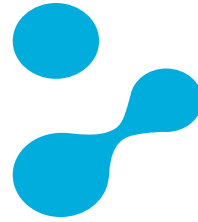




samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

MARJO NURMI

# **Asiakaslähtöisen työtteen kehittä- minen Kelan erityispalveluissa**

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA  
YLEMPI AMK  
2023

Tekijä(t) Nurmi, Marjo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Toukokuu 2023
	Sivumäärä 59	Julkaisun kieli Suomi
<p>Julkaisun nimi <b>Asiakaslähtöisen työotteen kehittäminen Kelan erityispalvelussa</b></p>		
<p>Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma, ylempi ammattikorkea koulututkinto</p>		
<p>Suurin osa Kelassa asioivista asiakkaista käyttävät kelan palveluita itsenäisesti. Nämä itsenäisesti toimivat asiakkaat täyttävät hakemuksia OmaKelassa, asioivat puhelimesta tai Kelan palvelupisteillä. Osa asiakkaista tarvitsee enemmän tukea Kela asioiden hoitamisessa. Heille palvelukanavaksi tarjotaan Kelan erityispalvelua. Erityispalvelussa asiakas saa oman yhteyshenkilön, joka auttaa asiakasta Kelan etuusasioissa. Erityispalvelut on tarkoitettu määräaikaiseksi palveluksi. Palvelussa laaditaan asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli saada tietoa, millainen osaaminen Kelan erityispalveluissa työskentelevillä työntekijöillä on asiakaslähtöistä työotteesta. Sekä miten Kelan erityispalveluiden työntekijöiden asiakaslähtöistä osaamista voisi kehittää.</p> <p>Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö. Opinnäytetyön aineisto kerättiin digikyselyllä, joka lähetettiin Kelan erityispalvelussa työskenteleville työntekijöille. Tutkimustuloksia analysoitiin tilastollisin tutkimusmenetelmin ja avoimia vastauksia sisällön analyysin avulla. Kehittämisen osuus on tulosten pohjalta luotu työpaja työskentelymalli, jossa on tuotettu sekä työpajatyöskentelyn sisältö että pedagoginen toteutus. Työpajojen avulla voidaan kehittää asiakaslähtöistä työtapaa erityispalveluissa.</p> <p>Asiakaslähtöisyys Kelan erityispalveluissa rajattiin koskemaan neljää teemaa. Teemat olivat asiakaslähtöisyys, huolen tunnistaminen, puheeksi ottaminen ja palvelun päättäminen.</p> <p>Opinnäytetyön keskeinen tulos oli, että Kelan erityispalveluissa työskentelevillä työntekijöillä on hyvä osaaminen asiakaslähtöisestä työskentelystä. Asiakaslähtöisyys on vahva työote, joka ohjaa Kelan erityispalvelun toteutusta. Asiakaslähtöisyys on keskiössä palveluntavoitteiden asettamisessa. Tuloksista on todettavissa, että työntekijät kokevat, että huolen puheeksi ottamista tulisi vahvistaa. Puheeksi ottamista voidaan vahvistaa työpajatyöskentelyn avulla.</p> <p>Avainsanat Asiakaslähtöinen, huolen tunnistaminen, puheeksi ottaminen</p>		

<p>Author Nurmi, Marjo</p>	<p>Type of Publication Master's thesis</p>	<p>Date May 2023</p>
	<p>Number of pages 59</p>	<p>Language of publication: Finnish</p>
<p>Title of publication Developing a customer-oriented approach in the special services of the Social Insurance Institution of Finland</p>		
<p>Degree programme Master of Social Services</p>		
<p>The majority of Kela customers use Kela services independently. These independent customers fill in applications in OmaKela e-service, or use the telephone or Kela customer service points. Some customers need more support in dealing with Kela matters. For them, the Kela special service is offered as a service channel. In the special service, the customer is assigned a dedicated contact person who helps the customer with Kela benefits. The special service is intended to be a temporary service. A service plan is drawn up with the customer.</p> <p>The aim of this thesis was to gain information on how much Kela employees working in special services know about customer oriented approach and how their customer orientation competence could be developed.</p> <p>The thesis was a research-based development work. The material was collected through a digital questionnaire sent to the employees working in Kela's special services. The survey results were analysed using statistical research methods and the open answers were analysed using content analysis. The development part of the study is a workshop working model based on the results, in which both the content and the pedagogical implementation of the workshop work have been produced. The workshops help to develop a customer-oriented way of working in special services.</p> <p>Customer orientation in Kela's special services was limited to four themes. The themes were customer orientation, identifying concerns, speaking up and closing the service.</p> <p>The key finding of the thesis was that Kela's special services staff have good knowledge of working in a customer-oriented way. Customer orientation is a strong working approach that guides the implementation of Kela's special services. Customer orientation is central to the setting of service objectives. The results show that employees feel that raising concerns should be strengthened. This can be strengthened through workshops.</p>		
<p>Customer-oriented, identifying concerns, speaking up</p>		

## ALKUSANAT

Asiakaslähtöisyys on termi, joka tulisi olla aina keskiössä, kun pohditaan asiakkaalle toteutettua palvelua. Kaikille asiakkaille ei sovi yksi yhteinen palvelu, vaan palvelua tulee pystyä muokkaamaan asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyys työtteenä tarkoittaa ihmisläheistä, ystävällistä, asiakasta huomioivaa palvelua, johon asiakkaalla on mahdollisuus itse vaikuttaa.

Opinnäytetyön tekeminen omasta työstä oli erityisen merkityksellistä. Opinnäytetyö prosessi sisälsi oivalluksia ja laittoi minut miettimään erityisesti omaa työtapaani.

Kiitos kelan erityispalveluista vastaavalle, että sain mahdollisuuden toteuttaa opinnäytetyö Kelan erityispalveluista. Kiitokset Kelan digi- ja tiedonkeruuryhmälle avusta digikyselyn toteuttamisessa. Erityinen kiitos kaikille erityispalvelun työntekijöillä, joilla oli halua osallistua kyselyyn ja tuottaa valtavasti ideoita erityispalvelun kehittämiseksi asiakaslähtöisemmäksi. Kiitos Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori Satu Vainiselle tuesta opinnäytetyö matkallani. Tärkeimmät kiitokset perheelleni tuesta ja kannustuksesta.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU .....	9
2.1 Asiakaslähtöisyys ja motivointi .....	10
2.2 Asiakaslähtöiset tavoitteet.....	11
3 PUHEEKSI OTTAMINEN.....	13
4 HUOLEN TUNNISTAMINEN .....	16
5 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN JA PALVELUOHJAUS.....	18
6 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	20
7 KELAN ERITYISPALVELUT .....	22
8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	24
9 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	26
9.1 opinnäytetyön etiikka ja luotettavuus.....	26
9.2 Digi-kysely .....	26
10 AINEISTON ANALYSOINTI .....	28
11 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN OSAAMINEN .....	30
11.1 Osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti.....	30
11.2 Osaatko määritellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti? .....	31
11.3 Osaatko toimia erityispalvelussa niin että, asiakas on aktiivinen toimija? ....	32
11.4 Osaatko erityispalveluissa hyödyntää motivoivaa haastattelutekniikkaa?.....	33
11.5 Miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisemmin? .....	34
12 PUHEEKSI OTTAMISEN OSAAMINEN .....	36
12.1 Osaatko ottaa puheeksi päihdeongelman .....	36
12.2 Osaatko ottaa puheeksi peliongelman .....	37
12.3 Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin .....	38
12.4 Minkä puheeksi ottamisesta tarvitsisit lisää osaamista .....	38
13 HUOLEN TUNNISTAMISEN OSAAMINEN .....	40
13.1 Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen?.....	40
13.2 Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat? .....	41
13.3 Osaatko tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen	41
14 ERITYISPALVELUJEN PÄÄTTÄMISEN OSAAMINEN .....	43
14.1 Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin? .....	43
14.2 Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun? .....	44
14.3 Muita kehitysehdotuksia Kelan erityispalveluille .....	44
15 TULOSTEN YHTEENVETO .....	46

16 TYÖPAJAT .....	51
16.1 Asiakaslähtöisyys .....	52
16.2 Huolen tunnistaminen ja puheeksi ottaminen .....	55
17 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	59
LÄHTEET	
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

”Kansaneläkelaitos (Kela) huolehtii Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki, opintotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. Vuosittain asiakkaamme saavat palvelua Kelan palvelupisteissä noin 2 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 1,6 miljoonaa kertaa.” (Tarkoitus Ja Arvot, Tietoa Kelasta, viitattu 20.11.2022.)

Vuodesta 2017 perustoimeentulotuen hakeminen, myöntäminen ja maksatus siirtyi Kansaneläkelaitokselle. Aikaisemmin perustoimeentulotukea haettiin kunnan sosiaalitoimistosta. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki haetaan edelleen sosiaalitoimistosta. Perustoimeentulotuen siirron tavoitteena oli lisätä toimeentulotukeen oikeutettujen hakijoiden määrää, tehostaa toimeenpanoa ja vahvistaa yhdenvertaisuutta. Perustoimeentulotukea hakee yhä useampi siihen oikeutettu. (Valtiontalouden Tarkastusvirasto, viitattu 21.11.2022.)

Kelan keskeisenä tehtävänä on ratkaista hakemuksia. Taloudellisen tuen lisäksi moni asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta. Talentia esitti vuonna 2017, että sosiaalialan osaamista tulisi vahvistaa Kelassa. Esityksessä mainittiin, että Kelaan tulisi palkata laillistettuja sosiaalihuollon ammattilaisia, jotka toimisivat toimeentulotuen ratkaisijoina ja asiakkuusvastaavina. Sosiaaliturva ja sosiaalipalvelut muodostavat yhdessä kokonaisuuden, joiden avulla voidaan ehkäistä köyhyyttä ja syrjäytymistä. (Talentia, viitattu 20.11.2022.)

Aikaisemmin toimeentulotuen hakeminen oli väylä sosiaalityön asiakkuuteen. Toimeentulotuen siirto Kelaan erotti sosiaalityön ja taloudellisen tuen selkeämmin toisistaan. Kelaan siirtyi perustoimeentulotuen käsittely, mutta myös harkintaa siitä milloin

asiakas tulisi ohjata kunnan palvelujen piiriin. Toimeentulotuen siirron yhteydessä korostettiin Kelan ohjaus- ja neuvontavelvollisuutta. Kelan ja kuntien yhteistyössä koulutettiin Kelan virkailijoita tunnistamaan tilanteita, kun asiakas tulee ohjata sosiaalipalveluiden piiriin. (Rintala ja Halmetoja 2020, viitattu 20.11.2022.)

”Sosiaaliturvan tukien ja palveluiden viidakossa on olennaisen tärkeää pystyä tarkoituksenmukaisesti selvittämään asiakkaan todellinen avun tarve ja pyrkiä räätälöimään hänelle oikea ja tehokas palveluketju. Pelkkä luukulta toiselle ohjaus ei riitä”. (Kettunen et al., 2001, s. 35.) Toimeentulotuen siirron myötä myös Kelan asiakkaat monipuolistuivat. Tämä tarkoittaa, ettei kaikkia asiakkaita voi neuvoa samalla tavalla. Asiakkaan yksilöllinen avuntarve tulee huomioida. Siksi Kelassa on erityispalvelut, jotka on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat erityistä tukea etuuksien hakemisessa Kelasta.

Olen työskennellyt kelan asiakaspalvelussa kuusi vuotta, joista neljä vuotta Kelan erityispalveluissa. Minua kiinnosti erityisesti selvittää, minkälaista osaamista Kelan erityispalvelussa työskentelevillä työntekijöillä on asiakaslähtöisestä työotteesta ja miten palvelusta saataisiin kehitettyä vieläkin asiakaslähtöisempää.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa tarkoituksena on, selvittää digikyselyllä millainen osaaminen Kelan erityispalvelussa työskentelevillä asiantuntijoilla on asiakaslähtöisestä työotteesta. Ja mitä osaamista asiakaslähtöisyydessä tulisi lisätä. Ajatuksena oli kyselyn pohjalta kehittää osaamista tukevat työpajamateriaalit. Asiakaslähtöistä osaamista selvitän digikyselyllä ja tutkimustuloksia analysoidaan tilastollisin tutkimusmenetelmin ja avoimia vastauksia sisällön analyysin avulla. Digikyselyn ja lähdeaineiston pohjalta luodaan työpajat, joilla on tarkoitus auttaa vahvistamaan työntekijöiden asiakaslähtöistä työtapaa.

Johdannon jälkeen käsittelen tietoperustaa asiakaslähtöisyydestä, huolen tunnistamisesta ja puheeksi ottamisesta. Sen jälkeen kuvaan digikyselyn toteutusta ja tuloksia. Tulosten pohjalta kehitetään asiakaslähtöistä työtapaa kokoamalla työpajatyöskentelyä varten materiaali. Myöhemmin toteutettavaksi suunnitelluissa työpajoissa tavoitteena on nostaa asiakaslähtöinen työskentely esille ja saada työntekijät refleктоimaan omaa työtapaansa suhteessa asiakaslähtöiseen työtapaan.



## 2 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELU

Asiakaslähtöisyys käsite syntyi Yhdysvalloissa 1930-luvulla. Carl Rogers oli humanistisen psykologian edustaja, joka otti asiakaslähtöisyyden käyttöön. Asiakaslähtöisyys perustui asiakassuhteeseen, joka eteni asiakkaan nostamien käsitteiden kautta eikä työntekijän näkökulmien kautta. Asiakasnäkökulman esiin nostaminen on askel kohti dialogista vuorovaikutussuhdetta. Dialogisessa asiakastyössä pyritään yhteiseen ymmärrykseen ja vuorovaikutuksen edistämiseen. (Mäkinen, 2009, s. 138–139.)

Asiakaslähtöisyys voidaan kuvata toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan tasa-vertaisesti asiakkaan hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakaslähtöiset palvelut on järjestetty asiakaslähtöisesti ei organisaation tarpeista käsin. Palvelun tulisi olla vastavuoroista ja palvelua tulisi voida kehittää asiakkaan kysymysten ja asiakkaan esittämien asioiden kautta. (Virtanen et al., 2011, s. 18.) Asiakaslähtöistä palvelua kuvataan usein ystävällisenä palveluna, jossa asiakas tulee kuulluksi. Mönkkönen (2007, 14) kuvaa asiakaslähtöisyyden olevan palvelua, jossa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja tasavertaista asiakkaan kohtaamista. Asiakaslähtöisen palvelun toteuttaminen voidaan nähdä ystävällisenä asennoitumisena asiakkaaseen ja olla aidosti kiinnostunut asiakkaasta. Tässä työssä korostan Mönkkösen ajatusta, asiakkaan tasavertaisesta ja asiakaslähtöisestä kohtaamisesta.

Asiakaslähtöisyyden perustana voidaan ajatella olevan ihmisarvon kunnioitus. Asiakas kohdataan yhdenvertaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan hänelle sopivasta palvelukokonaisuudesta. Asiakas tulee nähdä oman elämänsä ammattilaisena. (Helminen, 2017, s. 37.) Asiakaslähtöisessä työotteessa tulisi huomioida myös työntekijän vastuu. Työntekijällä tulee olla vaikuttajan ja vastuunkantajan rooli. Tämä tarkoittaa tilanteessa vastuunkantoa, jos esim. asiakas ehdottaa jotain helppo ratkaisua, joka ei pitkällä tähtäimellä tuota haluttua lopputulosta. (Mäkinen, 2009, s. 138.)

Hallintolaissa määritellään, että viranomaisella on neuvonta velvollisuus. Mikäli asiakas ei kuulu viranomaisen toimivaltaan asiakas tulee opastaa oikealle viranomaiselle.

(Hallintolaki, viitattu 14.11.2022) Sote asiakkaista joka kymmenes tarvitsee henkilökohtaista, hänelle sopivaa apua. Tällaiset ihmiset tarvitsevat räätälöityjä palvelupolkuja ja se tarkoittaa myös riittävää yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Yhteistyöllä ei tarkoiteta vain ammattilaisten tekemään yhteistyötä vaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää yhteistyötä. (Niemi Jorma, 2020, s. 16.) Asiakkaista voi tulla palveluja paljon käyttäviä, jos heillä on haasteita toimeentulon, työttömyyden, mielenterveyden ja päihteiden kanssa. Tärkeää on kartoittaa palvelun tarve ja tehdä kunnollinen tilannearvio. Dokumentoitu tilannearvio edistää asiakaslähtöistä palveluneuvontaa ja ohjausta. (Helminen, 2017, s. 54.)

## 2.1 Asiakaslähtöisyys ja motivointi

William R. Miller kehitti motivoivan haastattelu menetelmän 1980-luvulla. Menetelmä perustuu asiakaskeskeiseen ja empaattiseen lähestymistapaan, jolla saadaan muutosta aikaan asiakkaan ajattelussa ja käyttäytymisessä. Motivoivassa haastattelu-menetelmässä on tärkeää tukea asiakkaan minäpystyvyyden tunnetta. Menetelmässä on kyse pidempiaikaisesta työskentelystä. Haastattelu muistuttaa vapaata keskustelua, jossa molemmat keskustelijat voivat kuljettaa keskustelua haluamaansa suuntaan ja nostaa haluamiaan puheenaiheita keskusteluun. Motivaatio on ihmisen kokonaisvaltainen tiettyyn tilanteeseen liittyvä psyykinen tila. Motivaatio määrää mihin suuntaan ihminen suuntaa energiansa. Motivaatioon on mahdollista vaikuttaa vuorovaikutuksessa. Motivaatiota voidaan kasvattaa, vahvistaa ja rakentaa. Motivoiva haastattelu malli on asiakaskeskeinen, asiakasta osallistava ohjausmenetelmä. Sen tavoitteena on vahvistaa sisäistä motivaatiota muutokseen. Motivaation syntymiseen on mahdollista vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa. (Näkki, 2015, s. 85–86.)

Motivointi edellyttää usein hienotunteisuutta, maltillisuutta ja realismia yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun tavoitteet laaditaan asiakkaan kanssa yhdessä, molemmat sitoutuvat tavoitteiden saavuttamiseksi. Usein motivoituminen jää yksin asiakkaan tehtäväksi. Tulisi myös tarkastella toimenpiteitä, miten työntekijä voisi moti-voida asiakasta saavuttamaan esimerkiksi haluttua muutosta. Asetetun tavoitteen tulisi

olla riittävän haasteellinen. Koska haasteellisiin tavoitteisiin liittyy jännite. Jännitteen tulee olla niin tärkeä, että asiakas on valmis tekemään töitä sen eteen. Työntekijän rooli on tukea asiakasta kohti tavoitetta tai sovittua muutosta. Toiminnan jännite voi liittyä esim. johonkin keskeneräiseen tehtävään. Keskeneräiset tehtävät pysyvät hyvin muistissa. Kun tehtävä on tehty siihen liittyvä, jännite poistuu. Jännite toimii positiivisena resurssina, kun asiakas on päässyt itse asettamaan tavoitteen, jota kohti pyrkii. (Mönkkönen, 2007, s. 148.)

## 2.2 Asiakaslähtöiset tavoitteet

Tavoitteen, jonka eteen aletaan tekemään työtä, tulee olla asiakkaalle tärkeä. Lähtökohta tavoitteelle tulee lähteä asiakkaan käsityksestä millainen hänen tilanteensa ja tarpeensa on. Tavoite ei välttämättä löydy heti ja siksi tavoitteen asettaminen ensimmäisessä tapaamisessa ei onnistu. Ensin tulee saavuttaa luottamusta, jotta asiakas voi kertoa omasta tilanteestaan rehellisesti. Asiakas saattaa asettaa sellaisia tavoitteita, joita hän ajattelee työntekijän toivovan. Jos tavoitteet eivät ole asiakkaalle tärkeitä, ei asiakas ole valmis tekemään mitään niiden eteen. Tärkeintä tavoitteessa on se, että se saa asiakkaan toimimaan. Kun asiakas lähtee toimimaan tavoitteen suuntaisesti, voi se auttaa kehittämään uusia tilannetta parantavia tavoitteita. (Särkelä, 2001, s. 87.). Työntekijältä vaaditaan kykyä kuunnella asiakasta ja saada selville millaisiin tavoitteisiin asiakas on valmis sitoutumaan (Mäkinen, 2009, s. 134).

Tavoitteiden asettamisessa on hyvä huomioida asiakkaan voimavarat. Voimavaroilla usein tarkoitetaan sellaisia asioita, joita ihminen osaa. Sellaisia asioita, joita voi tehdä ja jaksaa tehdä. Asioita, joista voi kokea onnistumisen tunteita. Voimavaroja voidaan tunnistaa ihmisestä itsestään tai hänen elinympäristöstään. Voimavaroja voidaan luokitella fyysisiin voimavaroihin, psyykkisiin voimavaroihin ja sosiaalisiin voimavaroihin. (Mäkinen, 2009, s. 118–119.) Uusia pettymyksiä ei kannata asiakkaalle hankkia. Jos asiakas suunnittelee liian isoa tavoitetta, kannattaa tavoite laittaa pienemmäksi osatavoitteeksi. Pienempiä tavoitteita on helpompi saavuttaa. Asiakas saattaa asettaa liian suuria tavoitteita myös siksi että haluaa työntekijälle todentaa, ettei pysty mihinkään.

Tällöin on helppo jatkossakin vaatia muita huolehtimaan asioista, eikä ottaa itse vastuuta. Tavoitteen asettamisella voi asiakkaalle osoittaa, että asiakas voi valita ja hän on vastuussa valinnoistaan. (Särkelä, 2001, s. 89.)

### 3 PUHEEKSI OTTAMINEN

Piispa Irja Askola on sanonut viisaasti, että jokaisella on tavallista osaamista, joka on tärkeää puheeksi ottamisessa. *”kuuntele kun puhutaan ja vastaa kun kysytään. Kerro jos tiedät ja auta jos pystyt.”*

Huolen puheeksi ottamiseen on kehitetty erilaisia menetelmiä. Esimerkiksi miten ottaa puheeksi päihdeongelmat tai lapsen kohdistuvat huolet. Eriksson ja Arnkil (2012) ovat kehittäneet puheeksi oton menetelmän, jota on sovellettu monella eri alueella. Menetelmää on käytetty esimerkiksi lastensuojelussa ja vanhuspalveluissa. Lisäksi menetelmää on sovellettu esimiestyöhön. Huolen puheeksi ottaminen on tärkeää kaikissa suhteissa, jossa huolia herää. Tärkeintä on huomata, kun huoli herää, että toinen ei näe ja koe asioita samalla tavalla kuin minä. Toisen kokemusta tulee kunnioittaa ja sille pohjautuva suhdetta tulee vaalia. (Eriksson & Arnkil, 2012, s. 10.)

Huolen puheeksi otto menetelmässä on tiettyjä kysymyksiä, joiden avulla voi valmistautua tilanteeseen. Kysymykset ovat: mistä olen huolissani? mitä tapahtuu, jos en ota huoltani puheeksi? ja kuinka suuri huoleni on? Ensiksi on tärkeää jäsentää itselleen tilanne, mistä olen huolissani, kuinka paljon olen huolissani ja mitä tapahtuu, jos en ota huoltani puheeksi. Huolesta kannattaa puhua jonkun toisen kanssa ja apuna voi käyttää huolen vyöhykkeistöä (Kuva 1.). Samalla tulee pohtia, millaisia voimavaroja asiakkaalla on. Minkälaista tukea hän saattaa tarvita. Sillä että tunnistaa asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia on vaikutusta puheeksi ottamisen ilmapiiriin. On tärkeää miettiä omaa sanoittamista. Keskustelun onnistumisen kannalta on tärkeää miettiä mitä sanoja käyttää. On aina parempi puhua huolesta kuin ongelmista. Huoli kannattaa kuitenkin kertoa mahdollisimman konkreettisesti, että asiakas ymmärtää mitä tarkoitat. (Eriksson & Arnkil, 2012, s. 15.)

HUOLETON TILANNE	PIENI HUOLI		HARMAA VYÖHYKE		SUURI HUOLI	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Ei lainkaan huolta.	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä; luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee.	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä.	Huolta paljon ja jatkuvasti; lapsi/nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa.	Huoli erittäin suuri; lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa.
		Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin* lisäämisestä.	Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti.	Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti.

Kuva 1. Huolen vyöhykkeistö

Kun huoli on otettu puheeksi, tulee jälkikäteen arvioida, miten hyvin puheeksi ottaminen sujui. Oliko aika ja paikka sopiva ja saiko sanoitettua konkreettisesti mistä oli huolissaan. Tapahtuiko puheeksi ottamistilanteessa niin kuin ennakoitiin vai kokiko jokin yllättävää tilanteessa. Puheeksi oton jälkeen on hyvä miettiä miltä tilanne nyt näyttää. Vähienkö huoli? Miten asiassa jatketaan eteenpäin. Onko asioita, joista on edelleen huolissaan? Tarkoituksena on reflektoida puheeksi ottamista ja jatkotyöskentelyä. (Eriksson & Arnkil, 2012, s. 17.)

Ongelmallisten asioiden kuten päihteet tai peliongelmat puheeksi ottaminen on toisille helpompaa kuin toisille. Puheeksi ottamisessa pelottaa asiakkaan reagointi tilanteeseen. Työntekijää voi pelottaa, että asiakas suuttuu ja palvelua ei pystytä enää jatkamaan. Tärkeää on tiedostaa että, vaikka joku toinen on rohkeampi ottamaan puheeksi vaikeat asiat voi puheeksi ottamista oppia. Puheeksi ottamista voi harjoitella ja omaa osaamistaan kehittää. Puheeksi ottamiseen on tärkeää valmistautua ennakolta. Puheeksi ottaminen tulee perustua näyttöön tai toteamiseen mutta ei luuloon. Valmistautumisella tarkoitetaan, että ottaa selvää mitä on tapahtunut ja mitä olet havainnut. On hyvä varautua myös asiakkaan reaktioon tilanteessa. (Varhaisen Tuen Keskustelu Osana Lähijohtamista - Ilmarinen.)

Asiakkaan kokemus häpeä, pelko, syyllisyys ja rohkeuden puute estää asian puheeksi ottamisen työntekijän kanssa. Puheeksi ottamista estää myös toivottomuuden tunne, se ettei kukaan voi ymmärtää ja auttaa. Kiireen tunne ei vahvista luottamusta ja asiakas

voi ajatella, ettei työntekijä ole hänestä aidosti kiinnostunut. Puheeksi ottamisen kuuluisi kuulua jokaisen työntekijän toimintatapoihin, koska se on aidosti tehokas tapa auttaa asiassa. Puheeksi ottaminen on tehokas väliintulo, jonka avulla on mahdollisuus muutokseen ja negatiivisen kierteen katkaisuun. (Helminen, 2017, p. 180.)

## 4 HUOLEN TUNNISTAMINEN

Sosiaalihuoltolain 35. pykälän perusteella Kelan tulee ohjata asiakas sosiaalihuollon palveluihin. Kun Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. ([8.7.2022/589](#))

Asiakkaalla voi olla yhtäaikaaisesti paljon avuntarvetta ja asiakas saattaa kärsiä yhtäaikaaisesti monista ongelmista. Tällaisten asiakkaiden auttajalta tarvitaan laaja-alaista osaamista. Kun asiakkaan huoli tunnistetaan riittävän varhaisessa vaiheessa, voidaan sillä ehkäistä asiakkaan tilanteen vaikeutumista. Riittävän varhainen tuki voi jopa ehkäistä laajemman avun tarpeen. Moniammatillisilla palveluilla voidaan asiakkaalle muodostaa turvaverkko eri toimijoiden välille. Ensimmäinen asiakkaan kanssa asioiva ottaa kopin asiakkaan tilanteesta eikä siirrä asiakasta muualle. (Anne Määttä & Elsa Keskitalo 2014, s 8.) Monet toimeentulotuen saajat ja työttömät kärsivät usein terveysongelmista, jotka hankaloittavat heidän asiointiansa ja työllistymistä. Heillä saattaa olla erityisesti ongelmia sähköisten palveluiden käyttämisessä. Esimerkiksi asiakas ei osaa käyttää sähköisiä ajanvarauspalveluita eikä hakeutua oikeaan palveluun. (Kivipelto Minna. 2020, s. 133.)

Kelassa on käytössä taulukko huolentunnistamista varten, ns. huolitalukko (liite 1.) Tämä taulukko auttaa työntekijää tunnistamaan niitä tilanteita, kun asiakkaasta tai asiakkaan tilanteesta herää huoli. Huolen tunnistamisessa on tärkeintä asiakkaiden oikea-aikainen ohjaus hyvinvointialueen sosiaalitoimistoon. Kelan on tarvittaessa ohjattava asiakasta kunnan sosiaalihuollon palveluihin hakeutumisessa (sosiaalihuoltolaki 35§, viitattu 8.5.2023.) Huolen tunnistaminen ei saa pohjautua ainoastaan työntekijän tulkintaan tilanteesta vaan asiakkaan kanssa on tärkeä keskustella tilanteesta. Huoli-ilmoitukseen tulee kirjata myös asiakkaan oma näkemys. Huolen tunnistamiseen liittyy aina harkintaa ja tilannetta tulee arvioida tapauskohtaisesti. Huolen tunnistamisella pyritään huolehtimaan, että asiakas saa tarvitsemansa tuen, avun, ohjauksen tai palvelun.



Ja tärkeää olisi tunnistaa huoli oikea-aikaisesti. Pääsääntö huoli-ilmoituksessa on, että asiakas on myös huolissaan tilanteestaan. (Marttila, s. 5.)

## 5 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN JA PALVELUOHJAUS

Palveluohjauksella tavoitellaan tilannetta, ettei palvelun ohjaukseen ole enää tarvetta. Tällä tarkoitetaan, että palveluohjauksella autetaan asiakasta käyttämään omia voimavarojaan, jotta hän pärjää jatkossa itsenäisesti. Palveluohjauksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on pärjätä ilman palveluohjausta. Palveluohjauksella on pyritty selkeyttämään palveluluiden pirstaleisuutta ja asiakkaan luukulta luukulle ohjausta. (Hänninen, 2007, s.3.)

Palveluohjauksen voidaan kuvata sisältävän aitoa kohtaamista ja luottamuksellista suhdetta. Luottamuksellinen suhde syntyy muun muassa tasavertaisuudesta, vastavuoroisuudesta, jatkuvuudesta, epävarmuuden sietämisestä ja tukemisesta. Palveluohjaukseen ei ole yhtä ja ainoaa tapaa tai menetelmää. Tärkeintä on nähdä molempien asiantuntijuus, mutta ei etsiä erottavia tekijöitä vaan pyrkiä löytämään yhdessä vastauksia asioihin. Ja yhdessä mietitään miten sovittuun lopputulokseen päästään. (Hänninen, 2007, s. 9.)

Palvelussa tärkeintä on prosessinomainen eteneminen, mikä tarkoittaa, että asiakkaan itsenäinen toimijuus kasvaa ja sosiaalinen pärjääminen lisääntyy. Asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuu positiivisia muutoksia niin, ettei asiakas jää kiinni palveluihin. Elämäntilanteeseen liittyviä muutoksia on esimerkiksi siirtymä työllisyyteen. (Niemelä 2020, S. 46.) Asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen on huolehdittava, että asiakas saa muuttuneessa tilanteessaan elämäntilanteeseen sopivia palveluita. Jotta asiakas ei jää yksin tai tapahdu järjestelmästä väliinputoamista tulee asiakas ohjata palvelusta toiseen saattaen vaihtaen. Saattaen vaihtamisella tarkoitetaan, että asiakkaan nykyinen palvelua toteuttava toimija, asiakas ja uusi toimija kohtaavat. (Piironen, 2018, s. 29.)

Asiakkaiden erilaisuutta tulee huomioida palveluohjauksen näkökulmasta. Hänninen (2007 s.12) kuvaa että asiakkaat voi jakaa neljään ryhmään: konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva ja vetäytyvä. Konsultoivan asiakkaan kohdalla asiakas hakee selkeää apua tai ratkaisua, miten hänen tulee toimia. Tällaisen asiakkaan kanssa palvelu voi jäädä lyhyeksi, koska palvelun tarve voi päättyä, kun asiakas saa vastauksen kysymyksiinsä. Aktiiviseen toimintaan pyrkivä asiakas haluaa, että asiat etenevät

ja on valmis tekemään asioiden eteen työtä, odottaen vastavuoroisesti yhtä aktiivista otetta työntekijältä. Tukeutuva asiakas valtuuttaa ja vastuuttaa työntekijän tekemään kaiken puolestaan. Asiakas saattaa tukeutua työntekijään pitkäksikin aikaa, vaikka asiakkaan asia olisi jo ratkennut alkuvaiheessa. Vetäytyvä asiakas ei suostu palveluohjaukseen, vaan vetäytyy palvelusta pois. Asiakas saattaa keskeyttää palvelun käytön, vaikka sillä olisi vahinko asiakkaan tilanteeseen. (Niemelä, 2020, s 46).

Erityispalvelu on tarkoitettu määräaikaiseksi palveluksi. Asiakkaiden eroavaisuus tekee palvelun päättämisestä välillä vaikeaa. Konsultoivaan asiakasryhmään kuuluvan asiakkaan palvelun päättäminen on erittäin helppoa. Jos palvelusuunnitelmassa on sovittu tavoitteiksi esimerkiksi elämäntilanteen muutoksen aiheuttamat muutokset etuuksissa. Kun nämä muutokset on saatu tarkistettua asiakkaan etuuksiin, palvelun tarve samalla päättyy. Aktiiviseen toimintaa pykivä asiakas, tekee hakemukset ennen kuin niihin on tarvittavat liitteet olemassa. Aktiiviseen toimintaan pyrkivän asiakkaan kanssa palvelun päättäminen voi olla helpompaa, koska asiakas pystyy aktiivisesti ja itsenäisesti toimimaan. Haastavampaa palvelun päättäminen on tukeutuvan asiakkaan kohdalta. Miten saada asiakas vakuuttumaan, että kelan etuusasiat ovat nyt kunnossa ja asiakkaalla on riittävä ohjeistus toimia itsenäisesti jatkossa. Vetäytyvä asiakas saattaa jäädä ilman jatko-ohjausta ja palvelu voidaan joutua päättämään sen perusteella, ettei asiakasta enää tavoiteta.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Kela huolehtii Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaali-  
turvasta eri elämäntilanteissa. Vuonna 2021 asiakkaat saivat palvelua Kelan palvelu-  
pisteissä noin 2 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 1,6 miljoonaa kertaa. Kela neu-  
voo asiakkaita myös sosiaalisessa mediassa. (Kela Lyhyesti - Kela.Fi.)

Olen työskennellyt kelassa kuusi vuotta ja melkein yhtä pitkään toiminut kelan erityis-  
palveluissa. Kelan erityispalvelu on tarkoitettu erityistä tukea Kela asioinnissa tarvit-  
sevalle asiakkaalle. Asiakas saa oman nimetyn työntekijän, joka auttaa asiakasta Kela  
asioiden hoitamisessa ja tarvittaessa asiakkaan luvalla on yhteydessä myös muihin asi-  
akkaan yhteistyötahoihin. Asiakkaat ohjautuvat erityispalveluun muista Kelan palve-  
lukanavista ja alkukartoituksen jälkeen tehdään päätös palvelun aloittamisesta. Palvelu  
on asiakkaalle vapaaehtoista ja palvelun asiakas tai työntekijä voi päättää milloin ta-  
hansa. Palvelun alussa laaditaan palvelusuunnitelma ja yhdessä asiakkaan kanssa mie-  
titään palvelun kesto.

Kelan erityispalvelun työntekijältä vaaditaan osaamista erityistä tukea tarvitsevan asi-  
akkaan neuvonnassa ja ohjaamisessa. Työntekijältä vaaditaan hyviä digiopastustaitoja,  
osaamista asiakkaan muista yhteistyötahoista, esimerkiksi sosiaalipalveluista tai ter-  
veydenhuollosta. Erityistä tukea tarvitsevalla asiakkaalle Kela-asioiden hoitaminen  
voi olla vaikeaa. Tarvittavat hakemukset tai liitteet voivat jäädä toimittamatta. Asia-  
kas saattaa toistuvasti joutua hakemaan kiireellistä toimeentulotukea. Tai asiakkaan  
kyky omien asioiden hoitoon on vaikeutunut kuormittavan elämäntilanteen takia. Vaa-  
rana on asiakkaan syrjäytyminen. Erityispalvelun työntekijän tulee hallita kokonai-  
suutta ja osata tunnistaa asiakkaan vaatiman tuen ja avun tarve.

Opinnäytetyö toteutetaan Kelassa. Kelan organisaatio koostuu kahdesta tulosityksi-  
köstä: Asiakkaiden lähipalveluiden tulosityksikkö sekä Valtakunnallinen asiakkuusyks-  
ikkö. Tulosityksiköt on jaettu viiteen alueelliseen osaan, pohjoinen, itäinen, läntinen,  
keskinen ja eteläinen. Lähipalveluiden tulosityksikkö toteuttaa kelan asiakaspalvelua ja  
valtakunnallinen asiakkuusyksikkö vastaa kelan etuustyöstä. Asiakaspalvelussa palve-

lukanavia on asiantuntijapalvelu toimipisteessä ja puhelimessa. Ajanvarauspalvelu toimipisteessä ja puhelimessa. Lisäksi asiakkaista palvellaan etäpalvelussa sekä yhteistyökumppaneiden tiloissa. Asiakkaat voivat asioida itsenäisesti OmaKelan verkkoasiointinnissa.

Kelan erityistä tukea tarvitseville asiakkaille on valtakunnallisten asiakkuuspalveluiden moniammatillinen palvelu sekä asiakkaan lähipalvelu tulosityksikön asiakkuusvastavapalvelu. Tässä työssä puhutaan molemmista palvelutavoista ja käytetään yhteistä nimeä Kelan erityispalvelut.

## 7 KELAN ERITYISPALVELUT

Suurin osa Kelassa asioivista asiakkaista käyttävät kelan palveluita itsenäisesti. Täyttävät hakemuksia OmaKelassa, asioivat puhelimesta tai Kelan palvelupisteillä. Osa asiakkaista ei pärjää itsenäisesti vaan tarvitsevat enemmän tukea. Heille palvelukanavaksi tarjotaan Kelan erityispalvelua. Erityispalvelussa asiakas saa oman yhteyshenkilön, joka auttaa asiakasta saamaan Kela-asiat kuntoon. (Erityispalvelu Kela, viitattu 20.11.2022.)

Asiakkaan erityispalvelun tarvetta arvioidaan Kelassa käytössä olevien erityispalveluiden tarvearviointiesimerkkien (kuva 2.) avulla. Tarvearviointi kuvaa kelan etuuksiin ja asiointiin liittyviä tilanteita, jolloin asiakkaalla voisi olla tarve erityispalvelulle. Kun erityispalvelun tarve tunnistetaan. Tehdään palveluntarve toimeksianto, jonka perusteella asiakkaalle soitetaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan palvelusta ja yhdessä asiakkaan kanssa sovitaan palvelun aloittamisesta. Kelassa nimetään asiakkaalle oma yhteyshenkilö. Keskustelemalla asiakkaan kanssa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne. Tarvittaessa etsitään asiakkaalle sopivat yhteistyökumppanit ja ollaan heihin asiakkaan suostumuksella yhteydessä. Työnjaosta sovitaan kumppaneiden kanssa. Palvelu etenee asiakkaalle sopivaan tahtiin. Palvelussa on tärkeää osallistaa ja vastuuttaa asiakasta hänen kanssaan sovittujen tavoitteiden mukaisesti. Erityispalvelussa kuljetaan rinnalla ja pidetään sovitusti yhteyttä. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelun päättymisestä ja huolehditaan asiakkaan siirtyminen hänelle sopivaan palveluun. (Monialainen Asiakasyhteistyö-Haasteet Ja Mahdollisuudet, s. 35–36.)



Kuva 2. Kelan erityispalvelun tarvearvioinnin esimerkit

## 8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Alkuperäisenä ajatuksena oli tehdä opinnäytetyö kelan asiakkuusvastaavapalveluun. Minua kiinnosti erityisesti selvittää, minkälaista osaamista asiakkuusvastaavapalvelussa työskenteleminen vaatii. Alun perin olisin rajannut työn koskemaan vain läntisen asiakaspalvelun asiakkuusvastaavia. Aineiston olisin kerännyt haastattelemalla asiakkuusvastaavapalvelussa toimivia palveluasiantuntijoita.

Esittelin opinnäytetyö ajatuksiapalaverissa asiakkuusvastaavapalvelusta vastaavan suunnittelijan kanssa. Ennen kuin pääsin aloittamaan opinnäytetyöni, asiakkuusvastaavapalvelun suunnittelija siirtyi toisiin työtehtäviin. Lähetin maaliskuussa 2022 alustavan opinnäytetyöideani sähköpostilla Kelan opinnäytetöistä vastaaville henkilöille. Opinnäytetyö ideani lähettiin eteenpäin Kelan erityispalveluista vastaavalle henkilölle. Sain vastaukseksi sähköpostiini, että asiakkuusvastaavapalvelu tullaan mahdollisesti tulevaisuudessa muokkaamaan. Tästä syystä keskittyminen vain asiakkuusvastaavapalveluun on liian kapea näkökulma. Lisäksi osaamisen kokonaisuus on liian laaja ja näkökulmaa tulee tarkentaa.

Huhtikuussa 2022 pidimme uuden suunnittelupalaverin, jossa muokkasimme alkuperäistä opinnäytetyö ajatusta palautteiden pohjalta. Opinnäytetyö laajentuisi koskemaan valtakunnallisesti kaikkia erityispalvelussa työskenteleviä ratkaisu- ja palveluasiantuntijoita. Osaaminen rajattiin koskemaan neljää teemaa. Teemat olivat huolentunnistaminen, puheeksi ottaminen, asiakaslähtöisyys ja palvelun päättäminen.

Koska opinnäytetyö laajeni valtakunnalliseksi, en olisi voinut toteuttaa aineiston keruuta haastattelemalla. Tähän olisi vaadittu huomattavasti enemmän työaika. Siksi aineiston keruu ideoitiin toteutettavaksi digikyselyllä. Digikysely lähettiin sähköpostilla 200:lle erityispalvelun työntekijälle. Digikyselyllä kerättiin aineisto erityispalvelun työntekijän asiakaslähtöisestä työtöiden osaamisesta.

Asiakaslähtöisyyttä koskevat tutkimuskysymykset olivat: Osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti? Osaatko määritellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti?



Osaatko toimia erityispalvelussa niin että, asiakas on aktiivinen toimija? osaatko erityispalveluissa hyödyntää motivoivaa haastattelu tekniikkaa? Miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisesti?

Puheeksi ottamisen tutkimuskysymykset olivat: Osaatko ottaa puheeksi päihdeongelmat? osaatko ottaa puheeksi peliongelman? Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin? Minkä puheeksi ottamisesta tarvitset lisää osaamista? Huolen tunnistamisen tutkimuskysymykset olivat: Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen? Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat? Osaatko tunnistaa, kun asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen? Erityispalvelun päättämisen tutkimuskysymykset olivat: Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin? Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun? Lisäksi kyselyssä oli mahdollisuus antaa muita kehitysehdotuksia Kelan erityispalvelulle.

Digikyselyn tuloksia analysoin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Avoimia vastauksia analysoin sisällönanalyysillä. Digikyselystä kerätyn tutkimusaineiston pohjalta laadin kaksi työpajamateriaalia, joita voi hyödyntää mahdollisesti perustettavassa erityispalvelujen asiantuntijaryhmässä tai erityispalveluissa työskentelevien ratkaisu- ja palveluasiantuntijoiden perehdytyksessä.

Tutkimuslupa myönnettiin huhtikuussa 2022 ja minulle nimettiin opinnäytetyön yhteyshenkilö Kelasta. Toukokuussa 2022 lähetin opinnäytetyöstäni ajatuksia Kelan digitaalisen tiedonkeruuryhmään. Pidimme muutaman Skype-palaverin kesäkuussa digitaalisen tiedonkeruuryhmän työntekijän kanssa. Digikyselyn sisällön lisäksi tuli toimittaa kyselyyn osallistuvien henkilöiden sähköpostiosoitteet ja minkälaisella aikataululla kysely toteutetaan. Heinäkuussa 2022 sain testiversion kyselystä, jonka jälkeen pidettiin Skype-palaveri ja tehtiin tarvittavia muutoksia kyselyyn ja saatekirjeeseen.

Digikysely lähetettiin sähköpostitse 30.8.2022 200:lle erityispalvelun työntekijälle. 6.9.2022 lähetettiin muistutusviesti niille, jotka eivät siihen mennessä olleet vastanneet kyselyyn. Vastausaikaa oli 13.9.2022 asti.

## 9 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

### 9.1 opinnäytetyön etiikka ja luotettavuus

Tutkimus toteutettiin Kelassa, joten anoin tutkimusluvan Kelan sisäisen intran opinnäytetyön ohjeistuksen mukaisesti. Tutkimuksessa ei kysytty tutkittavien taustoja esimerkiksi ikää tai sukupuolta koska näillä ei ollut vaikutusta tutkimukseen.

Tutkittaville kerrottiin digikyselyn saatteessa, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Tutkimus toteutettiin Kelan digi- ja tiedonkeruuryhmän avulla ja digikyselyn mukana tutkittaville tiedotettiin tutkimuksen anonymiteetistä ja tutkimustulosten säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Tieteellisen tutkimuksen tiedon luotettavuus on erityisen tärkeässä asemassa. Opinnäytetyö on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Opinnäytetyöprosessi tulee avata työssä luotettavasti. (Vilka, 2021, s. 197.) Digikyselyn tulokset on esitetty taulukoina, joista on todettavissa kaikkien vastaajien lukumäärä ja vastausvaihtoehdot. Tulosten analysointi on kuvattu opinnäytetyön raportissa.

### 9.2 Digi-kysely

Asiakaslähtöisen työskentelyn osaaminen erityispalveluissa rajattiin neljään teemaan: asiakaslähtöisyys, huolen tunnistaminen, puheeksi ottaminen ja palvelun päättäminen. Nämä teemat ovat tärkeitä siksi, että erityispalvelussa olevilla asiakkailla voi olla haastava tai kuormittunut elämäntilanne. Asiakkaan voimavarat voivat olla heikot omien asioiden hoitamiseen. Asiakaslähtöisemmällä työskentelyllä voidaan saavuttaa paremmin asiakkaan osallisuuden lisääntymistä. Asiakkaan osallistuminen omien asioiden oikea-aikaiseen hoitamiseen paranee. Asiakkaiden syrjäytyminen vähenee koska turvataan taloudellista tilannetta, eikä jätetä asiakasta yksin.

Digikyselystä rajattiin pois kysymys, onko erityispalvelun työntekijä ratkaisuvaihtoehtona vai palveluasiantuntija. Tämä tehtiin siksi koska ei haluttu erottaa työskenteleekö työntekijä

asiakkuusvastaavapalvelussa vai moniammatillisessa palvelussa. Tulevaisuuden tavoitteena Kelassa on vahvistaa enemmän yhteistä työskentelyä ratkaisu- ja palveluasiantuntijoiden välillä. Lisäksi kyselyssä ei selvitetty kuinka kauan työntekijä on ollut Kelassa töissä, koska erityispalvelut ovat olleet Kelassa muutaman vuoden. Moniammatillinen palvelu vuodesta 2018 ja asiakkuusvastaavapalvelu vuodesta 2019. Kysely toteutettiin valtakunnallisesti, tämä tarkoittaa, että kyselyt lähetettiin valtakunnallisissa asiakkuuspalveluyksiköissä työskenteleville erityispalvelun ratkaisuasiantuntijoille sekä asiakkaan lähipalveluiden tulosityksiköiden erityispalveluissa työskenteleville palveluasiantuntijoille.

Kyselyssä ei selvitetty työntekijöiden ammatillista taustaa. Kelassa on työntekijöitä paljon eri ammattitutkinnoilla muun muassa tradenomeja ja sosionomeja. Kelassa esimerkiksi kaikki asiakaspalvelussa työskentelevät palveluasiantuntijat käyvät läpi saman palveluasiantuntijan peruskoulutuksen, omasta pohjakoulutuksesta huolimatta.

Kysely lähetettiin sähköpostilla 200:lle erityispalvelun työntekijälle. Kyselyn liitteenä oli saate kirje, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä. Vastauksia tuli määräaikaan mennessä 111 kpl. Vastausprosentti oli 56 %. Kyselyyn vastaaminen vei noin kymmenen minuuttia. Vastausvaihtoehdot olivat Osgoodin asteikolla 1–5. Vastausvaihtoehto yksi tarkoitti, että tarvitsee lisää osaamista aiheesta ja vastausvaihtoehto 5 oli että osaa. Kyselyssä oli kolme kysymystä, johon oli mahdollisuus vastata avoimella vastauksella. Avoimet kysymykset olivat: miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisesti? Tähän kysymykseen tuli avoimia vastauksia 51 kpl. Minkä puheeksi ottamisesta tarvitsisit lisää osaamista? Tähän kysymykseen tuli avoimia vastauksia 46kpl. Muita kehitysehdotuksia Kelan erityispalveluille? Tähän kysymykseen tuli avoimia vastauksia 48kpl.

## 10 AINEISTON ANALYSOINTI

Opinnäytetyön aineistoa tarkasteltiin kvantatiivisella tutkimusmenetelmällä sekä avoimet vastaukset analysoitiin sisällönanalyysillä. Kvantatiivinen menetelmä eli määrällinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa tutkimustapaa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa usein kysymykseen, kuinka moni, kuinka usein ja kuinka paljon. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimustieto saadaan numeroina tai laadullinen aineisto ryhmitellään numeeriseen muotoon. Tutkija esittää tulokset numeroina ja tulkitsee ja selittää numerotietoa sanallisesti. Tutkija voi kuvata esim. miten asiat liittyvät toisiinsa tai poikkeavat toisistaan (Vilka, 2007, s. 14.)

Määrällisessä tutkimuksessa aineistoa kerätään usein kyselyllä. Kyselyssä kysymysten muoto on standardisoitu, eli vakioitu, mikä tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn osallistuvilta kysytään samat kysymykset. Kysymykset ovat kaikille vastaajille samalla järjestyksessä ja samalla tavalla. Vastaaja itse lukee kysymyksen ja vastaa siihen. Kyselyä käytetään, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja häntä koskevat mielipiteet, käyttäytyminen, ominaisuudet ja asenteet. Kysely voidaan toteuttaa postitse paperisena tai sähköisesti netissä. Kysely soveltuu aineiston keräämiseen tavaksi, varsinkin kun tutkimukseen osallistuvia on paljon. Kyselyn lähettämisessä tärkeintä on suunnitella kyselyn lähettämisen ajoitus, jottei vastausprosentti jää alhaiseksi. Lisäksi kannattaa lähettää muistutus kyselyyn vastaamisesta. Muistutuksen voi toimittaa, vaikka viikko ennen kyselyn päättymistä. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan hyödyntää myös avoimia kysymyksiä. Avoimissa vastauksissa saadut vastaukset tulee strukturoida. Avointen vastausten strukturointi tarkoittaa, että tutkija luokittelee, järjestee ja ryhmittelee vastaukset, niin että niistä voidaan luoda toistensa poissulkevia tai yksiselitteisiä luokkia. (Vilka, 2007, s. 28–32.)

Kvantatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tulokset esitetään tekstinä sekä taulukoina. Taulukoina voi käyttää pylväs- ja piirakkakuvioita. Taulukot ovat yleisin tapa kuvata ja analysoida tuloksia. Analyysi perustuu matemaattisiin kaavoihin ja laskennalliseen todennäköisyyteen, lukumääriin ja prosentteihin. (Vilka, 2021, s. 141.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään kyselylomaketta (Liite 2), joka sisältää kvantitatiivisia kysymyksiä ja avoimia vastauksia. Vastausvaihtoehto on Osgoodin asteikko, jossa vastausten ääripäinä on vastakkaiset adjektiivit. Opinnäytetyön vastausvaihtoehtoasteikon adjektiivit olivat osaan ja tarvitsen lisää osaamista. Osgoodin asteikon ääripäihin sijoittuvat vastakkaiset adjektiivit. Asteikkoa käytetään usein liike-elämän määrällisissä tutkimuksissa. Asteikon arvot kuvataan yleensä 5- tai 7- portaisella asteikolla. Analysoinnin kannalta asteikko kannattaa tehdä positiivisilla arvoilla. (Vilka , 2007, s. 47.) Koska vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1–5, tulkitsen vastaajan ajatelleen, että osaa jos vastasi asteikolta vastausvaihtoehdon 4–5. Ja tulkitsen vastaajan kokevan tarvitsevan lisää osaamista, jos vastasi asteikolta vastausvaihtoehdon 1–3. Tulkintani perustuu siihen, että omalle osaamiselle antaa harvoin täydet pisteet, koska osaamista voi aina kehittää, siksi tulkitsen myös vastauksen 3–4 tarkoittavan että vastaaja kokee osaavansa.

Avoimien vastausten aiheiston analysointiin käytettiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin voidaan kuvata sisältävän kolme vaihetta: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi, eli ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen eli Abstrahointi. Pelkistämässä aineistosta tiivistetään rajaamalla tutkimukselle epäolennainen pois. Aineistosta etsitään tutkimusta kuvaavia ilmaisuja ja samaa kuvaavat ilmaisut voidaan värittää samalla värillä. Tällä tavoin voidaan erotella eri ilmiöt alleviivamalla ne eri väreillä. Eri ilmiöt listataan ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Samaa kuvaavat ilmiöt ryhmitellään alaluokiksi. Luokittelua jatketaan yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi. Yläluokista muodostuu kokoava käsite. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 78, 91-92.)

Avoimien vastausten tuottamaan aineistoa kertyi yhteensä neljä sivua. Aineisto analyysi tehtiin manuaalisesti. Avoimien vastausten aineiston luin läpi useaan kertaan. Aineistosta väritin samalla värillä yhtenäisiä vastauksia, tällä sain rajattua myös vastaukset, jotka jäivät tutkimuksen ulkopuolelle. Yhtenäisistä vastauksista ryhmiteltiin alakategorioita ja näistä muodostettiin yläkategorioita. Näiden kategorioiden avulla saatiin kokonaiskuva aineistosta.

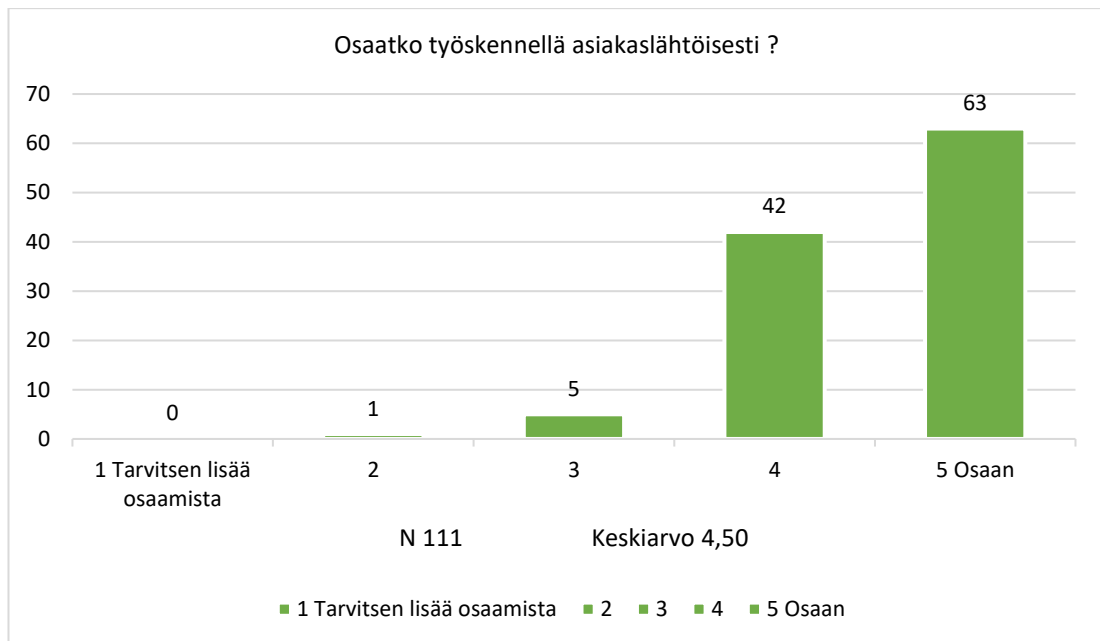
## 11 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN OSAAMINEN

Asiakaslähtöisyys oli avattu kyselyssä lyhyesti: asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan aitoa osallistumista, asiakkaan kokemuksen ja oman asiantuntemuksen huomiointia palvelussa. Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas on aktiivinen toimija ja palvelussa korostuu vuorovaikutus. Tutkimuskysymykset asiakaslähtöisyydestä olivat: osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti? Osaatko määritellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti ja osaatko hyödyntää erityispalveluissa motivoivaa haastattelutekniikkaan.

### 11.1 Osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti.

Taulukosta 1 on todettavissa että, kyselyn vastaajista 108 kokee osaavansa työskennellä asiakaslähtöisesti ja kuusi vastaajista kokee tarvitsevänsä lisää osaamista. Vastauksista voi tulkita, että erityispalveluissa työskennellään vahvasti asiakaslähtöisesti. Vastaajat, jotka kokivat, tarvitsen lisää osaamista asiakaslähtöisyydestä, saattavat joutua nyt työskennellä erittäin asiakaslähtöisesti. Mutta toivoisivat että voisivat kehittyä siinä vielä enemmän. Vastausten keskiarvo oli 4,50. Asiakaslähtöinen työskentely edellyttää hyvää vuorovaikutusta, koska erityispalveluissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä tarvittavin väliajoin. Vuorovaikutukseen vaikuttaa, että asiakas ja työntekijä oppivat molemmat palvelun edetessä toimintatavoistaan. Esimerkiksi miten asiakasta tulisi neuvoa ja minkä verran asiakas pystyy esimerkiksi täyttämään hakemuksia itsenäisesti.

Taulukko 1. Osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti

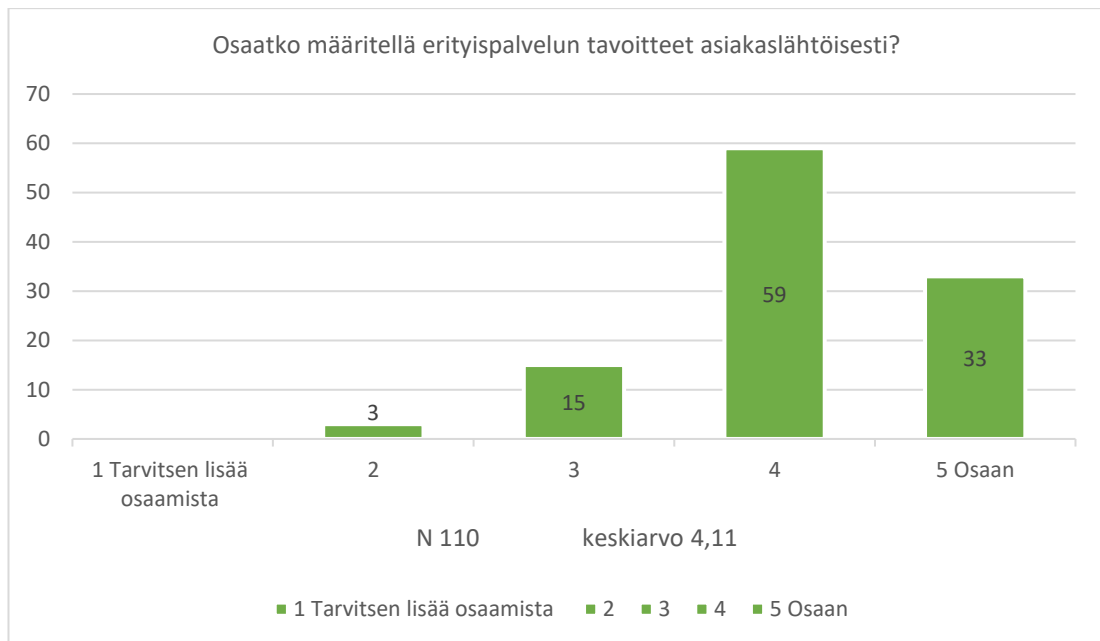


### 11.2 Osaatko määrittellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti?

Taulukosta 2 on todettavissa että, 92 työntekijää vastasi osaavansa määrittellä palvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti ja lisää osaamista kokee tarvitsevana 18 vastaajista. Vastauksia oli yhteensä 110. Vastausten keskiarvo oli 4,11.

18 vastaajaa vastasi, että kokee tarvitsevana lisää osaamista määrittellä erityispalvelun tavoitteita asiakaslähtöisesti. Tulkiten tämän voivan tarkoittaa, että tavoitteet ovat organisaatio lähtöisiä. Palvelulle on Kelassa annettu tiettyjä tavoitteita ja niiden ei välttämättä nähdä olevan asiakaslähtöisiä. Palvelussa tehdään palvelusuunnitelma, joka tulisi tehdä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa keskustellen. Tutkijan näkökulmasta tässä nousee mielenkiintoinen kysymys siitä, että ohjaako palvelusuunnitelmapohja ajatusta organisaatiolähtöisistä tavoitteista enemmän kuin asiakaslähtöisistä tavoitteista. Asettaako palvelusuunnitelma esteitä toimia asiakaslähtöisesti. Sekä pohdin ohjaako organisaatiokulttuuri edelleen organisaatiolähtöiseen toimintaan enemmän kuin asiakaslähtöiseen toimintaan. Vaikka Kelan tavoitteissa ja arvoissa tuodaan vahvasti esiin asiakaslähtöisyys, onko näitä tuotu riittävästi näkyviin päivittäisessä asiakastyössä.

Taulukko 2. Osaatko määrittellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti



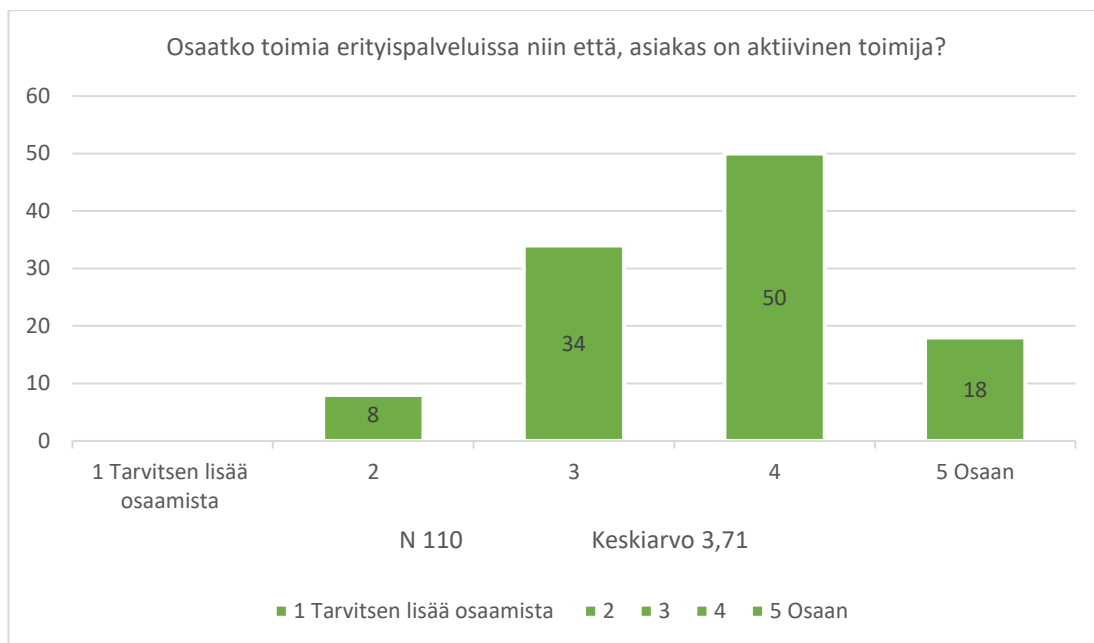
### 11.3 Osaatko toimia erityispalvelussa niin että, asiakas on aktiivinen toimija?

Taulukosta 3 on todettavissa että, 68 työntekijää kokee, että osaa toimia erityispalveluissa niin että, asiakas on aktiivinen toimija. Lisää osaamista kokee tarvitsevansa 42 vastaajista. Vastauksia oli yhteensä 110. Vastausten keskiarvo oli 3,71. Kyselyssä ei ollut avattu mitä aktiivinen toimija tarkoittaa ja tämä saattoi vaikuttaa vastauksiin.

Erityispalveluissa on paljon asiakkaita, joiden kohdalla työntekijä miettii minkä verran tekee asiakkaan puolesta ja missä tilanteissa tulisi asiakasta ohjata toimimaan itsenäisesti. Työntekijällä voi olla ristiriitaisia tilanteita asiakastilanteissa, jos työntekijä tekee paljon asiakkaan puolesta, ei asiakkaan aktiivinen toimijuus lisääny. Mutta jos ei toimi asiakkaan puolesta on huoli, että esimerkiksi asiakkaan taloudellinen tilanne vaarantuu. Aktiivinen toimiminen ei tarkoita samaa asiaa kaikille asiakkaille. Vastaaja on voinut ajatella aktiivista toimimista esimerkiksi verkossa toimimisesta, että kaikki asiakkaat tulisi opastaa aktiivisiksi toimijoiksi. Tämä haaste näyttäytyy esimerkiksi digitaidoissa, osalla asiakkaista ei ole riittäviä digitaitoja ja tämä estää asiakkaan itsenäisesti toimimista esimerkiksi OmaKelassa.

Taulukko 3. Osaatko toimia erityispalvelussa niin, että asiakas on aktiivinen toimija



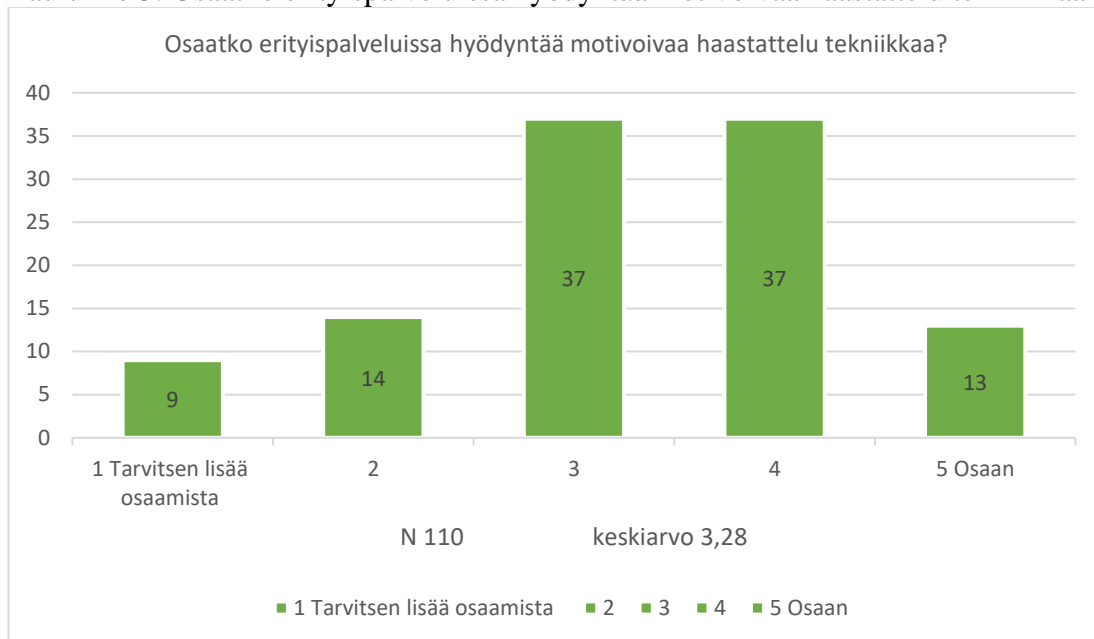


#### 11.4 Osaatko erityispalveluissa hyödyntää motivoivaa haastattelutekniikkaa?

Taulukosta 5 on todettavissa että, 87 työntekijää kokee, että osaan hyödyntää motivoivaa haastattelu tekniikkaa. 60 vastaajista kokee tarvitsevansa lisää osaamista. Vastauksia oli yhteensä 110. Vastausten keskiarvo oli 3,28.

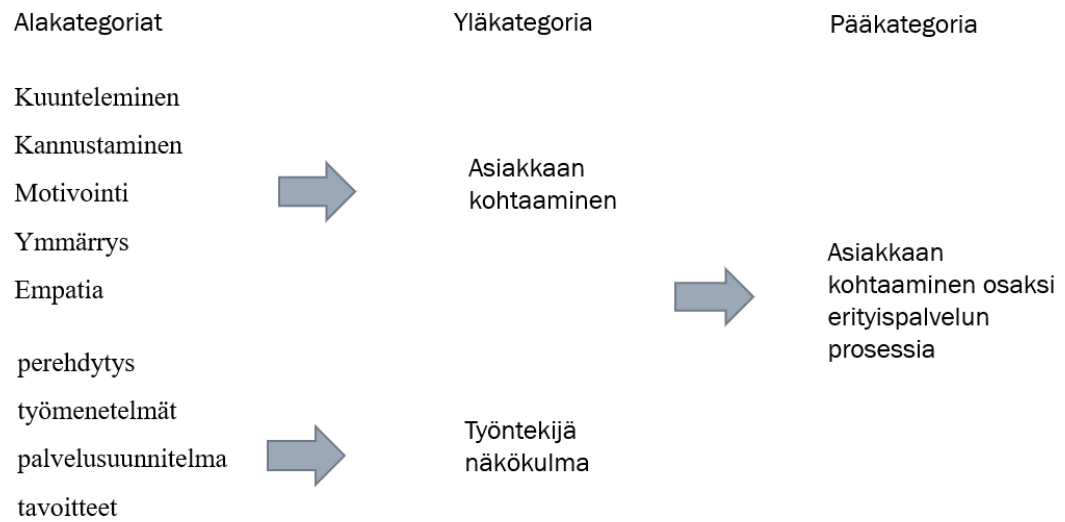
Motivoivan haastattelu menetelmän koulutusta on ainakin järjestetty moniammatillisen palvelun työntekijöille eli Kelan ratkaisuasiantuntijana toimiville. Asiakkaan motivointi on keskeinen tapa vaikuttaa erityispalvelun onnistumiseen ja asiakkaan toimijuuden vahvistamiseen. Motivoivan haastattelutekniikan osaamisesta hyötyisi kaikki erityispalvelussa työskentelevät työntekijät.

Taulukko 5. Osaatko erityispalveluissa hyödyntää motivoivaa haastattelu tekniikkaa



### 11.5 Miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisemmin?

Avoimia vastauksia tuli 51 kpl. Vastaukset tulostin paperille ja analysointi toteutettiin käsin. Avoimista vastauksista väritettiin samankaltaiset ilmiöt samalla värillä. Ilmiöistä muodostus alakategoriat. Näistä muotoutui yläkategoriat ja tästä muodostui kokonaiskuva miten asiakaslähtöistä palvelua voisi kehittää. Kokonaiskuvaksi muodostui että, asiakaslähtöisyyttä voisi nostaa erityispalvelun prosessiohjeisiin. Ja asiakkaan kohtaamisen periaatteita nostaa enemmän keskusteluun, tähän voisi hyödyntää esimerkiksi työpaja työskentelyä.



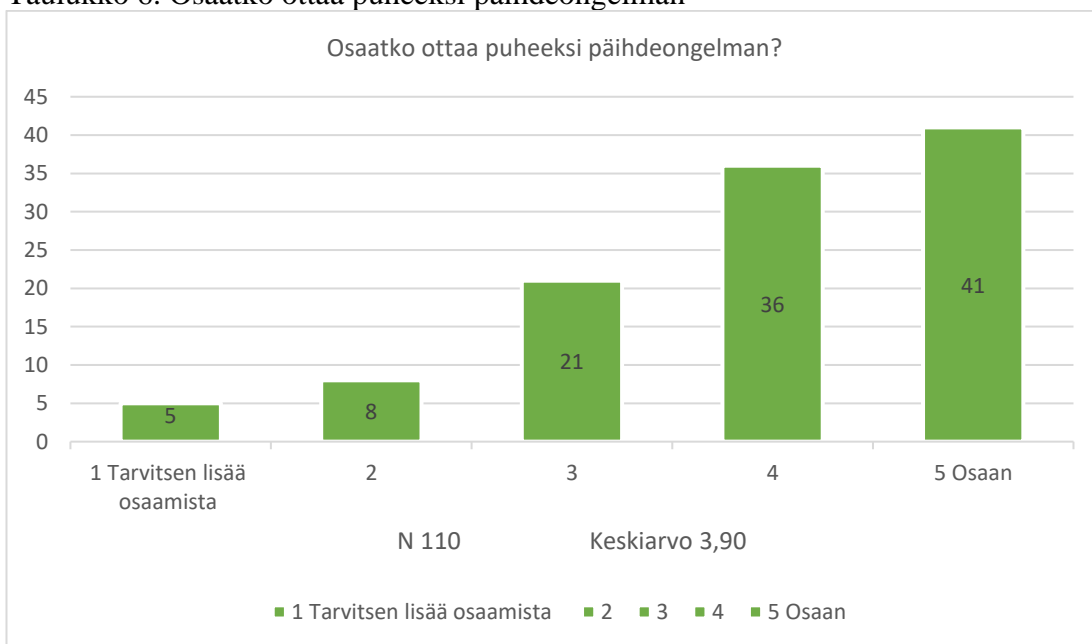
## 12 PUHEEKSI OTTAMISEN OSAAMINEN

Puheeksi ottamisella tarkoitetaan jonkun asian esille tuomista yhteiseen keskusteluun, esimerkiksi tiliotteilla havaitut peliostot. Puheeksi ottaminen on alku, johon liittyy tavoite esim. peliongelman hoito. Tutkimuskysymykset olivat: osaatko ottaa puheeksi päihdeongelmat? Osaatko ottaa puheeksi peliongelman? Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin? Minkä puheeksi ottamisesta tarvitsisit lisää osaamista.

### 12.1 Osaatko ottaa puheeksi päihdeongelman

Taulukosta 6 on todettavissa että, 77 työntekijää vastasi, että osaa ottaa puheeksi päihdeongelman. 34 vastasi että kokee tarvitsevan lisää osaamista. Vastauksia oli yhteensä 110. Vastausten keskiarvo oli 3,90. Tulkitsemme että, työntekijöillä on hyvä osaaminen päihdeongelman tunnistamiseen. Ongelman tunnistaminen voi olla helpompaa kasvokkain tapahtuvassa asiakaspalvelussa kuin puhelimesta. Toimeentulotukea hakiessa tulee liitteeksi toimittaa tiliotteet ja niistä voi havaita päihdeongelman, jos kaikki rahat menevät alkoholiliikkeeseen. Tiliotteissa näkyvät ostot on helpompi ottaa puheeksi, koska voi näyttää omalle huolelle vahvistusta tiliotteista.

Taulukko 6. Osaatko ottaa puheeksi päihdeongelman

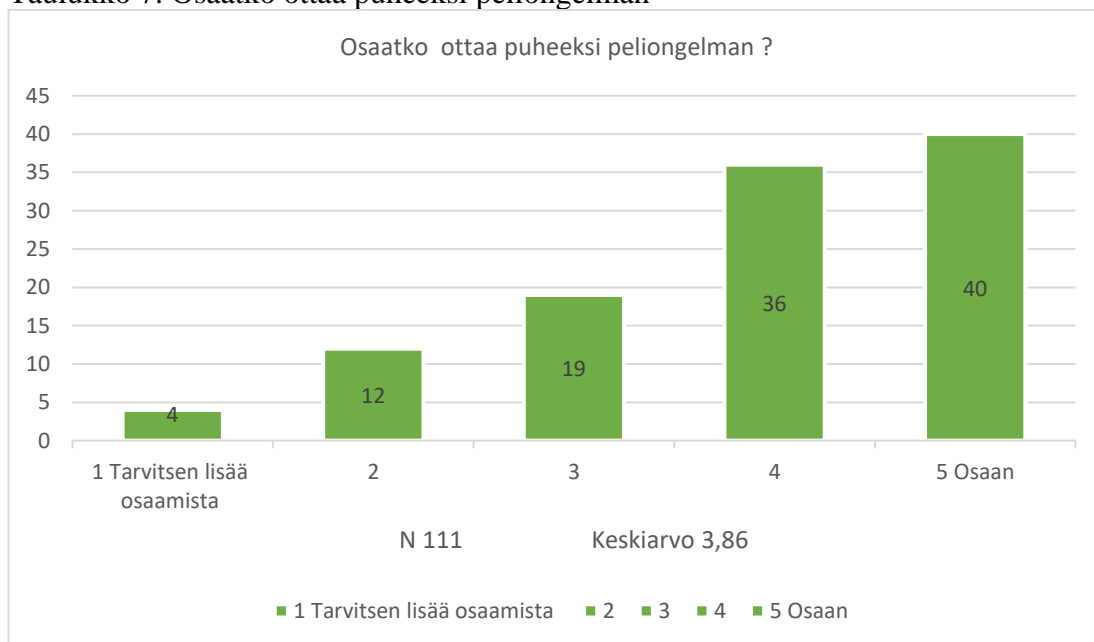


## 12.2 Osaatko ottaa puheeksi peliongelman

Taulukosta 7 on todettavissa että, 76 työntekijää vastasi, että osaa ottaa puheeksi peliongelman. Lisää osaamista kokee tarvitsevan 35 vastaajista. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 3,86.

Tulkitsen että vastaajista 76 vastasi että osaa ottaa puheeksi peliongelman. Todennäköisesti tähän oli syynä, että erityispalvelun työntekijöillä järjestettiin koulutusta peliongelmiin havainnoinnista ja tämä oli vielä monella muistissa. Peliongelman tunnistaminen on myös helppoa, jos asiakas hakee toimeentulotukea. Toimeentulotuen hakemista varten tulee toimittaa tiliotteet ja jos tiliotteilla havaitaan pelisiirtoja, pyydetään lisäksi pelitilien tiliotteet. Ajattelin että peliongelmat olisi helpompi ottaa puheeksi kuin päihdeongelmat, mutta vastausten mielestä päihdeongelman puheeksi ottaminen on helpompaa. Tämän voi selittää se, että pelaaminen on hyvin yleistä ja ei ole selvää rajaa vedetty milloin pelaaminen on ongelmallista.

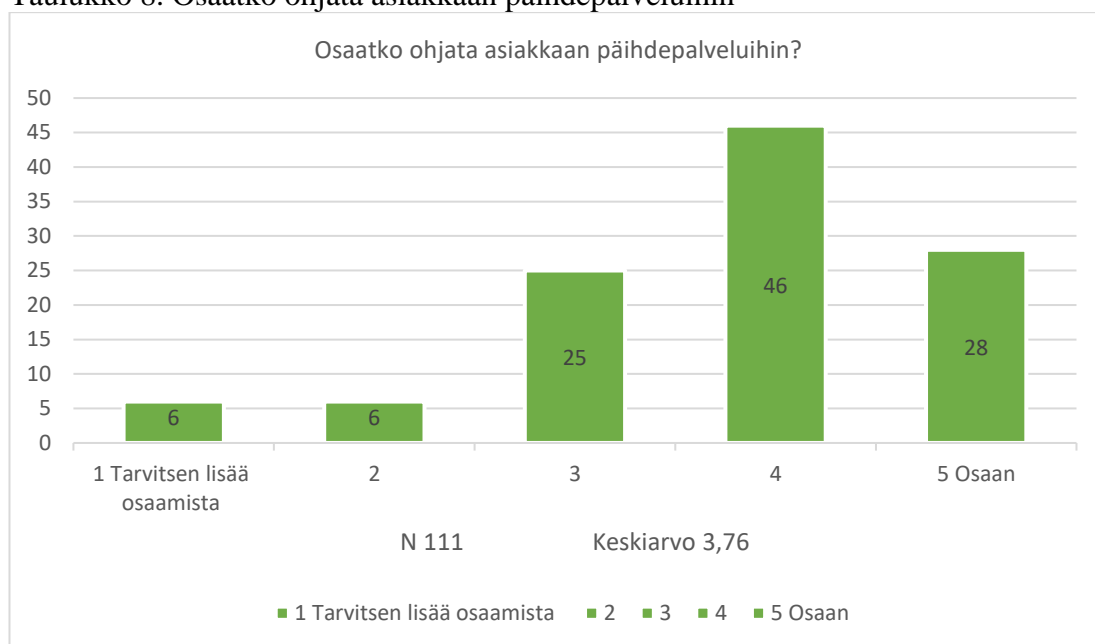
Taulukko 7. Osaatko ottaa puheeksi peliongelman



### 12.3 Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin

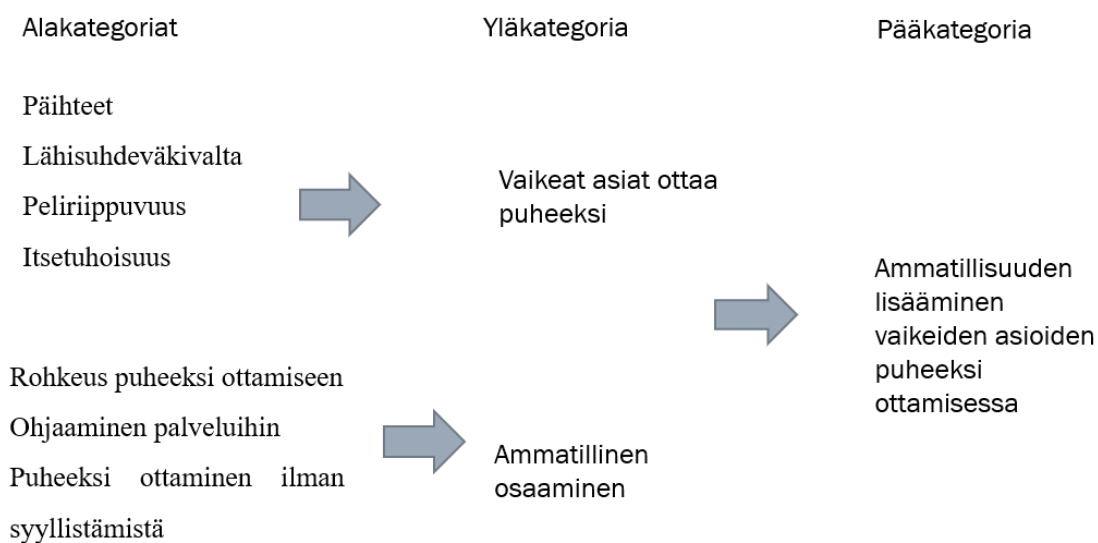
Taulukosta 8 on todettavissa että, 74 työntekijää kokee, että osaa ohjata asiakkaan päihdepalveluihin. Lisää osaamista kokee tarvitsevan 37 vastaajaa. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 3,76. Erityispalveluissa tehdään laajasti yhteistyötä erilaisten kumppaneiden kanssa, kuten hyvinvointialueen ja tästä syystä osaaminen päihdepalveluihin ohjaamisesta on suurella osalla hyvällä tasolla. 37 vastaajaa koki tarvitsevansa lisää osaamista asiasta, tähän saattaa vaikuttaa valtakunnallinen toimiminen. Työntekijällä voi olla parempi osaaminen paikallisista sosiaali- ja terveyspalveluista. Jonkun muun paikkakunnan päihdepalveluihin ohjaaminen on alueen hyvinvointialueen verkkosivujen varassa ja verkkosivujen selkeydessä ja toimivuudessa on paljon eroavaisuuksia.

Taulukko 8. Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin



### 12.4 Minkä puheeksi ottamisesta tarvitsisit lisää osaamista

Avoimia vastauksia tuli 46 kpl. Vastaukset tulostin paperille ja analysointi toteutettiin käsin. Avoimista vastauksista väritettiin samankaltaiset ilmiöt samalla värillä. Ilmiöistä muodostus alakategoriat. Näistä muotoutui yläkategoriat ja tästä muodostui yhteiskuva siitä, että ammatillista osaamista vaikeiden asioiden puheeksi ottamisesta tulee vahvistaa.



Puheeksi ottamista voi harjoitella, mutta rohkeus siihen tulee vain tekemisen kautta. Lisä koulutusta toivottiin juuri puheeksi ottamisen tavasta, miten asiat olisi hyvä sanoittaa niin että tilanne ei tulehdu ja tilanteesta ei pystytä jatkamaan.

*”Enemmän rohkeutta ja taitoa sanoittaa asiaa. Ettei puheesta tule syylistävää vaan osaa sanoa sen positiivisella ja rohkaisevalla tavalla.”*

Monessa vastauksessa myös mietittiin mikä oikeus on ottaa asia puheeksi. Ja onko riittävää osaamista puheeksi ottamista varten.

*”Koen, etten ole nykyisessä asemassani edes oikeutettu ottamaan puheeksi asiakkaan päihde- tai peliohjelmaa, koska tehtäväni on ohjata ja neuvoa Kelan etuuksien hakeemisesta. Erityispalveluiden sisältö tulisi määritellä uudelleen ja sitä tekevät kouluttaa.”*

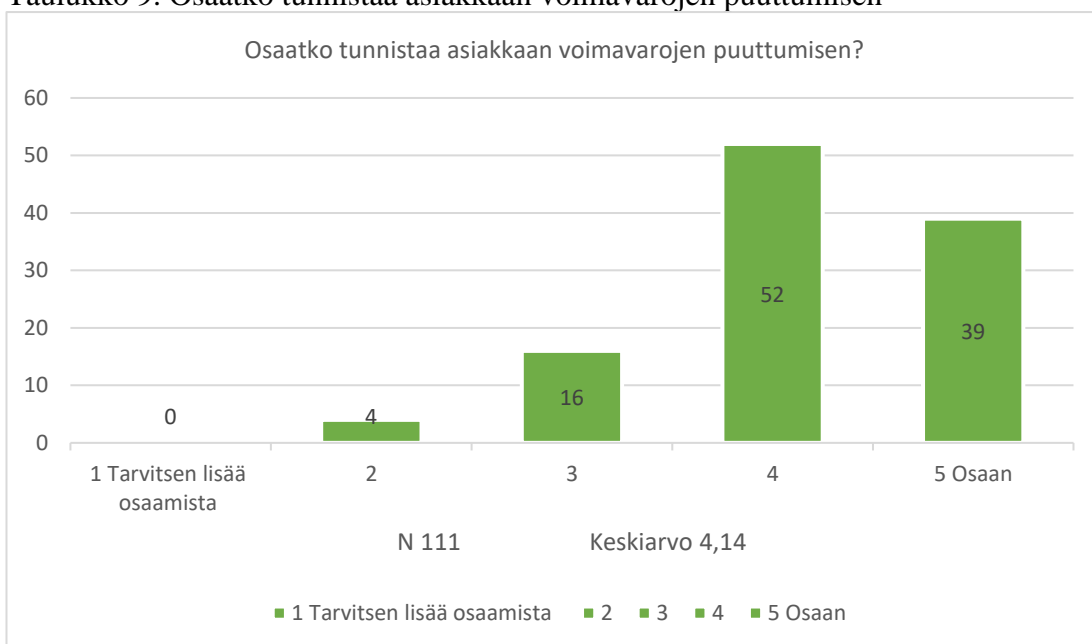
## 13 HUOLEN TUNNISTAMISEN OSAAMINEN

Huolen tunnistamisella tarkoitetaan tilannetta, kun sinulle herää huoli asiakkaan tilanteesta. Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttuminen (esim uupuminen)? Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat (esim. asumisongelmat)? Osaatko tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen (huoli-ilmoitus)?

### 13.1 Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen?

Taulukosta 9 on todettavissa että, 91 työntekijää kokee, että osaa tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen. Lisää osaamisesta kokee tarvitsevänsä 20 vastaajista. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 4,14. Asiakkaan voimavarojen puuttuminen on tärkeää tunnistaa, juuri siksi että osaa tunnistaa tilanteet, jossa esimerkiksi hakemuksen liitteet kannattaa yhdessä asiakkaan kanssa laittaa hakemuksen liitteeksi. Jos asiakkaan voimavarojen puuttumista ei tunnista, voi vaatia asiakkaalta liikaa ja asiakkaan voimavarat eivät riitä. Tästä seurauksena voi asiakkaan taloudellinen tilanne vaikeutua. Tärkeää on kuitenkin muistaa asiakkaan olevan itse vastuussa tekemisestään tai tekemättömydestään.

Taulukko 9. Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen

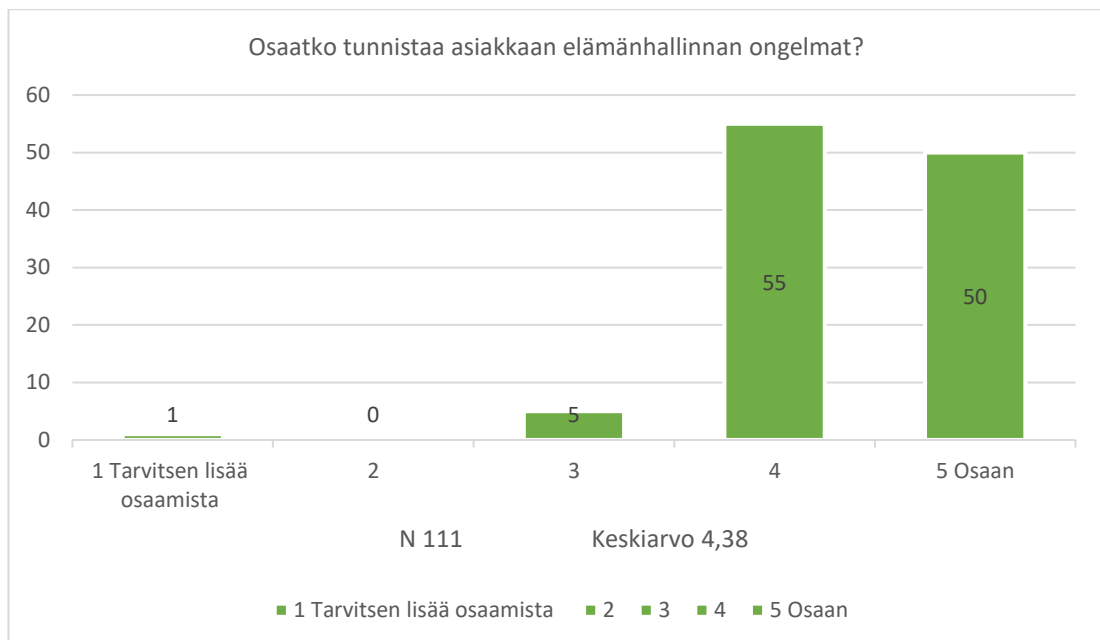




### 13.2 Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat?

Taulukosta 10 on todettavissa että, 105 työntekijää kokee, että osaa tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat. Lisää osaamista kokee tarvitsevan kuusi vastaajista. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 4,38. Elämänhallinta ongelmat ovat tuttuja kaikille vastaajille. Erityis palvelussa on paljon asiakkaita erilaisissa elämänhallinta tilanteissa. Asumiseen liittyvät haasteet on helppo tunnistaa esimerkiksi vuokratilanteet, kun vuokranantaja on Kelaan yhteydessä tai asumisen ongelmat, jos asiakkaan postit palautuvat Kelaan. Tulkitsen että nämä tilanteet ovat vastaajille tuttuja ja siksi helppo tunnistaa.

Taulukko 10. Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinta ongelmat



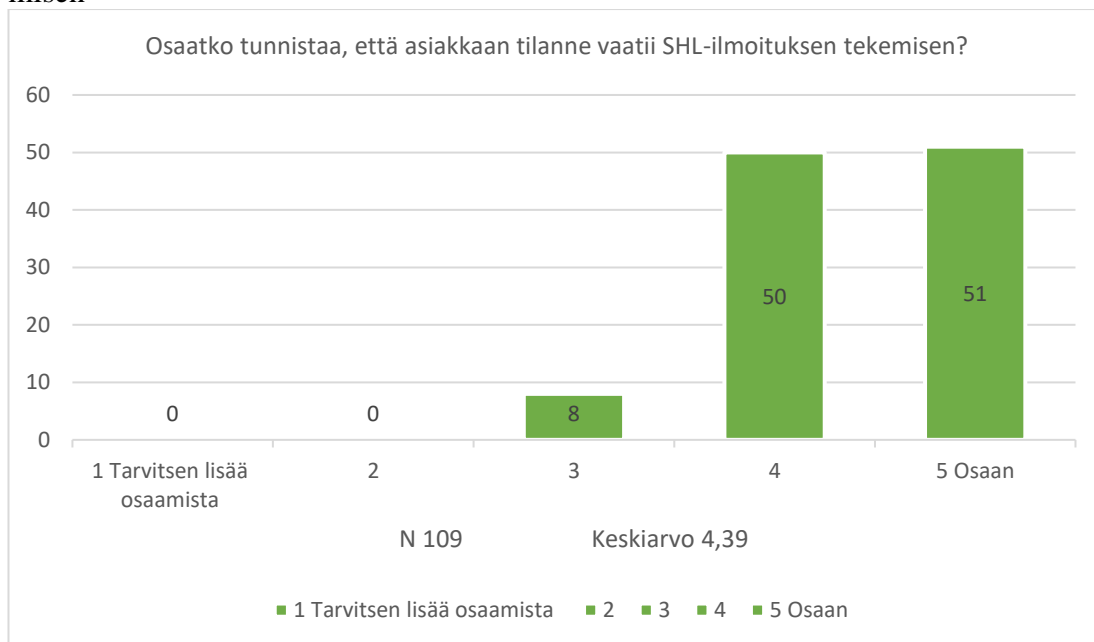
### 13.3 Osaatko tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen

Taulukosta 11 on todettavissa että, 101 työntekijää vastasi, että osaa tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen. Kahdeksan vastaajaa kokee että, tarvitsee lisää osaamista. Vastauksia oli yhteensä 109. Vastausten keskiarvo oli 4,39.

Asiakas, jonka tilanne vaatii sosiaalihoitolain mukaista huoli-ilmoitusta, on kaikille vastaajille helppo tunnistaa. SHL- ilmoituksista on Kelassa pidetty paljon koulutuksia.

Ja Kelaan on palkattu myös sosiaalialan osaajia, jotka voivat tukea huoli-ilmoitus tilanteissa. Kun erityispalvelun työntekijä pohtii SHL-ilmoituksen tekemistä, sisäisissä ohjeissa ohjataan myös tarvittaessa keskustelemaan tilanteesta esihenkilön kanssa. Tulkitseen että työntekijöiden osaamiseen liittyy SHL-ilmoituksiin liittyvä, ohjeistus on riittävää ja koulutusta asiasta on järjestetty.

Taulukko 11. Osaatko tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL-ilmoituksen tekemisen



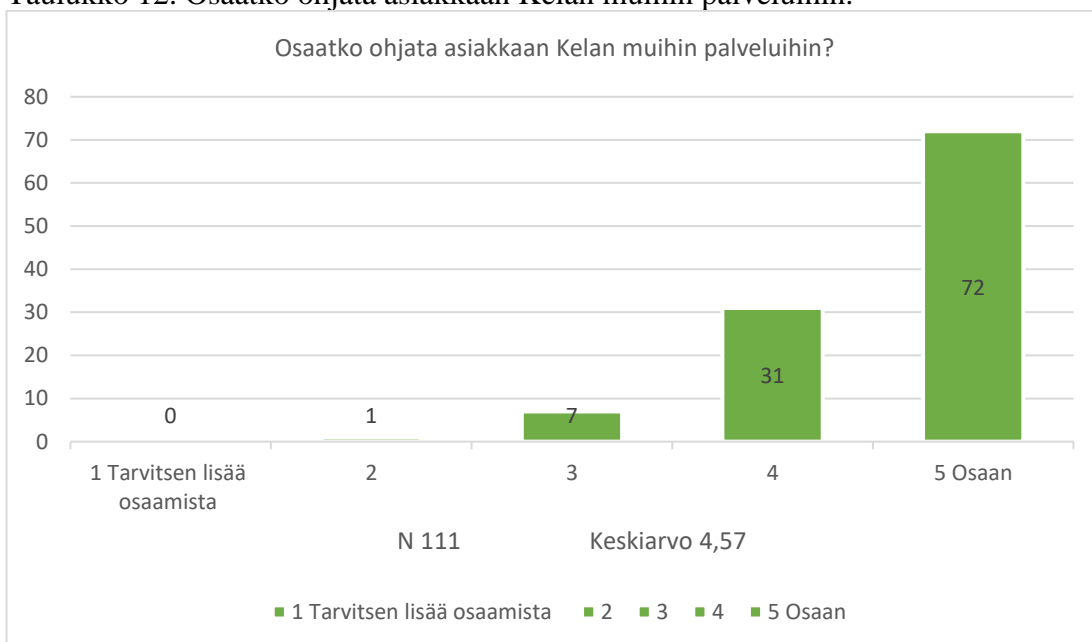
## 14 ERITYISPALVELUJEN PÄÄTTÄMISEN OSAAMINEN

Erityispalvelujen päättämisellä tarkoitetaan tilannetta, kun asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja asiakas ohjataan asioimaan jatkossa muissa Kelan palvelukanavissa. Tutkimuskysymykset olivat: Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin? Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun?

### 14.1 Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin?

Taulukosta 12 voidaan todeta että, 103 työntekijää vastasi, että osaa ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin. Lisää osaamista kokee tarvitsevan seitsemän työntekijää. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 4,57. Erityispalvelun tavoitteena on tukea asiakasta määräajan Kela-asioiden hoitamisesta. Erityispalvelussa tulee ohjata asiakas toimimaan jatkossa itsenäisesti. Asiakkaan voi esimerkiksi ohjata jatkossa varaamaan ajan Kelan puhelinpalveluun. Tai asiakkaan oma osaaminen on lisääntynyt niin, että jatkossa itsenäinen asiointi onnistuu esimerkiksi OmaKelassa.

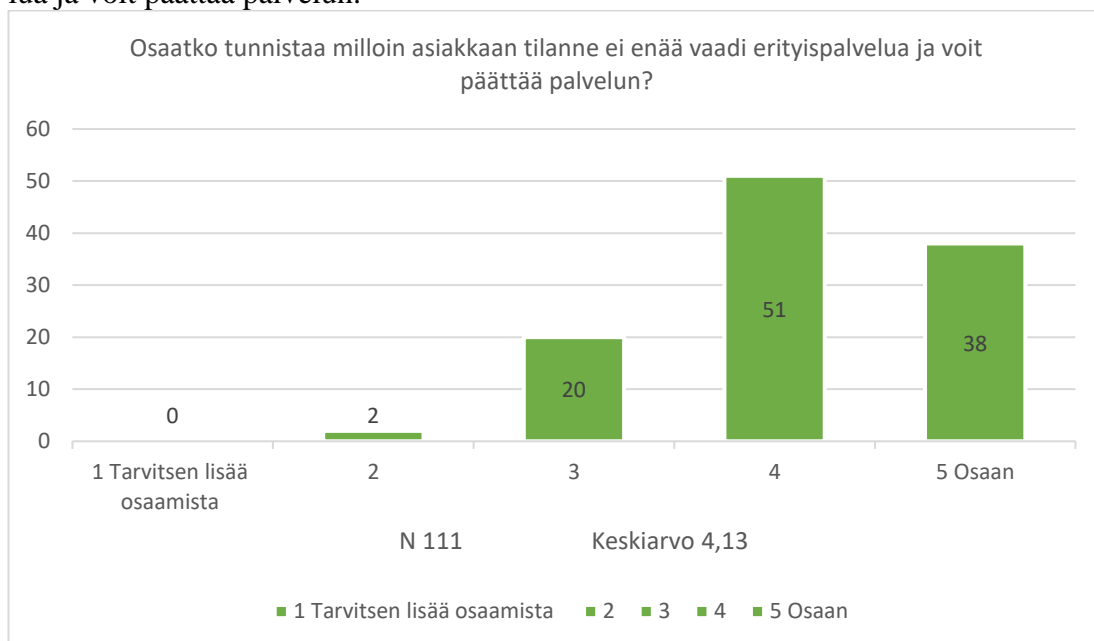
Taulukko 12. Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin.



## 14.2 Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun?

Taulukosta 13 on todettavissa että, 89 työntekijää vastasi, että osaa tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun. 22 vastaajista kokee, että tarvitsee lisää osaamista. Vastauksia oli yhteensä 111. Vastausten keskiarvo oli 4,13.

Taulukko 13. Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun.



## 14.3 Muita kehitysehdotuksia Kelan erityispalveluille

Avoimia vastauksia tuli 48kpl. Vastauksessa mainittiin, ettei erityispalveluille saisi tehdä liian tiukkoja ohjeistuksia. Palvelu tulisi olla joustavaa ja mukautua asiakkaiden tilanteisiin. Vastauksessa nostettiin esiin kumppaniyhteistyön tärkeys ja paikallinen osaaminen muista palveluista. Kumppanuusyhteistyötä tulisi tehostaa. Monessa vastauksessa toivottiin tulevaisuudessa parempaa yhteistyötä asiakaspalvelun ja ratkaisutyön välille. Tähän ehdotettiin ratkaisuksi parityöskentelyä, tiimityöskentelyä ja verkostotyöskentelyä.

Noin viidennes vastauksista, toi esiin, että työn kunnolla tekemiseen tarvitaan riittävät resurssit ja erityispalveluissa työskenteleville tulee tarvita lisää koulutusta.

Erityispalveluissa on tunnistettu asiakkaita, jotka eivät pärjää muissa palvelu kanavissa. Heille tulisi tarjota erityispalvelua pysyvänä vaihtoehtona, määräaikaisten palvelun sijaan.

*” Osa asiakkaista tarvitsee pitkän ajan ohjausta, ettei asiakas tipahda palveluista. Vä-  
lillä asiakkaasta jää huoli palvelun päätyttyä. Paikallisissa palveluissa tiukat kriteerit  
ja pitkät odotusajat. Kuitenkin asiakkaan motivaatiolle ja luottamukselle tärkeää sa-  
man ihminen kanssa asioiminen. Palvelumme tulisi olla matalalla kynnyksellä ja tar-  
vittaessa pitkäkestoinen, vaikka hyvin kevyellä tuella, asiakkaan tilanne huomioiden.  
Myös työnantajan puolelta tulisi tulla tukea myös pidempi aikaiselle työskentelylle. ”*

Työntekijät toivovat enemmän yhteisiä työpajoja, jotta hyvät työtavat tulisi kaikkien tietoon. Työpajoissa olisi myös mahdollista kokemusten vaihtoon ja vertaistukeen.

*”Yhtenäisiä linjauksia asioiden hoitamiseen. Työpaja-tyyppistä toimintojen kehittä-  
mistä erityispalveluidentyöntekijöiden keskenäänöllisesti, jotta voidaan varmistaa  
työntekijöiden tarjoavan tasalaatuista palvelua kaikille asiakkaille.”*

Riittävästä ammattitaidosta mainittiin useissa avoimissa vastauksissa. Erityispalvelui-  
den työntekijöillä on tarjolla koulutusmateriaalia esimerkiksi peliriippuvaisten asiak-  
kaiden auttamisesta ja nepsy-haasteista. Mutta enemmän koulutusta tarvittaisiin vielä  
useilta alueilta. esimerkiksi kumppaneiden palveluista, sosiaali- ja terveys palveluista,  
talous ja velkaneuvonnasta. Haastavien asiakkaiden kanssa toimimiseen toivottiin  
myös lisäkoulutusta.

*”Toivoisin ettei erityispalveluille tehtäisi liian tiukkoja raameja. On muistettava  
kuinka yksilöllisiä tilanteita ja tarpeita on asiakkailla, jotka elävät haasteellisissa elä-  
mäntilanteissa. Palvelu vaatii työntekijältä monipuolista osaamista, asiakasymmär-  
rystä, tietoutta kumppaneiden palveluista, yhteyksiä kumppaneihin yms. Kelassa tulisi  
siis pitää huoli siitä, että palvelua tekemään valitaan henkilöitä, joilla on palvelu to-  
teuttamiseen riittävä ammattitaito”*

## 15 TULOSTEN YHTEENVETO

### *Digi-kysely*

kysely tuotti vastauksia siitä, millaisen työntekijät kokevat asiakaslähtöisen osaamisen heillä olevan. Kyselystä ei ole eroteltavissa missä päin Suomea osaaminen olisi paremmin hallussa. Kyselyllä ei ollut tarkoitus etsiä alueellisia eroja tai erottaa palveluasiantuntijoiden osaamista vertaamalla etuuskäsittelijöiden osaamiseen. Kysely antoi vastauksia mihin osa-alueisiin tulee jatkossa lisätä osaamista. Kyselyn tuloksista on todettavissa, että erityispalveluiden työntekijät kokevat, että heillä on vahva osaaminen asiakaslähtöisyydestä. Tuloksista on havaittavissa, että työntekijöiden osaamista tulee lisätä huolen tunnistamisesta ja puheeksi ottamisesta.

### *Asiakaslähtöisyys*

Asiakaslähtöinen työskentely on todella hyvällä tasolla. Asiakaslähtöisen työskentelyn vastausten keskiarvo oli 4.5. Asiakaslähtöisyydestä pitää puhua enemmän koulutuksessa ja perehdytyksessä ja avata mitä termi asiakaslähtöisyys meillä Kelassa tarkoittaa. Palveluperiaattemme ovat arvostus, yksilöllisyys, rohkeus, luottamus, läpinäkyvyys ja ennakointi. Nämä kaikki ovat asiakaslähtöisiä. Esimerkiksi arvostus, asiakasta arvostetaan ja kuunnellaan. Asiakas huomioidaan yksilöllisesti, tämä voi tarkoittaa esimerkiksi, että asiakas ymmärtää vähän Suomea, joten käytetään selkokieltä ja tarvittaessa tulkkia. Asiakkaalle syntyy luottamus, kun kerrotaan miten hänen asiansa etenevät ja asiakkaalle syntyy luottamus siihen, että hän voi rauhassa odottaa esimerkiksi päätöstä postista. Palveluperiaatteet ovat asiakaslähtöisen toiminnan perusedellytyksiä. Mutta koska niiden ei sanota olevan asiakaslähtöisiä niitä ei ehkä siksi tunnisteta asiakaslähtöisiksi.

Asiakaslähtöisesti työskenteleminen vaatii vuorovaikutuksellista otetta. Vuorovaikutuksella tarkoitetaan, että asiakasta kuunnellaan. Asiakas saa kertoa tilanteestaan ja tarvittaessa tehdään lisäkysymyksiä. Palvelun on empaattista ja hyväksyvää. Huomioidaan asiakkaan erityisen tuen tarve, joka voi ilmetä esimerkiksi, että asiakas ei pysty mielenterveyssyistä asioimaan Kelan toimistossa, jos siellä on paljon hälinää ja muita asiakkaita. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan Kela asioita hoidetaan pääsääntöisesti puhelimesta ja jos asioiden hoitaminen vaatii toimistossa käynnin. Tehdään asiakkaalla

ajanvaraus rauhallisempaan ajankohtaan ja voidaan etukäteen käydä läpi asiakkaan toimistolle tulo ja siihen liittyvät huolet.

Osaan määritellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti vastausten keskiarvo oli 4.11 hieman matalampi kuin osaanko työskennellä asiakaslähtöisesti. Pohdin olisiko vastaus näyttänyt samalta, jos olisin kysynyt, että osaatko määritellä erityispalvelussa asiakkaalle tavoitteet? Tietyissä tilanteissa tavoitteiden määrittäminen on helpompaa. Esimerkiksi jos asiakas on eroamassa, varmistetaan, että asiakas saa riittävää ohjeistusta ja tukea, että osaa toimia muuttuvassa taloudellisessa tilanteessa oikein ja oikea-aikaisesti. Ja tarvitseeko asiakas apua esimerkiksi sosiaalitoimistosta, asiakkaan avulla voidaan olla sosiaalitoimistoon suoraan yhteydessä tai laittaa huoli-ilmoitusta. Tavoitteiden määrittäminen on haastavampaa tilanteissa, jolloin asiakkaalla on esimerkiksi pitkäaikaisia elämänhallinta haasteita. Asiakkaan tilanne ei aina näydy Kelassa olevista tiedoista. Kun asiakkaalle soittaa voi tilanearvio muuttua huomattavasti asiakkaan kanssa käydyn keskustelun perusteella.” *Empatiolla, ymmärtämällä, luottamalla, uskomalla, kannustamalla, oikealla äänensävyllä, sydämellä, ottaen huomioon asiakkaan elämäntilanne*” Vastauksesta voisi todeta, että asiakaslähtöistä palvelu on kokonaisvaltaista. Se lähtee jo työntekijän äänensäyvystä, miten asiakkaan kohtaa ja miten asiakkaalle puhuu. Luottamalla asiakkaaseen, että asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija. Välittämällä ja olemalla empaattinen ja ymmärtämällä asiakkaan tilannetta. Aidolla kohtaamisella ja aktiivisella kuuntelemisella.

Tärkeintä on, että asiakaslähtöisesti tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa. Kelan työntekijän tavoite palvelulle voi poiketa huomattavasti asiakkaan omasta tavoitteesta. Kelan työntekijä saattaa määritellä tavoitteeksi, että asiakkaalle saadaan ensisijaiset etuudet maksuun. Asiakas taas haluaisi tavoitteeksi, että osaisi käyttää tulevia rahoja oikein. Milloin ja millä rahalla maksaa vuokran ja miten tietää miten paljon voi käyttää rahaa muuhun. Tästä syystä on tärkeää, että tavoitteesta keskustellaan asiakkaan kanssa ja asiakas pääsee vaikuttamaan siihen, millaisia tavoitteita kirjataan. Esimerkissä että asiakas toivoo lisää osaamista talousasioihin, on hyvä ottaa yhteyttä esimerkiksi talousneuvolaan ja varata asiakkaalle aika sinne.

Aktiivisella toimijalla tarkoitetaan, että ei tehdä asioita asiakkaan puolesta. Joskus on helpompaa vain tehdä asia asiakkaan puolesta, mutta se voi tarkoittaa, että asiakas tarvitsee apua samassa asiassa uudelleen. Asiakas tulisi alusta saakka ottaa mukaan

omien asioiden hoitamiseen. Palvelusuunnitelmassa voidaan jo yhdessä sopia, että asiakas täyttää itsenäisesti kaikki hakemukset. Yhdessä voidaan sitten varmistaa, että asiakas osasi täyttää hakemukset oikein ja tarvittaessa täydennetään, jos jotain puuttuu.

Toimimisesta niin että asiakas on aktiivinen toimija, 60 vastaajaa kertoi tarvitsevansa lisää osaamista. Ainakin tarvitaan lisää keinoja, miten sitten toimitaan, jos asiakas ei halua tehdä itse asioita. Miten vastaa tilanteissa, jos asiakas kertoo, että aina ennenkin on hänen puolestansa täytetty hakemukset ja kuitenkin joku rasti on väärässä kohdassa, jos täyttää itsenäisesti hakemuksen. Miten ja millaisilla argumenteilla pystyy perustelemaan, että palvelussa ei ole tarkoitus, että työntekijä tekee asiakkaan puolesta hakemuksia vaan tukea asiakasta itsenäiseksi.”*osallistetaan asiakas tekemään valintoja ja kannustetaan, ei tehdä tai päätetä puolesta. Vaihtoehtoja voidaan antaa ja asiakas valitsee niistä*”

Useissa vastauksissa korostettiin palvelusuunnitelman käyttöä asiakaslähtöisesti. Asiakkaan tulisi itse sanoittaa omat haasteensa, tuen tarve ja tavoitteensa. Näissä asioissa työntekijä voi auttaa sanoittamisessa, mutta ei niin että johdattelee asiakasta. Asiakkaan tuen tarve tulisi tunnistaa ja toimia sen mukaisesti. Tuen tarve voi vaihdella palvelun edetessä. Asiakas ei välttämättä osaa heti ensimmäisessä puhelussa kertoa mitkä ovat ne toiveet, miten haluaisi oppia toimimaan ja minkälaisia haasteita on hyvä tunnistaa. Tällaisissa tilanteissa on työntekijän hyvä tunnistaa, että palvelusuunnitelma voidaan täyttää esimerkiksi seuraavassa ajanvarauksessa.

Kelan erityispalvelun alkaessa asiakkaan kanssa täytetään palvelusuunnitelma, jossa määritetään erityispalvelun ajaksi tavoitteet. Yhdessä täytetty palvelusuunnitelma lähetetään asiakkaalle sähköisesti tai kirjeitse. Palvelusuunnitelmaa nostettiin esille useassa avoimessa vastauksessa. ”*päätetään yhdessä tavoitteet, jotka kirjataan palvelusuunnitelmaan. Tavoitteista keskusteleminen palvelun aikana, motivointi ja kannustus. Kiitos luvattujen asioiden toteuttamisesta*” Useassa vastauksessa nostettiin esiin asiakkaan motivointi. Erityispalvelu on vapaaehtoista ja jos asiakas kokee, ettei tarvitse apua Kela asioiden kanssa ei palvelua aloiteta. Mutta kun palvelu on aloitettu, on motivointi erittäin tärkeää. Kannustuksella ja motivoinnilla on mahdollista saada asiakas kiinnostumaan omien asioiden hoitamisesta. Tämä vahvistaa asiakkaan luottamusta omiin kykyihin ja asiakas luottaa, että jatkossa osaa toimia itsenäisesti. Tavoitteiden



saavuttamisessa on tärkeää, että ne määritellään asiakaslähtöisesti. Kelan työntekijän näkökulmasta tavoitteet voivat poiketa paljonkin asiakkaan itse määrittelemistä tavoitteista. Asiakkaalla voi olla eriävä mielipide omasta osaamisestaan ja siitä, millaista apua hän toivoo saavansa. Jos esimerkiksi tavoitteiden asettamisessa ei oteta huomioon asiakkaan voimavaroja, voi tavoitteet olla asiakkaan näkökulmasta liian vaativia. Siksi on tärkeää, että tavoitteet määritellään yhdessä asiakkaan kanssa.

Osa erityispalvelun työntekijöistä on käynyt motivoivan haastattelutekniikka koulutuksen ja kysymyksellä kartoitettiin minkä verran erityispalvelussa olevista työntekijöistä osaa sitä hyödyntää. Erityispalveluissa yli puolet osaa jollain tavalla hyödyntää tekniikkaan. Voisiko jatkossa kaikki käydä motivoivan haastattelu tekniikka koulutuksen, jotta kaikki voisivat sitä hyödyntää. Motivoivalla haastattelutekniikalla olisi mahdollista esimerkiksi motivoida asiakasta aktiivisemmaksi toimijaksi.

#### *Puheeksi ottaminen*

Vastauksista 77 työntekijää vastasi vastausvaihtoehdon, että osaa ottaa puheeksi päihdeongelman. 34 vastasi että, tarvitsen lisää osaamista. Päihdeongelma voi näyttäytyä esimerkiksi asiakkaan toimittamista tiliotteista, jos useasti tilillä näkyy alkoholi ostoja. Asiakas voi itsekin tuoda esiin, että usein rahat menevät päihteisiin. Kelassa ei tehdä sosiaalityötä, mutta on tärkeää, että huoli otetaan puheeksi, jolloin voidaan jatkaa keskustelua asiasta. Kokeeko asiakas päihteiden käytön ongelmallisena ja tarvitseeko siihen apua. Tärkeintä on, että osataan ohjata asiakas sosiaali- ja terveystalouteen. Tai tehdä asiakkaasta huoli-ilmoitus.

Vastauksista 76 työntekijää vastasi vastausvaihtoehdon 4–5. Lisää osaamista tarvitsi 35 vastaajista. Peliongelma voidaan havaita asiakkaan toimittamista tiliotteista tai asiakas tuo ongelman itse esiin. Kokeeko asiakas, että tarvitsee apua tilanteeseen ja ohjataan asiakas oikeisiin palveluihin tai tehdään huoli-ilmoitusta.

Vastaukset olivat melkein yhtäläiset, kun kysyttiin puheeksi ottamisesta. Sillä ei ollut niin merkitystä mistä asiasta puheeksi otto tehdään. Kelassa toimitaan valtakunnallisesti ja voi olla haastavaa selvittää miten asiakkaan asuinkunnassa päihdepalvelut on järjestetty. Aina voi tehdä asiakkaan luvalla huoli-ilmoituksen asiasta. Päihdepalveluihin ohjaamisessa on tärkeää, että työntekijällä on hyvät tietojen hakutaidot, jotta löytää oikean tahon johon asiakasta ohjaa.

### *Huolen tunnistaminen*

Asiakkaan liian vähäiset voimavarat omien asioiden hoitamisessa näkyy usein niin, että asiakkaan etuusasiat jäävät hoitamatta oikea aikaisesti. Asiakas ei saa toimitettua pyydettyjä liitteitä ja tai hänellä ei ole voimavaroja selvittää mistä ja miten voisi saada esimerkiksi lääkärilausuntoa hakemuksen liitteeksi. Tällaisen asiakkaan palvelusuunnitelmassa tulee ottaa huomioon mitä asiakas pystyy itsenäisesti tekemään ja tarvitseeko asiakas tiiviimpää ohjausta asioiden hoitamisessa. 91 työntekijää vastasi vastausvaihtoehdon 4–5, että osaa tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen. Lisää osaamisesta tarvitsi 20 vastaajista. Paras keino voimavarojen tunnistamiseen on kuunnella ja keskustella asiakkaan kanssa tilanteesta. Asiakas on oman elämänsä paras asiantuntija ja suoraan kysymällä asiat selviävät.

Elämänhallinnan ongelmat näyttäytyvät esimerkiksi niin että asiakkaalla jää vuokria maksamatta, saa hädän asunnostaan tai kaikki laskut jäävät maksamatta. Vastauksista 105 työntekijää vastasi vastausvaihtoehdon 4–5, että osaa tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat. Tarvitsen lisää osaamista vastasi 5 vastaajista. Uskon että lisää omaamista vastanneista osa tunnistaa elämänhallinta ongelmia, sen että vuokria ja laskuja jää maksamatta. Mutta kysymys on, miten asiaan tulee puuttua ja mitä tehdä asialle.

### *Palvelun päättäminen*

Palvelun päättäminen ja asiakkaan ohjaaminen Kelan muihin palvelukanaviin. Vastauksista 103 työntekijää vastasi vastausvaihtoehdon 4–5, että osaa ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin. Tarvitsen lisää osaamista vastasi 7 vastaajista. Kelan palvelut on hyvin työntekijöiden tiedossa. Kuitenkin palvelun kestot ovat usein pitkiä ja asiakkaalla voi olla vaikea perustella, että pärjää jatkossa itsenäisesti.

Avoimissa vastauksissa kuvattiin tilanteita, jossa erityispalvelut ovat asiakkaalle sopiva palvelu. Mutta palvelun määräaikaaisuutta tulisi miettiä asiakkaan tilanne huomioiden. Asiakasta ei voida tukea määräaikaaisesti, jos asiakkaan tuen tarve on pysyvää. Tällaisissa tilanteissa asiakkaalla saattaa olla myös muita palveluita käytössä. Esim. tukihenkilö, sosiaalitoimen tai vammaispalvelun asiakkuus, kolmannen sektorin toimijoita. Tällöin on erityisen tärkeää kontaktoida asiakkaan muut palvelut ja tehdä yhteisiä linjauksia mitä kukin taho tekee.

## 16 TYÖPAJAT

Työpaja on yhteistoiminnallinen menetelmä, jossa työskennellään pienryhmissä. Työpaja työskentelyssä käydään ensin aihe läpi, jonka jälkeen jaetaan osallistujat pienempiin ryhmiin kuten (kuva 5). Ryhmillä voi olla oma aihe tai kaikilla sama aihe. Ryhmille sovitaan tavoitteet ja annetaan aika pohtimiseen ja näkökulmien esittämiseen. Pienryhmät kokoavat aiheesta esityksen. Kun pienryhmän työskentelyaika on päättynyt. Käydään kaikkien pienryhmä tulokset/esitykset läpi. Jokaisen ryhmän aiheet nivotaan yhteen ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Haukijärvi, 2014, s. 35.)



kuva 5. Kuvaus työpaja menetelmästä

Digikyselyn pohjalta luotiin materiaali kahteen työpajaan. Työpajamateriaalissa hyödynnettiin opinnäytetyön tietoperustaa. Työpajamateriaali mahdollistaa työntekijän reflektoida omaa työtapaa, koska materiaali ei anna valmiita vastauksia, miten tulisi toimia. Vaan menetelmä pohjautuu yhdessä oppimiseen ja mahdollistaa oman osaamisen jakamisen muille osallistujille. Työpajat on tavoitteena toteuttaa virtuaalisesti. Yhteen työpajaan on hyvä ottaa maksimissaan noin 10 osallistujaa, jotta pienryhmissä kaikille jää aikaa yhteiseen keskusteluun. Työpajoihin laadittiin PowerPoint materiaali. Työpajojen oppimismenetelmä on tutustua ensin itsenäisesti asiaan, sen jälkeen keskustella asiasta pienryhmissä. Sen jälkeen jokainen ryhmä esittelee keskusteluista nousseita asioita kaikille.

## 16.1 Asiakaslähtöisyys

# Asiakaslähtöinen työskentely

Kelan erityispalvelussa

## Asiakaslähtöisyys

- ▶ Asiakaslähtöisyys käsite syntyi Yhdysvalloissa 1930 -luvulla. Carl Rogers oli humanistisen psykologian edustaja, joka otti asiakaslähtöisyyden käyttöön. Asiakaslähtöisyys perustui asiakassuhteeseen, joka eteni asiakkaan nostamien käsitteiden kautta eikä työntekijän näkökulmien kautta. Asiakasnäkökulman esiin nostaminen on askel kohti dialogista vuorovaikutussuhdetta. Dialogisessa asiakastyössä pyritään yhteiseen ymmärrykseen ja vuorovaikutuksen edistämiseen.
- ▶ Asiakaslähtöisyyden perustana voidaan ajatella olevan ihmisarvon kunnioitus. Asiakas kohdataan yhdenvertaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan hänelle sopivasta palvelukokonaisuudesta. Asiakas tulee nähdä oman elämänsä ammattilaisena.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS

- ▶ Merkitse alla olevaan sanapilveen, 3 tärkeintä asiaa, mitä sinulle tulee mieleen asiakaslähtöisyydestä.
- ▶ Miten erityispalvelua voi toteuttaa asiakaslähtöisesti?

kuuntelu auttaminen  
 kohtaaminen  
 aktivoida oikea-aikaisuus  
 motivointi vuorovaikutus  
 Tavoitteet tuki toiveet  
 kannustus tavoitteet  
 luottamus palvelusuunnitelma  
 voimavarat

## Asiakaslähtöiset tavoitteet

- ▶ Pohdi ensin itsenäisesti minkälaisia on asiakaslähtöiset tavoitteet?
- ▶ Mieti asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja ja minkälaisia tavoitteita olet kirjannut asiakkaan palvelusuunnitelmiin. Ovatko tavoitteet organisaatio lähtöisiä vai asiakaslähtöisiä?
- ▶ Miten kirjaisit tavoitteet asiakaslähtöisesti?
  - ▶ Asiakkaan ensisijaiset etuudet
  - ▶ Asiakkaan muutos elämän tilanteessa ja siihen vaikuttavat asiat
  - ▶ Asiakkaan voimavarojen huomioiminen tavoitteissa

## Asiakkaan motivointi

- ▶ Motivaatio on ihmisen kokonaisvaltainen tiettyyn tilanteeseen liittyvä psyykkinen tila. Motivaatio määrää mihin suuntaan ihminen suuntaa energiansa. Motivaatioon on mahdollista vaikuttaa vuorovaikutuksessa. Motivaatiota voidaan kasvattaa, vahvistaa ja rakentaa.
- ▶ Mieti ensin itse miten olet motivoinut asiakasta
- ▶ Miten motivaatiota voi sanoittaa
  - ▶ Millainen motivointi vahvistaa asiakkaan toimintakykyä
  - ▶ Minkälainen motivointi haastaa asiakasta?
  - ▶ Minkälaisella motivaatiolla on mahdollista kasvattaa asiakkaan itsenäistä suoriutumista?

## Asiakaslähtöisyys

- ▶ Jakaudutaan kolmeen pienryhmään
- ▶ Ryhmä 1 pohtii yhdessä miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisesti?
- ▶ Ryhmä 2 pohtii minkälaisia on asiakaslähtöiset tavoitteet?
- ▶ Ryhmä 3 pohtii miten asiakasta voi motivoida ?
- ▶ Sovitaan yhteinen työskentely aika pienryhmissä, kirjataan vastaukset kysymyksiin ja lopuksi kokoonnutaan yhdessä käymään läpi ryhmien vastaukset.

## 16.2 Huolen tunnistaminen ja puheeksi ottaminen

# Huolen tunnistaminen ja puheeksi ottaminen

Kelan erityispalvelussa

## Pitääkö olla huolissaan

- ▶ Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 6 § Neuvonta ja ohjaus. Kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Neuvontaa ja ohjausta järjestäessään sosiaalihuollon on tarvittaessa toimittava yhteistyössä terveydenhuoltolain (1326/2010) 13 §:ssä tarkoitettua terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon sekä muiden toimialojen kanssa. 35 § Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi.
- ▶ Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

## Mistä tulee huolestua



Toimeentulo ja rahankäyttö	Asuminen ja elämänhallinta	Perhe ja terveys	Asiointi ja asioiden hoitaminen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensisijaiset etuudet hakematta</li> <li>• Ei opiskele, ei työssä tai TE-palveluiden piirissä</li> <li>• Toimeentulotukea on alennettu jo pidemmän aikaa</li> <li>• Ongelmia rahankäytössä; pikavipit, kavereilta lainaaminen, ei rahaa ruokaan ja lääkkeisiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Häätöuhka, vuokratarastit</li> <li>• Asunnotori; ei omaa asuntoa, asuu kavereiden tai aikuinen lapsi vanhempiensa luona</li> <li>• Opinnot eivät etene tai ovat keskeytyneet</li> <li>• Tutkinto suoritettu, mutta ei työhistoriaa</li> <li>• Asepalvelus suorittamatta</li> <li>• Haasteita työpaikan saamisessa/pitämisessä (karensseja/työsuhde toistuvasti purettu koeajalla)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parisuhteen päättyminen, jolla merkittävä vaikutus etuuksiin</li> <li>• Vaikea perhetilanne (sairastuminen, kuolema)</li> <li>• Riippuvuudet (päihde-, peli-)</li> <li>• Yksinäisyys</li> <li>• Kiusaamisen kokemukset (työpaikalla, koulussa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Useita hylkääviä päätöksiä</li> <li>• Tarvittavia selvityksiä ei ole toimitettu</li> <li>• Hoitaa asiat viime tipassa tai myöhässä</li> <li>• Runsaasti yhteydenottoja, lisääntynyt neuvonnan tarve</li> <li>• Ei halua, osaamista tai voimavaroja hoitaa asioitaan</li> <li>• Vanhempi asioi säännöllisesti aikuisen lapsensa puolesta</li> </ul>

Kela|Fpa<sup>®</sup>

## Puheeksi ottaminen

- ▶ Huolen puheeksi ottaminen tarkoittaa, että työntekijä ottaa oman huolensa esiin asiakkaan kanssa. Tärkeää on, että huoli otetaan puheeksi kunnioittavalla tavalla. Yhteistyö ja luottamus rakentuvat, kun asiat otetaan puheeksi kunnioittavasti, avoimesti ja rohkeasti.
- ▶ Puheeksi ottamisen vaihe 1
  - ▶ Mistä olen huolissani?
  - ▶ Mitä tapahtuu jos en ota huoltani puheeksi?
  - ▶ Kuinka suuri huoleni on?



## Puheeksi ottaminen

- ▶ Puheeksi ottamisen vaihe 2
  - ▶ Ennakoi mitä tapahtuu kun otat huolen puheeksi?
  - ▶ Missä tilanteessa huoli kannattaa ottaa puheeksi?
  - ▶ Miten sanoitat huolesi, asiakasta kunnioittavalla tavalla?
  - ▶ Ennakoi minkälaisia reaktioita voi asiakkaassa havaita kun olet ottanut huolen puheeksi?
  - ▶ Ennakoi mihin puheeksi ottaminen johtaa tulevaisuudessa?

## Puheeksi ottaminen

- ▶ Puheeksi ottamisen vaihe 3
  - ▶ Miten toteutit puheeksi ottamisen?
  - ▶ Mikä oli tunnelma ennen puheeksi ottamista? Sen aikana ? Ja sen jälkeen?
  - ▶ Tapahtuiko niin kuin ennakoit? Vai tapahtuiko jotain yllättävää?
  - ▶ Poistuiko huolesi?
  - ▶ Oletko edelleen huolissani ja miten toimit sen suhteen?

## Puheeksi ottamisen harjoitus

- ▶ Asiakas case esimerkki: Asiakas on nuori ja asuu yksinään, asiakkaan tiliotteilla on havaittavissa huomattavia määriä pelitili siirtoja ja vuokranmaksu tieto ei näy tiliotteella. Tilanne on kestänyt vastaavanlaisena jo pidempään. Huolestut asiakkaan tilanteesta. Kuinka toimit?
- ▶ Jakaudutaan pienryhmiin
- ▶ Ryhmä 1 miettii case esimerkin pohjalta vaihetta 1
- ▶ Ryhmä 2 miettii case esimerkin pohjalta vaihetta 2
- ▶ Ryhmä 3 miettii case esimerkin pohjalta vaihetta 3
- ▶ Sovitaan yhteinen työskentely aika, pienryhmissä, kirjataan vastaukset kysymyksiin ja lopuksi kokoonnutaan yhdessä käymään läpi ryhmien vastaukset.

## 17 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön aihe oli minulle alusta lähtien selvä. Halusin ehdottomasti kehittää Kelan erityispalvelua. Aihe oli minusta erityisen kiinnostava, koska olen työskennellyt erityispalveluissa useamman vuoden. Kelan erityispalveluun ohjautuu asiakkaita, jotka tarvitsevat enemmän tukea ja ohjausta Kela etuusasioiden hoitamisessa. Koska asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea ja ohjeistusta. Tulee erityispalvelussa työskentelevän työntekijän osata neuvoa ja ohjata eri tavalla.

Erityispalvelussa olevalla asiakkaalla voi olla vaikea elämäntilanne. Asiakkaan omat voimavarat voivat olla vähäisiä. Asiakkaan voimavarojen puuttuminen näkyy esimerkiksi niin ettei asiakas pysty itsenäisesti täyttämään hakemuksia tai toimittamaan sovittuja liitteitä. Tällöin työntekijän tulee tunnistaa nämä tilanteet ja yhdessä asiakkaan kanssa miettiä miten tulisi toimia. Voidaan esimerkiksi päätyä varaamaan asiakkaalle aika Kelan toimistolle, jossa voidaan avustaa liitteiden toimittamisesta. Mikäli työntekijä ei tunnista asiakkaan voimavarojen puuttumista. Voi asiakas kokea tilanteen liian vaativana. Asiat jäävät tekemättä, takautuvat hakuajat päättyvät, asiakkaan taloudellinen tilanne pahenee. Asiakas saattaa joutua lainaamaan rahaa, josta on uhkana velkakierre. Siksi voimavarojen puuttuminen tulee huomata ajoissa, jotta välttyään isomilta haasteilta.

Digikyselyn toteuttaminen oli isompi prosessi kuin olin etukäteen ajatellut. Digikyselyn toteuttamisprosessi oli mielenkiintoinen ja vaati useamman palaverin kuin olin ensin ajatellut. Kyselyn suunnittelu vaati enemmän aikaa kuin olin suunnitellut. Tavoitteena oli saada kysely lähettyä ennen kesäkuuta 2022, mutta kysely lähetettiin vasta syksyllä 2022. Kyselyn vastausprosenttiin olisi vaikuttanut, jos se olisi toimitettu kesälomien aikana. Vastauksia sain 111 kappaletta. Olen erittäin kiitollinen, että opinnäytetyö sai niin hyvän vastaanoton.

Asiakaslähtöisyys aiheena oli ollut kiinnostava ja vastauksista oli selkeästi todettavissa aito halua kehittää Kelan erityispalvelua. Digikyselyä olisin nyt kehittänyt niin että olisin kysynyt missä alueella työntekijä toimii, itäisellä, pohjoisella, läntisellä vai eteläisellä. Kyselystä olisi voinut erottua alueellisia eroja. Ja olisi voitu selvittää miten eri

alueilla esimerkiksi erityispalveluissa toimivien perehdytys eroaa toisistaan. Ja jos jollain alueella osaaminen olisi ollut selkeästi paremmalla tasolla, olisi voitu selvittää mistä tämä johtuu.

Digikyselyn vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1–5 vaihtoehto yksi oli että osaan ja vaihtoehto viisi oli, että tarvitsen lisää osaamista. Vastauksissa minua yllätti, että niin moni vastauksista oli yksi, että tarvitsen lisää osaamista. Mietin voiko syynä tähän olla se, että erityispalvelua toteutetaan itseohjautuvasti. Itseohjautuminen ei ole itsestään selvyys. Itseohjautuvaa työntekoa voi tukea. Ja kukaan ei muutu itseohjautuvaksi kehittämällä. Erityispalveluissa tulisi olla enemmän tukea itsenäiseen työskentelyyn ja mahdollisuus vuoropuheluun muiden samaa työtä tekevien kanssa. Mahdollisesti vastauksissa voi tulkita, että vastaaja on epävarma omasta osaamisestaan, koska ei ole ollut mahdollista peilata sitä muiden vastaavaa työtä tekevien kanssa. Osaamista on varmasti monella mutta, mutta ei ole varma onko osaaminen riittävää. Erityispalveluissa työskentelevät voisivat hyötyä esimerkiksi valmentajasta ja sparraajasta. Olisi mahdollista käydä asiakastilanteita läpi ja saisi lisää vahvistusta omaan osaamiseen.

Kelan erityispalveluissa voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää paremmin työpari- tai tiimityöskentelyä. Asiakkaalla voisi olla tukenaan esimerkiksi toimeentulotuen ratkaisutyötä tekevä työntekijä ja asiakaspalvelussa oleva palveluasiantuntija. Tai sitten työpari työskentely voisi ylittää organisaatorajoja ja työparina voisi olla sosiaalityöntekijä ja Kelan palveluasiantuntija. Työpari työskentelyssä voidaan havaita sellaisia asioita, joita yksin asiakkaan kanssa työskentele työntekijä ei huomaisi.

Asiakaslähtöisyys paranisi, jos Kelan erityispalveluissa hyödynnettäisiin paremmin asiakkaan kanssa tehtävää asiakassuunnitelmaa. Silloin Palvelun alusta lähtien asiakas otetaan aktiivisesti mukaan palvelun tavoitteiden asettamiseen. Palvelusuunnitelmaan tulee myös kirjata muuta asiakkaan palvelut ja voisiko asiakas hyötyä esimerkiksi parityöskentelystä toisen työntekijän kanssa, jos asiakkaalla on esimerkiksi oma sosiaalityöntekijä. Palvelusuunnitelma tulisi kuitenkin olla mahdollisen joustava, ei lomakemainen kokonaisuus, jossa jokaiseen kysymykseen tulee miettiä vastaus. Kaikki asiakkaat eivät tarvitse samanlaista palvelua ja palvelusuunnitelman tulisi huomioida myös asiakkaan yksilöllisyys.

Usein puhutaan, että asiakkaasta tulisi ottaa koppi. Kelan erityispalveluissa on laaja näkemys myös muista toimijoista. Kelan etuuksien hakeminen voi pitää asiakkaan pitkään asiakkaana. Miksi siis Kelan erityispalvelut eivät ottaisi koppia asiakkaasta. Koska Kelassa on tiedostettu asiakkaan tarvitsevan erityistä tukea ja asiakas ohjattu Kelan erityispalveluihin. Tulisi erityispalveluissa ottaa koppi asiakkaasta se ei pois sulje sitä, että myös esimerkiksi sosiaaliohjaaja ottaa kopin asiakkaasta. Pääallekkäistä työtä tulisi kuitenkin välttää, mieluummin tiivistettäisiin yhteistyötä, jollain yhdessä tiedetään miten asiat etenevät ja miten asioista on asiakkaan kanssa sovittu.

Digikyselyn tuloksissa olisi saattanut olla eroa, jos olisin nimennyt vastausvaihtoehdot eri tavalla. Olisinko saanut peremmin tulkittavat vastaukset, jos olisin nimennyt vastausvaihtoehdot esim. osaan hyvin, osaan kohtalaisesti ja en osaa. Vastausvaihtoehdoja miettiessä halusin välttää tilannetta, että kaikki kysymysten vastaukset olisivat olleen janan keskeltä, että osaan kohtalaisesti. Silloin olisin saanut vähemmän vastausvaihtelevuutta. Mielestäni siksi vastausvaihtoehdot oli hyvä nimetä vain asteikon alusta ja lopusta.

Vastauksista on todettavissa myös, että tarvitaan lisää koulutusta. Esimerkkinä osataan ottaa puheeksi päihdeongelmat, mutta ei osata ohjata asiakasta päihdepalveluihin. Puheeksi ottamisessa on tärkeää, että siinä todetaan ongelma/haaste ja todetaan siihen liittyvät toiminnot. Jos haasteena on päihteen käyttö ei asiakasta vielä auta, että asia otetaan puheeksi, jos ei osata ohjata asiakasta oikean tuen piiriin, esimerkiksi päihdepalveluihin. Tutkimustuloksista on selkeästi todettavissa, että juuri jatkos ohjaamisesta tarvitaan erityispalveluissa lisää osaamista.

Jatko tutkimusta opinnäytetyön pohjalta voisi selvittää onko työpaja työskentelyllä mahdollista lisätä erityispalveluissa työskentelevien työntekijöiden osaamista huolen tunnistamisesta, puheeksi ottamisesta ja asiakaslähtöisestä työtavasta.

## LÄHTEET

Eriksson, E. & Arnkil, T. E. (2012). Huoli puheeksi.

Erytispalvelu | Kela. Retrieved 03/19/2023 from <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-asiakaspalvelu-erityispalvelut>

Hänninen, K. (2007). Palveluohjaus: asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin.

Haukijärvi, N. (2014). Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen : käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulu.

Helminen, J. (2017). Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa (1. painos). Edita.

Kela lyhyesti - kela.fi. Retrieved 09/09/2021 from <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. (2001). Monimuotoinen sosiaaliturva (3. uud. p.). WSOY.

Mäkinen, P. (2009). Ammattina sosionomi. WSOYpro.

Marttila, M. HUOLEN TUNNISTAMISEN MALLI-TYÖVÄLINEEN PILOTOINTI Pääkaupunkiseudun arviointi.

Minna, K. Osallistavaa aikuissosiaalityötä - Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Retrieved 11/20/2022 from <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-489-9>

Monialainen asiakasyhteistyö-haasteet ja mahdollisuudet.

Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus : dialoginen asiakastyö. Edita.

Näkki, P. (2015). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (1. p.). Edita.

Niemelä Jorma. (2020). Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus-vai molemmat? Retrieved 11/20/2022 from <http://urn.fi/URN:ISBN:>

Perustoimeentulotuen siirto Kelalle: Toimeenpanon vaikutusten arvioinnin merkitys lainvalmistelussa - Valtiontalouden tarkastusvirasto. Retrieved 11/20/2022 from <https://www.vtv.fi/julkaisut/perustoimeentulotuen-siirto-kelalle-toimeenpanon-vaikutusten-arvioinnin-merkitys-lainvalmistelussa/>

Särkelä, A. (2001). Välittäminen ammattina. Vastapaino.

Talentia. Koko toimeentulotuen siirto Kelalle vaarantaisi heikoimmassa asemassa olevien oikeudet | Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Retrieved 11/20/2022 from <https://www.sttinfo.fi/tiedote/koko-toimeentulotuen-siirto-kelalle-vaarantaisi-heikoimmassa-asemassa-olevien-oikeudet?publisherId=69817898&releaseId=69900883>

Tarkoitus ja arvot | Tietoa Kelasta | Kela. Retrieved 11/20/2022 from <https://www.kela.fi/tarkoitus-ja-arvot>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Varhaisen tuen keskustelu osana lähijohtamista - Ilmarinen. Retrieved 10/16/2022 from [https://www.ilmarinen.fi/tyokyky/varhainen-tuki/esimies/ota-puheeksi/?\\_gl=1\\*\\_1tz6sz\\*\\_ga\\*MTc1MzY2NjM3Mi4xNjY1OTM0MTYy\\*\\_ga\\_PCB176L3C4\\*MTY2NTk0MjczOC4yLjEuMTY2NTk0Mjk1My4wLjAuMA..](https://www.ilmarinen.fi/tyokyky/varhainen-tuki/esimies/ota-puheeksi/?_gl=1*_1tz6sz*_ga*MTc1MzY2NjM3Mi4xNjY1OTM0MTYy*_ga_PCB176L3C4*MTY2NTk0MjczOC4yLjEuMTY2NTk0Mjk1My4wLjAuMA..)

Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä : ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus.

Vilka, H. & Gummerus Kirjapaino. (2007). Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Retrieved 02/20/2023 from <https://savonia.finna.fi/Record/aapeli.91955>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S. & Ahonen ja Markku Suokas, P. (2011). 281/2011 Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Retrieved 03/18/2023 from [www.tekes.fi](http://www.tekes.fi)

Rintala, Taina & Halmetoja, Antti. Valtiotalouden tarkastusvirasto 2020. viitattu 20.11.2022. <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2020-AK-321624.pdf>

ELÄMÄNHALLINTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kykenemättömyys hoitaa arjen asioita</li> <li>- Nuoren henkilön syrjäytyminen työelämästä ja opinnoista</li> <li>- Useat, kasaantuneet ongelmat</li> <li>- Kriisi, esimerkiksi läheisen kuolema, oma tai perheenjäsenen vakava sairastuminen, työstä irtisanominen tai lomautus, ero</li> <li>- Rahat eivät toistuvasti riitä ruokaan ja lääkkeisiin</li> </ul>
IHMISSUHTEET JA LAPSEN TARPEET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yksinäisyyden kokemus</li> <li>- Ihmissuhdevalkeudet ja riidat</li> <li>- Vanhemman jaksamattomuus</li> <li>- Haasteet lapsen kasvatuksessa</li> <li>- Taloudellinen niukkuus, joka estää lapsen osallisuuden ja tarpeiden toteutumisen</li> <li>- Lapsiperheen asuminen on vaarantunut</li> <li>- Alaikäisen lapsen huoltajan asiointi toimistossa päähtyneenä</li> </ul>
VÄKIVALTA JA OIKEUSTURVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka</li> <li>- Taloudellinen hyväksikäyttö</li> <li>- Asiakkaalla ei ole omaa rahaa, eikä pankkitiliä, eikä asiakas tunne oikeuksiaan</li> </ul>
ASUMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asunnottomuus, jonka asiakas kokee ongelmaksi</li> <li>- Toistuvaa vuokravalkaa ja asunnottomuuden uhka</li> <li>- Vuokravakuus realisoituu toistuvasti</li> <li>- Itsenäisessä asumisessa on ongelmia</li> </ul>
TOIMEENTULO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaalla on velkaa, josta hän ei koe selviytyvänsä</li> <li>- Useita pikavippejä, uhkapelaamista tai velkakierre</li> <li>- Asiakas ei huolehdi laskujen maksamisesta tai ei toimita maksettavina olevia laskuja</li> <li>- Runsaasti perintätoimiston laskuja</li> </ul>
TYÖ TAI VASTAAVA TOIMINTA JA KOULUNKÄYNTI TAI OPISKELU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Työnhaku katkeaa toistuvasti</li> <li>- Armeija keskeytynyt ilman perusteltua syytä</li> <li>- Työvoimapolittinen palvelu keskeytynyt ilman perusteltua syytä</li> <li>- Peruskoulu keskeytynyt ilman perusteltua syytä</li> <li>- Opinnot keskeytyneet ilman perusteltua syytä</li> <li>- Toimintakyvyn ongelmia, joihin asiakas haluaa apua</li> </ul>
TERVEYS, PÄIHITEIDEN KÄYTTÖ JA RIIPPUVUUDET	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakas tarvitsee apua hoitosuhteen aloittamiseen</li> <li>- Asiakas tarvitsee apua katkenneen hoitosuhteen uudelleen käynnistämiseen</li> <li>- Asiakas kokee riippuvuuden hallitsevan elämäänsä ja haluaa siihen apua</li> <li>- Lapsiperheen vanhempi on sairastunut vakavasti ja perhe tarvitsee apua lapsista huolenpitoon</li> <li>- Muistisairaat</li> <li>- Mielenterveysongelmaiset</li> </ul>
MUU ASIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakas toivoo elämäntilanteensa ja palvelutarpeensa laajempaa arviointia</li> <li>- Asiakas tuo esille sellaisia avuntarpeita, joihin et pysty vastaamaan. Mitä avuntarpeita?</li> </ul>



## Asiakaslähtöisen työtteen kehittäminen Kelan erityispalveluissa

### Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan aitoa osallistumista, asiakkaan kokemuksen ja oman asiantuntemuksen huomioimista palvelussa. Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas on aktiivinen toimija ja palvelussa korostuu vuorovaikutus.

	1 Tarvitsen lisää osaamista	2	3	4	5 Osaan
Osaatko työskennellä asiakaslähtöisesti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko määritellä erityispalvelun tavoitteet asiakaslähtöisesti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko toimia erityispalvelussa niin että, asiakas on aktiivinen toimija?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko erityispalvelussa hyödyntää motivoivaa haastattelu tekniikkaa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Miten erityispalvelua voisi toteuttaa asiakaslähtöisesti?**

### Puheeksi ottaminen

Puheeksi ottamisella tarkoitetaan jonkun asian esille tuomista yhteiseen keskusteluun, esimerkiksi tiliotteilla havaitut peliostot. Puheeksi ottaminen on alku, johon liittyy tavoite esimerkiksi peliongelman hoito.

	1 Tarvitsen lisää osaamista	2	3	4	5 Osaan
Osaatko ottaa puheeksi päihdeongelmat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko ottaa puheeksi peliongelman?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko ohjata asiakkaan päihdepalveluihin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Minkä puheeksi ottamisesta tarvitsisit lisää osaamista?**

### Huolen tunnistaminen

Huolen tunnistamisella tarkoitetaan tilannetta, kun sinulle herää huoli asiakkaan tilanteesta.

	1 Tarvitsen lisää osaamista	2	3	4	5 Osaan
Osaatko tunnistaa asiakkaan voimavarojen puuttumisen (esim. uupuminen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko tunnistaa asiakkaan elämänhallinnan ongelmat (esim. asumisongelmat, häätö)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko tunnistaa, että asiakkaan tilanne vaatii SHL- ilmoituksen tekemisen (huoli-ilmoitus)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Erityispalvelun päättäminen

Erityispalvelun päättämisellä tarkoitetaan tilannetta, kun asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja asiakas ohjataan asioimaan jatkossa muissa Kelan palvelukanavissa.

	1 Tarvitsen lisää osaamista	2	3	4	5 Osaan
Osaatko ohjata asiakkaan Kelan muihin palveluihin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osaatko tunnistaa milloin asiakkaan tilanne ei enää vaadi erityispalvelua ja voit päättää palvelun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muita kehitysehdotuksia Kelan erityispalveluille?