



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakastuntemuksen prosessien kehittäminen aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa

Wennonen, Julia

2014 Laurea Lohja



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Lohja

## Asiakastuntemuksen prosessien kehittäminen aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa

Julia Wennonen  
Terveiden edistämisen  
koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
marraskuu, 2014

Wennonen Julia

### Asiakastuntemuksen prosessien kehittäminen aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa

Vuosi 2014 Sivumäärä 76

---

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston strategiasuunnitelmasta nousee tarve asiakastuntemuksen ja kohtaamisen kehittämiseen sosiaaliammatissa. Aihe on ollut vahvasti esillä myös mediasa. Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää asiakastuntemuksen prosessien tämän hetkistä tilannetta toimeentulotuesta vastaavan sosiaaliohjauksen yksikön työssä sekä löytää uusia työtapoja asiakastuntemuksen syventämiseksi.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen keinoja hyväksikäyttäen. Tässä kehittämissä työssä perustettiin työntekijöistä koostuva projektiryhmä. Ryhmän kanssa yhteistoiminnassa tunnistettiin kehittämiskohde ja prosessityöskentelyn mukaisesti kehitettiin toimintaa. Kehittämisyöskentelyn aikana käytettiin osallistavia menetelmiä, kuten työpajatyöskentelyä ja casehaastattelua. Casehaastattelussa mallinnettiin asiakastapaamistilanne, jossa työntekijä toteutti uuden asiakkaan haastattelun.

Projektiryhmän työskentely antoi työntekijöille tilaisuuden kehittää omaa osaamistaan. Työskentely mahdollisti asiakkaan näkökulmasta nousevien kehittämistarpeiden tunnistamisen asiakaspalvelussa ja asiakastuntemuksessa. Tehdyt casehaastattelut toivat esiin hyviä käytäntöjä työtavoista ja asiakkaan haastattelusta - ja kohtaamisesta. Se toi myös esille, ei toivottuja ja ilmiöitä harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen eriarvoisuudesta ja asiakkaiden haastattelusta nykyisellään. Tärkeimpinä kehittämiskohteina nousi selkeärakenteisen tilannearviomallin luominen, asiakkuussiirtojen tehostaminen sosiaaliohjauksesta sosiaalityöhön ja tiimin sisäisen keskustelun tarve.

Tässä kehittämissä työssä luotiin uusi selkeärakenteinen tilannearviomalli asiakastyön ja asiakastuntemuksen parantamisen tueksi. Mallissa on otettu huomioon asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne. Malli on kehitetty täyttämään asiakkaan, työntekijän ja työnantajan vaatimukset. Malli tukee asiakkaan oman kokemuksen esiin tuomista haastattelutilanteesta. Kehittämistyön syklisen toteutuksen ansiosta oli mahdollista huomioida työntekijöiden toiveet ja kehittää tilannearviomalli erityisesti aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen tarpeita vastaavaksi. Lomake on neljä sivua pitkä ja se on jaettu seitsemään osioon. Osiot ovat sosiaaliset verkostot ja ihmissuhteet, asuminen, terveys, harrastukset ja vapaa-aika, koulutus ja työ, talous ja yhteisesti sovitut asiat.

Kehittämistyön seurauksena asiakkaan kohtaamiseen liittyvät toimintamallit sekä työnsisäiset toimintamallit paranivat. Asiakasprosessien jatkokehittäminen on tärkeää, jotta asiakastuntemus paranisi entisestään. Tavoitteena tulisi olla, että asiakastapaamisia toteutuisi nykyistä enemmän ja hukkakäyntejä olisi vähemmän. Jatkossa tilannearviolomakkeen käyttö tulisi olla työntekijöiden työväline. Jotta tähän voidaan päästä, tulee lomakkeen käyttöä seurata ja seurata. Tiimin yhteisissä palavereissa tulee hyviä käytäntöjä tuoda keskusteluun säännöllisesti. Tiimin sisäiseen tiedonvaihtoon ja kommunikointiin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota.

Asiasanat: asiakassuhde, sosiaaliala, kehittäminen, toimeentulotuki.

Wennonen Julia

**Development of customer knowledge processes in the adult social services**

Year	2014	Pages	76
------	------	-------	----

The strategic plan of the City of Helsinki Department of Social Services and Healthcare has identified the development of client knowledge and client interaction as the key development areas in social work. The purpose of this project has been to map the current state and to assist in developing client knowledge and interaction processes within the organisations responsible for granting income support.

Thesis was conducted by means of action research. The key development areas and practical issues in client evaluation were identified in co-operation with a project group consisting of staff members involved in granting income support. Process-work methods were emphasised in both workshops and case studies and group participation in simulated client interviews were key to the study and enabled staff members to develop their knowledge and identify the skills needed in issues arising from the clients' point of view in customer service and knowledge.

These case studies brought forward a set of best practises, but importantly also issues in need of improvement in granting discretionary income support. Firstly, the need to form an unambiguous and transparent model in client evaluation. Secondly, enhancing the process of transferring clients from social counselling to social work and thirdly, improving the flow of information within teams involved in client welfare.

This project yielded a new framework for client evaluation in order to support and improve the practises in use and also lends a more comprehensive insight into the clients overall situation. It has been developed to better fulfil the needs of all stakeholders, be it the client, employee or the employer. Due to the cyclical nature of the development project it was possible to take employees views and practical insights into account during the work. The client evaluation form is four pages long and divided into seven subsections encompassing social networks and interpersonal relationships, housing, health, hobbies and leisure, education and work, finances and topics agreed with social services.

As a result, both intra-work and client driven practises were improved. However, there is still scope to further enhance processes and productivity by improving client knowledge. The goal is that more client meetings would take place instead of missed appointments. Thus monitoring the use of new client evaluation principles and integrating their use into staff processes still enables greater efficiency. Furthermore, continuous development of processes by sharing best practises and ensuring the flow of information should be given greater emphasis.

Keywords: customer relationship, social services, development, supplementary benefit

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Kehittämistoiminnan tietoperusta .....	10
	2.3 Sosiaalityön asiakkuuden eettinen viitekehys.....	12
	2.4 Sosiaalialan asiakassuhde .....	14
	2.5 Kehittäminen sosiaalialan työssä.....	18
	2.6 Kehittämisympäristö.....	18
	2.7 Sosiaalinen ja taloudellinen tuki .....	19
3	Kehittämistyön toteutus .....	20
	3.1 Kehittämisen menetelmä .....	20
	3.2 Kehittämisprosessi .....	22
	3.3 Kehittämishaasteiden selvittäminen.....	25
	3.4 Asiakastuntemuksen nykytilan kuvaus aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa. 28	
	3.5 Asiakkuuden siirtämisen tehostaminen ja tiimin sisäisen keskustelun tarve ..	39
	3.6 Selkeärakenteinen tilannearviomalli .....	41
	3.7 Suunnitelman toteutus .....	51
4	Arviointi.....	53
	4.1 Kehittämistyön tarkastelu .....	53
	4.2 Kehittämistehtävän ja kehittämisprosessin arviointi ja luotettavuus .....	54
	4.3 Kehittämistyön tuloksien arviointi .....	59
	4.4 Uudet kehittämiskohteet .....	61
	4.5 Kehittämistyön eettisyys.....	62
	Lähteet .....	64
	Kuvat .....	67
	Liitteet.....	68

## 1 Johdanto

Suomen katsotaan kuuluvan Pohjoismaisiin hyvinvointivaltioihin. Kriteerinä pohjoismaiselle mallille pidetään riippumattomuutta markkinoista, solidaarisuutta ja yhteiskunnallisten etuuskien universaalisuutta. Tähän universaalisuuteen katsotaan kuuluvan päätöksenteon yhdenmukaisuus ja leimaamattomuus. Apua tarvitsevien tulisi saada sosiaaliturvan tasolla samanlaisessa tilanteessa samanlainen ratkaisu, niin tarjottavissa palveluissa sekä etuuksissa. Laadukkaiden ja leimaamattomien palvelujen lisäksi pienituloisille ja huono-osaisille tulisi antaa erityinen suoja. (Määttä 2012, 17-18.)

Tämä Anne Määtän kirjaama hyvinvointivaltion lupaus toimii pohjana kehittämistyölle sosiaalitoimessa. Toimeentuloturvan sosiaaliohjauksessa yhdistyvät vaikealla tavalla asiakkaan häntään vastaaminen ja tiukat toimeentulotukilain määrittämät rajat. Alku asettelu asiakaskoh- taamiselle on äärimmäisen haastava.

Vähimmäismääräisiin etuuksiin, joihin Määttä katsoo toimeentulotuen kuuluvan, liittyy tarve- harkinta. Tämä tarkoittaa sitä, että etuuden ehtona on tuen osoitettu tarve. Tulosidonnai- suuden ja tarveharkinnan vuoksi perusturvaetuuksiin liittyy vahvasti valvonta ja velvollisuus todistaa oikeutensa etuuteen. (Määttä 2012, 21-22.)

Projektityöskentelyn tuloksena saatiin tutkimuksen kohteeksi asiakastuntemus. Tämä aihe puhututtaa tällä hetkellä yhteiskunnallisella tasolla sähköisen asioinnin tullessa osaksi toi- meentulotuen hakemista. Sosiaalitoimen työntekijöitä on kutsuttu kasvottomiksi ja asiakkais- taan etäänntyneiksi, joka osaltaan vaikuttaa kehittämisaiheen valintaan. Tässä kehittämistyös- sä luonnehditaan tämän hetkistä asiakaspalvelun tilannetta avaamalla ajanvaraamisen ja ta- paamiselle saapumisen prosessia. Tämä prosessi täytyy kaikkien asiakkaiden käydä läpi pääs- täkseen varatulle ajalle. Erityisesti työssä on syvennytty asiakastapaamisella syntyvän asia- kastuntemuksen prosessin kehittämiseen.

Jatkossa kehittämistyölle hyödyllisenä voidaan katsoa asiakassegmentoinnin tekemisen sosiaa- liohjaajien asiakkaista joka omalta osaltaan vie asiakastuntemusta ja palvelujen kohdenta- mista eteenpäin. Ajankohtaista on myös laajempi kartoitus asiakastuntemuksen tämänhetki- sestä tilasta.

Kehittämistyön aiheeksi valittiin yhteistyössä esimiehen kanssa asiakastuntemuksen prosessin kehittäminen asiakaspalvelutyössä. Aiheen valintaan vaikuttivat Helsingin kaupungin strate- giasuunnitelma vuosille 2014-2016 sekä asiakastilinpäätös vuodelle 2011. Kummassakin asia- kirjassa asiakkaan tunteminen ja mukaan ottaminen työskentelyyn on nostettu varsin tärkeiksi osa-alueiksi sosiaalialalla tehtävässä työssä. Lisäksi tiimi, jossa kehittämistehtävä toteutet-

tiin, koki aiheen tärkeäksi. Tiimin jäsenet olivat valmiita panostamaan yhteiseen työskentelyyn. Kehittämistyön tarkoituksena on kartoittaa asiakastuntemuksen prosessien tämän hetkistä tilannetta toimeentulotuesta vastaavan sosiaaliohjauksen yksikön työssä sekä löytää uusia työtapoja asiakastuntemuksen syventämiseksi.

Kehittämistyön tavoitteena on tuoda näkyväksi asiakastuntemuksen tämän hetkiset puutteet ja tuoda sosiaaliohjaajien käyttöön toimiva tilannearviomalli uusien ja uusvanhojen asiakkaiden tilanteen kartoittamista varten asiakastuntemuksen parantamiseksi.

Kehittämistyön keskeisiä käsitteitä ovat sosiaaliohjaus, toimeentulotuki, asiakastuntemus ja tilannearvio. Näitä käsitteitä avataan seuraavaksi, jotta lukijan on vaivattomampaa ymmärtää työn keskeisiä aihealueita.

Talentia (2014) määrittelee sosiaaliohjauksen seuraavasti: ”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan sosionomi AMK- tai YAMK-tutkinnon suorittaneen ammattihenkilön toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan elämäntilanne sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä eri osa-alueet. Sosiaaliohjauksen ammattihenkilö tuntee palvelujärjestelmää ja sosiaalivakuutusjärjestelmää. Toiminta perustuu tutkimukselliseen kehittämiseen. Sosiaaliohjaus on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi. Erityisen keskeistä työssä on vaativa palveluohjaus ja sosiaalipedagoginen työ. Sosiaaliohjaajan työhön sisältyy tuen koordinointi ja järjestäminen sekä toiminnan ohjaaminen tukeminen ja arviointi tavoitteellisen asiakasprosessin mukaisesti.” (Talentia 2014.)

Sosiaaliohjaus on asiakasta lähellä tapahtuvaa työtä, jonka intensiteetti määrittyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Sosiaaliohjauksessa arvioidaan palvelutarvetta ja palveluiden vaikuttavuutta yhdessä asiakkaan kanssa. Keskeistä sosiaaliohjauksessa on asiakkaan motivointi. Tämä tukee tavoitteellisen asiakasprosessin toteutumista. Sosiaaliohjaajalla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain (272/2005 6§) mukainen kelpoisuus. (Talentia 2014.)

Kehittämistyö on toteutettu toimeentulotuesta vastaavassa sosiaaliohjauksen yksikössä. Asiakastuntemukseen vaikuttavia tekijöitä toimeentulotuen sosiaaliohjauksessa määrittelee vahvasti toimeentulotukiasiakkuus. Toimeentulotuen lisäksi sosiaaliasemat vastaavat erityisesti aikuisasiakkaiden työllistymisestä ja kuntoutumisesta sekä itsenäisestä selviytymisestä (Liukkonen & Lukman 2007, 29).

Toimeentulotukea myöntää kunta ja se on viimesijainen toimeentuloturvan muoto. Tuki on tarveharkintaista. Pääsääntöisesti toimeentulotukea myönnetään kuukaudeksi kerrallaan. Toimeentulotuen määrä lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan. (STM 2014.)

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki. Toimeentulotuen tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412,1§.) Toimeentulotukea maksetaan se määrä, jolla asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät käytettävissä olevat tulot ja varat. Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. (STM 2014.)

Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen tunteminen mahdollistaa oikein kohdistettujen palvelujen ja tuen antamisen asiakkaalle. Sosionomikoulutuksen ja sosiaaliohjauksen kulmakivenä on asiakkaan käsittäminen psyko- fyysis- sosiaalisena kokonaisuutena. Tämän kokonaisuuden hahmottaminen ja tunteminen on edellytys toimivalle sosiaaliohjaukselle.

Asiakastuntemuksen kehittämistä löytyy paljon tutkimuksia liiketalouden puolelta. Sosiaalialan puolelta löysin Björn Blomin (2004) Ruotsissa Umeån yliopistossa kirjoittaman julkaisun, jossa peilataan sosiaalialan työssä specialisoitumisen vaikutusta henkilökohtaiseen palveluun. Julkaisussa avataan sitä, kuinka palvelujen toteuttamisen erilainen organisointi vaikuttaa palvelunlaatuun ja asiakaskokemukseen. Julkaisun nimi on ”Specialization in Social Work Practice”.

Sosiaaliohjaajan näkemyksiä alasta ja sen tulevaisuudesta on avattu Valtiotieteiden maisteri Jari Helmisen (2013) väitöskirjassa. Tutkimus perustuu opiskelleiden ja alalla työskentelevien haastatteluihin. Kuva yksi on Helmisen väitöskirjasta (2013) ja se kuvaa sosiaalialan työn lähtökohtia. Asiakkaaseen asennoidutaan ihmisenä, asiakas on alan työn lähtökohta. Helminen kuvailee työssään sosiaalialan työn tavoitetta asiakkaan hyvinvoinnin, itsenäisyyden, omatoimisuuden ja toimintakyvyn edistämisenä asiakkaan voimavarat huomioiden. Tavoitteisiin pyritään alalle ominaisin keinoin, kuten avun ja tuen tarjoaminen, neuvominen ja tiedottaminen sekä ohjaaminen ja tarvittaessa myös rajaaminen. (Helminen 2013, 77-78.)

Näiden keinojen taustalla on yhteisen ymmärryksen hakeminen työntekijän ja asiakkaan kesken siitä, miten hänen tilanteessaan ja työskentelyssä edetään. Sosiaalialan työlle on tunnusomaista verkostoituminen muiden toimijatahojen ja toimijoiden Olennaista on myös työkäytäntöjen kehittäminen asiakkaiden elämäntilanteista nousevia tarpeita vastaaviksi. (Helminen 2013, 77-78.)

Ping Kwong Kam (2012) Hong Kongin yliopistosta on julkaissut kirjoituksen sosiaalityön professionalisoitumisen vaikutuksesta sosiaalityöhön. Julkaisussa käsitellään sosiaalityön etääntymistä asiakkaasta ja kuinka voidaan palata sosiaalityön juurille. Julkaisun nimi on ”Profession's con-

tribution to the promotion of social justice: Back to the 'social' of social work: Reviving the social work”. Samanlaisesta asiakkaasta etääntymisestä myös sosiaaliohjausta on kritisoitu.

Sosiaalialan asiakkuuden erityisyyttä kuvasi hienosti myös Kulmala (2006) Tampereen yliopiston julkaisemassa väitöskirjassa ”Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta”. Väitöskirjassa kuvaillaan muun muassa sitä kuinka sosiaalityöntekijä voi osaltaan vaikuttaa asiakkaan identiteettiin hajottavasti tai rakentavasti. Kulmala (2006, 6) kertoo väitöskirjassaan, kuinka hänen aineistoissa tuli selvästi näkyviin, se kuinka ihminen rakentaa käsitystä itsestään suhteessa siihen, millaisia määrittäjiä hän ulkoapäin saa. Auttamistyöhön liittyy Kulmalan (2006, 7) mukaan aina asiakkaiden määrittelyä ja kategorisointia. Sosiaalityön kontekstissa kategoriat ovat usein negatiivisia. Kulmala (2006,7) toteaa, että ihmiset, jotka ovat usein riippuvaisia ammattilaisten avusta, eivät voi ohittaa sitä, kuinka itseä eri ammattilaiset, asiantuntijat ja instituutiot määrittävät.

Tilannearvio on sosiaaliohjauksen työväline asiakastuntemuksen parantamiseksi. Tilannearvio tehdään pääsääntöisesti ensimmäistä kertaa asioiville ja pitkän tauon jälkeen asioiville asiakkailla. Tilannearvio helpottaa kartoittamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanteen ja helpottaa nostamaan asiakkaan tilanteesta sekä huolta herättäviä asioita sekä voimavaroja. Tilannearvio helpottaa prosessiluontoista työskentelyä aikuissosiaalityössä.

Tilannearvio on yksi sosiaalityön ydintaidoista. Tästä huolimatta ei ole olemassa tiettyä teoriaa tai käsitystä siitä, mistä tilannearvio koostuu. Tilannearviota on mahdollista hahmottaa eri tavoin. Se voidaan nähdä jatkuvana prosessina tai kertaluonteisena suunnitelmallisen työn vaiheena. Tilannearvio voidaan myös hahmottaa auttavia toimenpiteitä edeltävänä vaiheena tai auttaviin toimenpiteisiin kiinnittyvänä vaiheena. (Kuvaja ym. 2007, 25.)

Tilannearvion tekeminen katsotaan osaksi asiakastyön dokumentointia. Tilannearvion kirjoittaminen on keino selvittää asiakkaan tilanne, jotta sosiaalihuoltoa voidaan toteuttaa. (Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 29.) Tilannearvio, johon kuuluu asiakkaan kokonaistilanteen arviointi, sen puutteiden ja vahvuuksien, sekä voimavarojen kartoittaminen on tavoitteiden ja intervention suunnittelun perusta. Tilannearvio on ratkaisevassa osassa asiakastyöskentelyn onnistumiselle. (Rostila 2001,64.)

## 2 Kehittämistoiminnan tietoperusta

### 2.1 Sosiaalihuollon asiakkuutta määrittävä lainsäädäntö

Toimeentulotukiasiakkaan velvollisuuksista ja oikeuksista on erittäin tarkkaa lainsäädäntöä, jonka pohjalta työtä tulisi toteuttaa. Asiakastyön kannalta erityisen tärkeitä ovat asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia sekä itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskeva lainsäädäntö. Lisäksi koen tärkeänä työntekijän vaitiolo velvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon.

### 2.2 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista on kirjattu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812, 4§:ssä on kirjattu asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihoitoon ja kohteluun. Laissa korostetaan asiakkaan oikeutta saada palvelu ilman syrjintää, ihmisarvon loukkaamista. Lisäksi asiakkaan yksityisyyttä ja vakaumusta tulee kunnioittaa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812, 4§.) Olen valinnut nämä lain kohdat, koska ne tukevat osaltaan asiakkaan näkökulman tuomisen velvollisuutta myös lain näkökulmasta.

Laissa luonnehditaan myös sitä, kuinka työntekijän tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812, 4§.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 8 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta. Pykälässä määritellään asiakkaan huomioon ottamista, asiakkaan toiveitten, mielipiteen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen pohjalta. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan etu tulee ottaa ensisijaisesti huomioon asiakkaan asioita käsiteltäessä ja ratkaistaessa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812, 8§.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 15 §:ssä säädetään työntekijän vaitiolo velvollisuudesta ja hyväksikäyttökiellosta. Työntekijä ei saa paljastaa asiakirjojen salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä eikä muutaakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessa tietoon saamaansa seikkaa, josta laissa on säädetty vaitiolo velvollisuus. Vaitiolo velvollisuus jatkuu senkin jälkeen kun tehtävän hoitaminen on päättynyt. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812, 15§.)

Sosiaali- ja terveystoimintaministeriö vastaa toimeentulotuen lainsäädännön valmistelusta ja kehittämisestä. Sosiaali- ja terveystoimintapolitiikan strategiassa ja hallitusohjelmassa painotetaan, että kaikkein heikoimmassa asemassa olevien taloudellista toimeentuloa parannetaan. Lisäksi korostetaan, että toimeentulotuen, siihen kytkeytyvien kunnallisten palvelujen ja työllistämispalvelujen on muodostettava eheä kokonaisuus. (STM 2014.)

Sosiaali- ja terveystoimintapolitiikan strategiassa ja hallitusohjelmassa korostetaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen kehittämistä ennaltaehkäisevän sosiaalityön välineeksi. Lisäksi ohjelman mukaan toimeentulotukiohjeita tulisi tarkentaa niin, että otetaan erityisesti huomioon yli sukupolvien ulottuva köyhyys ja syrjäytymisen ehkäisy. Toimeentulotuen hakijan tulee saada asianmukaista tukea ja apua avun saamisen varmistamiseksi sosiaalityön ammattihenkilöltä. (STM 2014.)

Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat työssään laajan skaalan eettisiä dilemmoja. Pääsääntöisesti ne jaetaan kahteen ryhmään: eettiset ongelmat jotka koskettavat yksittäisten asiakkaitten, perheitten ja pienten ryhmien kanssa tehtävää työtä sekä eettisiin ongelmiin, jotka koskettavat yhteisön organisointia, asianajoa, sosiaalipolitiikkaa ja sen suunnittelua sekä tutkimusta ja kehittämistä. Suoraan käytännössä tapahtuvassa sosiaalialan työssä näkyvimpiä teemoja ovat luottamuksellisuus ja yksityisyys: itsemääräämisoikeus, holhoavuus; jakautunut lojaalius, ammatilliset arvot ja eturistiriidat. (Reamer 4/2006, 87.)

Eettinen ongelma tulee näkyväksi sosiaalityössä silloin, kun sosiaalityöntekijä tunnistaa vaikean moraalisen päätöksenteon tarpeen. Eettinen ja moraalinen ristiriita syntyy silloin, kun sosiaalialan ammattilaisella on käytettävissään kaksi tai useampi yhtä vaikeaa ja epätoivottavaa vaihtoehtoa, joista on valittava yksi. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 69-70.)

Sosiaalityön erityiseksi hyvinvointieettiseksi periaatteeksi nousee vastuuntuntoinen, paneutuva, tutkiva ja asioita monipuolisesti selvittävä tapauskohtainen työskentelyote. Tätä tukee jo vain se, että sosiaalityössä työskennellään kaikkein huono-osaisimpien kanssa. Ammattilainen tarvitsee hyvän tahdon lisäksi, tavoitteen ja päämäärän etiikkaa hyvinvointityössään. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 42.)

Jatkuva painotus arvoihin sosiaalityössä heijastaa yksilöiltä ja hallituksen tukemilta elimiltä nousutta huolta tunnistaa ydinarvot, jotka tukevat sosiaalityönkäytäntöä, (Clark ja Asquith, 1985: 1). Jotta sosiaalityönkäytäntö toimisi sille annetun kaksoismandaatin kanssa, jossa toimitetaan hoitoa samanaikaisesti, kun harjoitetaan kontrollia, täytyy ammatinharjoittajien määrittää, keskeiset sosiaalityönarvot, jotka opastavat ammattimaista päätöksentekoa. (Orme & Shemmings 1996,36.)

Ydinristiriitaisuuksia voi olla olemassa, kun pyritään toimittamaan, ei-ahdistavia, voimaannuttavia toimintamalleja samanaikaisesti, kun määritellään ja kontrolloidaan sosiaalisesti ei-hyväksyttävää käyttäytymistä. Tällaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijän rooli vaihtelee yhteiskunnan arvojen- ja asiakkaan puolustamisen välillä, ahdistavia vallitsevia arvoja vastaan. Nämä arvot heikentävät henkilökohtaista valintaa ja vapautta. (Orme & Shemmings 1996,43.)

Painotus yksittäisten kokemusten eroihin ja moninaisuuteen kertoo asiakaskeskeisestä käytännöstä, joka alkaa siitä 'missä asiakas on'. Asiakaskeskeinen lähestymistapa korostaa sitä, että yksilöä kunnioitetaan ihmisenä, tiettyine tarpeineen ja etuineen, joita ei voida yleistää tai olettaa. (Orme & Shemmings 1996,43.)

### 2.3 Sosiaalityön asiakkuuden eettinen viitekehys

Sosiaali- ja terveysviraston eettiset ohjeet Helsingin kaupungilla on määritelty seuraavasti. Henkilöstö veloitetaan noudattamaan Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria. Tämä kulttuuri tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 4.)

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston arvot ovat asukaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus, taloudellisuus, turvallisuus, osallisuus ja osallistuminen sekä yrittäjämielisyys. Aavaan keskeisiä arvoja, joista ensimmäisenä asukaslähtöisyys.

Asukaslähtöisyyden perustana nähdään palvelujen kehittäminen asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen. Asukaslähtöisyyteen luetaan vahvasti kuuluvaksi tuen antaminen, vastuun ottamiseen asukkaiden omasta hyvinvoinnista, terveydestä ja sairauksien hoidosta. Terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa on myös oleellinen osa asukaslähtöisyyttä. (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 4.)

Kehittämistyön osalta erittäin merkittäviksi arvoiksi asukaslähtöisyyden osalta nousi seuraavat strategiasuunnitelmassa avatut asiat: Palvelu käynnistyy aina ensimmäisestä kohtaamisesta. Asiakas saa ensimmäisen kohtaamisen silloin kun hän sitä tarvitsee. Jokaisella asiakkaalla on oikeus kunnioitettavaan kohtamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Asiakkaita palvellaan ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuushuomioon ottaen. Toimintaa ohjaa periaate: ”Tulit juuri oikeaan paikkaan, miten voin auttaa?” (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 4-5.)

Ekologisuutta on avattu strategiasuunnitelmassa ihmisten hyvinvointia ja terveyttä sekä ympäristön terveellisyyttä edistävän ja pitkäjänteisesti haittoja ennalta ehkäisevän työn näkökulmasta. Ekologisuudella tässä tarkoitetaan myös yhteiskunnan ja työympäristön kestävä kehityksen tukemista ja luonnon ja luonnonvarojen säästämistä. Toimintaa kuvaa periaate: ”Huolehdimme työpaikastamme kuin kodistamme.” (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 5.) Kehittämistyöni kannalta tärkeimmäksi arvoksi ekologisuuden osalta nousee pitkäjänteisesti haittoja ennaltaehkäisten tehtävä työ.

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus ovat arvoja, joiden merkitys korostuu sosiaalialan työssä ja niillä on erittäin suuri painoarvo työn toteuttamisessa ja asiakkaiden kohtaamisessa. Oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta on avattu seuraavasti strategiasuunnitelmassa: ”Jaamme käytettävissä olevat voimavarat väestön tarpeet huomioon ottaen. Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen. - Heitteille ei jätetä ketään -.” (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 5.) Viimeisin on ensisijainen periaate, jonka pohjalta sosiaalialan työtä tehdään.

Tärkeäksi nousi myös strategiasuunnitelmassa mainittu toistemme reilu ja tasapuolinen kohtelu oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden pohjalta. Strategiasuunnitelmaan on kirjattu, että toimintaa ohjaa periaate, jonka mukaan kaikkia tehdyt toimet rakentavat luottamusta. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 5.)

Taloudellisuutta arvona on avattu strategiasuunnitelmassa siten, että toiminta on tuloksellista. Palvelut tuotetaan ja järjestetään tehokkaasti kokonaistaloudellisesti. Riskit tunnistetaan ja niihin varaudutaan. Toimintaa ohjaa periaate: - Isännätöntä rahaa ei ole -. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 5.) Taloudellisuuden näkökulmasta sosiaalialan työssä ja kehittämishankkeessani nousi tärkeänä palvelujen arviointi niiden tuottaman hyvinvoinnin, terveyshyödyn, vaikuttavuuden ja asiakkaiden kokemusten perusteella (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 5). Asiakkaan kokemus on siis nostettu myös strategiasuunnitelmassa tärkeään osaan.

Turvallisuus arvona on avattu strategiasuunnitelmassa niin, että tarjottuihin sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan luottaa, myös kriisitilanteissa. Tärkeäksi nousee se, että asiat tehdään hyvin eikä avun tarvitsijaa jätetä yksin. Potilas- ja asiakasturvallisuus on toimintaa ohjaavia tekijöitä. Käytössä olevat tilat, laitteet, tarvikkeet, hoitomenetelmät ja hoito ovat asianmukaisia ja ne arvioidaan säännöllisesti. Henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta huolehditaan. Lisäksi toiminnalla edesautetaan Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi. Toimintaa ohjaa periaate: - Ennakoimme ja huolehdimme -. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 6.) Erytisen tärkeänä turvallisuuden osalta nousi se, että sosiaali- ja terveyspalveluihin

voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa. Käytännön työn kannalta olennaisena koin kohdan, jossa luvattiin tehdä hyvin asiat, jotka on luvattu tehdä, eikä avuntarvitsijaa jätetä yksin.

Osallisuus ja osallistuminen ovat arvoina avattu strategiasuunnitelmassa sillä tavoin, että: palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia kuunnellaan sosiaali- ja terveystalvvelujen kehittämässä. Helsingiläisten aktiivisuutta pyritään tukemaan uusilla vuorovaikutuksellisilla menetelmillä. Toimintaamme ohjaa periaate: - Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia -. (Helsingin sosiaali- ja terveystalvvelviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 6.) Erityisen tärkeäksi tästä kategoriasta sosiaalialan työn ja asiakkaan näkökulmasta nousee kehittämistyössä asiakkaiden kuuntelu sekä osallisuuteen kannustaminen muilla menetelmillä.

Yrittäjämielisyys arvona on avattu Helsingin sosiaali- ja terveystalvvelviraston strategiasuunnitelmassa siten, että johtamistavan tulisi tukea henkilöstön mahdollisuutta toimia joustavasti ja aloitteellisesti. Jokaisella työntekijällä on vastuu toiminnan jatkuvasta parantamisesta. Toiminta yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa palveluja kehitettäessä koetaan tärkeänä. Toiminnan kehittämistä ohjaa ”Intohimo parempaan” (Helsingin sosiaali- ja terveystalvvelviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 6.)

Tässä kohdassa koin tärkeänä työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksien parantamisen, joka tukisi osaltaan yrittäjähenkistä työtapaa ja työhön sitoutumista. Oman työn jatkuvaa parantamista tukee Helsingin sosiaali- ja terveystalvvelviraston varsin kattava koulutus tarjonta. Hyvinvoiva ja motivoitunut työntekijä palvelee asiakastaan pääsääntöisesti paremmin.

Kansallinen sosiaalityöntekijöiden liitto on määritellyt sosiaalityöntekijää sitovan eettisen koodiston. Koodiston mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi ylläpitää osaamistaan sosiaalisesta monimuotoisuudesta, sorrosta rodun, etnisen taustan, kansallisuuden, ihonvärin, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, sukupuoli-identiteetin, iän, siviilisäädyn, poliittisten mielipiteiden, uskonnon, maahanmuutto statuksen, ja henkisen tai fyysiseen vamman perusteella. Sosiaalityöntekijöiden ei tule harjoittaa tai suvaita syrjintää eikä toimia yhteistyössä minkään syrjinnän muodon tukemiseksi. Sosiaalityöntekijä tulee ehkäistä ja poistaa ylivaltaa, hyväksikäyttöä ketään ihmistä tai ihmisryhmää kohtaan. (NASW 2014.)

## 2.4 Sosiaalialan asiakassuhde

Sosiaalialan asiakassuhteessa on kyse inhimillisestä palvelusuhteesta. Kyseessä on intressisuhde, jossa yhteen sovitaan asiakkaan ja työntekijän odotuksia, tarpeita ja usein myös mielikuvia joita kumpikin on palvelusta ja palvelujärjestelmästä luonut. (Rauhala 1991, 96.)

Sosiaalialan palvelussa on aina kysymys yksittäistapauksesta, konkreettisista yksittäisilmiöistä, tapahtumista ja tilanteista, joissa käytettäviä menettelyitä ei voida standardoida. Palvelutilanteen dynamiikka ja erityisyys sisältyy siihen seikkaan, että palvelutilanne on asetetuille odotuksille sensitiivinen suhde. asiakaspalvelu saa muotonsa tästä sensitiivisyydestä ja sen mukana asiakkaan myös mieltävät ja arvottavat palvelun laadun. (Rauhala 1991, 99.)

Sosiaalialan työntekijän tehtävänä on sitoa yhteen erilaisista toimijoista ja heidän intentioistaan ja asemistaan muodostuvaa verkostoa. Tämä kiteytyy oleellisilta osin kokemuksellisesti mielletyksi palveluksi sekä asiakkaiden, että työntekijöiden merkity maailmassa. (Rauhala 1991, 100.)

Haasteellista sosiaalialan asiakaspalvelussa on myös se, että asiakas ei ole aina oikeassa. käytännössä monesti joudutaan tekemään päätöksiä, joko avoimesti tai peitetysti ajatellen, että asiakas on tällä kertaa väärässä. (Rauhala 1991, 99.)

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto teetti asiakaskyselyn, jossa tutkittiin laaja-alaisesti asiakkaiden kokemuksia sosiaaliviraston palveluista. Kuvassa 1 on nähtävissä asiakastilinpäätöksessä julkaistu kuva asiakaskokemuksista sosiaaliasemilla. "Sosiaaliasemien kyselyssä henkilökunnan asiallinen kohtelu, asiantuntevuus ja riittävä ajankäyttö saivat vuonna 2011 parhaat keskiarvot, joskin keskiarvot laskivat kaikkien väitteiden osalta jonkin verran vuodesta 2009" (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2012,11).

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

	Keskiarvo 2011	Keskiarvo 2009	Muutos 2009- 2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	4,6	-0,6
Olen saanut asiallista kohtelua	4,4	4,5	-0,1
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2	4,3	-0,1
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,0	4,3	-0,3
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	4,3	4,5	-0,2
Työntekijä on perehtynyt tarpeeksi asioihini	4,0	4,4	-0,4
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	4,1	4,4	-0,3
Koen tulleeeni kuulluksi	4,0	4,3	-0,3
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeistani kuin minulla	3,8	4,1	-0,3

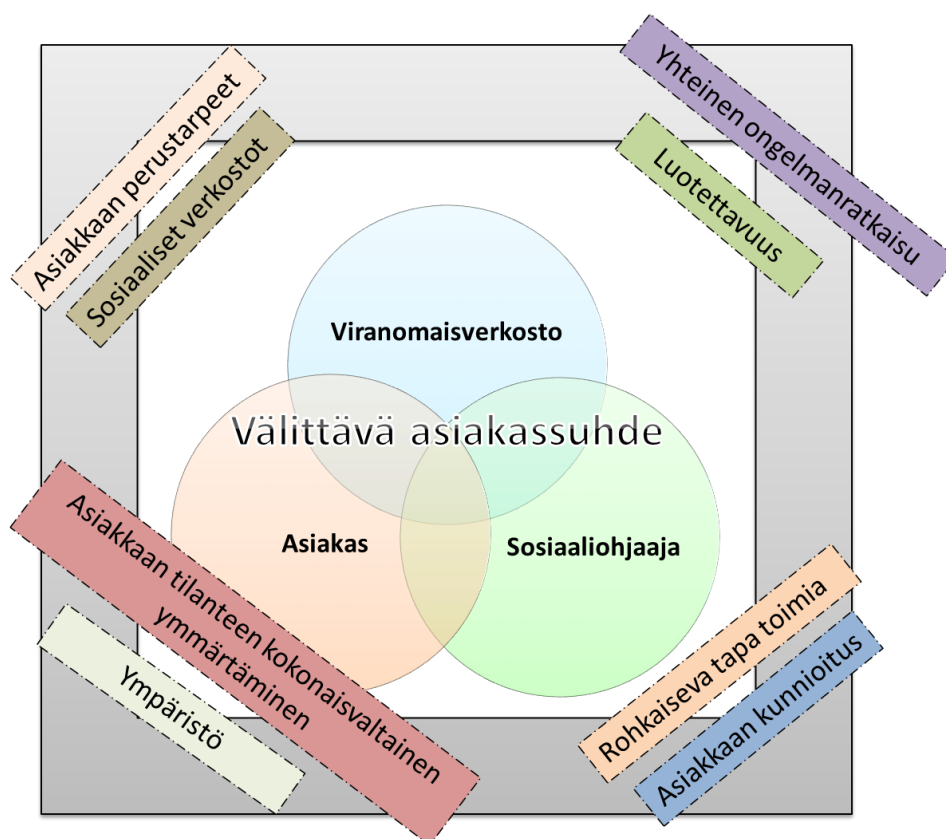
Kuva 1: Asiakaskokemus sosiaaliasemilla 2011/2009 (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2012)

Jari Helmisen (2013, 201) väitöskirjassa yli kymmenen vuotta työelämässä olleet sosiaaliohjaajat totesivat, että asiakas ja hänen elämäntilanteensa huomioidaan aikaisempaa paremmin. Sosiaaliohjaajien näkemyksen mukaan alan työssä pyritään sekä asiakkaiden arjessa selviytymisen että asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. Sosiaaliohjaajat vaativat asiakaslähteisyyden painottamisen nimissä, että sosiaalialalla on lopetettava asiakkaiden juoksuttaminen eri toimistoissa ja toimihenkilöiden luona. Eritoten tämä pallottelu näyttäytyy asiakkaan hakiessa taloudellista apua tai apuvälineitä. Sosiaaliohjaajat vaativat yhden luukun periaatetta, jonka mukaan avustusten ja palvelujen vireillepano ja käsittely onnistuu yhdessä paikassa ja mahdollisuuksien mukaan yhden työntekijän kanssa.

Seuraavaksi kuvaan kumppanuudesta lähtöisin olevaa asiakastyötä. Mallin pohjana olen käyttänyt Joan Duffyn (2013) kirjoittamaa Quality Caring teoriaa. Teoria on kirjoitettu terveydenhuollon lähtökohdista, mutta se oli helppo modifioida sosiaalialan toimintaympäristöön.

Yhteisellä ongelmanratkaisulla tarkoitetaan käyttäytymisen malleja, joilla voidaan auttaa asiakasta ymmärtämään miten kohdata ja oppia ymmärtämään omaa tilannetta. Työntekijä tuottaa asiakkaalle tietoa, etsii uusia vaihtoehtoja, valitsee menetelmällisiä kysymyksiä, valitsee, hyväksyy asiakkaan palautteen ja kokeilee erilaisia lähestymistapoja. Kaikki nämä menetelmät edellyttävät keskinäistä vuorovaikutusta. Työntekijältä nämä menetelmät vaativat hyvää ammattitaitoa ja jatkuvaa oppimista sekä kykyä kuunnella asiakasta aktiivisesti. (Duffy 2013, 36.)

Luotettavuudella tarkoitetaan työntekijän käyttäytymistä, jolla taataan palveluiden ja työntekijän luotettavuus. Näihin sisältyy tavoitettavuus, toiveikas ajattelutapa, itsevarmuus, erilaisten mahdollisuuksien välittäminen, ulkoinen olemus, huomion kiinnittäminen. Kaikki nämä tuovat asiakkaalle tunteen, että ammattilainen antaa aikaa tarpeeksi voidakseen autenttisesti olla läsnä, aktiivisesti kuunnella, keskittyä täysin asiakkaaseen jota sillä hetkellä palvelee. (Duffy 2013, 36.) Kuvassa 2 on esitetty välittävän asiakassuhteen kokonaistekijät modifioituna sosiaalialan toimintaympäristöön.



Kuva 2: Välittävä asiakassuhde sosiaaliohjauksessa

Jari Helminen (2013, 77) avaa väitöskirjassaan sosiaaliohjaajien kokemuksia asiakastyössä ja toteaa sosiaaliohjaajien mieltävän asiakkaan hyvinvoinnin fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisen hyvinvointina. Helminen toteaa, että alan asiakastyön käytäntöjen ja välineiden yhteinen perusta on työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Lisäksi hän korostaa toimivan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen luomisessa ja ylläpidon tärkeyttä. Toimivan työskentelysuhteen edellytyksiksi hän mainitsee osapuolten läsnäolon, toinen toisensa kuulemisen sekä yhteisten ratkaisujen etsimisen. Helmisen mukaan toimivaa työskentelysuhdetta voi luonnehtia vastavuoroiseksi ja yhteistoiminnalliseksi. (Helminen 2013, 245.)

Rohkaisevalla työtavalla Duffy (2013, 36) tarkoittaa työntekijän käytöksen tai asenteen ilmaisua positiivisten tunteiden ja sanallisten ja sanattomien viestien kautta. Avoimuus toisia kohtaan ja luottamus palvelujärjestelmään sekä positiivisten ja negatiivisten tunteiden sietäminen sekä rohkaisu ovat rohkaisevan työtavan kulmakiviä.

Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisella ymmärtämisellä tarkoitetaan tässä kohtaan kiinnostusta asiakkaan taustaan ja maailmankuvaan. Kun tiedetään mikä on tärkeää asiakkaalle, mukaan lukien sosiokulttuuriset yhteydet, vältetään olettamuksia ja tiedostetaan jokaisen asiakkaan subjektiivinen arvo sekä asiakkaan elämäntilanne ja elämäntapahtumat voidaan luoda koko-

naiskuva asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan viitekehyksen tunteminen antaa myös merkityksen asiakkaan palvelujen kohdistamiselle. (Duffy 2013, 36.)

## 2.5 Kehittäminen sosiaalialan työssä

Mielleyhtymät sanoista kehittää ja kehittäminen sisältävät myönteisiä ja innovatiivisia mielleyhtymiä. Niihin liittyy ajatus siitä, että siirrytään nykytilasta johonkin parempaan, kehittyneempään. (Keränen, Nissinen, Saarnio & Salminen, 2001, 81.) Hyvinvointipalvelujen kehittäminen tapahtuu aina jonkun käsitteellisen lipun alla. Hyvinvointipalvelujen kehittäminen on kokenut suuren muutoksen 1990-luvulla taloudellisen laman ja siitä seuranneen valtion talouspolitiikan myötä. Kehittämisen viitekehykseksi on muutosten myötä tullun kehittäminen ja laadun arviointi. (Keränen ym. 2001, 83-84.)

Sosiaalialalla tehtävä työ on toisenlaista kuin monet muut hyvinvointipalveluja tuottavat ammatit. Sosiaalityön ammattikäytäntöjä tutkitaan usein näkökulmasta, joka arvioi toiminnan tuloksellisuutta, vaikuttavuutta ja laadukkuutta. Samanaikaisesti sosiaalityötä on pidetty monimutkaisena ihmissuhdetyönä, joka on arvokasta arvioimatta ja mittaamattakin. Haasteena on se kuinka sosiaalityössä voitaisiin antaa enemmän näyttöä siitä, että ammatillinen toiminta tuottaa toivottuja tuloksia ja on laadukasta. (Keränen ym. 2001, 84-85.)

Suuri osa sosiaalialan kehittämistyötä on käytännöllistä, ei akateemista, kehittämistä osana arkityötä. Tällaisessa praktisessa suuntauksessa kehittämisen kiinnostuksen kohde ja usein myös aloite syntyy organisaation sisältä. Kehittämistyön tavoitteet sitoutuvatkin tiiviisti työprosesseihin. (Keränen ym. 2001, 82.)

## 2.6 Kehittämisympäristö

Sosiaali- ja terveysviraston uusi organisaatio aloitti toimintansa 1.1.2013. Helsinkiläisiä palvelle 15 000 alan ammattilaista. Sosiaali- ja terveyspalveluja järjestetään 2,1 miljardilla eurolla vuodessa, mikä on noin 3500 euroa jokaista helsinkiläistä kohden. (Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2013/1.)

Sosiaalivirasto ja terveyskeskus yhdistettiin yhdeksi virastoksi. Samanaikaisesti suomenkielistä lasten päivähoitoa varten perustettiin oma virasto. Näitä virastoja johtavat sosiaali- ja terveyslautakunta sekä varhaiskasvatuslautakunta. Tällä hetkellä Sosiaali- ja terveysvirastossa työskentelee noin 15 000 työntekijää. (Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2013.)

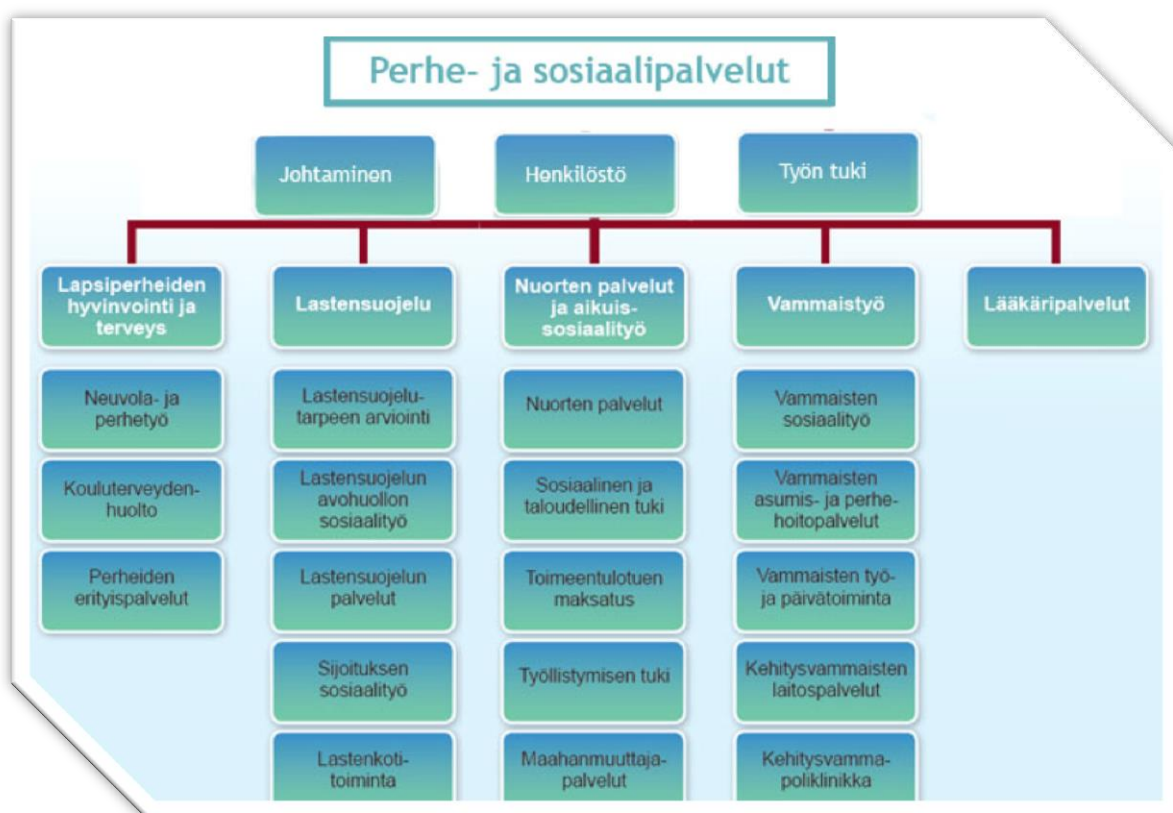
Toiminnan joustavuuden lisääminen mahdollistuu paremmin yhdistetyn sosiaali- ja terveyslautakunnan sekä sen alaisen viraston kautta. Asiakkaille ja potilaille tästä katsotaan olevan

huomattavaa hyötyä. Hoitoketjuja saadaan sujuvimiksi, ja asiointi helpottuu, kun on mahdollista saada palvelut samasta toimipisteestä. Virastoa johtaville ja siinä työskenteleville muodostuu helpommin kokonaiskäsitys toiminnasta. Lisäksi sosiaali- ja terveystalouden suunnittelu ja toteutus pysyvät yhtenäisinä. (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategia-suunnitelmavuosille 2014 - 2016, s. 2.)

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston perustehtävä on kirjattu seuraavasti Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelmaan vuosille 2014-2016 "Hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista turvallisuutta helsinkiläisille. Tavoitetilannetta eli missiota strategiasuunnitelmassa luonnehdittiin seuraavasti: "Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto on Suomen johtava sosiaali- ja terveydenhuollon toimija ja uudistaja. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä sekä turvaamme aukottoman avun tarvittaessa. (Helsingin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016, 4.)

## 2.7 Sosiaalinen ja taloudellinen tuki

Kuvassa kolme näkyy, kuinka sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikkö sijoittuu sosiaali- ja terveysviraston perhe- ja sosiaalipalveluihin.



Kuva 3: Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön sijoittuminen sosiaali- ja terveysviraston perhe- ja sosiaalipalveluihin (Helmi, Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä/ 19.11.2013)

Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikkö huolehtii toimeentulotuen myöntämisestä ja siihen liittyvästä sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta kaikille yli 25-vuotiaille asiakkaille (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013/2). Sosiaalinen ja taloudellinen tuki sijoittuu kuvan 3 osoittamalla tavalla Nuorten palveluiden - ja aikuissosiaalityön alle.

Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikkö huolehtii talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä aluehallintoviraston kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Myös asunnottomuutta ennaltaehkäisevä asumisneuvonta kuuluu tähän yksikköön. Yksikköön sisältyy myös työkykyselvyys, joka on tarkoitettu pitkäaikaistyöttömille ja/tai toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaille. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden keskus 2013/2.) Tämän kehittämistyön toteutuspaikka on sosiaalisen ja taloudellisen tuen Malmin palvelupiste, sosiaaliohjauksen yksikkö yksi. Tiimiin kuuluu 10 sosiaaliohjaajaa.

### 3 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistehtävän tarkoituksena on kartoittaa asiakastuntemuksen prosessien tämän hetkistä tilannetta toimeentulotuesta vastaavan sosiaaliohjauksen yksikön työssä sekä löytää uusia työtapoja asiakastuntemuksen syventämiseksi.

Kehittämistehtävän tavoitteena on tuoda näkyväksi asiakastuntemuksen tämän hetkiset puutteet ja tuoda sosiaaliohjaajien käyttöön toimiva tilanearviomalli uusien ja uusvanhojen asiakkaiden tilanteen kartoittamista varten asiakastuntemuksen parantamiseksi.

#### 3.1 Kehittämisen menetelmä

Toimintatutkimuksen tavoitteena ei ole ainoastaan kuvata tai selittää, vaan myös muuttaa sosiaalista todellisuutta. Muutos voi toteutua tai olla toteutumatta. Muutos ei myöskään ole välttämättä sellainen mitä oli tavoiteltu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009,41.) Toimintatutkimus vastaa kysymykseen miten tutkittavat kohteet voivat muuttua ja toisaalta se vastaa kysymyksiin siitä, miksi ne eivät muutu. Jälkimmäinen tuo toimintatutkimuksen lähelle perinteisen sosiaalitutkimuksen tiedollisia tavoitteita. Tilanteissa, joissa muutos ei tapahdu, saatetaan saada näkyviin asenteita, valtarakenteita, työkuultuureja jne., jotka eivät muilla tutkimuksen keinoilla välttämättä ilmenisi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 42.)

Toimintatutkimuksen avulla pyritään reaaliaikaisesti erilaisten asiointilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä. Tärkeää on muistaa, että kyseessä on myös tutkimus. Toimintatutkimuksessa tuotetaan aineistoa ja sen pohjalta luodaan uutta tutkimuksellista tietoa, vaikka aiotut käytännön muutokset eivät sellaisenaan onnistuisikaan. (Saaranen-Kauppinen &

Puusniekka 2009, 42.)

Toimintatutkimus on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen tyyppi (Hirsjärvi 2009,161). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, 41) mukaan toimintatutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä muuttamaan vallitsevia käytäntöjä ja tutkia niitä. Ongelmiin pyritään löytämään ratkaisuja tutkimuksen avulla - olivat ne sitten teknisiä, yhteiskunnallisia, sosiaalisia, eettisiä tai ammatillisia. Toimintatutkimuksessa kerätyn tiedon yhdistäminen nykyisiin toimintatapoihin sekä niiden välisten suhteiden ymmärtäminen on avain asemassa, jotta oppimista pystyttäisiin edistämään. (Somekh 2006, 6).

Lähtökohtana laadullisessa lähestymistavassa on todellisen elämän kuvaaminen. Kehittämistyön kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkija ei voi sanoutua irti arvolähtökohdistaan. Arvot muokkaavat sitä miten ymmärrämme tutkimiamme ilmiöitä. Tutkijan ei ole myöskään mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä ymmärrettyä objektiivisuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritäänkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita ei todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Toimintatutkimuksen keskeinen piirre on se, että organisaatiossa toimivat ihmiset osallistuvat aktiivisesti kehittämistyöhön. Toimintatutkimuksellisissa kehittämistöissä käytetään usein monia erilaisia menetelmiä, eritoten sellaisia, jotka aktivoivat osallistumiseen ja mahdollistaa keskinäisen vuorovaikutuksen hyödyntämisen. (Ojasalo ym. 2010, 38). Toimintatutkimuksen keskiössä ovat itse tutkija ja tutkittava ilmiö tekijöineen. Toimintatutkimuksen prosessiin kuuluu iteraatioprosessi, jossa nelivaiheinen kierto seuraa toista. (Altrichter, Kemmis, McTaggart, Zuber-Skerrit 2002, 130.)

Toimintatutkimuksen neljä vaihetta voidaan jakaa suunnitteluvaiheeseen, toimintavaiheeseen, tarkkailuvaiheeseen ja pohdiskeluvaiheeseen. Pohdiskeluvaiheessa arvioidaan muutosta ja sen vaikutuksia. Mikäli toivottuun lopputulokseen ei ole päästy alkaa uusi iteraatiokierros, jossa päivitetyllä suunnitelmalla toteutetaan koko kierros toimintoinen ja tarkkailuinen päätyen tulosten analysointiin. (Altrichter ym. 2002, 130.)

Tässä kehittämistyössä perustettiin työntekijöistä koostuva projektiryhmä joiden kanssa yhteistoiminnassa lähdettiin tunnistamaan kehittämiskohdetta ja prosessityöskentelyn mukaisesti kehittämään toimintaa. Kehittämisprosessin aikana käytettiin osallistavia menetelmiä kuten työpajatyöskentely, ryhmäkeskustelu ja haastattelu.

Aineiston keruu menetelminä kehittämistehtävälleni toimivimpana katsoin olevan ryhmäkeskustelut ja casehaastattelu. Projektiryhmän tapaamiskerroilla ryhmäkeskustelu toteutui luonnollisena osana keskustelua. Fern (2001) viittaa ryhmäkeskustelulla järjestettyyn keskusteluti-

laisuuteen, johon on kutsuttu joukko ihmisiä (Valtonen 2005, 123). Tilaisuudessa keskustellaan tietystä aiheesta fokusoidusti, mutta vapaamuotoisesti. Ryhmän vetäjän rooli on keskeinen. Hänen tehtävänsä on virittää ilmapiiri joka on keskustelulle otollinen, lisäksi hän ohjaa keskustelua tavoitteiden mukaisesti ja rohkaisee osallistujia keskustelemaan aiheesta. Vetäjä ei itse aktiivisesti osallistu keskusteluun. (Valtonen 2005, 223.) "Kun haastattelussa ei ole kiinteää runkoa, jää tilanteen ohjailu haastattelijan huoleksi. Avoin haastattelu vaatiikin enemmän taitoja kuin muut haastattelun muodot." (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 209.)

Toimintatutkimukselle tyypillisiä elementtejä ovat käytäntöön suuntautuminen, ongelmankeisyys sekä tutkittavien ja tutkijan roolit aktiivisina toimijoina muutosprosessissa, että tutkittavien ja tutkijan suhteen perustana oleva yhteistyö. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 42.)

Käytännön käytettävyys ja hyödyllisyys ovat toimintatutkimuksen punainen lanka. Sosiaaliteiden läsnäolo on vahva koko toimintatutkimuksen ajan, jotta tutkimuksen lopputulos voidaan siirtää suoraan käytäntöön. Tutkijan on kyettävä ymmärtämään muutokseen vaikuttavia taustatekijöitä ja pyrittävä kyseenalaistamaan sekä testaamaan kerätystä tiedosta saatuja tulkintoja. Tutkittavaan asiaan liittyvien laajempien historiallisten merkitysten ymmärtämien mahdollistaa positiivisen muutoksen. (Somekh 2006, 6-8.)

Tässä kehittämistyössä tunnistettiin asiakastuntemukseen vaikuttavia heikentäviä tekijöitä ja luotiin uusi asiakastuntemusta vahvistava ja tukeva työskentely malli.

### 3.2 Kehittämisprosessi

Kehittämisprosessi on ainutlaatuinen, kullekin projektille ominainen ja yksilöllinen toiminnan, havaintojen ja ajattelun kokonaisuus. Prosessi on alkanut ennen projektia ja se myös usein jatkuu sen jälkeen. Kehittämisprojektissa etenemisen prosessi ei ole aina luonteeltaan rationaalinen tai looginen. Prosessi vastaa enemmänkin siihen millä tavalla asioita tehdään kuin mitä tehdään. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008, 219.)

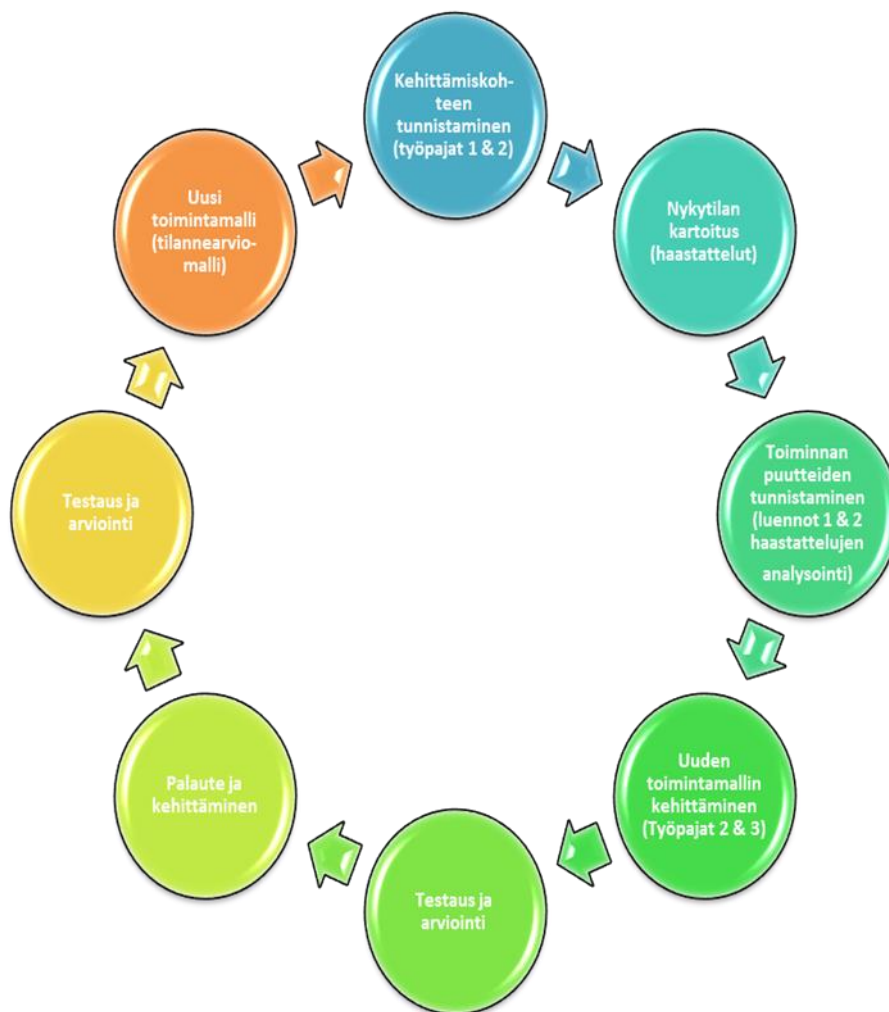
Prosessin tehtävänä on täyttää ulkoisen tai sisäisen asiakkaan tai muiden sidosryhmien tarpeita. Prosessi on päätösten ja tehtävien ketju näiden tarpeiden täyttämiseksi. Tuomisen mukaan prosessit voidaan jakaa neljään ryhmään: ydin, -tuki, -johtamis- ja avainprosesseihin. (Tuominen 2010, 9.)

Bitnerin (2007, 3-4)mukaan yksi selkeimmistä ominaispiirteistä palvelulle on niiden prosessien luonne. Toisin kuin, jos on kyse fyysisistä tavaroista, palvelu on dynaamista ja kehittyy ajansaotossa erilaisten tapahtumasarjojen kautta. Palveluprosessia voidaan tarkastella ketjuna

toimintoja, jotka sallivat palvelun toimimisen tehokkaasti. Palvelun suunnittelu vaatii ymmärrystä asiakasprosessista. On oltava ymmärrys monissa eri kosketuspinnossa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, joka avautuu ajan mittaan.

Kuvassa neljä on havainnollistettu kehittämistyön prosessin kulku. Kaikenlainen kehittämistyö pystytään jäsentämään yksinkertaiseksi muutostyön prosessiksi. Ensimmäisenä siihen kuuluu kehittämishaasteiden selvittäminen. Kehittämishaasteita koskevien tavoitteiden asettaminen ja suunnitelma siitä, kuinka tavoitteisiin voitaisiin päästä. Tätä vaihetta kutsutaan suunnitteluvaiheeksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 23.) Jotta kehittämishaasteita voidaan lähteä selvittämään, tulee tuntea toimintaympäristön tämänhetkinen tilanne. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on kokenut kahden vuoden sisällä kaksi suurta organisaatiomuutosta. Ensimmäisessä erotettiin moniammatilliset tiimit erillisiin hallinnollisiin putkiin. Omat putket ovat toimistolle, etuuskäsittelijöille, sosiaaliohjaajille sekä sosiaalityöntekijöille. Käytännössä tämä tarkoitti uusia tiimejä ja uudenlaisten työtapojen omaksumista.

Toisessa organisaatiomuutoksessa sosiaalivirasto yhdistyi terveysvirastoon. Askel on tärkeä pyrittäessä luomaan palvelukokonaisuuksia, jotka palvelevat asiakkaita ja työntekijöitä nykyistä mutkattomammin ja selkeämmin. Sosiaaliohjauksen yksikkö on kokenut monia muutoksia. Seuraavat suuremmat muutokset koskevat sähköistä toimeentulotuen hakemista ja etuuskäsittelyn siirtymistä Kelaan.



Kuva 4: Kehittämisen prosessin eteneminen

Esimieheni kanssa päätimme, että kehittämistyöhön osallistuvat työntekijät valittiin tiimin yhteisenä kehittämispäivänä. Hyvissä ajoin ennen kehittämispäivää kolme työntekijää pyysi päästä kehittämiprojektiin mukaan. Halukkuutta työnsisällön kehittämiseen löytyi, joten tilaus kehittämiprojektille oli. Kehittäminen oli jäänyt muutosten jalkoihin viimeisten vuosien aikana. Projektiin valikoitui viisi kehittämisestä innostunutta nuorta työntekijää. Projektin suunnitteluun ja toteuttamiseen sitoutui myös esimieheni.

Ennen ensimmäistä projektiryhmän tapaamista perehdyin projektityötä, prosesseja ja kehittämistyötä koskevaan teoriaan. Tiedon syventäminen oli edellytys sille, että pystyin toimimaan projektinvetäjänä. Tutustuin myös ryhmähaastatteluun aineistonkeruumenetelmänä.

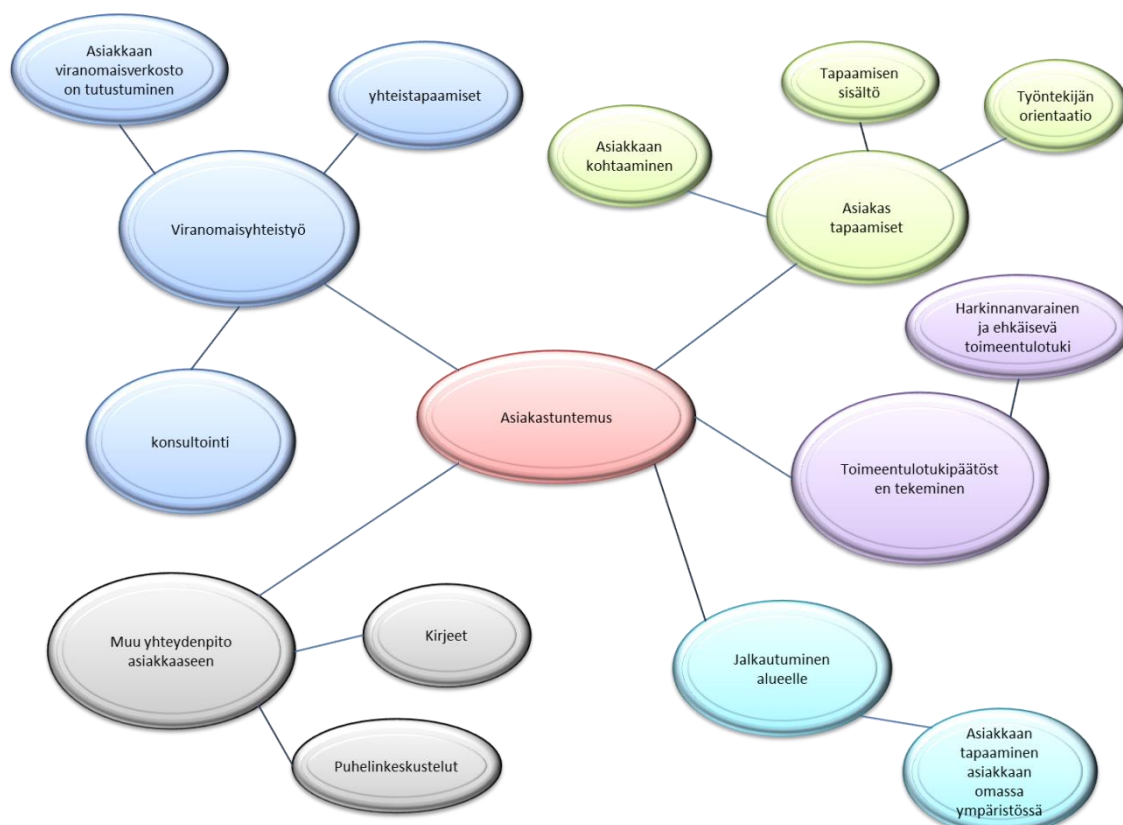
Ensimmäisten tapaamiskertojen tarkoituksena oli luoda keskusteleva, luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri (kuvassa 4 työpaja 1 & 2). Tavoitteena näille tapaamisille oli kerätä tietoa avoimen haastattelun keinoin projektiryhmää kiinnostavista kehittämisaiheista ja avata ryhmäläisten valitsemaa kehittämisaihetta koskeva asiakaspalveluprosessi, josta työstettiin service blueprinting- prosessikaaviot (Liite 1 & 2). Nykyaikana tarve luoda laatua palveluihin,

asiakkaan kokemuksen kautta on palvelujen kehittämisen keskiössä. Tämä tarve tuo esiin tarpeen innovatiivisille metodeille, tekniikoille, kehittämiselle ja tutkimiselle. Service bluepringing -asiakaslähtöinen lähestymistapa palvelun kehittämiseksi on juuri tällainen metodi. Palvelusuunnitelma antaa yrityksille mahdollisuuden visualisoida palveluprosessi, asiakaskontakti ja fyysiset todisteet, jotka nitoutuvat yhteen heidän tarjoamiin palveluihinsa, asiakkaan näkökulmasta. Palvelusuunnitelma valaisee ja yhdistää taustalla olevaa tukiprosessia, joka ajaa ja tukee asiakaskesteistä palvelua läpi koko organisaation. (Bitner, Ostrom & Morgan 2007, 5.)

### 3.3 Kehittämishaasteiden selvittäminen

Työpajatyöskentely oli keskeinen osa projektin etenemistä. Kahden työpajatyöskentelykerran tuloksena saimme kerättyä työtämme määritteleviä ongelmakohtia, jotka vaikuttavat asiakaspalveluun ja asiakastuntemukseen. Näitä olivat työntekijöiden vaihtuvuus ja työn kuormittavuus sekä asiakkaiden vaikea tavoitettavuus, jotka on kuvattu kuvassa 5. Lisäksi määrittelimme tekijöitä, joista projektiryhmän mielestä koostuu asiakastuntemus aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa. Ongelmakohtia selvitettiin työpajoissa avoimena keskusteluna. Työpajatyöskentelyn sijoittumisen kehittämisprosessissa näkyy kuvassa 4.

Ryhmähaastattelu on tehokas tapa kerätä tietoa, koska samalla saadaan tietoja monelta eri henkilöltä. Ryhmähaastattelu on erityisen toimiva silloin kun tiedetään, ettei haastateltavat arastele haastattelua. Ryhmähaastattelun positiivisena puolena voidaan nähdä se, että ryhmäläiset voivat tukea toistensa muistia ja auttaa myös väärinkäsitysten korjaamisessa, toisaalta ryhmä voi toimia rajoittavana tekijänä esimerkiksi estää kielteisten asioiden esiintulon. Kooltaan yli kolmihenkinen ryhmän haastattelussa saattaa myös haastateltavien ulosannin vaihtelevuus vaikuttaa haastatteluun. Osa haastateltavista voi olla hyvinkin puheliaita ja osa niukkasanaisia. (Hirsjärvi ym. 2009, 211.) Ryhmähaastattelua on käytetty tässä kehittämistehtävässä kehittämiskohteiden etsimiseen ja asiakastuntemuksen nykytilanteen kartoittamiseen. Ryhmähaastattelu toteutettiin projektiryhmän ensimmäisellä tapaamisella. Ensimmäisellä tapaamisella annettiin ryhmälle valmiita aiheita keskustelulle, joiden pohjalta keskusteltiin kehittämistarpeista ja ryhmän toiveista kehittämiselle. Tärkeimmiksi teemoiksi nousivat tiimin sisäisen tiedonkulun kehittäminen ja asiakastuntemuksen kehittäminen.



Kuva 5: Asiakastuntemukseen vaikuttavat tekijät aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa

Asiakas tuntemuksen prosessien parantaminen nousi selkeäksi kehittämiskohteeksi työpajoissa. Asiakastuntemuksen parantaminen on myös määritelty tavoitteena Helsingin kaupungin strategiasuunnitelmassa. Tämän hetkisen tilanteen kartoitusta haluttiin lähestyä asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaan näkökulman korostamista tuki myös Ritva Haapalan (2012) väitöskirjan tutkimustulokset. Haapala on kirjoittanut väitöskirjansa aiheesta ”Mistä tyytymättömyys syntyy? Hallintokantelun sisällöt sosiaalipalveluissa ja toimeentulotuessa? Tärkeimpiä havaintoja väitöskirjassa oli, että ihmiset haluavat olla itse vaikuttamassa oman elämänsä ratkaisuihin ja osaavat vaatia hyvää palvelua. He eivät ole kiinnostuneita vain saamastaan palvelusta tai etuudesta sinänsä, vaan siitä, miten koko asiakasprosessia hoidetaan, onko palvelu kohteliasta ja otetaanko asiakkaan omat näkemykset huomioon. Haapalan mukaan myös kriittisyys palvelujen laatua kohtaan lisääntynyt ja selkeitä puutteita löytyy palveluiden käytön opastuksessa. Työntekijällä ei myöskään anneta aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen riittäväksi. (Haapala 2012, 97-98.) Haapalan tuo esiin myös selkeän tarpeen rakenteiselle kirjaamiselle. Lisäksi asiakastuntemuksen tärkeys sosiaalialalla tehtävässä työssä korostuu väitöskirjassa.

Haapalan (2012) tutkimuksessa määrällinen ja laadullinen tutkimusote täydentävät toisiaan. Esimerkiksi se, kuinka asiakkaan kohteluun liittyvä tyytymättömyys nousi korkeammalle laadullisessa analyysissä, tilastolliseen analyysin tuloksiin verrattuna. Toimeentulotuen asiakkaille selkeästi eniten tyytymättömyyttä aiheutti pitkät käsittelyajat, kirjallisten päätösten puuttuminen sekä kielteinen päätös tai ilman etuutta jääminen. (Haapala 2012, 98.)

Eniten mainintoja kertyi tyytymättömyyden ja halventavasta kohtelusta ja liian pitkistä käsittelyajoista. Yhdeksässä kymmenestä toimeentulotuen kantelusta tyytymättömyys kohdistui asiakkaan kohteluun. Kolmesta oli käynyt ilmi, että asiakkaat olivat kokeneet uhkailua, kiristystä tai painostusta asiakastilanteessa. Kanteluissa asiakkaat olivat kertoneet työntekijän itkettäneen asiakasta ja tämän jälkeen työntekijä oli alkanut suureen ääneen päivittelemään asiakkaan tilannetta. Työntekijöiden koettiin myös käyttäytyneen asiakkaita kohtaan erittäin alentuvasti ja ylimielisesti, työntekijät esiintyivät epäasiallisesti ja puhuivat sopimattomia. Kanteluista ilmeni myös, että viranomaisen oli käyttänyt virka-asemaansa hyväksi ja aiheuttanut asiakkaalle henkisiä paineita ja tehnyt tämän elämästä sietämätöntä. (Haapala 2012, 81-83.)

Tärkeää on ottaa huomioon asiakkaan esittäessä huolen omasta tilanteestaan, että asiakkaat ovat jo valmiiksi huonossa asemassa tilanteensa vuoksi. Hyvää tarkoittavien ammattilaisten ja keskenään kommunikoimattoman palveluverkoston ei tulisi kuormittaa asiakasta lisää. Kyky kommunikoida tavalla joka laajentaa ymmärrystä asiakkaan tilanteesta on ensiarvoisen tärkeää välittävässä asiakassuhteessa. (Duffy 2013, 59.)

Toisessa työpajassa projektiryhmä koki asiakastuntemukseen eniten vaikuttavana asiana asiakkaan ensimmäiseen tapaamiseen liittyvän tilannekartoituksen tekemisen, jonka käytännöt ovat työntekijäkohtaisia tällä hetkellä. Vallitsevaa tilannetta päätettiin lähteä kartoittamaan haastatteluin. Haastatteluiden aktiivisiksi toimijoiksi päätettiin yhdessä projektiryhmäläiset, jotka haastattelevat kuvitteellista asiakasta.

Lähtökohtana tutkimukselliselle kehittämishankkeelle on kehittämiskohteen tunnistaminen ja siihen liittyvien asioiden ymmärtäminen. Kehittämiskohteen tunnistamisen jälkeen kerätään siihen liittyvää tietoa. Tietoa kerätään sekä käytännöstä, että perehtymällä teoreettiseen ja muuhun kirjoitettuun tietoon. Keskeistä on löytää näkökulma, jonka mukaan tutkimuksellisessa kehittämistyössä edetään. Kohteena olevasta organisaatiosta ja toimintaympäristöstä kootun tiedon avulla määritellään fokusoidumpi kehittämistehtävä ja rajataan kehittämisen kohde. Tämän jälkeen voidaan kuvata kehittämistyöhön liittyvät prosessit ja suunnittelemaan lähestymistapaa ja menetelmiä. (Ojasalo ym. 2010, 25.)

### 3.4 Asiakastuntemuksen nykytilan kuvaus aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa

Asiakastuntemuksen ja asiakkaan kohtaamisen nykytilanteen kartoittamiseksi, oli casehaastattelu toimivin tiedonkeruutapa. Erityisen tärkeänä haastattelun toteutuksessa näin Hirsjärven (2009) mainitseman puheen sijoittamisen laajempaan kontekstiin. Haastattelussa on mahdollista nähdä vastaajan ilmeet ja eleet. Haastateltava saattaa myös kertoa enemmän ja aiheesta laajemmin kuin tutkija pystyy ennakoimaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Tässä kehittämistyössä haastateltiin viittä työntekijää sosiaaliohjauksen yksiköstä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelussa pyrittiin mahdollisimman autenttiseen asiakastapaamiseen. Tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden tapaa kartoittaa asiakkaan elämäntilannetta tilanteessa, jolloin asiakasta ei ole aiemmin tavattu. Haastatteluiden sijoittuminen kehittämisprosessissa näkyy kuvassa viisi kohdassa nykytilan kartoitus.

Haastattelun luotettavuutta saattaa Hirsjärven (2009, 206) mukaan heikentää se, että haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Sosiaaliasema työssä asiakkaan palvelutilanne koetaan erittäin henkilökohtaisena. Tämän asian analysointi ja kartoittaminen nostatti haastateltavissa tunteita jännittyneisyydestä innostuneisuuteen. Luultavasti myös haastattelutilanteessa on pistetty parasta. Haastattelut kuvaavat täten vain osittain todellista asiakastapaamista, mutta antavat varsin kattavan kuvan nykytilanteesta.

Haastattelussa pyrittiin mallintamaan asiakkaan ensitapaaminen. Loimme esimieheni kanssa kuvitteellisen asiakkaan, jolle käsikirjoitimme kattavan historian. Tarkoituksena oli luoda henkilö, joka vastaa asiakasta, joita kaikilla asiakasalueillamme on. Kirjoitin asiakkaan tiedot valmiiksi tilanearvion muotoon (liite 3). Minä esitin haastateltavaa asiakasta Maija Meikäläistä, jota kollegani haastattelivat jokainen vuorollaan. Haastattelujen tavoitteena oli löytää jo olemassa olevia käytäntöjä koskien asiakkaiden kohtaamista ja tietojen keruuta, sekä kartoittaa asiakastapaamisten nykyistä sisältöä.

Haastateltaville annoin ennakkotiedoksi ainoastaan sen, että kyseessä on yksinhuoltaja Maija 32 vuotta, joka on asioinut etuuskäsittelyssä pidemmän aikaa eikä häntä ole aikoihin tavattu. Loput jäi työntekijöiden itsensä selvitetäväksi. Työntekijät haastattelivat Maijaa 28.11-3.12.2013. Jokaisen haastattelun päätteeksi haastateltuja pyydettiin vaikenemaan haastattelussa ilmenneistä asiakasta koskevista tiedoista, jotta jokaiselle haastateltavalle tilanne olisi yhtä uusi. Haastatteluja oli viisi. Samoin oli viisi erilaista kokemusta asiakkuudesta ja asiakkaan kohtaamisesta ja palvelusuunnitelmasta.

Erikoista haastattelutilanteessa oli se, että vaikka olenkin projektiryhmäläisten kollega niin jokaisen haastattelu tilanteen edetessä koin todella olevani asiakas. Kokemus tilanteen aitou-

desta muodostui jokaisessa haastattelussa samalla kaavalla. Alussa työntekijän hämmennys ”Alkoks tää nyt niinku?”, noin viiden minuutin jälkeen tapaaminen alkoi edetä luonnollisesti ja vaikuttaa yllättävän autenttiselta. Asiakkaana koin jokaisen tapaamisen hyvin erilaisena. Koin aitoa hämmennystä, kun en saanutkaan jotain hakemaani etuutta. Koin kiukkua, kun minua painostettiin työllistymään. Koin liikutusta, kun tunsin, että minua kuultiin ja ymmärrettiin. Koin myös iloa, kun minulle ehdotettiin joitain etuuksia, joita en ollut edes ajatellut haakevani. Haastattelut onnistuivat erittäin hyvin nykytilanteen kartoittajina. Haastattelujen jälkeen myös kollegat päivittelivät seuraavasti: ”Tuntu ihan et sä olit asiakas, unohdin täysin et oot kollega” ”Vitsi ku älytöntä, luulin et täst ei tulis mitään mut olit ihan ku kuka tahansa asiakas”. Jokainen työntekijä tiesi asiakkaasta tapaamisen jälkeen melko lailla yhtä paljon. Suurin eroavaisuus haastatteluissa oli mielestäni se mihin suuntaan asiakkaan asiaa alettiin kuljettaa. Tähän vaikutti hyvin pitkälle se kuinka syvästi asiakkaan kertomaan haastattelussa tartuttiin ja kuinka syvälle asiakkaan tilanteeseen keskustelua johdateltiin.

Haastattelujen avulla saatiin kattava laadullinen aineisto, joka purettiin litteroimalla.” Tallennettu laadullinen aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sananasaisesti. Tätä kutsutaan litteroinniksi.” (Hirsjärvi ym. 2009, 222). Litterointi tehtiin koko aineistosta. Litteroitua tekstiä tuli 84 sivua ja litterointiin kului n. 40 tuntia aikaa. Nikanderin (2005, 431) mukaan aineiston purkamista koskevat ratkaisut heijastavat tutkijan teoreettista esiyymmärrystä ja oletuksia tutkittavasta ilmiöstä. Lisäksi ne heijastavat sitä miten ja millä tasolla aineistoa on mielekästä lähestyä. Analysoin tekemäni haastattelut teemoittelua hyväksikäyttäen. Teemoittelun tuloksista tehtiin kuvat, jotka helpottavat tilanteen hahmottamista ja tuovat ydinasiat lukijalle helposti ymmärrettäviksi. Kuvat havainnollistavat haastattelujen kulkua ja tuovat näkyväksi haastatteluissa ominaisen aiheissa poukkoilun ja teemat joihin kukin haastattelija painottaa työskentelyään saman asiakkaan kohdalla.

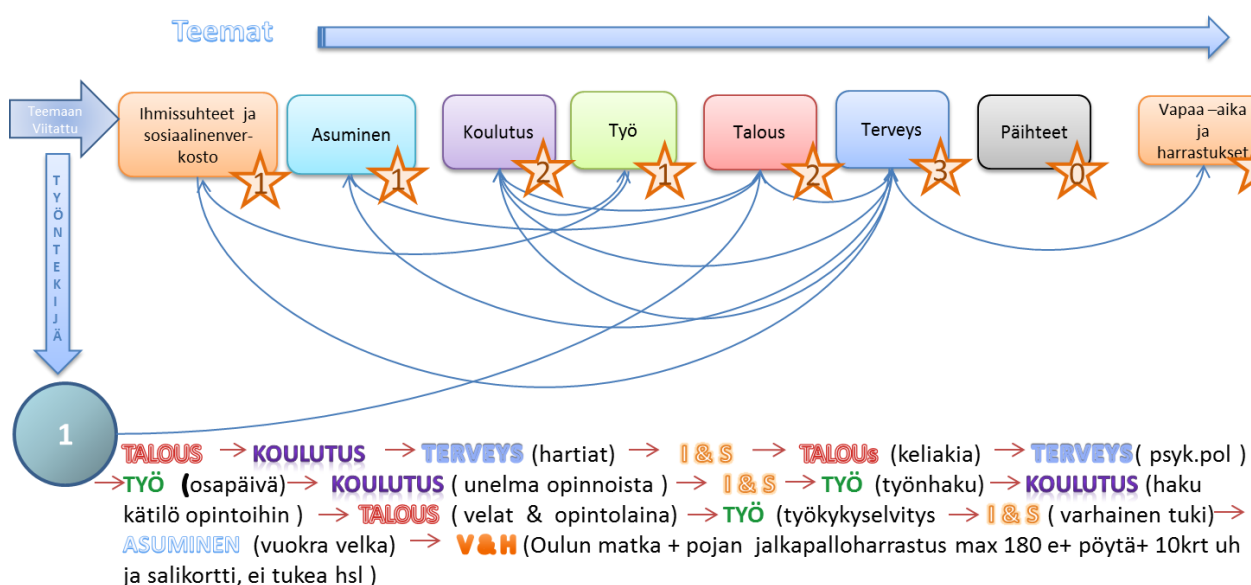
Teemoittelu perustuu siihen, että tekstimassasta etsitään keskeisiä aiheita. Keskeisten aiheiden perusteella muodostetaan teemoja. Pääsääntöisesti teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät kaikista haastatteluista. Teemat saattavat muistuttaa aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa, mutta ei aina. Joskus aineistosta löytyy uusia teemoja. Haastatteluista nousseet aiheet voivat olla eri järjestyksessä ja jäsenetty eri tavoin, kuin tutkijan tekemässä haastattelurungossa. Haastateltujen puheesta litteroitua tekstiä tulee tarkastella ennakkoluulottomasti. (KvaliMOTV 2014)

Kuvan yläosaan on kirjattu teemoittelun kautta yleisimmiksi nousseet keskustelujen teemat. Tähdet teemojen vieressä kertovat, kuinka monta kertaa kyseiseen teemaan on haastattelun aikana palattu. Ympyrä, jonka sisällä on numero kuvaa kutakin haastattelijaa, joita oli yhteensä viisi. Olen numeroinut haastattelijat suojatakseni haastateltujen henkilöllisyyttä. Ympyrästä lähtee nuoli ensimmäiseen teemaan, johon haastattelija keskustelun kuljetti. Nuolet

jatkavat kulkuaan sen mukaisesti kun keskustelu eteni. Jokainen kuva on erilainen ja ne havainnollistavat selkeästi haastattelujen painopisteiden eroavaisuutta. Kuvan alaosaan on vielä aukaistu haastattelun kulku helpommin ymmärrettävään muotoon. Kuva kokonaisuudessaan hyödyntää visuaalisuutta ja logiikkaa haastattelujen kulun hahmottamisessa.

Tekstiin on lisätty myös otteita litteroidusta tekstistä, jotta lukijan olisi helpompi tavoittaa aineisto kokonaisvaltaisemmin. Otteisiin on merkattu haastattelija (H) kirjaimella ja asiakas (A). Asiakkaan osuudet haastattelussa pohjaavat tekaistuun elämäntilanteeseen, mutta niiden tuominen työhön antaa sisältöä haastattelijan tekemiin kysymyksiin. Olen myös lisännyt analyysiin omia kokemuksiani asiakkaana.

Ensimmäisessä haastattelussa työntekijän fokuksessa oli koulutuksen ja osa-aikatyön mahdollisuuden kartoittaminen. Työntekijä ei esitellyt itseään lainkaan asiakkaalle. Keskustelu eteni sekavasti. Haastattelussa ei ollut logiikkaa eikä selkeää rakennetta. Haastattelurakenteen poukkoilevuus näkyy kuvasta 6. Tapaaminen alkoi talouden kartoituksella. Työntekijä sai selville kokonaisvaltaisesti tarvittavat asiat asiakkaan tilanteesta, mutta ei kiinnittänyt huomiota asiakkaan alkoholin käyttöön. Työntekijä kertoi asiakkaalle laaja-alaisesti mahdollisista kontaktiverkkoista kuten: työkykyselvitys, velkaneuvonta, varhainen tuki, kela ruokavalion tuki. Työntekijä tulosti asiakkaalle yhteystiedot verkostoihin. Työntekijä kiinnitti huomiota osa-aikatyön mahdollisuuteen ja kartoitti asiakkaan kouluttautumismahdollisuuksia. Työntekijä kehotti asiakasta menemään lääkäriin, jotta hän voi selvittää fysioterapian mahdollisuutta. Asiakkaalle varattiin uusi aika työntekijän tapaamiselle vasta puolen vuoden päähän.



Kuva 6:Haastattelu numero 1

Työntekijä jätti huomioimatta täysin asiakkaan alkoholinkäytön. Työntekijä ei myöskään kartoittanut asiakkaan psyykkisiä voimavaroja. Haastattelussa motivoitiin asiakasta vahvasti kouluttautumiseen tai osa-aikatyöhön tietämättä asiakkaan kokonaisvaltaisista resursseista. Tapaamisella annettiin asiakkaalle useita yhteystietoja eri virastoihin joihin asiakkaan tuli ottaa yhteyttä. Herää kysymys, riittävätkö asiakkaan voimavarat selvittämään verkostoa yksin, kun seuraava aika sosiaaliohjaajalle annettiin vasta puolen vuoden päähän. Seuraavassa ote asuntopalvelan kartoittamisesta:

T: Toi kylhän toi vähän on, etku sul sitä vuokravelkaa kuitenkin on, ni eihän se kiinteistöäkään sitä nyt välttämättä ikuisesti kato. Et vaikka se on tollee aika pieni se velka, mut ne voi olla silleen et sä et oo lyhentäny tätä yhtään et ne voi lähettää sen käräjille... Et se on niinku mahdollista kyllä, et sun kannattas kyl tehä sen kiinteistön kaa jotain maksusuunnitelmaa siitä jos sä esimerkiks niinku 50 euroo kuussa lähtisit lyhetämään sitä velkaa.

A: Nii täl hetkel seki on ihan liikaa ku mul on niin paljon näit velanmaksuja  
T: Nii sul oli niit velkoiki, niin mut et sit sun pitäs kumminki mieltii, et kumpi on tärkeempi se vuokranmaksun turvaaminen vai velkojen maksu. Et kylhän se et asunto pysyis lapsillaki ja näin et kylhän sen pitäs olla tärkeempi ku niitten velkojen maksu.

A: Nii nii mä en vaan niit luottotietoja haluais millään menettää

T: Nii no kyl mä sen ymmärrän et sä et haluais mut täytyy mieltii et onks se tärkeempää et onks luottotiedot kunnossa vai onks perheellä asunto. Et mekään ei välttämättä, et me todetaan et sul oli ollu itellä rahaa sen velan maksuun ja sit jos saisit hädön sieltä... okei lapset eivät joudu kadulle täällä mut sit se on kriisimajotus et te ootte koko perhe yksiössä jossain päin pääkaupunki seutua... Et onhan se kyl aikamoinen katastrofaalinen tilanne ja kylhän siit sit lastensuojelu ilmoitukset siin vaihees tehään ja näin... Et oikeesti mä haluan et sä ymmärrät sen et se asunto on tosi tärkeä juttu ja et jos sä ton kämpän menettäisit ni on tosi vaikeeta saada uutta... Et jos vuokravelka sinne sit jäis ni sä et vois saada enää kaupungilta ikinä uutta asuntoa  
(Haastattelu 1.)

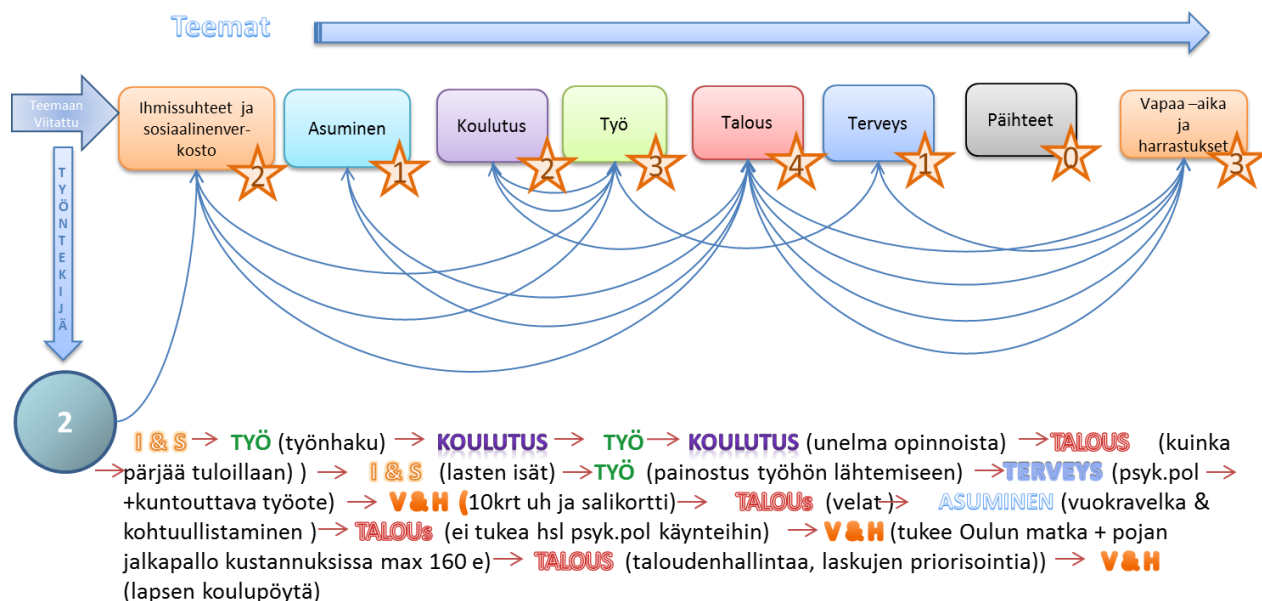
Toisen haastattelun fokuksessa oli asiakkaan työhön paluu, arjessa jaksaminen ja talouden hallinta. Tässäkään haastattelussa työntekijä ei esitellyt itseään. Haastattelu eteni sekavasti. Haastattelussa ei ollut logiikkaa eikä rakennetta. Tämä haastattelun rakenteettomuus näkyy kuvasta 7. Asiakas aloittaa tapaamisen kysymällä asiakkaan kuulumisia, joka antaa tapaamiselle alkuun välittömän ja rennon tunnelman. Tilanteen kartoittaminen jatkui perheen ja ihmisuhteiden kartoituksella. Työntekijä painosti asiakasta vahvasti työnhakuun ennen kuin tiesi asiakkaan terveydentilaa. Seuraavassa ote haastattelusta:

T: No mitäs sä jatkossa sitten, mitä sä ajattelet, et mitä viiden vuoden päästä?

A: No joo mä haluaisin kouluttautua kättilöks, et se olis ihan niinkun mun semmonen suuri unelma ja sitä mä nyt tässä jotenkin niinku jotenkin odottelen, että lapset vähän niinku kasvais et vois ihan heittäytyä opiskelijaks kokonaan.

T: Kuinkas vanhoja lasten pitäis olla, että voisit heittäytyä opiskelijaks?  
(Haastattelu 2.)



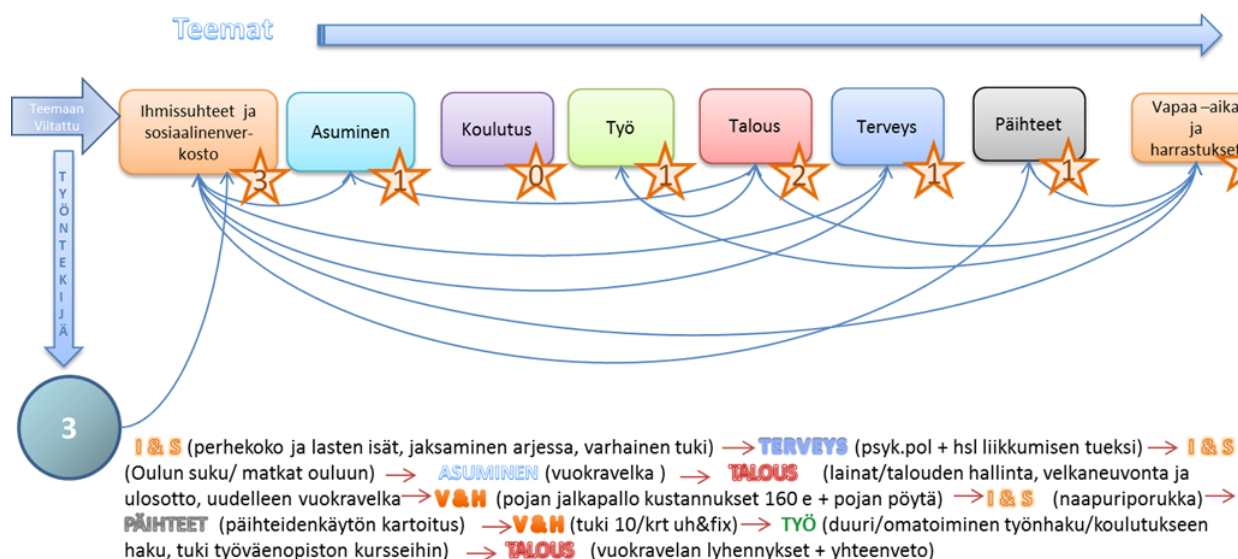


Kuva 7: Haastattelu numero 2

Tässä haastattelussa nousi kaikista haastatteluista vahvimmin asiakkaan painostaminen ja pysyväisohjeisiin painottuva palvelu. Päihteiden käyttöä ei kartoitettu laisinkaan.

Kolmannessa haastattelussa työntekijän tilannekartoitus painottui asiakkaan arjessa jaksamiseen, päihteiden käyttöön ja velkojen hoitamiseen kuten kuvasta 8 voi todeta. Työntekijä esitteli itsensä asiakkaalle, joka antoi heti työntekijästä hyvän ja luotettavan sekä asiakastaan arvostavan mielikuvan.

T:Moi mä oon XX ja mä oon sun alueen työntekijä ja sulle tosiaan varattiin aika päätöksessä eks niin ja tota nousi etuuskäsittelystä esiin, ku sä oot hakenu pitkään toimeentulotukea ja ja huomasin et et sä et hirveesti et oo harkinnanvarasta toimeentulotukee hakenu, ja mä oikeestaan niinku halusin tavata sut ja nähä että kuka oot ja näin. (Haastattelu 3.)



Kuva 8:Haastattelu numero 3

Työntekijä aloitti haastattelun perhesuhteiden kartoituksella sekä arjessa jaksamisella. Työntekijä pääsi asiakkaan masennuksen jäljille nopeasti. Hän kuunteli tarkasti asiakasta ja tarttui asiakkaan puheissa asiakkaan tilanteeseen vaikuttaviin asioihin.

T: Ooksä miten tota ku sä sanoit jaksamisesta ni onks sul mitään masennuksia onko jotain?  
(Haastattelu 3.)

Työntekijä kysyi asiakkaalta hyvin vaikeitakin asioita haastattelun aikana. Tästä huolimatta hän kykeni säilyttämään ystävällisen ja miellyttävän sävyn läpi tapaamisen. Asiakkaan on helppo palata tapaamaan työntekijää jatkossa, kun hänelle jäi vaikutelma, ettei häntä tuomita tai väheksytä tapaamisella.

Työntekijä otti itse esille Helsingin sisäisen matkakortin latauksen tarpeen, mahdollisuuden käydä Oulussa tapaamassa isää, lapsen harrastukset ja toimeentulotuella mahdollisesti myönnettävät harrastusvälineet. Työntekijä kannusti asiakasta omien talousasioiden haltuunottoon. Vuokraelvan suhteen työntekijä ohjasi asiakasta tekemään maksusuunnitelman kiinteistön kanssa 30 e/kk ja oli valmis myöntämään loppuosan velasta harkinnalla asiakkaan itse lyhennettyä velkaa noin 6 kuukautta. Työntekijä pääsi päihteidenkäytön jäljille ja käytti aikaa tilanteen selvittämiseen. Työntekijä painosti asiakasta vahvasti lainojen päästämistä ulosottoon asiakkaan arjessa selviytymisen helpottamiseksi. Asiakkaan asioiden hoitamisen jatkoimenpiteet jäivät vaikeaksi hahmottaa, koska selkeää suunnitelmaa tai punaista lankaa ei asiakkaan asioiden hoitamiseksi tullut. Tapaamisella ei syntynyt asiakasta alistavaa valtasuhdetta. Työntekijä-kertaa lopuksi asiakkaalle lähinnä myönnettyt etuudet ei toimenpiteitä.

Työntekijä varasi asiakkaalle uuden ajan puolen vuoden päähän. Haastattelussa ei ollut johdonmukaista rakennetta.

Tämä työntekijä oli ainut, joka kartoitti kattavasti asiakkaan päihteidenkäyttöä. Alla on ote työntekijän puheenvuorosta asiakkaan alkoholinkäyttöön liittyen.

Etku se kas, kun ne päivähoiton lastentarhanopettajatkaan varmaan huomannu et se silleen niinku et sä olisit kannissä, et sä hoidat perheen ja näin eihän niinkun ootsä kuitenki nauttinu alkoholia, et ei se kyl nyt ihan oo tämmönen niinku ihan tämmönen ei kannattais sen alkoholin kaa ihan näin päivisin pelleillä et sit vaikka sä nyt ite sanot et sul ei oo mitään ongelmaa oo ni nii ni tota siitä voi ongelma tulla et kyl mä mietin et me voitais melkein treffata vaik varhasen tuen työntekijän kanssa yhdessä sut....(Haastattelu 3.)

Työntekijä ei myöskään odottanut asiakkaan pyytävien asioita, vaan tarjosi asiakkaalle etuuk-  
sia, joihin hän on oikeutettu ilman että asiakkaan tarvitsi niiden tarvetta itse perustella.

Työntekijä kannusti asiakasta omien velkojen hoitamiseen positiivisella motivoinnilla. Tapaamisella toteutui yhteistyön periaate eikä alistavaa valtasuhdetta syntynyt.

Työntekijä sanoi ainoana haastattelijana ääneen erittäin tärkeän huomion koskien tilanearviossa käsiteltävien asioiden vaikutusta perustoimeentulotuen käsittelyyn.

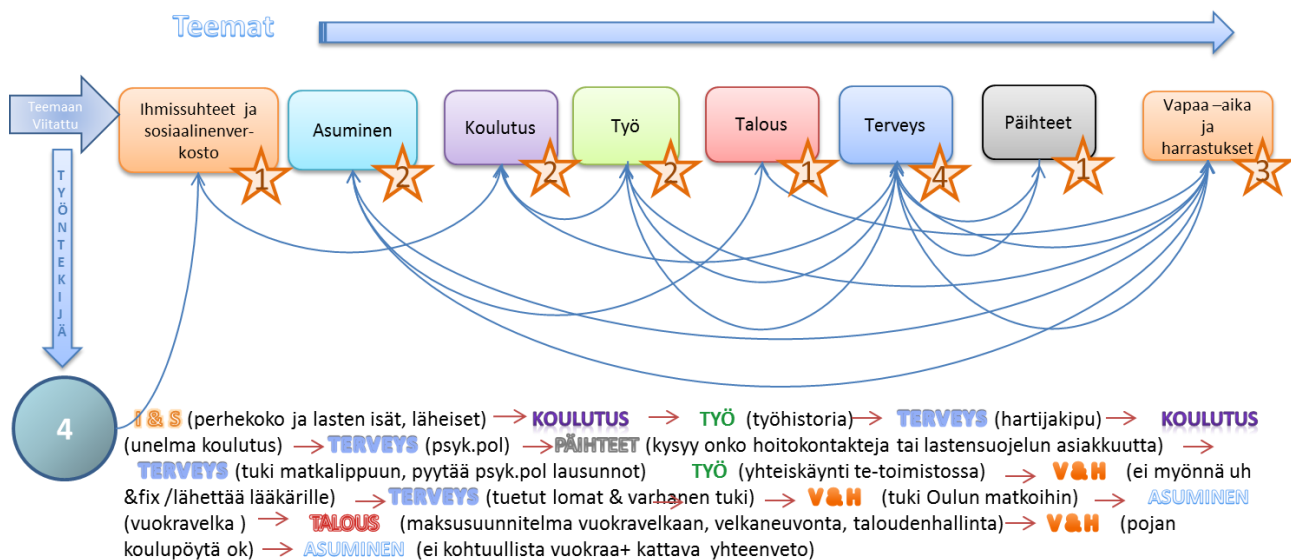
Joo ja jos susta tuntuu siltä niin sun ei tarvi mulle kertoa mitään vaik mä täs kyselenkin. Oon kova kyselee höpöttään ja puhumaan, niin ei tarvi sit sanoa yhtään mitään mitä et niinku halua et ei vaikuta sun toimeentulotuen käsittelyyn millään tavalla. Et saat kyllä ihan haeskella toimeentulotukea kirjallisesti mut kiva tosiaan nähä. (Haastattelu 3.)

Neljännessä haastattelussa toteutui esimerkillisesti kokonaisvaltainen tilanteen kartoitus.

Haastattelun rakenne näyttää hyvin tasapainoiselta myös kuvasta 9 tarkasteltuna. Työntekijä esitteli itsensä asiakkaalle tapaamisen alussa. Työntekijä aloitti perhesuhteiden kartoituksella, jonka teki varsin laaja-alaisesti. Työntekijä pyysi asiakkaalta psykiatrian poliklinikan lausunnot, jotta pääsee selville kuinka vahvasti työelämään asiakasta lähdetään ohjaamaan.

Työntekijä toi asiakkaalle esiin mahdollisuuden tavata työvoimaneuvojan kanssa yhdessä asiakasta työ - ja elinkeinotoimistossa. Työntekijä varasi tapaamisella asiakkaalle ajan vuokravalvojan tapaamiseen takaisinmaksusuunnitelman tekemiseksi kiinteistön kanssa. Työntekijä ei myöntänyt tukea kuntosalilippuun, koska hartia kivut olivat olleet työnteon esteenä asiakkaalle. Työntekijä koki parempana vaihtoehtona lääkärin kautta saatavan mahdollisen fysioterapi-  
an. Työntekijä kannusti asiakasta hoitamaan vuokravelan itse tekemällä maksusuunnitelman kiinteistön kanssa 50 e/kk. Tapaamisella ei syntynyt vahvoja valta-asetelmia ja havaittavissa oli erittäin vähän painostusta. Työntekijä antoi asiakkaalle uuden ajan kuukauden päähän.

Neljännän haastattelun tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaan tilannetta ja tutustua asiakkaaseen. Tapaamisen tarkoituksena ei ollut vielä löytää selkeää polkua jatkotyöskentelylle vaan kartoittaa sitä, mitä pitää vielä selvittää, jotta voidaan löytää asiakkaan tarpeita realistisesti vastaava palvelupolku.



Kuva 9:Haastattelu numero 4

Kuvasta numero 9 voi todeta haastattelun kokonaisvaltaisuuden ja kattavuuden. Seuraavassa on ote työntekijän antamasta yhteenvedosta asiakkaalle tapaamisen lopuksi.

Sit sovittiin et sä toimitat mulle niitä psykkän polin lausuntoja vähän koska tääl ei kyl hirveesti oo mitään. Sulle on pitkään tehty etuuskäsittelyssä noita päätöksiä ja tääl ei oo mitään näit sun lääkärinlausuntoja et tosiaan et mullakaan ei ollu niinku tiedossa et sul on asiakkuus tuol psykkän polilla ja niinkun tän kokonaispaletin lisäksi mä haluaisin kattoo vähän et mitä sielläki sanotaan ja varaisit sinne lääkäriin nyt sen ajan sitte että tota tää sun hartija asia olis hyvä selvittää. Sit ku lähetään miettiin sen työkkärin kaa niinku tätä et mikä mikä vois olla se juttu ni olis hyvä et sä voisit käydä siel lääkäriissä ni sit varataan se yhteisneuvottelu sit sinne työkkäriin. (Haastattelu 4.)

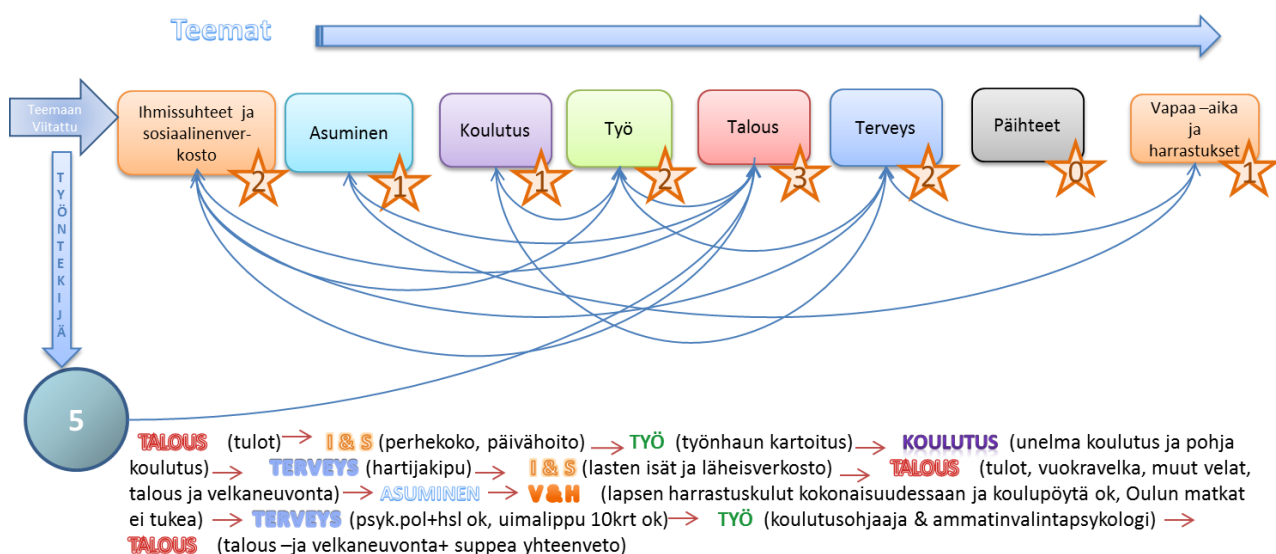
Työntekijä sitoo itsensä tapaamisella aktiiviseksi toimijaksi asiakkaan palveluprosessissa varamalla asiakkaalle yhteistyöajan TE-toimistoon. Tapaamisen asiakaslähtöisyyden sinetöi työntekijän asiakkaalle antama loppuyhteenveto, josta asiakas voi oman kodin rauhassa palata tapaamisella keskusteltuihin asioihin ja hän voi palauttaa mieleensä asiat, jotka hänen tulee itse hoitaa seuraavaan tapaamiseen mennessä. Velka-asioiden hoidossa työntekijä kannusti asiakasta ottamaan vastuuta vuokravelan järjestelyssä.

Ni sit muistat tän varhaisen tuen kuten puhuttiin sä saat nyt ne yhteystiedot mukaan. Et just jos tulee tämmösiä kun esimerkiks ku sulla kesällä tai nimenomaan kaipaat niinku lasten kans tukee, ni tää vartu vois olla ihan hyvä. Et kannattaa nyt ainaki tutustuu siihen sitte että jos ne niinku käy sun luona

jutteleen ja katot mitä ne pystyy tarjoo. Jos sä koet et tää ei oo niinku mun juttu niin siin ei oo niinku mitää siinä sitte et se ei niinku velvota sua tavallaan mihinkään...ja tota..joo..sit sovittiin et tosissaan kuitteja vastaan myönnetään sulle ne Oulun matkat pääsette sinne isän luokse Joulun viettoon. Pakilaan lähtee se kirjotuspöytä sitoumus. Uimahallia mietitään sen jälkeen ku sä oot käyny siel lekuris sitte katotaan mitä se lääkäri ylipäänsä suosittaa et sehän voi olla et se ei välttämättä se uinti oo alkuun, et se voi olla et niinku määrää ihan johonki muihin toimenpiteisiin ja sit se voi olla jonku fysioterapian kautta et se ei välttämättä heti oo se mut sen selvität kanssa sitte.  
(Haastattelu 4.)

Työntekijä antoi asiakkaalle tapaamisen lopussa erittäin kattavan ja hyvän loppuyhteenvedon, josta asiakas sai printatun koosteen. Tapaamisella oli selkeä struktuuri. Tapaaminen eteni luontevasti ja asiakkaalle jäi jatkoa varten selkeät toimintaohjeet.

Talouden hallinta ja velka asioiden hoitaminen nousivat keskiöön viidennessä haastattelussa, kuten kuvasta numero 10 on nähtävissä. Työntekijä ei esitellyt itseään asiakkaalle. Työntekijä aloitti tilanteen kartoittamisen perhesuhteiden kartoituksella. Työntekijä kehotti asiakasta käymään lääkärissä niskasärkyjen osalta. Työntekijä myönsi kuitenkin asiakkaalle 10 krt uimakortin. Asumiseen liittyväkartoitus jää haastattelussa vajaaksi. Työntekijä tulosti asiakkaalle talous ja velkaneuvonnan tiedot ja kehotti asiakasta ottamaan sinne yhteyttä velka-asioissa. Psykiatrian poliklinikan asiakkuus jää taloudellisen kartoituksen jalkoihin. Työntekijä tiedusteli itse asiakkaan lasten harrastuksista ja kertoi mahdollisuudesta hakea niihin toimeentulotukea. Tapaamisella ei syntynyt asiakasta alistavaa valtasuhdetta. Työntekijä ei kiinnittänyt huomiota asiakkaan alkoholin käyttöön. Haastattelun loppuyhteenvedo jäi rakenteeltaan epäselväksi. Tilanekartoituksessa oli selkeä talouden selvittämisen punainen lanka, mutta muut asiat jäivät sen varjoon.



Kuva 10:Haastattelu numero 5

Tilannekartoituksessa tarkasteltiin kaikkia elämänosa-alueita toimeentulotuen näkökulmasta. Kuvasta 10 voi todeta, että haastattelussa ei annettu yhtä paljon painoarvoa asiakkaan terveydellisille ja vapaa aikaan liittyville tekijöille kuin työllistymiseen ja toimeentulotukeen liittyville tekijöille. Alla ote työntekijän puheenvuorosta kun asiakas tiedusteli haastattelun loppupuolella seuraavaa aikaa:

Voihan meillä käydä useamminkin, et ei se nyt tarvi kaikkia kerralla, et jos sul tulee enskerralla käymään ni se vois olla hyväki. Lähinnä mua kiinnostaa et miten sul on tän velka asian kanssa käyny, et jos sä siel talous- ja velkaneuvonnas käyt et mitä ne on siel oikeen sanonu. (Haastattelu 5.)

Haastattelu eteni selkeän rakenteen kannattelemana, joka jätti mielikuvan hyvin hallitusta haastattelusta. Ei myöskään jäänyt epäselvyyttä asiakkaan velvollisuuksista jatko työskentelyssä.

2/5 haastatteluista oli selkeä kannatteleva struktuuri. Toisessa näistä kahdesta haastattelusta nousi tapaamisen punaiseksi langaksi taloutta määrittelevät tekijät ja toisessa toteutui tilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen. Pääteiden puheeksiotto näyttäytyi vaikeana. 2/5 työntekijästä kysyi asiakkaan pääteidenkäytöstä ja ainoastaan yksi työntekijä kartoitti kattavasti asiakkaan pääteidenkäyttöä ja antoi aiheelle aikaa.

Haastatteluiden analyysi esiteltiin projektiryhmälle 18.2.2014 ja koko tiimille 19.2.14. Luennot pidettiin erillisillä tiimikokous kerroilla aiheista ”Kansa ja rakenteinen kirjaaminen” 18.6.2014 sekä 5.3.2014 aiheesta ”Asiakastuntemus sosiaaliohjauksessa”. Rakenteisesta kirjaamisesta on kerrottu enemmän luvussa 3.6 Selkeärakenteinen tilannearviomalli. Projektiryhmälle ja koko tiimille tuotiin näkyväksi tilannearvion käytön tuomia hyötyjä useista eri näkökulmista. Työntekijöiden tiedostettua faktan, että tulevaisuudessa tilannearviot tulevat olemaan aina asiakkaan luettavissa, lisäsi huomattavasti mielenkiintoa tilannearvion kehittämiseen. Lisäksi motivoivia tekijöitä olivat asiakastuntemuksesta esiin tuotu teoria ja tutkimukset. Kaikkein tärkein tekijä tilannearviolomakkeen kehittämiseksi oli kuitenkin se, että tärkeiksi koetut asiat, jotka tulisi kartoittaa vastaanotolla, on jatkossa sovittu yhdessä. Vastuu siitä, onko asiakkaan tilannetta kartoitettu riittävästi, ei enää ole yksittäisen työntekijän harteilla vaan vastuu on jaettu.

Seuraavassa luvussa on käyty läpi nykytilan selvityksestä nousseet kehittämishaasteet, joita löytyi kolme: selkeärakenteinen tilanearviomalli, asiakkuuden siirtäminen sosiaaliohjauksesta sosiaalityöhön ja tiimin sisäisen keskustelun tarve.

### 3.5 Asiakkuuden siirtämisen tehostaminen ja tiimin sisäisen keskustelun tarve

Asiakkuuden siirtämisen tehostaminen sosiaaliohjauksesta sosiaalityöhön ja tiimin sisäisen keskustelun tarve olivat kehittämishaasteita, jotka nousivat esiin projektiryhmän työskentelyssä. Projektiryhmä koki nämä teemat erittäin tärkeinä kehittämistarpeina. Erityisenä kehittämistarpeena nähtiin myös tarve luoda yhteisesti sovitut tekijät sosiaalityöhön siirtämistä varten. Jatkossa kehittämistyötä voitaisiin jatkaa yhdistämällä tilanearviolomakkeeseen yhteisesti hyväksytty kriteeristö, jonka täyttyessä asiakas siirtyisi aikuissosiaalityöhön. Tällä hetkellä asiakassiirtoja tehdään erittäin vähän sosiaalityöhön, koska selviä toimintamalleja ei ole luotu. Siirrot perustuvat siihen, että sosiaaliohjaaja ottaa itse yhteyttä oman alueensa sosiaalityöntekijään ja pyrkii perustelemaan siirron tarpeen sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan oikeus päästä sosiaalityön asiakkaaksi turvattaisiin luomalla yhteisesti hyväksytty malli, jonka mukaisesti siirto sosiaalityöhön tapahtuisi automaattisesti.

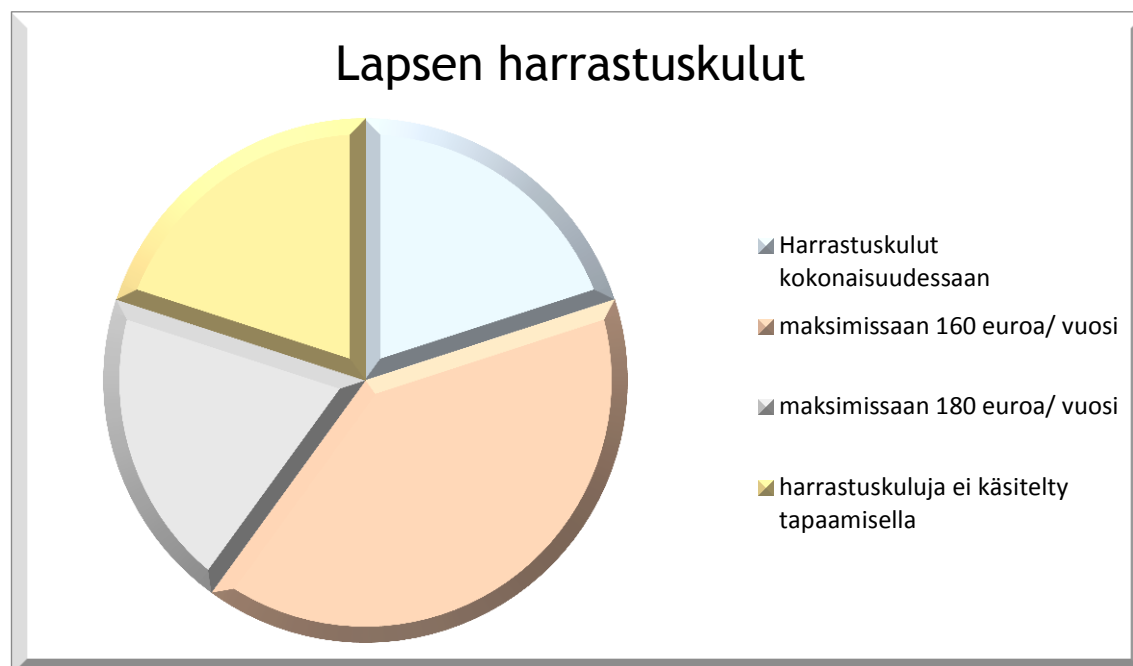
Toteutetut casehaastattelut toivat näkyväksi sen, että tiimeissä tarvitaan enemmän yhteistä keskustelua yleisesti haetuista harkinnanvaraisista tuista. Tämä mahdollistaisi sen, että jotakuinkin samassa tilanteessa olevat asiakkaat saisivat samansuuntaisesti harkinnanvaraista tukea.

Casehaastattelu asiakkaan käsikirjoitukseen lisättiin erilaisia asioita, johon asiakas haki harkinnanvaraista tukea. Asiakas ei pyytänyt suoraan kaikkiin tukea vaan osa tuen tarpeesta työntekijän tuli selvittää haastattelun kautta. Asiakkaan tullessa ensikertaa tapaamiselle ei hän muutenkaan tiedä mihin voi hakea tukea ja usein asioiden ääneen hakeminen voi asiakkaalle olla myös jännittävää tai hävettävää.

Matkakortin myöntäminen psykiatrian poliklinikan asiakkaalle, yksinhuoltajaäidille riippuu jokaisen työntekijän kyvystä harkintaan. Haastattelujen analyysin esityksessä keskustelua herätti kovasti se, kuinka eri tavalla tukia myönnetään. Osa ajatteli, että pelkkä psykiatrian poliklinikan asiakkuus ei riitä matkakortin myöntämisen kriteeriksi. Myöskään yksinhuoltajuus ei yksinään riitä syyksi. Toiset taas ajattelivat, että kumpikin riittää kriteeriksi. Ajatuksia herätti se kuinka erilalla jokainen oli tukea myöntänyt. Asiakkaiden eriarvoisuus oli varsin selkeää.

Kuvasta 11 näkyy kuinka eri tavoin lapsen harrastuskuluja projektiryhmäläiset ovat myöntäneet case asiakkaalle. Pysyväisohjeistuksen mukaisesti 7-vuotiaalle lapselle voidaan myöntää 160 e/ vuodessa tukea harrastuksiin. Ohjeistuksen mukaisesti myöntäneitä oli 2 ja erityistä

harkintaa käyttäneitä 2, joista toinen myönsi harrastuskulut kokonaisuudessaan. Yksi työntekijä ei käsitellyt lapsen harrastuskuluja laisinkaan.



Kuva 11: Toimeentulotuen myöntäminen lapsen harrastuskuluihin

Työntekijöitä on sosiaaliviraston ohjeistuksen mukaisesti kehoitettu tukemaan asiakasperheiden lasten harrastuskuluja yli ohjearvojen. Esiin on tuotu asiakasperheiden lasten suurempi todennäköisyys syrjäytyä tai jäädä muutoin yhteiskunnan ulkopuolelle. Uimahallikortin myönsi 80 % projektiryhmäläisistä, ja 20 % katsoi lääkärikäynnin ja mahdollisen fysioterapian lähetteen olevan oikea tapa toimia. Asiakkaan särkyjä ei ollut ikinä tutkittu, mutta ne olivat kuitenkin tulleet työntöön esteeksi. Asiakkaan tärkeäksi kokemaan Oulun matkaan asiakkaan isän luokse myönsi 4/5 haastatellusta harkinnanvaraista tukea. Koulupöytäan myönsivät kaikki haastatellut tukea.

Aikuissosiaalityössä vuokratelkojen lisääntyminen kuormittaa työtä huomattavasti. Lapsiperheiden häädöt ovat lisääntyneet, ja yksin asunnottomaksi jääneitä on työntekijöillä tasaiseen tahtiin asiakkaina. Casehaastattelun käsikirjoitukseen lisättiin yhden kuukauden vuokratelka, koska haluttiin kartoittaa, millä tavoin työntekijät lähtevät ehkäisemään laajemman kriisin syntyä. Periaatteessa jollei asunnottomuuden uhkaa ole asiakasta ohjataan asioimaan kiinteistössä ja tekemään takaisinmaksusuunnitelma velasta.

2/5 työntekijästä kertoi asiakkaalle tiivistetysti asiakkaan omasta vastuusta ja kehottivat maltillisen takaisinmaksusuunnitelman tekemiseen kiinteistön kanssa. Asiakkaan osoitettua halunsa hoitaa velkaa itse (3-6 kk) työntekijät lupasivat harkita loppuosan myöntämistä harkinnalla. Asiakkaan joutuessa ahdinkoon työntekijät lupasivat myös myöntää ruokarahaa velan

maksun tukemiseksi. Työntekijät toivat esille myös sen, että asiakkaalla vapautuu varoja siitä, ettei tarvitse ostaa matkalippua itse. Samaiset työntekijät olivat myöntäneet asiakkaalle harkinnanvaraisena tukena matkaliput.

2/5 työntekijästä puhui pitkään asumisen vaarantamisesta, asunnottomuudesta Helsingissä, laskujen maksun priorisoinnista ja vuokran kohtuullistamisen mahdollisuudesta. Vuokran kohtuullistaminen tarkoittaa sitä, että Helsingin kaupungin sosiaaliviraston pysyväisohjeen määrittämän kohtuuvuokran ylittyessä, työntekijä voi toimeentulotukilaskelmissa huomioida asiakkaalle ainoastaan kohtuuvuokra ei tosiasiallista vuokraa. Työntekijä voi aina itse harkita kohtuullistetaanko vuokraa vai ei. Kohtuulliseksi arvioidut vuokratasot ovat hyvin paljon jäljessä yleisestä vuokran hintojen kehityksestä.

Näistä kahdesta työntekijästä toinen lupasi pyytää ajantasaisen vuokravelan määrän kiinteistöltä ja varata kuukauden päähän uuden tapaamisajan vuokravelan takia. Toinen työntekijä kehotti asiakasta tekemään kiinteistön kanssa takaisinmaksusuunnitelman sen enempää asiaan syventymättä. 1/5 työntekijästä riitti tieto, että vuokravelkaa on, mutta ei asiaan perehtynyt tarkemmin kuultuaan, että velkaa on alle yhden kuukauden vuokra. Uhka asunnottomuudesta syntyy vasta kahden kuukauden vuokravelasta.

Projektiryhmän tapaamisten- ja työntekijöiden haastatteluiden tulosten pohjalta on työyhteisössä selkeä tarve jakamiselle ja ammatilliselle keskustelulle. Vallitseva tilanne ei tue työntekijöiden kannalta osaamisen jakamista. Myös asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan, kun työntekijät eivät arvioi yhdessä asiakastapauksia. Haastatteluissa näkyi työntekijöiden hyvin erilainenkin suhtautuminen jopa hyvin arkisiin tukimuotoihin, kuten matkakortin myöntämiseen psykiatrian poliklinikalla asioivan asiakkaan tueksi tai kuntosalilipun myöntäminen terveyden tueksi.

Asiakkaan tilanteisiin vaikuttavia tekijöitä jokainen työntekijä arvottaa omalla tavallaan. Avoin keskustelu asiakastapauksista ja heille myönnettyistä etuuksista vaikuttaisi siihen, että jotakuinkin samassa tilanteessa olevat asiakkaat saisivat samansuuntaisesti harkinnanvaraisia etuuksia. Tällöin palvelulla olisi yhteneväinen punainen lanka. Sosiaalialan työssä jokaisen asiakkaan tilannetta on kuitenkin katsottava yksilöllisesti. On hyvä muistaa, että harkinnanvaraisten etuuksien myöntämistä ei voi ennalta määrätä tietyille asiakasryhmille automaationa kuuluviksi.

### 3.6 Selkeärakenteinen tilannearviomalli

Selkeärakenteiselle tilannearviomallille on olemassa oleva tarve sosiaalialan asiakastyössä. Haastattelun selkeä rakenne tekee tapaamisesta asiakkaalle helpomman ymmärtää ja pysyä

perässä. Selkeä rakenne antaa jokaiselle asiakkaalle samanlaisen mahdollisuuden tulla kuul-  
luksi kokonaisvaltaisesti. Rakenne tekee myös työntekijälle helpommaksi kartoittaa tilanne  
kokonaisvaltaisesti. Haastattelun selkeä rakenne antaa työntekijälle mahdollisuuden selvittää  
asiakkaan piilevät kokonaistilanteeseen vaikuttavat tekijät helpommin ja se antaa työnteki-  
jälle työvälineet tilanteen kokonaisvaltaiseen ja huolelliseen selvittämiseen.

Sosiaalityön prosessiin kuuluu kaksi olennaista osaa, joiden vaikutus koko prosessiin on mer-  
kittävä. Toinen on asiakkaan ja työntekijän välille muotoutuva yhteistyösuhde ja toinen liittyy  
molempien näkemykseen asiakkaan lähtötilanteesta. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010,  
136.)

Lähtötilanteen kartoitusta voidaan pitää tilannearviona. Tilannearviossa työntekijä selkeyttää  
asiakkaalleen ja myös itselleen sen, mikä asiakkaan tämänhetkinen elämäntilanne on. Tilan-  
nearvion tavoitteena on ymmärtää mahdollisimman hyvin asiakkaan oma näkökulma elämänti-  
lanteestaan. (Särkelä 2001, 66-67.)Tilannearvion selkeä eritelty rakenne mahdollistaa sen,  
ettei kartoitus rajoitu ainoastaan työntekijän tai asiakkaan johdattelemiin aiheisiin. Kuvassa  
12 näyttyy, kuinka erilaisten teemojen ympärille viiden haastattelun fokus on painottunut



Kuva 12:Fokuksen määrittäminen casehaastatteluissa

Sosiaaliohjaajille tulisi määritellä yhteinen käytäntö ensimmäistä kertaa asioivien ja uusvan-  
hojen asiakkaiden tilanteen arvioimista varten. Sosiaaliohjaajien osaamista tulisi ohjata ra-  
kenteisen kirjaamisen suuntaan, joka helpottaa tiedon jäsentämistä ja löytämistä. Rakentei-  
nen kirjaaminen tulee erityisen tärkeäksi kansallisen sosiaalihuollon asiakastietovaranto (Kan-

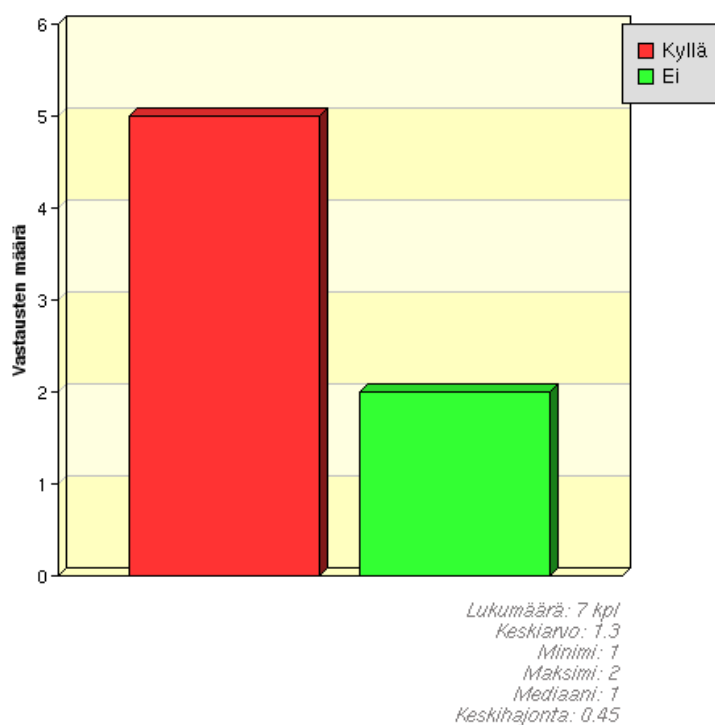
Sa) toiminnan alkaessa. Työntekijöiden on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota siihen mitä tapaamisilla kirjataan ja miksi. Työntekijän tulee ottaa huomioon, että jatkossa asiakas voi lukea tehdyt tilannearviot kotitietokoneeltaan niin halutessaan. Kirjaamisen tulee olla selkää, ymmärrettävää ja asiakkaan tilanteen kuvauksessa tulee ottaa huomioon asiakkaan oma mielipide ja toiveet. Kehittämistyössä haluttiin lisätä työntekijöiden tietoa koskien Kansallista asiakastietovarantoa ja rakenteista kirjaamista. Alla tuloksia E-kyselystä, joka lähetettiin tiimin työntekijöille kesäkuussa 2014. Kyselyn tarkoituksena oli seurata työntekijöiden kokemusta oppimastaan.

Kuvassa 13 näkyy tiimin työntekijöiden oma kokemus uuden oppimisesta koskien Kansallista sosiaalihuollon asiakastietovarantoa.

### Oletko oppinut uutta koskien Kansallista sosiaalihuollon asiakastietovarantoa (KanSa)?

1.

#### Vastausten absoluuttinen jakauma



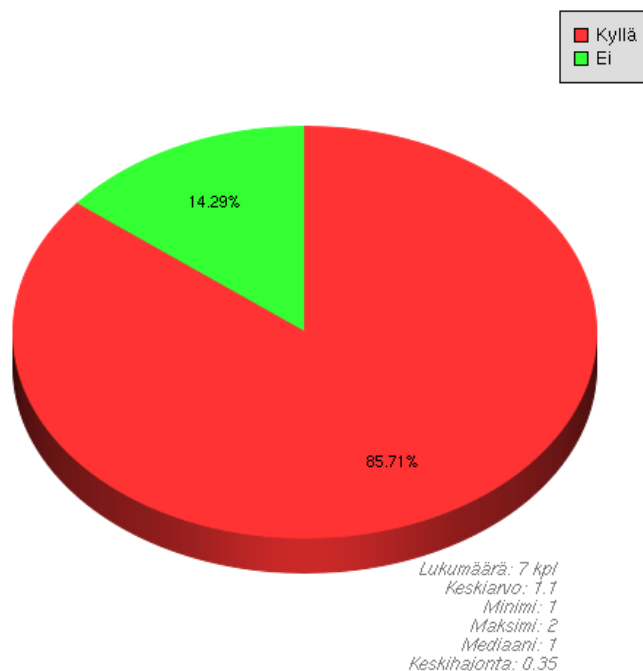
Kuva 13: E-kysely tiimin työntekijöille uuden oppimisesta (KanSa)

Kyselyyn vastasi kymmenestä työntekijästä seitsemän. Vastausten perusteella rakenteisesta kirjaamisesta opittiin enemmän, kuten oli tarkoituskin. Kuvassa 14 näkyy vastausprosentti uuden oppimisesta koskien rakenteista kirjaamista.

## Oletko oppinut uutta koskien: Rakenteista kirjaamista?

2.

### Vastausten suhteellinen jakauma



Kuva 14: E-kysely tiimin työntekijöille koskien uuden oppimista (rakenteinen kirjaaminen)

Seuraavassa selvitän kirjaamisen vallitsevaa tilannetta aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa. Tällä hetkellä sosiaaliohjaukselle ei ole omia ohjeistuksia vaan työmme perustana tulisi toimia sosiaalityön tilannearvioon perustuva asiakassuunnitelma. Sosiaalityön kirjallisen tilannearvion ja suunnitelman tarkoituksena on olla työväline tavoitteellisen sosiaalityön edistämiseksi. Yksittäisiinkin sosiaalityön asiakastapaamisiin sisältyy asiakkaan elämäntilanteen kartoitusta ja sopimuksia seuraavista askeleista. Asiakkaalle ne näyttäytyvät usein kuitenkin vain irrallisina toimenpiteinä. Tilannearvion ja suunnitelman tekemisen prosessi yhdistettynä yhteisiin arviointeihin on sosiaalityön keino lisätä asiakkaan oman elämän jäsentämistä ja hallintaa. (Helsingin kaupunki 2009, 2.)

Sosiaalityön tilannearvio ja suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Tilannearviossa on tarkoituksena kartoittaa asiakkaan elämäntilanne. Kuvassa 15 näkyy tilannearvion rakenne ja ulkoasu. Suunnitelmassa sovitaan yhdessä työn tavoitteista ja työskentelymenetelmistä. Sosiaalityö on suunnitelmallista silloin, kun siihen sisältyy säännöllinen asiakkaan kanssa tehtävä tavoitteiden saavuttamisen arviointi. Sosiaalityön vaikutusten arviointi ilman kirjallista suunnitelmaa on mahdotonta. (Helsingin kaupunki 2009, 3.)

Yhteisesti hyväksytyt tavoitteet ja työskentelymenetelmät sisältävä kirjallinen suunnitelma antaa asiakkaan tapaamisille ja sovitulle toiminnalle raamit. Suunnitelma ei toimi ainoastaan velvoitteena asiakkaalle, vaan sen tulee olla asiakkaan ja työntekijän välinen sopimus, johon molemmat osapuolet sitoutuvat. (Helsingin kaupunki 2009, 3.)

The screenshot shows a web application interface for 'Helsingin ATJ DEMOYMPÄRISTÖ'. The main content area displays a case record for 'TILANNEARVIOINTI' (Situation Assessment) for a client named OJARELLUKKA ANDERS AUG. The record includes fields for 'Hetu' (071079-0331), 'Nimi', 'Soshuol' (TT), 'Tyypit' (TA), 'Ajankohta' (020209 - 310309), and 'Alue' (0020). A list of assessment categories is shown with checkboxes and question marks, including JOHDANTO, PERHE JA IHMISSUHTEET, ASUMINEN, KOULUTUS, TYÖ, TALOUS, TERVEYS, PÄIHITEIDEN KÄYTTÖ, ARKIELÄMÄ JA VAPAA-AIKA, MUUT TIEDOT, and YHTEENVETO. A green banner at the bottom of the form reads 'TIEDOT PÄIVITETTY' (Information updated).

Kuva 15: Tilannearviointi näyttö asiakastietojärjestelmässä

Dokumentointi on tärkeä osa sosiaalityötä. Dokumentit auttavat työntekijää muistamaan asiakkaan asiat ja auttavat asiakkaan tilanteen arvioinnissa. Työntekijän ollessa esimerkiksi lomalla tai työntekijän vaihtuessa dokumentit toimivat muiden työntekijöiden tiedon lähteenä, ne auttavat myös uusien työntekijöiden opastamisessa ja tukevat työnohjausta. Dokumentit tuottavat tietoa käytetyistä menetelmistä ja ne voivat toimia tutkimusaineistona.

Asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin on oleellista ja se voi lisätä asiakkaan kokemusta osallisuudesta. Se voi myös lisätä asiakkaan tunnetta näkemystensä esille saamisesta. Keskustelu dokumentin sisällöstä ja sen esittäminen asiakkaalle voidaan tuoda osaksi asiakasprosessia, sen ei tarvitse olla irrallinen tapahtuma. Tehtäessä kaksinkertaisia muistiinpanoja eri näytöille, dokumentointiin ja tiedon hakuun kuluu paljon työaika. Dokumentoinnin hyödynnettävyyden ja selkeyden kannalta on tärkeää, että dokumentointiin käytetään oikeita näyttöjä. Mikäli esimerkiksi suunnitelmaan kuuluvia asioita kirjataan muistiinpanoihin tai päätöksiin, eivät asiakkaat, esimiehet ja muut työntekijät saa tietoa siitä, että suunnitelma on tehty. Tavoitteellisen sosiaalityön prosessin kannalta oleellimmat näytöt ovat tilannearvio-

(TARV), suunnitelma- (SUUN), seuranta- (SEUR), yhteydenotto- (YHTO), asiakkuuden yhteen-  
veto- (ASHA) ja muistiinpanonäytöt (MUIST). (Helsingin kaupunki 2009, 1.)

On oleellista, että suunnitelmat ja tilannearviot kirjataan oikeille näytöille. Muistiinpanonäyt-  
töä ei ole tarkoitettu tilannearvioiden ja suunnitelmien tekemiseen. Muistiinpanot on tarkoi-  
tettu ainoastaan etuuskäsittelijöiden työn helpottamiseksi sekä toimenpideohjeiden ja asia-  
kaskohtaisten linjauksien kirjaamiseen. Asiakkaalla on aina oikeus nähdä myös suunnitelman  
seuranta ja muistiinpanot, vaikka niitä ei tulosteta automaattisesti asiakkaalle. (Helsingin  
kaupunki 2009, 1.)

”Monet sosiaalihuollon järjestämistä säätelevät lait edellyttävät suunnitelman tekemistä asi-  
akkaan kanssa (sosiaalihuolto-, kotouttamis-, vammaispalvelu-, kehitysvammaisten erityis-  
huolto- ja päivähoitolaki sekä lastensuojelulaki). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja  
oikeuksista (22.9.2000/812) eli Asiakaslaissa edellytetään suunnitelman laatimista, ellei ky-  
seessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai ellei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmei-  
sen tarpeetonta. Suunnitelma on tehtävä, mikäli mahdollista, yhteisymmärryksessä asiakkaan  
kanssa. Asiakslain tarkoittamassa palvelusuunnitelmassa on kuvattu asiakkaan toivomukset,  
yksilölliset tarpeet ja ne asiat, joihin pyritään vaikuttamaan. Suunnitelmassa tuodaan esille  
sosiaalihuollon järjestämisen ja sosiaalityön kannalta merkitykselliset asiat.” (Helsingin kau-  
punki 2009, 3; Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 22.9.2000/812,  
7§.) Kuvassa 16 esitettyä suunnitelma näyttöä eikä kuvassa 17 esitettyä seuranta näyttöä ole  
käytetty lainkaan kehittämistyönkohteena olleessa tiimissä.

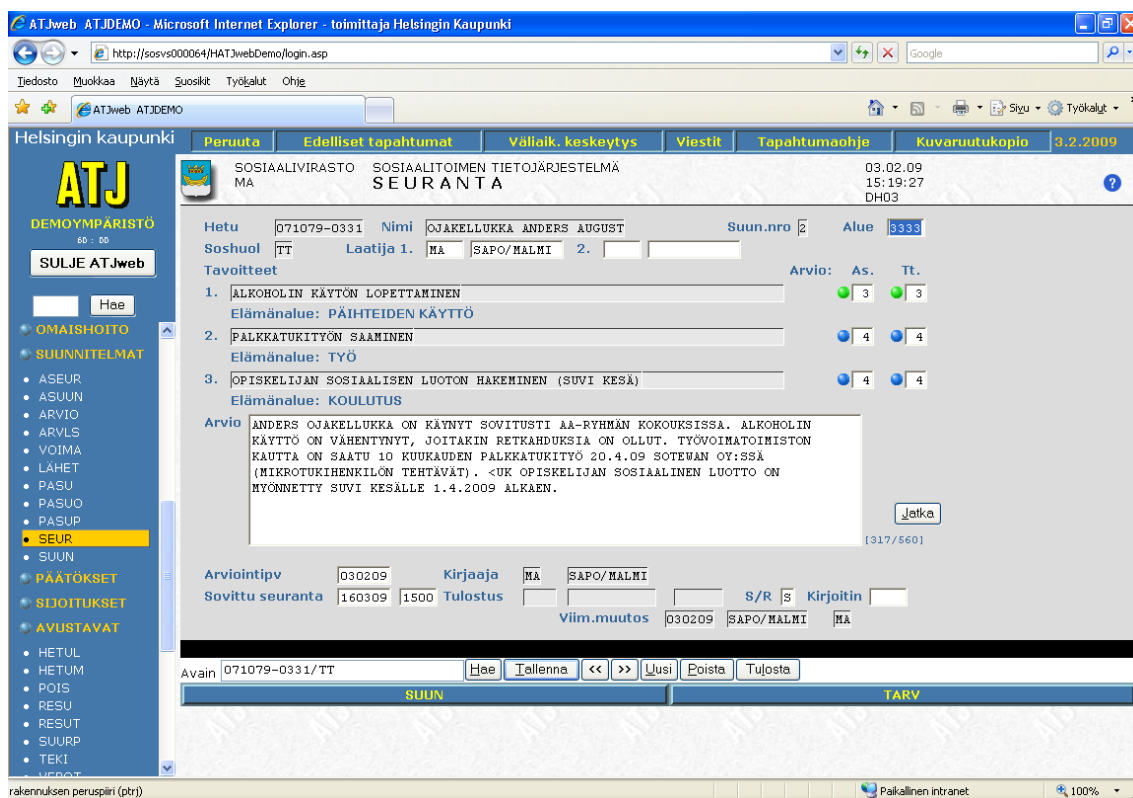
Toimeentulotukilain 10 §:n mukaan suunnitelma asiakkaan omatoimisesta selviytymisestä on  
tehtävä aina silloin, kun harkitaan toimeentulotuen perusosan alentamista yksilöidysti tarjo-  
tusta työstä tai vastaavasta toimenpiteestä kieltäytymisen vuoksi. Kuvassa numero 15 on  
suunnitelma näyttö asiakastietojärjestelmästä. Laissa edellytetään suunnitelman tekemistä  
mahdollisuuksien mukaan yhdessä työvoimaviranomaisten kanssa ja tarvittaessa muiden yh-  
teistyötahojen kanssa. Mikäli asiakas tässä tilanteessa kieltäytyy yhteisen suunnitelman teke-  
misestä, täytyy tieto kirjata lyhyesti toimeentulotukipäätökseen. Jotta tieto kieltäytymisestä  
ja suunnitelman puuttumisesta täytyy kieltäytymisen syy ja muut tärkeät taustatekijät kirjata  
lisäksi asiakkaan muistiinpanoihin. (Helsingin kaupunki 2009, 3-4; Laki toimeentulotuesta  
30.12.1997/1412,10§.)

The screenshot shows the ATJweb system interface. The browser title is 'ATJweb ATJDEMO - Microsoft Internet Explorer - toimittaja Helsingin Kaupunki'. The address bar shows 'http://sosvs00064/HATJwebDemo/login.asp'. The page header includes 'Helsingin kaupunki' and a navigation menu with tabs: 'Peruuta', 'Edelliset tapahtumat', 'Väliaik. keskeytys', 'Viestit', 'Tapahtumaohje', 'Kuvaruutukopio', and '3.2.2009'. The main content area displays a case plan for 'SOSIAALIVIRASTO MA' and 'SOSIAALITOIMEN TIETOJÄRJESTELMÄ SUUNNITELMA'. The client's name is 'OJAKELLUKKA ANDERS AUGUST'. The 'Suunnitelma' field contains the following text: '<1 ANDERS OJAKELLUKKA JÄI JOULUKUUSSA TYÖTTÖMÄKSI ALKOHOLINKÄYTÖN TAKIA. SUVI KESÄN OPINNOT OVAT PITKITTYYNEET, KOSKA EI OLE OIKEUTTA OPINTOLAINAAN. <2 TAVOITTEINA ANDERS OJAKELLUKKAN ALKOHOLINKÄYTÖN LOPETTAMINEN JA PALKKATUKITTYPAIKAN SAAMINEN SEKÄ SUVI KESÄN OPIKSELUN JÄTKUMINEN. <3 OJAKELLUKKA OSALLISTUU AA-RYHMÄÄN KAKSI KERTAA VIIKOSSA, JÄRJESTETÄÄN YHTEISNEUVOTTELU TYÖVOIMATOIMISTOSSA JA HAETAAN SUVI KESÄLLE OPIKSELIJAN SOSIAALISTA LUOTTOA. <4 VÄLIARVIOINTI 16.3.2009.' The 'Tavoitteet' field lists: 'ALKOHOLIN KÄYTÖN LOPETTAMINEN', 'PÄIHEIDEN KÄYTTÖ', 'PALKKATUKITTYÖN SAAMINEN', 'TYÖ', 'OPIKSELIJAN SOSIAALISEN LUOTON HAKEMINEN (SUVI KESÄ)', and 'KOULUTUS'. The 'Suunnitelman seuranta:' field shows 'Suun:n usin seur' 030209, 'johon sovittu seur' 160309, '1500', 'Suostumus' checkbox, 'Tulostus' checkbox, 'S/R' checkbox, 'Kirjoitin' checkbox, and 'Viim.muutos' 030209 SAPO/HALMI MA. The bottom of the interface shows 'Avain' 071079-0331/ and buttons for 'SEUR', 'TARV', 'Osalliset', and 'SIPE/SIPA'.

Kuva 16: Suunnitelma näyttö asiakastietojärjestelmässä

Suunnitelma on pääsääntöisesti henkilökohtainen. Tarvittaessa se voi olla koko perheen suunnitelma. Perheellisen aikuisen suunnitelmassa tulee aina ottaa huomioon lasten tilanne. Puolisoille tehdään pääsääntöisesti omat suunnitelmat. Tarvittaessa suunnitelma voidaan myös tehdä yhdessä asiakkaan muun yhteistyöverkoston kanssa. (Helsingin kaupunki 2009, 4).

Tavoitteelliseen asiakastyöhön sisältyy oleellisena systemaattinen arviointi. Kuvassa 17 näkyy seuranta näytön sisältö ja rakenne. Jokaisella asiakastapaamisella on arviointia, mutta erityisesti sovittuina ajankohtina on syytä käydä asiakkaan kanssa kokonaisuudessa läpi, miten osatavoitteet ja päätavoitteet ovat toteutuneet. Lisäksi käydään läpi, mitkä tekijät ovat autta- neet ja estäneet tavoitteeseen pääsyä. Perheellisen kohdalla on tärkeää selvittää, miten tavoitteet ovat toteutuneet perheenjäsenten näkökulmasta. Arviointi koskee myös itse tavoitteita, sillä arvioinnin yhteydessä mahdollisesti huomataan, että tavoitteet ovat saattaneet olla tilanteeseen nähden huonosti asetettuja tai että tilanne on oleellisesti muuttunut tavoitteenasettelun jälkeen. Arviointiin sisältyy myös asiakkaan näkemys saamastaan palvelusta. (Helsingin kaupunki 2009, 6).



Kuva 17:Seuranta näyttö asiakastietojärjestelmässä

Sosiaaliohjaajille sopivaa tilannekartoitusmallia kehitettäessä oli tarkoituksena tuoda työntekijöille tutuksi sosiaalipalveluiden luokituksen - ja sosiaalipalveluiden asiakasasiakirjojen saannat sekä rakenteisen kirjaamisen hyödyt tulevaisuuden sosiaalialan kirjaamisen välttämättöminä osaamisalueina. Tavoitteena oli luoda yhdenmukainen malli asiakkaan haastatteluun, kirjaamiseen ja käytettyyn käsitteistöön.

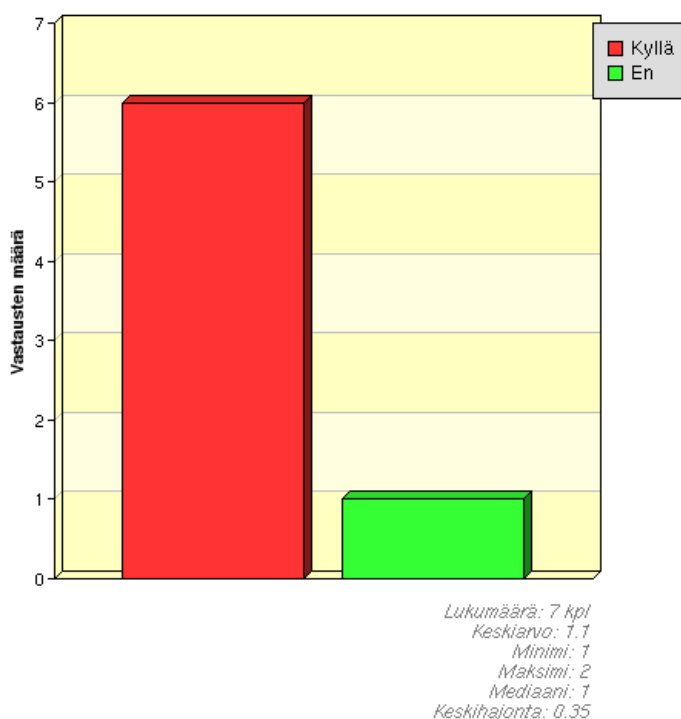
Keskustelimme kirjaamiskäytännöistä projektiryhmän kanssa työpajassa 18.2.2014. Tapaamisen alussa esittelin ryhmäläisille tekemäni haastattelujen analyysin. Esityksen lopuksi annoin ryhmälle keskustelun pohjaksi valmiita teemoja, joista syntyi vilkasta keskustelua. Teemoja olivat: Minkä syvyyseen suunnitelmallisuuteen voimme sitoutua sosiaaliohjaajina? Mitä hyötyä asiakkaalle voisi olla tilannearvion kotiin saamisesta? Tarvitseeko tilannearviota aina välttämättä lähettää asiakkaalle, mikäli sisältöä käydään läpi tapaamisella?

Projektiryhmä koki yksimielisesti, että tällä hetkellä kirjaamiskäytännöt ovat äärimmäisen vaihtelevat samoin haastattelukäytännöt. Asiakkaiden tapaamisiin, käytyihin puheluihin, viranomaisyhteistyöhön ja etuuskäsittelyyn liittyvät asiat kirjataan pääsääntöisesti kaikki muistiinpanonäytölle. Kuvassa numero 18 näkyy tiimin työntekijöiden kokemus kirjaamisen yhdenmukaistamisen hyödyistä. Vastaajista 85,71 % koki yhdenmukaistamisen tärkeänä.

### Näetkö hyötyjä kirjaamisen yhdenmukaistamisessa sosiaaliohjauksessa?

3.

#### Vastausten absoluuttinen jakauma



Kuva 18: E-kysely tiimiläisille kirjaamisen yhdenmukaistamisesta

Asiakastietojärjestelmän muistiinpanonäyttö on tarkoitettu etuuskäsittelyohjeistuksia varten. Muistiinpanonäytölle voidaan kirjata myös asiakkaan toimittamia tositteita esimerkiksi vuokra-sopimukset. Yksi viidestä työntekijästä kertoi käyttävänsä yhto- yhteydenottonäyttöä puheluiden kirjaamiseen. Kyseisen työntekijän etuuskäsittelijä oli tietoinen työntekijän kirjaimiskäytännöstä. Kukaan muu ryhmän jäsen ei olisi osannut asiakastietoa etsiä yhteydenottonäytöltä.

Projektiryhmän kokemus oli, että muistiinpanonäyttöä käytetään sen helppouden vuoksi, lisäksi koetaan, että muistiinpanonäyttö on sellainen paikka, josta kaikki osaavat etsiä tietoa. Tosiasiallisesti tieto hukkuu muistiinpanonäytölle, koska muistiinpanonäkymässä näkyy vain noin 20 viimeisintä muistiinpanoa. Mikäli halutaan etsiä vuoden vanhan tapaamisen muistiinpanot näytöltä, on tiedon löytäminen jo paljon haastavampaa.

Muistiinpanonäytölle kirjatessa asiakastietoja koettiin, ettei työntekijälle synny samanlaisia paineita kirjaamisesta, kuin tilannearvio näytölle kirjatessa. Tilannearvioon kirjaamisen haastavuus koettiin syntyvän siitä, että tilannearvio tehdään asiakkaan kanssa ja tarkoituksena on, että asiakas saa kopion tilannearviosta itselleen.

1/5 projektiryhmäläisestä koki tilannearvion rakenteen omaan haastattelutyylinsä liian loogisesti etenevänä ja jäykkänä, 1/5 koki että tilannearvion käyttöä pitäisi alkaa systemaattisesti harjoittelemaan, jotta tilannearvion käytöstä tulisi luontevaa. 2/5 koki asiakkaan saaman tulosten tilannearviosta olevan asiakkaalle yhdentekevä. 1/5 ryhmäläisistä näki mahdollisena sen, että asiakkaan on hyvä palata oman kodin rauhassa tapaamisella puhuttuihin, ja sovittuihin asioihin. Kaikki ryhmäläiset kokivat suoraan tietokoneelle asiakkaiden vastausten kirjoittamisen asiakkaan läsnä ollessa häiritsevän haastattelutilannetta.

Asiakas saa tapaamisella usein niin paljon tietoa, ettei kaikkea ole mahdollista heti muistaa ja jäsentää. Yksimielisiä projektiryhmäläiset olivat siitä, että nykyisellään tilannearvion toteuttaminen on liian työläs eikä siinä ole otettu huomioon sosiaaliohjauksen suuria asiakasmääriä. Kohde ryhmänä koettiin olevan sosiaalityöntekijät, joilla on enemmän aikaa suunnitelmalliseen työhön. Kaikki ryhmäläiset kertoivat kokevansa sosiaaliohjauksen olevan tulipalojen sammuttelua eikä suunnitelmallista sosiaalityötä. Vastakkainasetteluna nähtiin ajatusmalli ”reagoidaanko - vai tehdääkö suunnitelmia”. Ryhmäläiset kokivat, ettei ole riittävän selvästi määritelty sitä, kuinka syvää työtä oletetaan sosiaaliohjaajien nykyisillä asiakasmäärillä tehtävän. Näistä seikoista huolimatta koettiin, että asiakasta tavattaessa ensimmäistä kertaa tai vanhaa asiakasta tavattaessa pitkästä ajasta on tilannearvio sosiaaliohjauksen tarpeisiin kehitettynä hyvä työväline asiakkaan tilanteen kartoitukseen.

Muistiinpanonäytössä ei ole rakennetta vaan se on kokoelma asiakkaan tietoja. Osa tiedoista voi olla hyvinkin arkaluontoista ja osa hyvin yleistä asiakasta koskevaa tietoa. Tulevaisuudessa siirryttäessä kansalliseen sosiaalihuollon asiakastietovarantoon (KanSa) kohdataan ongelmia asiakirjaluokittelun kanssa. Muistiinpanonäytöltä oleellisten tietojen poimiminen on erittäin pitkä ja monimutkainen tehtävä. Tulevaisuuteen suuntaavaa toimintaa on keskittää asiakasprosessin kannalta keskeiset tiedot yhteen näyttöön, jolloin tiedon löytäminen ja luokittelu helpottuu huomattavasti. Lisäksi yhteisen kielen käyttäminen kirjaamisessa lisää huomattavasti kirjausten yhdenmukaisuutta, luotettavuutta sekä asiakkaan ja toisen viranomaisen kannalta ymmärrettävyyttä. Asiakkaan mukaanotto kirjaamistapahtumaan lisää omalta osaltaan asiakkaan osallisuutta, sitoutumista, yhteistyön syvyyttä sekä asiakkaan huomioonottamista sosiaalityönprosessissa.

Asiakkaan tilanteen kartoittamisen tapoja on tällä hetkellä yhtä monta kun on arvioiden tekijöitä. Työvälineenä on tällä hetkellä asiakastietotojärjestelmässä tilannearvio kohta, johon voidaan koota laajasti asiakkaan elämäntilanne ja printata siitä kooste myös asiakkaalle postitettavaksi. Projektiryhmä koki tilannearvio täyttämisen asiakkaan läsnä ollessa työlääksi ja hankalaksi täyttää. Sen myös koettiin häiritsevän luonnollisen haastattelun kulkua. E-kyselyyn vastanneet tiimin työntekijät kokivat tilannearviolomakkeen kehittämisen sosiaaliohjauksen tarpeisiin sopivaksi, parantavan asiakastuntemusta.

Kehittämistarpeena tunnistin toimivan tilannearvio lomakkeen luomisen, asiakkaan tilanteen kartoituksen tueksi aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien tarpeisiin. Lomakkeen tulisi olla helppo täyttää samalla kun asiakkaan tilannetta kartoitetaan keskustelemalla. Lomakkeen täyttäminen ei saisi häiritä asiakastilannetta vaan sen tulisi tukea työntekijää. Lomake helpottaisi työntekijää muistamaan kaikki tilannearvion osa-alueet ja teemat. Tilannearviolomakkeen tulisikin pohjautua rakenteiseen kirjaamiseen siltä osin, kun se on mahdollista.

Tilannearvioiden käytön lisäämisellä asiakastyössä pyritään lisäämään asiakastuntemusta ja parantamaan dokumentointia. Tilannearvioiden täyttämisen käyttäminen työtapana mahdollistaa asiakkaalle ja työntekijälle merkityksellisen kohtaamisen, jossa tiedonkeruu on kokonaisvaltaista ja asiakasta osallistavaa. Asiakastuntemus lisääntyy huomattavasti ja merkittävän tiedon löytäminen asiakkaan tilanteesta helpottuu. Myös sijaistus tilanteissa tietoa on helpompi löytää. Asiakastuntemuksen lisääntymisen voitaisiin katsoa vaikuttavan asiakkaiden saamien toimeentulotukipäätösten sisällön kohdistamiseen, siten, että ne parhaalla mahdollisella tavalla palvelevat asiakkaan tarpeita ja asiakkaan elämäntilannetta. Lisäksi parantuneen asiakastuntemuksen voidaan katsoa vaikuttavan asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen kautta sosiaaliohjauksen kohdentamiseen asiakkaan todellisten tarpeiden mukaisesti. Tällöin myös sosiaaliohjauksen vaikuttavuus paranisi entisestään.

Kirjaamisen käytännöt ovat tällä hetkellä erittäin sekavat. Käytäntöjen selkeyttäminen helpottaa työntekijöitä arjen työnteossa. Työntekijät tarvitsevat myös koulutusta ja tukea kirjaamiseen KANSA järjestelmään siirryttäessä.

### 3.7 Suunnitelman toteutus

Muutosprosessiin kuuluu suunnitelman toteutus. Tämä muodostaa toteutusvaiheen. Lopuksi arvioidaan muutostyön onnistumista. Arvioinnin pohjalta alkaakin usein uuden kehittämistyön suunnittelu. (Ojasalo ym. 2010, 23). Tämän kehittämistehtävän toteutusvaiheen sijoittuminen kehittämisprosessissa näkyy kuvassa neljä.

Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa kannattavia muutoksia työelämään, joten aikaa ja resursseja tulisi suunnata prosessin loppuvaiheeseen. Tulosten jakaminen on keskeinen osa tutkimuksellista kehittämistyötä (Ojasalo ym. 2010, 26). Projektin edetessä toteutus vaiheeseen loimme tiimin kanssa yhdessä tilannearviolomakkeen pohjaa, jonka jälkeen lomake otettiin koekäyttöön. Tässä vaiheessa työskentelin koko tiimin kanssa. Ensimmäiselle tapaamiselle olin tehnyt rautalankaversioon tilannearviolomakkeesta, jotta ryhmän ei tarvinnut aloittaa tyhjistä. Tiimin työntekijät olivat erittäin hyvin mukana ideoimassa rakennetta lomakkeelle. Kokoonnuimme kolme kertaa (23.6., 30.6. ja 3.7.2014). Tapaamisten jälkeen tilannearviolomake jaettiin tiimin sisällä käyttöön. Sovimme yhdessä, että tilannearviolomaketta tulisi

käyttää mahdollisimman aktiivisesti, jotta kehitettävät kohdat lomakkeessa näyttäytyisivät. Tässä prosessin vaiheessa teetin e-kyselyn koko tiimille. Kyselyyn vastasi kymmenestä työntekijästä seitsemän. E-kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa sitä, mitä työntekijät kokivat oppineensa kehittämisprosessin aikana.

Työntekijät käyttivät tilannearviolomaketta ja löysivät joitakin kehitettäviä kohtia. Nämä kohdat liittyivät tilannearviolomakkeen teemojen järjestykseen ja vastaus vaihtoehtojen lisäämiseen. Tein lomakkeeseen uudistukset ja annoin sen uudelleen tiimin käytettäväksi. Jaoin lomakkeen tiimille sähköisenä, jotta halutessaan jokainen työntekijä pystyisi modifioimaan lomaketta omiin tarpeisiin parhaiten sopivaksi. Suunnittelukokouksissa nousi työntekijöiden erilaisia tarpeita tilannelomakkeen suhteen. Esimerkiksi tilantarve muistiinpanoille näyttöä merkittävänä tekijänä. Osa tiimin työntekijöistä halusi kirjoittaa mahdollisimman paljon vapaata tekstiä monivalintojen lisäksi ja osa toivoi lomakkeen pysyvän mahdollisimman lyhyenä. Jaoin jokaisessa tiimikokouksessa työntekijöille valmiiksi printattuja lomakkeita ja muistuttelin lomakkeen täyttämisen tärkeydestä.

Tiimipalaverissa 17.9.2014 kerättiin toiseen kertaan työntekijöiden kehittämis ehdotukset tilannearviolomakkeelle. Lomakkeen sisältö pysyi valtaosin samana, mutta lomakkeen loppuun lisättiin uusi osio, johon työntekijä ja asiakas määrittelevät kuinka usein tapaamisia järjestetään. Lisäksi työntekijä voi kirjata asiat, jotka kumpikin osapuoli on tapaamisella luvannut hoitaa. Työntekijä voi myös määritellä lomakkeeseen sen tulevatko toimeentulotukihakemukset jatkossa sosiaaliohjaajalle vai etuuskäsittelijälle. Korjaukset tehtyinä lomake palautettiin käyttöön. Toteutuksen tuotoksena luotiin selkeärakenteinen tilannearviomalli (liite 4).

Liitteestä 4 näkyy tilannearviolomakkeen teemat ja niiden käsittely järjestys. Lomaketta voidaan myös täyttää joustavasti sen mukaan, kun asiakas itse asioita tuo esille. Jokaisen asiakkaan kanssa ei ole välttämätöntä käydä läpi kaikkia kohtia, mikäli työntekijä kokee, ettei tiedolla ole lisäarvoa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamiselle.

Ensimmäisenä käydään läpi asiakkaan kanssa asiakkaan sosiaaliset verkostot ja perhesuhteet. Tässä kohdassa tulee näkyväksi se onko asiakkaalla ympärillään tukea antavia henkilöitä. Onko asiakas eristäytynyt tai yksinäinen. Onko asiakkaalla jo mahdollisesti kontakteja muihin palveluihin. Mikäli asiakkaalla on terveyden kanssa haasteita alkaa hän monesti itse kertoa niistä verkostojen kartoittamisen yhteydessä. Tällöin voidaan lomakkeessa hypätä asumisasioiden ohi suoraan terveyttä kartoittavaan osioon. Asumisen kartoittamisen pitäminen lomakkeen alussa oli tiimin mielestä tärkeää asunnottomuuden ja vuokravetkojen lisääntyessä asiakkailla. Asumisesta ja sen sujumisesta saatu tieto täydentää seuraavaa terveyden kartoituksen osiota. Päihteiden puheeksiottoa helpotettiin lisäämällä terveysosioon mini interventi- on tyylinen päihteiden käytön kartoitukseen pyrkivä osuus. Tiimin työntekijät pitivät tärkeänä

ensisijaisen päihteen kysymisen, jotta päihteiden käytön syvyyttä pystytään hahmottamaan helpommin. Vapaa-aikaa kartoittavassa osuudessa on tarkoituksena hahmottaa asiakkaan arjen kulkua ja arjessa pärjäämistä. Mikäli asiakkaalla on ilmennyt terveydenkartoituksessa kuntoutusta vaativia ongelmia, pyritään tässä kohdassa kartoittaa voidaanko kuntoutusta tukea harrastustoimintaa tukemalla. Erittäin tärkeä osa on myös lapsiperheiden lasten harrastusten kartoittaminen ja asiakkaan tiedottaminen harrastuskustannusten määrästä jolla toimeentulotuella voidaan lasten harrastuksia tukea

## 4 Arviointi

### 4.1 Kehittämistyön tarkastelu

Kehittämistyössä olen kartoittanut asiakastuntemuksen prosessien tämän hetkistä tilannetta toimeentulotuesta vastaavan sosiaaliohjauksen yksikön työssä. Lisäksi olen löytänyt uusia työtapoja asiakastuntemuksen syventämiseksi.

Kehittämistyössä on noussut merkittävään asemaan halu tuottaa asiakasta arvostavaa ja kunnioittavaa palvelua. Teoreettisessa viitekehityksessä nämä arvot nousivat keskeiselle sijalle lainsäädännön ja Helsingin kaupungin strategiasuunnitelmaan sekä eettisten ohjeiden kautta. Kehittämistyön toteutusvaiheessa sama halu tuottaa asiakasta arvostavaa ja kunnioittavaa palvelua esiintyi vahvasti työpajatyöskentelyssä ja keskusteluissa projektiryhmän ja tiimin kanssa.

Laissa määritellään asiakkaan huomioon ottamista, toiveitten, mielipiteen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen pohjalta. Laissa on määritelty myös, että asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 4§). Sosiaalityön etiikan osalta Orme ja Shemmings (1996,43) kiteyttävät asiakaskeskeisen työtavan arvoperustaa ihmisen kunnioittamisena, tiettyine tarpeineen ja etuineen, joita ei voida yleistää tai olettaa.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelmassa vuosille 2014-2016, määriteltiin keskeiset arvot työn pohjaksi. Näistä tärkeimmiksi asiakkaan näkökulmaa esiintuoviksi arvoiksi nousi, asukaslähtöisyys, jonka perustana nähdään palvelujen kehittäminen asukkaiden tarpeista lähtien ja tutkittuun tietoon ja osaamiseen perustuen. Muita asiakkaan näkökulmaa korostavat arvot olivat oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus, osallisuus ja osallistuminen (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelmassa vuosille 2014-2016.)

Sosiaalialan asiakkaan kohtaaminen ja palvelu on haasteellista, eikä ainoastaan Rauhalan (1991, 99) kuvaaman ristiriidan vuoksi, jonka mukaan sosiaalialan asiakaspalvelussa asiakas ei

ole aina oikeassa. Käytännössä monesti joudutaan tekemään päätöksiä, joko avoimesti tai peitetysti ajatellen, että asiakas on tällä kertaa väärässä. Toisena haasteena asiakaspalvelulle on Ormen ja Shemmingsin (1996,36), kuvaama kaksoismandaatti, jossa annetaan hoitoa samanaikaisesti, kun harjoitetaan kontrollia. Asiakaskokemusta esiin toi Helsingin sosiaaliviraston asiakastilinpäätös vuodelle 2011. Asiakastilinpäätöksestä ilmenee kokonaisvaltaisesti palvelulle annettujen keskiarvojen lasku. Eniten laskua oli havaittavissa tiedon saannin ja neuvonnan keskiarvossa -0,6 sekä työntekijän perehtyneisyydessä asiakkaan asioihin -0,4.

Kehittämishankkeen syklisen toteutuksen ansiosta pystyttiin tunnistamaan kehittämiskohteet projektiryhmätyöskentelyn avulla. Ryhmän jäsenet kokivat kehittämishankkeen tarpeellisuutta ja kokivat työskentelyn mielekkäänä. Projektiryhmä työskentely antoi työntekijöille tilaisuuden kehittää omaa osaamistaan ja tunnistaa kehittämistarpeet asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Yhdessä työskentely työtapojen kehittämiseksi vaikutti positiivisesti työilmapiiriin ja yhteishenkeen. Työyhteisön ulkopuolelta tulleet kehittämisajatukset toimivat yleensä huommin, kuin yhdessä kehitetty ratkaisu. Yhteisön jäsenillä on yleensä paras tietämys oman toiminnan haasteista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, J. 2010, 58-59.)

Tehdyt casehaastattelut toivat tärkeitä huomioita esiin työtavoista, asiakkaan kohtaamisesta ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen eriarvoisuudesta. Heikkoutena haastattelussa oli, se että casehaastattelu tilanne oli kuvitteellinen ja tämä varmasti osittain vaikutti haastatteluiden kulkuun.

#### 4.2 Kehittämistehtävän ja kehittämisprosessin arviointi ja luotettavuus

Projekti on yksi keino organisoida kehittämistoimintaa. Kehittämistyön tulokset tulevat esiin vaikeasti havaittavina ja viivästyneinä, jolloin ne helposti jäävät näkymättömiksi. Nämä havainnot ovatkin vahvistaneet käsitystä siitä, että arviointia tulisi tapahtua läpi koko kehittämisprosessin. Kehittämisprosessin kulkua on haasteellista arvioida, seurata, raportoida ja analysoida sillä tavalla, että sen keskeiset muuttujat ja elementit voitaisiin tehdä havaittaviksi. Prosessiarvioinnin tehtävänä onkin systemaattisin menetelmin avata tilanne-ehtoista ja moniulotteista kehittämisprosessia. Siinä seurantatiedon, reflektion ja palautteen pohjalta tehdään johtopäätöksiä, joilla kehittämistoimintaa ohjataan kohti tavoiteltavaa visiota sekä tuotetaan tietoa kehittämistoimenpiteiden ja vaikutusten välisistä suhteista. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008, 217-218.)

Kehittämistyössä koin erittäin tärkeänä palautteen keräämisen aina kun projektiryhmän tai tiimin kanssa työskentelimme työpajoissa tai suunnitteluneuvotteluissa. Kehittämistyön etuna oli erittäin kokenut ja rohkea tiimi, jotka toivat rohkeasti esille tarpeitaan ja kehittämisideoi-

taan. Yhdessä tekeminen oman työn kehittämiseksi ja asiakaspalvelun - ja tuntemuksen parantamiseksi olivat kehittämisprosessin kantava ajatus.

Erityisesti hyvinvointipalveluissa joissa ajatusketjut perustuvat tulkintaan, intuitioon ja assosiaatioon on ajatusketjujen avaaminen ja läpinäkyväksi tekeminen, siten, että ulkopuolinen lukija pystyy seuraamaan ja arvioimaan niitä haasteellista. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008, 217.)

Casehaastatteluista luodut kuvat on tehty avaamaan käsitysmaailmaa tämänhetkisestä asiakaiden haastattelun tilasta, joka haastatteluiden pohjalta avautui. Casehaastatteluiden kuluksista on pyritty tekemään mahdollisimman helposti hahmotettavia ja loogisia kuvia, jotta tarve tilannearviomakkeen kehittämiseksi näyttäytyisi helposti. Työpajatyöskentelystä esiin tulleet asiat on työssä myös avattu erittäin tarkasti ja helposti ymmärrettävästi.

Tärkeä syy prosessiarvioinnin soveltamiseen ja arvioivaan työotteeseen on halu ohjata tietoisemmin interventioita tavoitteiden suuntaisesti sekä tukea työyhteisöjen asettamia kehitystavoitteita. Prosessiarviointi sisältää palautefunktion lisäksi ennakoimattomien ja tavoiteltavien vaikutusten seuraamisen. Olennaisena kysymyksenä prosessiarvioinnissa on kuinka luoda sellaisia interventio- ja arviointikäytäntöjä, jotka todella tukevat työyhteisössä tapahtuvaa muutosta ja oppimista. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008, 222.)

Toimintatutkimuksen arviointia voidaan kutsua validoinniksi. Tässä merkityksessä tarkoitetaan prosessia, jossa ymmärrys maailmasta kehittyy osissa vähitellen. Inhimillinen tieto maailmasta perustuu kielelliseen tulkintaan. Kielellinen tulkinta on taas sidoksissa aikaan, paikkaan ja kieleen. Toimintatutkimuksen arvioimiseksi voidaan käyttää viittä periaatetta, jotka ovat historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, havahduttavuus ja toimivuus. (Heikkinen, Huttunen & Syrjälä 2007.)

Historiallisen jatkuvuuden kannalta kehittämisprojektini osui erittäin hyvään kohtaan. Etuuskäsittelyn siirtyminen Kelaan tulee muuttamaan sosiaaliohjauksen työn painopistettä kirjallista töistä enemmän asiakastyöksi. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa alettiin syksyllä 2014 kehittää sosiaaliohjauksen toimintamalleja samansuuntaisiksi. Toisena tärkeänä historiallisen jatkuvuuden tekijänä näen KanSa palveluun valmistautumisen ja orientoitumisen uudenlaiseen läpinäkyvään työtapaan.

Reflektiivisyys näkyi kehittämistehtävässäni kautta prosessiin. E-kyselyn, ryhmähaastatteluiden, Casehaastattelun ja työpajojen ensisijainen tarkoitus oli saada työntekijöiden ääni kuuluviin ja antaa työntekijöille mahdollisuus peilata omia tunteitaan ja käsityksiään koskien asiakastuntemusta ja sen kehittämistä.

Prosessiarviointiin sisältyy myös vahvasti itsearviointi ja sisäinen arviointi. Kehittämiprojektissa itsearviointi voi tapahtua eri tasoilla: reflektointi voi tapahtua tiimin, asiakasryhmän, työyhteisön, työntekijän henkilökohtaisella tasolla tai projektin tasolla. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen ym. 2008, 221.)

Toimintatutkimus oli erittäin hyvä tutkimusmuoto tähän kehittämishankkeeseen, koska osallistuminen oman työn kehittämiseen motivoi työntekijöitä ja antoi heille ainutlaatuisen mahdollisuuden tuoda esille omaa asiantuntijuuttaan. Toimintatutkimuksen erityispiirre onkin se, että työyhteisö osallistuu aktiivisesti kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2010, 38).

Dialektisyys tässä työssä näkyi siinä kuinka eri näkökulmat, teoria ja toiminta tuotiin yhteen ja niistä lopuksi kiteytettiin yhteinen lopputulos, eli tilanearviomalli. Toimintatutkimukselle on tyypillistä, että tutkija kartoittaa kattavasti aihetta poliittisesta, ideologisesta, ekonomisesta sekä kansainvälisestä näkökulmasta. Mahdollisimman laaja ymmärrys tutkittavasta aiheesta mahdollistaa käytännön muutoksen. Toimintatutkimus muodostuu toiminnasta ja tutkimuksesta, jotka vuorotellen täydentävät toisiaan. Tällä tavoin voidaan saada aikaan holistisempi muutos. Tiedon keruun jälkeen hankittua tietoa analysoidaan ja tulkitaan. Analysoidusta ja tulkitusta tiedosta muodostetaan toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelmalla pyritään aikaansaamaan positiivisia muutoksia. Muutoksia arvioidaan ja tiedon keruuta jatketaan siten, että tiedon analysointi ja sen tulkinta muodostavat syklin, jonka päätyttyä tehdään päätös julkistaa tutkimustulokset ja prosessin muutokseen liittyvät johtopäätökset (Somekh 2006, 6-8.)

Kehittämiprojektin havahduttavuutta tulisi arvioida sen käytännön vaikutusten kannalta. Yhteisen tilanearviolomakkeen luominen kohdennetusti sosiaaliohjaajille on ensimmäinen Helsingin kaupungissa. Paine sosiaaliohjaajien työnsisällön yhdenmukaistamiseen on todellinen ja tarvetta vastaaville kehittämiprojekteille on olemassa.

Toimintatutkimuksen tavoitteena ei ole ainoastaan kuvata tai selittää, vaan myös muuttaa sosiaalista todellisuutta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009,41.) Luotu tilanearviolomake tulee vaikuttamaan sosiaaliohjaukseen Malmin toimipisteessä (liite 4). Tilanearviolomakkeen leviäminen muihin toimipisteisiin on pitkälti johdon käsissä. Tilanearviolomakkeen hyödyt asiakastyössä ovat kiistattomat. Lomakkeen täyttämisen tuominen osaksi sosiaaliohjauksen arkea vie pitkään ja vaatii johdolta järjestelmällistä motivointia ja asian esille tuomista.

Tutkimuksen toimivuus on viides toimintatutkimuksen arviointiperiaate. Tämä kehittämishanke on edennyt toimintatutkimukselle ominaisen syklisen prosessin mukaisesti. Prosessi on edennyt joustavasti vaihtelevat työtilanteet huomioon ottaen. Kehittämishankeen tuotos on

erittäin toimiva työväline käytännön työssä tuoden työhön syvyyttä, rakennetta ja yhteisesti sovitut raamit.

Kehittämistyön onnistumista arvioidessa arviointi kriteereiksi asetin *asiakastuntemuksen* parantumisen sosiaaliohjauksessa, Kirjaamisen yhdenmukaistumisen (ensimmäistä kertaa asioiden asiakkaiden kohdalla) sekä työntekijöiden tiedon lisääntymisen koskien rakenteista kirjaamista. Tiimin työntekijät, jotka kokivat oppineensa uutta rakenteisesta kirjaamisesta, kokivat myös hyötyneensä oppimastaan. E-kyselyyn vastanneista puolet koki hyötyneensä paljon saamastaan informaatiosta ja puolet koki hyötyneensä jonkin verran.

Kehittämistyön vaikuttavuuden arvioinnille asetin kriteereiksi: Työntekijöiden kokemukset tilannearviokaavakkeen hyödyistä, työntekijöiden motivaation vahvistumisen koskien asiakastuntemuksen vahvistamista ja oman ammatillisen kasvun kehittymisen ja henkisen kasvun. 100 % E-kyselyyn vastanneista kokivat tilannearviolomakkeen kehittämisen sosiaaliohjauksen tarpeisiin vaikuttavan asiakastuntemukseen. Tiimiläisten motivaatio asiakastuntemuksen vahvistamiseen oli kautta kehittämisprosessin varsin hyvä. E-kyselyn perusteella 85,71 % vastaajista koki motivaation asiakastuntemuksen parantamiseen olevan hyvä. 14,29 prosenttia vastasi olevansa jonkin verran motivoitunut.

Oma ammatillinen kasvuni prosessin edetessä oli huomattavaa. Muutosjohtaminen kaikissa elementeissään tuntui erittäin kiehtovalta. Olen tarkistellut omaa rooliani tässä kehittämisprosessissa Hyppänen (2013) tilannesidonnaisten johtamistyylien pohjalta. Hyppänen jakaa johtamistyyliä pakottavaan, -arvovaltaiseen, -yhdistävään, -demokraattiseen, -suuntaa näyttävään ja valmentavaan johtamistyyliin. (Hyppänen 2013, 30 & 31.)

Kehittämistyön alussa koin erityisen tärkeänä sen, että kuuntelin projektiryhmäläisten omia ideoita kehittämisestä ja tämänhetkisistä työn haasteista. Projektiryhmäläisten motivoimisen ja kannustamisen muutokseen koin tärkeäksi läpi koko prosessin. Projektin suunnitteluvaiheessa pidin tärkeänä tiimiytymiseen ja sitoutumiseen vaikuttavan toiminnan. Tärkeänä pidin myös työntekijöiden rohkaisua uusien luovien toimintatapojen luomiseen. Toteutusvaiheessa pidin tärkeänä omalla esimerkillä suunnannäyttämistä ja ryhmäläisten rohkaisua uuden mallin käyttämiseen. Välillä koin rohkaisun ehkä lipsuvan pakottavan johtamistyylin puolelle. Lopeutusvaiheessa työntekijöiden motivointi mallin tuomisesta työnteon arkeen onnistui suunnannäyttämisen ja rohkaisemisen keinoin. Uuden mallin käytöstä syntyvien kehittämis ehdotuksien kerääminen ja tilannearviomallin päivittäminen sekä uuden mallin sinnikäs esiintuominen tiimin yhteisissä keskusteluissa tulevat jatkossa pitämään uuden työmallin työntekijöiden mielessä.

Muutokset ovat yleensä epämiellyttäviä projektin vetäjälle kaikissa projektin vaiheissa. Muutokset, jotka tapahtuvat hankkeen loppupuolella saattavat aiheuttaa enemmän kustannuksia ja häiriöitä kuin ne, jotka on todettu hankkeen ehdotus - tai liiketoimintasuunnitelmavaiheissa. Tällöin muutokset voivat aiheuttaa ärsyyntymistä ja johtaa tarkempiin tutkimuksiin, uudistettuihin taloudellisiin arviointeihin ja tuoreeseen suunnitteluun. Kuitenkin sama muutos hankkeen valmistumisvaiheessa olisi tuhoisaa. Se tarkoittaisi sitä, että suuri osa tehdystä ja tekeillä olevasta työstä olisi romutettava ja aloitettava uudelleen. (Lock 2008, 415.) Kehittämistyön toteutuksessa suurimmat vaikeudet tapahtuivat, kun projektiryhmästäni kolme työntekijää siirtyi uusiin tehtäviin juuri casehaastattelujen purun jälkeen. Onnekseni tiimistä löytyi uusia innostuneita projektiryhmäläisiä. Tein motivointi ja sisäänajo tehtäviä kaksinkertaisen määrän. Uudet jäsenet eivät myöskään olleet osallistuneet casehaastatteluun, jonka koin vaikuttavan uusien projektiryhmäläisten motivaatioon ja projektin omaksi kokemiseen. Johtamisen osalta koin olevani heikoimmillani projektin loppuvaiheessa. Työntekijöiden muistuttaminen e-kyselyn täyttämistä ja toteutuksen käyttämisestä tuntui varsin turhauttavalta eikä pakottava johtamistyyli ole laisinkaan persoonaani istuvaa. Parhaiten koin onnistuneeni johtajana projektin alkuvaiheessa. Yhdistävän ja valmentavan johtamistyylin ja luovan persoonani kannattelemana projekti sai nopeasti suunnan, joka miellytti kaikkia osapuolia.

Monet muutokseen tähtäävät hankkeet eivät pysty toimittamaan niitä etuja mihin sijoitus on alun perin perusteltu. Jotkut tutkimukset osoittavat, että 30-40 % järjestelmistä, jotka on luotu tuottamaan yritykselle hyötyä, eivät tosiasiallisesti tuota mitään hyötyä yritykselle. Jatkuvia kustannuksia yleensä seurataan - mutta odotettua hyötyä ei ole niin helppo mitata ja seurata. Hyötyjen hallinnalla varmistetaan, että liiketoiminnan muutos saavuttaa odotetut tulokset. Muuttamalla liiketoiminnan tavoitteet mitattaviksi hyödyiksi, voidaan systemaattisesti seurata tulosta. (Manwani 2008, 113.)

Prosessi on ollut kokonaisuudessaan onnistunut. Mielenkiintoinen aihe ja motivoituneet tiimin työntekijä ovat mahdollistaneet prosessin sujumisen työntekijävaihdoksista ja välillä haastavista työtilanteista riippumatta. Aihe on koettu tärkeäksi ja ajankohtaiseksi. Prosessin loppuvaiheessa iteraatiokierroksia toteutettiin kaksi, jotka mahdollistivat työntekijöiden vaikuttamisen tilannearviolomakkeen sisältöön myös käyttökokemuksen kautta. Tilannearviolomakkeen käytön seuranta toteutuu jatkossa tiimikokouksissa palautteen keräämisen ja toteutuneiden tilannearvioiden määrän hallinnalla. Toteutuksen jatkuva kehittäminen ja aiheen esillä pitäminen ei anna työntekijöille mahdollisuutta unohtaa siitä saatua hyötyä. Muutoksen arviointi tulee jatkumaan pitkälle ensi vuoteen e-kyselyiden ja puheeksiottamisen muodossa tiimikokouksissa.

Muutoksissa on mahdollista onnistua, mutta niiden johtaminen ja läpivienti vaatii monenlaista tietoa, taitoa ja osaamista. Muutosten toteuttaminen tulisivatkin nähdä projektina, joka täytyy

ensin suunnitella hyvin ja toteuttaa suunnitelmien mukaan. Erittäin tärkeää on muutosten onnistumisen arvioiminen. Muutoksessa on ymmärrettävä, että muutostilanteissa on kysymys ihmisten reagoinnista muutokseen ja millä keinoin työntekijät saadaan innostumaan ja tukemaan uusia toimintatapoja sekä siitä kuinka vähennetään muutosvastarintaa. (Hyppänen, 2013, 218.)

Kehittämistyötä varten kerätty aineisto on tuonut kattavan kuvan sosiaaliohjauksen tiimin asiakastuntemuksesta. Tekstiin sisällytetyt otokset casehaastatteluista tuovat lukijan lähemmäksi laadullista aineistoa ja lisää analyysin läpinäkyvyyttä. Se myös mahdollistaa lukijan tekemät tulkinnat ja uudelleen analyysit. Laadullisen tutkimuksen validiteettiä parantava piirre on tulkintojen ankkuroiminen aineistoon ja analyttinen läpinäkyvyys. (Nikander 2010, 431.)

#### 4.3 Kehittämistyön tuloksien arviointi

Tuloksia prosessin kehittämisestä voivat olla parantunut asiakastyytyväisyys, jolloin prosessi on suunniteltu siten, että se tuottaa juuri sitä, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Tuloksena voi olla myös parantunut tuottavuus. Tässä tilanteessa prosessi tuottaa suunnitellun tuotoksen aikaisempaa pienemmällä kulutuksella. Parantunut nopeus tuloksena tuottaa suunnitellun outputin aikaisempaa vähemmässä ajassa. Kasvanut kapasiteetti tuloksena mahdollistaa sen, että prosessi kykenee tuottamaan aikaisempaa enemmän samassa ajassa. Parempi sopeutumiskyky mahdollistaa prosessin kyvyn tuottaa monenlaisia tuotteita ja palveluja sekä eri määrän kysynnän mukaisesti. Parempi varmuus täyttää lain ja asetusten sekä turvallisuuden, terveyden ja ympäristön vaatimukset. (Tuominen 2010,13.)

Tämän työn tuloksia voidaan mitata parantuneella tuottavuudella, koska uusi tilanearviolomake mahdollistaa yhteisesti hyväksytyllä tavalla kartoittamaan asiakkaan tilanteen vastaanottoajan puitteissa (noin 45 minuuttia). Asiakstapaamiseen kulutettu aika käytetään tehokkaasti asiakkaan tilanteen kartoittamiseen. Tilanearviolomake mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arvion tiiviissä ja helposti toteutettavassa muodossa.

Tuloksia voidaan mitata myös paremman sopeutumiskyvyn kautta. Palveluprosessi kykenee kohdentamaan palvelujaan tehokkaammin asiakkaan tarpeita vastaavaksi tilanearvion toteuttamisen jälkeen. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntäminen asiakkaan tilannetta parhaiten palvelevalla tavalla helpottuu. Lisäksi asiakkaan elämäntilanteeseen pystytään luomaan räätälöidysti oikea aikaisesti kohdennettua tukea, kun asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanne on työntekijän tiedossa.

Tuloksia voidaan mitata paremman varmuuden kautta. Lain mukaan asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus kuulluksi tulemisesta ja asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa saamiin-

sa palveluihin. Tilannearvion kautta saadaan asiakkaan oma ääni kuuluviin ja asiakas pystyy vaikuttamaan asioihinsa työntekijän kanssa yhdessä täytetyn tilannearviolomakkeen kautta.

Tämän kehittämistyön tuloksena oli tilannearviomalli aikuissosiaalityön sosiaaliohjaukseen. Kehittämistyössä käytetyn casehaastattelun ja teoratiedon pohjalta luotiin hyvät käytännöt asiakkaan ensimmäiselle tapaamiselle.

Asiakstapaaminen tulee aloittaa esittelemällä itsensä ja kertomalla asiakkaalle oman työn sijoittumisesta asiakkaan palveluprosessissa. Tämän jälkeen on hyvä kiinnittää huomio takaisin asiakkaaseen esimerkiksi kysymällä asiakkaan kuulumisia. Tämän jälkeen kerrotaan asiakkaalle tilannearvion käyttämisestä työtapana ja tilannearvion sisällöstä. Asiakkaalle on myös hyvä kertoa kuinka asiakas itse tilannearvion tekemisestä hyötyy. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus myös kieltäytyä tilannearvion tekemisestä.

Hyvänä käytäntönä pidettiin, että asiakkaalle esitetään menetelmällisiä kysymyksiä asiakkaan tilanteen jatkoarvioinnin helpottamiseksi. Hyvänä käytäntönä tiimiläiset näkivät myös asiakkaan tiedottamisen asioista joihin heillä on oikeus hakea tukea lapselleen. Tällaisia ovat esimerkiksi koululaiselle koulupöytä ja tuoli, sukset, luistimet ja pyörät. Monet asiakkaat eivät tällä hetkellä tiedä olevansa oikeutettuja näihin etuuksiin. Casehaastattelun perusteella ainoastaan kaksi viidestä työntekijästä kertoi asiakkaalle tuista joihin heillä on oikeus ilman, että asiakas erikseen niistä kysyi.

Sovittiin myös, että tapaamisen lopuksi käydään vielä tiivistetysti läpi tapaamisella sovitut asiat ja annetaan kirjallisena kooste asioista, jotka asiakas ja työntekijä ovat lupautuneet hoitamaan. Asiakkaalle lähetetään lisäksi ATJ:lle täytetty tilannearviolomake, jotta asiakas voi kodin rauhassa palata tapaamisella kartoitettuihin asioihin. Asiakkaalle on syytä selvittää, että tilannearviota voidaan korjata mikäli asiakas myöhemmin huomaa korjaamisen tarvetta.

Casehaastatteluiden kautta ilmeni myös muita asiakkaan tapaamisiin liittyviä hyviä käytäntöjä. Hyvänä pidettiin oma-aloitteisuuteen kannustavaa asennetta, tasapainoa asiakkaan vastuuttamisen ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen välillä ja asiakkaan sitomisen tapaamisiin harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisen kautta, joka osittain edesauttaa myönteisen vuorovaikutussuhteen syntymistä.

Casehaastatteluiden analyysistä ilmeni myös asioita joita erityisesti tulisi välttää asiakstapaamisella. Työntekijän valta asemaa korostavat tekijät näyttäytyivät haastatteluissa asiakkaan painostamisena, ylikorostettuna kauhukuvien läpikäyntinä ja palvelun painottamisena suuntaa joka ei palvelut asiakkaan tilannetta. Asiakkaan tarvetta ei kuultu tai huomioitu.

Huonoja käytäntöjä olivat myös eduista kertomatta jättäminen. Työpaja työskentelyssä tiimi piti myös erittäin hankalana tilannetta, jolloin työntekijä ei tee asiakkaalleen lupaamia asioita.

Projektiryhmän tapaamisten- ja työntekijöiden haastatteluiden tulosten pohjalta on työyhteisössä selkeä tarve jakamiselle ja ammatilliselle keskustelulle. Vallitseva tilanne ei tue työntekijöiden kannalta osaamisen jakamista. Myös asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan, kun työntekijät eivät arvioi yhdessä asiakas tapauksia. Haastatteluissa näkyi työntekijöiden hyvin erilainen suhtautuminen jopa hyvin arkisiin tukimuotoihin, kuten matkakortin myöntämiseen psykiatrian poliklinikalla asioivan asiakkaan tueksi tai kuntosalilipun myöntäminen terveyden tueksi. Asiakstapaamisilla suoritettujen haastattelujen tämänhetkinen sisältö on hyvin vaihteleva ja painottuu työntekijän arvostusten ja mielenkiinnon kohteiden mukaan eri teemoihin. Casehaastatteluiden kautta tuli näkyväksi tapaamisilla todentuva asiakkaan painostaminen ja mielikuvilla pelottelu. Tämän ilmiön pois kitkemiseksi tulisi tiimissä keskustella avoimesti asiakstapaamisiin liittyvistä tunteista ja keinoista miten haastattelu voitaisiin toteuttaa esimerkiksi Duffyn (2013) välittävän asiakassuhteen hengessä. Työpajatyöskentelystä ilmeni, että työntekijät kokevat asiakkaalle tehdyn haastattelun riittävyyden arvioinnin jäävän heidän harteille. Tässä kehittämistyössä luotu tilannearviomalli tuo helpotuksen työntekijälle haastattelu tilanteisiin. Tilannearviomalli antaa valmiin rakenteen haastattelulle jättäen tilaa myös haastattelijan omalle luovuudelle. Se on tehty yhteistyössä tiimin kanssa ja se on laajuudeltaan ja sisällöltään yhteisesti hyväksytty.

#### 4.4 Uudet kehittämiskohteet

Asiakastuntemuksen prosessien jatkokehittäminen on erittäin tärkeää. Tässä työssä on tuotu esiin tarve tiimin sisäisen yhteisen keskustelun lisäämiselle. Tämä mahdollistaisi sen, että jotakuinkin samassa tilanteessa olevat asiakkaat saisivat samansuuntaisesti harkinnanvaraista tukea. Jatkossa olisi merkityksellistä kehittää uusia innovatiivisia keinoja tiimin sisäiselle kommunikoinnille ja tiedon jakamiselle.

Lisäksi tärkeänä jatkokehittämiskohteena nousi asiakkuuden siirtämisen tehostaminen sosiaaliohjauksesta sosiaalityöhön. Asiakas siirtoja voisi sujuvoittaa jatkossa yhteisesti sovittujen markkerien luominen sosiaalityöhön siirtämistä varten. Tilannearviolomakkeen kehittämistä voitaisiin jatkaa yhdistämällä tilannearviolomakkeeseen yhteisesti hyväksytty kriteeristö, jonka täyttyessä asiakas siirtyisi aikuissosiaalityöhön.

#### 4.5 Kehittämistyön eettisyys

Tutkimusetiikan kolme periaatetta ovat hyväntekeväisyys, kunnioitus ja oikeudenmukaisuus. Tutkimuksessa tulee suojella tutkimukseen osallistuneita ja tutkijoiden tulisi pyrkiä maksimoimaan hyviä tuloksia tieteen ja ihmiskunnan puolesta. Tutkijoiden tulee kohdella ihmisiä kohteliaasti ja varmistettava, että henkilöt jotka osallistuvat tutkimukseen myös hyötyvät siitä. Tämän saavuttaakseen tutkijan tulee valita menetelmät jonka menettelyt ovat kohtuullisia, tasapuolisesti hallintoituja, tarkasti harkittuja ovat osallistujan edunmukaisia. (Lapan, Quartaroli & Riemer 2012, 22.)

Tässä kehittämistyössä minimoitiin asiakkaan tuomista kehittämistyön. Sosiaalialalla työskennellään kaikista heikoimmassa asemassa olevien ihmisten kanssa. Tilannearvion täyttämisen sosiaalityöntekijän kanssa on erittäin henkilökohtainen ja kokonaisvaltainen tapahtuma asiakkaalle, jota en halunnut häiritä. Katsoin parempana sen, että haastattelu toteutettiin mallintamalla todellista asiakastapaamista. Kehittämistyön eettisyys haastatteluiden osallistuneiden työntekijöiden osalta oli hyvä. Työntekijät oli hyvin tiedotettu ennen haastattelua, että haastattelu toteutetaan kahden kesken ja haastattelu tullaan nauhoittamaan. Työntekijöille myös kerrottiin, että aineiston analyysin jälkeen ei jää tietoja joista työntekijät voisi tunnistaa.

Osallistuvan henkilön hyvinvointi ja yksityisyyden suojaaminen tutkimuksen teon aikana on huomioitava kvalitatiivista tutkimusta tehdessä. Vapaaehtoinen tai mielellään kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistuvalta on tutkijan hyvä saada. Osallistujan tulee olla tietoinen mahdollisuudesta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa. Erittäin tärkeää on käsitellä kerättyä aineistoa oikein. Tuloksia ei saa väärentää. Lopullisessa tuotoksessa ei saa paljastaa osallistujan henkilöllisyyttä. Tutkimuksen tekijän on noudatettava tarkoin kvalitatiivisen tutkimuksen teolle annettuja eettisiä ohjeistuksia. (Kylmä & Juvakka 2007, 138-150.)

Kiinnitin erityistä huomiota projektiryhmän työntekijöiden hyvinvointiin järjestämällä kokouksia varten asianmukaiset tilat ja tarjoilun. Projektiryhmän hyvä henki mahdollisti välittömän, avoimen ja luottamuksellisen hengen ryhmän tapaamisiin. Casehaastatteluiden taltioinnit hävitettiin heti analysoinnin jälkeen. Kehittämistehtävän tulokset ovat käytännön työn kautta nähtävissä ja koettavissa.

Perustelut aiheelle on löydettävä laajemmasta tietoperustasta. Tämä vaatii aikaisempien tutkimusten analyysiä ja synteisiä. (Kylmä & Juvakka 2007, 144.) Olen perehtynyt aikaisemmin tehtyihin omaa aiheitani koskeviin tutkimuksiin ja tätä kautta muodostanut tarpeen omalle kehittämistyölleni. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaukseen ei ole aikaisemmin Helsingin

kaupungissa tehty omaa mallia, joka ottaa huomioon sosiaaliohjaajan työn erityislaatuisuuden.

Tutkimuksen tekijän tulee ymmärtää laadullisen tutkimukseen liittyvät vaatimukset myös itseensä kohdistuen voidakseen toimia oikein tutkimusprosessissa (Kylmä & Juvakka 2007, 145). Vaikeimpana koin casehaastatteluissa roolini pitämisen mahdollisen samanlaisena jokaiselle työntekijälle, jotta jokaisella työntekijällä olisi ollut kutakuinkin samat mahdollisuudet löytää asiakkaan elämästä tärkeimmät asiat. Koin suurta eettistä vastuuta siitä, että osallistujien henkilöllisyydet eivät olleet tunnistettavissa esittäessäni analyysiä koko työtiimille. Kollegani olivat heittäytyneet rohkeasti mallintamaan asiakastapaamista casehaastattelun keinoin enkä halunnut missään nimessä pettää heidän luottamustaan. Koen onnistuneeni hyvin kaksoismandatin kanssa, jossa toisaalta toimin työn kehittäjänä ja toisaalta kollegana. Erityisesti mallintamisen analyysin esittely oli haastavaa osittain musertavien huomioiden vuoksi.

Kehittämistyön aktiivinen toteuttaminen on kestänyt työyhteisössä vuoden verran. Tämän vuoden aikana tiimin sisällä on ollut nähtävissä toisten ammattitaidon kunnioituksen, tiimitymisen ja asiantuntijuuden jakamisen osalta suurta kehitystä. Pohja asiakastuntemuksen prosessien kehittämiseksi on nyt luotu. Työskentelyä olisi hyödyllistä jatkaa kehittämällä tilanearviolomaketta eteenpäin niin, että siihen luotaisiin yhdessä sovitut markkerit asiakkaiden siirrosta sosiaalityöhön.

## Lähteet

### Kirjat

Duffy, J.R.2013. Quality Caring in Nursing and Health Systems : Implications for Clinicians, Educators, and Leaders: Springer Publishing Company.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Tammi.

Hyppänen, R. 2013. Esimiestyö- Liiketoiminnan menestystekijä. Edita: Helsinki.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Keränen, E., Nissinen, P., Salminen, M. & Saarnio, T. 2001. Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Vantaa: Tammi.

Kylmä J. & Juvakka T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lapan,S., Quartaroli, M. & Riemer, F. 2012 Qualitative Research -an Introduction to Methods and Designs. USA: Jossey-Bass A Wiley imprint.

Manwani, S.2008. IT-Enabled Business Change: Successful Management: British Computer Society.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät - Uudenaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Orme, J. & Shemmings, D. 1996.New Directions in Social Work : Social Work Competences : Core Knowledge, Values and Skills. London, GBR: SAGE Publications Ltd. E-kirja.

Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö, Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Helsinki: Minerva kustannus Oy.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2008. Kehittämistyön risteyskiä. Jyväskylä: Gummerus.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamis-työhön. Tampere: Vastapaino

Somekh, B. Action research. 2006. A methology for change and development. Open university press.

Tuominen, K. 2010. LEAN: tehoa ja laatua prosessien ja virtauksen kehittämiseen. Jyväskylä: WS bookwell Oy

Valtonen,A.2005. Ryhmäkeskustelut -millainen metodi, Haastattelu-tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus 223-241. Tampere: Vastapaino.  
Artikkelit ja väitöskirjat

Bitnet, M. J., Ostrom, A. L. & Morgan, F. N. 2007. Service Blueprinting:

A Practical Technique for Service Innovation . Viitattu 26.10.2013.  
<http://files.g51studio.com/parsons/ServiceBlueprinting.pdf>

Blom, B.2004. Specialization in Social Work Practice. Umeå University: SAGE Publications Ltd. E-julkaisu.

Altrichter, H., Kemmis, S., McTaggart, R., Zuber-Skerrit, O. The concept of action research. The learning organization. Volume 9 No. 3, 2002, 125-131.

Haapala, R., 2012 Mistä tyytymättömyys syntyy? Hallintokantelun sisällöt sosiaalipalveluissa ja toimeentulotuessa. Tampereen yliopisto: Väitöskirja

Heikkinen HLT, Huttunen R, Syrjälä L. Action research as narrative: five principles for validation. Educational Action Research. 2007, 15: 5-19.

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus -Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Lapin yliopisto/yhteiskuntatieteiden tiedekunta: Väitöskirja

Kempainen, T., Kostamo-Pääkkö, K., Niskala, A., Ojaniemi, P. & Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapissa. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Kulmala, A. 2006. Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Verkkojulkaisusarja: Acta Electronica Universitatis Tamperensis :523. Väitöskirja.

Lock, D. 2013. Project Management: Ashgate Publishing Ltd (EBL)

Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi - kääntäminen ja validiteetti. Haastattelun analyysi 432-445. Tampere: Vastapaino.

Ping Kwong Kam. 2012 Profession's contribution to the promotion of social justice: Back to the 'social' of social work: Reviving the social work. Hong Kong university: SAGE Publications Ltd. E-julkaisu.

Rauhala, P-L. 1991. Sosiaalialan työn kehittäminen: tutkimus sosiaalialan työn yhteiskunnallisista ehdoista ja työn sisällöstä. Tampere: Tampereen yliopisto yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos.

Reamer, F. G. , Social Work Values and Ethics. Columbia university press, New York, NY, USA 4/2006.

#### Internet lähteet

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, 2000. L 2.3.2000/81. Viitattu 13.3.2014. <http://www.finlex.fi>

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Viitattu 13.3.2014. <http://www.finlex.fi>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja: Yhteiskuntatieteellisen tietoarkisto. Viitattu 15.9.2014.

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden strategiasuunnitelma vuosille 2014 - 2016. Viitattu 6.11.2013.  
<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Viraston+esittely/Julkaisut>

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virasto 2013/1. Viitattu 19.11.2013

<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Viraston+esittely>

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2012. Helsingin sosiaaliviraston asiakastilinpäätös 2011 Asiakkaiden kokemuksia numeroina ja tarinoina. Kehittämispalvelut arviointi- ja kehittämisyksikkö. Viitattu 19.11.2013

[.http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/e2f4e1004a1563e79816fcb546fc4d01/asiakastilinpaatos2011.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e2f4e1004a1563e79816fcb546fc4d01](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/e2f4e1004a1563e79816fcb546fc4d01/asiakastilinpaatos2011.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e2f4e1004a1563e79816fcb546fc4d01)

KvaliMOTV 2014. Menetelmäopetuksen tietovaranto.

[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Viitattu 11.11.2014

NASW 2014. National Association of Social Workers. Viitattu 24.10.2014

<http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>

STM 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö, toimeentulotuki. Viitattu 26.5.2014

[http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet\\_ ja\\_ etuudet/toimeentulotuki](http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ ja_ etuudet/toimeentulotuki)

Talentia 2014. Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. Viitattu 26.5.2014.

[http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon\\_maaritelmat](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon_maaritelmat)

#### Muut lähteet

Kuvaja, A., Luhtasela, L., Mustonen, T., Borg, P. & Liukonen, R. 2007. Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. Työkirjoja ja oppaita 2007:6

Liukkonen, R. & Lukman, L. 2007. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa Tehty-hanke. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.

Helsingin kaupunki/ strategiakartta (tulostettu 19.11.2013)

Helmi, Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä

Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto 2013/2 (tulostettu 19.11.2013)

Helmi, Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä

Helsingin kaupunki 2009/Pysyväisohje 4.1.20:Sosiaalityön tilannearvioon perustuva asiakassuunnitelma sosiaaliasemien aikuissosiaalityössä (tulostettu 12.12.2013)

Helmi, Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä

Haastattelu 1. Sosiaaliohjaaja 11/2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto. Helsinki.

Haastattelu 2. Sosiaaliohjaaja 11/2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto. Helsinki.

Haastattelu 3. Sosiaaliohjaaja 11/2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto. Helsinki.

Haastattelu 4. Sosiaaliohjaaja 12/2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto. Helsinki.

Haastattelu 5. Sosiaaliohjaaja 12/2013. Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto. Helsinki.

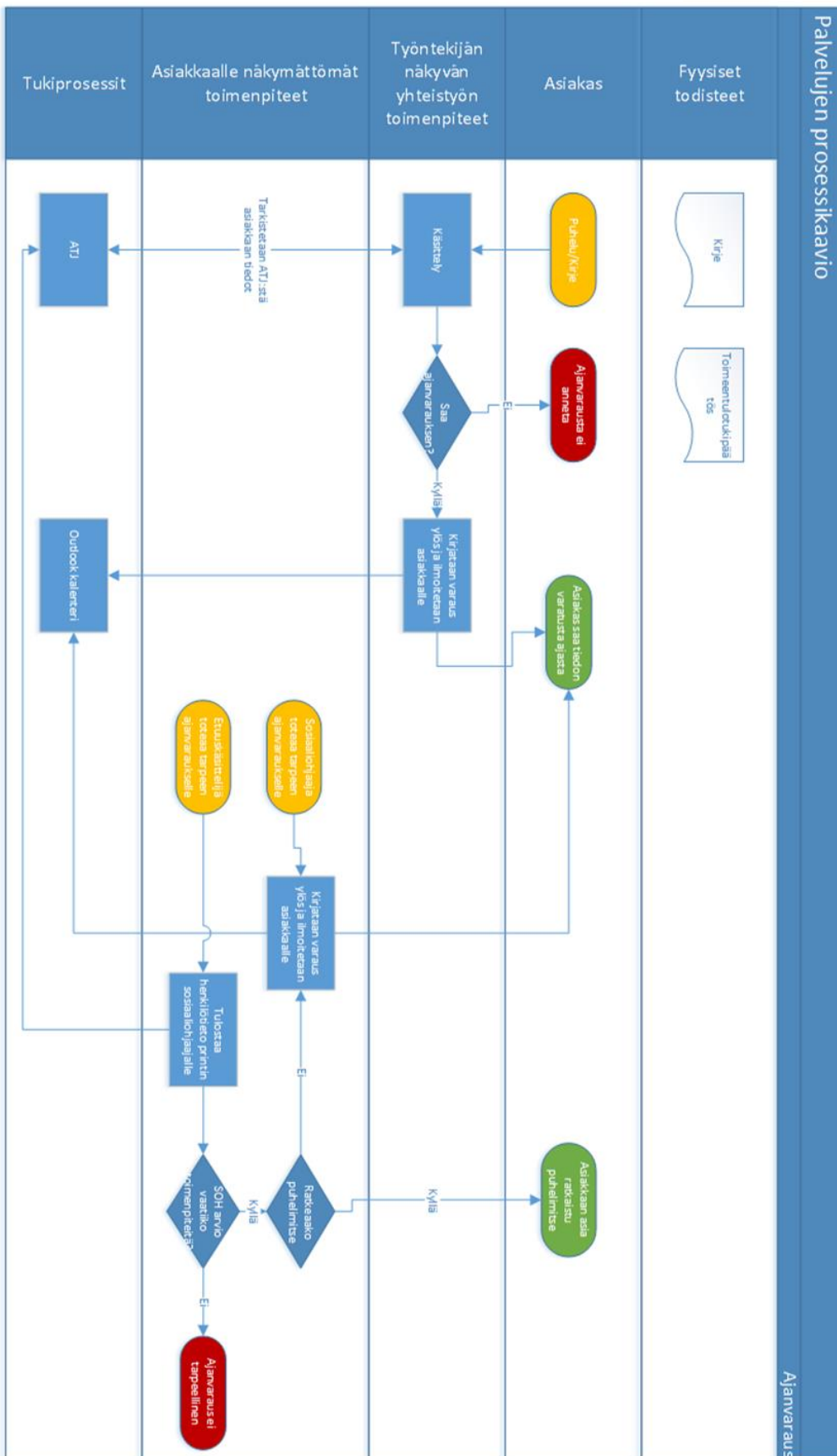
## Kuvat

Kuva 1: Asiakaskokemus sosiaaliasemilla 2011/2009 (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2012)	15
Kuva 2: Välittävä asiakassuhde sosiaaliohjauksessa	17
Kuva 3: Sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikön sijoittuminen sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalveluihin (Helmi, Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä/ 19.11.2013)	19
Kuva 4: Kehittämisen prosessin eteneminen	24
Kuva 5: Asiakastuntemukseen vaikuttavat tekijät aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa	26
Kuva 6: Haastattelu numero 1	30
Kuva 7: Haastattelu numero 2	33
Kuva 8: Haastattelu numero 3	34
Kuva 9: Haastattelu numero 4	36
Kuva 10: Haastattelu numero 5	37
Kuva 11: Toimeentulotuen myöntäminen lapsen harrastuskuluihin	40
Kuva 12: Fokuksen määrittäminen casehaastatteluissa	42
Kuva 13: E-kysely tiimin työntekijöille uuden oppimisesta (KanSa)	43
Kuva 14: E-kysely tiimin työntekijöille koskien uuden oppimista (rakenteinen kirjaaminen)	44
Kuva 15: Tilanearviointi näyttö asiakastietojärjestelmässä	45
Kuva 16: Suunnitelma näyttö asiakastietojärjestelmässä	47
Kuva 17: Seuranta näyttö asiakastietojärjestelmässä	48
Kuva 18: E-kysely tiimiläisille kirjaamisen yhdenmukaistamisesta	49

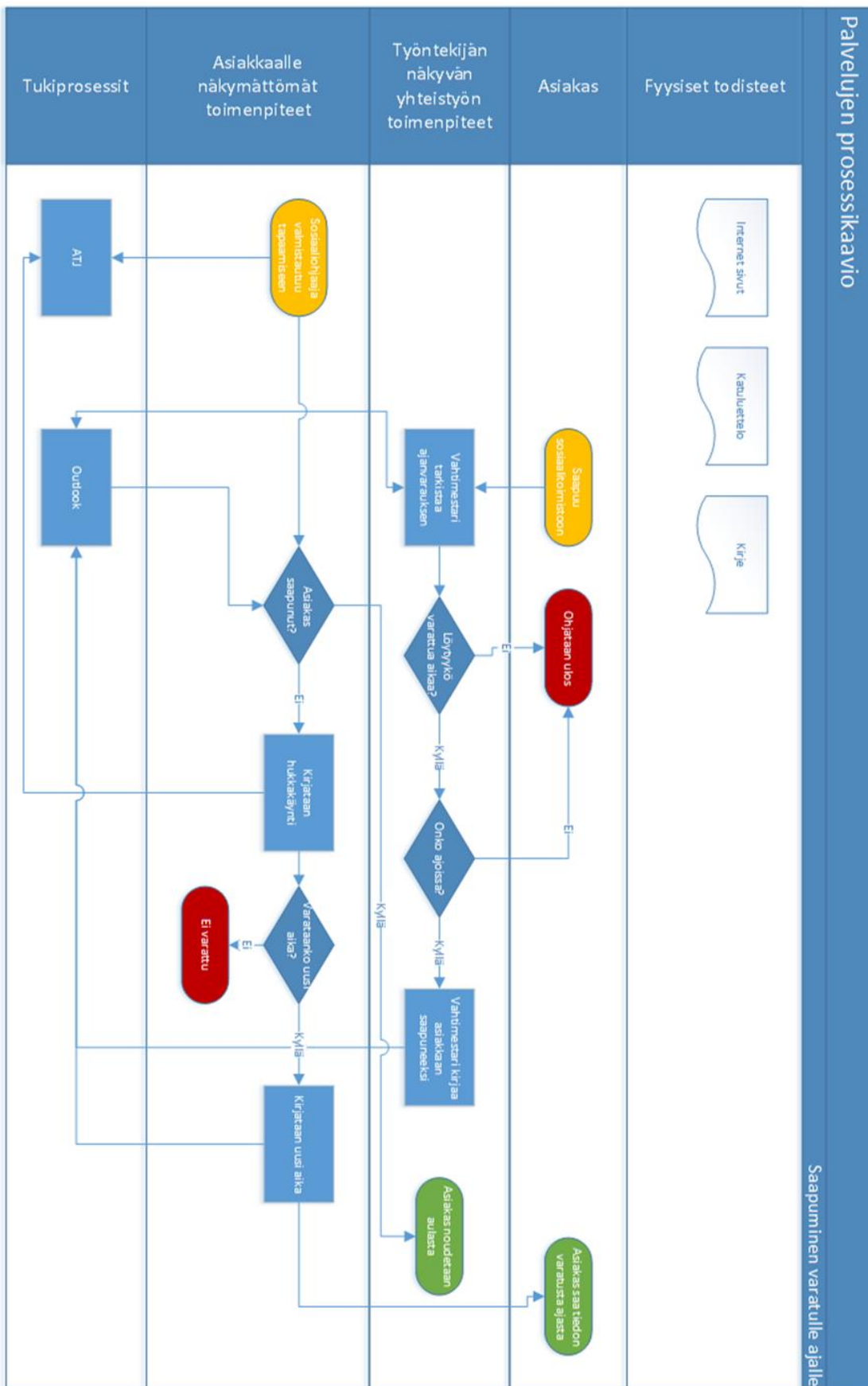
## Liitteet

Liite 1: Prosessikaavio ajanvarauksesta.....	69
Liite 2: Prosessikaavio ajanvaraukselle saapuminen.....	70
Liite 3 Haastatellun asiakkaan tilanearvio .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Liite 4 Tilanearviolomake .....	73

Liite 1: Prosessikaavio ajanvarauksesta



Liite 2: Prosessikaavio ajanvaraukselle saapuminen



Liite 3 Haastatellun asiakkaan tilannearvio

UUDEN ASIAKKAAN TILANNEARVIO:

**Asiakkaan nimi ja tapaamispäivämäärä**

Maija Meikäläinen 32v.

**perhe ja ihmissuhteet**

**Nooa 4v/** isä tansaniasta, ei suomen kansalainen, asuu suomessa. ei tapaa lasta kela maksaa elatustuen, krooninen korvatulehdus

**Mikko 7v/** isä suomalainen, maksaa elatusavun itse, lapsi tapaa isää säännöllisesti. Mikon isä Tapani ottaa Nooa myös luokseen viikonloppu tapaamisille. harrastaa koripalloa 50e/kk. Käy puheterapiassa ja sairastaa keliakiaa. Ei ole hakenut kelan erikoisruokavalio korvausta

**isä Pekka** asuu Oulussa . Pitkälle edennyt maksakirroosi. pahoinpidellyt Leilaa lapsuudessa. Äiti kuollut pari vuotta sitten syöpään

**sisko Sanna** asuu myös Oulussa . Erittäin hyvät suhteet, puhuvat puhelimesta viikottain

**sisko Leena** asuu Vantaalla. Ei kovin hyvät välit. Siskolla paljon omia juttuja.

**serkku Minna** asuu naapurissa, jonka kanssa on tekemisissä ja saa jonkun verran lastenhoitoapua.

**Mikon isä Tapani** asuu myös lähitöllä

**Poikakaveri Olli**, tavannut vasta, käynyt tanssimassa muutamaan kertaan.

**asuminen**

Asuu heka Suutarilan 4h + k vuokra tällä hetkellä 950 euroa. Viihtyy hyvin alueella. Kahden kuukauden vuokran omavastuu rästissä n.600 euroa, koska kävi kesällä tapaamassa isäänsä Oulussa. Ei häätöuhkaa.

**koulutus**

Asiakas on valmistunut lähihoitajaksi vuonna 2000. Unelmoi kättilöksi opiskelusta.

**työ**

Ollut Kustaankartanossa töissä 2000-2004, jonka jälkeen sai Mikon. Lapsen isästä Tapanista tuli avioero 2007, jonka jälkeen jäi poistyöelämästä masennuksen ja hartia kipujen vuoksi. Sitten tapasi Nooan isän Muhumedin 2008 ja tuli raskaaksi. Muhumed pahoinpiteli Maijaa ja 2009. Maija meni 4kk Nooan ja Mikon kanssa turvakotiin. Muhumedilla lähestymiskielto Maijaa kohtaan, jonka takia ei tapaa Nooa.

Ei voi vastaanottaa lähihoitajan töitä hartijakipujen vuoksi (joita ei ole tutkittu). Ei myöskään voi ottaa vastaan vuorotyötä lasten takia.

**talous**

Työmarkkinatuki, asumistuki, lapsilisät , elatustuet. Velkaa hobby hall 2000 euroa ja pikavippiä 400euroa. Velkojen osamaksut ajaa asiakkaan talouden ahtaalle.Lyhentää yhteensä 150 euroa/kk. Paljon kuluja Mikon erityisruokavaliosta ja Nooan terveydenhuollon kuluista.

Tilillä 12 euroa. seuraava tulo viikon päästä, mutta pystyy lainata pihapiiristä.

### **terveys**

psyk poli asiakkuus ja lääkitys. Nooan korvatulehdus kierre ja Mikon keliakia

### **päihteiden käyttö**

Saunakaljan ottaa silloin tällöin, joskus istuu baarissa naapureitten kanssa. Saattaa viihtyä baarissa ajoittain lasten ollessa päivähoitossa ja koulussa. Kuluttaa alkoholia viikossa 2-3 krt.

### **arkielämä ja vapaa-aika**

Perheessä koira, jonka ulkoiluttaminen tärkein harrastus. Tykkää myös käsityöjutuista, tykkää katsoa elokuvia. Toivoo pääsevänsä lasten kanssa jouluksi Ouluun isän luokse. Haluaisi kuntosali/ uimakortin hartijoita voimistamaan. Toivoisi saavansa hsl matkakorttiin latausta psyk poli käynneille. Mikolla ei koulupöytää.



Uuden asunnon hakeminen:

Mistä hakenut asuntoa: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tarve asumisen tuen läheteelle:  Kyllä  Ei

### Terveys

Koetko pärjääväsi arjessa?

1 2 4 5  
 Pärjäämisessä haasteita Pärjään hyvin

Pitkäaikaissairaudet: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Hoitosuhteet: Terveyskeskus  Psykiatrianpoliklinikka  Laitoshoito

Päihteidenkäyttö: Alkoholi  Huuhausaineet

Ensisijainen päihde: \_\_\_\_\_

Kuinka usein käytät päihteitä?

Ei koskaan  noin kerran kuussa tai harvemmin  2-4 kertaa kuussa

2-3 kertaa viikossa  4 kertaa viikossa tai useammin

A-klinikan asiakkuus:  Kyllä  Ei

Korvaushoito:  Kyllä  Ei Muu: \_\_\_\_\_

Tukiryhmät: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Harrastukset ja vapaa aika

Terveyttä tukevat harrastukset: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Lasten harrastukset: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Päivärytmi: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Koulutus ja työ

Peruskoulu: Suoritettu  Kesken  \_\_\_\_\_

Ammattikoulu: \_\_\_\_\_ Lukio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Yliopisto/ammattikorkeakoulu: \_\_\_\_\_ Kurssit: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Viimeisin työsuhde ja työkokemus: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Määräaikainen työsuhde  Vakituinen työsuhde  Keikkatyö

Kuntouttava työtoiminta/ työharjoittelu:  työtoiminta/ harjoittelu paikka ja kesto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Yritystoiminta:  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Opiskelija:  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Työtön/mistä alkaen  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Työsuhteen päättymisen syy: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muuta huomioitavaa: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Työvoimanpalvelukeskuksen (Duuri) asiakkuus Kyllä  Ei

Tarve työkyvyn arviointiin: Kyllä  Ei

### Talous

Tulot: Asumistuki  Työmarkkinatuki/Soviteltu/ Ansiosidonnainen:  Lapsilisä Elatus   
tuki  Kotihoidontuki  Vanhempainraha/  
Äitlispäiväraha

Sairauspäiväraha  Eläkkeensaajan hoitotuki /Vammaistuki  Kuntoutustuki/   
Palkka  Soviteltu työmarkkinatuki  Eläke

Toimeentulotuki

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muu tulo: \_\_\_\_\_ Velat: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Luottotiedot kunnossa: Kyllä  Ei   
 Velkaneuvonnan asiakkuus: Kyllä  Ei   
 Sosiaalinen luotto Kyllä  Ei

Asiakkaan elämäntilanteesta johtuvat erityismenot: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Muuta huomioonotettavaa: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### Yhteisesti sovitut asiat

Asiakkaan toiminta: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Työntekijän toiminta: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Asiakkaan näkemys tapaamisten määristä:

1-2krt/kk:  1krt/6kk:  1krt/12kk:   
 Ei tapaamisten tarvetta:  Muu:  \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Työntekijän näkemys tapaamisten määristä:

1-2krt/kk:  1krt/6kk:  1krt/12kk:   
 Ei tapaamisten tarvetta:  Muu:  \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Seuraava asiakkaalle varattu aika: \_\_\_\_\_

Hakemusten käsittely: Sosiaaliohjaaja  Etuuskäsittelijä