

Irmeli Hannula & Maija Väisänen

**PALVELUNEUVOJIEN KOKEMUKSIA TYÖNKUVAN MUUTOKSESTA  
TOIMEENTULOTUEN SIIRRYTTYÄ KELAAN**

**PALVELUNEUVOJEN KOKEMUKSIA TYÖNKUVAN MUUTOKSESTA  
TOIMEENTULOTUEN SIIRRYTTYÄ KELAAN**

Irmeli Hannula &  
Maija Väisänen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2018  
Sosiaalian tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

---

Tekijät: Irmeli Hannula ja Maija Väisänen

Opinnäytetyön nimi: Palveluneuvojen kokemuksia työnkuvan muutoksesta toimeentulotuen siirryttyä Kelaan

Työn ohjaajat: Kaija Bakala ja Aira Vähärautio

Työn valmistuslukukausi ja –vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 43 + 2

---

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvailla Kelan Oulun toimiston palveluneuvojen kokemuksia heidän työnkuvansa muuttumisesta toimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelalle vuoden 2017 alussa. Opinnäytetyömme tavoitteena on tuottaa kokemustietoa muutoksen seurauksista. Työmme toimeksiantaja on Kansaneläkelaitos. Tutkimuskysymyksemme on: millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on työnkuvan muuttumisesta toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaalitoimistoilta Kelalle?

Opinnäytetyömme tietoperustassa tarkastelemme toimeentulotuen Kela-siirron taustoja, Kelan palvelumallia, asiakasohjausta ja palveluneuvojan työnkuvaa, sekä toimeentulotuen sisältöä. Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus ja sen aineisto kerättiin ryhmämuotoisella teemahaastattelulla. Tutkimukseen osallistui viisi palveluneuvojaa Oulun toimistolta, jotka kaikki ovat työskennelleet Kelassa jo ennen toimeentulotuen siirtoa, joten heillä oli vertailupohjaa työnkuvan muutoksesta siirron jälkeen.

Palveluneuvojen haastattelussa keskityttiin kahteen teemaan: palvelumallin toteutuminen ja asiakasohjauksen tarve. Haastatteluaineistosta nousi kuitenkin selkeästi esille uusiakin teemoja, joten analysoimme ja raportoimme aineiston niiden mukaan. Teemat olivat: palvelumallin toteutuminen, asiakasrakenteen muutos, työn kuormittavuuden lisääntyminen, koulutuksen tarve sekä kehittämisaajatukset.

Tutkimustulosten perusteella palveluneuvojen työnkuva on muuttunut. Uusia työtehtäviä on tullut lisää ja työnkuva on laajentunut. Asiakasrakenne on muuttunut, asiakasmäärät lisääntyneet, työn kuormittavuus on kasvanut ja työntekijöiden kokema koulutustarve on lisääntynyt.

Tutkimuksesta saatua kokemustietoa voidaan hyödyntää palveluneuvojen työn kehittämisessä, suunnittelussa sekä mahdollisia koulutustarpeita pohdittaessa. Sitä kautta sekä toimeentulotukea, että muita etuuksia hakevien asiakkaiden palvelua ja sen laatua voidaan parantaa.

Jatkotutkimuksena ehdotamme valtakunnallista tutkimusta palveluneuvojen kokemuksista työnkuvan muutoksesta Kela-siirron jälkeen, sekä tutkimusta siitä, miten eri koulutustaustat vaikuttavat palveluneuvojan työhön ja työn tekemisen taustalla vaikuttaviin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin.

---

Avainsanat: palvelumalli, asiakasohjaus, toimeentulotuki, Kela

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

---

Authors: Irmeli Hannula and Maija Väisänen

Title of thesis: Service advisers' experiences about the change in their job description as the social assistance was transferred to the Social Insurance Institution of Finland

Supervisors: Kaija Bakala and Aira Vähärautio

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018

Number of pages: 43 + 2

---

The assigner of our thesis is The Social Insurance Institution of Finland. The responsibility of the social assistance was transferred to the Social Insurance Institution of Finland in the beginning of the year 2017. It used to be the responsibility of the municipalities. The purpose of our thesis is to describe the experiences of the service advisers following the change in their job description after the transfer of the social assistance.

In the knowledge base of this thesis we examine the background of this transfer, the service model, client guidance, job description of the employees and the width of social assistance. Our thesis is a qualitative study and the data were collected with theme-based group interview.

The service advisers' interview focused on two themes: the fulfillment of the service model and the need for client guidance. The interview clearly raised new themes as well, so we analyzed and reported the findings accordingly. The themes were the fulfillment of the service model, the changes in the client structure, increase of stressful workload, need for further training/education and development ideas.

The results show that the job description of the service advisers have changed in many ways. The customer structure has changed, amount of customers has increased, the work is more stressful and the need for further education has increased.

The information gained from this thesis can be used in the developing and planning of service advisers' work, and when analyzing the needs of their potential further education. This can also have an effect on the quality of the service of the customers.

We suggest an extended national study on how the service advisors find their workload after the Kela-transfer. As well as a study on how different educational backgrounds affect the work of the service advisors, including their work-related values and ethical principles.

---

Keywords: service model, client guidance, social assistance, the Social Insurance Institution of Finland

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 ASIAKASPALVELUTYÖ KELALLA.....	8
2.1 Toimeentulotuen Kela-siirron tausta .....	8
2.2 Palveluneuvoajan työ .....	9
2.3 Palvelumalli ja asiakasohjaus .....	10
2.4 Toimeentulotuki.....	13
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	15
3.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys.....	15
3.2 Metodologiset lähtökohdat .....	16
3.3 Kohderyhmä ja aineiston keruu.....	18
3.4 Aineiston analysointi.....	20
3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	21
4 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	24
4.1 Palvelumallin toteutuminen.....	24
4.2 Asiakasrakenteen muutos .....	25
4.3 Työn kuormittavuuden lisääntyminen .....	26
4.4 Koulutuksen tarve .....	29
4.5 Kehittämisaжатukset .....	30
4.6 Johtopäätökset.....	31
5 POHDINTA .....	36
LÄHTEET .....	40
LIITTEET .....	44

# 1 JOHDANTO

Toimeentulotuki on Suomen sosiaaliturvajärjestelmään kuuluva rahallinen tuen muoto, johon kuuluu perustoimeentulotuki, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Kyseessä on tarveharkintainen ja viimesijainen, yleensä kuukaudeksi kerrallaan myönnettävä etuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, viitattu 19.4.2018.)

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyivät kunnilta Kelan hoidettavaksi 1.1.2017. Siirron tavoitteena oli vähentää kuntien tehtäviä ja velvoitteita, sekä mahdollistaa perustoimeentulotukea hakevien asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Lisäksi uudistuksella haluttiin tehostaa toimeentulotuen myöntämismenettelyä. Uudistuksen jälkeen Kela vastaa kaikista perustoimeentulotuen toimeenpanoon, neuvontaan ja harkintavaltaan liittyvistä tehtävistä. Lisäksi Kelan tehtävänä on huolehtia, että palvelujen ja tuen tarpeessa olevat asiakkaat ohjataan sosiaalityön piiriin. Kunnat vastaavat edelleen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä. (Sosiaalibarometri 2016, viitattu 11.12.2017.)

Olimme opintoihin kuuluvassa ammattiharjoittelussa Kelalla siirtymävaiheen aikaan ja pääsimme tarkastelemaan toimeentulotuen siirtymävaihetta, sen käytäntöjä, sekä sen mukana tuomia muutoksia lähietäisyydeltä. Koimme, että olisi mielenkiintoista tehdä aiheesta opinnäytetyö, näkökulmana palveluneuvojen kokemukset siirrosta, sillä jo harjoittelun aikana saimme jonkinlaisen käsityksen siitä, että palveluneuvojen työnkuva on jollain tasolla muuttunut. Opinnäytetyön myötä halusimme saada näkökulmia siihen, miten jo ennen muutosta työssä olleet palveluneuvojat ovat toimeentulotuen siirron kokeneet. Tulevina sosionomeina saatamme tulevaisuudessa itsekkin olla joskus vastaavanlaisessa muutoksessa mukana.

Opinnäytetyömme aihe on uusi ja ajankohtainen. Aihe on ollut paljon esillä yhteiskunnallisessa keskustelussa muutoksen tuomien vaikutusten ja haasteiden vuoksi, ja on myös siksi mielenkiintoinen tutkimuskohde. Mediassa kritiikkiä on tullut erityisesti alkuvaiheen ongelmista ja tukien maksun viivästymisestä. Kuitenkin esimerkiksi Suomen sosiaali- ja terveys ry SOSTE:n sosiaalibarometrin mukaan toimeentulotuen perusosan maksatuksen siirtymistä Kelalle pidettiin yleisesti hyvänä asiana (Yle 2017, viitattu 22.1.2018). Aihe on mielestämme sekä ammatillisuuttamme, että työelämää kehittävä. Aiheen valinnassa ja rajaamisessa saimme apua Kelan tutkimusryhmältä.

Opinnäytetyön tietoperustassa tarkastelemme toimeentulotuen Kelaan siirtymisen taustaa, Kelan palvelumallia ja palveluneuvojien työnkuvaa, sekä kerromme lyhyesti toimeentulotuen sisällöstä. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla Kelan Oulun toimiston palveluneuvojien kokemuksia heidän työnkuvansa muuttumisesta toimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kokemustietoa tapahtuneen muutoksen seurauksista. Tutkimuksesta saatua palveluneuvojien kokemustietoa voidaan käyttää hyväksi arvioitaessa palveluneuvojien työnkuvan muutoksen seurauksia. Kokemustietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi palveluneuvojien työn kehittämisen ja mahdollisia koulutustarpeita pohdittaessa, ja sitä kautta sekä toimeentulotukea että muita etuuksia hakevien asiakkaiden palvelun parantamisessa. Tutkimuskysymyksemme on: Millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on heidän työnkuvan muutoksesta toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaali-toimistoilta Kelalle.

Tutkimusmenetelmämme on kvalitatiivinen tutkimus. Aineiston keruumenetelmä on teemahaastattelu ja haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna. Informanteina on viisi palveluneuvojaa Kelan Oulun toimistosta.

## 2 ASIAKASPALVELUTYÖ KELALLA

Tietoperustassa tarkastelemme toimeentulotuen Kela-siirron taustoja, Kelan palvelumallia, asiakasohjausta sekä palveluneuvojan työnkuvaa. Lisäksi kerromme lyhyesti toimeentulotuesta ja siihen oikeuttavista tekijöistä.

### 2.1 Toimeentulotuen Kela-siirron tausta

Keskustelua toimeentulotuen perusosan myöntämisen ja maksamisen siirtämisestä kunnilta Kelalle on käyty jo 1980-luvun loppupuolelta lähtien. Siirtoa on perusteltu muun muassa toimeentulotuen asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisäämisellä, toiminnan tehostamisella, valtakunnallisella yhdenmukaisella yhtenäisellä ratkaisukäytännöllä, sekä tuen alikäytön vähenemisellä. Toimeentulotuen perusosan irrottamista muusta vähäistä harkintaa edellyttävästä toimeentulotuesta ei kuitenkaan ole nähty tarkoituksenmukaisena, sillä se ei yksinkertaistaisi toimeentulotuen myöntämistä eikä vähentäisi päällekkäisiä selvityksiä tai auttaisi henkilöstöressurssien järkevän käytön tehostamisessa. (HE 358/2014 vp, 4, viitattu 20.12.2017.)

Uudistuksen taustalla vaikuttaa vahvasti perustuslain ilmaisema yhdenvertaisuusperiaate, jonka mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä eikä ketään saa säännöksessä tarkemmin yksilöidyn tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan (HE 358/2014 vp, 15-16, viitattu 20.12.2017).

Perustoimeentulotuen siirtäminen oli osa Jyrki Kataisen hallituksen rakennepoliittista ohjelmaa, jonka tavoitteena olivat julkisen talouden kokonaissäästöt ja kuntien tehtävien vähentäminen (Vogt 2017, viitattu 20.12.2017). Tähän liittyen siirron tavoitteena on myös tehostaa julkisen talouden toimintaa hyödyntämällä Kansaneläkelaitoksen asemaa ja järjestelmiä valtakunnallisena toimijana sosiaaliturvaetuuksien myöntämisessä (HE 358/2014 vp, 16, viitattu 20.12.2017).

Pääministeri Kataisen hallitus päätti julkisen talouden suunnitelmassa vuosille 2015–2018, että perustoimeentulotuen laskenta ja maksatus siirretään vuoden 2017 alusta kunnilta Kelan tehtäväksi. Toimeentulotuen todettiin säilyvän myös jatkossa tarveharkintaisena, viimesijaisena ja hakemuksen perusteella myönnettävänä, ei tulojen perusteella automaattisesti maksettavana etuutena. Li-



säksi tuki päätettiin normitettavan yhtenäisesti siten, että kuntakohtaiset erot vähenevät ja kansalaisten yhdenvertaisuus paranee. Harkintaa edellyttävät täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki päätettiin säilyttää kunnissa sosiaalityöntekijöiden tehtävänä. Lisäksi todettiin, että Kansaneläkelaitoksen etuuskäsittelyssä varmistetaan asiakkaiden ohjaus sosiaalityöhön yhteisesti sovituin perustein. (HE 358/2014 vp, 15, 21, viitattu 20.12.2017.)

Eduskunta hyväksyi toimeentulotukilain muutokset äänestyksessä 12.3.2015 ja presidentti vahvisti lakimuutokset 26.6.2015 (Kansaneläkelaitos 2016, viitattu 20.12.2017). Perustoimeentulotuen maksaminen ja hoitaminen siirtyivät Kelan hoidettavaksi 1.1.2017. Kela vastaanotti hakemuksia jo joulukuusta 2016 lähtien, ja vastaavasti kunnilla oli mahdollisuus myöntää ennen vuodenvaihdetta kuntaan jätettyjen hakemusten perusteella toimeentulotukea 31.3.2017 saakka. 1.4.2017 lukien Kela on vastannut kokonaan yksin perustoimeentulotuen myöntämisestä. Kunnilla säilyi rahoitusvastuu puolesta perustoimeentulotuen kustannuksista. (Vogt 2017, viitattu 20.12.2017.)

Siirron tavoitteena on parantaa kansalaisten yhdenvertaisuutta, vähentää asiakkaiden asiointia monella eri luukulla ja yksinkertaistaa toimeentulotukijärjestelmää. Lisäksi tavoitteena on tehostaa kuntien ja Kelan toimeentulotukiyhteistyötä sekä suunnata kuntien henkilöstöresursseja nykyistä tehokkaammin sosiaalihuollon asiakastyöhön. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 20.12.2017.)

## **2.2 Palveluneuvojan työ**

Kela on monipuolinen työpaikka, jossa työskentelee yhteensä 7000 ammattilaista. Kela palvelee ympäri maata toimistoissa, puhelimitse ja verkossa. Asiakaspalvelutyö palveluneuvojana Kelassa on monipuolista. Palveluneuvojat työskentelevät välittömässä asiakaspalvelutyössä ja työhön kuuluu asiakkaiden elämäntilanteen huomioivaa palveluneuvontaa toimistossa ja puhelimitse, palveluneuvontaa ajanvarauksella, sekä palveluopastusta. Kelan palveluneuvoja ohjaa ja neuvoo asiakkaita kaikissa Kela-asioissa. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 7.1.2018.) Työhön sisältyy lisäksi erilaisia koulutuksia, palaveriteita, ja yhteydenpitoa yhteistyökumppaneiden välillä, sekä muita työnantajan määrittelemiä työtehtäviä.

Ennen perustoimeentulotuen siirtymistä Kelalle, Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuului vähimmäiseläkkeet, sairausvakuutus, kuntoutus, lapsiperheiden tuet, työttömän perusturva, asumistuet, opintotuki ja koulumatkatuki, vammaisetuudet ja -palvelut sekä sotilasavustus. Näiden lisäksi nyt

myös perustoimeentulotuki on siirtynyt kunnilta Kelan hoidettavaksi. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 7.1.2018.)

Palveluneuvojan työ on Kelan palvelumallin mukaista asiakastyötä, jota määrittävät niin Kelan strategia, toiminta-ajatus kuin arvotkin. Kelan toiminta-ajatus on: Elämässä mukana – muutoksissa tukena. Ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva, ovat niitä arvoja, jotka ohjaavat Kelan toimintaa ja osaltaan näin ollen myös palveluneuvojan työtä. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 6.1.2018.)

### **2.3 Palvelumalli ja asiakasohjaus**

Kelan asiakaspalveluprosessin tarkoituksena on antaa asiakkaalle tieto hänen kysymäänsä asiaan sekä laajentaa palvelu käsittämään koko asiakkaan elämäntilanne ja siihen liittyvä Kelan asiakkuusprosessi. Tarkoituksena on myös saada tarvittaessa asiakkaan asia vireille ja ohjata asiakas jatkoasioimaan toiselle viranomaiselle. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Asiakaspalvelutilanteissa noudatetaan palvelumallia (kuvio 1), minkä tarkoituksena on taata tasa-vertainen palvelu asiakkaille. Palvelutilanne voi alkaa asiakkaan aloitteesta, jolloin kyseessä on asiakkaan palvelutarve. Palvelutilanteen alkaessa Kelan aloitteesta kyseessä on asiakkaan palvelutarpeen ennakointi. Palvelutilanne voi alkaa myös yhteistyökumppanin aloitteesta, jolloin kyseessä on asiakkaan palvelutarpeen arviointi. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Palvelutilanne aloitetaan varmistamalla läsnäolo ja ottamalla tilanne haltuun. Keskeistä on tunnelman luominen vakuuttavalla ja luontevalla vastaanottamisella; tervehtimällä hymy huulilla ja äänessä. Asiakkaalla on oikeus kokea, että hänen asiansa on tärkeä. Turvallisen ja yhdenvertaisuuden tunteen sekä molemminpuolisen luottamuksen syntymiseen vaikuttaa elekieli, äänensävy ja sanavalinnat. Asiakkaan varmuutta lisää, että hänen kertomaa noteerataan sanallisesti. Palvelutilanteen aloittamisessa tavoitteena on luottamuksen syntyminen. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

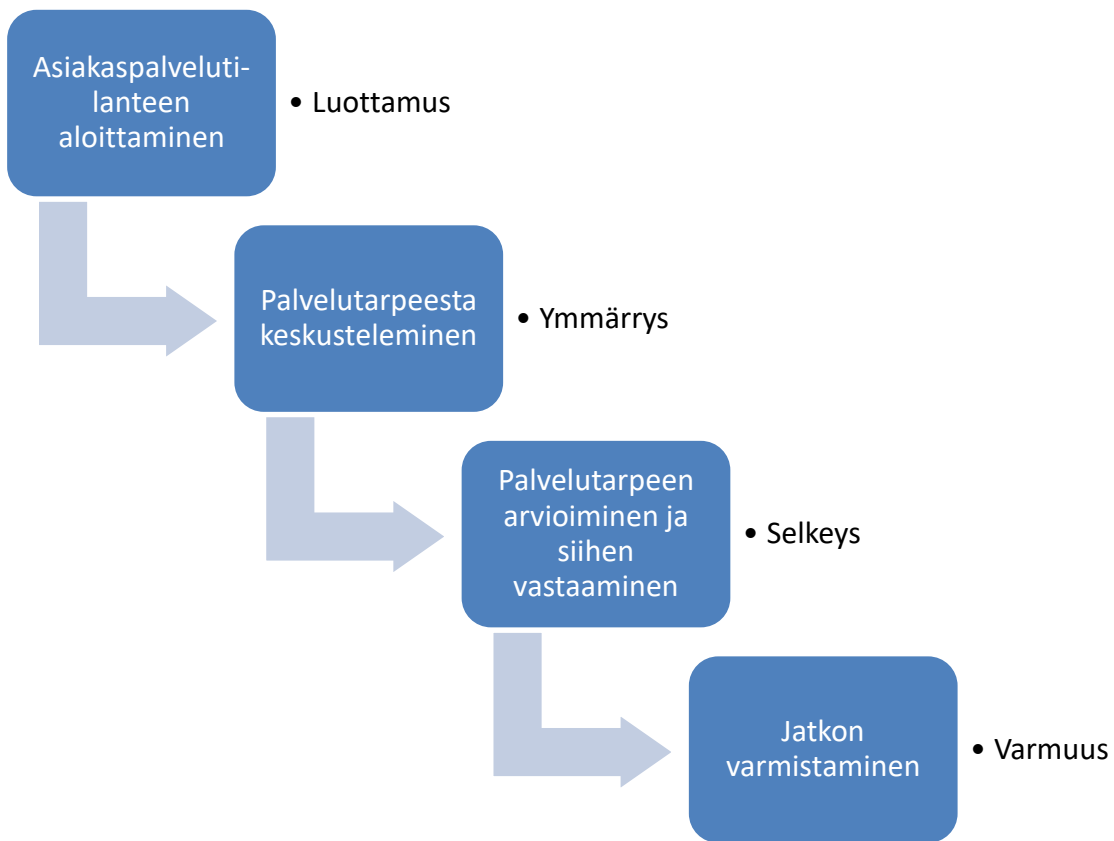
Aloitusvaiheessa avataan yhteydenotto, jolloin asiakas tunnistetaan varmistamalla henkilöllisyys ja yhteystiedot. Jämäkällä ja järjestelmällisellä otteella asiakasta lähdetään luontevasti johdattelemaan kokonaistilanteesta keskusteluun. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Palvelutarpeesta keskustellessa tärkeää on asiakkaan motivointi vastaamiseen. Palveluasiantuntija kysyy, kuuntelee ja tarkentaa. Tämän vaiheen aikana asiakas puhuu enemmän kuin palveluasiantuntija. Avoimet ja asiakkaan tilannetta laajentavat kysymykset auttavat selvittämään asiakkaan kokonaistilannetta, johon kuuluu asuminen, perhe, terveys ja toimeentulo. Tarkentavat jatkokysymykset syventävät tietoa. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Keskeistä palvelutarpeesta keskustelemisessä on aktiivinen kuuntelu, silloin varmistetaan työntekijän oman ymmärryksen, sekä empatian ja eläytymisen syntymistä. Muistiinpanojen tekemisellä varmistetaan yhteinen ymmärrys. Ne helpottavat palautearvion tekemistä ja sopivan ratkaisun löytymistä. Palvelutarpeen keskustelemisen tavoitteena on yhteisen ymmärryksen syntyminen. Tämän vaiheen onnistuminen on myös edellytyksenä asiakkaalle oikeiden etuuksien löytymiselle. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Palvelutarpeeseen vastaamisessa varmistetaan palvelun sopivuus asiakkaalle. Palvelu hoidetaan heti tai asiakas jatko-ohjataan sopivaan palveluun tai palvelukanavaan. Asiakkaan akuuttiin asiaan vastataan ensin. Lisäksi annetaan selkeät ohjeet sekä ehdotukset ja perustelut etenemiselle asiakkaan elämäntilanne huomioiden. Ohjauksessa on tärkeää jämäkkä ja järjestelmällinen ote ja asiakkaan mahdollisiin epäilyihin vastaaminen. Tässä vaiheessa on hyvin tärkeää kertoa konkreettiset, asiaan kuuluvat toimintaohjeet. Asiakkaalle voi tehdä muistilapun tarvittavista liitteistä tai tehdystä ajanvarauksesta. Palvelutarpeeseen vastaamisessa olennaista on selkeys. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Jatkon varmistamisessa tehdään yhteenveto ja kerrataan vielä oleelliset asiat selkeästi ja loogisesti. Tämän vaiheen olennainen asia on varmuus. Kohtaamisen lopussa on hyvä vielä varmistaa, onko jotakin, mitä hän haluaa vielä ottaa esille. Asiakkaalle annetaan tarkat jatkosuunnitelmat ja kerrotaan käsittelyajasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Luonteva lopputervehdys tai –toivotus päättää kohtaamisen. Lopuksi tehdään jälkityöt, kirjaukset ja arkistointi. Asiakaskohtaamisen tiedot kirjataan yhteydenotolle. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)



KUVIO 1. Palvelumallin vaiheet ja tavoitteet (Lung 2017, 11, viitattu 7.4.2018).

### Asiakasohjaus

Toimeentulokiasiakkaan tunnistaminen tapahtuu palvelumallin mukaisessa elämäntilanteen kartoituksessa. Toimeentulotuki on tarkoitettu pääasiassa lyhytaikaiseksi etuudeksi, ja tavoitteena on auttaa tilapäisten vaikeuksien yli tai ehkäistä niiden syntymistä. Kela ratkaisee perustoimeentulotuen, mutta elämäntilannekartoituksen pohjalta voidaan tunnistaa asiakkaan tuen tarve kunnalta haettavaan täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. On myös tilanteita, joissa työntekijällä on velvollisuus sosiaalihoitolain mukaisen ilmoituksen tekemiseen. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Sosiaalihoitolaissa säädetään Kelan ohjaamis- ja toimimisvelvollisuudesta. Laki velvoittaa Kelaa monialaiseen yhteistyöhön (SHL 35§, viitattu 19.12.2017). Velvollisuus on ohjata asiakasta ja perhettä kunnan sosiaalihoollon palvelujen pariin, kun sosiaalihoollon tarve on ilmeinen. Tarve voi olla

muun muassa asumiseen liittyvä tuen tarve; esimerkiksi asunnon puute tai sen menettämisen uhka, lähisuhde- tai perheväkivallasta aiheutuva tuen tarve, tai äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvä tuen tarve (Hämeen-Anttila L. 2016, 200-205). Asiakas ohjataan tarvittaessa myös hänen elämäntilanteensa edellyttämään muuhun palveluun, kuten esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistoon, tai työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Neuvonnassa ja ohjaksessa asiakkaalle kerrotaan selkeästi hänen tietojensa luovuttamisesta ja käsittelystä eri viranomaisten välillä. Jos asiakkaan kyky huolehtia omista asioista on heikentynyt, Kela voi ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon asiakkaan puolesta hänen suostumuksellaan. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

## 2.4 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on henkilön tai perheen viimesijainen taloudellinen tuki, jolla katetaan elämän perusmenoja. Se on tarkoitettu lyhytaikaiseksi etuudeksi, ja sen tarkoitus on auttaa tilapäisten vaikeuksien yli ja ehkäistä niiden syntymistä, sekä edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotukea voi hakea Suomessa asuva tai oleskeleva henkilö tai perhe, jos tulot ja käytettävissä olevat varat eivät riitä välttämättömiin menoihin. Myös muut sosiaalietuudet lasketaan henkilön tai perheen tuloiksi. Toimeentulotuki on harkinnanvarainen etuus ja tuen tarve määritellään asiakkaan tilanteen perusteella. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 3.1.2018.)

Laissa toimeentulotuesta 1412/1997 määritellään muun muassa toimeentulotuen tarkoitus, toimeentulotukeen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet, sekä sen rakenteeseen, suuruuteen, menettelyyn, maksamiseen, perusosan alentamiseen ja takaisinperintään liittyvät asiat. Lisäksi toimeentulotuesta on säännöksiä uudistetussa sosiaalihuoltolaissa 1301/2014 ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 1-5:1-28 §.) Toimeentulotukilain mukaan, jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan, pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan, sekä puolisonsa ja alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta, siinä laajuudessa kuin avioliittolaissa (234/1929), lapsen elatuksesta annetussa laissa (704/1975) ja muussa laissa säädetään. Toimeentulotukilain mukaan, jokaisella toimeentulotukea hakevalla 17–64-vuotiaalla on myös velvollisuus ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi, tietyin poikkeuksin (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 1:2 §). Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa toimeentulotuen lainsäädännöstä sekä johtaa, ohjaa ja kehittää toimeentulotukea osana sosiaalihuoltoa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, viitattu 3.1.2018).

Toimeentulotuki muodostuu:

- perustoimeentulotuesta (perusosa ja muut perusmenot)
- täydentävästä toimeentulotuesta ja
- ehkäisevästä toimeentulotuesta.

Oikeus perustoimeentulotukeen ratkaistaan laskelmalla tuloista, varoista ja menoista. Tuloiksi katsotaan kaikki hakijan, tai perheen käytettävissä olevat tulot nettomääräisinä, sekä kaikki käytettävissä olevat varat. Perustoimeentulotukeen vaikuttavista tuloista, varoista, sekä tukeen oikeuttavista menoista säädetään toimeentulotukilaissa. Perustoimeentulotukea haetaan Kelasta. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 3.1.2018.)

Menoihin, joita perustoimeentulotuki ei kata, voidaan hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea kunnasta. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 5.1.2018.) Kunnat päättävät itse toimeentulotukilain nojalla, millä perusteilla he myöntävät ehkäisevää toimeentulotukea (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, viitattu 8.1.2018). Kunnasta voidaan myöntää tukea myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi, sekä syrjäytymisen ehkäisemiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, viitattu 3.1.2018). Kunnan ja Kansaneläkelaitoksen on lain mukaan tehtävä yhteistyötä toimeentulotuen tarkoituksen toteuttamiseksi (Laki toimeentulotuesta 1412/1997 1:4 §).

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme tarkemmin opinnäytetyömme toteutuksesta. Esittelemme tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteet ja tutkimustehtävän. Kerromme myös opinnäytetyön metodologisista lähtökohdista, kohderyhmästä, aineistonkeruusta ja aineiston analysoinnista, sekä käymme läpi tutkimuksemme luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyvät perustelut.

#### 3.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla Kelan Oulun toimiston palveluneuvojien kokemuksia työnkuvan muuttumisesta toimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kokemustietoa tapahtuneen muutoksen seurauksista. Tutkimuksesta saatua palveluneuvojien kokemustietoa voidaan käyttää hyväksi arvioitaessa palveluneuvojien työnkuvan muutosten seurauksia. Tavoitteena on, että kokemustietoa voidaan käyttää esimerkiksi palveluneuvojien koulutustarpeita suunniteltaessa, sekä palveluneuvojien työn kehittämiseksi ja suunnittelussa, ja sitä kautta välillisesti sekä toimeentulotukea, että muita etuuksia hakevien asiakkaiden palvelun parantamisessa. Tavoite koskee koko Kelaa organisaationa.

Hyvä tutkimuskysymys on selkeästi muotoiltu ja tietoa tuottava. Kysymykset, joihin voi vastata "kyllä" tai "ei" ovat liian yksinkertaisia, eivätkä tuota tarpeeksi tietoa tutkittavasta aiheesta. (Metsämuuronen 2006, 23.) Näistä lähtökohdista aloimme täsmentää myös opinnäytetyömme tutkimuskysymystä. Tutkimuskysymyksemme on: millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on työnkuvan muutoksesta toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaalitoimistoilta Kelalle? Toimeentulotuki oli etuutena Kelalle aivan uusi, ja sen myötä toimistoihin tuli paljon uutta asiakaskuntaa. Valitulla tutkimuskysymyksellä saamme muutoksessa mukana olleilta palveluneuvojilta arvokasta, kuvailevaa kokemustietoa. Koska aiempaa tutkimusta aiheesta ei ole tehty, on parempi, että kysymyksen vastaus on enemmän kuvaileva kuin selittävä (Metsämuuronen 2006, 23). Tämän vuoksi käytämme kysymyksessä sanaa millainen, emmekä esimerkiksi sanaa mitä.

Kelan palveluneuvojan työ on monipuolista. Siinä työskennellään eri-ikäisten ja monista eri taustoista ja elämäntilanteista tulevien ihmisten kanssa. Sosionomin kompetensseista palveluneuvojan tehtävissä korostuvat erityisesti asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

ja eettinen osaaminen. Omat oppimistavoitteemme liittyvät sekä näihin sosionomin kompetensseihin, että harjoittelujemme aikana koetun ja opitun tiedon syventämiseen. Eettisen osaamisen tavoitteenamme on oppia kiinnittämään huomiota yksilöiden ja yhteisöjen tasa-arvoa ja hyvinvointia edistäviin seikkoihin, sekä pohtia miten sosiaalialan arvot ja eettiset periaatteet tulevat esiin palveluneuvojan työssä. Asiakastyön osaamisessa oppimistavoitteenamme on pohtia, tukeeko Kelan palvelumalli asiakkaan osallisuutta ja toimivaa vuorovaikutussuhdetta ja miten asiakkaan omien voimavarojen käyttöönottoa voisi tukea. Palvelujärjestelmäosaamisen oppimistavoitteenamme on opinnäytetyömme kautta osallistua palveluiden kehittämiseen ja oppia arvioimaan erityisesti toimeentulokiasiakkaiden palvelutarpeita.

Oppimistavoitteenamme on, että myös kriittinen- ja osallistava yhteiskuntaosaamisemme kehittyy, sillä opinnäytetyöprosessi tarjoaa mahdollisuuden tarkastella ja analysoida, sisältyykö toimeentulotuen nykyisiin käytäntöihin epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita tai prosesseja. Opinnäytetyön myötä haluamme syventää käsitystämme Kelan palveluneuvojan työstä ja ennen kaikkea työnkuvan muuttumisesta Kela-siirron jälkeen. Tulevina sosionomeina saatamme tulevaisuudessa itse olla joskus vastaavanlaisessa muutoksessa mukana, ja opinnäytetyön kautta saatu kokemustieto voi auttaa meitä ymmärtämään asiaa niin ammatillisella, kuin yhteiskunnallisellakin tasolla.

Kyky organisoida, suunnitella ja kehittää omaa työtä ja ammattialaa, kuuluvat olennaisena osana sosionomin osaamisalueisiin. Tutkimus- ja kehittämisosaamista kehitämme laadullisen tutkimuksen tekemisen myötä. Oppimistavoitteenamme on myös pohtia käytännön tasolla, millainen merkitys työntekijälähtöisellä kehittämisellä ja moniammatillisella yhteistyöllä voi asiakkaan, työntekijän ja organisaation kannalta olla muuttuvissa yhteiskunnallisissa tilanteissa. Haluamme syventää ajatusta sosionomin reflektiivisestä työotteesta ja sisäistää työnhjauksen merkityksen ajoittain haastavassa asiakastyössä palveluneuvojana.

### **3.2 Metodologiset lähtökohdat**

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Karkeimmillaan "laadullinen" käsitteään aineiston muodon kuvaukseksi. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonnetta määritellään usein sen kautta, mitä se ei ole ja verrataan sitä kvantitatiiviseen tutkimukseen. Vastakkainasettelu on kuitenkin turhaa ja harhaanjohtavaa tutkimuksen hyvydestä keskusteltaessa. Tärkeämpää on tehdä



tutkimusta kulloinkin kyseessä olevaan ongelmaan sopivilla menetelmillä. (Eskola & Suoranta 2003, 13-14.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja että aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tiedon keruun välineenä suositaan ihmistä ja tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155.) Opinnäytetyössämme esiintyy juuri nämä yleiset laadullisen tapaustutkimuksen piirteet. Aineisto kootaan luonnollisessa tilanteessa, palveluneuvojen työpaikalla. Suosimme tiedon keruussa ihmistä ja valitsemme kohdejoukon tarkoituksenmukaisesti. Otamme huomioon myös tapauksen ainutlaatuisuuden kunnioittamalla tutkittavia ja heidän kokemuksiaan.

Tutkimusmenetelmämme on laadullinen fenomenologiaan nojaava tutkimusote, jolle on tyypillistä henkilöiden omiin näkökulmiin sekä kokemuksiin pohjautuva tiedon tuottaminen. Menetelmä on sopiva ja tarkoituksenmukainen tilanteissa, joissa asioiden määrittely on haasteellista tai tutkimustieto on vähäistä. Opinnäytetyömme tavoitteena on laadullisen tutkimuksen lähtökohtiin perustuen, tuottaa teemahaastattelulla todellisen elämän, luonnollisista tilanteista tutkittua tietoa, jossa henkilöiden omat kokemukset korostuvat teorioita ja käsitteitä olennaisimpina. Laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä on aineistonkeruu avoimin menetelmin, osallistujien vähäinen määrä ja tutkimusta ohjailevat mitä-, miksi-, ja miten – kysymykset. (Kylmä & Juvakka 2001, 23.)

Ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus ovat ominaisia asioita kvalitatiiviselle aineistolle. Kvalitatiivinen aineisto on jopa yhtä monimuotoista kuin elämä itse. Se ei kuitenkaan tarkoita välttämättä sitä, että aineisto koostuisi autenttisista tilanteista, vaan että aineiston tuottamisen tilanteet ovat järjestetty tutkimusta varten. (Alasuutari 1993, 67.) Myös opinnäytetyössämme aineisto kerätään ennalta järjestetyn ja suunnitellun haastattelun avulla.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusprosessin eri vaiheet, kuten ongelmanasettelu, aineiston keruu, analysointi ja raportointi lomittuvat monella tapaa, vaikka ne usein esitetäänkin selväräjaisina, peräkkäisinä jaksoina (Alasuutari 1993, 211). Opinnäytetyön tekemisen aikana havaitsimme vastaavan kaltaista vaiheiden lomittumista erityisesti analysointi- ja raportointivaiheissa.

### 3.3 Kohderyhmä ja aineiston keruu

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään muun muassa kuvaamaan ja selittämään jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Siksi laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, joita haastatellaan, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon, tai heillä on kokemusta asiasta. Tämän vuoksi haastateltavien valinta ei voi olla satunnaista vaan harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Laadullisessa tutkimuksessa osallistujia on yleensä vähän, sillä pyrkimyksenä on kerätä mahdollisimman kattava aineisto tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Tuomi 2009, 85; Kylmä & Juvakka 2001, 25-26.)

Opinnäytetyössämme kohdejoukon valinnassa korostui toimijalähtöisyys. Haastatteluun osallistui viisi, ensiksi vapaaehtoisesti ilmoittautunutta Oulun toimiston palveluneuvojaa, jotka ovat työskennelleet palveluneuvojina jo ennen toimeentulotuen Kela-siirtoa. Yhteensä Oulun toimistolla työskentelee noin 15 palveluneuvojaa. Viikkoa ennen haastattelun toteutumista, veimme toimiston tiimitilan ilmoitustaululle saatekirjeen (liite 1), johon pyysimme palveluneuvojia ilmaisemaan mahdollisen halukkuutensa haastatteluun. Myös ennen saatekirjeen toimittamista, olimme kertoneet opinnäytetyöstämme ja tulevasta haastattelusta suusanallisesti, ollessamme itse töissä palveluneuvojina Oulun toimistolla. Saatekirjeeseen oli numeroitu valmiiksi haastateltavat yhdestä viiteen, ja näin saimme rajattua kohderyhmän parhaiten tarkoitusta vastaavaksi. Enempää halukkaita ei ollut, mutta mikäli niitä olisi ilmennyt, olisimme olleet valmiita joustamaan haastateltavien määrästä, tai toteuttamaan haastattelun kahdessa ryhmässä. Kohderyhmän suuruus määriteltiin viiteen, jotta ryhmähaastattelussa kaikilla oli mahdollisuus osallistua ja saada äänensä ja kokemuksensa kuuluviin. Saatekirjeessä kerroimme, että opinnäytetyömme tutkimusaineiston keruumenetelmä on teemahaastattelu, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna. Saatekirjeestä ilmeni, missä ja milloin haastattelu toteutetaan sekä se, että haastateltavaksi ilmoittautuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Saatekirjeessä kerrottiin myös, että olemme kiinnostuneet saamaan haastateltaviksi eri koulustaustaisia ja erimittaisen työkokemuksen omaavia henkilöitä, jotka ovat työskennelleet palveluneuvojina jo ennen toimeentulotuen Kela-siirtoa.

Aineiston keruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien, kysymysten varassa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia

tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen mukaisesti. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamiaan merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi ym. 2009, 75.)

Menetelmänä haastattelu on joustava. Haastattelijalla on mahdollisuus motivoida haastateltavaa, toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmauksiaan ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Joustavuutta haastatteluun tuo myös se, että kysymykset voidaan esittää haastattelijan parhaaksi katsomassaan järjestyksessä. Haastattelun etu on myös siinä, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on tietoa aiheesta tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73 - 74.)

Haastattelussa tavoitteena on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tällöin haastattelun onnistumisen kannalta on suositeltavaa, että haastateltavat voisivat tutustua etukäteen kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aiheeseen. On myös eettisesti perusteltua kertoa haastateltavalle, mitä aihetta haastattelu koskee. (Tuomi ym. 2009, 73.) Opinnäytetyössämme toteutimme tämän käytännössä sitten, että sovimme haastattelun ajankohdasta ja toimitimme saatekirjeen tutkittaville. Annoimme siinä vaiheessa tutkittaville myös haastattelun teemat tutkittaviksi.

Laadimme ryhmähaastattelun teemat tutkimuksen tarkoituksen, tavoitteen ja tutkimuskysymyksen pohjalta. Teemojen avulla pyrimme saamaan vastauksen tutkimustehtäväämme. Teemat olivat: palvelumallin toteutuminen ja asiakasohjauksen tarve (liite 2). Laadimme molempien teemojen ympärille myös apukysymyksiä, joiden tarkoituksena oli löyhästi rytmittää ja jäsentää haastattelun etenemistä. Pyrimme myös etukäteen miettimään, millainen tilanne ryhmähaastattelu on, ja sitä kautta luomaan hyvän ilmapiirin avoimelle keskustelulle. Jaoin keskenämme roolit niin, että haastattelun aikana toinen oli selkeästi keskustelua johtavassa asemassa ja toinen piti huolen nauhoittamisesta, ajankulusta ja tilanteen kokonaisvaltaisesta tarkkailemisesta, sekä esitti tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä.

Haastattelimme viittä Kelan palveluneuvojaa ryhmähaastattelussa. Haastateltavista neljä oli naisia ja yksi mies. Haastateltavat olivat iältään 32-62 vuotiaita ja he olivat työskennelleet Kelassa 1 – 34 vuotta. Keskiarvo työskentelyajalle oli 12 vuotta ja 6 kuukautta. Koulutukseltaan palveluneuvojista kolme oli sosionomia, yksi tradenomi ja yksi yo-merkonomi. Haastattelu toteutettiin 30.1.2018 klo 08.00-09.00 Oulun Kelan toimistolla, palaveritilassa. Haastattelun ajaksi valittiin aikainen aamu, jolloin toimisto ei ole vielä auki, mutta työntekijät ovat jo työpaikalla. Tuohon aikaan järjestetään

usein myös koulutuksia ja aamupalavereita, joten olimme huomioineet mahdolliset päällekkäisyydet jo ennakoon. Haastattelut nauhoitettiin Oulun ammattikorkeakoululta lainatulta nauhurilla. Yksityiskohtaisiinkin muistiinpanoihin verrattuna nauhuri on todella tarkka tallentamisen väline (Alasuutari 1993, 67). Opinnäytetyön yhteistyösopimuksesta ja lupa-asioista sovimme esimiehemme, sekä silloisen Kelan Pohjoisen asiakkuusryhmän päällikön kanssa.

### 3.4 Aineiston analysointi

Jotta tutkimusongelmaan saadaan vastaus, pitää saatu aineisto käsitellä ja analysoida. Aineiston käsittelyä on saadun tai hankitun aineiston muokkaaminen sellaiseen muotoon, että sitä voidaan analysoida. (Metsämuuronen 2006, 122.) Tämä toteutui myös opinnäytetyössämme.

Laadullisen tutkimuksen analyysi etenee esimerkiksi niin, että ensimmäiseksi aineistosta valitaan jokin tarkkaan rajattu ilmiö, josta tosin kerrotaan kaikki, mitä irti saadaan. Se, mistä juuri omassa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, näkyy tutkimuksen tarkoituksesta ja tehtävästä. Toiseksi käydään läpi aineisto. Laadullisessa tutkimuksessa metodina tästä käytetään nimitystä aineiston litterointi. Litteroinnissa saatu aineisto muutetaan tekstimuotoon. Kolmanneksi aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Neljänneksi kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi ym. 2009, 92.) Opinnäytetyössämme aineisto kerättiin haastatteleamalla ja haastattelu nauhoitettiin. Aineisto oli nauhoitettu yhteensä vajaan tunnin mittainen. Tämän jälkeen nauhoitettu aineisto litteroitiin. Litteroituna haastattelun pituus oli 24 sivua. Litteroinnin jälkeen luimme aineistoa ja kävimme sitä läpi, sekä yhdessä, että erikseen. Teimme aineistosta aluksi muistiinpanoja ja karkeaa luokittelua, sekä tutkimme aineistoa käsitekartan avulla. Aineiston lopullisessa analyysissä käytimme teemoittelua ja tyypittelyä.

Alustavan ryhmittelyn jälkeen aineistosta aletaan etsiä varsinaisia teemoja. Tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Kun aineiston keruu on tapahtunut teemahaastattelulla, helpottaa se aineiston pilkkomista, koska teemoittelu voidaan toteuttaa aineiston hankintaa ohjanneiden teemojen mukaisesti tai lisäten teemoja. Lopuksi teemojen keskeinen sisältö tiivistetään vastaukseksi tutkimustehtäviin. Teemoittelussa painottuu mitä kustakin teemasta on sanottu. Laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi ym. 2009, 93.) Ajatuksenamme oli alun perin analysoida opinnäytetyömme aineisto haastatteluteemojen mukaan. Aineistosta nousi kuitenkin esiin niin vahvasti selkeitä, uusia teemoja, että päädyimme teemoittelemaan aineiston

niiden mukaan. Jaoimme aineiston viiteen teemaan, jotka olivat: palvelumallin toteutuminen, asiakarakenteen muutos, työn kuormittavuuden lisääntyminen, koulutuksen tarve ja kehittämisajatukset. Kirjoitimme tutkimustulokset näiden teemojen alle.

Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tietyiksi tyypeiksi. Esimerkiksi tiettyjen teemojen sisältä etsitään näkemyksille yhteisistä näkemyksistä eräänlainen yleistys, tyypiesimerkki. Tyypittelyssä tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistykseksi. Tärkeä kysymys viimeistään analyysin tässä vaiheessa tutkijan on selvittää itselleen, hakeeko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. Lisäksi voidaan hakea tyypillistä kertomusta, kirjoittaa kaikista vastauksista yksi tyypillinen kertomus tai hakea toiminnan logiikkaa ym. (Tuomi ym. 2009, 93.) Opinnäytetyössämme tyypittely toteutui niin, että etsimme kunkin teeman sisältä tyypiesimerkkejä ja tiivistimme tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistykseksi. Haimme aineistosta samankaltaisuuksia ja valitsimme tutkimustuloksissa esitetyt lainaukset niin, että ne kuvailisivat mahdollisimman tiivistetysti palveluneuvojien kokemuksia kyseisestä asiasta.

### **3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen luotettavuutta on hyvä arvioida koko tutkimusprosessin ajan. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi uskottavuuden, siirrettävyyden, vahvistettavuuden ja refleksiivisyyden kriteereillä. (Kylmä & Juvakka 2007, 126.) Muita tutkimuksessa huomioitavia, luotettavuuteen vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi lähdekriittisyys ja nöyryys kirjallisuutta, ja muuta aineistoa etsittäessä (Metsämuuronen J. 2006, 27, 33). Opinnäytetyössämme tarkastelimme luotettavuutta koko prosessin ajan. Olemme olleet kriittisiä käytettävän materiaalin ja kirjallisuuden suhteen, sekä pyrkineet kaikessa toiminnassamme huolellisuuteen ja rehellisyyteen. Pyrimme luotettavaan tutkimustulokseen olemalla tarkkoja jokaisessa opinnäytetyöprosessin vaiheessa ja etenemällä prosessissa johdonmukaisesti ja aineistolähtöisesti. Toteutimme aineiston keruun, litteroinnin, aineiston analysoinnin ja sen raportoinnin mahdollisimman huolellisesti ja tarkasti. Opinnäytetyön suurimmaksi luotettavuuden haasteeksi nousi se, että aiheen ollessa uusi ja aiheen koskiessa juuri tiettyä organisaatiota, siitä ei löydy juurikaan tietokirjallisuutta.

Opinnäytetyömme aineiston keruumenetelmänä oli teemahaastattelu ja myös sen luotettavuuden arviointi kuului koko tutkimusprosessimme luotettavuuden arviointiin. Haastattelun avulla pyrittiin kokoamaan aineisto, jonka perusteella tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavasti päätelmiä

(Hirsjärvi & Hurme 1993, 40). Teemahaastattelun luotettavuutta pyrimme parantamaan sekä haastattelun huolellisella suunnittelulla ja haastateltavien valinnalla, sillä tutkimuksen tavoitteena on tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastaavuus (Hirsjärvi & Hurme 1993, 128). Opinnäytetyössämme haastattelut toteutettiin suunnitelman pohjalta, ennalta sovittujen teemojen mukaisesti, apukysymyksiä hyödyntäen. Ilmapiiri säilyi avoimena koko haastattelun ajan. Välttääksemme johdattelua, emme myöskään käyttäneet liian tarkkoja kysymyksiä. Haastateltavien ja haastattelijoiden välinen vuorovaikutus oli sujuvaa ja luontevaa. Haastateltavat olivat Kelan Oulun toimiston palveluneuvoja. Kyseessä olivat siis henkilöiden omat kokemukset ja tuntemukset, jolloin tarkoituksena ei ollutkaan tehdä kattavaa yleistystä tutkittavasta aiheesta. Nauhurin käyttö haastattelun tallentamiseksi on mielestämme luotettavuutta lisäävä tekijä. Luotettavuutta lisäävänä tekijänä pidämme myös sitä, että haastattelu perustui vapaaehtoisuuteen ja haastateltavat olivat aidosti kiinnostuneita aiheesta ja motivoituneita kertomaan kokemuksistaan työnkuvansa muutoksista.

Opinnäytetyön luotettavuudessa painotimme myös haastateltavien rajaamista viiteen henkilöön, sekä sitä, että valitsemme tutkittaviksi tutkimusaiheesta kokemusta omaavia henkilöitä. Haastateltavien rajaamisella viiteen halusimme välttää päällekkäin puhumista ja varmistaa sen, että jokainen sai äänensä ja kokemuksensa kuuluviin. Oli tärkeää, että omakohtaiset kokemuksemme palveluneuvojan työstä eivät päässeet vaikuttamaan esimerkiksi haastattelun kulkuun, vaan että pysyimme objektiivisinä. Tässä kohtaa oli hyötyä siitä, että tekijöitä on kaksi. Toinen toimi päähaastattelijana ja toinen tarkkaili haastattelun kulkua, jolloin hän pystyi puuttumaan tilanteisiin, joissa tutkijan oma kokemus kuului kysymyksenasetteluissa tai kommentoissa. Kaiken kaikkiaan pidimme yhteistä kokemusmaailmaamme haastateltavien kanssa luotettavuutta lisäävänä tekijänä. Myös haastatteluaineistosta poimitut lainaukset tuloksissa lisäävät opinnäytetyömme luotettavuutta.

Tutkijalla on eettisiä ja moraalisia velvoitteita muun muassa tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä ja ammattialaa kohtaan. Tutkimuseettinen ohje hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen loukkausepäilyjen käsittelemisestä, niin kutsuttu HTK-ohje selventää, että vastuu hyvän tieteellisen käytännön toteuttamisesta kuuluu ensisijaisesti tutkijalle itselleen. Tutkimusta, myös opinnäytetyötä tehdessä, on oltava rehellinen, huolellinen, avoin ja kunnioitettava muiden työtä. Yleisen hyvän tieteellisen käytännön ohjeen mukaan lisäksi ihmistieteisiin luettavassa tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavan itsemääräämisoikeutta, välttää vahingoittamista ja huomioida yksityisyys ja tietosuoja. (Arene 2017, viitattu 23.4.2018.) Myös Eskola & Suoranta toteavat, että eettisesti hyvässä

tutkimuksessa tulee noudattaa ihmisarvon kunnioittamisen ja hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Jokaiselle tutkittavalle tulee antaa riittävästi tietoa tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta ja korostaa vapaaehtoisuutta. Anonymiteetistä tulee huolehtia koko tutkimusprosessin ajan, myös tietoja julkistettaessa. (2003, 56-57.) Näitä asioita toimme esiin esimerkiksi tutkittaville etukäteen lähetettävässä saatekirjeessä (Liite 1). Kerroimme tutkittaville etukäteen opinnäytetyömme aiheesta, sen tavoitteista, sekä tulosten raportoinnista. Kerroimme myös haastattelun nauhoittamisesta, sekä sen, että kerätty aineisto tuhoaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Huolehdimme haastateltavien anonymiteetistä koko prosessin ajan ja painotimme vapaaehtoisuutta. Huolehdimme siitä, ettei yksittäisiä henkilöitä voi opinnäytetyöstämme tunnistaa. Kerroimme, että haastattelun voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Eettisyyteen kuului myös se, ettei opinnäytetyöstämme ole haittaa palveluneuvojille.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti olemme noudattaneet opinnäytetyössämme tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä, kuin myös tulosten tallentamisessa ja esittämisessä, sekä tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. Olemme soveltaneet tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Olemme toteuttaneet avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. Olemme myös ottaneet muiden tutkijoiden työn ja saavutukset huomioon asianmukaisesti: viittaamme julkaisuihin asianmukaisella tavalla niin, että kunnioitamme muiden tutkijoiden tekemää työtä. Opinnäytetyö on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Olemme hankkineet tarvittavat tutkimusluvut. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

## 4 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelemme haastattelun tulokset teemoittain. Lopussa vastaamme tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksemme oli: Millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on heidän työnku- van muutoksesta toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaalitoimistoilta Kelalle? Ryhmähaastattelun teemoina olivat palvelumallin toteutuminen ja asiakasohjauksen tarve. Aineiston analysoinnissa aineistosta nousi esille selkeästi viisi teemaa, jotka vastaavat tutkimuskysymykseemme. Teemat ovat: palvelumallin toteutuminen, asiakasrakenteen muutos, työn kuormittavuuden lisääntyminen, koulutuksen tarve sekä kehittämisajatukset. Aineisto on raportoitu tuloksissa näiden teemojen mu- kaisesti.

### 4.1 Palvelumallin toteutuminen

Palveluneuvojat pitävät Kelan palvelumallia hyvänä välineenä työlle, sillä se antaa selkeän pohjan asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiselle ja kokonaistilanteen hahmottamiselle. Vastauksissa nousi selkeästi esiin se, että ennen toimeentulotuen siirtoa palvelumallin mukaan eteneminen asia- kastilanteessa oli ollut hyvin hallussa ja palvelumallia oli noudatettu aika tarkkaan. Palveluneuvojat olivat saaneet aikaisemmin hyvää palautetta Kelan etuuskäsittelijöiltä siitä, että elämäntilanteita on kartoitettu tarkasti ja huolellisesti. Toimeentulotuen siirron jälkeen kokemus palvelumallin mukaan etenemisestä on ollut vähän häilyvämpi. Palveluneuvojat kokevat, että nyt rajat palvelupolun eri vaiheiden välillä ovat häilyvämmät, jolloin palvelutarpeen kartoituksen ja tarpeeseen vastaamisen välillä seilataan edestakaisin enemmän.

Palveluneuvojat kokevat, että toimeentulotuen siirron myötä kokemus ja tietoisuus siitä, miksi ede- tään tietyn palvelumallin mukaan johdonmukaisesti, on syventynyt. Palvelumallin mukaan etene- minen selkiyttää kokonaistilannetta työntekijälle etenkin toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla. Työntekijä pääsee myös nopeammin selville tilanteesta, kun hän jäsentää asiakkaan tilannetta pal- velumalliin kuuluvan palvelutarpeen kartoituksen ja palvelutarpeen vastaamisen mukaan. Toi- meentulotukiasiakkaiden kohdalla kartoitusta tehdään enemmän ja se tehdään tarkemmin, mutta siirron myötä kartoitus on tullut laajemmin myös muita etuuskäsittelevien asiakkaiden palveluun.

*”Toimeentulotuen myötä ne asiakkaiden tilanteet tuntuu todella monesti sekavilta, sotkuisilta ja ensimmäinen ajatus on, että ei välttämättä saa kiinni yhtään mitään,*



*että mikä asiakkaan tilanne ja hätä on. Mutta kun sit rauhassa menee sen meidän mallin mukaan, niin siitä saakin sitten sen ymmärryksen ehkä paremmin." Haastateltava 4*

Myös asiakkaat itse hyötyvät kartoituksesta. Asiakkaat kokevat usein oman tilanteensa sekavaksi, mutta kun työntekijällä on kartoittaminen välineenä hallussa, saavutetaan helpommin yhteinen ymmärrys ja asiakkaalle syntyy varmuus siitä, että hänen asiansa on hoidossa. Monesti asiakkaiden elämäntilanteet vaikuttavat hankalammilta, kuin mitä ne todellisuudessa ovat. Tarkan ja huolellisen kartoituksen myötä, asiakkaan tilanne selkeytyy myös hänelle itselleen.

*"Kun ne asiakkaat tulee ite sillä mielellä, että kaikki on sekaisin ja nyt on niin monta asiaa, ettei mua voi auttaa. Mutta sitten kun tavallaan puhalttaa heti siinä pelin poikki ja lähtee kartottaan sitä tilannetta, käyvään yksitellen asioita läpi, niin sit sen monesti huomaa et ei tässä ole mitään kauhean sekasta etes." Haastateltava 1*

## **4.2 Asiakasrakenteen muutos**

Palveluneuvojat kokivat toimeentulotuen siirron tuoneen muutosta asiakasrakenteeseen. Haastatellut kertoivat, että välissä heistä tuntuu siltä, että lähes kaikki asiakkaat ovat toimeentulotuen asiakkaita. Asiakasrakenteen muutoksen ajateltiin tuoneen muutosta myös muita etuuksia hakevien asiakkaiden palveluun. Positiivisella tavalla muutos on vaikuttanut siihen, että myös muita etuuksia kuin toimeentulotukea hakevien asiakkaiden tilanteita on opittu katsomaan ja kartoittamaan kokonaisvaltaisemmin ja tarkemmin kuin aikaisemmin. Toisaalta lisääntyneiden asiakasmäärien koettiin tuoneen kiirettä ja painetta asiakaspalveluun, kun kaikki jonolla olevat asiakkaat pitää ehtiä palvella työpäivän aikana. Palveluneuvojat ajattelivat myös, että muita etuuksia hakevat asiakkaat ovat saattaneet siirtyä muihin palvelukanaviin, jos heillä ei ole ollut aikaa jäädä jonottamaan toimistopalveluun.

*"Mulla on semmonen tunne, että nää muiitten etuuksien asiakkaat on aika lailla mennyt tuonne nettiasiointiin. Ne hirveän hyvin osaa sieltä hoitaa, ku heille on meillä markkinoitu sitä niin paljon. Ja puhelinpalveluun ne sitten soittelee, että onko tehny oikein, ja aika moni alkaa oleen jo aika varmakin siitä, mitä pitää siellä asiointipalvelussa netissä tehdä." Haastateltava 3*

Palveluneuvojat kokivat, että toimistoon tulee yhä enemmän asioimaan asiakkaita, joilla on sairauksia, mielenterveysongelmia, päihdeongelmia tai toimeentulon ja elämänhallinnan ongelmia. Palveluneuvojat ovat huomanneet, että toimeentulotuen siirron myötä toimistolla asioi myös aiempaa enemmän henkilöitä, jotka käyttäytyvät haastavasti, aggressiivisesti tai muita asiakkaita häiritsevästi. Toimistossa on koettu myös uhkatilanteita. Vartijoiden läsnäolo on kuitenkin rauhoittanut tilannetta. Palveluneuvojien mielestä vartijan läsnäolo on näin ollen tarpeellista ja perusteltua.

Palveluneuvojat kokivat, että enimmäkseen asiakkaita asioi toimeentulotukeen liittyen. Asiakasmäärien ja haastavien asiakastilanteiden lisääntyttyä jonotusajat toimistolla on kasvaneet, sillä usein toimeentulotukiasiakkaan tilanteen selvittäminen voi olla aikaa vievää. Palveluneuvojat kokivat, että toimeentulotukiasiakkaiden palvelussa asiakkaan koko elämäntilanteen hoitaminen tulee mukaan kuvioon, eikä palvelu ole enää vain jonkin yhden asian tai etuuden hoitamista.

*”Tavallaan se ei oo enää vaan sitä jonkun asian hoitamista tai jotaki, että se on koko elämäntilanne siinä sitten mitä hoidetaan...” Haastateltava 3*

Myös ulkomaalaisten asiakkaiden lisääntyminen on ollut huomattava muutos. Palveluneuvojien kokemuksen mukaan, valtaosa Oulun toimiston asiakkaista on useina päivinä maahanmuuttajia. Palveluneuvojien mukaan haastetta kommunikointiin aiheuttaa yhteisen kielen vähäisyys tai se, että yhteistä kieltä ei ole ollenkaan. Maahanmuuttaja-asiakkailla kielimuuri aiheuttaa ongelmia myös päätöksien ja toimintatapojen ymmärtämisessä, mikä lisää palveluneuvojien kokemuksen mukaan asioinnin tarvetta toimistolla.

*”Mun mielestä täällä Oulussa on näkynyt, että maahanmuuttaja-asiakkaita on ihan valtaosa, että jotenkin on tullut sellanen tunne, että heidän asiat on ehkä sitten hoitunut jotenkin ehkä sosiaalitoimen kautta aikaisemmin. -- ku ei heitä näin suuressa määrin ollut kyllä aikaisemmin ja nyt on usein päiviä, että tuntuu että melkein kaikki asiakkaat on maahanmuuttajia.” Haastateltava 4*

### **4.3 Työn kuormittavuuden lisääntyminen**

Kaikki haastatellut palveluneuvojat kokivat toimeentulotuen Kela-siirron vaikuttaneen työn kuormittavuuteen. Kuormittavuutta lisänneinä tekijöinä palveluneuvojat toivat esille työmäärän kasvun, so-

siaalialan koulutuksen ja toimeentulotuen etuustietämyksen puutteen, asiakasmäärien ja haastavien asiakastilanteiden lisääntymisen, riittämättömyyden tunteen, muun etuustietämyksen heikkenemisen, sekä kiireen. Etenkin alun ruuhkavaiheessa he kokivat olleensa aika väsyneitä ja uupuneita. Tilanteeseen sopeutumisessa oli auttanut ryhmän tuki ja hyvä ryhmähenki, ja se, että ajan myötä oli oppinut suhtautumaa asioihin.

*"Mitä tuossa aattelee niinkö vuotta taaksepäin, että kyllähän tuota on oppinut käsittelemään nuiita asioita eri tavalla." Haastateltava 2*

Palveluneuvojat kokivat, että työntekijöitä oli asiakaspalvelussa liian vähän muutoksen toteutuksessa. Palveluneuvojille tuli myös uusia työtehtäviä toimeentulotuen siirtymisen aikoihin. Puhelinpalvelun ja toimeentulotuen taustan hoitaminen, sekä palveluopastus tulivat tuolloin osaksi palveluneuvojan työnkuvaan. Uusien työtehtävien ja kokonaan uuden etuuden haltuunotto vaikutti palveluneuvojien kokemusten mukaan yleisesti heidän jaksamiseensa ja työhyvinvointiin.

Myös sosiaalialan koulutuksen puutteen koettiin vaikuttavan työn kuormittavuuteen. Asiakkaiden asiat ovat usein moninaisia ja monella tapaa hankalia, ja osa palveluneuvojista koki, ettei heidän ammattitaitonsa riitä asiakkaan tilanteen tunnistamiseen ja arvioimiseen. Moni koki esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseen liittyvän, henkilökohtaisten ja vaikeidenkin kysymysten esittämisen haastavana.

*"No se oli kauhean kuormittavaa, kun ois pitäny osata kysyä niitä vaikeita kysymyksiä ja ei, ei tieynny oikein että miten, mitä kysymyksiä minun pitää kysyä." Haastateltava 5*

*"...jos siellä on oikeesti tosi paljon ongelmia, niin se on huomattavan kuormittavaa siinä vaiheessa sitten kun yrittää hoitaa ja tuntuu, että siihen niinkö laittaa sata prosenttia ja vähän enemmän ittestään, että se asia lähtis niiku hoitumaan." Haastateltava 3*

Oman osaamisen ei myöskään koettu olleen toimeentulotuen etuustietämyksen suhteen sillä tasolla, kuin sen olisi kuulunut olla. Päätöksiä ja niiden perusteita oli palveluneuvojien kokemusten mukaan vaikea selittää asiakkaalle ja aikaa meni paljon myös ohjeiden hakemiseen. Tämä aiheutti

epävarmaa oloa palvelutilanteissa. Uuden etuuden myötä, myös Kelan omat linjaukset ja soveltamisohjeet toimeentulotuen tulkinnalle hakivat paikkaansa ja se aiheutti alussa haastetta palveluneuvojille. Monin koki asioiden opetteluun turhauttavana, sillä kun jonkun asian oli omaksunut, saattoi se ollakin jo muuttunut.

Moni kertoi kärsineensä myös riittämättömyyden tunteesta, ja se koettiin työtä kuormittavana tekijänä. Riittämättömyyden tunteeseen koettiin liittyvän sen, että samat asiakkaat olivat päivästä tai viikosta toiseen asioimassa, jolloin tunne siitä, ettei asiakasta saa kerralla palveltua riittävän hyvin, kasvoi. Kuormittavana koettiin myös tunne ja tieto siitä, että se palvelu ja etuudet mitä asiakkaalle pystyttiin tarjoamaan, eivät olleet riittäviä, vaan että asiakas olisi tarvinnut muitakin palveluita, mitä Kela ei voinut tarjota. Tämä aiheutti riittämättömyyden tunnetta, vaikka näissä tilanteissa palveluneuvojat yrittivätkin parhaansa mukaan neuvoa ja ohjata asiakasta eteenpäin.

*"Kun on se tunne, tai että tunnistaa että asiakas jotain apua tarvii, mutta Kelasta ei nyt ole vaan kun nämä rahalliset tuet saatavissa ja et se ei ole se ainut mitä asiakas ehkä tarvitsee. Riittämättömyys." Haastateltava 4*

Myös asiakasrakenteen muuttumisen myötä kasvaneet käyttäytymiseen liittyvät ongelmat ja uhkatilanteet koettiin kuormittavina ja kuluttavina. Eräs iso kuormittava tekijä oli kiire. Varsinkin toimeentulotuen siirtymisen alkuaikoina työpäivät venyivät usein pitkiksi, eikä palveluneuvojilla ollut varmuutta siitä, milloin pääsee kotiin. Tämä koettiin stressaavana ja työmotivaatioita laskevana. Palveluneuvojat kokivat, että kiirettä aiheutti enimmäkseen se, että asiakkaiden asioiden käsittely vie huomattavasti enemmän aikaa kuin ennen. Kasvavat jonot koettiin painostavana ja olo oli haastateltavien mukaan ajoittain jopa epätoivoinen.

*"Olihan se semmonen shokkimuutos mikä siinä tuli sitten, jos vuos sitten katto sitä jonoa, että siellä on joku 70 asiakasta jonossa, ja sittekö aiemmin oli tottunut siihen, että siellä on enintään se 20 ja silloin on jo ruuhka." Haastateltava 2*

Palveluneuvojat kokivat kiireen huonontaneen asiakkaiden saaman palvelun laatua, erityisesti iltapäivällä, toimiston sulkemisajan lähestyessä. Muita etuuksia hakevien asiakkaiden palveluun kiireellä ei kuitenkaan koettu olevan niin suurta merkitystä, sillä palveluneuvojat arvioivat monen muuta etuutta hakevan, siirtyneen johonkin toiseen palvelukanavaan.

*"No, en tiää muita etuuksia, mutta kyllä sen huomaa, että kun kello läheni neljää, niin niiden asiakkaiden asiat hoiti ihan vasemmalla kädellä." Haastateltava 1*

Myös muiden etuuksien osaamisen ylläpito, on toimeentulotuen Kela-siirron vuoksi jäänyt vähemmälle. Palveluneuvoajat kokivat, että se oli osaltaan aiheuttamassa epävarmuutta asiakastyössä. Kiire on vaikuttanut palveluneuvojien mukaan esimerkiksi mahdollisuuksiin osallistua koulutuksiin. Jos joku koulutus on jäänyt väliin, ei aikaa siihen osallistumiseen oikein tule enää missään vaiheessa.

#### **4.4 Koulutuksen tarve**

Haastattelusta selvisi myös, että palveluneuvojien tarve koulutukselle on kasvanut. Ne palveluneuvoajat, joilla ei ollut sosiaalialan koulutusta, kokivat palvelutilanteet alussa vaikeiksi, etenkin kiireellisten toimeentulotukiasiakkaiden kanssa, jolloin asiakkailta piti kysyä henkilökohtaisia, tai tarkkoja kysymyksiä asiakkaan elämäntilanteesta. Palveluneuvoja kokivat, että haastetta palvelutilanteisiin toi juuri sosiaalialan koulutuksen puuttuminen, uuden asiakaskunnan myötä tulleet asiakkaiden erilaiset tai monimutkaisemmat elämäntilanteet, ja toimeentulotukietuuden viimesijaisuus. Asiakkaiden tilanne on osattava tutkia ja arvioida kokonaisuutena kiireellisessä toimeentulotuen hakemisessa. Alussa vaikeaksi oli koettu kiireellisyyden arviointi ja tunnistaminen sekä se, että asiakkailta piti kysyä hyvin henkilökohtaisia kysymyksiä esimerkiksi terveydestä, sairauksista tai taloudellisesta tilanteesta.

*"Ei niinkun, ei oo helppo sitä huomata, kun ei oo sosiaalialan koulutusta, että milloin esimerkiksi pitäis tehdä huoli-ilmoitus ja milloin on kiireellinen." Haastateltava 5*

Palveluneuvoajat kokivat, että sosiaalialan koulutuksesta olisi siirron alkuvaiheessa voinut olla hyötyä muun muassa siinä, että osaisi helpommin tunnistaa kiireellisen toimeentulotuen tarpeen, tietäisi milloin pitää tehdä huoli-ilmoitus kuntaan, tai milloin ohjata asiakas muihin palveluihin. Näihin asioihin työntekijät olisivat kaivanneet enemmän esimerkiksi Kelan sisäistä koulutusta. Lisäkoulutusta kaivattiin myös muiden etuuksien osaamisen ylläpitoon. Toisaalta palveluneuvojilla oli kokemus siitä, ettei heidän aikansa tai jaksamisensa riittänyt sisäisiin koulutuksiin, ainakaan toimeentulotuen siirron alkuvaiheessa.

## 4.5 Kehittämisajatukset

Kysyttäessä palveluneuvojilta, miten he näkevät työnkuvansa tulevaisuudessa, he eivät osanneet aluksi vastata, sillä moni koki, että palveluneuvojan työ elää tällä hetkellä jatkuvassa muutoksessa, ja että työhön tulee uusia ulottuvuuksia koko ajan. Moni arveli uusien työtehtävien lisääntyvän entisestään. Kaikki haastatellut arvelivat moniammatillisen yhteistyön lisääntyvän ja osa koki sille olevan myös tarvetta. Palveluneuvojat arvelivat myös, että tulevaisuudessa Kelan toiminta jalkautuu enemmän ihmisten pariin, ja että perinteisen toimiston mallista tullaan jossakin vaiheessa luopumaan. Myös aktiivimallin mahdollisia vaikutuksia pohdittiin.

Haastattelussa nousi esille useita eri kehittämisajatuksia. Näitä olivat työhyvinvointi, työnohjaus, työtehtävien tasa-arvoinen jakautuminen, chattipalvelu, face-to-face-koulutukset ja moniammatillinen yhteistyö. Toiveita esitettiin myös siitä, miten suurten muutosten aikana, organisaation tulisi panostaa entistä enemmän työntekijöiden jaksamiseen sekä työhyvinvointiin. Palveluneuvojat kokivat, että kiitosta hyvin tehdystä työstä oli kyllä saatu, mutta apu jaksamisen lisäämiseksi olisi voinut olla konkreettisempaa. Moni toivoi esimerkiksi tehokkaampaa työnohjausta, jota tulisi olla tarjolla säännöllisesti, esimerkiksi kerran kuukaudessa niin, että sille olisi oma aikansa muiden työtehtävien lomassa. Mahdollisuus jakaa kokemuksia ja tunteita omasta työstään koettiin tarpeelliseksi oman työssäjaksamisen kannalta. Tässä oli kuitenkin henkilökohtaisia eroja. Osa ilmaisi tarvitsevansa työnohjausta selkeästi enemmän kuin toiset, eikä mitään yleistä voida näin ollen tehdä.

*"Kokisin tarpeelliseksi, että vaikka kerran kuukaudessa- tyypisesti esimerkiksi suostais semmonen mahdollisuus tätä omaa työtä jakaa ja kokemuksia, tunteita työkavereiden kanssa. Että ois oikeesti sille järjestetty aika." Haastateltava 4*

Palveluneuvojat pitivät yleisesti työtään vaihtelevana ja monipuolisena. Erilaisia työtehtäviä on tullutkin viime aikoina paljon. Uusien työtehtävien suhteen esitettiin kuitenkin toive siitä, että mahdolliset uudet työtehtävät jakautuisivat entistä tasa-arvoisemmin kaikkien työntekijöiden kesken.

Kehittämisajatuksena esitettiin, että viiden vuoden sisällä Kela olisi kaikkien etuuksien osalta asiakkaiden saatavilla chattipalvelun kautta. Koulutuksien osalta toivottiin, että ratkaisutyötä tekevät

ammattilaiset pitäisivät koulutuksia face-to-face, jolloin palveluneuvojien mielestä koulutuksissa korostuisi myös aito vuorovaikutus. Skype-koulutusten ei koettu tässä suhteessa olevan niin tehokkaita, vaikka saavutettavuus niissä on hyvä.

Palveluneuvojat kokivat että, Oulun toimisto on ollut siinä mielessä onnekaassa asemassa, että siellä on ollut sosiaalityöntekijä tukemassa palveluneuvojan työtä. He kokivat yhteistyön sosiaalityötoimen kanssa hyvänä asiana ja toivoivatkin yhteistyön jatkuvan jossakin muodossa. Työntekijät toivovat, että sosiaalityöntekijä olisi tavoitettavissa ainakin puhelimitse konsultointia varten. Palveluneuvojat toivoivat myös, että tulevaisuudessa moniammatillista yhteistyötä tehtäisiin lisäksi esimerkiksi te-palveluiden, verottajan, poliisin, maahanmuuttoviraston, seurakunnan, järjestöjen, sekä muiden tahojen, esimerkiksi nuorten ja vanhusten asioita hoitavien kanssa. Ideaalimallina visioitiin tilannetta, jossa palveluneuvoja voisi konkreettisesti itse auttaa asiakasta tai että hänellä olisi suora linja, mihin voisi asiakkaan ohjata, jotta asia lähtisi etenemään.

Kaiken kaikkiaan palveluneuvojien työnkuva näyttää heidän omien kokemustensa valossa muuttuneen monelta tapaa, mutta palveluneuvojat kokevat muutoksen kasvattaneen heitä ammatillisesti. Tällä hetkellä palveluneuvojat suhtautuivat muutoksen positiivisesti. Eräs haastatelluista tiivistä ajatuksensa näin:

*"...Sainpahan tämänkin vuoden kokea. Että nyt on varmaan eri ihminen, ku vuositten." Haastateltava 5*

#### **4.6 Johtopäätökset**

Haastattelusta saatujen tulosten mukaan palveluneuvojat kokevat, että palvelumallin merkitys heidän työssään on syventynyt. Opinnäytetyömme teoriaosuudessa tarkastellun palvelumallin tavoitteena on antaa selkeä pohja asiakkaan sosiaaliturvaan liittyvän elämäntilanteen kartoittamiselle ja kokonaistilanteen hahmottamiselle. Elämäntilannekartoituksen pohjalta palveluneuvoja voi myös tunnistaa asiakkaan sosiaalityön tuen tarpeen, tai tarpeen kunnalta haettavaan täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.)

Opinnäytetyön tulosten perusteella palvelumallin mukaan eteneminen auttaa niin palveluneuvojaa, kuin myös asiakasta jäsentämään elämäntilannetta ja tuomaan yhteistä ymmärrystä tilanteeseen. Tästä voimme tehdä johtopäätöksen, että palvelumallin eri vaiheiden tavoitteina ovat luottamus,

ymmärrys ja selkeys toteutuvat asiakkaiden palvelussa. Viimeisen vaiheen tavoite, varmuus, jää puolestaan toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla joskus toteutumatta, sillä palveluneuvojat eivät aina tiedä, mitä palveluita asiakas jatkossa saa. Palveluneuvojien kokemus siitä, että muita etuuksia hakevat asiakkaat ovat hyötynneet toimeentulotuen Kela-siirron myötä käyttöön tulleesta entistä tarkemmasta elämäntilanteen kartoituksesta, tuottaa johtopäätöksen siitä, että palvelumallin uudistaminen varmistaa tasa-arvoista palvelua asiakkaille.

Palveluneuvojat kokivat, että asiakasrakenne on muuttunut toimeentulotuen Kela-siirron myötä ja että haastavat ja elämäntilanteiltaan moniongelmaiset asiakkaat tuovat omat haasteensa palveluneuvojan muuttuneeseen työnkuvaan. Palveluneuvojat kokivat, että asiakkaina on nyt entistä enemmän ihmisiä, joilla on sairauksia, mielenterveys- ja päihdeongelmia, sekä toimeentulon, taloudenhallinnan ja elämäntilanteen ongelmia. Tulosten perusteella palveluneuvojien työssä tapahtunut asiakasrakenteen muutos on vaikuttanut osaltaan myös työn kuormittavuuteen. Palveluneuvojat saattavat kohdata työssään nyt entistä enemmän kriisissä olevia ihmisiä. Tämä on asia, mihin mielestämme palveluneuvojan työn, tai työhyvinvoinnin kehittämisessä, sekä koulutustarpeen suunnittelussa olisi hyvä jatkossa kiinnittää erityistä huomiota, koska ihmissuhde- ja auttamistyössä on aina riski, että työntekijä ajautuu myötätuntouupumukseen tai sijaistraumatisoituu (Reijonen ja Stranden-Mahlamäki 2008, 50).

Asiakasrakenteen muutoksen myötä uhkatilanteet ovat lisääntyneet. Tällaisista tilanteista selviytyminen on yksilöllistä, mutta yleistä on, että kriittistä tapahtumaa seuraa jonkinlainen tunnereaktio. Koko henkilöstön kouluttaminen haastaviin kohtaamisiin onkin tärkeää, sillä näin ehkäistään tilanteiden kuormittavia vaikutuksia. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila ja Koskelainen 2015, 176-180.) Tällaisia haastavan asiakkaan kohtaamiseen liittyviä koulutuksia on ollut myös Kelalla. Lisäksi vartijan läsnäolo toimistolla on koettu turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Tästä voimme päätellä, että vaikka uhkatilanteiden määrä on palveluneuvojien kokemusten mukaan kasvanut, organisaatio on pyrkinyt takaamaan työntekijöiden turvallisuuden vartijan ja lisäkoulutuksen avulla.

Asiakasrakenteessa on tapahtunut muutoksia myös maahanmuuttaja-asiakkaiden määrässä. Maahanmuuttajien määrä on palveluneuvojien kokemusten mukaan selvästi kasvanut ja usein myös yhteinen kieli puuttuu. Palveluneuvojat kokivat, että yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa vuorovaikutusta ja asioita hoidetaan joskus jopa elekielellä. Tästä voimme tehdä johtopäätöksen, että kun yhteistä kieltä ei ole, on vaarana, ettei palvelumalli toteudu niin kuin sen kuuluisi. Koko Kelan



asiakaspalveluprosessin tarkoitus saattaa hämärtyä, eikä asiakas tule välttämättä tältä osin palveluksi parhaalla mahdollisella tavalla. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää saada asiakkaat ohjattua asioimaan ajanvarauksella, jolloin on mahdollisuus tulkkaukspalveluun.

Monet palveluneuvojat kokevat työn nyt kuormittavampana kuin ennen toimeentulotuen Kela-siirtoa. Tähän liittyy riittämättömyyden tunne, sekä tunne siitä, ettei toimeentulotuen lyhytaikaisuus toteudu, vaan samat asiakkaat ovat päivästä ja kuukaudesta toiseen asioimassa. Kuten tietoperustassa tarkastelemme, lain mukaan toimeentulotuki on tarkoitettu lyhytaikaiseksi etuudeksi, ja sen tarkoitus on auttaa tilapäisten vaikeuksien yli ja ehkäistä niiden syntymistä, sekä edistää itsenäistä selviytymistä (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 3.1.2018). Tulosten valossa näyttää siltä, että käytännön työssä tämä harvoin toteutuu, sillä asiakkaiden tilanteissa on usein pitkäaikaisesti kasauneita taloudellisia tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia.

Palveluneuvojat kokivat, että heidän työkuvasa muuttuminen näyttäytyy myös suurempina asiakkasmäärinä ja kasvaneina jonoina. Osa palveluneuvojista koki kiireen ja sitä kautta lisääntyneen työmäärän stressaavana, mutta kaikille tämä ei ollut yhtä merkittävää. Pelkät olosuhdetekijät aiheuttavat harvoin itsessään stressiä, vaan vaativatkin niiden suhteuttamista persoonallisuuden sisäisiin tekijöihin. Esimerkiksi, jos työntekijällä on niin paljon töitä, ettei niitä ehdi tehdä, aiheuttaa se stressiä sellaiselle työntekijälle, joka haluaa saada tehtyä kaikki työnsä. Kun taas kevyemmällä asenteella työtään tekevälle, joka tekee työstään sen mitä ehtii ja jättää loput tekemättä, stressiä ei nimeksikään synny. (Saari 2000, 274.) Tästä voimme tehdä sen johtopäätöksen, että työntekijät ovat tässäkin asiassa yksilöitä, ja vaikka monia palveluneuvojien työnkuvan muutoksiin liittyviä asioita voidaankin yleistää, tulee myös kunkin työntekijän yksilöllisyys huomioida esimerkiksi työtehtäviä suunnitellessa ja työnohjauksen tarvetta pohdittaessa.

Kuten tietoperustassa tarkastelimme, Kela ratkaisee perustoimeentulotuen, mutta elämäntilannekartoituksen pohjalta palveluneuvoja voi tunnistaa asiakkaan tuen tarpeen sosiaalityöhön tai tarpeen kunnalta haettavaan täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. On myös tilanteita, joissa työntekijällä on velvollisuus sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekemiseen. (Kansaneläkelaitos 2017, viitattu 19.12.2017.) Jos suostumusta sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekemiseen ei voi saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4: 35 §).

Toimeentulotuen siirron alkuvaiheen jälkeen Oulun Kelan toimistossa palveluneuvojen työtä oli tukemassa sosiaalityöntekijä yhteensä seitsemän kuukauden ajan. Kokeilu oli osa toimeentulotuen kuntayhteistyön kehittämisprojektia ja projektin tavoitteena on kehittää toimeentulotuen asiakaspalvelua sekä asiakasohjausta Kelan ja kunnan välillä. Sosiaalityöntekijän toimenkuvana oli tarpeen tullen palveluneuvojen ja asiakkaiden neuvominen sosiaalityöntekijän näkökulmasta. Lisäksi Kelan työntekijöillä oli mahdollisuus käydä konsultoimassa sosiaalityöntekijää, kun asiakkaan kohdalla nousi huolta muustakin kuin taloustilanteesta. Palveluneuvojen kokemukset kokeilusta olivat myönteisiä. On opittu ottamaan asiakkaan tuen tarpeita uudella tavalla – tai ylipäättään- puheeksi. Kynnys ottaa yhteyttä kuntaan on madaltunut, kun asiakkaasta nousee huoli ja Kelan palvelut eivät tunnu riittävän. (Kansaneläkelaitos 2018, viitattu 2.4.2018). Haastattelun tuloksista kävi ilmi, että tämänkaltaisen yhteistyön toivottiin jatkuvan.

Myös Oulun toimistossa työskennelleen sosiaalityöntekijän kokemuksen mukaan Kelan asiakastyön luonne on muuttunut. Asiakkaiden kokonaistilannetta kartoitetaan laajemmin ja ohjaamisen näkökulma muiden palveluiden ja tuen piiriin on korostunut. Palveluneuvojan työssä ei toimita sosiaalialan ammattilaisen roolissa, mutta tilanteisiin liittyy toimeentulotuen muutoksen jälkeen vahvasti sosiaalityön näkökulma, johon tarvitaan sosiaalialan ymmärtämistä ja osaamista. (Kansaneläkelaitos 2018, viitattu 2.4.2018).

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että osa työntekijöistä koki toimeentulotuen siirron alkuvaiheen raskaana osin sosiaalialan koulutuksen puuttumisen vuoksi. Myös Kelan sisäisiä koulutuksia olisi kaivattu enemmän. Ammatillisen näkemyksen puute vaikeutti asiakkaan tilanteen huomaamista tai vaikean tilanteen puheeksi ottamista. Tuloksista voi tehdä johtopäätöksen, että sosiaalialan koulutuksesta, kokemuksesta ja eettisten arvojen tuntemisesta sekä Kelan omista koulutuksista voisi olla hyötyä työntekijän ammatillisuudentunteen vahvistamiseksi. Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen tasa-arvo ovat sosiaalialan työssä keskeisiä eettisiä periaatteita, joihin ammatillinen työ nojautuu. Ammattietiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista, ja ammattieettinen valmius, kypsyys ja harkinta ovat olennainen osa työntekijän ammattitaitoa. Työntekijä voi joutua kohtaamaan työssään tilanteita, joissa on pohdittava sosiaalialalle tärkeiden arvojen merkitystä. Eettiset periaatteet ovat osa ammatillisuutta, sillä ne ilmentävät arvoja, jotka muuttuvat käytännön toiminnassa teoiksi. (Talentia 2017, viitattu 23.4.2018.)

Palveluneuvojien haastatteluista nousi esiin paljon kehittämisajatuksia. Yhtenä kehittämisajatuksena ja toiveena nousi esille se, että organisaation tulisi panostaa enemmän työntekijöiden jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Organisaation sisäinen tuki onkin tärkeää ja voimakkaissa työpaikan muutostilanteissa tuen tarve ja sen antamiseen tarvittavat valmiudet tulisi ennakoida (Saarelma-Thiel 2009, 86). Moni palveluneuvoja koki mahdollisuuden jakaa kokemuksia omasta työstään tarpeelliseksi oman jaksamisensa kannalta. Tunteiden jakaminen lisääkin vastoinkäymisten yhteistä kohtaamista, myötäelämisen mahdollisuutta, sekä vähentää kuormittavuutta (Saarelma-Thiel 2009, 87). Haastattelun tuloksista voimme päätellä, että vaikka tukea organisaation taholta oli tarjolla, sitä olisi voinut olla enemmän, tai se olisi voinut olla muodoltaan moninaisempaa. Yksi työhyvinvointia ylläpitävä tuen muoto voisi jatkossa olla työnohjaus, millä tarkoitetaan ammatillisen oppimisen muotoa, jolla työntekijät, esimies ja työyhteisö voivat kehittää ja tutkia omaa toimintaansa (Piispanen ja Sannamo 2010, 8).

Yhtenä keskeisenä kehittämisajatuksena esiin nousi moniammatillinen yhteistyö ja sen kehittäminen. Hyvinkin erilaisten toimijoiden välille voi syntyä luontevaa yhteistyötä, kunhan löydetään yhteinen tavoite (Turkka, Ylimys ja Juntunen 2017, 46). Palveluneuvojat toivoivat, että tulevaisuudessa moniammatillista yhteistyötä tehtäisiin esimerkiksi te-palveluiden, verottajan, poliisin, maahanmuuttoviraston, seurakunnan, järjestöjen, sekä muiden tahojen, esimerkiksi nuorten ja vanhusien asioita hoitavien kanssa. Ideaalimallina visioitiin tilannetta, jossa palveluneuvoja voisi konkreettisesti auttaa asiakasta tai että hänellä olisi suora linja, mihin voisi asiakkaan ohjata, jotta asia lähtisi eteenpäin. Tällä hetkellä Oulun Kela tekee yhteistyötä esimerkiksi oppilaitosten ja sosiaalitoimen kanssa.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessimme alkoi kehittyä keväällä 2017, kun olimme molemmat Kelalla opintoihin kuuluvassa työharjoittelussa joulukuusta 2016 lähtien. Palveluopastajina ohjasimme ja autoimme asiakasta heti hänen tullessaan toimistoon. Näimme ja koimme toimeentulotuen siirron lähietäisyydeltä alusta alkaen. Aiheidean saimme Kelan tutkimusryhmästä ja lopullinen aihe kehittyi oman mielenkiintomme pohjalta. Olimme työharjoitteluissa Kelalla lähes vuoden verran ja sinä aikana saimme runsaasti kokemusta toimeentulotuen Kela-siirrosta.

Tutkimuksemme tavoitteena oli tuottaa kokemustietoa tapahtuneen muutoksen seurauksista. Ryhmämuotoisen teemahaastattelun avulla haluttiin selvittää, millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on työnkuvan muutoksesta toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaalitoimistoilta Kelalle. Tutkimustulokset osoittavat, että palveluneuvojan työnkuva on muuttunut monella tapaa. Uusia työtehtäviä on tullut lisää ja työnkuva on laajentunut. Asiakasrakenne on muuttunut, asiakasmäärät ja uhkantilanteet lisääntyneet, työn kuormittavuus on kasvanut ja työntekijöiden kokema koulutustarve on lisääntynyt.

Opinnäytetyömme aihe oli uusi ja mielenkiintoinen. Mielestämme aiheen rajaus on hyvin onnistunut, teoria on tiivis kokonaisuus ja se tukee tutkimuskysymystä. Olemme tyytyväisiä haastattelusta saadun kokemustiedon määrään ja laatuun. Tiedostimme tutkimuksen tekemisessä haasteen siitä, että meillä on omakohtaista kokemustietoa tutkittavasta asiasta. Olemme pyrkineet analysoimaan tutkimusaineiston objektiivisesti. Toisaalta olemme kokeneet, että aiheen omakohtaisuus lisää tutkimuksen luotettavuutta. Olemme haastateltujen palveluneuvojien kanssa samassa elämysmaailmassa ja meillä on yhteisiä kokemuksia ja merkityksiä asiasta. Opinnäytetyömme toteutui suunnitellun aikataulun mukaan. Mitä pidemmälle opinnäytetyöprosessi eteni, sitä enemmän aihe innosti ja sen mielenkiintoisuus tempaisi mukaansa. Olemmekin erityisen tyytyväisiä siihen, että vaikka olemme perheellisiä ja olimme molemmat työelämässä lähes koko prosessin ajan, kykenimme sovittamaan yhteen kokonaisuuden opiskelun, työn ja perheen välillä. Keskinäinen yhteistyömme oli sujuvaa ja toimivaa, sillä ajatuksemme ja työskentelytapamme sopivat hyvin yhteen.

Omat oppimistavoitteemme liittyivät pitkälti sosionomin kompetensseihin. Eettisen osaamisen tavoitteenamme oli oppia kiinnittämään huomiota yksilöiden ja yhteisöjen tasa-arvoa ja hyvinvointia

edistäviin seikkoihin, sekä pohtia miten sosiaalialan arvot ja eettiset periaatteet tulevat esiin palveluneuvojan työssä. Asiakastyön osaamisessa oppimistavoitteenamme oli pohtia, tukeeko Kelan palvelumalli asiakkaan osallisuutta ja toimivaa vuorovaikutussuhdetta ja miten asiakkaan omien voimavarojen käyttöönottoa voisi tukea. Halusimme myös tarkastella ja analysoida, sisältyykö toimeentulotuen nykyisiin käytäntöihin epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita tai prosesseja. Pohdimme asiaa paljon ja mielestämme palvelumalli edistää toteutuessaan asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua. Asiakkaan osallisuutta tukevaa toimintaa voisi palvelumallin toteuttamiseen sisältyä enemmänkin. Lähtökohta tulisi mielestämme myös Kelan palveluneuvojan työssä olla se, että asiakkaat, erityisesti toimeentulotukea saavat, oppisivat auttamaan itse itseään. Ellei näin ole, vaarana voi olla se, että työntekijät alkavat huomaamattaan pitää yllä asiakkaiden problematiikkaa ja että oma riittämättömyyden tunne auttamistyössä johtaa vähitellen luovuttamisen kulttuuriin.

Opinnäytetyöprosessin aikana olemme huomanneet kasvaneemme ammatillisesti. Oppimistavoitteen toteutumista pohdittiin paljon prosessin aikana. Pohdinta ja yhteiset keskustelut nousivatkin ammatillisen kasvun kannalta tavoitteiden saavuttamista tärkeämmäksi asiaksi. Opimme prosessin myötä myös joustavuutta ja vuorovaikutustaitoja. Opimme myös sen, että valmistuttuamme emme ole valmiita, vaan että ammatillisuutemme jatkaa kasvuaan tästäkin eteenpäin.

Opinnäytetyömme suunnittelu- ja toteutusvaiheessa meillä oli kaksi tutkimuskysymystä. Tutkimusprosessin muokkautuessa ja haastattelusta saatua aineistoa analysoidessamme, huomasimme, että toiseen tutkimuskysymykseen, millaisia kokemuksia palveluneuvojilla on työnkuvan muutoksesta muiden asiakkaiden palvelussa, saatiin vastaukset ensimmäisen tutkimuskysymyksen vastauksiin sisältyen. Raportointivaiheessa tämä tutkimuskysymys jätettiin pois. Sen sijaan aineistosta nousi esille merkittävänä tutkimustuloksena kehittämisajatusten ja ideoiden runsaus. Palveluneuvojien kokemukset työnkuvan muutoksesta olivat aktivoineet miettimään kehittämisideoita, vaikka se ei meillä tutkijoilla ollutkaan oletuksena ennen haastatteluja. Pidämme kehittämisideoiden määrää erittäin arvokkaana.

Opinnäytetyöprosessin aikana aloimme pohtia, kuinka eri koulutustaustat vaikuttavat siihen, miten palveluneuvojan työtä tehdään, ja mistä näkökulmasta asiakkaiden tilanteita ja asioita lähestytään? Toimeentulotuen perusosa ei kuulu varsinaisesti sosiaalityön piiriin, mutta asiakkaat, jotka sitä hakevat ovat usein sosiaalityön asiakkaita ja heitä tulee osata ohjata sinne. Näin ollen eteen tulee usein tilanteita, joissa sosiaalialan koulutuksesta olisi hyötyä. Miten sosiaalialan koulutus tai kou-

luttamattomuus vaikuttavat palveluneuvojaan kykyyn nähdä asiakkaan tuen tarpeet ja ohjata asiakasta niiden mukaan? Mielestämme palveluneuvojien koulutukselle organisaatiossa on hyvä jatkossakin varata resursseja, jotta heillä on koulutustaustasta tai työkokemuksesta riippumatta valmiudet selvitä haastavassa asiakastyössä.

Tutkimuksesta saadun kokemustiedon perusteella työn kuormittavuus on lisääntynyt toimeentulotuen siirron myötä. Työn kuormittavuuteen on vaikuttanut esimerkiksi asiakasrakenteen muutos, sillä toimeentulotukea hakevien asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein moninaisia ja haastavia. Miten palveluneuvojan jaksaminen huomioidaan? Mielestämme työnohjausta olisi tarve saada nykyistä helpommin, muutoinkin kuin työterveyden kautta. Säännöllinen työnohjaus esimerkiksi ryhmämuotoisena, tukisi työssäjaksamista ja parantaisi työntekijöiden työhyvinvointia. Mielestämme palveluneuvojilla olisi myös hyvä olla valmiuksia toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. Hyötyä voisi olla esimerkiksi koko asiakaspalvelutiimille järjestettävästä itsepuolustuskurssista tai väkivaltatilanteen ennaltaehkäisyn koulutuksesta.

Työskentelemme itsekkin tällä hetkellä palveluneuvojina ja samaistumme suurelta osin haastateltujen kokemuksiin. Opinnäytetyömme aihe oli näin ollen meille merkityksellinen. Itse muistamme toimeentulotuen siirron alkua ajoilta sen, että Kela sai paljon negatiivista julkisuutta esimerkiksi sosiaalisen median palstoilla ja keskusteluissa. Koimme sen osittain rankkana, osittain työhön luonnollisena osana kuuluvana asiana. Jäimme pohtimaan Kelan saamaa kielteisen julkisuuden vaikutusta työntekijän jaksamiseen ja työhyvinvointiin, sekä sitä, miten näitä asioita voitaisiin työpaikalla käsitellä. Voisiko työntekijöillä olla entistäkin selkeämmät, yhteneväiset mallit sosiaalisessa mediassa toimimiselle?

Palveluneuvojan työnkuva on kokenut suuriakin muutoksia verrattain lyhyen ajan sisällä. Tulevaisuus näyttää, millaisia muutoksia esimerkiksi Sote-uudistus tuo mukanaan. Selvää lienee se, että osaamistarpeet tulevat ainakin uuden palvelujärjestelmän ja lainsäädännön osalta muuttumaan. Tulevaisuuden haasteita saattaa olla se, että palveluneuvojan tulee hahmottaa sekä tulevan palvelujärjestelmän kokonaiskuva, että järjestelmän sisäiset, kunkin asiakkaan kannalta tärkeimmät palvelutarpeet ja -kanavat.

Toimeentulotuen Kela-siirron tavoitteena oli vähentää kuntien tehtäviä ja velvoitteita, sekä mahdollistaa perustoimeentulotukea hakevien asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Lisäksi uudistuksella

haluttiin tehostaa toimeentulotuen myöntämismenettelyä. Yhdenvertaisuus on mielestämme parantunut siinä mielessä, että asiakkaan toimeentulotuen tarve saatetaan huomata toista etuutta hakiessa, jolloin kynnyks toimeentulotuen hakemiseen voi olla matalampi, sen hakeminen on kaiken kaikkiaan helpompaa ja alikäyttö saattaa vähentyä.

Jatkotutkimuksena ehdotamme valtakunnallista tutkimusta palveluneuvojien kokemuksista työnku-  
van muuttumisesta Kela-siirron jälkeen. Olisi mielenkiintoista nähdä, onko tuloksissa yhteneväisyyttä opinnäytetyömme tulosten kanssa. Toinen jatkotutkimus voisi liittyä siihen, miten eri koulutustaustat vaikuttavat palveluneuvojan työhön ja työn tekemisen taustalla vaikuttaviin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin. Tällaisen tutkimuksen avulla voitaisiin selvittää mahdollisten jatkokoulutuksien tarpeita, sekä sitä, onko rekrytointivaiheessa tarvetta kiinnittää aiempaa enemmän huomiota hakijoiden eri koulutustaustoihin.

## LÄHTEET

Alasuutari P. 1993. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Arene 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 23.4.2018. [www.arene.fi/sites/default/files/PDF/2018/Ammattikorkeakoulujen%20opinnäytetöiden%20eettiset%20suositukset.pdf](http://www.arene.fi/sites/default/files/PDF/2018/Ammattikorkeakoulujen%20opinnäytetöiden%20eettiset%20suositukset.pdf).

Eskola J. & Suoranta J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

HE 358/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 20.12.2017. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140358.pdf>.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 1993. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi S., Remes, P., & Sajavaara P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämeen-Anttila L. 2016. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden jäsentäjänä. Teoksessa A. Kananen, M. Lähteinen, & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 200-205.

Kansaneläkelaitos 2017. Avoimet työpaikat. Viitattu 07.01.2018. <http://www.kela.fi/avoimet-tyopaikat>.

Kansaneläkelaitos 2017. Palvelumalli huolenpitoa asiakkaasta. Sisäinen lähde. Viitattu 19.12.2017. <https://sinetti.kela.fi/näin-toimimme/Documents/Kela-neuvojan%20palvelumalli.pdf>.

Kansaneläkelaitos 2017. Palveluprosessi, palveluprosessin kuvaus. Sisäinen lähde. Viitattu 19.12.2017. [https://sinetti.kela.fi/n%C3%A4in-toimimme/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/n%C3%A4in-toimimme/Documents/Palveluprosessi300117.docx&action=default](https://sinetti.kela.fi/n%C3%A4in-toimimme/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/n%C3%A4in-toimimme/Documents/Palveluprosessi300117.docx&action=default).



Kansaneläkelaitos 2016. Toimeentulotuki asiakas, Kelan palvelumalli ja asiakasohjaus Kelasta kuntaan, Ohjaus Kelasta eri viranomaisiin ja palveluihin. Sisäinen lähde. Viitattu 19.12.2017. [https://tyotilat-sinetti.kela.fi/organisaatiot/asiakkuuspalvelujen/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/organisaatiot/asiakkuuspalvelujen/Asiakkuuspalvelujen%20tulosityksikk%C3%B6/Toimeentulotukiasiakas\\_asiakasohjaus%20Kelassa\\_310816.pptx&action=default](https://tyotilat-sinetti.kela.fi/organisaatiot/asiakkuuspalvelujen/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/organisaatiot/asiakkuuspalvelujen/Asiakkuuspalvelujen%20tulosityksikk%C3%B6/Toimeentulotukiasiakas_asiakasohjaus%20Kelassa_310816.pptx&action=default).

Kansaneläkelaitos 2018. Ajankohtaista. Sisäinen lähde. Viitattu 2.4.2018. <https://sinetti.kela.fi/ajankohtaista/antoisaa-oppia-kelalle-ja-kunnalle> 27.2.2018.

Kansaneläkelaitos 2018. Oulun Kaupungin ja Kelan pilotti 1.8.2017 - 28.8.2018. Sisäinen lähde. Viitattu 2.4.2018 [https://tyotilat-sinetti.kela.fi/organisaatiot/yhteyskeskus1/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/organisaatiot/yhteyskeskus1/Jaetut%20asiakirjat/Sosiaality%C3%B6ntekij%C3%A4%20Heini%20Raasakan%20esitys%2025.1.2018\\_Oulu.pptx&action=default&DefaultIthemOpen=1](https://tyotilat-sinetti.kela.fi/organisaatiot/yhteyskeskus1/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/organisaatiot/yhteyskeskus1/Jaetut%20asiakirjat/Sosiaality%C3%B6ntekij%C3%A4%20Heini%20Raasakan%20esitys%2025.1.2018_Oulu.pptx&action=default&DefaultIthemOpen=1).

Kansaneläkelaitos 2016. Toimeentulotuen yhteistyötapaaminen: Kelan ja Kuntaliiton Kela-siirron alueinfot. Helsinki 19.2.2016. Viitattu 20.12.2017. [http://www.kela.fi/documents/10180/0/Totu\\_Helsinki+19.2.2016.pdf/2c40a822-3efa-43b1-a6d5-110d38fbff19](http://www.kela.fi/documents/10180/0/Totu_Helsinki+19.2.2016.pdf/2c40a822-3efa-43b1-a6d5-110d38fbff19).

Kansaneläkelaitos 2017. Toimeentulotuen Kela-siirto. Viitattu 20.12.2017, <http://www.kela.fi/toimeentulotuen-kela-siirto>.

Kansaneläkelaitos 2017. Toimeentulotuen kokonaisuus. Viitattu 03.01.2018. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>.

Kansaneläkelaitos 2017. Toiminta. Viitattu 07.01.2018. <http://www.kela.fi/toiminta>.

Kuula A. Tutkimusetiikka 2006. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

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

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

- Lung N. 2017. Toimeentulotuen siirron vaikutus palveluprosessiin ja sen laatuun. Theseus.
- Metsämuuronen J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Piispanen R. & Sannamo M. 2010. Työnohjauksen abc. Helsinki: Suomen työnohjaajat ry.
- Rantaeskola S., Hyyti J., Kauppila J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet -väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Reijonen M. & Strandén-Mahlamäki T. 2008. Oivaltava kohtaaminen. Helsinki: WSOY Pro.
- Saarela-Thiel T. 2009. Eteenpäin kriisistä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saari S. 2000. Kuin salama kirkaalta taivaalta. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Toimeentulotuki. Viitattu 03.01.2018. <http://stm.fi/toimeentulotuki>.
- Talentia 2018. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 23.4.2018. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/e>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turkka H., Ylimys S., & Juntunen I. 2017. Vuorovaikutusta ja yhteisten tavoitteiden tunnistamista. Teoksessa I. Juntunen & S. Ylimys (toim.) Nuorisotyötä asemilla, kaduilla ja kauppakeskuksissa. Askelmerkkejä löytävään nuorisotyöhön. Helsinki: Aseman Lapset ry, 46.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 2.4.2018. [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf).

Vogt, E. 2017. Lausunto eduskunnan tarkastusvaliokunnalle. K 14/2017 vp Hallituksen vuosikertomus 2016 teemana perustoimeentulotuen Kela-siirto. Viitattu 20.12.2017, <https://www.kuntaliitto.fi/lausunnot/2017/k-142017-vp-hallituksen-vuosikertomus-2016-teemana-perustoimeentulotuen-kela-siirto>.

Yle 2017. Tutkimus: Toimeentulotuen Kela-siirto oli oikein, mutta johto ja tekijät ovat eri mieltä luukkurumbasta. Viitattu 22.01.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9582427>.

Hei!

Teemme sosionomiopintojen opinnäytetyötä aiheesta **Palveluneuvojien kokemuksia työnkuvan muuttumisesta toimeentulotuen siirryttyä Kelaan.**

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä on teemahaastattelu ryhmähaastatteluna. Olemme kiinnostuneet saamaan haastateltavaksi Oulun aspa-ryhmästä mahdollisimman eri koulutustaustaisia ja erimittaisen työkokemuksen omaavia henkilöitä, jotka ovat työskennelleet palveluneuvojina jo ennen toimeentulotuen Kelaan siirtoa. Haastattelu toteutetaan anonyymisti ja haastattelumateriaali tuhotaan työn valmistuttua.

Haastattelu on tarkoitus toteuttaa Oulun toimistolla palaveritila Vilkussa tiistaina **30.tammikuuta 2018 klo 8.00-9.00**. Haastattelun teemat annamme osallistujille etukäteen.

Vapaaehtoiset ilmoittautumiset alapuolelle. Kiitos osallistumisesta.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Ystävällisesti,

Irmeli Hannula & Maija Väisänen

Oulun ammattikorkeakoulu

### 1. Palvelumallin toteutuminen

Apukysymyksiä:

- Miten mielestänne palvelumalli toteutui ennen toimeentulotuen siirtoa?
- Miten palvelumalli mielestänne toteutuu nyt?
- Miten asiakasrakenne on muuttunut?
- Millä tavalla työn kuormittavuus on muuttunut?
- Millä tavalla muita etuuksia hakevien asiakkaiden palvelu on muuttunut?

### 2. Asiakasohjauksen tarve

Apukysymyksiä:

- Miten oma työ on muuttunut?
- Miltä uutta asiaa muutos on tuonut mukanaan?
- Miten toimeentulotuki on vaikuttanut muiden etuuksien hallintaan?
- Millä tavalla toimeentulotukiasiakkaiden palvelu on vaikuttanut muita etuuksia hakevien asiakkaiden palveluun?
- Miten olette kokeneet tarpeen koulutukselle? (sosiaali-alan koulutus/Kelan oma koulutus)
- Miten näette työnkuvanne viiden vuoden kuluttua? (kehittämisaajatukset)