

**”Neuvontaa, ohjausta ja koordinointia asiakkaan omista  
lähtökohdista.”**

Palveluohjaus osana työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työtä



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Kevät 2019

Taru Mäenpää

Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen  
Visamäen kampus

---

<b>Tekijä</b>	Taru Mäenpää	<b>Vuosi</b> 2019
<b>Työn nimi</b>	"Neuvontaa, ohjausta ja koordinointia asiakkaan omista lähtökohdista." Palveluohjaus osana työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työtä.	
<b>Työn ohjaaja</b>	Outi Välimaa	

---

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Kelan Keskisen vakuutuspiirin työttömyysturvaryhmän kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esiin työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden kokemuksia palveluohjauksesta ja -neuvonnasta. Toinen tutkimuksen tavoite oli konkretisoida, miten palveluohjausta voidaan kehittää nykyhetken tilanteesta eteenpäin.

Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineiston keruu suoritettiin lomakekyselynä 36 työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijalta. Tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat käsitelivät palveluohjausta, asiakaslähtöisyyttä ja vuorovaikutusta sekä oman työn kehittämistä.

Tutkimusaineistosta saatiin tuloksia, joista selviää, että palveluohjausta tehdään Kelassa perinteisellä eli yleisellä tasolla. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat tunnistavat palveluohjauksen osaksi omaa työnkuvaansa, mutta eivät vielä jokapäiväistä työskentelyä. Palveluohjausta tehdään aina asiakaslähtöisesti ja asiakkaan omaa aktiivisuutta tukien. Palveluohjausta ja -neuvontaa Kela-työssä voidaan kehittää esimerkiksi työyhteisön sosiaalisen pääoman avulla.

Palveluohjauksen merkitys korostuu yhä enemmän tulevaisuudessa, sillä asiakkaat tarvitsevat ohjausta sirpaleisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden parissa. Jatkossa on yhä tärkeämpää ymmärtää palveluohjauksen merkitys osana työttömyysturvan ratkaisutyötä.

**Avainsanat** Palveluohjaus, työttömyysturva, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus

**Sivut** 53 sivua, joista liitteitä 8 sivua

Master's Degree in Management of Health Care and Social Services  
Visamäki

---

<b>Author</b>	Taru Mäenpää	<b>Year</b> 2019
<b>Subject</b>	Guidance, counselling and coordination from the customer's own basis. Case management as a tool for the authorities of Kela's unemployment benefit.	
<b>Supervisor</b>	Outi Välimaa	

---

ABSTRACT

In this thesis it was examined how the authorities of Kela's unemployment benefit see and use case management in their everyday work. Furthermore, the aim was to describe how to increase and to develop the case management at Kela. This thesis was commissioned by Kela and the thesis was working-life oriented. The thesis subscriber can use the results in developing and estimating the case management in unemployment experts work.

Case management is client-oriented guidance, service integration and coordination to make services more supportive and easier. The case manager takes care of the customer's individual estimate of service needs, planning and coordination of assets. The theoretical underpinnings of the study dealt with theories of the counselling and case management. Service coordination is also present at this thesis. Developing the individual work and work community are also themes of this thesis. The research method of this study was qualitative. The data was collected by using electrical questionnaire. The subjects of this study were 36 authorities of the unemployment benefit. The collected data went through content analysis.

The results indicate that the case management is recognized as a part of the unemployment authorities work, but still it's not something that is considered self-evident part of the everyday work. In the future counselling and care management are even more important than nowadays. At present it is more important to pay attention to the role of care management as a part of the work with unemployment customers.

**Keywords** Case management, unemployment benefit, customer-oriented approach, interaction

**Pages** 53 pages including appendices 8 pages

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	OHJAUS SOSIAALIALALLA .....	2
2.1	Neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluina .....	2
2.2	Palveluohjaus .....	3
2.3	Asiakaslähtöisyys ja vuorovaikutus sosiaalialan asiakastyössä.....	7
3	KELA TYÖTTÖMYYSTURVAN TOIMEENPANIJANA .....	10
3.1	Työtön työnhakija.....	10
3.2	Sosiaaliturva .....	11
3.3	Työttömyysturva osana asiakkaan toimeentuloa .....	11
3.4	KELA.....	12
4	TYÖN KEHITTÄMISEN NÄKÖKULMA .....	13
4.1	Työhyvinvointi yksilön ja työyhteisön näkökulmasta .....	13
4.2	Oman työn kehittämisen lähtökohdat .....	14
4.3	Työyhteisön kehittämisen lähtökohdat .....	16
4.4	Sosiaalinen pääoma .....	16
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	17
6	TUTKIMUKSEN METODOLOGIA .....	19
6.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys .....	19
6.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	19
6.3	Tutkimuksen eteneminen ja aineistonkeruu .....	20
6.4	Tutkimusanalyysin toteutus .....	21
6.5	Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus.....	22
6.6	Tutkimusjoukon taustatiedot.....	23
6.7	Tutkimuskyselyn avoimien vastausten analysointi .....	25
7	TUTKIMUSTULOKSET .....	26
7.1	Kokonaisvaltainen työtapa ratkaisutyössä.....	26
7.2	Asiakasnäkökulma työn pohjana.....	29
7.3	Vuorovaikutus palveluohjauksen rakennuspalikkana.....	31
7.4	Oman työn kehittämisen merkitys.....	33
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	36
8.1	Palveluohjauksen merkitys työttömyysturvaryhmässä .....	36
8.2	Palveluohjaus osaksi työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan arkea.....	38
9	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET .....	42

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveyspalveluiden monimuotoisuus ja pirstaleisuus on johtanut siihen, että palveluiden käyttäjien on mahdotonta ymmärtää, saati hallita sosiaali- ja terveysalan palvelukenttää. Oikea-aikaisten ja tarvittavien palveluiden löytäminen on haasteellista. Palveluohjauksen pyrkimyksenä on tunnistaa asiakkaan tarpeet ja järjestää paras mahdollinen palvelu asiakkaan yksilöllinen elämäntilanne ja käytettävissä olevat resurssit huomioiden. Ensisijaisesti palveluohjaus on työtapana asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava. Palveluohjausta voidaan soveltaa erilaisten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasryhmien tarpeisiin. Palveluohjauksen avulla voidaan harjoittaa palveluhallintoa ja organisoida alan palveluita. (Suomenen & Tuominen, 2007, s. 7; Hänninen, 2007, s. 35-38)

Palveluohjaus tarjoaa asiakasnäkökulman lisäksi alan ammattilaisille työvälineen, jonka avulla voidaan vähentää ammattilaisten päällekkäistä työtä, tukea olennaisen palvelun löytämisessä sekä samalla sitouttaa asiakasta selvittämään ja hoitamaan omia asioitaan. Näiden työvälineiden käyttöön ottaminen vaatii kuitenkin ammattilaisilta asiantuntemusta laaja-alaisesti koko sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilta. Tästä syystä on tärkeää kartoittaa, miten palveluohjauksen käsite ymmärretään ja miten palveluohjausta ja neuvontaa tehdään arkipäiväisen työn tasolla.

Opinnäytetyön aihe valikoitui työelämän yhteistyökumppanin tarpeiden lähtökohdista. Kansaneläkelaitoksessa (Kelassa) tehtävä työ muuttaa muotoaan yhä enemmän lähivuosina, ja yhden etuuden ratkaisutyöstä on siirryttävä entistä enemmän asiakkaan kokonaistilanteen hallintaan ja yksilölliseen ratkaisutapaan. Jatkossa ratkaisuasiantuntija tarvitsee yhä enemmän tietoa siitä, miten ohjata asiakasta niin Kelan sisällä eri etuuksien pariin kuin talon ulkopuolelle oikein kohdennettujen palveluiden piiriin. Palvelutarpeen kartoittaminen ja varsinainen palveluohjaus vaativat asiantuntemusta Kelan etuuksien lisäksi koko sosiaali- ja terveystieteiden palvelun järjestäjistä ja tarjoajista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tutkimustietoa siitä, miten palveluneuvonta ja -ohjaus näkyvät työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työssä vuonna 2018 ja millä keinoilla nykyistä työtappaa voitaisiin kehittää palveluohjauksellisempaan suuntaan. Palveluohjauksen teeman rinnalla kulkee opinnäytetyössä mukana koko ajan työn kokonaisvaltainen tekeminen sekä Kelan oma ”kerralla kuntoon”-ajatus.

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan Kelan etuuksien osalta työttömyysturvaa. Suomen viidestä vakuutuspiiristä tutkimusryhmäksi valikoitui Keski-Suomen vakuutuspiiriin työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat. Työttömyys-

turvan osalta on valtakunnallisesti suunniteltu erilaisia toimintamalleja esimerkiksi maakuntakokeilujen kautta. Nykyisten työnkuvien ja työttömyys-turvaprosessien kehittäminen mahdollisimman sujuviksi helpottaa mahdollisia tulevaisuuden muutoksia myös Kelassa. Asiakastyö tulee olemaan tulevaisuudessakin keskeinen osa ratkaisuasiantuntijan työtä. Jatkuvan uusiutumisen ja kehittymisen merkitys kulkee vahvana teemana mukana tässä opinnäytetyössä.

## 2 OHJAUS SOSIAALIALALLA

### 2.1 Neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluina

Neuvonta ja ohjaus sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ovat laajoja käsitteitä, joilla ei ole täysin tarkkoja määritelmiä. Molemmat ovat kuitenkin tunnistettuja palvelumuotoja, jotka ovat yleistyneet suomalaisen sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon viime vuosien kehityksen myötä. Viime vuosina sosiaalipalveluiden piiriin on ohjautunut yhä enemmän ihmisiä, jotka eivät tarvitse ammatillista apua vaikean elämäntilanteen muutostyöhön. Tämä asiakaskunta tarvitsee kuitenkin ohjausta ja neuvontaa sosiaaliturvan etuuksien ymmärtämisessä sekä palvelujärjestelmän hallitsemisessa. (Kananoja & Marjamäki, 2017a, s. 208-209)

Nykyisessä sosiaalihuoltolaissa ohjaus- ja neuvontatyö on määritelty osaksi asiakkaan hyvinvoinnin edistämistä. Sosiaalihuoltolain 16 pykälän mukaan ohjaus on yksilölle, perheille ja yhteisöille annettavaa neuvontaa ja tukea palveluiden käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisen kanssa. Laki määrittelee ohjauksen tavoitteeksi yksilön ja perheen hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistämisen osallisuutta vahvistamalla. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, s. 16; Helminen, 2015, s. 25)

Neuvonta on yleistä tietoa sosiaalihuollosta ja sosiaalipalveluista. Sosiaalipalveluista ja sosiaaliturvasta on löydettävissä tietoa esimerkiksi valtion ylläpitämistä lähteistä, kuntien ja sosiaaliturvaa maksavien instituutioiden verkkosivuilta sekä yleisesti käytettävissä olevista muista kirjallisista esitteistä. Yksilöllinen neuvonta menee jo askeleen pidemmälle asiakkaan tilanteen yksilöllisyyden huomioimisessa ja tällöin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen tehtävänä on tarjota mahdollisuuksia palveluiden löytämiseen. Neuvonnan osalta on aina kyse yleisestä tiedosta, jonka avulla asiakas voi löytää oikean tahon yksityiskohtaisemman tiedon löytämiseksi. Neuvonnan myötä ei synny asiakassuhdetta tai palveluihin ei vielä päästä konkreettisesti kiinni, sillä asiakas voi jäädä harkitsemaan hänelle itselleen sopivinta palveluväylää. (Kananoja, 2017a, s. 2011)

Ohjauksen avulla pyritään syvällisemmin tarjoamaan asiakkaalle keinoja, joiden kautta pohtia ja ratkaista ongelmia senhetkiseen elämäntilanteeseen liittyen. Ohjauksen tavoitteena on lisätä asiakkaan hyvinvointia ja voimavaroja sekä tarjota asiakkaalle itselleen työvälineitä, joiden avulla selkiyttää ongelmallista elämäntilannetta. Suomen kieleen termi ohjaus on vakiintunut käännöksenä englannin kielestä. Alkuperäiset sanat ovat counselling tai counseling, jotka suoraan suomeksi käännettynä tarkoittavat ohjausta ja neuvomista. BACP:n (British Association for Counselling and Psychotherapy) määritelmän mukaan ohjaus- ja neuvontatyö on toimintaa, jossa säännöllisen tai tilapäisen ohjaajan roolin omaava henkilö antaa aikaa, huomiota ja kunnioitusta määräaikaaisesti asiakkaan roolissa olevalle henkilölle. (Sayed, 2015, s. 9-14)

Ohjauksen dosentti ja tutkija Jussi Onnismaa on määritellyt ohjauksen sosiaalityön työmenetelmäksi, ammatillisen keskustelun muodoksi ja institutionaaliseksi toiminnaksi, jolla on sisällölliset tavoitteet. Onnismaa määrittelee ohjauksen olevan laaja-alainen elämänsuunnittelun menetelmä. Elämänsuunnittelumenetelmän tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään tasapainoisemmin ympäristönsä kanssa ja käyttämään omia olemassa olevia taitoja hyväkseen. Onnismaan mukaan ohjauksen tulee olla aina tavoitteellista toimintaa. Tavoitteellisen ohjaustyön voidaan katsoa onnistuneen, kun työntekijä ymmärtää ohjaustyön teoreettisia lähtökohtia alan asiantuntijuuden ja vuorovaikutustaitojen lisäksi. Ohjauksen käsitettä tutkiessa tulee tehdä selkeä rajanveto terapiatyöhön. Terapiatyössä keskeisenä tavoitteena on mielenterveyshäiriöiden tai sairauden hoitaminen. Ohjaustyössä päämääränä on asiakkaan selviytymisen, elämänhallinnan, elämänsuunnittelun tai itsetuntemuksen tukeminen ja edistäminen. Yleisellä tasolla ohjaus on määritelty sosiaaliohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja muiden virkansa vuoksi ohjausta tekevien työtavaksi. (Onnismaa, 2011, s. 7)

Helmisen (2015, s. 29) mukaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ohjaustyön lähtökohtana pidetään työntekijän ja asiakkaan kohtaamista, läsnäoloa, vastavuoroisuutta ja yhteistoiminnallisuutta. Työntekijän tulee olla asiakkaalle rinnalla kulkija, ei ylhäältä päin tuleva auktoriteetti. Syvemmälle menevässä sosiaaliohjauksessa laaditaan yhteinen suunnitelma, jota työntekijä ja asiakas sitoutuvat noudattamaan.

## 2.2 Palveluohjaus

Palveluohjauksen käsitteelle on yritetty löytää kattavaa määritelmää jo useiden vuosien ajan. Käsite kuitenkin elää edelleen monimuotoisena, ja se ymmärretään eri tavalla riippuen asiayhteydestä tai työskentelysektorista. Palveluohjauksen käsitteen tausta tulee englanninkielisistä termeistä case management ja care management. Kääntämistyötä englanninkielisistä lähtösanoista on hankaloittanut se, että case managementia on 1990-luvulla alettu nimittää care managementiksi. Sana case (tapaus) kertoo

kuitenkin enemmän palveluohjauksen ideasta kuin care (hoiva, hoito, huolenpito). Myöskään management-sana ei ole kääntynyt yksiselitteisesti; management on sekä asioiden hoitamista että johtamista. (Hänninen, 2007, s. 15)

Suomeen palveluohjauksen käsitteen ovat 1990-luvun puolessa välissä tuoneet sosiaalipolitiikan tutkijat Merja Ala-Nikkola ja Jorma Sipilä. Palveluohjausta käsitteenä avattiin artikkelissa ”Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) - uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin”. Artikkelissa yksilökohtainen palveluohjaus määritellään tavaksi lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuutta, yhteensovittaa eri toimijoiden tekemää työtä ja aktivoida niin asiakasta itseään kuin hänen lähipiiristään löytyviä auttajia. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa palvelukokonaisuus rakentuu yksilöllisesti asiakkaan tarpeista. Palveluohjaajan tehtävänä on koota asiakkaan tarpeita vastaava palvelukokonaisuus huomioiden sekä hallinnolliset että taloudelliset resurssit. Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan palveluohjauksen kolmion painopisteet ovat tarpeet, palvelut ja toimintaehdot ja ne voivat painottua konkreettisesti ohjaustyössä eri tavalla palveluohjaajasta riippuen. Palveluohjauksen tavoitteeksi on asetettu asiakaskeskeisyyden lisäksi tehokkuus ja tuloksellisuus sosiaalialan palveluihin. Alla olevasta kaaviosta löytyvät kuvattuna reunaehdot, joiden ympärillä palveluohjaus tapahtuu ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutuksellisessa suhteessa. Ala-Nikkolan ja Sipilän määritelmän jälkeen palveluohjauksen käsite on kehittynyt, mutta juuret käsitteelle ovat edelleen vahvasti tässä artikkelissa ja tarkastelutavassa. (Ala-Nikkola & Sipilä, 1996)



*Kuva 1. Palveluohjauksen reunaehdot Ala-Nikkolan & Sipilän mukaan (1996)*

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskuksen erikoistutkija Kaija Hänninen (2007) on määritellyt palveluohjauksen asiakaslähtöiseksi ja asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi. Työtavalla pyritään kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista omien palveluidensa suunnitteluun. Asiakkaan näkökulmasta palveluohjaus rakentuu aina vuorovaikutuksellisesta ja luottamuksellisesta suhteesta palveluohjaajan kanssa. Vuoropuhelu koostuu asiakkaan ja palveluohjaajan neuvotteluista, kompromisseista ja asiakkaan olemassa olevien voimavarojen hyödyntämisestä. Työntekijän näkökulmasta palveluohjaus on erilaisten

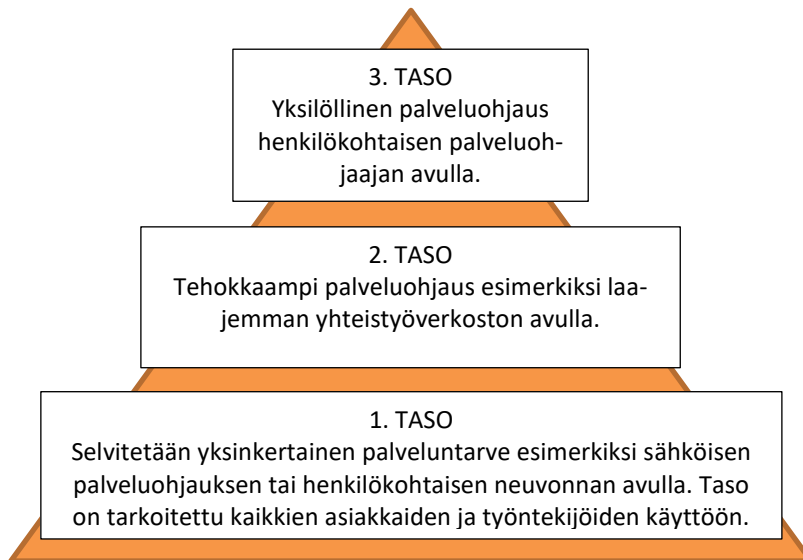


palveluiden yhteensovittamista niiden mahdollisuuksien ja resurssien mukaan, joita hänellä on käytössään. Organisaation näkökulmasta taas palveluohjaus on palveluiden laadun parantamista ja järkeistämistä. (Hänninen, 2007, s. 15-18; Pietiläinen & Seppälä, 2003, s. 15-16)

Palveluohjauksen keskiössä ovat asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, palveluohjaajan sekä eri palveluntuottajien voimavarat. Näiden tekijöiden kautta pyritään löytämään asiakkaan kannalta paras mahdollinen ratkaisu asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen nähden. Palveluohjauksen pidemmän aikavälin tavoitteena on vahvistaa asiakkaan toimintakykyä niin, että palveluohjauksen tarve vähenee tai poistuu kokonaan. Hyvä palveluohjaus ei siis pyri muuttamaan asiakasta, vaan pyrkimyksenä on vaikuttaa asiakkaan ajatteluun ja toimintaan hänen omassa ympäristössään. Palveluohjauksesta on käytännössä koettu olevan eniten hyötyä niille asiakkaille, joilla on monimutkainen elämäntilanne ja pitkittynyt palveluiden tarve. (Hänninen, 2007, s. 5-11; ks. myös Virtanen ym., 2011, s. 34)

Palveluohjaus tulee erottaa muusta sosiaalityön asiakastyöstä sen kokonaisvaltaisuuden vuoksi. Asiakkaalle pyritään palveluohjauksen avulla tarjoamaan palveluita, jotka vastaavat todelliseen tarpeeseen. Aikaisemmin sosiaalityön asiakastyössä on ollut olennaista asia-, hakemus- ja päätöskeisyys eli asiakas saa hakemansa tuen tai palvelun kirjallisen hakemuksen perusteella. Palveluohjauksen avulla on tarkoitus päästä eroon organisaatioiden omista suljetuista työtavoista ja mahdollistaa palveluiden etsimistä ja tarjoamista yli organisaatorajojen. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, s. 14)

Palveluohjausta on siis tunnistetusti tehty Suomessa 1990-luvulta lähtien. 2000-luvulla palveluohjaukselle on vähitellen muodostunut sen nykyinen käsitteellinen ydin. Palveluohjauksen käsitteelliset erot ovat johtuneet erilaisista tulokulmista palveluohjaukseen ja asiakastyöhön. Palveluohjauksesta esitetään eriäviä määritelmiä riippuen siitä, halutaanko kuvata palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmän keskellä tai hänen toimintaansa rakenteellisten muutosten aikaansaamiseksi. Erilaiset asiakasryhmät tuovat määritelmiin myös erilaisen painotuksen. Palveluohjausta tehdään eri tavalla esimerkiksi työttömän työnhakijan kuin moniongelmaisen päihdekuntoutujan kanssa. Palveluohjauksen tarve ja intensiivisyys on erilaista. Tällä hetkellä vallitsee kuitenkin yksimielisyys siitä, että palveluohjausta voidaan kuvata kolmitasoisien mallien avulla: 1.taso on asiakkaan yleistä neuvontaa ja ohjausta (perinteinen palveluohjaus), 2.taso on voimavarakeskeinen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukemista korostava palveluohjauksen työtapaa ja 3.taso on intensiivistä, yksilökeskeistä palveluohjausta vaikeassa elämäntilanteessa oleville asiakkaille. (Hänninen, 2007, s. 14; ks. myös Suominen & Tuominen, 2007, s. 31-33)



Kuva 2. Kolmivaiheinen palveluohjaus (Hänninen, 2007, s. 16)

Hännisen mukaan (2007, s. 15) ensimmäisen tason eli yleisen tason palveluohjauksen keskiössä on asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen, yhteydenpito palveluntuottajiin ja viranomaisiin sekä mahdollisten palvelu- ja hoitosopimusten tekeminen. Ensimmäisellä tasolla palveluohjaajalta vaaditaan hyvää palvelujärjestelmän tuntemusta ja hallintaa sekä kykyä linkittää ja yhteensovittaa eri palveluita asiakkaan tarpeita palvelevaksi. 1. taso palveluohjaajalla asiakassuhteita on usein monia, mutta mikään niistä ei ole kuntouttava tai terapeutti vaan puhtaasti ohjauksellinen. Ensimmäisen tason palveluohjaus voi olla juuri siirtymätason ohjausta, jossa keskitytään ohjaamaan asiakas hänen tarvitsemiensa intensiivisempien palveluiden piiriin.

Toisella tasolla eli voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa siirrytään intensiivisempään asiakastyöhön, jossa keskitytään enemmän asiakkaan yksilöllisiin voimavaroihin ja tavoitteisiin. Toisella tasolla palveluohjaajalla on isompi rooli asiakkaan tukemisessa. Palveluohjaaja myös hoitaa asiakkaan asioita eteenpäin aktiivisemmin kuin perinteisen palveluohjauksen tasolla. Kolmannen tason palveluohjauksessa ajatellaan, että asiakkaan tilanne on jo hyvin monimutkainen ja palveluohjauksen tulee olla intensiivistä tuke- mista ja motivoimista. Intensiivisen tason palveluohjaus eroaa merkittävästi kahdesta aikaisemmasta tasosta siinä, että palveluohjaaja ei voi enää tehdä viranhaltijana päätöksiä liittyen asiakkaaseensa. Kolmannen tason palveluohjaus vaatii niin intensiivistä asiakassuhdetta ja asiakkaan tilanteen puolustamista, että samalla ei ole mahdollista katsoa objektiivisesti esimerkiksi toimeentulotukipäätöksen antamista tai lastensuojelun sijoituspäätöksiä. (Hänninen, 2007, s. 15-16)

Palveluohjausta voidaan tarkastella ns. kattokäsitteenä, jonka alle mahtuu monenlaisia työtapoja ja toimijoita. Yhteistä palveluohjaukselle on kuitenkin aina se, että huolella suunniteltu ja toteutettu asiakaslähtöinen palve-

luohjausmalli hyödyttää kaikenikäisiä asiakkaita riippumatta siitä, millä sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla palveluohjaaja toimii. Palveluohjauksen keinoin hyviin tuloksiin pääseminen vaatii läsnäolevaa ja aitoa kohtaamista, dialogisuutta, luottamusta, työntekijöiden tietotaitoa (ja sen hyödyntämistä parhaalla mahdollisella tavalla) sekä asiakkaan, työntekijän ja johdon sitoutumista pitkäjänteiseen ja kehittävään työhön. (Hänninen, 2007, s. 17)

Palveluohjaaja on käänös englanninkielisistä sanoista ”case manager” tai ”care manager”. Palveluohjaajana voi toimia sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen tai muun sosiaaliturvan hoitamisesta vastaava henkilö, joka toimii työssään yli hallinnollisten organisaatorajojen. Palveluohjaaja on alan ammattilainen, joka pyrkii sanoittamaan palveluita ja palvelujärjestelmää asiakkaalle mahdollisimman selkokielisesti. Palveluohjaajaan rooliin kuuluu asiakkaan puolella oleminen ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden hoitaminen. (Hänninen, 2007, s. 35; Suominen, 2010, s. 16)

Palveluohjauksella on Hännisen (2007) raportin mukaan myös yhteiskunnallinen merkitys. Yhteiskunnan rakenteellisia epäkohtia edustavat esimerkiksi erilaiset tuloloukut ja rakenteellinen työttömyys. Rakenteellisia epäkohtia ei voi ratkaista palveluohjaaja tai palveluohjaus työmenetelmänä. Palveluohjauksen kautta tiedostettuja epäkohtia saadaan kuitenkin tuotua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja niiden tahojen käsiteltäväksi, jotka päätöksenteon tasolla voivat asioihin vaikuttaa. Palveluohjauksen voidaan sanoa tätä kautta toimivan myös yhteiskunnallisena kehittämiskeinona ja palveluohjausta tekevät työntekijät ovat merkittävässä roolissa tiedonvälittäjinä. (Hänninen, 2007, s. 46–47)

### 2.3 Asiakslähtöisyys ja vuorovaikutus sosiaalialan asiakastyössä

Asiakslähtöisyys ja asiakkaan huomioon ottaminen on säädetty lailla ohjaamaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työtä. Sosiaali- ja terveydenhuollon lait, asetukset, erilaiset ohjeet ja palvelut menettävät kuitenkin merkitystään, mikäli ne eivät toteudu käytännön arkipäiväisessä työskentelyssä. Tiivistetysti sosiaali- ja terveydenhuollossa tehty työ on kaikkea asiakkaan tai hänen läheistensä kanssa tehtyä työtä. Asiakastyö voi olla esimerkiksi keskustelua, haastattelemista, kannustamista, ohjaamista, avustamista tai arjen yhteistä toimintaa ja vierellä kulkemista. (Kananoja, 2017, s. 184)

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain perusteella sosiaalihuollon tehtävänä on varmistaa asiakslähtöisyyden toteutuminen, luottamuksellisuuden syntyminen ja asiakkaan oikeus hyvään kohteluun. Laki määrittelee tarkasti myös sen, että asiakkaalla on aina oikeus saada todenmukainen selvitys toimenpidevaihtoehdoista. Asiakastyössä on ensisijaisesti huomioitava asiakkaan mielipide ja toiveet sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Työntekijän roolissa on aina arvostettava asiakkaan omaa mielipidettä ja annettava asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja

vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 810/2000; ks. myös Mattila, 2008, s. 15)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten tulisi pitää asiakaslähtöisyyttä työnsä arvoperustana. Näin jokainen asiakas kohdataan arvokkaana yksilönä hyvinvointivajeesta huolimatta. Yksittäisen työntekijän työn tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista organisaatioissa ja omalla toiminnallaan poistaa havaittuja työn epäkohtia. Pyrkimyksenä on kehittää jatkuvasti työkäytäntöjä ja menettelytapoja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla asiakkaan merkitys on tunnustettu, mutta nykypäivän haasteena on toteuttaa asiakastyötä asiakastarpeista eikä organisaation tarpeista lähtien. Organisaatiolähtöisessä työssä kyse on järjestelmistä, malleista ja systeemeistä olemassa olevien resurssien puitteissa, kun taas asiakaslähtöinen työ vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005, s. 11; Virtanen ym., 2011, s. 11, 18)

Asiakaslähtöinen työtapa vaatii asiakkaan näkökulman huomioimisen lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten moninaista ja laaja-alaista näkökulmaa. Moniammatillisen yhteistyön keskiössä on se, että eri alueiden asiantuntijat jakavat tietoa keskenään onnistuneen lopputuloksen löytämiseksi. Tämä vaatii asiakaslähtöisen työtavan kehittämistä kokonaisvaltaisesti ja erilaisia palveluita toisiinsa integroiden. Parhaimmillaan kehittämistyö on silloin, kun asiakas nähdään yhtenä ja samana käyttäjänä riippumatta hänen vaihtuvasta palvelukokonaisuudestaan. Asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti monia eri palvelun tarpeita esimerkiksi sosiaalialan peruspalveluiden ja erikoissairaanhoidon piirissä. Yhteistyö moniammatillisen tiimin kanssa on organisoinnin ja olemassa olevien resurssien hyödyntämistä. Asiakkaan ollessa työn keskiössä saadaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan päällekkäistä työtä poistettua ja työntekijöiden ajankäyttöä tehostettua. (Lyhty & Nietola, 2015, s. 142; Virtanen ym., 2011, s. 12)



Kuva 3. Asiakaslähtöisyyden rakennuspuut (Virtanen ym. 2011, s. 19)

Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa asiakas nähdään niin kokonaisuutena kuin yksilönä yhteiskunnassamme. Jokaisella ihmisellä on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja jäsenyytensä yhteiskunnassa. Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan voimavarojen tukeminen, tulevaisuuteen suuntautuminen sekä toiveikkuuden luominen ja ylläpitäminen. Palveluohjauksella tavoitellaan asiakkaan omassa ajattelussa ja toiminnassa tapahtuvaa muutosta. Asiakasta ohjataan sen suuntaisesti, että tulevaisuudessa hän selviäisi palveluiden parissa oma-aloitteisesti tai vähemmällä ohjauksella. (Hänninen, 2007, s. 11)

Huono vuorovaikutus estää luottamuksellisen ja läsnäolevan suhteen syntymisen asiakkaan ja työntekijän välille. Huonon vuorovaikutuksen myötä myös asiakkaan saaman palvelun tehokkuus ja vaikuttavuus heikkenee. Huonoksi vuorovaikutukseksi voidaan kuvata niitä tilanteita, joissa hoideaan oiretta tai ongelmaa syyn sijaan tai asiakkaan oikeita palveluntarpeita ei osata etsiä. Vuorovaikutus on asiakastyön onnistumisen edellytys. Vuorovaikutus on onnistunutta ollessaan kiireetöntä, sujuvaa ja kumpaakin osapuolta arvostavaa. Vuorovaikutuksen voidaan katsoa tuottavan tulosta silloin, kun sen avulla saadaan edistettyä asiakkaan hyvinvointia ja kartoitettua tuen tarvetta. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen tulee olla aina vastavuoroista. Asiakas ei välttämättä kykene tai halua kuunnella keskustelutilanteessa. Työntekijällä on silti vastuu pyrkiä kuuntelemaan asiakkaan kanta ja esittää oma argumenttinsa selkeästi. Huolimatta siitä, että vuorovaikutustilanteessa joudutaan tekemään tiettyjä tulkintoja asiakkaan käytöksen perusteella lopputuloksen löytämiseksi, olisi ideaalitalanteessa asiat myös sanoitettu. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 41; ks. myös Virtanen ym., 2011, s. 31)

Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu vuorovaikutustilanteen ilmapiiri. Työntekijän tulee pyrkiä luomaan asiakkaalle turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asioita on helppo käydä avoimesti läpi. Lisäksi keskustelutilanteessa on tärkeää luoda tunne epämuodollisuudesta, eli asiakkaalle annetaan tilaa ja aikaa, eikä ainoastaan pyydetä suoraviivaista vastausta muodolliseen kysymykseen. Vuorovaikutuksessa työntekijän tulee myös varmistaa, että asiakas ymmärtää, mistä asiasta puhutaan ja millaisia vaikutuksia tai syy- ja seuraussuhteita asioilla on toisiinsa nähden. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 42)

Asiakastyöhön liittyvän vuorovaikutuksen lisäksi tässä opinnäytetyössä on käsitelty esimiehen ja alaisten välisiä suhteita sekä niihin liittyvää vuorovaikutusta. Toimivan työyhteisön tärkeimpiin piirteisiin kuuluu avoimen vuorovaikutuksen kulttuuri. Työntekijöillä tulee olla mahdollisuus tuoda ajatuksiaan ja mielipiteitään esille. Keskustelukulttuurin tulee olla sellaista, ettei toisen osapuolen reaktiota tarvitse pelätä, vaan keskustelua käydään rakentavassa hengessä. Kun vuorovaikutus on kahdensuuntaista ja toista arvostavaa, työyhteisö voi kehittyä uudistuvaksi, avoimeksi ja aloitteel-

liseksi. Liian autoritäärinen johtaminen ajautuu helposti siihen, että työntekijöitä ei kuunnella oikeasti eikä heitä onnistuta sitouttamaan työhön tai työyhteisöönsä. (Hakanen, 2011, s. 81)

### 3 KELA TYÖTTÖMYYSTURVAN TOIMEENPANIJANA

#### 3.1 Työtön työnhakija

Kansainvälinen työjärjestö ILO (International Labour Organization) määrittelee työttömän sellaiseksi henkilöksi, joka on valmis vastaanottamaan työtä kahden viikon sisällä työn löytymisestä. Suomessa Tilastokeskus määrittelee työttömän samoilla kriteereillä. Työ- ja elinkeinoministeriön määritelmän mukaan työttömäksi kutsutaan henkilöä, joka on vailla työtä ja on ilmoittautunut työnhakijaksi työvoimahallinnon rekisteriin. Suomessa työttömyyttä koskevia tilastoja luovat ja ylläpitävät Tilastokeskus sekä Työ- ja elinkeinotoimistojen asiakasrekisterit.

Määritelmiä on olemassa kaksi, sillä niillä arvioidaan hieman eri asioita. Tilastokeskuksen työttömyystilastot kertovat, paljonko työvoimaa on todella tarjolla. Näin ollen heidän tilastoissaan näkyy esimerkiksi ne nuoret työttömyysturvan hakijat, jotka eivät ole oikeutettuja työttömyysetuuteen. Työvoimahallinnon tilastoissa taas on suhteellisen runsaasti niitä työnhakijoita, jotka odottavat eläkkeelle pääsyä. Tilastokeskuksen tilastoja käytetään suhdanalyysin tarpeisiin. Työvoimahallinnon määritelmän avulla taas saadaan alueellisesti tarkkoja tilastoja ja tietoa vajaakuntoisten osuudesta sosiaaliturvajärjestelmissämme. (Tilastokeskus n.d.)

Moni yksilö määrittelee identiteettiään vahvasti oman työnsä kautta. Työ antaa mahdollisuuden kokea itsensä merkitykselliseksi ja tarpeelliseksi. Työn voidaan sanoa lisäävän yksilön aktiivisuutta, itsensä toteuttamisen mahdollisuutta sekä antavan itsensä kehittämiseen erilaisia työvälineitä. Työpaikalla ja erilaisissa työtehtävissä tapaa jatkuvasti uusia ihmisiä, joten työn myötä myös sosiaalinen verkosto laajenee. Merkittäväntä on kuitenkin, että työ turvaa taloudellista tilannetta niin yksilön kuin koko perheen osalta ja säännöllinen työssäolo rytmittää ja jäsentää yksilön arkea. (Välilmaa ym., 2012, s. 22)

Työttömäksi jääminen ja työttömyys voivat järkyttää yksilön hyvinvointia ja arjen tasapainoa. Mitä pidempään työttömyys kestää, sitä suurempia ongelmia yksilöllä voi olla ammatillisen identiteetin, sosiaalisten suhteiden ja arkipäiväisten raha-asioiden kanssa. Karkeasti jaotellen työttömyys voi olla kausi- tai suhdannetyöttömyyttä, pitkä- tai lyhytaikaista työttömyyttä tai rakenteellista työttömyyttä. Näin ollen myös asiakkuudet työttömyysturvan saajana ovat kestoltaan eripituisia. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 101-103)

### 3.2 Sosiaaliturva

Suomen perustuslaissa on määritelty yhdeksi tärkeimmäksi perusoikeudeksi yksilön oikeus sosiaaliturvaan. Lailla halutaan turvata jokaisen yksilön osalta riittävä ihmisarvoisen elämän turva eli oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain toteutumisesta huolehditaan suomalaisessa yhteiskunnassa riittäväillä sosiaali- ja terveyspalveluilla sekä kattavilla sosiaalivakuutuksen palveluilla. Sosiaaliturvan tavoitteena on turvata jokaiselle suomalaiselle terveellinen työ- ja elinympäristö, hyvä terveydentila ja -toimintakyky sekä riittävä toimeentulo. Sosiaaliturvan avulla turvataan tietty palveluiden perustaso sekä sosiaalinen turvallisuus elämänvaiheesta tai iästä riippumatta. Sosiaaliturvalla pyritään myös taasaamaan nykypäivän tuloeroja ja tukemaan päivittäistä elämänhallintaa. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 27)

Pieni osa yhteiskuntamme sosiaalipalveluista on sellaisia, joihin yksilöillä on subjektiivinen oikeus. Lasten päivähoito, vaikeasti vammaisille järjestetyt palvelut ja toimeentulotuki kuuluvat näihin palveluihin. Subjektiivisen oikeuden ulkopuolelle jäävät palvelut ovat määrärahasidonnaisia, ja jokainen kunta vastaa itse siitä, millaisia sosiaalipalveluita tarjoaa kuntalaisilleen. Sosiaaliturvaa voidaan jaotella monella eri tavalla. Nykypäivänä tavallinen tapa on jakaa se karkeasti sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin sekä toimeentuloturvaan. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut voidaan jakaa yleisiin ja erityisiin palveluihin. Toimeentulotuen alle taas kuuluvat isoina kokonaisuuksina sosiaalivakuutus sekä muut tuet ja etuudet. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 26-29)

### 3.3 Työttömyysturva osana asiakkaan toimeentuloa

Lakisääteinen sosiaalivakuutus rakentuu sairausvakuutuksesta, työttömyysvakuutuksesta ja eläkevakuutuksesta. Pakollisten vakuutusten osalta jokaisen kansalaisen on maksettava tuloistaan vakuutusmaksuja. Pakollisen sosiaalivakuutuksen päämääränä on turvata pysyvästi Suomessa asuvat sosiaalisten riskien varalta. Suomalaisessa sosiaaliturvassa nimetyt riskit ovat vanhuus, työkyvyttömyys, sairaudet, työttömyys ja perheenjäsenen (elatusvelvollisen) kuolema. Viime vuosina riskien listaan on lisätty myös työn ja perhe-elämän yhdistäminen, syrjäytyminen ja yksinhuoltajuus. Sosiaalisia riskejä tarkasteltaessa on muistettava, että riskit kohdistuvat aina henkilöihin ja niitä voidaan pitää seurauksena yhteiskunnan ongelmista, joita ei ole mahdollista poistaa kokonaan. Sosiaalivakuutuksella pyritään näin ollen ennakoimaan tulevia tilanteita ja varautumaan olemassa oleviin riskeihin. Sosiaalivakuutuksen avulla pyritään turvaamaan työttömäksi jääneelle asiakkaalle mahdollisuus saada joko tuloihin sidottua ansioturvaa, vähimmäistason työmarkkinatukea tai perustoimeentulotukea. Yksilön aikaisempi tulotaso määrittelee maksettavan etuuden ja sen suuruuden. (Ihalainen & Kettunen, 2011, s. 28; ks. myös Havakka 2018)

Jokainen Suomessa vakituisesti asuva henkilö on perustuslain nojalla oikeutettu jonkinlaiseen toimeentulon turvaan työttömyysjaksonsa aikana. Suomalainen työttömyysturvajärjestelmä koostuu vapaaehtoisesta työttömyysvakuutuksesta ja verovaroin rahoitettavasta työttömyysturvasta. Työttömäksi jääneellä on viiden päivän omavastuuajan jälkeen oikeus joko ansiosidonnaiseen päivärahaan, Kelan peruspäivärahaan tai työmarkkinatukeen. Ansiopäivärahaa maksetaan niille työttömille työnhakijoille, jotka kuuluvat työttömyyskassaan ja ovat täyttäneet työssäoloehdon. Niille työttömyysturvan hakijoille, jotka täyttävät työssäoloehdon, mutta eivät kuulu työttömyyskassaan, maksetaan peruspäivärahaa. Mikäli työssäoloehto ei täyty tai hakijat ovat saaneet enimmäisajan ansiopäivärahaa, on maksettava etuus työmarkkinatuki. (Havakka, Niemelä & Uusitalo, 2012, s. 147)

Työttömyysturvan toimeenpanoa johtaa, ohjaa ja kehittää ylimpänä viranomaisena sosiaali- ja terveysministeriö. Työvoimapoliittisten asioiden osalta korkein päätäntävalta on työ- ja elinkeinoministeriöllä. Lain mukaiset toimeenpanoon liittyvät tehtävät ovat Kelalla ja ansiopäivärahan osalta työttömyyskassoilla. (Työttömyysturvalaki 1290/2002; Havakka ym. 2012, s. 158)

### 3.4 KELA

Kelan tärkein tehtävä on hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa erilaisissa elämäntilanteissa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, kuntoutus, sairausvakuutus, asumistuki, opintotuki, vähimmäiseläkkeet ja työttömyysturva. Sosiaaliturvasta vastaamisen lisäksi Kelan tärkeimpiä tehtäviä ovat tiedottaminen etuuksista ja palveluista, kehittäväällä työotteella työskenteleminen ja sosiaaliturvaan liittyvän tutkimuksen tekeminen. Näiden työtehtävien lisäksi Kela vastaa etuuksien ja niiden maksatukseen liittyvien tietojen tilastoisesta sekä ehdotusten tekeminen sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämiseksi. (KELA 2018)

Kelan toiminta-ajatuksena on turvata Suomessa asuvan väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kelassa tehtävän työn pohjana ovat organisaation määrittelemät arvot, joiden mukaan Kela on ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Nykyhetken lisäksi Kelan ”Visio 2020:n” mukaisesti Kelassa pyritään takaamaan, että kaikki organisaation toiminta luo ja lisää hyvinvointia yhteiskuntaan myös tulevaisuudessa. ”Visio 2020” linkittyy vahvasti myös palveluohjaukseen ja sen mahdollistamiin keinoihin. Kelassa on vahva tahtotila siihen, että asiakaskunta saa tarvitsemansa palvelut ja ratkaisut ajasta, paikasta ja palvelukanavasta riippumatta. (KELA 2018)

Kela on valtakunnallisesti jaettu viiteen vakuutuspiiriin. Vakuutuspiirien tehtävänä on varmistaa, että asiakkaat saavat heille kuuluvat etuudet ja palvelut yhdenmukaisesti, nopeasti, vaivattomasti, lainmukaisesti ja kustannustehokkaasti. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen otantaryhmänä on



Keskinen vakuutuspiiri. Vakuutuspiiri vastaa kolmen maakunnan (Pohjanmaan, Kanta-Hämeen ja Pirkanmaan) alueella 50 kunnan sosiaaliturvan toimenpanosta. Keskisessä vakuutuspiirissä on asukkaita tällä hetkellä noin 900 000. Vakuutuspiirissä työskentelee noin 500 toimihenkilöä etuuskien asiantuntijoina, asiantuntijalääkäreinä sekä suunnittelijoina ja esimiehinä. Suurimmat Keskisen vakuutuspiirin toimipisteet ovat Tampereella, Seinäjoella ja Hämeenlinnassa. (KELA 2018)

Keskisen vakuutuspiirin toimeentuloturvan keskuksen alle kuuluvat toimeentulotuen, työttömyysetuuskien ja yleisen asumistuen etuuskien toimeenpano sekä etuustyöhön liittyvä kumppanuus- ja sidosryhmäyhteistyö. Tämän opinnäytetyön keskiössä oleva Keskisen vakuutuspiirin työttömyysturvaryhmä huolehtii työttömyysturvan etuuskien (peruspäiväraha, työmarkkinatuki ja liikkuvuusavustus) toimeenpanosta sekä siihen liittyvästä sidosryhmäyhteistyöstä. Keskinen työttömyysturvaryhmä koostuu neljästä tiimistä, joissa työskentelee 74 toimihenkilöä. (KELA 2018)

## 4 TYÖN KEHITTÄMISEN NÄKÖKULMA

### 4.1 Työhyvinvointi yksilön ja työyhteisön näkökulmasta

Suonsivu (2011, s. 24, 43) on määritellyt työhyvinvoinnin yhdeksi osa-alueeksi osana yksilön kokonaishyvinvointia. Työhyvinvoinnin käsitteelle ei ole yhtä vakiintunutta määritelmää sen hankalan hallittavuuden vuoksi. Yleisesti käsitteen määrittelyn pohjana pidetään kuitenkin Seligmanin & Csikszentmihalgin vuonna 2000 tekemää määritelmää positiivisesta psykologiasta. Positiivinen psykologia määritellään tieteellisyyteen perustuviksi näkökulmiksi siihen, mikä tekee elämästä elämisen arvoista ja niihin olosuhteisiin, jotka suuntaavat yksilön onnellisuuteen. Taustan avulla halutaan viestittää, että työhyvinvoinnin käsitteellä ilmaistaan positiivista näkökulmaa. Hyvinvointi on kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä omaan elämään sekä tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä vaihtelevissa elämäntilanteissa. Hyvinvoinnin käsitteeseen liittyy jatkuva vuorovaikutuksellisuus elinympäristön kanssa, joten työhyvinvointi nivoutuu yksilön kokonaishyvinvointiin. Olennaista yksilön kokonaishyvinvoinnin kannalta on vapaa-ajan ja työn harmoninen tasapaino. (Suonsivu, 2011, s. 41, ks. myös Hakanen, 2011 s. 11)

Työhyvinvointia voidaan mitata esimerkiksi työtyytyväisyyskyselyillä. Mitareita tehdessä ja lukiessa on kuitenkin huomioitava, että työtyytyväisyysdessä on kyse yksilön subjektiivisesta kokemuksesta. Työhyvinvointi koostuu fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista työssä, ja kokemus työhyvinvoinnista saattaa vaihdella senhetkisen kokonaiselämäntilanteen kuormittavuuden mukaan. Työhyvinvointi kuitenkin on erotettava muusta elämäntilanteesta, ja näin ollen voidaan todeta, että kokemus työ-

hyvinvoinnista on pidemmällä aikavälillä melko pysyvä. Tästä syystä työhyvinvoinnin käsitettä on hyvä pohtia yksilön tasolla ja tunnistaa, miten itse voi ja mihin suuntaan työhyvinvointi on milläkin hetkellä menossa. (Hakanen, 2011, s. 22)

Työhyvinvoinnin rakennusaineina voidaan pitää yksilön vahvuuksia ja niiden tunnistamista. Työhyvinvointi lisääntyy, kun työntekijä uskoo itseensä ja käyttää osaamistaan laaja-alaisesti arjessa. Osaamisen hyödyntämisen kautta työnteko on sujuvaa ja mielekästä. Positiiviset onnistumiset työssä lisäävät päivittäistä yksilön työhyvinvointia. Hyvinvoiva työntekijä on innostunut työstään ja haluaa tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Tämän lisäksi hän haluaa olla aloitteellinen oman työnsä suhteen ja tukea työyhteisöään ja sen tavoitteisiin pääsyä omalla toiminnallaan. (Suonsivu, 2011, s. 44-46; Hakanen, 2011, s. 23)

Yksilön työhyvinvoinnin taustalla vaikuttaa työyhteisön hyvinvointi, josta esimiehellä on kokonaisvastuu. Työyhteisössä on varmistettava, että oikeudenmukaisuus, tasa-arvoisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys toteutuvat. Hyvinvoiva työyhteisö rakentuu avoimelle ilmapiirille ja luottamukselle. Tärkeää on luoda kokemus yhteisöllisyydestä työyhteisön kesken. Hyvinvoivassa työyhteisössä esimies keskittyy perustehtävän kannalta olennaiseen ja suuntautuu jatkuvasti tulevaan. Hyvinvoivan työyhteisön esimies on valmis uusiutumaan, ja tätä varten esimies päivittää ja kehittää jatkuvasti niin omaa kuin alaistensa tietotaitoa. Työyhteisön esimiehen haasteena on löytää keinoja sekä yksilön että työyhteisön työhyvinvoinnin johtamiseen. (Suonsivu, 2011, s. 58, 135)

Työhyvinvointiin liittyy vahvasti esimiestaitojen lisäksi alaistaidot. Alaistaidot ovat työntekijän halua ja kykyä toimia omassa työyhteisössään rakentavalla tavalla, tukien sekä esimiestä että työkaveria. Olennaista on myös kaikki toiminta organisaation perustehtävän suuntaisesti. Alaistaitojen taustalla on ajatus siitä, että jokainen työntekijä on itse vastuussa ammatillisuutensa ja itsensä kehittämisestä. (Suonsivu, 2011, s. 47)

#### 4.2 Oman työn kehittämisen lähtökohdat

Työn kehittämisen taustalla on ensisijainen ajatus siitä, että ammatillinen kehittyminen on koko elämän kestävä prosessi. Arjen sujuvuuden ja työhyvinvoinnin kannalta olennaista on yksilön halu kehittää omaa osaamistaan eli päivittää jo olemassa olevaa tietoa ilman ennakoasenteita. Oma työtä on mahdollista niin työpaikalla kuin esimerkiksi erilaisten ammatillisten kurssien tai koulutuspolkujen kautta. Eryityisesti työpaikalla kehittämisen kannalta on tärkeää kokemus siitä, että omaan työhön ja sen tekemisen tapaan pystyy vaikuttamaan. Oma työtä on mahdollista kehittää, mikäli työntekijä pohtii asioita mahdollisuuslähtöisesti ongelmalähtöisyyden sijaan. (Suonsivu, 2011, s. 48, 113; Grugulis, 2007, s. 16)

Iso muutos menneeseen on, että nykypäivänä työn halutaan täyttävän enemmän muitakin kuin taloudellisia tarpeita. Omaa työtä on mahdollista kehittää, mikäli työn merkitystä on työntekijän tasolla jäsennetty ja pohdittu. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yksilölle on selvää, miksi hän tekee omaa työtään ja miksi sen tekeminen on merkityksellistä. Työssä voidaan kokea ristiriitoja, kuten kiirettä ja epävarmuutta, mutta tästä huolimatta on tärkeää arvostaa omaa työtään ja innostua työhön liittyvistä onnistumisista. (Leiviskä, 2011, s. 21; Suonsivu, 2011, s. 111-113)

Henkilökohtaisessa työnkuvassa oikein mitoitettujen vaatimukset työn laadusta ja kehittämisestä tekevät jokapäiväisestä työstä innostavaa sekä entistä kiinnostavampaa. Mikäli oman asenteen tavoitteita kohtaan pystyy suuntaamaan positiiviseksi, voivat korkeat tavoitteet ja odotukset tarjota mahdollisuuden kasvaa ammattilaisena. Nykypäivän vaativat ja haastavat työtilanteet tarvitsevat kykyä ottaa omat taidot monipuolisempaan käyttöön ja ylittää omien mukavuusalueiden rajoja. Haasteiden kautta yksittäinen työntekijä voi oppia uutta niin itsestään kuin työstään. (Järvinen, Rantala & Ruotsalainen, 2016, s. 45)

Oman työnkuvan omaehtoinen muokkaaminen ja paranteleminen tehtävänkuvan rajoissa tekee työn tekemisestä mielekkäämpää. Erityisesti itsenäisesti tehtävissä asiantuntijatöissä on työnkuvan muokkaaminen mahdollista. Työn mielekkyyden kannalta on myös tärkeää ajoittain pysähtyä pohtimaan henkilökohtaisia tapoja tehdä työtään. Oman työn muokkaamisen kautta työntekijä käyttää mahdollisuutensa vaikuttaa siihen

- 1) minkä tyyppisiä töitä tekee, missä järjestyksessä ja millaisella työpanoksella;
- 2) millaista kollegoiden, asiakkaiden tai yhteistyökumppanien kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen laatu on;
- 3) miten näkee oman työnsä ja sen kehittymisen eli laaja-alaisen oman työn arvon ja miten oma työpanos vaikuttaa laajempaan kokonaisuuteen työyhteisössä.

Oman työn muokkaamisen kautta tavoitellaan entistä mielekkäämpää kokemusta työstä, vahvempaa ammatillista identiteettiä, työn asetettujen tavoitteiden saavuttamista ja työn epäkohtien poistoa. Työn yksilöllistä muokkaamista voidaan pitää työntekijän oma-aloitteisena kehittämistyönä ja työmotivaation lisäämisenä. (Hakanen, 2011, s. 85)

Oman työn kehittämisen työvälineitä ovat esimerkiksi assertiivisuus sekä oman työn reflektointi. Assertiivisuudella tarkoitetaan kommunikoinnin tapaa, joka on jämääkkinä mutta toista osapuolta kunnioittava. Oman työn kehittämisen kannalta on tärkeää, että työntekijä uskaltaa tuoda ilmi esimerkiksi työn tekemiseen liittyviä ongelmakohtia. Reflektio taas on prosessi, jossa yksilö aktiivisesti tarkastelee ja käsittelee uusia oppimiskokemuksiaan jäsentääkseen uutta tietoa tai näkökulmia aikaisempiin tietoihinsa. (Suonsivu, 2011, s. 55)

### 4.3 Työyhteisön kehittämisen lähtökohdat

Työyhteisön kehittämisessä ihmisten johtaminen painottuu ratkaisukeisyyteen. Kehittämisen näkökulmasta tällä tarkoitetaan sitä, että yksilöiden osalta etsitään vahvuuksia ja kiinnitetään huomiota niihin keinoihin, jotka työyhteisössä lisäävät motivaatiota, työniloa ja innostusta. Työyhteisön kehittyminen vaatii myös hyvin määriteltyjä tavoitteita, systemaattisesti etenevää ja tehtävää yhteistyötä sekä esimiehen hyvää arviointikykyä ja kehittämishalua. (Suonsivu, 2011, s. 60)

Työyhteisön kehittyminen mahdollistuu, mikäli työntekijöillä on kokemus esimiehen ja taustalla olevan organisaation luottamuksesta. Luottamus voi näyttäytyä esimerkiksi esimiehen antamana mahdollisuutena tehdä työtä itsenäisesti, osallistua omaa työtä koskevaan työntekoon ja joustavuutena työajoissa. Työntekijöiden saadessa näitä edellä mainittuja mahdollisuuksia ja vapauksia arkeensa myös halu sitoutua ja toimia vastavuoroisesti työyhteisön hyväksi lisääntyy. Organisaation tasolla työyhteisön kehittyminen mahdollistuu, mikäli työntekijöillä on kokemus siitä, että heidän teemmäänsä työtä ja työpanosta arvostetaan. (Hakanen, 2011, s. 56-58)

Työyhteisön kehittämisen työvälineitä ovat esimerkiksi mentorointi ja työnohjaus. Mentoroinnin avulla kokenut työntekijä antaa ohjausta ja tukea kehityshaluiselle ja -kykyiselle kollegalleen. Mentorointi on kaksisuuntainen prosessi, jonka tavoitteena on saada hiljainen tieto yleiseen käyttöön ja toisaalta kyseenalaistaa kehittävän näkökulman turvin olemassa olevia käytäntöjä tai työtapoja. Työnohjaus taas on koulutetun työnohjaajan avulla tapahtuvaa oman työn tutkimista, arviointia ja kehittämistä. Työnohjaustilanteissa on mahdollista jäsentää omia kokemuksia ja tunteita työstä ja työyhteisöstä. (Suonsivu, 2011, s. 95)

Yhdessä työyhteisön kehittämisen osa-alueeksi voidaan nostaa jatkuvasti kehittyvä teknologia. Parhaimmillaan erilaiset tietojärjestelmät ja IT-ratkaisut voivat olla työn voimavara ja kehittäjä. Sujuvat ja helppokäyttöiset tietojärjestelmät saattavat poistaa työn kuormittavuustekijöitä esimerkiksi edistämällä työnteon sujuvuutta ja kommunikaatiota työyhteisön jäsenten kesken. Erilaisia teknologisia järjestelmiä kehitettäessä on kuitenkin hyvä muistaa, ettei teknologia voi korvata kokonaan kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta ja yhteistä kehittämistyötä. (Hakanen, 2011, s. 68)

### 4.4 Sosiaalinen pääoma

Työyhteisön kehittämiseen liittyy vahvasti myös sosiaalinen pääoma. Sosiaalisella pääomalla on yleiskielessä useita eri merkityksiä, mutta kehittämiseen yhdistettynä käsitteellä tarkoitetaan sosiaalisen toimintaympäristön ulottavuuksia kuten sosiaalisia verkostoja, normeja ja luottamusta. Näiden ulottavuuksien avulla työyhteisön jäsenten välistä sosiaalista vuorovaikutusta pyritään kehittämään ja tätä kautta vahvistamaan yksilöiden

tavoitteiden toteutumista ja taloudellista toimintaa. (Koivumäki, 2008, s. 70)

Yhdysvaltalainen sosiologi James S. Coleman (1926-1995) mukaan sosiaalinen pääoma edistää yksilöiden tai yhteisöjen päämäärien saavuttamista. Colemanin mukaan sosiaalinen pääoma pitää sisällään työyhteisön velvoitteet ja odotukset, sosiaalisen rakenteen informaatiovirran, auktoriteettisuhteet ja sosiaaliset normit. Sosiaalisen pääoman kehittyminen mahdollistuu, kun työyhteisön kaikki jäsenet ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa ja yhteisöllisyyden tunne saadaan vahvistettua. Coleman on myös todennut, että työyhteisön normit lisäävät yleistä työhyvinvointia, sillä ne rajoittavat yksilöiden muiden kustannuksella tapahtuvaa oman edun tavoittelua. Työyhteisöissä, joissa on vahva sosiaalinen pääoma, työntekijä haluaa tehdä enemmän organisaation ja työryhmänsä eteen kuin mitä häneltä odotetaan. Työyhteisön sosiaalista pääomaa on mahdollista lisätä tukemalla horisontaalista vuorovaikutusta työyhteisössä sekä paikantamalla ne vuorovaikutussuhteet, jotka ovat relevantteja hoidettavan tehtävän kannalta. (Koivumäki, 2008, s. 79-85)

## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Syksyllä 2003 valmistuneessa pro gradu -tutkielmassa on tutkittu toimintatutkimuksena palveluohjauksen merkitystä ikääntyneen asiakaskunnan kohdalla. Rysti on todennut tutkimuksessaan ”Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä” palveluohjauksen soveltuvan erinomaisesti ikäihmisten kanssa tehtävään työhön. Asiakaskunta Espoonlahden kotihoitossa eroaa selkeästi omasta tutkimusryhmästäni, mutta yhteiset teemat palvelutarpeen arvioinnista ja kartoittamisesta, asiakkaiden neuvomisesta ja ohjauksesta sekä palvelujen valinnasta ja toteutuksesta ovat soveltaen siirrettävissä myös työttömien kanssa tehtävään palveluohjaukselliseen työhön. (Rysti, 2003)

Palveluohjauksen merkitystä on tutkittu aikaisemmin esimerkiksi Hanna Elorannan pro Gradu -tutkielmassa (2006). ”Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa” -tutkielma perehtyi Ikaalisissa sosiaali- ja terveystoimen, Kelan ja työvoimatoimiston mahdollisuuksiin tarjota yhdessä laadukasta palveluohjausta tietyille asiakasryhmille. Työssä on tutkittu yli organisaatorajojen menevän palveluohjauksen mahdollisuuksia ja niin sanottua yhden luukun periaatetta.

Tässä työssä palveluohjauksen käsitettä määriteltäessä on jo esitelty erikoistutkija Kaija Hännisen tekemää raporttia ”Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin” (2007). Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen (STAKES, nykyinen THL) raportissa on tutkittu kattavasti palveluohjauksen käsitettä sekä edelleen jatkuvaa kehitystyötä. Hännisen kirjoittamasta raportista on jonkin verran aikaa, mutta edelleen

uudemmissa palveluohjaukseen liittyvissä artikkeleissa ja tutkimuksissa viitataan Hännisen kattavaan raporttiin. Hänninen on kirjoittanut raporttinsa pohjautuen 25 palveluohjaushankkeeseen ja -tutkimukseen, jotka on toteutettu vuosina 2000-2006. Raportin pohjana on tutkittu palveluohjausta työttömien lisäksi muun muassa vanhusten, vammaisten, maahanmuuttajien ja päihteiden väärinkäyttäjien keskuudessa. Raportissa korostetaan selkeästi palveluohjauksen tarpeellisuutta ja hyödyllisyyttä nykypäivän yhteiskunnassamme, sillä Hännisen raportissa ei mainita missään kohdalla palveluohjauksen negatiivisia vaikutuksia. (Hänninen, 2007)

Mikaela Toivolan vuonna 2014 tekemässä pro gradu -tutkielmassa on tarkasteltu palveluohjausta päihteidenkäyttäjien hoito- ja kuntoutusketjuun osallistuvilta työntekijöiltä Lounais-Suomen alueella. Tutkielmassa todettiin, että myös päihdepalveluiden käyttäjien palvelujärjestelmä on hyvin pirstalainen ja palveluohjausta pitäisi saada syvennettyä ja kehitettyä ensimmäistä palveluohjauksen tasoa syvemmälle. Toivola on todennut raportissaan myös, että palveluohjaus on vakiintunut yhdeksi päihdehuollon menetelmistä, mutta sitä ei koettu erityiseksi työmenetelmäksi vaan työtehtäväksi muiden töiden ohella. (Toivola, 2014)

Vuonna 2015 on Itä-Suomen yliopistossa valmistunut Ruut Tiuraniemen pro gradu -tutkielma, jossa on tutkittu palveluohjausta monikulttuurisesta näkökulmasta käsiteanalyysin kautta. Tutkimuksessa on pyritty todentamaan monikulttuurisen palveluohjauksen käsitteen olemassaoloa ja merkitystä käytännössä. Tutkimuksessa on käsitelty perinteiseksi mielletyn palveluohjauksen käsitteen eroja monikulttuurisessa ympäristössä sosiaalisyöntekijän näkökulmasta. Tiuraniemen tutkielmassa on haluttu korostaa sitä, että monikulttuurinen palveluohjaus ei ole maahanmuuttajien kanssa tehtävää sosiaalityötä vaan tässäkin tapauksessa palveluohjauksellista työtä asiakastyöhön. Erilaisuuden huomioiminen ja kulttuuritaustan ymmärtämisen merkitys ovat tutkielmassa isommassa roolissa kuin kantaväestöä koskeneissa tutkimuksissa. (Tiuraniemi, 2015)

## 6 TUTKIMUKSEN METODOLOGIA

### 6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten palveluohjaus näkyy työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan jokapäiväisessä työssä. Tulevaisuudessa palveluohjausta tehdään yhä enemmän myös Kelan etuus käsittelyn ohessa. Tämän työn tavoitteena oli tuoda näkyväksi jo olemassa olevaa palveluohjauksen kulttuuria sekä löytää keinoja, joiden avulla palveluohjauksen määrää ja laatua voidaan lisätä tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymys muotoutui seuraavanlaiseksi:  
Mitä työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kertovat palveluohjauksen merkityksestä asiakastyössä?

### 6.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Tämän tutkimuksen tutkimusstrategiaksi on valittu survey-tutkimus. Survey-tutkimus on standardoitu tutkimus, jonka tarkoituksena on kerätä tietoa standardoidussa muodossa valikoidulta tutkimusjoukolta. Tieto kerätään yleensä kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua käyttäen. Tässä tutkimuksessa tutkimustieto on kerätty tutkimuslomakkeen avulla. Survey-tutkimuksessa kuvataan, vertaillaan ja selitetään saadun tiedon avulla tutkittavaa ilmiötä. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 134)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää toimintaa tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin todetulle ilmiölle. Tästä syystä oli tärkeää kerätä tietoa sellaisilta vastaajilta, joilla on tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tutkimusaineisto rajattiin työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoihin ja heidän kokemustietoonsa palveluohjauksesta. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 85)

Tutkimus oli alun perin tarkoitus toteuttaa kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa olisi kvalifioitu lomakekyselyn avoimia vastauksia. Kokonaisaineiston saamisen jälkeen kuitenkin avoimista kysymyksistä saatu tieto vastasi paremmin määriteltyä tutkimuskysymystä. Tästä syystä tutkimus on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen on tarkoitus kuvata todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on kokemustiedon avulla löytää tosiasioita tutkittavasta aiheesta. Laadullisen tutkimuksen tekijän tavoitteena on paljastaa aineistosta odottamattomia asioita. Tämän vuoksi tutkimuksessa on pyritty tarkastelemaan saatua aineistoa mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja löytämään aineistosta vastaajien määrittelemiä olennaisia ja tärkeitä asioita. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 157 - 163)

Laadullinen tutkimus on kokonaisuus, jossa tutkija kerää aineiston itse. Tutkimusta tehdessä työn keskeiset määritelmät, työn näkökulma, painopisteet ja tulkinnat voivat muuttua kokonaan alkuperäisestä suunnitelmasta. Tutkimusaineiston läpikäymisen jälkeen tutkijan mielenkiinto saattaa kohdentua uusiin asioihin ja muuttaa esimerkiksi tutkimuskysymystä kokonaan. Näiden painopisteiden ja näkökulmien muuttaminen antaa tutkijalle mahdollisuuden päästä syvemmälle tutkimaansa aineistoon. Tärkeintä kvalitatiivista tutkimusta tehdessä on rajata tutkittava aihe riittävän suppeaksi, jotta tutkimuksen lopputulos ei ole hajanainen. (Uusitalo, 2001, s. 83)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei pyritä tekemään yleistettäviä päätelmiä. Taustalla on kuitenkin ajatus siitä, että yksityisessä toistuu yleinen. Tutkimalla vastaajien vastauksia riittävän tarkasti, saadaan näkyviin myös se, mikä tutkittavassa ilmiössä on tärkeää ja millaiset asiat ilmiön osalta toistuu yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 182)

### 6.3 Tutkimuksen eteneminen ja aineistonkeruu

Opinnäytetyön prosessi alkoi yhteisellä suunnittelulla yhteistyöorganisaation kanssa. Aiheenvalinnan jälkeen prosessi jatkui tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja yleiseen tutkimustietoon. Tutkimustiedon avulla opinnäytetyön teoreettinen viitekehys alkoi rakentua. Tutkimuskysymys valikoitui Kelan Keskisen vakuutuspiirin sekä opinnäytetyön tekijän mielenkiinnon kohteet huomioiden. Tutkimussuunnitelmalle haettiin tutkimuslupa sekä Hämeen ammattikorkeakoululta että Kelan Keskiseltä vakuutuspiiriltä. Tutkimusluvan saamisen jälkeen tutkimuksen varsinainen suunnittelu sekä teoreettisen että käytännön osuuden osalta alkoi Kelan tutkimusosaston kanssa. Tutkimuksen suunnittelussa oli mukana työttömyysturvaryhmän ryhmäpäällikkö sekä Kelan tutkimusosaston tutkija, joka koordinoi lomakehaastattelun käytännön toteutuksen.

Tutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoituna sähköisenä lomakehaastatteluna. Tutkittaville lähetetty kyselylomake sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Tutkimus toteutettiin Kelan tutkimusosaston kautta Questback Essentials -ohjelman avulla. Tutkimusjoukoksi valittiin tarkoituksenmukaisesti yhden alueen, Kelan Keskisen vakuutuspiirin, työttömyysturvaryhmän ratkaisuasiantuntijat ja esimiehet.

Tutkittaville lähetetyssä kyselylomakkeessa oli 35 kysymystä. Ensimmäisellä viidellä kysymyksellä kartoitettiin kysymykseen vastaajien taustatietoja. Kysymyksillä 6–35 kartoitettiin ratkaisutyöntekijöiden subjektiivisia arjen kokemuksia ja toimintatapoja palveluohjaukseen ja neuvontaan liittyen. Kyselytutkimuksen tärkein vastaamiseen vaikuttava tekijä on kyselyn aihe. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää miettiä kysymykset tarkasti ja laatia kyselylomake huolellisesti. Kyselytutkimuksen hankaluus on, että vastauksiin ei ole mahdollista kysyä tarkentavia kysymyksiä ja



osasta tutkimusaineiston vastauksista löytyivät esimerkiksi ilmaisut ”viitaten edelliseen kohtaan”, ”yms.” ja ”tms.” Näiden osalta tutkimusvastaus oli yhtenäisestä aineistosta hankala kohdentaa oikeaan tarkoitukseen. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 193)

Kyselylomake lähetettiin täytettäväksi 74 henkilölle. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Vastauksia kyselyyn saatiin 36 henkilöltä. Vastausprosentiksi kyselyssä muodostui 47 %.

#### 6.4 Tutkimusanalyysin toteutus

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analyysi on riippuvainen tutkijan arvomaailmasta, kyvyistä ja luovuudesta. Tästä huolimatta analyysiä on aina tehtävä systemaattisesti, sillä tehdyt tulokset eivät voi perustua satunnaisiin poimintoihin kokonaisaineistosta. Analyysistä saadut johtopäätökset on harkittava tarkkaan, ja yleistysten on tultava esiin useammalta tutkimukseen vastanneelta. Näin yksilöiden kokemustiedon avulla saadaan yleistettävää tutkimustietoa. (Uusitalo, 2001, s. 83)

Tutkimuksessa on pyritty ymmärtämään, mikä merkitys palveluohjauksella on työttömyysturvan asiantuntijan mielestä. Kysymys on vastaajien kokemukseen perustuvasta subjektiivisesta tiedosta, joten analyysissä pyritään ymmärtämään tutkimustietoa laadullisen analyysin keinoin. Opinnäytetyön analyysiksi valitsin sisällönanalyysin ja tarkennettuna kategoria-analyysin. Kategoria-analyysi sopi opinnäytetyön analyysitavaksi, sillä sen pohjana on saatu aineisto. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 226)

Kirjoitettu kieli on yksi kommunikaation muoto. Laadullinen sisällönanalyysi keskittyy kommunikaation sisältöön ja siitä löytyviin merkityksiin. Näitä merkityksiä voidaan sisällönanalyysin avulla analysoida teorialähtöisesti, teoriasidonnaisesti tai aineistolähtöisesti. Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi on tehty puhtaasti aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin pyrkimys on löytää aineistosta toimintaa selittävä logiikka tai jonkinlainen tyypillinen kertomus, jonka avulla tutkimusaineistoa lähdetään pelkistämään ja tiivistämään. Pelkistämisen avulla työstä on karsittu ylimääräistä tietoa pois ja keskiöön on jätetty olennainen tieto tutkimuskysymyksen kannalta. Tässä opinnäytetyössä tiivistetty tutkimusaineisto on ryhmitelty uudeksi kokonaisuudeksi, jonka keskiössä ovat palveluohjauksen merkitys, kokemukset palveluohjauksesta ja ratkaisuasiantuntijan oman työn kehittäminen. (Vilkka, 2015, s. 163-169; Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 95-99)

Aineistoa analysoitiin sisällönanalyysiä soveltaen kategoria-analyysin avulla. Aineistosta etsittiin tutkittavien antamia palveluohjauksen kategoriaita. Löydetyt kategoriat yhdistettiin kategoriaryhmiksi. Ihmisten toiminnasta ja kokemuksista syntyviä kategoriaita ja niiden tutkimusta voidaan kutsua arjen läsnäolevan tiedon kulttuuriseksi tutkimukseksi. Kategoria-

analyysiä voidaan käyttää analysoimaan niin tutkittavien puhetta, keskustelua, tekstiä kuin kuviakin. Kaikista näistä aineistoista löytyy lukuisia kategoriavihjeitä ja kategorioita. Kategoria-analyysiä tehdessä tärkeintä on keskittyä tutkimuskysymykseen/-kysymyksiin, jotta kokonaisaineistosta voidaan löytää olennainen tieto. (Jokinen, Juhila & Suoninen, 2012, s. 30, 61-62)

Lomakekyselyn määräajan päättymisen jälkeen aineiston koonti tapahtui Questback Essentials -ohjelman avulla, ja Kelan tutkimusosaston tutkija lähetti koonnin sähköisenä aineistona. Tutkimuslomakkeen laajuuden vuoksi koin helpoimmaksi tulostaa aineiston paperiseksi versioksi. Aineistoa on käyty läpi lukuisia kertoja ennen analyysin aloittamista.

Aloittaessani aineiston analyysiä, oli tutkimuskysymyksiä olemassa vielä kaksi: 1) Mikä on palveluohjauksen merkitys työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työssä? ja 2) Millä keinoilla matalan kynnyksen palveluohjausta ja neuvontaa voidaan tuoda ratkaisuasiantuntijan arkipäivän työvälineeksi? Tutkimusaineiston analyysivaiheessa kuitenkin kävi selväksi, että tutkittavat ovat vastanneet enemmän siihen, millaisena näkevät palveluohjauksen ja millaisia kehitystarpeita ratkaisuasiantuntijat liittävät nykyiseen palveluohjauksen tasoon nähden. Tästä syystä tutkimuskysymystä muutettiin. Lopulliseen opinnäytetyöhön jäi jo aikaisemmin mainittu yksi tutkimuskysymys: Mitä työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kertovat palveluohjauksen merkityksestä asiakastyössä?

Kyselylomakkeessa oli 35 kysymystä, eli saatua aineistoa voidaan pitää laajana. Tutkimusaineistosta etsin tukkimiehen kirjanpitoa apuna käyttäen ensin isoja kokonaisuuksia liittyen palveluohjaukseen ja sen kehittämiseen. Palveluohjaukselle löytyi useita synonyymeja eli tutkittavien antamia palveluohjauksen kategorioita kuten palveluneuvonta, asiakasneuvonta ja asiakasohjaus. Näiden löytyneiden sanojen ja niihin liittyvien kokemusten avulla on päästy muodostamaan isompia kokonaisuuksia eli kategoriaryhmiä. Kategoria-analyysin avulla aineistosta sain ensiksi muodostettua kuusi kategoriaryhmää, joita on peilattu opinnäytetyön teoreettisiin lähtökohtiin. Alkuperäisen jaottelun avulla kategoriat olivat perehdytys, vuorovaikutus, kerralla kuntoon -periaate, riittävä aika, opastaminen ja kokonaisvaltaisuus asiakkaan asian käsittelyssä. Näitä kategorioita vielä läpikäymällä aineisto jäsentyi lopulta työhön jääneiksi neljäksi kategoriaryhmäksi, jotka vastaavat asetettuun tutkimuskysymykseen. Neljä kategoriaryhmää ovat kokonaisvaltainen työnteko, asiakasnäkökulma työn pohjana, vuorovaikutus sekä oman työn kehittäminen.

## 6.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus

Koko tutkimusprosessin ajan eettiset kysymykset ovat kulkeneet mukana ja tutkijana olen jatkuvasti arvioinut prosessin luotettavuutta. Tässä tutkimuksessa on pyritty objektiiviseen totuuteen, jonka mukaan vastaustulok-

set eivät ole päteviä ainoastaan opinnäytetyön tekijälle, vaan yleisesti kaikille. Tällä tarkoitetaan sitä, että samasta aineistosta saadut tutkimustulokset olisivat samankaltaisia huolimatta siitä, kuka tutkimusta on tehnyt. (Uusitalo, 2011, s. 23-25)

Kuulan (2006, s. 64) mukaan tutkimuksen luottamuksellisuus on yksittäisen tutkittavan tietoihin ja niiden käyttöön liittyviä lupauksia. Tutkittaville tulee olla selkeää, miten tutkimusaineistoa käytetään, kuka aineistoa käyttää tai muokkaa ja miten aineistoa säilytetään. Luottamuksellisuus tulee tuoda ilmi jo aineistoa kerätessä. Tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta pyrittiin antamaan riittävästi tietoa saatelomakkeen mukana, ja työttömyysturvan ratkaisijoille painotettiin, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään saamaan subjektiivisten kokemusten kautta yleistettävää kokemustietoa, jonka avulla tutkimuskysymyksiin saadaan vastattua. Eettisyyden kannalta tärkeää oli, että analysoin tutkimusvastauksia yhtenä kokonaisuena aineistona enkä yksittäisinä vastauksina. Analyysiosaan mukaan nostetut lainaukset ovat sellaisia, jotka toistuivat useissa vastauksissa eikä yksittäisten ratkaisutyöntekijöiden vastauksia voi näin ollen henkilöidä. Hyvin henkilökohtaiset vastaukset ja pohdinnat jätettiin tästä opinnäytetyöstä kokonaan pois. (Eskola & Suoranta, 2008, s. 20)

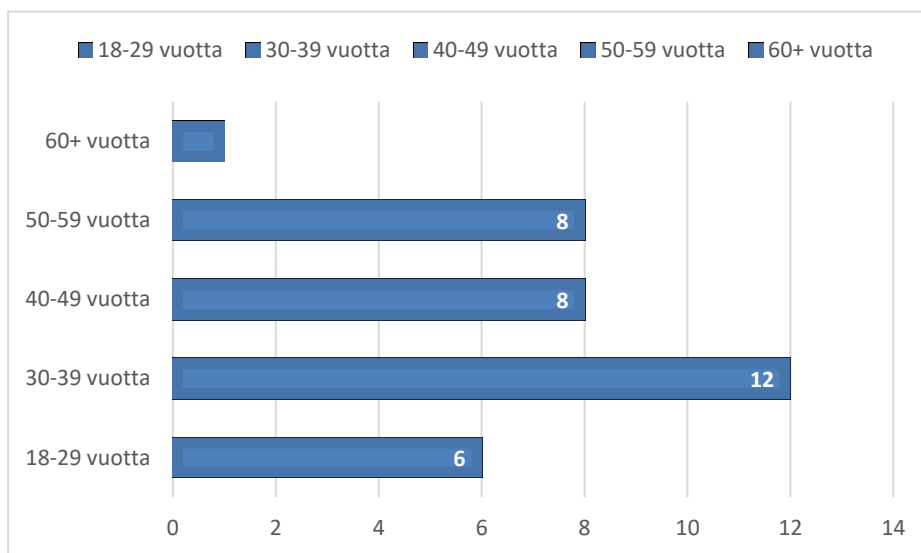
Tutkimusaineistoa on käytetty ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen ja koottu aineisto on tuhottu tutkimusaineiston analyysin jälkeen.

## 6.6 Tutkimusjoukon taustatiedot

Opinnäytetyössä oli kaksi eri osiota. Ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää ja koulutustaustaa. Toisessa osassa pyrittiin avoimilla kysymyksillä kartoittamaan työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä palveluohjauksesta.

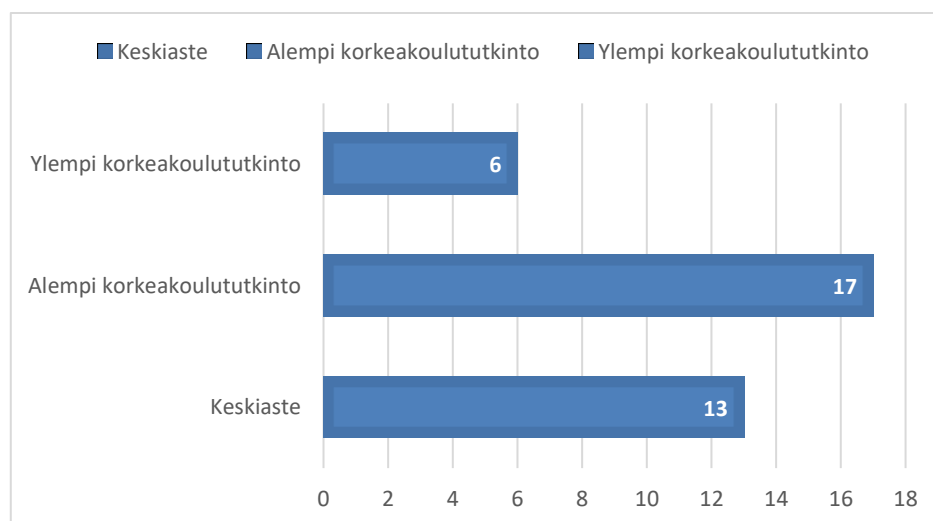
Tutkimuskyselyyn vastasi kaikkiaan 36 henkilöä, joista 31 ilmoitti olevansa naisia, kolme miestä ja kaksi vastaajaa jätti kertomatta sukupuoltaan. Vastanneiden ikäryhmät jakaantuivat seuraavasti: vastanneista kuusi henkilöä kuului ikäryhmään 18-29 v., 12 henkilöä ikäryhmään 30-39v., kahdeksan henkilöä ikäryhmään 50-59v. ja yksi vastanneista kuului yli 60-vuotiaiden ikäryhmään.

Taulukko 1. Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma



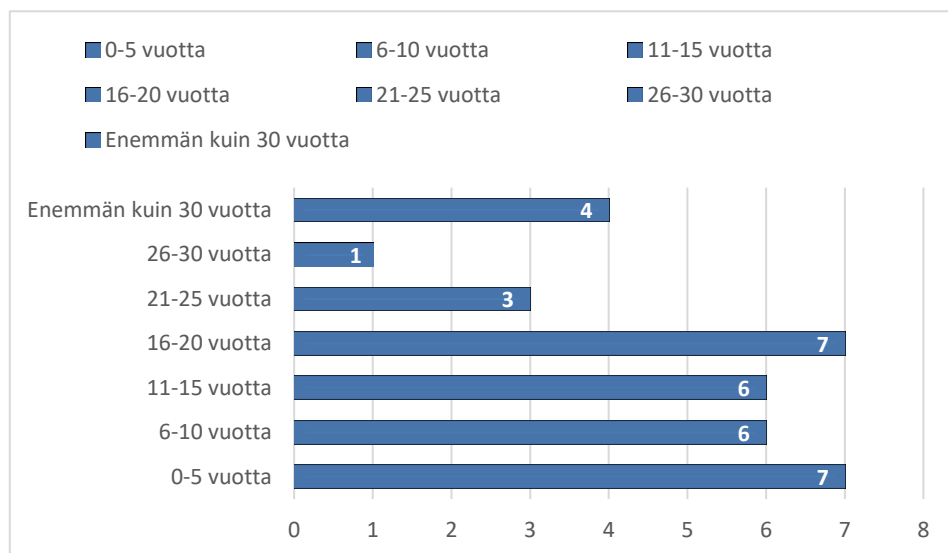
Kyselyyn vastanneista 13 henkilöä oli keskiasteen tutkinnon suorittaneita, 17 alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita ja kuusi ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita. Kokeneemmat ratkaisutyöntekijät ovat aikanaan tulleet Kelaan opistotasoisella tutkinnolla, mutta nykypäivänä Kelaan rekrytoivilta ratkaisuasiantuntijoilta vaaditaan pohjakoulutukseksi vähintään alempi korkeakoulututkinto.

Taulukko 2. Tutkimukseen vastanneiden koulutustaso



Tutkimukseen vastanneista ratkaisuasiantuntijoista seitsemän on työskennellyt Kelassa 0-5 vuotta, kuusi 6-10 vuotta, kuusi 11-15 vuotta, seitsemän 16-20 vuotta, kolme 21-25 vuotta, yksi 26-30 vuotta ja neljä kyselyyn vastanneista ratkaisuasiantuntijoista on työskennellyt Kelassa yli 30 vuotta.

Taulukko 3. Tutkimukseen vastanneiden työvuodet Kelassa



## 6.7 Tutkimuskyselyn avoimien vastausten analysointi

Kategoria-analyysin avulla tutkimusaineistosta on saatu luotua neljä eri kategoriaryhmää. Taulukossa 4 on esitetty kategorioiden saadut ryhmät ja tieto siitä, miten usein ne esiintyivät tutkittavassa aineistossa.

Taulukko 4. Kategoriaryhmät

KATEGORIARYHMÄT	KATEGORIOIDEN LUKUMÄÄRÄT
Kokonaisvaltainen työnteko	156
Asiakasnäkökulma työn pohjana	64
Vuorovaikutus	29
Oman työn kehittäminen	66
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>315</b>

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Kokonaisvaltainen työtapa ratkaisutyössä

Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoilta saatujen vastausten mukaan palveluohjaus ja -neuvonta painottuu puhelimitse tai sähköisen asiointipalvelun kautta tehtävään työhön. Kela-työssä palveluohjauksessa ei mennä niin syvälle, että asiakkaalle tehtäisiin kirjallista ohjaussuunnitelmaa tai nimettäisiin henkilökohtaista palveluohjaajaa. Myöskin selkeä viranomaissuhde estää sen, ettei kolmannen asteen palveluohjausta voida Kelassa toteuttaa. Huolimatta siitä, että välitöntä asiakastyötä on koko ajan vähemmän, tulee palveluohjauksen olla kuitenkin aina asiakaslähdistä ja tavoitteellista. Joissakin ratkaisuasiantuntijoiden vastauksissa mainittiinkin, että jokapäiväisessä työssä on keskityttävä erikseen siihen, että palveluneuvontaan pysähtyy ja ajattelee asiakkaan elämäntilannetta laajemmin työttömyysturvan ulkopuolella.

Merkittävä osa kyselyyn vastanneista ratkaisuasiantuntijoista koki palveluohjauksen liittyvän vahvasti kokonaisvaltaiseen työntekoon ratkaisutyön parissa. Kokonaisvaltainen työnteko kuvattiin vastauksissa huolellisena perehtymisenä asiakkaan ja hänen perheensä elämäntilanteeseen, hakemuksen tarkkana tutkimisena, asiakkaalle soittamisena ja lisäselvitysten pyytämisenä. Tärkeäksi koettiin myös, että mikäli huomataan ratkaisun antamisen jälkeen, että asiakkaalla olisi oikeus tai tarve jollekin muulle palvelulle, asiakasta ohjeistetaan ja neuvotaan, vaikka se veisikin työajasta hieman enemmän aikaa. Palveluohjausta kuvattiin useissa vastauksissa kokonaisvaltaisena elämäntilanteen kartoituksena, jossa työttömyysturvan ratkaisuasiantuntija hahmottaa sekä asiakkaan tämänhetkiset että tulevat tarpeet.

Ohjauksen ja neuvonnan merkitys näkyi hyvin työntekoa ja sen tapaa kuvaavissa vastauksissa:

Palveluohjaus on neuvontaa, ohjausta ja koordinointia asiakkaan omista lähtökohdista.

Palveluohjaus on mielestäni sitä, että asiakas saa ohjeistusta ja tietoa elämäntilanteensa mukaisesti yhdellä kertaa kaikkiin asioihinsa ja osaa toimittaa hakemukset ja mahdolliset liitteet yhdellä kerralla ja tätä kautta saa päätöksetkin nopeasti. Tarvittaessa ohjaan myös Kelan ulkopuolelle erilaisten viranomaisten tai palveluiden piiriin.

Työttömyysturvan ratkaisijana minulla ei ole tarvittavaa aikaa (eikä osaamista) ratkoa kaikkia asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia. Kelassa palveluohjaus on mielestäni enemmän neuvontaa.

Palveluohjaus työttömyysturvan ratkaisijan näkökulmasta on ohjausta eri etuuksien välillä sekä neuvontaa ja ohjausta muiden palveluiden pariin (esimerkiksi TE-toimisto, eläkelaitos tai sosiaalitoimi).

Palveluohjauksen osalta suurin osa vastaajista koki tärkeimmäksi asiaksi työttömyysturva-asian hoitamisen. Useassa vastauksessa todettiin, että palveluohjausta tai -neuvontaa ei tarvitse välttämättä itse osata suoraan tehdä muiden etuuksien tai toimijoiden osalta. Olennaista on tunnistaa asiakkaan ohjauksen tarve ja siirtää käsittelyä esimerkiksi toimeksiannon kautta Kelan sisällä muiden etuuksien ratkaisuasiantuntijalle tai laajemmin Kelan ulkopuolelle tarvittavien palveluiden piiriin. Esimerkkinä merkittävästä yhteistyökumppanista organisaation ulkopuolella mainittiin kuntien sosiaalitoimet. Joissakin tutkittavien vastauksissa korostui myös viranomaisyhteistyön merkitys. Työttömyysturvan ratkaisijoiden tulisi olla entistä aktiivisempia ottamaan yhteyttä niihin viranomaisiin, joiden kanssa asiakkaan asiaa hoidetaan kokonaisuutena. Erityisesti vastauksissa korostettiin yhteistyön merkitystä TE-toimiston kanssa: ratkaisuasiantuntijat toivoivat entistä sujuvampia tapoja toimia TE-toimiston virkailijoiden kanssa.

Asiakkaan asiat ja mahdollisesta tarpeet on hoidettava kerralla kokonaisuutena. Tämä ei tarkoita, että kaikkiin mahdollisiin etuuksiin pitäisi itse osata vastata. Vaan sitä, että asiakkaan asiat ja mahdolliset tarpeet "liikkuvat" koko ajan eteenpäin ilman, että asiakas joutuu olemaan useita kertoja Kelaan yhteydessä. Ja mielellään myös niin, että asiakkaaseen oltaisiin Kelastakin päin yhteydessä mahdollisimman vähän (pyrittäisiin, että kolmesta eri etuudesta ei soitettaisi kolmea eri kertaa vaan tavoiteltaisiin, että ne tulisivat yhdellä tai viimeistään toisella kerralla kuntoon Kelan puolesta).

Hoidetaan asiakkaan asia tai asiat mahdollisimman sujuvasti ilman pallottelua käsittelijältä toiselle. Pyydetään mahdollisuuksien mukaan tarvittavat lisäselvitykset samalla kertaa. Välitetään tietoa etuudesta toiseen. Ollaan TE-toimistoon yhteydessä asioissa, jotka voidaan hoitaa viranomaisten kesken.

Suurin osa vastaajista nosti palveluohjauksen rinnalle Kelan Kerralla kuntoon -periaatteen. Ratkaisuasiantuntijoiden mukaan Kelassa on tavoitteena tehdä etuuksien ratkaisutyötä niin, että kaikki asiakkaan asiat hoidetaan yhdellä kertaa mahdollisimman pitkälle. Vastaajien mukaan tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakkaan elämäntilanteeseen perehdytään kokonaisvaltaisesti ja oman etuuden ratkaisemisen lisäksi muut Kela -etudet hoidetaan osaamistason mukaan mahdollisimman valmiiksi. Kerralla kuntoon -työtapa ei siis välttämättä tarkoita valmista etuus päätöstä, vaan

huolellista liitteiden pyytämistä ja esimerkiksi palveluohjauksen tarpeen huomaamista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Työttömyysturvan etuustyön tekijöiden mukaan Kerralla kuntoon- periaate toteutuu, mikäli työhön käytetään riittävästi aikaa ja keskitytään selvittämään asiakkaan elämäntilannetta, vaikka esimerkiksi TE-toimisto ei olisi vielä antanut työvoimapolitiittista lausuntoa asiakkaan tilanteeseen liittyen. Hakemustyö pitäisi olla käsitelty siihen asti valmiiksi, että myöntävän työvoimapolitiittisen lausunnon saavuttua etuuspäätös päästäisiin antamaan heti. Toiseksi esimerkiksi ratkaisuasiantuntijat nostivat odotusaikaan liittyvän ohjauksen ja neuvonnan: asiakkaalla saattaa olla oikeus perustoimeentulotukeen TE-toimiston työvoimapolitiittisen käsittelyn ajalta. Näitä asioita ei työtön työnhakija välttämättä itse tunnista. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan tulisi siis osata tunnistaa ne asiakkaat, jotka tarvitsevat erillistä ohjausta Kelan etuusverkoston kanssa.

Kerralla kuntoon -ajatus tarkoittaa mielestäni sitä, että asiakkaan asioita katsotaan kokonaisvaltaisesti eikä vain ”työttömyysturvalasien” läpi. Kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne laajasti sekä ohjataan myös muissa etuuksissa; niiden saamisessa, hakemisessa jne.

Kaikki asiakkaan vireillä olevat etuusasiat ratkaistaan mahdollisuuksien mukaan kerralla (meillä osaamista esimerkiksi yleisestä asumistuesta ja toimeentulotuesta). Asiakkaan toimittama lisäselvitys huomioidaan kaikissa etuuksissa.

Kerralla kuntoon -periaate ohjaa hahmottamaan kokonaistilanteen. Työttömyysturvan lisäksi voi huomio kiinnittyä esimerkiksi terveydentilaan, suuriin lääkemenoihin, kotihoidontuen tarpeeseen lapsiperheillä/eläkeläisillä/muilla erityistä tukea vaativilla. Lisäksi sieltä saattaa nousta elatusapuvelat tai verotukseen liittyviä asioita.

Kokonaisvaltaiseen työtapaan sekä Kerralla kuntoon- ajatukseen liittyi vastausten mukaan myös työntekijän oma vastuu työnsä hoitamisesta. Huolellinen avoinna olevien töiden kommentointi ja kaiken olennaisen tiedon dokumentointi ovat asiakkaan etuusasian kokonaisvaltaista hoitamista ja pohjana sille, että oikeanlaista ja tarpeellista palveluohjausta voidaan antaa. Vastauksissa kerrottiin, että yksittäisen helponkin asian käsittely saattaa venyä kohtuuttomasti, jos joku pieni asia on jäänyt kirjaamatta edelliseltä käsitelijältä.

Tärkeintä on, että hakemusta käsitellessä keskitytään kirjaamaan olennainen tieto ylös ja osataan siirtää tietoa eteenpäin.



Tehdään kaikki mahdolliset työt osaamisen mukaan niin pitkälle kuin mahdollista ja kirjataan hyvin saadut tiedot, vaikkei entteriä tulisikaan.

Kerralla kuntoon -ajatus on ajattelutapa, jonka perusteella ratkaisutyötä pitäisi tehdä. Enää ei ole vain töitä, hakemuksia ja enttereitä, vaan ihan oikea asiakas kaiken takana.

## 7.2 Asiaksnäkökulma työn pohjana

Kelan työttömyysturvan saajat ovat eri-ikäisiä työttömiä ihmisiä. Joidenkin asiakkaiden työttömyysjaksot ovat lyhyitä, osa asiakkaista taas elää vuosia työttömyysturvan turvin. Etuuden saajina on sekä niitä asiakkaita, joiden elämäntilanne on tasapainossa ja keskittynyt työnhakuun, että niitä asiakkaita, joiden taustalla on moniongelmaisia elämäntilanteita. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden vastausten mukaan sosiaalialan asiakastyötä tehdään eritasoisesti. Vastauksissa mainittiin, että Kelassa tehtävä työ on kevyempää neuvontatyötä kuin esimerkiksi vaativa mielenterveys- tai päihdeongelmaisen asiakkaan kanssa tehtävä työ. Erilaisista asiakastyön tarpeista riippumatta työn tavoite on kuitenkin aina sama: auttaa asiakasta hänen elämäntilanteensa ja siihen liittyvien asioiden kanssa.

Työttömyys voi usein tulla yllättäen, joten ohjataan kuinka toimia, jotta asiakas saa toimeentulonsa jatkossa mahdollisimman sujuvasti.

Jotkut asiakkaista kaipaavat enemmän apua kuin pystyn puhelimitse antamaan. Tärkeintä on tietää, mihin voin asiakasta kehottaa ottamaan yhteyttä seuraavaksi. Koitan kuitenkin luoda asiakkaalle tunteen, että apua ja neuvontaa on aina saatavilla.

Merkittävä osa ratkaisuasiantuntijoista korosti vastauksissaan yksilön merkitystä. Jokaisen asiakkaan kohdalla on tärkeää miettiä erikseen, millainen palvelu tai palvelukanava on paras juuri hänelle. Tutkittavat pyrkivät työn ratkaisukeskeisestä luonteesta huolimatta pääsemään pois kaavamaisesta ajattelusta, jolloin asiakastyön keskiössä on yksilöllisyyden ja asiakkaan elämäntilanteen kunnioittaminen. Useassa vastauksessa tuotiin vahvasti esiin, että asiakasta tulisi aina kohdella niin kuin toivoo itseään vastaavassa asemassa kohdeltavan. Tähän liittyi vastausten mukaan esimerkiksi se, että työntekijänä käyttää asiakkaan kanssa asioidessa mahdollisimman selkeää kieltä. Aina on pyrittävä varmistamaan, että asiakas ymmärtää mistä puhutaan ja millaisia asioita tai liitteitä etuuspäätöstä varten tarvitaan. Asiakastyön osalta vastauksista käy ilmi myös, että ratkaisuasiantuntijoilla on kova tahtotila tuottaa erinomaista asiakaskokemusta ja etsiä keinoja, miten päästä tähän tavoitteeseen.

Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että Kelassa hoidetaan asiat nopeasti, laadukkaasti ja oikein.

Lähtökohtaisesti asiakkaan kohtelu niin kuin haluaisin itseäni kohdeltavan ja asioitteni hoitamisen niin kuin haluaisin omien asioiden hoituvan.

Yritän aina ajatella asiat asiakaslähtöisesti. Kontaktit asiakkaaseen on tärkeitä, hän tietää itse parhaiten omat asiat.

Suurin osa vastaajista kertoi, että yksittäisestä asiakkaasta ei ole helppoa saada työn kannalta olennaista tietoa muilta sosiaalialan ammattilaisilta. Salassapitovelvollisuuden turvaamiseksi kaiken tiedon ei tulisi olla saatavilla, mutta olennaisen tiedon jakamista toivottiin ratkaisuasiantuntijoiden vastauksissa nykyistä helpommaksi. Muutamissa vastauksissa kerrottiin TE-toimiston ja Kelan yhteistyöstä ja sen kehittämistarpeista. TE-toimistossa tutkitaan työvoimapolitiittiset edellytykset työttömyysturvan saamiselle, kun taas Kela toimii maksajan roolissa. Kelassa työnteko helpottuisi esimerkiksi sillä, jos TE-toimistosta saataisiin ajoissa tieto keskenrajoista selvittelyistä tai maksuedellytysten tutkimisista. Molempien organisaatioiden palveluita pitäisi näin ollen suunnitella ja toteuttaa niin, että ne olisivat nykyistä asiakaslähtöisempiä. Muutamissa tutkittavien vastauksissa mainittiin myös, että yhteisten palveluiden ja tiedonkulun parantaminen olisi myös kustannustehokasta. Mikäli tarvittavat tiedot olisivat helposti saatavilla eikä erilliseen selvittelyyn kuluisi päivittäin niin paljoa aikaa, tulisi useamman asiakkaan asia hoidettua päivän aikana.

Ei se tiedonsaanti nyt niin helppoa saatikka nopeaa ole.

Muilta ammattilaisilta saa tietoa salassapitoasioiden vuoksi yleisellä tasolla. Joissakin tarpeellisissa tilanteissa tiedon saamisen tulisi olla helpompaa.

Joissakin vastauksissa koettiin, että asiakasnäkökulma ei toteudu jokapäiväisessä työttömyysturvan ratkaisutyössä ajanpuutteen vuoksi. Toisaalta ratkaisuasiantuntijat toivat esiin sitäkin näkökulmaa, että asiakaslähtöisyyttä tietyissä tilanteissa on myös nopea työtahti ja niin sanotun massan hoitaminen. Työttömyysturva on monelle sen saajalle arjen käyttörahaa, ja tärkeintä on saada peruspäiväraha tai työmarkkinatuki asiakkaan tilille. Maksun mahdollistavan etuuspäätöksen jälkeen voidaan keskittyä kartoittamaan asiakkaan muiden palveluiden tarvetta laajemmin.

Paneutumalla rauhallisemmin asiakkaan tilanteeseen. Kiiireen keskellä ei aina ehdi esimerkiksi soittamalla kartoittaa elämäntilannetta. Toisaalta tärkeintä on saadakin se etuus maksuun.

Massat työjonoilla on niin suuria, että ihan jokaiseen asiaan ei pysty juurta jaksaaen pysähtymään.

Huolehditetaan siitä, että työttömyysturva on maksussa. Kar-  
toitetaan elämäntilannetta myös muiden etuuksien osalta.

Asiakastyöhön ja tiedonkulkuun liittyy vahvasti myös työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden näkemykset sähköisen asioinnin palvelukanavista ja niiden laadukkaasta käyttämisestä. Päivittäin työttömyysturvan etuuskäsittelyssä soitetaan asiakkaalle tai lähestytään lähettämällä henkilökohtainen viesti. Ratkaisuasiantuntijoiden vastausten mukaan sähköisen asiointipalvelun kautta tehtävää palveluneuvontaa voitaisiin kehittää. Arjen kiireessä saattaa helposti ohittaa ohjauksellisen työvaiheen vain kehotuksella ottaa yhteyttä seuraavaan viranomaiseen. Pysähtymällä asiakkaan asiaan tai ongelmaan ja etsimällä vastauksen, saatetaan myös vähentää uusia yhteydenottoja asiakkaan suunnalta.

Mikäli vastaan puolihuolimattomasti asiakkaan viestiin, poikii se samalle tai seuraavalle päivälle taas uuden vastausta vaativan viestin. Pysähtymällä pidemmäksi aikaa ja selvittämällä vähän asiakkaan puolestakin, tulee asia yhden ihmisen tekemisellä kuntoon.

Erilaisia paikkoja ja tietoa löytyy niin runsaasti, ettei helposti itsekään tiedä mihin asiakasta neuvoa. Uskon kuitenkin, että itselleni tiedonhakeminen ja sen välittäminen on helpompaa kuin useimmille työttömille.

Ihmisten asuinpaikkakunnat vaihtelee eikä paikallistunte-  
musta välttämättä ole, mutta netti kuitenkin palvelee meitä  
koko ajan.

### 7.3 Vuorovaikutus palveluohjauksen rakennuspalikkana

Vastausaineistossa korostettiin ratkaisuasiantuntijoiden etuuskäsittelyn kirjallisen tekemisen rinnalla vuorovaikutusta. Tutkittavien vastauksista oli mahdollista erotella vuorovaikutukselliset tilanteet niin työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden, eri yhteistyötahojen kuin asiakkaidenkin kanssa.

Moni tutkimuskyselyyn vastanneista koki, että edelleen asiakkaita voisi kontaktoida entistä enemmän puhelimitse. Soittamisella koettiin olevan iso hyöty niin asiakkaan asian käsittelyn nopeuttamisessa kuin siinä, että asiakas varmasti saadaan ymmärtämään, mitä häneltä odotetaan ratkaisun aikaansaamiseksi. Vastauksista kävi ilmi myös, että soittamalla on usein saatu yllätettyä asiakas positiivisesti: nopeasti saadun lisäselvityksen avulla on päästy tekemään myös varsinainen etuuspäätös lyhyessä käsittelyajassa. Suurimmassa osassa vuorovaikutukseen liittyvissä vastauksissa tuotiin esiin vuorovaikutuksen tapaa. Ratkaisuasiantuntijat korostivat

tasa-arvoista ja ystävällistä, mutta jämäkkää ja selkeää lähestymistapaa. Vastauksissa todettiin, että ylhäältä katsova tai liian ohjaileva rooli vuorovaikutustilanteissa pilaa nopeasti koko asiakastilanteen.

Ohjataan ilman asiakkaan erillistä kysymystä.

Enemmän ja enemmän pitäisi soittaa ja neuvoa asiakkaita "kädestä pitäen vaikeissa virastoasioissa".

Viestimällä selkeästi puhelimesta, kirjeissä, viesteissä ja päätöksissä, jotta asiakas tietää mitä häneltä odotetaan, mistä syystä tai miten/miksi johonkin ratkaisuun on päädytty. Suhtaudun asiakkaaseen tasavertaisesti ja opastaen, mutta en tee puolesta tai ole holhoava.

Asettumalla asiakkaan asemaan ratkaisua tai prosesseja tehtäessä. Pitäisi miettiä, haluaisiko itse, että omassa tilanteessa kaikki tulisi kerralla kuntoon ja esim. saisi tietoa muista etuuksista tai palveluista, haluaisiko itse odottaa kirjettä asiassa, jonka olisi voinut selvittää nopeasti puhelimesta.

Merkittävä osa tutkittavista toivoi päivittäiseen työhön enemmän vuorovaikutusta muiden ratkaisuasiantuntijoiden kanssa. Yhteisesti sovitut selkeät toimintatavat koettiin ratkaisutyötä helpottavina tekijöinä. Vuorovaikutustilanteet koettiin useassa mahdollisuudeksi sopia ja luoda nykyistä parempia tapoja toimia yhteisen päämäärän eli sujuvan etuustyöskentelyn hyväksi. Joissakin vastauksissa tuotiin ilmi sitä, että vuorovaikutuksellisten tilanteiden avulla paine yhteisten pelisääntöjen noudattamiseen kasvaa. Varsinaisiin työtapoihin liittyvien vuorovaikutustilanteiden lisäksi osa ratkaisuasiantuntijoista toivoi avointa keskustelua asenteellisuuteen liittyen. Vastaajat kertoivat, että nykyisin ratkaisuasiantuntijat ovat levittyneet maantieteellisesti laajalle alueelle, joten oman tiiminkin kollegat voivat olla niin sanotusti kasvottomia toisilleen. Tästä huolimatta tulisi vahvistaa yhteishenkeä, jolla varmistettaisiin yhtenäinen asenne asiakkaan asioiden kokonaisvaltaiseen hoitamiseen. Vastaajien mukaan optimitilanteessa Kerralla kuntoon -ajattelu ja sen mukainen työskentely on koko tiimin yhteinen tapa toimia. Yhteisten vuorovaikutustilanteiden lisäksi muutamissa vastauksissa toivottiin yleisesti nykyistä välittömämpää ja avoimempaa keskusteluilmapiiriä, jossa on matala kynnyks ottaa yhteyttä yksittäiseen kolleegaan.

Kaikkien tulisi noudattaa kerralla kuntoon periaatetta ja työnantaja voisi seurata tilannetta, eli miten sitä itse kukin tekee.

Yhteisten pelisääntöjen ja ohjeiden läpikäymisellä. Nykyistä enemmän käytäisiin läpi ohjeita ja säädöksiä, jotta tulkinta olisi mahdollisimman sama kaikilla.

Kaikki toiminta pitäisi olla yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Yhdessä tekemisen meininki; yksin ei kukaan pärjää ja jokainen työ on tärkeää ja arvotettava ja luotettava työkaaverin tekemiseen.

Kollegoiden lisäksi suurin osa tutkittavista toivoi vuorovaikutuksen lisäämistä myös työnantajatahon kanssa. Tutkimusvastausten mukaan työnantajatahoksi määriteltiin työttömyysturvan lähiesimiehet sekä ryhmäpäällikkö. Esimiehiltä toivottiin selkeitä kannanottoja epäselvissä tai tulkinnanvaraisissa etuuskäsittelyn tilanteissa. Lähiesimiehiltä toivottiin lisäksi enemmän reagoitua prosessimuutoksiin ja näihin liittyviin käytännön toteutuksiin. Tutkittavien mukaan ennakoiva asioiden läpikäynti yhtenäistä toimintatapoja ja ehkäisee erilaisia yksilöllisiä tulkintoja käsittelytyössä. Osa kyselyyn vastanneista kertoi työttömyysturvan ratkaisijoiden erilaisista koulutus- ja perehtymistaustoista. Tähän liittyen työantajalta toivottiin monessa vastauksessa rohkaisua asiakkaan kontaktointiin ja konkreettisia koulutuksia juuri vuorovaikutukseen ja esimerkiksi hankalan asiakkaan kohtaamiseen liittyen. Lisäksi on mainittava, että vastausten mukaan työnantajalta toivottiin enemmän avointa keskustelua siitä, mitä palveluohjaus Kela-työssä tarkoittaa ja miten palveluohjausta toivotaan ratkaisuasiantuntijan arkipäiväisessä työssä toteutettavan.

Paras tulos voidaan saavuttaa toimimalla yhteisesti sovittujen tapojen mukaisesti. Haluamalla itse "tuottaa" erinomaista palvelukokemusta.

Osalle esimerkiksi soittaminen on hankalampaa kuin toisille. Toivoisin, että työnantaja rohkaisisi ja vaatisi soittamaan osana hakemustyön tekemistä enemmän.

#### 7.4 Oman työn kehittämisen merkitys

Asiakkaan asian yksilöllinen käsittely ja kokonaistilanteen hallitseminen ovat aina selkeitä tavoitteita työn tekemisessä. Vastausten perusteella voidaan sanoa, että ratkaisutyöntekijöillä on kova motivaatio saavuttaa heille asetetut tavoitteet ja tehdä laadukasta ratkaisutyötä työttömyysturvan parissa. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen tekeminen arkityössä koettiin merkittäväksi mutta ei vielä kuitenkaan arkipäiväiseksi osaksi työskentelyä tai ratkaisutyön prosessia.

Suurimmassa osassa vastauksissa kerrottiin, että palveluneuvontaa tai -ohjausta on hankala tehdä, mikäli itse on epävarma omasta osaamisestaan. Osaamisvajeita kuvattiin niin Kelan omiin etuuksiin liittyen kuin ulkopuolisiin yhteistyötahoihin ja heidän palveluihinsa liittyen. Toisaalta tutkittavat painottivat myös sitä, että olennaista olisi perehtyä Kelan etuuskenttään itsenäisesti mahdollisimman hyvin. Lisäksi olisi tärkeää kartoittaa muuta-

mia selkeitä yhteistyökumppaneita Kelan ulkopuolelta, joiden piiriin asiakkaita voi tarvittaessa ohjata. Useassa vastauksessa mainittiin esimerkiksi kuntien palveluohjaajat: tällaisen yhteystiedon kun tietää, on monet palvelut jo entistä lähempänä asiakasta.

Olennaista on olla ajan tasalla Kelan muistakin etuuksista ja etuuksien vaikutuksista toisiinsa.

On mahdotonta hallita koko sosiaali- ja terveystalouden kenttää edes omalla asuinalueellaan. Itse voisin kuitenkin perehtyä Kelan etuuksiin tarkemmin ja muistaa ohjauksen kunnan palveluihin, koska siellä osataan taas kartoittaa ongelmallisia tilanteita paremmin ja tiedetään mm. 3. sektorin palveluista enemmän.

Kelan etuuksien hallitsemisen lisäksi vastauksissa painotettiin oman itsensä kehittämistä. Työttömyysturvan ratkaisutyötä kuvattiin vastauksissa jatkuvana selvitystyönä asiakkaan elämäntilanteeseen tai palveluihin liittyen. Selvitystyön kautta työ sisältää jatkuvasti uusien asioiden oppimista. Ilman asiakkaan elämäntilanteen hallintaa ja huolellista kartoitusta ei voida myöskään palveluohjausta tehdä onnistuneesti. Suurin osa vastaajista kertoi, että palveluohjausta voisi tehdä laadukkaammin, mikäli puhelinta käytettäisiin enemmän, kokonaistilanne ymmärrettäisiin paremmin ja etuustyötä tehtäisiin entistä huolellisemmin. Huolellisuuden osalta vastauksissa mainittiin useasti esimerkiksi tarkempi yksittäisten töiden kommentointi ja Kelan sisäisten toimeksiantojen tekeminen matalalla kynnyksellä.

Voisin tehdä enemmän yhteydenottoja puhelimitse. Puheluihin tulisi myös valmistautua nykyistä huolellisemmin. Sen sijaan, että mietin mitä pitää kysyä omaa etuutta varten, voisin opetella tarkastelemaan koko elämäntilannetta paremmin.

Voisin aina käyttää vähän enemmän aikaa asiakkaan tilanteen selvittämiseksi sekä keskittyä kuuntelemaan asiakkaan tarpeita.

Kuten aikaisemmin esitetystä taustatiedoista käy ilmi, työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden iät ja koulutustaustat ovat hyvin erilaisia. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kertoivat vastauksissaan, että vanhemmat työntekijät arvostivat nuorempien kollegoidensa sosiaalipuolen koulutusta, ja tätä osaamista toivottiinkin jaettavaksi entistä enemmän oman tiimin sekä ryhmän kesken. Toisaalta taas tutkittavien vastauksista kävi ilmi, että niin sanottua hiljaista tietoa kokeneemmilta tekijöiltä voitaisiin hyödyntää nykyistä enemmän. Kunnioitus työttömyysturvaryhmän kollegoiden tekemää työtä kohtaan välittyi saaduista vastauksista.

Työnantaja voisi tarjota jollain tapaa lisää sosiaalipuolen koulutusta. Monella 10 vuoden sisään taloon tullee onkin ammatillista koulutusta sosiaalialalta, mutta kaikilla meillä ei sitä ole.

Osa on opetellut asiakkaan kohtaamista eri tavalla jo koulussa. Samaa rohkeutta toivoisin omaankin työskentelyyni lisää.

Oman työn kehittämiseen liittyy myös vastauksissa useasti mainittu eettinen osaaminen. Vastauksissa pohdittiin pitkälle sitä, että määrällisistä ratkaisutavoitteista huolimatta tulisi asiakas aina säilyttää kaiken työn keskipisteenä ja miten ratkaisutyö tulisi aina tehdä vastuullisesti. Ratkaisuasiantuntijat kokivat palveluohjauksen tärkeäksi, mutta vastausten mukaan kiire ja ajanpuute näkyvät ohjauksen määrässä. Paine tuloksen tuottamiseen on ajoittain niin suuri, että ylimääräinen asiakkaan ohjaaminen karsiutuu helposti arjesta pois. Muutamassa vastauksessa tuotiin myös esiin toive eettisen keskustelun lisäämisestä sekä oman lähiesimiehen että oman tiiminkin kesken. Ratkaisumäärien lisäksi vastauksissa toivottiin yleistä keskustelua siitä, mitä Kela-työ merkitsee ratkaisuasiantuntijoille. Keskustelua toivottiin käytävän niin yhteiskunnallisella kuin henkilökohtaisella tasolla. Esimerkkinä keskustelun avauksesta mainittiin Talentian eettiset ohjeet, joiden pohjalta voitaisiin pohdintaa tehdä yhdessä.

Eettisten asioiden pohtimisen lisäksi oman työskentelytavan muovaaminen aikaisemmasta ”kasvottomasta toimistotyöstä” enemmän asiakaspalvelu- ja sosiaalityöhenkiseksi.

Välittäminen näkyy arjen työssä.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätökset perustuvat laadittuun sisällönanalyysiin. Seuraavissa johtopäätöksissä on pohdittu, mitä saadut tutkimustulokset merkitsevät Kelassa. Johtopäätökset on jaoteltu kahteen osioon. Ensimmäisessä osiossa käsitellään palveluohjauksen merkitystä työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoille ja toisessa osiossa pohditaan palveluohjausta kehittämisen näkökulmasta.

### 8.1 Palveluohjauksen merkitys työttömyysturvaryhmässä

Työttömyys luo yksilöiden perusturvallisuuteen puutteita niin aineellisten että sosiaalisten tarpeiden osalta. Näissä tilanteissa on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten kyettävä turvaamaan riittävä inhimillinen tuki arjen sujumisen varmistamiseksi. Asiakkaita voi tukea työn, koulutuksen, asunnon tai järjestämisessä, helpottamalla asiakkaan arjen sujumista sekä auttamalla asiakasta saamaan oikeat sosiaaliturvaetuudet ja sosiaalipalvelut. Erityisesti sosiaaliturvaetuuksien kanssa työskentely kuuluu työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työnkuvaan, mutta myös muut tuen muodot ovat hallittava työskennellessä Kelassa. Nykypäivänä Kelan ei voida katsoa vastaavan ainoastaan asiakkaan aineellisiin eli taloudellisiin tarpeisiin. (Kananoja, 2017, s. 182)

Toivola (2014) on todennut pro gradu -tutkielmassaan, että palveluohjauksen tärkeimmät tehtävät ovat ohjaus ja neuvonta, palveluista ja sosiaalietuuksista tiedottaminen sekä asiakkaan ohjaaminen hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin palveluohjausta Kelan näkökulmasta, ja kaikki Toivolan mainitsemat teemat ovat nousseet tarkasteluun myös työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden tuottamasta aineistosta. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat totesivat, että palveluohjaus ei ole heille kuuluva erityinen työtehtävä, vaan palveluohjausta tehdään muun työn ohella. Myös Toivola on pro gradu -tutkielmassaan tullut samaan lopputulokseen palveluohjauksen tasojen osalta: intensiivistä kolmannen tason palveluohjausta eivät välttämättä tehneet edes palveluohjaaja-nimikkeellä työskennelleet ammattilaiset.

Kela-työssä ei voida lähteä tekemään vaativaa palveluohjausta, vaan palveluohjaus tulee tulevaisuudessakin keskittymään neuvontaan ja ensimmäiselle tasolle eli yleiseen palveluohjaukseen. Hännisen (2007) mukaan yleisen tason palveluohjauksessa asiakas hakee apua yksinkertaiseen ja ajankohtaiseen ongelmaan. Näissä tilanteissa työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan rooli on tuntee palvelujärjestelmä hyvin ja ohjata asiakas yksilöllisesti hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Palveluohjaussuhteet Kelassa ovat näin ollen lyhyitä, eikä ohjaussuhde yleensä jatku sen jälkeen, kun asiakasta on autettu yksittäisessä ongelmassa tai tilanteessa. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden tekemän palveluohjauksen tavoit-



teena voidaan pitää asiakkaan elämänsuunnittelun ja -hallinnan edistämistä ja tukemista etuusverkoston avulla. Tärkeintä asiakkaan palveluohjauksen kannalta on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen ja palvelutarpeen hahmottaminen. Kokemusten kautta tulleet elämäntilannekartoitukset ja onnistuneet asiakastilanteet ohjaavat ratkaisuasiantuntijan työtä, ja näiden kokemusten kautta on myös entistä helpompi tuoda lisää palveluohjausta osaksi arjen rutiineja ja omaa työnkuva. (Hänninen, 2007, s. 6-8; Järvinen ym., 2016, s. 44)

Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden työn kannalta on olennaista tunnistaa, miten akuuttia tai syvälle menevää asiakkaan palveluohjauksen ja neuvonnan tarve on. Neuvonnan ja palveluohjauksen tarve on eritasoinen esimerkiksi pitkäaikaistyöttömällä tai lyhyeksi hetkeksi työttömäksi jääneellä asiakkaalla. Näissä tilanteissa on ratkaisutyöntekijän selkiytettävä itselleen, millainen työ on tukemista ja auttamista ja millainen tuki edesauttaa asiakkaan omaa toiminnallisuutta. Tutkimusaineistosta kävi ilmi, että palveluohjauksen käsite ei ole selkeä työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoille ja sitä tulisi selkeyttää yhteisesti työttömyysturvaryhmässä. Käsitteen ja siihen liittyvien tunteiden käsittelyä voitaisiin työstää esimerkiksi työttömyysturvatiimeille järjestettävissä työnohjauksissa. (Hänninen, 2007, s. 15)

Palvelujärjestelmän tuntemisen lisäksi palveluohjaukseen liittyy vahvasti vuorovaikutustilanne ja työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan taito kohdata työtön asiakas tasa-arvoisena ja arvokkaana yksilönä. Palveluohjaus onnistuu, mikäli asiakas kokee tilanteen luottamuksellisena ja hänen tilannettaan eteenpäin vievänä. Työttömyysturvan ratkaisijat kuvasivat aineistossa työtapaansa oikeudenmukaiseksi, läsnäolevaksi ja asiakasta kunnioittavaksi. Tämä tuli esille esimerkiksi niissä kommentteissa, joissa työntekijä asettuu asiakkaan rooliin. Työtä tulisi aina tehdä niin kuin toivoisi omaa etuusasiaansa käsiteltävän. Toisaalta asiakasta arvostavaan työtapaan kuului myös se, että asioista puhutaan suoraan eikä holhota tai asetuta asiakkaan elämän asiantuntijaksi. Aitoon vuorovaikutukseen ja läsnäoloon liittyen työntekijän on reflektoitava omia tunteitaan ja kipupisteitään, jotta ne eivät heijastu asiakkaan kanssa tehtävään työhön. Jäsenllyn ammatillisen identiteetin kautta asiakastyö on johdonmukaista ja tasa-arvoista. (Mattila, 2008, s. 16-17)

Työttömyysturvaryhmän esimiestahon tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän yksilön vahvuuksiin, työn tarkoitukseen ja tehtävään kokonaisytyöhön eikä ainoastaan etuuspäätöksen antamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työttömyysturvan ratkaisijat pyrkivät tekemään palveluohjausta osana työtään omien vahvuuksiensa kautta ja katsovat nykyistäänkin huolellisemmin asiakkaan kokonaistilannetta työttömyysturva-asian hoitamisen lisäksi. Palveluohjausta on entistä helpompi toteuttaa, kun ymmärretään ja muistetaan, miksi ja kenelle työtä tehdään. (Järvinen ym., 2016, s. 42; Grugulis, 2007, s. 18)

## 8.2 Palveluohjaus osaksi työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan arkea

Koivumäki (2008, s. 205) on todennut, että sosiaalisen pääoman rakennusaineet työyhteisössä ovat sosiaaliset suhteet, sujuva vuorovaikutus, luottamus sekä motivaatio arvottaa työyhteisön tavoitteet omia tavoitteita korkeammalle. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kuvasivat vastauksissaan kaikkia näitä elementtejä löytyvän heidän omasta työyhteisöstään. Näiden olemassa olevien peruselementtien päälle on kuitenkin työttömyysturvaryhmän kehitettävä lisää yhteisiä arjen työtapoja, joihin myös palveluneuvonta ja -ohjaus pyritään samaan osaksi. Sosiaalista pääomaa voidaan hyödyntää kehittämistyössä esimerkiksi tiedonkulun parantamisessa, työtapojen selkeyttämisessä ja oppimisessa ja työttömyysturvan ratkaisijoiden sitouttamisessa työttömyysturvaryhmään sekä koko Kelaan.

Sosiaalisen pääoman osalta tärkeimmäksi asiaksi työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kokivat positiivisen luottamuksen. Luottamuksen avulla turvataan jokapäiväisen työnteon sujuva eteneminen. Ratkaisuasiantuntijoiden vastausten mukaan palveluohjaukseen luottamus linkittyy esimerkiksi siinä, että asiakkaan asiaa käsitellessä luotetaan siihen, että edellinen käsittelijä on tehnyt pohjatyön huolellisesti ja kaikki etuusratkaisuun liittyvät asiat on kirjattu ylös. Tätä yhteisten ratkaisuprosessien eteen tehtävää työtä voidaan kutsua positiiviseksi riippuvuussuhteeksi työyhteisössä. Parhaaseen lopputulokseen päästään, kun yksittäiset työyhteisön jäsenet tekevät työtä ajatellen, että kaikki tekevät parhaansa yhteisen työn eteen. Positiivinen riippuvuussuhde perustuu myös siihen, että toisen työtä arvostetaan ja ajatellaan, että yhteisiä tavoitteita ei saavuteta ilman jokaisen työyhteisön jäsenen panosta. Työnantajalta kuten myös kollegoilta saatu arvostus lisää työmotivaatiota ja sitouttaa tulevaisuudessa toimimaan yhteisten sovittujen työtapojen mukaan. Toisaalta avoimuuden ja sitoutuneisuuden kautta ratkaisutyöntekijät ovat oman työnsä suhteen entistäkin innovatiivisempia ja rohkeampia. (Johnson & Johnson, 1991, s. 443-445; kts. myös Koivumäki, 2008, s.104)

Työttömyysturvan ratkaisijat toivat vastauksissaan jonkin verran ilmi ajankäyttöön liittyviä tuntemuksia. Vastausten mukaan kiireen ja laadun yhdistäminen on ajoittain haasteellista. Koivumäki (2008, s. 209) kutsuu työstressiksi tilannetta, jossa yksilön tavoitteet ja päämäärät ovat ristiriidassa työympäristön antamien mahdollisuuksien kanssa. Työstressiä voivat aiheuttaa esimerkiksi työn sisältöön ja järjestelyyn, organisaatioon tai yhteistoimintaan ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Työttömyysturvan ratkaisijoiden kokemaa työstressiä helpotti vastausten mukaan etuusratkaisujen tavoitemäärän henkilökohtainen pienentäminen, mutta erityisesti lähiesimiesten ja kollegoiden antama tuki ja luottamus siihen, että työt hoidetaan sovitulla tavalla. Olennaista on luottamus kollegoiden ammattitaitoon sekä eettisiin näkemyksiin työn hoitamisesta.

Työttömyysturvaryhmän ratkaisuasiantuntijoiden tulisi yksilötasolla reflektoida jatkuvasti omaa työnkuvaansa ja työttömyysturvan tekemistä.

Reflektoinnin kautta on helpompaa pitää asiakas kaiken ratkaisutyön keskiössä ja palveluohjaus asiakastyön rinnalla. Asiantuntijatehtävissä on mahdollisuutta muokata työn tekemisen tapaa itselleen mieluisaksi ja toisaalta asiakkaan kannalta edullisimmaksi. Omassa työnkuvassaan on mahdollista vaikuttaa esimerkiksi siihen, missä järjestyksessä työtehtävät tulevat hoidetuksi tai millaisia vuorovaikutustilanteita töitä tehdessä syntyy. Mikäli työhön liittyviä epäkohtia, tulisi ratkaisutyöntekijöiden uskaltaa tuoda niitä avoimeen keskusteluun mukaan. Assertiiviset keskustelut niin lähiesimiehen, ryhmäpäällikön kuin samaa työtä tekevien ratkaisuasiantuntijoiden kesken kehittävät työtä ja sen tekemisen tapaa eteenpäin. Epäkohdista vaikeneminen estää työtapojen kehittymisen ja toisaalta johtaa tuottavuuden ja motivaation laskuun. (Suonsivu, 2011, s. 95)

Mentoroinnin ja kollegoiden syvällisemmän työhön opastuksen kautta hiljainen tieto ja yksilön taidot voitaisiin saada paremmin koko työttömyysturvaryhmän käyttöön. Mentorointi voisi tarjota työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden kaipaamaa rohkaisua ja käytännön neuvoja asiakkaiden laadukkaampaan kontaktointiin. Työttömyysturvan ratkaisijoiden vastavuoroinen kunnioitus toisiaan kohtaan ja eri-ikäisten työntekijöiden sekä heidän vahvuksiensa arvostus voitaisiin nostaa nykyistä merkittävämmäksi asiaksi ja pyrkiä löytämään palveluohjaukseen enemmän työvälaineitä jo olemassa olevaa tietotaitoa hyödyntäen. Työyhteisössä pitäisi pyrkiä hyödyntämään työntekijöiden erilaisten koulutustaustojen tuomia vahvuuksia.

Grugulis (2007, s. 31) on todennut, että teknologialla on kautta aikojen voitu muuttaa sitä, miten yksilöt työskentelevät. Automatisointi ja tietojärjestelmien kehittyminen muuttavat työn painopistettä, jolloin ratkaisuasiantuntijoille jää enemmän aikaa keskittyä asiakastyöhön ja haastavampien ratkaisutöiden tekemiseen. Tulevaisuudessa on myös entistä enemmän mahdollisuuksia hyödyntää sähköisen asioinnin mahdollisuuksia. Eri viranomaiset tarjoavat jo nyt mahdollisuuksia soittaa verkossa, keskustella chat-palvelun avulla tai käyttää erilaisia takaisinsoittopalveluita.

Työttömyysturvaryhmän ja mahdollisesti koko organisaation osalta voitaisiin koota olennaisia viranomaistahoja ja heidän yhteystietojaan yhteen paikkaan. Yksittäisten henkilöiden yhteystiedot muuttuvat nopeasti, mutta esimerkiksi alueellisten TE-toimistojen ja sosiaalitoimen palvelunumerot voisivat olla koottuna samaan paikkaan. Yhtenäinen, helposti saatavilla oleva dokumentti yleisistä yhteystiedoista ja linkeistä saattaisi automaattisesti lisätä ratkaisuasiantuntijoiden työtä ohjauksellisempaan suuntaan. Helposti saatavilla olevaa tietoa tulisi myös päivittää aktiivisesti, jotta tiedoista olisi ratkaisuasiantuntijoille hyötyä pitkällä aikavälillä.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyötä suunnitellessa tavoite oli onnistua rajaamaan valittu aihe sellaiseksi, että työttömyysturvan ratkaisijoiden työstä ei tutkita kaikkea, vaan jotain selkeää osa-aluetta. Työn rajaus onnistui niin, että kokonaisuus hahmottui analyysin avulla helposti. Aineiston keruun osalta kvantitatiiviset kysymykset kuitenkin osoittautuivat työn kannalta vähemmän merkittävaksi, sillä tutkimuskysymykseen löytyi vastaus kvalitatiivisen aineiston avulla. Kvalitatiivinen tutkimus oli parempi tapa lähteä tutkimaan työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden subjektiivisia kokemuksia palveluohjauksesta. Avointen kysymysten avulla saadut vastaukset olivat riittävän monipuolisia saadakseni kattavan aineiston vastaamaan tarkentuneeseen tutkimuskysymykseen.

Palveluohjauksen käsitettä on yritetty määritellä yksiselitteisesti Suomessa pitkään. Teoria-aineistoon tutustussa kuitenkin totesin, että Ala-Nikkolan & Sipilän vuonna 1996 kirjoittamaan artikkeliin viitataan lähes poikkeuksetta edelleen aina. Palveluiden ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palveluiden hajanaisuus on edelleen yhtä ajankohtainen aihe eikä yhtä ja ainoaa määritelmää mielestäni olekaan välttämätöntä tehdä. Tärkeintä työpaikoilla olisi tunnistaa yleisesti palveluohjauksen tarve ja selkeyttää työntekijöille, miten omassa työyhteisössä palveluohjausta halutaan toteuttaa.

Palveluohjauksen teoreettista viitekehystä tukee työssä oman työn kehittämisen näkökulma. Työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijat kertoivat työssä kokemastaan paineesta ajan osalta, mutta samalla tekivät vastauksissaan merkittäviä huomioita siinä, miten omaa työtään ja ajankäyttöään voi jatkuvasti kehittää ja tehostaa. Tulevaisuuden työelämässä ovat vahvoilla sellaiset työttömyysturvan ratkaisijat, jotka kykenevät reflektoimaan ja muuttamaan omaa tapaansa toimia. Mielestäni opinnäytetyössä on onnistuttu lähestymään työelämän painetta kehittämisen lähtökohdasta ongelmalähtöisyyden sijaan.

Tutkimuskyselyyn vastasi noin puolet kyselyn saaneista. Aineistosta kävi ilmi, että kyselyyn vastanneet kokivat palveluneuvonnan ja -ohjauksen merkittäväksi. Tutkimusta tehdessä itseäni jäi vielä mietityttämään, miten kyselyyn vastaamatta jättäneet kokevat palveluohjauksen työssään. Jäikö kysely täyttämättä juuri siksi, että palveluohjaus tuntui vieraalta arkisessa työssä? Toisaalta jälkeinpäin tarkasteltuna myös tutkimuslomakkeen laajuus on varmasti karsinut joitain vastauksia. Lomakkeesta olisi voinut jättää pois osan kysymyksistä pois, ja olennainen tieto olisi silti saatu kerättyä.

Tutkimuksen analyysivaiheessa koin haastavaksi sen, miten avata Kelassa ja työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoiden arkipäivän työssä käytettäviä termejä. Työttömyysturvan ratkaisutyö on yksi osa isoa kokonaisuutta ja asioiden selittäminen arkikielellä osoittautui yllättävän hankalaksi. Tekstin

useamman lukemis- ja jäsentämiskerran jälkeen työ muovaantui lopulliseen muotoonsa.

Opinnäytetyön aineistosta heräsi myös muutamia muita mahdollisia tutkimusaiheita. Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia erityisesti esimiehen roolia palveluohjauksen osalta. Millaisilla tavoilla palveluohjausta toivotaan tehtäväksi ja miten esimiestyön keinoin palveluohjaukseen voidaan kannustaa ja ohjata? Esimiehen työhön liittyen olisi mielenkiintoista tutkia ja miettiä pidemmälle, miten ratkaisutyön määrälliset tavoitteet ja palveluohjauksen vaatima asiakastyö saadaan yhdistettyä ja tasapainotettua arjessa. Tutkittavasta aineistosta löytyi viittauksia myös siihen, miten työttömyysturvan ratkaisijoiden työntekoa valvotaan. Miten paljon yksittäisen työttömyysturvan ratkaisijan työtä valvotaan niin määrällisesti kuin laadun perusteella ja millaisin mittarein laatua voitaisiin paremmin tulevaisuudessa mitata? Tutkittavien vastauksissa kerrottiin määrällisistä tavoitteista, mutta laadun valvonnan osalta vastaajat eivät maininneet minkäänlaisia mittareita. Tätä tutkimusta tehdessäni pohdin edellä mainittuja aiheita, mutta työn laajuuden vuoksi en voinut perehtyä niihin tarkemmin.

Merkittävintä työtä tutkimusta tehdessä oli huomata, miten voimakas taho-tila työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijoilla on tuottaa erinomaista palvelua ja laadukkaita asiakaskokemuksia työttömyysturvan saajille. Palveluohjaus ja -neuvonta koettiin hyvin tärkeäksi asiaksi, ja palvelun tuottamista peilattiin jatkuvasti siihen, miten ratkaisijat itse toivoisivat tulevansa kohdatuksi ja miten he haluaisivat omia asioitaan hoidettavan. Kela on organisaationa onnistunut sitouttamaan tutkimuksessa mukana olleet työttömyysturvan ratkaisutyöntekijät vahvasti kiinni tekemäänsä työhön. Todennäköisesti myös sidos koko organisaatioon on luja.

## LÄHTEET

- Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Edita 1996. Uusintapainos artikkelista. Haettu 30.11.2018 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/267969827\\_YKSILOKHOHTAINEN\\_PALVELUOHJAUS\\_CASE\\_MANAGEMENT\\_-\\_UUSI\\_RATKAISU\\_PALVELUJEN\\_YHTEENSOVITTAMISEN\\_IKUISIIN\\_ONGELMIIN](https://www.researchgate.net/publication/267969827_YKSILOKHOHTAINEN_PALVELUOHJAUS_CASE_MANAGEMENT_-_UUSI_RATKAISU_PALVELUJEN_YHTEENSOVITTAMISEN_IKUISIIN_ONGELMIIN)
- Eloranta, H. (2006). Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Haettu 5.7.2018 osoitteesta <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/93109/gradu00837.pdf?sequence=1>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Osuuskunta vastapaino.
- Grugulis, I. (2007). Skills, Training and Human Resource Development. Lontoo: Palgrave MacMillan Ltd.
- Hakanen, J. (2011). Työn imu. Työterveyslaitoksen julkaisu. Tampere: Tammerprint Oy.
- Havakka, P. (2018). Sosiaaliset riskit – määritelmiä ja merkitys yhteiskunnassa. Teoksessa Ahteensivu, A., Koskinen, L., Kulmala, J. ja Havakka, P. (toim.). Riskienhallinnan ajankohtaisia teemoja. Haettu 23.9.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0701-1>
- Havakka, P., Niemelä, M. & Uusitalo, H. (2012). Sosiaalivakuutus. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.
- Helminen, P. (2015). Sosiaaliohjaus. Teoksessa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes P., & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- Hänninen, K. (2007). Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes-raportteja 20/2007. Haettu 15.10.2017 osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. (2011). Turvaverkko vai trampoliini, sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Johnson, D.W. & Johnson F.P. (1991). *Joining together. Group theory and group skills*. 4.painos. Lontoo: Prentice-Hall International.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2012). *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit: johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Järvinen, P.T. & Rantala, J., Ruotsalainen, P. (2016). *Johda Suoritusta*. 2. painos. Liettua: BALTO print.

Kananoja, A. (2017). *Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla*. Teoksessa *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kananoja A. & Marjamäki, P. (2017a). *Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina*. Teoksessa *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kansaneläkelaitos. (2018) *Sisäinen intranet*: Sinetti.

Koivumäki, J. (2008). *Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kuula, A. (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Haettu 30.10.2018 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Leiviskä, E. (2011). *Työ täynnä elämää- työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Lyhty, T. & Nietola, V. (2015). *Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä*. Teoksessa *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Mattila, K-P. (2008). *Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. 2.painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Onnismaa J. (2011). *Ohjaus- ja neuvontatyö- aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. Helsinki: Gaudeamus.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. (2003). *Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa*. Kehitysvammaliitto. Helsinki: Painopörssi Oy.

Rysti, M. (2003). *Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä*.

Pro gradu- tutkielma. Gerontologian tutkinto-ohjelma. Jyväskylän yliopisto. Haettu 5.11.2017 osoitteesta [https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2005290.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8376/URN_NBN_fi_jyu-2005290.pdf?sequence=1)

Sayed, T. (2015). Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. (2005). Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 1.9.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suonsivu, K. (2011). Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Helsinki: Unipress Oy.

Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Suominen, S. (2010). Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys ry.

Tilastokeskus (n.d.). Tilastojen ABC. Työttömyyden käsite ymmärretään usein väärin. Haettu 24.9.2018 osoitteesta [https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu\\_v2.xql?course\\_id=tkoulu\\_tlkt&example\\_id=3&lesson\\_id=5&page\\_type=esim&subject\\_id=5](https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tlkt&example_id=3&lesson_id=5&page_type=esim&subject_id=5)

Tiuraniemi, R. (2015). Monikulttuurinen palveluohjaus – käsiteanalyttinen tutkimus. Pro gradu- tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalityön tutkinto-ohjelma. Haettu 16.9.2018 osoitteesta [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151049/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20151049.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151049/urn_nbn_fi_uef-20151049.pdf)

Toivola, M. (2014). Palveluohjaus päihdetyössä. Kyselytutkimus palveluohjauksen sisällöstä, tavoitteista ja toteutumisesta. Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön tutkinto-ohjelma. Haettu 15.9.2018 osoitteesta <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95638/GRADU-1402393458.pdf?sequence=1>

Tuomi J. & Sarajärvi A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Tammi.

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Haettu 31.10.2018 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Uusitalo, H. (2001). Tiede, tutkimus ja tutkielma. Juva: WS Bookwell Oy.



Valli, R. (2010). Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. Valli, R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka H. (2015) Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P., Suokas, M. (2011). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Välimaa, A., Ylipaavalniemi, P., Pikkusaari, S. & Hassinen, M. (2012). Sosiaalisen työllistämisen toimiala. Palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Haettu 30.10.2017 osoitteesta [https://www.vates.fi/media/julkaisut\\_kirjat/sosiaalisen-tyollistamisen-toimiala-palveluilla-tasa-arvoa-tyollisyyteen.pdf](https://www.vates.fi/media/julkaisut_kirjat/sosiaalisen-tyollistamisen-toimiala-palveluilla-tasa-arvoa-tyollisyyteen.pdf)

Saatekirje kyselylomakkeen liitteenä

**Hyvä vastaanottaja,**

Työskentelen Kelan Tampereen toimistossa ratkaisuasiantuntijana ja suoritan työni ohella ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Hämeen ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmassa.

Kela- työ elää tietynlaisessa murroksessa etuuskien ratkaisutyön ja sosiaalityön kentän tullessa jatkuvasti lähemmäksi toisiaan. Työttömyysturvan ratkaisemiseen tarvitaan yhä monipuolisemmin erilaisia työkaluja sekä etuus- ja palvelujärjestelmäosaamista. Julkisen hallinnon asiakaspalvelun tasoa säädellään valtakunnallisestikin monin tavoin, mutta tulevaisuudessa Kelassa tullaan painottamaan yhä enemmän laadukasta ja tehokasta kerralla kuntoon- mallia. Palveluohjauksen jalkauttaminen ratkaisutyöhön ei kuitenkaan tapahdu hetkessä.

Opiskeluuni liittyvä opinnäytetyö tutkii Kelan Keskisen vakuutuspiirin työttömyysturvaryhmän käsityksiä palveluohjauksesta ja sen hyödyntämisestä jokapäiväisessä työssä. Työn tavoitteena on löytää arkipäivän työhön työvälineitä, jotta palveluohjausta voitaisiin tehokkaammin hyödyntää asiakkaiden yksilölliset elämäntilanteet huomioiden.

Opinnäytetyön aineisto perustuu siis kokonaisuudessaan teidän, noin 70 ratkaisutyöntekijän subjektiivisiin kokemuksiin palveluohjauksesta. Pyydänkin Teitä lomaketta täyttäessänne vastaamaan kysymyksiin oman kokemuksen kautta eikä niinkään niiden asioiden näkökulmasta, joita Kelan tasolla on jo ehditty painottaa.

Lomakkeissa esille tulleita asioita käytetään vain tämän tutkimuksen tekemiseen ja jokainen haastateltava pysyy anonyyminä. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen kaikki kerätty tutkimusaineisto hävitetään. Tutkimusluvan opinnäytetyölleni olen saanut Kelan Keskisen vakuutuspiirin johtajalta Liisa Ojalalta ja opinnäytetyötäni ohjaa Hämeen ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan yliopettaja Outi Välimaa.

Kelan tutkimusryhmä toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista ja tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden eikä tutkimusryhmä luovuta yksittäisten vastaajien tunnistettavia tietoja eteenpäin, eikä niitä käsitellä turhaan.

Toivon, että vastaat oheisen linkin kautta kyselyyn viimeistään 23.2.2018.

Kysymyksiin vastaamalla pääset vaikuttamaan siihen, miten palveluohjauksen käyttöä tullaan kehittämään työyhteisössämme. Mikäli lomaketta täyttäessä nousee kysymyksiä tai ajatuksia, kerron mielelläni opinnäytetyöstäni lisää Skypen/puhelimen tai sähköpostin välityksellä.

**Kiitos osallistumisestasi!**

Yhteistyöterveisin,

Taru Mäenpää

[taru.an.maenpaa@student.hamk.fi](mailto:taru.an.maenpaa@student.hamk.fi)

Opinnäytetyön kyselylomake työttömyysturvan ratkaisijoille

## **Palveluohjaus Kelan työttömyysturvan ratkaisuasiantuntija työssä**

*Taustaosiossa on tarkoitus selvittää ratkaisuasiantuntijoiden taustaa yleistettävillä tiedoilla.*  
Valitse sopivin vaihtoehto:

### **1. Sukupuoli**

- mies
- nainen

### **2. Ikä**

- 18– 29 vuotta
- 30-39 votta
- 40- 49 vuotta
- 50- 59 vuotta
- 60+ vuotta

### **3. Koulutustausta**

- Keskiaste/opistoaste
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto

### **4. Työsuhteesi laatu**

- vakituinen
- määräaikainen

### **5. Työvuodet Kelassa**

- 0 -5-vuotta
- 6-10 vuotta
- 11-15- vuotta
- 16-20- vuotta
- 21-25 vuotta
- 26- 30 vuotta
- enemmän kuin 30 vuotta

***Toisessa osiossa tarkastellaan sitä, miten palveluohjaus koetaan ratkaisuasiantuntijan työssä. Vastaa niin kuin itse asian koet.***

**6. Minulla on käytössäni riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan elämäntilanteeseen.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**7. Ratkaisutyön kannalta on tärkeää luoda oma käsitys asiakkaan elämäntilanteesta.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**8. Minulla on yleensä tarpeeksi tietoa asiakkaasta, jotta voin sujuvasti työskennellä hänen etuusasiansa kanssa.**

- 1) Täysin samaa mieltä

- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**9. Työtäni helpottaisi, jos minulla olisi uuden hakemuksen saapuessa käytettävissä enemmän muiden ammattilaisten kirjaamaa tietoa yhteisestä asiakkaasta.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

Millainen tieto toisi lisäarvoa/ helpotusta ratkaisutyön tekemiseen?

---

**10. Kartoitan asiakkaan kokonaistilannetta yleensä ainoastaan Kelan tietojärjestelmien kautta.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**11. Kartoitan elämäntilannetta soittamalla asiakkaalle päivittäin?**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä

5) Täysin eri mieltä

**12. Tunnen yleensä asiakkaan elämäntilanteen riittävän hyvin ohjatakseni hänet sopivien ja tarvittavien palveluiden piiriin Kelan sisällä.**

1) Täysin samaa mieltä

2) Jokseenkin samaa mieltä

3) Ei samaa eikä eri mieltä

4) Jokseenkin eri mieltä

5) Täysin eri mieltä

**13. Tunnen yleensä asiakkaan elämäntilanteen riittävän hyvin ohjatakseni hänet sopivien ja tarvittavien muiden sosiaali- ja terveysalan palveluiden piiriin.**

1) Täysin samaa mieltä

2) Jokseenkin samaa mieltä

3) Ei samaa eikä eri mieltä

4) Jokseenkin eri mieltä

5) Täysin eri mieltä

Mainitse muutamia yhteistyökumppaneita alueellasi: \_\_\_\_\_

**14. Tunnen alueeni sosiaali- ja terveyspalvelut niin hyvin, että voin ohjata asiakkaita niiden piiriin.**

1) Täysin samaa mieltä

2) Jokseenkin samaa mieltä

3) Ei samaa eikä eri mieltä

4) Jokseenkin eri mieltä

5) Täysin eri mieltä

**15. Tarvittaessa saan helposti tietoa työkavereiltani koskien yhteistä asiakasta.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**16. Tarvittaessa saan helposti tietoa muilta ammattilaisilta koskien yhteistä asiakasta (TE-toimisto, sos. toimi jne).**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

Jos saat tietoa helposti, niin luettele keneltä ammattilaisilta:

---

**17. Työttömyysturvan ratkaisijat tekevät paljon päällekkäistä työtä toisistaan tietämättä.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

Millä keinoilla päällekkäisen työn määrää voitaisiin vähentää joka päiväisessä työssä?

---

---

---

***Kolmannessa osiossa tarkastellaan vielä asiakasnäkökulmaa ja muutaman avoimen kysymyksen avulla yleisesti sitä, miten palveluohjauksen näet.***

**18. Työlläni on vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**19. Yhteiset ratkaisutyön toimintatapamme mahdollistavat hyvän asiakaskokemuksen tuottamisen.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

**20. Teemme työttömyysturvaryhmän sisällä asiakaslähtöistä työtä palvellaksemme asiakkaitamme erinomaisesti.**

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä

Millä keinoilla

- a) voisit itse parantaa asiakaslähtöisyyden toteutumista?

---

---

---

- b) ryhmäsi jäsenet tai työnantaja voisivat parantaa asiakaslähtöisyyden toteutumista?



---

---

---

*Edellisten monivalintakysymysten pohjalta, vastaa alla oleviin laajempiin kysymyksiin omin sanoin. Voit kirjoittaa myös esimerkein omia kokemuksiasi.*

**21. Mitä Kelan Kerralla kuntoon- ajatus mielestäsi tarkoittaa?**

---

---

---

---

**22. Mitä palveluohjaus työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijan työssä mielestäsi on?**

---

---

---

**23. Mitä itse voisit tehdä asiakkaan onnistuneen palveluohjauksen toteutumiseksi?**

---

---

---

**24. Olisiko työnantajalla mielestäsi tehtävä ratkaisuasiantuntijan palveluohjauksen onnistumisessa , jos on, niin millainen?**

---

---

---