

Jaana Mouhu, Tuija Poikselkä

KOUVOLAN KAUPUNGIN AI-
KUISSOSIAALIPALVELUIDEN
UUSI TOIMINTAMALLI 2014 SO-
SIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JA SO-
SIAALIOHJAAJIEN KOKEMANA

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma



KYAMK

University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jaana Mouhu, Tuija Poikselkä	Sosionomi	Maaliskuu 2015
Opinnäytetyön nimi		
Kouvolan kaupungin aikuissosiaalipalveluiden uusi toimintamalli 2014 sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokeamana		51 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kouvolan kaupunki		
Ohjaaja		
Lehtori Ari Vesanen		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien mielipiteitä uuden toimintamallin aloitusvaiheesta. Toimintamallissa on kaksi tiimiä: OVI- ja TUPA-tiimi. OVI-tiimi työskentelee kiireellisten asioiden parissa ja TUPA-tiimi vastaa suunnitelmallisesta sosiaalityöstä. Tavoitteena oli selvittää työntekijöiden mielipiteitä palvelun laadusta, asiakaslähtöisyydestä, työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta sekä ajankäytöstä että työn rakenteesta ajankäyttöön nähden.</p> <p>Tutkimus oli kvantitatiivinen ja tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake lähetettiin postitse kaikille Kouvolan kaupungin sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Kyselylomakkeissa kysymykset olivat pääosin strukturoituja kysymyksiä ja lopussa oli yksi avoin kysymys. Lähetetystä 17 kyselylomakkeesta palautui yhteensä 14 lomaketta täytettynä.</p> <p>Tutkimuksen mukaan OVI-tiimin työ on haasteellisempaa ja pirstaleisempaa, sekä monimuotoisempaa, joka johtuu asiakkaiden asioiden kiireellisyydestä. Työntekijät kokevat kuormittavuutta ja uupumusta. Työntekijät kokevat kuitenkin, että palvelu on laadukasta riippumatta siitä, mihin aikaan päivästä asiakas saa palvelua. TUPA-tiimin työn kuva on selkeytynyt ja puhelut ovat vähentyneet. Toisaalta uudet asiakasryhmät ovat tuoneet haastetta ja liikkuvuutta lisää.</p> <p>Tutkimuksen mukaan asiakasta ei kyetä huomioimaan kokonaisvaltaisesti OVI-tiimissä työn kiireellisyydestä johtuen, kun taas TUPA-tiimissä asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisemmin.</p>		
Asiasanat		
aikuissosiaalityö, muutosprosessi, palveluiden laatu, työhyvinvointi		



Author (authors)	Degree	Time
Jaana Mouhu, Tuija Poikselkä	Social Services	March 2015
ThesisTitle		
The New Operational Model of Adults' Social Services in Kouvola Experienced by Social Workers		51 pages 9 pages of appendices
Commissionedby City of Kouvola		
Supervisor Ari Vesanen, Senior Lecturer		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to find out what the opinions of the social workers and social service workers are about the starting stage of a new operational model in adults' social work in the City of Kouvola. The operational model has two teams: OVI- and TUPA-team. OVI-team works with the urgent issues and TUPA-team is in the charge of pre-planned social work. The target was to find out what the workers think of the service quality, the customer oriented approach, well-being and coping at work and time management and the work structure of the use of time.</p> <p>This survey was quantitative and the research material was collected by a questionnaire. The questionnaire was sent by mail to all the social workers and the social service workers in Kouvola. In the questionnaire the questions were mostly structured questions and the last questions were an open question. 17 questionnaires were sent and 14 filled questionnaires returned.</p> <p>According to the survey, the OVI-team has more challenging, fractured and multiform work which comes from the urgent matters of the clients they have. The workers feel the burden and exhaustion. At the same time, the workers think that the service is high quality in spite of which hour of the day the client contacts them. TUPA-team thinks that their work description is clear and they get fewer phone calls from the clients. On the other hand, the new customer groups have brought challenge and more movement. According to the survey in OVI-team they can not serve clients thoroughly because of the urgent matters. On the other hand, TUPA-team offers more thoroughly service.</p>		
Keywords		
adult's social work, change process, service quality, well-being at work		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS.....	7
3	SOSIAALITYÖ	7
3.1	Aikuissosiaalityö	8
3.2	Suunnitelmallinen sosiaalityö.....	9
3.3	Sosiaalialan lainsäädäntö ja eettisyys	9
3.4	Sosiaalityön prosessi	10
3.5	Ammatillinen prosessi.....	11
4	ASIAKKAAT	11
5	PALVELUN LAATU	13
5.1	Asiakaslähtöisyys	15
5.2	Vuorovaikutus asiakastyössä	16
5.3	Asiakasdokumentointi.....	16
6	TYÖHYVINVOINTI	18
6.1	Työnohjaus	19
6.2	Tiimityöskentely	19
6.3	Johtaminen	20
6.4	Työuupumus ja emotionaalinen uupumus	20
7	KOUVOLAN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖN VANHA PALVELUMALLI	21
8	OVI-TOIMINTA	22
8.1	Uuden toimintamallin kuvaus	22
8.2	Suunnitelmallisen sosiaalityön työnkuva.....	25
9	TOIMINTAMALLIEN EROT	26
9.1	Vanha toimintamalli	26
9.2	Uusi toimintamalli.....	26
10	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
10.1	Tutkimuksen tavoitteet ja kohderyhmä	26
10.2	Tutkimusongelma	27

10.3	Toteutusaikataulu	27
10.4	Tutkimusmenetelmä	28
10.5	Kyselylomakkeen sisältö ja rakenne	28
10.6	Aineiston analysointi	29
10.7	Aiempia tutkimuksia	29
11	TULOKSET	31
11.1	OVI-tiimin kyselyn tulokset.....	31
11.2	TUPA-tiimin kyselyn tulokset	36
11.3	Tutkimuksen Eettisyys ja luotettavuus	41
12	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
13	POHDINTA	44
	LÄHTEET.....	47

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 2. Kyselylomakkeet

Liite 3. Taulukot vastauksista

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheeseen tutustuimme työharjoittelujemme yhteydessä. Olemme molemmat työskennelleet sosiaaalialalla jo pidempään; kehitysvamma-alalla ja aikuissosiaaalialalla. Opintojen edetessä ja työharjoitteluiden myötä kiinnostuimme aikuissosiaalityöstä siinä määrin että halusimme tehdä opinnäytetyön liittyen ajankohtaisiin muutoksiin. Idea opinnäytetyön aiheeksi tuli yhteisessä palaverissa tilaajatahon puolelta. Aihe oli meidän mielestämme todella kiinnostava ja ajankohtainen.

Opinnäytetyössä esiin tuleva toimintamalli on ollut koko ajan kehitystyön alla heti sen käyttöönoton alusta asti, ja se kehittyy ja muuttuu koko ajan. Tässä opinnäytetyössä kerrotaan syksyn 2014 vaiheesta. Muutoksia on sen jälkeen tullut paljon ja kehitystyö jatkuu koko ajan.

Jo vuonna 2010 oli Kouvolan kaupungin valtuustossa keskusteltu hyvinvointipalveluiden muutoksista ja uusista organisaatioista. Hyvinvointipalveluiden asiakaslähtöinen prosessiorganisaatio sekä sen suunnittelu saatiin päätökseen vuoden 2012 lokakuussa. Uuteen organisaatioon liittyi runsaasti esimiesvalmennusta- ja koulutusta. Niiden tiimoilta järjestettiin tiedotustilaisuuksia. Toimintamalli tuli voimaan 1.6.2014.

Asiakaslähtöisyys on valtakunnallisesti kehittämisen kohteena Suomessa ja eri kaupungeissa kehitetään mm. aikuissosiaalityötä asiakaslähtöisempään suuntaan kohdennettuna sille väestöpohjalle joka eri kaupungeissa on (Kaste 2012 – 2015).

Kuntaliitoksen myötä Kouvola yhdistyi lähikuntien ja kaupunkien kanssa. Sosiaalitoimistoja oli aiemmin jokaisessa yhdistyvässä kaupungissa ja kunnassa ja kaikissa oli erilaiset käytännöt. Yhdistämisen myötä oli tarpeellista yhtenäistää toimintatavat jotta väestöpohjan suurentuessa saavat asiakkaat saman laatuista palvelua asuinpaikasta huolimatta.

Tutkimuksemme on kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytimme kyselyä. Teoriaosuudessa käsittelemme aikuissosiaalityötä, työntekijöiden työhyvinvointia edistäviä asioita ja palvelun laadun sisältöä työntekijöiden kokemana, peilaten jossain määrin vanhaa ja uutta toimintamallia toisiinsa. Työntekijän tulee työskennellä muuttuvista toimintamalleista huolimatta eettisesti ja arvoja kunnioittaen.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön työntekijöiden mielipiteitä uudesta toimintamallista ja sen toteutumisesta. Opinnäytetyö toteutetaan Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön tilaamana. Tavoitteena on selvittää kesäkuussa 2014 aloittaneiden OVI- ja TUPA-tiimin työntekijöiden: sosiaalityöntekijöiden sekä sosiaaliohjaajien mielipiteitä uudesta mallista. OVI muodostuu sanoista ohjaus, vastaanotto ja informointi. TUPA tarkoittaa pitkäkestoista suunnitelmallista sosiaalityötä, joka esiintyi suunnitelmissa, mutta tupa-sana on jäänyt pois käytöstä. Käytämme tässä työssä kuitenkin TUPA-sanaa, koska siten meidän on helpompi erotella eri tiimit toisistaan. Saatujen tietojen avulla voidaan työtä kehittää entisestään, jolloin asiakkaat saavat tarvitsemansa avun sitä tarvitessaan. Kouvolan kaupunki on tehnyt vuonna 2012 päätöksen, jonka mukaan hyvinvointipalveluiden toiminnoissa työtä kehitetään asiakaslähtöisempään suuntaan. Tämän opinnäytetyön avulla uudesta toimintamallista saadaan työntekijöiden mielipiteet. Opinnäytetyön valmistuessa työ esitellään myös tilaajataholle.

Opinnäytetyö toteutetaan kyselylomakkeiden avulla ja kohderyhmänä tutkimuksemme ovat sosiaalipalvelutoimistossa työskentelevät sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Tutkimuksesta on rajattu pois maahanmuuttopalvelu, vammaispalvelu ja asumispalvelu.

3 SOSIAALITYÖ

Sosiaalityöllä on pitkä historia aina 1800-luvun vaivaishoidosta tämän päivän sosiaaliturvaan. 1900-luvun alkupuolella valtio, seurakunnat ja kunnat pyrkivät antamaan apua silloin, kun oli aivan pakko. Perheen ja suvun tuli kuitenkin ensisijassa huolehtia omistaan. Huoltolait tulivat voimaan 1936, jolloin kunnat joutuivat ottamaan vastuun sosiaalihuollon järjestämisestä. Sosiaaliturva tuli tavoitteeksi 1950-luvulla, jolloin myös neuvonta ja ohjaus tulivat sosiaalihuollon rinnalle. Sosiaalipalveluiden merkittävä muutos tapahtui 1960 - 1970-luvuilla, jolloin sosiaalihuollon järjestelmää laajennettiin ja kansalaisten hyvinvointiin alettiin etsimään keinoja. (Toikko 2012, 29 - 32).

Aikuissosiaalityön kehittämistarve on osittain 1990-luvun laman seurausta. Työttömyyden voimakas lisääntyminen ja sitä kautta syrjäytymisen lisääntyminen aiheuttivat sen, että taloudelliset vaikeudet lisäsivät asiakasmäärää sosiaalitoimessa huomattavasti ja käsittelyt ruuhkautuivat. Sosiaalityötä uudelleenorganisoi siten, että perustoimeentulotuen käsittelyä siirrettiin erilliseen etuuskäsittelyyn jossa sitä hoitivat toimistosihteerit ja myöhemmin etuuskäsittelijät. (Hyvärinen 2008, 6.) Toimeentulotuen siirtäminen erilliseen etuuskäsittelyyn on vaikuttanut paljon aikuissosiaalityön sisällön muuttumiseen (Taina & Kotiranta 2014, 182).

2000-luvulla lähes kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukset on toteutettu erilaisten kansallisten kehittämishankkeiden avulla (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 88 – 89). Aikuissosiaalityö on ollut tärkeä painopistealue kehittämistyössä, ja aikuissosiaalityön työkäytäntöjä, menetelmiä ja ammattirakenteita on pyritty selkiinnyttämään kehitystyön avulla (Kankainen 2012, 6).

3.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö on aikuisille suunnattua sosiaalityötä, jota tehdään monilla eri sektoreilla, mutta tässä yhteydessä puhumme kunnallisessa sosiaalitoimessa tehtävästä aikuissosiaalityöstä. Aikuissosiaalityö mielletään usein pelkäksi toimeentulotuen myöntämiseksi, mutta se on paljon monimuotoisempaa työtä. (Strömberg-Jakka & Karttunen 2012, 140 – 141.)

Selvää yksiselitteistä määritelmää ei aikuissosiaalityölle ole. Aikuissosiaalityöstä puhutaan yleensä perussosiaalityönä, mutta aikuissosiaalityölle on myös siirtynyt paljon vastuuta haastavien asiakkaiden palveluista, kuten maahanmuuttajat, mielenterveyskuntoutujat, kehitysvammaiset ja vankilasta vapautuneet asiakkaat. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 201 - 202.)

Eri kunnissa on hiukan erilaisia käsitteitä aikuissosiaalityölle, mutta esiin nousee kolme eri elementtiä: ongelma, tavoite ja välineet. Aikuissosiaalityön tavoitteena on tukea asiakasta arjessa selviytymisessä ja erilaisissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Neuvonta ja palveluohjaus ovat merkittävä osa aikuissosiaalityötä. Asiakkaan elämäntilanne, ongelmat sekä vahvuudet arvioidaan ja sen pohjalta asetetaan tavoitteet ja välineet tavoitteiden saavuttamiseksi. (Jokinen & Juhila 2008, 16 - 17.)

IFSW:n ja IASSW:n virallinen sosiaalityön määritelmä vuodelta 2000 on lisätä ihmisten hyvinvointia, elämänhallintaa, itsenäistymistä ja ongelmien ratkaisua edistämällä yhteiskunnallista muutosta. Kouvolan kaupungin internetsivuilla määritellään aikuissosiaalityö avun antamisena asiakkaiden sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien selvittämisessä ja elämäntilanteiden muutoksissa sekä kriiseissä.

Psykososiaalinen työ on selkeästi lisääntynyt myös sosiaalitoimessa tehtävässä sosiaalityössä. Asiakkaan kokemia ongelmia ei tarkastella hoidollisina ongelmina, vaan psykososiaalisessa toimintatavassa keskitytään henkilöön ja häneen liittyviin tekijöihin. Keskeisintä on asiakkaan, työntekijän ja ympäristön dialogisuus. (Raunio 2009, 178.) Työmenetelmiä ja lähtökohtia kehitetään jatkuvasti.

3.2 Suunnitelmallinen sosiaalityö

Suunnitelmallisessa sosiaalityössä pyritään muutokseen asiakkaan arjessa. Tavoitteena on positiivinen muutos asiakkaan elämässä ongelmien ratkaisun avulla. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 187.) Muutoksen toteuttamiseksi ja seuraamiseksi tehdään asiakkaan kanssa yhdessä yksilöllinen palvelusuunnitelma, jossa yhdessä sovitaan miten asiakkaan elämäntilanteen muutos toteutuu. Asiakkaan elämäntilanne, ongelmat, tavoitteet ja voimavarat määrittelevät sen millä tavoin työskennellään. (Kananaja ym. 2010, 134.)

Palvelusuunnitelmaa seurataan ja tarkistetaan aika ajoin. Palvelusuunnitelman avulla muutokselle saadaan selkeä toimintasuunnitelma, ja sen avulla myös asiakas jäsentää paremmin oman elämänsä ja siihen vaikuttavat tekijät. (Kananaja ym. 2010, 130 – 136.) Suunnitelmallinen sosiaalityö on pitkäjänteistä ja yksilöllistä työskentelyä.

3.3 Sosiaalialan lainsäädäntö ja eettisyys

Yleisesti ottaen kaiken toiminnan taustalla on perustuslaki. Sosiaalityötä ohjaa pääasiassa sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710, jonka tarkoituksena on järjestää sosiaalipalveluja sekä muita avustuksia ja tukimuotoja sekä toimintoja. Lain tarkoitus onkin edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä.

Sosiaalihuoltolaki on nyt uudistumassa, ja sen on tarkoitus astua voimaan kolmivaiheisesti 1.4.2015. Uuden lain tarkoituksena on väestön hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen, sekä riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalveluiden ja tukitoimien turvaaminen, tarpeellisten sekä yhdenvertaisten tukitoimien saaminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen sosiaalihuollossa sekä sosiaalihuollon toimintaedellytysten parantaminen ja yhteistyön lisääminen eri toimijoiden kesken tähdäten väestön hyvinvoinnin ja tarpeiden lisäämiseen. (Hämäläinen & Niemelä 2014, 90 - 91.)

Aikuissosiaalityötä ohjaa myös laajasti sosiaalialan erityislainsäädäntö kuten päihdehuoltolaki (41/1986), maahanmuuttajan tukea koskeva laki (493/1999), kuntouttavan työtoiminnan laki (189/2001), toimeentulolaki (1412/1997) 1202/2007), laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) ja mielenterveyslaki (116/1990).

Paitsi lainsäädäntöä noudattaessaan, tarvitsee sosiaalialan työntekijä työssään myös eettisiä periaatteita. Niemelä (2011) mainitsee hyveen olevan ihmisen luonteen piirre, kun taas luonteen hyveestä käytetään nimitystä moraalinen hyve. Ammatilliset hyveet ja sosiaaliset hyveet kuten huomaavaisuus, avuliaisuus, ihmisrakkaus ja rehellisyys, ovat erityisen tärkeitä sosiaalialan työssä. Toimiakseen työssä on ymmärrettävä, että vaikka kaikista ihmisistä ei pitäisiäkään, on heitä kuitenkin ymmärrettävä ja tuettava, kun he tarvitsevat ammattilaisen apua elämisensä vaiheissa.

Jotta työ tulee tehdyksi hyvin, on oltava hyvä tahto, päämäärä ja tavoite. Keinoja on jatkuvasti opeteltava. Sosiaalialan työ on yleensä työtä ihmisten kanssa, joilla on vaikeuksia selvitä oman elämän tilanteissa tai vaiheissa. Keskeisimmäksi nousevat hyväntahtoisuus ja ihmisystävyyys. Jotta asiakkaan ihmisarvo ja -oikeudet toteutuvat, on työntekijän vastuuntunto ja työskentelyote keskiössä. Hyvinvointieettinen periaate toteutuu kun asioita tutkitaan ja selvitetään tapauskohtaisesti laajojen menetelmien hallinnan avulla. (Niemelä 2011, 42.)

3.4 Sosiaalityön prosessi

Sosiaalityön prosessi voi olla hyvinkin moniulotteinen, koska asiakkaan elämäntilanne, ongelmat ja toimintakyky muokkaavat prosessin luonnetta. Proses-

sia ja sen etenemistä seurataan suunnitelman ja tilannearvioiden avulla. Elämänmuutos on yleensä aikaa vievää pitkäjänteistä työtä. Tärkeää on se, että ne toteutetaan asiakkaan ja työntekijän yhteistyönä. Suunnitelman tarkoitus on auttaa asiakasta tarkastelemaan ja jäsentämään omaa tilannettaan ja selvittämään asiakkaan osuutta muutoksen aikaansaamisessa. Asiakkuus voi kestää pitkänkin ajan. Kriisitilanteissa toimitaan nopealla aikavälillä ja asiakkuus ei välttämättä kestä pitkää aikaa, kun taas monesti suunnitelmallinen sosiaalityö jatkuu hyvinkin pitkään. Työskentely voi olla hyvinkin erilaista ja työtavat sekä työn sisältö vaihtelevat, koska jokainen asiakas on erilainen yksilö ja ongelmat ovat erilaisia. (Kananoja ym. 2010, 135 – 137.)

3.5 Ammatillinen prosessi

Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon saa hän ohjauksen ja neuvonnan sekä henkilökohtaisen tapaamisajan jos tarve vaatii. Mikäli kyseessä on toimeentulotuen piiriin liittyvä asiakkuus, ohjataan asiakasta toimeentulotuen hakemiseen. Jos ongelma on monimuotoisempi, mahdollisesti täydentävän toimeentulotuen tarve, annetaan asiakkaalle henkilökohtainen tapaamisaika, jolloin asiakkaan kanssa tehdään selvitys sekä päätös. Jos asiakas hakee sosiaalista luottoa, tehdään siitä henkilökohtaisella tapaamisajalla selvitys ja päätös. Mikäli asiakkaan asia vaatii laajempaa tarkastelua, tehdään tilannearvio ja palvelutarpeenarvointi, jonka jälkeen asiakas siirtyy suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin tarvittaessa.

Suunnitelmallisen sosiaalityön alkaessa tehdään asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelma ja asiakkaalle nimetään oma työntekijä, joka seuraa palvelukokonaisuutta ja sen toteutumista (Kananoja ym. 2010, 135 – 136). Palvelusuunnitelman tekoa ohjaavat sosiaalihuoltolaki sekä keskeisimmät lait sen mukaan, minkälaisia ongelmia asiakkaalla on.

4 ASIAKKAAT

Aikuissosiaalityöhön hakeutuessaan asiakkaat ovat joutuneet syystä tai toisesta tilanteeseen, josta he eivät itse selviydy eteenpäin. Syyt voivat olla erilaisia, mutta joka tapauksessa henkilö tarvitsee sosiaalialan ammattilaisen tukea ja ohjausta tilanteesta selviytymiseensä. Asiakkaat voivat olla joko yksilöitä, yhteisöjä tai perheitä. Henkilökohtaiset ongelmat liittyvät usein työttömyyteen, asunnottomuuteen tai muihin perusturvan heikkouksiin. Ihmisen hakiessa tukea

itselleen voi tilanteeseen myöhemmin liittyä myös koko perhe tai yhteisö, jolloin menetelmien hallinnat muuttuvat työntekijän osalta haasteellisemmiksi ja monimuotoisemmiksi. Työntekijän osalta tärkeää onkin moniammatillisen yhteistyön ja verkoston tunteminen, jotta asiakkaan voi tarvittaessa ohjata oikeaan paikkaan.

Maahanmuuttajat

Muiden kaupunkien lailla myös Kouvolassa maahanmuuttajat ovat tulleet sosiaalihuollon asiakkaiksi. Sosiaalityö tapahtuu maahanmuuttotoimistossa ensimmäisen kolmen vuoden ajan, jonka jälkeen asiakas siirtyy sosiaalitoimiston asiakkuuteen.

Maahanmuuttajien määrä on viimeisten vuosien aikana lisääntynyt, jolloin kulttuuriset erot, kieli sekä uskonto aiheuttavat haasteita sekä asiakkaalle itselleen että työntekijälle. Myös työntekijän sukupuoli tukijana koetaan joissain kulttuureissa haasteena. Oleellista on kuitenkin, että kansallisuudestaan, kielestään, kulttuuristaan tai uskonnostaan riippumatta henkilö saa palvelun, joka laissa on määriteltä asiakkaan oikeudeksi, samalla lailla kuin muukin väestö.

Tulkkaus koetaan usein haasteeksi maahanmuuttajan kanssa toimiessa. Työntekijän on huomioitava asiakkaan historia sekä hänen kokemansa seikat. Keskiöön asiakkaan kanssa nouseekin työntekijän oma puhe sekä termien käyttö. Työntekijän ammattitaito onkin yhteen sovittava puhe ja termit siten että asiakas ymmärtää mitä niillä tarkoitetaan. Asiakkaan toimiessa vuorovaikutuksessa kieli asettaa oman haasteen, sillä monesti sanojen merkitykselle ei asiakkaan omassa kielessä ole vastinetta. Asiakastyö maahanmuuttajan kanssa viekin enemmän aikaa ja vaatii myös työntekijältä herkkyyttä aistia asioita joista ei puhuta, sekä tilannetajua ja malttia. (Berg 2012, 19 - 20.)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujat

Keskeisintä sekä päihde- että mielenterveyskuntoutujien kanssa tehtävässä työssä on heidän aktivointinsa. Aktivoinnilla tarkoitetaan asiakkaan vastuullistamista omasta tai läheistensä elämästä. (Laitinen & Juhila 2008, 53.) Kuntoutujien kanssa työskentely ei ole välttämättä yksinkertaista koska asiakkaat eivät useinkaan täytä ns. ihannekansalaisen kriteerejä mutta tavoitteena sitä täytyy pitää. Arviointi selkeyttää asiakkaan alkutilaa ja kuntouttamisen avulla asiakas etenee elämässään eteenpäin. Asiakkaan kanssa työskenneltäessä tehdään

yhdessä aktivointi- ja kuntoutussuunnitelmat, jolloin asiakkaan oma toive ja ääni tulevat kuulluksi. Asiakas myös sitoutuu suunnitelmien sisältöön, prosessiin ja toteutukseen. Jotta asiakkuus työntekijän ja asiakkaan välillä toimisi sujuvasti, työntekijän täytyy olla tietoinen oikeuksista ja velvollisuuksista, joita asiakkaalle kuuluu ja kuinka ne pysyvät tasapainossa keskenään. Asiakkaalle on kerrottava, millaisia sosiaalietuuksia tai sosiaalipalveluita heille kuuluu tai mitä ei. (Laitinen & Juhila 2008, 55.)

Laitinen (2008) mainitsee kolme keskeisintä tuen muotoa jotka ovat: tuki työmenetelmänä, -kohtaamisena ja -asianajona. Tuella tarkoitetaan asiakkaan auttamista, ohjaamista ja neuvomista kohti tavoitteita. Tavoite voi olla asiakkaan itsensä tai työntekijän/yhteiskunnan asettama, jolloin asiakkaan rinnalla kuljetaan yhdessä ajatuksena saada asiakkaan arkielämä sujumaan. (Laitinen & Juhila 2008, 116.)

Tuki kohtaamisessa tarkoittaa vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ymmärtämistä, maailmaa ja tilanteita, joissa hän elää. Työntekijän täytyy osata kuunnella ja kohdata asiakas ilman moralisointia. (Laitinen & Juhila 2008, 116 - 117.)

Tuki asianajona ymmärretään siten että asiakkaat eivät tiedä millaisia palvelujärjestelmiä on ja miten niissä asioidaan tai miten omista oikeuksistaan voi pitää kiinni. Työntekijä huolehtii asioiden eteenpäin viemisestä heikossa asemassa oleville asiakkaille. (Laitinen & Juhila 2008, 118.)

5 PALVELUN LAATU

Palvelut-sanaa voidaan käyttää erilaisissa yhteyksissä, mutta palvelut tarkoittavat arkipäivän askareita erilaisten ihmisten hyväksi. Palveluilla voidaan viitata myös niiden sisältöön. Oleellista palveluissa on se että asiakkaiden tarpeisiin ja ongelmiin pyritään vastaamaan.

Palveluita tuotettaessa sekä annettaessa eri rooleissa toimivat asiakas ja työntekijä, jotka toimivat vuorovaikutuksessa keskenään. Toisinaan asiakkaan saama palvelu ei ole sitä, mitä asiakas haluaa tai tarvitsee, mutta jos vuorovaikutus toimijoiden kesken onnistuu, voidaan palvelukokemus kokea miellyttävänä. Toisinaan asiakastyössä voi tulla esiin asioita, joihin ei ole ennalta varauduttu. Tällöin työntekijän ammattitaito korostuu, millaisin menetelmin hän tilanteen hoitaa asiakkaan kanssa. Esimerkkinä ammattitaidon korostumisesta on

lastensuojelutyö huostaanottotilanteissa tai itsemääräämisoikeuden rajoittamistilanteet.

Vuoden 2010 jälkeen palveluita järjestettäessä keskeiselle osalle on noussut ihmisten ohjaaminen, tukeminen ja kannustaminen huolehtimaan itsestään jolloin ammatti-ihmiset toimivat vuorovaikutuksessa neuvonantajina (Stenvall & Virtanen 2012, 43 - 51).

Palveluita kehitettäessä tai uudistettaessa tavoitellaan parempaa laatua, toimivuutta, käytettävyyttä, saatavuutta tai kokemusta. Grönroos (1998) on tutkinut teknistä ja toiminnallista laatua. Asiakkaan saamalla palvelulla tarkoitetaan teknistä laatua, kun taas se, miten toteutetaan asiakkaan saama palvelu, on toiminnallista laatua. Toiminnallisessa laadussa asiakas on keskiössä prosessin aikana, esimerkiksi mielipiteen kuulemisella.

Jotta palvelut, arvo ja laatu olisivat toimivaa, täytyy niille asettaa tavoitteita ja mittareita. Palvelut ja laatu eivät voi olla vain lupauksia jostakin, vaan niiden saatavuudesta ja vähimmäissuosituksista on annettava takuu. Oleellista mittaamisissa on se, että niitä harjoitellaan ja niiden toimivuutta voidaan arvioida ja tarkkailla. Palveluiden hallita on tärkeää, jotta kyetään vaikuttamaan vastuullisesti. (Stenvall & Virtanen 2012, 53 -55.)

Kouvolan kaupungin uusi toimintamalli tuo kaupungin väestölle haasteita. Aiemmin asiakkaat ovat voineet hoitaa asioitaan oman alueensa sosiaalitoimistossa. Uudessa toimintamallissa toimistoja on karsittu sekä keskitetty määrättyille alueille. Ihmiset saattavat joutua organisaatiomuutoksen myötä kulkemaan toiselle paikkakunnalle hoitamaan asioitaan vaikka sosiaalitoimisto sijaitsee aivan naapurissa.

Muutoksilla sekä palveluiden saatavuudella haetaan säästöjä mutta myös palveluiden selkeyttämistä sekä palveluiden laadukkuutta. Sähköiset palvelut mahdollistavat sen, että määrättyjä palveluita voidaan käyttää ympäri vuorokauden, mutta sähköisten järjestelmien käyttöön liittyy myös erilaisia ongelmia mm. tietoturvallisuus.

Jos asiakas saa toimivan palvelun, hän myös kokee sen laadukkaana kokemuksena. Asiakas kokee että hän toimii vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa, saa laadukasta palvelua sekä arvokasta kohtelua. (Stenvall & Virtanen 2012, 62 - 63.)

5.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaskeskeisyydestä ja asiakaslähtöisyydestä on puhuttu jo 1930-luvulta alkaen. Suomessa asiakaslähtöinen ajattelu tuli vahvasti keskusteluihin ja kehittämiskohteeksi 1990-luvulla. Monissa virastoissa on pitkään, aina viime vuosikymmenille asti asiakkaita kohdeltu lähinnä tietämättöminä ja ymmärtämättöminä, asiakkaan on oletettu käyttäytyvän nöyrästi virkamiehen edessä. Tänä päivänä asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan dialogista ja tasavertaista kohtelua, yksilöllisten tarpeiden huomioimista, sekä asiakkaan omien tavoitteiden ja toiveiden huomioon ottamista. (Mönkkönen 2007, 19, 63 – 64.)

Asiakaslähtöisyyden tarkoituksena on että asiakas osallistuu itse hänen elämänsä koskeviin päätöksiin, eikä ole pelkästään toimenpiteiden kohteena. Dialogisuus ja tasavertaisuus ovat edellytykset sille että työntekijä ja asiakas yhdessä tasavertaisina määrittelevät asiakkaan tilanteen onnistuneesti ja realistisesti ja että tilanteeseen on mahdollista löytää kestävä ratkaisu. (Mönkkönen 2007, 18, 64.)

Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen julkisella sektorilla on ollut paljon keskustelun kohteena 2000-luvulla, erilaisia hankkeita on käynnistetty ja lakimuutoksia on tulossa siltäkin osin. Myös sosiaalihuoltolain 17.9.1982/7101 mukaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan hyvää palvelua tulee edistää. Kaste-ohjelman (Kaste 2012–2015) yhtenä tavoitteena on palvelurakenteiden muuttaminen asiakaslähtöiseksi. Hallituksen esityksessä eduskunnalle uuteen sosiaalihuoltolakiin, on palvelujen laadun parantamisen yhtenä tavoitteena asiakasprosessien kehittäminen sellaiseksi, että asiakas pääsee nopeammin palveluiden piiriin ja palveluntarve tulisi arvioiduksi kaikille sosiaalihuollon asiakkaille heidän sitä halutessaan. Palvelutarpeen arvioinnin avulla asiakas myös tulee ohjatuksi oikeanlaisen palvelun piiriin. Asiakkaalle nimetään oma työntekijä joka huolehtii asiakkaan kokonaisvaltaisesta palvelun toteutumisesta. (Eduskunta.)

Hannu Hyvärinen on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden näkemystä asiakaslähtöisyyden olemuksesta. Tärkeinä seikkoina tuli esille että puheluihin vastataan, palvelu tapahtuu ajoissa ja joustavasti, asiakkaan tilanteeseen asettaudutaan ja asiakkaiden tarpeet otetaan lähtökohdaksi toiminnalle, sekä organisaation ulospäin suuntautuneisuus. (Hyvärinen 2011, 43.)

5.2 Vuorovaikutus asiakastyössä

Vuorovaikutus käsitteenä on hyvin monitahoinen ja erilaisia vuorovaikutustapoja on monenlaisia. Hyvän vuorovaikutuksellisen asiakassuhteen syntymiseen vaikuttaa sekä työntekijä että asiakas. Se on vastavuoroinen suhde, jossa molemmat osapuolet ovat aktiivisesti mukana. Vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen ovat myös eettisen työskentelytavan edellytys (Mönkkönen 2007, 16 – 18, 34.)

Työntekijällä on yleensä valta valita erilaisia positioita vuorovaikutukseen. Hänellä voi olla asiantuntijakeskeinen näkökulma, jolloin työntekijä määrittelee tilanteen eikä asiakkaan oma näkemys pääse esille. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa tilanne määritellään asiakkaan näkökulmasta. Vaarana on kuitenkin se, että työntekijä saattaa olla liian neutraali tai lähtee liikaa myötäelämään asiakkaan tuntemuksia. Dialoginen vuorovaikutus on tasavertaisen suhteen luomista asiakkaan ja työntekijän välille, tällöin oleellisena osana suhdetta on vastavuoroisuus. Tämä vaatii työntekijältä rohkeutta myöntää tilanne jolloin itsekään ei tiedä vaan tietoa rakennetaan yhdessä. (Mönkkönen 2007, 61 – 64, 87, 95.)

Tärkeää asiakastyössä on huomioida asiakas hänen omien lähtökohtiensa kautta eikä ongelmien kautta. Asiakas ei ole työn kohde vaan asiakkaan ongelma on työn kohteena. Yhteinen ymmärrettävä kieli, sekä avoin ja kiireetön kuunteleminen on lähtökohtana hyvän asiakassuhteen luomisessa (Laitinen & Pohjola 2010, 32, 53.)

5.3 Asiakasdokumentointi

Huoltolakien astuessa voimaan 1930-luvulla asiakastietojen dokumentointiin ja niiden havainnointiin ryhdyttiin kiinnittämään huomiota. Tärkeänä pidettiin oikeaa ja täsmällistä asioiden noudattamista. 1970- ja 1980-luvuilla sosiaalihuollon periaatteita ja lainsäädäntöä uudistettiin. Asiakaskirjaamisen keskeisimmiksi periaatteiksi nousi palveluhenkisyys, päämääränä normaalius, valinnan vapaus, luottamus, ennaltaehkäisy sekä omatoimisuuden lisääminen. Keskeiseksi uudistuksessa nousi asiakkaan oikeus tietää kaikista antamistaan tiedoista sosiaalihuollolle, sekä miten niitä on käytetty. Asiakkaalla on myös oikeus nähdä asiakirjojen sisältö sekä tietää, miten niissä olevaa tietoa on käytetty

asiakasta koskevissa asioissa. Henkilötietojen rekisteröintiin ja tarkastusoikeuteen alettiin kiinnittää erityistä huomiota. Tietotekniikka ja -järjestelmä tulivat sosiaalihuollon avuksi ensin 1980-luvulla ja varsinkin 1990-luvulta eteenpäin tietotekniikkaa on hyödynnetty. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 8 - 9.)

Sosiaali- ja terveysministeriön toteutti vuonna 2005 - 2011 sosiaalialan tietoteknologiahanketta, Tikosos. Tavoitteena oli tietotekniikan hyödyntäminen ja kehittäminen siten, että se palvelisi sosiaalialan ammattilaisia heidän työssään sekä toisi sähköiset sosiaalipalvelut asiakkaiden lähetyville. (STM 2015.)

Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa keskeisintä asiakastietojärjestelmässä on se että kaikkia asiakasta koskevia tietoja voidaan hyödyntää sosiaalialan asiakastyössä. Asiakastiedot täytyy löytyä sieltä missä asiakas asioi. Tavoitteena on saada asiakastyön dokumentointiin yhdenlaiset toimintatavat. Asiakastietokirjojen sisältö ja rakenteet täytyy olla samankaltaiset, sosiaalihuollon tieto- ja asiakaskirjahallintoa on kehitettävä, samoin myös työntekijöiden käyttämiä tietojärjestelmäratkaisuja. Valtakunnallista tietojärjestelmäratkaisuja on kehitettävä jotta tiedon saaminen etenee nopeasti. (THL 2015.)

Asiakastietojen dokumentoinnista, niiden hankinnasta ja käytöstä on säädetty lailla. Keskiössä ovat henkilötietolaki 523/1999, julkisuuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköinen käsittely 159/2007.

Toimiakseen asiakastyössä työntekijän on välttämätöntä kirjata asiakasta koskevia tietoja asiakastietojärjestelmään. Kouvolaan kaupungilla on käytössä sosiaalialan Effica-tietojärjestelmä. Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaalialan työntekijöihin, on tärkeää, että tapaamiset, keskustelut, kaikki suunnitelmat sekä lausunnot ja myös päätökset kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kun kirjaukset on tehty, toteutuu sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset asioista. Kaikki tallennettu tieto kuuluu viranomaisten asiakirjoihin. Tarvittaessa asiakkaan saamiin päätöksiin, asiakastyöhön tai menneisiin tapahtumiin voidaan myöhemmin palata. Yleisesti ottaen kaikki asiakirjat voivat auttaa työntekijää myöhemmässä vaiheessa esimerkiksi palveluiden arvioinnilla tai arvioitaessa miten suunnitelmat ovat asiakkaan kohdalla toimineet. Kun asiakkaasta kirjataan tietoa on työntekijän tarkkaan harkittava millaista tietoa hän kirjaa ylös, onko se oleellista ja tarkoituksenmukaista asiakkaan kannalta. (Laaksonen ym. 2011, 10 - 11.)

Asiakastyön kirjaaminen vaatii työntekijältä paneutumista. On tärkeää molemmille osapuolille että palvelut ja tapahtumat joita asiakas saa, kirjataan totuuden mukaisesti. Kirjaajan täytyy tuntea oma vastuunsa asiakkaan tietoja kuvatesaan ja havainnoidessaan tämän tilannetta elämän eri vaiheissa sekä arvioida myös omaa työskentelyään ja toimintaansa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) antaa asiakkaalle oikeuden tietää millaisia tietoja asiakkaasta kirjoitetaan sekä mihin niitä käytetään tai kenelle niitä luovutetaan. Kun asiakasta koskeva tieto on ajan tasalla, asiakkaan kanssa työskentelevä saa tiedon asiakkaan asioista aiemmilta vaiheilta, suunnitelmista ja päätöksistä ja näin ollen uuden työntekijän toimiminen asiakkaan kanssa ei hankaloidu. (Laaksonen ym. 2011, 12 - 13.)

Sosiaalialan työntekijät työskentelevät usein kiireessä ja työn monimutkaisuudessa, jolloin kirjaamiseen ei välttämättä jää aikaa. Dokumentointiin sekä myös sen kehittämiseen täytyy varata aikaa jolloin oikeanlainen tieto saadaan kirjatua asiakastietojärjestelmään. (Laaksonen ym. 2011, 13.)

6 TYÖHYVINVOINTI

Sosiaaliala on henkisesti hyvin kuormittavaa työtä. Lisääntyvät asiakasmäärät ja jatkuva resurssipula, sekä asiakkaiden ongelmien moninaisuus vaatii työntekijältä paljon jaksamista ja henkisiä voimavaroja. (Talentia.)

Sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa ”Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020” on linjattu sosiaalialan työympäristön ja työhyvinvoinnin täsmennyksiä. Sen mukaan työhyvinvointi ja työturvallisuus ovat tärkeitä arvoja ja tavoitetilana on ihmisten työssäjaksaminen nykyistä kauemmin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 5 – 6.)

Henkilöstön määrän lisäämisen tarve on selkeästi kasvanut, mutta kuntien säästöpainneiden vuoksi henkilöstöä kunnallisella sektorilla joudutaan vähentämään ja työn kuormittavuus lisääntyy. Palvelurakennemuutoksen tavoitteena onkin toiminnan tuloksellisuuden ja tuottavuuden lisääminen henkilöstövoimavarojen tarkoituksenmukaisella kohdentamisella ja henkilöstön mitoitustarpeen tarkastelulla. (Kananen ym. 2010, 318 - 319.) Työn tuottavuuden parantamisen keinona toimivat esimerkiksi henkilöstön kouluttaminen ja työtapojen kehittäminen. (Kesti 2014, 38.)

Työn selkeyttämisen apuna toimii prosessikuvaus. Näin kokonaisuus työstä on helpompi hahmottaa ja erilaiset työroolit on selkeästi tiedostettavissa. Työssä-jaksamisen ylläpitämisen tukiprosesseja ovat kehityskeskustelut, varhainen tuki, perehdytysprosessit ja kehittämiskyselyt. (Kesti 2014, 141.)

6.1 Työnohjaus

Työnohjaus on lakisääteistä toimintaa jota työnantajan on järjestettävä, mikäli työyhteisö sitä haluaa. Suomessa työnohjauksen menetelmiin on erilaisia työtapoja.

Työnohjaus on apuna työntekijöiden oppimisprosessissa, henkilökohtaisen kasvun ja vuorovaikutuksen kehittämisessä sekä erilaisten työhön liittyvien pulmien ratkaisemisessa. Työnohjausta voidaan antaa joko yksilökohtaisena tai ryhmänohjausena. (Työterveyslaitos 2014.)

Työnohjaus toimii myös henkilökohtaisen jaksamisen ja osaamisen tukena. Työnohjauksella vahvistetaan työntekijän osaamista ja onnistumisen kokemuksia. Se on ammattikäytäntöjen vahvistamisen työkalu sekä työmotivaation lisäämisen väline. Työnohjaus voi myös olla oman työn kehittämisen väline. (Kanaoja ym. 2010, 332 - 333.)

6.2 Tiimityöskentely

Työryhmätyöskentelyssä tiimityöskentelyä voidaan pitää spesiaalitoimintana. Hyvien ihmissuhteiden ja niiden vaalimiseen työryhmässä kiinnitettiin huomiota jo 1960- ja 1970-luvuilla. Keskeisimmäksi nähtiin tuolloin ryhmässä hyvät ihmissuhteet, avoimuus ja tukeminen. Tiimityöskentely kehittyi työskentelytavaksi jossa näkyi tehokkuus, joustavuus ja yhteisöllisyys. Nykyiselle työskentelytavalle tiimityöskentely kehittyi varsinkin 1990-luvun vaiheessa, jolloin tieto lisääntyi sekä toimintaympäristö muuttui nopeasti. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 86.)

Jos tiimin sisäinen kommunikaatio toimii hyvin, tehtävät saadaan hyvin koordinoitua ja tiimin työtavat ovat yhtenäisiä, voidaan puhua jo laadukkaasta tiimistä. Hyvän tiimin sisällä niin sanottu ”hiljainen tieto”, eli kokemus, henkilökohtaiset taidot ja tiedot ja kirjoittamattomat tiedot kulkevat hyvin työntekijältä toiselle. Laatutekijänä on myös se, että ryhmän jäsenet voivat siirtyä sujuvasti tehtävästä toiseen ja tiimissä on selkeä työnjako. Hyvän tiimin ominaisuuksia ovat

hyvä sisäinen kommunikaatio, tehtävät on koordinoitu siten, että työt tulevat parhaalla mahdollisella tavalla tehdyksi, jäsenten välinen vuorovaikutus toimii ja jäsenet ponnistelevat yhteisten päämäärien hyväksi. Hyvä tiimi on kiinteä ja sitoutunut. (Janhonen 2010, 29 - 30.)

6.3 Johtaminen

Johtaminen on tärkeässä roolissa työhyvinvointia kehitettäessä. (Sosiaali- terveysministeriö 2011, 6 – 7.) Yrityksellä on aina strategia, jota pyritään toteuttamaan ja sen toteuttaminen on perinteisesti nähty olevan ylimmän johdon toimintaa. Strategian toteuttamista yleensä vaikeuttaa se, jos henkilöstöä ei osallisteta. Johtamisen yksi tärkeä painopiste nykyisen kehittämistoiminnan toimivuuden kannalta on palautekeskustelut. Avoin keskustelu ja työntekijöiden palautteen kuunteleminen on tärkeää, jotta muutosten toteuttaminen ja kehittäminen onnistuu. (Puusa, Reijonen, Juuti & Laukkanen 2012, 80 – 83.)

Lähiesimies toimii linkkinä ylimmän johdon ja työntekijöiden välillä ja luo osaltaan vuorovaikutussuhteen työntekijöiden ja johdon välille. Esimies on hyvinvoinnin edistäjä omalla esimerkillään, avoimella keskustelulla ja työntekijöiden kuuntelemisella. Esimies on myös ratkaisevassa asemassa työilmapiirin ylläpitämisessä. Hyvä esimiestaito on valmentavaa ja vuorovaikutuksellista toimintaa. Esimiehen ei kuitenkaan ole mahdollista ratkaista kaikkia ongelmia, ja hyvä esimies hyödyntää myös alaisten ideat ongelmien ratkaisemiseksi. Lähiesimiehen tehtäviin kuuluu myös alaistensa jaksamisen ja työhyvinvoinnin tukeminen. Esimiehen on hyvä tuntea alaistensa vahvuudet, jolloin hän voi kannustaa yksilöitä juuri oikealla tavalla. (Jabe 2010, 113 – 114, 138.)

6.4 Työuupumus ja emotionaalinen uupumus

Työuupumus on selvästi lisääntynyt työmäärän ja työn vaativuuden lisääntyessä. Vaatimukset ja asiakkaat sekä monitahoisemmat ongelmat asiakkailla lisääntyvät mutta samaan aikaan työntekijämäärät joko vähenevät tai pysyvät ennallaan. Työtä on monesti yhdelle työntekijälle enemmän, kuin mitä on mahdollista tehdä työajan puitteissa. (Työsuojelurahasto.) Jos kielteinen stressi jatkuu pitkään, eli työn vaatimukset ylittävät kaiken aikaa työntekijän voimavarat, voi se johtaa loppuunpalamiseen. (Nissinen 2012, 26.)

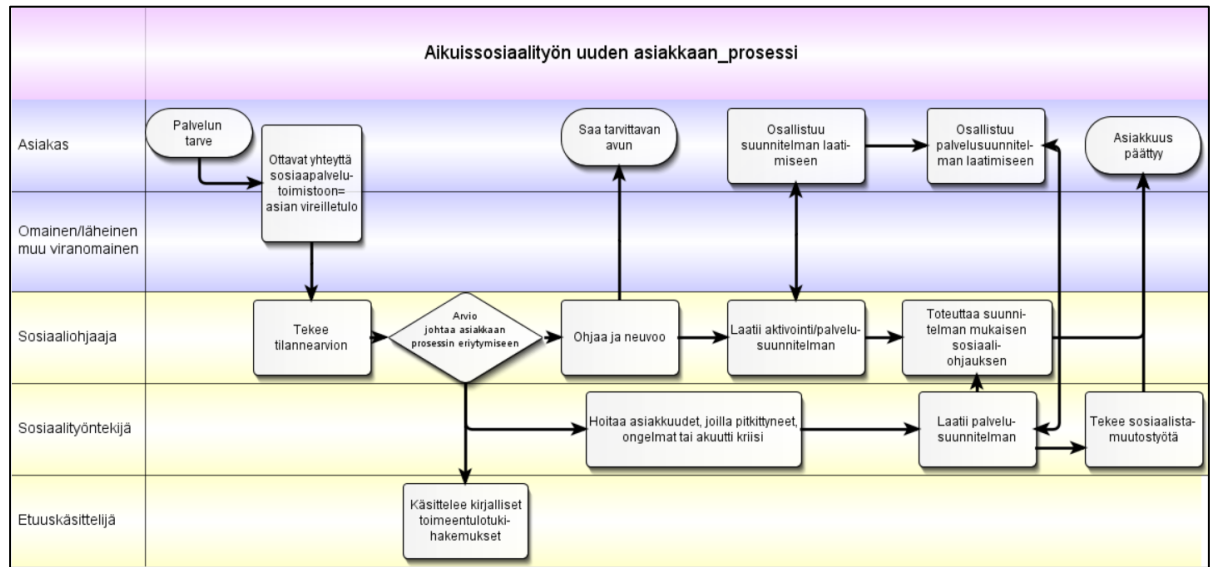
Myötätunto ihmisten ongelmien parissa työskenteleville on tärkeä ja oikeastaan ehdoton ominaisuus jotta pystyy asettumaan asiakkaan asemaan ja siten auttamaan asiakasta rakentavasti, mutta myötätunto voi joskus muuttua myötätuntuupumukseksi, eli emotionaaliseksi uupumukseksi. Se voi johtaa ammatillisen itsetunnon heikkenemiseen, koska työntekijä voi tuntea riittämättömyyden tunnetta. Myötätuntuupumus vaikuttaa myös työn kehittämisen mielekkyyteen ja laajemmin koko työyhteisöön ja työntekijän elinpiiriin. Vähitellen se johtaa kyynisyyteen ja toivottomuuteen sekä jatkuvaan jännittyneisyyteen. Oireet ovat hyvin samankaltaiset kuin loppuunpalamisessa. (Nissinen 2012, 28 – 35, 39.)

Erilaisia itsesääätelykeinoja voi käyttää apuna tunnepitoisten asiakstapaamisten välissä. Mielikuvaharjoitukset on yksi tapa omien tunteiden ja ajatusten tarkastelemiseen sekä selkeyttämiseen. Omien sisäisten tuntemusten, eli sympaattisen hermoston tarkkaileminen on hyvä keino oman rentoutuneisuuden ylläpitämiseen. Tietoisuus oman kehon toiminnasta auttaa pitämään oman stressitason hallittavissa. Muita itsesääätelykeinoja ovat esimerkiksi niin sanotut ”puhdistautumisrituaalit” esimerkiksi keskustelu työkaverin kanssa, käsien pesu, ikkunan avaaminen tai mikä hyvänsä itsestä sopiva toiminto. Erilaiset hengitysharjoitukset auttavat kehoa ja ajatuksia rauhoittumaan. Asiakkaan tunnetilojen myötäily on tarpeellista mutta tärkeää on myös säädellä empatiareaktiota, jotta tunnetilat eivät jää vaikuttamaan esimerkiksi seuraavan tapaamiseen. Tunnetilan peilaamisen purkamisen keinoina voi käyttää esimerkiksi asennon vaihtamista, liikkumalla, hengitystavan muuttamisella, ilmeilyllä venyttelyllä ja muilla vastaavilla toimilla. (Nurhonen 2013.)

7 KOUVOLAN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖN VANHA PALVELUMALLI

Vanhassa mallissa työntekijöitä oli yhteensä 17 ja alueet oli jaettu pohjoisen, etelän ja ns. ”keskisen” alueen mukaan siten, että kaikki Kouvolan alueen asiakkaat ovat asuinpaikan mukaan eri toimipisteen asiakkaina, kiireellisyydestä tai kiireettömyydestä riippumatta. Toimipisteinä olivat Kouvolan, Kuusankosken, Valkealan, Inkeröisten ja Korian sosiaalitoimistot. Asiakkaat oli jaettu alueittain iän mukaan alle 25-vuotiaisiin ja yli 25-vuotiaisiin. Yli 25-vuotiaat asiakkaat oli pääasiallisesti jaettu sukunimen mukaan eri työntekijöille. Sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla ei ollut erillistä puhelinaikaa ja asiakkaat yrittivät tavoittaa työntekijää mihin aikaan tahansa puhelimitse tai jättämällä viestin työntekijän vastaajaan. Toimeentulotukihakemuksessa oli myös kohta, johon

asiakas saattoi laittaa merkinnän siitä, että haluaa ajan sosiaalityöntekijälle/ohjaajalle, jolloin etuuskäsittelijä tiedotti työntekijää ajanvarauspyynnöstä. Tiedon saatuaan työntekijä otti yhteyttä asiakkaaseen. Uusi asiakas ohjautui sosiaaliohjaajalle joka teki tilannearvion, jossa päätettiin johtaako asiakkaan asia prosessin seuraan vaiheeseen. Mahdollisen toimeentulotukiasian käsitteli etuuskäsittelijä. Asiakkaalle nimettiin ohjaaja tai sosiaalityöntekijä jonka jälkeen asiakkaan prosessi eteni alla olevan kaavion mukaisesti (kuva 1).



Kuva 1. Uuden asiakkuuden prosessikaavio (Kouvolan kaupunki 2011)

Työnkuva

Kaikkien työnkuvaan kuuluvat sosiaalityö, sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminnan päätökset, enintään 28 vuorokautta kestävä pähdehoidon myöntäminen, ohjaus- ja neuvontatyö, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen, sekä sosiaalinen luototus.

8 OVI-TOIMINTA

8.1 Uuden toimintamallin kuvaus

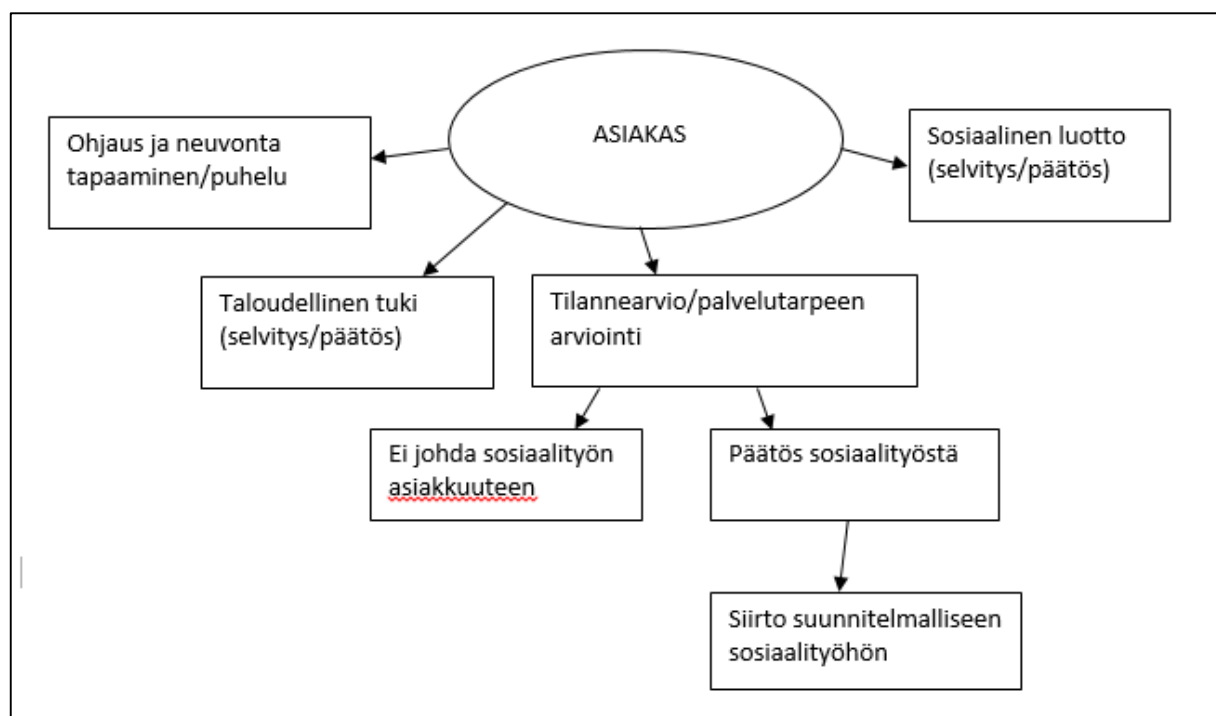
Kouvolan kaupungin uusi aikuissosiaalipalveluiden asiakaslähtöinen OVI-toimintamalli tarkoittaa kaupungin asukkaille tarkoitettua asiakaspalvelua, josta henkilö saa tarvitessaan nopeaa, hetkellistä tukea tai mahdollisesti hänet ohjataan suunnitelmallisen sosiaalityön palveluun.

Sosiaalipalveluiden tehtävänä yleisesti ottaen on edistää sekä ylläpitää asukkaiden ja yhteisöjen hyvinvointia, terveyttä sekä sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä, järjestämällä tarpeen mukaisia sosiaali- ja terveystalvaeluja. Tehtävänä on myös osallisuuden vahvistaminen ja sosiaalisten olojen kehittäminen sekä yksilöiden ja perheiden riittävän toimeentuloturvan takaaminen. (Kouvolan kaupunki.)

OVI muodostuu sanoista ohjaus, vastaanotto ja informointi. Suunnitelmallinen sosiaalityö on jaettu uudessa toimintamallissa kahteen eri alueen tiimiin, pohjoiseen ja eteläiseen. Maantieteellisesti rajana toimii Kouvolan läpi kulkeva junarata. Palvelu tapahtuu arkipäivisin ja virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystys päivystää kaikkina päivinä ympäri vuorokauden.

Suunnitelmallisen sosiaalityön alueet on jaettu vain pohjoiseen ja eteläiseen alueeseen. Asiakkaan tilanteen kiireellisyys sekä tuen tarpeen jatkuvuus määrittelee ohjautuuko asiakas OVI-tiimiin vai suunnitelmallisen työn tiimiin. Asiakas siirtyy suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin tarpeen mukaan kun kiireelliset asiat on saatu hoidettua. Asiakas ottaa yhteyttä omaan työntekijään puhelinaikana jos hän on suunnitelmallisen sosiaalityön asiakas tai hänelle on varattu uusi aika edellisellä tapaamisella. Uudet asiakkaat ottavat puhelimitse yhteyttä sosiaalityön neuvontapuhelimeen jossa puhelimeen vastaa päivystäjä. Suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkuuteen voi ohjautua myös suoraan lastensuojelun tai psykiatrisen sairaalan kautta.

Asiakkaan soittaessa palvelupuhelimeen soittoon vastaa päivystäjä, joka kirjoittaa asiakkaan ongelman ja antaa ohjeet tai neuvoo oikeaan paikkaan. Sosiaalisen luoton tai taloudellisen tuen ollessa kyseessä työntekijä tekee selvityksen jälkeen asiasta päätöksen (kuva 2). Jos asiakkaan ongelma on monimuotoisempi tai haastavampi, työntekijä tekee tilannearvion ja ohjaa asiakkaan suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin.



Kuva 2. Työtehtävät OVI-tiimissä. (Rämä 2014)

Toimintamallissa työskentelee syksyllä 2014 sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia yhteensä 17. OVI-tiimissä työskentelee 8 henkilöä, joista sosiaalityöntekijöitä on 2 ja ohjaajia 6. Suunnitelmallisessa sosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia yhteensä 9. Molemmilla alueilla on 4,5 työntekijää, joista sosiaalityöntekijöitä on 3 ja sosiaaliohjaajia 1,5 henkilöä. Sosiaaliohjaajista yhden työpanos jakautuu molempiin tiimeihin puoliksi. Alun perin keksällä OVI-tiimissä oli 5 ohjaajaa mutta melko nopeasti sinne siirrettiin suunnitelmallisesta sosiaalityöstä yksi ohjaaja, joka jäi pysyvästi OVI-tiimin työntekijäksi. (Antman 2014.)

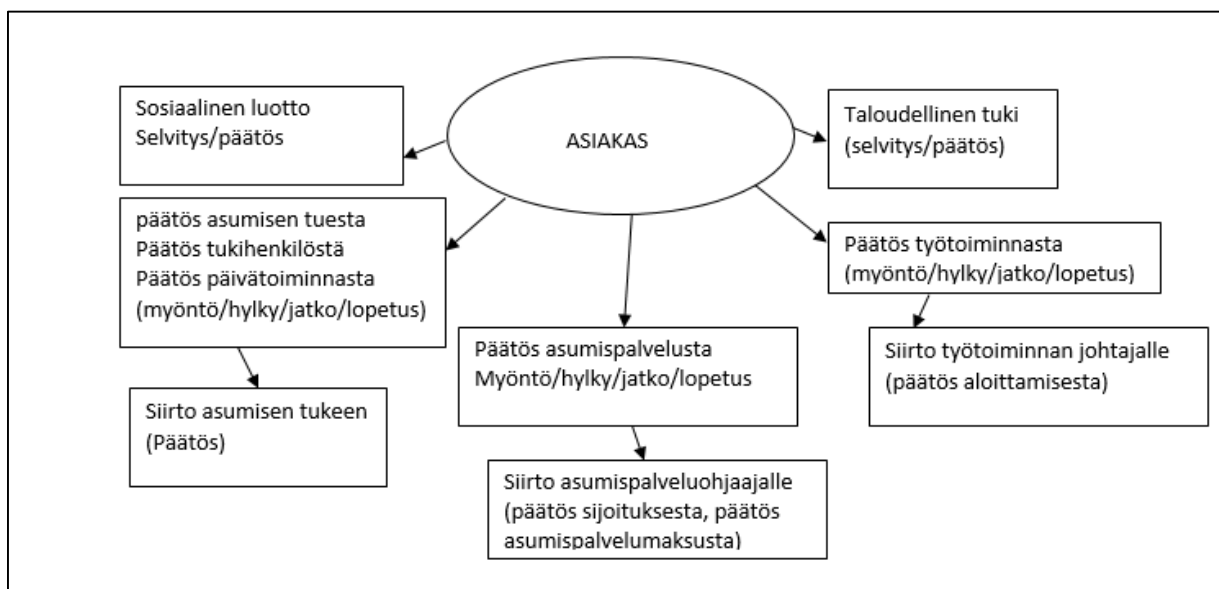
OVI-tiimissä toimii arkipäivisin sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Tiimin toinen työntekijä vastaa puhelimeen aamupäivällä ja toinen iltapäivällä. Puhelinpäivystajat ovat maanantaisin klo 9–12 ja tiistaista perjantaihin klo 9–12 ja klo 13–

15. Tiimi päivystää viikon kerrallaan, ja päivystysten ulkopuolisen ajan he toimivat palveluohjaustyössä asiakkaiden kanssa. Edellä mainittu tilanne on syksyiltä 2014, ja työtavat muokkautuvat kaiken aikaa.

Asiakkaat voivat olla päivystysasiakkaita, jotka ovat vaatineet useamman tapaamisen mutta eivät kuitenkaan kuulu suunnitelmallisen sosiaalityön piiriin. Asiakkaat voivat olla myös ajanvarausasiakkaita, jolloin he ovat varanneet ajan henkilökohtaiseen tapaamiseen. Yleisesti ottaen sosiaaliohjaaja voi tavata asiakkaan korkeintaan kolme kertaa, jonka aikana asiakkaan ongelma on pyrittävä saamaan päätökseen tai siirrettävä eteenpäin oikean palvelun piiriin. (Jokivuori 2014.)

8.2 Suunnitelmallisen sosiaalityön työnkuva

Uudessa toimintamallissa suunnitelmallisen sosiaalityön, eli TUPA-tiimin tehtävinä on sosiaalityö, sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta, päätöksen teko asumisen tuesta, tukihenkilöstä ja päivätoiminnasta, päätökset asumispalvelusta, sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen ja enintään 28 vuorokautta kestävä pähkehoidon myöntäminen (kuva 3).



Kuva 3. Työtehtävät TUPA-tiimissä (Rämä 2014)

9 TOIMINTAMALLIEN EROT

9.1 Vanha toimintamalli

Vanhan toimintamallin ongelmana oli se, että kiireelliselle asialle ei ollut erikseen työntekijää ja asiakkaan asia saattoi viivästyä työntekijän muiden kiireiden vuoksi. Työntekijöiden aika on saattanut mennä pääasiassa kiireellisten asioiden hoitamiseen niin, että suunnitelmalliselle sosiaalityölle ei ole jäänyt enää tarpeeksi aikaa tai päinvastoin. Puhelinajan puuttuminen aiheutti sen, että työntekijälle kertyi paljon vastaamattomia puheluita ja vastaajaviestejä, koska puhelimeen ei voinut vastata silloin kun työntekijällä oli asiakastapaaminen.

9.2 Uusi toimintamalli

Molemmissa tiimeissä on puhelinajat. OVI-tiimissä puhelinaika on useamman tunnin päivässä, kun taas suunnitelmallisen työn puhelinaika on arkisin klo 9 - 10. Sosiaalinen luototus ja ennakolliset lastensuojeluilmoitukset ovat siirtyneet kokonaan OVI-tiimin käsiteltäväksi uusien asiakkaiden osalta. OVI-tiimi vastaa pääasiassa akuuttien asioiden hoidosta, ohjauksesta ja neuvonnasta, tilannearvioiden tekemisestä ja palveluntarpeen arvioinnista, sekä tekee päätöksen sosiaalityöstä. Uudessa toimintamallissa kaikki puhelut ohjautuvat yhteen puhelinnumeroon uusien asiakkaiden osalta. Puhelimeen vastaa sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä, joka kartoittaa asiakkaan ongelman ja päättää asian tai ohjaa asiakkaan oikeaan suuntaan. Päivystysvastuussa on useampi henkilö, jolloin päivystävien vastuu jakaantuu usealle henkilölle.

10 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

10.1 Tutkimuksen tavoitteet ja kohderyhmä

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden tuntemuksia uuden toimintamallin aloitusvaiheesta, kuten palvelun laadusta ja asiakaslähtöisyydestä, työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta, sekä ajankäytöstä ja työn rakenteesta ajankäyttöön nähden. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, joita on yhteensä 17 henkilöä.

10.2 Tutkimusongelma

Valtakunnallisesti on asiakkaan ääni ja osallisuus, eli asiakaslähtöisyys noussut yhdeksi tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. Asiakasta kuunnellaan ja hänen omat mielipiteensä otetaan huomioon. On tärkeää ymmärtää että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen on myös Kouvolan kaupungin kehittämisen kohteena. Jotta asiakaslähtöinen palvelu saadaan toimivaksi, tulee toimintamallia muokata. Työntekijä ja asiakas osaltaan rakentavat yhdessä toimivaa mallia. On tärkeää ja mielenkiintoista tutkia miten uusi toimintamalli on lähtenyt käyntiin ja miten työntekijät sen kokevat. Aikaisempi malli oli työntekijän kannalta hyvin kuormittava, ja halusimme tutkia heidän tuntemuksiaan ja työssäjaksamista uuden toimintamallin alkuvaiheessa. Aiemmin asiakkaan palveluun pääsy on ollut melko hidasta kiireellisissä asioissa. Nyt halusimme selvittää onko tilanne muuttunut siltä osin. Tuleeko kiireelliset asiat hoidettua nopeammin ja onko suunnitelmalliseen sosiaalityöhön nyt enemmän aikaa? Riittävätkö henkilökunnan resurssit ja jaksaminen vai kuormittaako uusi malli liikaa?

Tutkimusongelmaksi muodostui: Millaisia kokemuksia kesäkuussa 2014 aloittanut Kouvolan kaupungin aikuissosiaalipalveluiden uusi toimintamalli on tuonut sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille?

Halusimme selvittää työntekijöiden tuntemuksia siitä, miten he ovat kokeneet työn kiireellisyyden, työssäjaksamisen, onko työ selkeytynyt entiseen toimintamalliin verrattuna ja saako asiakas asiakaslähtoisempää palvelua.

10.3 Toteutusaikataulu

Aloitimme suunnitelman teon keväällä 2014. Sopimus opinnäytetyöstä tehtiin 22.4.2014 Kouvolan kaupungin kanssa ja tutkimuslupa haettiin Kouvolan kaupungilta heti sen jälkeen. Tutkimuslupa myönnettiin 23.7.2014. Runko työlle tehtiin kesän aikana, mutta itse viitekehysten kirjoittamistyö alkoi joulukuussa 2014. Pohdimme ensin kysymyksiä yhdessä ja sen jälkeen myös yhteisessä palaverissa tilaajatahon kanssa siitä, millaisia asioita tilaaja haluaa tietää. Tämän jälkeen kysymykset muokattiin lopulliseen muotoon ja testattiin pienellä joukolla. Kysymykset saimme valmiiksi alkusyksystä, ja ne lähetettiin marraskuun 2014 alussa. Vastaukset saapuivat marraskuun aikana, jonka jälkeen aloitimme vastausten analysoinnin.

10.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytimme kokonaistutkimusta koska perusjoukko on kohtuullisen pieni ja tutkimusongelman kannalta oli tarkoituksenmukaista ottaa koko perusjoukko mukaan tutkimukseen (Virsta).

Aineistonkeruumenetelmänä oli kvantitatiivinen menetelmä ja aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla (Vilka 2005, 73 - 74). Kvantitatiivinen tutkimus valittiin siksi, että ilmiöön vaikuttavat muuttujat ovat ennestään tunnettuja yleisellä tasolla ja halusimme tarkastella tuloksia erilaisten tunnuslukujen kautta. Yleisin kvantitatiivinen menetelmä on kyselylomake, joka toteutetaan joko posti- tai internetkyselynä. Kyselylomakkeen toteutimme postikyselynä. Vastaajille lähetettiin sisäisellä postilla kyselylomake saatekirjeen kera ja mukana oli palautuskuori joka palautettiin myös sisäisellä postilla. (Kananen 2011, 12 – 14.) Kyselylomakkeen kysymykset voidaan muotoilla monella eri tavalla. Tässä kyselyssä kysymykset on laadittu strukturoituun muotoon jotta kysymykset tarkoittavat samaa kaikille vastaajille ja näin vastaukset ovat luotettavammalla kun tulkinnan mahdollisuuksia ei ole. Lomake on laadittu siten että vastaamiseen ei mene liian kauan aikaa ja ulkoasu suunniteltu siten että sitä on selkeä lukea. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 193 – 203.)

Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 17. OVI-tiimille lähetettiin 9 kyselylomaketta ja TUPA-tiimille 8 kyselylomaketta. Vastauksia saimme yhteensä 14. Molemmilta tiimeiltä tuli 7 vastausta. Kokonaisvastausprosentti oli varsin korkea, vajaa 83 %. OVI-tiimillä vastausprosentti oli 77 % ja TUPA-tiimillä vastausprosentti oli 87 %.

10.5 Kyselylomakkeen sisältö ja rakenne

Esitimme pääasiassa strukturoituja kysymyksiä valmiine ”väittämineen”, joista vastaajat valitsivat mielestään sopivimman vaihtoehdon. Strukturoidussa kyselyssä kysymykset ja vastausvaihtoehdot on rajattu etukäteen ja vastaajilla ei ole vastausasteita tulkinnoille. Kysymykset harkitsimme tarkkaan, ja ne on esitettävä, jotta saimme vastaukset juuri niihin kysymyksiin joita olimme etsimässä. Kohderyhmä oli meille ennestään tuttu, joten kysymysten muotoilun saatoimme tehdä siten, että vastaajille käsitteet olivat tuttuja (ks. Vilka 2005, 86 - 87.) Viimeinen kysymys oli puolistrukturoitu, avoin kysymys. Käytimme kyselylomakkeessa Likert-asteikkoa, jossa vastausvaihtoehto 1 tarkoittaa täysin samaa

mieltä ja vaihtoehto 5 täysin eri mieltä. Näin saimme mitattua mielipiteiden eri asteita. (Virsta.)

Kyselylomakkeet, yhteensä 17 kappaletta, postitettiin saatekirjeen kera Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille marraskuun 2014 alussa. Vastausaikaa oli marraskuun 2014 loppuun asti. Kyselylomakkeeseen vastaaminen oli vapaaehtoista, ja osallistujille taattiin anonymiteetti. (Kuula 2011, 106 – 107, 212 – 213.) Kyselylomakkeen lopussa oli avoin kysymys joka saattoi sisältää tunnistamisriskin, joten se on käsitelty vain yleisellä tasolla siten, että vastaukset on ensin kirjoitettu kaikki paperille ja niistä on nostettu esiin useimmin toistuvat samat aiheet. (Virsta.)

Kyselylomakkeet olivat hiukan erilaisia eri tiimille. OVI-tiimillä oli yhteensä 13 kysymystä ja TUPA-tiimillä oli yhteensä 10 kysymystä. Yhteisiä kysymyksiä oli yhteensä 6. Tarve erilaisiin kysymyksiin tuli siitä, että tiimien työ on hyvin erilaista. Oli tarpeen kysyä hiukan erilaisia asioita varsinkin vanhan ja uuden toimintatavan vertailemiseksi. OVI-tiimillä on lähinnä kiireelliset asiat, jolloin ohjausta annetaan myös puhelimitse, kun taas TUPA-tiimiin tullessaan asiakas tarvitsee monimuotoisempaa ja kokonaisvaltaisempaa tukea. Kysymykset liittyivät asiakkaan saamaan palveluun, laatuun ja työntekijän työssä jaksamiseen ja tuntemuksiin uudesta toimintamallista. Analysoimme tulokset erikseen OVI-tiimin ja TUPA-tiimin osalta koska kysymykset poikkeavat toisistaan.

10.6 Aineiston analysointi

Vastaukset muutimme numeeriseen muotoon jolloin saimme muodostettua tulkintaa helpottavia taulukoita ja kaavioita. Päädyimme taulukkomuotoon, koska sitä on helppo analysoida ja tulkita. Vastausten analysoinnissa yhdistimme positiiviseksi vastaukseksi täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevat vastaukset. Negatiiviseksi vastaukseksi yhdistimme täysin eri mieltä ja jokseenkin erimieltä olevat vastaukset. Vaikea sanoa -vastaukset tulkitsimme tyhjiksi, eli ei kantaa ottaviksi vastauksiksi.

10.7 Aiempia tutkimuksia

Aiempia tutkimuksia aikuissosiaalityöstä on tehty melko paljon. Tampereen yliopiston opiskelija Piia Wallenius on tehnyt pro gradu -tutkielman joka koski Tampereen aikuissosiaalityön organisaatiomuutoksen alkuvaiheen arviointia

sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa on selvitetty muun muassa muutoksen vaikutusta työn sisältöön, työtapojen yhtenäistämiseen, aikuis-sosiaalityön kehittämiseen, työn arvostukseen ja työhyvinvointiin. Muutos koettiin pääosin positiiviseksi ja merkittäväksi aikuissosiaalityön kehittämisen ja työtapojen selkeyttämisen kannalta. Työn koetaan muuttuneen myös siltä osin että se ei ole enää pelkkää toimeentulotuen käsittelyä, vaan nimenomaan sosiaalityötä. Toimeentulotuki ei enää ole määrittelemässä aikuissosiaalityötä vaan yhtenä työvälineenä. Toisaalta taas toimeentulotuen eriyttäminen aiheutti myös huolta siitä, että asiakkaat jäisivät vaille henkilökohtaista asiointia. (Wallenius 2012.)

Janika Heinonen Jyväskylän yliopistosta on tehnyt pro gradu -tutkielman vuonna 2012, jossa hän on tutkinut työssä oppimista ja työhyvinvointia muuttuvassa organisaatiossa. Heinonen on tutkinut Jyväskylän aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista sekä niiden välisestä suhteesta kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen. Tutkimuksessa tulee esille työntekijöiden kokema jatkuva kiire, asiakkaita koetaan olevan liian paljon työntekijämäärään nähden ja näin ollen he kokevat työssä jatkuvaa ajankäyttöön liittyvää painetta. Kriisien ja muiden yllättävien ja nopeasti selvitettävien asioiden koettiin vievän paljon työaika. Jyväskylässä toimeentulotuen koetaan vievän resursseja sosiaalityöltä ja sen kehittämiseltä. Työhyvinvoinnin koetaan olevan merkittävä osa työtä. Työssä viihtymisen koetaan olevan keskeinen elementti työhyvinvoinnille. Työhyvinvointia edistävinä tekijöinä nähtiin olevan mm. työn mielekkyys, työn kehittäminen, viihtyvyys työssä ja työn haastavuus, innostus työhön ja se että työ ei tunnu liian raskaalta. (Heinonen 2012.)

Sosiaalialan osaamiskeskus pääkaupunkiseudulla on toteuttanut käytännön tutkimushankkeen vuosina 2010 - 2012: visio vahvasta aikuissosiaalityöstä-hanke. Lähtökohtana vahvalle sosiaalityölle nähtiin hankkeessa asiakaslähtöisyys ja asiakkaan voimaannuttaminen. Suunnitelmallisen sosiaalityön priorisointi sattumanvaraisuuden sijaan koettiin tärkeäksi. Työn laatuun ja työntekijän reflektiivisyyteen todettiin tarpeelliseksi panostaa lisää. Työparityöskentelyä kehitettiin työyhteisötason kehittämistyössä ja sen todettiin työmenetelmänä olevan erittäin tärkeä ja vaikuttavan myös työntekijän työhyvinvointiin. Työmenetelmien kehittäminen ja uudistaminen on tärkeää sosiaalityön kehittämisen kannalta. Dokumentointi on asiakkaan ääni ja tuo näin läpinäkyvyyttä työhön. (Jouttimäki, Kangas & Saurama 2011.)

11 TULOKSET

Tarkastelemme seuraavaksi tulokset molempien tiimien osalta ja analysoimme vastaukset. Kaikista vastauksista ei tässä ole esitetty taulukkoa, mutta ne ovat tutkimuksen liitteenä (liite 3).

11.1 OVI-tiimin kyselyn tulokset

Uuden toimintamallin myötä asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisemmin

Kokonaisvaltaista huomiointia koskevan väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä (42 %) tai täysin eri mieltä (15 %) oli yhteensä yli puolet vastanneista. Jokseenkin samaa mieltä oli alle 30 % mutta täysin samaa mieltä ei ollut kukaan. Vastanneista alle 15 % koki vaikeaksi sanoa, saako asiakas kokonaisvaltaisempaa huomiota. Vastauksista voidaan päätellä, että suurimman osan mielestä asiakasta ei huomioida uudessa toimintamallissa kokonaisvaltaisemmin aikaisempaan toimintamalliin verrattuna.

Uuden toimintamallin myötä asiakkaan saama palvelu nopeutuu

Lähes puolet (42 %) vastanneista koki vaikeaksi sanoa, saako asiakas nopeammin palvelua uudessa toimintamallissa. Väittämästä täysin eri mieltä (14 %) tai jokseenkin eri mieltä (14 %) oli yhteensä reilu neljännes. Jokseenkin samaa mieltä oli 14 %, mutta täysin samaa mieltä väittämästä ei ollut kukaan. Vastanneista moni (42 %) oli sitä mieltä, että palvelu ei nopeudu uudessa toimintamallissa aiempaan verrattuna.

Asiakas ohjautuu sujuvasti tiimistä toiseen

Täysin samaa mieltä tai eri mieltä asiakkaan sujuvasta ohjautuvuudesta tiimien välillä ei ollut kukaan, mutta jokseenkin eri mieltä oli yli puolet (57 %) vastanneista. Jokseenkin samaa mieltä oli vain 14 %. Vastanneista reilu neljännes koki vaikeaksi sanoa mielipidettä ohjautuvuudesta. Vastauksista voidaan päätellä että asiakkaan ohjautumisen tiimistä toiseen ei koeta olevan sujuvaa.

Työntekijävaihdosten vaikutus asiointiin

Vastanneista suurin osa (71 %) on jokseenkin eri mieltä siitä, että työntekijävaihdokset eivät vaikuttaisi asiakkaan asioinnin etenemiseen. Vastanneista 14 % on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Työntekijän mahdollisella

vaihtumisella on selkeästi vaikutusta siihen, miten asiakkaan asia hoituu (kuva 4).



Kuva 4. Työntekijävaihdojen vaikutus asiointiin

Dokumentointiin on riittävästi aikaa

Vastanneista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä suurin osa (86 %). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan mutta jokseenkin samaa mieltä oli 14 % vastanneista. Vastauksista voidaan päätellä että aikaa dokumentointiin ei koeta olevan riittävästi.

Selkeä ja ajan tasalla oleva dokumentointi

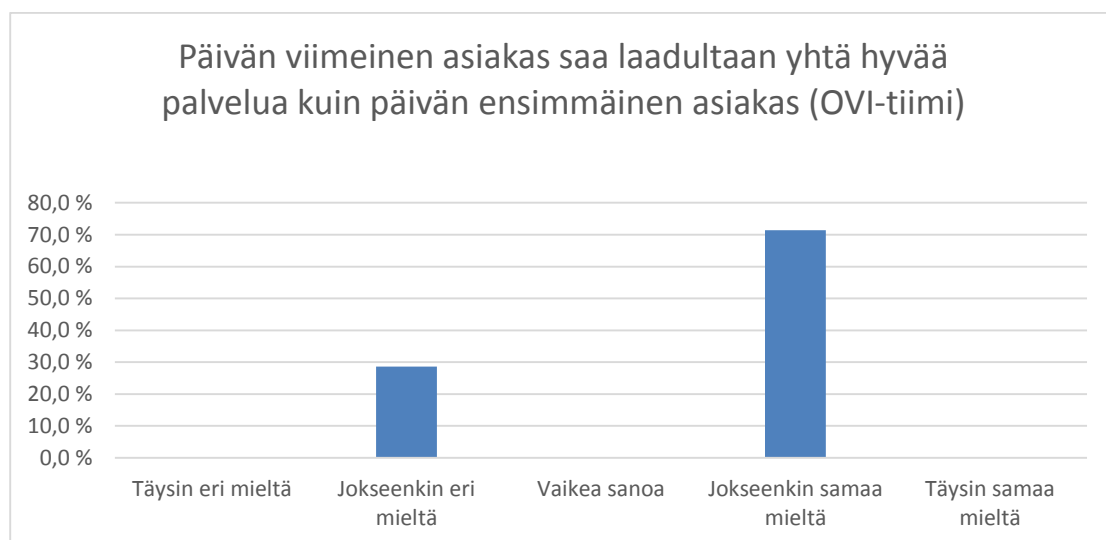
Vastanneista täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä dokumentoinnin ajantasaisuudesta ja selkeydestä oli 85 %. Vastanneista 14 % koki vaikeaksi sanoa mielipidettä selkeydestä ja ajantasaisuudesta. Yksikään vastanneista ei ollut väittämstä täysin samaa mieltä. Asiakasdokumentoinnin ei siis pääsääntöisesti koeta olevan selkeä ja ajan tasalla oleva.

Puhelinneuvontaan järjestetty aika

Vastaukset puhelinneuvontaan järjestetystä ajasta jakoi vastaajat kahtia. Jokseenkin samaa mieltä siitä, että puhelinneuvontaan järjestetty aika on sopiva, oli alle puolet (42 %) kun taas yli puolet (57 %) oli jokseenkin eri mieltä. Kah-tiajakoisuus vastauksissa viittaa siihen, että kehitettävää puhelinneuvonnassa vielä on.

Palveluiden laadukkuus päivän ensimmäisestä asiakkaasta päivän viimeiseen asiakkaaseen

Vastanneista huomattava osa (71 %) oli sitä mieltä että asiakas saa yhtä laadukasta palvelua riippumatta siitä, mihin aikaan päivästä hän ottaa yhteyttä. Vastanneista 28 % oli sitä mieltä että asiakkaan saama palvelu ei ole laadultaan yhtä tasaista päivän aikana (kuva 5).



Kuva 5. Palveluiden laadukkuus päivän ensimmäisestä asiakkaasta päivän viimeiseen asiakkaaseen

Työntekijöiden palautuminen asiakastilanteista

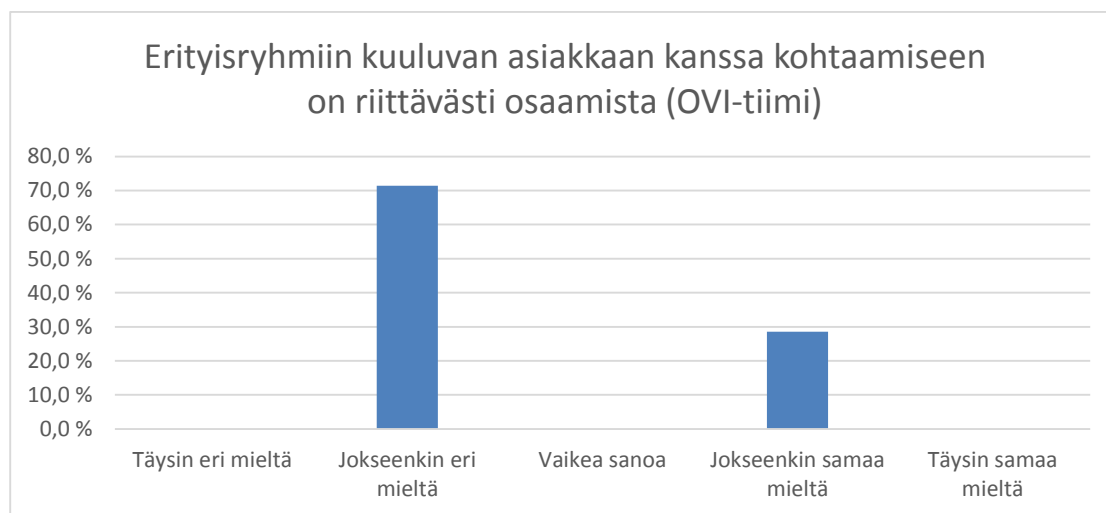
Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että aikaa ja keinoja asiakastilanteista palautumiseen ei ole riittävästi (kuva 6). Täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä ei ollut kukaan, joten vastauksista voidaan päätellä että tämä on ongelma jota olisi aiheellista pohtia.



Kuva 6. Työntekijöiden palautuminen asiakastilanteista

Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaamisen osaaminen

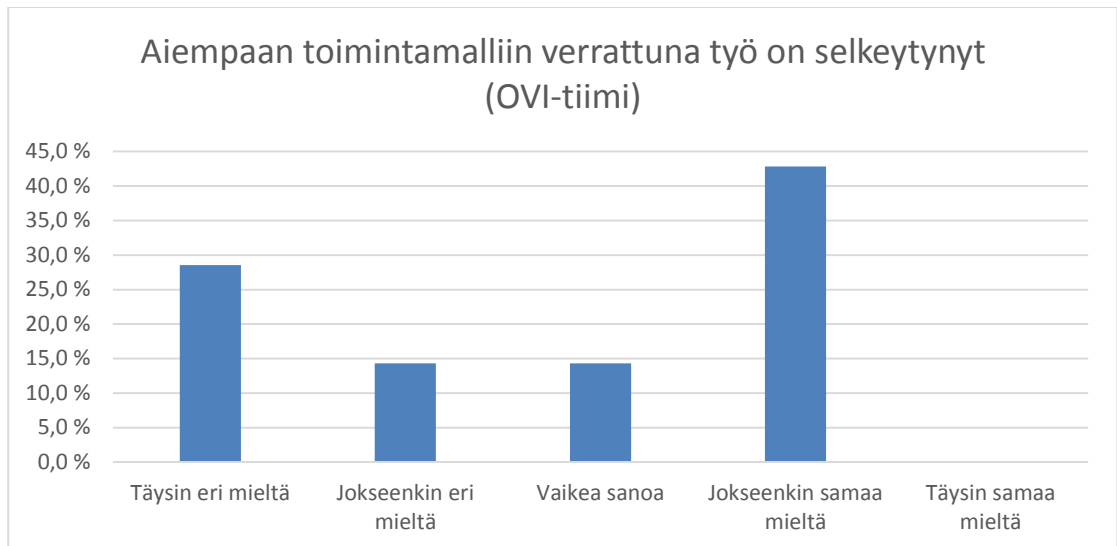
Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaaminen oli suurimmalle osalle työntekijöistä haasteellista. Vastanneista 71 % oli sitä mieltä, että erityisryhmiin kuuluvan asiakkaan kohtaamiseen ei työntekijöillä ole riittävästi osaamista. Reilu neljännes (28 %) oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että osaamista on riittävästi. Vastauksista voidaan päätellä, että tämä on asia, jonka suurin osa kokee työssään ongelmalliseksi. (kuva 7).



Kuva 7. Erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaamisen osaaminen

Työn selkeytyminen uuden toimintamallin myötä

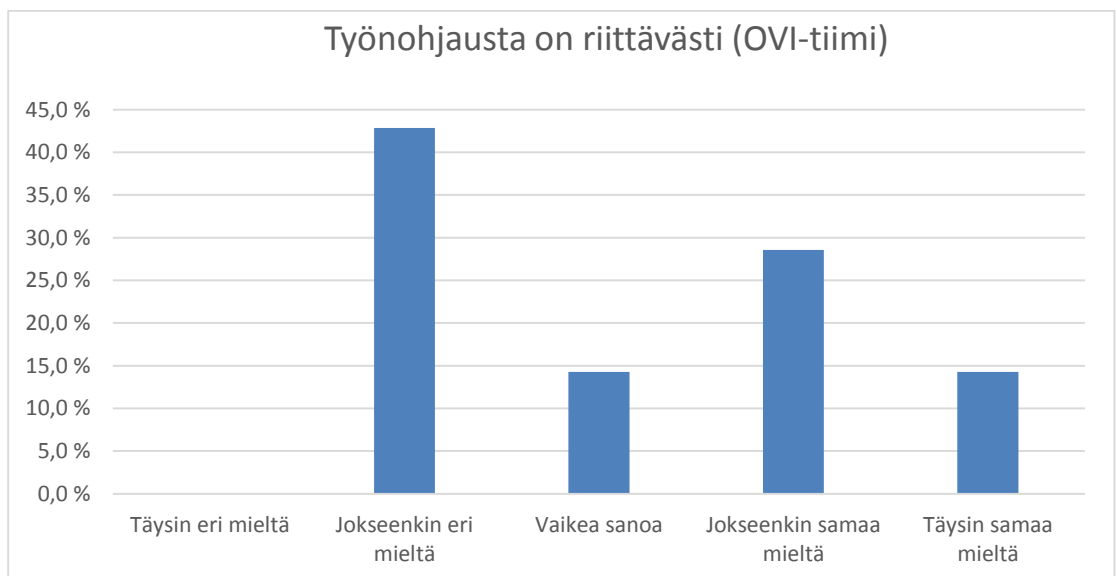
Vastaukset jakautuivat hyvin selkeästi kahtia. Toisilla korostui voimakkaasti käsitys siitä, että työ ei ole selkeytynyt (43 %), ja lähes puolella (43 %) vastanneista oli kuitenkin mielipide positiivisesta muutoksesta aiempaan verrattuna (kuva 8).



Kuva 8. Työn selkeytyminen uuden toimintamallin myötä

Työnohjauksen riittävyys

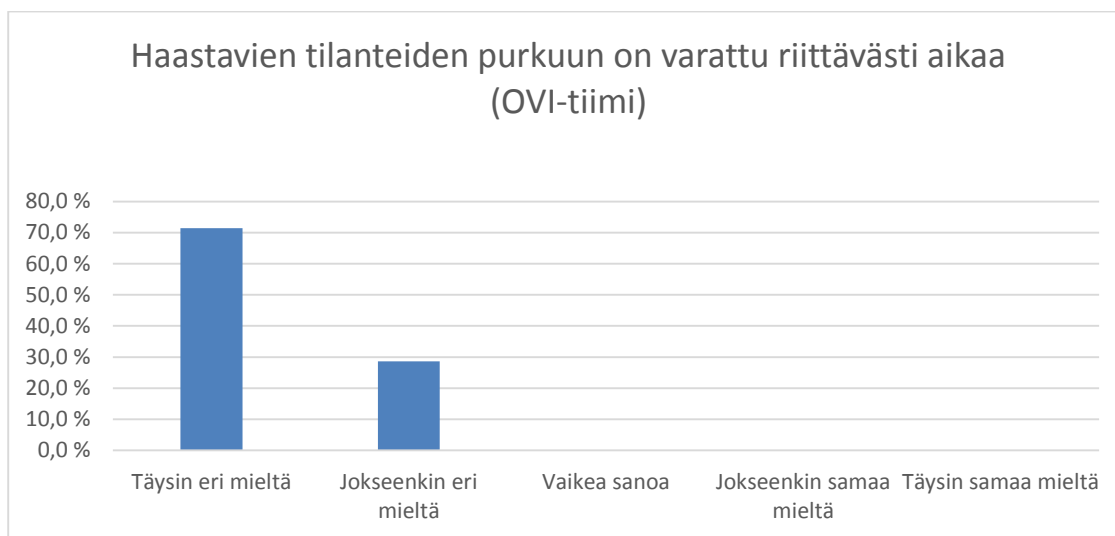
Työnohjausta koskevassa väitteessä jakautuivat vastaukset melko lailla kahden suuntaan. Vastanneista vajaa puolet oli jokseenkin samaa- tai täysin samaa mieltä siitä että työnohjausta on riittävästi. Sama määrä vastanneista koki että työnohjausta ei ole riittävästi. Vastauksista voidaan päätellä että lähes puolet kokee työnohjauksen vähäisyyden ongelmaksi (kuva 9).



Kuva 9. Työnohjauksen riittävyys

Haastavien tilanteiden purkuun varattu aika on riittävä

Kaikki vastaajat olivat jokseenkin- tai täysin eri mieltä siitä että haastavien tilanteiden purkuun olisi varattu riittävästi aikaa. Tästä voidaankin päätellä että työntekijät kokevat purkuun varatun ajan riittämättömäksi (kuva 10).



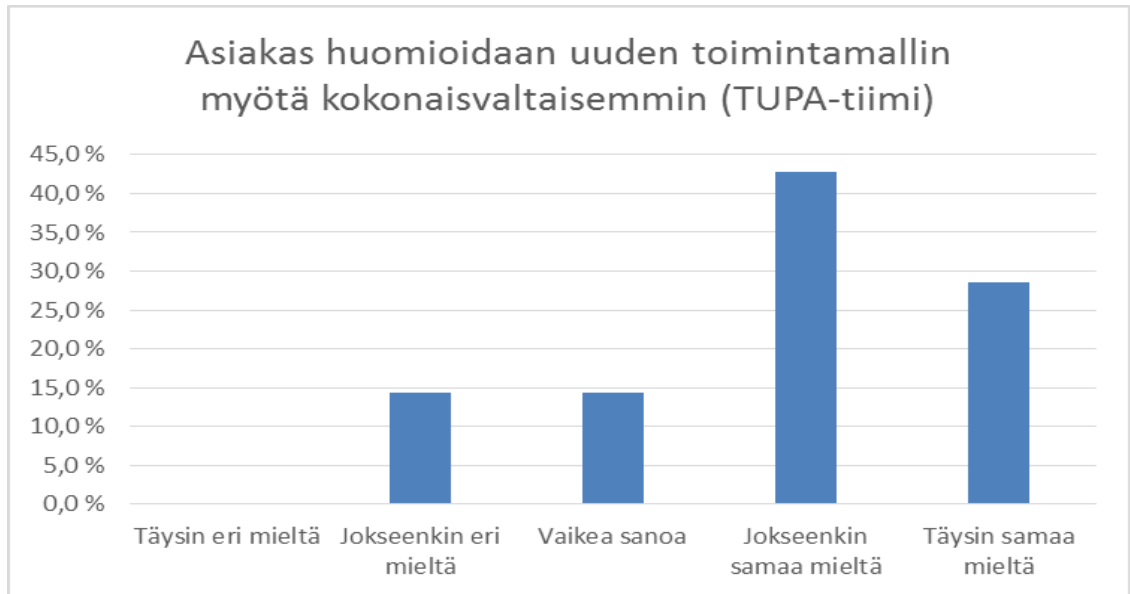
Kuva 10. Haastavien tilanteiden purkuun varattu aika

Avoimista vastauksista OVI-tiimin kohdalla nousi esiin selkeästi resurssipula, henkilökuntaa koetaan olevan liian vähän asiakasmäärään verrattuna. Ongelmia on monesti asiakasta kohden useampi kuin yksi, jolloin asiakkaan tilanne muuttuukin haastavammaksi ja monimuotoisemmaksi. Työntekijät kokevat uupumusta valtavan työmäärän ja johtoportaan odotusten paineessa, mutta toisaalta lähiesimieheltä koetaan saatavan tärkeää tukea. Esille nousi myös tiimityöskentely, joka toimii ja joka koetaan voimavaraksi.

11.2 TUPA-tiimin kyselyn tulokset

Uuden toimintamallin myötä asiakas saa kokonaisvaltaisempaa huomiota

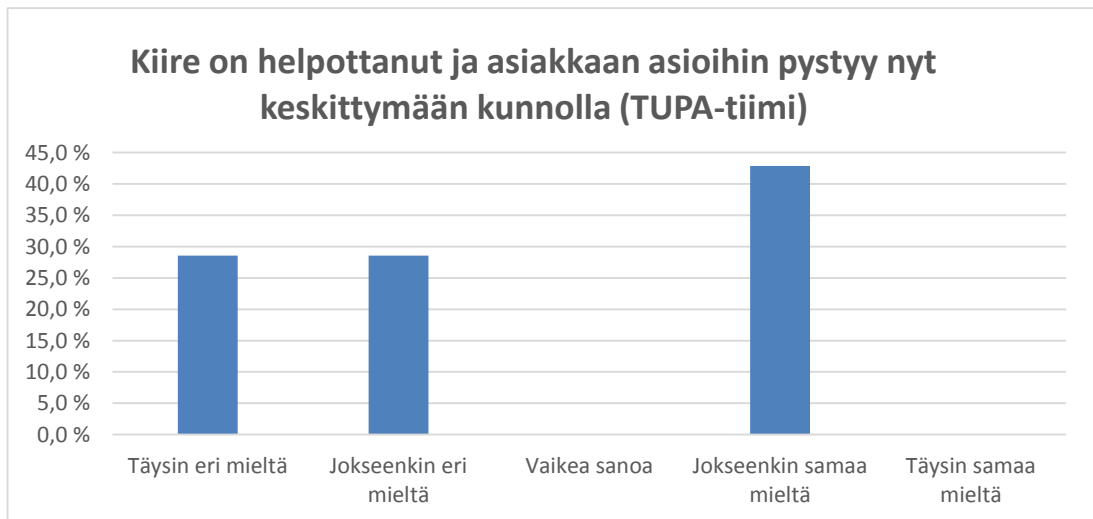
Vastaajista yhteensä 71 % oli sitä mieltä, että asiakas saa kokonaisvaltaisempaa palvelua uuden toimintamallin myötä. Eri mieltä väittämästä oli 14 %. Saman verran vastaajista koki vaikeaksi sanoa, huomioidaanko asiakas kokonaisvaltaisemmin vai ei. Suunnitelmallisen sosiaalityön osalta asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi koetaan selkeästi uudessa toimintamallissa paremmaksi (kuva 11).



Kuva 11. Uuden toimintamallin myötä asiakas saa kokonaisvaltaisempaa huomiota

Kiireen vaikutus

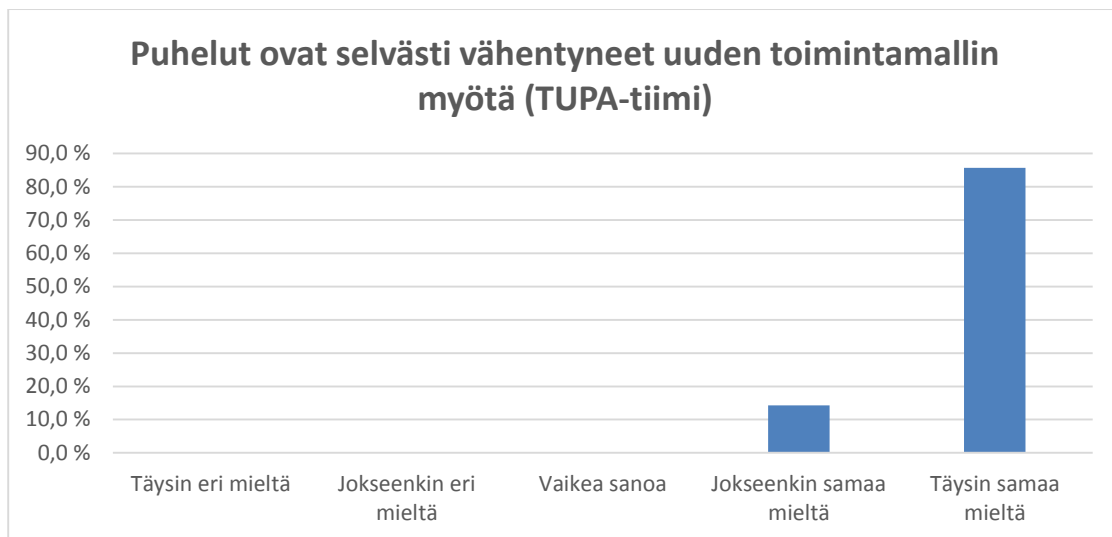
Lähes puolet (43 %) vastanneista oli sitä mieltä, että kiire on helpottanut ja asiakkaan asioihin pystyy nyt keskittymään paremmin kuin ennen. Reilusti yli puolet (57 %) taas on sitä mieltä, että kiire ei ole helpottanut uuden toimintamallin myötä (kuva 12).



Kuva 12. Kiireen vaikutus

Puhelujen määrän muutos

Vastanneet olivat kaikki samaa mieltä siitä, että uuden toimintamallin myötä puhelujen määrä on vähentynyt. Puheluiden koetaan selvästi uuden toimintamallin myötä vähentyneen. (kuva 13).



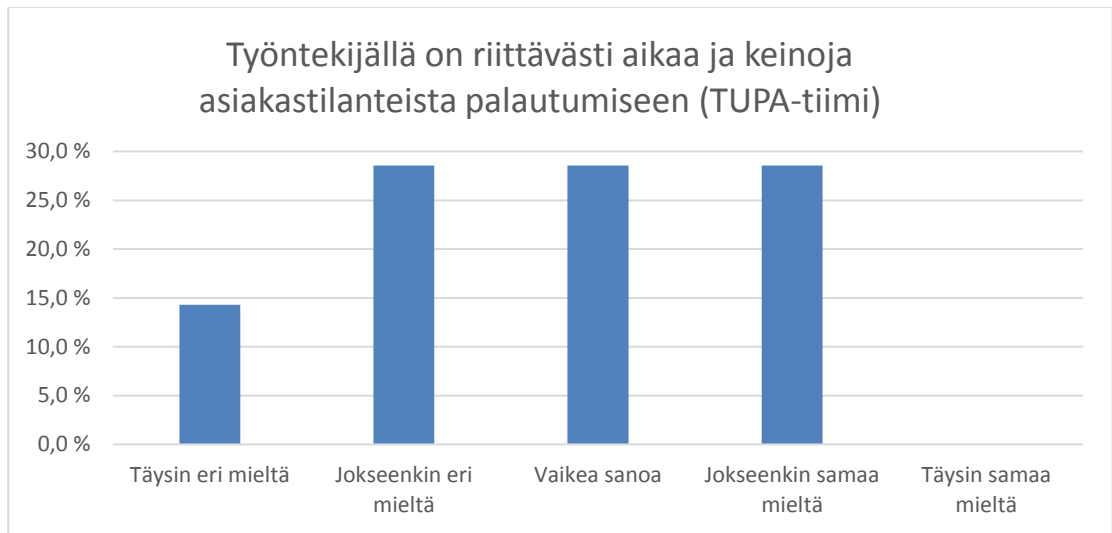
Kuva 13. Puhelujen määrän muutos

Selkeä ja ajan tasalla oleva dokumentointi

Dokumentoinnin koki selkeäksi ja ajan tasalla olevaksi reilu neljännes vastanneista (28 %). Sama määrä koki, että dokumentointi ei ole ajan tasalla ja selkeä. Vastanneista 42 % koki, että on vaikea sanoa onko dokumentointi selkeä ja ajan tasainen. Sosiaalityössä useampi ihminen voi työskennellä saman asiakkaan kanssa, jolloin on tärkeää että asiakkaan kaikki tieto on ajan tasalla; suunnitelmat, päätökset, aiemmat vaiheet ym. (Laaksonen ym. 2011, 12 – 13.)

Työntekijöiden asiakastilanteista palautuminen

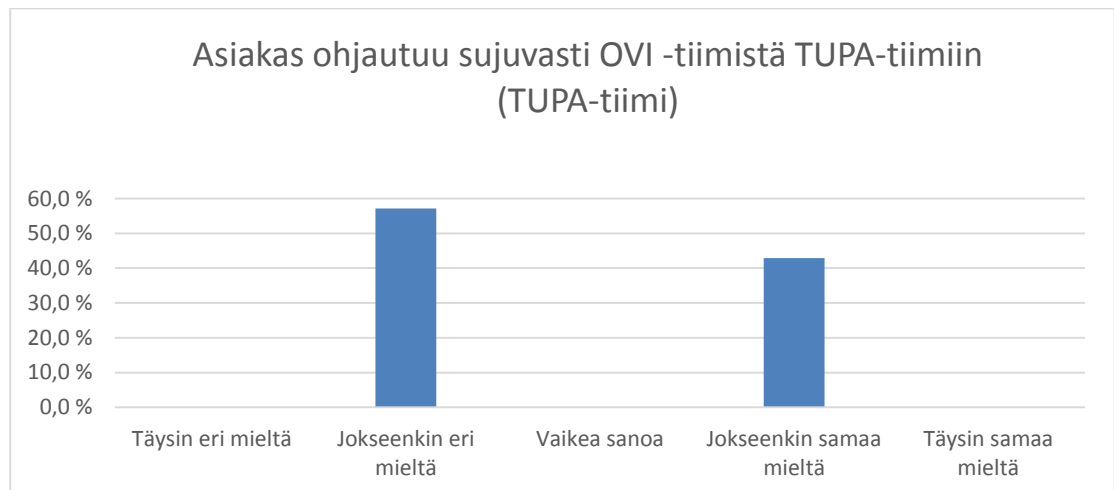
Vastanneista joko täysin eri mieltä (14 %) tai melko eri mieltä (28 %) oli yhteensä lähes puolet siitä että keinoja tai aikaa asiakastilanteista palautumiseen on riittävästi. Jokseenkin samaa mieltä oli reilu neljännes (28 %). Vastauksesta voidaan päätellä, että suurin osa kuitenkin kaipaisi lisää keinoja ja aikaa asiakastilanteiden väliin (kuva 14).



Kuva 14. Työntekijöiden asiakastilanteista palautumisen aika ja keinot

Asiakas ohjautuu sujuvasti tiimistä toiseen

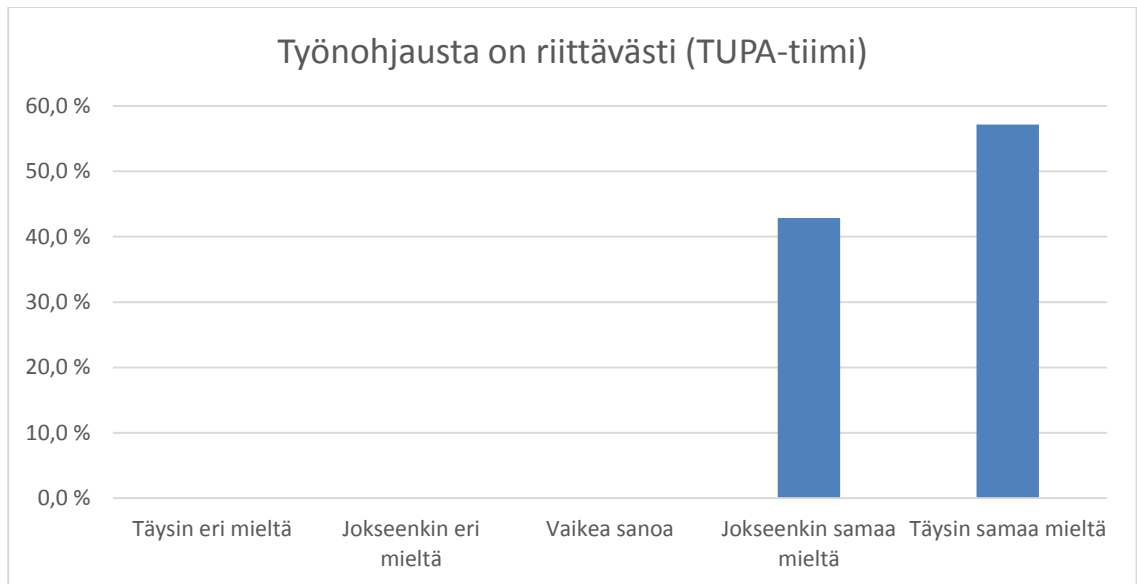
Vastanneista 57 % on sitä mieltä että asiakkaan ohjautuvuus tiimistä toiseen ei ole sujuvaa. Lähes 43 % on sitä mieltä että asiakas ohjautuu sujuvasti tiimien välillä. Tässäkin voidaan huomata että vastaukset jakautuivat kahteen eri näkemykseen. (kuva 15).



Kuva 15. Asiakas ohjautuu sujuvasti tiimistä toiseen

Työnohjauksen riittävyys

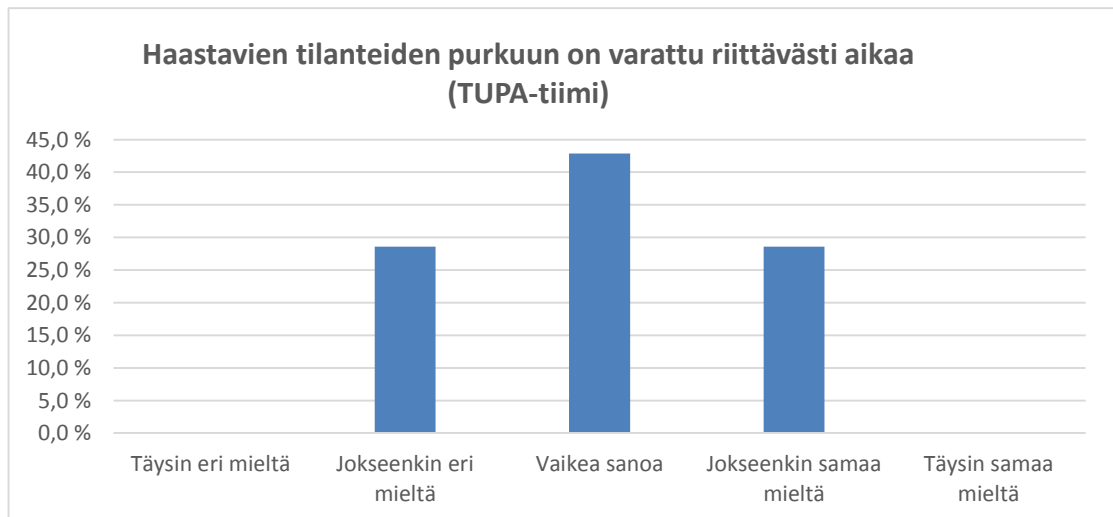
Suunnitelmallisen sosiaalityön tiimissä vastaajat olivat kaikki sitä mieltä, että työnohjausta on riittävästi (kuva 16).



Kuva 16. Työnohjauksen riittävyys

Haastavien tilanteiden purkuun varattu aika on riittävä

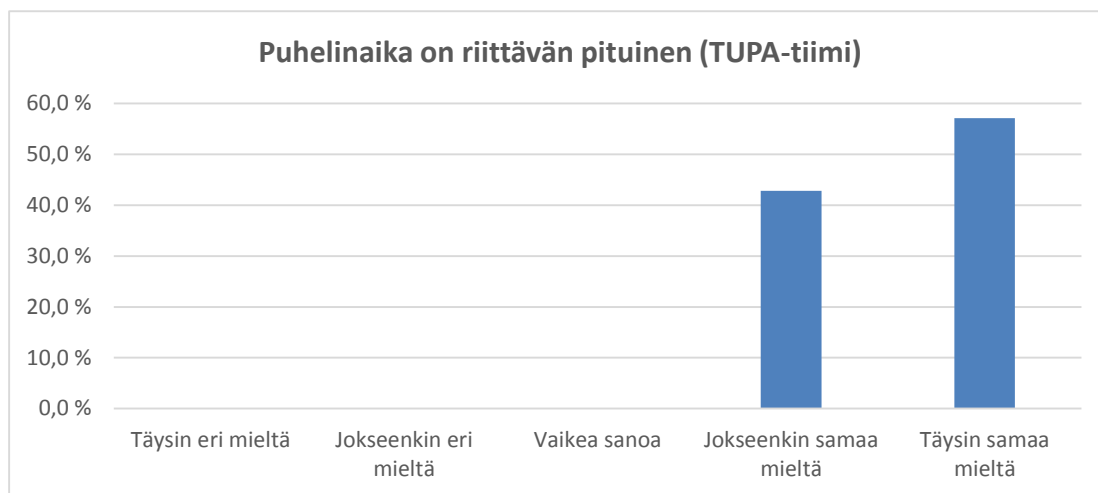
Vastanneista 28 % on sitä mieltä että haastavien tilanteiden purkuun on varattu riittävästi aikaa. Lähes 43 % vastaajista koki, että ei osaa sanoa, onko aikaa varattu riittävä määrä (kuva 17).



Kuva 17. Haastavien tilanteiden purkuun varattu aika

Puhelinajan pituus

Kaikki vastanneet olivat jokseenkin samaa mieltä (43 %) tai täysin samaa mieltä (57 %) siitä että puhelinaika on riittävän pituinen uuden toimintamallin myötä (kuva 18).



Kuva 18. Puhelinajan pituus

Työntekijöiden tavoitettavuus

Vastanneista suurin osa (71 %) on jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että työntekijä on hyvin tavoitettavissa. Kolmasosa (28 %) koki, että on vaikea sanoa, onko tavoitettavuus riittävän hyvä. Vastauksista voidaan päätellä, että uuden toimintamallin myötä työntekijän tavoitettavuus on parantunut.

Avoimista vastauksista esille nousee myös suunnitelmallisen työn osalta se että työntekijöitä koetaan olevan liian vähän asiakasmäärään verrattuna. Uusien asiakasryhmien, muun muassa asumispalvelun asiakkaiden palaverit vievät paljon työaikaa. Asiakasjako on selkeyttänyt suunnitelmallista sosiaalityötä, mutta työntekijät kokevat paineita johdon taholta uusien työtehtävien muodossa jolloin asiakkaille jää entistä vähemmän aikaa.

11.3 Tutkimuksen Eettisyys ja luotettavuus

Eettisesti hyvän tutkimuksen perustana ovat rehellisyys, tarkkuus, huolellisuus niin sekä tutkimustyötä tehdessä kuin tulosten analysoimisessa. Luotettava tutkimus on tarkasti suunniteltu ja raportoitu. (Kuula 2011, 34 – 35.) Kysymykset asetettiin ”väittämissä” jotta että ne ovat selkeästi ymmärrettävissä ja jotta tulokset eivät vääristyisi tulkittavuuden erilaisuuteen. (Vilkkä 2005, 161 -162.) Yhdessä kysymyksessä on vain yksi ongelma johon vastataan ja se selkeyttää

kysymyksen ymmärtämistä. Muutamassa kysymyksessä vastauksena oli: ”vaikea sanoa” ja näistä pohdimme, oliko niissä kysymyksissä kuitenkin liikaa tulokintamahdollisuutta. Suljetut osiot lomakkeessa selkeyttävät mittausta ja tulosten käsittelyä (Vehkalahti 2008, 23 - 25, 41). Tutkimukseen osallistui koko perusjoukko ja näin vältettiin tulosten sattumanvaraisuus. Vastausprosentti oli korkea, yli 88 %, joten tietoa saatiin koko perusjoukosta luotettavasti. Tutkimustulokset on analysoitu tilastointi -ohjelman avulla. Avointen kysymysten vastauksista tuli pääasiassa esille samoja asioita kuin strukturoitujen kysymysten vastauksista, mutta muutamia lisävastauksiakin saatiin. (Heikkilä 2014, 27 - 28, 180.)

12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Työntekijöiden vastauksista voidaan päätellä, että uusi toimintamalli ei ole kaikilta osiltaan lähtenyt hyvin käyntiin, mutta oikeaan suuntaan ollaan menossa. Uusi toimintamalli on jossain määrin selkeyttänyt työntekijän työnkuvaa, jolloin asiakkaaseen ja hänen kokemiinsa ongelmiin on voitu keskittyä varsinkin suunnitelmallisessa sosiaalityössä paremmin. Myös OVI-tiimin osalta jossain määrin koetaan, että työ on selkeytynyt aiempaan verrattuna.

Työntekijöiden vastauksissa nousi laadukas palvelu selkeästi esiin. Toimintamallin muutoksesta huolimatta asiakkaan saamaan palvelun laatuun on kiinnitetty huomioita, jotta laadukasta palvelua annetaan riippumatta siitä mihin ajankohtaan päivästä asiakas ottaa työntekijään yhteyttä. Laadukas palvelu on palvelun perusta ja työntekijät näyttävät olevan sitoutuneet siihen, että palvelun laadusta ei haluta tinkiä. Tutkimuksen mukaan palveluun pääsyn ei ole kuitenkaan koettu nopeutuneen aiempaan verrattuna, ja tämä vaatii kehittämistä tulevaisuudessa.

Asiakkaan siirtymistä tiimistä toiseen ei koettu kovin sujuvaksi kummassakaan tiimissä. Olisiko tiimien välille saatava mahdollisesti enemmän yhteistyötä, jotta tiedonkulku selkiytyisi. Työntekijävaihdosten koetaan vaikuttavan asiakkaan asiointiin ja asiakasdokumentoinnin ajantasaisuuden tärkeyden merkitys korostuu tässä. Dokumentointiin liittyvään riittävään ajankäyttöön olisi hyvä kiinnittää erityistä huomiota OVI-tiimin osalta. TUPA-tiimissä työtahti on erilainen, joten dokumentointiin on enemmän aikaa.

Haastavien tilanteiden purkamisesta OVI-tiimin osalta kaikki ja TUPA-tiimin osalta osa oli sitä mieltä, että riittävästi aikaa ei ole. Asiakastilanteista palautuminen koettiin OVI-tiimin osalta selvästi kaikkien mielestä siten, että aikaa ja keinoja ei ole riittävästi. TUPA-tiimissä melkein puolet oli sitä mieltä että aikaa ja keinoja ei ole riittävästi. Keskustelua olisi hyvä järjestää vielä lisää näiden asioiden tiimoilta.

Puhelinneuvonnan osalta työntekijöiden erilaisuus ihmisinä sekä päivien erilaisuus vaikuttaa paljon päivän haasteellisuuteen. Erilaisuus vaikuttaa kykyyn kohdata asiakkaan ongelmia ja kykyyn pitää asiat asiayhteydessään. Joskus taas asiat ovat niin monitahoisia, etteivät asiat ratkea puhelimesta vaan vaativat asiakkaan henkilökohtaisen tapaamisen. Päivät ovat hyvin erilaisia eikä etukäteen voi tietää, millainen päivä on edessä. Jos huomataan, että puhelimesta asiakkaan ongelmaa ei voida ratkaista, olisi hyvä keskittää voimavarat henkilökohtaiseen tapaamiseen.

Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi on selkeästi parantunut TUPA-tiimin osalta mikä koetaan hyväksi. OVI-tiimin osalta työn haasteellisuuden vuoksi asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi vaatii vielä kehittämistä.

Tässä tutkimuksessa nousi esiin samoja asioita, joita on esiintynyt myös aiemmissa tutkimuksissa. Heinosen tutkimuksessa tulee esille asiakasmäärien lisääntyminen työntekijämääriin nähden ja sen kuormittavuus työntekijöihin ja heidän jaksamiseensa. Kiire vaikuttaa myös heikentävästi työhyvinvointiin. Kiireelliset ja akuutit asiat koetaan myös Heinosen tutkimuksessa hyvin aikaa vieviksi. Walleniuksen tutkimuksessa todetaan muutoksen selkeyttäneen työtä ja sama päätelmä tuli myös tässä tutkimuksessa esille.

Kaiken kaikkiaan johtopäätöksinä vastauksista voidaan päätellä, että suunnitelmallinen sosiaalityö on selvästi hyötynyt uudesta toimintamallista. OVI-tiimissä työ on haasteellisempaa ja pirstaleisempaa. Asiakkaiden asiat ovat kiireellisiä. Työntekijät ovat myös selkeästi liian kuormittuneita. Kehittämistyö jatkuu edelleen, ja tavoitteena on toimintamallin sujuvuus ja selkeys, jolloin asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi toteutuu.

13 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin haastavaa, varsinkin kun olemme molemmat oman työmme ohessa toteuttaneet opiskelun ja opinnäytetyön tekemisen. Tutkimusaihe oli mielestämme todella ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Tutkimuksen tekeminen oli meille molemmille ensimmäinen kerta ja aluksi tunsimme melkoista epävarmuutta työn onnistumisen suhteen. Työn edetessä ja ohjavan opettajan avustuksella tunsimme löytävämmme "punaisen langan". Varmuus lisääntyi työn edetessä. Teoreettisen viitekehyksen koimme melko helpoksi, mutta työn analysointi tuotti ensi alkuun hankaluuksia. Työn analysoinnin muuttaminen numeeriseen muotoon oli helppoa, mutta sen kirjalliseen muotoon saattaminen oli ensin hankalaa. Koimme analysoinnin alkuhankaluudesta huolimatta kuitenkin todella mielenkiintoiseksi vaiheeksi. Opinnäytetyön myötä oma näkemyksemme tutkimustyöstä ja sen tärkeydestä on avartunut ja monipuolistunut. Huomasimme kuinka tärkeää sosiaalityön tutkimus on. Kehittyäkseen asiakaslähtöisempään suuntaan tulee sosiaalityötä tutkia reflektiivisesti.

Tuloksia tarkastellessa pohdimme sitä, kuinka paljon tuloksissa nousi esiin vaikea sanoa -vastaus. Esimerkiksi OVI-tiimin kohdalla työnohjauksen osalta isossa osassa vastauksia esiintyi vaikea sanoa -vastaus. Jäimme pohtimaan, oliko kysymys siitä, että vastaaja ei osaa sanoa mielipidettään siitä onko työnohjausta riittävästi vai koetaanko, että työnohjaus ei vastaa tarkoitustaan. TUPA-tiimille tehty kysymys asiakasdokumentoinnin selkeydestä ja ajantasaisuudesta herätti huomioitamme. Melkein puolet vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen. Oliko kysymys laadittu huonosti, liian tulkinnanvaraiseksi, vai eikö kysymykseen ole haluttu vastata? Pohdimme sitä, ymmärtääkö dokumentoinnin tärkeys ja onko työntekijöillä aikaa paneutua siihen. Kuten tutkimuksessa: "visio vahvasta aikuissosiaalityöstä" todetaan, on dokumentointi myös asiakkaan äänen esiin tuomista ja työn läpinäkyväksi tekemistä ja siksi myös tärkeää.

Työntekijän omalla persoonalla ja sietokyvyllä haastavien tilanteiden käsittelyssä on iso merkitys. Toiset tarvitsevat enemmän keinoja ja välineitä palautumiseen kuin toiset. Itse työn tekemiseen ja työn laatuun sillä ei ole vaikutusta, mutta erilaisten ihmisten tapa ja kyky käsitellä asioita on erilainen.

Kiireen osalta TUPA-tiimin erilaisiin vastauksiin vaikuttanee se, että asiakasmäärät eivät välttämättä jakaudu tasan työntekijöiden määrään nähden. Joillakin alueilla saattaa olla enemmän asiakkaita kuin toisilla alueilla. Toinen vaikuttava tekijä ovat varmasti uudet asiakasryhmät, jotka vievät enemmän työntekijän aikaa.

Puhelujen keskittämisen avulla määrättyyn aikaan ja paikkaan on selvästi ollut merkitystä siihen, että työntekijät ovat voineet keskittyä tehtäviinsä. Suunnitelmallisen sosiaalityön puhelut ovat selvästi vähentyneet, koska kiireelliset puhelut menevät OVI-tiimille. OVI-tiimissä kysymys puhelinneuvontaan järjestetystä ajasta jakoi vastaukset kahtia. Pohdimme sitä, tuleeko OVI-tiimille liikaa painetta puheluiden osalta. Myös avoimista kysymyksistä tuli esille, että työntekijät kokevat puheluiden uuvuttavan ja kuormittavan työntekijää liikaa.

Aiemmin työ on ehkä enemmän painottunut akuuttien asioiden hoitamiseen koska ne on käsitelty samassa kuin suunnitelmallisen työn asiatkin. Nyt uudistuksen myötä on kiireellisille asioille oma tiiminsä, joka hoitaa akuutit asiat ja suunnitelmallinen sosiaalityö on eriytynyt omaksi yksikökseen, joten psykososiaaliselle työlle jää enemmän aikaa. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportissa todettiin myös hankalaksi asiaksi se, että akuuttiasiat hoidetaan muun aikuissosiaalityön ohessa, jolloin ne vievät suunnitelmallisen sosiaalityön aikaa. Kouvolan kaupungin uudessa toimintamallissa on kiireelliset asiat kokonaan eri tiimin käsittelyssä ja suunnitelmallisen työn tekemiseen on oma tiiminsä.

Opinnäytetyön edetessä olemme huomanneet, että muutoksia Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityöhön on tullut jo sinä aikana, kun olemme tehneet opinnäytetyötä. Muutoksia on jo jonkun verran viety siihen suuntaan, kuin mihin tässä opinnäytetyössäkin on päädytty.

Uusi toimintamalli on mielestämme selkeyttänyt työntekijöiden työnkuvaa. Toimintamalli vaikuttaa kehityskelpoiselta, kunhan uusi toimintamalli saadaan kaikin puolin toimivaksi. Toimintamallia ovat työntekijät olleet koko ajan mukana kehittämässä, ja jatkossa tärkeää onkin, että työntekijöiden mielipide tulee myös tämän tutkimuksen myötä näkyväksi. Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi ja nopeampi palveluun pääsy tulee varmasti myös kehitystyön tuloksena tulevaisuudessa paremmin toteutumaan.

Mielestämme tutkimusta voitaisiin jatkossa tehdä useammallakin eri tasolla. Tässä tutkimuksessa tutkittiin työntekijöiden mielipiteitä uudesta toimintamallista. Jatkossa voitaisiin kehittää tutkimuksessa esiinnousseita haasteita työntekijöiden osalta ja seuraavana kohderyhmänä voisivat olla asiakkaat: miten asiakkaat ovat kokeneet uuden toimintamallin, onko asiakas päässyt vaikuttamaan saamiinsa palveluihin tai osallistumaan häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Kolmantena voitaisiin tutkia organisaation sisällä hallinnon osuutta. Miten hallinto on toimintamallin kokenut, miten toimintamallia voidaan kehittää entisestään, jolloin asiakas saisi tarvitsemansa palvelun mutta kustannukset organisaatiossa eivät kasvaisi? Mielestämme johdon kehittämistyö sopisi oikein hyvin ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneille, kun taas asiakastutkimus ja työntekijöihin liittyvä jatkotutkimus sopii loistavasti sosionomiopiskelijoille.

LÄHTEET

Antman, J. 2014. Sähköpostitiedoksianto 3.11.2014. Kouvolan kaupunki.

Bamford, T. 2015. A contemporary history of social work: Learning from the past. Policy Press.

Berg, K. 2012. Inisha Allah - sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa: Sosiaalityön haasteet tukea ammattilaisen arkeen, toim. Strömberg-Jakka, M. & Karttunen, T., 19 - 20.

Eduskunta. 2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Saatavissa: <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+164/2014&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD> [viitattu 18.1.2015].

Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa: Hansaprint Oy.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heinonen, J. 2012. Työssä oppiminen ja työhyvinvointi muuttuvassa organisaatiossa. Jyväskylän aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä työssä oppimisesta ja työhyvinvoinnista sekä niiden välisestä suhteesta kunta- ja palvelurakennemuutoksen jälkeen. Pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40605/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201212203387.pdf?sequence=1> [viitattu 13.3.2015].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvärinen, H. 2011. Asiakaslähtöisyyden moniulotteisuus ja toteutumisen haasteet asiantuntijoiden näkemänä. Sosiologian pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110374/urn_nbn_fi_uef-20110374.pdf [viitattu 18.1.2015].

Hyvärinen, M. 2008. Mikä ihmeen aikuissosiaalityö? Diskurssianalyysi sosiaalityöntekijöiden käyttämistä määrittelytavoista. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/80276/gradu03298.pdf?sequence=1> [viitattu 16.1.2015].

Hämäläinen, J. & Niemelä, P. 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa: Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus, toim. Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T., 90 – 91.

Isoherranen, K. Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. 1. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Yrityskirjat Oy.

Janhonen, M. 2010. Tiedon jakaminen tiimityössä. Työ ja ihminen. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 39. Väitöskirja. Työterveyslaitos. Helsinki. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/TR39_Tiedon_jakaminen_tiimityossa_www.pdf [viitattu 8.2.201].

Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä : Gummerus Kirjapaino.

Jokivuori, S. Sosiaaliohjaaja. Haastattelu 28.8.2014. Kouvola: Kouvolan sosiaalitoimisto.

Jouttimäki, P., Kangas, S. & Saurama, E. (toim.). Työpapereita 2011:1. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä – hankkeen loppuraportti. Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamis-

keskus. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannut-tava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_-hankkeen_lop-puraportti.pdf[viitatu 6.3.2015].

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2010. 2. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen liseniaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Kaste 2012 – 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf[viitattu 19.3.2015].

Kesti, M. 2014. Henkilöstövoimavarat tuottaviksi. Finanssi- ja vakuutusalan Oy FINVA.

Kouvolan kaupunki. 17.2.2011. IMS. Strategiakuvat. Saatavissa: <https://t5.ims.fi/kouvola/servlet/ActionServlet?action=frameset>[viitattu 3.2.2015].

Kouvolan kaupunki. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/index/aikuisvaestolle/sosiaalipalvelut/aikuissosiaalipalvelu/aikuissosiaalityo.html>[viitattu 7.2.2015].

Kuntouttavan työtoiminnan laki 2.3.2001/189.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1> [viitattu 1.2.2015].

Laitinen, A. & Juhila, K. (toim.). 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus University Press.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 13.6.2003/497.

Maahanmuuttajan tukea koskeva laki 1999/493.

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa: Sosiaalialan arvot ja etiikka, toim. Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M., 42.

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouupuminen? Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nurhonen, P. 2013. Luentosarja: Psykkinen etäännyttäminen. Psykoemotionaalisen kuormituksen hallinta vaativassa asiakastyössä. Suomen Psykologinen Instituutti. Kuusankoskitalo.

Perustuslaki 11.6.1999/731.

Puusa, A., Reijonen, H., Juuti, P. & Laukkanen, T. 2012. Akatemiasta markkinapaikalle. Johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina. Helsinki: Talentum.

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rämä, L. Kouvolan kaupunki 2014.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. Saatavissa: http://www.tyosuojelu.fi/upload/Linjaukset_2020.pdf[viitattu 27.1.2015].

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.

STM. 2015. Tietojärjestelmähankkeet: sähköinen potilastietoarkisto ja sosiaalialan tiedonhallinta. Saatavissa: http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/tietojarjestelmahankkeet[viitattu 21.2.2015].

Stömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) 2012. Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – Aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa: Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Haverinen, R. Kuronen, M. & Pösö, T., (toim.) 182.

Talentia. Työsuojelu- ja työhyvinvointi Saatavissa: http://www.talentia.fi/tyoelamassa/tyosuojelu_ja_hyvinvointi[viitattu 27.1.2015].

THL. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Sosiaalihuollon tiedonhallinta. 2015. Saatavissa: <http://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta>[viitattu 1.2.2015].

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toimeentulolaki 30.12.1997/1412 sekä 7.12.2007/1202.

Työterveyslaitos. 2014. Työnohjaus. Saatavissa: http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/tyonohjaus/sivut/default.aspx [viitattu 3.3.2015].

Työsuojelurahasto. Työuupumuksen ehkäisy ja lievittäminen sosiaalialan asiantuntijatehtävissä. Saatavissa: <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-tutkitaan/hanke?h=98092> [viitattu 8.2.2015].

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, K. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virsta. Virtual statistics. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/03/03/> [viitattu 5.2.2015].

Wallenius, P. 2012. "Olemme viimeinkin saaneet Tampereelle aikuissosiaalityön" Aikuissosiaalityön organisaation muutoksen alkuvaiheen arviointia sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83409/gradu05791.pdf?sequence=1> [viitattu 11.2.2015].

Hei

Opiskelemme Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa Sosionomi –tutkintoa. Liitteenä oleva kyselylomake on opinnäytetyötämme varten. Opinnäytetyön on tilannut Kouvolan kaupungin aikuis-sosiaalityö. Kouvolan kaupungin puolesta opinnäytetyötä ohjaavat palveluvastaava Hanna Tarkiainen ja johtava sosiaalityöntekijä Leila Rämä. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ohjaavana opettajana toimii Lehtori Ari Vesanen. Opinnäytetyön aiheena on tutkia työntekijöiden alkuvaiheen tuntemuksia ja näkökulmia Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityön uudesta toimintamallista.

Aineisto kerätään kyselylomakkeilla ja menetelmänä on kvantitatiivinen menetelmä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja vastanneille taataan anonymiteetti, henkilötietoja ei missään vaiheessa paljasteta. Tutkimusmateriaalia käsittelevät vain allekirjoittaneet.

Kyselyt teemme marraskuun – joulukuun 2014 aikana. Työ valmistuu toukokuuhun 2015 mennessä.

Pyydämme teitä täyttämään kyselylomakkeen ja lähettämään sen oheisessa kirjekuoressa sisäisellä postilla Jaana Mouhulle Inkeröisten sosiaalipalvelutoimistoon mahdollisimman pian, mielellään 30.11.2014 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Sosionomiopiskelijat

Jaana Mouhu ja Tuija Poikselkä

OVI - TIIMIN KYSYMYKSIÄ (väittämiä): Ympyröi tai rastita vaihtoehto joka vastaa mielipidettäsi asiasta.

Palauta täytetty kyselylomake sisäisellä postilla Jaana Mouhulle Inkeröiden sosiaalitoimistoon 30.11.14 mennessä.

Asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisemmin uuden toimintamallin myötä.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Asiakas saa nopeammin palvelua uuden toimintamallin myötä.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Asiakas ohjautuu sujuvasti OVI-tiimistä TUPA-tiimiin.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Asiakkaan asiointi etenee sujuvasti riippumatta työntekijävaihdoista.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Dokumentointiin on riittävästi aikaa jokaisen asiakkaan kohdalla.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Asiakasdokumentointi on selkeä ja ajantasalla.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Puhelin neuvontaan järjestetty aika on sopiva.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Päivän viimeinen asiakas saa laadultaan yhtä hyvää palvelua kuin päivän ensimmäinen asiakas.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Työntekijällä on riittävästi aikaa ja keinoja asiakastilanteista palautumiseen.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Erityisryhmiin (esimerkiksi maahanmuuttajat, vammaiset) kuuluvan asiakkaan kanssa kohtaamiseen on riittävästi osaamista (kielitaito, selkokieli).

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Aiempaan toimintamalliin verrattuna työ on selkeytynyt.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Työnohjausta on riittävästi.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Haastavien tilanteiden purkuun on varattu riittävästi aikaa.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

TUPA - TIIMIN KYSYMYKSIÄ (väittämiä): Ympyröi tai rastita vaihtoehto joka vastaa mielipidettäsi asiasta.

Palauta täytetty kyselylomake sisäisellä postilla Jaana Mouhulle Inkeröiden sosiaalitoimistoon 30.11.14 mennessä

Asiakas huomioidaan uuden toimintamallin myötä kokonaisvaltaisemmin.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin eri- 5 täysin erimieltä

Kiire on helpottanut ja asiakkaan asioihin pystyy nyt keskittymään kunnolla.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Puhelut ovat selvästi vähentyneet uuden toimintamallin ansiosta.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

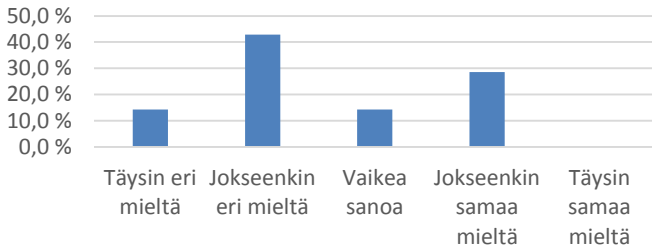
Asiakasdokumentointi on selkeä ja ajantasalla.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

Työntekijällä on riittävästi aikaa ja keinoja asiakastilanteista palautumiseen.

1 täysin samaa mieltä 2 jokseenkin samaa mieltä 3 vaikea sanoa 4 jokseenkin erimieltä 5 täysin erimieltä

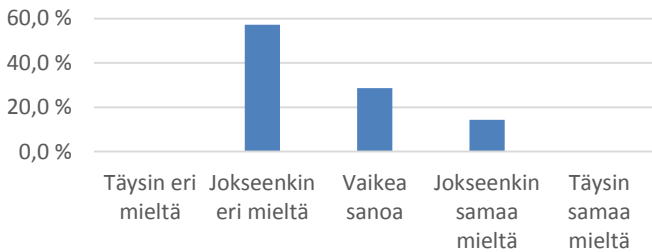
Asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisemmin uuden toimintamallin myötä (OVI-tiimi)



Asiakas saa nopeammin palvelua uuden toimintamallin myötä (OVI-tiimi)



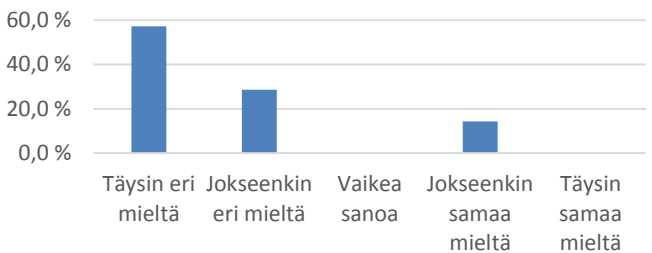
Asiakas ohjautuu sujuvasti OVI-tiimistä TUPA-tiimiin (OVI-tiimi)



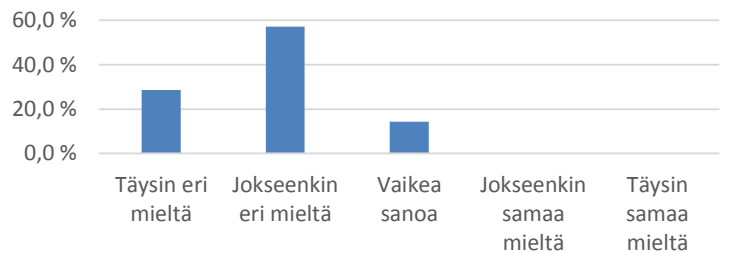
Asiakkaan asiointi etenee sujuvasti riippumatta työntekijävaihdoista (OVI-tiimi)



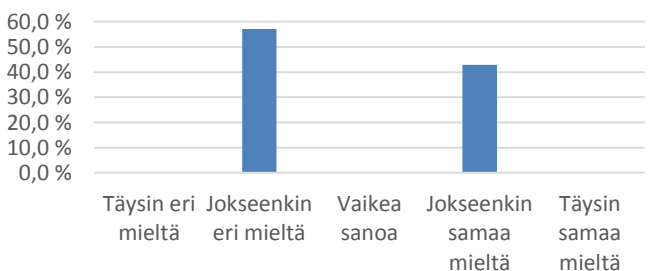
Dokumentointiin on riittävästi aikaa jokaisen asiakkaan kohdalla (OVI-tiimi)



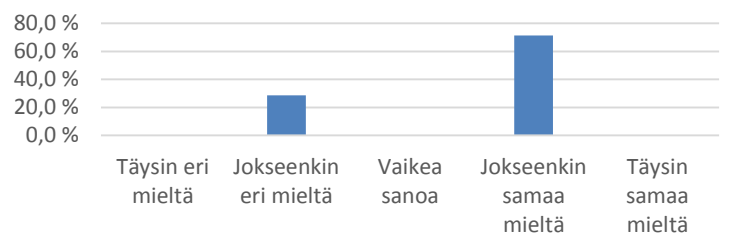
Asiakasdokumentointi on selkeä ja ajantasalla (OVI-tiimi)



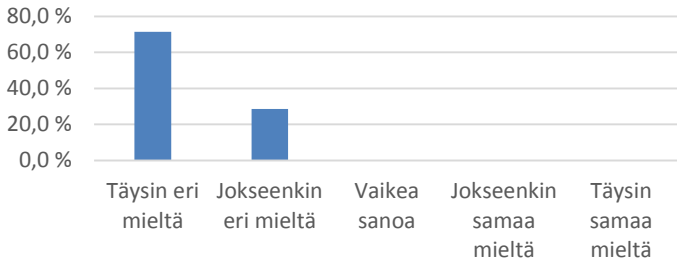
Puhelinneuvontaan järjestetty aika on sopiva (OVI-tiimi)



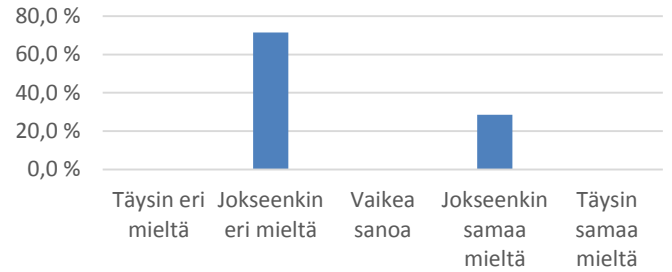
Päivän viimeinen asiakas saa laadultaan yhtä hyvää palvelua kuin päivän ensimmäinen asiakas (OVI-tiimi)



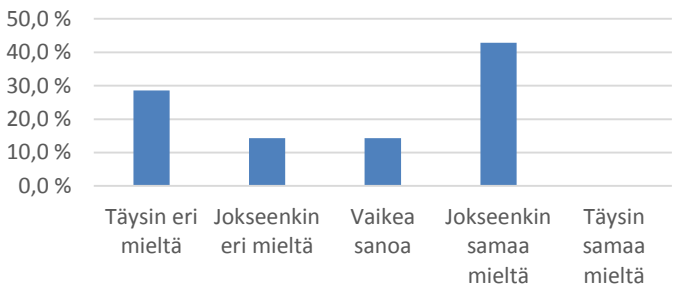
Työntekijällä on riittävästi aikaa ja keinoja asiakastilanteista palautumiseen (OVI-tiimi)



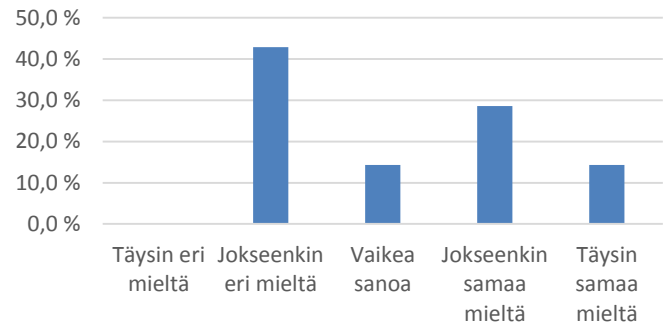
Erityisryhmiin kuuluvan asiakkaan kanssa kohtaamiseen on riittävästi osaamista (OVI-tiimi)



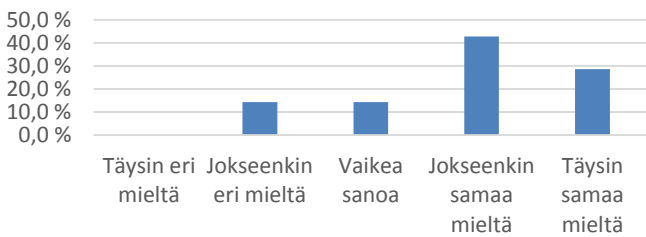
Aiempaan toimintamalliin verrattuna työ on selkeytynyt (OVI-tiimi)



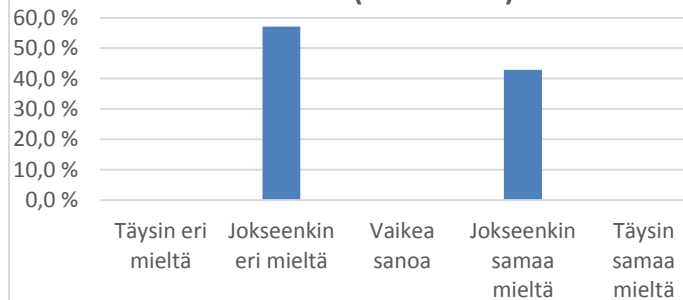
Työnohjausta on riittävästi (OVI-tiimi)



Asiakas huomioidaan uuden toimintamallin myötä kokonaisvaltaisemmin (TUPA-tiimi)



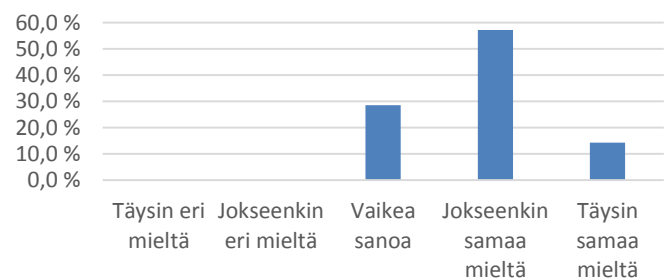
Asiakas ohjautuu sujuvasti OVI-tiimistä TUPA-tiimiin (TUPA-tiimi)



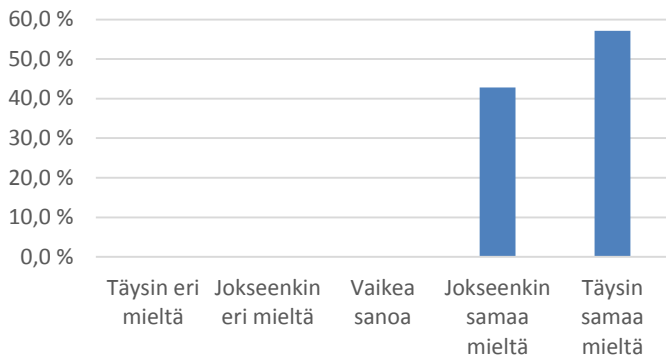
Puhelinaika on riittävän pituinen (TUPA-tiimi)



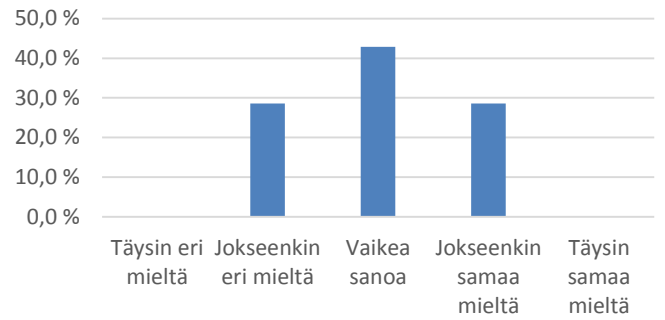
Työntekijän tavoitettavuus on riittävän hyvä (TUPA-tiimi)



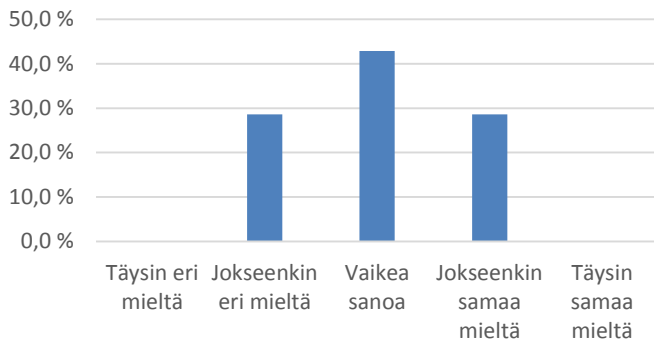
Työnohjausta on riittävästi (TUPA-tiimi)



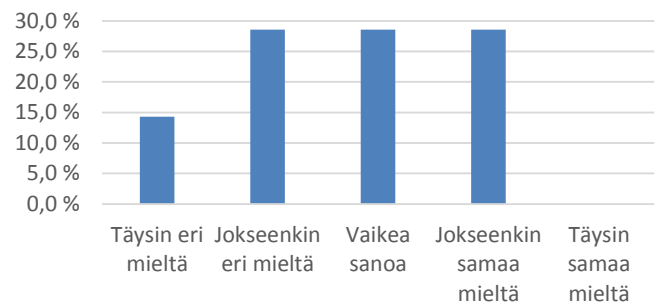
Haastavien tilanteiden purkuun on varattu riittävästi aikaa (TUPA-tiimi)



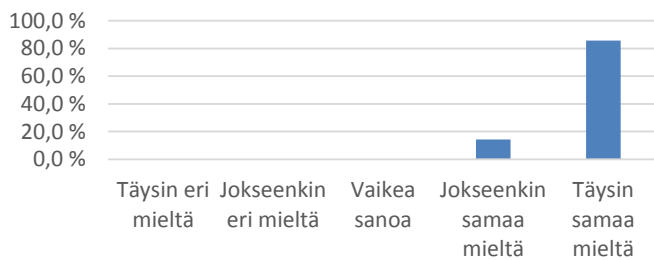
Asiakasdokumentointi on selkeä ja ajantasalla (TUPA-tiimi)



Työntekijällä on riittävästi aikaa ja keinoja asiakastilanteista palautumiseen (TUPA-tiimi)



Puhelut ovat selvästi vähentyneet uuden toimintamallin ansiosta (TUPA-tiimi)



Kiire on helpottanut ja asiakkaan asioihin pystyy nyt keskittymään kunnolla (TUPA-tiimi)

