

Elina Korsumäki

PERUSTOIMEENTULOTUEN MUUTOS -
ETUUSKÄSITTELIJÄSTÄ PALVELUNEUVOJAKSI

Liiketalouden koulutusohjelma
2018

PERUSTOIMEENTULOTUEN MUUTOS - ETUUSKÄSITTELIJÄSTÄ PALVELUNEUVOJAKSI

Korsumäki Elina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2018
Sivumäärä: 63
Liitteitä: 2

Asiasanat: toimeentulotuki, Kela-siirto, palveluneuvoja

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää perustoimeentulotuen muutoksen myötä syntyneen palveluneuvojan ammattikunnan roolia ja tehtäväkuvaa toimeksi-antajana toimineen Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön palveluissa sekä selvittää kvantitatiivisen tutkimuksen avulla heidän työtyytyväisyyttään ja mielipiteitä perustoimeentulotuen siirron tuomista muutoksista.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin toimeentulotuen perusteita: mistä tuessa on kyse, kenellä siihen on oikeus ja millainen sen rakenne on. Lisäksi esiteltiin palveluneuvojan työtä rajaavaa ja ohjaavaa lainsäädäntöä ja tuotiin esille perustoimeentulotuen muutoksen tarkoitus ja tavoitteita sekä keskeisimmät toimeentulotukilain muutokset. Puhelin- ja sähköpostikyselyllä selvitettiin Sarviksen sosiaaliaseman organisaatorakenteessa tapahtuneita muutoksia ja palveluneuvojien tehtäviä. Kyselylomakkeella, joka koostui pääasiassa strukturoiduista kysymyksistä, saatiin vastauksia palveluneuvojien kokemuksista, työtyytyväisyydestä ja mielipiteistä.

Kysymyksiin selvitettiin muun muassa työn haastavuutta, mielekkyyttä ja stressaavuutta. Tyytyväisyyden astetta pyydettiin arvioimaan yleisesti perustoimeentulotuen siirrosta aiheutuneisiin muutoksiin työelämässä sekä tarkemmin työhön liittyviin seikoihin, kuten työtehtäviin, esimiestyöhön ja työaikaan. Mielipiteitä kysyttiin sekä työyhteisöön ja vaikutusmahdollisuuksiin liittyvistä asioista, että Kela-siirtoon liittyvistä väittämistä. Kysely sisälsi kysymyksiä myös ammattinimikkeeseen, työtehtäviin ja odotuksiin liittyen. Tarkoituksena oli selvittää keskiarvoja ja vastausten hajonneisuutta koko ryhmän osalta sekä ryhmien välisiä eroja vertaillen. Tutkimuskyselyyn vastasi yhteensä 13 palveluneuvojaa 17:sta.

Huolimatta toimeentulotuen muutoksen aiheuttamista merkittävästä muutoksista, tutkimuksen perusteella voitiin todeta, että muutokseen oltiin enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Huomioitavaa kuitenkin oli, että useammassa kyselyssä esiintyneestä asiasta sosiaalipalvelujen neuvonnassa oltiin keskimäärin enemmän samaa mieltä ja tyytyväisempiä kuin omatyöntekijäpalvelussa. Ongelmakohtana erottui muuttunut työaika ja siihen liittyvä palkkaus. Ne olivat selviä tyytymättömyyden aiheuttajia. Työyhteisöön liittyvät asiat koettiin positiivisina.

CHANGE IN BASIC SOCIAL ASSISTANCE – FROM BENEFITS OFFICER TO SERVICE ADVISOR

Korsumäki, Elina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

April 2018

Number of pages: 63

Appendices: 2

Keywords: social assistance, transfer to Kela, service advisor

The purpose of this thesis was find out service advisors role and work assignments after the change of basic social assistance. The purpose was also find out by quantitative research, about service advisors job satisfaction and opinions regarding the change in the basic social assistance transfer to Kela. The commissioner of this thesis was Tampere´s Adult Social Work Services.

The theoretical part of the thesis was focused on the basic social assistance: what the assistance is about, it´s structure and who is entitled to it. Then presented legislation that guides and limits service advisors work and highlighted the purpose and objectives of the change in basic social assistance as well as the most important changes in the social assistance law. The telephone and e-mail survey investigated the changes in organizational structure of the Sarvis Social Center and the duties of service advisors. The questionnaire, which consisted mainly of structured questions, provided answers to the experiences of service advisors, job satisfaction and opinions.

The questions covered the challenge of the work, meaningfulness and stress. The level of satisfaction was asked to evaluate in general in the transition from basic social assistance and more specifically on job-related issues, such as job assignments, superior work and working hours. Opinions were asked about issues related to both the work community and influence issues and the allegations concerning the Kela transfer. The questionnaire also included questions related to the professional title, work assignments and expectations. The aim was to find out the averages and the breakdown of the answers by comparing the whole group and the differences between groups. A total of 13 service advisors from 17 answered the survey.

Despite the significant changes caused by the change in the basic social assistance, it was found that the change was more satisfied than the dissatisfaction. However, it was noteworthy that on many questions in the Social Services Counselling case, there were on average more to the same degree of agreement and satisfaction than the Personal Worker's Services. Working time and pay were clear problems. They were apparent sources of dissatisfaction. Issues related to the work community were considered positive.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT.....	8
2.1	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus.....	8
2.2	Teoreettinen viitekehys.....	9
2.3	Tutkimusmentelmän valinta.....	10
2.4	Kyselytutkimuksen aineiston kerääminen.....	11
2.5	Kyselyn toteutus.....	12
2.6	Analysointi.....	14
2.7	Tutkimuksen luotettavuus.....	15
3	TOIMEENTULOTUEN TARKOITUS.....	16
3.1	Mistä toimeentulotuessa on kyse?.....	16
3.2	Kenellä on oikeus toimeentulotukeen?.....	17
3.3	Toimeentulotuen rakenne.....	18
4	LAINSÄÄDÄNNÖN MERKITYS PALVELUNEUVOJAN TEHTÄVISSÄ	20
4.1	Keskeiset lait toimeentulotukityössä.....	20
4.2	Kelpoisuusvaatimukset aikuissosiaalityön palveluissa.....	21
4.3	Toimeentulotuen käsittelyprosessia ohjaava lainsäädäntö.....	22
5	PERUSTOIMEENTULOTUEN MUUTOS.....	24
5.1	Toimeentulotukilain uudistuksen taustat ja tavoitteet.....	24
5.2	Toimeentulotukilain muutokset.....	25
5.3	Toimeentulotuen hakeminen.....	28
6	ORGANISAATORAKENTEEN MUUTOKSET SARVIKSEN SOSIAALIASEMALLA.....	29
6.1	Organisaation muutokset.....	29
6.2	Toimeentulotuen etuuskäsittely Tampereella ennen muutosta.....	31
6.3	Uusi ammattikunta: palveluneuvoja.....	32
7	TYÖTYTYTYVÄISYYS- JA MIELIPIDEKYSelyn TULOKSET.....	36
7.1	Vastaajien tausta.....	36
7.2	Työn haastavuus ja merkityksellisyys.....	37
7.3	Stressin kokeminen ja sen aiheuttajat.....	38
7.4	Vastaajan ja esimiehen suhteen luonteisuus työasioissa.....	40
7.5	Mielipideväittämät ja tyytyväisyyttä mittaavat kysymykset.....	40
7.6	Kokemukset omista työtehtävistä.....	49
7.7	Vapaa sana.....	53

7.8 Yhteenveto tutkimuksesta ja johtopäätöksiä.....	53
8 POHDINNAT.....	57
LÄHTEET.....	61
LIITTEET	
Liite 1. Työtyytyväisyys- ja mielipidekysely	
Liite 2. Saate	

1 JOHDANTO

Toimeentulotuen siirtämisestä kunnilta Kansaneläkelaitokselle otettiin esille useaan otteeseen 1990-luvulta lähtien muun muassa tuen hakijoiden yhdenvertaisuuden lisäämisen vuoksi. Lopulta suunnitelmista tuli totta tammikuun 1. päivä 2017, kun perustoimeentulotuen laskenta ja maksatus sekä tuen myöntäminen ja siihen liittyvä päätöksenteko siirrettiin kunnilta Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi. Muutos ei koskenut ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea, joista vastaavat edelleen kunnat.

Ennen perustoimeentulotuen siirtoa Tampereella toimeentulotukihakemusten käsittelystä vastasivat viranhaltijoina toimineet etuuskäsittelijät. Tampereella perustoimeentulotuen muutos tarkoitti etuuskäsittelijöiden virkojen lakkauttamista, mutta samalla lisäresursseja aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen. Tämän muutoksen myötä aikuissosiaalityö sai työyhteisöönsä uuden ammattikunnan, palveluneuvojat. Suurin osa palveluneuvojista valittiin entisten etuuskäsittelijöiden joukosta. Palveluneuvojat jatkoivat työskentelyä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen parissa uudessa työyhteisössä uusilla toimintatavoilla.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Tampereen kaupunki ja tutkimukseni kohteena palveluneuvojat. Kun uusi ammattikunta istutetaan keskelle muutoksessa olevaa aikuissosiaalityön palvelua, on luonnollista, että tehtävänkuvan asettuminen ja uuteen rooliin tottuminen vie oman aikansa. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on antaa kokonaiskuva palveluneuvojien työstä, siitä millaiseksi heidän tehtävät ja rooli organisaatiossa ovat muokkaantuneet ja millainen rooli lainsäädännöllä on tähän kaikkeen ollut. Opinnäytetyöni kyselytutkimuksella selvitän palveluneuvojien ajatuksia työstänsä perustoimeentulotuen muutoksen jälkeen. Tavoitteena on auttaa ylläpitämään / kehittämään mahdollisimman sujuvaa työskentelyä moniammatillisessa työyhteisössä.

Itse ehdin työskennellä etuuskäsittelijän virassa vuodesta 2005 alkaen siihen saakka, kunnes jäin äitiyslomalle lokakuussa 2016. Pidin haasteellisesta toimeentulotukityöstäni, jonka vuoksi halusin miettiä aihetta opinnäytetyölle toimeentulotukeen liittyen. Valitsin tämän aiheen, koska perustoimeentulotuen siirto on ajankohtainen ja sillä oli merkittävä vaikutus Tampereen Sarviksen sosiaaliaseman organisaatioon sekä siellä

työskennelleiden etuuskäsittelijöiden työhön. Itse etuuskäsittelijänä koin, että toimeentulotuen etuuskäsittelijä ja heidän roolinsa osana kunnan sosiaalihuoltoa oli monelle melko tuntematon käsite sosiaaliaseman ulkopuolella. Tällä opinnäytetyöllä haluan tuoda myös esille tämän uuden toimeentulotuen ammattilaisista koostuvan palveluneuvojien ammattikunnan osana Tampereen aikuissosiaalityön palveluja.

Teoriaosassa avataan kaiken keskiössä olevan toimeentulotuen perusteita. On tarpeen ymmärtää, millaisesta tukimuodosta on kyse, jotta voi ymmärtää perustoimeentulotuen siirron merkityksen ja sen laajuuden sekä toimeentulotuen parissa tehtävää työtä. Palveluneuvojien tehtäviä rajaa ja toimeentulotukityötä ohjaa hyvin merkittävästi lainsäädäntö, josta on tässä opinnäytetyössä oma lukunsa. Itse perustoimeentulotuen siirtoa Kansaneläkelaitokselle on avattu sen taustojen ja tavoitteiden sekä lainsäädännöllisten muutosten kautta.

Tampereen Sarviksen sosiaaliaseman organisaatiossa tapahtuneita muutoksia sekä palveluneuvojan tehtäväkuvaa selvitetään puhelin- ja sähköpostikyselyiden avulla. Palveluneuvojille kohdistettava kyselytutkimus tullaan toteuttamaan kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusta varten laadittava kyselylomake tulee sisältämään sekä valmiilla vaihtoehdoilla varustettuja kysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Jokaisella vastaajalla on omat mielipiteensä niin vanhasta kuin uudesta työstään. On mielenkiintoista nähdä, nouseeko esille jokin tarkempaa tutkimusta vaativa asia ja näkyykö vastauksissa eroavaisuuksia esimerkiksi eri palveluissa toimivien palveluneuvojien kesken.

2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT

2.1 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

Ennen perustoimeentulotuen siirtoa kunnilta Kansaneläkelaitokselle (Kela-siirto), toimeentulotuen hakemukset käsiteltiin Tampereella keskitetysti Toimeentulotuen yksikössä, joka oli osa Sarviksen sosiaaliasemaa. Toimeentulotuessa tapahtunut muutos tarkoitti Toimeentulotuen yksikön lakkauttamista ja samalla toimeentulotuen käsittelystä vastanneiden etuuskäsittelijöiden työn päättymistä. Toimeentulotuen muutos mahdollisti osaltaan Sarviksen sosiaaliaseman aikuissosiaalityön palvelujen organisaatorakenteen muutoksen. Kun etuuskäsittelijöiden virat lakkautettiin, perustettiin aikuissosiaalityöhön palveluneuvojien virkoja, joihin valittiin ilmoitusmenettelyllä uudet työntekijät pääosin entisten etuuskäsittelijöiden joukosta. Sosiaaliturvajärjestelmän uudistus toi tullessaan Tampereen aikuissosiaalityöhön täysin uuden ammattikunnan. Näin suuressa muutoksessa, on mahdollista, että suunnitelmat ja odotukset eivät sellaisenaan täysin kohtaa käytännön toteutuksen kanssa. Tehtävänkuva voi elää ja muokkautua paljonkin ensimmäisen vuoden aikana. Ihmisillä on myös erilaisia odotuksia ja ajatuksia uudesta työstä, toiset voivat kaivata vanhaa mallia ja toiset innostua uudesta.

Palveluneuvojien ammattikunnan syntyä, tehtävänkuvaa ja roolia osana Tampereen aikuissosiaalityön palveluita lähestytään juridisesta näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyössä tutkitaan palveluneuvojien tyytyväisyyttä ja mielipiteitä työstänsä perustoimeentulotuen siirron jälkeen. Tavoitteena on tuoda palveluneuvojien ammattikunta ja heidän tehtävänsä mahdollisimman monen tietoisuuteen, nostaa esille asioita mihin ollaan tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä sekä tuottaa tietoa, joka osaltaan auttaa toteuttamaan mahdollisimman sujuvaa työskentelyä moniammatillisessa työyhteisössä. Kyselyllä voidaan kerätä aineistoa asioista, jotka vaativat tarkempaa tarkastelua.

Opinnäytetyölläni pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Millainen vaikutus lainsäädännöllä on ollut palveluneuvojan työhön?
2. Millaisia muutoksia perustoimeentulotuen siirto aiheutti Sarviksen sosiaalisaseman organisaatorakenteeseen? Millainen osa palveluneuvojat ovat uutta organisaatiota?
3. Millaisia työtehtäviä palveluneuvojalla on ja miten työtä toteutetaan?
4. Millaiseksi palveluneuvojat kokevat oman työnsä ja roolinsa aikuissosiaalityönpalveluissa perustoimeentulotuen muutoksen jälkeen? Kuinka tyytyväisiä he ovat työhönsä?

2.2 Teoreettinen viitekehys

Kattavan teorian avulla lukijalle avautuu mahdollisimman hyvin ne taustat, jotka ovat syynä Sarviksen sosiaalisaseman organisaatorakenteen muutoksille ja sitä kautta palveluneuvojien ammattikunnan syntyyn. Teoria auttaa ymmärtämään palveluneuvojien työtehtäviä ja roolia aikuissosiaalityössä. Teoriaosuudessa selvitetään oikeudellisten lähteiden avulla toimeentulotuen perusteita, sen rakennetta ja myöntämisperusteita. Lainsäädäntöosuudessa selvitetään, miten laki määrittelee mitä palveluneuvoja saa ja ei saa tehdä sekä mitkä lait ja pykälät ovat läsnä jokapäiväisissä työtehtävissä. Lisäksi avataan perustoimeentulotuen siirron eli Kela-siirron taustoja ja tavoitteita sekä toimeentulotuen lainsäädännöllisiä muutoksia. Näin lukija voi muodostaa käsityksen siitä, kuinka merkittävä muutos perustoimeentulotuen siirto on ollut Tampereen Sarviksen sosiaalisasemalle, etuuskäsittelijöille ja uuteen rooliin astuneille palveluneuvojille.

Merkittävimpinä lähteinä teoriapohjan luomisessa toimivat niin hallituksen esitykset, lainsäädäntö kuin sosiaali- ja terveysministeriön julkaisut ja oppaat. Ajan tasalla olevia oikeudellisia kirjallisuuslähteitä ei ole hyvin saatavilla, koska Kela-siirto on niin tuore asia. Etuuskäsittelijöistä ja palveluneuvojista ei ole aiempaa tutkimusmateriaalia. Opinnäytetyössä hyödynnetään sen tekijän yli 10 vuoden kokemus toimeentulotuen etuuskäsittelystä.

2.3 Tutkimusmentelmän valinta

Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymykseen ”mistä tässä on kyse? Sen tavoitteena on ilmiön ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja usein myös soveltaminen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarjoaa mahdollisuuden hyvälle kuvaukselle ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen aineisto on laadullista eli perustuu kirjoitettuihin teksteihin, puheisiin eli ei-numeeriseen aineistoon. Niin sanotusta ilmiöstä eli tämän opinnäytetyön kohteena olevasta, perustoimeentulotuen muutoksen myötä syntyneestä, Tampereen aikuissosiaalityön palveluneuvojien ammattikunnasta, ei ole aiempaa tutkimustietoa, jolloin tietoa on kerättävä ihmisiltä. Selvitettäessä tämän ilmiön syntyä, tehtävänkuvaa ja roolia, aineistoa kerätään keskusteluin sekä puhelin- ja sähköpostihaastatteluin, joka tuo opinnäytetyöhön laadullisen tutkimuksen ominaisuuksia. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii erilaisiin lähtökohtatilanteisiin. Kumpikaan ei ole toistaan parempi. Tutkimuksia voidaan käyttää myös rinnakkain tai peräkkäin, jos ilmiö sitä vaatii. Ne täydentävät toisiaan. (Kananen 2011, 15, 18–19; Anttila 2006, 276.)

Kyselytutkimuksen osalta tutkimusmenetelmänä käytetään pääasiassa kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, jonka yleisin tiedonkeruumenetelmä on kyselylomake. Tilastollisin menetelmin tutkitaan, kuinka paljon Kela-siirto on vaikuttanut keskimäärin eri asioihin tietyssä joukossa eli palveluneuvojien keskuudessa. Tarkoitus ei ole tutkia yksittäisten vastaajien mielipiteitä ja tunteita, vaan sitä nouseeko palveluneuvojien joukosta jokin tietty asia esille, joka olisi tarpeen ottaa tarkemman tutkimuksen alle. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla kartoitetaan olemassa oleva tilanne. Tutkimustuloksilla saadaan tietoa siitä, missä määrin jotakin ominaisuutta on vertailtavissa tai mitatuissa kohteissa (Anttila 2006, 233, Kananen 2011, 18).

Omat työelämän kokemukseni puoltavat parhaana menetelmänä tietojen hankintaan mahdollisimman vaivatonta ja anonyymiä menetelmää. Kriteerit sopivat valmiilla vastausvaihtoehdoilla varustettuun anonyymiin kyselylomakkeeseen. Omaa työtyytyväisyyttä ja mielipiteitä koskevat kysymykset voidaan kokea sen verran arkaluontoisina, että muuna kuin nimettömänä vastaaminen voisi vaikuttaa negatiivisesti osallistumismäärään. Lisäksi useampi palveluneuvoja on pitkän etuuskäsittelijähistoriansa aikana ollut kokemassa monta muutosta, joissa vaikuttamismahdollisuudet ovat olleet melko

vähäisiä, jolloin innokkuus erilaisiin tutkimuksiin voi olla vähäinen. Mikäli tietoa kerättäisiin haastatteluin, voisi aineisto jäädä liian suppeaksi tutkittavien asioiden arkaluonteisuuden ja siihen käytettävän ajan ja vaivan vuoksi.

Kvantitatiivinen tutkimusote merkitsee sitä, että ilmiötä halutaan ja voidaan kuvata määrin, paljouksin ja numeroin. Sen tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistävää tietoa määrällisillä mittareilla. Siinä ollaan kiinnostuneita asioiden välisistä riippuvuussuhteista. Riippuvuussuhteiden löytäminen mahdollistaa asioihin vaikuttamisen. Ideana on panna vallitsevat näkemykset koetteelle, tehdä hypoteeseja, joiden paikkansapitävyyttä koetellaan uuden aineiston valossa. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ilmiön tuntemista. Tulee tietää mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön eli tässä tapauksessa työtyytyväisyyteen ja mielipiteisiin. Työtyytyväisyyteen liittyviä asioista on yleisesti paljon tiedossa, kuten työn haastavuus, mielekkyys, stressaavuus, esimiestyön ja työyhteisön toimivuus ja motivaatio. Tämän lisäksi, ennen kyselyn laatimista, selvitetään kahden palveluneuvojan kanssa keskustelemalla asioita, jotka toimeentulotuen muutoksen myötä ovat muuttuneet ja millä saattaa olla vaikutusta työtyytyväisyyteen. Tämä tuo myös kyselytutkimukseen laadullisen tutkimuksen piirteitä. (Anttila 2006, 233–234, 275; Kananen 2011, 12, 77.)

2.4 Kyselytutkimuksen aineiston kerääminen

Koska kysely kohdistetaan koko palveluneuvojien joukolle, kyseessä on kokonaistutkimus. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytetään kyselytutkimusta. Aineiston keruuta varten laaditaan kyselylomake. Lomake tulee sisältämään sekä valmiilla vaihtoehtoilla varustettuja kysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi valittuja. Tällaisia ovat vaihtoehtokysymykset ja erilaiset asteikkokysymykset. Strukturoitujen kysymyksien vastauksia voidaan mielekkäästi vertailla ja niitä on helpompi käsitellä ja analysoida tietokoneella. Niihin vastaaminen on myös helpompaa, kun kysymys auttaa vastaajaa tunnistamaan asian. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys, johon kukin voi vastata kuinka haluaa. Vastaukset avoimiin kysymyksiin osoittavat muun muassa, mikä on tärkeää vastaajien ajattelussa ja osoittavat vastaajien asiaan liittyvien tunteiden voi-

makkuuden. Kyselylomakkeella käytetään avoimia kysymyksiä täydentämään strukturoituja kysymyksiä, jotka ovat vastaajalle vapaaehtoisia. Lisäksi kysely tulee sisältämään tarkoin rajattuja avoimia kysymyksiä selvittämään esimerkiksi mitkä kaksi asiaa vastaaja haluaa ehdottomasti muuttaa työssään ja vastaavasti säilyttää. Avoimien kysymysten käsittely on työläämpää, mutta palveluneuvojien joukko ei ole niin suuri, etteikö niitä kannattaisi olla. Avoimilla kysymyksillä on tarkoitus tuottaa tietoa, jota strukturoidulla kysymyksellä ei voi saada. (Kananen 2011, 30–31; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 201.)

Kyselytutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa missä määrin palveluneuvojat kokevat tyytyväisyyttä työhönsä ja asemaansa uudessa työyhteisössä sekä kuinka Kela-siirron vaikutukset työtehtäviin liittyviin asioihin, työmotivaatioon, esimiestyöhön, palkkaan, työaikaan ja työssä jaksamiseen koetaan. Asioita tarkastellaan sekä etuuskäsittelytyön työkokemuksen, että tiimiroolin kautta. Tarkoitus on selvittää, kuinka paljon eroavaisuuksia on palveluntarpeen arvioinnissa ja omatyöntekijäpalveluissa työskentelevillä palveluneuvojilla sekä onko työkokemuksella vaikutusta tutkittaviin asioihin. Etuuskäsittelyn työkokemus jaetaan luokkiin 0-3 vuotta, 4-10 ja yli 11 vuotta. Mitä enemmän kokemusta, sitä enemmän on kokemusta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen parissa työskentelystä sekä kokemuksia useammista muutoksista. Enempää luokkia ei ole tarpeellista ottaa jo lähinnä vastaajamäärän vuoksi. Vastaajamäärä tulee määrittelemään, pitääkö näitä kolmeakin luokkaa yhdistellä mielekkään vertailun kannalta.

2.5 Kyselyn toteutus

Kysely vaatii tutkimusluvan Tampereen kaupungilta. Kysely kohdistetaan Tampereen kaupungin Sarviksen sosiaaliaseman 16 palveluneuvojalle sekä yhdelle Oriveden sosiaaliaseman pisteessä työskentelevälle palveluneuvojalle maaliskuun 2018 aikana. Tiedonkeruumenetelmänä toimii kyselylomake (liite 1), joka toteutetaan sähköisenä. Kyselylomakkeen kysymykset laaditaan konsultoiden kahta palveluneuvojaa. Ennen kuin linkki kyselyyn vastaamiseksi lähetetään palveluneuvojille, se annetaan tarkastettavaksi kahdelle palveluneuvojalle kysymysten toimivuuden ja selvyuden varmistamiseksi. Tarkastuksen jälkeen linkki kyselyyn lähetetään sähköisesti palveluneuvojille Satakunnan ammattikorkeakoulun e-lomake -sovellusta käyttäen, jolla on mahdollista

seurata vastausten saapumista. Samalla vastaajat saavat saatekirjeen (liite 2), jossa informoidaan vastaajia mistä tutkimuksessa on kyse, mihin tarkoitukseen sitä tehdään ja mihin tuloksia käytetään. Saatteessa myös painotetaan vastaajien anonymisyyttä. Kyselystä lähetetään tarvittaessa kaksi muistutusta vastausmäärän maksimoimiseksi.

Suljetut kysymykset suunnitellaan käyttäen nominaali-, ordinaali- eli järjestysasteikkoa ja Likert-asteikkoa. Nominaaliasteikolla tarkoitetaan sitä, että vaihtoehdot eivät ole millään asteikolla, vaan vastaaja valitsee hänelle sopivan vaihtoehdon useista mahdollisuuksista. Järjestysasteikkoa käytettäessä vastaajien tulee asettaa asioita järjestykseen jonkin kriteerin mukaan. Likert-asteikkokysymyksissä vastaaja merkitsee, millä intensiteetillä, voimakkuudella hän suhtautuu kuhunkin osioon. Se kuvaa hyvin mielipiteiden eri asteita, jolloin se on hyödyllinen arkaluonteisista asioista kysyttäessä. (Anttila 2006, 262–264.)

Kysymyksiin selvitetään työn haastavuutta, mielekkyyttä ja stressaavuutta. Tyytyväisyyden astetta pyydetään arvioimaan yleisesti perustoimeentulotuen siirtymisestä aiheutuneisiin muutoksiin sekä tarkemmin työhön liittyviin seikkoihin. Mielipiteitä kysytään työyhteisöön liittyvistä asioista sekä Kela-siirtoon liittyvistä väittämistä. Kysely sisältää kysymyksiä myös työtehtävistä ja odotuksista.

Lomake pyritään pitämään selkeänä ja houkuttelevan näköisenä, niin että tekstiä ei ole liikaa ja kysymykset ovat selkeitä. Lomakkeen täyttöön annetaan selkeät ja yksiselitteiset ohjeet. Kysymykset numeroidaan ja pyritään asettelemaan niin, että ne etenevät loogisesti ja samaa aihetta koskevat kysymykset sijoittuvat peräkkäin. Vastausvaihtoehdot mietitään niin, että jokaiselle löytyy sopiva vaihtoehto. Vastausvaihtoehdoissa käytetään pääasiassa Likertin asteikkoa siten, että vastausvaihtoehdot ovat sanallisia ja pääasiassa viisiportaisia. Ääripäinä ovat täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä tai vastaavasti esimerkiksi erittäin tyytyväinen ja erittäin tyytymätön. Portaikko sisältää myös vaihtoehdon ei samaa eikä eri mieltä / ei tyytyväinen eikä tyytymätön. Ääripäinä voivat olla myös erittäin ja ei lainkaan -vaihtoehdot. Esimerkiksi erittäin haastava ja ei lainkaan haastava.

2.6 Analysointi

Kun tutkimusaineisto on koottu, tarkistetaan palautetut vastaukset. Tarkistuksessa kiinnitetään huomioita muun muassa siihen, onko kaikkiin kysymyksiin saatu vastaus ja ovatko kaikki ymmärtäneet ja tulkinneet kysymykset ja annetut ohjeet samalla tavalla. E-lomakkeella toteutettu kysely on valmiiksi koodattu, joten ainoastaan avoimille kysymyksille tulee tehdä tarvittaessa koodaus. Koodauksen jälkeen analyysia pystytään jatkamaan erilaisin tilastollisin menetelmin. (Anttila 2006, 265.)

Analyysimenetelmän valintaan vaikuttavat käytetyt mittarit ja niiden mittaustasot. Koska kyselyn mitta-asteikkoina käytetään nominaali- ja järjestysasteikkoa, aineiston analyysimenetelmänä on mahdollista käyttää suoria jakaumia ja ristiintaulukointia. Suora jakauma tarkoittaa yksiulotteista frekvenssijakaumaa eli kertoo muun muassa, kuinka moni vastaajista työskentelee sosiaalipalvelujen neuvonnassa. Ristiintaulukoinnilla voidaan tarkastella kahden muuttujan välistä riippuvuutta esimerkiksi työkokemusta ja työn haastavuutta. (Kananen 2011, 74, 77.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen ideana on saada tietoa, joka on yleistettävissä. Tietoa käsitellään tilastollisina yksiköinä, joista häivytetään pois kaikki vähänkään yksilölliseen tulkintaan viittaavat seikat. Yleistettävää ja yksittäiset poikkeamat pois häivyttävää käsitettä edustaa esimerkiksi keskiarvon käsite. Se osoittaa millä tavoin koko aineiston kaikki kohteet asettuvat keskimäärin ja millä tavoin yksittäistä havaintoa voidaan tarkastella suhteessa koko joukkoon nähden. (Anttila 2006, 236.)

Mielipidekysymyksissä, joissa on eriportaisia asteikkoja saman- ja erimielisyydestä, tulosten esittämistapana toimii prosenttilukuja paremmin painotettu keskiarvo. Painotettua keskiarvoa ei lasketa prosenttiluvuista vaan n-luvuista (kuinka monta kappaletta kyseistä vastausvaihtoehtoa on valittu), jotka kerrotaan solun numeerisella arvolla (vastausvaihtoehto koodataan numerolla 1-5), ja summa jaetaan havaintoyksiköiden määrällä (vastaajien määrällä). Tuloksia havainnoidaan graafisilla kuvioilla. (Kananen 2011, 96.)

Tulkinta aloitetaan siitä, miten kaikki tutkittavat ovat vastanneet tiettyyn kysymykseen. Tämän jälkeen verrataan eri ryhmien vastauksia eli onko ryhmien välillä eroja.

Nollahypoteesi eli perusolettamus on, että ryhmien välillä ei ole eroja. Keskiarvoa laskettaessa tulee ottaa huomioon, että siihen voi vaikuttaa vain yksi muita huomattavasti korkeampi lukema muiden tapausten ollessa sitä huomattavasti alhaisempia. Verrokiryhmässä kaikki lukemat taas saattavat olla tasaisesti keskitasoa. Mittaustuloksissa on tavallisesti eri mittaustulosten välistä hajontaa. Tilastollisilla merkitsevyystesteillä voidaan mitata ryhmien erojen suuruuksia ja merkitsevyyksiä eli onko kysymys merkitsevästä poikkeamasta vai satunnaisesta vaihtelusta. Yleensä tilastollisia testejä tehdään osoittamaan, voidaanko otoksen tulokset yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Koska kyseessä on kokonaistutkimus, testeillä testataan lähinnä ryhmien välisiä eroja. Merkitsevyystasoa ilmaisee p-arvo. Mikäli p-arvo on alle 0,05 (5 %), se tarkoittaa merkitsevää eroa eli nollahypoteesi hylätään. Koska kysely osoitetaan suhteellisen pienelle joukolle, eivät merkitsevyystestien kriteerit välttämättä täyty (esim. osassa soluista alle 5 havaintoyksikköä), jolloin tulokset ovat vain suuntaa antavia. Koska vastaajien määrä on suhteellisen pieni, on vastausten hajontaa mahdollista tarkastella myös laskemalla datamatriisista vastausvaihtoehtojen määriä ja tehdä niistä päätelmiä. (Anttila 2006, 248–249; Kananen 2011, 80, 83.)

2.7 Tutkimuksen luotettavuus

Tarkoituksena on saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Virheitä pyritään välttämään, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että mitataan ja tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta ja reliabiliteetti tutkimustulosten pysyvyyttä. Pysyvyydellä tarkoitetaan sitä, että toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset eli saadut tulokset eivät johdu sattumasta. Validiteetti varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää. Mittari on validi, jos se mittaa, mitä sen pitääkin mitata. (Kananen 2011, 118–119, 121; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 213.)

Korkean luotettavuuden ja laadun todentamiseksi tutkimuksen menetelmät dokumentoidaan ja ratkaisut perustellaan mahdollisimman tarkasti. Mikäli vastauskato on suuri, se vaikuttaa vastausten luotettavuuteen negatiivisesti. Vastauskadon minimoimiseksi

kyselylomake ja saatekirje laaditaan huolellisesti. Kysymysten laadinnassa huomioidaan havainnoituja asioita palveluneuvojien kanssa käydyistä keskusteluista. Kysymykset näytetään kahdelle palveluneuvojalle kommenttien saamiseksi ennen kyselyn jakamista ja tehdään tarvittavat korjaukset. Heidän avulla selvitetään, että kysymykset tulevat ennen kaikkea ymmärretyksi ja mittaavat heidän kannaltaan oikeita asioita. Kysely pyritään toteuttamaan niin, että mikäli katoa on, se ei johdu saatekirjeestä tai huonosti asetelluista kysymyksistä.

3 TOIMEENTULOTUEN TARKOITUS

3.1 Mistä toimeentulotuessa on kyse?

Jokaisella on lain mukaan velvollisuus huolehtia kykynsä mukaan omasta ja alaikäisten lastensa, ottolasten sekä puolisonsa eläntilanteesta, siten kuin laissa säädetään (toimeentulotukilaki 1412/1997, 2 §). Elämässä voi kuitenkin tulla tilanteita, jolloin riittäviä tuloja tai varoja riittävän toimeentulon turvaamiseen ei ole. Elämäntilanne saattaa muuttua äkillisesti tai elämäntilanteeseen saattaa liittyä pitkittyneitä ongelmia, kuten ylivelkaantumista, päihdeongelmia, mielenterveyden tai fyysisen terveyden ongelmia, tällöin taloudellista turvaa antaa toimeentulotuki. (HE 119/2007.) Suomen perustuslailla (19 § 1 mom.) taataan jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n 2 momentin mukaan jokaisella on oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

Toimeentulotuki on perustuslain takaaman oikeuden toteuttamista turvaava rahaetus. Se on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön tai perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Tuen tarkoituksena ei ole vain pitää henkilöä tai perhettä hengissä, vaan edistää tuen avulla mahdollisuuksia eri tavoin itse vastata toimeentulosta ja osallistua niin omien asioidensa hoitamiseen kuin yhteiskunnan toimintaan. (Toimeentulotukilaki 1 §; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2013, 17.)

Viimesijaisuuden tarkoitus on, että toimeentulo tulisi ensisijaisesti turvata muilla tuloilla tai varoilla, kuten ansiotyöstä saatavalla palkalla tai yrittäjätoiminnasta saaduilla tuloilla. Myös kaikki muut mahdolliset tukimuodot tulee ensisijaisesti hakea. Toimeentulotukeen nähden ensisijaisia yhteiskunnan tukimuotoja ovat muun muassa eläkkeet, työttömyyspäiväraha ja työmarkkinatuki, tapaturmavakuutuksen toimeentuloa turvaavat etuudet, sairauspäiväraha, lasten kotihoidon- ja yksityisen hoidon tuki, lapsilisä, asumistuki, opintotuki (opintoraha ja -laina), aikuiskoulutustuki, elatustuki (elatusapu elatusvastuulliselta) sekä sotilasavustus. Toimeentulotuen viimesijaisuuden luonteesta johtuen tuki on lähtökohtaisesti tarkoitettu avuksi henkilön ja perheen tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 18, 20.)

3.2 Kenellä on oikeus toimeentulotukeen?

Ketään ei voi sulkea toimeentulotuen ulkopuolelle. Tuen tarve arvioidaan aina yksilö- tai perhekohtaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 20.) ”Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla” (Toimeentulotukilaki 2 §). Tosin sanoen tuen tarpeessa oleva yksilö tai perhe, jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat, eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin, saavat toimeentulotukea. Tukea voi saada myös omatoimisen suoriutumisen tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2018.)

Toimeentulotuen saamiseen liittyy myös velvollisuus hakea työtä. Toimeentulotukea hakeva 17–64-vuotias vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon, jollei hän ole palkkatyössä, yrittäjänä, päätoimisena opiskelijana, laitoshoidon tai lääkärin toteaman sairauden vuoksi kykenemätön vastaanottamaan työtä, työttömyysturvalain (1290/2002) 3 luvun 3 §:n 1 momentissa tai 4 §:n 1–5 kohdassa tarkoitettu henkilö tai muun edellä mainittuihin verrattavan hyväksyttävän syyn vuoksi esteellinen vastaanottamaan työtä. Tällaisia muita hyväksyttäviä syitä ovat muun muassa omaishoitajana toimiminen, lapsen syntymä, lapsen hoitaminen, asevelvollisuus sekä siviilipalvelus. Jos henkilö kieltäytyy ilmoittautumasta

työnhakijaksi työvoimatoimistoon, voidaan toimeentulotuen määrää alentaa siten kuin toimeentulotukilaissa säädetään. (Toimeentulotukilaki 2 a §; HE 184/2000; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 43–44.)

Toimeentulotuen viimesijaisen luonteen vuoksi henkilöllä tai perheellä on oikeus saada toimeentulotukipäätös mahdollisimman nopeasti. Hallituksen esityksen 119/2007 myötä toimeentulotukilakiin lisättiin tarkat aikarajat asioiden käsittelylle. Kiireellisessä tilanteessa päätös tulee tehdä jo samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tilanteessa toimeentulotukipäätös tulee tehdä viimeistään seitsemäntenä päivänä hakemuksen saapumisesta, jos samassa yhteydessä on annettu päätöksentekoa varten tarvittava selvitys.

3.3 Toimeentulotuen rakenne

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuen määrä on laissa määriteltujen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Menoihin sisältyy kiinteä laissa määritelty perusosa, jonka määrää tarkistetaan vuosittain kansaeläkeindeksin mukaan sekä muut perusmenot. Perusosan ja perusmenojen sisältö on tarkkaan määriteltä toimeentulotukilaissa. Käytännössä tuen myöntäminen perustuu toimeentulotukilaskelmaan. Laskelmassa selvitetään tuen hakijan toimeentulotukeen oikeuttavat menot sekä käytettävissä olevat tulot ja varat. Jos tukeen oikeuttavat menot ovat suuremmat kuin käytettävissä olevat tulot ja varat, suoritetaan erotus toimeentulotukena. (HE 167/2004.) Perustoimeentulotuen myöntämisestä ja maksamisesta vastaa Kela.

Vaikka oikeutta perustoimeentulotukeen ei syntyisi, voi tilanteesta riippuen olla kuitenkin oikeus täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuviin, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkittuihin menoihin. Erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan esimerkiksi pitää lasten harrastamista tai pitkäaikaista sairastamista tai pitkittyntä toimeentulotuen tarvetta. Kyseessä on aina asiakkaan tarpeeseen pohjautuva har-

kintatilanne. Täydentävää toimeentulotukea voi saada mihin menolajiin vain, jos menot harkitaan asiakkaalle tarpeellisiksi. Harkinnassa kiinnitetään huomiota muun muassa siihen, auttaako tuki asiakasta työllistymään, saamaan ammatin tai edistääkö tuki muutoin hakijan tai perheen toimeentulon turvaamista tai itsenäistä suoriutumista toimeentulotuen tarkoituksen mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 114–115.) Täydentävän toimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen kuuluvat kuntien vastuulle.

Kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaan vaihtoehtoisesti myös toimeentulotukilain 1 §:n 2 momentissa ja 13 §:ssä tarkoitettua ehkäisevää toimeentulotukea. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä nimensä mukaisesti ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan käyttää muuan muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseen, ylivelkaantumisesta aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseen ja muihin omatoimista suoriutumista tukeviin tarkoituksiin. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää myös silloin, kun varsinaiseen toimeentulotukeen (perus- ja täydentävä toimeentulotuki) ei ole oikeutta. Ehkäisevä toimeentulotuki on erityisen käytökelpoinen sosiaalityön väline akuuteissa kriiseissä. Esimerkiksi velkakierre katkaisemalla voidaan saada henkilön tai perheen talous tasapainoon ja jatkuvan tuen tarve estettyä. Sillä voidaan välttää vuokratien vuoksi tuleva häätö ja mahdollinen perheen hajoaminen, tukea itsenäistyvää nuorta, turvata opiskelua ja työllistymistä, kun muut ensisijaiset tukijärjestelmät eivät ole käytettävissä. (HE 134/2000.)

4 LAINSÄÄDÄNNÖN MERKITYS PALVELUNEUVOJAN TEHTÄVISSÄ

4.1 Keskeiset lait toimeentulotukityössä

Toimeentulotukiasian käsittelyssä ja ratkaisussa ensisijaisesti sovellettava laki on toimeentulotukilaki. Keskeiset toimeentulotukiasioiden menettelyä koskevat säännökset sisältyvät sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli sosiaalihuollon asiakaslakiin (812/2000) ja hallintolakiin (434/2003). (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 65.) Sosiaalihuoltolain yhtenä päämääränä on tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen saaminen yhdenvertaisin perustein. Lain 12 §:ssä säädetään välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon turvaamisesta jokaiselle kunnassa oleskelevalla henkilöllä. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä niin, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu eli viivytyksettä. Kotikuntalaki (201/1994) kytkeytyy toimeentulotukityöhön täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta siten, että muussa kuin kiireellisessä tapauksessa henkilöllä on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon palvelut kotikuntalaissa tarkoitettulta kotikunnaltaan tai siltä kuntayhtymältä, johon kotikunta kuuluu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 15, 48–49.)

Toimeentulotukityön tulee osaltaan toteuttaa hyvän hallinnon vaatimusta. Hallintolain säännösten lisäksi asiakaslaki määrittelee toimeentulotukiasiaan liittyvää yleistä menettelyä. Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Sosiaalihuollon asiakaslaki 1 §). Toimeentulotukihakemuksesta tehtävä päätös on oikeudelliselta luonteeltaan hallintopäätös. Hallintolain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. (Hallintolaki 1 §.) Perustuslain 21 §:ssä säädetään jokaisen oikeudesta saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Hallintolaki täsmentää tätä perustuslain pykälää sisältäen hyvää hallintoa koskevat yleissäännökset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 65–67.)

4.2 Kelpoisuusvaatimukset aikuissosiaalityön palveluissa

Sosiaalipalveluissa asioivan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavan henkilön tulee täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset (Sosiaalihuoltolaki 36 § 5 mom.). Myös omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuus (Sosiaalihuoltolaki 42 § 2 mom.). Omatyöntekijällä tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaalle asiakkuuden ajaksi nimettävää kelpoisuusvaatimukset täyttävää työntekijää, jonka tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää itsenäistä selviytymistä (Sosiaalihuoltolaki 38 § 2 mom.).

Palveluneuvojana työskentelevältä ei vaadita sosiaalialan koulutusta, jonka vuoksi palveluneuvoja voi toimia vain avustavissa tehtävissä. Hän ei voi tehdä palvelutarpeen arviota eikä toimia omatyöntekijänä, mutta hänen pitää kuitenkin työssään antaa yleistä neuvontaa toimeentulotukiasioissa hallintolain 8 §:n mukaisesti ja viestiä eteenpäin mahdollisesta asiakkaan palvelutarpeesta sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaisesti. Hallintolain 8 § velvoittaa, että viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Sosiaalihuoltolain 36 §:n 1 momentin mukaan sosiaalihuollon palveluksessa olevan työntekijän tulee huolehtia, että kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi, jos hän on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Palveluneuvoja ei tee arviota, mutta hänen tulee omaan arvioonsa nojaten ilmoittaa eteenpäin sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle, jos hänen tietoonsa on tullut tällainen sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö tai perhe.

Toimeentulotukilain 4 §:n mukaan toimeentulotukitehtäviä hoitaa kunnassa sosiaalihuoltolain (710/1982) 6 §:ssä tarkoitettu kunnan määräämä monijäseninen toimielin. Useimmissa tapauksissa kyseinen toimielin on kunnan sosiaalihuollosta vastaava lautakunta. Sosiaalihuoltolain (710/1982) 12 §:n nojalla edellä mainitun toimielimen päätösvaltaa voidaan johtosäännöllä siirtää toimielimen alaisille viranhaltijoille henkilön tahdosta riippumaton huolto koskevia päätöksiä lukuun ottamatta. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) on kumottu uudella sosiaalihuoltolailla. Voimaan jäi kuitenkin muun

muassa kumotun lain 2 luku (3–12 §:t). (HE 358/2014.) Tampereella sosiaali- ja terveyslautakunta on delegoinut toimivaltaansa Hyvinvoinnin palvelualueen viranhaltijoille. Esimerkiksi toimeentulotuen myöntäminen ja takaisinperintä on delegoitu sosiaalityöntekijöille, sosiaali-ohjaajille ja palveluneuvojille. (Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja 13.12.2017, 75 §.)

Palveluneuvojat ovat virassa olevia kunnan työntekijöitä, joilla on oikeus käyttää työnsään julkista valtaa. Julkisella vallalla tarkoitetaan lakiin perustuvaa toimivaltaa muun muassa päättää toisen edusta tai velvollisuudesta tai tosiasiallisesti puuttua toisen etuun ja oikeuteen (Sallinen, Majonen & Seppälä, 2017, 52). Päätösvalta ei ole etuus-käsittelijöihin verrattuna muuttunut, tehtäväkenttä vain on hyvin erilainen ja toimeentulotuen näkökulmasta kaventunut perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Palveluneuvojalla on viranhaltijana oikeus tehdä hallintopäätöksiä, joilla tässä tarkoitetaan päätöksiä täydentävästä toimeentulotuesta. Ehkäisevästä toimeentulotuesta päättäminen on rajattu sen luonteen vuoksi (suunnitelmallisen sosiaalityön väline) sosiaalityöntekijän ja viranhaltijana toimivan sosiaali-ohjaajan tehtäväpiiriin. Rajaus ei tule lainsäädännöstä vaan kunnan hallintosäännön delegointisäännöksistä. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnan toimivallan siirtopäätöksen pykälän 22 mukaan palveluneuvoja ei voi päättää ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä (Tampereen sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja 13.12.2017, 75 §).

4.3 Toimeentulotuen käsittelyprosessia ohjaava lainsäädäntö

Toimeentulotukilaissa on säädetty toimeentulotukiasian käsittelyn määräajoista. Päätös tulee tehdä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa toimeentulotukilain 14 c §:n mukaisesti viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Mikäli kyseessä on kiireellinen tapaus, tulee päätös tehdä toimeentulotukilain 14 b §:n mukaisesti käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheisiin kuuluvat hakemuksen vastaanotto, asian selvittely, mahdollisten lisäselvitysten hankkiminen joko asiakkaalta tai viran-

omaisaloitteisesti, sekä päätöksen teko (HE 119/2007). Toimeentulotukilaki määrittelee, kuuluuko hakemus Kelaan vai kunnalle eli mistä toimeentulotuen lajista (perus-, täydentävä- vai ehkäisevä) hakemuksessa on kyse. Jos kyse on harkinnanvaraisesta tuesta, toimeentulotukilain 14 a §:n 2 momentti määrittelee sen missä kunnassa hakemus tulee ratkaista. Pykälän mukaan sen kunnan toimitilin tekee päätöksen, jonka alueella hakija tai perhe vakinaisesti oleskelee. Jos hakija tai perhe muutoin kuin satunnaisesti oleskelee useammassa kuin yhdessä kunnassa esimerkiksi opiskelutilanteessa, täydentävän toimeentulotuen myöntää sen kunnan toimitilin, jonka alueella oleskelusta hakijan tai perheen menot johtuvat. Jos toimeentulotuen tarve on kiireellinen, toimeentulotuen myöntää sen kunnan toimitilin, jossa hakija tai perhe oleskelee hakemusta tehtäessä. Toimeentulotuen lajin määrittely ohjaa myös palveluneuvojan päivittäistä työtä, koska se ratkaisee voiko palveluneuvoja tehdä päätöksen hakemukseen vai ei. Toimeentulotukiasian selvittelytyöhön sillä ei ole vaikutusta.

Palveluneuvoja selvittää asian ratkaisemiseen tarvittavia tietoja asiakkaalta tai toiselta viranomaiselta, ratkaisee asian itse tai esittelee asian sosiaalityöntekijälle. Täydentävän toimeentulotuen päätöksen palveluneuvoja voi tehdä omiin nimiinsä, mutta ehkäisevän toimeentulotuen päätöksessä päättäjänä on sosiaalityöntekijä tai virkaa tekevä sosiaaliohjaaja. Palveluneuvojalla on oikeus saada pyynnöstä Kelalta ja muilta sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 20 §:n 1 momentissa mainituilta tahoilta toimeentulotukilain mukaisten tehtäviensä hoitamiseksi välttämättömät tiedot salassapitosäännösten estämättä. Muihin tahoihin, kuten esimerkiksi asiakkaan vuokranantajaan, saa olla yhteydessä vain asiakkaan suostumuksesta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 16 §).

5 PERUSTOIMEENTULOTUEN MUUTOS

5.1 Toimeentulotukilain uudistuksen taustat ja tavoitteet

Toimeentulotuen siirtämisestä Kelalle on keskusteltu 1980-luvulta saakka eli sen alkuajoilta lähtien. Siirtoa on perusteltu muun muassa toimeentulotuen asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisäämisellä, toiminnan tehostamisella sekä tuen saamisen nykyistä järjestelmää paremmalla turvaamisella tilanteessa, joissa henkilö on tukeen oikeutettu. Kunnissa on ollut monenlaisia käytäntöjä toimeentulotuen myöntämisessä. Vaikka toimeentulotuen lähtökohtana ovat asiakkaiden erilaiset tarpeet, ei kansalaisten yhdenvertaisuus saisi vaarantua. Monessa kunnassa toimeentulotukityö vei huomattavan paljon aikaa aikuissosiaalityöntekijöiden työajasta. Vuonna 2008 voimaan tullut muutos toimeentulotuen määrärajoista lisäsi paineita siirtää etuuskäsittelyä pois sosiaalityöstä. Tällöin jo nähtiin se perusteena siirtää toimeentulotuki Kelaan. Kela-siirto nousi hallituksen asialistalle maaliskuussa 2014. (Blomgren ym. 2016, 13, 29–30, 157; HE 358/2014.)

Hallituksen esityksen (358/2014) mukaisesti perustoimeentulotuen laskenta ja maksatus sekä tuen myöntäminen ja siihen liittyvä päätöksenteko siirrettiin 1.1.2017 alkaen Kelan hoidettavaksi. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät edelleen kuntien vastuulle. Muutoksella haettiin kuntien ja Kelan yhteistyön tehostamista ja kansalaisten yhdenvertaisuuden parantamista, asiakkaiden asioinnin helpottamista ja yksinkertaistamista sekä kuntien tehtävien vähentämistä. Tavoitteena on ollut, että kunnat ja Kela toimisivat joustavasti, hallinnollisesti tehokkaasti ja tiiviissä yhteistyössä. Uudistuksen myötä Kelalla on mahdollisuus lisätä asiakkaiden tietoisuutta ensisijaisista etuuksista ja toimeentulotuesta, joka osaltaan edistää ihmisten taloudellista yhdenvertaisuutta ja jokaisen oikeutta taloudelliseen vähimmäisturvaan. Valtakunnalliset perustoimeentulotuen tulkinta- ja menettelyohjeet tukevat myös yhdenvertaisuutta. Perustoimeentulotuen siirron myötä kunta voi suunnata henkilöstöresurssejaan tehokkaammin sosiaalihuollon asiakastyöhön. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 2/18.) Kela aloitti valmistautumisen muutokseen heti vuonna 2014 Toimeentulotuki 2017 -hankkeella, jonka tavoitteena oli suunnitella ja toimeenpanna Kela-siirtoon liittyvät asiat

asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja yhteistyössä kuntien kanssa. Kuvassa 1. on tarkemmin kuvattu hankkeen eteneminen Kelassa. (Kansaneläkelaitos 2017, 5.)



Kuva 1. Kelan valmistautuminen perustoimeentulotuen muutokseen (Kela 2017, 4).

5.2 Toimeentulotukilain muutokset

Toimeentulotukilakiin tehtiin useita muutoksia Kela-siirron toteuttamiseksi. Muutokset eivät koskeneet toimeentulotuen tasoa eivätkä myöntämisperusteita. Muutokset koskivat lähinnä toimeentulotuen haku- ja viranomaisprosesseja toimivallan jakautu-

essa Kelan ja kuntien kesken. (HE 217/2016.) Seuraavassa esitellään muutamia sellaisia merkittäviä muutoksia, joilla on vaikutusta kunnan toimeentulotukityöhön, ja sitä kautta myös palveluneuvojan tehtäväkenttään.

Toimeentulotukilain 4 pykälässä säädetään lain toimeenpanosta. Uudistetussa pykälässä huomioidaan toimeentulotuen toimeenpanon eli tosiasiallisen toimivallan ja järjestämisvastuun jakautuminen Kelalle ja kunnille. Tämän lainmuutoksen myötä perustoimeentulotuki irrotettiin kokonaisuutena kunnalle kuuluvista tehtävistä ja sen toimeenpano siirrettiin Kelalle, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen toimeenpanon jäädessä edelleen kuntien vastuulle. (HE 358/2014.) Pykälään lisättiin myös velvoite, että Kelan on tarvittaessa neuvottava perustoimeentulotuen hakijoita kunnan sosiaalihuollon palveluista ja ohjattava asiakasta tarvittaessa henkilökohtaisesti hakeutumaan niiden piiriin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 4/18).

Hallituksen esityksessä 217/2016 haluttiin vielä täsmentää lain 4 pykälää siitä, miten sosiaalihuollon lainsäädäntö soveltuu Kelaan sen käsitellessä perustoimeentulotukiasi- oita. Sosiaalihuoltolaki on säädetty koskemaan pääsääntöisesti kunnallista sosiaali- huoltoa, mutta toimeentulotukilakiin on viittaussäännöksin tuotu esiin ne sosiaalihuol- lon lainsäädäntöön liittyvät säännökset, joita Kela soveltaa toimeentulotukilain lisäksi perustoimeentulotukea myöntäessään. Sosiaalihuoltolakia koskevissa viittauksissa on kyse lähinnä tilanteista, joissa Kelan on tehtävä yhteistyötä kunnan ja muiden viran- omaisten kanssa sekä muun muassa kunnassa tehtävästä asiakassuunnitelmasta.

Toimeentulotukilain 7 b pykälässä säädetään perustoimeentulotukeen sisältyvistä pe- rusmenoista ja 7 c pykälässä täydentävästä toimeentulotuesta. Toimeentulotuen luon- netta erityisenä tarveharkintaisena, viimesijaisena tukena sekä ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan ja välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon takaajana esityk- sellä ei muutettu. Myöskään toimeentulotuen tasoa eikä tuen myöntämisperusteita muutettu. Sen sijaan täydentävän ja perustoimeentulotuen suhdetta haluttiin tarkistaa siltä osin kuin kysymys oli toimeentulotuen pääosin vähäisempää harkintaa edellyttä- vistä ja usein toistuvista täydentävän tuen piirissä olleista menoeristä. (HE 358/2014.)

Ennen täydentävän toimeentulotuen piiriin kuuluneet välttämättömät muuttokulut ja takuuvuokra sekä lasten päivähoitomenot siirrettiin perustoimeentulotukeen kuuluviksi menoeriksi, jolloin niistä päättää Kela. Lisäksi perusmenoihin kuuluviksi siirrettiin koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan menot, lapsen tapaamisesta lapsen kanssa eri taloudessa asuvalle vanhemmalle aiheutuvat menot siltä osin, kun ne perustuvat kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätöksen toimeenpanoon, sekä välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 7/18.)

Toimeentulotukilain 14 pykälässä säädetään menettelystä toimeentulotukiasioissa. Pykälässä säädettiin aiemmin siitä, minkä kunnan toimielin milloinkin henkilön tai perheen hakemuksen ratkaisee ja käsittelyn määräajoista. Pykälä pitää edelleen sisällään säädökset kiireellisen ja ei-kiireellisen asian käsittelyn määräajoista ja minkä kunnan toimielin täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea hakemuksesta myöntää. Oikeudesta päästä henkilökohtaiseen keskusteluun sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan kanssa laajennettiin koskemaan myös Kelan toimihenkilöä.

Pykälän merkittävimmät muutokset koskevat toimeentulotuen hakumenettelyä. Uuden lain mukaan toimeentulotukihakemukset tulee toimittaa pääsääntöisesti Kelaan. Jos hakemukseen sisältyy perustoimeentulotukeen kuulumattomia menoja ja asiakas erikseen pyytää, on Kela velvollinen siirtämään hakemus kuntaan. Mikäli asiakas hakee Kelaan lähettämässään hakemuksessa täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea perustoimeentulotukeen sisältyviin menoihin, Kela ei ole velvollinen siirtämään hakemusta kuntaan, tällöin asiakkaan tulee saattaa hakemus itse vireille kunnassa. Jos täydentävän tai ehkäisevän tuen tarve on kiireellinen, tulee Kelan käsitellä hakemus myös perustoimeentulotuen osalta kiireellisenä. Hakemuksen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta voi kuitenkin toimittaa suoraan kunnan toimielimelle, jos Kela on ratkaissut hakemusta koskevalle ajalle päätöksen perustoimeentulotuesta. Kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kunta voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea, vaikka perustoimeentulotuesta ei olisi tehty päätöstä. (HE 217/2016.)

Uudistetussa toimeentulotukilain 18 a §:ssä säädetään Kelan ja kunnan välisestä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Kelalla on oikeus saada kunnan sosiaalihuollon viranomaiselta pyynnöstä käsiteltävänä olevan toimeentulotukiasian käsittelemiseksi ja ratkaisemiseksi välttämättömät kunnan sosiaalihuollon viranomaisen hallussa olevat tiedot ja selvitykset. Tiedot on annettava maksutta ja salassapitosäännösten estämättä. Lain uudessa 18 b §:ssä säädetään kunnan oikeudesta saada toimeentulotukiasian käsittelemistä varten salassa pidettäviä henkilötietoja asiakkaan suostumuksesta riippumatta Kelalta ja veroviranomaisilta teknisen käyttöyhteyden avulla. Lisäksi Kelalla on oikeus saada vastaavia salassa pidettäviä henkilötietoja kunnan sosiaaliviranomaisilta ja veroviranomaisilta. (Toimeentulotukilaki 18 a-b §; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 5/18.)

5.3 Toimeentulotuen hakeminen

Toimeentulotukilain 14 pykälän mukaisesti hakemus lähetetään Kelaan. Samalla hakemuksella voi hakea kaikkia kolmea toimeentulotuen lajia (perus-, täydentävä- ja ehkäisevä). Hakemuksen voi toimittaa sähköisesti tai postitse erillisellä lomakkeella. Tukea voi hakea tietyissä tapauksissa myös suullisesti. Toimeentulotukihakemukseen tulee liittää toimeentulotukioikeuden selvittämiseksi tarpeelliseksi katsotut liitteet tulojen, varojen ja menojen selvittämiseksi. (Kelan www-sivut 2018.)

Mikäli hakemuksella haetaan täydentävää- tai ehkäisevää toimeentulotukea eli hakemus sisältää sellaisia menoja, jotka eivät sisälly perustoimeentulotuen piiriin, lähetetään hakemus niiden osalta kunnan ratkaistavaksi. Toimeentulotuen myöntää se kunta, jonka alueella hakija tai perhe vakinaisesti oleskelee, tai jos hakija tai perhe muutoin kuin satunnaisesti oleskelee useammassa kuin yhdessä kunnassa, täydentävän toimeentulotuen myöntää sen kunnan toimielin, jonka alueella oleskelusta hakijan tai perheen menot johtuvat. Kiireellisissä tapauksissa toimeentulotuen myöntää sen kunnan toimielin, jossa hakija tai perhe hakemusta tehdessä oleskelee. Jos täydentävää- tai ehkäisevää toimeentulotukea haetaan suoraan kunnalta, tässä tapauksessa Tampereen kaupungin Sarviksen sosiaaliasemalta, tulee toimeentulotukea hakevan ottaa yhteyttä omatyöntekijään aikuissosiaalityössä. Jos omatyöntekijää ei ole, tukea haetaan kirjal-

lisesti hakemuksella tai sähköisesti verkkoasioinnin kautta tai tarvittaessa ajanvarauksella sosiaalipalvelujen neuvonnasta tai maahanmuuttajien alkuvaiheen sosiaalipalveluista. (Toimeentulotukilaki 14 a §; Tampereen kaupungin www-sivut 2017.)

6 ORGANISAATORAKENTEEN MUUTOKSET SARVIKSEN SOSIAALIASEMALLA

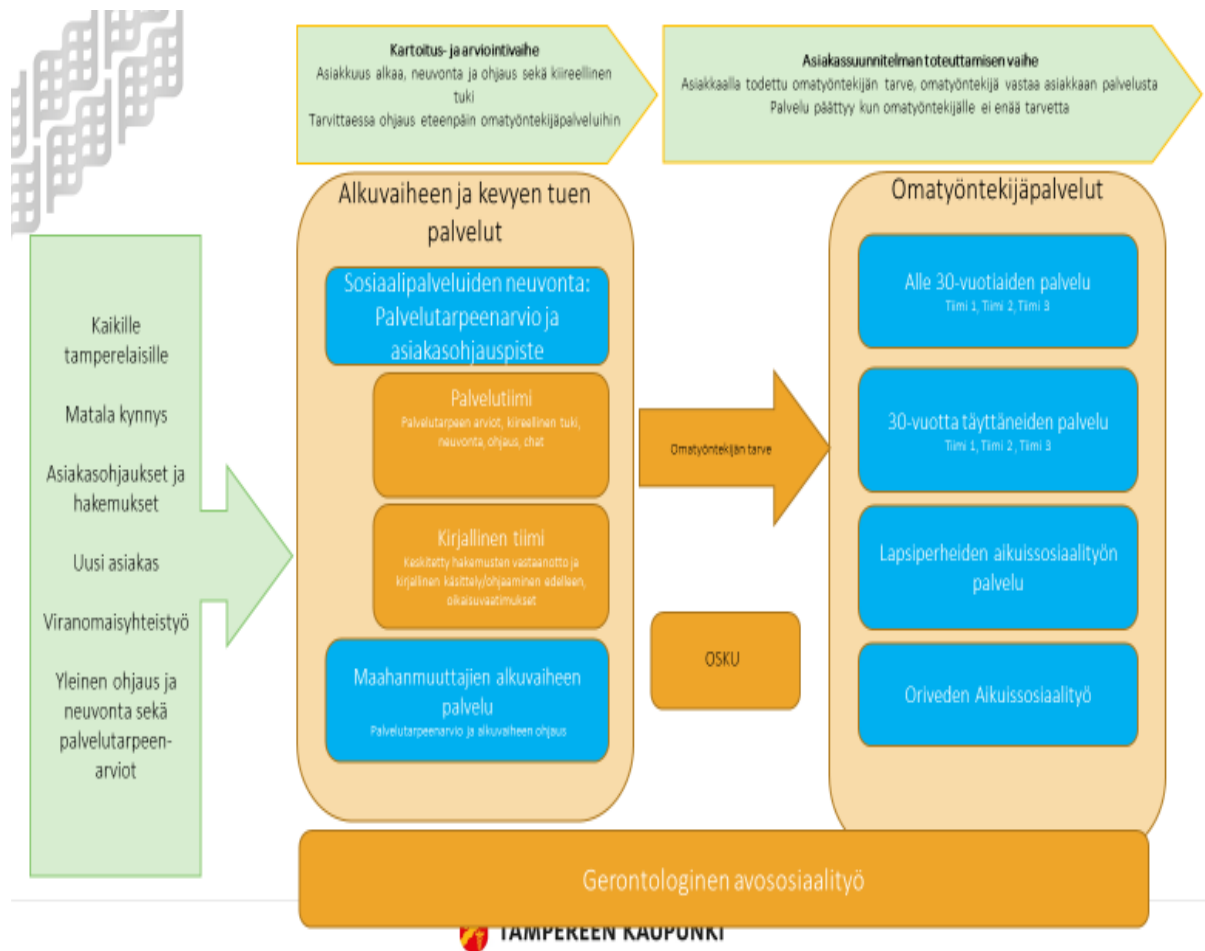
6.1 Organisaation muutokset

Organisaatiomuutos koskettaa yleensä useampaa työntekijää, heidän työtehtäviään ja asemaansa tai jopa koko organisaatiota ja sen henkilöstöä. Päivittäinen elämä työpäivällä muuttuu toisenlaiseksi kuin mitä se on ollut. Yksilön näkökulmasta muutokseen liittyy aina epävarmuutta, epäilyjä, kyseenalaistamista, vanhasta luopumista ja uuden opettelua. Muutostilanteessa syntyy paljon työn tekemiseen ja mielekkyyteen liittyviä kysymyksiä. Muutoksessa tarvitaan johtajuutta, asioiden seuraamista ja arviointia. Kaikki tehdyt päätökset eivät ehkä toimikaan suunnitellusti, tai on asioita, joita ei osattu ottaa huomioon. Organisaatiomuutokset edellyttävät monenlaista sopeutumista organisaation kaikilla tasoilla, ja ne vaikuttavat myös työyhteisöjen toimintaan. Hyvä ja terve työyhteisö ei tue ainoastaan omaa jaksamista, vaan se vaikuttaa myös muiden jaksamiseen ja hyvinvointiin. (Pahkin & Vesanto 2013, 4, 10.)

Tampereelle perustettiin Toimeentulotuen yksikkö vuonna 2010, jonne keskitettiin kaupungin toimeentulotukihakemusten käsittely. Yksikköön siirtyivät kaikki kaupungin toimeentulotukityössä työskennelleet etuuskäsittelijät alueellisilta sosiaaliasemilta. Toimeentulotuen yksikkö kuului Avopalveluiden organisaatioon, Aikuisten sosiaalipalvelujen alaisuuteen. Myöhemmin myös kaupungin aikuissosiaalityö keskitettiin Sarviksen sosiaaliasemalle. Toimeentulotuen yksikkö kuitenkin toimi itsenäisesti omana yksikkönään ja aikuissosiaalityö omana kokonaisuutena. Vuonna 2016 etuuskäsittelijöiden virkoja oli 51 (5 avoinna). Etuuskäsittelijöiden lisäksi Toimeentulotuen yksikössä työskenteli myös viisi vakituista sosiaalityöntekijää ja yksi vakituinen sosiaaliohjaaja. Perustoimeentulotuen siirto aiheutti sen, että Toimeentulotuen yksikkö ja etuuskäsittely lakkautettiin, ja sitä myötä resursseja siirtyi aikuissosiaalityöhön.

Tampereella aikuissosiaalityötä on kehitetty jo pitkään, ja kuten edellä on mainittu, etuuskäsittely on ollut eriytettynä sosiaalityöstä jo useamman vuoden. Perustoimeentulotuen siirtäminen Kelaan ei näin ollen Tampereella tuonut merkittävää muutosta itse sosiaalityöntekijöiden- ja ohjaajien työhön, suurin vaikutus sillä oli etuuskäsittelijöiden, nykyisten palveluneuvojien työhön. Muutos etuuskäsittelystä palveluneuvontaan ei ollut valtakunnallinen, vaan osa Tampereen Sarviksen sosiaaliaseman aikuisosiaalityön palvelujen kehittämistä. (Selin-Kivenvuori henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)

Kela-siirto mahdollisti Sarviksen sosiaaliaseman organisaatorakenteen muutokset lisääntyneiden resurssien myötä. Aiemmin aikuissosiaalityön palvelut jakaantuivat alle ja yli 30- vuotiaiden palveluihin, uusien ja nuorten toimeentulotukiasiakkaiden sekä kotouttavan työn palveluihin. Nykyinen organisaatio pyrkii vastaamaan paremmin uudistetun sosiaalihuoltolain säädöksiin. Nykyisessä organisaatiossa aikuissosiaalityön palvelut koostuvat alkuvaiheen ja kevyen tuen palveluista (myöhemmin sosiaalipalvelujen neuvonta ja maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelu) sekä omatyöntekijäpalveluista. Omatyöntekijäpalvelut jakaantuvat kolmeen eri palveluun, joita ovat nuoret alle 30-vuotiaat, 30-vuotta täyttäneet sekä Lapsiperheiden aikuisten aikuissosiaalityön palvelu. Palveluneuvojat ovat osa näitä palveluja. Palveluneuvojista 6 toimii sosiaalipalvelujen neuvonnassa ja 8 omatyöntekijäpuolella. Lisäksi maahanmuuttajien alkuvaiheen sosiaalipalveluissa toimii 1,5 palveluneuvojaa (kuuluu osaksi sosiaalipalvelujen neuvontaa) ja Orivedellä, joka on osa Tampereen aikuissosiaalityön palveluja, toimii yksi 50 % palveluneuvoja. (Selin-Kivenvuori henkilökohtainen tiedonanto 30.1.2018.)



Kuva 2. Aikuissosiaalityön palvelujen organisaatiokaavio. (Selin-Kivenvuori sähköposti 5.2.2018).

6.2 Toimeentulotuen etuuskäsittely Tampereella ennen muutosta

Ennen Kela-siirtoa Tampereen Toimeentulotukiyksikössä virassa toimineet etuuskäsittelijät tekivät itsenäisesti päätöksiä perustoimeentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Heidän tehtäviinsä kuului toimeentulotukihakemusten käsittely sen selvittelystä ja mahdollisten lisäselvitysten hankinnasta päätökseen saakka. Päätökset tuli perustella huolellisesti lainsäädäntö ja yksilökohtainen harkinta huomioiden. Tehtäviin kuului myös ehkäisevien toimeentulotukipäätösten valmistelu ja asiakkaiden neuvonta ja ohjaaminen sosiaalityön ja -ohjauksen sekä heille kuuluvien etuuskäsittelyyn. Oma asiakaskunta ei ollut. Etuuskäsittelijät käyttivät työnsä tukena kunnan toimielimissä vahvistettuja toimeentulotukiohjeita sekä virastotasoisia, aikuissosiaalityön tai taloudellisen tuen suunnitelmia ja ohjeita (HE 358/2014). Tampereen Toimeentulotukiyksikössä työskenteli myös konsultointiapuna neljä sosiaalityöntekijää.

Työpari- tai tiimityöskentelyä päätöksenteossa ei toteutettu eikä mitään mainittavaa yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa.

Opinnäytetyön kirjoittajan omien kokemusten mukaan etuuskäsittelijän työ oli hyvin vastuullista ja haasteellista, joka vaati hyvää tuntemusta toimeentulokilaista ja saatavilla olevista etuuksista. Etuuskäsittelijän piti pystyä hyvin itsenäiseen työskentelyyn ja toimimaan välillä kovankin paineen alla työn hektisyyden vuoksi, joka aiheutui erityisesti työmäärästä ja laissa säädetyistä toimeentulotuen määräajoista.

6.3 Uusi ammattikunta: palveluneuvoja

Muutosprosessi etuuskäsittelijästä palveluneuvojaksi lähti liikkeelle yhteistoimintaneuvotteluilla tammikuussa 2016, jolloin paikalle kutsuttiin koko Sarviksen sosiaali-aseman henkilökunta. Yhteistoimintamenettelyllä tarkoitetaan työnantajan ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta, josta säädetään laissa työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa (449/2007). Sen tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistoimintaa. Neuvotteluiden pöytäkirjassa viitataan yhteistoimintalain 7 pykälään, jossa säädetään työvoiman käytön vähentämisestä. Ensimmäisessä yhteistoimintaneuvottelussa esiteltiin muutoksen vaikutukset henkilöstöön. Neuvotteluissa ilmoitettiin arviot siitä, kuinka monta etuuskäsittelijää etuuskäsittelytehtäviin jatkossa tarvitaan. Tällöin myös kerrottiin, että etuuskäsittelijöille tulee uusi tehtävänkuvauus ja nimike, koska uusi työ tulee olemaan enemmän vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja tarvitaan erilaista osaamista. (Tampereen Avopalveluiden pöytäkirja 18.1.16, 7 §.) Seuraava yhteistoimintaneuvottelu kohdistettiin yksin etuuskäsittelijöille 18.8.2016, jossa esiteltiin tuleva tehtävänkuvauus, työaika, palkat ja esimiehet sekä annettiin ohjeistusta ilmoittautumismenettelyyn. Keskustelua näistä asioista ei käyty. (Tampereen Avopalveluiden pöytäkirja 18.8.2016, 7 §.)

Kun palveluneuvojan tehtäväkokonaisuutta esiteltiin, kuului suunnitelmiin toimeentulotukeen liittyvä käsittely ja päätöksenteko, asiakasmaksualennukset / -vapautukset, päätösten valmistelu, asiakaspalvelu ja moniammatillisen tiimin osana työskentely. Tällöin ajateltiin, että hakemuksiin liittyvä käsittely, päätösvalmistelu ja päätöksen-

teko vievät suurimman osan työajasta eli 65 %, Asiakaspalveluun eli asiakkaiden neuvontaan ja ohjaukseen, viranomaispuheluihin ja tarvittaessa asiakastapaamisiin laskettiin 25 % työajasta ja työyhteisö- ja tiimityöhön sekä oman osaamisen ja työn kehittämiseen 10 % työajasta. (Myllyniemi sähköposti 24.8.2016.) Vaikka työn suunniteltiin edelleen keskittyvän suurimmaksi osaksi etuuskäsittelyn tavoin toimeentulotuen käsittelyprosessiin eli päätösten valmisteluun ja päätöksentekoon, haluttiin ammattinimikettä muuttaa. Nimikemuutos ei ollut valtakunnallinen, vaan oli osa Tampereen aikuissosiaalityön uudistusta. Vakanssijärjestelyjen myötä myös työaika muutettiin etuuskäsittelijöiden toimistotyöajasta (virasto- ja toimistotehtävässä työskentelevät) yleistyöaikaan, jonka vaikutus oli yksi tunti lisää jokaiseen työpäivään. Tätä perusteltiin sillä, että kaikki uudet työsopimukset tehdään yleistyöajalle. Myöhemmin muutosta perusteltiin myös sillä, että työajan haluttiin olla samanlainen sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa.

Aikuissosiaalipalveluiden vakanssijärjestelyjä tehtäessä, arvioitiin palveluneuvojan tehtävässä olevan etuuskäsittelijästä poiketen vähemmän kirjallista, keskitettyä päätöksentekoa ja enemmän asiakkaan kanssa tehtävää työtä (Tampereen Avopalvelujen johtokunnan pöytäkirja 14.12.2016, 29 §). Asiakkaan kanssa tehtävä työ ei ole kuitenkaan suunnitellusti toteutunut, koska lainsäädäntö asetti sille omat esteensä. Sosiaalityöntekijä tai virassa oleva sosiaaliohjaaja tekee palvelutarpeen arvion ja omatyöntekijäpalvelussa sosiaalityöntekijä tai virassa oleva sosiaaliohjaaja haluaa useimmiten olla itse yhteydessä asiakkaaseensa. Asiakkaan kanssa tehtävä työ toteutuu lähinnä puhelinpalvelussa. (Pilli henkilökohtainen tiedonanto 12.2.2018.)

Palveluneuvojien tehtäväalueeseen kuuluu suurelta osin toimeentulotukipäätösten teko ja valmistelu, mutta heillä on paljon myös muita tehtäviä. Palveluneuvojien tehtävät eroavat hieman toisistaan riippuen siitä toimivatko he sosiaalipalvelujen neuvonnassa vai omatyöntekijäpalvelussa. Siinä missä etuuskäsittelijä teki itsenäisesti toimeentulotukityötä, palveluneuvoja on osa isompaa kokonaisuutta, jolla halutaan taata aikuissosiaalityön asiakkaalle paras mahdollinen apu moniammatillisen tiimin avulla. Palveluneuvojien esimiehiltä saatujen tietojen mukaan palveluneuvojat ovat kokeneet nykyisen työskentelymallin mielekkäämmäksi aiempaan etuuskäsittelyyn verrattuna. Omatyöntekijäpalvelussa työparityöskentely koetaan mielekkäämmäksi erityisesti

siksi, että nykyisessä systeemissä on oma työpari ja tuttuja asiakkaita, joiden prosessiin on päässyt mukaan.

Sosiaalipalvelujen neuvonta on matalan kynnyksen palvelu, jossa voi asioida joko neuvonnassa tai puhelinpalvelun kautta. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa käsitellään niiden asiakkaiden toimeentulotukihakemukset, joilla ei ole omatyöntekijää tai palveluasiakkuus on päättynyt. Palveluneuvojat eivät tapaa asiakkaita, mutta palvelevat heitä palvelunumerossa ja saattavat tarvittaessa olla puhelimitse yhteydessä asiakkaisiin tai yhteistyötahoihin. (Mäki-Fränti sähköposti 1.2.18.)

Palveluneuvojat tekevät itsenäisesti päätöksiä ja tarvittaessa konsultoivat sosiaalityöntekijää. Sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja vastaa aikavarauksella tulleista toimeentulotukihakemuksista, mutta tilanteen mukaan myös palveluneuvoja voi tehdä tai valmistella päätöksen saadun ohjeistuksen mukaan. Hakemus voi myös ohjautua palveluneuvojan kautta sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle. Ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksissa palveluneuvoja konsultoi asiakasta tavannutta sosiaalityöntekijää tai -ohjaajaa tai konsultoivaa sosiaalityöntekijää ja antaa myös oman näkemyksensä asiaan. Sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja tekee lopullisen päätöksen. (Mäki-Fränti sähköposti 1.2.2018.)

Palveluneuvojan tehtäviin sosiaalipalvelujen neuvonnassa kuuluu toimeentulotukihakemusten käsittely: täydentävän toimeentulotuen päätökset itsenäisesti ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten valmistelu. He selvittävät asioita yhteistyötahojen kanssa esimerkiksi vuokratilanteissa, hautauksessa, muutossa jne. Palveluneuvoja selvittää ja tutkii hakemuksen liitteineen. Mikäli asiakkaan oikaisuvaatimuksen perusteella päätöstä oikaistaan, palveluneuvoja itseoikaisee päätöksen. He tekevät aktiivipäätökset (Tampereen tarjoama etu), asiakasmaksualennus ja -vapautuspäätösten valmistelut, varallisuuslausunnot / muut todistukset asiakkaiden tai viranomaisten pyynnöstä, arvioivat hakemuksen tai puhelun perusteella sosiaalityön tarpeellisuutta, tekevät yhteistyötä Kelan ja muiden viranomaisten kanssa sekä tekevät tiivistä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa. Lisäksi he toimivat sihteereinä toimistopalavereissa, tulostavat ja tarkistavat kukin vuorollaan toimeentulotuen maksulistat, arkistoivat käsittelemänsä hakemukset, ottavat puheluita vastaan palveluneuvojien palvelunumerossa sekä sijaistavat tarvittaessa Sosiaalipalvelujen neuvonnan puhelinpalvelussa. (Mäki-Fränti sähköposti 1.2.2018.)

Omatyöntekijäpalveluissa jokaisella asiakkaalla on omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai viranhaltijana toimiva sosiaaliohjaaja), joka vastaa asiakkaan suunnitelmallisesta prosessimaisesta sosiaalityön asiakkuudesta. Jokaiselle omatyöntekijälle on nimetty oma palveluneuvoja. Jokaisella palveluneuvojalla on työpariyhteistyö noin 4-6 omatyöntekijän kanssa. Palveluneuvojat eivät tapaa asiakkaita, mutta palvelevat heitä palvelunumerossa ja ovat tarvittaessa puhelimitse yhteydessä omatyöntekijöiden asiakkaisiin selvitellessään toimeentulotukeen liittyviä asioita. (Wallenius sähköposti 30.1.2018.)

Omatyöntekijällä on vastuu asiakkaan harkinnanvaraisesta (täydentävä- ja ehkäisevä) toimeentulotuesta. Hakemukset ohjautuvat palvelussa suoraan tai omatyöntekijän kautta palveluneuvojalle. Palveluneuvoja selvittää ja tutkii hakemuksen liitteineen. Palveluneuvoja esittelee asian omatyöntekijälle ja antaa tiedoksi tiivistelmän hakemuksesta ja useimmiten myös oman näkökulmansa ja päätösehdotuksen asiaan. Omatyöntekijä ottaa kantaa, millainen päätös lopulta tehdään. Mikäli asiassa on näkemuseroja, voidaan konsultoida johtavaa sosiaalityöntekijää. Tarkoitus on, että hakemukset tehdään yhdessä työparina. (Wallenius sähköposti 30.1.2018.)

Omatyöntekijäpalvelun luonteen vuoksi palveluneuvojan työ ei ole yhtä itsenäistä kuin entisessä etuuskäsittelyssä ja sosiaalipalvelujen neuvonnassa, joka voi tuntua päätösvalan kaventumiselta. Omatyöntekijäpalvelussa toimivalla palveluneuvojalla on kuitenkin yhtä lailla oikeus tehdä päätöksiä täydentävästä toimeentulotuesta, työn toteutus on vain erilaista.

Omatyöntekijäpalvelussa työskentelevän palveluneuvojan tehtäviin kuuluu täydentävän toimeentulotuen päätökset, ehkäisevän toimeentulotuen päätösten valmistelu, asioiden selvittely esimerkiksi vuokravetkatilanteissa, muutoissa, hautauksessa jne. puhelinpalvelu, aktiivipassipäätökset, asiakasmaksualennus ja -vapautuspäätösten valmistelu, varallisuuslausunnot, skannaaminen, yhteispostilaatikon seuranta, NUMA-pajojen (sosiaalinen kuntoutus) päätökset, Alfabunkoutukseen (tukiasuminen) liittyvät Alfa-pack, Alfa-ruokailu ja asiakasmaksupäätökset sekä toimeentulotuen maksulistojen tulostus ja tarkistus. (Wallenius sähköposti 30.1.2018.)

Lisäksi molemmissa palveluissa työskentelevillä palveluneuvojilla voi olla myös erikseen määrättyjä erityistehtäviä, kuten perehdyttäminen, arkistointi- tai kerrosvastavana toimiminen, viranomais- / Kela -yhteistyöpuhelinvuorot, vuorolistojen laatiminen, Effica-tietojärjestelmän vastuukäyttäjänä toimiminen, Kela yhteissähköpostin seuraaminen, intranetin päivitys yms. (Wallenius sähköposti 30.1.2018; Mäki-Fränti sähköposti 1.2.2018).

7 TYÖTYTYVÄISYYS- JA MIELIPIDEKYSelyn TULOKSET

Kysely toteutettiin maaliskuun 2018 aikana. Yhteensä 17 palveluneuvojasta 13 vastasi kyselyyn, jolloin vastauskatoprosentiksi tuli 23,5 %. Muistutusviesti lähetettiin kahdesti. Kaikki 13 vastaajaa vastasivat kaikkiin valmiilla vaihtoehdoilla annettuihin kysymyksiin. Kysymyksiä oli yhteensä 15, joista neljä oli avoimia kysymyksiä. Taustamuuttujina selvitettiin palvelu, jossa vastaaja työskentelee ja työkokemus. Kyselyssä selvitettiin työn haastavuutta, merkitsevyyttä, stressaavuutta sekä odotuksia ja tärkeimpiä työtehtäviä. Pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä Kela-siirtoon ja muihin työhön liittyviin seikkoihin sekä kertomaan asioita mitä työssä muuttaisi ja mitä ehdottomasti säilyttäisi. Kysyttiin mielipiteitä erilaisiin väittämiin sekä parasta ammattinimikettä. Analysoinnissa keskityttiin keskiarvoihin, ryhmien välisiin eroihin ja vastausten hajontaan. Osassa kysymyksiä vastaajalla oli mahdollisuus vapaaehtoisesti täydentää vastaustaan vastaamalla kohtaan ”miksi?”. Keskimärin noin neljännes vastaajista käytti tätä mahdollisuutta. Vaihteluväli oli suuri, yhdessä kysymyksessä vastaustaan täydensi 11 vastaajaa, kun toisessa kysymyksessä vain 1. Kolmesta avoimesta kysymyksestä puuttui vastaus yhdeltä vastaajalta.

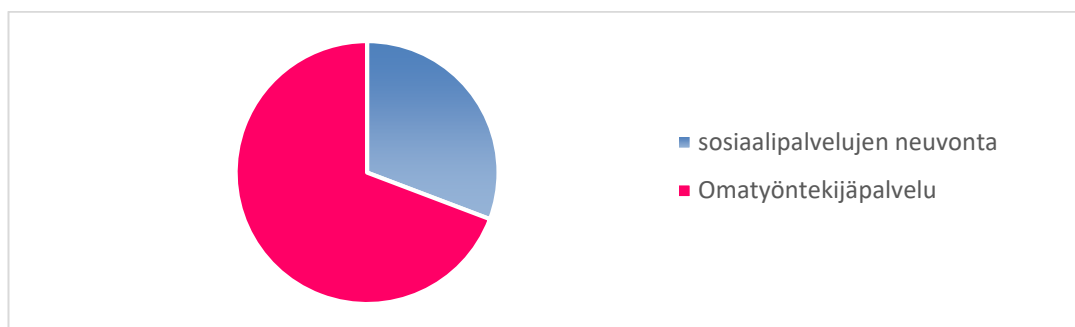
7.1 Vastaajien tausta

Kyselyyn vastasi yhteensä 13 palveluneuvojaa, joista neljä työskenteli sosiaalipalvelujen neuvonnassa ja yhdeksän omatyöntekijäpalvelussa. Omatyöntekijäpalvelusta kaikki palveluneuvojat vastasivat kyselyyn, mutta koska työntekijöitä on vain 8, on

yksi sosiaalipalvelujen neuvonnan vastaajista valinnut väärän vaihtoehdon. (Taulukko 1 ja kuvio 1.)

Taulukko 1. Vastaajien jakautuminen eri palveluihin.

Palvelu	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen %
Sosiaalipalvelujen neuvonta	4	30,77	4	30,77
Omatyöntekijäpalvelu	9	69,23	13	100



Kuvio 1. Vastaajien jakaantuminen kahteen eri palveluun.

Vastaajista vain reilu neljännes oli sosiaalipalveluiden neuvonnasta (Kuvio 1). Lähes kaikkien vastaajien työkokemus oli yli 11 vuotta. Vain kaksi vastaajista kuului luokkaan 4-10 vuotta. Yksikään vastaajista ei kuulunut luokkaan 0-3 vuotta. (Taulukko 2.) Koska työkokemus painottui voimakkaasti yhteen luokkaan, vertailua ei ole tarpeen suorittaa työkokemuksen perusteella.

Taulukko 2. Vastaajien työkokemus.

Työkokemus	LKM	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen %
4-10 vuotta	2	15,38	2	15,38
yli 11 vuotta	11	84,62	13	100

7.2 Työn haastavuus ja merkityksellisyys

Ensimmäisenä kysyttiin, kuinka haastavaksi vastaaja kokee työnsä ja toisena, kuinka merkitykselliseksi hän kokee työnsä. Taulukossa 3 on esitetty vastaajien antamien vastausten keskiarvot molempiin kysymyksiin asteikolla 5 = erittäin haastavaksi / merkitykselliseksi 4 = haastavaksi / merkitykselliseksi 3 = melko haastavaksi / merkitykselliseksi 2 = en kovin haastavaksi / merkitykselliseksi ja 1 = en lainkaan haastavaksi /

merkitykselliseksi. Mitä suurempi keskiarvo sen haastavammaksi / merkityksellisemmäksi vastaajat kokevat työnsä.

Taulukko 3. Työn haastavuuden ja merkityksellisyyden keskiarvot palveluittain.

	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä	p-arvo
Työn haastavuus	4	3,22	3,46	0,111606
Työn merkityksellisyys	3,75	3,67	3,69	0,929399

Kaikki vastaajat huomioiden työ koetaan melko haastavaksi (ka 3,46) ja merkitykselliseksi (3,69). Keskiarvoja vertailemalla sosiaalipalvelujen neuvonnassa työ koetaan hieman haastavammaksi (ka 4) kuin omatyöntekijäpalvelussa (ka 3,22). Palveluiden välillä on pieniä eroja haastavuuden kokemisessa, mutta tilastollisesti merkitsevää ero ei ole ($p=0,111606$). Merkityksellisyyttä mitattaessa, työ koettiin lähes yhtä merkitykselliseksi molemmissa palveluissa. (Taulukko 3.)

7.3 Stressin kokeminen ja sen aiheuttajat

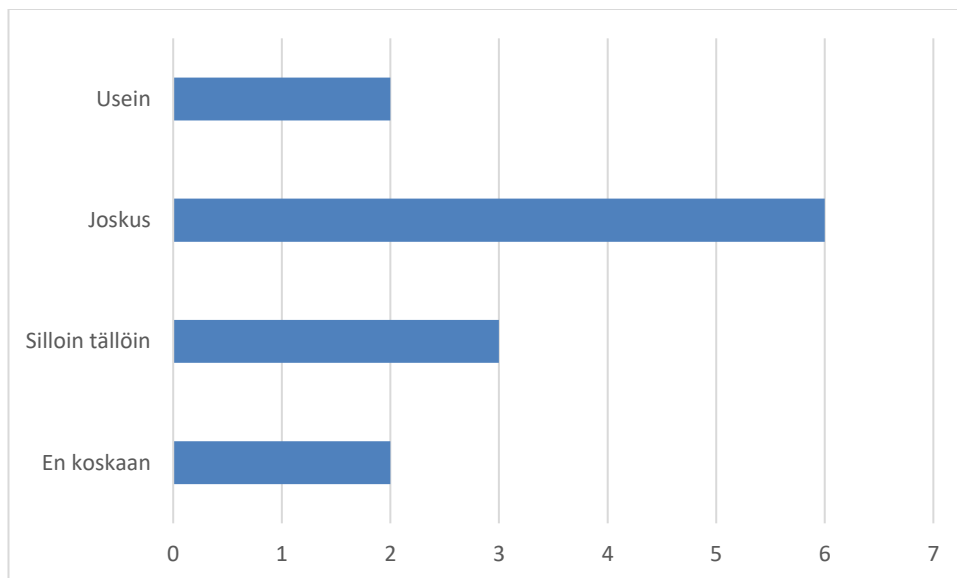
Stressin kokemista palveluiden kesken tarkasteltiin ristiintaulukoinnilla vertaillen. Prosenttilukuja ei käytetä vastausmäärien ollessa vähäisiä. Mitään merkittävää eroa vastauksissa ryhmien välillä ei ole. Ero ei ole tilastollisesti merkitsevä ($p=0,4188$). Tulos on vain suuntaa antava, koska soluissa ei ole testin vaatimaa vähintään viittä havaintoyksikköä.

Taulukko 4. Kuinka usein stressiä koetaan (havaintoyksiköiden lukumäärät).

	sosiaalipalvelujen neuvonta	omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä
En koskaan	0	2	2
Silloin tällöin	1	2	3
Joskus	3	3	6
Usein	0	2	2

Koska erityisesti omatyöntekijäpalvelussa vastauksissa oli jonkin verran hajontaa, halettiin keskiarvon sijaan osoittaa, kuinka paljon kutakin vastausvaihtoehtoa on valittu. Vaikka omatyöntekijäpalvelussa vastauksissa oli tasaisesti hajontaa, koko ryhmää tar-

kastellen, erottui vaihtoehto ”joskus”. Noin puolet (6) kaikista vastaajista ovat kokee-
neet joskus stressiä nykyisessä työssään. Vaihtoehtoa erittäin usein ei valinnut kukaan.
(Taulukko 4 ja kuvio 2.)



Kuvio 2. Kuinka usein stressiä koetaan kaikki vastaajat huomioiden.

Kuvio 2 osoittaa, kuinka vastaukset koko ryhmää tarkastellen jakaantuvat eri vaihto-
ehtojen kesken ja kuinka vaihtoehto ”joskus” saa selvästi eniten kannatusta (Kuvio 2).
Mikäli vastaaja koki stressiä työssään joskus, usein tai erittäin usein, pyydettiin valit-
semaan yksi tai useampi vaihtoehto seuraavista stressiä aiheuttavista tekijöistä: työ-
määrä, kiire, esimiestyö, työilmapiiri, työn vaatimukset, muut työntekijät, joku muu,
mikä? Selvästi erottuivat vaihtoehdot työ määrä, kiire ja muu, joista jokainen vaihto-
ehto sai 6 ääntä. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Stressin syyt.

Syy	kpl
Työmäärä	6
Kiire	6
Esimiestyö	3
Työilmapiiri	1
Työn vaatimukset	3
Muu	6

Muiksi stressin aiheuttajaksi mainittiin pääasiassa työajan pituus (4 vastaajaa). Myös tiedotuksen heikko taso mainittiin ja työtehtävien sirpaloituneisuus pikkutarkkoineen yksityiskohtineen ja poikkeussääntöineen, tietokoneohjelmien epäkäyttäjystävällisyys sekä ilmanlaadusta johtuvien terveysongelmien vähättely.

7.4 Vastaajan ja esimiehen suhteen luontevuus työasioissa

Vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa suhdettaan esimieheensä työasioissa asteikolla 5 = erittäin luonteva 4 = luonteva 3 = melko luonteva 2 = ei kovin luonteva = ei lainkaan luonteva. Mitä suurempi keskiarvo, sitä luontevampi suhde on.

Taulukko 6. Esimiessuhteen luontevuuden keskiarvo palveluittain

sosiaalipalvelujen neuvonta	omatyöntekijäpalvelu	p-arvo
4	3,89	0,935419

Palveluiden välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,935419$). Molemmissa palveluissa suhde koettiin keskimäärin luontevaksi keskiarvojen ollessa sosiaalipalvelujen neuvonnassa tasan 4 ja omatyöntekijäpalvelussa 3,89. (Taulukko 6.)

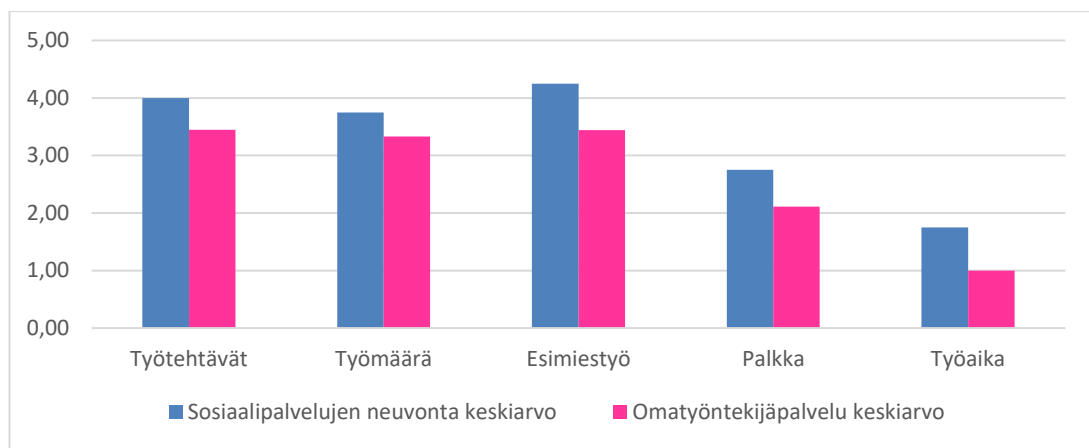
7.5 Mielipideväittämät ja tyytyväisyyttä mittaavat kysymykset

Vastaajien tuli arvioida omaa tyytyväisyyttään työtehtäviin, työmäärään, esimiestyöhön, palkkaan ja työaikaan asteikolla 5=erittäin tyytyväinen 4=tyytyväinen 3=ei tyytyväinen eikä tyytymätön 2=tyytymätön 1=erittäin tyytymätön. Mitä suurempi keskiarvo, sitä tyytyväisempiä vastaajat keskimäärin ovat.

Taulukko 7. Vastaajien tyytyväisyys (ka).

	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä	p-arvo
Työtehtävät	4,00	3,44	3,62	0,20937
Työmäärä	3,75	3,33	3,46	0,686717
Esimiestyö	4,25	3,44	3,69	0,151903
Palkka	2,75	2,11	2,31	0,295798
Työaika	1,75	1,00	1,23	0,027245

Taulukko 7 osoittaa, kuinka työaika (ka 1,23) ja palkka (2,31) erottuvat selvästi tyytymättömyyttä aiheuttavina asioina kaikkien vastaajien keskuudessa. Työajassa on palveluiden välillä kuitenkin tilastollisesti lähes merkitsevä ero ($p=0,027245$). Ero näyttäytyy suurena, koska sosiaalipalvelujen neuvonnasta on vain neljä vastausta ja niistä puolet oli valinnut muun kuin erittäin tyytymätön. Omatyöntekijäpalvelussa kaikki vastaajat valitsivat vaihtoehdon 1 eli erittäin tyytymätön. Myös muissa osioissa ryhmien välillä on työmäärää lukuun ottamatta pieniä eroja, mutta ne eivät ole tilastollisesti merkitseviä. (Taulukko 7.)



Kuvio 4. Tyytyväisyyden keskiarvot palveluittain.

Sosiaalipalvelujen neuvonnassa ollaan keskimäärin tyytyväisiä työtehtäviin, työmäärään ja esimiestyöhön. Omatyöntekijäpalvelussa vastaukset asettuvat arvolle ei tyytyväinen eikä tyytymätön (Taulukko 7 ja Kuvio 4).

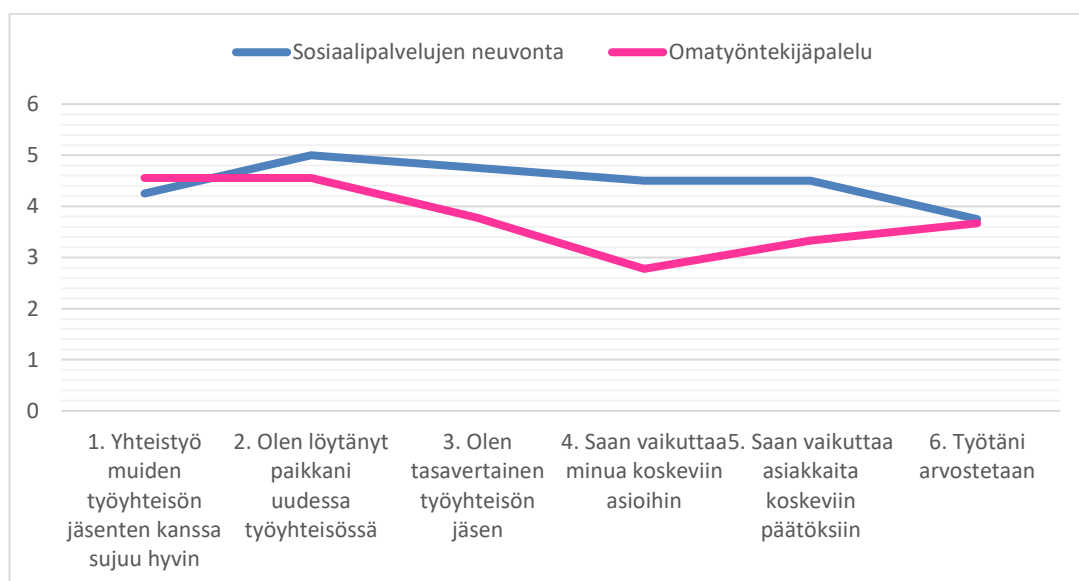
Vastauksia oli mahdollisuus täydentää kohtaan ”miksi”. Lähes kaikki vastaajista kommentoivat työajan perusteetonta pidennystä. Työajan muutosta toimistotyöajasta yleistyöajaksi kritisoitiin, muun muassa sillä, että työ on tietokoneella tehtävää toimistotyötä. Palkkaan ollaan tyytymättömiä siksi, että palkka ei noussut työajan noustessa, jolloin tuntipalkka laski ja muutos on tuntunut palkanalennukselta.

Vastaajille esitettiin väittämiä koskien työyhteisöä, vaikuttamismahdollisuuksia ja työn arvostusta. Heidän tuli vastata asteikolla 5=täysin samaa mieltä 4=jokseenkin samaa mieltä 3=ei samaa eikä eri mieltä 2=jokseenkin eri mieltä 1=täysin eri mieltä. Mitä suurempi keskiarvo, sitä enemmän väittämästä ollaan samaa mieltä.

Taulukko 8. Mielenpitojen keskiarvot ja p-arvot eri väittämissä.

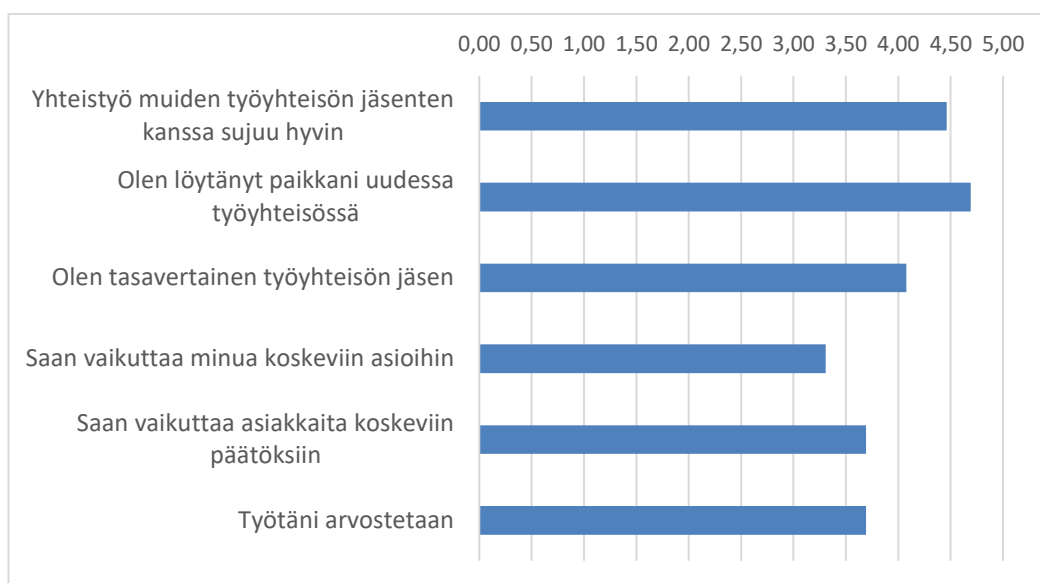
	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä	p-arvo
1. Yhteistyö muiden työyhteisön jäsenten kanssa sujuu hyvin	4,25	4,56	4,46	1,0
2. Olen löytänyt paikkani uudessa työyhteisössä	5	4,56	4,69	0,20937
3. Olen tasavertainen työyhteisön jäsen	4,75	3,78	4,08	0,071566
4. Saan vaikuttaa minua koskeviin asioihin	4,5	2,78	3,31	0,010863
5. Saan vaikuttaa asiakkaita koskeviin päätöksiin	4,5	3,33	3,69	0,03737
6. Työtäni arvostetaan	3,75	3,67	3,69	0,77283

Taulukossa 8 on esitetty keskiarvot eri väittämiin saaduista vastauksista. Ryhmien välillä on eroja osassa väittämissä, jotka ovat havaittavissa jo keskiarvoista. Mitä pienempi p-arvo on, sitä todennäköisemmin ryhmien kesken on eroja. Tilastollisesti merkitsevät erot ovat väittämissä, jotka koskevat mahdollisuutta vaikuttaa niin itseään ($p=0,010863$) kuin asiakkaita ($p=0,03737$) koskeviin päätöksiin. Myös väittämissä ”olen tasavertainen työyhteisön jäsen” on havaittavissa pientä eroa ($p=0,071566$), mutta se ei ole tilastollisesti merkitsevä ja voi johtua sattumasta. Tulokset ovat suuntaa antavia, koska havaintoyksiköiden määrät ovat pieniä. (Taulukko 8 ja Kuvio 5.)



Kuvio 5. Mielenpitojen erot keskiarvoina kahden palvelun kesken.

Kuvio 5 havainnoi selkeämmin palveluiden välisiä eroja. Kaksi ensimmäistä väittämää yhteistyön sujuvuudesta ja oman paikan löytämisestä saa molemmissa palveluissa merkittävän suuret keskiarvot. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa kaikista väittämistä ollaan jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Omatyöntekijäpalvelussa ensimmäistä väittämää lukuun ottamatta kaikista väittämistä ollaan keskiarvoisesti vähemmän samaa mieltä kuin sosiaalipalvelujen neuvonnassa. Tulos on vain suuntaa antava palveluiden vastaajamäärien epätasaisuuden vuoksi. (Kuvio 5.)



Kuvio 6. Mieliteiden keskiarvot eri väittämiin kaikki vastaajat huomioiden.

Kuvio 6 osoittaa, kuinka keskiarvoisesti kaikki vastaajat huomioiden mielipideväittämät saavat hyvät keskiarvot. Mistään väittämästä ei olla eri mieltä. (Kuvio 6).

Kysymykseen kuinka tyytyväinen tai tyytymätön on muutoksen, jonka Kela-siirto aiheutti vastaajalle työelämässä, tuli vastata 7-portaisesta vaihtoehdovalikosta 7=erittäin tyytyväinen 6=tyytyväinen 5=melko tyytyväinen 4=en tyytyväinen enkä tyytymätön 3= melko tyytymätön 2=tyytymätön 1=erittäin tyytymätön. Mitä suurempi keskiarvo, sitä tyytyväisempiä muutokseen ollaan. Kysymystä sai myös täydentää vastaamalla kysymykseen ”miksi?”.

Taulukko 9. Tyytyväisyys Kela-siirron tuomaan muutokseen (ka).

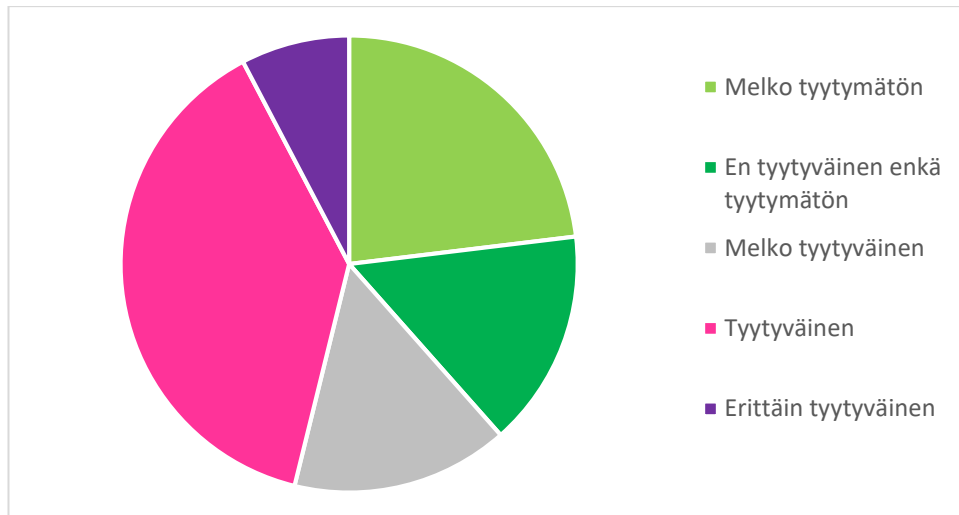
	Tyytyväisyys Kela-siirtoon
Sosiaalipalvelujen neuvonta	5,5
Omatyöntekijäpalvelu	4,67
Molemmat yhteensä	4,92

Taulukkoon 9 on merkitty vastausten keskiarvot palveluittain ja molemmat palvelut yhteensä. Vastaukset asettuivat keskimäärin asteikolle melko tyytyväinen (ka 4,92) siten, että sosiaalipalvelujen neuvonnassa ollaan hieman tyytyväisempiä (Taulukko 9).

Taulukko 10. Vastausten hajonta kaikkien vastaajien kesken tyytyväisyydestä / tyytymättömyydestä Kela-siirtoon.

Vastausvaihtoehto	Lukumäärä	%	Kumulatiivinen frekvenssi	Kumulatiivinen %
Melko tyytymätön	3	23,08	3	23,08
En tyytyväinen enkä tyytymätön	2	15,38	5	38,46
Melko tyytyväinen	2	15,38	7	53,85
Tyytyväinen	5	38,46	12	92,31
Erittäin tyytyväinen	1	7,69	13	100

Frekvenssijakaumaa käyttämällä saatiin selville, kuinka paljon kutakin havaintoyksikköä valittiin kaikkien vastaajien kesken. Taulukko 10 osoittaa, että reilu kolmannes valitsi vaihtoehdon tyytyväinen. Kaiken kaikkiaan suurin osa vastaajista oli enemmän tyytyväinen jollakin asteella kuin tyytymätön muutokseen. (Taulukko 10 ja Kuvio 7.) Kohtaan ”miksi” vastasivat vain ne, jotka olivat melko tyytymättömiä (kolme vastaajaa). Syyksi ilmoitettiin ajoittain hankala yhteistyö Kelan kanssa, joka hankaloittaa ja kuormittaa työntekoa. Yksi vastaajista oli vastannut kysymykseen asiakkaan näkökulmaa ajatellen.



Kuvio 7. Vastausten hajonta kaikkien vastaajien kesken.

Keskiarvoisesti Kela-siirtoon ollaan melko tyytyväisiä. Kuitenkin vastausta ”tyytyväinen” esiintyy selvästi eniten (Taulukko 10 ja Kuvio 7).

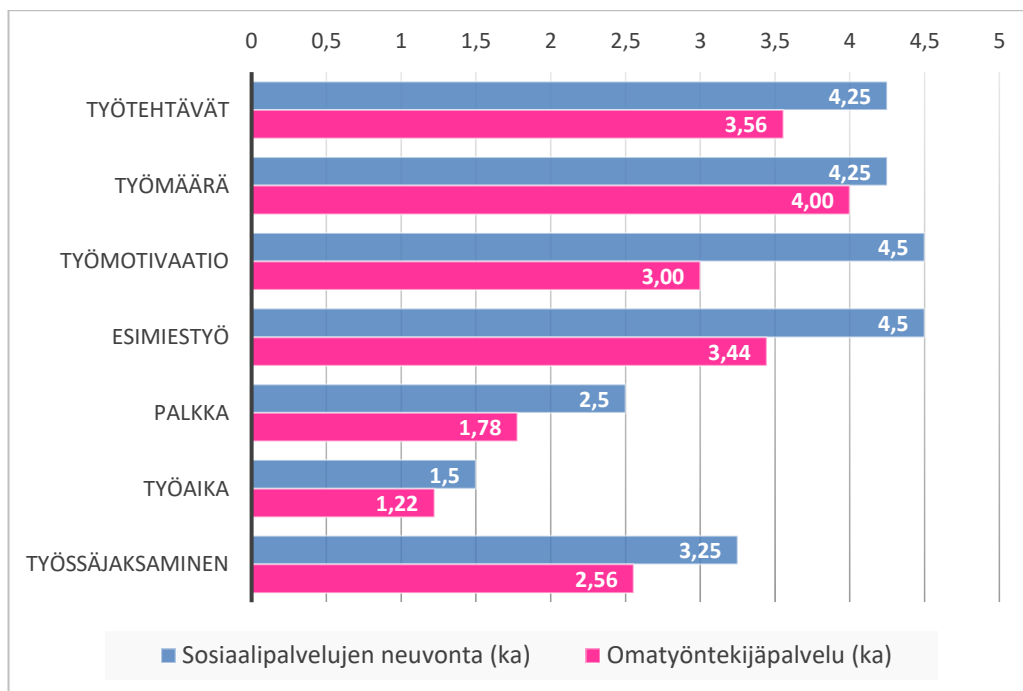
Vastaajille esitettiin väittämiä, joiden mukaan Kela-siirto on vaikuttanut myönteisesti työtehtäviin, työmäärään, työmotivaatioon, esimiestyöhön, palkkaan ja työssä jaksamiseen. Vastausvaihtoehtoina olivat 5=täysin samaa mieltä 4=jokseenkin samaa mieltä 3=ei samaa eikä eri mieltä 2=jokseenkin eri mieltä 1=täysin eri mieltä. Mitä suurempi keskiarvo on, sitä enemmän vastaajat ovat väittämän kanssa samaa mieltä. Vastausta sai halutessaan täydentää kohtaan ”miksi?”.

Taulukko 11. Väittämät Kela-siirron myönteisistä vaikutuksista (ka).

	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Molemmat	p-arvo
Työtehtävät	4,25	3,56	3,77	0,620416
Työmäärä	4,25	4,00	4,08	0,798101
Työmotivaatio	4,5	3,00	3,46	0,111406
Esimiestyö	4,5	3,44	3,77	0,109835
Palkka	2,5	1,78	2,00	0,141028
Työaika	1,5	1,22	1,31	0,753655
Työssäjaksaminen	3,25	2,56	2,77	0,32644

Taulukosta 11 ja Kuviosta 8 käy ilmi, että Kela-siirron ei koeta vaikuttaneen myönteisesti työaikaan eikä palkkaan. Molemmissa palveluissa vastausten keskiarvot jäävät

asteikolle täysin eri mieltä /jokseenkin eri mieltä. Työaika koetaan liian pitkäksi. Muutos työajassa on ollut liian suuri. Omatyöntekijäpalvelussa myös työssäjaksaminen sai melko alhaisen keskiarvon (ka 2,56). Tätä on perusteltu niin ikään työajan pidennyksestä johtuvana. (Taulukko 11 ja Kuvio 8.)



Kuvio 8. Mielenpitojen keskiarvot palveluittain Kela-siirron vaikutuksista.

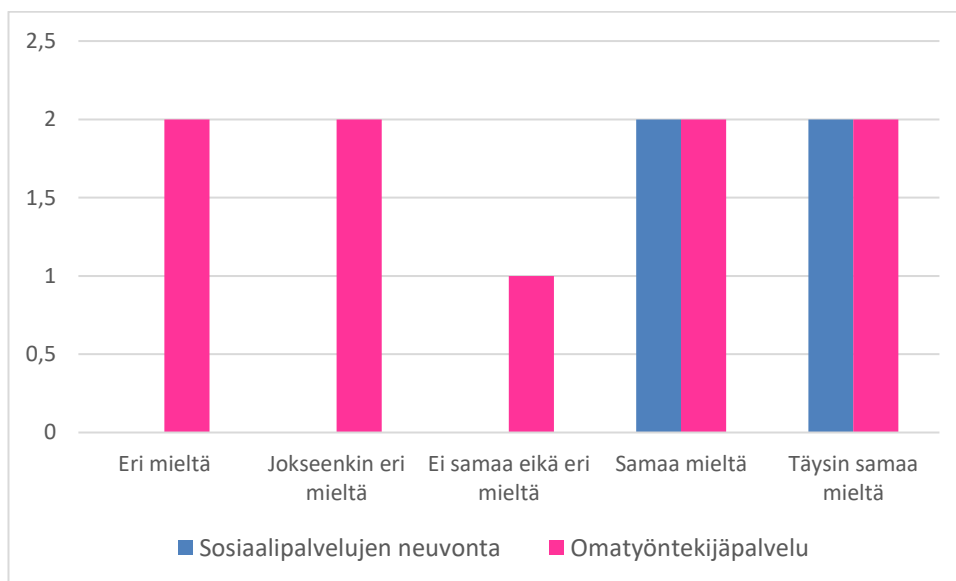
Taulukko 11 osoittaa kaikkien vastaajien osalta, että Kela-siirto on vaikuttanut kaikkein myönteisimmin työmäärään (ka 4,08). Tätä oli kommentoitu muun muassa sillä, että pakkotahtisuus on poistunut. Kuviossa 8 on havaittavissa, että omatyöntekijäpalvelussa kaikista väittämistä ollaan vähemmän samaa mieltä kuin sosiaalipalvelujen neuvonnassa. Erityisesti väittämistä työmotivaatiosta ja esimiestyöstä on havaittavissa pieniä eroja palveluiden kesken, mutta tilastollisesti palveluiden välillä ei ole merkittävää eroa. (Taulukko 11 ja Kuvio 8.)

Osassa väittämistä oli hajontaa vastauksissa, jolloin keskiarvo ei anna välttämättä oikean suuntaista kuvaa mielipiteistä. Ristiintaulukoinnilla saatiin selville, kuinka paljon kutakin vastausvaihtoehtoa on valittu eri palveluissa ja palvelut yhteensä. Tarkastelun alle otettiin väittämät työmotivaatiosta ja työssäjaksamisesta, koska manuaalisesti tarkasteltuna niiden vastauksissa oli eniten hajontaa. (Taulukko 12 ja 13; Kuvio 9.)

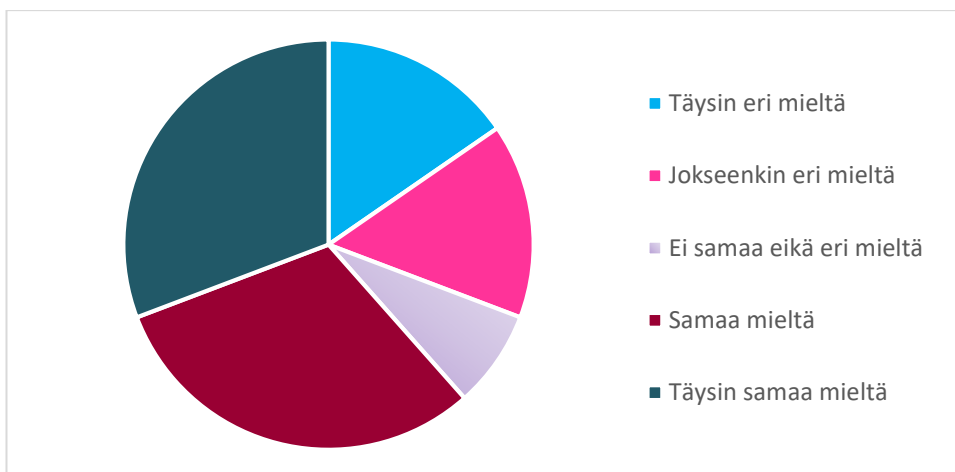
Taulukko 12. Vastausten jakaantuminen työmotivaation osalta.

Työmotivaatio	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä
Täysin eri mieltä	0	2	2
Jokseenkin eri mieltä	0	2	2
Ei samaa eikä eri mieltä	0	1	1
Samaa mieltä	2	2	4
Täysin samaa mieltä	2	2	4

Omatyöntekijäpalvelussa vastaukset jakaantuivat kaikkiin vastausvaihtoehtoihin, jolloin keskiarvo 3 (ei samaa eikä eri mieltä) ei kerro täysin omatyöntekijäpalvelun palveluneuvojien mielipiteestä Kela-siirron vaikutuksesta työmotivaatioon. Kolmannes vastaajista on väittämistä eri mieltä ja kolmannes samaa mieltä eli oikeammin tulkituna Kela-siirron vaikutuksesta työmotivaatioon ollaan yhtä paljon eri mieltä kuin samaa mieltä. (Taulukko 11 ja 12; Kuvio 9.)



Kuvio 9. Vastausten jakaantuminen työmotivaation osalta palveluittain.



Kuvio 10. Vastausten jakaantuminen kaikkien vastaajien kesken.

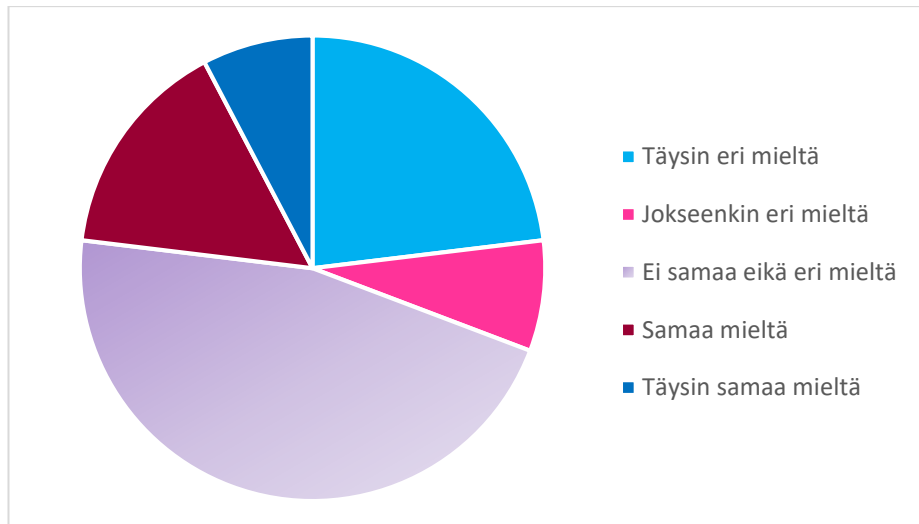
Kaikki vastaajat huomioiden, lähes kolmeneljännestä on samaa mieltä Kela-siirron myönteisestä vaikutuksesta työmotivaation, keskiarvon osoittaessa lähemmäksi vaihtoehtoa ei samaa eikä eri mieltä (Kuvio 10).

Taulukosta 13 näkyy, kuinka kolmannes omatyöntekijäpalvelun palveluneuvojista olivat täysin eri mieltä Kela-siirron myönteisestä vaikutuksesta työssäjaksamiseen ja niin ikään kolmannes ei samaa eikä eri mieltä. Muut vaihtoehdot saivat tasaisesti kannatusta.

Taulukko 13. Vastausten jakaantuminen työssäjaksamisen osalta.

Työssäjaksaminen	sosiaalipalvelujen neuvonta	omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä
Täysin eri mieltä	0	3	3
Jokseenkin eri mieltä	0	1	1
Ei samaa eikä eri mieltä	3	3	6
Samaa mieltä	1	1	2
Täysin samaa mieltä	0	1	1

Koska omatyöntekijäpalvelussa kolmella vastaajalla ei ole erityistä mielipidettä asiasta, neljä vastaajaa on valinnut vastauksensa vaihtoehdoista täysin eri mieltä-jokseenkin eri mieltä ja vain kaksi samaa mieltä-täysin samaa mieltä, keskiarvo 2,56 voi antaa liian myönteisen tuloksen omatyöntekijäpalvelun palveluneuvojien asenteesta Kela-siirron vaikutuksesta työssäjaksamiseen. (Taulukko 11 ja 13.)



Kuvio 11. Mielipide Kela-siirron myönteisestä vaikutuksesta työssäjaksamiseen kaikkien vastaajien kesken.

Kun tarkastellaan kaikkia vastaajia, voidaan havaita kuinka lähes puolet kaikista vastaajista ei ole samaa eikä eri mieltä Kela-siirron myönteisestä vaikutuksesta työssäjaksamiseen ja lähes neljännes täysin eri mieltä (Kuvio 11).

7.6 Kokemukset omista työtehtävistä

Vastaajia pyydettiin arvioimaan missä määrin nykyiset työtehtävät vastaavat odotuksia asteikolla 5=täysin 4=tyydyttävästi 3=osittain 2=ei suurelta osin 1=ei lainkaan. Mitä suurempi keskiarvo, sitä enemmän odotukset vastaavat nykyisiä työtehtäviä.

Taulukko 14. Odotusten ja työtehtävien vastaavuus keskiarvona.

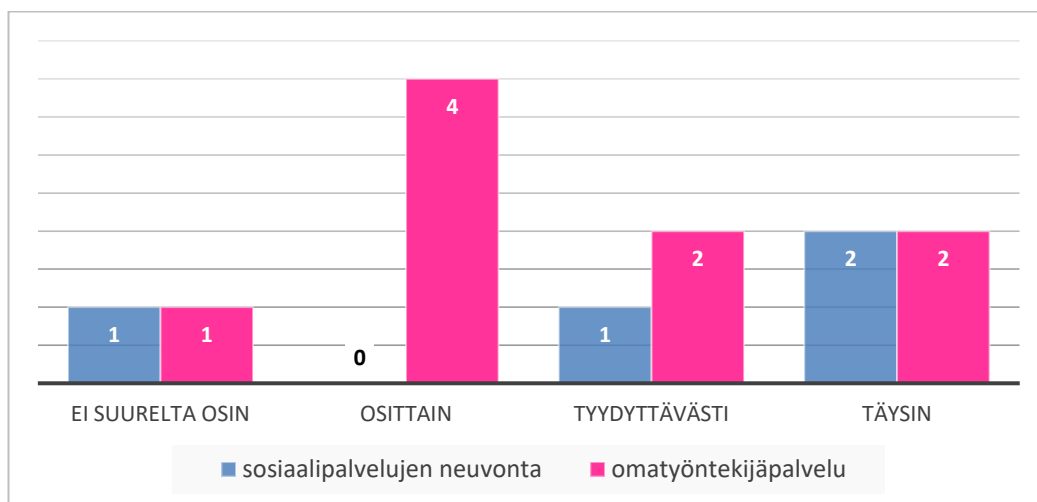
Palvelu	Odotukset (ka)
Sosiaalipalvelujen neuvonta	4
Omatyöntekijäpalvelu	3,56
Molemmat yhteensä	3,69

Vastausten keskiarvot näkyvät taulukossa 14. Palveluiden välillä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,471824$). Taulukko 15 osoittaa, että vastauksissa oli jonkin verran hajontaa molemmissa palveluissa (havaintoyksiköiden lukumäärät).

Taulukko 15. Vastausten hajonta odotusten ja työtehtävien vastaavuudesta.

	sosiaalipalvelujen neuvonta	omatyöntekijäpalvelu	Rivit yhteensä
Ei suurelta osin	1	1	2
Osittain	0	4	4
Tyydyttävästi	1	2	3
Täysin	2	2	4

Sosiaalipalvelun neuvonnan neljä vastaajaa jakaantuivat kolmeen eri luokkaan, jolloin keskiarvoksi tuli tasan 4 eli tyydyttävästi. Omatyöntekijäpalvelussa vastaukset hajaantuivat neljään eri luokkaan kuitenkin niin, että puolet vastaajista koki työtehtävien vastaavan odotuksia vain osittain. Keskiarvoksi tuli 3,56. Vaikka vastauksissa on hajontaa, osoittavat keskiarvot melko hyvin molempien palveluiden vastaajien mielipidettä odotusten ja työtehtävien vastaavuudesta. (Taulukot 14 ja 15; Kuvio 12.)



Kuvio 12. Vastausten hajonta odotusten ja työtehtävien vastaavuudesta palveluittain.

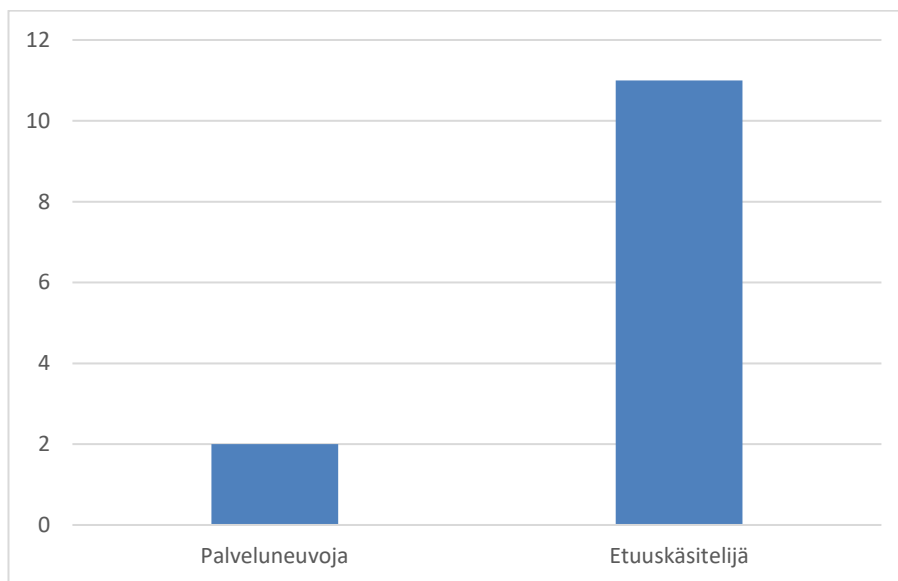
Vastaajia pyydettiin kertomaan mikä on merkittävin / merkittävimmät erot odotuksiin nähden, mikäli koki ettei työ vastaa täysin odotuksia. Merkittävimmät erot vastausten perusteella ovat asiakastyön puuttuminen ja työajan pidentyminen. Yksi vastaajista muun muassa kommentoi, että olisi hakeutunut muualle töihin, jos työstä olisi informoitu oikein.

Vastaajien tuli valita vaihtoehdoista 1=palveluneuvoja 2=etuuskäsittelijä 3=joku muu, mikä? se vaihtoehto mikä parhaiten mielestään vastaa nykyisiä työtehtäviä.

Taulukko 16. Ammattinimikkeiden kannatus.

Ammattinimike	Sosiaalipalvelujen neuvonta	Omatyöntekijäpalvelu	Yhteensä
Palveluneuvoja	1	1	2
Etuuskäsittelijä	3	8	11

Taulukossa 16 on esitetty, kuinka monta ääntä ammattinimikkeet ovat saaneet. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että työtehtävien perusteella ammattinimikkeen tulisi olla etuuskäsittelijä (Taulukko 15 ja Kuvio 8).



Kuvio 8. Vastausten jakaantuminen kaikkien vastaajien kesken (lkm).

Vastaajilta kysyttiin, mitkä kaksi asiaa he muuttaisivat työssään, jos se olisi mahdollista ja miksi.

Taulukko 17. Muutettavia asioita.

Työaika	11
Esimiestyö	1
Asiakastyö	1
Palkka	3
"Turhat" työtehtävät	3
Ammattinimike	2
Ruuhkanpurkuapu	1

Lähes kaikki muuttaisivat työajan takaisin toimistotyöajaksi, koska työ on toimistotyötä ja nykyinen yleistyöaika on kohtuuttoman pitkä ja uuvuttava. Palkka koettiin

pieneksi. Parempi palkka vastaisi paremmin työn vaativuutta ja motivoisi enemmän. Kolme mainitsi tehtävien sisältävän liikaa niin sanottuja turhia tehtäviä. Työn pitäisi keskittyä hakemusten käsittelyyn eikä pirstaloitua liikaa. Yhtenä turhana työtehtävänä mainittiin aikuissosiaalityön sähköpostin asiakasohjausten tulostaminen ja vieminen päivystäjälle, kun päivystäjä voisi itse sitä seurata ja tulostaa. Kaksi mainitsi ammattinimikkeen vaihdon etuuskäsittelijäksi, koska se vastaa enemmän nykyistä työtä. Yksi toivoi esimiestä, joka keskittyy palveluneuvojien asioihin. Yksi haluaisi edelleen jotakin asiakkaiden kanssa tehtävää työtä. Yksi toivoi ruuhkanpurkuapua muista yksiköistä. (Taulukko 17.)

Vastaavasti vastaajien tuli kertoa myös kaksi asiaa, jotka haluavat säilyttää työssään. Työkaverit, oma tiimi, työyhteisö ja tiimityöskentely olivat selvästi asioita, jotka toistuivat useamman vastauksissa (8 kpl). Toinen asia, joka halutaan säilyttää, on aiemasta etuuskäsittelijän työstä poikkeava oman työajan suunnittelu, joka mahdollistaa myös työn tekemisen omaan tahtiin (4 kpl). Muita säilytettäviä asioita oli muun muassa viranomaispäätösten teko, itsenäinen työskentely ja työmäärä. (Taulukko 18.)

Taulukko 18. Säilytettäviä asioita (kpl).

Työyhteisö / tiimityöskentely	8
Työajan käytön suunnittelu	4
Viranomaispäätösten teko	2
Itsenäinen työ	2
Työmäärä	2
Loma-aikoihin vaikuttaminen	1
Virkavastuu	1
Esimies	1
Erilaiset työtehtävät	1

Seuraavaksi vastaajien tuli kertoa kolme tärkeintä työtehtävää ja niiden %-osuus työpäivästä. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen mitään ja osa kertoi vain yhden tärkeimmän tehtävänsä. Kaikki 12 vastaajaa pitivät yhtenä tärkeimpänä työtehtävänä toimeentulotukihakemusten käsittelyä. Prosenttiosuuksien arviointi vaihteli 50-100 % välillä. Toiseksi useimmiten mainittiin puhelinpalvelu, joka löytyi seitsemän vastaajan listalta, tosin saaden hyvin vaihdellen prosentteja 2-40 väliltä. Muita mainit-

tuja tehtäviä oli muun muassa asiakasmaksu- ja aktiivipassipäätökset, erilaisten asioiden selvittely, ohjeiden lukeminen sekä toimistotyöt, kuten skannaaminen. Prosenttiosuudet vaihtelivat 1-20 %:n välillä.

7.7 Vapaa sana

Neljä vastaajaa hyödynsi vapaan sanan kentän. Esille tuotiin se tosiasia, että palveluneuvojilla ei ole edelleenkään vahvistettua työnkuvaa. Kommentoitiin myös sitä, että kehitettävää on vielä paljon, mutta positiivista on, ettei työ ole entiseen verrattuna enää pakkotahtista. Työilmapiiri sai kehuja. Kaikilta voi kysyä ja aina on auttajat olemassa. Työvälineenä olevat tietokoneohjelmat aiheuttavat päänvaivaa. Vastaaja kokee, että nyt ne eivät ole toimivia, selkeitä ja käyttäjäystävällisiä. Ohjelmoina mainitaan Nella Pro, SAP ja Kelan järjestelmä. Mainittiin myös, että keskittämistä saman katon alle ei olisi tullut koskaan tehdä, siitä ei ole ollut mitään hyötyä. Toiveena oli, että vielä palattaisiin takaisin aluetoimistoihin ja oltaisiin siellä missä asiakkaatkin.

7.8 Yhteenvedo tutkimuksesta ja johtopäätöksiä

Vertailtaessa kahta palvelua, tutkimuksen luotettavuutta alentaa se seikka, että sosiaalipalvelujen neuvonnasta tutkimukseen osallistui vain neljä työntekijää kahdeksasta. Omatyöntekijäpalvelussa tutkimuksen reliiäbelius olisi hyvä, mikäli yksi vastaajista ei olisi valinnut väärää palvelua. Omatyöntekijäpalvelussa työskentelee 8 palveluneuvojaa, mutta kyselyn mukaan vastaajia on 9. Koska tutkimuksen kohteena on näin pieni joukko, voi jo yhden vastaajan vastaukset muuttaa tulosten keskiarvoa. Tästä johtuen tuloksia on tarkasteltu paljon myös koko joukon osalta eikä vain palveluja vertaillen. Koko vastaajajoukkoa ajatellen tutkimuksen reliiäbelius on kohtuullinen. Vain neljä 17 palveluneuvojasta jätti vastaamatta kyselyyn. Lisäksi kaikki 13 vastaajaa vastasivat valmiilla vaihtoehdoilla annettuihin kysymyksiin, joista laskettiin keskiarvoja ja tutkittiin vastausten hajontaa. Tutkimuksen validius on hyvä. Mittarit ja tutkimusmenetelmä mittaavat juuri sitä, mitä niiden on tarkoituskin mitata; keskiarvoja kokemuksista, tyytyväisyydestä ja mielipiteistä sekä havaintoyksiköiden lukumääriä (vastausten hajonneisuutta) sekä ryhmien välisiä eroja. Vastauksista ei käy ilmi, että ne olisivat ymmärretty väärin.

Työn haastavuuden kokemisessa on palveluiden välillä pientä eroa, mutta tilastollisesti merkitsevä ero ei ole ($p=0,111606$). Työ koetaan sosiaalipalvelujen neuvonnassa haastavaksi ja omatyöntekijäpalvelussa melko haastavaksi. Työn merkityksellisyydessä palveluiden välillä ei ole eroavaisuuksia. Työ koetaan merkitykselliseksi molemmissa palveluissa. Kaikista vastaajista noin puolet kokevat joskus stressiä nykyisessä työssään. Stressin aiheuttajaksi erottuivat vastausvaihtoehdoista työmäärä, kiire ja työajan pituus. Suhde esimieheen työasioissa koetaan luontevaksi. Palveluiden välillä ei ole mainittavaa eroa.

Selvitettäessä tyytyväisyyttä työtehtäviin, työmäärään, esimiestyöhön, palkkaan ja työaikaan, erottuvat selvästi epäedukseen palkka ja työaika molemmissa palveluissa. Omatyöntekijäpalvelussa työajan keskiarvoksi tuli tasan yksi eli kaikki ovat työaikaan erittäin tyytymättömiä. Palveluiden välillä oli tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,027245$), mutta tulokseen tulee suhtautua varauksella, koska vastaajia sosiaalipalveluiden neuvonnasta oli vain neljä. Perusteeksi kommentoitiin työajan perustetonta pidennystä toimistotyöajasta yleistyöajaksi. Koska palkka ei muuttunut työajan pidentyessä, työajan pidennys tuntuu palkassa palkan alennukselta. Muutoin sosiaalipalvelujen neuvonnassa ollaan keskimäärin tyytyväisiä kysytyihin asioihin. Omatyöntekijäpalvelussa keskiarvot jäävät asteelle ei tyytyväinen eikä tyytymätön.

Vastaajilta kysyttiin mielipiteitä liittyen työyhteisöön, vaikuttamismahdollisuuksiin ja työn arvostukseen. Vastausten perusteella yhteistyö sujuu erinomaisesti ja palveluneuvojat ovat löytäneet paikkansa työyhteisössä. Yhteistyön sujuvuudesta työyhteisössä ja oman paikan löytämisestä työyhteisössä ollaan molemmissa palveluissa joko täysin tai vähintään jokseenkin samaa mieltä. Eroa, joskaan ei tilastollisesti merkitsevää eroa ($p=0,071566$), tulee väittämässä työyhteisön tasavertaisesta jäsenyydestä. Omatyöntekijäpalvelussa ei koeta olevan yhtä tasavertaisia työyhteisön jäseniä kuin sosiaalipalvelujen neuvonnassa. Koko ryhmän keskiarvon jää kuitenkin yli neljän (4,08/5) eli jokseenkin samaa mieltä. Tilastollisesti merkitseviä eroja on vaikuttamismahdollisuuksissa. Suurimmat ja tilastollisesti merkitsevät erot palveluiden välillä on omiin asioihin ja asiakkaiden päätöksiin vaikuttamisessa. Tulosten mukaan sosiaalipalveluiden neuvonnassa on paremmat vaikutusmahdollisuudet kuin omatyöntekijäpalvelussa.

Kela-siirto ja sen tuoma muutos työelämään koetaan enemmän positiivisena kuin negatiivisena. Vastaukset valittiin 7-portaisesta valikosta ja koko ryhmän keskiarvo 4,92 sijoittuu kohtaan melko tyytyväinen. Vastaustaan täydensivät vain ne muutamat vastaajat, jotka olivat melko tyytymättömiä. Syy löytyi ajoittain hankalasta yhteistyöstä Kelan kanssa. Kaiken kaikkiaan suurin osa vastaajista oli enemmän tyytyväinen jollakin asteella kuin tyytymätön muutokseen. Reilu kolmannes valitsi vaihtoehdon tyytyväinen.

Vastaajille esitettiin myös väittämiä Kela-siirron myönteisistä vaikutuksista. Jälleen työaika ja palkka nousivat esille huonossa valossa. Molemmissa palveluissa ollaan täysin tai jokseenkin eri mieltä Kela-siirron myönteisestä vaikutuksesta työaikaan ja palkkaan. Muutos työajassa on ollut liian suuri. Työaika koetaan raskaaksi, koska työ tapahtuu päivittäin toimistolla koneen ääressä. Palveluneuvojilla ei ole kotikäyntejä tai muita asiakastapaamisia kuten sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla. Työmäärään vaikutus koetaan positiiviseksi. Koko ryhmän vastaukset antavat keskiarvon 4,08 eli jokseenkin samaa mieltä. Työmotivaatiossa on suurin ero palveluiden kesken, joskaan ei tilastollisesti merkitsevä ero. Sosiaalipalvelujen neuvonnassa Kela-siirrolla koetaan olleen myönteinen vaikutus (ka 4,5), kun omatyöntekijäpalvelussa siirron ei koeta vaikuttaneen suuntaan eikä toiseen (ka 3). Tosin kolmannes vastaajista on väittämistä eri mieltä ja kolmannes samaa mieltä eli oikeammin tulkittuna Kela-siirron vaikutuksesta työmotivaatioon ollaan yhtä paljon eri mieltä kuin samaa mieltä. Myöskään työssäjaksamiseen Kela-siirron ei juurikaan koeta vaikuttaneen positiivisesti, siitäkään huolimatta, että siirrolla koetaan olleen myönteisiä vaikutuksia työtehtäviin ja työmäärään.

Keskiarvon perusteella työtehtävät vastaavat odotuksia sosiaalipalvelujen neuvonnassa tyydyttävästi. Omatyöntekijäpalvelussa työtehtävät vastaavat odotuksia hieman heikommin, mutta merkitsevää eroa palveluiden välillä ei ole. Vastauksissa on kuitenkin melko paljon hajontaa molemmissa palveluissa, jonka vuoksi keskiarvon perusteella on hankala tehdä johtopäätöksiä. Erityisesti sosiaalipalvelujen neuvonnassa keskiarvo voi olla harhaanjohtava, koska neljällä vastaajalla oli kolme eri mielipidettä. Niiden, joiden mielestä odotukset eivät täysin vastaa työtehtäviä, merkittävimmät erot tulevat asiakastyön puuttumisesta ja työajan pidentymisestä.

Koska palveluneuvojan työ on edelleen vahvasti toimeentulotuen parissa tehtävää työtä, selvitettiin vastaajien mielipidettä siitä, mikä on paras ammattinimike vastaamaan nykyisiä työtehtäviä. Selvä enemmistö olisi säilyttänyt etuuskäsittelijä -nimikkeen. Suhtautuminen on ymmärrettävää, koska työ ei juurikaan ole palveluneuvontaa, mitä sen voisi nimikkeen perusteella olettaa olevan.

Vastaajia pyydettiin kertomaan kaksi asiaa mitkä he muuttaisivat työssään, jos se olisi mahdollista ja miksi sekä kaksi asiaa, mitkä he haluavat ehdottomasti säilyttää. Muutettavissa asioissa kirkkaan kärkipaikan otti työaika. Kaikkiaan 11 vastaajaa 12 vastaajasta haluaisi muuttaa työajan, koska työ koetaan puhtaasti toimistotyöksi ja nykyinen työaika koetaan kohtuuttoman pitkäksi ja uuvuttavaksi. Muuten vastaukset hajaantuivat ja selkeää toista muutettavaa asiaa on hankalampi nostaa esille. Palkkaa muutaisi noin neljännes ja toinen neljännes poistaisi työstä niin sanotut turhat tehtävät ja keskittäisi työn teon hakemusten käsittelyyn. Työkaverit, oma tiimi, työyhteisö ja tiimiyöskentely ovat selvästi asioita, jotka halutaan säilyttää. Myös oman työpäivän suunnittelu ja työn tekeminen omaan tahtiin ovat asioita, joita noin kolmannes vastaajista haluaa säilyttää.

Viimeisessä kysymyksessä vastaajien tuli kertoa kolme tärkeintä työtehtäväänsä ja niiden prosenttiosuudet työpäivästä. Selkeästi tärkein tehtävä kaikkien vastaajien mielestä on toimeentulotukihakemusten käsittely (selvitystyö ja päätöksen teko). Työtehtävän prosenttiosuus työpäivästä kuitenkin vaihteli vastauksissa todella paljon 50-100 %:n välillä. Myös vastaukset toisen ja kolmannen työtehtävän osalta ja niiden prosenttiosuuksien osalta oli todella paljon heittoa. Puhelinpalvelu voidaan nostaa yhdeksi tärkeimmäksi, tosin siinäkin oli heittoa 2-30 prosentin väliltä. Selkeää kolmatta on vaikea nostaa esille. Asiakasmaksun alennus- / vapautuspäätösten valmistelu ja toimistotyöt (esim. skannaus ja arkistointi) mainittiin muutamien vastauksissa. Vastauksista on vaikea vetää yhtä selkeää linjaa. Vastauksissa on todella paljon eroja niin tehtävien kuin prosenttien osalta, joka kertonee selkeän tehtävänkuvan puutteesta ja vahvistaa sen tarvetta.

Työyhteisön toimivuus nousi positiivisena asiana esille. Palveluneuvojat ovat hyvin löytäneet paikkansa uudesta työyhteisöstä ja tuntevat, että yhteistyö sujuu hyvin. Työkavereista ja tiimeistä ei haluta luopua. Selvästi tyytymättömyyttä aiheuttaa työaika.

Muutosta ei koeta oikeana ja sen vaikutukset näkyvät myös palkkaa, työssäjaksamista ja työmotivaatiota koskevissa vastauksissa. Se koettiin myös yhtenä stressin aiheuttaja, joskaan stressin kokeminen ei noussut esille huolta aiheuttavana asiana. Omatyöntekijäpalvelussa myös vaikuttamismahdollisuudet niin omiin asioihin kuin asiakkaiden päätöksiin koettiin melko vähäisiksi. Se, koetaanko se negatiivisena ja halutaanko siihen muutosta, vaatisi lisää tutkimusta. Kaiken kaikkiaan työtä pidetään keskiarvolla mitattuna merkityksellisenä ja melko haastavana, ja vaikka Kela-siirron tuomaan muutokseen työelämässä ollaan melko tyytyväisiä, palveluneuvojat haluaisivat mieluummin olla toimistotyöaika tekeviä etuuskäsittelijöitä.

8 POHDINNAT

Perustoimeentulotuen siirron yhtenä tarkoituksena oli saada henkilöstöresurssit tehokkaammin sosiaalihuollon asiakastyöhön. Toisin sanoen siirtää etuuskäsittelyä pois sosiaalityöstä, jotta sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollisuus keskittyä enemmän itse asiakastyöhön. Tampereella toimeentulotuki oli ollut eriytettynä lähes kokonaan aikuis-sosiaalityöstä jo vuodesta 2010 alkaen, jolloin Toimeentulotuen yksikkö perustettiin. Mikäli perustoimeentulotuen muutoksen yhteydessä ei olisi lakkautettujen etuuskäsittelijöiden virkojen tilalle perustettu palveluneuvojien virkoja, olisi se tarkoittanut kaikkien tamperelaisten toimeentulotukiasiakkaiden täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemusten siirtymistä sosiaalityöntekijöiden ja virassa olevien sosiaaliohjaajien tehtäväksi. Tampereella tämä olisi käytännössä ollut päinvastaista, kuin mitä muutoksella tavoiteltiin. Näin ollen näkisin palveluneuvojilla olevan merkittävä rooli osana Tampereen aikuissosiaalityön palveluja. Kun palveluneuvojat hoitavat toimeentulotuen selvitystyötä ja ovat mukana päätöksentekoprosessissa, jää sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille enemmän aikaa keskittyä itse sosiaalityöhön. Lisäksi palveluneuvojien kokemus toimeentulotuesta on merkittävää hyötyä. Osa nykyisistä sosiaalityöntekijöistä- ja ohjaajista ovat työskennelleet virassaan ainoastaan Toimeentulotuen yksikön aikaan, jolloin toimeentulotuella on ollut sosiaalityöntekijöiden työssä hyvin vä-

häinen osa. Myös palveluneuvojat itse kokivat työnsä merkitykselliseksi, joskin kyselytutkimuksessa saatu keskiarvo (3,69 / 5) olisi mielestäni voinut olla korkeampikin tähän edellä mainittuun näkökulmaan peilaten.

Toimeentulotuen yksikön myötä hakemusten käsittely muuttui täysin kirjalliseksi, ja osa jäi kaipaamaan asiakkaiden parissa kasvotusten tehtävää työtä. Palveluneuvojan tehtävistä informoitaessa tuotiin esille mahdollisuus päästä taas tekemään enemmän asiakkaan kanssa tehtävää työtä, kun tämä ei toteutunutkaan, tuotti se osalle pettymyksen. Lainsäädäntö asetti sille esteitä, koska palveluneuvoja, jolla ei ole sosiaalialan koulutusta, ei voi osallistua asiakastyöhön muuten kuin antamalla yleistä neuvontaa toimeentulotuesta. Toisaalta kaikki asiakkaat eivät kaipaa omatyöntekijää ja sosiaalityön suunnitelmaa, vaan juuri neuvontaa ja ohjausta toimentulotukeen liittyvissä asioissa. Osalle kirjallisen hakemuksen tekeminen on vaikeaa. Omien tarpeiden ilmaiseminen kirjoittamalla voi olla haastavaa, osa ei tiedä miten tukea haetaan, mihin toimeentulotuen lajiin hänen tarpeensa kuuluu ja mistä sitä tulee hakea tai mitä ylipäätään voi hakea. Voisiko tällaisessa tilanteessa palveluneuvojan roolia kasvattaa? Omatyöntekijäpalvelussa asioiva voi myös kaivata toimeentulotukeen liittyviä neuvoja, voisiko sosiaalityöntekijän työparina toimiva palveluneuvoja osallistua asiakastapaamiseen? Uskallan arvioida, että parhaiten toimeentulotukihakemusten käsittely ja menettelyyn liittyvät asiat ovat hallussa niillä, jotka ovat niiden parissa monta vuotta työskennelleet eli entisillä etuuskäsittelijöillä, nykyisillä palveluneuvojilla. Se olisi myös enemmän ammattinimikkeen mukaista palveluneuvontaa.

Sarviksen sosiaaliasemalla on toteutettu samanaikaisesti toimeentulotuki uudistuksen kanssa uuden sosiaalihuoltolain edellyttämiä muutoksia. Sosiaalipalvelujen neuvonta ja omatyöntekijäpalvelu perustettiin samanaikaisesti, kun palveluneuvojat aloittivat työssään. Paljon on siis varmasti ollut ja on vielä asioita, jotka hakevat paikkaansa. Palveluneuvojat kuitenkin kokevat päässeensä hyvin mukaan uuteen työyhteisöön. Selvä ongelmakohta on muuttunut työaika ja siihen liittyvä palkka. Ne aiheuttavat merkittävää tyytymättömyyttä. Muutosta työajassa on vaikea hyväksyä, koska se on ollut niin merkittävä ja esitettyjä perusteita ei ole koettu riittäviksi. Myöskään ammattinimikemuutos ei ole palveluneuvojien mielestä kovin onnistunut. Työstä kuitenkin vain pieni osa on palveluneuvontaa.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyötä tehdessä jäi kuva, että huolimatta toimeentulotuen muutoksen merkittävästä vaikutuksesta niin organisaatorakenteisiin kuin ihmisten työhön, muutokseen ollaan enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Huomioitavaa kuitenkin on, että useammassa kyselyssä esiintyneestä asiasta sosiaalipalvelujen neuvonnassa ollaan keskimäärin enemmän samaa mieltä ja tyytyväisempiä kuin omatyöntekijäpalvelussa. Arvailun varaan jää mihin suuntaan omatyöntekijäpalvelun yksi ylimääräinen vastaaja on vaikuttanut vastausten keskiarvossa.

Tämä opinnäytetyö antaa hyvän kuvan toimeentulotuesta ja siinä tapahtuneista muutoksista niin yleisellä tasolla kuin Sarviksen sosiaaliaseman osalta. Tarkoituksen mukaisesti työ antaa kokonaiskuvan palveluneuvojista: keitä he ovat, mitä he tekevät, mikä on lainsäädännön rooli heidän työssään ja millainen osa he ovat Tampereen aikuisten sosiaalipalveluja. Työ vastaa tavoitteisiin tuoda esille heidän mielipiteitään sekä tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavia asioita. Koska kaikkia ei saatu mukaan vastaamaan, tulee tuloksiin suhtautua suuntaa antavina. Vastauskadon minimoimiseksi tehtiin kaikki voitava. Vastaaminen tehtiin mahdollisimman helpoksi valmiilla vastausvaihtoehdoilla ja mahdollisuudella välitallentaa vastaukset. Kyselystä myös lähetettiin kaksi muistutusta, jolloin molemmilla kerroilla saatiin lisää vastaajia. Kysymykset myös esitettiin etukäteen kahdelle palveluneuvojalle, jotka pitivät kysymyksiä selkeinä ja ymmärrettävinä.

Kysely oli palveluneuvojille ensimmäinen laatuaan. Jatkotutkimuksena ehdottaisin saman kyselyn toistamista työnantajan toimesta noin vuoden päästä. Työnantajan teettämänä, se voisi viestiä paremmin kyselyn merkitsevyydestä ja motivoida kaikki vastaamaan. Vertailupohjana toimisi tämän kyselyn vastaukset. Se osoittaisi mihin suuntaan asiat ovat menneet ja onko palveluiden välillä todellista eroa. Keskiarvojen suunnasta voisi työnantaja pohtia, onko jatkotoimenpiteille tarvetta. Tämän kyselyn perusteella työaika- ja palkka-asiat tulisi ottaa keskustelun alle jo nyt sekä selvittää mahdollisuudet asiakastyön lisäämiseen. Palveluneuvojille tulisi selvittää onko tyytymättömyyttä aiheuttaviin asioihin mahdollisuuksia tehdä mitään muutoksia, jos niitä ei ole, niin ainakin selkeille perusteille on selvästi tarvetta ammattinimikkeen muutoksesta lähtien.

Vain muutos on pysyvää. Mikäli Sote-uudistus toteutuu nykyisen esityksen mukaisesti, sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta maakunnille vuonna 2020. Nähtäväksi jää, millainen on palveluneuvojien asema ja rooli silloin.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja Ilmaisu, Teos, Tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy
- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL raportti 4/2016. Viitattu 30.1.2018. <http://www.julkari.fi/handle/10024/130515>
- Hallintolaki 6.6.2003/434 muutoksineen.
- HE 358/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta.
- HE 217/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta annetun lain sekä eräiden niihin liittyvien lakien muuttamisesta.
- HE 167/2004 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta ja väliaikaisesta muuttamisesta.
- HE 134/2000 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta.
- HE 184/2000 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi kuntouttavasta työtoiminnasta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja Kirjoita. 21. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kansaneläkelaitos www-sivut. 2018. Viitattu 30.1.2018. <http://www.kela.fi>
- Kuntainfo 2017. Toimeentulotukea koskevaan lainsäädäntöön muutoksia 1.1.2017 alkaen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 3/2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 23.1.2018. http://stm.fi/documents/1271139/3899844/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf/8c83d052-e0a4-4e23-a32f-f792dcd1a908
- Mäki-Fränti, M. 2018. Elina Korsumäen opinnäytetyöhön. Sähköpostiviesti 1.2.2018. Vastaanottaja E. Korsumäki. Sarviksen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän informaatiota palveluneuvojien tehtäväkuvasta.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 muutoksineen.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412 muutoksineen.

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa 449/2007.

Myllyniemi, J. 2016. Ilmoittautumismenettely Aikuisten sosiaalipalvelujen etuskäsittelijöille. Sähköpostiviesti 24.8.2016. Vastaanottajana etuskäsittelijät. Tampereen kaupungin Avopalveluiden suunnittelijan lähettämä palveluneuvojan tehtäväkuvaus.

Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Viitattu 23.1.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69913/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pahkin, K.& Vesanto, P. 2013. Organisaatiomuutos työntekijän näkökulmasta. Helsinki: Työterveyslaitos. Viitattu 13.3.2018. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131753/Organisaatiomuutos%20työntekijän%20näkökulmasta.pdf?sequence=1>

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. 2017. Kelan sisäinen arviointi. Viitattu 21.1.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>

Perustuslaki 11.6.1999/731 muutoksineen.

Pilli, L. 2018. Palveluneuvoja, Aikuisten sosiaalipalvelut. Tampere. Keskustelu 12.2.2018. Haastattelijana Elina Korsumäki.

Sallinen, Majonen & Seppälä. 2017. Toimiva kunta. Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa! Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Selin-Kivenvuori, M. 2018. Kehittäjäsosiaalityöntekijä, Aikuisten sosiaalipalvelut. Tampere. Puhelinkeskustelu 30.1.2018. Haastattelijana Elina Korsumäki. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Selin-Kivenvuori, M. 2018. Organisaatiomuutokset. Sähköpostiviesti 5.2.2018. Vastaanottaja E. Korsumäki. Sarviksen sosiaaliaseman kehittäjä-sosiaalityöntekijän lähettämä organisaatiokaavio.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710 muutoksineen.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.1.2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. 2018. Viitattu 15.1.2018. <http://stm.fi/toimeentulotuki>

Tampereen Avopalveluiden pöytäkirja 18.1.2016.

Tampereen Avopalveluiden pöytäkirja 18.8.2016.

Tampereen kaupunki www-sivut. 2017. Viitattu 30.1.2018. <https://www.tampere.fi>
Tampereen sosiaali- ja terveystalokunnan pöytäkirja 13.12.2017. Viitattu 4.3.2018.
https://www.tampere.fi/tiedostot/s/q5j1gNlcZ/Sosiaali_ ja_ terveystalokunnan_toimivallan_siirtaminen_viranhaltijoille_1.1.2018_alkaen_sosiaali- ja_ terveystalokunta_13.12.2017__75.pdf

Tampereen Avopalvelujen johtokunnan pöytäkirja 14.12.2016. Ote pöytäkirjasta 3/2016. Vakanssijärjestelyt Aikuisten sosiaalipalveluissa.

Wallenius, P. 2018. Elina Korsumäen opinnäytetyöhön. Sähköpostiviesti 30.1.2018. Vastaanottaja E. Korsumäki. Sarviksen sosiaaliaseman sosiaalityöntekijän informaatiota palveluneuvojien tehtävänkuvasta.

7. Mikä on mielipiteesi seuraavista väittämistä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhteistyö muiden työyhteisön jäsenten kanssa sujuu hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen löytänyt paikkani uudessa työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tasavertainen työyhteisön jäsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vaikuttaa minua koskeviin asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vaikuttaa asiakkaita koskeviin päätöksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtäni arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olet muutokseen, jonka perustoimeentulotuen siirto Kelaan aiheutti sinulle työelämässä? Voit halutessasi tarkentaa vastausta kohtaan miksi.

- Valitse yksi vaihtoehto
- Erittäin tyytyväinen
 - Tyytyväinen
 - Melko tyytyväinen
 - En tyytyväinen enkä tyytymätön
 - Melko tyytymätön
 - Tyytymätön
 - Erittäin tyytymätön

Miksi?

9. Mikä on mielipiteesi seuraavista väittämistä? Kela-siirto on vaikuttanut myönteisesti: (voit halutessasi tarkentaa vastausta kohtaan miksi)?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Miksi?
Työtehtäviini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Työmaaraani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Työmotivaatiooni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Esimiestyöhön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Palkkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Työaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
Työssäjaksamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

10. Missä määrin nykyiset työtehtäväsi vastaavat odotuksiasi?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Täysin
 - Tyydyttävästi
 - Osittain
 - Ei suurelta osin
 - Ei lainkaan

11. Jos työ ei vastaa täysin odotuksiasi, mikä on merkittävin /merkittävimmät erot odotuksiasi nähden?

12. Mikä ammattinimike vastaa mielestäsi parhaiten nykyisiä työtehtäviäsi?

- Valitse yksi vaihtoehto
- Palveluneuvoja
 - Etuuskäsittelijä
 - Joku muu, mikä?

13. Jos voisit muuttaa työssasi kaksi asiaa, mitkä ne olisivat ja miksi?

14. Entä mitkä kaksi asiaa haluat ehdottomasti säilyttää työssasi ja miksi?

15. Laita tärkeysjärjestykseen mielestäsi kolme tärkeintä työtehtävääsi ja kuinka suuren prosentuaalisen osan ne mielestäsi vievät työpäivästäsi?

Vapaan sanan kenttä

Taustakysymykset

Työskenteletkö:

- Valitse yksi vaihtoehto
- Sosiaalipalvelujen neuvonnassa
 - Omatyöntekijäpalvelussa

Työkokemukseni toimeentulotuen etuuskäsittelijänä

- Valitse yksi vaihtoehto
- 0-3 vuotta
 - 4-10 vuotta
 - Yli 11 vuotta

Osittainen tallennus

Tahdon tallentaa täyttämäni tiedot ja jatkaa myöhemmin linkistä, joka lähetetään antamani osoitteeseen.

Sähköpostiosoite

Tietojen lähetyks

Tallenna | Esitäyttö URL

Olen oikeustradenomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Työskentelin pitkään toimeentulotuen etuuskäsittelijänä ennen äitiyslomalle jääntiäni. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoitus on tuottaa tietoa teidän palveluneuvojien tehtävänkuvasta ja roolista osana Tampereen aikuissosiaalityönpalveluja sekä selvittää mielipiteitänne työstänne perustoimeentulotuen muutoksen jälkeen. Oheisen kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa, joka auttaa kehittämään mahdollisimman sujuvaa työskentelyä moniammatillisessa työyhteisössä. Kysely toimii kanavana tuoda esille omia mielipiteitä ja kokemuksia.

Lomake sisältää 15 pääasiassa valmiilla vaihtoehdoilla varustettua kysymystä, näin kysymyksiin vastaaminen on helpompaa. Kyselyä voi jatkaa myöhemmin, mikäli kerralla ei ehdi kaikkiin vastaamaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä, jolloin vastaukset pysyvät anonyyminä. Vastauksia käytetään vain tähän kyseiseen opinnäytetyöhön ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Vastaukset tulevat vain minun luettavakseni ja ne hävitetään, kun sisältö on analysoitu. Analysoinnissa ei nosteta esille yksittäisiä vastauksia vaan ryhmän keskimääräinen mielipide tutkittaviin asioihin. Valmis opinnäytetyö julkaistaan osoitteessa www.theseus.fi ja alustavasti on sovittu, että tulen paikan päälle esittelemään työn tuloksia.

Vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivon jokaisen osallistuvan ja auttavan tutkimuksen toteuttamisessa. Tutkimuksen kohteena on koko palveluneuvojien ryhmä, jolloin teidän kannalta parhaan mahdollisen ja käyttökelpoisen tuloksen saamiseksi kaikkien vastauksia tarvitaan.

Vastaaminen tapahtuu oheisesta linkistä. Vastausaikaa on 31.3.2018 saakka.

Kiitos ajastanne ja osallistumisestanne,

Elina Korsumäki
elina.i.korsumaki@student.samk.fi