



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Huolen tunnistamisen malli Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä

Lappalainen, Tessa  
Sarkkinen, Elina

2019 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

## Huolen tunnistamisen malli Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä

Lappalainen Tessa  
Sarkkinen Elina  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2019

Lappalainen Tessa & Sarkkinen Elina

### Huolen tunnistamisen malli Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä

Vuosi	2019	Sivumäärä	42 + 12
-------	------	-----------	---------

---

Vuoden 2017 alusta lähtien perustoimeentulotuen käsittely siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Toimeentulotukea on pidetty yhtenä sosiaalityön muodoista. Toimeentulotuen Kela-siirron myötä osa asiakkaista ei enää ohjaudu tarvitsemiensa sosiaalipalveluiden piiriin toimeentulotukea hakiessaan. Kansaneläkelaitoksen, pääkaupunkiseudun kuntien ja PRO SOS -hankkeen edustajien toimesta on muotoiltu huolen tunnistamisen malli, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaan ohjautumista tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja arvioida Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksiköissä kokeilussa olleen huolen tunnistamisen mallin käytettävyyttä palveluasiantuntijoiden työvälineenä. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea huolen tunnistamisen mallin kehittämistyötä, ja näin tukea sen mahdollista laajempaa käyttöönottoa Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden työvälineenä. Viitekehys ja opinnäytetyön tietoperusta muodostuu käsitteistä huolen vyöhykkeistö, käytettävyys ja käytettävyystutkimus sekä sosiaalihuolto.

Opinnäyte toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineisto opinnäytetyötä varten kerättiin teemahaastatteluin. Haastateltavat olivat Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksiköissä työskenteleviä palveluasiantuntijoita. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysin menetelmää käyttäen.

Haastattelujen ja niistä saatujen tulosten perusteella huolen tunnistamisen malli on koettu Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden keskuudessa hyödyllisenä työkaluna asiakastyössä. Mallin koetaan tukevan asiakkaan tilanteen hahmottamista sekä sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen tekemistä. Mallin käytettävyyttä haittaavina tekijöinä tuotiin esiin pääasiassa työn ja toimintaympäristön asettamia rajoitteita.

Kehittämisehdotuksina esitettiin mallin merkityksen korostaminen sekä sisällölliset lisäykset ja käytettävyyden muokkaaminen yhteensopivaksi työympäristön ja jo olemassa olevien työvälineiden kanssa. Selvitys vastasi tarkoitukseensa, ja tavoitteen mukaisesti uskomme, että opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä mallin kehittämistyössä.

Asiasanat: huolen vyöhykkeistö, käytettävyys, käytettävyystutkimus, sosiaalihuolto

Lappalainen Tessa & Sarkkinen Elina

**A concern recognition model in the Customer Service Unit for the Greater Helsinki Area of The Social Insurance Institution of Finland**

Year	2019	Pages	42 + 12
------	------	-------	---------

---

The Social Insurance Institution of Finland has been processing the basic social assistance applications since the beginning of the year 2017. Before this municipalities were handling these applications and basic social assistance was seen as a method of social work. Due to this transfer a part of the clients are no longer automatically guided to social services. The representatives of the Social Insurance Institution of Finland, municipalities of the Greater Helsinki Area and the PRO SOS project have designed a concern recognition model. The aim of the model is to support the client's guidance to social services when needed.

The aim of the thesis was to study and evaluate the usability of a tool designed for customer service specialists in The Social Insurance Institution of Finland to help them identify the concerns of the clients. The tool has been on trial in the Customer Service Unit for the Greater Helsinki Area. The purpose of the thesis was to support the further development of the tool and its possible wider implementation amongst the customer service specialists in the Social Insurance Institution of Finland. The theoretical basis for the thesis consists of the zones of concern, usability and usability studies and social services.

The thesis was conducted as a qualitative study. The data for the thesis was collected by theme interviews. The interviewees were the customer service specialists working in the Customer Service Unit for the Greater Helsinki Area in the Social Insurance Institution of Finland. The data was analyzed using inductive content analysis.

Based on the interviews and the findings, the tool was found to be useful amongst the customer service specialists while working with the clients. The customer service specialists experienced that the tool helps to perceive the situation of the client and to phrase the statutory notice of a client's obvious need of social welfare. The restrictions in the operational environment and the work itself were mainly seen as the factors disrupting the usability of the tool.

Proposals for developing the tool were also presented. These proposals emphasized the relevance of the tool and developing the content and the usability to be more compatible with the working environment and the existing tools and the systems. The thesis reached its aim and based on the purpose of the thesis the findings can be used in the further development of the tool.

Keywords: the zones of concern, usability, usability studies, social services

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön taustaa ja toimintaympäristön kuvaus .....	7
	2.1 Kansaneläkelaitos .....	7
	2.2 Perustoimeentulotuen Kela-siirto .....	9
	2.3 PRO SOS -hanke.....	10
3	Teoreettiset lähtökohdat .....	11
	3.1 Sosiaalihuolto .....	11
	3.2 Huolen tunnistamisen malli .....	13
	3.3 Käytettävyystudkimus .....	15
4	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	16
5	Tutkimusmenetelmät.....	17
	5.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa .....	17
	5.2 Aineistonkeruumenetelmä.....	17
	5.3 Opinnäytetyöprosessin ja tutkimuksen eteneminen .....	18
	5.4 Aineiston analyysi .....	20
6	Tutkimustulokset.....	22
	6.1 Huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista tukevat tekijät .....	22
	6.2 Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyvät haasteet .....	25
	6.3 Kehittämiskohteet .....	28
	6.4 Yhteenveto .....	30
7	Pohdinta .....	32
	7.1 Eettisyys .....	32
	7.2 Luotettavuus .....	33
	7.3 Lopuksi .....	34
	Lähteet .....	38
	Kuviot.. .....	41
	Liitteet.....	42

## 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä on tapahtunut ja tapahtumassa muutoksia. Yksi viimeisimmistä muutoksista on ollut perustoimeentulotuen Kela-siirto, jonka myötä perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan käsiteltäväksi. Toimeentulotukea on pidetty yhtenä sosiaalityön muodoista, jonka määräytyminen on laissa tarkasti ja yksityiskohtaisesti määritelty, ja jonka myöntämiseen liittyy olennaisesti asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioon ottaminen. Toimeentulotuen Kela-siirron myötä osa asiakkaista ei enää ohjaudu suoraan sosiaalihuollon mukaisten palveluiden piiriin toimeentulotukea hakiessaan. Perustoimeentulotuen Kela-siirrolla on ollut asiakkaiden palveluihin ohjautumisen lisäksi vaikutus Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden työhön, ja heiltä vaaditaankin enenevässä määrin taitoa tunnistaa asiakkaiden erityisen tuen tarpeita sekä huolenaiheita.

Tähän muutokseen vastaten Kansaneläkelaitos on yhteistyössä PRO SOS -hankkeen ja pääkaupunkiseudun kuntien edustajien kanssa muotoillut huolen tunnistamisen mallin. Malli pohjautuu huolen vyöhykkeistöön ja huolen eri osa-alueisiin, ja sen on tarkoitus helpottaa asiakkaan huolen tunnistamista sekä auttaa arvioimaan asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarvetta. Käytännössä tämä tarkoittaa tukea työntekijälle SHL-ilmoituksen eli sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen teossa. Huolen herätessä työntekijällä on laissa määrätty velvollisuus tehdä ilmoitus, jos asiakkaan sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Huolen tunnistamisen malli oli kokeilussa Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksiköissä ajanjaksolla 1.2.-30.4.2019.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja arvioida huolen tunnistamisen mallin käytettävyyttä palveluasiantuntijoiden työvälineenä asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamisessa. Tavoitteena on tukea mallin kehittämistyötä sekä mahdollista laajempaa käyttöönottoa palveluasiantuntijoiden keskuudessa. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat seuraavat kysymykset: miten huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista, millaisia haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy sekä miten huolen tunnistamisen mallia voitaisiin kehittää. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastatteluin haastatteleamalla palveluasiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina.

Työskentelemme molemmat Kansaneläkelaitoksella, joten aiheen valinta oli luonnollinen sekä omaa oppimista ja ammattitaitoa tukeva. Aiheen valinnassa ja rajauksessa saimme tukea työelämäkumppanin edustajilta. Aihe on ajankohtainen ja kehittämiskohteena oleellinen.

Asiasanat: huolen vyöhykkeistö, käytettävyys, käytettävyytutkimus, sosiaalihuolto

## 2 Opinnäytetyön taustaa ja toimintaympäristön kuvaus

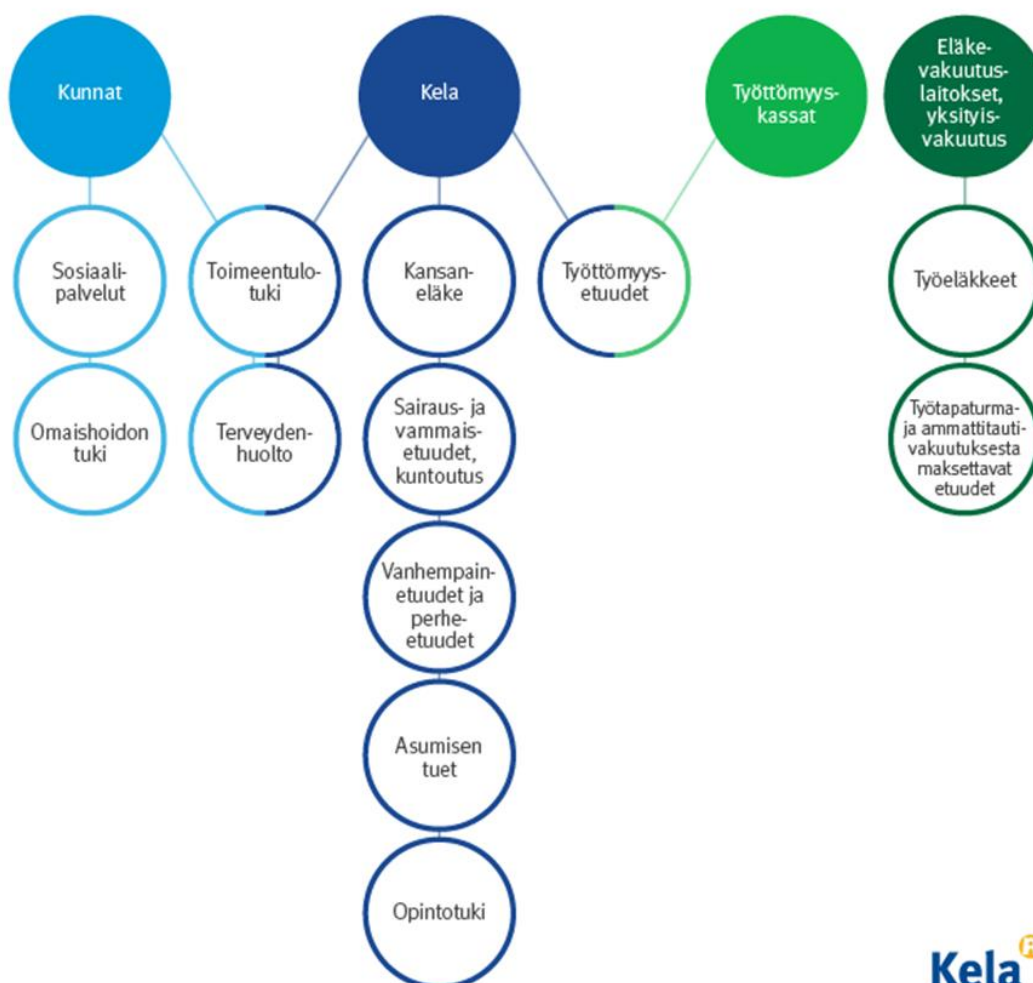
### 2.1 Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos eli Kela, on eduskunnan valvonnan alainen, itsehallinnollinen sosiaaliturvalaitos. Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on ensisijaisesti huolehtia Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien henkilöiden perusturvasta. Kansaneläkelaitoksen motto ”elämässä mukana - muutoksissa tukena” kuvaa toiminnan sisintä ajatusta, mikä on väestön toimeentulon turvaaminen, terveyden edistäminen sekä itsenäisen selviytymisen tukeminen. (Kansaneläkelaitos 2018a.) Sosiaaliturvan perusajatus on lähtöisin Suomen perustuslaista ja siitä säädetään tarkemmin eri laeissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a). Sosiaaliturva sisältää erilaisia palveluita ja taloudellisia etuuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b). Sosiaaliturvan mukaiset palvelut ja etuudet jakautuvat asumiseen ja työntekoon perustuviin (Kansaneläkelaitos 2019a).

Kansaneläkelaitos vastaa toimeentulon tarpeeseen tilanteissa, joissa henkilö itse ei siitä kykene huolehtimaan. Tällaisessa tilanteessa henkilön on mahdollista hakea taloudellista tukea, etuutta. Etuuden myöntämisen taustalla voi olla esimerkiksi sairastuminen, työttömyys, työkyvyttömyys, vanhuus, opiskelu, kuntoutus, lapsen saanti tai huoltajan menettäminen. Kansaneläkelaitoksen myöntämiä etuuksia ovat muun muassa sairaus- ja vammaisetuudet, vähimmäiseläkkeet, työttömyysajan tuet, asumistuet, opintotuki, vanhempain- ja perhe-etuudet sekä perustoimeentulotuki. Suomen sosiaaliturva kattaa pääasiassa Suomessa vakinaisesti asuvat sekä Suomessa työskentelevät henkilöt. Tietyin ehdoin Suomen sosiaaliturvan piirissä voi olla lisäksi ulkomailla oleskellessa. Sosiaaliturvan käytännön toteutuksesta vastaavat Kansaneläkelaitoksen lisäksi kunnat, eläkelaitokset ja muut vakuutuslaitokset sekä työttömyyskassat. (Kansaneläkelaitos 2019a.) Oheinen Kansaneläkelaitoksen julkaisema (2019a) kuvio selventää näiden eri toimijoiden välistä jakoa.

# Suomen sosiaaliturva

● Asumiseen perustuva sosiaaliturva
 ● Työntekoon perustuva sosiaaliturva



Kela

Kuvio 1: Suomen sosiaaliturvajärjestelmä (Kansaneläkelaitos 2019a)

Perusturvasta huolehtimisen lisäksi Kansaneläkelaitoksen tehtäviin kuuluu sen toiminnasta ja etuuksista tiedottaminen, tutkimustyö toiminnan ja etuusjärjestelmien kehittämiseksi, tiedon ja arvioiden laatiminen sekä olla osallisena oman alansa lainsäädännön kehittämisessä (Laki Kansaneläkelaitoksesta 2001/731 § 2). Kansaneläkelaitoksen pitkän tähtäimen näkemys toiminnastaan liittyy hyvinvoinnin ja jokaisen omaa elämää koskevan hallintakyvyn luomiseen. Strategisina tavoitteina ovat asiakkaiden erinomainen asiakaskokemus yhdenvertaisesti, palvelun pohjautuminen ajantasaiseen ja luotettavaan tietoon, vastuullinen vaikuttaminen yhteiskuntatasolla sekä työn ja sen muotojen uudistaminen sekä palvelukulttuurin vahvistaminen. Toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmisen arvostus, osaavuus, uudistuminen sekä yhteistyökykyisyys. (Kansaneläkelaitos 2018c.) Kansaneläkelaitoksen toiminnan rahoitus koostuu valtiolta tulevasta rahoituksesta sekä työnantajien ja yksityishenkilöiden sairausvakuutusmaksuista (Kansaneläkelaitos 2018d).



Kansaneläkelaitoksen organisaatio jakautuu useampaan tulosityksikköön, jotka ovat etuuspalvelut, asiakkuuspalvelut, ICT- ja kehittämisspalvelut sekä yhteiset palvelut. Lisäksi toimivat viestintä- ja johdon tukiyksikkö sekä sisäinen tarkistus. Etuuspalveluiden yksikkö jakautuu useampaan vakuutuspiiriin samoin, kuten asiakkuuspalvelut jakautuvat eri asiakaspalveluyksiköihin. (Kansaneläkelaitos 2018d.) Opinnäytetyömme kannalta näistä oleellisin on asiakkuuspalveluiden tulosityksikkö ja erityisesti pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö. Palveluasiantuntijoilla tarkoitetaan Kansaneläkelaitoksen asiakaspalveluyksiköissä asiakastyötä tekeviä työntekijöitä. Samoiten termi toimintatila, on opinnäytetyön kannalta oleellinen. Toimintatilatyöskentely on asiakastilassa tai toisin sanoen aulatilassa tehtävää asiakastyötä.

## 2.2 Perustoimeentulotuen Kela-siirto

Vuoden 2017 alusta lähtien Kelan toiminnassa ja Kelan palveluasiantuntijoiden toimenkuvassa tapahtui muutos perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Siirron myötä perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan käsiteltäväksi, ja kuntien sosiaalitoimien vastuulle jäivät edelleen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen. Perustoimeentulotuen Kela-siirrolla pyrittiin muun muassa yksinkertaistamaan toimeentulotukijärjestelmää ja sitä kautta lisäämään yhdenvertaisuutta sekä vähentämään asiakkaiden tarvetta asioida usealla taholla (Kansaneläkelaitos 2019b).

Toimeentulotukea on pidetty yhtenä sosiaalityön muodoista, jonka määräytyminen on laissa tarkasti ja yksityiskohtaisesti määritelty, mutta jonka myöntämiseen liittyy olennaisesti asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioon ottaminen (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 89). Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen muotoja pidetään edelleen kuntien sosiaalitoimien työntekijöiden keskuudessa tapoina tukea ihmisten elämänhallintaa ja itsenäistä selviytymistä (THL 2016, 4). Perustoimeentulotuen Kela-siirron voidaan siis uudistuksena odottaa muuttavan sosiaalityön kenttää ja sosiaalityön luonnetta Suomessa, kun resursseja kunnissa vapautuu etuuskäsittelyltä muille sosiaalityön muodoille (Karjalainen 2016, 125).

Kelan sisäisessä arvioinnissa (2017) perustoimeentulotuen Kela-siirrosta uudistuksen keskeisiksi tavoitteiksi mainitaan aiemmin mainittujen lisäksi myös tiivis Kelan ja kuntien välinen yhteistyö sekä sosiaalihuollon palvelujen tarpeessa olevien asiakkaiden ohjaaminen palveluiden piiriin (Kansaneläkelaitos 2017, 3). SOSTE ry:n julkaisema Sosiaalibarometri 2018 (Näätänen & Sandberg 2018) on kooste tutkimuksesta, jossa kartoitettiin sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavien johtajien, sosiaalityöntekijöiden sekä Kelan tulosityksiköiden johdon ja toimihenkilöiden näkemyksiä perustoimeentulotuen Kela-siirtoon ja sote-uudistukseen liittyen. Sosiaalibarometrin osiossa Kela-siirto ja sosiaalityö paneudutaan

syvemmin siihen, miten tutkimuskyselyyn vastanneet ovat kokeneet muun muassa Kelan asiakkaiden ohjaamisen sosiaalityön piiriin onnistuneen sekä sosiaalityön osaamisen Kelassa. Tutkimuksessa saatujen vastausten mukaan Kelan toimihenkilöistä ja sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavista johtajista vain noin puolet kertoivat sosiaalityön osaamisen olevan riittävää Kelassa työskentelevillä, ja sosiaalityöntekijöistä sosiaalityön osaamista riittämättömänä piti jopa kolme neljäsosaa vastanneista. (Näätänen & Sandberg 2018, 67.)

Ongelmia nähtiin myös sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden ohjaamisessa sosiaalityön piiriin sekä siihen liittyvissä ohjeistuksissa. Tilanteen parantamiseksi ehdotettiin vastaajien toimesta esimerkiksi lisää sosiaalityön koulutusta Kelan työntekijöille sekä matalamman kynnyksen yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja Kelan toimihenkilöiden välille. (Näätänen & Sandberg 2018, 65-66). Tarve yhteistyön ja osaamisen lisäämiseksi on siis laajasti tunnustettu niin sosiaalitoimissa kuin Kelassakin (Kansaneläkelaitos 2017, 29). Myös SOSTE ry suosittelee lopputulemassaan, että perustoimeentulotuen Kela-siirron aiheuttamiin haasteisiin voitaisiin vastata Kelan ja kuntien yhteistyötä kehittämällä. Konkreettisina toimina tämä voisi näkyä sosiaalityönpiiriin ohjaamisen ja siihen liittyvän ohjeistuksen selkeyttämisenä Kelassa. Myös Kelan työntekijöiden osaamisesta ja aikaresursseista asiakkaiden tarpeiden arvioimiseksi tulisi pitää huoli, jotta asiakkaiden henkilökohtainen ja tarpeet huomioon ottava palvelu voitaisiin taata. (Näätänen & Sandberg 2018, 107.)

### 2.3 PRO SOS -hanke

PRO SOS -hanke on valtakunnallinen hankekokonaisuus, jonka päätoteutuksesta vastaa Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy (PRO SOS 2019a). Hanke koostuu useammista osahankkeista ja mukana on sosiaalialan osaamiskeskustoja sekä Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, jonka koordinoinnista vastaa Jyväskylän yliopisto (PRO SOS 2019a; Kokkolan yliopistokeskus Chydenius 2019). PRO SOS -hankkeen tarkoituksena on kehittää sosiaalityötä valtakunnallisesti. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa sosiaalityötä ja tehdä siitä entistä vaikuttavampaa ja asiakaslähtoisempää, jossa myös asiakas on entistä enemmän osallisena. Hankkeen taustalla ovat sote-uudistus ja osaltaan toimeentulotuen Kela-siirto sekä tästä aiheutuneet ja aiheutuvat muutokset sosiaalialalla. (PRO SOS 2019b.)

Sosiaali- ja terveyshuollon palvelujärjestelmän uudistamisen hankkeen eli sote-uudistuksen toteuttamiseksi on eri hallitusten toimesta esitetty erilaisia malleja. Viimeisin, keväällä 2018 kaatuneen pääministeri Juha Sipilän johtaman hallituksen valmisteleva maakunta- ja sote-uudistus sekä sen valmistelu päätettiin 8.3.2019 hallituksen erottua. Sipilän hallituksen valmistelussa olleen julkishallinnon uudistuksen myötä oli tarkoitus muodostaa 18 uutta hallinnollisesti itsenäistä maakuntaa, joiden vastuulle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestäminen olisi kunnilta siirtynyt. Palveluiden järjestämisen lisäksi myös niiden tuottaminen ja rahoittaminen olisi tullut osaksi maakuntien toimintaa. (Valtioneuvosto

2019a.) Tällä hetkellä käynnissä olevien hallitusneuvottelujen tuloksena syntyvän hallituksen päätettäväksi jää, jatketaanko sote-uudistusta aiempien valmistelujen pohjalta vai luodaanko uudistuksen pohjaksi täysin uusi malli (Valtioneuvosto 2019c).

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän uudistamisen tarpeellisuuden ja sen taustalla olevien syiden ei uskota kuitenkaan muuttuneen, ja uudistuksen toteuttamisen kannalla ollaan edelleen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Sote-uudistuksen taustalla on nykytilanne, jossa kunnille haasteita luovat niin taloudelliset, väestölliset kuin alueellisetkin erot kuntien välillä. Tästä johtuen kaikkien kansalaisten ei uskota saavan tarvitsemiaan palveluita yhtä laadukkaina. Sote-uudistuksen tavoitteeksi on ilmoitettu yhdenvertaisten ja laadukkaiden palvelujen takaaminen kaikille suomalaisille. Yhdenvertaisuuden parantamisen lisäksi uudistuksella pyritään vähentämään hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitsemään kustannusten kasvua. (Valtioneuvosto 2019b.)

PRO SOS -hanke pyrkii selkeyttämään ja jo ennakoiden helpottamaan siirtymistä tuleviin käytänteisiin ja muutoksiin sosiaalityössä. Keskeisessä asemassa hankkeen näkökulmasta ovat asiakasprosessit ja niiden toiminta. Hankkeen avulla pyritään kehittämään asiakkaan palvelutarpeen arviointiprosessia, sosiaalialan palveluita ja käytössä olevia työmenetelmiä sekä, opinnäytetyömme kannalta oleellisinta vaihetta, asiakkaan ohjautumista palveluiden piiriin. PRO SOS -hanke kehittää paitsi asiakastyötä myös yhteistyötä eri toimijoiden välillä. (PRO SOS 2019b.)

PRO SOS -hanke on kokonaisuus, joka sisältää monia osahankkeita hankkeen teemoihin liittyen. Yksi näistä merkittävimmistä teemoista on Kansaneläkelaitoksen ja kuntien sosiaalityön keskinäinen yhteistyö. Toimeentulotuen Kela-siirron myötä on vaadittu uudenlaista työnjakoa ja entistä vahvempaa yhteistyötä näiden toimijoiden välillä, jotta asiakkaat saavat laadukkaan ja tarvitsemansa avun ja palvelun. Muuttuvassa toimintaympäristössä koottiin kehittämisryhmä, jonka tehtävänä on linjata työnjakoa ja kehittää toimintaa ja palveluprosessia, joilla taataan palvelun laadukkuus ja toimiminen. (PRO SOS 2019c.)

### 3 Teoreettiset lähtökohdat

#### 3.1 Sosiaalihuolto

1970- ja 1980-luvun taitteessa säädetty sosiaalihuoltolaki oli sosiaalityön kentällä askel leimaavasta köyhäinhoidosta kohti modernimpaa ajatusta sosiaalipalveluista (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 63). Sosiaalihuoltolaissa, jota tulkitaan ja sovelletaan pääasiassa sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden toimesta, määritellään kuntien

veloitteet ja tehtävät sosiaalihuollon järjestämisestä. Sosiaalihuoltolakia voidaan pitää sosiaalihuollon yleislakina, jonka alle on muodostettu erityislakeja koskien tiettyjä sosiaalipalveluita. (Kananoja ym. 2017, 60.)

Suomessa sosiaalipolitiikan ja sosiaalihuollon laillista pohjaa voidaan pitää vahvana. Lainsäädännöllä turvataan kansalaisten oikeuksia ja sitä kautta hyvinvointia (Kananoja ym. 2017, 48). Sosiaalihuoltolain tarkoituksena onkin hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen. Lisäksi sillä pyritään edistämään osallisuutta ja asiakaskeskeisyyttä sekä turvaamaan tasavertaiset, laadukkaat ja tarpeenmukaiset palvelut niiltä tarvitseville. Ensimmäinen sosiaalihuoltolaki tuli voimaan 1984, ja tämän lain tilalle sosiaalihuolto sai perustakseen uudistetun sosiaalihuoltolain vuonna 2015. Uuden sosiaalihuoltolain pyrkimyksenä oli muun muassa selkeyttää palvelujärjestelmää ja tehdä siitä asiakaslähtöisempi sekä panostaa erityisesti ennaltaehkäisevään toimintaan ja palveluiden laatuun. (Haverinen, Kuronen & Pösö 2014, 90; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Sosiaalihuollon voidaan katsoa muodostuvan sosiaalisen hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämisestä sekä lainsäädännön mukaisista sosiaalihuollon tehtävistä ja palveluista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 1:2 §). Toimintaa voidaan kutsua sosiaalihuolloksi, kun sen toteuttaa sosiaalihuollon ammattihenkilöstö. Kuntien lisäksi sosiaalipalveluja tuottavat yksityiset palveluntuottajat ja kolmannen sektorin toimijat. Sosiaalihuollon lähtökohtana tulee aina olla asiakkaan ja hänen läheistensä etu. (Valvira 2019; Kananoja ym. 2017, 72.)

Sosiaalihuoltolain säännökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta tulivat voimaan vuoden 2016 alusta lähtien (Valvira 2019). Ilmoitusvelvollisuudella tarkoitetaan sosiaalihuollon tehtävässä työskentelevän henkilön velvollisuutta ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos henkilö huomaa asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa ilmeisen epäkohdan tai sen uhan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 5:48 §). Sosiaalihuoltolaki velvoittaa myös Kelan työntekijöitä tekemään sosiaalihuoltolakiin perustavan ilmoituksen sekä ohjaamaan ja neuvomaan asiakkaita sosiaalityön piiriin, jos asiakkaan sosiaalihuollon tarve on ilmeinen.

Sosiaalihuoltolain mukainen huoli-ilmoitus tulee ajankohtaiseksi siis silloin, kun havaitaan, että asiakkaan tuen tarve on ilmeinen. Ilmoituksen perimmäinen tarkoitus on taata se, asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta ja palveluja. Sosiaalipalveluiden käyttö perustuu kuitenkin vapaaehtoisuuteen, mutta on tärkeää muistaa, että jokaisella on lain mukainen oikeus palvelutarpeen arviointiin, missä määritellään tarkemmin se, millaisille sosiaalihuollon palveluille henkilöllä on tarve. Tuen tarpeeseen vastataan sosiaalityöllä, joka on toimintaedellytyksiä vahvistamaan pyrkivää sekä muutosta tukevaa työtä. (Kansaneläkelaitos 2019c.)

Sosiaalipalveluiden käyttöön vaikuttaa muun muassa palveluiden saatavuus. Sosiaalipalveluiden käytöllä on vaikutuksensa niin ihmisten hyvinvointiin kuin terveyteen. Sosiaalipalveluiden käyttöön ja sitä kautta asiakkaiden hyvinvointiin voidaan siis vaikuttaa parantamalla palveluiden saatavuutta. Sosiaalipalveluiden järjestelmä koetaan usein pirstoutuneeksi ja varsinkin monia ongelmia omaavien ihmisten voi olla vaikeaa löytää apua ja tarvitsemiaan palveluita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019c.) Ihmisten luottamukseen voivat osaltaan vaikuttaa myös jatkuvat muutokset palvelujärjestelmässä ja tälläkin hetkellä valmistelussa olevat rakenne- ja palvelu-uudistukset, joiden taustalla voi olla laajempia yhteiskunnassa vaikuttavia kehityskulkuja ja -suuntia. Erityisen alhainen luottamus palvelujen saamiseen on toimeentulovaiketuksia kohdanneiden ihmisten keskuudessa. (Ilmarinen, Aalto & Muuri 2018.) Tämän vuoksi asiakkaiden tarkoituksenmukaiseen ja oikeanlaiseen ohjaukseen olisi syytä kiinnittää huomiota myös Kansaneläkelaitoksessa sekä pohtia perustoimeentulotuen Kela-siirron vaikutusta asiakkaiden sosiaalipalveluiden käyttöön ja saatavuuteen sekä saavutettavuuteen.

### 3.2 Huolen tunnistamisen malli

Huolen tunnistamisen malli on työstetty yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja PRO SOS- hankkeen edustajien kesken. Huolen tunnistamisen malli oli kokeilussa Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksiköissä ajanjaksolla 1.2.2019-30.4.2019. Mallin on tarkoitus helpottaa asiakkaan huolen tunnistamista ja auttaa arvioimaan asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarvetta. Käytännössä tämä tarkoittaa tukea työntekijälle SHL-ilmoituksen eli sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen teossa. (PRO SOS 2019c; Kansaneläkelaitos 2019c.) Huolen herätessä työntekijällä on lainmukainen velvollisuus tehdä edellä mainittu ilmoitus, jotta asiakas ohjautuu tarvittavan tuen piiriin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 4:35 §).

Huoli asioivan henkilön tai lapsen tilanteesta voi johtua tai tulla esille monesta eri syystä. Huolen tunnistamisen mallissa eri mahdollista huolta herättävät aiheet on lajiteltu eri elämän osa-alueisiin. Nämä osa-alueet ovat asuminen, toimeentulo, elämänhallinta, ihmissuhteet ja lapsen tarpeet, väkivalta ja oikeusturva, työ tai vastaava toiminta ja koulunkäynti tai opiskelu, terveys, päihteiden käyttö ja riippuvuudet sekä muut asiat. Näiden laajempien kokonaisuuksien alla on esitetty mahdollisia esimerkkejä huolta herättävistä asioista. Esimerkit ovat yleisiä tilanteita, joissa asiakas tulee tai voi olla hyvä ohjata sosiaalihuollon tuen piiriin. (PRO SOS 2019c; Kansaneläkelaitos 2019c.)

Huolen tunnistamiseen ja huoli-ilmoituksen tekemiseen liittyvässä Kansaneläkelaitoksen sisäisessä ohjeistuksessa (2019c) korostetaan huolen puheeksi ottamista asiakkaan kanssa. Työntekijän henkilökohtainen näkemys tai tulkinta asiakkaan tilanteesta ei siis sellaisenaan riitä perusteeksi tehdä sosiaalihuoltolain mukaista huoli-ilmoitusta, vaan myös asiakkaan oma

näkemyks tilanteestaan on tärkeää tuoda esiin. Pääsääntöisinä seikkoina ilmoitusta tehdessä voidaankin pitää huolenaiheiden nousemista useammilla elämän osa-alueilla sekä asiakkaan omaa, subjektiivista kokemusta huolesta.

Huolen tunnistamisen mallin ohjeistuksessa yhdeksi työväliseksi huolen puheeksi ottamisessa esitetään huolen vyöhykkeistö. (PRO SOS 2019c; Kansaneläkelaitos 2019c.) Tämän vyöhykkeistön pohjana on käytetty Arnkilin ja Erikssonin huolen vyöhykkeistöä (PRO SOS 2019c; Kansaneläkelaitos 2019c.), joka on kehitetty helpottamaan huolen asteen arvioimista sekä huolen ottamista puheeksi. Huolen vyöhykkeistö on kehitetty alun perin lasten ja nuorten kanssa työskenteleville, jolloin tarkastelun kohteena on ollut nimenomaan työntekijän subjektiivinen kokemus huolesta. (Arnkil & Eriksson 2012, 25). Huolen tunnistamisen mallissa työntekijän subjektiivisen huolen kokemisen lisäksi on tärkeää kuitenkin ottaa huomioon myös asiakkaan itsensä kokemus elämäntilanteestaan sekä asiakkaan oma huoli (PRO SOS 2019c; Kansaneläkelaitos 2019c). Huolen asteen arvioimisen ja jäsentämisen lisäksi huolen vyöhykkeistö auttaa konkretisoimaan huolta sekä kartoittamaan voimavaroja ja työntekijän omia vaikuttamismahdollisuuksia tilanteessa (Arnkil & Eriksson 2012, 25).

Asiakkaan huolen asteen sekä voimavarojen riittävyuden arvioimiseen voidaan hyödyntää esimerkiksi huolen asteita kuvaavaa huolen vyöhykkeistöä, jossa huolen asteet on jaettu neljälle eri tasolle. Ensimmäisellä vyöhykkeellä huolen kokemusta ei ole lainkaan ja koetaan, että asiat ovat hyvin ja sujuvat kuten pitää ja odotetaan. Toisella tasolla pieni huoli on herännyt tai huolenaiheita on käynyt mielessä, mutta luottamusta vaikutusmahdollisuuksiin tilanteen parantamiseksi edelleen on, ja ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta on saattanut herätä. Puheeksi ottaminen pienen huolen tasolla voi olla vielä kohtuullisen helppoa. Kolmannella vyöhykkeellä huoli on jo niin tuntuva ja kasvussa, että voimavarat ovat alkaneet ehtyä ja luottamus vaikuttamismahdollisuuksiin on huomattavasti alentunut. Tällöin ihminen voi kokea merkittävää tarvetta lisävoimavaroille sekä kontrollille. Neljäs vyöhyke on suuren huolen vyöhyke, jolloin huoli on jatkuva ja suuri. Omat keinot tilanteen korjaamiseksi ovat jo lopussa sekä avun ja lisävoimavarojen tarve välitön. Huolen asteen hahmottaminen voi näyttää suuntaa, kun pohditaan, mihin toimenpiteisiin asiakkaan tilanteessa olisi syytä ryhtyä. (Arnkil & Eriksson 2012, 25-27; Kansaneläkelaitos 2019c.)

Asiakasta kohdatessa pohjaa hyvälle ja toimivalle yhteistyölle voidaan pyrkiä luomaan kohtaamalla asiakas arvostavasti sekä kuulemalla asiakkaan omia mielipiteitä omasta tilanteestaan (Kansaneläkelaitos 2019c). Huolen tunnistamisen mallin ohjeistuksen mukaan arvostavaa kohtaamista voidaan edistää esimerkiksi olemalla aidosti kiinnostunut asiakkaan tilanteesta sekä aktiivisella ja osallistuvalla kuuntelulla. Arvostavaa kohtaamista saattaa

puolestaan estää asettuminen asiakkaan yläpuolelle ikään kuin paremmin tietävän ammattilaisen rooliin lakeihin ja säädöksiin vedoten. (Kansaneläkelaitos 2019c.)

Puheeksi ottaminen on menetelmänä dialoginen, mikä tarkoittaa sitä, että kyseessä on vuoropuhelu, jossa tavoitteena on uuden ymmärryksen löytäminen kuuntelemalla toista. Dialogin lopputulema ei ole sen alkaessa tiedossa eikä se voi olla ennustettavissa. (Arnkil & Eriksson 2012, 37-40.) Puheeksi ottamisen ytimenä voidaan kuitenkin pitää ennakointia. Ennakoinnit voivat olla esimerkiksi tietoisia tai tiedostamattomia ajatuksia työntekijän mielessä, jolloin puheeksi ottamisen mahdollisia seurauksia voidaan turvallisesti käsitellä ennen puheeksi ottamista. Tietoisen ennakkoinnin avulla huomiota voidaan keskittää asiakkaan tilanteen kannalta olennaisiin seikkoihin. Jos puheeksi ottamisen ennakoidaan aiheuttavan asiakkaassa positiivisia ja vastaanottavia reaktioita, on dialogia helpompi lähteä rakentamaan. Jos taas ennakoidaan negatiivisia reaktioita, puheeksi ottaminen voi olla vaikeampaa ja vaatia enemmän valmistautumista henkilöltä, joka on ottamassa asiaa puheeksi. Tällöin huolellinen valmistautuminen myös henkiselällä tasolla on tärkeää, jolloin reaktioiden vastaanottaminen helpottuu ja voidaan pitää huoli siitä, että asiakkaan asia tulee hoidettua. (Arnkil & Eriksson 2012, 27-29.)

### 3.3 Käytettävyytutkimus

Käytettävyys on käsite, jolla usein viitataan siihen, missä määrin jonkin tuotteen, järjestelmän tai palvelun avulla voidaan saavuttaa asetettuja tavoitteita niin, että se täyttää odotukset ja tapahtuu tehokkaasti (Hertzum 2016). Käytettävyys liittyy siis vahvasti tilannekohtaisiin tarpeisiin, jolloin olennaiseen osaan nousevat käyttäjän tarpeet sekä niihin vastaaminen (Reiss 2012, 19).

Uutta tuotetta tai palvelua kehittävän tai muotoilevan on tärkeää tuntea sen käyttäjät sekä heidän toimintaympäristöään, tarpeitaan ja arvojaan (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 16). Suunnittelutyössä tuotteen tai mallin toimivuudelle ja käytettävyydelle usein luodaan ennako-odotuksia, ja nämä odotukset ja näkemykset voidaan todistaa todellisiksi vain peilaten käyttäjien kokemuksiin ja arvioihin käytännön kokeilujen ja toiminnan kautta (Huotari ym. 2003, 20). Uutta mallia tai tuotetta käyttävän henkilön käyttökokemukseen ja motivaatioon käyttää tuotetta vaikuttavat niin henkilön aiemmat kokemukset kuin ajatukset tuotteen tarpeellisuudesta ja kiinnostavuudesta (Huotari ym. 2003, 16).

Valmiin mallin tai prototyypin ottaminen kokeiluun aidossa käyttöympäristössä voi auttaa tuotteen tai palvelun kehittämisessä, koska sitä kautta usein löydetään käyttöön liittyviä ongelmia. Käyttäjätietoa voidaan tuottaa muun muassa käytettävyystutkimusmenetelmiä hyödyntäen. Käytettävyystutkimuksessa voidaan selvittää esimerkiksi sitä, kuinka tuotetta

lähestytään, käsityksiä sen toimivuudesta sekä ongelmista, joita käytössä saattaa piillä. (Hyysalo 2006, 47.) Kun tutkitaan käytettävyyttä, on kehittämiskohteiden lisäksi tärkeää pyrkiä löytämään myös tuotteen käytettävyyden kannalta toimivia osa-alueita. Tarpeet tuotteen kehittämiseksi eivät välttämättä tarkoita sitä, etteikö sen käytettävyys olisi jo hyvin muotoiltu, ja vastaavasti hyvä käytettävyys ei automaattisesti ole merkki siitä, etteikö käytettävyyttä voisi edelleen kehittää. (Hertzum 2016.)

Käytettävyyttä on syytä testata läpi kehittämisprosessin, mutta erityisesti sen myöhäisessä vaiheessa, jotta testauksessa päästään mahdollisimman luotettaviin tuloksiin. Uusi järjestelmä tai tuote tulee sen käyttäjälle keskeiseksi työvälineeksi vasta, kun sen vaikutukset omaan toimintaan tulevat näkyviksi. Näin käy varsinkin silloin, kun työväline saa käyttäjän muuttamaan omia toimintatapojaan käyttöönoton myötä. (Hertzum 2016.) Huolen tunnistamisen mallin kohdalla mahdollisimman hyvällä mallin käytettävyydellä voitaisiin tukea työntekijöitä työssään muuttuvassa työympäristössä. Ennen kaikkea takaamalla mallin kaltaisen, toimivan työvälineen käytettävyys, voitaisiin parantaa mahdollisuuksia tunnistaa asiakkaan huoli ja sosiaalihuollon tuen tarve ja näin asiakkaan ohjautuminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

#### 4 Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää sekä arvioida huolen tunnistamisen mallin käytettävyyttä käytännössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea mallin kehittämistyötä. Tavoitteena oli tuottaa mallista tietoa, jota voidaan hyödyntää ajatellen mallin mahdollista laajempaa käyttöönottoa. Tutkimuskysymyksiä asetimme kolme. Näiden kysymysten myötä lähestytään tutkimuskohdetta eri näkökulmista. Näkökulmina ovat mallin toimivuutta ja käytettävyyttä edistävien ja haittaavien tekijöiden kartoittaminen sekä kehityskohteiden löytäminen. Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Millä tavoin huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista?
2. Millaisia haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy?
3. Miten huolen tunnistamisen mallia voisi kehittää?



## 5 Tutkimusmenetelmät

### 5.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on muun muassa kokonaisvaltainen tiedonhankinta ja kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta. Tyypillistä on, että aineiston keräämisessä suositaan laadullisia menetelmiä ja ihmistä tiedon lähteenä. Laadullisessa tutkimuksessa myös suunnitelma muokkautuu toteutuksen myötä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 164.) Tutkimus pohjautuu ajatukseen ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, kohdetta tai tapahtumaa (Hirsjärvi ym. 2013, 181). Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tutkia ilmiötä, kohdetta tai tapahtumaa niin kokonaisvaltaisesti kuin on mahdollista. Yleinen pyrkimys on tuoda esille tosiasioita eikä niinkään vahvistaa jo tiedossa olevaa tietoa. (Hirsjärvi ym. 2013, 161)

Sitä, millaista laadullinen tutkimus todellisuudessa on, ei ole yksinkertaista selventää. Eri tieteenaloilla on omanlaisensa tutkimustraditiot eivätkä kaikki kirjalliset teokset kuvaa laadullista tutkimusta samalla tavalla. Kuitenkin todellisuutta ja todellista kohdetta tutkittaessa, voidaan jokaista tutkimusta tai selvitystä pitää omanlaisenaan laadullisena tutkimuksena. (Hirsjärvi ym. 2013, 162; Tuomi & Sarajärvi 2018, 22.) Tässä selvityksessä olemme päätyneet esitettyyn määritelmään. Tämä toimii myös hyvänä muistutuksena sille, ettei mihinkään tutkimukseen tai selvitykseen tulisi suhtautua täysin kriitikkömästi. Pyrkimyksemme tämän opinnäytetyön kanssa on ollut raportoita koko tutkimusprosessi ja -tulokset mahdollisimman tarkasti selvityksen uskottavuuden lisäämiseksi.

### 5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisen kokeiluun ajalla 1.2.-30.4.2019 osallistuivat kaikki Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun palvelupisteet ja niissä työskentelevät palveluasiantuntijat. Opinnäytetyö perustuu palveluasiantuntijoiden kokemuksiin tutkittavasta aiheesta eli huolen tunnistamisen mallista. Ennen kuin meidän oli mahdollista tutkia ja analysoida näitä kokemuksia, tuli meidän kerätä niistä tietoa. Aineistonkeruun muodoista päädyimme haastatteluihin. Haastatteluiden vahvuus on niiden joustavuudessa. Haastattelija kykenee keskustelemaan haastateltavan kanssa ja näin esimerkiksi tarvittaessa toistamaan kysymyksen tai selkeyttämään sitä sekä oikaisemaan väärinkäsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Teemahaastattelu mahdollistaa myös lisäkysymysten esittämisen haastattelun edetessä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88). Lisäkysymysten kautta on mahdollista reagoida haastateltavien vastauksiin ja saada niihin liittyen lisää tietoa. Haastatteluiden tavoitteena on aina kerätä mahdollisimman paljon aineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Tätä tukeaksemme lähetimme haastatteluteemat ja -kysymykset haastateltaville jo ennen varsinaisia haastatteluja. Haastattelumuotona käytimme teemahaastattelua. Haastatteluna

teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jossa keskitytään tiettyihin teemoihin ja niiden ympärille keskittyviin kysymyksiin. Nämä teemat ja kysymykset valikoituvat tutkittavan aiheen ja sen lähestymistavan mukaisesti, jotta aineisto vastaa tarkoitukseen.

Teemahaastattelussa kysymykset ovat yleisesti puoliavoimia tai avoimia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-90). Haastattelurunkomme koostuu ainoastaan avoimista kysymyksistä.

Toimeksiantajan toiveena oli, että saisimme kerättyä aineistoa mahdollisimman laaja-alaisesti ja jokaisesta pääkaupunkiseudun kunnasta. Otimme tämän huomioon suunnitellessamme haastatteluita. Haastateltavien määrään vaikuttivat myös resurssit (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97), mikä meidän ja opinnäytetyömme kannalta tarkoitti aikaa. Haastateltavien määrää valitessamme, tuli meidän ottaa huomioon toimeksiantajan toiveen lisäksi paitsi haastatteluihin ja niihin valmistautumiseen, myös äänitettyjen haastatteluiden litterointiin ja aineiston analysointiin kuluva aika. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrä on yleensä pienehkö verrattuna kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen aineistoon. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tietyn ilmiön tai tapahtuman kuvaus tai toiminnan ymmärrys, ei tilastollisten yleistysten tekeminen, jolloin pienempikin aineistokoko riittää. Aineistoa kerätessä on tärkeää ottaa huomioon kuitenkin, että haastateltavilla tulee olla kokemusta ja tietoa tutkittavasti aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön työntekijät, jotka osallistuivat huolen tunnistamisen mallin kokeiluun. Ilmoittautumisajalla saimme myös yhteydenottoja muutamilta työntekijöiltä, jotka kokivat, etteivät olleet käyttäneet mallia tarpeeksi osallistuakseen tutkimukseen.

### 5.3 Opinnäytetyöprosessin ja tutkimuksen eteneminen

Opinnäytetyön aiheen valittuamme perehdyimme aiheeseen tarkemmin. Esittelimme opinnäytetyömme aiheanalyysin joulukuussa 2018 ja saimme tästä palautetta, joka auttoi meitä suunnittelutyössä eteenpäin. Vuodenvaihteessa sovimme Kansaneläkelaitoksen edustajien kanssa tarkemmin opinnäytetyön aiheen rajauksesta. Tammi-helmikuun 2019 aikana työstimme opinnäytetyösuunnitelmaa, jolloin tutustuimme tarkemmin myös itse tutkimusprosessin kulkuun. Samoihin aikoihin tammikuun lopulla palveluasiantuntijoille järjestettiin Kelan puolesta infotilaisuus kokeiluun ja mallin käyttöönottoon liittyen. Infotilaisuudessa kerroimme lyhyesti siihen osallistuneille, että teemme aiheesta opinnäytetyötä ja tulemme olemaan aiheen tiimoilta sähköpostitse yhteydessä palveluasiantuntijoihin myöhemmin kokeilun edetessä. Lyhyen esittelyn tavoitteena oli antaa kasvot opinnäytetyön tekijöille. Toinen meistä työskentelee palveluasiantuntijana pääkaupunkiseudulla ja vaikka nimi ei olisikaan tuttu, moni voi tunnistaa kasvot. Tarkoituksena oli lisätä lähestyttävyyttä selvitystä ja sen tekijöitä kohtaan. Esittelimme valmiin opinnäytetyösuunnitelman helmikuun 2019 puolivälissä. Tämän jälkeen muokkasimme suunnitelmaa vielä hieman opinnäytetyöohjaajilta saadun palautteen perusteella.

Muokkauksen kohteita tässä vaiheessa olivat lähinnä tutkimuskysymysten asettelu sekä haastattelurungon selkeämpi teemoittelu. Lopullisen opinnäytetyösuunnitelman valmistuttua maaliskuun 2019 alussa saimme lähetettyä tutkimuslupapyyntöä Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikön johdolle.

Kun tutkimuslupa oli saatu, lähestyimme palveluasiantuntijoita viestitse Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalvelussa työskenteleville suunnatussa sisäisessä sähköisessä työtilassa sekä sähköpostitse etsien vapaaehtoisia haastateltaviksi (liite 2). Suunnitelmana oli järjestää kolmesta neljään samansisältöistä ryhmähaastattelua. Kuhunkin haastatteluun oli alkuperäisenä tarkoituksena saada viisi tai kuusi haastateltavaa. Mahdollisimman kattavan aineiston saamiseksi suunnittelimme, että haastateltavia olisi ollut kahdesta neljään jokaisesta Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun toimistosta riippuen toimiston koosta. Haastavaksi tässä koimme ilmoittautumisten seuraamisen sekä sen, ettei jokaisesta toimistosta välttämättä löytyisi vapaaehtoisia palveluasiantuntijoita osallistumaan haastatteluihin. Luovuimme lopullisesti alkuperäisestä suunnitelmasta tältä osin toimeksiantajan edustajan kanssa keskusteltuaamme. Päätimme, että haastatteluiden määrä, paikka ja tarkempi aika selviävät, kun tiedämme lopullisten haastateltavien määrän ja pääasiallisen työskentelypaikan.

Haastatteluihin ilmoittautui lopulta 15 vapaaehtoista palveluasiantuntijana työskentelevää henkilöä. Ilmoittautuminen tapahtui sähköpostitse. Vapaaehtoisten haastateltavien oltua selvillä, lähetimme kullekin vielä sähköpostin, joka sisälsi tarkemmat tiedot haastatteluista sekä opinnäytetyöstä (liite 3). Saman sähköpostiviestin liitteenä lähetettiin myös tiedoksi haastattelurunko (liite 1). Ennen materiaalin lähettämistä ja itse haastatteluista olimme varmistaneet myös haastattelurungon toimivuuden ja sen kysymysten selkeyden pyytämällä niistä palautetta muutamalta palveluasiantuntijalta. Haastateltavista yhden kanssa olimme sopineet jo alkuun, että hän vastaa haastattelukysymyksiin kirjallisesti aikataulullisista syistä johtuen. Lisäksi kaksi ilmoittautunutta ei päässykään osallistumaan sovittuihin haastatteluihin äkillisten aikataulumuutosten vuoksi. Ryhmähaastatteluihin osallistui lopulta siis 12 työntekijää. Haastatteluista järjestettiin kolme, joihin kuhunkin osallistui kolmesta viiteen työntekijää. Haastateltavia työntekijöitä oli kustakin pääkaupunkiseudun kunnasta. Pääpaino haastateltavien suhteen oli kuitenkin Helsingin asiakaspalveluyksiköissä työskentelevissä. Haastateltavilla työntekijöillä oli kertynyt työhistoriaa Kelassa puolesta vuodesta hieman vajaaseen kymmeneen vuoteen. Haastateltavien koulutustaustat vaihtelivat. Koulutustaustaa oli sosiaalialalta, yhteiskuntatieteiden alalta sekä kaupalliselta alalta. Osalla haastateltavista oli hieman aiempaa työhistoriaa sosiaalialalta, osalla ei lainkaan.

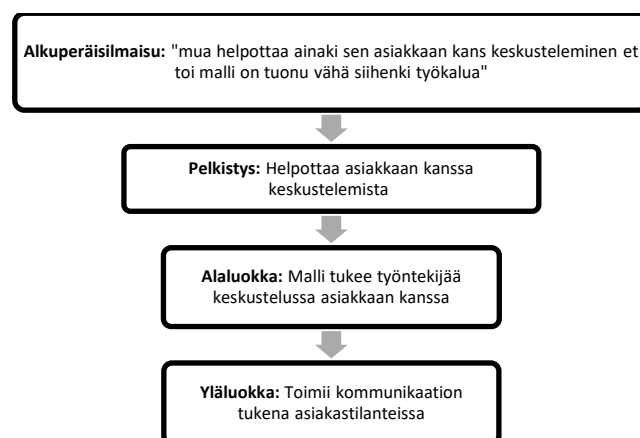
Haastattelut järjestettiin huhtikuun kahdella ensimmäisellä viikolla kolmena eri päivänä Kelan muutamalla eri toimistolla pääkaupunkiseudun alueella. Pyrimme jakamaan osallistujamäärät

tasaisesti kunkin haastattelun kesken. Vaihtelua ryhmien kokoon toivat ylipäänsä haastateltavien lukumäärä sekä odottamattomat poissaolot. Haastatteluita organisoidessa otimme huomioon haastateltavien työntekijöiden pääsiallisen työskentelytoimiston, kustakin toimistosta ilmoittautuneiden työntekijöiden määrän sekä työntekijöiden mahdolliset aikataululliset esteet. Ilmoitimme haastatteluiden järjestämisestä vähintään yhdelle haastattelupaikkana toimivan toimiston esimiehistä ja varmistimme jokaisen haastatteluun osallistuvan työntekijän omalta esimieheltä, että kyseinen työntekijä voi osallistua haastatteluun tietyinä aikoina. Haastatteluihin osallistuminen oli työntekijöille työaikaa. Haastattelut järjestettiin ja aikataulutettiin niin, että niiden vaikutus toimistojen arkeen olisi mahdollisimman vähäinen ja että työntekijöiden oli mahdollisimman helppo kulkea eri toimistojen välillä. Jokainen haastattelu äänitettiin, mistä tiedotettiin myös haastatteluihin osallistuneita. Käytimme varmuuden vuoksi kahta eri nauhoituslaitetta varmistuaksemme, että kaikki haastattelut saatiin varmasti tallennettua. Osallistuimme molemmat kaikkiin haastatteluihin, jolloin toinen meistä toimi haastattelijana ja toinen seurasi nauhoitusten sujuvuutta sekä kirjasi paperille haastattelijoiden puheenvuorojen järjestystä. Kirjauksen tarkoituksena oli helpottaa ja nopeuttaa haastattelumateriaalin auki kirjoittamista. Nauhoitteet tuhottiin aineiston analyysin päätteeksi. Haastattelut vaihtelivat kestoltaan noin puolesta tunnista hieman vajaaseen tuntiin.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Kun haastattelut oli tehty, aloitimme äänitetyn materiaalin litteroinnin eli auki kirjoittamisen (Hirsjärvi ym. 2013, 222; Vilkkä 2015, 137). Litteroimme koko haastattelumateriaalin ja litteroitua materiaalia oli käytössämme 34 sivua, fonttina Calibri ja rivivälinä 1. Tämän lisäksi kirjallista vastausmateriaalia oli kaksi sivua. Aineistoon tutustuminen tarkemmin alkoi jo myös äänitettyjen haastatteluiden litteroinnin myötä. Haastatteluiden litteroinnin jälkeen pääsimme tekemään varsinaista aineiston analysointia, jonka menetelmänä laadullisessa tutkimuksessa käytetään yleisesti sisällönanalyysia (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 103). Aineiston analyysia aloittaessa tulee olla selkeä käsitys siitä, mikä on tutkimuksen tarkoitus. Tutkimuksen tarkoitus on tärkeää pitää mielessä aineiston analyysiä aloittaessa. Aineiston läpikäymisen ja analysoinnin kannalta on hyödyllistä, että kuultu ja äänitetty materiaali on litteroitu. (Vilkkä 2015, 137.) Litteroituna tutkimusaineistoa on helpompi käsitellä, mikä helpottaa analyysin tekemistä. Aineistosta eritellään tutkimuksen kannalta oleellinen. Kun lopulta käytettävä aineisto on erillisenä, pääsee sitä työstämään tarkemmin. Tämän jälkeen aineisto voidaan jakaa esimerkiksi teemoihin, luokkiin tai tyyppeihin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104-107.) Hyödynsimme analyysissämme luokittelua, eli aineiston jakamista luokkiin, aineiston jäsentämiseksi. Lopuksi aineistosta ja sen analysoinnin perusteella tehdyt löydökset kirjataan selkeästi auki ja tehdään näistä yhteenveto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104-105).

Analysimme on aineistolähtöinen, jolloin tutkimusaineistoa analysoimalla vastataan tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Tutustuttuamme tutkimusaineistoon ensin litteroinnin kautta, aloitimme sen systemaattisen läpikäymisen. Kävimme läpi kaikki haastattelut yksitellen verraten niiden sisältöä kuhunkin tutkimuskysymykseen. Erittelimme ensin kustakin haastattelusta alkuperäisilmaukset, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiimme. Pidimme tässä työn vaiheessa tutkimuskysymykset nähtävillä, jotta aineiston peilaaminen tutkimuskysymyksiin oli jatkuvasti mahdollista. Seuraavana vaiheena oli aineistosta poimittujen alkuperäisilmausujen pelkistäminen, josta käytetään myös nimitystä aineiston redusointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Tällöin litteroiduista ilmaisuista karsitaan edelleen tutkimuksen kannalta epäoleellinen pois. Pelkistämistä tehdessä pidimme edelleen mielessä tutkimuskysymykset, joihin aineistosta etsittiin vastauksia. Pelkistystä seurasi niiden ryhmittely eli klusterointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124), jolloin pelkistetyt ilmaisut ryhmiteltiin yhteen vastaavanlaisten ilmaisujen kanssa. Näistä ryhmistä muodostimme alaluokkia, jotka yhdistivät samankaltaiset ilmaukset. Alaluokista muodostimme jälleen yläluokkia. Näitä yläluokkia hyödynsimme aineistoa jäsentäessämme. Sisällönanalyysin tarkoitus on selkeyttää tutkimusaineiston sisältöä ja tuoda sieltä esiin tutkimuksen kannalta oleellinen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Koska tutkimuskysymyksiä on kolme, tuli meidän tehdä kolme erillistä sisällönanalyysia. Esittelemme selvityksen tulokset kappaleessa tutkimustulokset.



Kuvio 2: Esimerkki aineiston analyysistä

Aineistolähtöisen analyysin haasteena on tutkijan objektiivisuus tutkittavaan aiheeseen ja haastateltavien kokemuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107-109), mihin meidän tuli kiinnittää huomiota analyysivaiheessa. Siitä, että meillä oli henkilökohtaista kokemusta tutkittavasta aiheesta, oli hyötyä tutkimusprosessin kannalta, mutta meidän tuli olla erityisen tarkkoina mahdollisten ennakkokäsitysten osalta, etteivät ne ohjanneet sisällönanalyysia. Kuitenkin jo tutkimusasetelma itsessään on tutkijalähtöinen, minkä nähdään yleisesti vaikuttavan tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109). Huomasimme toisinaan tekevämme

ennakoiden johtopäätöksiä, jolloin rauhoitimme tilanteen, selkeytimme tutkimuksen kokonaiskuvan ja aloitimme hetken tauon jälkeen alusta. Lisäksi yllättävän haastavaa oli poimia aineistosta ainoastaan juuri meidän selvitykseemme liittyvä tieto. Muistuttelimme itseämme ja toisiamme, mihin tosiasiasa etsimme vastausta. Erityisesti analyysivaiheessa oli hyödyllistä, että tekijöitä oli kaksi, koska se mahdollisti ajatusten jakamisen analyysin jokaisessa vaiheessa.

## 6 Tutkimustulokset

### 6.1 Huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista tukevat tekijät

Tapoja, joilla huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista, selvitimme ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla eli kysymällä millä tavoin huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista. Huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista tukevat tekijät jaoimme kuuteen yläluokkaan, joiden alle muodostui yhteensä 19 alaluokkaa, yhden yläluokan alle kahdesta kuuteen alaluokkaa. Analyysitaulukot ovat nähtävissä liitteessä 4.

Huolen tunnistamisen malli koettiin yleisesti ottaen hyvänä työkaluna ja tukena asiakastyössä. Huolen tunnistamisen malli toi palveluasiantuntijoille ennen kaikkea tukea ja selkeyttä muun muassa huolen tunnistamiseen, huolen asteen ja aiheiden jäsentämiseen sekä asiakkaan tilanteen kiireellisyyden arvioimiseen. Mallin kerrottiin *toimivan työntekijän tukena huolen tunnistamisessa*, ja tämä muodostui yhdeksi pääluokista. Haastateltavat kertoivat mallin esimerkiksi toimivan hyvänä yleisenä ohjenuorana arvioitaessa, onko asiakkaan huolen vuoksi syytä ryhtyä toimenpiteisiin ja sen kautta on saatu tietoa tilanteista, joiden tulisi kiinnittää työntekijän huomion, vaikka asiakas itse ei asiaa puheeksi ottaisikaan. Sen lisäksi, että se on selkeyttänyt ja tukenut asiakkaan huolen tunnistamisessa, uskotaan, että se on työntekijän asiakkaan tilanteesta saaman näkemyksen tukena kokemattomallekin työntekijälle. Toisaalta se myös karsii työntekijöiden subjektiivisia näkemyksiä asiakkaan tilanteesta, jolloin huomio voidaan tehokkaammin kiinnittää asiakkaan omaan kokemukseen. Huolen tunnistamisen mallin kautta asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen helpottuu.

Kun asiakkaan huoli omasta tilanteestaan on tunnistettu, on asiakkaan tilannetta syytä kartoittaa tarkemmin sekä huolen tasoa arvioida. Tällaisissa tilanteissa *malli auttaa työntekijää asiakkaan huolen arvioimisessa*. Haastateltavien mukaan huolen tunnistamisen malli auttaa hahmottamaan asiakkaan tilanteesta oleellisen sekä jäsentämään asiakkaan tilannetta mallin eri osa-alueiden kautta. Erään haastateltavan sanoin sen avulla voidaan "filtteröidä" eli suodattaa asiakkaan huolta niin, että huolen vakavuus selviää. Tällainen suodattaminen voi tukea myös asiakkaan tilanteen ja huolen kiireellisyyden arviointia.

Haastateltavat kokivat *mallin selkeän, kirjallisen ohjeistuksen apuvälineenä omassa työssään*. Huoneentaulun muotoon jäsenelty kirjallinen ohjeistus on toiminut hyvänä tukena niin itse huoli-ilmoituksen kirjaamisessa kuin kommunikaation tukena asiakaskohtauisissa ja puheeksi ottamisessa. Sen lisäksi, että huoli voidaan mallin avulla tunnistaa ja arvioida asiakastilanteessa, on mallista hyötyä vielä asiakastilanteen jälkeen huoli-ilmoitusta kirjatessa. Malliin on helppo palata asiointitilanteen jälkeen ja ilmoitusta kirjatessa sen avulla voidaan tarvittaessa vielä muistuttaa itseä niistä asioista, mistä asiakkaan kanssa oli puhetta. Malli siis on hyvänä tukena myös sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen kirjaamisessa ja muotoilussa. Haastateltavat kertovat mallin selkeyttävän ja antavan ilmoitukselle rakenteita, jolloin huoli-ilmoituksen sisällöstä ja jäsentelystä on mahdollista tehdä selkeä. Osa haastateltavista mainitsi aiempien ohjeistuksien huoli-ilmoitusten tekoon olleen epäselviä. Huolen tunnistamisen mallin myötä tullut ohjeistus oli koettu selkeäksi ja huoli-ilmoituksen tekoa tukevaksi, ja varsinkin konkreettiset esimerkit erilaisista huolta aiheuttavista tilanteista koettiin tärkeänä tukena.

*”Kyl se ainaki omaa työtä on helpottanu, et on niinku tavallaan sillee selkeet ohjeet tai neuvot, et mitä siel pitää olla ja miten tehdä --”*

Palveluasiantuntijat olivat kokeneet *huolen tunnistamisen mallin toimivan tukena kommunikaatiossa asiakkaiden kanssa*. Se koettiin hyödylliseksi asioiden puheeksi ottamisessa ja helpottaneen asioiden sanottamista asiakkaalle. Esimerkkinä tuotiin haastatteluissa tilanteita, joissa asiakas on ”tunnemylläkässä”, jolloin tilanteen purkaminen voi olla työntekijälle haastavaa. Mallin kerrottiin kuitenkin tuoneen tällaisiin tilanteisiin työkalun, jonka kautta asiakkaan tilannetta on helppo lähteä jäsentelemään, kun asioita voi ottaa asiakkaan kanssa puheeksi mallin eri osa-alueita hyödyntäen. Osa haastateltavista koki puheeksi ottamisen helpottuneen myös toimintatilassa ja mallin pohjalta asioiden kyselemisen avanneen väylää myös asiakkaille puhua. Eräs haastateltavista toi esiin myös yhteistyön asiakkaiden kanssa parantuneen; huolen tunnistamisen mallin avulla huoli ja sen aiheita voidaan tunnistaa yhdessä asiakkaan kanssa.

*”Ehkä sitä hyötyy on myöskin siinä, et kun keskustelee asiakkaan kanssa niin sitte jotenki sillä niinku sen huolen sanottaminen myöskin sille asiakkaalle, että kun tunnistaa sen asian sieltä hänen kanssa yhdessä.”*

*Huolen tunnistamisen mallin ominaisuudet koettiin sen käyttöönottoa tukevaksi*. Muun muassa mallin helppokäyttöisyys ja selkeys on helpottanut sen käyttöönottoa. Haastateltavat kertoivat huoneentaulun olevan selkeästi jäsenelty ja huolenaiheiden olevan huoneentaulussa hyvin tiivistetty ja esimerkein havainnollistettu. Hyvien esimerkkien kautta

myös huolenaiheet huomataan työskentelyn aikana helpommin. Osa haastateltavista oli löytänyt huolen tunnistamisen mallia käyttäessään yhteensopivuutta myös jo käytössä olevan työvälineen kanssa. Asiakkaan elämäntilannetta kartoittavan elämäntilannekartoituspohjan kanssa löytyneet yhteensopivuudet koettiin mallin käyttöä edistäväksi tekijäksi. Toisaalta asiakkaan perhesuhteita, asumista, toimeentuloa ja terveyttä kartoittava elämäntilannekartoitus tuotiin joidenkin haastateltavien puheissa esiin tilanteena, jolloin huolen tunnistaminen voi jo alkaa ja enteitä asiakkaan tilanteesta ilmetä, mutta huolen arviointia ja jäsentämistä voidaan jatkaa edelleen huolen tunnistamisen mallia käyttäen.

Merkittävänä asiana haastatteluissa tuotiin myös esiin *huolen tunnistamisen mallin tuomaa ymmärrystä asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamisesta* sekä viranomaisen ilmoitusvelvollisuudesta koskien sosiaalihuoltolain mukaista huoli-ilmoitusta. Asian tärkeyden ja ilmoitusvelvollisuuden esiin tuominen koettiin haastateltavien keskuudessa tekijänä, joka on alentanut kynnystä ottaa huolta asiakkaan kanssa puheeksi ja tehdä ilmoituksia sekä ylipäättään siirtänyt huomiota asiaan. Huolen tunnistamisen malli on toiminut monelle muistutuksena ilmoitusvelvollisuudesta sekä laillisista perusteista sen takana. Oman ymmärryksen lisääntyminen koettiin helpottavana tekijänä myös huoli-ilmoituksen tarpeellisuuden perustelemisessa asiakkaalle. Eräs haastateltavista uskoikin huolen tunnistamisen mallin hälventävän sosiaalihuoltolain mukaiseen huoli-ilmoitukseen liittyviä ennakkoluuloja, kun ymmärrys ja tieto sen luonteesta ja perusteista lisääntyy. Myös palveluasiantuntijoiden erilaisia koulutustaustoja tuotiin esiin haastatteluissa. Mallin uskottiin lisäävän tietoisuutta ja ymmärrystä varsinkin niiden työntekijöiden keskuudessa, joilla ei ole sosiaalialan koulutusta tai aiempaa kokemusta vastaavasta työstä. Eräs haastateltavista uskoi mallin olevan hyödyllisin juuri opetusmateriaalina.

Moni haastateltava korosti huolen tunnistamisen mallin madaltaneen kynnystä tehdä huoli-ilmoituksia sekä muistuttaneen asiasta. Yksi haastateltavista kertoi eräästä asiakastilanteesta, jossa ei olisi luultavastikaan tajunnut kysyä asiakkaalta tarvittavia kysymyksiä huolen tunnistamiseksi ilman huolen tunnistamisen mallia, koska asiointitilanteissa usein keskitytään pääasiallisesti Kela-asioiden hoitamiseen. Osa haastateltavista kertoi aiemmin tehneensä ilmoituksia vain, kun huolenaihe on ollut suuri tai niitä on ollut monia, mutta mallin kautta lisääntyneen ymmärryksen myötä ilmoituksia on uskallettu tehdä myös pienemmistä huolenaiheista. Myös ennaltaehkäisevän sosiaalityön näkökulmaa tuotiin esiin; asiakkaan tilanteeseen on mallia käytettäessä koettu tarpeelliseksi puuttua jo varhaisessa vaiheessa, jolloin asiakkaan on mahdollista saada apua ja tukea, ennen kuin hänen tilanteensa pääsee kehittymään epäsuotuisaan suuntaan.



## 6.2 Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyvät haasteet

Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyviä haasteita kartoitimme toisella tutkimuskysymyksellämme eli millaisia haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy. Mallin käytettävyyteen liittyvät haasteet jaoittelimme analyysissä viiteen eri yläluokkaan, joihin sisältyi yhteensä 19 alaluokkaa. Yläluokissa alaluokkia oli vaihdellen kolmesta viiteen eri alaluokkaa. Analyysitaulukot ovat nähtävissä liitteessä 4.

Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyttä haittaavia tekijöitä oli haastateltavien haasteellisempaa tuoda esiin. Käytettävyyttä estäviä tai haittaavia tekijöitä itse huolen tunnistamisen mallista ei juurikaan mainittu muuten kuin sisällöllisiin seikkoihin liittyen. Pääasiallisesti esiin nousivat *työhön ja työympäristöön liittyvät haasteet*, mallin ulkopuoliset tekijät. Huolen tunnistamisen mallin käyttäminen koettiin ajoittain hankalaksi toimintatilassa eikä sen käytettävyyttä koettu yhtä sujuvaksi kuin esimerkiksi ajanvarauksilla tapahtuvissa asiakastilanteissa. Erityisesti asioiden muistamisen haasteet asiakastilanteen jälkeen kirjausvaiheessa nousivat esille haastatteluissa.

Haastatteluissa tuotiin hyvin voimakkaasti esiin ajankäyttöön liittyviä haasteita. Huolen tunnistamisen mallin perusteellinen hyödyntäminen työssä vie haastateltavien sanojen mukaisesti työaikaa. Varsinkin jos mallista ja sen kaikista osa-alueista on tarve asiakkaan kanssa keskustella, eivät käytettävissä olevat aikaresurssit anna siihen haastateltavien kokemusten mukaan mahdollisuutta. Myös palveluasiantuntijoiden henkilökohtaiset tottumukset ja toimintatavat mainittiin tekijöinä, jotka saattavat vaikuttaa huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen ja käyttämiseen. Haastatteluissa puheeksi tulivat esimerkiksi joidenkin työntekijöiden rutiininomaiset työnteon tavat sekä tottumus joillakin työntekijöillä siihen, ettei huoli-ilmoituksia tehdä. Tällöin kyseessä voi olla myös ihmisten tapa valikoida tietoa, jolloin riskinä on, ettei asiaan kiinnitetä huomiota.

*”-- ei oo ollu tarpeeks esillä nii, joo ihan samaa mieltä, mut sit taas toisaalt ku aattelee ni kun mitä kaikkee meil tulee kokoajan, mitä uudistuksia ja päivityksiä ja koulutuksia -- kylhän sinne helposti jää niinku jalkoihinki.”*

Palveluasiantuntijoille mahdollisuuden valikoida tietoa antaa jatkuva “tietotulva”. Haastateltavat kokivat, että työssä jatkuva uudistusten, päivitysten ja koulutusten tulva saattaa helposti jättää oleellisiakin asioita varjoonsa. Uuden tiedon ja uudistusten omaksuminen vaatii haastateltavien mukaan työntekijältä paljon, ja toisaalta tämä on saattanut myös huolen tunnistamisen mallin omaksumista osaksi omia työnkäytänteitä osaltaan hidastaa. Yhden vastaajan mukaan malli koettiin liian pitkäksi; malli itsessään sisältää siis paljon omaksuttavaa tietoa. Huolen tunnistamisen mallin kokeilun alkaessa

järjestetty koulutus ei yksistään ollut haastateltavien mielestä riittävä muodostamaan selkeää käsitystä mallista.

Haastattelussa mainittiin myös muita mallista riippumattomia asioita, jotka saattavat vaikuttaa mallin hyödyntämiseen palveluasiantuntijoiden työssä. Haastateltavien keskuudessa koettiin, että tiedon puute voi olla yksi syy siihen, miksi mallia ei hyödynnetä. He toivat esiin muun muassa sen, että tietoon ja *tiedottamiseen liittyvät puutteet* saattavat johtaa siihen, ettei kaikilla välttämättä ole edes tietoa huolen tunnistamisen mallista tai että se on mahdollisesti monille vielä tuntematon kokeilusta huolimatta. Huolen tunnistamisen mallia ja siihen liittyvää kokeilua ei haastateltavien mielestä ole tuotu tarpeeksi esiin työyhteisössä, eikä esimerkiksi virallisia tai ohjattuja keskusteluja aiheesta ole käyty ollenkaan. Mallin käyttöönoton on myös koettu olleen vaikeaa, kun huoneentaulu ei ole ollut helposti saatavilla.

Lisäksi mallin käyttämistä ja käytettävyyttä joissakin tilanteissa saattaavat haitata *haasteet liittyen kommunikointiin asiakastilanteissa*, kun asiakas ei esimerkiksi halua puhua asioistaan tai kommunikaation esteenä on yhteisen kielen puuttuminen. Kontaktin luominen asiakkaisiin voidaan kokea haasteellisena varsinkin, jos kyseessä on pikainen ja pienemmän asian hoitaminen tai jos asiakaskohtaaminen tapahtuu toimintatilassa. Haastateltavat kertoivat mallin hyödyntämisen vaikeaksi tilanteissa, joissa vihjeet ja viitteet asiakkaan tilanteesta herättävät palveluasiantuntijan huomion, mutta asiakkaalla itsellään ei ole halua tai tarvetta kertoa omista asioistaan. Tällöin palveluasiantuntija voi kokea voimattomuutta ja mahdollisuudet vaikuttaa vähäisiksi.

Myös asioiden puheeksi ottaminen asiakkaan kanssa koettiin joidenkin mielestä vaikeana, jos osaamista tilanteen ja asioiden sanoittamiseksi ei ole tarpeeksi. Erään haastateltavan mukaan huolen tunnistamisen malli ei anna tähän tarpeeksi konkreettisia ohjeita. Voimattomuutta ja turhautumista haastateltavat olivat kokeneet myös tilanteissa, joissa asiakas ei lukuisista huoli-ilmoituksista huolimatta ota apua vastaan tai koe huolta omasta tilanteestaan ilmeisestä tuen tarpeesta huolimatta. Haastateltavat ovat lisäksi kohdanneet asiakkaiden vastustusta ja varauksellisuutta ilmoitusta kohtaan, mikä osaltaan on koettu mallin käytettävyyttä haittaavaksi tekijäksi.

Haastatteluissa huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyviä kommunikaation haasteita olivat lisäksi välillinen asiakaskontakti ja yhteisen kielen puute. Välillisellä asiakaskontaktilla tarkoitamme tässä yhteydessä asianhoitajan välityksellä asioimista tilanteissa, joissa asiakkaan ei ole mahdollista itse olla paikalla asioimistilanteessa. Asiakkaan tilanteesta saattaa haastateltavien mukaan saada viitteitä myös välillisen asiakaskontaktin kautta, mutta asiakkaan itsensä näkemys asiasta jää kokonaan huomiotta, kun asiaa ei pääse

ottamaan asiakkaan kanssa puheeksi tai asiakas itse ei pääse siitä kertomaan. Haastateltavien kertoman mukaan mallia ei luonnollisestikaan voida käyttää tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei ole. Tällaiset tilanteet nähtiin joidenkin haastateltavien mielestä kuitenkin suoraan syinä tehdä huoli-ilmoitus, koska erityisen tuen tarpeen voidaan katsoa olevan ilmeinen, jos viranomaisasiointi ei asiakkaalla ole mahdollista itsenäisesti.

Huolen tunnistamisen mallin käyttämiseen, kuten myös yleisesti sosiaalihuoltolain mukaisten huoli-ilmoitusten tekoon liittyen *koetaan epävarmuutta ja siihen liittyviä haasteita*, kun ohjeistuksen tai koulutuksen lisäksi ei tarjota mahdollisuutta saada palautetta työstä tai jakaa kokemuksia mallin käytöstä. Joidenkin haastateltavien mielestä huolen tunnistamisen mallin käytöstä huolimatta huoli-ilmoitusten teko on usein edelleen “mututuntumalla”, koska palveluasiantuntijat eivät ole saaneet palautetta tekemistään huoli-ilmoituksista. Vaikka huolen tunnistamisen malli antaisikin selkeitä esimerkkejä asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamiseen, koetaan erilaisten näkemysten ja tulkintojen palveluasiantuntijoiden kesken aiheuttavan epävarmuutta mallin käyttämiseen. Lisäksi mallin käytettävyyttä haittaavaksi tekijäksi voidaan katsoa se, ettei se ole täysin yhteensopiva muiden järjestelmien kanssa. Haittaavaksi tekijäksi oltiin koettu esimerkiksi se, ettei huoli-ilmoituksen pohja ole yhteensopiva huolen tunnistamisen mallin kanssa, ja että mallista ei ole muotoa, jonka vois suoraan kopioida huoli-ilmoituspohjaan.

Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy haastateltavien mukaan myös tiedon soveltaminen. Huolen tunnistamisen malli vaatii käyttäjältään kykyä soveltaa tietoa ja kyseistä mallia asiakkaan tilanteeseen. Riskinä erään haastateltavan mukaan mallin käytettävyyden kannalta voidaan pitää palveluasiantuntijoiden kykyä tiedon soveltamiseen. Tällöin toimivan mallin hyöty ei välttämättä tule esiin. Soveltamiseen liittyvät haastateltavien mielestä palveluasiantuntijoiden erilaiset ja omakohtaiset näkemykset sekä tulkinnat asioista, jolloin se, miten kirjaimellisesti tai suurpiirteisesti mallia sovelletaan, voi johtaa erilaisiin käytänteisiin ja lopputulemiin. Esimerkkinä tuotiin esiin muun muassa se, että palveluasiantuntijat joutuisivat harkitsemaan huoli-ilmoituksen tekemistä suuren osan asiakkaista kohdalla, jos huolen tunnistamisen mallia lähdetäisiin soveltamaan hyvin yksityiskohtaisesti ja pienimpiinkin asioihin tarttuen.

*Mallin sisältöön liittyvät haasteet* ja puutteet liittyivät muun muassa työntekijöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja niiden sivuuttamiseen. Vaikka yhdeksi mallin tarkoituksista haastatteluissa määriteltiin työntekijöiden subjektiivisten näkemysten karsiminen, oli osa haastateltavista sitä mieltä, että karsimalla palveluasiantuntijoiden tekemiä, keskustelun ulkopuolisia havaintoja saatetaan menettää osa informaatiosta. Huolen tunnistamisen malli ottaa huomioon vain asiakkaan puheessa esiin tulevat asiat sekä ilmeisen, mutta osa

haastateltavista koki, että malli jättää ulkopuolelle palveluasiantuntijan kokeman huolen asiakkaasta.

*”-- kylhän me aistitaan ihmisistä semmosii asioita, mitä ei välttämättä tuu siin keskustelussa, mut ehkä se onsen mallin tarkotuskin, etä pystytään karsii toisaalta sellaset niinku subjektiiviset näkemykset, vaikka ne vois olla siis -- se ei voi olla vaan sitten tulkintaa, mut myös siin menetetään osa siit informaatiosta.”*

### 6.3 Kehittämiskohteet

Haastattelujen kolmannessa osiossa kävimme läpi työntekijöiden ajatuksia mallin kehittämiseen liittyen, ja seuraavassa esitämme vastauksia kolmanteen tutkimuskysymykseemme eli miten huolen tunnistamisen mallia voitaisiin kehittää. Haastatteluissa ilmenneet kehittämiskohteet jaoin neljään eri yläluokkaan, joiden alle taas muodostui kahdesta kuuteen eri alaluokkaa, yhteensä 14 alaluokkaa. Analyysitulokset ovat nähtävissä liitteessä 4.

Huolen tunnistamisen malli koettiin selvityksessä saatujen tulosten perusteella yleisesti katsottuna erittäin hyödyllisenä ja toimivana työkaluna palveluasiantuntijan työssä eikä suuria muutosehdotuksia sen kehittämiseksi haastatteluissa juurikaan tullut esiin. Joitakin ideoita mallin kehittämiseen sisällöllisesti ja käytettävyyteen liittyen tuli ilmi, mutta suurimmat kehittämisen tarpeet nähtiin liittyvän itse mallin käyttöönottoon ja siitä tiedottamiseen. Vaikka huolen tunnistamisen ja sosiaalihuoltolain mukaisen huoli-ilmoituksen aiheiden koettiin huolen tunnistamisen mallin kautta tulleen selkeämmin esiin, oli yleisenä toivomuksena se, että *mallia ja sen tärkeyttä korostettaisiin työyhteisössä* vielä suuremmissa määrin kaikille työntekijöille. Huolen tunnistamisen mallin merkitystä voitaisiin siis korostaa tiedottamalla asiasta sekä tuomalla sitä uudestaan ja päivittäin esiin työyhteisössä. Haastateltavat kokivat myös, että koska asiaa ei ole juurikaan tuotu esiin kokeilun alussa olleen koulutuksen jälkeen, olisi tärkeää päästä keskustelemaan ja jakamaan kokemuksia mallin käytöstä. Näin olisi mahdollista jakaa tietoa ja saada uusia näkökulmia. Heistä huolen tunnistamisen mallin käytön seuraamista ja sen vaikutuksia voisi olla hyvä seurata, jotta huolen tunnistamisen mallin käytöstä tulisi systemaattisempaa.

Haastatteluissa korostettiin myös perehdyttämisen ja koulutuksen tarvetta. Haastateltavat uskoivat, että onnistuneella perehdytyksellä sekä perusteellisella tutustumisella mallin käyttämiseen voitaisiin juurruttaa huolen tunnistamisen malli työnkäytänteisiin. Eräs haastateltavista mainitsi jatkuvan toiston ja kouluttamisen olevan tärkeää työssä pärjäämisen kannalta, ja myös sitä kautta työntekijä voi saada lisää työtä hyödyttäviä näkökulmia. Erittäin useassa puheenvuorossa mainittiin lisäkoulutuksen ja syventävän koulutuksen tarve asian

tiimoilta, jotta mallia voitaisiin paremmin hyödyntää työssä. Lisäksi koulutuksiin kaivattiin lisää sosiaalityön näkökulmaa sekä ohjausta vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen asiakkaiden kanssa.

Seikkoina *mallin sisällön muokkaamiseen* ja kehittämiseen tuotiin ohjeistuksen lisääminen asiakkaan ohjaamiseksi eteenpäin sekä työntekijän oman näkemyksen huomioon ottaminen. Kuten käytettävyyttä haittaavien tekijöiden osiossa tuli ilmi, että osa informaatiosta menetetään, jos huolen tunnistamisessa keskitytään pelkästään siihen, mitä asiakas tuo puheessaan ilmi. Haastateltavat olivat yhteneväisesti sitä mieltä, ettei huoli-ilmoitus voi olla pelkästään palveluasiantuntijan tunteeseen tai näkemykseen perustuva ottamatta huomioon asiakkaan näkökulmaa ja suostuvaisuutta, mutta sen käytettävyyttä ja käyttöönottoa saattaisi parantaa työntekijän näkemykset huomioon ottava näkökulma. Moni haastateltava koki, että palautteen ja näkökulmien saaminen tehdyistä huoli-ilmoituksista myös sosiaalitoimen puolelta voisi olla omaa työtä tukevaa. Ehdotuksena oli tuoda sosiaalitoimen näkökulma esimerkiksi osaksi mahdollisia lisäkoulutuksia.

*”Must ois hyvä, et jos sitä sitäkoulutusta tulis niin myöskin yksi näkökulma olis sieltä sosiaalihuollosta -- et mitä he on saanu siitä, mitä he toivois, mikä taas on heidän mielest niinku turhaa --”*

Myös mallin muotoilun kannalta ehdotettiin esimerkiksi mallin muokkaamista muihin järjestelmiin ja työkaluihin sekä erilaisiin asiakastilanteisiin sopivammaksi. Haastattelussa tuotiin esiin esimerkiksi ehdotuksia Onni-järjestelmästä löytyvän huoli-ilmoituksen pohjan muokkaamista huolen tunnistamisen mallin kanssa yhteensopivaksi. Tällä hetkellä huoli-ilmoituspohjassa ilmoituksen aiheeksi on valittavissa vain yksi osa-alue, ja tähän haastateltavat toivoivat muutosta. Asiakkaiden ongelmat ovat heidän mukaansa usein moninaisia, ja kirjaamista helpottaisi ja nopeuttaisi huolen tunnistamisen mallin ja huoli-ilmoituspohjan yhteensopivuus. Konkreettisia ehdotuksia olivat esimerkiksi osa-alueiden pääotsakkeiden lisääminen ilmoituksen syy -nuolivalikkoon tai otsakkeiden lisäämistä valmiiksi ilmoituspohjaan. Myös huolen tunnistamisen mallin muokkaamista yhteensopivaksi elämäntilannekartoituspohjan kanssa ehdotettiin.

*Parannuksia mallin käytettävyyteen* toivottiin siten, että malli olisi esimerkiksi paremmin hyödynnettävissä toimintatilassa. Mallin käyttäminen toimintatilassa tehtävässä asiakastyössä koettiin vielä haastavaksi toimintaympäristön ja mahdollisten muiden ihmisten läsnäolon vuoksi. Huoneentaulun helpomman löydettävyyden uskottiin lisäävän myös sen käyttöä ja sen lisääminen esimerkiksi asiakaspalveluohjeisiin voisi helpottaa sen käyttöönottoa.

Tämän lisäksi haastatteluissa kävi ilmi toive siitä, että huolen tunnistamisen malli ottaisi paremmin kantaa myös asiakkaan ohjaamiseen. Osa haastateltavista kertoi toivovansa jonkinlaista ohjeistusta siihen, mihin asiakasta voisi ohjata erilaisissa elämäntilanteissa. Sen lisäksi, että palveluasiantuntijat kertoivat tunnistavansa ja arvioivansa asiakkaan huolen ja tekevänsä huoli-ilmoituksen, he myös vastaanottavat suuren määrän kuormittavaa tietoa. Haastateltavat kertoivat mieltä kuormittavaksi myös sen, ettei palveluasiantuntijalle tule tietoa siitä, onko asiakas saanut tarvitsemaansa apua. Vaitiolovelvollisuus kuntien sosiaalitoimissa estää jakamasta tietoa siitä, mihin toimiin asiakkaan tukemiseksi tai tilanteen korjaamiseksi on ryhdytty. Asiakkaan ohjaamisella eteenpäin kuormitusta voitaisiin kuitenkin mahdollisesti pienentää, kun palveluasiantuntija kokee voineensa tehdä jotakin asiakkaan ohjaamiseksi eteenpäin.

*”-- oliskohan sit mahdollista koostaa jotai linkkejä johonki, että jos on niinku tällanen, niin ohjaa asiakas tänne, jos tällanen niin tänne tai jotai, etä ois sellasiis niink tavallaam työkaluja myös siihen tilanteeseen, ku sitä ruvetaan keskustelemaan siit niinku asiakkaan huolesa tai meijän huolesta asiakkaan tilannetta kohtaan, et ois just vaikka joku linkki jonneki mielenterveyspalveluihin tai mitä ikinä --”*

Haastatteluissa heräsi myös ajatuksia *sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi työhyvinvoinnin näkökulmasta*. Työnkuvassa tapahtuneet muutokset taas luovat tarpeita työn kehittämiseen, jotta huolen tunnistamisen mallin kaltaisten työvälineiden hyödyntäminen olisi jatkossakin työntekijöille mielekäästä. Vaikka haastateltavat korostivat ymmärtävänsä sen, etteivät Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijat tee sosiaalityötä, on heidän tästä huolimatta käytettävä osaamista, jota ei heidän mielestään ole vielä tunnustettu. Asiakkaiden elämäntilanteiden ja tunteiden vastaanottaminen sekä asioiden puheeksi ottaminen vaatii ihmisten kohtaamiseen ja ohjaamiseen liittyvää osaamista, ja tämä tuntui osasta haastateltavista ristiriitaiselta. Toiveissa olikin, ettei työhyvinvoinnin näkökulmaa unohdeta.

#### 6.4 Yhteenveto

Tutkimuksessa haluttiin kartoittaa Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden keskuudessa kokeilussa olleen huolen tunnistamisen mallin käytettävyyttä selvittämällä laadullisin menetelmin sitä, millä tavoin malli edistää asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista, mitkä tekijät haittaavat mallin käytettävyyttä sekä mitä kehitettävää mallissa on. Haastatteluista saatujen vastausten perusteella huolen tunnistamisen malli on yleisesti ottaen koettu hyödyllisenä työvälineenä Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden työssä. Kysyessämme haastateltavilta, kuinka he kuvailisivat huolen tunnistamisen mallia, kuvailtiin sitä ”rungoksi” ja ”työvälineeksi”, joka auttaa huolen tunnistamisessa.

Ensimmäisenä opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli millä tavoin huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista. Tapoja, joilla malli tukee huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista, kartoitimme kysymällä missä tilanteissa mallista on hyötyä sekä miten malli tukee ja hyödyttää palveluasiantuntijoiden työtä. Haastateltavat kokivat, että huolen tunnistamisen malli on helpottanut asiakkaan huolen tunnistamista sekä sen arvioimista. Mallin käytettävyys koettiin selkeänä ja helppona. Malli on muotoiltu niin, että se toimii asioiden puheeksi ottamisen ja muistin tukena asiakastilanteissa. Ennen kaikkea huolen tunnistamisen mallin kerrottiin lisänneen ymmärrystä sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä siitä, miksi asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen ylipäätään on tärkeää.

Toinen opinnäytetyön tutkimuskysymys oli millaisia haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy. Haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen ja käyttöönottoon liittyen selvitimme kysymällä haastateltavilta, missä tilanteissa malli haittaa työtä tai ei ole käyttökelpoinen sekä kartoittamalla tekijöitä, jotka haittaavat käytettävyyttä. Mallin käytettävyyttä haittaavina tekijöinä haastatteluissa tuotiin esiin erityisesti työn asettamia rajoitteita mallin hyödyntämiselle asiakkaan huolen tunnistamisessa. Käytännössä tällä tarkoitetaan esimerkiksi ajankäytön ja toimintaympäristön asettamia esteitä. Mallin muotoiluun ja sisältöön liittyvät tekijät koskivat mallin yhteensopivuutta jo olemassa olevien järjestelmien ja työvälineiden kanssa. Haittaavina tekijöinä koettiin myös kommunikaation haasteet asiakastilanteissa sekä erilaisten näkemysten luoma epävarmuus huolen tunnistamisessa sekä huoli-ilmoituksen tekemisessä. Haastatteluissa ilmeni myös, ettei huolen tunnistamisen malli ole saanut ansaitsemaansa huomiota, ja että liian vähäinen tiedottaminen voi vaikuttaa mallin käyttöönottoon ja siihen, kuinka tärkeäksi mallin käyttäminen koetaan työyhteisössä.

Vaikka huolen tunnistamisen mallin kehittämistä olisi voinut pohtia jo sen käytettävyyttä haittaavien tekijöiden kautta, koimme tärkeäksi selvittää ja kartoittaa palveluasiantuntijoiden näkemystä siitä, kuinka mallia voitaisiin kehittää edelleen tai mitä asioita sen käytössä tulisi kokeilun päätyttyä ottaa huomioon. Vastauksia kolmanteen tutkimuskysymykseen eli miten huolen tunnistamisen mallia voisi kehittää, haimme kysymällä, mitä asioita malli ei ota huomioon ja miten mallia itsessään voitaisiin kehittää. Huolen tunnistamisen mallin kehittämiseksi ehdotettiin parannuksia liittyen mallin käytettävyyttä haittaaviin tekijöihin mutta tämän lisäksi kehittämiskohteita nousi myös niistä kysyttäessä. Kehittämiskohteiksi nousivat esimerkiksi aiheen merkityksen korostaminen, millä tarkoitetaan esimerkiksi aiheen esiintuomista työyhteisössä sekä parempaa tiedottamista. Vaikka malli koettiin toimivaksi työvälineeksi, sen käytettävyyttä voitaisiin kehittää edelleen muokkaamalla mallia ja jo olemassa olevia järjestelmiä yhteensopiviksi. Sisällöllisesti mallin toivottiin jatkossa vastaavan tarpeisiin liittyen esimerkiksi asiakkaan ohjaamiseksi sekä

laajentamaan näkökulmaa työntekijän omaan huoleen asiakkaan tilanteesta. Haastatteluissa tuotiin esiin myös ajatus siitä, että työn kehittämiseen voisi olla syytä tuoda työhyvinvoinnin näkökulmaa sekä selkeyttä työtehtäviin ja toimenkuvaan.

Lopuksi halusimme vielä huomioida sitä, minkälaiseksi tarve huolen tunnistamisen mallin kaltaiselle työvälineelle on oman työn ja työyhteisön kannalta koettu. Huolen tunnistamisen malli koettiin tarpeelliseksi omassa työssä. Myös työyhteisön kannalta sen koettiin tärkeäksi, koska palveluasiantuntijan työssä työskentelee ihmisiä erilaisilla työ- ja koulutustasoilla, jolloin sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja siihen liittyvän tematiikan selittäminen kaikille työntekijöille on syytä tehdä.

## 7 Pohdinta

### 7.1 Eettisyys

Opinnäytetyötä tehdessämme meidän tuli pohtia teorian ja eri työmenetelmien lisäksi myös työskentelyämme ja tuotoksemme eettisyyttä. Hyvän tieteellisen käytännön mukainen tutkimus on myös eettisesti hyväksyttävä tutkimus. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat muun muassa tarkkuus ja huolellisuus kaikissa työn vaiheissa. Tämä koskee niin aiheen valintaa, työn suunnittelua, aineiston hankintaa, aineiston analysointia kuin kaikkien työvaiheiden ja tulosten selkeää ja rehellistä raportointia. (Hirsjärvi ym. 2013, 23-25; Tuomi & Sarajärvi 2018, 150-151, 153-154). Raportoinnin todenmukaisuuden ja yksityiskohtaisuuden merkitys on eettisyyden ja luotettavuuden kannalta erityisen tärkeää. Meillä oli lisäksi oikeus ja velvollisuus raportoida löydöksistämme rehellisesti ja tarkoituksellisesti yleistämättä. (Hirsjärvi ym. 2013, 26). Raportointivaiheissa merkittävää oli myös pohtia ja pitää mielessä, keneltä saatua tietoa ollaan esittämässä ja esimerkiksi lähteiden oikeellinen merkitseminen on ehdotonta eettisesti hyvän tutkimuksen kannalta (Hirsjärvi ym. 2013, 24-26; Tuomi & Sarajärvi 2018, 150).

Tammikuun 2019 lopulla saimme esitellä itsemme ja opinnäytetyömme aiheen ja tarkoituksen Kansaneläkelaitoksen pääkaupunkiseudun palveluasiantuntijoille. Opinnäytetyösuunnitelman valmistuessa haimme Kansaneläkelaitokselta tutkimusluvan tutkimuksen toteuttamiseen. Emme edenneet selvityksessä ennen tarvittavan luvan saamista. Luvan saamisen jälkeen julkaisimme yleisen tiedotteen sekä sähköpostin opinnäytetyön tekemisestä ja vapaaehtoisten haastateltavien etsimisestä. Haastatteluihin ilmoittautuminen ja osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, mikä on hyvän tieteellisen käytännön mukaista (Hirsjärvi ym. 2013, 25). Osa haastatteluihin osallistumiseen kiinnostuksensa ilmaissut työntekijä ei päässytkään osallistumaan varsinaisiin haastatteluihin, mutta tästä ei koitunut kyseisille henkilöille mitään haittaa. Vapaaehtoisuutensa osoittaneille lähetimme aiheeseen liittyen vielä tarkemmin



tietoa sähköpostitse, ja ilmoitimme haastatteluiden ajankohdat. Lisäksi lähetimme haastatteluteemat ja -kysymykset haastatteluihin osallistuville jo etukäteen, jotta heillä oli aikaa perehtyä niihin. Eettisestä näkökulmasta on tärkeää, että haastateltava tietää, mihin liittyen häntä tullaan haastattelemaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85-86).

Eettisyyden kannalta on myös erityisen tärkeää, että tutkija itse tietää, mitä ja millaista tutkimusta on tekemässä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 75). Pidimme opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen sekä tutkimuskysymykset mielessämme koko selvityksen etenemisen ajan. Meidän tuli myös pohtia haastateltavien näkökulmasta, onko heille jotakin haittaa haastatteluihin osallistumisesta. (Hirsjärvi ym. 2013, 25.) Tähän liittyen aineisto esitetään anonymyminä ja kenenkään haastateltavan nimeä tai muita tarkempia tietoja, joista he olisivat tunnistettavissa, julkaisematta. Haastatteluista saatu materiaali hävitettiin asianmukaisesti. Pyrkimyksemme oli lisäksi se, että haastattelut järjestettiin niin, että haastateltavien oli mahdollisimman helppoa saapua paikalle.

## 7.2 Luotettavuus

Ollennainen osa tutkimusta on arvioida sen luotettavuutta eli reliabiliteettia ja pätevyyttä eli validiteettia (KvaliMOTV 2019a; Hirsjärvi ym. 2013, 231-232). Näiden arvioimiseksi ei laadullisen tutkimuksen perinteissä ole löydetty yhtenäisiä toimintamalleja ja onkin epäilty, ettei yhtenäisyyttä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ole mahdollista löytääkään sen monipuolisen tutkimusperinteen vuoksi. Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteistä paremmin laadullisen tutkimuksen arviointiin soveltuu validiteetti, jonka kautta arvioidaan sitä, vastaavatko tutkimuksen tulokset siihen, mitä alun perin oli tarkoitus tutkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160.) Validiteettiin liittyy myös ajatus tutkimuksen uskottavuudesta ja vakuuttavuudesta (KvaliMOTV 2019b). Reliabiliteetin käsitteellä taas viitataan tutkimuksen tulosten toistettavuuteen ja johdonmukaisuuteen (KvaliMOTV 2019c; Hirsjärvi ym. 2013, 231).

Tutkimuksemme luotettavuutta ja pätevyyttä kykenimme siis itse parantamaan pitämällä opinnäytetyön tarkoituksen, tavoitteen ja tutkimusongelman mielessä niin aineistoa kerätessä kuin analysoitaessakin. Tämän lisäksi oli syytä kiinnittää huomioita tiedonantajiin sekä tutkimuksen tekijöiden suhteesta heihin eli tapauksessamme haasteltaviin.

Tutkimuskysymysten muodostamisessa ja asettelussa sekä haastattelutilanteen luomisessa oli tärkeää pitää mielessä menetelmään ja tekniikkaan liittyvät seikat; kuinka haastateltavat ovat valikoituneet, mitkä ulkopuoliset tekijät ohjailevat haastattelutilannetta ja miten esimerkiksi ryhmähaastattelu haastattelutapana vaikuttaa tiedonkeruuseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-164.)

Pyrkimyksemme oli opinnäytetyö- ja tutkimusprosessin mahdollisimman yksityiskohtainen ja rehellinen raportointi. Hirsjärvi ym. (2013, 232) toteavat, että raportoinnin tarkkuus on

merkittävä keino lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen arvioinnissa oli hyvä muistaa myös reflektoinnin eli oman toiminnan ja ajattelun kriittisen tarkastelun ja havainnoinnin tärkeys (KvaliMOTV 2019d). Haastoihimme itseämme ajatustemme ja toimintamme reflektointiin läpi koko prosessin ajan, kuten tutkijan tulee (KvaliMOTV 2019d). Tietoisuus omista ennakkoluuloista ja -käsityksistä, tuli tiedostaa, jotta ne saattoi pitää erillään aineistosta ja sen analyysistä. Lisäksi se, että meitä selvityksen tekijöitä oli kaksi, lisää omalta osaltaan selvityksen ja tulosten luotettavuutta. Tällöin puhutaan tutkijatriangulaatiosta validiteetin lisääjänä. (Hirsjärvi ym. 2013, 23; Tuomi & Sarajärvi 2018, 166-168.)

### 7.3 Lopuksi

Koemme, että opinnäytetyön tarkoitus eli huolen tunnistamisen mallin käytettävyyden selvittäminen ja arviointi toteutui tutkimuksessa valitsemillamme menetelmillä. Opinnäytetyön tavoitteeksi asetimme huolen tunnistamisen mallin kehittämistyön tukemisen, mutta tavoitteen saavuttamista meidän ei vielä ole mahdollista arvioida. Mielestämme onnistuimme kuitenkin tuottamaan tietoa, mitä on mahdollista mallin kehittämisessä käyttää. Tutkimuskysymyksiä oli kolme, jotka kaikki tarkastelivat huolen tunnistamisen mallia eri näkökulmista. Koimme tarpeelliseksi mallin tarkastelun eri näkökulmista, jotta saisimme mahdollisimman laajan käsityksen aiheesta. Koemme, että saimme vastauksia kaikkiin asettamiimme tutkimuskysymyksiin, vaikkakin haastatteluissa tuli esiin paljon muitakin kiinnostavia ja aiheeseen liittyviä seikkoja.

Huolen tunnistamisen mallin kokeilun ja selvityksessä saatujen tulosten perusteella malli on selkeästi koettu tarpeelliseksi ja hyödylliseksi työvälineeksi palveluasiantuntijoiden työssä sekä työyhteisöissä. Mallin käyttöönottoa laajemminkin voidaan tässä selvityksessä saatujen tietojen ja tulosten pohjalta suositella. Tämän selvityksen tutkimustuloksia on myös hyvä tarkastella pitäen mielessä se, että kyseessä on kokeilu mallista, joka ei ole aiemmin ollut käytössä ja että mallin kehittäminen on edelleen kesken. Aineisto ja tutkimustulokset kerättiin suhteellisen pienellä otannalla, mikä on syytä ottaa huomioon. Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa otannan suuruudella ei yleensä tutkimusprosessin kannalta ole niin suurta merkitystä. Jos mallin laajempaan käyttöönottoon päädytään, voidaan olettaa, että mallista tiedottaminen ja sen merkityksen esiintuominen tapahtuu myös laajemmalla tasolla. Tällöin myös mallin käytön ja sen tuomien hyötyjen tutkiminen voi olla mielekkäämpää, mutta uskomme kuitenkin, että tässä vaiheessa saamamme tulokset hyödyttävät kehittämistä sen tämänhetkisessä muodossa.

Palveluasiantuntijoiden työnkuva muuttui perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä, kun perustoimeentulotuen myöntäminen siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitokselle. Toimeentulotuki on ollut yksi sosiaalityön muoto, joten palveluasiantuntijoilta vaaditaan uudenlaista osaamista

toimeentulotukea hakevien asiakkaiden kohtaamisessa sekä heidän tilanteensa kartoittamisessa. Tämä tarkoittaa osaltaan sitä, että aiempaan verrattuna entistä useampi sosiaalihuollon tuen tarpeessa oleva ei välttämättä toimeentulotukea hakiessaan ohjautu tarvitsemiensa sosiaalihuollon palveluiden piiriin. Tällöin asiakkaan kohtaavalta viranomaistaholta vaaditaan kykyä ja osaamista ohjata asiakas hänen tarvitsemansa tuen tai palvelun piiriin. Kuten SOSTE ry:n julkaisemassa Sosiaalibarometri 2018 -tutkimuksessa (Näätänen & Sandberg 2018) oli laajalti tunnustettu tarve Kansaneläkelaitoksen työntekijöiden kouluttamiselle sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamiseen ja asiakkaan ohjaamiseen sosiaalihuollon piiriin, kävi ilmi haastateltavien vastauksista, että lisäkoulutusta aiheesta tarvitaan huolen tunnistamisen mallin tuomista hyödyistä ja tuesta huolimatta. Palveluasiantuntijoilta vaaditaan osaamista kohdata asiakas arvostavasti ja hänen yksilöllisiä tarpeitaan ymmärtäen (Kansaneläkelaitos 2019b). Tämän lisäksi heillä tulee huolenaiheiden tullessa ilmi olla taito ottaa asioita puheeksi, ja myös puheeksi ottamiseen kaivattiin koulutusta ja työvälineitä. Kuten Arnkil ja Eriksson (2012) tuovat ilmi teoksessaan *Huoli puheeksi* (2012), on puheeksi ottaminen dialoginen menetelmä, joka vaatii taitoa kuunnella ja ennakoita. Myös tämän selvityksen perusteella palveluasiantuntijat kaipaavat huolen tunnistamisen mallin kaltaisia työvälineitä työnsä tueksi sekä lisäkoulutusta osaamisensa kehittämiseksi.

Asiakkaiden elämäntilanteisiin saattaa liittyä vaikeita ja raskaitakin asioita, ja työntekijän tulee olla valmis ottamaan vastaan tällaisia asioita asiakastilanteissa. SOSTE ry:n julkaisemasta Sosiaalibarometri 2018 -tutkimuksesta (Näätänen & Sandberg 2018) käy ilmi vastaajaryhmästä riippuen, että Kelassa työskentelevillä vain puolella tai yhdellä kolmasosalla koettiin olevan riittävästi sosiaalityön osaamista. Haastatteluiden aikana nousi haastateltavien puolelta esille pohdintaa siitä, mikä todellisuudessa on palveluasiantuntijan rooli ja tehtävä asiakkaan huolta ja tuen tarvetta tunnistessa ja arvioidessa. Kelan palveluasiantuntijan tehtävä ei ole tehdä sosiaalityötä, mutta siihen liittyvää osaamista saatetaan ajoittain edellyttää. Haastateltavat toivat esille työnkuvansa epäselvyyden tältä osin ja toivoivatkin, että heidän osaamisensa tunnustettaisiin ja otettaisiin huomioon. Haastateltavat kokivat kuormittavana tilanteet, joissa he ovat ensimmäinen taho, joka ottaa vastaan asiakkaan tunnemylläkkän. Asiakkaan tunnemylläkkä voi jäädä työntekijälle niin sanotusti taakaksi. Työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta tähän asiaan olisi hyvä kiinnittää huomiota. Haastateltavat toivat esille myös toiveen tiiviimmästä yhteistyöstä sosiaalitoimen kanssa. Vastaava ehdotus nostettiin esille myös aiemmin mainitussa Sosiaalibarometri 2018 -tutkimuksessa (Näätänen & Sandberg 2018). Selvityksemme kautta saatu tieto on siis tältä osin linjassa aiempien selvitysten kanssa. Haastatteluissa ilmeni, että yhteistyötä ja kommunikointia sosiaalitoimen kanssa toivottiin erityisesti palautteen saamisen kannalta.

Huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyen pohdimme, oliko työntekijöiltä tiedusteltu tarvetta mallin kaltaiselle työvälineelle tai oliko työntekijöitä osallistettu mallin suunnittelussa. Huotari ym. (2013, 16) toteavat, että niin henkilön aiemmat kokemukset kuin ajatukset mallin tai tuotteen tarpeellisuudesta ja kiinnostavuudesta vaikuttavat käyttäjän käyttökokemukseen sekä motivaatioon käyttää mallia. Selvityksessä saamiemme tulosten perusteella huolen tunnistamisen malli koettiin hyödylliseksi työvälineeksi palveluasiantuntijoiden työssä, ja kiinnostusta sen käyttöön myös jatkossa tuotiin ilmi. Tämä on tärkeää tiedostaa mallin kehittämisessä edelleen, ja kuten Hyysalo (2006, 47) tuo ilmi, voi valmiin mallin kokeileminen aidossa käyttöympäristössä tukea sen kehittämistä, koska tällöin usein löydetään sen käyttöön liittyviä todellisia ongelmia. Kun työntekijät saavat ilmaista omat näkemyksensä, tarpeensa ja toiveensa oman työnsä kehittämiseen liittyen, kohdistuvat myös kehittämistoimet varmemmin niitä tarvitseviin epäkohtiin. Sillä etteivät työntekijät, jotka mallia pääasiallisesti käyttävät, välttämättä olleet osallisina mallin suunnittelussa ja käyttöönoton kartoittamisessa, voi olla vaikutus työntekijöiden motivaatioon käyttää mallia tai ottaa se osaksi omaa työskentelyä. Tämän opinnäytetyön kautta oli mahdollista kuitenkin kartoittaa palveluasiantuntijoiden kokemuksia mallin käytöstä ja näin lisätä heidän osallisuuttaan kehittämisprosessissa.

Opinnäytetyöprosessi sujui näin jälkikäteen arvioiden melko sujuvasti. Vaikka prosessi haastoi meitä toisinaan ajallisesti, koemme, että suurempia haasteita emme kohdanneet selvitystä tehdessä. Tutkimusaineiston kerääminen, sen läpikäynti ja analysointi olivat prosessin aikaa vievin osuus. Olemme kuitenkin iloisia, että meitä tekijöitä oli kaksi, sillä saimme toisiltamme tukea sekä vahvistusta ajatuksillemme, mutta myös haastoimme toisiamme tuoden esiin erilaisia näkökulmia läpi prosessin. Keskinäinen yhteistyömme oli mutkatonta, vaikka tutustuimme toisiimme vasta opinnäytetyöprosessin aikana. Koemme, että vastaavan laajuisen ja sitoutumista vaativan työn tekeminen alkuun täysin tuntemattoman henkilön kanssa vaatii osaltaan rohkeutta, luottamusta ja heittäytymiskykyä. Tällaisesta myönteisestä kokemuksesta olemme varmasti saaneet myös tulevaisuutta ja työelämää ajatellen hyviä oppeja.

Lopuksi pohdimme prosessin aikana esille tulleita tai kehittyneitä jatkotutkimusmahdollisuuksia. Huolen tunnistamisen malli itsessään sekä mallin käytettävyys Kansaneläkelaitoksen palveluasiantuntijoiden näkökulmasta olivat aiheina kiinnostavia ja ajankohtaisia. Mallin tuomat hyödyt palveluasiantuntijoiden työhön nousivat erityisen hyvin esille. Kuitenkin myös mallin käytettävyyteen liittyviä haasteita ja kehitysehdotuksia tuli selvityksen myötä ilmi. Osaksi näihin liittyen pohdimme myös tarvetta ja mahdollisuuksia jatkotutkimuksille. Mallin käytettävyyden yhtenä haasteena koettiin työhön ja työympäristöön liittyvät haasteet. Tässä yhteydessä palveluasiantuntijat toivat erityisesti esille mallin käytettävyyden toimintatilassa asiakkaiden kesellä verraten asiakaskohtaamista esimerkiksi

ajanvaraustilanteeseen. Huolen tunnistamisen malliin liittyvää selvitystä tai tutkimusta olisikin mielestämme hyvä tehdä tarkemmin keskittyen mallin käytettävyyteen ja toimivuuteen työskennellessä toimintatilassa, jossa mallin käyttö koettiin osittain hankalaksi.

Mallin käytettävyyteen liittyen haasteeksi koettiin myös asiakastilanteisiin liittyvät kommunikoinnin haasteet. Tämä luokka sisälsi muun muassa asiakkaan puhumattomuuden haasteena mallin käytettävyydelle. Mallin ei koeta antavan tukea eikä keinoja haastavista asioista keskusteluun tai niiden sanoittamiseen asiakkaalle. Kehittämisen näkökulmasta mallin sisältöön liittyen ehdotettiin malliin liitettäväksi sen sisältöön yhteensopiva ohjeistus, siitä mihin asiakas voitaisiin ohjata, kun huolta tuottava asia tai tilanne on tunnistettu ja kartoitettu. Toiminnallisten opinnäytetöiden kautta voitaisiin luoda huolen tunnistamisen mallia täydentäviä ohjeistuksia juuri esimerkiksi huolen tai haastavien asioiden puheeksi ottamiseen tai asiakkaan eteenpäin ohjaamiseen liittyen.

Huolen tunnistamisen mallin käyttöönottoa on suunniteltu myös etuuskäsittelyssä. Mallin käytettävyyttä ja toimivuutta olisi hyvä tutkia myös tästä näkökulmasta, koska joillekin asiakkaille ainoa viranomaiskontakti voi olla etuushakemus, joka toimitetaan postitse tai sähköisesti. Tällöin kasvokkaista kohtaamista tai keskustelua asiakkaan kanssa ei päästä luomaan eikä huolen tunnistamisen kannalta olennaisia asioita tule välttämättä esiin. Tällöin vaarana on, että sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevia asiakkaita jää tavoittamatta. Kuten haastateltavat toivat puheissaan esiin, informaatiota voidaan menettää myös kasvokkaisissa kohtaamisissa silloin, kun asiakas itse ei ilmaise huolta omasta tilanteestaan, vaikka palveluasiantuntijalla itsellään heräisi huoli asiakkaan elämäntilanteesta. Tapoja ottaa palveluasiantuntijoiden subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä huomioon voisi olla syytä kartoittaa sekä tutkia sitä, miten asiakkaiden sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamisen tapoja voisi lisätä niin, että jokainen sosiaalihuollon tuen tarpeessa oleva saa tarvitsemansa avun ja palvelut.

## Lähteet

## Painetut lähteet:

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Perustoimeentulotuki siirtyy Kelaan - miten asiakas saa sosiaalityön palvelut? 2016. Päätösten tueksi 1/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Eriksson, E. & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. 8. painos. Tampere: Juvenes Print - Tampereen Yliopistopaino Oy.

Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huotari, P., Koskinen, I., Laakko, J. & Laitakari-Svärd, I. 2003. Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu: Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, etuudet ja palvelut muutoksessa. Raportti 4/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Näätänen, A. & Sandberg, M. 2018. Sosiaalibarometri 2018. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys ry.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

## Sähköiset lähteet:

Herzum, M. 2016. Usability testing: Too early? Too much talking? Too many problems? Journal of Usability Studies, May 2016, Issue 3, Vol. 11. Viitattu 8.5.2019.  
[http://delivery.acm.org.nelli.laurea.fi/10.1145/3000000/2993220/p83-hertzum.pdf?ip=193.166.246.138&id=2993220&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=74A0E95D84AAE420%2E73FB9127A13AF223%2E4D4702B0C3E38B35%2E4D4702B0C3E38B35&\\_\\_acm\\_\\_=1559502078\\_cf298ed3dbf64e1776ea6ed6f09f36a5](http://delivery.acm.org.nelli.laurea.fi/10.1145/3000000/2993220/p83-hertzum.pdf?ip=193.166.246.138&id=2993220&acc=ACTIVE%20SERVICE&key=74A0E95D84AAE420%2E73FB9127A13AF223%2E4D4702B0C3E38B35%2E4D4702B0C3E38B35&__acm__=1559502078_cf298ed3dbf64e1776ea6ed6f09f36a5)

Ilmarinen, K., Aalto, A. & Muuri, A. 2018. Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen, S. (toim). 2018. Suomalaisen Hyvinvointi 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 31.5.2019.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL\\_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kansaneläkelaitos. 2017. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Kelan sisäinen arviointi 2017. Raportti. Viitattu 8.2.2019.  
<https://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>

- Kansaneläkelaitos. 2018a. Elämässä mukana - muutoksissa tukena. Viitattu 27.1.2019.  
<https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>
- Kansaneläkelaitos. 2018b. Kelan strategia. Viitattu 29.1.2019. <https://www.kela.fi/strategia>
- Kansaneläkelaitos. 2018c. Rahoitus. Viitattu 29.1.2019. <https://www.kela.fi/rahoitus>
- Kansaneläkelaitos. 2018d. Tulosityksiköt. Viitattu 28.1.2019. <https://www.kela.fi/tulosityksikot>
- Kansaneläkelaitos. 2019a. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 27.1.2019.  
<https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>
- Kansaneläkelaitos. 2019b. Perustoimeentulotuen Kela-siirto. Viitattu 2.5.2019.  
<https://www.kela.fi/toimeentulotuen-kela-siirto>
- Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. 2019. Tietoa meistä. Viitattu 6.2.2019.  
<https://www.chydenius.fi/fi/yliopistokeskus/tietoa-meista>
- KvaliMOTV. 2019a. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. Viitattu 8.2.2019.  
[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html)
- KvaliMOTV. 2019b. Validiteetti. Viitattu 8.2.2019.  
[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html)
- KvaliMOTV. 2019c. Reliabiliteetti. Viitattu 8.2.2019.  
[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html)
- KvaliMOTV. 2019d. Tutkimuksen arviointi - Reflektointia. Viitattu 8.2.2019.  
[https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html)
- Laki Kansaneläkelaitoksesta 2001/731. Annettu 17.8.2001. Viitattu 28.1.2019.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>
- PRO SOS. 2019a. Osahankkeet. Viitattu 6.2.2019. <http://www.prosos.fi/>
- PRO SOS. 2019b. Tietoa hankkeesta. Viitattu 6.2.2019.  
<http://www.prosos.fi/tietoahankkeesta/>
- PRO SOS. 2019c. Kelan ja sosiaalityön yhteistoiminta. Viitattu 6.2.2019.  
<http://www.prosos.fi/karkiteemat/kelan-ja-sosiaalityon-yhteistoiminta/>
- Reiss, E. 2012. Usable Usability: Simple Steps for Making Stuff Better. John Wiley & Sons, Incorporated. Viitattu 8.5.2019.  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/laurea/detail.action?docID=821864>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 30.12.2014. Viitattu 6.2.2019.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447808736>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2012a. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Viitattu 17.2.2019.  
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN:NBN:fi-fe201504223388.pdf>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2019a. Lainsäädäntö. Viitattu 27.1.2019.  
<https://stm.fi/toimeentulo/lainsaadanto>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2019b. Toimeentulo. Viitattu 27.1.2019.  
<https://stm.fi/toimeentulo>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019c. Sosiaalipalvelujen saatavuus. Viitattu 31.5.2019.  
<https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. THL: Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen valmistelua on jatkettava. Viitattu 3.5.2019.  
<https://thl.fi/fi/-/thl-sosiaali-ja-terveydenhuollon-uudistuksen-valmistelua-on-jatkettava>

Valtioneuvosto. 2019a. Sote-uudistuksen tavoitteet. Viitattu 7.2.2019.  
<https://alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet>

Valtioneuvosto. 2019b. Mikä on sote-uudistus - kuva tekstinä. Viitattu 8.2.2019.  
<https://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus-kuva-tekstina>

Valtioneuvosto. 2019c. Sipilän hallituksen maakunta- ja sote-uudistus ajetaan hallitusti alas - tehtyä työtä voidaan hyödyntää. Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtiovarainministeriö. Tiedote 8.3.2019. Viitattu 3.5.2019. [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10623/sipilan-hallituksen-maakunta-ja-sote-uudistus-ajetaan-hallitusti-alas-tehtya-tyota-voidaan-hyodyntaa](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10623/sipilan-hallituksen-maakunta-ja-sote-uudistus-ajetaan-hallitusti-alas-tehtya-tyota-voidaan-hyodyntaa)

Valvira. 2019. Sosiaalihuollon toteuttaminen. Viitattu 7.2.2019.  
<https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-toteuttaminen>

Julkaisemattomat lähteet:

Kansaneläkelaitos. 2019c. Sisäinen lähde.



## Kuviot

Kuvio 1: Suomen sosiaaliturvajärjestelmä (Kansaneläkelaitos 2019a) .....	8
Kuvio 2: Esimerkki aineiston analyysistä.....	21

## Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	43
Liite 2: Ilmoitus PKS-työtilaan.....	44
Liite 3: Tiedote haastateltaville .....	45
Liite 4: Analyysitaulukot.....	46

## Liite 1: Haastattelurunko

Haastateltavan perustiedot (kerätään kirjallisena ennen haastattelun alkua)

- Kuinka kauan olet ollut töissä Kelassa?
- Mikä on koulutustaustasi?
- Onko sinulla työhistoriaa sosiaalialalta? Millaista?

### Haastattelukysymykset

- Miten kuvailisit huolen tunnistamisen mallia?

### Teema 1: Käytettävyyttä edistävät tekijät

- Millaisissa tilanteissa mallista on hyötyä?
- Millaista hyötyä mallista on työssäsi?
- Millä tavoin malli auttaa sinua asiakkaan huolen tunnistamisessa?
- Millä tavoin malli tukee työtäsi?

### Teema 2: Haasteet käytettävyydessä

- Mitkä tekijät mallissa haittaavat sen käytettävyyttä?
- Millaisissa tilanteissa mallia ei voi hyödyntää?
- Miten malli haittaa työtäsi?
  
- Millaiseksi koet tarpeen mallin kaltaiselle työ-/apuvälineelle itsesi ja työyhteisösi näkökulmasta?

### Teema 3: Kehityskohteet

- Mitä asioita malli ei ota huomioon?
- Mitä kehitettävää mallissa on?

## Liite 2: Ilmoitus PKS-työtilaan

Hei aspalaiset,

Lähestymme teitä liittyen 1.2.-30.4.2019 kokeilussa olevaan huolen tunnistamisen malliin. Etsimme vapaaehtoisia haastateltavia.

Olemme kaksi työn ohessa sosiaalialan opintojamme (sosionomi AMK) loppuun saattavaa kelalaista. Toinen meistä työskentelee etuuskäsittelijänä Espoon Tapiolassa Eteläisen toimeentulotukiryhmän tiimissä ja toinen palveluasiantuntijana pääkaupunkiseudun asiakaspalvelupalveluyksikössä, Itäkeskuksen palveluryhmässä. Opiskelemme molemmat Laurea-ammattikorkeakoulussa.

Opinnäytetyömme aiheena on huolen tunnistamisen malli. Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää ja arvioida huolen tunnistamisen mallin toimivuutta. Tavoitteena on tukea mallin kehittämistyötä. Kokemuksianne ja ajatuksianne mallin käytettävyydestä sekä kehittämisestä keräämme ryhmähaastatteluin. Ryhmähaastattelut järjestetään huhtikuussa viikolla 15 (8. - 12.4.2019). Haastattelut suoritetaan työpäivän aikana klo 8-9, ja osallistuminen on haastateltaville työaika. Haastattelumateriaali ja tutkimustulokset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Haastatteluihin osallistuneiden nimiä ei julkaista.

Ilmoittautuminen haastatteluihin tapahtuu sähköpostitse. Ilmoita halukkuudestasi osallistua haastatteluun osoitteeseen \_\_\_\_\_. Ilmoittautumisen yhteydessä kerro nimesi ja toimisto, jossa työskentelet.

Ilmoittautuminen 1.4.2019 klo 15:00 mennessä.

Ystävällisin terveisin

Tessa Lappalainen ja Elina Sarkkinen

### Liite 3: Tiedote haastateltaville

Hei,

Kiitos mielenkiinnostasi osallistua opinnäytetyötä koskevaan haastatteluun.

Opinnäytetyön aiheena on huolen tunnistamisen malli. Huolen tunnistamisen malli on työstetty yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen, kuntien ja PRO SOS- hankkeen kesken. Mallin on tarkoitus helpottaa asiakkaan huolen tunnistamista ja auttaa arvioimaan asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarvetta.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää ja arvioida huolen tunnistamisen mallin toimivuutta. Tavoitteena on tukea mallin kehittämistyötä. Kokemuksianne ja ajatuksianne mallin käytettävyydestä sekä kehittämisestä keräämme ryhmähaastatteluin. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina ja kuhunkin haastatteluun osallistuu 4-5 haastateltavaa. Haastatteluun osallistuminen on haastateltaville työaikaa.

Kuulut haastatteluryhmään 1 / 2 / 3. Ryhmäsi haastattelu toteutetaan X.4.2019 / X.4.2019 / X.4.2019 klo 8.00-9.00. Haastattelu järjestetään Kelan X toimistossa / X toimistossa. Saavuthan ajoissa paikalle.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Nauhoitteet hävitetään litteroinnin jälkeen. Haastattelumateriaali ja tutkimustulokset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Haastatteluihin osallistuneiden nimiä ei julkaista.

Viestin liitteenä on haastattelurunko, johon voit tutustua jo etukäteen. Liite sisältää myös haastateltavan taustatietokyselyn, johon keräämme vastaukset kirjallisina. Tiedot pysyvät nimettöminä.

Lisätietoja voit kysellä sähköpostitse \_\_\_\_\_. Tarvittaessa haastatteluamuna meidät tavoittaa numerosta \_\_\_\_\_

Ystävällisin terveisin

Tessa Lappalainen ja Elina Sarkkinen

Liite 4: Analyysitaulukot

**ANALYYSITÄULUKOT TUTKIMUSKYSYMYKSITTÄIN**

Kysymys 1: Millä tavoin huolen tunnistamisen malli tukee asiakkaan huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamista?

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
<p>HX: Onko tarvetta toimenpiteille</p> <p>HX: Kertoo mistä tulee olla huolissaan ja mistä tulee tehdä ilmoitus</p> <p>HX: Enemmän tietoa työntekijöille tilanteista, joista tehdä ilmoituksia</p> <p>HX: Ohjenuorana, millaisissa tilanteissa ilmoitus tulisi tehdä</p>	<p>Malli lisää työntekijöiden tietoisuutta tilanteista, joissa tarve toimenpiteille</p>	
<p>HX: Työväline huolen arvioimiseen</p> <p>HX: Selkeyttää huolen tunnistamista</p> <p>HX: Auttaa tunnistamaan huolen</p> <p>HX: Auttaa asiakkaan huolen arvioimisessa</p> <p>HX: Selkeyttää huolen kartoittamista</p> <p>HX: Selkeyttää huolen arvioimista</p> <p>HX: Tunnistaa huolen aiheita</p> <p>HX: Tukee asiakkaan huolen tunnistamista myös aulatyöskentelyssä</p> <p>HX: Tukee huolen tunnistamista</p> <p>HX: Hyvä tuki myös kokemattomallekin työntekijälle</p> <p>HX: Auttaa huolen tunnistamisessa</p> <p>HX: Auttaa tunnistamaan asioita</p> <p>HX: Auttaa hahmottamaan</p> <p>HX: Auttaa hahmottamaan asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti</p> <p>HX: Auttaa hahmottamaan tuen tarpeen</p>	<p>Malli auttaa työntekijää tunnistamaan huolen</p>	<p>Toimii työntekijän tukena huolen tunnistamisessa</p>
<p>HX: Ei vain henkilökohtainen tunne/fiilis/kokemus</p> <p>HX: Oman näkemyksen tukena</p> <p>HX: Auttaa karsimaan subjektiivisia näkemyksiä</p>	<p>Malli tuo tukea työntekijän omalle näkemykselle asiakkaan tilanteesta</p>	
<p>HX: Selkeyttää ilmoituksen sisältöä</p> <p>HX: Auttaa ilmoituksen tekemisessä</p> <p>HX: Selkeyttää ilmoituksen sisältöä ja tekemistä</p> <p>HX: Auttaa jäsentelemään asioita ilmoitukseen</p> <p>HX: Auttaa ilmoituksen muotoilemisessa</p> <p>HX: Tukee ilmoituksen tekemistä ja jäsentelyä</p> <p>HX: Hyötyä kirjaamisvaiheessa</p> <p>HX: Selkeyttänyt ilmoitusten tekemistä</p>	<p>Malli toimii työntekijän työvälineenä ja tukena huoli-ilmoituksen tekemisessä</p>	

HX: Auttaa hahmottamaan ilmoituksen sisältöä HX: Hyötyä ilmoituksen kirjaamisessa HX: Hyvä työkalu HX: Antaa struktuuria		
HX: Malli auttaa muistamaan HX: Kaikki asiat tulee kerrottua HX: Malli tukee asioiden muistamista, kun ilmoitusta tekee asiakastilanteen jälkeen HX: Malliin voi palata keskustelun jälkeen ja uusia asioita voi vielä nousta esiin	Malli auttaa työntekijää muistamaan asioita	Mallin selkeä kirjallinen ohjeistus apuvälineenä työssä
HX: Ohjeistus ilmoitusten tekemiseen selkeämpi HX: Huolen kriteerit aiemmin epäselvät HX: Selkeät ohjeet ja neuvot ilmoituksen tekemiseen HX: Helpottanut omaa työtä HX: Selkeästi eritelty huolta aiheuttavat aiheet ja asiat HX: Asiat käydään yksityiskohtaisesti läpi HX: Antaa konkreettisia esimerkkejä työntekijän tueksi HX: Antaa konkreettisia esimerkkejä huolta aiheuttavista tilanteista	Malli toimii selkeänä ja konkreettisenä ohjeistuksena huolen tunnistamisessa sekä huoli-ilmoituksen tekemisessä	
HX: Mikä oleellista asiakkaan tilanteesta HX: Mikä on oleellista asiakkaan tilanteesta HX: Auttaa viemään ydinasiat ilmoitukseen HX: Auttaa hahmottamaan olennaisen asiakkaan tilanteesta HX: Auttaa kiinnittämään huomiota olennaiseen HX: Auttaa merkittävien asioiden korostamisessa HX: Auttaa nostamaan asioita esiin HX: Nostaa huolenaiheet esiin	Malli auttaa hahmottamaan oleellisen asiakkaan tilanteesta	
HX: Auttaa jäsentämään asiakkaan huolen eri osa-alueita HX: Auttaa asiakkaan huolen arvioimisessa HX: Auttaa jäsentelemään asiakkaan tilannetta HX: Malli tuo esiin asiakkaan haasteet/ongelmat/huolenaiheet HX: Selkeyttää todelliset huolenaiheet asiakkaan tilanteesta HX: Auttaa jäsentämään asiakkaan tilannetta HX: Jäsentää ja selkeyttää tilanteen/huolen kartoittamista HX: Auttaa filtteröimään huolen suuruutta HX: Hyötyä huolen yksilöimisessä HX: Hyvä työkalu	Malli auttaa arvioimaan asiakkaan huolta	Auttaa työntekijää asiakkaan huolen arvioinnissa

HX: Runko ja työkalu selkeyttämiseen		
HX: Auttaa arvioimaan asiakkaan tilanteen kiireellisyyttä HX: Auttaa jäsentelemään asiakkaan tilannetta ja sen kiireellisyyttä HX: Selkeyttää kiireellisyyden arvioimista	Malli toimii tukena kiireellisyyden arvioinnissa	
HX: Miten kysellä tietoa asiakkaalta HX: Huolesta voi puhua asiakkaan kanssa myös aulassa HX: Tukee asioiden puheeksi ottamista HX: Auttaa lähestymään asiakkaan tilannetta asiakkaan tunnemyllästä huolimatta HX: Helpottaa asiakkaan kanssa keskustelemista HX: Asiakkaalle sanoittaminen HX: Asioita voi kysellä mallin pohjalta HX: Hyödyllinen asiakkaan kanssa keskustellessa HX: Auttaa huolen sanoittamisessa asiakkaalle HX: Huolen tunnistaminen yhdessä asiakkaan kanssa HX: Helpottaa asioiden puheeksi ottamista asiakkaan kanssa HX: Auttaa kysymään asioista asiakkaalta HX: Voi avata väylää asiakkaalle puhua HX: Auttaa kuuntelemaan asiakasta ja asiakkaan huolia HX: Tuo ymmärrystä siitä, mihin kiinnittää huomioita asiakkaan puheessa ja käytöksessä	Malli tukee työntekijää keskustelussa asiakkaan kanssa	Toimii kommunikaation tukena asiakastilanteissa
HX: Tukee asiakkaan ohjaamista	Malli toimii tukena asiakkaan ohjaamisessa	
HX: Esimerkit auttavat huomaamaan huolenaiheita HX: Huoneentaulu on selkeästi jäsenneily HX: Helppo pitää mielessä myös asiakastilassa työskennellessä HX: Malli on selkeä HX: Huolen aiheet tiivistetty	Mallin selkeys ja esimerkit tukevat sen käytettävyyttä	Mallin ominaisuudet tukevat sen käyttöönottoa
HX: Auttaa selkeyttämässä asiakkaan elämäntilannetta kartoitettaessa HX: Malli yhteensopiva elämäntilannekartoitus pohjan kanssa HX: Tuen tarpeen voi huomata jo elämäntilannekartoitusta tehdessä	Mallin yhteensopivuus elämäntilannekartoitus pohjan kanssa helpottaa sen käyttöä	



HX: Tukee ennaltaehkäisevien ilmoitusten tekemistä HX: Korostanut ilmoitusten tekemistä ennaltaehkäisevän sosiaalihuollon kannalta	Malli tukee ennaltaehkäisevää työskentelyä	
HX: Tuonut uskallusta ilmoitusten tekemiseen HX: Madaltanut kynnystä tehdä ilmoituksia HX: Tunne aikaisemmin, että ilmoituksen voi tehdä vain todella isosta asiasta HX: Ilmoituksia tehty enemmän, myös pienemmistä asioista HX: Madaltanut kynnystä tehdä ilmoituksia HX: Madaltaa kynnystä HX: Kynnys madaltuu	Malli madaltaa kynnystä tehdä huoli-ilmoituksia	
HX: Antanut perusteluja ilmoitusten tekemiseen HX: Viranomaisen ilmoitusvelvollisuus HX: Mallin taustalla lait, jotka tukevat ilmoituksen tekemistä HX: Malli korostaa sitä, minkä vuoksi ilmoituksia tehdään HX: Ilmoitusvelvollisuus	Malli muistuttaa viranomaisen ilmoitusvelvollisuudesta	Lisää ymmärrystä huolen ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamisesta
HX: Tuonut lisää ymmärrystä HX: Ymmärrys ilmoitusvelvollisuudesta tukee ilmoituksen tekemistä HX: Tieto ja ymmärrys ilmoituksen tarkoituksesta auttaa perustelemaan asiakkaalle sen tarpeellisuuden HX: Hälventänyt ennakkoluuloja HX: Erilaiset koulutustaustat HX: Malli hyödyllisin opetusmateriaalina	Malli lisää ymmärrystä huoli-ilmoituksesta	
HX: Lisää fokusta huolen tunnistamiseen HX: Ilmoituksia tehty aiemmin vain ajanvarauksilla tai tiskissä HX: Auttanut kiinnittämään huomioita asiaan HX: Ei ainoastaan asiakkaan Kela-asioiden hoitamista HX: Ei olisi tajunnut kysyä asioista ilman mallia HX: Muistuttaa tekemään ilmoituksia enemmän kuin aiemmin	Lisää huomiota huolen tunnistamiseen	
HX: Kiinnostus mallin käyttöön ja halu hyödyntää sitä työssä	Malli koetaan kiinnostavaksi ja toimivaksi työntekijöiden keskuudessa	

Kysymys 2: Millaisia haasteita huolen tunnistamisen mallin käytettävyyteen liittyy?

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
HX: Haasteet käytettävyyteen aulassa HX: Haasteet käytettävyydessä	Käytettävyyden haasteet	

asiakastilassa HX: Mallin hyödyntäminen aulassa ei yhtä sujuvaa kuin ajanvarauksilla	toimintatilassa	
HX: Asioiden muistaminen kirjausvaiheessa HX: Asioiden muistaminen haaste	Asioiden muistaminen kirjausvaiheessa koetaan haasteelliseksi	
HX: Laajempi mallista keskustelu vie aikaa HX: Ajankäytön haasteet HX: Ajankäytön haasteet HX: Ajankäytön haasteet HX: Vie enemmän aikaa kuin aiemmin HX: Vie työaikaa	Mallin käyttäminen vie paljon työaikaa	Työhön ja työympäristöön liittyvät haasteet
HX: Jatkuvasti uudistuksia, päivityksiä ja koulutuksia HX: Jää helposti jalkoihin HX: Jatkuvasti uutta opeteltavaa HX: Tietotulva	Työntekijöiden kohtaama tietotulva haittaa uuden tiedon omaksumista	
HX: Tottumus ettei ilmoituksia tehdä HX: Rutinoituminen omaan työhön ja toimintatapoihin HX: Ihmiset valikoivat tietoa	Tutut toimintatavat ovat esteenä uusien työvälineiden käyttöönotolle	
HX: Riski ettei muisteta kertoa kaikille HX: Kaikilla ei tietoa mallista	Kaikki työntekijät eivät saa tietoa mallista	
HX: Asia ei tule päivittäin esiin HX: Malli vielä tuntematon HX: Malli ei ole tarpeeksi esillä HX: Virallisten keskustelujen puute	Malli näkyvyys työyhteisössä ei ole riittävää	
HX: Huoneentaulu ei mukana, voi hankaloittaa HX: Mallin käyttö voi jäädä, jos huoneentaulu ei tallennettuna mihinkään ja joutuu etsimään HX: Malli ei helposti saatavilla	Mallin käyttöönottoa haittaa sen huono saatavuus	Tiedottamiseen liittyvät puutteet
HX: Yksi pikainen koulutus HX: Koulutustarve HX: Mallista tulee olla selkeä käsitys ennen sen käyttöönottoa	Malliin liittyen ei ollut tarpeeksi koulutusta	
HX: Asiakkaat eivät halua kertoa asioistaan HX: Vain muutamat vihjeet asiakkaan tilanteesta HX: Perustuu asiakkaan kertomaan HX: Asiakkaat ei halua kertoa asioistaan aulassa HX: Nopeilla asioinneilla haasteellista luoda kontakti asiakkaaseen HX: Malli ei ota huomioon kuin ilmeisen ja	Asiakkaan puhumattomuus haittaa mallin käyttöä	

asiakkaan kertoman HX: Asioiden sanoittaminen asiakkaalle niin että hän uskaltaa puhua HX: Malli ei anna sanoittamiseen ohjeita		
HX: Työntekijällä huoli mutta asiakkaalla ei HX: Asiakas ei ota apua vastaan lukuisista ilmoituksista huolimatta HX: Mikä on ilmoituksen hyöty, jos asiakas ei ota apua vastaan HX: Asiakkaiden varauksellisuus ilmoitusta kohtaan HX: Asiakkaiden vastustus ilmoitusta kohtaan	Asiakkaan vastustus huoli- ilmoitusta kohtaan haittaa mallin käyttöä	Kommunikointiin liittyvät haasteet asiakastilanteissa
HX: Asiakkaan kanssa ei pääse keskustelemaan HX: Asianhoitajan välityksellä asioiminen	Välillisen asiakaskontaktin kautta ei välttämättä saada tarvittavia tietoja asiakkaan tilanteesta	
HX: Kielitaito-ongelmat HX: Ei voida hyödyntää jos ei yhteistä kieltä	Yhteisen kielen puuttuminen haittaa mallin käyttöä	
HX: Tiedon soveltaminen asiakkaan tilanteeseen HX: Malli vaatii kykyä soveltaa tietoa HX: Ilmoitusten tekeminen liukuhihnalta, jos pikkuasioihin tartutaan jokaisen asiakkaan kohdalla HX: Kuinka kirjaimellisesti mallia käyttää HX: Erilaiset käsitykset tuen tarpeesta	Työntekijöillä yksilöllisiä tapoja soveltaa mallia	Työntekijän epävarmuuden kokemukseen liittyvät haasteet
HX: Epävarmuus tuen tarpeesta HX: Tekeminen edelleen mututuntumalla HX: Epävarmuus kirjatessa HX: Erilaiset näkemykset työntekijöiden kesken aiheuttavat epävarmuutta HX: Pohdintaa ilmoituksen sisällöstä HX: Mallin käyttöön ei rutiinia HX: Epävarmuus ilmoituksen tekemisessä	Työntekijän epävarmuus työssä haittaa mallin käyttöä	
HX: Palautteen puuttuminen	Palautteen puuttuminen	
HX: Keskustelun ulkopuoliset aistihavainnot HX: Malli karsii subjektiivisia näkemyksiä HX: Menetetään osa informaatiosta HX: Ei ota huomioon subjektiivisia kokemuksia	Malli ei ota huomioon työntekijän subjektiivisia näkemyksiä	
HX: Aiheuttaa ärsytystä että vain yksi laatikko valittavana HX: Kirjauspohja ei yhteensopiva mallin		

kanssa HX: Avoin laatikko ilmoitusohjassa HX: Olisi hyvä jos mallin saisi suoraan ilmoitusohjaan HX: Mallia ei saa kopioitua suoraan ilmoitusohjaan	Malli ei ole yhteensopiva huoli-ilmoitusohjan kanssa	Mallin sisältöön liittyvät haasteet
HX: Malli liian pitkä	Mallin laajuus luo haasteita sen omaksumiselle	

Kysymys 3: Miten huolen tunnistamisen mallia voisi kehittää?

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
HX: On riskinä ettei muisteta kertoa kaikille mallista HX: Malli vielä tuntematon HX: Mallin tuominen uudelleen esille HX: Herättelyä asian tiimoilta HX: Kaikilla ei välttämättä tietoa HX: Tiedottamisen ja ilmoittamisen merkitys	Malliin liittyvän tiedottamisen parantaminen	Mallin ja sen tärkeyden korostaminen työyhteisössä
HX: Asiasta tärkeää puhua HX: Keskustelu tuo uusia näkökulmia HX: Enemmän keskustelua HX: Mallista ei virallista keskustelua HX: Ei yhteistä keskustelua mallista HX: Ei kokemusten jakamista HX: Palaverit tai keskustelut mallista aiheellisia HX: Asiasta ei ole puhuttu koulutuksen jälkeen HX: Keskustelun tärkeys HX: Enemmän keskustelua	Työntekijöille lisää mahdollisuuksia jakaa kokemuksia ja ajatuksia mallin käytöstä	
HX: Malli ei tule päivittäin esiin HX: Mallin säännöllinen tarkastelu HX: Käytön tarkempi seuraaminen	Mallin näkyvyyden parantaminen	
HX: Perehdytyksen tulee onnistua HX: Tutustuminen malliin ja sen käyttöön	Parempi perehdytys malliin ja sen käyttöön	
HX: Kaivataan koulutusta HX: (Lisäkoulutuksen tarve) HX: Koulutusta kaivataan HX: Lisäkoulutuksen tarve HX: Jatkuvan toiston ja uudelleen kouluttautumisen tarve HX: Syventävämpiä koulutuksia HX: Ohjausta vaikeiden asioiden puheeksi ottamiseen HX: Malli ei anna ohjeita siihen, miten sanoittaa tilanne asiakkaalle niin, että asiakas voi turvallisesti puhua HX: Toiston ja kouluttamisen kautta uudet näkökulmat	Lisäkoulutusta tulee järjestää malliin liittyen	

<p>HX: Asiasta tärkeää puhua  HX: Mallille annettu ansaittua pienempi merkitys  HX: Suurempi merkitys mallille  HX: Kaikkien osallistuttava  HX: Asian tärkeyden painottaminen  HX: Aloituksen jälkeen malli jäi "roikkumaan"  HX: Mallin korostaminen työvälineenä  HX: Voimallisempi ja selkeämpi aloitus  HX: Työntekijöiden erilaiset taustat</p>	<p>Työyhteisössä tulisi kiinnittää enemmän huomiota malliin ja sen käyttöön</p>	
<p>HX: Mallin käyttö jää kun ei ole tallennettuna  HX: Pitää etsiä aina uudelleen  HX: Pitäisi olla helpommin löydettävissä  HX: Materiaaleja ei saatavilla  HX: Malli helpommin löydettävissä  HX: Mallin lisääminen asiakaspalveluohjeisiin</p>	<p>Mallin löydettävyyttä parannettava</p>	
<p>HX: Ilmoituspohjan rakenne yhteensopiva mallin kanssa  HX: Otsakkeet valmiina ilmoituspohjassa  HX: Nuolivalikko  HX: Valmiit otsakkeet nopeuttavat kirjaamista  HX: Valmiiden otsakkeiden kautta myös muita asioita voi tulla mieleen  HX: Mielensterveysasioille oma otsake, koska asiakkailla paljon mielensterveysasioita  HX: Otsikot monivalinnan nuolen alle  HX: Mallin lisääminen suoraan ilmoituspohjaan  HX: Mallin lisääminen ilmoituspohjaan kartoituspohjan tavoin  HX: Malli ei valmiina pohjana  HX: Edes mallin pääotsikot ilmoituspohjaan  HX: Pääotsikot valmiina Onnin ilmoituspohjassa  HX: Voisiko mallin rakentaa elämäntilannekartoituksen pohjalta  HX: Malli luontevaksi osaksi elämäntilannekartoitusta, lisäkysymysten kysyminen helpommaksi</p>	<p>Mallin yhteensopivuutta nykyisiin työvälineisiin tulisi parantaa</p>	<p>Parannuksia mallin käytettävyyteen</p>
<p>HX: Miten sosiaalihuollon tarve tunnistetaan toimintatilassa  HX: Miten hyödyntää mallia pikatapaamisissa</p>	<p>Mallin käytettävyyttä erilaisissa asiakastilanteissa parannettava</p>	

HX: Ihmisillä erilaisia näkemyksiä asioista HX: Ilmoitus ei voi olla vain tulkinnan varainen HX: Menetetään osa informaatiosta	Työntekijän subjektiivinen näkemys tulisi ottaa huomioon	
HX: Tieto mihin ohjata asiakkaita HX: Koottuna lista palveluista HX: Työkaluja asiakkaan ohjaamiseksi eteenpäin HX: Mallin kanssa yhteensopiva ohjeistus asiakkaan ohjaamiseksi HX: Ei unohdeta, mitä asiakas voi itse tehdä tilanteensa parantamiseksi	Lisää työkaluja asiakkaan ohjaamiseen	Mallin sisällön muokkaaminen
HX: Malli on liian pitkä HX: Voisiko mallia tiivistää	Mallin käytettävyyttä voisi parantaa tiivistämällä sitä	
HX: Ei palautetta sosiaalitoimesta HX: Lisäkoulutuksiin sosiaalihuollon näkökulma HX: Sosiaalihuollon näkemykset ilmoituksista HX: Yhteispalaveri sosiaalitoimen kanssa	Yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa kehitettävä	Sidosryhmäyhteistyön kehittäminen työhyvinvoinnin näkökulmasta
HX: Työhyvinvoinnin näkökulma HX: Tunnemyrskyn vastaanottaminen ja epä tietoisuus asiakkaan tilanteen jatkosta kuormittavaa	Mallin käyttöön liittyen tulisi ottaa huomioon myös työntekijöiden hyvinvointi	