

Silja Ilvonen ja Sanna Kokkonen

Sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen Kelan asiakaspalvelussa

LAB ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Uusyhteisöllisyys, osallisuus ja johtaminen
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Sanna Kokkonen ja Silja Ilvonen

Sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen Kelan asiakaspalvelussa, 51 sivua, 8 liitettä

LAB ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Uusyhteisöllisyys, osallisuus ja johtaminen

Opinnäytetyö 2020

Ohjaajat: yliopettaja Mari Kokkonen, LAB ammattikorkeakoulu, asiakkuuksien johtamisryhmän päällikkö Heidi Turkia, Kela

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kelan palveluasiantuntijoille suunnatun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman hyötyä käytännön työhön sekä miten valmennusohjelmaa tulisi kehittää palveluasiantuntijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli saatujen tulosten hyödyntäminen osana valmennusohjelman kehittämistyötä. Opinnäytetyön toimeksiantajat olivat Kela ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus ja se toteutettiin osana PRO SOS -hanketta (2017-2019), jonka tarkoituksena oli kehittää kuntien sosiaalityön ja Kelan palveluiden yhteensovittamista.

Opinnäytetyössä käytettiin menetelmätriangulaatiota. Aineistonkeruun välineenä oli kysely, joka pohjautui aiheeseen liittyvään teorial tietoon ja valmennusohjelman sisältöihin. Kyselyn strukturoidut monivalintaosiot analysoitiin määrällisesti spss-tilasto-ohjelmaa apuna käyttäen. Avointen kysymysten aineiston analysointiin käytettiin laadullista sisällön luokittelua ja teemoittelua. Kyselyn jälkeen järjestettiin toiminnallinen kehittämistapaaminen, joka toteutettiin toiminnallista aivoriihi-menetelmää hyödyntäen.

Opinnäytetyön tulosten perusteella valmennusohjelmasta on ollut hyötyä käytännön työlle. Valmennusohjelman uudenlaiseen toteutustapaan oltiin pääosin tyytyväisiä ja erityisesti ryhmäkeskustelut saivat kiitosta. Jatkossa tulisi parantaa työntekijöiden yksilöllisten osaamistarpeiden huomioimista valmennusohjelman läpikäymisessä. Lisäksi Kelan ja sosiaalitoimen välisen yhteistyön ja tiedonkulun syventämistä tulee edelleen jatkaa yhteisten asiakkaiden palvelemisessa. Jatkossa olisi hyödyllistä saada tietoa Kelan ja sosiaalityön yhteistyöstä asiakkaiden näkökulmasta sekä selvittää myös muiden Kelan henkilöstökoulutusten vaikuttavuutta.

Asiasanat: sosiaalihuollon tuen tarve, sosiaalipalvelut, henkilöstökoulutus

Abstract

Sanna Kokkonen, Silja Ilvonen

Identification of the need for social assistance in customer service of The Social insurance institution (Kela), 51 pages, 8 appendices

LAB University of Applied Sciences

Health Care and Social Services Lappeenranta

Master Programme in Social Services

Development and Management of Health Care and Social Services

Neo-community, Participation and Management

Master's Thesis 2020

Instructors: Ms Mari Kokkonen, Principal Lecturer, LAB University of Applied Sciences, Ms Heidi Turkia, Director of Customer Services, Kela

The purpose of the thesis was to find out how the coaching program named Identify the customer's need for social care has benefited from the practical work of service advisors. The purpose of the thesis was also to find out how the coaching program could be developed. The thesis was commissioned by Kela and South-East Finland Center of Expertise in Social Services. The thesis was carried out as part of the Pro SOS – project (2017-2019).

The data for this thesis were collected by using the questionnaire which included both structured multiple-choice sections and open-ended questions. Quantitative data were analyzed by a statistical program. Qualitative material was analyzed by thematic design and classification. The results were used in a development meeting which was carried out by brainstorming method.

Based on the results of the thesis the coaching program has been useful for practical work. The new kind of implementation of the coaching program was largely satisfactory, group discussions in particular received good feedback. In the future, individual skills needs should be better taken into account when completing the coaching program. Cooperation and communication between Kela and social services need to be further improved to serve common customers. Further research is needed on how Kela and social services work together from a customer perspective. It would also be useful to investigate the effectiveness of other Kela coaching programs as a thesis.

Keywords: need for social welfare support, social services, staff training

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Kelan asiakkuuspalvelut	6
2.1	Kelan strategia	6
2.2	Kelan palveluasiantuntijat	7
3	Sosiaaliturva ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen.....	9
3.1	Sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen Kelan asiakaspalvelussa	11
3.2	Toimeentulotuki ja Kela-siirto	12
3.3	Toimeentulotukiuudistuksen vaikutukset asiakastyöhön.....	14
4	Henkilöstökoulutus osaamisen kehittäjänä	15
4.1	Työpaikalla oppiminen	16
4.2	Henkilöstön osaamisen kehittäminen.....	16
5	Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve – valmennusohjelma.....	18
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät	20
7	Opinnäytetyön toteutus	21
7.1	Tiedonkeruun toteuttaminen	22
7.2	Kyselyaineiston analysointi	24
7.3	Kehittämistapaaminen aivoriihimenetelmällä	26
8	Tulokset	27
8.1	Määrälliset tulokset	28
8.2	Laadulliset tulokset	33
8.3	Aivoriihen yhteenveto.....	37
9	Opinnäytetyön resurssit, eettisyys ja luotettavuus	39
9.1	Validiteetti ja reliabiliteetti.....	40
9.2	Resurssit	41
10	Johtopäätökset ja pohdinta	42
10.1	Valmennusohjelman tuomat valmiudet työhön	42
10.2	Valmennusohjelman kehittämistarpeet.....	44
10.3	Jatkotutkimusaiheet.....	45
	Lähteet.....	47

Liitteet

- Liite 1. Kyselylomake
- Liite 2. Saatekirje
- Liite 3. Tietosuojailmoitus
- Liite 4. Kutsu kehittämistyöpajaan
- Liite 5. Muistutuskirje
- Liite 7. Kooste kyselyn tuloksista (kehittäminen 17.12.)
- Liite 8. Kehittämistapaamisen yhteenveto

1 Johdanto

Lainsäädäntö ohjaa ja velvoittaa Kelan työntekijöitä ohjaamaan tuen tarpeessa olevaa asiakasta tai perhettä sosiaalipalveluiden piiriin. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 35 § todetaan, että mikäli Kansaneläkelaitoksen palveluksessa oleva saa tehtävässään tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänet ohjattava hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön suostumuksella otettava yhteyttä kunnalliseen sosiaalihuollon viranomaiseen tuen tarpeen arvioimiseksi.

Kelan asiakastyössä on tarvittu yhä enemmän osaamista sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisessa perustoimeentulotuen käsittelyn siirryttyä kunnan sosiaalityöltä Kelaan vuonna 2017. Toimeentulotukiuudistusta suunnitellessa painotettiin, että Kelan palveluasiantuntijoilla tulee olla riittävästi tietoa sosiaalipalveluista sekä valmiudet arvioida palveluntarvetta yhdessä asiakkaan kanssa. (SVTM 54/2014; Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 91). Vuoden 2018 Sosiaalibarometrin vastauksissa nousi esiin tarve sosiaalialan osaamisen vahvistamiselle Kelassa työskenteleville. Osaamisen puutteellisuuden takia sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden koettiin jäävän aiempaa useammin vaille tarvitsemaansa sosiaalityön tukea ja tämän johtavan helposti asiakkaan pompotteluun viranhaltijoiden välillä. (Näätänen & Londén 2018, 43–47.)

Organisaatioiden tasolla Kelan ja kunnan sosiaalityön palveluiden yhteensovittamistyöhön on keskitytty valtakunnallisesti muun muassa PRO SOS -hankkeessa. Hankkeen aikana on pilotoitu Kelan palvelupisteissä työskenteleville palveluasiantuntijoille suunnattu Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelma. (PRO SOS 2018.) Opinnäytetyön avulla selvitettiin, miten Kelan palveluasiantuntijoille annettava Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelma on hyödyttänyt käytännön työtä ja miten valmennusohjelmaa voisi jatkossa kehittää. Opinnäytetyön toimeksiantajat ovat Kela ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

2 Kelan asiakkuuspalvelut

Kela hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa kaikissa elämäntilanteissa. Jokainen Suomen sosiaaliturvaan kuuluva henkilö ja työnantajaorganisaatiot, jotka hoitavat joitakin työntekijöidensä Kela-asioita, ovat Kelan asiakkaita. Kelan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki, opintotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. (Kela 2018.) Sosiaaliturvasta huolehtivat Suomessa Kelan lisäksi työttömyyskassat, eläke- ja muut vakuutuslaitokset. Sosiaaliturva kustannetaan verovaroilla ja vakuutusmaksuilla. (Kela 2019a.)

Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, sillä on oma hallitus ja talous. Kelan linjaorganisaation muodostavat viisi tulosityksikköä; asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö, etuuspalvelujen tulosityksikkö, IT-palvelujen tulosityksikkö, tietopalvelujen tulosityksikkö ja yhteisten palvelujen tulosityksikkö. Lisäksi on kaksi toiminnallista yksikköä; johdon tukiyksikkö ja viestintäyksikkö. (Kela 2019b.)

Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön vastuulla on asiakaspalvelu kaikissa palvelukanavissa sekä asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tulosityksikköön kuuluu kuusi alueellista asiakaspalveluyksikköä: Eteläinen asiakaspalveluyksikkö, Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö, Itäinen asiakaspalveluyksikkö, Keskinen asiakaspalveluyksikkö, Läntinen asiakaspalveluyksikkö ja Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö. (Kela 2019b.)

2.1 Kelan strategia

Kelan strategia on hyväksytty kesäkuussa 2017 ja se ohjaa kehityksen suuntaa vuoteen 2021 saakka. Kelan ensimmäinen strateginen tavoite on vahvistaa asiakasnäkökulmaa ja tuottaa hyvä asiakaskokemus yhdenvertaisesti. Tavoitetta toteutetaan ennakoivalla ja vaikuttavalla palvelulla yhdessä muiden toimijoiden kanssa sekä rakentamalla organisaatioiden välistä yhteistyötä asiakkaan edun mukaisesti. Tavoitteen saavuttamisessa hyödynnetään digitalisaatiota laajasti ja tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa asiointia sekä etuuksien maksua. (Kansaneläkelaitos toimintakertomus ja tilinpäätös 2017, 12.)

Kelan toinen strateginen tavoite on palvella ajantasaisella ja luotettavalla tiedolla. Kelassa hyödynnetään tiedolla johtamista asiakasymmärryksen ja vaikuttavuuden parantamisessa. Kolmantena strategisena tavoitteena on vastuullinen vaikuttaminen yhteiskunnassa. Tarkoituksena on kehittää oikeudenmukaista, kannustavaa ja selkeää sosiaaliturvaa sekä kehittää toiminnan vastuullisuutta ja vuorovaikutteisuutta. Neljäntenä strategisena tavoitteena on työn muotojen uudistaminen ja palvelukulttuurin vahvistaminen. Tavoitetta kehitetään muun muassa rohkaisemalla kelalaisia uudistumaan, toimimaan oma-aloitteisesti ja kokeilemalla uutta. Kelan arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Visiona on luoda hyvinvointia ja elämänhallintakykyä. (Kela 2019c.)

2.2 Kelan palveluasiantuntijat

Kela palvelee asiakkaita verkossa, puhelimessa ja palvelupisteissä. Asiakas voi itse valita asiointitavan, joka sopii hänen tarpeisiinsa ja elämäntilanteeseensa parhaiten. Kelalla on yhteensä 182 palvelupistettä ja palvelua voi saada myös ajanvarauksella. (Kela 2019d.) Mattilan (2017) mukaan noin 70 prosenttia Kelan asiakkaista huolehtii kela-asioden hoitamisen itsepalveluna verkossa tai postin välityksellä. Kuitenkin myös toimisto- ja puhelinpalveluita käytetään edelleen merkittävästi. Toimistossa asiointi keskittyy usein asiointiprosessin alkuvaiheeseen, kun tarvitaan neuvontaa ja jätetään esimerkiksi ensimmäinen hakemus. Puhelinpalvelua käytetään neuvonnassa sekä niissä tilanteissa, kun halutaan tiedustella oman hakemuksen tilannetta tai saadun päätöksen sisältöä. (Mattila 2017, 4.)

Uusimmissa Kelan suunnitelmissa painopiste on siirtynyt entistä enemmän ratkaisutyöstä palvelun asiakaslähtöisyyteen ja asiakaspalvelijoiden neuvojan rooliin. Kelan asiakaspalvelussa pyritään siihen, että asiakkaan asia saadaan hoidettua kerralla kuntoon. Palvelussa huomioidaan erilaiset asiakasryhmät ja yksilölliset elämäntilanteet sekä ohjataan asiakas tarvittaessa oikeaan paikkaan, jos asia ei ole Kelan hoidettavissa. (Raevaara ym. 2013, 10–11.)

Kelan asiointipisteissä työskentelevien palveluasiantuntijoiden työn tukemiseksi on olemassa palveluprosessimalli. Palveluprosessi voi alkaa joko asiakkaan

aloitteesta, Kelan aloitteesta (asiakkaan palvelutarpeen ennakointi) tai yhteistyökumppanin aloitteesta. Palveluprosessissa tarkoitus on antaa asiakkaalle tietoa hänen tarvitsemaansa asiaan sekä laajentaa palvelu käsittämään koko asiakkaan elämäntilanne ja siihen liittyvät Kela-asiat. Tarkoituksena on myös saada asiakkaan asia tarvittaessa vireille. Asiakas tulee myös ohjata tarkoituksenmukaisesti muihin asiointitapoihin tai muille viranomaisille. (Sinetti 2017.) Alla olevassa kuvassa 1 on tuotu esiin Kelan palveluasiantuntijan osaamisalueita.



Kuva 1. Palveluasiantuntijan osaamisalueet (Sinetti 2018)

Palveluprosessiin kuuluu asiakkaan elämäntilanteen kartoittaminen avointen kysymysten avulla. Elämäntilannekartoituksessa huomioidaan perhe, toimeentulo, terveys ja asuminen. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä palvelutarvearvio ja etsitään sopivia ratkaisuja. Asiakasta myös ohjataan hakemaan oikeita etuuksia,

otetaan vastaan hakemuksia ja tarkistetaan tarvittaessa vireillä olevan hakemuksen tilanne. (Sinetti palveluprosessi 2017.) Palveluasiantuntijan työnkuva on hyvin laaja ja riippuvainen asiakkaiden erilaisista elämäntilanteista.

3 Sosiaaliturva ja sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen

Nykyisen perustuslain yksi tärkeimpiä perusoikeuksia on oikeus sosiaaliturvaan. Lain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. (Perustuslaki 1999/731, 19§.) Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa Suomessa sosiaaliturvaan liittyvästä lainsäädännöstä ja järjestelmien kehittämisestä. Sosiaaliturva koostuu palveluista ja toimeentulon turvaavista etuuksista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 3 §) mukaan sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Lain 11 § mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä kaiken ikäisille tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, kuten asumisen ja talouden tueksi, yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi ja syrjäytymisen torjumiseksi sekä sairastamiseen ja toimintakyvyn rajoitteisiin liittyvän tuen tarpeisiin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Saikkosen ym. (2015) mukaan sosiaalityön tarkoituksena on tukea erityisesti heikoimmassa asemassa olevien yksilöiden, perheiden ja ryhmien hyvinvointia ja turvallisuutta. Sosiaalityön tehtävänä myös on edistää yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa. (Saikkonen ym. 2015, 13–14.) Kanaojan mukaan sosiaalityössä keskeistä on asiakkaan elämäntilanteen parantaminen, toimintakyvyn ja elämänotteen vahvistaminen. Palvelut ja etuudet ovat tästä näkökulmasta välineitä tämän perimmäisen tarkoituksen toteuttamiseen. Vaikutuksiin perustuva lähestymistapa edellyttää muiden ammattilaisten työn nivomista sosiaalityöhön. (Kanaoja 2017, 182–183.)

Usein sosiaalityön asiakkaiksi tullaan silloin, kun elämässä on kuormittavia tekijöitä, joista ihminen ei yksin tai edes lähipiirin avulla pysty selviytymään. Taustalla

on usein toimeentulon ongelmia, päihteiden käyttöä ja muita arjenhallinnan esteitä. (Saikkonen ym. 2015, 33.) Kelan tehtävässä toimivia työntekijöitä koskee sosiaalihuoltolain 35 § mukainen velvollisuus ohjata sosiaalihuollon tarpeessa oleva asiakas hakemaan sosiaalipalveluja tai tämän suostumuksella ilmoittaa palveluntarpeesta sosiaalihuoltoon. Ilmoitusvelvollisuus koskee lain mukaan myös sellaisia tilanteita, joissa asiakkaan suostumusta ei voida saada, mutta tämän arvioidaan olevan kykenemätön huolehtimaan turvallisuudestaan tai terveydestään. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Sama ilmoitusvelvollisuus mainitaan myös alaikäisen kohdalla lastensuojelulain 25 § ja iäkkäiden osalta vanhuspalvelulain 25 § (Lastensuojelulaki 2007/417; Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 212/980).

Määttä ja Keskitalo (2014) selvittivät tutkimuksessaan vaikeassa tilanteessa olevien nuorten aikuisten auttamismahdollisuuksia palvelujärjestelmän toimijoiden näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan keskeisimmät avunsaantia edistävät tekijät olivat toimijoiden auki kirjoitetut toimintaprosessit, ammattilaisten vahva palvelujärjestelmäosaaminen sekä säännöllinen vuorovaikutus muiden toimijoiden kanssa. Työntekijän tulisi olla tietoinen omasta roolistaan suhteessa nuoreen sekä tietää, kenen puoleen nuoren voi kussakin tuen tarpeen vaiheessa ohjata. (Määttä & Keskitalo 2014, 204.) Kokonaisvaltaista tuen tarpeen tunnistamista voi haitata siten myös palvelu- ja etuusjärjestelmien puutteellinen yhteistoiminta, jolloin asiakas voi jäädä osittain tai kokonaan niiden ulkopuolelle (Raittinen ym. 2018, 15).

Sosiaaliin ongelmiin liittyvien huolien tunnistamisen ja puheeksi ottamisen apuvälineitä on kehitetty alun perin varhaiskasvatukselle, mutta sittemmin myös työikäisten ja iäkkäiden kanssa työskenteleville. Erikson ja Arnkilin (2012) Huoli puheeksi – opas on kaikille ihmissuhdetyötä tekeville ammattilaisille tarkoitettu teos ja useimpien kuntien nettisivuilla on käytössä sosiaalihuollon huoli-ilmoituslomake, jolla ammattilainen tai kuka tahansa kuntalainen voi ilmaista huolensa liittyen eri-ikäisten ihmisten elämäntilanteeseen, terveyteen tai turvallisuuteen.

3.1 Sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen Kelan asiakaspalvelussa

Sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tarkoituksena on saada asiakas tarvitsemaansa palvelun, ohjauksen ja tuen piiriin oikeaan aikaan sekä oikeaan paikkaan. Esiin noussut huoli tulee aina nostaa keskusteluun asiakkaan kanssa. Tehtävään ilmoitukseen tulee kirjata sekä työntekijän, että asiakkaan näkemys tilanteesta. Pääsääntönä ilmoitusten tekemiselle on, että huolenaiheita on useammalla elämäntilanteella ja että asiakkaalla itsellään on myös huoli tilanteestaan. Jos työntekijällä herää huoli asiakkaan kyvystä vastata omasta terveydestä tai turvallisuudesta tai lapsen etu sitä vaatii, voidaan ilmoitus tehdä myös ilman asiakkaan suostumusta. (PRO SOS 2017.)

Kelan ja kuntien työntekijät ovat kehittäneet yhdessä huolen tunnistamisen työkalua PRO SOS -hankkeessa. On tehty muun muassa huolen tunnistamisen malli -huoneentaulu. Mallin tarkoituksena on auttaa tunnistamaan asiakkaan sosiaalihuollon tarve. Huoneentaulussa on lueteltuna elämän osa-alueita, joista huolen ja sosiaalihuollon tarpeen voi mahdollisesti tunnistaa. Nämä osa-alueet ovat elämänhallinta, ihmissuhteet ja lapsen tarpeet, väkivalta ja oikeusturva, asuminen, toimeentulo, työ tai vastaava toiminta, koulunkäynti tai opiskelu sekä terveys, päihteiden käyttö ja riippuvuudet. Lisäksi huoneentauluun on tuotu muut asiat, esimerkiksi asiakas itse toivoo elämäntilanteensa ja palvelutarpeensa laajempaa arviointia. Näiden laajempien osa-alueiden alle on listattu tarkempia asioita esimerkinomaisesti, milloin asiakas voisi olla hyvä ohjata sosiaalihuollon tuen piiriin. (PRO SOS 2017.)

Huolen vyöhykkeistö (Arnkil & Eriksson) on kehitetty työntekijän avuksi ja sen avulla voidaan tutkia herännyttä huolta ja mahdollista lisävoimavarojen tarvetta. Se kuvaa asiakkaan kokemaa huolta ja sen lajiteltu seuraaviin: ei huolta, pieni huoli (luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä, ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta), tuntuva huoli (huoli kasvaa ja on tuntuva, omat voimavarat loppumassa ja selvästi koettu lisävoimavarojen tarve) ja suuri huoli (huoli suuri ja jatkuva, omat keinot loppumassa ja lisävoimavaroja tai muutos tilanteeseen saatava heti). (PRO SOS 2017.)

3.2 Toimeentulotuki ja Kela-siirto

Toimeentulotuen juuret ulottuvat jo köyhäin- ja vaivashoidon ajoille ja sen nykyaikaisesta muodosta säädettiin ensimmäistä kertaa vuonna 1984 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa. Vuonna 1997 tuli voimaan erillinen laki toimeentulotuesta, jonka tavoitteeksi asetettiin hakijan ja perheen välttämättömän toimeentulon turvaaminen ja itsenäisen selviytymisen edistäminen. (Kuivalainen 2013, 15). Toimeentulotukeen on oikeus, jos henkilö on tuen tarpeessa, eikä hän voi saada toimeentuloa tuloillaan, varoillaan tai muilla sosiaalietuksilla. Toimeentulotuella turvataan hakijan ja hänen perheensä ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo. Päätöstä tehdessä tulee aina huomioida asiakkaan ja hänen perheensä etu (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 1–2§; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4§).

Perustoimeentulotuella pyritään turvaamaan elämisen kannalta välttämättömät asumis-, ravinto-, vaate-, hygieniä-, matkustus- sekä terveydenhuolto- ja lääkekustannukset. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ovat harkinnanvaraisesti myönnettäviä toimeentulotuen muotoja, joiden tarkoituksena on turvata hakijan erityisistä olosuhteista tai tarpeista johtuvia kuluja, tukemaan itsenäistä suoriutumista ja ehkäisemään syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b.)

Erityisesti toimeentulotukea pitkäaikaisesti saavat ovat monella tapaa yhteiskunnallisesti haavoittuvainen ryhmä, jonka määrän kehitys heijastelee köyhyyden ja huono-osaisuuden kehitystä (Kauppinen ym. 2013, 38). Blomgrenin ym. (2016a, 3) mukaan lähes 50 prosentilla toimeentulotuen saajista on pienituloisuuden lisäksi puutetta vähintään kolmella hyvinvoinnin osa-alueella, kuten terveydessä, asumisessa tai elämänlaadussa. Marraskuussa 2017 toimeentulotuen saajista 73 prosenttia oli työttömiä ja kuusi prosenttia työssä. Opiskelijoita ja työkyvyttömyyseläkeläisiä oli viisi prosenttia kumpaakin. (Tanhua ja Kiuru 2019, 5.) Tilastojen mukaan toimeentulotuen saajista suurin osa on työelämän tai opintojen ulkopuolella. Pohjoismaisissa rekisteritutkimuksissa onkin havaittu, että toimeentulotuen saajien terveydentila ja työkyky ovat keskimäärin huonompia ja kuolleisuusluvut merkittävästi suurempia kuin muulla väestöllä. (Vaalamo 2016, 1–2.)

Perustoimeentulotuen käsittely siirtyi kuntien sosiaalityöltä Kelan tehtäväksi vuodesta 2017 alkaen. Kela-siirtoa oli suunniteltu ja ensimmäiset kokeilut toteutettu jo Esko Ahon aikaisen hallituksen aikana 1990-luvusta lähtien. (Kuivalainen 2013, 27.) Blomgrenin ja Saikkosen (2018, 1) mukaan nykymallin mukaista siirtoa oli valmisteltu vuodesta 2014 lähtien ja lainsäädännön osalta kokonaisuus saatiin lopulta valmiiksi marras-joulukuussa 2016. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen (2014) korostettiin, että uudistuksessa tulee vahvasti panostaa sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden ohjaamiseen Kelasta kuntiin. Henkilökunnan koulutuksessa nähtiin tärkeäksi korostaa yhteistyötä ja huomioida myös erityis- ja marginaaliryhmien tarpeet. Lisäksi painotettiin, että asiakkaiden neuvonnassa ja ohjaamisessa tulee varmistua annetun tiedon ymmärrettävyydestä ja löytää uusia keinoja tavoittaa myös ne asiakkaat, joiden elämänhallinnan taidot ovat heikot tai jotka eivät osaa tai pysty hakeutumaan itse sosiaalityön palveluihin. (StVM54/2014, 2–4.)

Toimeentulotuki toimi ennen uudistusta linkkinä muihin sosiaalipalveluihin ja uudessa tilanteessa edellytetään erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden etujen huomioimista ja tehokasta palveluohjausta (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 91). Kun asiakkaiden tuen tarpeet ovat moninaisia ja edellyttävät useita eri ammattilaiskontakteja, voi luottamuksen ja autetuksi tulemisen kokemus heikentyä. Tällöin asiakkaalle jää suuri vastuu oman etunsa suojelemissa. (Gräll ym. 2019, 10.) Toimeentulotukea sosiaalityöltä saaneet asiakkaat toivoivat, että heillä olisi uudistuksen jälkeenkin nimetty virkailija, johon saa helposti yhteyden silloin, kun on tuen ja avun tarvetta. Asiakkaat odottivat uudistuksen yhdenmukaistavan kohtelua ja toimeentulotukipäätösten ennustettavuutta. Toisaalta uhkaksi koettiin, että Kelan jäykäksi koetut toimintatavat ja läpinäkyvät prosessit saavat heidät tuntemaan itsensä aiempaakin enemmän kasvottoman järjestelmän kohteiksi. (Blomgren ym. 2016b, 7.)

Kelassa uudistukseen valmistauduttiin vuosien 2014 ja 2017 välillä toimineen Toimeentulotuki 2017 -hankkeen avulla. Hankkeen aikana muun muassa suunniteltiin ja toteutettiin etuuskäsittelyn ja asiakaspalvelun rekrytointeja, uusia ohjeistuksia ja koulutuksia sekä tietojärjestelmä- ja toimitilamuutoksia. Erityisesti toimeentulotukiasiakkaiden palvelemiseen ja mahdollisiin erityistarpeisiin liittyvä

valmistautuminen nähtiin keskeisenä jo suunnittelusta lähtien. Palveluohjauksen ja kuntien kanssa tehtävän yhteistyön tehostaminen nähtiin Kelassakin keskeisenä. (Kelan raportti 2017, 5–6.)

3.3 Toimeentulotukiuudistuksen vaikutukset asiakastyöhön

Kelan asiakkaiksi uudistuksen myötä siirtyneiden määrä on merkittävä, sillä vuonna 2016 perustoimeentulotukea maksettiin 237 000 kotitalouteen, kun taas vuonna 2017 vastaava luku nousi noin 277 000 ja vuonna 2018 luku oli jo noin 281 000. Noin 7,3 % koko väestöstä sai perustoimeentulotukea vuosina 2017–2018. Vuoden 2017 aikana Kelassa tehtiin 1 707 828 perustoimeentulotukipäätöstä, joista kielteisten päätösten osuus oli 22 %. (Korpela 2018; Kela 2019e.)

Vuoden 2018 Sosiaalibarometrin mukaan toimeentulotuen Kela-siirtoa oikeana ratkaisuna piti sosiaali- ja terveysalojen johtajista 79 %, sosiaalityöntekijöistä 60 %, Kelan toimihenkilöistä 75 % ja Kelan johtajista 92 %. Kela-siirron myönteisenä puolena nähtiin perustoimeentulotuen asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisääntyminen päätöksenteon yhtenäistymisen vuoksi. Sähköisen asioinnin lisääminen koettiin osaltaan vähentäneen toimeentulotuen mahdollista leimaavuutta sekä helpottaneen etuuden hakemista, jolloin kuntien sosiaalityöntekijöille vapautuu enemmän aikaa asiakkaisten kokonaisvaltaiseen palvelemiseen. (Näätänen & Londén 2018, 42–43.)

Toimeentulotuen vuoden 2018 kuntaselvitykseen vastanneista aikuissosiaalityön ammattilaisista 60 % kuitenkin näki asiakkaiden ohjaamisessa Kelasta sosiaalityöhön edelleen suuria puutteita ja reilu kolmannes koki, ettei asiakkaan asioissa oteta riittävän paljon yhteyttä sosiaalihuoltoon. Peräti 71 % päälliköistä koki, ettei sosiaalihuollon asiantuntemusta esimerkiksi asumiseen liittyvissä kysymyksissä tai palvelujen ulkopuolella olevien asiakkaiden kohdalla huomioida riittävästi Kelassa. (Blomgren & Saikkonen 2018, 2.) Kelasiirron vaikutuksista vanhuksiin, sairaisiin, vammaisiin, työttömiin, syrjäytyneisiin, asunnottomiin, elämänhallintaongelmaisiin ja muihin heikoimmassa asemassa oleviin ihmisiin oltiin huolissaan. Lisäksi avovastauksissa nousi esille huoli asiakkaista, joilla ei ole mahdollisuutta

käyttää sähköisiä välineitä. (Näätänen & Londén 2018, 53.) Suuri huoli on noussut myös nuorista toimeentulotuen saajista, joiden tavoittaminen on koettu haastavaksi (Raittila ym. 2018, 5).

Kivipellon, Tanhuan ja Jokelan (2019) mukaan uudistuksesta ovat hyötynneet omatoimiseen asiointiin pystyvät, sillä tulkinnat ja menettelyt ovat yhdenmukaisuneet ja etuuksien käsittely on nopeutunut. Sen sijaan etäällä palveluista asuvat ikääntyneet, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat sekä maahanmuuttajat kärsivät muun muassa siitä, että sähköisen asioinnin käyttäminen voi olla haastavaa, eikä Kelan palveluita ole tarjolla pienissä kunnissa. Eniten tukea tarvitsevien asiakkaiden on siis edelleen asioitava sekä sosiaalitoimessa että Kelassa. Sosiaalityöhön ei ole vapautunut merkittävää lisäresurssia uudistuksen myötä. Sosiaalityön tarpeessa olevista asiakkaista ilmoittaminen Kelasta sosiaalitoimeen on lisääntynyt kahdessa vuodessa. Vuonna 2018 ilmoituksia tehtiin jo lähes 67 000. (Eronen ym. 2019, 83–84.)

Sosiaalibarometrissa (2018) tuotiin esiin lisäkoulutuksen tarve sosiaalityöstä, jotta Kelassa tunnistettaisiin nykyistä paremmin sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat. Rohkeus ja yhteydenottokynnys ilmoittaa sosiaalityön tarpeesta kuntaan koettiin kelalaisten osalta liian korkeaksi. Kelan toimihenkilöistä ja sosiaali- ja terveysjohtajista yli puolet katsoi, että Kelassa sosiaalityön osaaminen ei ole riittävää. Sosiaalityöntekijöistä näin arvioi 71 %. Kelan johtajien vastaava prosentti on noin 32 %. (Näätänen & Londén 2018, 65–67.) Myös Kelan sisäisessä arvioinnissa todettiin, että vaikka toimeentulokisiirto on helpottanut ja yhdenmukaistanut asiointia, asiakkaiden sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisessa ja sosiaalihuollon kanssa tehtävän yhteistyön tehostamisessa on vielä kehitettävää. Sosiaalihuollon osaamista Kelassa nähtiin tarpeelliseksi edelleen vahvistaa. (Kela raportti 2017, 32–33.)

4 Henkilöstökoulutus osaamisen kehittäjänä

Työsopimuslaissa säädetään työnantajan velvollisuudesta huolehtia työntekijöidensä osaamisesta. Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava,

että työntekijä voi suoriutua työstään silloin, kun työympäristössä tai työtehtävissä tapahtuu muutoksia. Tämän veloitteen täyttäminen voi edellyttää normaalin työhön opastuksen ja perehdytyksen lisäksi varsinaisen koulutuksen tarjoamista esimerkiksi uuden työmenetelmän oppimiseksi. (Työsopimuslaki 55/2001.)

4.1 Työpaikalla oppiminen

Nykykäsitysten mukaan oppimisen katsotaan olevan yksilön tavoitteellista ja tietoista toimintaa, joka tapahtuu aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Tällöin oppimisen tavoitteena on asian ymmärtäminen, oman näkemyksen ja uuden tiedon luominen, sen sijaan että yritettäisiin painaa mieleen laajoja tietomääriä. Työssä oppimisella tarkoitetaan työhön kiinteästi liittyvää oppimista, kuten työharjoittelua, perehdyttämistä, henkilöstökoulutusta tai tiedostamatonta työn äärellä oppimista. (Salminen & Suhonen, 2008, 7–13.)

Työpaikalla oppiminen voi olla formaalia tai informaalia, jossa keskeistä on yksilön oppiminen, mutta yhä enenevässä määrin myös yhteisön oppiminen. Oppiminen on tehokkainta silloin, kun se tapahtuu ihmisen oman kokemisen ja kokeilemisen seurauksena. Ryhmäntasolla oppiminen pitää sisällään tasavertaisen työskentelyn ja itse kunkin asiantuntijuuden kunnioittamisen. (Salminen & Suhonen, 2008, 7–13.) Yksilöiden oppimisen lisäksi myös organisaation tulee oppia. Organisaation tieto on henkilöstön saatavilla olevaa puhuttua tai dokumentoitua tietoa, jota voidaan käyttää yhteisessä toiminnassa. Suurin osa tiedosta on kuitenkin työntekijöiden hiljaista kokemustietoa. Uuden tiedon luomisessa tuleekin ottaa huomioon myös työntekijöiden subjektiiviset näkemykset. (Kokko ym. 2000, 29.)

4.2 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Osaamisen kehittäminen tulee lähteä organisaation strategiasta ja toiminnan tavoitteista. Irrallisten koulutushankkeiden vaikutuksen jäävät yleensä vähäisiksi. Kehitystoimintaa suunniteltaessa tulee miettiä tarkkaan mitä osaamisen siirtäminen käytännön toimintaan edellyttää. Uuden oppimisessa on oleellista, että jokainen sitoutuu ja osallistuu omalta osaltaan kehittämiseen ja työntekijöillä tulee olla siihen halu ja mahdollisuuksia. (Kokko ym. 2000, 22–23.) Koulutuksen tuoman

osaamisen käyttöönotossa olennaisia tekijöitä ovat myös organisaation ja työympäristön tarjoama tuki, mahdollisuudet ja riittävä jatkoseuranta (Grossman & Salas 2011, 112).

Täydennyskoulutusta monipuolisesti toteuttavat organisaatiot pyrkivät vastaamaan ajankohtaisiin osaamisvaatimuksiin ja toimintaympäristön muutoksiin pitkäjänteisellä henkilöstökoulutuksella, jossa hyödynnetään erilaisia oppimisen menetelmiä, kuten verkko-oppiminen, ryhmätyöt ja mentorointi. Koulutuksessa on aina tärkeää tuntea kohderyhmän tarpeet ja nähdä, millaista osaamista organisaatiot kulloinkin tarvitsevat. Räättäloidyn täydennyskoulutuksen suurin etu työpaikoille on, että koulutuksessa voidaan keskittyä juuri sen aiheen tai haasteen käsittelyyn, joka sillä hetkellä kaipaa kehittämistä. (Salminen & Suhonen, 2008, 23–25).

Henkilöstökoulutuksen tavoitteet tulee määritellä konkreettisesti, koska niiden pohjalta voidaan myös arvioida koulutuksen onnistumista. Kouluttajan rooli on olla oppimisen ohjaaja ja päävastuu oppimisesta on opiskelijalla, joka tekee erilaisia esitehtäviä ennen koulutustapahtumaa. Koulutuksen tulee antaa apua tiedon soveltamiseen omassa työssä ja voi auttaa työntekijöitä oppimaan taitoja, tietoja ja valmiuksia, joita he tarvitsevat työssään nyt ja myös tulevaisuudessa. Tehokas koulutus koostuu useammasta lyhyestä koulutustilaisuudesta ja kehitymiselle tulee antaa riittävästi aikaa. (Kokko ym. 2000, 59.)

Stammenin ym. (2015, 2387–2396) mukaan lääkäreiden työssä tapahtuvaa täydennyskoulutusta tutkivassa meta-analyysissä nousi esiin kolme tekijää, jotka edistävät laadukkaiden käytänteiden siirtymistä työtapoihin. Ensimmäinen osatekijä on tietoisuuden lisääminen siitä, miten ammattilainen pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan asioihin. Toinen tekijä on reflektiivinen käytännön työ säännöllisen palautteen ja keskustelun tukemana. Kolmas ja tärkeimpänä pidetty osatekijä on työympäristön ja työtovereiden tuki, mitä korostavat tutkimuksessaan myös Grossman ja Salas (2011, 113).

5 Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve – valmennusohjelma

Kelan ja kuntien sosiaalityön yhteistyötä ja sitä parantavia työmenetelmiä on kehitetty osana vuodesta 2017 lähtien käynnissä ollutta PRO SOS -hanketta. Kehittämistyöhön on osallistunut PRO SOS -hankkeessa mukana olevien kuntien sosiaalityö, asiakkaita, Kela ja Kuntaliitto. Työssä on pyritty huomioimaan eri asiakasryhmät, erilaiset palvelukanavat ja alueelliset erot. (PRO SOS 2018.)

Yhtenä menetelmänä pilotoitiin keväällä 2018 käyttöön otettu Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelma, jolla pyritään valtakunnallisesti edistämään Kelan palveluasiantuntijoiden valmiuksia ja taitoja asiakkaiden kohtaamisessa ja palveluohjauksessa. Kelan sisäisen koulutussivuston (Sinetti) mukaan Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman tavoitteena on vahvistaa osaamista asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen tunnistamiseen sekä rohkaista ottamaan se puheeksi. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa ymmärrystä ennaltaehkäisevän tuen merkityksestä ja antaa entistä parempia valmiuksia tehdä yhteistyötä kunnan ja muiden toimijoiden kanssa. Ohjelma tukee asiakkaan kokonaisprosessin ymmärtämistä ja antaa lisäosaamista kunnan sosiaalitoimen ja Kelan väliseen yhteistyön edistämiseen. (Sinetti 2018.)

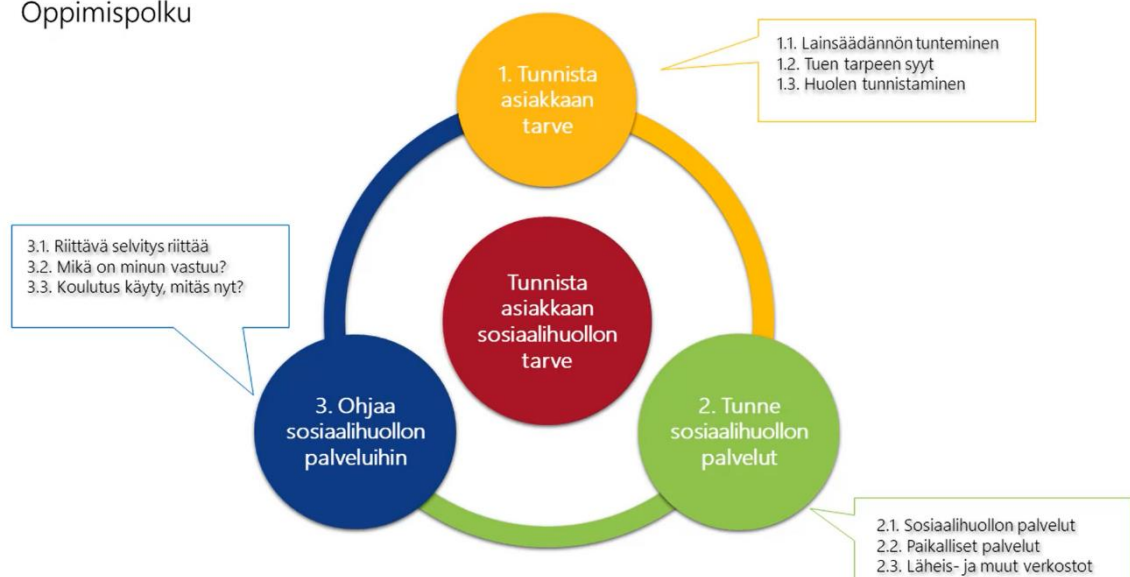
Valmennusohjelma on suunnattu Kelan palveluasiantuntijoille. Koulutusmateriaali on palveluasiantuntijoiden ja muun Kelan henkilöstön saatavilla Kelan intrassa Sinetissä. Valmennusohjelman kehittämistyöstä ja sisällöstä on julkisesti jaettu myös esittelyvideo (Kelakanava 18.1.2019).

Valmennusohjelma sisältää kolme moduulia, joista jokainen jakautuu kolmeen pienempään osioon. Kuvassa 2 on kuvattuna valmennusohjelman oppimispolku ja moduulien pääsisällöt. Ensimmäinen moduuli on ”Tunnista asiakkaan tarve”. Moduulin tavoitteena on vahvistaa osaamista asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamisessa. Tavoitteena on myös tukea osaamista antaa asiakkaalle kattavampaa palveluohjausta sekä vahvistaa ymmärrystä varhaisen tuen merkityksestä asiakkaalle. (Sinetti 2018.)

Toinen moduuli on “Tunne sosiaalihuollon palvelut”. Moduulin tavoitteena on oppia ymmärtämään, mitä asiakkaan tarpeita varten palvelut ovat olemassa, mitä palveluja on tarjolla ja kuka niitä järjestää. Tavoitteena on myös oppia hahmottamaan asiakkaan lähiverkostojen merkitys sekä hakemaan tietoa paikallisista palveluista ja kolmannen sektorin toimijoista. (Sinetti 2018.)

Kolmantena moduulina on “Ohjaa sosiaalihuollon palveluihin”. Moduulin tavoitteena on oppia tunnistamaan tuen tarpeen eri tasot, joita ovat neuvonta ja ohjaus, sosiaalihuollon ilmoituksen tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa sekä asiakaspalvelun toteuttaminen yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Tavoitteena on myös oppia arvioimaan, milloin asiakas voisi hyötyä sosiaalihuollon arvioinnista ja palveluista sekä oppia ymmärtämään tiedon välityksen merkitys asiakkaan parhaaksi. (Sinetti 2018.)

Oppimispolku



Kuva 2. Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman oppimispolku (Sinetti 2018)

Oppiminen tapahtuu siten, että tehdään sähköisessä muodossa olevia ennakkotehtäviä ja täytetään oppimispäiväkirjaa, katsotaan koulutusvideoita ja käydään parikeskustelua. Lisäksi aiheesta ja opitusta keskustellaan yhdessä tiimitunneilla. Tärkeää on ottaa huomioon ne asiat, mitä juuri itsellä on kehitettävää ja viedä niitä eteenpäin. Jokainen voi rakentaa itselle sopivan oppimispolun ja käyttää aikaa omiin oppimistarpeisiin sekä omien ajatusten, tunteiden ja tekemisen reflek-

tointiin. Ensimmäiseen moduulin opiskeluun on varattu aikaa noin 5 tuntia, toiseen moduuliin noin 4,5 tuntia ja viimeiseen moduuliin noin 5 tuntia. (Sinetti 2018.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kelan palveluasiantuntijoille suunnatun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman antamaa tukea päivittäisessä asiakaspalvelussa. Lisäksi tarkoituksena oli laatia tulosten pohjalta yhdessä valmennusohjelman suunnittelijoiden kanssa kehitysehdotuksia valmennusohjelmaan. Tavoitteena oli saatujen tulosten hyödyntäminen koulutuksen kehittämisessä ja sen myötä Kelan ja sosiaalityön yhteistoiminnassa.

Kehittämistehtävät:

1. Selvittää, mitä valmiuksia valmennusohjelma on tuonut sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisessa ja asiakkaan ohjaamisessa sosiaalihuollon palveluihin.
2. Selvittää, mikä valmennusohjelmassa oli onnistunutta ja miten sitä tulisi kehittää palveluasiantuntijoiden näkökulmasta.
3. Laatia työryhmän kanssa valmennusohjelman jatkokehittämisideoita.

Kehittämistyöllä tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on tutkimuksen avulla aikaansaada uusia tai parantaa olemassa olevia järjestelmiä, tuotteita tai palveluita. Tutkiva kehittäminen kytkeytyy subjektiiviseen tai yleiseen tapaan tarkastella ja toimia. Toisaalta se voidaan ymmärtää työskentelytavaksi, jossa tutkimuksella ja tutkimustiedon tavoittelulla on kehittämisessä tärkeä merkitys. Tutkiva kehittäminen sisältää myös ajatuksen kehittämistoiminnan tutkivasta ja kriittisestä arvioinnista. (Heikkilä ym. 2008, 22–23.) Toikko ja Rantanen (2009) määrittelevät tutkimuksellisen kehittämistoiminnan sisältävän kehittämisprosessin, toimijoiden osallistumisen ja tiedon tuottamisen näkökulmat. Kehittämistoiminnalle tulee aina määritellä selkeä tavoite ja kohde. (Toikko & Rantanen, 2009, 9–10, 16.)

Opinnäytetyön ensimmäisen kehittämistehtävän avulla selvitettiin, minkälaisia valmiuksia valmennusohjelmalla on saatu asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarpeen

tunnistamisessa ja onko valmennusohjelman kautta saatu lisää osaamista sosiaalipalveluista ja niitä koskevasta lainsäädännöstä. Lisäksi selvitettiin, miten valmennusohjelma on lisännyt rohkeutta ottaa mahdollinen sosiaalihuollon tuen tarve puheeksi asiakkaan kanssa. Toisen kehittämistehtävän tarkoituksena oli selvittää, miten valmennusohjelman sisältö, toteutustapa ja rakenne on koettu ajankäytöllisesti ja mielekkyydeltään. Kolmannen kehittämistehtävän tarkoituksena oli esittää kyselyn tulokset kootulle työryhmälle ja laatia osallistavalla menetelmällä konkreettisia ideoita valmennusohjelman jatkokehittämistä varten.

7 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyönprosessi noudatti pääpiirteittäin suunnitelmavaiheessa tehtyä aikataulua (Kuva 3). Opinnäytetyön toteutus eteni tiedonkeruun suunnittelemisen ja toteuttamisen, aineiston analysoimisen sekä toiminnallisen kehittämistapaamisen kautta arviointi- ja raportointivaiheeseen. Aineistonhakua tehtiin läpi opinnäytetyöprosessin, mutta muutoin toteutus eteni lineaarisesti vaihe kerrallaan.



Kuva 3. Kehittämistyön aikataulu

Kanasen (2015, 15) mukaan kehittämistutkimus on monimenetelmäinen tutkimusote, jossa yhdistyvät tarpeen mukaan kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset menetelmät. Kun tutkimuksessa käytetään erilaisia lähestymistapoja esimerkiksi tutkijoiden, menetelmien, analyysimetodien tai teorioiden osalta, puhutaan triangu-

laatiosta (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 75). Opinnäytetyössä kerätyn aineiston analyysissä yhdisteltiin määrällistä ja laadullista menetelmää, minkä lisäksi opinnäytetyö sisälsi toiminnallisen menetelmäosuuden.

Triangulaation etuina pidetään muun muassa aineiston syventymistä ja täydentymistä, validioitumista sekä kokonais kuvan vahvistumista tutkittavasta ilmiöstä. Haasteita triangulaatiossa voivat aiheuttaa esimerkiksi eri lähestymistapojen sekä numeeristen ja sanallisten tulosten yhdistäminen, resurssikysymykset ja tutkimuksen toistamismahdollisuudet. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 78.)

7.1 Tiedonkeruun toteuttaminen

Opinnäytetyön tiedonkeruuvälineenä käytettiin sähköpostilinkkinä toimitettua internetkyselyä (Liite 1), koska sen avulla saatiin helposti tavoitettua Kelan palveluasiantuntijat ja mahdollisimman kattavasti aineistoa. Heikkilän (2014, 66) mukaan internetkysely mahdollistaa nopean tiedonkeruun ja soveltuu käytettäväksi silloin, kun edustavan otoksen saaminen on mahdollista. Sähköisen kyselyn haasteena on Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen (2013, 120–121) mukaan lomakkeen pituus ja vastaajien kiire, jolloin vastaaminen voi keskeytyä. Nämä seikat tuli huomioida myös tämän opinnäytetyön kyselyn laatimisessa ja teknisessä toteuttamisessa.

Tiedonkeruun otanta kattoi kaikki Manner-Suomen Kelan toimistoissa ja yhteyskeskuksessa työskentelevät Kelan palveluasiantuntijat, eli yhteensä 1099 työntekijää. Yhteyskeskuksen puhelintyössä on yhteensä 406 palveluasiantuntijaa. Nämä luvut sisältävät kaikki palveluasiantuntija nimikkeellä toimivat, myös määräaikaiset ja osa-aikaiset työntekijät.

Kyselylomake sisälsi sekä avoimia, että suljettuja kysymyksiä. Taustamuuttajat (riippumattomat muuttajat) olivat työsuhteen pituus, koulutustausta ja asiakaspalveluyksikkö, jossa työskentelee. Taustakysymyksissä oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Taustamuuttujilla pyrittiin saamaan tietoa työkokemuksen ja koulutustaustan vaikutuksesta kysyttäviin asioihin sekä asiakaspalveluyksien väli-

sistä eroista. Asiakaspalveluyksiköiden osalta kiinnosti erityisesti yhteyskeskuk-
sen puhelintyötä tekevien ja toimistolla kasvokkaista asiakastyötä tekevien ryh-
mien vertailu.

Suljetut monivalintakysymykset jaoteltiin valmennusohjelman sisältöä ja toteu-
tustapaa selvittäviin osioihin. Väittämämuodossa esitettyjen kysymysten avulla
haluttiin selvittää, mitä hyötyä palveluasiantuntijat kokivat saaneensa käytännön
työhön ja mitä mieltä he olivat valmennusohjelmaan sisältyneistä tehtävistä, vi-
deoista, ryhmäkeskusteluista ja muista oppimisen tavoista. Monivalintakysymyk-
sissä käytettiin Likertin neliportaista asenneasteikkoa. Heikkilän (2014, 51) mu-
kaan Likertin asteikko on mielipideväittämissä käytetty, yleensä neljä tai viisipor-
tainen järjestysasteikon tasoinen asteikko, jossa yleiset ääripäät ovat täysin eri
mieltä ja täysin samaa mieltä.

Kyselyssä haluttiin myös antaa palveluasiantuntijoille mahdollisuus esittää va-
paamuotoisesti mielipiteitään ja kokemuksiaan valmennusohjelman suorittami-
sesta. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään vastaajien kokemia hyötyjä ja
parannusehdotuksia liittyen valmennusohjelman sisältöön ja toteutustapaan.
Heikkilän (2014, 47–48) mukaan myös kyselytutkimuksissa on usein mukana joi-
takain avoimia kysymyksiä. Niiden käyttö on tarkoituksenmukaista silloin, kun vaih-
toehtoja ei voida tarkkaan tietää etukäteen. Avointen kysymysten avulla voidaan
saada uusia näkökantoja ja varteenotettavia parannusehdotuksia. (Heikkilä
2014, 47–48.)

Tutkimusluvut ja kyselypohjana käytettävä Questback Essentials -ohjelmisto ha-
ettiin Kelan tutkimusyksikön kautta. Kelan tutkimusyksikölle toimitettiin kyselylo-
make saatekirjeineen word-tiedostona, jakelu- ja raportointisuunnitelma sekä ai-
kataulu. Tutkimusyksikössä kysymykset vietiin Questback Essentials kyselypoh-
jalle. Saatekirjeessä (Liite 2) pyydettiin vastaamaan kyselyyn vain siinä tapauk-
sessa, että on suorittanut valmennusohjelman.

Kyselylomake esiteltiin ennen varsinaisen kyselyn toteutusta. Heikkilän (2014,
58) mukaan testiryhmän kooksi riittää 5–10 henkilöä, kunhan he pyrkivät aktiivi-
sesti arvioimaan ja ottamaan kantaa kysymysten ja ohjeiden selkeyteen, yksise-
litteisyyteen ja toimivuuteen. Esitestaajien tulisi pystyä antamaan perusteltuja

kommentteja lomakkeesta, joten heidät kannattaa valita harkiten (Vilkkä 2015, 108).

Opinnäytetyön kyselylomakkeen esitestaajiksi pyydettiin kuusi perustoimeentulotuen ratkaisuasiantuntijaa sekä kaksi palveluasiantuntijana aikaisemmin toiminutta Kelan työntekijää. Lisäksi esitestaajana toimi yksi asiakaspalvelun ryhmäpäällikkö. Esitestaajilla on kokemusta opinnäytetyön aihealueesta ja siinä käsiteltävästä asiakaskunnasta. Esitestaajilta saatiin kattavasti kirjallista palautetta, joka otettiin huomioon muun muassa kyselylomakkeen sanamuotojen, kysymysten asettelun ja järjestyksen viimeistelemisessä.

Itse kyselylomake saatekirjeineen lähetettiin Kelan tutkimusyksikön kautta palveluasiantuntijoille sähköpostitse syyskuun 2019 alussa. Kyselylomakkeen vastausaika oli yksi kalenterikuukausi. Puolessa välissä vastausaikaa sekä muutama päivä ennen vastausajan päättymistä lähetettiin muistutus kyselyyn vastaamisesta.

7.2 Kyselyaineiston analysointi

Vastausajan päätyttyä Kelan tutkimusyksiköltä saatiin kyselyn muuttujat ja saadut arvot Excel-taulukkona. Vastauksia saatiin yhteensä 204 kappaletta, joista viidessä ei annettu lupaa käyttää vastauksia opinnäytetyössä. Vastaajista 71 ei ollut suorittanut valmennusohjelmaa ja yksi vastaajista vastasi vain kahteen ensimmäiseen kysymykseen, joten lopullinen hyödynnettävissä olevien vastausten määrä oli 127. Suljettujen väittämien vastaukset analysoitiin SPSS-ohjelman avulla ja avoimien kysymysten vastausten kohdalla hyödynnettiin laadullista luokittelua sekä teemoittelua.

Määrällinen analyysi

Taustamuuttujien (koulutustausta, työsuhteen pituus, asiakaspalveluyksikkö) osalta kuvattiin vastausten määriä ja prosenttiosuuksia frekvenssijakauman avulla. Heikkilän (2014) mukaan frekvenssitaulukko ilmoittaa vastaajien määrän sekä lisäksi kolmenlaiset prosenttiluvut. Frekvenssijakauman lisäksi voidaan valita lisätoiminnoista, joista saadaan esimerkiksi laskettavat tunnusluvut sekä pyl-

väskuvioita, piirakoita tai histogrammeja. (Heikkilä 2014, 142.) Riippuvien muuttujien, eli valmennusohjelman sisältöä ja toteutustapaa koskevien väittämien osalta frekvenssijakautumaan laskettiin myös keskiarvot.

Kahden muuttujan välistä yhteyttä tarkastellessa on ensin varmistettava, että muuttujien välisen yhteyden selvittäminen on mielekästä ja että käytetyn menetelmän edellytykset ovat voimassa (Heikkilä 2014, 190). Taustamuuttujien ja valmennusohjelman sisältöä sekä toteutusta koskevien vastausten välistä tilastollista merkitsevyyttä selvitettiin Kruskal-Wallis testin avulla. Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen (2013, 146) mukaan Kruskal-Wallis testiä voidaan käyttää kahden riippumattoman ryhmän vertailuun silloin, kun muuttuja ei noudata normaali-jakaumaa ja riippumaton (selittävä) muuttuja on useampi kuin kaksiluokkainen. Testaustapa valittiin, koska kyselyssä käytettiin säännönmukaisesti järjestystason asteikkoa, saatu aineisto jäi verrattain pieneksi, eikä se noudattanut normaali-jakaumaa. Muille testaustavoille ei siten ollut perusteltua tarvetta.

Laadullinen analyysi

Avoimia kysymyksiä oli neljä ja ne muodostivat teemat, joiden pohjalta aineistoa lähdettiin analysoimaan laadullisen luokittelun ja teemoittelun avulla. Analyysitapa valittiin, sillä aineiston avulla haluttiin saada selville, miten valmennusohjelman eri asiasisällöt ja oppimisen tavat (toteutus) oli koettu ja minkälaisia parannusehdotuksia palveluasiantuntijoilla on eri osioihin. Kanasen (2017) mukaan luokittelulla tarkoitetaan samaa tarkoittavien asioiden tai käsitteiden yhdistämistä, eli käytännössä yhdistävien tekijöiden löytämistä saadusta aineistosta. Luokittelua edeltää avointen vastausten pelkistäminen eli tiivistäminen. Yhtä oikeaa pelkistämistapaa ei Kanasen mukaan ole, vaan olennaista on tiivistää vastauksista tutkimuksen, tässä tapauksessa opinnäytetyön, kehittämistehtävien kannalta tärkeät asiakokonaisuudet. (Kananen 2017, 136–139, 146–147.)

Teemoittelu on käytännöltään luokittelun kaltaista, mutta siinä painottuu eri vastausten lukumääriä enemmän se, mitä kustakin vastauksesta on sanottu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Ensin kuhunkin kysymykseen saadut vastaukset pelkistettiin, jonka jälkeen ne ryhmiteltiin alaluokkiin, joita yhdistelemällä saatiin kullekin

teemalle yläluokat. Saadut yläluokat muodostivat vastaukset opinnäytetyön toiseen kehittämistehtävään.

7.3 Kehittämistapaaminen aivoriihimenetelmällä

Toikon ja Rantasen (2009, 102–103) mukaan erityisesti työyhteisöjen ja organisaatioiden kehittämisessä on hyödyllistä käyttää erilaisia keskustelua virittäviä tekniikoita. Opinnäytetyön kolmannen kehittämistehtävän menetelmänä käytettiin aivorihtä. Salosen ym. (2017) mukaan aivorihtä käytetään yhtenä luovan ongelmanratkaisun menetelmänä. Sen tavoitteena on kehittää paljon ideoita turvalisessa ympäristössä niin, että jokainen ryhmän jäsen voi osallistua. Tarkoituksena on tuottaa paljon ideoita, koska mitä enemmän ideoita on, sitä suuremmalla todennäköisyydellä löydetään hyviä ja toteutettavissa olevia ideoita. Menetelmän parhaana puolena on ideoiden paljous ja se, että erilaisista ideoista opitaan uusia tapoja lähestyä käsittelyssä olevaa asiaa. Paras ryhmä koko aivorihtien toteuttamiseen on 5–11 henkilöä. Ideat voivat olla myös lennokkaita ja lopuksi ideoita tarkastellaan arvioiden ja pyritään löytämään parhaat ideat toteutettaviksi. (Salonen ym. 2017, 83.)

Kyselyn analysoinnin jälkeen järjestettiin yhteinen kehittämistapaaminen Kelalla työskentelevistä asiantuntijoista, esimiehistä ja valmennusohjelman suunnittelijoista kootun tiimin kanssa. Tapaaminen sovittiin pidettäväksi 17.12.2019 ja sen kestoksi oli määritelty enintään kaksi tuntia. Tiimin alustavaksi kooksi suunniteltiin noin 10 henkilöä ja suunnitellun kokoinen ryhmä saatiin koottua kahden Kelan yhteyshenkilön avulla. Tapaamiseen oli tarkoitus pyytää osallistujiksi myös valmennusohjelman suorittaneita palveluasiantuntijoita, mutta se ei käytännön haasteiden vuoksi toteutunut. Koska tiimiin pyydettyvät henkilöt ovat maantieteellisesti etäällä toisistaan, oli tarkoituksenmukaisinta järjestää tapaaminen etäyhteydellä Lync-palaverikutsun avulla (Liite 3).

Toikko ja Rantanen (2009) jaottelevat kehittämistoimintaan osallistumisen kahteen ymmärrystapaan. Käytännöllinen osallistuminen etenee yleensä pienen ydinryhmän avulla ja osallistujiksi valitaan ne, jotka voivat edesauttaa kehittämistä. Laajempaa muutosta tavoitteleva ja osallistujia voimaannuttamaan pyrkivä

kehittäminen on yleensä vuorovaikutukseltaan syvällisempää. (Toikko & Rantanen 2009, 98–99.) Opinnäytetyön kehittämistapaaminen toteutettiin tämän jaottelun mukaan käytännöllisen osallistumisen näkökulmasta, sillä kehittämistapaamisen ydinryhmäksi oli ajateltu valmennusohjelman arvioimisesta ja jatkokehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä.

Kehittämistapaamiseen osallistuville lähetettiin sähköpostitse kooste kyselyn tuloksista noin viikkoa ennen tapaamista. Tapaamisen alussa käytiin lyhyt esittelykierros, jonka jälkeen esiteltiin tiivistetysti opinnäytetyön kehittämistehtävät, tarkoitus ja tavoite sekä visuaalinen koonti kyselyn keskeisistä tuloksista (Liite 7). Tapaaminen pyrittiin pitämään vapaamuotoisena ja osallistujilla oli mahdollisuus pyytää puheenvuoroa tai kirjoittaa ajatuksiaan yhteiselle Lync-alustalle koko tapaamisen ajan.

Opinnäytetyön yhteenveto-osuuden jälkeen osallistujille tarjottiin aivoriihimenettelmää hyödyntäen mahdollisuus yhteiseen keskusteluun ja ideoimiseen, jonka sisältö kirjattiin Lync-alustan muistioon. Tavoitteena oli saada kirjallinen yhteenveto konkreettisista kehittämisideoista, joilla valmennusohjelmaa ja palveluasiantuntijoiden ammattitaitoa sosiaalihuollon tarpeen tunnistamisessa voidaan jatkossa kehittää. Tapaamisen jälkeen aivoriihen yhteenveto kirjattiin puhtaaksi ja lähetettiin sähköpostitse kaikille osallistujille. Lisäksi sovittiin, että kooste sekä kyselyn tuloksista että kehittämistapaamisesta (Liite 8) lähetetään tiedoksi myös Kelan asiakkuusyksikköjen johtoryhmille.

8 Tulokset

Vastauksia saatiin yhteensä 204, joista 77 jouduttiin poistamaan, koska 5 vastaajaa ei antanut lupaa käyttää vastauksia opinnäytetyössä, 71 vastaajaa ei ollut käynyt valmennusohjelmaa ja yksi henkilö vastasi vain kahteen ensimmäiseen kyselylomakkeen kysymykseen. Saatekirjeessä pyydettiin vastaamaan kyselyyn vain siinä tapauksessa, mikäli on suorittanut kyseisen valmennusohjelman.

Taulukossa 1 on esitetty vastaajien taustatiedot. Suurin osa vastaajista, noin 51 prosenttia oli työskennellyt Kelassa 1-5 vuotta. Samoin suurin osa, noin 60 pro-

senttia vastaajista oli suorittanut jonkun muun, kuin sosiaali- ja terveysalan tutkinnon. Noin 34 prosenttia vastaajista oli sosiaali- ja terveysalan koulutuksen käyneitä. Vastaajista noin 62 prosenttia ilmoitti ylimmäksi tutkinnokseen alemman korkeakoulututkinnon. Lukion ylimmäksi tutkinnokseen ilmoitti 5,5 prosenttia vastaajista ja ylemmän korkeakoulututkinnon 7,9 prosenttia.

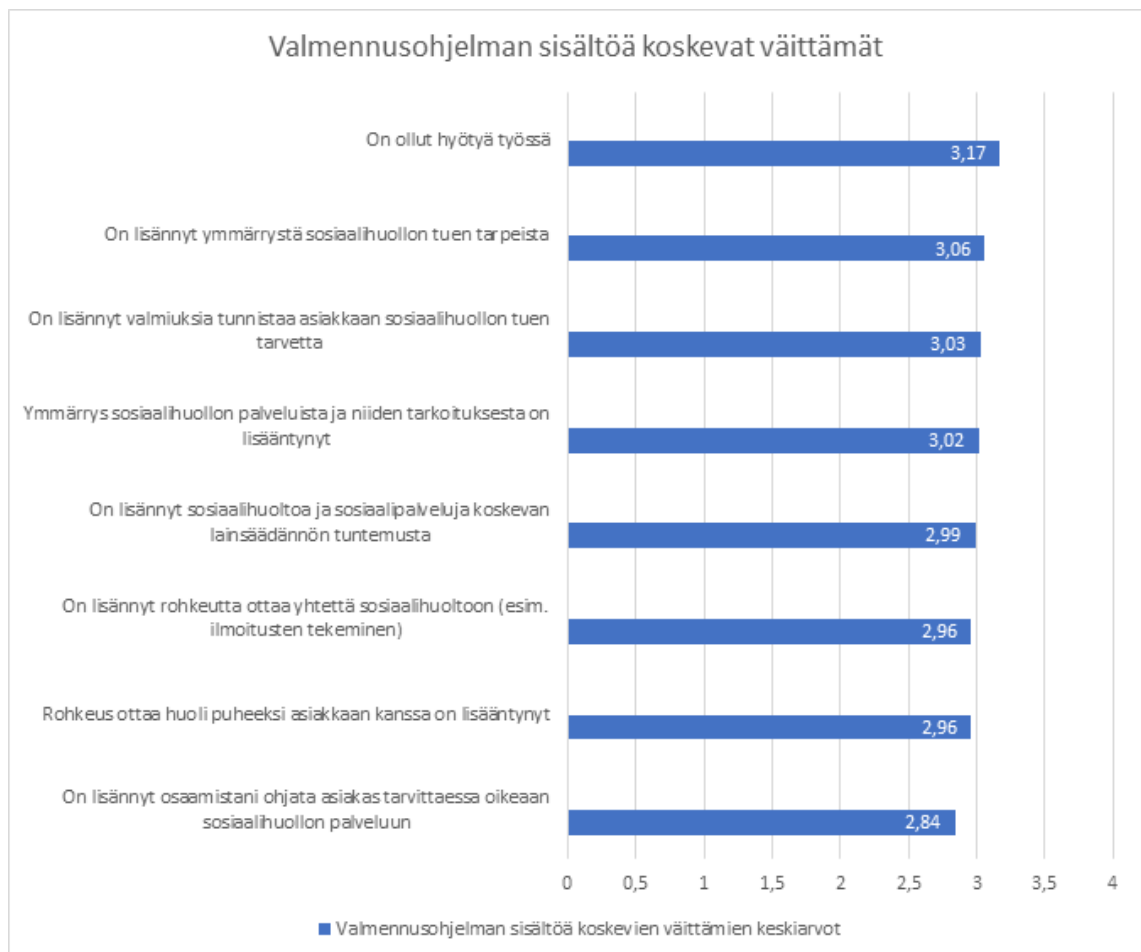
	Lukumäärä (n)	Osuus kaikista vastaajista (%)	Yhteensä
Työsuhteen pituus Kelassa			
Alle vuosi	12	9,4 %	127
1-5 vuotta	65	51,2 %	
6 vuotta tai enemmän	49	38,6 %	
Ei vastannut	1	0,8 %	
Asiakaspalveluyksikkö, jossa työskentelee			
Eteläinen	12	9,4 %	127
Pääkaupunkiseutu	12	9,4 %	
Itäinen	28	22 %	
Läntinen	9	7,1 %	
Pohjoinen	29	22,8 %	
Keski-Suomi	6	4,7 %	
Yhteyskeskus	29	22,8 %	
Ei vastannut	2	1,6 %	
Koulutustausta			
Sosiaali- ja terveysala	44	33,9 %	127
Muu ala	77	60,6 %	
Molemmat	7	5,5 %	
Ylin tutkinto			
Ammatillinen tutkinto	31	24,4 %	127
Lukio	7	5,5 %	
Alempi korkeakoulututkinto	79	62,2 %	
Ylempi korkeakoulututkinto	10	7,9 %	

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot

8.1 Määrälliset tulokset

Kyselyn avulla haluttiin selvittää, minkälaista hyötyä valmennusohjelma on tuonut palveluasiantuntijan työhön. Kysymykset jakautuivat valmennusohjelman sisältöä ja toteutustapaa koskeviin väittämiin. Vastausvaihtoehdot olivat kunkin kysymyksen kohdalla seuraavat: täysin eri mieltä (1), jokseenkin eri mieltä (2), jokseenkin samaa mieltä (3), täysin samaa mieltä (4).

Valmennusohjelman sisältöön liittyvillä kysymyksillä haluttiin selvittää, koettiin ko valmennusohjelmasta olevan hyötyä käytännön työssä sekä mitä hyötyä se on erityisesti antanut. Valmennusohjelman sisältöön liittyvistä kysymyksistä suurimman keskiarvon 3,17 sai ”valmennusohjelmasta on ollut hyötyä työssä”. Pienimmän keskiarvon 2,84 sai ”valmennusohjelma on lisännyt osaamista ohjata asiakas tarvittaessa oikeaan sosiaalihuollon palveluun”. (Taulukko 2).



Taulukko 2. Valmennusohjelman sisältöä koskevat väittämät

Valmennusohjelman toteutustapaa koskevilla kysymyksillä haluttiin selvittää, koettiin oppimistavat hyödyllisinä ja oliko toteutukseen varattu riittävästi työaika. Valmennusohjelman toteutustapaa koskevista kysymyksistä suurimman keskiarvon 3,06 sai ”videoiden katsominen oli hyödyllistä”. Pienimmän keskiarvon sai ”oppimispäiväkirjan kirjoittamiseen oli riittävästi työaika”. (Taulukko 3).



Taulukko 3. Valmennusohjelman toteutustapaa koskevat väittämät

Kruskal-Wallis -testillä haluttiin selvittää vastaajien koulutustaustan ja valmennusohjelman sisältöä koskevien väitteiden välistä tilastollista merkitsevyyttä. Taulukossa 4 on esitetty ne väittämät, joilla oli koulutustaustan kanssa tilastollista merkitsevyyttä. Tilastollisesti merkitsevien väittämien kohdalla ylin keskiarvo oli muu ala vastanneilla. Sen sijaan sosiaali- ja terveysalan käyneiden sekä ”molemmat” vastanneiden kohdalla väittämien keskiarvot olivat pienempiä. (Taulukko 4.)

		On lisännyt sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluja koskevan lainsäädännön tuntemusta	On lisännyt ymmärrystä sosiaalihuollon tuen tarpeista	Rohkeus ottaa huoli puheeksi asiakkaan kanssa on lisääntynyt	Ymmärrys sosiaalihuollon palveluista ja niiden tarkoituksesta on lisääntynyt
Koulutustausta	Sig	0,003	0,041	0,035	0,012
Sosiaali- ja terveysala	Keskiarvo	2,74	2,84	2,71	2,79
	Lukumäärä	43	43	41	43
Muu ala	Keskiarvo	3,16	3,19	3,1	3,17
	Lukumäärä	77	77	77	77
Molemmat	Keskiarvo	2,71	2,86	2,86	2,86
	Lukumäärä	7	7	7	7
Yhteensä	Keskiarvo	2,99	3,06	2,96	3,02
	Lukumäärä	127	127	125	127

Taulukko 4. Koulutustausta ja sisältöä koskevat väittämät

Verratessa ylintä tutkintoa ja valmennusohjelman sisältöä koskevia kysymyksiä, tilastollista merkitsevyyttä löytyi viiden väittämän kohdalla, jotka on esitetty taulukossa 5. Vertaillen tilastollisesti merkitsevien väittämien ja tutkintotasojen välisiä keskiarvoja, ylin keskiarvo oli ylemmän korkeakoulututkinnon omaavilla ja toiseksi ylin keskiarvo ammatillisin tutkinnon suorittaneilla. Pienimmät keskiarvot olivat lukiokoulutuksen sekä alemman korkeakoulututkinnon suorittaneilla. Alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita oli määrällisesti selvästi eniten. Sen sijaan ylimmäksi tutkinnokseen lukion ilmoitti vain 7 vastanneista. (Taulukko 5.)

		On lisännyt sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluja koskevan lainsäädännön tuntemusta	On lisännyt ymmärrystä sosiaalihuollon tuen tarpeista	Rohkeus ottaa huoli puheeksi asiakkaan kanssa on lisääntynyt	Ymmärrys sosiaalihuollon palveluista ja niiden tarkoituksesta on lisääntynyt	On lisännyt osaamista ohjata asiakas tarvittaessa oikeaan sosiaalihuollon palveluun
Ylin tutkinto	Sig	0,023	0,023	0,009	0,014	0,008
Ammatillinen tutkinto	Keskiarvo	3,19	3,32	3,26	3,26	3,13
	Vastanneita	31	31	31	31	31
Lukio	Keskiarvo	2,86	2,86	2,71	3	2,71
	Vastanneita	7	7	7	7	7
Alempi korkea-koulututkinto	Keskiarvo	2,87	2,94	2,81	2,89	2,68
	Vastanneita	79	79	78	79	79
Ylempi korkea-koulututkinto	Keskiarvo	3,4	3,3	3,44	3,4	3,3
	Vastanneita	10	10	9	10	10
Kaikki	Keskiarvo	2,99	3,06	2,96	3,02	2,84
	Vastanneita	127	127	125	127	127

Taulukko 5. Ylin tutkinto ja sisältöä koskevat väittämät

Verratessa työsuhteen pituutta ja vastauksia valmennusohjelman sisällöstä, tilastollista merkitsevyyttä löytyi kaikkien muiden, paitsi valmennusohjelmasta on ollut hyötyä työssäni -väittämän kohdalla. Vertaillen työsuhteen pituuksien ja valmennusohjelman sisältöä koskevien kysymysten keskiarvoja, tilastollisesti merkitsevien kysymysten osalta ylin keskiarvo oli alle vuoden Kelassa työskennelleillä ja alin keskiarvo 1-5 vuotta Kelassa työskennelleillä. (Taulukko 6)

		On lisännyt sosiaali-huoltoa ja sosiaalipalveluja koskevan lain-säädännön tuntemusta	On lisännyt ymmärrystä sosiaali-huollon tuen tarpeista	Rohkeus ottaa huoli puheeksi asiakkaan kanssa on lisääntynyt	Ymmärrys sosiaali-huollon palveluista ja niiden tarkoituksesta on lisääntynyt	On lisännyt valmiuksia tunnistaa asiakkaan sosiaali-huollon tuen tarvetta	On lisännyt osaamista ohjata asiakas tarvittaessa oikeaan sosiaali-huollon palveluun	On lisännyt rohkeutta ottaa yhteyttä sosiaali-huoltoon (esim. ilmoitusten tekeminen)
Työsuhteen pituus	Sig	0,008	0,003	0,034	0,003	0,034	0,031	0,002
Alle vuosi	Keskiarvo	3,33	3,58	3,25	3,42	3,42	3,25	3,67
	Vastanneita	12	12	12	12	12	12	12
1-5 vuotta	Keskiarvo	2,83	2,89	2,79	2,85	2,91	2,69	2,83
	Vastanneita	65	65	63	65	65	65	65
6 vuotta tai enemmän	Keskiarvo	3,14	3,16	3,12	3,18	3,12	2,96	2,98
	Vastanneita	49	49	49	49	49	49	49
Kaikki	Keskiarvo	3,00	3,06	2,97	3,03	3,04	2,85	2,97
	Vastanneita	126	126	124	126	126	126	126

Taulukko 6. Työsuhteen pituus ja sisältöä koskevat väittämät

Vertaillen Kruskal Wallis -testillä valmennusohjelman toteutustapaa koskevia väittämiä ja koulutustaustaa, ei löytynyt tilastollista merkitsevyyttä. Tilastollista merkitsevyyttä ei löytynyt myöskään verratessa valmennusohjelman toteutustapaa tai sisältöä koskevia väittämiä asiakaspalveluysikköön, jossa vastaaja on töissä.

8.2 Laadulliset tulokset

Toteutetussa kyselyssä oli neljä avointa kysymystä, joilla haluttiin saada tarkempaa tietoa valmennusohjelman hyödyistä sekä kehityskohteista. Vastaukset analysoitiin laadullisen sisällön analyysin periaatteita noudattaen. Vastaukset pelkistettiin ja luokiteltiin alaluokkiin, joista samankaltaiset yhdistettiin yläluokiksi.

Mitä hyötyä valmennusohjelma on tuonut käytännön työhön

Ensimmäisellä avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä hyötyä valmennusohjelman sisältö on tuonut palveluasiantuntijan käytännön työhön. Vastauksia saatiin 65 kappaletta. Yhtenä luokkana vastauksista nousi jo olemassa olevan tiedon vahvistuminen. Useampi vastaajista kertoi valmennusohjelman tuovan vahvistusta ja kertausta jo aiempaan sosiaalialan koulutuksen tai työkokemuksen kautta hankittuun osaamiseen. Toisaalta ne vastaajat, joilla ei ole aiempaa sosiaalialan osaamista kokivat valmennusohjelman lisänneen tietoa ja osaamista sosiaalihuollosta. Valmennusohjelman koettiin yleisesti lisänneen tietoa sosiaalihuollon palveluista, lainsäädännöstä ja paikallisista palveluista.

”Koska minulla ei ole sosiaalialan taustaa, niin valmennusohjelma auttoi ymmärtämään paremmin mistä sosiaalihuollon tarpeessa on edes kyse.”

Valmennusohjelma on lisännyt valmiuksia tunnistaa asiakkaiden sosiaalihuollon tuen tarpeita ja tuonut osaamista asiakkaiden ohjaamiseen oikeaan sosiaalihuollon palveluun.

”Laajentanut kuvaa siitä, mitkä kaikki asiat antavat merkkiä siitä, että asiakkaalla ongelmia, joihin olisi hyvä puuttua.”

”Käytännössä olen rohkeammin tehnyt sosiaalityöntarpeen ilmoituksia.”

Valmennusohjelman koettiin lisänneen rohkeutta ottaa huoli puheeksi ja keskustella asiakkaan kanssa sosiaalihuollon tuen tarpeista. Valmennusohjelman koettiin myös antaneen vinkkejä kattavan sosiaalityön tarpeen ilmoituksen tekemiseen.

”On helpompi keskustella asiakkaan kanssa hänen huolistaan ja pohtia yhdessä hänen kanssa huoli-ilmoituksen tekemisestä sosiaalitoimeen tai ohjata oikealle taholle, esim. terveydenhuoltoon.”

Muutama vastanneista koki, ettei valmennusohjelma tuonut juurikaan mitään uutta, johtuen aiemmasta työkokemuksesta tai koulutuksesta.

”Koska minulla on ennen Kelaa työkokemusta sosiaalitoimesta, koin että valmennusohjelma ei juurikaan tuonut lisätietoa tai lisäarvoa työhöni. Ohjelma on varmasti hyvä sellaisille henkilöille, jotka tulevat uutena tämän tyyppiseen asiakaspalveluun eikä sosiaalihuollon kokemusta ole taustalla.”

Miten valmennusohjelman sisältöä voisi kehittää

Toisella avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, miten valmennusohjelman sisältöä voitaisiin kehittää palveluasiantuntijan päivittäisen työn näkökulmasta. Vahvana näkökulmana vastauksista nousi sosiaalitoimen kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen. Toivottiin, että aluekohtaisia toimijoita voisi olla mukana, jotta syntyisi keskustelua sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa. Myös Kelan ja sosiaalitoimen roolien selkeyttäminen nousi avovastauksista kehittämiskohteenä. Muutama vastaajista koki tarvitsevansa tarkempaa tietoa siitä, minkälainen on hyvä ilmoitus sosiaalitoimeen. Lisäksi toivottiin konkreettista tietoa siitä, miten asiakkaan asiat etenevät sosiaalityön tarpeen ilmoituksen tekemisen jälkeen.

”Enemmän hyötyä ohjelmasta olisi, jos sen yhteydessä tehtäisiin tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa.”

”Jos saisi jotenkin oman paikkakunnan sosiaalitoimen mukaan niin, että tietäisi, mitä ja missä omassa kunnassa tapahtuu. Tietäisi, kenen kanssa yhteistyötä tehdään.”

Muutamassa vastauksessa nousi myös kokemus siitä, että tarvitsisi kattavampaa tietoa sosiaalihuollon palveluista sekä etenemisprosessista. Moni vastaajista nosti esille, että käytännön esimerkkejä erilaisiin asiakastilanteisiin voisi olla enemmän. Toivottiin keinoja ja ohjeita, miten puuttua asiakkaan haastavaan tilanteeseen sekä käytännönläheisiä asiakastapauksia, joiden kautta tilanteita käytyisiin lävitse.

”Koulutuksen tulisi sisältää omaan työhön liittyviä käytännön esimerkkejä ja tapauksia, tunnistustapoja jne. hyödyllisiä asioita.”

Mikä valmennusohjelman toteutuksessa oli onnistunutta ja miksi

Kolmannella avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, mikä valmennusohjelman toteutuksessa oli onnistunutta ja miksi. Suurin osa vastaajista piti ryhmäkeskusteluita antoisimpana ja omaa työtä hyödyttävänä osiona. Ryhmäkeskusteluiden antina pidettiin kokemusten jakamista ja käytännön työn toimintatapojen pohtimista yhdessä kollegoiden kanssa. Ryhmäkeskusteluilla koettiin olleen myös vertaistuellista ja ryhmädynamiikkaa vahvistavaa vaikutusta.

”Ryhmäkeskustelut olivat tärkeitä, sai pureskella asioita yhdessä ja pohtia mitä ne tarkoittavat.”

”Ryhmäkeskustelut olivat todella hyviä, keskustelut antoivat uutta näkökulmaa asioihin, joita ei yksin opiskellessa olisi tullut ajatelleeksi.”

Käytännön työtä koskevia keskusteluita ja pohdintaa pidettiin yleisesti hyvänä antina. Osa vastaajista kertoi, että antoisia keskusteluita asiakastyöstä ja esimerkiksi tilanteista oli käyty myös sosiaalitoimen väen kanssa. Muutamissa vastauksissa todettiin myös valmennusohjelman videoiden olleen selkeitä ja informatiivisia. Osa vastaajista kirjoitti ennakotehtävien olleen opettavaisia ja hyviä. Valmennusohjelman monipuolisuuteen oltiin tyytyväisiä osassa vastauksia.

”Monimuotoinen oppipolku, ennakotehtävät, videot ja ryhmäkeskustelut loivat myös vaihtelevuutta oppimiseen.”

Miten valmennusohjelman toteutustapaa voisi kehittää

Neljännellä avoimella kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä kehitettävää vastaajat näkivät valmennusohjelman toteutuksessa. Suurin osa vastauksista liittyi valmennusohjelman suorittamiseen käytettävissä olevaan työaikaan. Vastaajat kertoivat, että valmennusohjelman suorittaminen oli ajankäytöllisesti haastavaa ja olisivat toivoneet lisää itseopiskeluaikaa. Vastauksista nousi esiin, että valmennusohjelman osioita oli ajan puutteen vuoksi jouduttu priorisoimaan ja esimerkiksi oppimispäiväkirjan tai ennakotehtävien laatiminen jäi monilta vastaajilta huolellisesti tekemättä. Vastauksista nousi esiin kokemus, että valmennusohjelman suorittaminen oli pirstaleista ja ajankäytöllisesti haastavaa. Erityisesti ryhmäkes-

kusteluihin oli vastaajien mukaan vaikea järjestää aikaa ja sovittaa yhteen aika-
tauluja. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, ettei ryhmäkeskusteluja käyty omassa
yksikössä lainkaan. Yhteisen ajan puutteen vuoksi työntekijät etenivät valmen-
nusohjelmassa omaan tahtiinsa, ja esimerkiksi videoiden katseluun toivottiin yh-
teistä skype-hetkeä oman tiimin kanssa.

*”Koulutuksen ennakotehtäville, videoille ja keskusteluille olisi pitänyt olla enem-
män aikaa. Omien työtehtävin lomaan oli koulutusta hankala sovittaa.”*

Valmennusohjelman tiivistämistä ja ydinasioiden korostamista toivoi muutama
vastaaja. Lisäksi valmennusohjelmaan toivottiin yhtenä osiona yhteistyö sosiaa-
litoimen väen kanssa, kuten sosiaalityöntekijän vierailu Kelan toimipisteessä tai
toisinpäin.

*”Pitäisi päästä tutustumaan sosiaalitoimeen ja sen pitäisi olla osa koko valmen-
nusta.”*

*”Olsi kiva saada kunnan sosiaalityöntekijä henkilökohtaisesti kertomaan työs-
tään.”*

Oppimispäiväkirjan kirjoittamista pidettiin muuttamissa vastauksissa turhana ja
sille ei löydetty aikaa. Oppimispäiväkirjan tekemisellä ei katsottu olevan suurta
hyötyä omalle työlle tai oppimiselle.

*”Oppimispäiväkirjan pitäminen jäi minulta ja usealta tiimiläiseltä tekemättä. Tätä
voisi kehittää.”*

Lisäksi muutama vastaaja toivoi valmennusohjelmaan myöhemmin tapahtuvan
kertausosion. Vastaajista muutama toi esiin, että valmennusohjelmassa tulisi
huomioida paremmin eri koulutustaustoista tulevat.

”Eri koulutustausta huomioitava - turha laittaa kaikkia saman mankelin läpi.”

8.3 Aivoriihen yhteenveto

Yhteiseen kehittämistapaamiseen osallistui yhteensä 10 Kelan työntekijää. Osal-
listujat koostuivat suunnittelijoista ja esimiehistä. Tapaamisen lopussa kootun yh-

teenvedon (Liite 8) mukaan valmennusohjelman kehittämiskohteet liittyvät toteutustapaan, sisällöllisiin osaamistarpeisiin sekä yhteistyöhön sosiaalitoimen kanssa.

Toteutustapa

Yhteisessä keskustelussa todettiin, että oppimispäiväkirjaosiota voitaisiin keventää, siten että sitä voisi toteuttaa yksilöllisesti kullekin yksikölle ja työntekijälle sopivalla tavalla. Oppimispäiväkirjaan voisi esimerkiksi listata ylös lyhyesti itseä pohdituttavia asioita ja käydä niistä kollegan kanssa yhteinen reflektiokeskustelu. Valmennusohjelmaan voisi mahdollisesti rakentaa myös erillinen kertausosio tai antaa ohjeistus kertaamiseen esimerkiksi puolen vuoden kuluttua käytäviin reflektiokeskusteluihin.

Yksilölliset osaamistarpeet

Vaikka valmennusohjelman toteuttamisessa alkuperäisenä ajatuksena on ollut henkilökohtaisen oppimispolun ja – suunnitelman mukainen eteneminen, kyselyn perusteella palveluasiantuntijat kokivat, että osiot ovat osin liian raskaita suhteessa käytössä olevaan työaikaan.

Aivoriihitapaamisessa käytiin keskustelua liittyen ajankäytön ja yksilöllisyyden huomioimiseen. Koulutuskokonaisuutta voisi olla tarpeen pilkkoa pienempiin osiin, joiden sisältö olisi tarkkaan kerrottu, jolloin työntekijä voisi käydä läpi erityisesti ne osiot, johon hän kokee lisäosaamisen tarvetta. Käytäntö vastaisi osaltaan kyselyssä heränneeseen toiveeseen siitä, ettei kaikkien tarvitsisi käydä koko valmennusohjelman sisältöä läpi.

Ne palveluasiantuntijat, joilla on jo sosiaalialan osaamista ja tietämystä, voisivat käydä läpi vain osiot, joihin kokevat tarvetta, kun taas ne, joille koulutuksen asiat tuntuvat vierailta, voisivat halutessaan käydä läpi koko valmennusohjelman. Tämän myötä myös koetut ajankäytön haasteet voisivat helpottua. Lisäksi valmennusohjelman tarkoitus ja tavoitteet voi olla jatkossa hyvä esitellä esimiehille tarkemmin, jotta he osaisivat ohjeistaa työntekijöitään sen suorittamisessa.

Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa

Yhtenä osa-alueena keskusteluun nousi sosiaalitoimen kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen. Yhteistyökumppanien toimintatavoista voisi lisätä tietoa valmennusohjelmaan ja sidosryhmien välille voisi olla tarpeellista luoda lisää keskustelufoorumeita. Tietoa asiakkaan asian etenemisestä sosiaalihuollon tarpeen ilmoituksen tekemisen jälkeen on valmennusohjelmassa jo ennestään, mutta silti palveluasiantuntijat toivat kyselyssä esille, että asiasta tarvittaisiin kattavampaa tietoa. Keskustelussa pohdittiin, onko valmennusohjelmassa sitten oikeanlaista tietoa tai voisiko esimerkiksi muotoilulla vaikuttaa asiaan. Palveluasiantuntijan roolia sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa työskennellessä voisi pyrkiä edelleen selkiyttämään esimerkiksi tietoiskujen avulla.

9 Opinnäytetyön resurssit, eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusmenetelmät, tutkimuksen vertailuperusta ja tutkimuseettisyys pätevät samalla lailla sekä perustutkimuksessa että soveltavassa ja kehittävässä tutkimuksessa. Tutkimuksen vaatimuksiin liittyy hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen, joka kulkee mukana tutkimuksen ideointivaiheesta tutkimustulosten kautta tiedottamiseen. (Vilkkä 2015, 30–31, 41.) Opinnäytetyötä varten tutkimuseettisyyteen perehdyttiin huolellisesti ja kehittämistyöprosessi toteutettiin hyvän tieteellisen käytännön periaatteet huomioiden.

Teoreettista viitekehystä kootessa tulee huomioida, että muiden tutkijoiden töihin ja lähteisiin viitatessa dokumentoidaan huolellisesti mistä saadut lähteet ovat peräisin. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6) mukaan hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu muiden työn huomioiminen ja viittaaminen asianmukaisella tavalla niin, että heidän saavutuksilleen annetaan niille kuuluva merkitys omassa tutkimuksessa. Opinnäytetyössä käytettiin vain alkuperäisiä lähteitä ja vältettiin toisen käden lähteitä. Lähdeaineistoon viitatessa ja lähdemerkinnöissä noudatettiin huolellisuutta.

Tutkimusluvat kyselyn ja opinnäytetyön toteuttamiseen haettiin Kelan tutkimusyksiköltä. Muita tutkimuslupia ei tarvittu, koska kysely toteutettiin organisaation si-

sällä vain Kelan työntekijöille. Kyselylomakkeen saatekirjeeseen liitettiin lakisääteinen tietosuojailmoitus. Saatekirjeen sisältö pyrittiin saamaan mahdollisimman selkeäksi, jotta vastaajalla oli tieto opinnäytetyön tarkoituksesta ja käyttötavasta. Tiedonkeruu ja muut toteutuksen vaiheet tapahtuivat Kelan sisäisinä ja kohdentuivat työntekijöihin ja sisäisessä käytössä olevaan koulutusmateriaaliin. Opinnäytetyötä tehdessä tuli kuitenkin varmistua, että tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei paljastu ulkopuolisille (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7).

Heikkilän (2014) mukaan jokaiseen tutkimukseen liittyy tutkijan subjektiivisia valintoja tutkimusmenetelmästä, kysymysten muotoilusta, analysointimenetelmistä ja raportointitavasta. Myös virheet ovat mahdollisia. Tästä huolimatta opinnäytetyön tekijä ei saa antaa omien arvojen, vakaumusten tai moraalikäsitysten vaikuttaa tutkimusprosessiin. (Heikkilä 2014, 28–29.)

Opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa on tärkeää dokumentoida kaikki tehdyt valinnat ja päätökset läpinäkyvästi. Tulosten raportointi tehdään avoimesti ja esitetään ne sellaisena kuin ovat, mitään lisäämättä tai poisjättämättä. Tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja ovat muun muassa rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä sekä tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Raportissa tulee edelleen huomioida ehdoton anonymiteetti ja yksityisyyden suoja.

9.1 Validiteetti ja reliabiliteetti

Kyselylomakkeen laatiminen ja esitestaus ovat kriittisiä vaiheita opinnäytetyön luotettavuuden ja tarkoituksenmukaisuuden kannalta. Heikkilän (2014) mukaan hyvän kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksia ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti, eli pätevyys pyritään varmistamaan sillä, että opinnäytetyön teoreettinen tausta ja tarpeelliset käsitteet on huolellisesti selvitetty ja kuvattu. Kyselylomakkeella mitattavien asioiden tulisi peilautua valittuihin käsitteisiin ja antaa vastauksia määriteltäviin kehittämistehtäviin. Reliabiliteettia eli luotettavuutta lisää se, että opinnäytetyön tekijät hallitsevat käyttämänsä aineistonkeruun ja analyysin teon menetelmät mahdollisimman hyvin. Tulee myös muistaa, että yhtenä aikana tietyssä yhteiskunnassa saadut tulokset eivät välttämättä ole yleistettävissä myöhemmin toisaalla. (Heikkilä 2014, 27–28.)

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ja teoriatausta on kerätty sen pohjalta, mitä opinnäytetyön kehittämistehtävillä haluttiin selvittää. Teoriaa täydennettiin tarpeen mukaan kyselylomakkeen laatimisen ja analysoinnin aikana. Kysely antoi vastauksia siihen, mitä kehittämistehtävillä haluttiin selvittää. Kyselylomake laadittiin Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman kullekin osiolle asetettujen tavoitteiden mukaan, eli haluttiin mitata sitä, miten kunkin osion sisältö vastasi oppimiselle asetettuja tavoitteita. Lisäksi kyselyllä mitattiin sitä, miten hyödylliseksi valmennusohjelman toteutustapa erilaisine oppimistehtävineen koettiin ja oliko niihin varattu tarpeeksi aikaa.

Kyselylomakkeen koulutustaustaa koskevan kysymyksen kohdalla olisi voitu käyttää sanaa "ammattillinen tutkinto" käytetyn "ammattiopisto" -käsitteen sijaan. Ammattiopisto voi olla monitulkintainen termi, joten tällä on voinut olla vaikutusta vastausten jakautumiseen.

Opinnäytetyön reliabiliteetin kannalta kvantitatiivisen tutkimusotteen valinnassa otettiin tietoinen riski, sillä opinnäytetyön tekijöillä ei ollut aikaisempaa kokemusta määrällisen tutkimusmenetelmän käyttämisestä. Määrällisen aineiston analysoimiseen perehdyttiin huolellisesti ja spss-ohjelman käyttöön pyydettiin ohjausta, mikä tuki analyysin luotettavuutta. Aineistonkeruun reliabiliteettia lähtökohtaisesti tuki kyselyn kokonaisotanta, mutta siitä huolimatta vastauskato oli suurta. Pieneksi jääneestä vastausprosentista huolimatta aineistosta saatiin kehittämistehtäviin vastaavia ja valmennusohjelman jatkokehittämistä hyödyttäviä tuloksia. Opinnäytetyöntekijöiden keskinäistä reflektointia ja ulkopuolisen palautteen pyytämistä jatkettiin läpi opinnäytetyön toteutuksen, mikä osaltaan tuki reliabiliteettia.

9.2 Resurssit

Opinnäytetyön ohjaajina toimi kaksi Saimaan ammattikorkeakoulun yliopettajaa. Työelämäohjaajana toimi Kelalta asiakkuuksien johtamisryhmän päällikkö. Alkuvaiheessa ohjaajana oli työelämän puolelta myös PRO SOS hankkeessa toiminut projektikoordinaattori. Toinen Saimaan ammattikorkeakoulun yliopettajista sekä työelämäohjaaja Kelan puolelta toimivat apuna ja ohjaajina koko opinnäytetyöprosessin ajan. Ohjaajat olivat tukena muun muassa tutkimukselliseen kulkuun sekä opinnäytetyön sisältöön liittyvissä asioissa. Työelämäohjaaja toimi apuna

myös esimerkiksi kontaktien luomisessa, jotta saatiin käyttöön kyselylomakkeen lähettämistä varten tarvittavat tiedot, sekä koottua kehittämistapaamiseen oikeat henkilöt.

Opinnäytetyön toteuttamiseen ei käytetty rahoitusta. Ajallisesti opinnäytetyö vaati molemmilta tekijöiltä palkkatyön kanssa yhteen sovitettavaa, itsenäistä ja yhteistä suunnittelu- ja kirjoittamisaikaa. Opinnäytetyö eteni pääpiirteittäin sille asetetussa aikataulussa, joten ajalliset resurssit olivat suunnitellun mukaiset.

10 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyö eteni aikataulussa ja sen avulla saavutettiin asetetut kehittämistehtävät. Opinnäytetyöhön liittyvällä kyselyllä saatiin kattavasti tietoa valmennusohjelman hyödyistä käytännön työhön sekä toteutustavan onnistumisesta, mikä osaltaan tukee valmennusohjelman kehittämistyötä.

Kyselyn otanta oli noin 1000 palveluasiantuntijaa, mutta hyödynnettäviä vastauksia saatiin ainoastaan 127. Kyselyyn olisi mahdollisesti voitu saada enemmän vastaajia, jos opinnäytetyötä olisi etukäteen markkinoitu asiakaspalvelun esimiehille enemmän, jolloin vastaaminen olisi voitu huomioida työn suunnittelussa paremmin. Siitä huolimatta, että saatekirjeessä pyydettiin vastaamaan vain, jos on suorittanut valmennusohjelman, kyselyyn vastaajista 69 ei ollut käynyt sitä. Tästä on pääteltävissä, että valmennusohjelma on edelleen monilla suorittamatta, mikä on voinut osaltaan vaikuttaa vastausten määrän vähyyteen. Toisaalta olisi ollut hyödyllistä kartoittaa kyselyn avulla myös sitä, kuinka laajalti valmennusohjelma on käytössä.

10.1 Valmennusohjelman tuomat valmiudet työhön

Suurimmalla osalla Kelan asiakaspalvelijoista ei ole sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Tämä on varmasti tuonut suuren haasteen heikommassa asemassa olevien asiakkaiden ohjaamiseen ja tukemiseen. Perustoimeentulotuen käsittelyn siirryttyä kunnilta Kelaan, on haaste kasvanut entisestään. Lähteisen ja Hämeen-Anttilan (2017, 91) mukaan aiemmin toimeentulotuen asiakkuus toimi linkkinä so-

siaaialpalveluihin. Toimeentulotuki-uudistuksen myötä tämä linkki on monelta asiakkaalta kadonnut. Näin ollen Kelassa tulee olla entistä valveutuneempi ohjaamaan asiakkaita tarvittaessa sosiaalipalveluiden piiriin.

Kyselyn vastauksista voidaan päätellä, että valmennusohjelmasta on ollut yleisesti hyötyä palveluasiantuntijoille. Selvästi eniten hyötyä kokivat he, joilla on jokin muu kuin sosiaali- ja terveysalan koulutus. Vastausten perusteella vähiten hyötyä kokivat lukion tai alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet. Eniten hyötyä taas kokivat saaneensa ylemmän korkeakoulun tai ammatillisen tutkinnon suorittaneet. Vastaukset eivät ole kuitenkaan täysin verrattavissa, koska lukion ylimmäksi tutkinnokseen ilmoittaneita oli vain 7 vastaajaa ja ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita 10 vastaajaa.

Alle vuoden tai yli 6 vuotta Kelassa työskennelleet kokivat hyötyvänsä valmennusohjelmasta selvästi enemmän kuin 1–5 vuotta Kelassa työskennelleet. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi toimeentulotuki uudistuksen ajankohta (1.1.2017 alkaen), jolloin myös työntekijöiden perehdytystä on muokattu vastaamaan sosiaalitoimesta Kelaan siirtyneiden asiakkaiden tarpeita.

Valmennusohjelman tavoitteena on ollut muun muassa vastata sosiaalibarometrisinkin (Näätänen & Londén 2018) esiin tulleeseen tarpeeseen saada lisää rohkeutta ottaa vaikeita asioita asiakkaan kanssa puheeksi ja tuoda lisää osaamista asiakkaan ohjaamiseen oikean palvelun piiriin. Osalle asiakkaista Kela voi olla ainut viranomaiskontakti, jolloin myös syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta on tärkeää, että asiakaspalvelussa on valmiuksia kartoittaa asiakkaan tilannetta ja ottaa huoli puheeksi. On tutkittu, että esimerkiksi toimeentulotuen saajista 50 prosenttia kärsii puutteista terveydessä, asumisessa tai elämänlaadussa ja heistä suurin osa on työelämän tai opintojen ulkopuolella (Tanhua & Kiuru 2019; Vaalamo 2016). Monella palveluasiantuntijalla ei ole aiempaa kokemusta sosiaalialasta, jolloin valmennusohjelman sisältämät asiat saattavat olla hyvin vieraita. Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että osaaminen ja rohkeus sosiaalihuollon tarpeiden huomioimisessa ja asiakkaiden ohjaamisessa ovat valmennusohjelman myötä lisääntyneet.

Valmennusohjelman monipuolinen toteutustapa on ollut Kelassa aivan uudentyylinen verrattuna aiempiin koulutuksiin. Opinnäytetyön tulokset ovat kannustavia toteutustavan näkökulmasta. Moni vastaaja oli tyytyväinen toteutuksen monipuolisuuteen ja erityisesti ryhmäkeskusteluosiot saivat kiitosta. Avoimista vastauksista voi päätellä, että erilaisten asiakastilanteiden ja toimintatapojen reflektointi koetaan oppimisen kannalta tärkeänä. Grossmanin & Salasin (2011, 113) tutkimuksen mukaan koulutuksen tuoman osaamisen siirtymiseen työtapoihin vaikuttaakin merkittävästi säännöllinen palaute ja keskustelu sekä työympäristön ja työtovereiden antama tuki.

10.2 Valmennusohjelman kehittämistarpeet

Salmisen ja Suhosen (2008, 23–25) mukaan henkilöstökoulutuksissa on aina tärkeää tuntea kohderyhmän ja organisaation osaamistarpeet, jolloin koulutuksessa voidaan keskittyä juuri niihin asioihin, jotka kulloinkin kaipaavat kehittämistä. Kyselyn tuloksetkin tukevat ajatusta siitä, että valmennusohjelmaa voisi jokainen käydä yksilöllisen osaamistasonsa mukaisesti. Ne, joilla ei ole aiempaa sosiaali- ja terveystieteiden koulutusta kokivat tarvitsevänsä kattavamman ja laajemman perehdytyksen aiheeseen, kun taas ne, joilla jo on sosiaali-alan osaamista. Valmennusohjelman tarkoituksena on ollut, että jokainen luo itselleen omia osaamistarpeita vastaavan oppimispolun. Vastauksista voidaan kuitenkin päätellä, ettei valmennusohjelman toteutustapaa ja tarkoitusta ole välttämättä avattu riittävästi esimiehille ja palveluasiantuntijoille.

Vaikka erityisesti ryhmä- tai parikeskusteluja pidettiin antoisimpina osioina, avoimissa vastauksissa tuotiin esiin, että ajankäytön sovittaminen yhteen muiden työntekijöiden kanssa oli haastavaa. Ajan puutteen vuoksi valmennusohjelma koettiin pirstaleiseksi, eikä kaikki päässeet esimerkiksi osallistumaan ryhmäkeskusteluihin. Tämä on voinut osaltaan vaikuttaa yleisemminkin kokemuksiin valmennusohjelmasta ja sen toteutuksesta.

Opinnäytetyön perusteella Kelan ja sosiaalitoimen välisen yhteistyön kehittäminen on edelleen tarpeen, erityisesti roolien ja työnjaon selkiyttämiseksi. Valmennusohjelman jatkokehittämisessä olisi hyvä huomioida myös tämä näkökulma.

10.3 Jatkotutkimusaiheet

Kelassa ollaan parhaillaan työstämässä infopakettia kuntien sosiaalityölle, jotta Kelan etuudet ja palvelut tulisivat tutummaksi. Tätä kautta on tarkoitus myös pyrkiä edistämään Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä. Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä tarkastella tämän kokonaisuuden hyödyllisyyttä ja onnistumista sekä kehittämismahdollisuuksia.

Lisäksi olisi tärkeää saada tietoa myös Kelan asiakkaiden näkökulmasta sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistamiseen ja Kela-kuntayhteistyöhön liittyen. Opin-
näytetyön kehittämistapaamisessa Kelan suunnittelijat esittivät myös toiveen siitä, että muidenkin Kelan henkilöstökoulutusten hyötyjä ja kehittämistarpeita voitaisiin tarkastella samankaltaisen kyselyn avulla.

Kuvat

Kuva 1. Palveluasiantuntijan osaamisalueet, s. 8

Kuva 2. Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman oppimispolku, s. 19

Kuva 3. Kehittämistyön aikataulu, s. 21

Taulukot

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot, s. 28

Taulukko 2. Valmennusohjelman sisältöä koskevat väittämät, s. 29

Taulukko 3. Valmennusohjelman toteutustapaa koskevat väittämät, s. 30

Taulukko 4. Koulutustausta ja sisältöä koskevat väittämät, s. 31

Taulukko 5. Ylin tutkinto ja sisältöä koskevat väittämät, s. 32

Taulukko 6. Työsuhteen pituus ja sisältöä koskevat väittämät, s. 33

Lähteet

- Blomgren, S & Saikkonen, P. 2018. Toimeentulotukiuudistus haastoi kuntien ja Kelan yhteistyön - kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 7. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN_ISBN_978-952-343-093-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 26.2.2019.
- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016a. Perustoimeentulotuki siirtyy Kelaan – miten asiakas saa sosiaalityön palvelut? Päätösten tueksi 1/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129739/URN_ISBN_978-952-302-608-7.pdf?sequence=1. Luettu 26.2.2019.
- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016b. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 2.5.2019.
- Erikson, E. & Arnkil, T. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes. Oppaita 60. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 16.5.2019.
- Eronen, A., Londén, P. & Peltosalmi, J. Sosiaalibarometri 2019. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/10/SOSTE-sosiaalibarometri-2019.pdf>. Luettu 31.12.2019.
- Grossman, R. & Salass, E. 2011. The transfer of training. What really matters? International Journal of Training and Development 15:2. 2011 Blackwell Publishing Ltd. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1468-2419.2011.00373.x>. Luettu 15.5.2019.
- Gräll, P. Blom, B. & Ahmadi, N. 2019. Conditions for helping relations in specialized personal social services – a client perspective on the influence of organizational structure. Nordic Social work Research. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/2156857X.2019.1596148?needAccess=true>. Luettu 6.5.2019.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela T. 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin sosiaali- ja terveysalalla. WSOY. Porvoo.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Porvoo.
- Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. 173–192. Teoksessa: Kananoja, A. Lähteinen, M & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.

Kansaneläkelaitos toimintakertomus ja tilinpäätös 2017. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Kelan+toimintakertomus+2017+%28pdf%29/7c92b093-4fa4-447e-9895-fece68654aa8>. Luettu 5.5.2019.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Sanoma Pro, Helsinki.

Kauppinen, T. M., Moisio, P. & Mukkila, S. 2013. Teoksessa Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 9/2013. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf

Kela. 2019a. Toiminta. Suomen sosiaaliturva. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>. Luettu 7.4.2019.

Kela. 2019b. Organisaatio. Tulosyksiköt. <https://www.kela.fi/tulosyksikot>. Luettu 7.4.2019.

Kela 2019c. Toiminta. Strategia. <https://www.kela.fi/strategia>. Luettu 5.5.2019.

Kela. 2019d. Toiminta. Näin Kela palvelee. <https://www.kela.fi/nain-kela-palvelee>. Luettu 7.4.2019.

Kela. 2019e. Tilastokatsaus 2/2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298949/Perustoimeentulotuen_etuusmenot_laskivat_vuonna_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 5.5.2019.

Kela. 2018. Toiminta. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>. Luettu 7.4.2019.

Kelakanava 18.1.2019. Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelma. Videotallenne. <https://www.youtube.com/watch?v=0op3Fq5ZVwI> Katso 16.5.2019.

Kela raportti 2017. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. 2017. Kelan sisäinen arviointi. <https://www.kela.fi/documents/10180/3571044/totura-portti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>. Luettu 5.5.2019

Kokko N., Herrala M., Ahola M., Immonen S., Hailikari M. & Salminen A. 2000. Osaamisen kehittäminen pk-yrityksissä. Työministeriön julkaisuja. http://www.rakennerahastot.fi/vanhat_sivut/rakennerahastot/tiedostot/esr_julkaisut_2000_2006/01_osaamisen_kehittaminen_pk-yrityksissa.pdf. Luettu 5.5.2019.

Korpela, T. 2018. Sosiaaliturvan kuumat perunat. Perustoimeentulotukea ja siihen liittyviä tietoja vuoden verran Kelasta. <https://www.youtube.com/watch?v=LUMBCzjZvuM>.

Kuivalainen, S. (toim.) 2013. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 9/2013. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf. Luettu 7.4.2019.

Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta 1107/2016. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161107?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=toimeentulotuki>. Luettu 27.2.2019.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 212/980. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Luettu 16.5.2019

Lastensuojelulaki 2007/417. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Luettu 16.5.2019.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila L. 2017. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Mattila, H. 2017. Miten Kelassa asioidaan? Kelan tutkimus. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228975/Tyopapereita128.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Luettu 1.5.2019.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):2. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 15.6.2019.

Näätänen, A-M. & Londén, P. 2018. Sosiaalibarometri 2018 – SOSTE. https://issuu.com/soste/docs/soste_sosiaalibarometri_2018. Luettu 2.3.2019.

Perustuslaki 1999/731. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>. Luettu 1.5.2019.

PRO SOS. 2017. Kelan ja kunnan (sosiaalityön) yhteistyö. <http://www.prosos.fi/kelan-ja-sosiaalityon-yhteistoiminta/>. Luettu 29.12.2019.

PRO SOS. 2018. Luonnos Kelan ja kunnan sosiaalityön yhteistyömallista. <http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2018/05/KELA-KUNTA-Yhteistoimintamalli.pdf>. Luettu 28.2.2019.

Raevaara, L., Dorjonen, M.-L. & Lappalainen, H. 2013. Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 15.5.2019.

Raittila, S., Korpela, T., Ylikännö, M., Laatu, M., Heinonen, H-M., Jauhiainen, S. & Helne, T. 2018. Nuoret ja perustoimeentulotuen saanti. Rekisteriselvitys. Työ-

papereita 138/2018. Kela. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/236234/Tyopapereita138.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Luettu 19.6.2019.

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimussarjan julkaisu nro 89. Vammalan kirjapaino Oy, Sastamala. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/08/Poistaako-sosiaality%C3%B6-huono-osaisuutta.pdf>. Luettu 6.5.2019.

Salminen, L. & Suhonen, R. 2008. Oppiminen ja oppimismenetelmät sekä niiden hyödyntäminen ammatillisen kehittymisen tukena. Raportti täydennyskoulutuksesta ja sen mahdollisuuksista. Turun yliopisto, hoitotieteen laitos ja Hämeen ammattikorkeakoulu. Hämeen ammattikorkeakoulu, Hämeenlinna. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90556/OppiminenJaOppimismenetelmatJaNiiden.pdf?sequence=1>. Luettu 10.1.2020.

Salonen, K., Eloranta S., Hautala T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy: Tampere.

Sinetti 2017. Palveluprosessi. Kelan sisäinen sivusto. Luettu 7.4.2019.

Sinetti 2018. Sosiaalihuollon tarve -koulutus. Kelan sisäinen sivusto. Luettu 7.4.2019.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Luettu 27.2.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a. Toimeentulo. <https://stm.fi/toimeentulo>. Luettu 6.5.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b. Toimeentulotuki. <https://stm.fi/toimeentulotuki>. Luettu 27.2.2019.

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö StVM 54/2014 (2014) https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/stvm_54+2014.pdf. Luettu 14.4.2019.

Stammen, L., Stalmeijer, R., Paternotte, E., Oudkerk, A., Driessen, E., Fedde, S. & Laurents P. S. 2015. Training physicians to provide high-value, cost-conscious care. A systematic review. JAMA 2015; 314: 2384-2400. <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2474425>. Luettu 6.5.2019.

Tanhua, H. & Kiuru, S. 2019. Toimeentulotuki 2017. Tilastoraportti 1/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137501/Tr01_19.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Luettu 8.4.2019.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press. Tampere. http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 14.5.2019.

Toimeentulotuen etuusohje (2019). <https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>. Luettu 2.3.2019.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Luettu 2.3.2019.

Työsopimuslaki. 26.1.2001/55. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055> Luettu 5.5.2019.

Vaalavuo, M. 2016. Social assistance and health: what lessons for improving cost-effectiveness? Data Brief 32, December 2016. National Institute for health and welfare. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131804/URN_ISBN_978-952-302-798-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 8.4.2019.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Juva.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake



Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve

Taustatiedot

* kysymykseen tulee vastata

1) * 1. Vastauksiani saa käyttää opinnäytetyössä

☐ kyllä

☐ ei

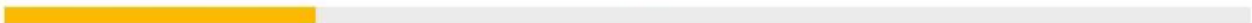
2) * 2. Olen suorittanut Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve - valmennusohjelman

☐ kyllä

☐ ei

Seuraava >>

25 % valmis



Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve**3) 3. Työsuhteeni pituus Kelassa**

- ☐ a) alle vuosi
- ☐ b) 1-5 vuotta
- ☐ c) 6 vuotta tai enemmän

4) 4. Missä Kelan asiakaspalveluyksikössä työskentelet

- ☐ a) Eteläinen
- ☐ b) Pääkaupunkiseutu
- ☐ c) Itäinen
- ☐ d) Läntinen
- ☐ e) Pohjoinen
- ☐ f) Keski-Suomi
- ☐ g) Yhteyskeskus

5) 5. Koulutustaustani

- ☐ a) sosiaali- ja terveysalan koulutus
- ☐ b) muu ala
- ☐ c) molemmat

6) 6. Ylin tutkintoni

- ☐ a) ammattiopisto
- ☐ b) lukio
- ☐ c) alempi korkeakoulututkinto (amk-tutkinto/kandiditutkinto)
- ☐ d) ylempi korkeakoulututkinto (yamk/maisteri)
- ☐ e) tohtori/lisensiaatti

[Seuraava >>](#)

50 % valmis

	a) täysin eri mieltä	b) jokseenkin eri mieltä	c) jokseenkin samaa mieltä	d) täysin samaa mieltä
7. Valmennusohjelma on lisännyt sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluja koskevan lainsäädännön tuntemustani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Valmennusohjelman myötä ymmärrys sosiaalihuollon palveluista ja niiden tarkoituksesta on lisääntynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Valmennusohjelma on lisännyt ymmärrystäni sosiaalihuollon tuen tarpeista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Valmennusohjelma on lisännyt valmiuksiani tunnistaa asiakkaan sosiaalihuollon tuen tarvetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Valmennusohjelman myötä rohkeuteni ottaa huoli puheeksi asiakkaan kanssa on lisääntynyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Valmennusohjelma on lisännyt osaamistani ohjata asiakas tarvittaessa oikeaan sosiaalihuollon palveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Valmennusohjelma on lisännyt rohkeuttani ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon (esim. ilmoitusten tekeminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Valmennusohjelmasta on ollut hyötyä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) 15. Mitä hyötyä valmennusohjelman sisältö on tuonut käytännön työhösi?

0/4000

9) 16. Miten valmennusohjelman sisältöä voisi mielestäsi kehittää päivittäisen työsi näkökulmasta?

0/4000

Seuraava >>

Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve

Valmennusohjelman toteutustapa

10) Valitse yksi parhaiten tilannetta kuvaava vastausvaihtoehto

	a) täysin eri mieltä	b) jokseenkin eri mieltä	c) jokseenkin samaa mieltä	d) täysin samaa mieltä
17. Ennakkotehtävien suorittamiseen oli riittävästi työaikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Ennakkotehtävien tekeminen oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Videoiden katsomiseen oli riittävästi työaikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Videoiden katsominen oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Oppimispäiväkirjan kirjoittamiseen oli riittävästi työaikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Oppimispäiväkirjan kirjoittaminen oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Ryhmäkeskustelulle oli varattu riittävästi työaikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Ryhmäkeskustelu oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11) 25. Mikä valmennusohjelman toteutuksessa oli onnistunutta ja miksi?

0/4000

12) 26. Miten valmennusohjelman toteutustapaa voisi mielestäsi kehittää?

0/4000

Liite 2. Saatekirje

Tämä opinnäytetyö on osa Saimaan ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen sekä Uusyhteisöllisyys, osallisuus ja johtaminen YAMK-tutkintoa. Opinnäyte-työn aiheena on Kelan palveluasiantuntijoille suunnatun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman kehittäminen. Tarkoituksena on selvittää valmennusohjelman antamaa tukea asiakastyössä. Tavoitteena on saatujen tulosten hyödyntäminen valmennusohjelman kehittämisessä ja sen myötä Kelan ja sosiaalityön yhteistoiminnassa. Lisäksi opinnäytetyön avulla pyritään luomaan valmennusohjelmaan kehittämis ehdotus yhdessä Kelan suunnittelijoista ja palveluasiantuntijoista kootun työryhmän kanssa.

Tietoa ja kokemuksia valmennusohjelman toimivuudesta, toteutuksesta ja kehittämistarpeista kerätään kaikilta Kelassa työskenteleviltä palveluasiantuntijoilta sähköisellä kyselylomakkeella. Kysely sisältää monivalintakysymyksiä sekä muutaman avoimen kysymyksen. Kyselyyn vastaaminen vie 5–15 minuuttia. Vastausaika kyselyyn on 30.9.2019 asti. Kyselyssä saatua aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä. Vastanneiden henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Analytiikkayksikkö toteuttaa kyselyn tiedonkeruun ja vastaa siitä, että kyselyyn vastaaminen on vastaajille turvallista, luotettavaa ja tietoja käsitellään tietosuoja huomioiden. Analytiikkayksikkö ei luovuta yksittäisten vastaajien tunnistettavia tietoja eteenpäin.

Kysely on kohdennettu ainoastaan palveluasiantuntijoille ja siihen pyydetään vastaamaan vain siinä tapauksessa, jos on suorittanut Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman. Alla on linkki tätä opinnäytetyötä koskevaan tietosuojailmoitukseen sekä sähköiseen kyselylomakkeeseen. Mikäli teillä nousee kysymyksiä opinnäytetyöhön ja kyselyyn vastaamiseen liittyen, voitte laittaa meille kysymykset sähköpostitse.

Silja Ilvonen

Sanna Kokkonen

silja.ilvonen@student.saimia.fi

sanna.kokkonen@student.saimia.fi

Kiitos vastauksistasi!

Liite 3. Tietosuojailmoitus

OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA TIETOSUOJAILMOITUS

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)

artiklat 13 ja 14

Laatimispäivämäärä:

Mitä tarkoitusta varten henkilötietoja kerätään?

Tämä opinnäytetyö on osa Saimaan ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen sekä Uusyhteisöllisyys, osallisuus ja johtaminen YAMK-tutkintoa. Opinnäytetyön aiheena on Kelan palveluasiantuntijoille suunnatun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve - valmennusohjelman kehittäminen. Tarkoituksena on selvittää Kelan palveluasiantuntijoille suunnatun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve – valmennusohjelman hyödyntämistä asiakastyössä. Tavoitteena on saatujen tulosten hyödyntäminen koulutuksen kehittämisessä ja sen myötä Kelan ja sosiaalityön yhteistoiminnassa.

Mitä tietoja keräämme?

Keräämme sinusta seuraavia tietoja: työsuhteen kesto Kelassa, koulutustausta ja missä asiakas-palveluyksikössä työskentelet.

Millä perusteella keräämme tietoja?

Keräämme tietoja vapaaehtoisuuteen perustuen. Täyttämällä kyselylomakkeen annat suostumuksesi tietojen keräämiseen.

Mistä kaikkialta henkilötietoja keräämme?

Henkilötietoja keräämme ainoastaan rekisteröidyltä itseltään.

Kenelle tietoja siirretään?

Kerättyjä henkilötietoja ei luovuteta muille, kuin opinnäytetyön tekijöille.

Minne tietoja siirretään?

Kerättyjä henkilötietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Kerättyjen tietojen turvallinen säilyttäminen

Opinnäytetyön laatijoita on ohjeistettu salassapitovelvollisuudesta koskien opinnäytetyön laatimisen yhteydessä kerättyistä tiedoista. Tietoja säilytetään ja käsitellään ainoastaan tietoturvasilla järjestelmillä ja palvelimilla. Tietoihin pääsy on mahdollista ainoastaan opinnäytetyön tekijöillä.

Henkilöiden suorat tunnistetiedot, eli sähköpostiosoitteet, poistetaan heti aineiston keruun jälkeen.

Kuinka kauan kerättyä aineistoa säilytetään?

Kerättyä aineistoa säilytetään opinnäytetyöprosessin ajan. Kerätty aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, viimeistään helmikuun 2020 loppuun mennessä.

Millaista päätöksentekoa? / Automatisoitu päätöksenteko

Aineistoa käsiteltäessä ei tapahdu automaattista päätöksentekoa.

Oikeutesi / Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa antamansa suostumus, milloin henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Tutkimuksen keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoja.

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus Tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietolainsäädäntöä.

Rekisteröidyllä on seuraavat EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet:

- a) Rekisteröidyn oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot.
- b) Rekisteröidyn oikeus tietojensa oikaisemiseen.
- c) Rekisteröidyn oikeus tietojensa poistamiseen. Oikeutta henkilötietojen poistamiseen ei sovelleta, jos tietojen käsittely on tarpeen yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä tai historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten, jos oikeus tietojen poistamiseen estää tai suuresti vaikeuttaa henkilötietojen käsittelyä
- d) Rekisteröidyn oikeus tietojen rajoittamiseen.
- e) Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Tutkimusrekisterin tiedot

Rekisterin nimi on Sosiaalihuollon tuen tarpeen tunnistaminen Kelan asiakaspalvelussa

Kyseessä on yhden kerran toteutettava opinnäytetyö

Opinnäytetyön kesto on noin 6 kk

Aineistonkeruussa tarvittavia tietoja säilytetään vain siihen saakka, kun kyselyn vastaukset on saatu käsiteltyä.

Rekisterinpitäjän ja yhteyshenkilön tiedot

Sanna Kokkonen sanna.kokkonen@student.saimia.fi

Silja Ilvonen silja.ilvonen@student.saimia.fi

Yhteistyöhankeena tehtävän tutkimuksen osapuolet ja vastuunjako

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kela ja yhteistyöhanke PRO-SOS

Opinnäytetyön suunnittelun ja toteuttamisen vastuu on rekisterinpitäjillä eli opinnäytetyön tekijöillä.

Yhteistyötä tutkimuslupien hankinnan, kyselyn käytännön toteutuksen ja tulosten jatkokehittämisen suunnittelun osalta tehdään toimeksiantaja Kelan kanssa.

Tutkimushankkeen vastuullinen johtaja

Toimeksiantajan edustajat ovat Kelan asiakkuuspalvelujen päällikkö Heidi Turkia ja Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen projektityöntekijä Pirkko Haikara.

Toteutuksesta vastaavat Sanna Kokkonen ja Silja Ilvonen.

Tutkimuksen suorittajat

Sanna Kokkonen ja Silja Ilvonen

Liite 4. Kutsu kehittämistyöpajaan

Kutsumme sinut mukaan kehittämään Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve - valmennusohjelmaa 17.12.2019

Olemme sosionomi YAMK opiskelijoita ja teemme parhaillaan opinnäytetyötä Kelan palveluasiantuntijoille suunnattuun Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve valmennusohjelmaan liittyen. Toteutimme syyskuussa kaikille palveluasiantuntijoille kohdistetun kyselyn valmennusohjelman toimivuudesta ja hyödyntämisestä arjen työssä. Tämän tapaamisen tarkoitus on tukea valmennusohjelman kehittämistyötä ja tarjota mahdollisuus yhteiselle keskustelulle ja jatkokehittämisehdotusten tekemiselle.

Kehittämistapaaminen toteutetaan Skype välityksellä **17.12.2019 klo. 9–11**. Kaikille osallistujille lähetetään tarkempaa tietoa aamupäivän sisällöstä sekä kooste palveluasiantuntijoille suunnatun kyselyn tuloksista 3.12. mennessä.

Toivomme tietoa osallistumisesta 29.11.2019 mennessä. Ilmoita osallistumisesta vastaamalla Skype kutsuun hyväksy/hylkää.

Osallistuminen on vapaaehtoista, eikä henkilötietoja tulla käyttämään opinnäytetyössä. Mikäli sinulla nousee kysymyksiä opinnäytetyöhön tai kehittämistapaamiseen liittyen, voit laittaa meille kysymykset sähköpostitse.

Silja Ilvonen

silja.ilvonen@kela.fi

Sanna Kokkonen

sanna.kokkonen@student.saimia.fi

Liite 5. Muistutuskirje

Hyvä Kelan palveluasiantuntija,

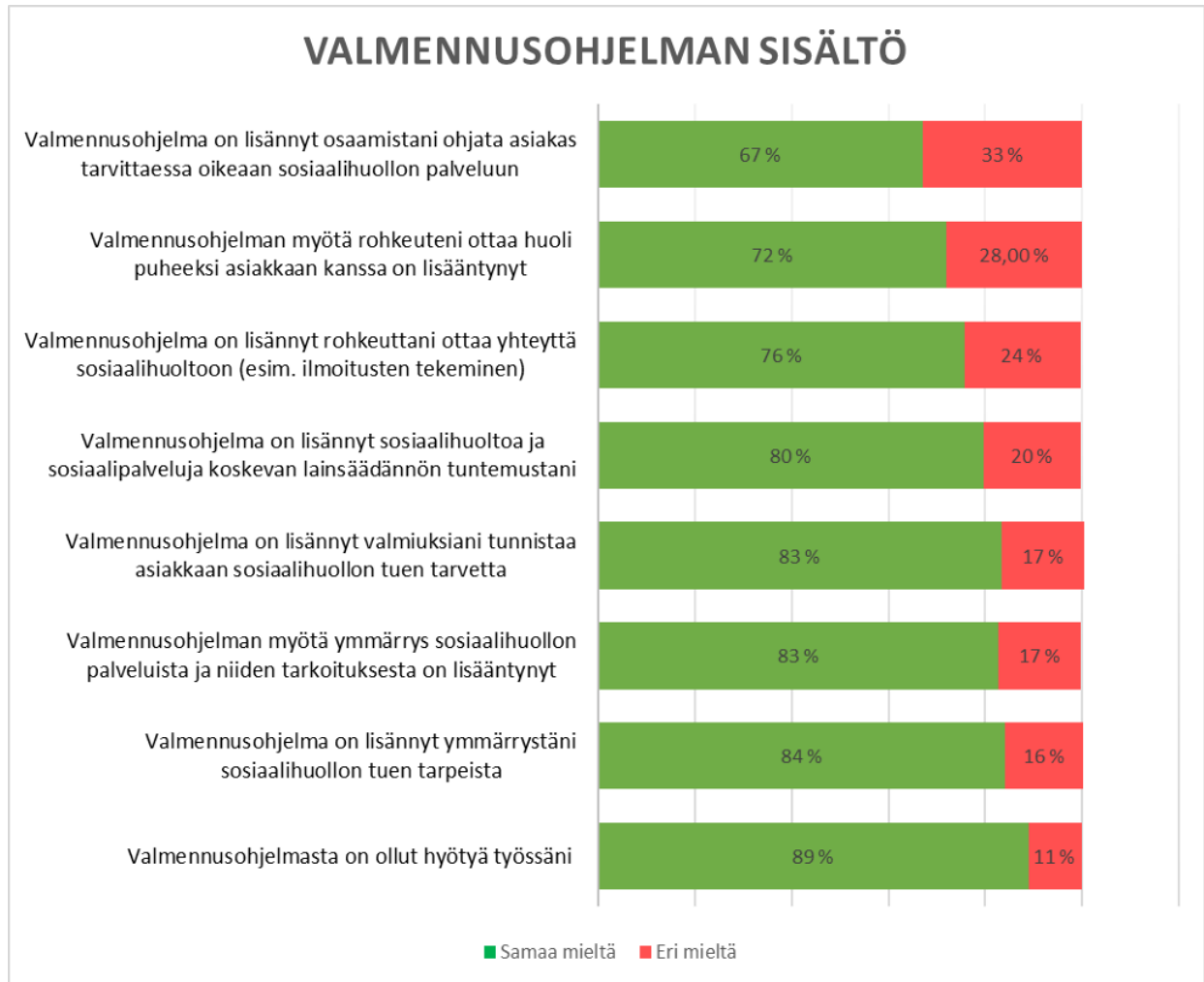
Lähetimme sinulle 2.9.2019 sähköisen kyselylomakkeen, jonka avulla selvitämme Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelman hyötyjä sekä kehitystarpeita. Suuri kiitos kaikille kyselyyn jo vastanneille. Jos ette ole vielä ehtineet vastaamaan kyselyyn, aikaa vastaamiseen on 30.9.2019 asti.

Jokaisen vastauksen saaminen on tärkeää, jotta opinnäytetyön tuloksista saada mahdollisimman luotettavat. Vastaamalla kyselyyn autat kehittämään valmennusohjelmaa entistä paremmaksi.

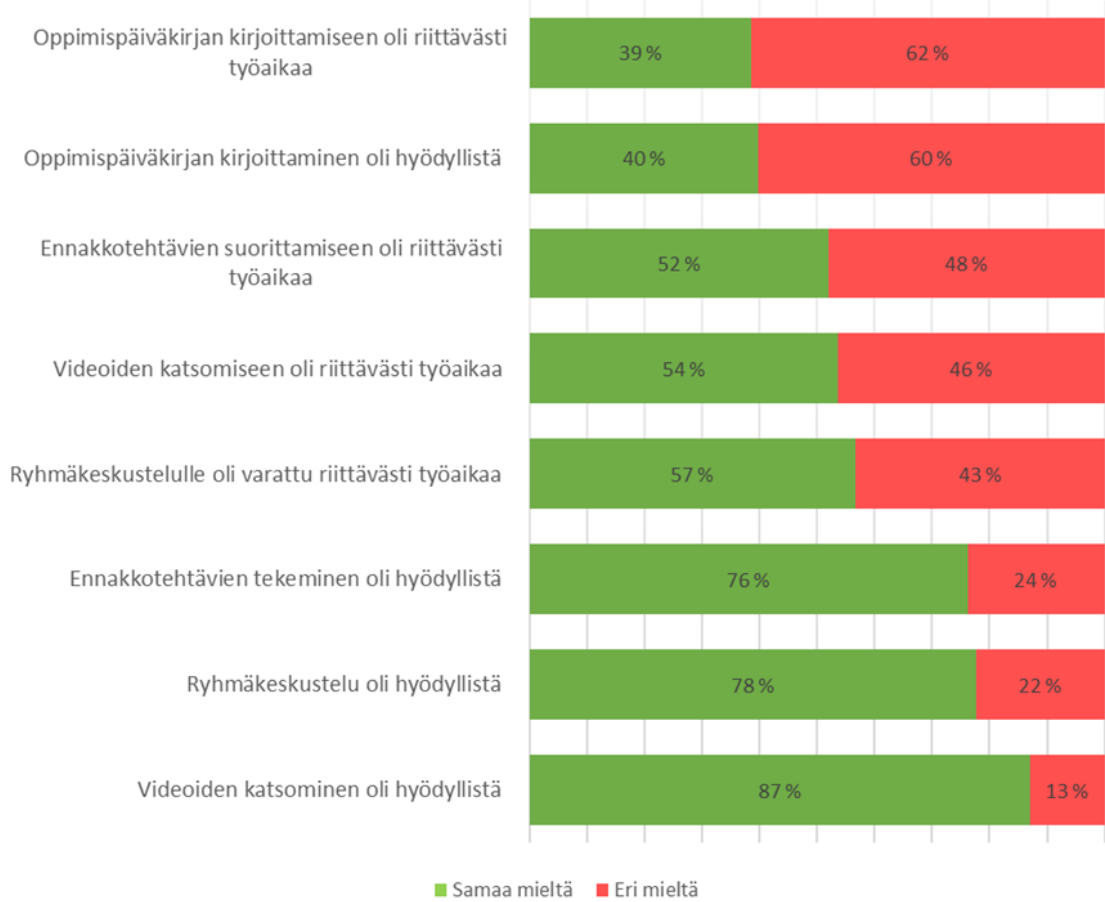
Kyselyyn pääset vastaamaan tästä linkistä.

Ystävällisin terveisin,
Silja Ilvonen & Sanna Kokkonen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Liite 7. Kooste kyselyn tuloksista (kehittäminen 17.12.)



VALMENNUSOHJELMAN TOTEUTUS



Mitä hyötyä valmennusohjelman sisältö on tuonut käytännön työhön

Asioiden kertaus

Vahvistusta olemassa olevalle osaamiselle

"Antanut vahvistusta omalle aikaisemmalle osaamiselle ja tekemiselle."

Tiedon lisääntyminen

"Koska minulla ei ole sosiaalialan taustaa, niin valmennusohjelma auttoi ymmärtämään paremmin mistä sosiaalihuollon tarpeessa on edes kyse."

Lisännyt rohkeutta ottaa asiat puheeksi

Helpottanut keskustelua sosiaalityön tarpeeseen liittyen

"Antanut vinkkejä keskustelun aloittamiseen ja huolen puheeksi ottamiseen."

Sosiaalihuollon tarpeen tunnistaminen helpompaa

"Tärkein on se, että olen osannut tunnistaa sosiaalihuollon tarpeessa olevat henkilöt paremmin."

Antoi vinkkejä hyvän SHL-ilmoituksen tekemiseen

Matalampi kynnyks tehdä SHL-ilmoitus

"Ymmärrän paremmin, mitä tietoja asiakkaasta kunnassa tarvitaan ilmoituksissa."

Lisännyt tietoa sosiaalihuollon palveluista

Paikallisten palveluiden tuntemus

Lisännyt tietoa lainsäädännöstä

"Tietämystä sosiaalipalvelujen lainsäädännöstä ja parempaa ymmärrystä sosiaalihuollon tarjoamiin palveluihin."

Eniten hyötyä niille, joilla ei aikaisempaa koulutusta alalta

Miten valmennusohjelman sisältöä voisi kehittää päivittäisen työn näkökulmasta

Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa

"Enemmän hyötyä ohjelmasta olisi, jos sen yhteydessä tehtäisiin tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa."

Kelan ja sosiaalitoimen roolien selkeyttäminen

"Voisi vielä selkeyttää sosiaalitoimen / Kelan rooleja asiakkaan auttamisessa päällekkäisen työn välttämiseksi."

Aluekohtaiset toimijat mukaan

"Lisäksi valmennusohjelmassa voisi olla aluekohtaisia toimijoita, joihin voi tarpeen olla yhteydessä."

Konkreettinen tieto siitä, miten asiat etenevät sosiaalitoimessa

"konkreettista tietoa mitä paikallisesti tapahtuu, kun huoli-ilmoitus tulee, eli yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa lisää kaipaisin."

Kattavampaa tietoa sosiaalihuollon palveluista

"Olisi tärkeää tuntea sosiaalialan toimintakenttä paremmin."

Enemmän käytännön esimerkkejä

Erilaiset asiakastapaukset ja keinoja puuttua tilanteeseen

"Valmennusohjelmassa voisi olla enemmän case-tyylisiä esimerkkejä ja toimintaohjeita erilaisiin tilanteisiin."

Tarkempaa tietoa SHL-ilmoitusten tekemiseen

"Olisi hyvä saada vielä konkreettisempaa ymmärrystä siitä millaisia ilmoituksia sosiaalihuoltoon odotetaan."

Mikä valmennusohjelman toteutuksessa oli onnistunutta ja miksi

Ryhmäkeskustelut antoivat käytännön työtä hyödyttäviä näkökulmia

Ryhmäkeskustelut vahvistivat ryhmädynamiikkaa ja antoivat vertaistukea

”Ryhmäkeskustelut olivat todella hyviä, keskustelut antoivat uutta näkökulmaa asioihin, joita ei yksin opiskellessa olisi tullut ajatelleeksi.”

Selkeät ja lyhyet videot

”Videot oli tehty hyvin ja ne olivat selkeät ja opettavaiset.”

Itsereflektio

”Itsereflektio, oman tietämyksen testaaminen ja asioiden pohtiminen aina hyvä asia.”

Omaan tahtiin opiskelu

Ennakkotehtävät

”Ennakkotehtävät olivat miellyttäviä, lyhyitä ja opettavaisia.”

Monipuolisuus ja vaihtelevuus

”Monimuotoinen oppipolku, ennakkotehtävät, videot ja ryhmäkeskustelut loivat myös vaihtelevuutta oppimiseen.”

Käytännönläheisyys ja esimerkkitalanteet

”Asiakastilanteiden läpikäyminen on mielestäni aina kaikkein hyödyllisintä. Eli esimerkkitalanteet.”

Miten valmennusohjelman toteutustapaa voisi kehittää

Enemmän aikaa opiskelulle

Ajankäyttö ja aikataulujen yhteensovittaminen

"Koulutuksen ennakotehtäville, videoille ja keskusteluille olisi pitänyt olla enemmän aikaa. Omien työtehtävin lomaan oli koulutusta hankala sovittaa, lisäksi paritehtävissä myös parin aikataulut olivat haasteelliset."

Yhdessä opiskelu

Tiivistäminen, ydinasioiden korostaminen

"Edelleen tiivistystä, keskittyminen olennaiseen. Mikä välttämätöntä Kelan asiakaspalvelussa."

Enemmän yhteistyötä sosiaalialan ammattilaisten kanssa

"Pienryhmäohjausta sosiaalityöntekijän toimesta, jotta voi samalla kysyä mieleen juolahtavia asioita."

Oppimispäiväkirja-osion kehittäminen

"Oppimispäiväkirja ei ainakaan itselleni tuonut hyötyä, olisiko se aika mahdollista hyödyntää johonkin tehokkaampaan."

Kertaaminen

"Tulisi olla mahdollisuus käydä valmennusta uudelleen läpi tietyin väliajoin, muistutukseksi. Tarvittaessa voisi olla päivitetty versio."

Yksilöllisyys

"Eri koulutustausta huomioitava - turha laittaa kaikkia saman mankelin läpi."

Kehittämistapaamisessa 17.12.2019 noussaita ajatuksia ja ideoita valmennusohjelman kehittämiseksi

Toteutus-osion kehittäminen

- Oppinnäytetyöstä ja tuloksista jutun kirjoittaminen Sinettiin
 - Voisi yhä useammat palveluasiantuntijat ja ratkaisutyöntekijät kiinnostua käymään valmennusohjelman
 - Jatkossa tutkimuksia myös muista vastaavista koulutuksista, vaikuttavuutta näkyville
- Oppimispäiväkirja-osion napakoittaminen
 - Esimerkiksi huomioiden ja ajatusten kirjaaminen ylös ranskalaisilla viivoilla / mikä kenellekin sopiva tapa. Osion keventäminen.
 - Itsereflektion tekeminen tiiviimmällä tavalla, esimerkiksi parikeskustelujen muodossa?
- Ryhmäkeskustelut erityisen tärkeitä ja hyödyllisiä jatkossakin
- Kertaaminen: esimerkiksi puolen vuoden päästä reflektiokeskustelut
 - Joko valmennusohjelman osaksi / ohjeistuksena jatkolle

Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa

- Yhteistyökumppanien toimintatavoista lisää tietoa koulutukseen
- Peruskoulutuksessa tietoa asiakkaan asian etenemisestä on jo nykyiselläänkin (esim. mitä tapahtuu SHL-ilmoituksen tekemisen jälkeen)
 - Silti toistuvasti palveluasiantuntijat tuovat esiin, että tarvitaan lisää tietoa
 - Muotoilu / onko oikeita tietoja?
- Palveluasiantuntijan rooli sosiaalihuollon tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa työskennellessä -> roolin selkeyttäminen
 - Pk-seudulla jo tutustumiskäyntejä ja infoja tähän liittyen järjestetty, voisiko työstää myös muualla?
 - Pienet tietoiskut asiasta
- Lisää keskustelufoorumeita sidosryhmien välille
- Pop up - tyyppisiä yhteistyökuvioita Kelan ja paikallisten sosiaalipalveluiden välillä lisää.
- Kelassa rakenteilla Kelapalveluiden koulutuskokonaisuus sosiaalityön toimijoille. Sidosryhmäyhteistyön parantaminen, miten autamme toisiamme tekemään työtä parhaalla mahdollisella tavalla, palvelemaan paljon palveluita tarvitsevia asiakkaita.

Ajankäyttö ja yksilöllisyys

- Otettaisiin huomioon peruskoulutuksen tarjoama tieto ja osaaminen, jota voi syventää tämän valmennusohjelman tarjoamalla syvemmällä sisällöllä yms. Oman osaamistason ja tarpeen, ajankäytön mukaan.
- Ajankäyttö ja koulutuksen räätälöinti:
 - Voisiko kokonaisuuksia pilkkoa pienempiin osiin, joiden sisältö olisi tarkkaan kerrottu
 - Näin työntekijä voisi käydä läpi erityisesti ne osiot, jotka omaan osaamiseen koee tarvitsevänsä. Myös ajankäyttö voisi helpottua.
 - Myös esimiehille valmennusohjelman markkinointi -> miten ohjeistavat työntekijöille, jotta ymmärretään, että oppimispolusta voi tehdä yksilöllisen
 - Henkilökohtaisen oppimispolun ja -suunnitelman tekeminen -> ei ole tarkoituksaan, että jokainen käy kaikki osiot läpi, jos ei koe jo olemassa olevan osaamisen vuoksi tarvetta.