



Asiakaskokemuksia Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta Kanta-Hämeessä

Nina Syväkangas

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaskokemuksia Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta
Kanta-Hämeessä

Nina Syväkangas
Sosionomi
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2020

Nina Syväkangas

Asiakaskokemuksia Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta Kanta-Hämeessä

Vuosi 2020

Sivumäärä 63

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilun mielekkyyteen vaikuttaneita asiakaskokemuksia Kanta-Hämeen alueella. Ensimmäisen kerran asiakkuusvastaavapalvelua kokeiltiin Itäisessä asiakaspalveluyksikössä ajalla 1.2.–30.6.2018. Tämän kokeilun tulokset osoittivat, että tämän kaltaiselle palvelulle on tarvetta. Ensimmäisen kokeilun aikana koettiin haasteita muun muassa asiakkaiden sitoutumisessa palveluun sekä palveluun osallistuneiden asiakkaiden tavoittamisessa. Positiivisten kokemusten vuoksi palvelua haluttiin kokeilla maanlaajuisesti. Toinen kokeilu, jota tämä opinnäytetyö käsittelee, toteutettiin pääsääntöisesti ajalla 2.1.–28.6.2019. Asiakkuusvastaavapalvelukokeilut olivat suunnattu erityistä tukea asiointissa tarvitseville asiakkaille. Kanta-Hämeen asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmänä olivat haastavassa elämäntilanteessa olevat toimeentulotukea saavat asiakkaat, jotka tarvitsevat Kelan neuvontaa usein asioidensa edistämiseksi. Kela otti asiakkuusvastaavapalvelun pysyvästi käyttöön toisen kokeilun jälkeen.

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu käsitteistä sosiaaliturva, syrjäytyminen, huono-osaisuus, viimesijainen etuuden saaminen, toimintakyky rajoittavat tekijät, palveluneuvonta, palveluohjaus ja vuorovaikutus. Tutkimuskysymykseksi asetettiin: millaisia kokemuksia asiakkailla oli Kelan asiakkuusvastaavapalvelusta? Tätä selvitettiin tutkimusongelman näkökulmasta muodostettujen alakysymysten avulla selvittämällä palvelun mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä ja kehityskohteita. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta, koska tavoitteena oli selvittää syvällisemmin palvelun laatua koskevia tekijöitä. Opinnäytetyötä varten haastateltiin neljää asiakkuusvastaavapalveluun osallistunutta asiakasta. Haastattelut tehtiin käyttäen teemahaastattelun menetelmää. Tulokset analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin.

Opinnäytetyön tulokset kertoivat, että asiakkuusvastaava herätti luottamusta ja häneen oltiin erittäin tyytyväisiä. Asiakkuusvastaavapalvelu lisäsi luottamusta myös yleisesti Kelaa kohtaan. Palvelutavan joustava valintamahdollisuus ja asiakkuusvastaavan nopea tavoittaminen koettiin mielekkyyttä lisääviksi tekijöiksi. Lisäksi mielekkyyttä lisäsi se, että asiointi tapahtui koko prosessin ajan saman työntekijän kanssa. Tämä vaikutti myös koettuun luottamukseen. Verkostotyötä tehtiin haastateltavien kohdalla vähän, mutta se koettiin merkitykselliseksi. Kehitettävää ilmeni asiakkuusvastaavapalvelun lopetuksessa ja vaikuttavuudessa. Haastateltavien mielestä palvelun kesto oli liian lyhyt. He kokivat palvelun päättyneen akuutin tilanteen ratkaisemisen jälkeen, jopa yllättäen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan käyttää asiakkuusvastaavapalvelun kehittämisessä sekä vertailukohteena mahdollisissa tulevaisuuden tutkimuksissa.

Asiasanat: asiakkuusvastaavapalvelu, asiointi, Kela, palvelun mielekkyys, toimeentulotuki

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Social services

Bachelor's Thesis

Nina Syväkangas

Customer experiences of Kela's special customer support service in Tavastia Proper

Year 2020

Pages

63

The objective of this thesis was to clarify customer experiences from the special customer support service (SCSS) of Kela in the area of Tavastia Proper. SCSS was an experiment of Kela for customers who needed special support to handle their Kela matters. For the first time the service was tried out in the Eastern Customer Service unit from 1st February to 30th June 2018. The results of this experiment showed that there is a need for this kind of service. The challenge of the first experiment was to reach the customers who had participated in the service and the interruptions of the service. Because of positive experiences, Kela decided to run the experiment nationwide. The second experiment, which this thesis deals with was carried out from the period of 2nd May to 28th June 2019. The target group of the experiment in the area of Tavastia Proper was the customers in challenging life situations who needed the advice of Kela several times to help and support their matters. Kela brought the service into use permanently after the second experiment.

The theoretical frame of reference for the thesis was social security, social exclusion, disadvantage, access to a last resort advantage, capacity constraints, service counseling and interaction. The research question was "what kind of experiences the customers had with the SCSS"? This was clarified with the help of a field question by identifying the factors affecting the meaningfulness of the service and the subjects to develop. The thesis was conducted as a qualitative study because the aim was to look more deeply into the issues of service quality. Four customers who had participated in SCSS were interviewed for the thesis. The interviews were made using the method of the theme interview and were analyzed with the content analysis method.

The results showed that the interviewees were very satisfied with the special customer support representative (SCSR) and they thought that it was easy to trust him. The service also increased confidence generally in Kela. The flexible choice of the service method and the fast reach of the SCSR whenever needed were seen as meaningful factors. The interviewees also preferred solving their issues with only one employee of Kela and this also affected the level of the trust. There had been only a little networking done with the customers, but it was considered significant. There was room for improvement in the termination and effectiveness of the customer service. The interviewees agreed that the duration of the service was too short. Customers thought that the service was terminated as soon as the acute situation was resolved. The results of this thesis can be used for the development of the SCSS, and as a point of comparison in future surveys.

Keywords: customers, special customer support service (SCSS), income support, Kela

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Kela	9
2.1	Perustoimeentulotuki Kelan etuutena	10
2.2	Kelan palvelut digitalisaation kohteena	12
3	Asiakkuusvastaavapalvelukokeilu	13
3.1	Asiakkuusvastaavapalvelukokeilujen toteutus	13
3.2	Vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tulokset	15
3.3	Vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tavoitteet ja tulokset	15
4	Sosiaaliturva	18
5	Sosioekonomiset taustatekijät	19
5.1	Pitkäaikaisen toimeentulotuen saajat ja tulottomat	20
5.2	Huono-osaisuus	21
5.3	Syrjäytyminen	22
5.4	Toimintakykyä rajoittavat tekijät	22
6	Palveluohjaus, -neuvonta ja vuorovaikutus.....	23
6.1	Neuvonta- ja ohjaustyö	23
6.2	Vuorovaikutus.....	24
7	Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus.....	25
7.1	Tutkimuksen taustaa, tutkimusongelma ja -kysymys	25
7.2	Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruumenetelmät	26
7.3	Aineiston analyysi	29
7.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	32
8	Haastattelujen tulokset	35
8.1	Asiakkuusvastaavapalvelun käynnistyminen ja toteutumistavat	35
8.2	Kokemuksia asiakkuusvastaavasta ja palvelusta	37
8.3	Palvelun päättymisen, palaute ja kehitysideat.....	38
9	Johtopäätökset	40
9.1	Asiakkuusvastaavan olemus ja koettu luottamus	40
9.2	Asiointitapa, yhden työntekijän palvelu ja verkostotyö	42
9.3	Kehityskohteet	44
10	Pohdinta	46
10.1	Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilulle asettamien tavoitteiden toteutuminen.....	46
10.2	Pohdintaa opinnäytetyön johtopäätöksistä.....	48
10.3	Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusehdotukset	51
10.4	Opinnäytetyö oppimisprosessina	53
	Lähteet.....	55

Taulukot 59
Liitteet 60

1 Johdanto

Kansaneläkelaitos (Kela) oli vahvasti esillä mediassa toimeentulotuen siirryttyä kuntien sosiaalitoimilta Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa. Näissä artikkeleissa pinnalla oli etenkin toimeentulotuen virheelliset päätökset, käsittelyaikojen viivästyminen ja asiakkaiden kokema taloudellinen ahdinko. Artikkeleissa korostui usein toimeentulotukiasiakkaiden moniongelmaisuus. Alun haasteiden jälkeen Kela näyttää saaneen tilanteen hallintaan toimeentulotuen prosessin osalta.

Perustoimeentulotuki vie runsaasti Kelan resursseja. Vuoden 2019 ensimmäisellä neljänneksellä perustoimeentulotuen hakemukset kattoivat 10 prosenttia kaikista Kelaan saapuneista hakemuksista. Asiakkaan ja Kelan välisten yhteydenottojen syynä perustoimeentulotuki oli jopa 30 prosentissa tapauksissa. Paljon asioivien eli yli 15 kertaa vuosikvartaalin aikana asiointien henkilöiden yhteydenotoista 46 prosenttia koski toimeentulotukea. Perustoimeentulotukea hakeneiden yleisimmät asiointisytyt ovat neuvonta, vireillä olevan hakemuksen täydentäminen ja vireillä olevaa hakemusta koskeva tiedustelu. Vastoin yleisiä oletuksia yhteydenottojen määrä ei ole yhteydessä toimeentulotukiasiakkuuden keston. Useasti hakeneista asiakkaista moni kokee neuvonnan tarvetta ennen hakemuksen jättämistä. Yhteydenottojen tarvetta on yhtä lailla uusilla hakijoilla, kuin toimeentulotukea aikaisemmin hakeneilla. Perustoimeentulotukiasiakkaista pienellä osalla voi olla useita kymmeniä yhteydenottoja kolmen viikon aikana. Syitä useille yhteydenotoille perustoimeentulotuen hakuprosessissa muihin etuuksiin verrattuna ovat esimerkiksi perustoimeentulotuen jatkuva hakemisen tarve, jätetyn hakemuksen täydentämisen tarve sekä tarve saada tietää, milloin hakemus ratkaistaan. Oletuksena on, että perustoimeentulotukea koskevien yhteydenottojen määrä tulee olemaan suuri tulevaisuudessakin. (Mattila 2019.)

Runsaan avun tarpeen taustalla voi olla puutteellinen elämänhallinta, joka puolestaan voi olla seurausta esimerkiksi neurologisista sairauksista tai mielenterveys- ja päihdeongelmista. Kelan tutkimuspäällikkö Jenni Blomgren (2020) kirjoittaa tutkimusblogissaan, että naisilla mielenterveysongelmat olivat nousseet vuonna 2019 yleisimmäksi työkyvyttömyyden syyksi menen ohi tuki- ja liikuntaelinsairauksista. Hän kertoo mielenterveyden häiriön perusteella sairauspäivärahaa saaneiden lukumäärän kasvaneen vuosien 2016 ja 2019 välillä 43 prosenttia. Tämän tiedon valossa voidaan todeta, että mielenterveysongelmien mittava kasvu tulee jatkossakin aiheuttamaan yhä useammille vahvempaa tuen tarvetta.

Kela järjesti ensimmäisen asiakkuusvastaavapalvelukokeilun Itäisessä asiakaspalveluyksikössä ajalla 1.2.–30.6.2018. Palvelun kohderyhmänä olivat työttömät alle 30-vuotiaat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Palvelun yhtenä tavoitteena oli tarjota eniten henkilökohtaista neuvontaa tarvitseville asiakkaille mahdollisuus palveluun, jossa heidän tilanteensa käsiteltäisiin

kokonaisuutena asiakasta osallistavalla työotteella. Kokeilusta saatujen positiivisten kokemusten myötä uusi asiakkuusvastaavapalvelukokeilu järjestettiin ajalla 1.1.–28.6.2019 maanlaajuisesti. Tässä kokeilussa jokainen asiakaspalveluyksikkö sai itsenäisesti määritellä kohderyhmänsä. Onnistuneiden kokeilujen jälkeen asiakkuusvastaavapalvelu otettiin pysyvästi käyttöön Kelassa.

Ensimmäisen asiakkuusvastaavapalvelukokeilun myötä ilmeni, että asiakkaita oli haasteellista tavoittaa ja saada sitoutumaan palveluun akuutin tilanteen ratkettua. Palvelun mielekkyydellä voidaan todeta olevan merkitystä palveluun sitoutumisen näkökulmasta. Sen vuoksi tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilun asiakaskokemuksia etsien mielekkyyttä lisääviä tekijöitä sekä löytää mahdollisia kehitysehdotuksia saadusta palvelusta. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Kela. Opinnäytetyössä kartoitetaan Kanta-Hämeen seudun palvelupisteissä asiointien asiakkaiden kokemuksia. Kanta-Hämeen alueella palvelun kohderyhmänä olivat haastavassa elämäntilanteessa olevat usein asiointitukea saavat asiakkaat.

Työskentelen Kelassa, jonka vuoksi oli luontevaa tehdä opinnäytetyö omalle työnantajalle. Asiakuusvastaavapalvelu valikoitui opinnäytetyön aihealueeksi silloisen esimieheni, asiakkuuspalvelujen ryhmäpäällikön ehdotuksesta. Aihe tarkentui asiakkuusvastaavan kanssa käydyn keskustelun perusteella koskemaan asiakkaiden kokemuksia. Asiakuusvastaavapalvelu herätti mielenkiintoni välittömästi, sillä olin pitkään ollut huolissani kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kyvykkyydestä huolehtia etuusasioistansa ja näin tässä palvelussa paljon potentiaalia parantaa tähän asiakasryhmään kuuluvien itsenäistä toimintakykyä omien asioidensa edistämiseksi. Keräsin opinnäytetyön aineiston haastattelemalla kokeiluun osallistuneita asiakkaita asiakkuusvastaavapalvelutyöskentelyn päätyttyä. Tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen tutkimuksen. Haastattelin opinnäytetyötä varten neljää asiakkuusvastaavapalvelussa mukana ollutta asiakasta teemahaastattelun menetelmin. Analysoin saamani aineiston teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Vertailen johtopäätösosiossa saamiani tuloksia Kelan toteuttamaan loppuarviointikyselyyn opinnäytetyön luotettavuuden lisäämiseksi.

Koska palvelu oli opinnäytetyön aloittamishetkellä hyvin tuore ja vasta kokeiluasteella, ei siitä ollut tehty vielä Kelan ulkopuolisia tutkimuksia tai selvityksiä. Näin ollen opinnäytetyön aihevalinta oli varsin relevantti. Asiakuusvastaavapalvelua on kuitenkin jossain määrin tutkittu Kelassa. Kela toteutti loppuarviointikyselyt asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun osallistuneille asiakkuusvastaaville, heidän esimiehilleen sekä kehittämisessä mukana olleille suunnittelijoille kokeilujen päätyttyä vuosien 2018 ja 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeiluista. Kelan tutkimusryhmässä on ajankohtaisesti käynnissä tutkimushanke nimeltään tiedolla ohjaaminen. Kyseessä on pilottivaiheen tutkimus, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa moniammatillisen palvelumallin ja asiakkuusvastaavakokeilun prosesseista ja pilottivaiheessa koetuista hyö-

dyistä ja kehittämisen tarpeista erityisesti asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitetään muun muassa moniammatilliseen palveluun ja asiakkuusvastaavakokeiluun ohjautuneiden nuorten koettua hyvinvointia, kokemuksia ja tavoitteita. Tuloksissa ei eritellä, kummassa palvelussa haastateltavat ovat olleet. Haastateltavat ovat iältään 18–30-vuotiaita, jonka vuoksi tutkimushankkeessa ovat mukana vain ne yksiköt, joissa asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmänä ovat nuoret asiakkaat. Näin ollen Kanta-Hämeen yksiköt eivät ole mukana tiedolla ohjaamisen tutkimushankkeessa. Odotan kuitenkin mielenkiinnolla tutkimushankkeen tuloksia, sillä siinä on samanlaisia elementtejä kuin opinnäytetyössäni, jonka vuoksi tulokset ovat todennäköisesti jossain määrin vertailukelpoisia.

2 Kela

Asiakkuusvastaavapalvelukokeilu oli Kelan järjestämä kokeilu. Tämän vuoksi käyn läpi Kelan palvelut ja roolin suomalaisessa yhteiskunnassa, avaan Kelan perustoimeentulotuen edellytyksiä ja kuvaan Kelan palvelujen muutosta digitalisoitumisen seurauksena. Perustoimeentulotuen rooli on merkittävä asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa olleiden asiakkaiden kannalta, sillä haasteet toimeentulotukeen liittyvissä asioissa olivat osaltaan aiheuttaneet asiakkaiden ohjautumisen asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun. Digitalisoituminen koskettaa opinnäytetyöni kohderyhmää, sillä digitalisaatio voi lisätä syrjäytymistä etenkin vähävaraisten keskuudessa.

Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka toimintaa ja hallintoa valvovat eduskunnan valitsemat valtuutetut (Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731). Kelan tehtävä on muuttunut eläkevakuutuksen toimeenpanijasta kaikille tarkoitetun perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajaksi. Kelan asema, tehtävät ja hallinto on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa. Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa laeissa. (Kela 2018b.)

Kela hoitaa perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomessa sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki, toimeentulotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. (Kela 2018b.) Kelan tehtävänä on myös tiedottaa etuuksista ja palveluista, harjoittaa sosiaaliturvan kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia etuuksien ja toiminnan ennakkoinnissa ja seurannassa tarvittavia tilastoja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämisestä (Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731).

Kelan linjaorganisaatio muodostuu viidestä tulosyksiköstä: asiakkuuspalvelujen, etuuspalvelujen, tietopalvelujen, yhteisten palvelujen ja IT-palvelujen tulosyksiköistä sekä kahdesta toi-

minnalisesta yksiköstä: viestintäyksiköstä ja johdon tukiyksiköstä. Asiakkuuspalvelujen tuloyksikkö vastaa asiakkaiden ohjauksesta, neuvonnasta sekä Kelan asiakaspalvelusta kaikissa palvelukanavissa. Etuuspalvelujen tuloyksikkö vastaa etuushakemusten ratkaisemisesta ja tekee ehdotuksia etuuslainsäädännön kehittämiseksi. Tietopalvelujen tuloyksikkö vastaa tietovarantojen keräämisestä, jalostamisesta ja hyödyntämisen palveluista sekä tuotteista, kehittäen niitä Kelan sisäisille ja ulkoisille asiakkaille. Yhteisten palvelujen tuloyksikkö vastaa muun muassa Kelan henkilöstö-, talous-, hankinta- ja käännöspalveluista. Perintäkeskus kuuluu tähän yksikköön. IT-palvelujen tuloyksikkö vastaa IT-kehittämis-, ylläpito- ja tuotantopalvelujen tuottamisesta Kelalle sekä Kelan tuloyksiköiden ja toiminnallisten yksiköiden tekemien sopimusten mukaisille toimijoille. Viestintäyksikkö vastaa media-, asiakas- ja työyhteisöviestinnästä. Johdon tukiyksikkö tukee Kelan johtoa ja vastaa esimerkiksi Kelan strategian toteuttamisesta edistävistä johtamisen palveluista. (Kela 2020b.)

Kela tarjoaa asiointiin erilaisia vaihtoehtoja, joista asiakas voi valita itselleen sopivimman. Henkilöasiakas voi asioida verkossa, puhelinpalvelun välityksellä, palvelupisteissä, asiointipisteissä ja postin välityksellä. Suorakorvauksen voi saada välittömästi esimerkiksi apteekissa peruskorvattavista lääkkeistä näyttämällä Kela-korttia. Työnantaja-asiakas voi asioida chatin, työnantajalinjan sekä työterveyshuollon korvausneuvonnan kautta. Kelan puhelinpalveluun ja palvelupisteisiin on mahdollista varata aika asiointia varten. Asiointi on myös mahdollista ilman ajanvarausta puhelinpalvelussa sekä useimmissa palvelupisteissä. Asiointipisteissä jaetaan ja vastaanotetaan Kelan hakemuslomakkeita. Lisäksi asiointipisteissä annetaan tukea Kelan verkkopalvelujen käyttöön. Palvelua on mahdollista saada suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Verkkواسointipalvelussa on mahdollista hakea useita Kelan etuuksia. Lisäksi asiakkaan on mahdollista tarkistaa omat hakemus- ja maksutietonsa sekä katsoa Kelalta saamiaan päätöksiä ja kirjeitä sekä lähettää viestejä ja liitteitä Kelaan suojatun viestiyhteyden välityksellä. Verkkواسointipalveluun kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilökortilla. Asiakkaita neuvotaan myös sosiaalisen median kanavissa. (Kela 2019.)

Kelan toiminta-ajatus on "Elämässä mukana – muutoksissa tukena". Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kelan toiminta perustuu arvoihin: ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Vuosittain asiakkaat saavat palvelua Kelan palvelupisteissä yli 2 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 1,5 miljoonaa kertaa. (Kela 2018a.)

2.1 Perustoimeentulotuki Kelan etuutena

Toimeentulotuki koostuu kolmesta osasta: Kelasta haettavasta perustoimeentulotuesta sekä kunnan sosiaalitoimesta haettavasta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. (Mattila 2017, 296.) Ylei-

sesti ottaen toimeentulotuki tulee kyseeseen tilanteessa, jossa yksilön tai perheen palkkatulot, varat tai muut sosiaalietuudet eivät ole riittäviä jokapäiväisiin menoihin. Toimeentulotukea voidaan pitää viimesijaisena taloudellisena apuna, joka turvaa välttämättömän toimeentulon. Se on tarkoitettu lyhytaikaiseksi etuudeksi. (Ihalainen & Kettunen 2016, 144.)

Perustoimeentulotuki sisältää perusosan, vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot sekä asuinkustannukset. Kyseisistä menoista käytetään nimitystä perusmenot. Perusosan suuruudesta säädetään toimeentulotukilaissa (1412/1997). (Mattila 2017, 297.) Perusosa on laskennallinen olettaen menojen vähimmäismäärästä. Asiakkaalta ei tiedustella, miten paljon hän on edellä mainittuihin tuotteisiin ja hyödykkeisiin käyttänyt, vaan perusosa on aina etukäteen määritelty summa. (Ihalainen & Kettunen 2016, 145.) Perusosan tulee kattaa ravinto-, vaate-, vähäiset terveydenhuolto-, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteestä, sanomalehtilauksesta, harrastus- ja virkistystoiminnasta sekä puhelimen käyttömenoista aiheutuvat kustannukset (Mattila 2017, 297). Perusosan kokonaismäärä riippuu perheen koosta. Yksin asuvilla määrä on suhteellisesti hieman isompi kuin suurempien perheiden yksittäisillä jäsenillä, koska tietyt menot eivät kasva perheen kasvaessa. Perusosaa voidaan leikata korkeintaan 20 prosenttia, mikäli hakija on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt työstä tai työllistymistä edistävästä palvelusta tai ei muutoin ole työmarkkinoiden käytettävissä ilman pätevää syytä. Jos kieltäytyminen on toistuvaa, perusosaa voidaan leikata korkeintaan 40 prosenttia. (Ihalainen & Kettunen 2016, 145 - 146.)

Perustoimeentulossa huomioitaviksi menoiksi lasketaan perusosan lisäksi muut tukeen oikeuttavat menot, kuten kohtuulliset asumismenot, kohtuulliset sähkö- ja kotivakuutuslaskut, muut kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuollon menot, lasten päivähoidosta ja koululaisen ilta- ja päivähoidosta aiheutuvat kulut, lapsen tapaamisesta etävanhemmalle koituvat menot siltä osin kuin ne perustuvat kunnan toimielimen vahvistamaan sopimukseen tai tuomionistuimen päätökseen sekä välttämättömän henkilöasiakirjan, oleskelu- tai matkustusasiakirjan hankintamenot (Laki toimeentulotuesta 1412/1997).

Perusmenojen summaa verrataan käytettävissä oleviin tuloihin, ja mikäli toimeentulotukeen oikeuttavat menot ovat tuloja suuremmat, maksetaan erotus toimeentulotukena (Mattila 2017, 297). Käytännössä laskeminen menee kuitenkin monimutkaisemmaksi, kun otetaan huomioon lähes kaikki käytettävissä olevat tulot ja varat. Tiettyjä etuuksia, kuten äitiysavustusta, eläkkeensaajan hoitotukea ja vammaistukea ei oteta huomioon. Lisäksi perheessä voi olla etuoikeutettua tuloa eli tuloa, joka ei vähennä toimeentulotukea. Tätä työntekoon aktiivista palkkatuloa voi olla enintään 150 euroa kuukaudessa, jotta sillä ei ole vaikutusta toimeentulotuen määrään. Varallisuudesta lasketaan sellaiset varat tuloiksi, jotka ovat realisoidavissa helposti. (Ihalainen & Kettunen 2016, 145.)

Toimeentulotukea lasketaan yksittäiselle henkilölle tai perheelle. Perheen käsitteellä tarkoitetaan tässä kontekstissa yhteistaloudessa asuvia vanhempia, vanhemman alaikäisiä lapsia tai ottolapsia sekä avio- että avopuolisoita. Samaan perheeseen kuuluville tehdään yhteinen laskelma, jossa otetaan huomioon kaikkien yhteenlasketut toimeentulotukeen oikeuttavat menot sekä vastaavasti kaikkien käytettävissä olevat varat ja tulot. (Ihalainen & Kettunen 2016, 147.)

Toimeentulotuen käsittelyaika määritellään laissa. Muun kuin kiireellisen toimeentulotukihakemuksen käsittely tulee tapahtua viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellisessä tapauksessa toimeentulotukipäätös tulee antaa viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. (Laki toimeentulotuesta (1412/1997.) Kiireellisen käsittelyn tarpeen voi aiheuttaa esimerkiksi hätäuhka tai sairaalasta kotiutuvan kiireellinen lääkityksen tarve. Asiakkaan tulee olla yhteydessä Kelaan kiireellisen käsittelyn tarpeen arvioimiseksi. Kiireellinen käsittely arvioidaan tapauskohtaisesti. (Kela 2020a)

2.2 Kelan palvelut digitalisaation kohteena

Kelan järjestelmät ja palvelukanavat ovat olleet viime vuosina digitalisaation kohteena. Verkoasioinnin lisääntyminen on helpottanut monen asiakkaan arkea, vähentänyt asiointitarvetta ja osittain nopeuttanut käsittelyaikoja, kun hakemukset ja liitteet saapuvat järjestelmään välittömästi ilman postitus- ja skannausviivettä. Kuusisto-Niemi, Kääriäinen & Pohjola (2010, 12) toteavat, että teknologia, asiointipalvelut ja viestitoiminnot lisäävät ihmisten mahdollisuutta hoitaa esimerkiksi virastoasiointia käytännössä mistä päin maailmaa tahansa. Tämä vapaus voi helpottaa arjen organisoimista ja lisätä aikaa mielekkäämpien asioiden tekemiseen. Vaikka teknologian hyödyt ovat helposti nähtävissä, tulee huomio kiinnittää myös mahdollisiin haittapuoliin. Digitalisoituminen voi nimittäin synnyttää uudenlaista syrjäytymistä, riippuvuussuhteita tai vallankäyttöasetelmia. (Kuusisto-Niemi ym. 2010, 12.) Digipalveluihin käytettävien laitteiden ja yhteyksien kustannukset voivat olla vähävaraiselle este digipalvelujen käytölle.

Sosiaalialan työ on pitkään ollut kasvotusten tehtävää työtä. Henkilökohtaisen työn piirissä verkon kautta tapahtuva asiakastyö haastaa yksityisyyden suojan, turvallisuuden ja asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun teemoja. Digitaalisen palvelun kautta tehtävällä työllä voidaan kuitenkin parhaimmillaan helpottaa ja tehostaa asiakkaan asiointia, löytää tapoja tavoittaa uusia ja vanhoja asiakkaita, toimia ennaltaehkäisevästi sekä säästää matkustamiseen kuluvaa aikaa ja rahaa. Uusien verkkopalveluiden kautta voidaan mahdollistaa myös asiakkaan aiempaa tehokkaampi omatoiminen ongelmanratkaisu, jossa asiakas oppii hoitamaan omia asioitaan itsenäisemmin. Tällöin myös viranomaisen rooli pienenee. Tietoturva on tärkeä pitää esillä verkkoasiointipalveluista puhuttaessa. Tutkimusten mukaan verkkopalveluiden mahdollistama anonymiteetti parantaa yksityisyyden suojaa ja palveluiden saatavuutta. Tämä korostuu etenkin sellaisten ihmisten kanssa, jotka pelkäävät leimautumista. Verkon kautta myös

vaikeista asioista kertominen voidaan kokea helpommaksi, jolloin asiakassuhde voi jopa syventyä paremmin kuin fyysisessä maailmassa. (Heikkonen & Ylönen 2010, 124 - 126.)

3 Asiakkuusvastaavapalvelukokeilu

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä asiakkuusvastaavapalvelukokeilun prosessia, tavoitteita sekä vuosien 2018 ja 2019 Kelan asiakkuusvastaavapalvelujen loppuarviointikyselyjen pohjalta tehtyjä yhteenvetoja kokeilujen tuloksista asiakkuusvastaavien, heidän esimiesten sekä palvelun kehittämisessä mukana olleiden suunnittelijoiden näkökulmasta. Vertailen johtopäätösoissa saamiani tuloksia Kelan vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarvioinnissa todettuihin tuloksiin opinnäytetyön luotettavuuden lisäämiseksi, joten katsoin aiheelliseksi esitellä vuoden 2019 loppuarvioinnin tulokset tässä luvussa. Koska asetin tutkimuskysymyksen vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarvioinnissa ilmenneiden haasteiden perusteella, tuon esille myös vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarvioinnin tulokset pääpiirteittäin.

3.1 Asiakkuusvastaavapalvelukokeilujen toteutus

Kelan asiakkuusvastaavapalvelu on neuvontamuotoista palvelua, jonka avulla asiakasta tuetaan haastavan tilanteen ylittämisessä (Hokkanen, Kokkonen & Pellinen 2018). Palvelun ajaksi asiakkaalle nimetään oma palveluasiantuntija eli asiakkuusvastaava, jonka kanssa hän hoitaa kaikki Kela-asiansa (Kela 2018e). Asiakkuusvastaavapalvelun tarkoitus on olla suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, josta hyötyy sekä Kela että asiakas. Tavoitteena on, että asiakas saa tarvitsemansa avun, palvelut ja etuudet selvitäkseen haastavan tilanteen yli ja Kela välttyy turhilta yhteydenotoilta asioiden selvittäessä asiakkuusvastaavapalvelun myötä. Asiakas osallistetaan oman tilanteensa selvittelyyn yhtenä toimijana. Palvelu on mahdollista keskeyttää asiakkaan tai Kelan toimesta, mikäli se ei johda mihinkään. (Hokkanen ym. 2018.)

Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilu toteutettiin ensimmäisen kerran Itäisessä asiakaspalveluyksikössä ajalla 1.2.-30.6.2018. Ensimmäisen asiakkuusvastaavapalvelukokeilun kohderyhmänä olivat työttömät alle 30-vuotiaat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Kokeiluun osallistuivat Itäinen asiakaspalveluyksikkö ja valtakunnallista puhelinpalvelua toteuttavat palveluasiantuntijat. (Hokkanen 2018.) Ensimmäisen asiakkuusvastaavapalvelukokeilun positiivisten tulosten perusteella Kela päätti laajentaa asiakkuusvastaavapalvelukokeilua koskemaan koko maata. Toinen asiakkuusvastaavapalvelukokeilu käynnistettiin pääosin vuoden 2019 alussa. Toinen asiakkuusvastaavapalvelukokeilu oli suunnattu erityistä tukea asioinnissa tarvitseville asiakkaille. Kohderyhmänä olivat yleisesti ottaen haastavassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat, jotka tarvitsevat Kelan neuvontaa useita kertoja asioidensa edistämiseksi. (Lehtonen, Rautio & Tikkanen 2019.) Varsinaiset kohderyhmät poikkesivat toisessa kokeilussa toisistaan

yksiköittäin, sillä kaikki palveluyksiköt olivat saaneet itsenäisesti määritellä kohderyhmänsä asiakkuusvastaavapalvelukokeiluihinsa. Kohderyhmissä korostuivat toimeentulotukea saavat asiakkaat. (Kela 2018e.) Tämä opinnäytetyö on tehty Kanta-Hämeen palvelupisteiden asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta, jossa kohderymänä olivat Lehtosen ym. (2019) mukaan toimeentulotukea saavat usein Kelan neuvontaa tarvitsevat, erityisesti myöhässä asioivat asiakkaat.

Asiakkaat ohjautuivat asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun Kelan toimihenkilön havaitessa mahdollisen asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen. Tämä tapahtui Kelan puhelinpalvelun tai palvelupisteen asiakaspalvelijan taikka Kelan etuuskäsittelijän toimesta. Tarpeen havainnut Kelan toimihenkilö teki sisäisen toimeksiannon, jonka perusteella asiakkuusvastaava tutki asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen asiakkaan kohdalta. (Hokkanen ym. 2018.) Asiakkaita ohjautui palveluun myös Kelan ulkopuolelta, esimerkiksi sosiaalitoimen kautta (Lehtonen ym. 2019). Asiakkaan useat asiointikerrat saman asian vuoksi olivat yksi merkki siitä, että asiakkuusvastaavapalvelun tarkoituksenmukaisuus oli aiheellista tutkia (Hokkanen ym. 2018). Asiakas tuli ohjata asiakkuusvastaavapalveluun mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Palveluun ohjaimiseksi riitti, että asiakkaan kokonaistilanne vaatisi useamman kerran Kelan neuvontaa asioiden selviämiseksi. Asiakkuusvastaavat tutkivat ja arvioivat asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun ilmoitettujen asiakkaiden tilanteet ja päättivät palvelun käynnistymisestä. Mikäli asiakkaan tilanne ei edellyttänyt asiakkuusvastaavapalvelua tai asiakas kieltäytyi palvelusta, ohjattiin asiakas muihin tarkoituksenmukaisiin palveluihin, kuten Kelan ajanvarauspalveluun. (Hokkanen 2019.)

Asiakkaan tilanteen vaatiessa asiakkuusvastaavapalvelua asiakkuusvastaava oli asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse ja sopi asiakkaan kanssa palvelun aloittamisesta. Asiakkuusvastaava pyrki kartoittamaan asiakkaan tilanteen mahdollisimman huolellisesti jo ensimmäisen yhteydenoton aikana. Asiakkaan asiaan liittyviä toimenpiteitä hoidettiin jo ensimmäisen yhteydenoton aikana mahdollisuuksien mukaan. Asiakas sai asiakkuusvastaavan suoran puhelinnumeron, mikäli asiakkuusvastaavalla oli tarkoitukseen soveltuva puhelin käytettävissään. Asiakkaan oli tarvittaessa mahdollisuus soittaa tai jättää tekstiviestillä soittopyyntö tähän puhelimeen. Mikäli asiakkuusvastaavalla ei ollut käytettävissään tarkoitukseen soveltuvaa puhelinta, sopi hän asiakkaan kanssa, kuinka yhteydenpito hoidetaan. Asiakkaille tehtiin ensimmäisellä palvelukerralla palvelusuunnitelma, jossa sovittiin muun muassa käsiteltävät asiat, asioiden alustava aikataulutus ja palvelun kesto. Palveluajat pyrittiin sopimaan niin pitkälle kuin tässä vaiheessa laaditun suunnitelman mukaisesti katsottiin olevan tarkoituksenmukaista. Mikäli asiakkaan tilanteen edistämiseksi nähtiin parhaaksi Kelan ulkopuolisen organisaation osallistuminen, sovittiin yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden kanssa aina paikallisesti. Palvelu oli tarkoitus päättää sovitusti ohjaten asiakasta tarvittaessa jatkoasiointiin Kelan muita palvelukanavia käyttäen, sekä muiden toimijoiden palveluiden piiriin. (Kela 2018c.)

3.2 Vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tulokset

Vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tuloksia selvitettiin kokeilun loppuvaiheessa toteutetulla loppuarviointikyselyllä, jossa pyydettiin arvioita asiakkuusvastaavilta, heidän esimiehiltään ja palvelun kehittämisessä mukana olleilta suunnittelijoilta muun muassa kokeilun sujumisesta, Kelan sisäisestä toiminnasta ja resurssien riittävydestä. Lisäksi Kelan tutkimusyksikkö selvitti asiakkaiden taustatietoja ja tilanteita Kelan järjestelmässä olevien tietojen pohjalta. (Hokkanen 2018.)

Kyselyn tuloksena ilmeni, että tällaiselle palvelumallille on tarvetta ja asiakkaat, jotka ovat käyneet läpi koko palvelun, eli useamman palvelukerran, olivat hyötäneet mallin käytöstä. Asiakkaiden erilaisia tilanteita kyettiin tunnistamaan tavallista paremmin ja heitä oli ohjattu tarvittaessa eteenpäin yhteistyötahojen palveluihin, esimerkiksi Kelan kuntoutukseen. Asiakkaiden suhtautuminen palvelumallia kohtaan oli ollut hyvää, kunhan asiakas oli ensin saatu tavoitettua. Nuorten katsottiin hyötävän ohjauksesta ja kokonaisvaltaisemmasta palvelusta elämän käännekohdissa. Isona onnistumisena pidettiin myös palveluun osallistuneiden asiakkaiden motivaatiota kehittyä virastoasioinnissa. Asiakkaita saatiin palvelun avulla motivoitua hoitamaan itsenäisesti asioitaan. Asiakkuusvastaavapalvelukokeilun lopuksi asiakkaat tarvitsivat usein ohjauksen muiden palvelujen piiriin. Asiakkuusvastaavien näkökulmasta mallin hyötynä pidettiin yhteistyön tiivistymistä etuupalvelujen kanssa. Muiden yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävän yhteistyön koettiin vaativan vielä kehittämistä, joskin sen koettiin parantuneen kokeilun aikana. Työntekijät kokivat asiakkuusvastaavana työskentelyn motivoivana; työskentely lisäsi auttamishalua sekä tietoisuutta nuorten haasteista. (Hokkanen 2018.)

Asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa koettiin haasteita nuorten tavoitettavuudessa ja motiivoinnissa palvelun aloittamiseen. Kaksi kolmasosaa asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun ohjautuneista asiakastilanteista ei päätynyt palvelun aloittamiseen. Tämä johtui siitä, että tilanne ratkesi heti ensimmäisen yhteydenoton aikana tai ettei asiakasta tavoitettu yrityksistä huolimatta. Puolessa tapauksista palvelun ei katsottu vastanneen asiakkaan tarpeisiin, koska asiakasta ei tavoitettu, yhteys katkesi palvelun aloituksen jälkeen, asiakkaan tilanne ratkesi muulla tavalla, asiakas kaipasi muun instanssin palveluita tai asiakas ei motivoitunut itsenäiseen asiointiin. Viestipalvelun tehokkaammasta hyödyntämisestä heräsi myös ideoita ja kehitystarvetta. Työntekijäresurssien koettiin olleen liian vähäisiä asiakkuusvastaavapalvelun toteuttamiseen, koska asiakkuusvastaavan työtä hoidettiin oman palveluasiantuntijan toimenkuvan ohessa. (Kela 2018d.)

3.3 Vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tavoitteet ja tulokset

Kelan näkökulmasta asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tavoitteena oli kokeilla uutta toimintamallia asiakkaiden tilanteiden selvittelyssä ja fokusoida resursseja asiakasryhmälle, jotka tar-

vitsevat eniten yksilöllisempää tukea esimerkiksi vaikeasta muutostilanteesta eteenpäin pääsemiseksi Kela-asioiden suhteen. Lisäksi kokeilun tavoitteena oli saada kokemuksia siitä, millaisia tarpeita asiakkailta on sekä millaisia resursseja ja osaamista asiakkuusvastaavamalli vaatii Kelan toiminnalta. Kela halusi myös saada kokemuksia mallin soveltuvuudesta sekä suunnitellulle kohderyhmälle että Kelan sisällä. Tärkeä osa kokeilua oli kartoittaa Kelan sisäisen yhteistyön sujuvuutta mallin näkökulmasta eli sitä, kuinka jouhevasti ja tehokkaasti Kelassa kyetään hyödyntämään työpaikan sisäistä asiantuntemusta. (Hokkanen 2018.) Tavoitteena oli myös pohtia, olisiko asiakkuusvastaavapalvelua mahdollista yhdistää Kelan etuuspalvelujen toteuttaman moniammatillisen palvelun (MAP) kanssa siten, että erityistä tukea tarvitseville asiakkaille olisi tulevaisuudessa tarjolla yksi yhteinen Kelan palvelu (Kela 2018e).

Asiakkaan näkökulmasta asiakkuusvastaavakokeilun tavoitteena oli tarjota henkilökohtaista neuvontaa kaipaaville asiakkaille palvelua, jossa heidän asiansa käsitellään yhtenä kokonaisuutena määräaikaisessa palvelussa etukäteen sovittuina aikoina. Palvelun päättyessä tavoitteena oli, että asiakas kykenisi käyttämään muita Kelan yleisesti käytettäviä asiointitapoja, eli puhelin- verkko- tai palvelupisteasiointia. (Hokkanen 2018.)

Vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuvaiheessa Kela toteutti uuden kokeilua yhteen vetävän loppuarviointikyselyn asiakkuusvastaaville sekä palveluysiköiden asiakkuusvastaavapalvelua koordinoiville esimiehille ja suunnittelijoille. Arvioinnin kohteena oli muun muassa kokeilun yleinen sujuminen, palvelun vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin, asiakkuusvastaavien osaamisen riittävyys palvelun hoitamiseksi, Kelan sisäinen yhteistyö, kumppanuuSyhteistyö, toteutustapa, palvelun mahdollinen laajentaminen, järjestelmien soveltuvuus tehtävän hoitamiseksi ja resurssien riittävyys. Loppuarviointikyselyn tuloksien perusteella Kela kokosi loppuraportin. (Hokkanen 2019.)

Asiakkuusvastaavapalvelukokeilun ajalla 2.1.–28.6.2019 palveltiin Kelaston raporttien mukaan yhteensä 1045 asiakasta. Puhelimen välityksellä palveltiin 786 ja palvelupisteessä 259 asiakasta. Yhteydenottoja oli yhteensä 3857, joista 3339 tapahtui puhelimen välityksellä ja 518 palvelupisteessä. Asiakkaan asiointi saattoi sisältää palvelupiste- ja puhelinasiointia. Yhden asiakkaan keskimääräinen palvelun kesto oli 3,7 asiointikertaa. (Hokkanen 2019.)

Asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa havaittiin paljon onnistumisia. Kyselyyn vastanneet kokivat merkitykselliseksi palvelun tuottaman arvon asiakkaalle. He kokivat asiakkaiden saaneen pääsääntöisesti vaikuttavaa palvelua. Asiakkuusvastaavat kokivat hyötynensä omasta koulutuksestaan, osaamisestaan ja aikaisemmasta työkokemuksestaan tehtävän menestyksekkäässä hoitamisessa. Kelan etuuskäsittelijöiden kanssa tehty yhteistyö koettiin merkitykselliseksi ja kumppanuuSyhteistyön Kelan ulkopolisten toimijoiden kanssa nähtiin tietyiltä osin olleen onnistunutta. Asiakkuusvastaavapalvelukokeilun koettiin edesauttavan kumppanuuSyhteistyötä

merkittävästi pidemmällä ajanjaksolla. Tätä pidettiin merkityksellisenä, sillä kumppanuusyhteistyö on erittäin oleellinen osa Kelan tulevaisuutta. Kokonaisuudessaan tämän kaltaisella palvelulla nähtiin olevan laajasti tarvetta myös tulevaisuudessa. Vaikka monenlaisia haasteitakin kohdattiin, koettiin onnistumisia kuitenkin selkeästi enemmän. (Hokkanen 2019.)

Vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa koettiin myös haasteita asiakkaiden tavoittamisessa ja asiakkaiden heikossa sitoutumisessa palveluun, kuten vuoden 2018 kokeilussa. Palveluun ohjautumisessa havaittiin kehitettävää, sillä osa palveluun ohjautuneista asiakkaista oli liian haastavassa elämäntilanteessa, jotta heitä olisi voitu auttaa pelkän asiakkuusvastaavapalvelun avulla. Kyselyyn vastanneet toivoivat palveluun ohjautumisen osalta toimintamallin selkeyttämistä siten, että palvelua tarvitsevat asiakkaat ohjautuisivat paremmin eri kanavista ja asiointitilanteista palvelun piiriin. Asiakkuusvastaavan toimenkuvaa toivottiin täsmennettäväksi. Vastaajat kokivat työntekijäresurssien riittävyyden edelleen ongelmallisena. Väähäisten työntekijäresurssien seurauksena palvelun laadukkaalle toteuttamiselle ei koettu olleen aina riittävästi aikaa, ja sen seurauksena asiakkaiden kontaktoiminen viivästyi toisinaan. Asiakkuusvastaavat toivoivatkin tiettyä viikoittaista tai kuukausittaista aikaresurssia osoitettavaksi asiakkuusvastaavapalvelun hoitamiseen vastaisuudessa. Pienten ratkaisutoimien tekemiseen, kuten työttömyysajan ilmoituksen käsittelyyn ja toimeentulotuen laskujen maksuun toivottiin myös mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Asiakkuusvastaavat toivoivat muiden asiakkuusvastaavien kanssa yhteisiä palavereja, joissa käytäisiin yhteisesti läpi onnistumisia ja mahdollisia kehittämisen tarpeita. (Hokkanen 2019.)

Kyselyyn vastanneet toivoivat Kelan sisäisen yhteistyön ja kumppanuusyhteistyön lisäämistä. Kelan etuuspalvelujen osalta olisi toivottu nimettyä yhteishenkilöä esimerkiksi toimeentulotuen puolelta. Yhteisiä kehittämispalavereita toivottiin esimerkiksi sosiaalitoimen kanssa. Kii-reellisten tilanteiden hoitaminen koettiin ongelmallisena yhteistyökumppaneiden tavoittamiseen liittyvien haasteiden vuoksi. Asiakkuusvastaavat kokivat, että asiakkuusvastaavapalvelun suhde muun muassa sosiaalityöhön oli jossain määrin haasteelliseksi. Lisäksi palvelun rajaamisessa koettiin toisinaan haastavaksi siltä osin, mikä on Kelan palvelua ja mikä toisen tahon palvelua. (Hokkanen 2019.)

Kyselyyn vastanneet olivat pohtineet, että asiakkuusvastaavapalvelusta voisi jättää erikseen nimetyt kohderyhmät pois, sillä niiden ei nähty olleen oleellisia. Rajattujen kohderyhmien sijaan palvelua tulisi tarjota yleisesti kaiken ikäisille haastavassa elämäntilanteessa oleville asiakkaille, joilla on hankaluuksia asioinnin ja Kela-asioiden kanssa. Asiakkaan palvelutarpeen pitäisi olla määrittävä tekijä asiakkuusvastaavapalvelun käynnistymiselle. Palvelutarpeen tulisi olla arvioitavissa tapauskohtaisesti asiakkaan elämäntilanteen ja psyykkisen toimintakyvyn mukaan. Vastauksissa esitettiin, että asiakkaita olisi hyvä kontaktoida jo ennen tilanteen päättymistä akuuttiin vaiheeseen, jotta vältyttäisiin pitkälliseltä asioiden myöhemmältä selvittelyltä. (Hokkanen 2019.)

Useat kyselyyn vastanneet asiakkuusvastaavat toivat avoimissa vastauksissa esille jollain tasolla luottamukseen liittyvää teemaa. Luottamussuhteen rakentuminen osoittautui erittäin tärkeäksi asiaksi. Yksi asiakkuusvastaava kertoi yrittäneensä ensin rakentaa luottamusta asiakkaaseen ja sen jälkeen keskittyneensä asiakkaan asioiden hoitamiseen. Toinen kyselyyn vastannut asiakkuusvastaava totesi etenkin nuorten luottamuksen lisääntyneen Kelan palveluja kohtaan. Palvelujärjestelmän tuntemuksen lisääntymisellä nähtiin olevan yhteys Kelaan kohdistuneen luottamuksen kasvamiseen. Lisäksi oman persoonan hyödyntäminen ja palvelun henkilökohtaisuus koettiin luottamusta lisääviksi tekijöiksi. Vastaajat kokivat Kelan arvojen tulevan näkyviksi palvelun myötä. (Hokkanen 2019.)

Asiakkuusvastaavat olivat saaneet asiakkailta paljon palautetta palveluun liittyen. Asiakkuusvastaavan ominaisuuksista oli annettu positiivista palautetta. Asiakkaat olivat kokeneet positiiviseksi sen, että asiakkuusvastaava osasi kuunnella ja kuulla asiakasta, mutta olla samanaikaisesti jämäkkä ja ohjaava. Asiakkaiden kuvattiin olleen erittäin kiitollisia saamastaan avusta. Osa oppi palvelun myötä hoitamaan etuusasioitaan itsenäisesti ja ajallaan. Palvelun nähtiin parhaimmillaan kehittävän asiakkaiden itseluottamusta itsenäisen toimijuuden vahvistuessa. Asiakkaat toivoivat palvelun ottamista vakiintuneeseen käyttöön. Näin tapahtuikin, sillä asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö päätti asiakkuusvastaavapalvelun jatkumisesta vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun jälkeen. Palveluyksiköt laajentavat asteittain asiakkuusvastaavapalvelua koskemaan kaikkia niitä asiakasryhmiä, jotka tarvitsevat asioinnissaan erityistä tukea. (Hokkanen 2019.)

4 Sosiaaliturva

Kela on vahvasti mukana edistämässä suomalaisten sosiaaliturvaa, sillä palvelujen lisäksi sosiaaliturvan toinen merkittävä osa on toimeentuloa turvaavat etuudet. Kela on yksi suurimmista taloudellisten resurssien saajista ja eteenpäin jakajista suomalaisessa yhteiskunnassa (Kela 2018b). Sosiaaliturvan rakentuminen ja kehittyminen luo raamit Kelan toiminnalle. Tämän vuoksi käsittelen tässä luvussa sosiaaliturvaa.

Sosiaaliturva on kokonaisuus, jolla julkinen sektori, pääasiassa valtio ja kunnat järjestävät taloudellista ja sosiaalista turvallisuutta kansalaisille. Kansainvälisten organisaatioiden määritelmässä melko yleisenä lähtökohtana pidetään sitä, että sosiaaliturvalla pyritään helpottamaan ihmisten tai perheiden köyhydestä ja sosiaalisesta syrjäytymisestä, riittämättömästä perheen tuesta, terveydenhuollon palveluihin pääsemisen puutteesta sekä sairauden, työttömyyden, vanhuuden tai perheenjäsenen kuoleman aiheuttamista työtulojen puutteesta johtuvia toimeentulo-ongelmia. Kaikki vakituisesti Suomessa asuvat henkilöt kuuluvat lakisääteisen sosiaaliturvan piiriin. Joidenkin etuuksien saamisen edellytyksenä on, että hakija on asunut Suomessa määritellyn ajan. Suomessa vähimmäisturva määritellään perustuslaissa. (Kangas &

Niemelä 2017, 11 - 12.) Perustuslain tärkeimpiä perusoikeuksia on oikeus sosiaaliturvaan. Se tarkoittaa, että ihmisellä, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välittömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Sosiaaliturva myös pienentää tuloeroja, ennaltaehkäisee sosiaalisia ongelmia sekä tukee kansalaisten elämänhallinnan taitoja. (Ihalainen & Kettunen 2016, 12 - 13.)

Universaalisuusperiaatteen mukaan kaikilla kansalaisilla on yhtäläinen oikeus sosiaaliturvaan. Kyseistä periaatetta on noudatettu jo pidemmän aikaa, vaikka malli saattaa sisältää passivoivia rakenteita. Järjestelmään onkin luotu enenevässä määrin rakenteita, jotka kannustavat aktiivisempaan otteeseen. Toinen tärkeä periaate on yhdenvertaisuusperiaate, jonka mukaan asiakkailta on oikeus hyvään kohteluun riippumatta iästä, sukupuolesta, kansalaisuudesta, vakaumuksesta tai muista henkilön ominaisuuksista. Sosiaaliturvan tavoitteena on turvata suomalaisille terveellinen työ- ja elinympäristö, hyvä terveys ja toimintakyky sekä riittävä toimeentulo, palvelut ja sosiaalinen turvallisuus kaikissa elämäntilanteissa. (Ihalainen & Kettunen 2016, 32 - 43.)

Sosiaaliturvan muodot ovat jaettavissa toimeentuloturvaetuksiin sekä sosiaali- ja terveystalouteen. Kunnilla on hyvinvointipalvelujen järjestämisvastuu. Toimeentuloturvaetuksilla tarkoitetaan rahamääräisiä etuuksia, joiden funktiona on helpottaa toimeentulo-ongelmia taloudellisissa riskitilanteissa. Toimeentuloturva voidaan jakaa sosiaalivakuutukseen, sosiaalivakuutuksiin ja viimesijaiseen toimeentuloturvaan. Sosiaalivakuutuksiksi luokiteltavat Kelan toimeentuloturvaetuudet antavat taloudellista turvaa eri elämäntilanteissa. Toimeentuloturvaetuksiin kuuluvat muun muassa asumistuki ja opintotuki sekä lapsiperheiden toimeentuloturvaan kuuluvat etuudet, kuten lapsilisät ja äitiysavustukset. Niitä maksetaan ennakkolta määritellyin ehdoin joko tasakorvausta tai tarveperiaatetta noudattaen tietyn suuruisena. Sosiaalivakuutukset rahoitetaan verovaroin. Sosiaalivakuutus on julkisen vallan toimeentuloturva järjestetty pakollinen lakisääteinen vakuutus sosiaalisten riskien, kuten vanhuuden, sairauden, työkyvyttömyyden, työtapaturman, työttömyyden, vanhemmuuden ja perheen huoltajan kuoleman varalta. Se koostuu sairaus-, työttömyys-, tapaturma- ja eläkevakuutuksesta sekä työntekijän ryhmähenkivakuutuksesta. Sosiaalivakuutus rahoitetaan pääsääntöisesti vakuutusmaksuin, joita vakuutetut tai jokin muu taho, kuten heidän työnantajansa suorittaa. Suomessa viimesijainen toimeentuloturva on toimeentulotuki. (Kangas & Niemelä 2017, 13 - 14.)

5 Sosioekonomiset taustatekijät

Koska Kanta-Hämeen alueen asiakkuusvastaavapalvelukokeilun kohderyhmänä olivat haastavassa elämäntilanteessa olevat paljon tukea tarvitsevat ja usein avun tarpeessa olevat toi-

meentulotuen saajat, katsoin aiheelliseksi käsitellä opinnäytetyön tietoperustassa pitkäaikaisen toimeentulotuen saajia ja siihen liittyviä sosioekonomisia teemoja. Luku käsittelee paljon tukea tarvitsevia toimeentulotukiasiakkaita koskevia aiheita, kuten huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Lisäksi käyn läpi toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä, jotka ovat osaltaan yhteydessä puutteellisiin elämänhallinnan taitoihin. Katsoin tässä luvussa esitettyjen teemojen olevan sen suuren kokonaisuuden osatekijöitä, jonka vuoksi asiakkaat olivat päätyneet asiakkuusvastaavapalvelun piiriin.

5.1 Pitkäaikaisen toimeentulotuen saajat ja tulottomat

Asuinkustannusten kasvu suhteessa etuuskien tasoon aiheuttaa yhä useammin tarvetta viimesijaisen etuuden hakemiselle. Työikäisistä 18–64-vuotiaista henkilöistä 257 876 oli saanut vuonna 2013 toimeentulotukea. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä on vähentynyt 10 prosenttia 2000-luvulla, vaikka tuen kokonaisuudet ovat lisääntyneet reaalisesti 37 prosenttia. Ristiriitaisen kehityksen takana on se, että toimeentulotuesta on tullut entistä pitkäaikaisempi tukimuoto. Pitkäaikaista toimeentulotukiasiakkuutta ennustaa yksin asuminen, alhainen koulutustaso, kaupungistuminen ja korkea ikä. Pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeella on katsottu olevan yhteys ihmisen kokemaan huono-osaisuuteen. Suurin osa toimeentulotuen saajista on kuitenkin muita kuin pitkäaikaisasiakkaita. (Myrskylä, Pyykkönen, Saari & Surakka 2017, 156, 165 - 167, 181.) Viimesijaista etuutta haettiin kahdessa kolmasosassa tapauksista köyhyyden vuoksi elämänhallinnan heiketessä tai mielenterveys- ja päihdeongelmista, sairauksista, vammasta taikka ikääntymisestä aiheutuvan tuen tarpeen vuoksi. Arjen ongelmat ovat tulleet entistä monimutkaisemmiksi. (Gävert, Kainulainen, Saari, Suonio & Väisänen 2017, 259, 264.)

Vanhempien toimeentulotuen saaminen vaikuttaa merkittävästi myös perheen lapsiin. Toimeentulotukea saaneissa perheissä kasvaneella lapsella on kaksinkertainen todennäköisyys olla aikuisena toimeentulotuen saaja suhteessa muuhun väestöön. Toimeentulotuen saamisen nähdään olevan yhteydessä lasten ongelmiin monella tavalla. Huostaanotot, rikollisuus, kouluttamattomuus, mielenterveysongelmat, teiniraskaudet ja toimeentulo-ongelmat yleistyvät huomattavasti niiden lasten osalta, joiden vanhemmat ovat saaneet pitkäaikaisesti toimeentulotukea. (Elovainio & Kortteinen 2012, 153 - 154.)

Tulottomien osuus on kasvussa. Yhtenä selittäjänä tekijänä voidaan nähdä työvoimapolitiikan muutokset sekä niihin liittyvien sanktioiden lisääntyminen. Toinen selittävä tekijä on maahanmuuttajien määrän kasvu. Tulottomien ryhmä poikkeaa merkittävästi samanikäisestä väestöstä siviilisäädyn ja koulutustason suhteen. Yli kaksi kolmasosaa tulottomista on naimattomia. Tämä selittyy kuitenkin paljolti nuoremman ikäryhmän osuudella. Peruskoulun jälkeinen tutkinto on suoritettu vain hieman yli kolmanneksella. Korkeakoulutettujen osuus on huomattavasti

tavan alhainen. Tulottomien ryhmään kuuluvat henkilöt asuvat enenevässä määrin kaupunkimaisissa kunnissa ja suurin osa heistä asuu yksin. Tulottomilla miehillä on havaittu olevan suurempi riski pitkäaikaiselle tuen saamiselle kuin naisilla. (Myrskylä ym. 2017, 159, 171, 179 - 181.)

5.2 Huono-osaisuus

Huono-osaisuuden nähdään olevan kumuloituvaa: huono-osaiset kokevat samanaikaisesti monia vajeita. Huono-osaisuutta aiheuttavat etenkin toimeentulo-ongelmat niiden synnyttäessä ja ylläpitäessä muita huono-osaisuuden ilmentymiä. (Blom & Melin 2011, 210.) Yksi huono-osaisuuteen vaikuttava tekijä on työttömyys. Matala koulutustaso ennustaa työttömyyttä, ja työttömyys yhdessä koulun keskeyttämisen kanssa lisää vakavan pahoinvoinnin todennäköisyyttä. (Elovainio & Kortteinen 2012, 153.) Pitkäaikaistyöttömien määrä on ollut pitkään kasvussa. Vuoden 2010 lopussa kaikista työttömistä pitkäaikaistyöttömien osuus oli 22 prosenttia. Huolestuttavaa on alle 25-vuotiaiden nuorten osuus työttömistä. Heidän osuutensa kaikista työttömistä vuoden 2010 lopulla oli 12 prosenttia. On myös huomioitava maahanmuuttajien työttömyys, joka näyttäytyy suhteessa paljon vakavampana kuin kantaväestön työttömyys. Maahanmuuttajia ei suojaa työttömyydeltä edes hyvä koulutus. (Blom & Melin 2011, 198 - 199.)

Sairaudet, huono-osaisuus ja köyhyys linkittyvät toisiinsa vahvasti. Merkityksellisenä tekijänä on sairauden kesto eli sairauden tilapäisyys, toistuvuus tai pysyvyys. Sairauden merkitys huono-osaistumisen prosessissa voi olla vielä kohtalokkaampi kuin taloudellisten tekijöiden. (Hänninen 2009, 239.) Mitä alhaisempi sosioekonominen asema tai koulutustaso on kyseessä, sitä yleisempiä ovat pitkäaikaissairaudet ja sitä heikompi on koettu terveys. Yhteiskuntapolitiittisten linjausten mukaan hinta ei saisi olla terveystalvelujen käytön esteenä, mutta terveyseroja ei ole saatu toimenpiteistä huolimatta kavennettua. (Hiilamo & Hänninen 2009, 26 - 27.)

Sosiaalityössä syrjäytymisen ydin paikantuu kasautuneisiin hyvinvoinnin ongelmiin (Raunio 2006, 28). Huono-osaisuuden kasautuminen voidaan nähdä monivaiheisena prosessiluonteisena tapahtumaketjuna, jossa on useita tekijöitä ja ulottuvuuksia. Kodin sosiaalisen perinnön välityksessä nuoren elämään prosessi on ylisukupolvinen. Esimerkiksi humalajuomisen määrällä on havaittu olevan selvä yhteys lapsuudenkodin alkoholinkäyttöön. Tilanne näyttäytyy vaikeutuvan, ja epäterveellisten elintapojen aiheuttamat haitat keskittyvät yhä enenevässä määrin sosioekonomisesti heikossa asemassa oleville. (Myllyniemi 2012, 47 - 48, 67.)

5.3 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen määritellään yleisellä tasolla yksilöiden, perheiden tai kokonaisten yhteisöjen ajautumiseksi yhteiskunnassa yleisesti sopivana pidetyn elintavan, elintason ja resurssien hallinnan ulkopuolelle. Syrjäytyminen ei ole yhtäkkinen tapahtuma vaan monen tapahtuman prosessi. Usein syrjäytymiskehitys alkaa jo lapsuudessa tai nuoruudessa. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 21 - 23.) Keskeisenä syrjäytymiselle pidetään ongelmien kasaantumista. Ongelmien leimatessa yksilön elämää niin merkittävästi, ettei selviytymistä tukevia resursseja kyetä paikantamaan ja käyttämään, voidaan puhua täydellisestä syrjäytymisestä. Täydellisesti syrjäytyneillä on merkittäviä haasteita elämän ulkoisessa hallinnassa, toimeentulossa ja aineellisissa elinoloissa. Sisäiset elämänhallinnan ongelmat näyttäytyvät vielä keskeisempinä ongelmina. Mielen- ja päihdeongelmat, rikollisuus ja väkivalta ovat osa täydellisesti syrjäytyneiden arkea. Kokemuksellinen ulkopuolisuus, erilaisuuden ja toiseuden kokemukset suhteessa normaaliin elämään täydentävät syrjäytyneisyyttä osaltaan. (Raunio 2006, 9,12, 150.) On havaittu, että vankilaan joutuneilla nuorilla on usein taustalla neurologisia sairauksia, kuten ADHD tai lukihäiriö. Nämä saattavat olla myös osatekijöinä kouluttamattomuudelle. Vankieläinlaitoksen ylilääkäri Hannu Lauerman kokemuksen mukaan 20 - 50 prosenttia nuorista rikoksen uusijoista on ADHD-taustaisia. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 19.) Suomessa arvioidaan olevan runsaat 65 000 syrjäytymisvaarassa olevaa, tai jo syrjäytynyttä nuorta (Blom & Melin 2011, 198).

Vaatimukset ovat lisääntyneet työ- ja koulutusmarkkinoilla teknologian ja tuottavuuden kehityksen myötä. Yhteiskunnan yleisestä elämäntavasta ovat vaarassa syrjäytyä ne, joilla ei ole resursseja vastata työmarkkinoiden kasvaneisiin vaatimuksiin. Kasvavat tuloerot aiheuttavat myös syrjäytymisriskin, sillä suuret tuloerot ja mahdollisuuksien epätasa-arvo kulkevat pääsääntöisesti käsi kädessä. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 22.) Pelkän sosiaaliturvan varassa elävien syrjäytymisriski on suuri. Esimerkiksi työttömyyden, sairauden, vamman, opiskelun, kuntoutuksen, korkean iän tai lasten hoidon vuoksi kaikilla ei ole mahdollisuutta saada työstä riittävää toimeentuloa. Huolena on ylisukupolvinen syrjäytyminen. (Myrskylä ym. 2017, 155.)

5.4 Toimintakykyä rajoittavat tekijät

Toimintakykyä rajoittavina ja sosiaaliturvariippuvuutta aiheuttavina tekijöinä voidaan pitää muun muassa seuraavaa neljää tekijää: sopeutumista, niukkuutta, kimmoisuuden eli resilienssin menettämistä sekä riippuvuuksia. Sopeutumisella tarkoitetaan ihmisten sopeutumista elämäntilanteeseensa tavalla, jossa myönteisiä siirtymiä ei etsitä aktiivisesti ja vakiintunutta tilannetta kyseenalaistavia tekijöitä vältellään. Niukkuus viittaa tulojen ja menojen pysyvästä epätasapainosta aiheutuvaan sosiaaliseen ja psyykkiseen kuormitukseen, joka estää tai rajoittaa viimesijaisella turvalla elävän henkilön hakeutumista koulutukseen, kuntoutukseen tai

työelämään. Nähdään, ettei etuuksia ja palveluja koskevien hakemusten tekemisen, odottamisen ja täydentämisen, lainalyhennysten ja ulosottojen järjestelyn pankkien, lainaajien ja viranomaisten kanssa, yllättävien menojen kattamisen ja sosiaalisten normien täyttävien vaatteiden ja tavaroiden hankkimisen jälkeen jää aikaa ja energiaa koulutukseen, kuntoutumiseen ja työelämään hakeutumiseen. Kimmoisuuden menettämällä tarkoitetaan ihmisten arjessa tapahtuvia pirstaloivia tapahtumia, jotka heikentävät yksilön tai ryhmän kykyä selviytyä haastavissa elämäntilanteissa. Viimesijaisella sosiaaliturvalla elävien ihmisten haastava ja epäjatkuva elämäntilanne toimii altistavana tekijänä epämieluisille elämäntapahtumille. Sosioekonominen asema, päihdeongelmat ja sosiaaliset ongelmat kulkevat käsi kädessä. Pitkäaikainen viimesijaisella etuudella eläminen lisää addiktioiden kehittymisen riskiä, jolla on puolestaan toimintakykyä ja kimmoisuutta alentava vaikutus. (Behm, Meriluoto & Saari 2017, 293 - 296.) Osa päihdeasiakkaista on niin lamautuneita, ettei heillä ole resursseja hakea palveluja, joihin he olisivat oikeutettuja (Mäkisalo-Ropponen 2011, 29).

6 Palveluohjaus, -neuvonta ja vuorovaikutus

Asiakkuusvastaavan työnkuvassa on sekä neuvonnan että ohjauksen elementtejä. Toisaalta työ on asiakkaan asioiden selvittelyä ja etuusasioiden neuvontaa, mutta siihen liittyy hyvin vahvasti myös ohjauksellisia piirteitä. Asiakkuusvastaavapalvelun tavoitteena on saada asiakkaista itsenäisempiä toimijoita, jotka kykenisivät selviytymään jatkossa ilman vahvaa tukea. Tämä tavoite vaatii erityisesti ohjauksellisen näkökulman panostamista, sillä mikäli asiakasta ei oteta aktiivisesti mukaan häntä koskevien asioiden hoitoon, todennäköistä on asiakkaan passivoituminen. Asiakas ei opi uusia toimintatapoja, eikä näin ollen saa kokemusta siitä, että hän kykenisi jatkossakaan selviytymään itsenäisesti. Tämä luku käsittelee palveluneuvonnan ja -ohjauksen käsitteistöä sekä vuorovaikutuksen merkitystä asiakassuhteessa.

6.1 Neuvonta- ja ohjaustyö

Palveluneuvojan työ on monipuolista asiakastyötä, pitkälti myös asiakaspalvelutyötä. Työn tarkoituksena on auttaa asiakasta, mutta toisaalta myös opastaminen ja itsepuun ohjaaminen ovat työssä isossa roolissa. Asiakkaita opastetaan esimerkiksi käyttämään asiointipalvelua tai täyttämään lomakkeita sillä tavoitteella, että asiakas kykenisi siihen jatkossa itsenäisesti. Asiakas tulee hyväksyä omana itsenään, ja häntä kohdellaan tasavertaisesti. Empatia ja kuuntelu ovat hyviä ominaisuuksia asiakaspalvelussa, mutta myös jämäkkyyttä vaaditaan asioiden hoitamiseksi. Sekä palvelutilanteen että asiakkaan kannalta on hyvä, jos työntekijän toiminta on johdonmukaista ja perusteltua. (Ihalainen & Kettunen 2016, 47 - 49.)

Neuvonta voi sisältää asiakkaan kuuntelemista, keskustelemista, tietojen antamista, kannustamista ja tukemista. Neuvontaa voidaan toteuttaa usein eri tavoin. Asiakasneuvonnassa kyseessä on usein tilanne, jossa asiakkaalla on ongelma, johon hän kaipaa vastausta. Neuvonnan

tarvetta voi olla esimerkiksi uudessa tai haastavassa elämäntilanteessa. Neuvonnan ero ohjaukseen nähden on siinä, että neuvontatilanteessa asiakkaalla on usein kysymys, johon hän olettaa saavansa asiantuntijalta selkeän vastauksen. Oletuksena on, että asiantuntija tietää asiasta enemmän kuin kysyjä. (Rahikka 2008, 62.)

Ohjaus määritellään tilanteeksi, jossa ohjaustyötä tekevä henkilö asettuu ohjattavan palvelukseen tarjoten tälle aikaa, kunnioitusta ja huomiota. Ohjauksen päämääränä on ohjattavan mahdollisuus tulla kuulluksi, tutkia tilannettaan, elää voimavaraisemmin ja voida paremmin. Ohjaaja ja ohjattava määrittelevät yhdessä ongelmaa ja pohtivat keskustellen vaihtoehtoisia ratkaisutapoja. Ohjattavan rooli on aktiivinen ja hänen omat tavoitteensa ovat lähtökohtana ongelmanratkaisussa. Työntekijän tulisi pyrkiä välttämään valmiiden ratkaisumallien tarjoamista ja panostaa ohjattavan toimintakyvyn vahvistamiseen. Tavoiteltavana asiana pidetään ohjattavan ja ohjaajan tasavertaista suhdetta, jossa ohjattava on omien asioidensa asiantuntija ja ohjaaja ohjausprosessin asiantuntija. Ohjaustyön haasteena on saada ihmiset löytämään voimavaransa. (Rahikka 2008, 62 - 63.)

Tässä opinnäytetyössä palveluohjauksen käsitettä voidaan nähdä sellaisessa palvelumallissa, joka on asiakkaan voimavaroja tukevaa ja tulevaisuuteen suuntaavaa toimintaa. Toinen näkökulma, jossa palveluohjauksen käsite tulee tämän opinnäytetyön kontekstissa kyseeseen, on sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaisuus ja sen näkyminen Kelan etuuksienkin tasolla. Sosiaalitoimen asiakkaat kokevat järjestelmän monimutkaiseksi ja asioinnin työlääksi. Siksi asiakkuusvastaavan yksi tärkeimmistä tehtävistä on toimia tulkkina asiakkaan ja etuusjärjestelmän välillä. (Hänninen 2007, 11.)

6.2 Vuorovaikutus

Asiakkuusvastaavan ja asiakkaan kohtaamiseen liittyy aina vuorovaikutusta, tapahtuipa asiointi mitä tahansa asiointikanavaa pitkin. Hyvä vuorovaikutus edistää palvelutilannetta ja asiakkaan asian eteenpäin viemistä sekä tuo luottamusta. Vuorovaikutus koostuu muun muassa sanattomasta viestinnästä, sanallisesta viestinnästä sekä vuorovaikutusilmapiiristä.

Vuorovaikutus on parhaimmillaan dialogia. Dialogi on tasa-arvoista, kahden ihmisen välistä ja toisen subjektiutta kunnioittavaa vuorovaikutusta, jossa pyrkimyksenä on vastavuoroisuus. Asetelma on tasavertainen, ei autoritaarinen. Parhaimmillaan dialogi mahdollistaa uuden oppimisen. Asiakassuhteessa vuorovaikutuksellisessa dialogissa huomioidaan molempien vaatimukset ja pyritään molemminpuoliseen ymmärrykseen ja toisen osapuolen todellisuuden hahmottamiseen. Dialogi on enemmän kuin aktiivinen kuuntelu. Tarkoituksena ei ole täysi yhteisymmärrys vaan löytää uusi alue molempien osapuolten välille. Mikäli asiakas ei koe luottamusta työntekijää kohtaan, hän saattaa kokea tilanteen turvattomaksi. Dialogissa merkityksellisiä ovat esimerkiksi avainlausumat ja sanat, jotka poimitaan toisen puheesta tarkempaan

käsittelyyn, kuullun toistaminen omin sanoin, avoimet kysymykset, empaattinen läsnäolo, tilan antaminen sekä kieli ja kielen käyttö. Nonverbaalinen viestintä eli elekieli ja kehon kieli sekä katse ovat myös merkityksellisiä tekijöitä asiakkaan kohtaamisessa. Luottamusta vahvistavana vuorovaikutuksena oleellista on myös työntekijän virheiden myöntäminen. (Raatikainen 2015, 108 - 112.)

Sanallinen viestintä on Kela-työssä vuorovaikutuksen ydin. Asiakkuusvastaavapalvelukokeilun kohderyhmään liittyi moniongelmaisuuksia, joka saattaa Ihalaisen ja Kettusen (2016, 52) mukaan olla haaste hyvälle vuorovaikutukselle kielen näkökulmasta. Jos ongelmia on paljon, saattaa keskustelu kerta toisensa jälkeen pyöriä ongelmien ympärillä. Vaikka tilanteessa selvitetään asiakkaan ongelmia ja haasteita, vuorovaikutus ja puhe voi silti olla ongelmakeskeisen sijaan ratkaisukeskeistä. Asiakkaan tilanteen positiivisten asioiden huomiointi sekä tavoitteista ja mahdollisuuksista puhuminen voi edistää tilanteen kehittymistä sekä lisätä asiakkaan omaa voimaantumista hoitamaan jatkossa itse omia asioitaan tehokkaammin. Toinen olennainen puhuttuun kieleen liittyvä seikka saattaa olla asiakkaalle vieraiden ammattikäsitteiden käyttö. Yksittäisten termien käyttö voi onnistuakin, mutta tärkeää on selvittää asiakkaalta, onko tämä ymmärtänyt asian ja kuinka hän on sen ymmärtänyt. Kertaus ja ymmärtäminen toimivat myös siinä kohtaa, kun asiakas kertoo työntekijälle tilanteestaan. On tärkeää, että vuorovaikutuksessa kumpikin osapuoli ymmärtää toisensa oikein, jotta selvitettävät asiat selviävät parhaalla tavalla. (Ihalainen & Kettunen 2016, 52.) Asiakkuusvastaavan etuusosaaminen tulee yhdistää asiakkaan käsitykseen omasta elämäntilanteestaan siten, että toimeentuloisuuden ja välttämättömän toimeentulon turvaaminen sujuisi jatkossa paremmin. (Hänninen 2007, 12.)

7 Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus

Esittelen tässä luvussa opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoituksen sekä tutkimuskysymyksen. Käyn myös läpi opinnäytetyön tutkimuksellisen osuuden toteutusta sekä esittelen käyttämäni tutkimus-, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Lopuksi kuvaan opinnäytetyön eettisyyteen ja luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä.

7.1 Tutkimuksen taustaa, tutkimusongelma ja -kysymys

Asiakkuusvastaavapalvelun toinen kokeilu laajensi kokeilun valtakunnalliseksi. Tämän opinnäytetyön lähtökohtana olivat vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa kohdatut haasteet. Valitsin kyseisistä haasteista lähempään tarkasteluun asiakkaiden tavoitettavuuteen ja motivointiin liittyvät haasteet. Asiakkuusvastaavapalvelu keskeytyi useiden asiakkaiden osalta akuutin tilanteen selvittyä. Halusin tämän pohjalta selvittää asiakkaiden kokemuksista

etenkinkin tekijöitä, jotka motivoisivat asiakkaita jatkamaan palvelua ja nostaisivat asiakas-tyytyväisyyttä. Koin tarpeelliseksi selvittää myös mahdolliset kehityskohteet. Näin ollen tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää mitkä tekijät tekevät asiakkuusvastaavapalvelusta asiakkaalle mielekkään ja millaisia kehityskohteita palvelussa on.

Tutkimusongelman pohjalta asetin seuraavan tutkimuskysymyksen: millaisia kokemuksia asiakkailla on Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta? Loin tutkimuskysymykseen alakysymykset tutkimusongelman näkökulmista: mitkä tekijät edistävät palvelun mielekkyyttä asiakkaan näkökulmasta ja mitä kehityskohteita asiakkaat ovat havainneet? Kun asiakkaaseen on saatu muodostettua yhteys, tulisi huolehtia siitä, ettei se katkeaisi tarpeettomasti kesken palvelun. Palvelun mielekkyyden tutkiminen kattaa koko asiakkuusvastaavapalvelun alkuvaiheesta lopetukseen ja mahdolliseen jatko-ohjausvaiheeseen.

7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, koska tavoitteena oli paneutua syvällisesti asiakkuusvastaavapalvelukokeilun mielekkyyteen vaikuttaviin tekijöihin. Määrällisen tutkimuksen keinoin ei mielestäni olisi saanut mitattua riittävän yksityiskohtaisesti asiakastytyväisyyden eri ulottuvuuksia ja kehityskohteita. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti myös arvio Kanta-Hämeen asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun osallistuvien asiakkaiden lukumäärästä ja aikaisemman asiakkuusvastaavapalvelukokeilun haasteena ollut tavoitettavuusongelma. Hämeen-Anttilan ym. (2018) mukaan vastaamatta jättävät erityisesti nuoret miehet, naimattomat, matalampaan sosioekonomiseen asemaan kuuluvat ja kaupungissa asuvat. Näiden seikkojen perusteella oli selvää, etten olisi saanut riittävästi haastateltavia määrällistä tutkimusta varten.

Koska päädyin laadullisen tutkimuksen menetelmään, aloitin heti opinnäytetyön aihealueen selvittäessä perehtymisen siihen liittyvään teoreettiseen tietoperustaan, jotta saisin mahdollisimman laajan käsityksen aiheesta ympäröivästä viitekehystä. Hyödynsin opinnäytetyön teossa laajasti erilaista kirjallisuutta, verkkolähteitä, julkaisemattomia asiakkuusvastaavapalvelua koskevia Kelan sisäisiä koulutusmateriaaleja sekä Kelan toteuttamien loppuarviointikyselyjen tuloksia vuosien 2018 ja 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeiluista. Käytin Kelan sisäisiä koulutusmateriaaleja ja vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarviointikyselyn tuloksia perehtyäkseni aiheeseen opinnäytetyön alkuvaiheessa. Määrittelin vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun tulosten perusteella opinnäytetyön tutkimuskysymyksen ja vertailin Kelan toteuttaman vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuraportin tuloksia asiakashaastatteluista saamiini tuloksiin johtopäätösosiossa.

Sarajärven & Tuomen (2010, 17 - 19) mukaan laadullinen tutkimus perustuu teoriaan ja käsiteltävän aiheen viitekehukseen. Viitekehys puolestaan syntyy tutkimusta linjaavasta metodo-

logiasta sekä jo ennakkoon valmiina olevasta tiedosta. (Sarajärvi & Tuomi 2010, 17 - 19.) Valitsin opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen koskemaan seuraavia paljon asioivia toimeentulotukiasiakkaita koskevia teemoja: pitkäaikainen toimeentulotukiasiakkuus, syrjäytyminen, huono-osaisuus ja toimintakykyä rajoittavat tekijät. Avasin myös asiakkuusvastaavapalvelutyössä merkityksellisiä palveluneuvonnan ja -ohjauksen sekä vuorovaikutuksen teemoja.

Tein opinnäytetyön haastattelukysymysrunгон (liite 2) pohtien eri näkökulmia, joiden avulla tutkia asiakkaiden kokemuksia. Loin kysymykset suurimmaksi osaksi Kelan toteuttaman vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarviointikyselyn tuloksista ilmenneiden kehityskohteiden pohjalta. Ensiksi halusin selvittää, millaisissa tilanteissa asiakkuusvastaavapalvelu käynnistyy. Vuoden 2018 asiakkuusvastaavakokeilun perusteella oli todettu, että asiakkaan tilanteen oikea tunnistaminen oli tärkeää. Asiakkuusvastaavapalvelu oli päättynyt monien mukana olleiden asiakkaiden osalta siihen, että akuutti asia tuli selvitettyä, eikä asiakasta tämän jälkeen tavoitettu. Tämän perusteella halusin selvittää haastateltavilta heidän kokemuksensa asiakkuusvastaavapalvelukokeilun käynnistymisen syistä. Lisäksi halusin saada vastauksia mielekkyyttä edistäviin tekijöihin asiakasnäkökulmasta. Tätä selvitin useista erilaisista näkökulmista. Oletuksena oli, että asiakkaan sitoutuminen palveluun vaatii sen, että asiakas kokee palvelun mielekkääksi. Kiinnitin erityishuomiota asiointikanavan valintaan ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Halusin selvittää, miten asiakkaat kokivat valitun asiointitavan, sillä asiointitavan valinnassa oli havaittu kehitettävää vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelun loppuarvioinnin tulosten perusteella. Tarkoituksena oli myös selvittää yhteistyökumppaneiden mukana olemista ja sen mielekkyyttä asiakasnäkökulmasta sekä asiakkailla ilmennyt jatko-ohjauksen tarvetta. Yhteistyökumppaneiden mukana olemisen oli toivottu lisääntyvän vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarvioinnin tulosten perusteella. Asiakas hyötyy moniammatillisesta palvelusta, kun asiat järjestyvät kerralla kuntoon ilman lukuisia yhteydenottoja eri toimijoihin. Kumppanuusyhteistyön voidaan olettaa lisäävän mielekkyyttä tämän seurauksena.

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa primääriaineisto, eli havainnointi ja haastattelut kerätään ilmiöön liittyviltä henkilöiltä. Valikoinnissa tulee ottaa huomioon se, että haastateltavalla tulee olla kosketuspintaa ilmiöön oman kokemuksen tai tietämyksen perusteella. (Kananen 2019, 30.) Valitsin haastateltavat asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun osallistuneesta asiakaskunnasta, koska heillä oli lähtökohtaisesti jonkinlaisia kokemuksia palvelusta.

Käytin haastattelumenetelmänä teemahaastattelua, joka on Kanasen (2019, 29) mukaan käytetyin haastattelumuoto. Sarajärven & Tuomen (2010, 75) mukaan teemahaastattelu, jota on myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi kutsuttu, on lomakekyselyä avoimempi. Teemahaastattelun runkona toimivat ennakkoon valitut teemat sekä niihin liittyvät tarkentavat kysymykset. Metodologisena pohjana teemahaastattelussa toimivat haastateltavien tulkinnat, heidän

asioille antamansa merkitykset sekä vuorovaikutuksessa muodostuvat merkitykset. Ennakkoon valittavat teemat pohjautuvat aiemmin mainittuun viitekehykseen eli siihen mitä tutkimuskohteesta tiedetään jo etukäteen. (Sarajärvi & Tuomi 2010, 75.) Valitsin teemahaastattelun haastattelumuodoksi, koska opinnäytetyön aihe oli tiukasti rajattu asiakkaan kokemuksiin asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta. Haastattelu jakautui luontevasti alateemoihin kronologisin perustein, kun kokemusten laatua tarkasteltiin asiakkuusvastaavapalvelun alku-, toteutus- ja lopetusvaiheissa. Haastattelu sisälsi sekä avoimia että suljetumpia kysymyksiä.

Opinnäytetyössä haastattelu oli luonnollinen tapa toteuttaa tiedonkeruu. Haastattelu oli tutkittavalle asiakasryhmälle soveltuva vaihtoehto, koska kohderyhmällä oli lähtökohtaisesti ollut jonkinlaisia hankaluuksia hoitaa etuusasioita kirjallisesti. Näin ollen lomakekyselyn onnistuminen ei olisi ollut varmaa. Sarajärvi & Tuomen (2010, 71 - 74) mukaan haastattelun avulla voidaan selvittää asiakkaiden kokemuksia tutkittavasta asiasta. Haastattelussa haastateltavalle esitetään suullisesti kysymyksiä, jonka jälkeen saadut vastaukset merkitään muistiin. Koska tarkoituksena on kartoittaa kokemuksia, on myös tärkeää, että tilanteessa on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä haastateltavien antamien vastausten perusteella. Haastattelu on kyselyä joustavampi tiedonhankintatapa, koska kysymyksiä voidaan toistaa tai selkiyttää, jotta haastateltavan kanssa päästään parhaaseen mahdolliseen yhteisymmärrykseen ja lopputulokseen. Haastattelun tavoitteena on saada mahdollisimman suuri tietomäärä tutkittavasta asiasta. (Sarajärvi & Tuomi 2010, 71 - 74.) Tein haastattelut puhelinhaastatteluina aiheen arkaluontoisuuden vuoksi. Esittelin haastateltaville haastattelun alussa opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteet. Esittely toimi alustuksena ja orientaationa tulevaan haastatteluun. Kirjoitin haastateltavien vastaukset haastattelun aikana tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmalle sanasta sanaan muuttamatta sanamuotoja. En päätenyt alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti nauhoittamaan haastatteluja, koska ennako-oletuksena oli, että asiakkaat vastaavat kohtalaisen lyhyesti esittämiini kysymyksiin. Haastattelujen kestot vaihtelivat noin 15 - 45 minuutin välillä.

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida määritellä tutkittavien määrää ennakkoon, vaan tarvittava määrä tarkentuu tutkimusprosessin aikana. Määrän voidaan nähdä saturoituneen, kun uusi tutkittava ei tuo enää mitään uutta aineistoon. (Kananen 2019, 30.) Tavoitteena oli haastatella 5 - 8 asiakasta. En voinut itse vaikuttaa haastateltavien lukumäärään, sillä sain haastateltavien yhteystiedot Kelan asiakkuusvastaavilta. Olin lähettänyt sähköpostin välityksellä asiakkuusvastaaville suostumuslomakkeen (liite 1) haastatteluja varten. Sovimme asiakkuusvastaavien kanssa, että he pyytävät suostumuslomakkeeseen asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa mukana olleiden asiakkaiden suostumukset haastatteluani varten ja ilmoittavat minulle suostumuksen antaneiden asiakkaiden yhteystiedot asiakkuusvastaavapalvelun päätyttyä. Sain viiden palvelussa mukana olleen asiakkaan yhteystiedot, joista tavoitin neljä.

7.3 Aineiston analyysi

Laadullinen tutkimus koostuu aineiston keräämisestä ja analyysistä, eikä näitä vaiheita välttämättä voi erottaa toisistaan. Laadullisen tutkimuksen perimmäisenä tarkoituksena on löytää keino ymmärtää tutkittavaa asiaa sekä kuvata tutkittavaa ilmiötä, ei niinkään löytää tilastollisia yleistyksiä. (Sarajärvi & Tuomi 2010, 68, 85.) Laadullinen aineisto ei kuvaa todellisuutta sellaisenaan, vaan todellisuus välittyy tarkasteluperspektiivien ja tulkinnallisten ulottuvuuksien välittämänä. (Kiviniemi 2018, 76.) Kerätty aineisto analysoidaan eli tulkinnan kautta selvitetään ilmiöstä esiin nousevia tekijöitä. Suppeiden aineistojen kohdalla tämä on mahdollista saavuttaa lukemalla aineistoa läpi useaan kertaan ja yrittämällä ymmärtää aineistosta esiin nousevaa sanomaa. Tutkijan tulee löytää ydinviestit tekstimassasta. Tämä voi olla toisinaan haasteellista ydinviestien peittyessä vastaajien puhetulvaan. (Kananen 2015, 161 - 162.) Koska olin kirjoittanut haastattelut haastattelujen yhteydessä tekstinkäsittelyohjelmalle, ei aineistoa ollut tarvetta litteroida. Luin saamani aineiston useaan kertaan läpi saadakseni selville, mitä ilmiöön liittyvää aineistosta nousi esille ja hahmottaakseni sen olennaisimman sisällön.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida teoria- tai aineistolähtöisesti tai näiden yhdistelmällä. Puhtaasti aineistolähtöistä sisällönanalyysiä edustaa Grounded-teoriaan pohjautuva sisällönanalyysi. Grounded-teoria pohjautuu siihen, ettei ilmiöiden ymmärretä olevan staattisia vaan koko ajan muuttuvia. Tutkimusaineistoon sisältyviä tekijöitä ryhmitellään eri luokkiin ja teoria kehittyy jatkuvan aineiston keruun ja analyysin vuorovaikutuksesta. Grounded-teoriaan pohjautuvan analyysin tavoitteena on käsitteellinen pitävyys siten, että tutkittavan ääni ja tulkinta tulee näkyväksi. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineisto luokitellaan pääasiassa teoriasta johdettujen käsitteiden ja koodausluokkien avulla. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Teorialähtöisessä lähestymistavassa pyritään sovittamaan olemassa olevien teorioiden käsitteitä aineistoon etsimällä aineistosta teorian olettamia tekijöitä tai käsitteitä (Kananen 2015, 171 - 172). Näiden alanyysimenetelmien jako ei kuitenkaan ole täysin selkeä, vaan usein luokittelu syntyy aineiston ja teoreettisen käsitteellistämisen yhteistyönä. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Minulla ei ollut valmista teoriaa, jonka paikkansapitävyyttä olisin testannut, eikä tarkoituksenani ollut etsiä aineistosta havaintoja puhtaasti teoriapainotteisesti. Aikomuksena oli kuitenkin hyödyntää vastausten tulkinnassa saatavilla olevaa teoriatietoa, joten valitsin teoriaohjaavan, eli teoria- ja aineistolähtöisen sisällönanalyysin yhdistelmän aineistoni analyysimenetelmäksi. Analysoin aineiston aineistolähtöisesti etsien siitä vastauksia tutkimuskysymykseen ilman teoriaan tai kokemukseen perustuvan tiedon tuomia ennako-oletuksia. Sidoin aineiston analyysin lopuksi olemassa olevaan teoriaan siltä osin kuin aineistoon soveltuvaa teoriatietoa oli saatavilla.

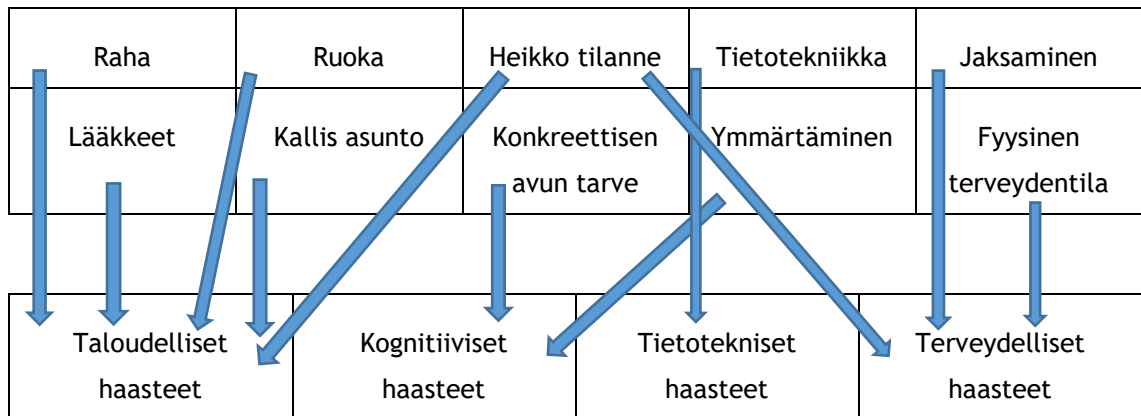
Sisällönanalyysillä tarkoitetaan sanallista tekstin sisällön kuvaamista. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, etsien yhtäläisyyksiä ja eroja sekä tiivistäen. Sisällönanalyysissä tarkastellaan tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tutkittavat tekstit voivat olla käytännössä lähes mitä vain: haastatteluja, keskusteluja, puheita, kirjoja tai päiväkirjoja. Sisällönanalyysin tavoitteena on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, jossa tulokset kytketään ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa sekä laadullista sisällönanalyysiä että sisällön määrällistä erittelyä, ja näitä molempia on mahdollista hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. (Puusniikka & Saaranen-Kauppinen 2006b.) Aineiston analyysi toteutetaan käytännössä laadullisen tutkimuksen analyysissä yleisesti käytetyn rungon mukaisesti: ensimmäiseksi tehdään päätös siitä, mikä kerätyssä aineistossa kiinnostaa. Tämän jälkeen aineistosta erotellaan asiat, jotka liittyvät kiinnostuksen kohteisiin. Samalla muu materiaali jätetään tutkimuksen ulkopuolelle. Merkityt asiat pelkistetään ja luokitellaan tutkimuskysymysten alle. Näiden perusteella kirjoitetaan yhteenveto aiheesta. (Sarajärvi & Tuomi 2010, 92.)

Ennen analyysia aineisto vaatii usein pelkistämistä, jotta aineiston sisään voi nähdä. Tekstikonaisuudet tiivistetään niin, että tekstikonaisuudelle tai sen osalle annetaan sisältöä kuvaava ilmaisu eli koodi. Koodauksella pyritään saamaan aineisto käsiteltävään muotoon. Tietoja yhdistetään siten, että samaa tarkoittavat asiat ja asiat, joilla on yhteinen elementti tai tekijä, yhdistetään samalla koodilla. Koodauksella saadaan aikaseksi aineiston tiivistyminen ja yksinkertaistuminen. (Kananen 2014, 100, 103 - 104.) Minun tehtäväni oli löytää vastaus tutkimuskysymykseeni. Kävin vastauksia läpi kysymys kerrallaan etsien niistä opinnäytetyön kannalta tärkeitä ilmauksia. Tiivistin tekstiä koodaamalla nämä merkitykselliset ilmaukset lyhyin ilmauksin aineistoa vastaaviin koodeihin. Kirjoitin määrittelemäni koodit erivärisillä korostusväreillä vastausten perään. Pyrin jättämään opinnäytetyön kannalta epäolennaiset asiat jo koodausvaiheessa ulkopuolelle. Näitä epäolennaisuuksia olivat esimerkiksi suoranaisesti vain Kelaan liittyvät asiat, jotka eivät koskeneet asiakkuusvastaavapalvelua miltään osin, sekä asiakkaiden omaan elämänselviönsä liittyvät epäolennaisuudet. Merkitsin myös aineistossa olevat epäolennaisuudet omalla korostusvärillä. En poistanut näitä opinnäytetyön kannalta merkityksettömiä vastauksia tai vastausten osia, koska halusin säilyttää ne varmuuden vuoksi mahdollista myöhäisempää tarkastelua varten.

<p>No siis ei mulla silleen mitenkään ihmeellisemmin, et kyl mä silleen hakemukset sain tehtyä. Et olisko ollu jotenkin ymmärtämisen hankaluutta, mut ei mulla mitään sen ihmeellisempää ollut.</p>	<p>Ymmärtäminen</p>
<p>Jos ihminen on ihan loppu, se vaatii ihan järkyttävästi energiaa. Se on sit semmonen, et vaatii pikkusen liikaa ravata joka päivä toimistoihin. Lonkka hajos. Autoon ei ole bensarahaa. Kyl mä toivoisin vähän konkreettistakin apua, että se pitäis katsoa sieltä, että minkälaista apua ihminen tarvitsee.</p>	<p>Heikko jaksaminen, fyysinen terveydentila, raha, konkreettinen apu</p>

Taulukko 1: Esimerkki aineiston pelkistämisestä asiakkuusvastaavapalvelun aloitusta koskien.

Koodausvaihetta seurasi luokitteluvaihe. Luokitteluvaihe, eli kategorisointi tarkoittaa samaa tarkoittavien asioiden tai käsitteiden yhdistämistä. Samaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään yhden käsitteen alle tai eri käsitteet yhdistetään yhden käsitteen alle, jolloin ne muodostavat loogisen kokonaisuuden. (Kananen 2014, 113.) Luokittelujärjestelmän kehittyminen pohjautuu tutkimuksen teemoihin ja tutkimusongelmiin. Tärkeää on, että aineistolle ja teoriapohjalle löydetään käsitteellinen vastaavuus. Luokittelussa käytetään apuna koodausta, jossa pyritään löytämään aineistosta samankaltaisuuksia ja vastakkainasetteluja. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Aineistosta haetaan esimerkiksi tyypillistä kertomusta, toiminnan logiikkaa (prosesseja, malleja), samanlaisuutta tai erilaisuutta sekä selitystä ilmiölle. Luokittelu ja yhdistely vaativat usein mielikuvitusta ja pohdintaa. Oleellisen löytämisen taito on laadullisen tutkimuksen haastavin vaihe. Tutkijan tulee tietää, mitä hän etsii. Ratkaisun löytämisessä tarvitaan intuitiota, mutta on muistettava, että ratkaisut tulee pystyä perustelevaan. (Kananen 2014, 115-116.) Koodauksen jälkeen loin tuottamistani pelkistyksistä luokkia, joihin samankaltaiset ilmaukset oli mahdollista yhdistää. Käsitteellistin aineistoa niin kauan kuin katsoin sen olevan tarpeellista, eli päätin oman tulkintani avulla sen, mitkä asiat oli mahdollista yhdistellä. Näiden luokkien perusteella loin rungon opinnäytetyön tuloksista.



Taulukko 2: Esimerkki aineiston luokittelusta asiakkuusvastaavapalvelun aloitusta koskien.

7.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Hyvän laadullisen tutkimuksen kriteerinä on tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus ja eettinen kestävyys. Eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli. Hyvää tutkimusta varten tutkijan tulee muun muassa toteuttaa laadukas tutkimussuunnitelma, huolehtia valitun tutkimusasetelman sopivuudesta sekä raportoida tutkimustulokset hyvin. Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus. Tutkijan vastuu tutkimuksensa aiheen valinnasta on pysyvä. (Sarajärvi & Tuomi 2013, 127.) Panostin laadukkaaseen tutkimussuunnitelman toteutukseen ja hyväksyin tutkimussuunnitelman opinnäytetyön prosessin alkuvaiheessa oppilaitoksen ohjaavalla opettajalla ennen työn aloittamista.

Minulle oli tärkeää ottaa huomioon haastateltavien erityisyys opinnäytetyön kysymysten asetelussa sekä haastattelutilanteessa. Ennen haastattelun alkua varmistin haastateltavilta halukkuuden osallistua haastatteluun suullisesti jo annettusta kirjallisesta luvasta huolimatta, jotta haastateltavilla oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Toimin haastatteluissa Hirsijärven ym. (2013, 25) ohjeiden mukaisesti pyrkimällä luomaan rennon ja luottamuksellisen ilmapiirin haastattelutilanteessa. En keskeyttänyt haastateltavia, heidän puhuessaan haastattelun aikana aiheeseen kuulumattomista asioista, jotta haastateltavat kokivat tulleensa huomioituksi. Pyrin haastattelun aikana olemaan selkeä, antamaan haastateltaville positiivisen ja huomioivan kohtaamisen sekä antamaan haastateltaville mahdollisuuden vaikuttaa asioihin.

Pohdin Hirsijärven ym. (2013, 25) ohjeiden mukaisesti ennen haastattelujen toteuttamista haastattelun mahdollisia haittoja haastateltaville. Haastateltaville ei koitunut haittoja opinnäytetyössä mukana olosta. Haastateltavat pysyivät anonyymeina, eikä heitä ole mahdollista tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä. Puhelinhaastattelu oli asiakasystävällisin tapa hoitaa haastattelut, sillä asiakkaiden ei tarvinnut matkustaa haastatteluun varten minnekään, eikä heille koitunut haastattelusta minkäänlaista fyysistä tai aineellista haittaa. Haastattelujen sisältö ei käsittänyt sellaista materiaalia, joka olisi voinut aiheuttaa asiakkaalle henkistä kärsimystä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen ei ole yksiselitteisiä ohjeita (Sarajärvi & Tuomi 2013, 140) eikä laadullisen tutkimuksen pätevyyttä voida arvioida samalla tavalla kuin määrällisen tutkimuksen (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006a). Sarajärven & Tuomen (2013, 140) mukaan tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu. Kananen (2019, 33) puolestaan toteaa, että laadullisessa tutkimuksessa luotettavuustarkastelu jää usein tutkijan arvion varaan, koska luotettavuutta ei ole mahdollista arvioida ja laskea samalla tavalla ja tarkkuudella kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa.

Vastausten vähäisen määrän vuoksi jouduin pohtimaan opinnäytetyön luotettavuutta hyvin paljon. Kananen (2019, 33) mukaan saturaatio eli tutkittavien tarjoamien tutkimustulosten toistuvuus on laadullisessa tutkimuksessa käyttökelpoinen luotettavuuden vahvistamiskeino. Vastausten alkaessa toistamaan itseään, voidaan saturaatio katsoa saavutetuksi. (Kananen 2019, 33.) Vaikka haastateltavien määrä jäi tavoitetta alhaisemmaksi, oli vastauksissa kuitenkin todettavissa sen verran samankaltaisuuksia, että pystyin toteamaan saamieni neljän haastateltavan vastausten olleen riittävä otanta kuvaamaan asiakasryhmän mielipidettä.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan parantaa myös muiden tutkimustulosten peilaamisella saatuihin tuloksiin. Esitetyille väitteille on mahdollista saada vahvistusta eri lähteistä kerättävien todistusaineistojen kautta. Saatujen todisteiden tai todistajien määrä korreloi suoraan tutkimuksen luotettavuuteen. (Kananen 2019, 33.) Paransin opinnäytetyöni luotettavuutta vertailemalla asiakashaastattelujen kautta saamiani tutkimustuloksia Kelan toteuttamaan vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuarviointikyselyn tuloksiin. Kelan loppuarviointikyselyyn vastanneiden asiakkuusvastaavapalvelukokeilussa mukana olleiden Kelan työntekijöiden näkemykset vastasivat monilta osin haastattelemini asiakkaiden näkemyksiä.

Pohdin pitkään sitä, olisiko haastattelut parempi tehdä puhelinhaastattelujen sijaan kasvotusten tavoitettavuuden parantamiseksi, mutta asian arkaluonteisuutta ajatellen päädyin puhelinhaastatteluun. Mietin, etteivät asiakkaat välttämättä halua identifioitua toimeentulotuen saajiksi ja siten kynnys kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun olisi voinut olla korkeampi kuin puhelinhaastatteluun. Koin puhelimen välityksellä tapahtuvan haastattelun olevan myös väylä luottamuksellisemman keskustelun aikaansaamiseksi, sillä kyseessä olivat haastavassa elämäntilanteessa olevat asiakkaat. Kasvokkain tapahtunut haastattelu olisi voinut vaikuttaa tuloksiin negatiivisesti, sillä haastateltavien vastaukset eivät välttämättä olisi olleet yhtä rehellisiä kuin ne olivat puhelimen välityksellä kasvottomina. Koska palvelussa mukana olleissa oli paljon mielenterveysongelmista kärsiviä, tiedostin, ettei esimerkiksi paniikkihäiriöstä tai ahdistusoireilusta kärsivä asiakas todennäköisesti olisi suostuvainen keskustelemaan tunte mattoman ihmisen kanssa henkilökohtaisista asioistaan. Näin ollen koin puhelinhaastattelun parhaimmaksi vaihtoehdoksi tämän asiakasryhmän haastatteluun. Toisen asiakasryhmän

kanssa käyttäisin mahdollisesti mieluummin kasvojen tapahtuvaa haastattelua, sillä puhe-
linhaastatteluista puuttuu mielestäni tietty intiimisyys.

En tuonut haastateltaville missään haastattelun vaiheessa ilmi omaa Kela-taustaani. Koin,
että tällä olisi voinut olla haastattelun sujumisen kannalta haitallinen vaikutus siihen, miten
haastateltavat olisivat suhtautuneet minuun. En halunnut haastateltavilla olevan minkäänlai-
sia ennakoasenteita minua kohtaan, jotta se ei vaikuttaisi heidän vastauksiinsa. Haastatelta-
vien mahdolliset ennakoasenteet olisivat saattaneet heikentää opinnäytetyön luotetta-
vuutta. Asiakasryhmän haasteet huomioiden olin varautunut siihen, etteivät haastateltavat
välttämättä antaisi tarpeeksi informaatiota riittävän kattavan ja luotettavan aineiston saa-
miseksi. Vastausten laajuus yllätti minut kuitenkin positiivisesti. Koin saaneeni vastauksista
riittävän kattavan aineiston, jonka turvin oli mahdollista toteuttaa opinnäytetyöhön riittävän
luotettava analyysi.

Havaitsin haastatteluissa haasteita sen suhteen, että haastateltavat vastasivat toisinaan täy-
sin ohi kysytyn aiheen. Pohdin, että olivatko kysymykset osittain liian laajoja tai kysyinkö
mahdollisesti liian monta päällekkäistä kysymystä saman aikaisesti. Vastaisuudessa kiinnittä-
sin erityistä huomiota siihen, että kysymysten asettelu olisi riittävän lyhyt ja täsmällinen ja
esittäisin mahdolliset jatkokysymykset vasta vastauksen jälkeen.

Haastattelujen kirjoittaminen nauhoittamisen sijaan osoittautui jokseenkin haastavaksi kei-
noksi toteuttaa haastattelujen taltioiminen. Neljäs, eli viimeinen haastateltava vastasi erit-
tään runsassanaisesti kysymyksiin, jonka seurauksena kirjoittamisessa oli erittäin kiire ja näp-
päilyvirheitä tuli runsaasti. Joitakin epäolennaisuuksia jouduin jättämään kirjoittamatta,
jotta ehdin kirjoittamaan kaiken oleellisen. Mikäli kyseinen haastateltava olisi ollut ensimmäi-
nen, olisin vaihtanut toimintatapaani siinä oletuksessa, että saattaisin törmätä vastaavaan
haasteeseen uudelleen. Vastaisuudessa toteuttaisin aineiston keräämisen asiakkaan suostu-
muksesta nauhoittamalla, jotta haastattelutilanne ei tuntuisi niin kiireiseltä ja kaikki sanottu
tulisi varmasti taltioitua. Mikäli olennaisia asioita olisi jäänyt kirjoittamatta, olisi opinnäyte-
työn luotettavuus heikentynyt merkittävästi.

Toimin ohjeen Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa
eli HTK-ohjeen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013) mukaisesti rehellisesti ja huolelli-
sesti opinnäytetyötä tehdessäni ja noudatin erityistä tarkkuutta tulosten tallentamisessa, kä-
sittelyssä ja arvioinnissa. Poistin haastateltavien yhteystiedot sekä haastatteluista saamani
materiaalin välittömästi tietokoneeni muistilta, kun en enää tarvinnut niitä. Otin myös ohjeen
mukaisesti huomioon muiden tutkijoiden tekemän työn ja saavutukset kunnioittamalla heidän
tekemäänsä työtä merkitsemällä lähdeviittaukset huolellisesti. Luotettavuuden takaamiseksi
pyrin tulkitsemaan vastaukset analyysivaiheessa mahdollisimman neutraalisti ilman ennak-

konäkemyksiä tai omaa tulkintaa. En katsonut tarpeelliseksi muokata haastateltavien puhe-tyyliä siteeratessani heidän vastauksiaan opinnäytetyön tulokset-osiossa, sillä kenelläkään haastateltavalla ei ollut sellaista puhetyyliä, jonka perusteella olisi ollut riskiä siitä, että heitä voisi tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä.

8 Haastattelujen tulokset

Esittelen tässä luvussa opinnäytetyöni tulokset. Esittelen tulokset alaluvuissa teemoittain, joihin kategorisoin saamani vastaukset tuloksia analysoidessani. Sitaateissa on haastateltavien kommentteja sanasta sanaan kirjoitettuna.

8.1 Asiakkuusvastaavapalvelun käynnistyminen ja toteutumistavat

Asiakkuusvastaavapalvelu käynnistyi tilanteissa, joissa haastateltavien elämänhallinta tai elämäntilanne oli syystä tai toisesta vaikeutunut. Taloudelliset haasteet olivat selkeä yhteinen tekijä haastateltavien keskuudessa. Yksi haastateltava ei tiennyt, minkä vuoksi asiakkuusvastaavapalvelu oli aloitettu hänen osaltaan. Osa haasteista oli luonteeltaan ohimeneviä, kuten akuutti heikko taloudellinen tilanne tai elämänmuutoksen aiheuttama hetkellinen voimavarojen vähyys. Osa haasteista vaikutti pitkäaikaisemmilta. Useimmissa tilanteissa haasteita ilmenei monella eri osa-alueella, ja yksi haaste saattoi aiheuttaa lisähaasteita. Elämäntilanteen haastavuus näkyi muun muassa toimeentulotukietuuteen liittyneissä huolissa. Toimeentulotukiasiat olivat menneet solmuun elämäntilanteisiin liittyneiden haasteiden vuoksi. Haasteet olivat kasaantuneet jo pidemmältä aikaväliltä ja ne saattoivat olla monialaisia. Yhdellä haastateltavalla oli taustalla muutto, johon Kela ei ollut myöntänyt muuttoavustusta. Tämän seurauksena taloudellinen tilanne oli mennyt siihen pisteeseen, ettei haastateltavalla ollut palvelun alkaessa varaa perustarpeisiin, kuten ruokaan tai lääkkeisiin. Haastateltava kertoi kokeneensa palvelun alkaessa, ettei olisi selvinnyt yksin toimeentulotuen haasteiden kanssa.

”Mulla oli aika heikko tilanne silloin. Ei ollut varaa ruokaan eikä lääkkeisiin-kään. Multa vietiin kaikki, lääke- ja muut tulot, kun muutin tähän kaksioon. Muuttorahaa ei myönnetty, kun asunto oli liian kallis.” (H1)

Toimeentulotukiasioissa ilmenneet ongelmat olivat haastateltavilla moninaisia: käytännön ongelmista sisällön ymmärtämiseen. Etuusasioiden hoitaminen koettiin energiaa vieväksi. Jatkuva asiointin tarve toimeentulotukiasioissa harmitti. Yhdellä haastateltavalla oli haasteita Kelan palvelupisteasiointin kanssa terveydentilan aiheuttamien liikuntarajoitteiden vuoksi sekä taloudellisten haasteiden vuoksi, jonka vuoksi hänellä ei ollut rahaa kulkea omalla autolla. Myös teknisten laitteiden puuttuminen koettiin esteenä asiointille. Kognitiiviset haasteet tulivat myös ilmi, kun Kela-asioiden ymmärtäminen ja hoitaminen koettiin vaikeasel-

koiseksi. Kyselyssä selvitettiin myös omatoimisuutta omien etuusasioiden suhteen, koska toisinaan osaamattomuuden taustalla voi olla myös sitä, ettei asiakkaan ole itse tarvinnut opetella hoitamaan asioitaan toisen tehdessä ne hänen puolestaan. Esimerkiksi vanhemmat saattavat hoitaa aikuisen lapsensa asioita. Kaikki haastateltavat olivat hoitaneet omia etuusasioitaan itse aikaisemmin, eikä heillä ollut ketään, joka olisi hoitanut niitä heidän puolestaan.

”Sain mä sille hakemukset tehtyä, et olisko jotenki ollu ymmärtämises hankaluutta.” (H3)

Kahdella haastateltavalla oli sosiaalitoimeen kontakti jo ennen palvelun aloitusta. Muita yhteistyötahoja kuin sosiaalitoimi ei haastatteluissa mainittu. Yhdellä haastateltavalla, jolla oli ollut sosiaalitoimeen kontakti jo edeltävästi ennen asiakkuusvastaavapalvelun aloitusta, oli sosiaalitoimen työntekijä ollut mukana asiakkuusvastaavapalvelun käynnistyessä ensimmäisellä tapaamiskerralla. Haastateltava koki tämän hyödylliseksi ja mielekkääksi asiaksi. Toisella haastateltavalla oli ollut toisinaan sosiaalitoimen tukihenkilö läsnä haastateltavan ja asiakkuusvastaavan puheluiden aikana. Tarkoitus oli, että tukihenkilö olisi päässyt myös henkilökohtaisesti paikan päälle asiakkuusvastaavapalvelun aikana, mutta tämä ei ehtinyt toteutua. Haastateltava koki tukihenkilön osallistumisen mielekkääksi asiaksi. Palvelun myötä haastateltavien elämään ei tullut uusia yhteistyötahoja tai toimijoita. Asiakkuusvastaava oli tehnyt yhdestä asiakkaasta huoli-ilmoituksen eli ilmoituksen sosiaalityön tarpeesta sosiaalitoimeen hänen haastavan elämäntilanteensa vuoksi. Kyseinen asiakas oli saanut 20 euron arvoisen elintarvikelahjakortin sosiaalitoimesta ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksesta ei haastateltavan mukaan seurannut muuta hänen kannaltaan hyödyllistä, eikä yhteys sosiaalitoimeen jatkunut kertaluonteisen lahjakortin myöntämisen jälkeen. Haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei heillä ollut tarvetta uusille yhteistyötahoille.

Asiakkuusvastaavapalvelua toteutettiin joustavasti haastateltavien tarpeiden mukaisesti. Haastateltavista suurin osa oli asioinut vähintään kerran palvelupisteessä. Yksi haastateltava oli asioinut ainoastaan puhelimen välityksellä. Yleisin asiointitapa oli palvelupisteasioinnin ja puhelinasioinnin yhdistelmä. Asiointitavan joustavuuteen ja vaikutusmahdollisuuteen oltiin tyytyväisiä. Positiivista palautetta annettiin siitä, että asiakkuusvastaavalle oli mahdollista lähettää yhteydenottopyyntö tekstiviestin välityksellä, kun tarvitsi apua. Asiakkuusvastaavan kerrottiin myös lähestyneen tekstiviestillä kysyäkseen, onko avun tarvetta. Tämän kaltaisen yhteydenottomenetelmän koettiin toimineen hyvin. Asiakkuusvastaavan helppoa tavoitettavuutta pidettiin hyvänä asiana.

Vastauksissa korostui, että haastateltavilla oli hieman erilaisia toiveita palvelun toteutuksen suhteen. Suurimmalle osalle sopi paremmin puhelinasiointi, mutta kasvotusten tapahtuvan asioinnin tärkeys tuli myös ilmi. Haastateltava, joka ei ollut asioinut puhelimesta, ei kokenut puhelimen välityksellä tapahtuvaa asiointia luontevaksi tavaksi hoitaa etuusasioitaan, eikä

hän olisi halunnut hoitaa asioita puhelimen välityksellä. Hän koki tärkeäksi, että asioista voitiin puhua kasvotusten. Muiden haastateltavien osalta puhelimen välityksellä toteutettu palvelu koettiin helpoksi ja vaivattomaksi. Yksi haastateltava totesi positiiviseksi asiaksi puhelinasiointin sen, ettei hänen tarvinnut stressata, että ehtisi ajoissa paikan päälle Kelan palvelupisteeseen ajanvaraukselle. Positiivista oli myös se, että samanaikaisesti kun hoiti etuusasioita, oli mahdollista myös esimerkiksi siivota. Haastateltavat eivät olleet käyttäneet Kelan asiointipalvelun viestipalvelua asiointitapana, eikä sitä koettu halutuksi kommunikoinnin välineeksi. Viestipalvelun toimivuus kommunikoinnin välineenä herätti epäluottamusta.

”Tehtiin silleen, et tavattiin ehkä kerran tai kaks, ja loput puhelimesta. Oli mulle paljon hyödyllisempää. Ei tarvinnut stressaa sitä, et kerkeen ajoissa toimistolle, ja pysty samalla vaikka siivoamaan. Tää oli tosi hyvä. Oli kiva et oli vaihtoehto, et voi myös puhua kasvotusten. Et viestejä en olisi halunnut, kun en jää johonkin bittiavaruuteen.” (H3)

8.2 Kokemuksia asiakkuusvastaavasta ja palvelusta

Asiakkuusvastaava koettiin ensitapaamisesta lähtien miellyttäväksi, positiiviseksi ja rohkaisevaksi henkilöksi. Hänen omaamaansa kokemusta arvostettiin ja hänen nähtiin sopivan asiakkuusvastaavan työhön. Luottamuksen syntymistä asiakkuusvastaavan kanssa koettiin suurimmaksi osaksi jo ensimmäisestä kerrasta lähtien. Yhdellä haastateltavalla kesti luottamuksen syntymisessä kauemmin, mutta hän totesi sen johtuneen hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan. Asiakkuusvastaavassa herätti luottamusta hyvä kuuntelutaito, ystävällisyys, hyvä asennoituminen palveluun sekä auttamishalu. Yksi haastateltava kuvasi luottamusta herättäneen myös asiakkuusvastaavan rohkeus ottaa kantaa hänen asioihinsa häntä koskevassa palaverissa. Asiakkuusvastaavasta oli jäänyt yhdelle haastateltavalle sellainen kuva, että asiakkuusvastaava yritti parhaansa haastateltavan asian edistymiseksi, vaikka haastateltavan tilanne ei palvelun myötä helpottanutkaan. Kaikki haastateltavat kokivat tullessa kuulluksi. Kritiikkiä asiakkuusvastaavasta ei tullut lainkaan, vaan annettu kritiikki koski ainoastaan Kelaa yleisellä tasolla. Nämä kritiikit eivät kuitenkaan olleet tämän opinnäytetyön kannalta merkityksellisiä, joten niitä ei tässä opinnäytetyössä avata.

”Kyllä (syntyi luottamus ensitapaamisella), mulla on yleensä helppo luottaa ihmisiin. (Asiakkuusvastaava) oli ihan mukava ja asiallinen ja ystävällinen, et ei oo mitään negatiivista sanottavaa.) (H2)

”No mulla kesti vähän aikaa, et se on mulla sellainen henkilökohtainen ominaisuus. (Pidän asiakkuusvastaavaa) ystävällisenä ja mukavana ja just sellasena, että sopii tähän työhön.” (H3)

Asiakkuusvastaavapalvelun myötä osa haastateltavista kuvasi luottamuksen heränneen myös yleisesti Kelaa kohtaan. Kelaa kohtaan koettua luottamusta ei haastatteluissa kysytty, vaan se tuli ilmi haastateltavien vastauksista.

”Mulla on enemmän sellanen olo, että Kelaa kiinnostaa mun asiat. Varsinkin sen jälkeen, ku mulla oli tää henkilökohtainen palvelu.” (H4)

Kysyttäessä asiakkuusvastaavapalvelun mielekkyydestä olivat kaikki haastateltavat yksimielisiä siitä, että palvelu koettiin poikkeuksetta hyväksi ja mielekkääksi. Yksi haastateltava kuvasi asiakkuusvastaavapalvelun luoneen turvaverkoston tunnetta. Asiakkuusvastaavan koettiin olleen yksi asiakkuusvastaavapalvelun mielekkyyttä lisäävä osatekijä. Henkilökohtaista palvelua ja erityisesti sitä, että asiointi tapahtui koko prosessin ajan vain yhden Kelan työntekijän kanssa, arvostettiin ja nämä seikat lisäsivät palvelun mielekkyyttä. Haastateltavat kokivat yhden asiakaspalvelijan tarjoaman palvelun olleen positiivinen asia sen vuoksi, että asiakkuusvastaava tiesi asiakkaan tilanteen eikä elämäntilanteen selvittämiseen ollut tarvetta palata toistuvasti. Haastateltavat kokivat, että henkilökohtaisempi yhteydenotto oli helpompi ja nopeampi. Tavanomaiseen Kelan-asiakaspalveluun verrattuna ripeämpi toiminta koettiin hyväksi. Kokemus Kela-asioinnista yleisesti miellettiin hitaaksi. Yksi haastateltava toi myös esiin epäilyksen Kelan puhelinpalvelusta saatujen ohjeiden paikkansapitävyydestä. Vastausten perusteella asiakkuusvastaava oli kyselty palvelun ohessa asiakkailta myös kuulumisia. Tästä ei annettu negatiivista muttei positiivistakaan palautetta, vaan asiakkaat kokivat, että kuulumiset osittain liittyvät toimeentulotuen hakemiseen. Lisäksi yleisesti ottaen hyvänä pidetty palvelukokonaisuus koettiin mielekkyyttä tuovaksi tekijäksi.

” Mä koin sen hyödylliseksi silleen, et sai helpommin yhteyttä sinne, ja se oli paljon nopeempaa ja jos tuli jotain mieleen, nii ei jäänyt ihan silleen eksyksiin, vaan sai vastauksen nopeesti. Et joskus, kun Kelaan soittaa, niin voi joutua odottaan kysymykseen vastausta koko päivän ja jää sellanen epävarma tunne.” (H3)

”Oli sellanen selkee turvaverkosto, et selkeesti yksi henkilö tietää, missä mennään ja mitä tapahtuu. Ei tarvinnu joka kerta selittää ihmiselle, et miks on näin, miks on noin.” (H4)

8.3 Palvelun päättyminen, palaute ja kehitysideat

Enemmistö haastateltavista oli sitä mieltä, että tapaamisia olisi pitänyt olla enemmän. Heidän kokemuksensa oli, että asiakkuusvastaavapalvelu vastasi vain lyhytkestoisesti akuuttiin ongelmaan. Palvelulle olisi toivottu jatkoa. Yksi näin vastanneista pohti, että palvelu olisi voinut kestää vuoden, toinen totesi yleisesti, että tarvitsisi yhä palvelua. Asiakkuusvastaavapalvelun lopettaminen tuli haastateltaville liian pian. Päätymisen koettiin tulleen yllätyksenä,

jonka seurauksena yksi haastateltavista kertoi kokeneensa tyhjän päälle jäämisen tunnetta ja kuvasi palvelun äkillistä päättymistä jopa heitteille jättämisenä. Palvelun lyhytkestoisuus koettiin myös turhauttavaksi. Yksi haastateltava suhtautui neutraalisti palvelun lyhyeen keston. Hän oli tyytyväinen asiointikertojen määrään ja totesi, että on parempi, ettei palvelun kesto ole liian pitkä, jottei siitä tule itsestäänselvyys. Hänen näkemyksensä oli, että asioita tulee opetella hoitamaan itsenäisesti. Kyseinen haastateltava koki lopettamisen hallitumpana, vaikka hänkin koki päättymisen tulleen hieman yllättäen. Yksikään haastateltavista ei ollut kokenut palvelua omalla kohdallaan turhaksi, eikä kukaan harkinnut palvelun keskeyttämistä missään kohtaa.

”Et joka kuukausi ku toimeentulotuki haetaan, et olis ollu vaikka vuoden. Se (lopettaminen) tuli aika puskasta mulle. Luulin, että olis jatkunut pidempään.” (H1)

”Se meni vähän niinku sillain, et tää testi loppu. Mut hyvissä merkeissä loppui. Hyviä vinkkejä antoi just vikoilla kerroilla. Ei tuntunut siltä, et olis jäänyt tyhjän päälle. Hyvä, ettei sitä pidetty kauheen pitkänä sitä palvelua, ettei siitä tullut itsestäänselvyys. Et täytyy ite opetella miten asiat hoidetaan.” (H4)

Toimeentulotukiasioiden hoitaminen helpottui hieman palvelun myötä haastateltavien kohdalla. Yksi suhtautui luottavaisesti siihen, että jatkossa asiointi sujuisi paremmin. Yksi totesi todennäköisesti tarvitsevansa jatkossakin hieman apua, vaikka hän oli oppinut uusia toimintatapoja. Hän totesi, että tietää nyt, miten hakemukset täytetään verkossa, kun hän aikaisemmin oli hoitanut etuusasiansa paperilomakkeiden avulla. Kyseinen haastateltava kertoi, että hänellä on alkamassa pian kotikuntoutus, jonka kautta tulee saamaan lisätukea asioidensa hoitoon. Yksi haastateltavista ei kokenut tilanteeseensa tulleen pitkäaikaista muutosta. Hän kuvasi tilanteessansa tapahtuneen hetkellisestä helpotusta palvelun aikana, mutta haastatteluhetkellä tilanne oli jälleen epätoivoinen.

”Tilanne on hyvin epätoivoinen. Sillä hetkellä parani, nyt ei.” (H1)

”Tietää mitä siihen kuuluu, et tietää miten tehdä koneelle (hakemukset). Yleensä oon tehny käsin (hakemukset), että opettelin tekee verkossa.” (H2)

Haastateltavilta tuli myös kehitystoiveita ja palautetta. Asiakkuusvastaavapalvelusta toivottiin vieläkin konkreettisempaa sekä pidempikestoista. Asiakkuusvastaavapalvelu suositeltiin ottamaan vakiintuneeseen käyttöön Kelassa. Yksi haastateltava pohti etenkin itsenäistyvien nuorten hyötyvän tämän kaltaisesta palvelusta. Hän täsmensi, ettei raha-asioiden hoitaminen ole helppoa, eikä ilman rahaa voi pärjätä.

”Kannattaa ottaa ihan muutenkin ku kokeilumielessä käytäntöön.” (H3)

9 Johtopäätökset

Tässä luvussa esittelen vastaukset opinnäytetyön tutkimuskysymykseen: millaisia kokemuksia asiakkailta on Kelan asiakkuusvastaavapalvelusta. Tuon tulokset ilmi alakysymysten näkökulmista, eli selvitän asiakkuusvastaavapalvelun mielekkyyttä edistäviä tekijöitä ja esittelen kehityskohteet. Esitän johtopäätösten tueksi relevantteja lähdeviitteitä ja vertailen keräämäni aineiston pohjalta tekemiäni johtopäätöksiä Kelan laatiman vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelukokeilun loppuraportin tuloksiin saavuttaakseni johtopäätösten paremman luotettavuuden. Loppuraportti perustui loppuarviointikyselyyn, jonka Kela oli toteuttanut asiakkuusvastaaville sekä asiakkuusvastaavapalvelun kehittämisessä mukana olleille esimiehille ja suunnittelijoille.

Jotta voidaan muodostaa käsitys haastateltavien lähtötilanteesta, koin tarkoituksenmukaiseksi esitellä haastattelujen perusteella ilmi tulleet osatekijät, jotka olivat käynnistäneet haastateltavien kohdalla asiakkuusvastaavapalvelun. Nämä tekijät olivat taloudelliset, terveydelliset, tietotekniset ja kognitiiviset haasteet. Merkittävin näistä tekijöistä oli taloudelliset haasteet, johon kuuluivat pienet tai olemattomat tulot, liian isot menot ja isot taloudelliset menetykset. Terveystieteisiin haasteisiin lukeutuivat henkisten voimavarojen vähyys, liikkumisen rajoittuneisuus ja lääkitystarpeen aiheuttamat taloudelliset haasteet. Tekniset haasteet ilmenivät Kelan verkkoasiointiin tarvittavien tietoteknisten laitteiden puuttumisena. Kognitiiviset haasteet koskivat ymmärtämisen haasteita Kelan etuasioiden hoitamisessa.

9.1 Asiakkuusvastaavan olemus ja koettu luottamus

Haastateltavat kokivat asiakkuusvastaavan olemuksen olleen kaikilta osin miellyttävä. Asiakkuusvastaava oli vastausten perusteella onnistunut välittämään itsestään erittäin positiivisen kuvan. Asiakkuusvastaava koettiin miellyttäväksi, positiiviseksi ja rohkaisevaksi. Hänen omaansa kokemusta arvostettiin, ja hänen katsottiin olevan sopivanlainen henkilö kyseiseen työtehtävään. Haastateltavat kokivat asiakkuusvastaavan hoitaneen heidän Kela-asioitaan kokonaisuudessaan erittäin hyvin. Asiakkuusvastaava oli antanut kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Hokkasen (2019) loppuraportissakin tuli esille, että asiakkuusvastaavat olivat saaneet positiivista palautetta siitä, että asiakkuusvastaava oli tietynlainen, osasi kuunnella asiakasta ja olla riittävän ohjaava ja jämäkkä. Ihalainen & Kettunen (2016, 49) toteavat työntekijän jämäkkyyden olevan pääsääntöisesti hyväksi asiakkaalle. Heidän mukaansa hymyilevä, silmiin katsova, olemukseltaan lämmin työntekijä voi lyhyessäkin ajassa saada välitettyä asiakkaalle kokemuksen siitä, että hänestä välitetään.

Asiakkuusvastaava kyseli asiakkailta kuulumisia spontaanisti asioiden hoitamisen lomassa. Tämän voidaan osaltaan nähdä vaikuttaneen asiakkaiden positiivisiin kokemuksiin, vaikka asiak-

kaat näkivät sen kuuluvan vahvasti toimeentulotuen hakemiseen liittyvänä asiana. Kuten Ihalainen & Kettunen (2016, 51) toteavat, hyvän ilmapiirin luomisessa auttaa kannustava asenne asiakasta kohtaan sekä pieni epämuodollisuus sopivissa määrin. Haastateltavat eivät löytäneet asiakkuusvastaavasta kehitettävää tai kritiikkiä, vaan annettu kritiikki kohdistui ainoastaan Kelaa kohtaan yleisesti.

Selvitin opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa asiakassuhteen luottamuksellisuuden elementtejä ja sitä, oliko luottamus asiakkuusvastaavaan syntynyt heti ensitapaamisella vai vasta myöhemmin. Raatikaisen (2015, 69 - 70) mukaan työntekijän ja asiakkaan ensikohtaaminen on tärkeä hetki, sillä ensivaikutelma ohjaa suhteen muodostumista. Pääsääntöisesti aloitusvaiheessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että asiakas otetaan vastaan ystävällisesti, kunioittavasti ja että asiakkaalle annettaisiin riittävästi aikaa. (Raatikainen 2015, 69 - 70.)

Jokainen haastateltava kuvasi luottamuksen syntyneen asiakkuusvastaavaa kohtaan. Luottamuksen nähtiin syntyneen pääasiassa heti ensimmäisestä kerrasta lähtien. Asiakkuusvastaavassa herätti luottamusta hyvä kuuntelutaito, kyky ottaa kantaa haastateltavien asioihin, ystävällisyys, asenne sekä halu auttaa. Luottamus lisääntyi hyvän palvelun myötä myös Kelaa kohtaan. Luottamuksen syntyminen ja sen koettu tärkeys tuli esille myös Hokkasen (2019) loppuraportissa. Asiakkuusvastaavien antamissa avovastauksissa ilmeni, että asiakkuusvastaavat olivat panostaneet luottamussuhteiden syntymiseen ja myös kokeneet saaneensa luotua luottamuksellisia asiakassuhteita. Loppuraportissa ilmeni yhtä lailla kuin haastatteluissani, asiakkaiden kokeman luottamuksen lisääntyneen myös Kelaa kohtaan. (Hokkanen 2019.)

Raatikaisen (2015, 51) mukaan luotettavan ihmisen tunnistaa siitä, että hän on puolellamme ja hänelle on ominaista johdonmukainen toiminta, jota hän osoittaa teoillansa. Myös hyvät vuorovaikutus- ja kuuntelutaidot sekä kuulluksi tuleminen ovat merkityksellisempiä kuin puhuminen, kun kyse on luottamussuhteen kehittymisestä. Työntekijän hyvät kuuntelutaidot ja positiivinen asenne rohkaisevat asiakasta kertomaan itsestään ja luomaan yhteyttä työntekijän ja asiakkaan välillä. Hyväntahtoisuus, todenperäisyys, pätevyys, rehellisyys ja avoimuus ovat myös luottamusta vahvistavia tekijöitä. (Raatikainen 2015, 51 - 53.) Asiakkaat ovat kuitenkin erilaisia. Haastatteluissa tuli ilmi se, että omien ominaispiirteidensä vuoksi luottamuksen muodostuminen uuteen ihmiseen ei ole välttämättä helppoa, vaikka kokisi henkilön mielekkääksi ja luotettavan oloiseksi. Raatikainen (2015, 52) toteaa tähän liittyen, että luottamuksen kokeminen on subjektiivista, eivätkä kaikki sitä pysty kokemaan, vaikka työntekijällä olisi kaikki edellä mainitut luottamusta lisäävät ominaisuudet.

Koska asiakkuusvastaavan tuoma mielekkyys ja luottamus näyttäytyivät niin suurina osatekijöinä koko palvelun mielekkyyttä ajatellen, voidaan todeta, että asiakkaille oli paljon merkitystä sillä, millaisen henkilön kanssa he asioitansa hoitivat. Ekqvistin & Kuusiston (2016) mukaan ne asiakkaat, jotka kokevat työntekijän roolin merkittäväksi, kokevat useammin myös

elämäntilanteessaan kohentumista. Asiakkaat, jotka kokevat, ettei työntekijällä ole vaikutusta heidän elämäntilanteeseensa kokevat vähemmissä määrin elämäntilanteensa kohentumista ja useammin heikentymistä. Ekqvist & Kuusisto (2016.) Asiakkuusvastaavapalveluun tulisi näin ollen valita huolella siihen osallistuvat asiakkuusvastaavat. Asiakkuusvastaavalla tulisi olla riittävästi edellä selostettuja mielekkyyttä ja luottamusta herättäviä ominaisuuksia. Näitä ominaisuuksia asiakkuusvastaavalla tulisi olla luonnostaan, sillä Mönkkösen (2018, 21) mukaan asiakas tunnistaa, mikäli työntekijä yrittää olla jotakin muuta kuin mitä on. Ihmiset tekevät toisistaan tulkintoja sanattoman viestinnän lisäksi pelkän olemuksen perusteella. (Mönkkönen 2018, 21.) Mikäli luottamussuhdetta tai mielekkyyden kokemusta ei synny, riskinä on, että asiakas päättää palvelun ja jää ilman tarvitsemaansa tukea ja apua.

Asiakkuusvastaavan omaamalla työkokemuksella oli myös merkitystä haastateltaville, joten valitulla henkilöllä tulisi olla vankka osaamis pohja työtehtävän laadukkaan hoitamisen tueksi. Mönkkösen (2018, 24 - 25) mukaan ammattilaisen asiantuntemus lisää luonnollisesti luottamusta häntä kohtaan. Substanssiosaaminen tuo varmuutta työn tekemiseen sekä auttaa soveltamaan tietoa joustavasti eri tilanteissa. Substanssiosaaminen on kuitenkin riittämätön ilman muita osaamisalueita. (Mönkkönen 2018, 24 - 25.) Hokkasen (2019) loppuraportissa ilmeni asiakkuusvastaavien kokeneen hyötyä omasta koulutuksestaan, osaamisestaan ja aiemmasta työkokemuksestaan asiakkuusvastaavan tehtävän hoitamisessa. Osa asiakkuusvastaavista oli kuitenkin kokenut epävarmuutta työtehtävänsä hoitamisessa. (Hokkanen, 2019.)

9.2 Asiointitapa, yhden työntekijän palvelu ja verkostotyö

Asiointitapa yksilöitiin jokaisen haastateltavan kohdalla mahdollisimman sopivaksi asiakkuusvastaavapalvelun ajalle. Haastateltaville sopivan asiointitavan valinnalla vaikutti olevan suuri merkitys tapaamisten onnistumiselle ja mielekkyydelle. Merkittävin havainto asiointitavan osalta oli se, että asiointitavan tulee olla asiakkaan kanssa yhteisesti sovittu, jotta se palvelee asiakasta parhaiten. Näin myös mielekkyys palvelua kohtaan lisääntyy. Asiakkuusvastaavan työpuhelinnumeron saaminen koettiin myös merkitykselliseksi koska se teki asioinnista nopeampaa verrattuna siihen, että asiakkaan olisi täytynyt asioida esimerkiksi Kelan puhelinpalvelun välityksellä. Haastateltavien tapauksissa asiointitavoiksi oli valikoitunut palvelupisteasiointi, puhelinasiointi tai näiden yhdistelmä. Haastateltavat kokivat tyytyväisyyttä molempiin asiointitapoihin. Matkustamiseen käytetyn ajan ja rahan säästyminen motivoi puhelinasiointiin. Puhelinasiointi koettiin helpoksi, kun asioinnin vuoksi ei ollut tarvetta lähteä kotoa mihinkään, ja esimerkiksi kotiaskareita oli mahdollista hoitaa samaan aikaan. Haastateltavat kokivat mielekkääksi sen, että Kelasta oltiin heihin yhteydessä. Kelan puhelinpalvelun jonotus koettiin epämieluisaksi etenkin jonotusajan pitkän keston vuoksi. Myös kasvotusten tapahtuvalle asioinnille koettiin tarvetta. Osalle se oli luontevampi ja mielekkäämpi tapa hoitaa asioita. Palvelupisteasiointi asetti enemmän rajoitteita kuin puhelinasiointi. Esimerkiksi tervey-

dentila ja taloudellinen tilanne olivat esteenä palvelupisteasioinnille. Asiointi asiakkuusvastaavan kanssa koettiin helpoksi ja nopeaksi. Haastateltavien mukaan asiakkuusvastaava oli hyvin tavoitettavissa ja hänelle oli mahdollista jättää tekstiviestillä soittopyyntö tilanteen vaatiessa. Myös Hokkasen (2019) loppuraportissa tuli esille, että asiakkuusvastaavat olivat saaneet kiitosta helposta tavoitettavuudesta.

Asiakkuusvastaavapalvelun mielekkyyttä ja luottamusta lisäsi myös se, että yksi Kelan työntekijä hoiti haastateltavien Kela-asiat asiakkuusvastaavapalvelun ajalla alusta loppuun. Tämän etuna haastateltavat kokivat sen, ettei omia asioita ollut tarpeen selittää aina alusta alkaen useammalle henkilölle. Raatikaisen (2015, 71 - 72) mukaan työntekijöiden vaihtuvuus voi raskauttaa asiakasprosessin syntyä. Henkilökunnan jatkuva vaihtuvuus saattaa heikentää luottamusta asiakkaan joutuessa aloittamaan asioinnin aina uudestaan alusta alkaen uuden työntekijän kanssa. Luottamuksen synnyn ja rakentumisen eri vaiheissa rakenteellisilla tekijöillä nähdään olevan vaikutusta. (Raatikainen 2015, 71 - 72.) Kelan loppuarvioinnissa (Hokkanen 2019) todettiin yhteneväisesti asiakkuusvastaavien saaneen asiakkailta kiitosta erityisesti siitä, että asioiden hoito saman henkilön kanssa koettiin luontevammaksi ja helpommaksi, kuin normaaleja kanavia pitkin tapahtuva Kela-asiointi. Asiakkuusvastaavatkin kokivat positiiviseksi asiaksi sen, että yksi henkilö oli koko ajan tietoinen haastavassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan asioista, sillä tämä mahdollisti joissakin tilanteissa myös ennakoivaa työotetta ja näin osaltaan esti asiakkaan tilanteen heikkenemistä. (Hokkanen 2019.)

Kukaan haastateltavista ei ollut harkinnut palvelun keskeyttämistä eikä kokenut palvelua millään tavalla hyödyttömäksi osaltaan, vaan kaikki kokivat sille olleen tarvetta. Palvelun toivottiin jäävän pysyväksi Kelan palvelutavaksi. Myös Hokkasen (2019) laatiman loppuraportin mukaan asiakkuusvastaavat olivat saaneet asiakkailta palautetta siitä, että palvelun vakiintumista toivottiin. Palvelun vakiintumista toivovat myös asiakkuusvastaavat.

Selvitin tutkimuksellisessa osuudessa myös sitä, kasvoiko asiakkaan verkosto työskentelyn myötä jollain auttaja- tai tukitaholla. Ihalaisen & Kettusen (2016, 55 - 56) mukaan verkostotyön käsite kattaa asiakkaan tilanteessa ne ihmiset ja tahot, jotka ovat jollain tavalla tekemisissä asiakkaan auttamisen tai tukemisen kanssa ja joilla on mahdollisuus auttaa asiakasta. Verkostotyön tekijöihin luetaan kaikki viranomais- ja ammattiauttajatahot, jotka tekevät työtä asiakkaan parissa nyt tai mahdollisesti tulevaisuudessa. Tehokkaassa verkostotyössä työntekijät sopivat toimintatavoista, tekevät suunnitelman ja noudattavat sitä. Ideaali olisi, että kullakin toimijalla olisi selkeä käsitys vastuualueistaan, vuorovaikutus olisi avointa ja rehellistä ja tiedon kulku toimijoiden kesken olisi mutkatonta. Yhteisellä osaamisella on tarkoitus luoda asiakkaalle lisää mahdollisuuksia, vaihtoehtoja ja näkökulmia. (Ihalainen & Kettunen 2016, 55 - 57.)

Saamieni vastausten perusteella haastateltavat eivät nähneet erityistä tarvetta uusille yhteistyötahoille. Hokkasen (2019) laatimassa loppuraportissa kerrottiin loppuarvointikyselyyn vastanneiden kokeneen kumppanuusyhteistyön olleen ainakin tietyiltä osin hyvällä mallilla. Kumppanuusyhteistyö oli kuitenkin nimetty useassa avovastauksessa kehityskohteeksi ja sitä oli toivottu lisää. (Hokkanen 2019.) Osalla haastateltavistani oli jo yhteys sosiaalitoimeen. Muita yhteistyötahoja haastatteluissa ei noussut esille. Sosiaalitoimen edustaja oli ollut mukana verkostopalaverissa tai puhelimen välityksellä tapahtuvassa asiointitilanteessa niiden haastateltavien osalta, joilla oli jo ennestään kontakti sosiaalitoimeen. Yhden haastateltavan kohdalla sosiaalitoimi otti asiakkaaseen yhteyttä tehdyn sosiaalityön tarpeen ilmoituksen perusteella, mutta lopputuloksena oli kertaluonteinen avustus, jonka jälkeen yhteistyö ei jatkunut. Ne haastateltavat, joiden asiakkuusvastaavapalvelussa oli ollut yhteistyötahoja mukana, kokivat yhteistyötahojen läsnäolon kuitenkin merkitykselliseksi. Näin yhteistyökumppaneiden osallistuminen palvelun toteutukseen voidaan luokitella yhdeksi mielekkyyttä lisääväksi tekijäksi.

Verkostotyön tärkeys asiakkaiden asioiden selvittämisessä korostuu, sillä kuntien ja valtion palvelut ovat usein tiukasti sektoroituneet, jonka seurauksena asiakkailla on ongelmia toimia sosiaali- ja terveydenhuollon, Kelan ja valtion etuuksien välimaastoissa ja rajapinnoilla. Myös työntekijän näkökulmasta tilanne vaikuttaa haasteellisena, koska kukaan työntekijä ei pysty ratkaisemaan asiakkaan kokonaistilannetta itsenäisesti. (Hänninen 2007, 12.) Jos ajatellaan asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen hoitamista, tulisi verkostotyötä pyrkiä lisäämään tämän asiakasryhmän kohdalla huomattavasti. Verkostotyön lisäämiselle ja kehittämiselle nähtiin selkeää tarvetta myös Hokkasen (2019) loppuraportissa. Mönkkösen (2018, 138) mukaan tiivis vuoropuhelu eri toimijoiden kesken mahdollistaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista ymmärtämistä, mihin kukaan erityisosaaja ei kykene yksin (Mönkkönen 2018, 138). Kokonaisuudessaan voidaan siis todeta, että verkostotyö on sekä mielekkyyttä lisäävä tekijä että asiakkuusvastaavapalvelun kehityskohde.

9.3 Kehityskohteet

Vaikka asiakkuusvastaavapalvelun alustavasta kestosta sovittiin palvelun alussa, osa haastateltavista koki palvelun päättyneen äkillisesti ilman yhteistä sopimusta. Palvelun lyhyt kesto oli ainoa haastateltavien nimeämä kehityskohde. Haastateltavat olisivat toivoneet palvelun olevan pidempikestoinen. Haastattelussa ilmeni jopa tunnetta tyhjän päälle jäämisestä palvelun päättyessä niin äkillisesti. Toisaalta yksi haastateltavan esiin tuoma näkökulma oli se, että pidempi kesto olisi voinut tehdä palvelusta itsestäänselvyyden eikä olisi motivoinut opettelemaan itsenäistä asiointia niin tehokkaasti. Tämä oli mielestäni erittäin relevanttia pohdintaa, sillä palvelun liian pitkä kesto voi todella aiheuttaa riippuvuussuhteen kaltaisen passivoivan tilanteen, jossa asiakas odottaa asiakkuusvastaavan auttavan jatkuvasti hänen etuasasioissaan ottamatta itse vastuuta asioidensa edistymisestä. Palvelun päättymisen tulisi siis olla tarkoin

harkittu toimenpide, jotta se ei tavoitteiden saavuttamisen kannalta päättyisi liian varhain, mutta toisaalta mahdollisen passivoitumisen vuoksi päättyisi liian myöhään. Palvelun päättämiseen tulisi jatkossa kiinnittää erityistä huomiota myös sen suhteen, että asiakkaalle jäisi tunne siitä, että palvelu päättyy hallitusti. Hallittu lopetus lisää turvallisuuden tunnetta ja luottamuksen kokemusta. Äkillinen päättyminen oli selkeästi herättänyt haastateltavissa hämmennystä ja negatiivisia tunteita.

Raatikaisen (2015, 73 - 74) mukaan oleellista asiakassuhteen loppuvaiheessa on, että kaikki prosessin asianosaiset tietävät milloin ja miten yhteistyö päättyy, jotta vältytään turhiin odo-
tuksiin liittyviltä pettymyksiltä. Mikäli prosessin viimeinen vaihe ei tule hyvin hoidetuksi, on riskinä asiakkaan tähän vaiheeseen liittyvien negatiivisten kokemusten siirtyminen asiakkaan seuraaviin kohtaamisiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa. Koko ammattialan ja työyhteisön kannalta on merkityksellistä, että asiakkaan kanssa saavutetaan selkeä ja avoin, asiakkaan kanssa rajattu luottamuksellinen työskentelyprosessi. (Raatikainen 2015, 73 - 74.) Hokkasen (2019) loppuraportissa ei ilmennyt asiakkuusvastaavapalvelun kestoon liittyviä haasteita. Toisaalta asiakkaan kokemus palvelun liian lyhyestä kestosta ei käy ilmi asiakkuusvastaaville, mikäli asiakas ei tuo sitä itse esille, vaan se näyttäytyy palvelun jälkeen siten, että asiakkaan jatkuvan asioinnin tarve jatkuu ennallaan. Mikäli asiakas ottaisi asian puheeksi, olisi asiakkuusvastaavalla mahdollisuus pohtia palvelun päättämistä uudelleen.

Asiakkaat tekivät palvelun alkaessa asiakkuusvastaavan kanssa palvelusopimuksen, jossa määriteltiin myös palvelun tavoitteet. Koska haastateltavien vastausten perusteella ilmeni, että avun tarve oli osittain jopa runsasta edelleen palvelun päätyttyä, nostan toiseksi kehityskoh-
teeksi tavoitteellisuuden. Asetettujen tavoitteiden saavuttamista tulisi tarkastella tarkemmin asiakkaan näkökulmasta. Tärkeää olisi myös huomioida, ovatko asiakkaan ja asiakkuusvastaavan tavoitteet palvelun osalta yhteneväiset. Asiakkuusvastaavapalvelun Kelan asettamana tavoitteena oli, että asiakas kykenisi palvelun jälkeen asioimaan muita Kelan asiointikanavia käyttäen. Palvelun tulisi tavoitteellisesti edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista. Ihalaisen & Kettusen (2016, 53 - 54) mukaan tavoitteita voidaan asettaa työskentelyn alussa, jonka jälkeen niitä voidaan muuttaa tai muokata palvelun edetessä. Tavoitteiden on hyvä olla asiakkaan hyväksymiä, johdonmukaisia ja asiakkaan etuustilannetta eteenpäin vieviä. (Ihalainen & Kettunen 2016, 53 - 54.) Haastattelujeni vastauksista voidaan päätellä, että osa asiakkuusvastaavapalveluun osallistuneista haastateltavista sai asiakkuusvastaavapalvelusta tukea itsenäiseen asioiden hoitoon jatkossa. Osalla oli kuitenkin merkittäväkin avun tarvetta palvelun päätyttyä. Osa haastateltavista sai pitkäaikaista hyötyä, kun toimeentulotukiasioiden hoitamisesta tuli selkeämpää ja helpompaa uusia toimintatapoja, kuten verkkoasiointia hyödyntäen. Kysyttäessä toimeentulotukiasioiden hoitamisen nykytilanteesta kävi kuitenkin selkeästi ilmi, että avun tarvetta on yhä jopa siinä määrin, että yksi haastateltava koki olevansa jälleen vastaavanlaisen palvelun tarpeessa. Hokkasen (2019) loppuarvioinnin perusteella asiakkaiden kui-

tenkin katsottiin pääsääntöisesti saaneen vaikuttavaa palvelua. Asiakkuusvastaavien avovastauksista ilmeni esimerkkejä, joissa asiakkaat olivat oppineet itsenäiseksi toimijoiksi palvelun myötä alun haasteista huolimatta. (Hokkanen 2019.)

10 Pohdinta

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa käyn läpi Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilulle asettamien tavoitteiden toteutumista tekemieni haastattelujen ja Kelan toteuttaman vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelun loppuarviointikyselyn tulosten näkökulmasta ja pohdin opinnäytetyöni johtopäätöksiä. Edellä mainittujen lisäksi esitän kehitys- ja jatkotutkimusehdotuksia sekä käyn läpi mietteitani opinnäytetyöni prosessista ja oppimiskokemuksesta.

10.1 Kelan asiakkuusvastaavapalvelukokeilulle asettamien tavoitteiden toteutuminen

Kelan näkökulmasta vuoden 2019 asiakkuusvastaavapalvelun tavoitteena oli kokeilla uutta toimintamallia asiakkaiden tilanteiden selvittelyssä ja fokusoida resursseja asiakasryhmälle, jotka tarvitsevat eniten yksilöllisempää tukea esimerkiksi vaikeasta muutostilanteesta eteenpäin pääsemiseksi Kela-asioiden suhteen. Lisäksi kokeilun tavoitteena oli saada kokemuksia siitä, millaisia tarpeita asiakkailla on, sekä siitä, millaisia resursseja ja osaamista asiakkuusvastaavamalli vaatii Kelan toiminnalta. Kokeilun avulla haluttiin myös saada kokemuksia kyseisen mallin soveltuvuudesta Kelan sisällä.

Uuden toimintamallin kokeileminen sujui suunnitellusti ja se oli kaikin puolin onnistunut. Asiakkuusvastaavapalvelu otettiin kokeilun jälkeen vakituisesti käyttöön Kelassa. Kela sai monenlaista kokemusta uuden toimintatavan toteuttamisesta, niin positiivista kuin negatiivista. Asiakkuusvastaavapalvelukokeilun keinoin Kela sai fokusoitua resursseja yksilöllistä tukea tarvitseville asiakkaille, joskin loppuraportissa kävi ilmi, että asiakkuusvastaavien resurssit eivät aina tuntuneet riittävän. (Hokkanen 2019.) Haastatteluni tulokset osoittivat myös resurssien fokusoituneen kohderyhmänä olleeseen yksilöllistä tukea tarvitseviin asiakkaisiin.

Kelan toteuttamalla loppuarviointikyselyllä Kelassa saatiin runsaasti kokemuksia siitä, millaista osaamista asiakkuusvastaavapalvelun toteuttaminen vaatii Kelalta. Loppuraportin mukaan asiakkuusvastaavat kokivat sekä epävarmuutta omasta osaamisestaan että tyytyväisyyttä siitä, että he pääsivät hyödyntämään esimerkiksi aikaisemmasta työstään opittuja menetelmiä tai koulutustaan. Loppuraportissa tuli ilmi asiakkuusvastaavien kokeneen esimerkiksi lisäkoulutuksen tarvetta. (Hokkanen 2019.) Erialaisten koulutusten lisääminen toisi asiakkuusvastaaville varmuutta ja lisäisi tietoutta toimia oikein haastavassakin asiakastilanteessa. Tietouden lisääminen esimerkiksi kognitiivisista haasteista, ADHD:sta, haastavan asiakkaan kohtaamisesta sekä päihde- ja mielenterveyshäiriöiden vaikutuksesta toimintakykyyn olisi tärkeää,

jotta asiakkuusvastaava saisi kokonaisvaltaisen käsityksen asiakkaiden toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä ja näkemystä siihen, mihin asioihin on mahdollista vaikuttaa ja minkälaisin keinoin. Huolen tunnistamisen ja puheeksi ottamisen menetelmä toisi työkaluja asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseksi ja rohkaisisi toimimaan itsevarmemmin asioiden edistämiseksi.

Tekemäni haastattelut ja Hokkasen (2019) loppuraportti toivat esille, että asiakkailla oli hyvin laaja-alaisia tarpeita, eikä näihin ollut aina mahdollista vastata. Kelan toteuttaman loppuarviointikyselyn avulla Kela sai kuitenkin paljon tärkeää tietoa asiakkuusvastaavilta asiakkuusvastaavapalveluun ohjautuneista asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Hokkasen (2019) loppuraportin mukaan asiakkuusvastaavien ja Kelan etuuskäsittelijöiden välinen yhteistyö sujui hyvin. Kehitysehdotuksena esitettiin etuuspuolen yhteyshenkilöiden nimeämistä vastaisuudessa helpottamaan yhteistyötä, sillä kaikista etuuksista ei ollut löytynyt yhteyshenkilöä. (Hokkanen 2019.) Tämä on hyvin ymmärrettävä toive, sillä ei ole itsestään selvää, että asiakkuusvastaava tietäisi eri etuuksia käsitteleviä ratkaisuasiantuntijoita nimeltä, sillä asiakkuusvastaavan palvelupisteessä ei välttämättä työskentele kaikkien Kelan etuuksien ratkaisuasiantuntijoita. Ratkaisuasiantuntijoidenkin kannalta olisi varmasti mielekkäämpää, mikäli yhteistyöstä sovittaisiin erikseen. Asiakkuusvastaavapalvelun ja Kelan ratkaisutyön järjestämisen moniammatillisen palvelun yhtenäistämismahdollisuutta haluttiin selvittää asiakkuusvastaavakokeilun kautta. Palveluja ei päädytty yhtenäistämään, vaan molemmat palvelut jatkuivat erillisinä palveluina asiakkuusvastaavapalvelukokeilun jälkeen.

Asiakasnäkökulmasta kokeilun tavoitteena oli tarjota henkilökohtaista neuvontaa kaipaaville asiakkaille palvelua, jossa heidän asiansa käsitellään yhtenä kokonaisuutena määräaikaisessa palvelussa etukäteen sovittuina aikoina. Tämä tavoite toteutui, sillä kuten tekemistäni haastatteluista ilmeni, asiakkaat saivat oman asiakkuusvastaavan, joka vastasi koko prosessin ajan asiakkaan Kela-asioden hoitamisesta. Tapaamisajankohdat sovittiin asiakkaiden kanssa ennakoon, ja asiakkailla oli mahdollisuus myös yhteydenottopyynnön jättämiseen, kuten haastateltavat olivat kertoneet. Palvelu oli tavoitteen mukaisesti määräaikainen, mutta osa haastateltavista olisi toivonut määrääjän olleen pidempi. Kaikki haastateltavat kokivat henkilökohtaisen neuvonnan tarpeelliseksi, joten palvelun kohderyhmä oli asiakasnäkökulmasta tavoitteen mukainen.

Tavoitteena oli lisäksi, että asiakas kykenisi käyttämään palvelun päätyttyä muita Kelan asiointitapoja. Haastatteluista saamieni vastausten perusteella tässä onnistuttiin osittain. Osa asiakkaista oppi uusia asiointitapoja, kuten verkkoasioinnin. Hokkasen (2019) loppuraportin mukaan asiakkuusvastaavien näkemys oli, että asiakkaat olivat saaneet vaikuttavaa palvelua. Loppuraportissa esitettiin asiakkuusvastaavien kirjoittamia avovastauksia, joissa ilmeni asiakkaiden oppineen itsenäistä jatkoasiointia varten tarvittavia taitoja. (Hokkanen 2019.) Toisin kuin mainitussa loppuraportissa haastatteluvastauksissani tulee ilmi asiakkaiden voimakas

avuntarve jatkoasioinnissa. Palvelun soveltuvuutta valituille kohderyhmille haluttiin myös selvittää. Haastattelujeni ja Hokkasen (2019) loppuraportin tulosten perusteella voidaan todeta, että palvelu soveltui valituille kohderyhmille, joskin palveluun valikoitui myös liian haastavassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita, joita ei asiakkuusvastaavapalvelun avulla ollut mahdollista auttaa.

10.2 Pohdintaa opinnäytetyön johtopäätöksistä

Kokonaisuudessaan voitaisiin todeta, että asiakkuusvastaavapalvelu oli hyödyllinen ja hyvä interventio asiakkaiden elämässä ja siitä koettiin olevan apua. Mielestäni Kelan asiakkuusvastaavapalvelu on erittäin hyvä osoitus Kelalta siitä, että asiakkaat huomioidaan Kelan toiminta-ajatuksen ja arvojen mukaisesti heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Haastattelujen perusteella voitiin todeta asiakkuusvastaavapalvelun olleen erittäin mielekäs ja merkityksellinen palvelu asiakkaille siitä huolimatta, oliko palvelusta pitkäkestoista hyötyä asiakkaan elämässä. Asiakkuusvastaavapalvelu palvelee hyvin toimiessaan myös Kelaa asiakkaiden itsenäisen toimijuuden vahvistuessa. Tämä vapauttaa asiakaspalvelun resursseja myös muihin työtehtäviin.

Opinnäytetyön tulokset olivat erittäin positiivisia asiakkuusvastaavapalvelun kannalta. Oli mielenkiintoista huomata, miten suuri merkitys asiakaspalvelijalla henkilönä oli palvelun koettuun mielekkyyteen. Mielenkiintoista oli myös se, ettei asiakkaan tilanteen ratkaisemisella tai muulla negatiivisenakin koetulla asialla ollut vaikutusta siihen, minkälaisena haastateltava koki asiakkuusvastaavan. Kelan asiakaspalvelija joutuu usein ottamaan asiakkaan tyytymättömyyden vastaan ratkaisuihin, joita ei ole itse tehnyt, sillä Kelan asiakaspalvelijat eivät tee ratkaisutyötä. Toisinaan syytökset voivat kohdistua asiakaspalvelijaan henkilönä, kun esimerkiksi kielteiset Kela-päätökset aiheuttavat tunnereaktion vallassa olevalle asiakkaalle väärin tyneen kokemuksen siitä, että asiakaspalvelija olisi aiheuttanut asiakkaan hankalaan tilanteeseen. On hyvä havaita, ettei haastateltavat olleet kuitenkaan siirtäneet mahdollisia pettymyksiä asiakkuusvastaavan syyksi vaan kokivat hänen tehneen parhaansa heidän hyväkseen.

Erittäin positiivista oli myös havaita, että koettu luottamus asiakkuusvastaavaa kohtaan oli vahvaa ja luottamus lisääntyi myös Kelaa kohtaan. Mielestäni luottamuksen syntyminen ei ollut lainkaan itsestään selvää asiakasryhmän erityispiirteet huomioon ottaen. Olin jopa hieman yllättyneet koetun luottamuksen määrästä, sillä voisi olettaa asiakkaiden negatiivisten elämäkokemusten ja mahdollisen katkeroitumisen systeemiä kohtaan vaikuttavan negatiivisesti luottamuksen syntymiseen. Luottamuksen lisääntyminen samalla Kelaa kohtaan ei sinänsä yllättänyt, sillä on loogista, että hyvän palvelun myötä luottamus organisaatiotakin kohtaan lisääntyy. Kelan neuvontaa kohtaan koetaan jonkin verran epäluottamusta. Hokkasen (2019) loppuraportissa esiintyikin tähän liittyvä asiakkaan hämmästynyt kokemus siitä, että Kela kertoi asiakkaalle avoimesti hänelle mahdollisesti soveltuvista etuuksista salailun sijaan. Jostain

syystä osalla asiakkaista tuntuu yhä olevan ajatus siitä, että Kelan asiakaspalvelijat salaisivat asiakkaalle mahdollisesti kuuluvia etuuksia, vaikka Kela on pyrkinyt koko ajan enenevässä määrin lisäämään asiakkaiden tietoutta maksamistaan etuuksista muun muassa jalkautumalla oppilaitoksiin sekä sosiaalisen median keinoin. Kelalla on lakisääteinen ohjausvelvollisuus ja mielestäni se toteutuu niin hyvin kuin se vain on käytettävissä olevilla resursseilla mahdollista.

Asiakkuusvastaavapalvelun mielekkyyttä lisäsi myös asiointitavan valinnan mahdollisuus sekä palvelun koettu helppous sen seurauksena. Olen toisinaan pohtinut palvelupisteasioinnin suosiota ja asiakkaiden kokemaa tarvetta henkilökohtaiselle kasvokkain tapahtuvalle asioinnille suhteessa helppoon puhelinpalveluasointiin. Olen usein kuullut asiakkaiden sanovan, että he haluavat mieluummin kohdata asiakaspalvelijan henkilökohtaisesti, sillä kasvotusten tapahtuva kohtaaminen koetaan luotettavammaksi tavaksi asioida kuin puhelinasiointi. Haastatteluissa kävi myös ilmi epäluottamuksen tunne Kelan puhelinpalvelua kohtaan. Kasvottomuus voi olla osana siihen, minkä vuoksi puhelimen välityksellä tapahtuvaa asiointia ei koeta yhtä luotettavaksi ja sitä kautta miellyttäväksi. Asiointitavan valinnassa asiakkaiden henkilökohtaiset näkemyserot korostuvat. On hyvä, että asiakkuusvastaavapalvelussa asiakkaalla on mahdollisuus asioida haluamallaan tavalla.

Haastatteluissa ilmeni tyytyväisyyttä lisäksi siihen, että asiakkuusvastaavapalvelussa asioitiin vain yhden Kelan työntekijän kanssa. Tämä näyttäytyy myös Kelan perinteisessä asiakaspalvelussa siten, että palvelupisteajanvarauksia tekevät saattavat esittää toiveen Kelan työntekijästä, jonka he haluaisivat hoitavan heidän varaamansa ajanvarauksen. Perusteina pyynnölle on usein haastattelussakin ilmennyt toive siitä, ettei asioita tarvitsisi selvittää toistuvasti uudelle työntekijälle. Nämä asiakkaat toisinaan kokevat epäluottamusta siitä, että muut työntekijät osaisivat hoitaa heidän etuasioitansa yhtä hyvin kuin asiakaspalvelija, jonka he kokevat tutuksi ja turvalliseksi. Joissain tapauksissa olen havainnut asiakkaan jopa kiintyvän tuttuna koettuun asiakaspalvelijaan. Nämä asiakaspalvelijat ovat usein kokeneempia pitkän työuran Kelan asiakaspalvelussa luoneita, jonka vuoksi he ovat vuosien kuluessa käyneet etenkin usein asioiville asiakkaille jossain määrin tutuiksi. Mielestäni on ymmärrettävää, että asiakkaat kokevat tarvetta luottamuksellisemmalle asiakassuhteelle, mutta en näe yhden työntekijän mallille tarvetta Kelan yleisissä palveluissa. Tulisi pystyä luottamaan siihen, että asiakaspalvelijat palvelevat asiakkaita yhtä laadukkaasti. Asiakkuusvastaavapalvelun tapaisessa väliintulossa uskoisin kuitenkin olevan hyötyä siitä, että yksi työntekijä hoitaa asiakkaan asioita, etenkin mikäli palvelussa on mukana yhteistyökumppaneita. Myös tavoitteellisuuden kannalta on parempi, että palvelussa on yksi työntekijä seuraamassa asiakkaan sovittujen tavoitteiden toteutumista.

Asiakkuusvastaavien nopea tavoitettavuus oli myös yksi mielekkyyden kannalta oleellinen tekijä. Nopean tavoitettavuuden mahdollisti asiakkuusvastaavalla käytössä ollut työpuhelin,

jonka puhelinnumeron asiakas oli saanut. Jäin miettimään, että mahtoivatko asiakasvastaavapalvelussa olleet asiakkaat ymmärtää, ettei heidän tule olla Kelaan sitä kautta yhteydessä palvelun päätyttyä, vai pyrkivätkö he tavoittamaan asiakkuusvastaavaa vielä palvelun jälkeenkkin etuusasioissansa. Olin yllättynyt siitä, ettei viestipalvelua oltu ainakaan haastattelemini asiakkaiden kohdalla otettu käyttöön, vaikka sen käyttöä oli pohdittu Hokkasen (2018) laatimassa vuoden 2018 asiakkuusvastaavapalvelun loppuraportissa. Mielestäni viestipalvelu olisi tietoturvan kannalta parempi toimintapa yhteydenotoissa kuin tekstiviesti, sillä asiointipalveluun lähetetyt viestit voidaan lukea vasta sähköisen tunnistautumisen jälkeen toisin kuin tekstiviestit. Toisaalta, mikäli tekstiviestit eivät sisällä asiakasta koskevaa arkaluontoista tietoa, voidaan niiden nähdä olevan asiakaslähtöisempi lähestymistapa helppouden vuoksi.

Asiakkuusvastaavapalvelukokeiluun valikoitui vuosien 2018 ja 2019 kokeilujen loppuarviointien perusteella useita liian haastavassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita. Palveluun ohjattavien valikoiminen vaikutti olevan tähän liittyvä haaste. Yksi opinnäytetyötä varten haastattelemani asiakas kuului selkeästi tähän ryhmään. Havaitsin jo haastattelun alkuvaiheessa haastateltavan elämäntilanteen niin haastavaksi, etten ollut yllättynyt siitä, ettei haastateltava kokenut saaneensa pitkäaikaista hyötyä asiakkuusvastaavapalvelusta. Kyseinen haastateltava oli haastatteluhetkellä vastaavanlaisen avun tarpeessa jälleen. Jäin miettimään, minkälainen palvelu voisi olla näille liian haastavassa elämäntilanteessa oleville asiakkaille tarkoituksenmukainen ja mikä tekee heidän elämäntilanteestaan niin haastavia, ettei heitä ole mahdollista auttaa asiakkuusvastaavapalvelun avulla, huomioiden sen, että asiakkuusvastaavapalveluun on mahdollista ottaa mukaan eri yhteistyötahoja. Lisäksi mietin, mihin asiakkuusvastaavat ohjasivat ne asiakkaat, joita he eivät kyenneet auttamaan.

Työkokemukseni kautta olen havainnut, että edellä mainittuun asiakasryhmään, jota Kela ei voi auttaa, kuuluu erityisesti pienituloiset velkaantuneet. Esimerkiksi Kelan pienituloisille tarkoitettussa yleisessä asumistuessa ei huomioida ulosoton suorittamaa pidätystä tai muitakaan velkoja asuntolainan korkoa lukuun ottamatta. Toimeentulotuessa huomioidaan ulosoton suorittama pidätys mutta esimerkiksi kulutusluottoa, velkajärjestelyssä sovittua kuukausittaista maksuosuutta tai asuntolainaa, asuntolainan korkoja lukuun ottamatta, ei huomioida. Näin asumistuen ja toimeentulotuen piiristä putoavat helposti ne velkaantuneet, joiden kuukausittaisia velkoja ei huomioida. Näille asiakkaille ei välttämättä jää velkojen maksun jälkeen toimeentulotukilaissa määriteltäviä vähimmäismääriä. Tämä saattaa pienituloiset velkaantuneet siihen asemaan, että heidän yrittäessä suoriutua veloistaan, rahaa ei jää riittävästi välttämättömiin tarpeisiin, kuten elintarvikkeisiin ja lääkkeisiin.

Toinen vastaavanlainen ryhmä on asiakkaat, jotka eivät hallitse rahankäyttöänsä, eivätkä osaa priorisoida tarpeitaan. Toimeentulotukihakemuksen liitteeksi toimitetaan paljon esimerkiksi suuria puhelin- ja laajakaistalaskuja sekä lehtitilauksista- ja kanavapaketeista aiheutuvia

laskuja. Kyseisiä laskuja ei huomioida Kelan perustoimeentulotuen laskelmalla. Nämä asiakkaat eivät välttämättä osaa kilpailuttaa ylikalliita puhelin- ja laajakaistaliittymiään, eivätkä kykene priorisoimaan elintärkeitä kustannuksia, kuten elintarvike- ja lääkekuluja ensimmäiselle sijalle ja sen jälkeen laskea, minkälaisia hyödykkeitä heillä on varaa ylläpitää. Ylisuuret menot suhteutettuna pieniin tuloihin ajavat kuukausi toisensa jälkeen elämäntilanteen kriisiin, mutta siitä huolimatta nämä asiakkaat eivät kuulu julkisen sektorin avun piiriin. Edellä mainittujen kaltaisia esimerkitapauksia olisi hyvä tuoda ilmi, kun Kelassa laaditaan ohjeistuksia asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamisesta. Ohjaavan henkilön olisi hyvä tarkistaa asiakkaalle aikaisemmin tehty toimeentulotukipäätös, sillä siitä on mahdollista saada arviota, ylittävätkö asiakkaan tulot toimeentulotuessa huomioitavista menoista. Tämä välttäisi asiakkaiden turhia palveluun ohjauksia.

10.3 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimusehdotukset

Kuten johtopäätöksistä ilmeni, kehitettävää oli asiakkuusvastaavapalvelukokeilun päättymisessä ja vaikuttavuudessa. Haastateltavat olivat hämmentyneitä äkillisestä päättymisestä, eivätkä kokeneet lopetusta hallituksi. Asiakkuusvastaavapalvelun päätteeksi asiakkuusvastaavan ja asiakkaan olisi hyvä käydä loppukeskustelu, jossa kerättäisiin palautetta saadusta palvelusta, varmistettaisiin tavoitteiden täyttyminen ja asiakkaan osaaminen jatkon suhteen. Mikäli loppukeskustelun aikana havaittaisiin puutteita esimerkiksi asiakkaan asioiden hoitamisen taidoissa, olisi asiakkuusvastaavalla vielä mahdollista harkita, voisiko palvelua vielä jatkaa jonkin aikaa keskittyen havaittuihin haasteisiin. Loppukeskustelun tueksi Kela voisi tehdä asiakkuusvastaaville valmiin pohjan loppukeskustelua varten, jotta kaikki oleelliset asiat tulisi käytyä läpi. Asiakaspalautteen voisi kerätä joko haastatteleamalla asiakasta tai antamalla asiakkaalle kyselylomakkeen täytettäväksi. Asiakaspalautteen perusteella palvelua olisi mahdollista kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja vaikuttavammaksi. Asiakkaiden kokemukset palvelunkäyttäjinä ovat arvokkaita. Mikäli palvelun halutaan olevan asiakaslähtöistä, tulisi palvelunkäyttäjiiä kuulla ja muuttaa toimintaa mahdollisuuksien mukaan asiakkaita paremmin palvelevaksi. Näin voidaan tarjota laadukkaampaa ja vaikuttavampaa palvelua. Nostaisin vaikuttavuuden arvioinnin samalla yhdeksi jatkotutkimusehdotukseksi. Vaikuttavuuden arvioinnin seurannalla saataisiin arvokasta tietoa siitä, millaista hyötyä asiakkuusvastaavapalvelu todellisuudessa tarjoaa niin asiakkaille kuin Kelalle.

Asiakkuusvastaavapalvelun yleisiä tavoitteita etenkin vaikuttavuuden osalta olisi hyvä täsmentää palvelussa olevien asiakkaiden osalta ja pohtia, mitä asiakkuusvastaavapalvelun avulla todella halutaan saavuttaa. Itselleni palvelun todelliset tavoitteet jäivät hieman epäselväksi ehkä sen vuoksi, että haastateltavillani kuvautui niin paljon avun tarvetta vielä palvelun päättymisen jälkeen. Toisaalta on myös hyväksyttävä se, ettei kaikilla asiakkailla ole, eikä tule vahvasta tuesta huolimatta koskaan olemaan riittäviä resursseja selvitä täysin itsenäisesti etuusasioidensa hoitamisesta. Tämän ryhmän osalta Kelassa olisi suotavaa pohtia, miten

etusasioiden hoitaminen saataisiin mahdollisimman helpoksi ja mutkattomaksi, jotta kyseisen asiakasryhmän jatkuva palveluntarve saataisiin minimoitua.

Pohdin, että voisiko teknologian kehittyminen mahdollistaa esimerkiksi tekstiviestimustutuksen toimeentulotuen jatkohakemuksen jättämisajankohdasta. Asiakkaat eivät aina muista milloin seuraava hakemus tulee jättää, ja toisinaan hakemus jätetään vasta akuutin rahantarpeen kohdatessa. Tekstiviestimustutuksen avulla voitaisiin mahdollisesti välttää osa asiakkaiden unohduksista johtuvista toimeentulotukihakemusten kiireellisten käsittelyjen tarpeista. Kelan hakemuksia ja päätöksiä olisi tarpeen selkeyttää, sillä ne ovat useiden asiakkaiden mielestä vaikeasti ymmärrettäviä ja tekstiä on liian paljon. Kela tekee kehittämistyötä tämän asian eteen. Toimeentulotuen kannalta haasteena on etenkin se, että osa asiakkaista lukee vain päätöksen ensimmäiseltä sivulta maksusumman ja maksupäivän. Toimeentulotukipäätöksen toisella sivulla kerrotaan seuraavan hakemuksen liitteeksi pyydettyt asiakirjat. Mikäli asiakas ei ole toimittanut jatkohakemuksen yhteydessä edellisessä päätöksessä pyydettyjä liitteitä, pyydetään ne asiakkaalta hakemuksen käsittelyn yhteydessä. Pyyntö voi tulla käsittelytilanteessa olevasta viiveestä riippuen vasta viimeisenä lakisääteisenä käsittelypäivänä eli seitsemäntenä arkipäivänä. Käsittelyn pitkittyminen aiheuttaa asiakkaissa turhautuneisuutta ja toisinaan myös kiireellisen toimeentulotuen käsittelyn tarvetta. Mielestäni seuraavaan toimeentulotukihakemukseen tarvittavat liitteet tulisi ilmoittaa heti päätöksen ensimmäisellä sivulla korostetusti, jottei niiden puuttuminen viivästyttäisi jatkohakemuksen käsittelyä.

Asiakkuusvastaavapalvelussa tavoitellaan yhteistyökumppaneiden vahvempaa osallistumista, ja asiakkuusvastaavilta saadun palautteen mukaan kumppanuusyhteistyöstä löydettiin kehitettävää. Alueen yhteistyökumppanit voisi olla aiheellista kerätä yhteen asiakirjaan, jota etenkin aloitteleva asiakkuusvastaava voisi hyödyntää. Tähän asiakirjaan voisi lisätä sovittujen yhteishenkilöjen tietoja. Asiakirja voisi sijaita esimerkiksi Kelan sisäisessä järjestelmässä jaettuna asiakirjana, jota kaikki asiakkuusvastaavat voisivat käydä päivittämässä ja lukemassa. Näin alueella toimivat yhteistyökumppanit olisivat helposti ja nopeasti tarkasteltavissa.

Kelan tulisi tarkastella huolellisesti, mitä toimia asiakkuusvastaavapalvelun ohjaamisvaiheen suhteen tulisi tehdä, jotta palveluun päätyisi vain ne asiakkaat, jotka hyötyvät palvelusta. Asiakkuusvastaavien resursseja kuluu merkittävästi niihin asiakkaisiin, joiden kohdalla asiakkuusvastaavapalvelun käynnistämistä ei katsota tarkoituksenmukaiseksi, sillä asiakkuusvastaavat kontaktoivat jokaisen asiakkaan, josta on tehty Kelan asiakastietojärjestelmään toimeksiantotyö asiakkuusvastaavapalvelun tarpeesta. Ne asiakkaat, joiden asiat on mahdollista hoitaa yhdellä puhelinsoitolla, eikä jatko-ohjauksen tarvetta nähdä, tulisi ohjata ensisijaisesti asioimaan esimerkiksi puhelinajanvarauksen välityksellä. Kehitysehdotuksena esittäisin asiakkuusvastaavapalveluun ohjaavien henkilöiden koulutusta kyseisen palvelun tarpeen arvioin-

nista ja ohjeistusta asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen tunnistamisesta Kelan sähköisessä intranetissä. Ohje voisi sisältää selkeitä esimerkinomaisia tapauksia palveluun ohjattavista ja muunlaisin keinoin autettavista asiakkaista.

Jatkotutkimuksena voisi harkita asiakkuusvastaavapalveluun osallistuvien asiakkaiden tuen tarpeen tarkempaa tutkimista. Tutkimuskysymyksenä voisi olla, minkä vuoksi asiakkuusvastaavapalvelua tarvitsevilla asiakkailla on tuen tarvetta, eli mitä tuen tarpeen taustalla pääsääntöisesti on ja minkälaista tuen tarve on konkreettisesti. Selvittämällä nämä taustatekijät, voitaisiin asiakkuusvastaavapalvelun formaattia kehittää yksilöllisempään suuntaan vastaamaan käyttäjien tuen tarpeeseen täsmällisemmin. Saatujen tulosten avulla asiakkuusvastaavia voitaisiin kouluttaa vastaamaan paremmin tämän vaativan asiakasryhmän tarpeisiin ja palveluun ohjaavia henkilöitä kouluttaa palvelutarpeen tunnistamisesta.

Lisäksi näkisin tarpeelliseksi selvittää, minkä vuoksi keskeyttäneiden osuus on niin suuri ja mistä tavoitettavuushaasteet johtuvat. Mikä on syy siihen, etteivät asiakkaat vastaa tuttuun numeroon tai jätä asiakkuusvastaavalle yhteydenottopyyntöä havaittuaan sen, että asiakkuusvastaava on tavoitellut heitä. Keskeytykseen johtaneita syitä ei tässä opinnäytetyössä päästy selvittämään, sillä haastateltavista kukaan ei ollut keskeyttänyt palvelua. Tämän selvitystyön tekisi kuitenkin todennäköisesti mahdottomaksi se, ettei näitä asiakkaita tavoitettaisi haastateltavaksi tutkimukseen, eivätkä he olisi motivoituneita vastaamaan, vaikka kysely tulisi sähköisesti heille vastattavaksi.

10.4 Opinnäytetyö oppimisprosessina

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan opettavainen kokemus. Opinnäytetyön teko kehitti taitojani laadullisen tutkimuksen tekijänä ja syvensi ymmärrystäni Kelan toimeentulokiasiakkaiden kohderyhmästä. Aihealue oli erittäin mielenkiintoinen, ja koin jopa hieman harmilliseksi rajata opinnäytetyöstäni vähemmän merkityksellisiä aihealueita, joista olisin erittäin mielelläni kertonut. Olisin voinut kirjoittaa aiheeseen liittyen vielä kymmeniä sivuja. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielekkyyttä lisääviä kokemuksia asiakkuusvastaavapalvelukokeilusta. Sain haastattelujen avulla kerättyä mielekkyyttä lisääviä teki- jöitä ja havaitsin kaksi kehityskohdetta. Saamiani tuloksia vahvistivat Kelan toteuttaman lopparviointikyselyn tulokset. Lisäksi sain koottua tavoitteiden mukaisesti kattavan tietoperus- tan opinnäytetyöni tueksi. Voin todeta saavuttaneeni opinnäytetyölle asettamani tavoitteet.

Opinnäytetyön suurimpana haasteena oli haastateltavien saaminen. Haastateltavien vähäinen määrä ei sikäli yllättänyt, sillä tiesin, että kyseessä on erittäin haastava asiakasryhmä ja olin varautunut tähän pohtimalla myös muita lähestymistapoja aiheeseen. Mietin, että mikä oli minun ja mikä asiakkuusvastaavien rooli siinä, ettei haastateltavia saatu enempää. Palveluun kuitenkin osallistui Kanta-Hämeen alueella enemmän kuin ne viisi asiakasta, joiden yhteystie-

dot sain. Mietin, että olisin voinut esimerkiksi muistuttaa asiakkuusvastaavia haastattelulupien pyytämisestä tietyin määräajoin, sillä opinnäytetyöni ei todennäköisesti ole tullut asiakkuusvastaaville mieleen kaiken kiireen keskellä. Kanta-Hämeen asiakkuusvastaavapalvelussa oli mukana kaksi asiakkuusvastaavaa. Molempiin asiakkuusvastaaviin yhteydenpito sujui hyvin, mutta toiselta asiakkuusvastaavalta en saanut asiakkaiden yhteystietoja lainkaan.

Kokonaisvaltainen näkemys Kelan asiakkaista, toimeentulotuesta ja asiakaspalvelutyöstä teki-vät käsittelemäni aiheen helpommin sisäistettäväksi ja auttoi kokonaisuuden hahmottami- sessa. Työsuhte Kelaan oli merkityksellinen, koska vastaavanlaisten tutkimusten puute ai- heutti sen, ettei asiasta voinut löytää kirjallisuutta tai eksaktia tietoa muualta kuin Kelan si- säisestä intranetistä ja työntekijöiltä. Koin saaneeni riittävästi ohjausta ja tukea oppilaitok- seni lehtoreilta opinnäytetyön kokonaisuuteen sekä kirjoitusasuun liittyen. Tämä tuki oli sikäli erittäin tarpeellista, koska minulla ei ollut paria, jonka kanssa olisin voinut käydä keskus- te- luja opinnäytetyöhön liittyen. Itsenäinen työskentely sopi minulle kuitenkin parhaiten, sillä näin kykenin tekemään työtä omaan tahtiini.

Lähteet

Painetut

Behm, M., Meriluoto, L. & Saari, J. 2017. Oman elämänsä asiantuntijat. Teoksessa Saari, J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampere: Tampere University Press, 287 - 318.

Blom, R. & Melin, H. 2011. Yhteiskunnallinen eriarvoisuus. Teoksessa Oksanen, A., Salonen, M. (toim.) Toiminnallisia loukkuja. Tampere: Tampere University Press, 194 - 213.

Gävert, T., Kainulainen, S., Saari, J., Suonio, M. & Väisänen, R. 2017. Kun vaikeudet kasaantuvat – Pitkäaikaisasiakkuudet sosiaalialan aikuistyössä. Teoksessa Saari, J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampere: Tampere University Press, 259 - 286.

Elovainio, M. & Kortteinen, M. 2012. Millä tavoin huono-osaisuus periytyy? Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 153 - 167.

Heikkonen, H. & Ylönen, K. 2010. Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 113 - 130.

Hiilamo, H. & Hänninen, S. 2009. Sosioekonomiset terveyserot ja huono-osaisuus Suomessa. Teoksessa Kinnunen, K. (toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Helsinki: Kirkkohallitus, 24 - 35.

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

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.

Hänninen, S. 2009. Sairaus ja huono-osaistuminen. Teoksessa Kinnunen, K. (toim.) Sairas köyhyys. Tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyössä. Helsinki: Kirkkohallitus, 230 - 247.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini: Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, O. & Niemelä M. 2017. Riskit, vakuutus ja sosiaalivakuutus. Teoksessa Havakka, P., Niemelä M. & Uusitalo, H. (toim.) Sosiaalivakuutus. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA, 10 - 56.

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 73 - 50.

Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A., & Pohjola, A. 2010. Sosiaalityön, tiedon ja teknologian kohtaamisia. Teoksessa Kuusisto-Niemi, S., Kääriäinen, A. & Pohjola, A. (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus, 9 - 20.

Mattila, Y. 2017. Toimeentuloturva. 4. painos. Helsinki: Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA.

Myllyniemi, S. 2012. Osa III Ylisukupolvinen hyvinvointi. Teoksessa Myllyniemi, S. (toim.) Monipolvinen hyvinvointi. Nuorisobarometri 2012. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 47 - 90.

Myrskylä, P., Pyykkönen, T., Saari, J. & Surakka, A. 2017. Kerran asiakas, aina asiakas? Viimesijaisen turvan pitkäaikaisasiakkuus 2000-luvun Suomessa. Teoksessa Saari, J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa? Tampere: Tampere University Press, 155 - 188.

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyöstä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rahikka, A. 2008. Verkko-ohjaus ja neuvonta. Teoksessa Reijonen, M. & Strandén-Mahlamäki, T. (toim.) Oivaltava kohtaaminen. Menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Helsinki: WSOYpro, 61 - 80.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Sähköiset

Blomgren, J. 2020. Mielen terveyden häiriöistä johtuvien sairauspoissaolojen kasvu jatkuu jyrkkänä. Viitattu 7.3.2020. <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/5168>

Ekqvist, E. & Kuusisto, K. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Viitattu 18.4.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606_Kuusisto%26Ekqvist.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Hämeen-Anttila, K., Jauhonen, H., Jyrkkä, J. & Silvennoinen, E. 2018. Lääkebarometri 2017. Aineistonkeruu ja tutkimusseloste. <https://www.fimea.fi/documents/160140/1188389/Fimea+KAI+12+2018+L%C3%A4%C3%A4kebarometri+2017.+Aineiston+keruu+ja+tutkimusseloste/dff67cf7-c6a4-10e1-fe81-1b1841f0a9d4>

Kela. 2018a. Elämässä mukana - muutoksissa tukena. Viitattu 29.2.2020. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kela. 2018b. Historia. Viitattu 29.2.2020. <https://www.kela.fi/historia>

Kela. 2019. Kela palvelee asiakkaita monella tavalla. Viitattu 28.3.2020. <https://www.kela.fi/nain-kela-palvelee>

Kela. 2020a. Näin haet perustoimeentulotukea. Viitattu 22.4.2020. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-nain-haet>

Kela. 2020b. Tulosityksiköt. Viitattu 22.3.2020. <https://www.kela.fi/tulosityksikot>

Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001. Luettu 29.2.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>

Laki perustoimeentulotuesta 1412/1997. Luettu 6.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412#L2P9>

Mattila, H. 2019. Perustoimeentulotukea hakevien asiointi Kelassa. Viitattu 18.4.2020. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/303407/Tyopapereita149.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006a. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 8.2.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006b. Sisällönanalyysi. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.4.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html

Seitamaa-Hakkarainen, P. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Viitattu 22.4.2019. <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 8.2.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Julkaisemattomat

Hokkanen, K. 2018. Asiakkuusvastaavapalvelu: Kokeilu Itäisessä asiakaspalveluyksikössä 1.2.2018–30.6.2018, Yhteenveto. Julkaisematon Kelan sisäinen koulutusmateriaali.

Hokkanen, K. 2019. Asiakkuusvastaavapalvelu-kokeilut 2.1.–28.6.2019. Loppuraportti. Julkaisematon Kelan sisäinen koulutusmateriaali.

Hokkanen, K., Kokkonen, S. & Pellinen, S. 2018. Asiakkuusvastaavapalvelu-kokeilu Itäisessä asiakaspalveluyksikössä 1.2.2018–30.6.2018. Julkaisematon Kelan sisäinen koulutusmateriaali.

Kela. 2018c. Asiakkuusvastaavan ohje. Kelan sisäinen intranet. Viitattu 22.4.2019.

Kela. 2018d. Asiakkuusvastaavapalvelun laajentaminen: Pohdintaa suunnitelmaksi palvelun laajentamiseksi Itäisen asiakaspalveluyksikön kokeilun kokemuksia hyödyntäen. Julkaisematon Kelan sisäinen koulutusmateriaali.

Kela. 2018e. Kaikki palveluyksiköt mukaan asiakkuusvastaavapalvelun kokeiluun. Kelan sisäinen intranet. Viitattu 22.4.2019.

Lehtonen, J., Rautio E., Tikkanen L. 2019. Asiakkuusvastaavapalvelun laajentaminen. Keskinen tulosityksikkö. Julkaisematon Kelan sisäinen koulutusmateriaali.

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki aineiston pelkistämisestä asiakkuusvastaavapalvelun aloitusta koskien.	31
Taulukko 2: Esimerkki aineiston luokittelusta asiakkuusvastaavapalvelun aloitusta koskien. .	32

Liitteet

Liite 1: Suostumuslomake	61
Liite 2: Haastattelukysymysrunko	62

Liite 1: Suostumuslomake

SUOSTUMUSLOMAKE

Teen opinnäytetyötä asiakkaiden kokemuksista Kelan asiakkuusvastaavakokeilusta. Haastattelun palveluun osallistuvia asiakkaita, ja kerään kokemuksia saamastanne palvelusta asiakkuusvastaavapalvelun jatkokehittämistä varten. Toivoisin sinun osallistuvan haastatteluun.

Haastattelu toteutetaan puhelimitse, kun asiakkuusvastaavapalvelu on osaltasi päätetty. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Voit keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa tai kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen. Vaikka palvelu keskeytyisi osaltasi ennen ajateltua ajankohtaa, mielipiteesi olisi erittäin tärkeä kuulla palvelun jatkokehittämistä varten.

Oma palveluneuvojasi luovuttaa ainoastaan puhelinnumerosi tutkimuksen tekijän käyttöön. Henkilö- tai muita tietojasi ei luovuteta, joten henkilöllisyytesi ei ole millään tavalla tunnistettavissa opinnäytetyöstä. Antamasi tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia. Niitä ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhoetaan asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi niistä tunnistaa. Aineiston laajuudesta johtuen haastattelu nauhoitetaan. Nauhoitettu aineisto käännetään tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineiston käsittelyssä kaikki haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot, kuten esimerkiksi haastateltavan tai muiden henkilöiden, työpaikkojen tai paikkakuntien nimet poistetaan.

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyötä varten.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Jos sinulle tulee jotain kysyttävää koskien opinnäytetyötä ja sen toteutusta, vastaan mielelläni.

Nina Syväkangas

Laurea Ammattikorkeakoulu

nina.syvakangas@edu.laurea.fi

Liite 2: Haastattelukysymysrunko

Alustus

Soitan sinulle koska sinulla oli ollut Kelassa kevät-kesäaikana oma palveluasiantuntija ja olit antanut luvan haastatella sinua palvelun jälkeen. Opiskelen sosionomiksi Laurean ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä asiakkaiden kokemuksista Kelan asiakkuusvastaavapalvelukoekilusta, jossa olit mukana. Kirjoitan vastaukset ylös. Henkilötietojasi ei tule ilmi opinnäytetyössä, eikä niitä ole minulle luovutettu.

PALVELUN ALOITUS:

-Mitkä seikat käynnistivät palvelun kohdallasi?

ALKUVAIHE:

-Miltä tuntui, kun Kelasta otettiin yhteyttä?

-Kuka hoiti Kela-asioitasi alkuvaiheessa, itse/perheenjäsen/ muu mikä?

-Mitä haasteita toimeentulotukietuuden hoitamisessa oli alkuvaiheessa?

-Mitä yhteistyötahoja oli mukana palvelun alussa: esim. sosiaalitoimi, järjestöt, terveydenhuolto, TE-toimisto?

-Millaisen vaikutelman palveluneuvoja antoi ensitapaamisellanne/puhelussa tms.?

-Syntyikö luottamus palveluneuvojaa kohtaan? Heti ensitapaamisella vai kestikö luottamuksen syntymisessä aikaa?

-Miten kuvailisit luottamuksen kehittymistä palveluneuvojaan kokeilun aikana?

PALVELUN TOTEUTUS:

-Olisiko palvelun pitänyt olla tiiviimpää tai harvempaa?

-Mitä mieltä olit valitusta asiointikanavasta (toimisto, viestipalvelu, puhelin)? Olisitko mieluummin asioinut jotenkin toisin, miten?

-Oliko palveluneuvojan käyttämä kieli/sanasto ymmärrettävää? Mikäli ei, mikä siitä teki vaikeasti ymmärrettävää? Käytettiinkö liian paljon ammattisanastoa?

-Puhuttiinko tapaamisissa vain etuusasioista vai vaihdettiinko pienimuotoisesti myös päivän kuulumisia? Miltä se tuntui?

-Harkitsitko tapaamisten keskeyttämistä? Mikä sai jatkamaan?

LOPPUVAIHE:

-Miten asioiden hoitaminen sujui tällä hetkellä? Itse vai joku muu?

-Koetko palvelun lisänsen omatoimisuutta ja oikea-aikaisuutta etuusasioiden hoitamisessa?

-Koetko saaneesi riittävästi informaatiota etuusasioiden hoitamista varten?

-Koetko saaneesi riittävän hyvän ohjeistuksen jatkoa varten? Tiesitkö palvelun päätyttyä, kuinka sinun tulee toimia?

- Mitä asiointikanavaa käytät pääasiassa? Toimistoasiointi/puhelin/postitse/asiointipalvelu?
Opitko jonkun uuden palvelukanavan käytön palvelun myötä?
- Toivoisitko palvelun jatkuvan vielä? Oletko ollut yhteydessä työntekijään palvelun jälkeen?
- Koetko saaneesi palvelusta apua vain akuuttiin asiaan, vai koetko, että palvelusta saatu hyöty vaikuttaisi pidemmälle?
- Millainen vaikutelma sinulla on omasta palveluneuvojastasi nyt?
- Koetko, että palveluneuvojalla oli aidosti kiinnostusta ja riittävästi aikaa paneutua riittävästi sinun asioihisi?
- Tuliko elämääsi uusia yhteistyötahoja palvelun aikana?
- Kuinka toimeentulotukiasiat sujuvat nyt? Mikä on paremmin?
- Mikä palvelussa oli hyvää ja mielekästä, miksi? Mikä tuntui turhalta, miksi?
- Mitä mieltä olet palvelusta kokonaisuutena?
- Kehitettävää?
- Haluatko antaa jotain palautetta?