



Asiakkaiden ohjaaminen Kelan syvennettyihin palveluihin

Moniammatillinen palvelu ja asiakkuusvastaavapalvelu

Satu Kuirinlahti

OPINNÄYTETYÖ
Syksy 2020

Sosiaalialan ylempi korkeakoulututkinto
Sosionomi (YAMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)

KUIRINLAHTI, SATU:

Asiakkaiden ohjaaminen Kelan syvennettyihin palveluihin: Moniammatillinen palvelu ja asiakkuusvastaavapalvelu

Opinnäytetyö 103 sivua, joista liitteitä viisi sivua

Marraskuu 2020

Suomen hyvinvointipalvelut ovat melko kattavat, mutta erityisesti haastavassa tilanteessa olevalle henkilölle palveluverkko voi näyttäytyä monimutkaisena. Kelassa on otettu käyttöön erityistä tukea tarvitseville asiakkaille moniammatillinen palvelu (MAP) ja asiakkuusvastaavapalvelu (ASVA), joista tässä opinnäytetyössä käytetään yhteisnimitystä syvennetyt palvelut. Kelan moniammatillinen palvelu ja asiakkuusvastaavapalvelu on suunnattu asiakkaille, jotka tarvitsevat erityistä tukea elämäntilanteessaan tai asioinnissaan. Moniammatillista palvelua toteutetaan Kelan vakuutuspiireissä ratkaisutyöntekijöiden toimesta, ja palvelun tarkoituksena on tukea moniammatillista tukea tarvitsevia asiakkaita yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkuusvastaavapalvelua toteutetaan Kelan asiakaspalveluyksiköissä palveluasiantuntijoiden toimesta, ja sen tavoitteena on tukea ja helpottaa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asiointia Kelassa.

Opinnäytetyön tavoitteena on auttaa Kelaa tekemään näkyväksi syventäviin palveluihin ohjaamiseen vaikuttavia tekijöitä sekä tätä kautta kehittämään näiden palvelujen saatavuutta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Kelan ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden näkemyksiä siitä, mitkä asiat vaikuttavat siihen, että asiakas ohjataan MAP-, tai asiakkuusvastaavapalveluun. Tutkimuskysymyksiä olivat: millaisista syistä asiakas ohjataan syvennetyjen palveluiden piiriin ja miten palveluohjaus syvennetyjen palveluiden piiriin toteutuu? Tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä tutkimusta ja se toteutettiin sähköisenä kyselynä. Vastausprosentti oli 20 %.

Palveluohjauksella tarkoitetaan opinnäytetyössä Kelassa toteutettavaa palveluneuvontaa ja ohjausta. Opinnäytetyön tulosten mukaan moniammatillisen palvelun ja asiakkuusvastaavapalvelun tunnettavuutta tulisi kehittää. Palveluiden erityispiirteiden selkeyttäminen hyödyttäisi Kelan työntekijöitä palveluiden piiriin ohjaamisessa. Palvelutarpeen tunnistaminen ja yksilöllisyys voisivat toteutua vieläkin paremmin lisäämällä tietoisuutta palveluiden kohderyhmistä ja varmistamalla, että asiakas voidaan ohjata palvelun piiriin tämän asuinpaikasta ja palvelukanavasta riippumatta. Tulisi myös pohtia, olisiko tarpeen yhdistää palvelut yhdeksi selkeäksi ja asiakkaita parhaalla tavalla palvelevaksi palvelukokonaisuudeksi.

Asiasanat: asiakkuusvastaavapalvelu, moniammatillinen palvelu, Kela, palveluohjaus, syvennetyt palvelut, erityisen tuen tarve

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu

Tampere University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social Services

KUIRINLAHTI, SATU:

Customer Guidance to Kela's Elaborated Services: Multi-Professional and Special Customer Support Services in Kela

Master's thesis 103 pages, appendices 5 pages

November 2020

In this thesis the elaborated Kela services are referred to Kela's multiprofessional services (MPS) and special customer support services (SCSS). Multiprofessional and special customer services are aligned with customers, who need special support. MPS is put into practice by benefit officers in Kela's insurance districts. The purpose of the service is to accomplish multiprofessional support with other collaborators. SCSS is put into practice by special customer support representatives in Kela's customer service units. The aspiration is to alleviate transaction in Kela.

The objective of this thesis was to indicate the factors affecting the customer guidance to Kela's elaborated services. The study was quantitative in nature. The data were collected through electronic questionnaire from 800 Kela's benefit officers and customer servants, response rate thus being 20 %.

The results revealed that the recognition of the multiprofessional and special customer support services should be developed. The guidance to MPS and SCSS are taken place separately via insurance districts and customer service units, despite the fact the reasons for customer guidance are mainly the same. Cluttering the main characteristics of these services would advance Kela personnel to refer customers in the service district. Fluent directing to the services are recommended to be improved despite the customer's place of residence. The results show that Kela personnel aspire to encounter customers individually, although the principles of case management could be fulfilled even more by increasing the awareness of the elaborated services.

Key words: special customer support service, multiprofessional service, case management, Kela, elaborated services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
	2.1 Opinnäytetyön ajankohtaisuus	9
	2.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite	10
3	OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	11
	3.1 Toimintaympäristönä Kela	11
	3.2 Asiointi Kelassa.....	12
4	ASIAKKAAN PALVELUTARVE	16
	4.1 Asiakaslähtöisyys.....	16
	4.2 Palveluohjaus.....	17
	4.3 Voimaantuminen	23
	4.4 Palvelutarpeen tunnistaminen.....	24
	4.5 Moniammatillisuus.....	26
	4.6 Yhteenveto teoreettisista lähtökohdista.....	27
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	29
	5.1 Määrällinen tutkimus	29
	5.2 Aineiston keruu	30
	5.3 Aineiston analyysi	32
	5.4 Vastaajien taustatiedot.....	36
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	40
	6.1 Esitiedot syvennetyistä palveluista.....	40
	6.2 Syvennettyihin palveluihin ohjaaminen	50
	6.3 Palvelukanavat.....	65
	6.4 Palveluohjauksellinen ote asiakasohjauksessa	73
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	78
	7.1 Tulosten tarkastelu.....	78
	7.1.1 Osaaminen ja asenteet palveluohjauksessa	79
	7.1.2 Syyt syvennettyjen palveluiden piiriin ohjaamiselle	81
	7.1.3 Palvelukanavat syvennettyihin palveluihin ohjaamiselle.....	83
	7.2 Kehittämisehdotuksia	85
8	POHDINTA	88
	8.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	88
	8.2 Opinnäytetyöprosessi.....	90
	8.3 Lopuksi.....	91
	LÄHTEET.....	93
	LIITTEET	98

Liite 1. Sähköinen kyselylomake	98
Liite 2. Sähköisen kyselyn muistutusviesti	103

LYHENTEET JA TERMIT

ASVA	Kelan asiakkuusvastaavapalvelu
MAP	Kelan moniammatillinen palvelu
SPSS	Special customer service in Kela
MPS	Multi-professional service in Kela

1 JOHDANTO

Muuttuvassa maailmassa myös hyvinvointipalveluiden on tärkeää elää ajassa. Pirstaloitunut palvelujärjestelmä voi olla erityisen haastava asiakkaalle, jolla on vaikea elämäntilanne tai asiakkaille, jotka tarvitsevat monenlaisia eri palveluita. Asiakasneuvonnan tuleekin olla asiakaslähtöistä ja ihmisen koko elämän kokonaisuuden huomioivaa. Ohjausta tulee tarjota myös ihmisille, joilla ei ole mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin. (Eronen ym. 2019, 192–194). Ihminen on kokonaisuus, jonka palvelu-, ja etuustarpeet eivät kerro asiakkaan koko tarinaa, mutta saattavat olla iso osa asiakkaan arkea. Asiakaslähtöisyyteen sisältyy ajatus asiakkaan asiantuntijuudesta omaa tilannettaan koskien. Monet hyvinvointipalvelut ovat siirtyneetkin yhä enemmän verkkoon ja puhelimesta annettuun palveluun, ja edellyttävät asiakkaan omatoimisuutta.

Vaikeassa tilanteessa oleva asiakas ei saisi jäädä yksin etsimään palveluverkosta juuri hänelle sopivaa palvelua tai palveluita. Sosiaali-, ja terveysalalla asiakkaan hankala tilanne voi olla haasteellista ratkaista tämänhetkisessä palvelujärjestelmässä, kun palvelut ovat pirstaloituneet ja palvelukokonaisuudelle ei ole vastuutahoa (Sandberg, Jokinen ym. 2018, 11). Asiakkaan on tärkeää päästä tarvitsemansa palvelun piiriin, vaikka ei verkossa osaisi itsenäisesti asioidakaan. Tämä vaatii työntekijältä taitoja havaita asiakkaan palvelutarve ajoissa.

Opinnäytetyöni käsittelee Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin Kela) asiakkuusvastaavapalvelua ja moniammatillista palvelua ja erityisesti sitä, miten palveluohjaus niiden piiriin Kelassa toteutuu. Molemmat palvelut täydentävät Kelan peruspalvelua ja niistä puhutaan niin sanottuina syvennettyinä palveluina, joissa Kelan työntekijä näyttäytyy asiakkaalle omatyöntekijänä. Palvelut otettiin käyttöön aluksi kokeiluna, MAP-palvelu vuonna 2018 ja asiakkuusvastaavapalvelu vuonna 2019. (Kela n.d.a.)

Kelan asiakaskuntaan kuuluu monenlaisissa elämäntilanteissa olevia ja hyvin erilaisia etuustarpeita omaavia ihmisiä, joista valtaosa hoitaa asiansa itsenäisesti (Mattila 2017, 10). Asiointitarvetta aiheuttaa eniten kuitenkin vuonna 2017 Kelan hoidettavaksi siirtynyt perustoimeentulotuki (Mattila 2017, 14). Osa toimeentulotukiasiakkaista onkin toivonut, että heillä olisi nimetty työntekijä, johon saa helposti yhteyden silloin kun on tarpeen. Toisaalta osa sosiaalityön piiriin ohjatuista

asiakkaista jättäytyi Kela-siirron myötä pois sosiaalityön palveluista (Kivipelto ym. 2019, 15–16). Moniammatillinen palvelu ja asiakkuusvastaavapalvelu pyrkivätkin osaltaan vastaamaan asiointiin tai sen puuttumiseen liittyviin haasteisiin. Tukea tarvitsevaa asiakasta pyritään auttamaan sopivien palveluiden, etuuksien ja asiointitapojen löytämisessä.

Pidän asiakkuusvastaavapalvelua sekä moniammatillista palvelua merkittävänä lisäyksenä Kelan palveluihin. Sosiaaliturvan toimeenpanijana Kela tavoittaa valtavasti eri tilanteissa olevia ihmisiä, ehkä myös henkilöitä, jotka eivät muita palveluita ole hakeneet tai löytäneet. Onkin tärkeää, että asiakas nähdään kokonaisuutena ja tukea tarvitsevaa asiakasta voidaan palvella ja pyrkiä auttamaan ympäri Suomen. Työskentelen itse asiakkuusvastaavana Kelan Keskisessä asiakaspalveluyksikössä, ja kiinnostukseni syvennettyjä palveluita olikin luonnollinen syy sille, miksi opinnäytetyöni aiheena on asiakkaiden ohjaaminen niiden piiriin.

Opinnäytetyön tutkimusote on kvantitatiivinen. Aineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä Kelan palveluasiantuntijoilta ja ratkaisuasiantuntijoilta läpi Suomen. Kyselyn tulosten lisäksi opinnäytetyössä käydään läpi palveluohjauksen ja asiakaslähteisyyden teoriaa sekä aikaisempia tutkimuksia Kelan palveluista.

Asiakkuusvastaavapalvelu ja moniammatillinen palvelu ovat melko uusia palveluita Kelassa ja niitä kehitetään jatkuvasti. Vuoden 2020 aikana moniammatillista palvelua ja asiakkuusvastaavapalvelua on sivuttu eri näkökulmista muun muassa useammassa opinnäytetyössä (mm. Syväkangas 2020, Nikkinen 2020). Lisäksi syksyllä 2020 aloitettiin Kelan sisällä asiakasarvo ja kestävä tuottavuusohjelma, jonka tarkoituksena on tarkastella asiakkaiden kannalta sujuvampia tapoja toimia asiakkuus- ja etuustoiminnoissa. (Kela n.d.b.)

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Opinnäytetyön ajankohtaisuus

Erityisesti vuonna 2017 tapahtuneen perustoimeentulotukisiirron jälkeen on selvitetty sitä, miten sosiaalityön tarve tunnistetaan Kelassa (mm. Leppäkoski, K. 2018, Jokela ym. 2019). Vaikka asiakkaiden ohjaus Kelasta kuntaan on ollut Sosiaalihuoltolain mukaista (Kivipelto, Tanhua & Jokela 2019, 17) on asiakkaan ketju Kelasta sosiaalitoimen piiriin ollut monessa kunnassa liian pitkä. Vuoden 2018 tehdyn rekisteriselvityksen mukaan alle 25-vuotiaiden nuorten pitkittynytään toimeentulotuen saanti ei välttämättä tarkoita, että asiakkaalla olisi muita taloudellisia ongelmia, mutta sosiaalialan ammattilaisten mukaan Kelassa työskenneltäessä ja sosiaalityön tarvetta arvioitaessa tulisi huomioida muun muassa pitkäaikainen tulottomuus, terveydelliset ongelmat, päihdeongelmat, nuoren sosiaaliset verkostot ja aiempi lastensuojelun asiakkuus. (Raittila ym. 2018, 42–43.)

On kuitenkin havaittu, ettei kyse ole pelkästään siitä, että Kelasta ohjataan asiakkaat sosiaalipalveluiden piiriin, vaan myös siitä, että asiakkaan kokonaistilanne huomioidaan ja asiakas saa henkilökohtaisen palvelutarpeensa mukaiset palvelut. Tämä haaste ei liity pelkästään toimeentulotukiasiakkaiden asiointiin, vaan myös muissa asioissa asioivat asiakkaat voivat joutua taistelemaan monimutkaisissa palvelukokonaisuuksissa, esimerkiksi koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat työelämän ja opiskelun ulkopuolella olevia 16–30-vuotiaita, niin sanottuja NEET-nuoria. (Sandberg ym. 2018, 11.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksessa toimeentulotuen siirron vaikutuksista (Kivipelto ym. 2019, 19) on ehdotettu, että aloitettaisiin kokeilu henkilökohtaisesta tukihenkilöstä syrjäytymisvaarassa oleville nuorille sekä se, että Kelaan nimettäisiin oma etuuskäsittelijä erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville asiakkaille. Raportin johtopäätöksistä ilmenee, että erityisesti vaikeasti työllistettävien asiakkaiden tuki- ja neuvontapalveluita on siirrettävä lähemmäs ihmisiä, sillä asiakkaat tarvitsevat mahdollisuuksia asioida kasvokkain virkailijoiden kanssa. Palvelujen ja etuuksien yhdisteleminen voi parantaa niiden asiakkaiden tilannetta, jotka hakevat toimeentulotukea joko usein tai pitkäaikaisesti. Monet sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat ovatkin alkaneet hyödyntää omia työntekijöitään

yhteisasiakkaiden koordinaattoreina, esimerkiksi niin sanottuina omatyöntekijöinä. (Hietapakka ym. 2019, 5). Myös Sosiaalibarometrissa vuodelta 2019 on tuotu esille, että moniongelmaisissa elämäntilanteissa olevat asiakkaat hyötyisivät omatyöntekijästä ja henkilökohtaisesta palvelusta. (Eronen ym. 2019, 43).

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata valtakunnallisella tasolla, miten asiakkaat ohjataan Kelan moniammatillisen palvelun (myöhemmin MAP) ja asiakkuusvastavapalvelun (myöhemmin ASVA) piiriin. Pysin selvittämään Kelan ratkaisuasiantuntijoilta ja palveluasiantuntijoilta kysymällä, miten ja missä palvelukanavissa asiakkaan syvennettyjen palveluiden tarve on tunnistettu.

Tutkimuskysymyksiäni olivat:

1. Millaisista syistä asiakas ohjataan syvennettyjen palveluiden piiriin?
2. Miten palveluohjaus syvennettyjen palveluiden piiriin toteutuu?

Opinnäytetyöni tavoitteena oli auttaa Kelaa tekemään näkyväksi syventäviin palveluihin ohjaamiseen vaikuttavia tekijöitä sekä tätä kautta kehittämään näiden palvelujen saatavuutta. Tämä auttaa niin ratkaisutyötä ja asiakaspalvelutyötä tekeviä henkilöitä, kuin asiakkaitakin saamaan oikeat palvelut oikeaan aikaan, riippumatta siitä, missä palvelussa asiakas kohdataan.

3 OPINNÄYTETYÖN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Toimintaympäristönä Kela

Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat valtuutetut. Sen tehtäviin kuuluvat (laki Kansaneläkelaitoksesta, 2001) sosiaaliturvaetuuksiin liittyvät tehtävät etuuskohtaisten lakien mukaisesti, sekä sopimuksen perusteella myös muun sosiaaliturvan toimeenpaneminen ja muiden palveluiden hoitaminen. Lisäksi Kelan tehtävänä on lain nojalla “tiedottaa etuuksista ja palvelutoiminnastaan, harjoittaa etuusjärjestelmien ja oman toimintansa kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia tilastoja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämistä”.

Kela huolehtii Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa. Vuonna 2019 Kelassa oli töissä 7651 henkilöä. Vuosittain Kelan asiakkaat asioivat palvelupisteissä noin 2 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 1,7 miljoonaa kertaa. Vuonna 2019 etuuksia maksettiin asiakkaille noin 15 miljardia euroa. (Kela 2020.)

Etuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa etuusratkaisutyöstä ja tekee lisäksi ehdotuksia etuuslainsäädännön kehittämiseksi. Etuushakemusten käsittely ja ratkaisu on hajautettu vakuutuspiireihin, joita ovat Eteläinen vakuutuspiiri, Itäinen vakuutuspiiri, Keskinen vakuutuspiiri, Läntinen vakuutuspiiri sekä Pohjoinen vakuutuspiiri.

Asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa kaikkien palvelukanavien asiakaspalvelusta, asiakkaiden neuvonnasta sekä ohjauksesta. Asiakaspalvelua hoitavat Eteläinen asiakaspalveluyksikkö, Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö, Itäinen asiakaspalveluyksikkö, Keskinen asiakaspalveluyksikkö, Läntinen asiakaspalveluyksikkö, Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö sekä puhelinpalvelusta vastaava Yhteyskeskus. (Kela n.d.c.)

Kelan strategisia tavoitteita ovat luottamus ja yhteistyön tiivistäminen, asiakaskokemuksen kehittäminen sekä tiedon liikkuvuus ja sen hyödyntäminen. Kelassa halutaan “tuottaa eri asiakasryhmien tarpeet huomioivaa palvelua kaikissa kana-

vissa ja yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa”. Resursseja voidaan strategian mukaisesti kohdentaa apua eniten tarvitseville palvelukokonaisuuksia kehittämällä. (Kela n.d.d.)

3.2 Asiointi Kelassa

Kelassa asiakas voi itse valita palvelutavan, joka sopii parhaiten hänen elämäntilanteeseensa. Palvelua saa verkossa, puhelimessa ja palvelupisteissä, ja henkilöasiakkaan käytössä ovat verkkopalvelu, puhelinpalvelu, palvelupisteet, asiointipisteet, perinteinen posti ja suorakorvaus. (Kela n.d.e.)

Kelan toimintakertomuksen mukaan vuonna 2019 verkossa on asioitu tunnistautuneesti yli 52 miljoonaa kertaa. Taulukossa 1 nähdään, että myös postitse asioidaan edelleen, vuonna 2019 toteutui 24 miljoonaa postiasiointia. Toimistossa on asioitu vielä hieman enemmän kuin puhelimitse.

TAULUKKO 1. Asiointi Kelassa vuonna 2019. (Mukaillen; Kelan toimintakertomus 2019. 2020, 11.)

Asiointi Kelassa 2019.	
Verkkoasioinnit	52,6 miljoonaa tunnistautunutta asiointia
Suorakorvaus	36,3 miljoonaa asiakkaan saamaa korvausta suoraan palveluntuottajalla asioidessaan
Postiasiointi	24 miljoonaa postiasiointia
Toimistopalvelu	2 miljoonaa asiointia
Puhelinpalvelu (Yhteyskeskus)	1,7 miljoonaa asiointia
Yhteispalvelu	0,1 miljoonaa asiointia

Eniten Kela maksaa sairausvakuutusetuksia sekä eläke-etuksia. Sairausvakuutusetuksia ovat muun muassa sairauspäiväraha ja vanhempainpäivärahat. Eläke-etuksia ovat esimerkiksi kansaneläke ja takuueläke.

Perustoimeentulotuen osuus vuoden 2019 etuusmenoista oli hieman alle 700 miljoonaa euroa. Vuoden 2019 etuusmenot ilmenevät taulukosta 2.

TAULUKKO 2. Kelan maksamat etuudet vuonna 2019. (Mukaillen; Kelan toimintakertomus 2019. 2020, 12).

<i>Kelan maksamat etuudet 2019</i>	<i>miljoona euroa</i>
Eläke-etuudet	2 324,3
Vammaisetuudet	551,4
Sairausvakuutusetuudet	4288,8
Kuntoutus	531,7
Työttömyysturvaetuudet	1870,4
Lapsiperheiden etuudet	1883,3
Opintoetuudet	543,7
Eläkkeensaajan asumistuki	616,2
Yleinen asumistuki	1491,0
Perustoimeentulotuki	698,4
Muut etuudet	93,6
Etuusmenot yhteensä	14 893,1

Asiakkaiden asiointimäärät vaihtelevat paljon asiointisyyn mukaan (Mattila 2017, 8–9). Huhti-kesäkuussa 2017 kolme prosenttia asiakkaista asioi toimistossa tai palvelupisteellä yli kolme kertaa. Perustoimeentulotukiasiakkaat ovat melko paljon yhteydessä Kelaan, ja on arvioitavissa, että perustoimeentulotukeen liittyvät yhteydenotot säilyvät suurina myös jatkossa, elleivät Kelan tietojärjestelmät kehity niin, ettei hakemuksen käsittelyvaiheista tarvitse erikseen olla Kelaan yhteydessä (Mattila 2019, 12).

Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikössä on selvitetty (Kopra & Öhberg 2019, 35), että sosiaalityön tarpeen ilmoituksia on selkeintä tehdä silloin, kun asiakkaalla koettiin olevan haasteita elämänhallinnassa. Nämä haasteet havaittiin esimerkiksi toistuvien kiireellisten toimeentulotukihakemusten jättämisen kautta. Ajanpuutteen vuoksi saatetaan kuitenkin ehtiä keskittymään vain niin sa-

notun akuutin ”Kela-asian” hoitamiseen. Sosiaalialan osaamisen nähtiin vaikuttavan siihen, että keskustelusta osattiin huomioida huolta herättävät seikat herkemmin (Kopra & Öhberg 2019, 38).

Toimeentulotuen siirto Kelaan on lisännyt yhteistyötä Kelan ja kunnan välillä, mutta haasteita on edelleen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti toimeentulotuki uudistuksen vaikutuksista ehdottaa muun muassa erityistä tukea tarvitsevien palvelujen parantamista Kelan data-analytiikkaa kehittämällä, sekä paljon palveluja tarvitseville tai yhteisasiakkuuksille suunnattujen mallien käyttöönotolla. Ehdotuksiin kuuluu kokeilu henkilökohtaisesta tukihenkilöstä syrjäytymisvaarassa oleville nuorille sekä se, että Kelaan nimettäisiin oma etuuskäsittelijä erityistä tukea ja ohjausta tarvitseville asiakkaille. Raportin johtopäätöksistä ilmenee, että erityisesti vaikeasti työllistettävien asiakkaiden tuki- ja neuvontapalveluita on siirrettävä lähemmäs ihmisiä, sillä asiakkaat tarvitsevat mahdollisuuksia asioida kasvokkain virkailijoiden kanssa. Palvelujen ja etuuksien yhdisteleminen voi parantaa niiden asiakkaiden tilannetta, jotka käyttävät viimesijaista etuutta joko usein tai pitkäaikaisesti. (Kivipelto, Tanhua & Jokela 2019, 17–21.)

Kelan syvennetyillä palveluilla tarkoitetaan palvelua asiakkaille, jotka tarvitsevat elämäntilanteessaan kontaktia eri palveluiden välille, vierellä kulkemista ja seurantaasioidensa edistymisessä. Asiakkaalle palvelu näyttäytyy joustavuutena asioiden hoitamisessa sekä työntekijän asiakasvastuuna asiakkaan tilanteen hoitamisesta. Sen tavoitteena on yhteydenpidon helpottuminen kumppaneiden kesken ja saada vaikuttavuutta syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden palveluun. Moniammatillinen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat joko erityisen tuen tarpeessa vaativassa muutostilanteessa. Mikäli Kelan asiakas tarvitsee erityistä tukea asioinnissaan, hänet voi ohjata asiakkuusvastaavapalveluun, jossa pyritään auttamaan asiakas haastavan tilanteen yli. (Kela n.d.f.)

Erityisesti vuoden 2017 tapahtuneen perustoimeentulotukisiirron jälkeen on selvitetty sitä, miten sosiaalityön tarve tunnistetaan Kelassa. Vuoden 2018 tehdyn rekisteriselvityksen mukaan alle 25-vuotiaiden nuorten pitkittynytkään toimeentulotuen saanti ei välttämättä tarkoita, että asiakkaalla olisi muita taloudellisia ongelmia, mutta sosiaalialan ammattilaisten mukaan Kelassa työskenneltäessä ja

sosiaalityön tarvetta arvioitaessa tulisi huomioida muun muassa pitkäaikainen tuottomuus, terveydelliset ongelmat, päihdeongelmat, nuoren sosiaaliset verkostot ja aiempi lastensuojelun asiakkuus. (Raittila ym. 2018, 42–43.) Kelan pääkaupunkiseudun asiakaspalvelun näkökulmasta sosiaalityön tarpeen ilmoituksia oli selkeintä tehdä silloin, kun asiakkaalla koettiin olevan haasteita elämänhallinnassa. Tuen tarve Kela-asioinnissa voitiinkin havaita esimerkiksi toistuvien kiireellisten toimeentulotukihakemusten jättämisen kautta. Kiireen ja ajanpuutteen kokeminen aiheutti kuitenkin sen, että asiointilla ehdittiin keskittymään vain niin sanotun akuutin ”Kela-asian” hoitamiseen. Sosiaalialan osaamisen nähtiin vaikuttavan kuitenkin siihen, että keskustelusta osattiin huomioida huolta herättävät seikat herkemmin (Kopra & Öhberg 2019, 35, 38).

Kelan työttömyysturvan ratkaisutyössä haasteeksi on koettu nopea työtahti siltä osin, että se voi heikentää kokonaisvaltaisen tilanteen huomioimista ja ohjauksellista työtettä. Toisaalta taas nopea työtahti mahdollistaa asiakkaan taloudellisen tilanteen helpottamisen. (Mäenpää 2019, 30.) Kelan ja kuntien asiakasyhteistyön haasteina erityisryhmien toimeentulotuen palveluissa nostettiin koettu tiedonkulun puute, viestintä ja tavoittamisen raamittaminen, erilaiset toimintatavat ja työnjaon epäselvyydet (Leppäkoski 2018, 45–46).

Vaikka Kelassa tehtävässä ratkaisu-, ja asiakaspalvelutyössä ei olekaan kyse sosiaalihuoltolain piiriin kuuluvasta sosiaalityöstä, sosiaalihuoltolain (1301/2014) 40 § ja 41 § mukainen monialainen yhteistyö kuitenkin koskettaa osaltaan myös Kelassa tehtävää työtä.

4 ASIAKKAAN PALVELUTARVE

4.1 Asiakslähtöisyys

Asiakkaalla voidaan tarkoittaa muun muassa kuluttajan asemassa olevaa henkilöä tai erilaisten palvelujen kohteena olevaa henkilöä (Pohjola 2010, 21). Sosiaalihuoltolakiin sana ”asiakas” ilmestyi vasta 1990-, ja 2000-luvuilla, kun tätä ennen laissa puhuttiin esimerkiksi asukkaasta ja henkilöstä (Poikela 2010, 6).

Asiakkuudella voidaan tarkoittaa sosiaalisten suhteiden kautta rakentuvaa palvelutilannetta, jossa asiakkaalla on motiivi saada palveluntarjoajan tarjoamia palveluita (Poikela 2010, 7). Asiakkuus on siis kahden osapuolen yhteistyötä ja prosessi, jossa sekä asiakas että palveluntuottaja tai työntekijä tekevät oman osansa. (Storbacka ym. 1999, 19.) Sitä voidaan tarkastella esimerkiksi oikeudellisesta näkökulmasta, kansalaisasemasta, palvelujen käyttäjän eli kuluttajan asemasta, sekä palvelujen vastaanottajan näkökulman mukaan. Sosiaali- ja hyvinvointipalveluissa asiakkuuden ajatellaan syntyvän, kun kyseisen palvelun tietyt asiakkuuden ehdot täyttyvät. (Hyväri 2017, 35–36)

Asiakastyössä asiantuntijakeskeisyydellä tarkoitetaan työntekijän tai palveluntuottajan näkökulman korostamista niin, ettei asiakkaan näkökulmalle jää vuorovaikutuksessa kovasti tilaa (Mönkkönen 2010, 12). Asiantuntija saattaa asiakkaan kanssa keskustellessaan käyttää yleistäviä ilmaisuja esimerkiksi tutkimustuloksiin pohjaten, jolloin jo vuorovaikutuksessa otetaan tietty asema (Mönkkönen 2007, 39.) Asiakkaasta tai asiakkuudesta puhuttaessa ihminen saatetaan luokitella erityispiirteen, ongelmailmaisun, taustan tai ennusteen mukaan, vaikka asiakkaan ymmärtäminen itsenäisenä yksilönä edistäisi asiakkaan tilanteen ymmärtämistä ja auttamista (Pohjola 2010, 32–35).

Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan 1980-luvulla lisääntynyttä asiakkaan näkökulmaa, tarpeita ja kunnioittamista korostanutta työtapaa, jonka tavoitteena on saada asiakas vaikuttamaan enemmän omaan tilanteeseensa (Mönkkönen 2007, 63). Asiakslähtöisyys käsitteenä pohjautuu ajatukseen asiakkaasta toimivana subjektina, jota asiakaskeskeisyyden käsite ei riittävästi tuo esille. Asiakslähtöisen toiminnan perusteena on asiakkaan näkökulman huomioiminen ja siitä

eteneminen, joka edellyttää ihmisen kunnioittamisen lisäksi yhteistä kieltä (Pohjola 2010, 45–46). Asiakslähtöisyys kuvaa organisaation tai työntekijän toimintatapaa, joka tähtää asiakkaan osallisuuden tukemiseen. Tämä edellyttää tietoa asiakkaiden tarpeista ja elämäntilanteista sekä asiakkaan omien tavoitteiden huomioimista. (Kinnunen 2018, 180.)

Asiakslähtöisyyteen kuuluu asiakkaan omien käsitysten ja toiminnan kunnioittaminen ja se, että asiakas voi itse vaikuttaa oman tilanteensa edistämiseen ja sen aikatauluun. Toiminnan tulisi perustua yhteiseen tekemiseen asiakkaan kanssa. (Raunio 2011, 103.) Asiakslähtöisyyden näkökulmasta pelkästään asiakkaan näkökulman esiin nostaminen ei kuitenkaan riitä, vaan oleellisessa osassa on asiakkaan kuulemisen ja asiantuntijuuden lisäksi ymmärrys palveluntuottajan asiantuntijuudesta (Mönkkönen 2007, 64). Dialoginen asiakastyö pyrkii kommunikaatiolla aitoon vuorovaikutukseen ja molemminpuoliseen ymmärrykseen (Mönkkönen 2018, 13). Dialogisuus vaatii luottamusta toimiakseen, sillä muutoin aidolle vuorovaikutukselle ominaiset, erilaiset ja haastavatkin näkökulmat, voidaan kokea uhkana (Mönkkönen 2007, 89). Asiakslähtöisessä muutostyössä keskeistä on usko asiakkaaseen myös vaikeissa asiakastilanteissa. Haasteiden vastapainona on asiakkaan voimavarat, ja niiden kasvua tulisi asiakslähtöisessä työssä tukea. (Raunio 2011, 103.)

Asiakslähtöisyyttä voidaan pitää onnistuneena vuorovaikutuksena. Sitä rakennetaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän toimesta, ja sen onnistumista tukee yhteisesti sovittu tapa kommunikoida, keskinäinen luottamus ja hyvin perustellut ratkaisut, vaikka ne koettaisiinkin ikäviksi. (Vilen, Leppämäki, Ekström 2002, 32.)

4.2 Palveluohjaus

Sekä asiakkaan ohjaus, että neuvonta voivat sisältää asiakkaan kuuntelemisen ja tukemisen lisäksi tietojen antamista. Neuvonnassa on kuitenkin kyse usein siitä, että asiakas kaipaa asiantuntijan vastausta kysymykseensä tai neuvoa elämäntilanteensa ratkaisuksi, ja olettaa asiantuntijan tietävän asiasta enemmän kuin asiakas itse. Ohjaustyössä asiakas asettuu palveltavaksi ja on aktiivinen

osallinen pohtiessaan ratkaisuja tilanteeseensa. (Rahikka 2008, 62.) Sosiaalialalla työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa oleellisena osana on monimuotoisuuden tunnistaminen ja tiedostaminen (Laitinen & Pohjola 2010, 8).

Palveluohjaus on kuitenkin terminä moninainen. Yhteistä eri palveluohjauksen määritelmille on tiedon välittäminen asiakkaalle, jotta asiakas voi tehdä omaa tilannettaan koskevia päätöksiä, tavoitteenaan parantaa omaa tilannettaan. Asiakaskeskeisyydestä ja -lähtöisyydestä huolimatta on kuitenkin huomattava, että kaikki asiakkaat eivät halua tehdä itsenäisiä ratkaisuja tilanteessaan. (McParland ym. 2000, 510.)

Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa asiakaslähtöistä asiakastyön menetelmää (case management) sekä organisaatiotasosta palveluiden yhteensovittamista (service coordination), joka on useiden eri asiakasryhmien tarpeisiin sopiva työmenetelmä sosiaalialalla (Hänninen 2007, 11.) Mönkkönen (2010, 145) kuvaakin palveluohjauksesta puhuttavan usein kahdessa eri merkityksessä; asiakkaan ohjaamista tarvitsemiensa palveluiden piiriin sekä yhden, nimetyn, työntekijän vastuunottoa asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Vastuuhenkilö auttaa asiakasta palvelutarpeen hahmottamisessa ja ratkaisujen etsimisessä.

Palveluohjaus voi kuvata myös asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyön toimintoja, kun asiakkaan tarvitsemia palveluita suunnitellaan ja arvioidaan. Palveluohjaus voi siis olla sekä toimintamalli, joka huomioi asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen, että asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä kunnioittava ja elämönhallintaan tähtäävä työtapu. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 10–11.) Palveluohjauksesta on kyse myös silloin, kun työntekijä ohjaa asiakasta hänelle kuuluvien sosiaaliturvaetuuksien ja -palveluiden suhteen (Juhila 2008, 24).

Black ja Rose (1985, 74) ovat kuvanneet case managementin tarkoittavan perinteisesti asiakkaan saattamista yhteen monimutkaisen palveluverkon oikeiden palveluiden kanssa. Palveluohjaajalla on mahdollisuus nähdä sekä palveluverkon moninaisuuden ongelmat, että monimutkaisen järjestelmän vaikutus asiakkaan elämänhaasteissa. Palveluohjaajan haasteellinen vastuu on ymmärtää sekä oman organisaation, että muiden toimijoiden, palvelumahdollisuudet. (Black

& Rose 1985, 82–83.) Taulukosta 3 nähdään case managementin neljä periaatetta.

TAULUKKO 3. Case Managementin neljä periaatetta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11.)

Case managementin neljä periaatetta	
Asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuhenkilö	<ul style="list-style-type: none"> - <i>auttaa asiakasta jäsentämään omia tuen tarpeitaan</i> - <i>antaa tietoa sosiaaliturvasta ja palveluvaihtoehtoista</i>
Vastuhenkilö seuraa asiakkaan tilannetta	<ul style="list-style-type: none"> - <i>pitkäjänteinen yhteistyö</i> - <i>seurataan tuki-, ja palveluratkaisujen toimivuutta</i>
Palvelupäätökset tehdään lähellä asiakasta	<ul style="list-style-type: none"> - <i>valtuudet tehdä joko päätöksiä asiakkaan palveluita koskien tai tiivis yhteistyö ko. tahoihin</i>
Palvelujärjestelmän yhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> - <i>asiakasta koskeva yhteistyö muiden viranomaisten kanssa matalalla kynnyksellä</i>

Palveluohjaus voidaan kuvata prosessina, jossa edetään asiakkaan palveluun ohjautumisesta palveluohjauksesta sopimiseen, ja luottamuksen rakentamisen kautta tuetaan asiakasta oman tilanteensa määrittelyssä. Kun tämä on tehty, asiakkaan kanssa laaditaan tuki- ja palvelusuunnitelma ja toteutetaan, seurataan ja arvioidaan sen mukaisia toimia. Lopulta sovitaan palveluohjauksen päättämisestä, tai tarvittaessa jatkamisesta. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.)

Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa myös intensiivistä ja tavoitteellista asiakastyötä, joka pohjautuu asiakkaan itsensä ilmaisemiin tavoitteisiin ja toiveisiin. Asiakasta ei pyritä muuttamaan, vaan palvelujärjestelmän avulla tuetaan asiakkaan asettamia tavoitteita. (Suomen palveluohjausyhdistys ry, n.d.a)

Palveluohjausta voi Suomen palveluyhdistyksen mukaan tehdä kolmella eri tavalla: palveluneuvonta ja palveluohjauksellinen työote eroavat varsinaisesta palveluohjauksesta seuraavan taulukon 4 kuvauksen mukaisesti.

TAULUKKO 4. Palveluohjauksen kolme eri työtapaa. (Suomen palveluohjausyhdistys ry, n.d.b.)

<i>Palveluohjauksen kolme eri työtapaa.</i>		TYÖTAVAN ERITYISPIIRTEET
Palveluneuvonta		<ul style="list-style-type: none"> - <i>neuvoa ja ohjausta asiakkaan rajattuihin haasteisiin</i> - <i>työntekijän tietämys palvelujärjestelmästä korostuu</i> - <i>lyhytkestoinen asiakassuhde</i> - <i>palveluneuvonta mahdollista myös puhelimesta tai verkossa</i>
Palveluohjauksellinen työote/asiakastyö		<ul style="list-style-type: none"> - <i>painottuu asiakkaan palveluiden varmistamiseen ja niiden piiriin ohjaamiseen</i> - <i>työ asiakkaan tarpeiden mukaisesti</i> - <i>asiakkaan tunteminen korostuneessa osassa</i>
Palveluohjaus		<ul style="list-style-type: none"> - <i>intensiivistä asiakastyötä</i> - <i>työntekijällä vähän asiakkaita kerrallaan</i> - <i>työntekijällä ei viranomaisvaltaa asiakkaaseen</i> - <i>asiakkaan tunteminen ja syvällinen tukeminen oleellisessa osassa</i>

Suomisen ja Tuomisen (2007, 31) jakavat palveluohjauksen vielä kolmeen malliin taulukon 5 mukaisesti: yleiseen eli perinteiseen palveluohjaukseen, voimavara-keskeiseen palveluohjaukseen sekä intensiiviseen palveluohjaukseen.

TAULUKKO 5. Palveluohjauksen eri työtoteet. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

<i>Palveluohjauksen malli</i>	<i>Keskeistä työssä</i>	<i>Työntekijän rooli</i>	<i>Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa</i>
Yleinen eli perinteinen	<i>palvelusuunnitelman tekeminen ja toteutuksen seuranta</i>	<i>Palveluohjaajan ja asiakkaan keskeinen suhde ei ole oleellisessa osassa</i>	<i>-yhteydenpito yhteistyökumppaneihin -palveluita voidaan pyrkiä yhteensovittamaan ja varmistamaan yhteydet eri palveluntuottajiin</i>
Voimavarakeskeinen	<i>-korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta -asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat ovat keskiössä</i>	<i>-asiakas ja työntekijä ovat kumppaneita -palveluohjaajan rooli on tukeva</i>	<i>työntekijällä vahva ote palveluiden piiriin hakeutumisen suhteen</i>
Intensiivinen	<i>-asiakkaan tilanne on usein vaikea mikä vaatii intensiivistä työtä -asiakasmäärä työntekijällä on rajoitettu</i>	<i>- työntekijän rooli on tukeva ja motivoiva</i>	<i>työntekijä on aktiivinen palvelujen järjestämiseen osallistumisessa</i>

Palveluohjaukselle ominainen aito kohtaaminen ja luottamuksellisuus luovat pohjaa dialogisuudelle, joka tarkoittaa muun muassa sitä, ettei työntekijällä ja asiakkaalla ole valmiita ratkaisuja haasteisiin (Hänninen 2007, 12). Sen sijaan sekä asiakkaalla on oman elämänsä asiantuntijan rooli ja työntekijällä oma ammatillinen asiantuntijan rooli. Tasavertainen vuorovaikutus onkin oleellinen osa asiakaslähtöisyyttä, johon palveluohjaus pohjautuu. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen toiminnan ja osallisuuden tukeminen. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Taulukossa 6 vertaillaan palveluohjauksen toimintamallia ja niin sanotun vanhan asiakastyön käytäntöjä. Palveluohjaukselle on tyypillistä kokonaisvaltainen ja asiakaslähtöinen näkökulma, jossa haetaan sopivan tuen muotoja yli hallinnollisten rajojen.

TAULUKKO 6. Palveluohjauksen ja vanhan asiakastyön erot. (Pietiläinen ja Sepälä 2003, 14.)

<i>Palveluohjauksen toimintamalli</i>	<i>Vanhat asiakastyön käytännöt</i>
<ul style="list-style-type: none"> - kokonaisvaltainen näkökulma - asiakaslähtöinen: organisaation joustavuus toiminnassa ja käytännöissä - sopivia tuen muotoja etsitään yli hallinnollisten rajojen - laaja näkemys asiakkuudesta - joustavia yhteistyön muotoja muihin asiakkaan kannalta tärkeisiin palveluiden tuottajiin - valtuudet itsenäiseen ja luovaan uusien ratkaisujen etsimiseen 	<ul style="list-style-type: none"> - asia-, hakemus- ja päätöskeskeisyys - organisaatiolähtöinen: hierarkkisten sääntöjen rajoissa toteutettavia - ratkaisut ja toimenpiteet rajoittuvat pääosin kyseisen palvelumuodon itse tuottamiin palveluihin - suppea näkemys asiakkuudesta - yhteistyö muihin palveluiden tuottajiin on vähäistä - toimintavaltuudet selkeästi rajattu oman organisaation käytännöillä

Riippumatta siitä, toimitaanko asiakkaan kanssa yleisen, voimavarakeskeisen tai intensiivisen palveluohjausmallin saralla, voi asiakkaan suhde palveluohjaukseen kuitenkin olla konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä tai tukeutuva. (Eloranta 2006, 61.) Mikäli asiakas ei suostu palveluohjausasiakkaaksi, voidaan puhua vetäytyvästä asiakkaasta. Konsultoivalla asiakkaalla saattaa olla yksinkertainen kysymys, johon hakee tietoa tai ratkaisua. Aktiiviseen toimintaan pyrkivällä asiakkaalla taas on mahdollisesti monimutkainen kokonaistilanne, jota tiiviissä asiakassuhteessa ratkaistaan yhtä lailla aktiivisen työntekijän kanssa. Tukeutuva asiakas valtuuttaa työntekijän toimimaan ja mahdollisesti jopa huolehtimaan kaikesta yhteydenpidosta. Asiakkaan suhtautuminen palveluohjaukseen voi muuttua tai pysyä ennallaan, vaikka ongelma tai palvelutarve olisi ratkennut. Asiakas voi vetäytyä kesken palveluohjausprosessin tai tukeutua työntekijään vielä ongelman ratkaisunkin jälkeen. (Hänninen 2007, 16.)

Taulukossa 7 on esitelty palveluohjauksen eri työotteita ja sitä, että asiakkaan suhde voi olla kaikissa näissä joko konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä tai tukeutuva.

TAULUKKO 7. Yhteenveto asiakkaan suhteesta palveluohjauksen tasoon. (Hänninen 2007, 16.)

<i>Työote eri palveluohjauksen tasoilla</i>	<i>Palveluohjausmallit</i>	<i>Asiakkaan suhde palveluohjaukseen</i>
neuvonta/ohjaus	<i>yleinen palveluohjaus</i>	<i>konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva</i>
palveluohjauksellinen työote	<i>voimavarakeskeinen palveluohjaus</i>	<i>konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva</i>
yksilökohtainen palveluohjaus	<i>intensiivinen palveluohjaus</i>	<i>konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva</i>

Palveluohjauksessa asiakkaalla on siis oma roolinsa, mutta aina itsemääräämisoikeus ja toimijuus eivät ole vaikeassa elämäntilanteessa oleville asiakkaille itsestäänselvyksiä. (Juhila 2008, 95.)

4.3 Voimaantuminen

Asiakaslähtöisyys ja palveluohjaus yhdistetään usein valtaistumisen ja voimaantumisen (engl. empowerment) käsitteisiin. Aito luottamuksellisuuteen ja avoimuuteen perustuva asiakaslähtöisyys voikin mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen. (Raunio 2011, 103.) Black ja Rose toteavatkin (1985, 92), että palveluohjauksen tehtävänä on kehittää asiakkaan mahdollisuuksia lisätä omaa tietoista osallisuuttaan ja vahvistaa aktiivisuuttaan elämässä. Palveluohjauksessa voimaantuminen lähtee siitä, että asiakkaan kanssa käydään kriittistäkin keskustelua hänen tilanteestaan ja siitä, mitkä asiat ovat siihen johtaneet. Keskusteluissa asiakkaalle annetaan mahdollisuus pohtia ratkaisuja tilanteeseensa, pyrkimyksenä auttaa asiakasta ottamaan aktiivisempaa roolia omassa elämässään. (Black & Rose 1985, 89.) Payne kuitenkin korostaa (2014, 295), että ammattilaisen tehtävä on auttaa heikommassa asemassa olevaa asiakasta ottamaan oman elämänsä valta itselleen. Käytännössä se toteutuu palvelujärjestelmän esteiden poistamisella sekä asiakkaan tunteiden ja kokemusten arvostamisella.

Voimaantumisen teoria nivoutuu yhteen rasisminvastaisen työn edistämisen, ja sorrettujen yhteisöjen tilanteen parantamisen, kanssa (Ford 2000, 15–16). Sitä

voidaankin tarkastella rakenteellisella tasolla, jolloin ajatellaan sorrettujen tai alistetujen ihmisten voimaantuvan siitä, että he toimivat yhdessä pyrkien muuttamaan yhteiskunnan rakenteita toivottuun suuntaan. Valtavirrasta erottautuminen nähdään voimavarana eikä heikentävänä piirteenä. Voimaantuminen on täten yhteisöllisen toiminnan tulos. (Dominelli 2000, 125–126.)

Malcolm Payne esittää (2014, 306), että käytännön työssä voimaantumisen kolme tärkeintä näkökulmaa ovat osallisuus, äänen kuuluviin saaminen ja asiakkaan oikeudet. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon, aidosti vaikuttaa siihen, millaisia palveluita hänelle tarjotaan ja tietoa siitä, millaisiin palveluihin tai laillisiin oikeuksiin hänellä on mahdollisuus. osallistamista omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon,

Voimaantumista on tutkittu paljon (mm. Ketola 2020, Ahopelto 2020). Ketolan pro gradututkielmassa (2020, 22) voimaantumista muodostaviksi tekijöiksi on koettu moniammatillinen tuki, sosiaalinen osallisuus, arjen hallinta, psykososiaalinen tuki ja terveydenhoito sekä terveet elämäntavat. Nuorten kohdalla voimaannuttavia tekijöitä ovat hyvä ilmapiiri kotona ja koulussa. Kun sekä kotona että luokkatovereiden kesken vallitsee auttavainen, ystävällinen ja hyväksyvä ilmapiiri, nuoret kokevat myös terveydentilansa paremmaksi. (Simonsen ym. 2018.)

4.4 Palvelutarpeen tunnistaminen

Kun ihmisellä on kokemus, että voimavaroja on riittävästi, on elämän vastoinkäymiset helpommin kohdattavissa. Luottamus omaan jaksamiseen auttaa myös uusien voimavarojen etsimisessä. Voimavarojen ollessa lopussa, tulee muiden antama tuki entistä tarpeellisemmaksi. (Vilen ym. 2002, 41.) Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ei ole kuitenkaan yksiselitteistä, eikä se selviä ilman asiakkaan kanssa keskustelemista. Ala-Nikkola ja Valokivi ovat arvioineet 1990-luvun palveluohjauskokeilujen yhteydessä (1997, 88), että yksilökohtaisen palveluohjauksen piiriin tulisi ohjata eri asiakasryhmistä riippuen esimerkiksi kriisissä olevat asiakkaat, asiakkaat joilla on useita palveluntuottajia tuottamassa palveluita sekä elämän erilaisissa muutostilanteissa olevat asiakkaat.

Sosiaalihuoltolain 1. luvun 3.§:n 3.mom. mukaisesti erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan ”henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi”. Esimerkiksi Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan (2020) opiskeluterveydenhuoltoon kuuluvan opiskelijan erityisen tuen tarve selvitetään aina, kun opiskelijaan liittyvä huolenaihe nousee esiin. Huoleen voi vaikuttaa opiskelijassa, perheessä tai ympäristössä havaitut kasvua ja kehitystä vaarantavat tekijät.

Erityistä osaamista edellyttävissä sosiaalityön asiakastilanteissa erityisiksi tarvittaviksi taidoiksi voidaan katsoa vuorovaikutustaidot ja asiakkaan kokonaistilanteen hallinta. Lisäksi asiakasprosessin kokonaishallinta, sekä verkoston kokoaminen asiakkaan ympärille, ja sieltä saadun tiedon kokoaminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti, on koettu erityisiksi tarvittaviksi taidoiksi (Yliruka ym. 2018, 52.)

Moniammatillisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseen ei ole yhtä ainoaa tapaa (Hietapakka ym. 2019, 3–5). Yksioikaisesti voidaan tunnistaa kolme tunnistettavissa olevaa asiakasryhmää: palveluja hakevat uudet asiakkaat, palvelujen piirissä jo ovat asiakkaat sekä palvelujen ulkopuolella olevat henkilöt. Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen voi tapahtua asiointitilanteessa, esimerkiksi palveluun tulossyn perusteella. Kattavalla alkuhaastattelulla voidaan kartoittaa erityisen tuen tarvetta. Myös asiointien ja käyntien määrien seuraamisella voidaan tunnistaa erityisen palvelujen tarvetta.

Monialaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamista sosiaalialan eri kentillä olivat vaikeuttaneet eniten tietojärjestelmien haasteet, eriytyneet toimintakulttuurit, epätietoisuus toisten työstä tai osaamisesta sekä toimintamallien ja menetelmien ongelmat. Monissa organisaatioissa, kuten perusterveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa, onkin otettu käyttöön toimintatapa, jossa tietty ammattilainen vastaa yhteisasiakkaiden palvelujen koordinoinnista. Nimikkeinä toimivat muun muassa asiakasvastaava, case manager tai palveluohjaaja, ja tehtäviin kuuluu selvittää asiakkaiden palvelutarpeita ja verkostotyö (Hietapakka ym. 2019, 5–6).

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos on toteuttanut vuonna 2018 kyselyn sosiaalityössä ilmenevistä erityistä osaamista edellyttävistä asiakastilanteista. Kyselyn johtopäätöksistä ilmenee eri viranomaisten ja ammattilaisten yhteistyön tiivistämisen tarve erityisesti kaikkein vaativinta tukea tarvitseville asiakkaille. Vaativissa asiakkuuksissa yhteistyöverkoston olisi mahdollista toteuttaa yhteistoiminnallinen tilannearvio ja kokonaissuunnitelma. (Yliruka ym. 2018, 67.)

4.5 Moniammatillisuus

Moniammatillisuudesta ja monialaisuudesta puhutaan ja kirjoitetaan usein rinnakkain. Moniammatillisuudella tarkoitetaan eri alojen rajoja ylittävää yhteistyötä (Saikku 2018, 38) ja monialaisilla palveluilla, melko uutena terminä, tarkoitetaan usein samankin alan eri asiantuntijoiden välistä yhteistyötä (Saikku 2018, 36).

Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan katsoa korostuvan asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien koonti yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Jotta moniammatillinen yhteistyö toimii, on tiedostettava mitä tehdään ja miten sen tehdään. (Kontio 2010, 9.) Moniammatillisten ryhmien tehtävät ja osallistujat vaihtelevat riippuen siitä, tehdäänkö työtä eri verkostojen kesken, viranomaisten keskinäisenä yhteistyönä tai organisaatioiden sisäisenä tai ulkoisena yhteistyönä. (Mönkkönen ym. 2019, luku 2.)

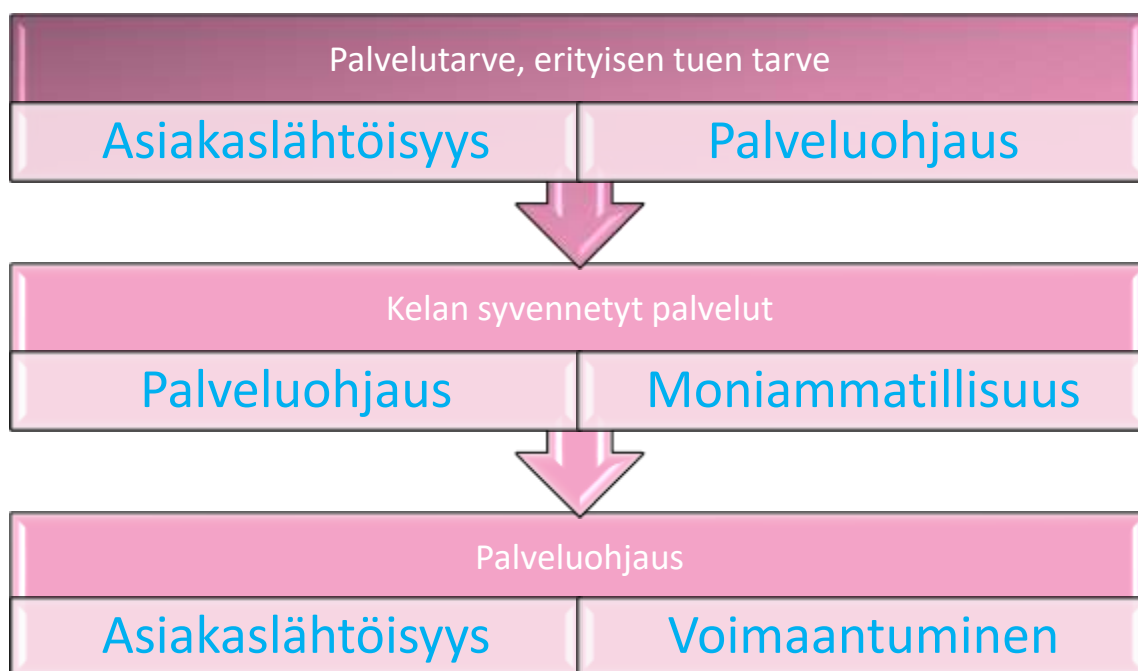
Kaarina Isoherranen on tutkinut väitöskirjassaan (2012, 20) moniammatillisuutta ja sen kehittämistä. Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan keskusteluissa tarkoittaa monia asioita ja siitä voi olla jopa väärinkäsityksiä, mutta Isoherranen käyttää sanaa tarkoittaessaan ammattienvälistä sekä poikkiammatillista yhteistyötä. Hän määrittelee moniammatillisen yhteistyön sosiaali- ja terveysalalla asiakas-, tai potilaslähtöisenä työnä, jonka lähtökohtana on asiakkaan koko elämä. Eri asiantuntijoiden tietotaito kootaan yhteen joustavasti, erikseen sovittuja toimintaeriäatteita käyttäen. Vuorovaikutusprosessi pohjaa tapauskohtaiseen tavoitteeseen ja yhteiseen käsitykseen asiakkaan tilanteesta. (Isoherranen 2012, 23.)

Isoherranen avaa väitöskirjassaan (2012, 24) Laura Petrin analyysiä moniammatillisesta yhteistyöstä. Sen mukaan se on ongelmakeskeinen vuorovaikutusprosessi, jossa eri ammattilaisten suhteet kehittyvät ajan saatossa. Moniammatillinen yhteistyö sisältää muun muassa tavoitteissa ja vastuussa esiintyvää jakamista. Se on myös eri muodossa tapahtuvaa yhdessä työskentelyä, jossa jokainen antaa oman uniikin panoksensa toimintaan.

4.6 Yhteenveto teoreettisista lähtökohdista

Opinnäytetyön teoreettisina lähtökohtina ovat asiakaslähtöisyys ja palveluohjaus. Palveluohjaukselliseen työmenetelmään liittyy oleellisena osana asiakaslähtöisyys, ja sitä kautta asiakkaan voimavarojen kasvun tukeminen. Kelassa tapahtuva palveluohjaus on perinteisesti asiakasohjausta ja neuvontaa. Moniammatillista palvelua ja asiakkuusvastaavapalvelua voidaan pitää vielä lähempänä palveluohjauksellista työmenetelmää. Asiakkaan ohjaaminen Kelan syventäviin palveluihin edellyttää halukkuutta ja osaamista asiakkaan tilanteen ymmärtämisessä ja palvelutarpeen tunnistamisessa, jotta asiakas pääsee tarvitsemiensa palvelujen piiriin.

Kuten kuviosta 1 ilmenee, asiakaslähtöisyys ja palveluohjaus liittyvät tiiviisti toisiinsa asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden piiriin ohjaamisessa. Neuvontatyypisessäkin palveluohjauksessa on tärkeää huomioida asiakkaan tilanne ja tarpeet. Perinteisessä yksilökohtaisessa ja asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa ja asiakkaan palvelutarpeisiin vastaamisessa voidaan hyötyä moniammatillisesta työotteesta. Palveluohjauksellinen työote voi parhaimmillaan auttaa asiakasta tavoitteidensa saavuttamisessa ja voimaantumiseen.



KUVIO 1. Yhteenveto opinnäytetyön teoreettisista lähtökohdista

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Määrällinen tutkimus

Käyttäytymisen ja asenteiden tieteellistä tutkimusta tarvitaan, jotta voidaan selvittää, kuvailla, selittää ja arvioida ilmiöitä, tehdä päätöksiä ja ennusteita (Nardi 2019, 9). Tutkimusmenetelmän valinta tehdään tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten pohjalta, mutta tutkimuksen laatuun tutkimusmenetelmällä ei ole vaikutusta. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat myös käytettävissä olevat resurssit, kuten työaika tai laitteet. (Vilka 2007, 68, 70.)

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla voidaan saada numeraalista ja teknistä tietoa asioiden vaikutussuhteista toisiinsa. Sillä voidaan kuvailla ilmiöitä yleisellä tasolla lukuja hyödyntäen. (Vilka 2007, 66.) Määrällinen kyselytutkimus hyödyttää tutkimusta, kun on tarkoitus muodostaa esimerkiksi suhdeasteikollisia käsitteitä. Yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa määrälliset menetelmät on yhdistetty niin kutsuttuun positivistiseen tiedekäsitykseen. Tutkimuksen tavoitteena on muun muassa ilmiöiden ennustaminen ja selittäminen. (Tuomivaara 2005, 28–29.)

Määrällisen kyselytutkimuksen hyötynä on pidetty muun muassa mahdollisuutta tutkia suuriakin otoksia. Lisäksi aineistonkeruu ja vertailujen tekeminen on mahdollista toteuttaa melko vaivattomasti. Se on tehokas esimerkiksi mielipiteiden ja asenteiden selvittämiseen ja mahdollistaa vastaajien anonymiteetin. Haasteena on muun muassa kysymysten väärinymmärtämisen mahdollisuus. Lisäksi suljetut kysymykset voivat olla rajoittavia eivätkä ne anna vastaajalle välttämättä mahdollisuutta selittää tarkemmin, mitä vastauksellaan tarkoittaa. (Nardi 2018, 16.)

Eksploratiivista tutkimusotetta käytetään muun muassa silloin, kun määritellään mahdollisuuksia ryhtyä tutkimustyöhön, kokeillaan erilaisia tapoja kerätä tietoa tutkimuskohteesta tai jos halutaan varmistaa tietyn organisaation tarpeita tai tavoitteita jatkotutkimuksia ajatellen. Kuvailevalla tutkimuksella selvitetään esimerkiksi syy- ja seuraussuhteita asioiden välillä. Selittävä tutkimus taas vastaa kysy-

myksiin kuten ”miksi” tai ”miten”, eli selittää asioiden syitä ilmiöiden taustalla. Arvioiva tutkimus keskittyy taas ongelmanratkaisuun ja tulosten arviointiin. (Nardi 2018, 10–11.)

5.2 Aineiston keruu

Kutsu ja sähköinen kyselylomake lähetettiin QuestbackEssentials-ohjelman kautta 800 palveluasiantuntijalle ja ratkaisuasiantuntijalle. Kyselyyn oli mahdollista vastata aikavälillä 26.5. – 9.6.2020. Vastauksia sain yhteensä 167 kappaletta ja vastausaste oli 20 %.

Ennen kyselylomakkeen lähettämistä tein kaikkien Kelan ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden kesken ositetun satunnaisotannan Microsoft Excelin avulla. Ositetun otannan avulla pyritään varmistamaan, että otos on mahdollisimman edustava ja tarkka tutkimuksen kannalta merkittävien ryhmien osalta. Otantatutkimusta toteutettaessa sekä analysoitaessa tulee olla lähdekriittinen, sillä otoksen oleellinen ominaisuus on niin sanottu harhattomuus. Se tarkoittaa sitä, että otos voisi olla perusjoukko pienoiskoossa. (Tilastokeskus n.d.)

Ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden kokonaismäärä, eli perusjoukko N, oli otoksia laskettaessa (19.5.2020) 5511 henkilöä. Vakuutuspiireissä työskenteli 4448 henkilöä ja asiakaspalveluyksiköissä 1063 henkilöä, kun huomioidaan vain ratkaisuasiantuntijat ja palveluasiantuntijat. Suurin osa vakuutuspiireissä työskentelevistä on ratkaisuasiantuntijoita ja palveluasiantuntijat työskentelevät pääosin asiakaspalveluyksiköissä.

Valitsin riittävän kattavan otoksen kooksi 800 havaintoyksikköä. Ositettu otanta tarkoittaa heterogeenisen perusjoukon jakamista osajoukkoihin eli ositteisiin ja laskemalla näistä ositteista havaintoyksiköt. (Vilka 2015, 99.) Halusin opinnäytetyötäni varten kattavat otokset sekä palveluasiantuntijoista että ratkaisuasiantuntijoista, ja koska Kelassa ratkaisuasiantuntijoita on enemmän kuin palveluasiantuntijoita, laskin ositteiden havaintoyksiköt ensiksi tasaisella kiintiöinnillä, joka mahdollistaa otosten vertailun. (Vilka 2007, 55.)

Ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden ositteet sisälsivät molemmat 400 vastaajaa eli havaintoyksikköä. Nämä ositteet jaoin vielä erikseen suhteellisella kiintiöinnillä vakuutuspiirien ja asiakaspalveluyksiköiden henkilöstömäärän perusteella, sillä halusin suhteuttaa vastaajien määrän yksiköiden kokoon.

Suhteelliseen kiintiöintiin käytin seuraavaa laskentatapaa: $nm = Nm/Nx n$. nm on ositteesta m poimittavien havaintoyksiköiden lukumäärä, Nm ositteen m koko, n koko otoskoko ja N perusjoukon määrä.

Tein satunnaisotannan Microsoft Excelin avulla, mutta tietosuojan turvaamiseksi jouduin tekemään sen kahdessa otteessa. Työtietokoneella ei ole mahdollista käyttää analyysityökaluja, joten tein kotikoneella otannan ilman nimitietoja. Asetin jokaista yksikön toimihenkilöä kohti juoksevan numeron, ja tein otannan niistä. Etsin sitten työkoneella Excelin HAKU-toiminnolla näitä numeroita vastaavat henkilöt. Käytin HAKU-toimintoa niin, että lisäsin saamani sähköpostit sisältävään Exceliin otosnumerot. Merkkasin HAKU-toiminnon matriisiin hakuarvot, joita hain (otosnumerot) ja matriisiin kaksi ensimmäistä saraketta (numerot ja sähköpostiosoitteet). Jokaisella yksiköllä oli oma Excelin tulostaulukko, joten tulokseksi sain otannan mukaiset sähköpostilistat.

Tutkimusluvut olin pyytänyt kaikkien vakuutuspiirien johtajilta sekä asiakkuuspalveluiden osalta asiakkuuksien kehittämissyksikön päälliköltä, joka esitti lupa-asian muille asiakaspalveluyksiköiden johtajille asiakkuuspalvelujen johtoryhmässä. Kyselylomake lähetettiin seuraavan taulukon 8 mukaisille otoksille.

TAULUKKO 8. Henkilöstön määrä otosta tehtäessä.

Henkilöstön määrä 19.5.2020	Otos	
Eteläinen vakuutuspiiri	1846	166
Itäinen vakuutuspiiri	686	62
Keskinen vakuutuspiiri	674	61
Läntinen vakuutuspiiri	646	58
Pohjoinen vakuutuspiiri	596	53
Eteläinen asiakaspalveluyksikkö	122	46
Itäinen asiakaspalveluyksikkö	105	40
Keskinen asiakaspalveluyksikkö	85	32
Läntinen asiakaspalveluyksikkö	89	33
Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö	95	36
Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö	181	68
Yhteyskeskus	386	145

Itse kyselylomake lähetettiin Kela työnantajan käyttämän ohjelman QuestBack Essentials-ohjelman kautta laskemalleni 800 ratkaisuasiantuntijan ja palveluasiantuntijan joukolla. Kutsu lähti lopulta ohjelmallisesti 799 henkilölle, sillä joku otoslistalla olleista ei ollut enää Kelan palveluksessa. Tästä en saanut kuitenkaan ilmoitusta ennen kuin tulokset olivat tulleet. Yhden vastaajan puuttuminen ei vaikuttanut merkittävästi tuloksiin.

Kyselyyn vastaaminen aloitettiin valitsemalla, onko vastaaja palveluasiantuntija vai ratkaisuasiantuntija. Jos vastaaja ei ollut kumpikaan, kysely ei jatkunut. Kyselylomakkeella oli mahdollista jättää vastaamatta kysymyksiin, jotka koskivat työskentely-yksikköä. Kaikki olivat kuitenkin vastanneet kysymykseen missä yksikössä työskentelevät ja vain kaksi vastaajaa oli jättänyt vastaamatta, missä ratkaisukeskuksessa työskentelee. Kyselyn vastausprosentti oli 20 %. Taulukossa 9 nähdään yhteenveto kyselykutsujen ja saatujen vastausten määrästä.

TAULUKKO 9. Kyselyyn vastanneet.

Jakelutapa	Sähköposti	
Vastaajat		167
Kutsu		799
Vastausaste		20,00 %
Vastauksia yhteensä		167

5.3 Aineiston analyysi

Määrällisen tutkimuksen aineisto käsitellään analysoitavaan muotoon tarkistamalla vastauslomakkeet, muuttamalla aineiston numeraalisesti käsiteltävään muotoon ja tarkistamalla tallennettu aineisto. Havaintoyksiköiden kaikkia muuttujia koskevat havainnot syötetään havaintomatriisiin, joka on käsiteltävä tutkimusaineisto. Aineiston tarkistuksessa tärkein seikka on arvioida tutkimuksen kato, eli puuttuvien tietojen määrä. (Vilka 2007, 105–106.)

Sain QuestBack Essentials-ohjelmaan syötetyistä vastauksista alustavan vastausmateriaalin Microsoft Excel-ohjelmaan, kun vastausaika oli umpeutunut. Tarkistusvaiheessa huomio kiinnittyi suhteellisen pieneen vastausprosenttiin ja erityisesti ratkaisuasiantuntijoiden vähäiseen vastausmäärään. Tarkistin Excelistä,

että kaikkiin kysymyksiin oli pääosin vastattu. Lisäksi kyselylomake ohjasi päättämään kyselyn, jos vastaaja ei ollut ratkaisuasiantuntija eikä palveluasiantuntija, joten vastauslomakkeita voitiin pitää riittävinä sellaisinaan.

Syötin aineiston sen analysointia varten IBM SPSS Statistics 26-tietokonesovellukseen, jonka havaintomatriisissa (*data view*) oli varsinainen aineisto. Muuttujia määriteltiin ja tarkasteltiin muuttujanäytössä (*variable view*). Tarkistin, että muuttujien arvot näkyvät oikein muuttujanäytössä, jossa määrittelin muuttujien nimet, tyytit ja selitteet. Havaintomatriisin kautta tarkistin, että annetut arvot täsmäävät havaintomatriisin arvojen kanssa.

Esitin kyselylomakkeella (liite 1) väittämiä palveluiden tuttuudesta, palveluiden piirin ohjaamisesta sekä asenteista asiakasohjaukseen liittyen. Vastaajalla oli mahdollisuus vastata kysymyksiin 6-9 ja 16-26 ”1 = täysin eri mieltä, 2 = jokin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 =jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä” ja kysymyksissä 12–15 valita kolme merkittävintä vaihtoehtoa. Vastaaja sai myös jättää vastaamatta kysymyksiin tai antaa oman vastauksen valmiiden vastausten sijasta. Suljettujen kysymysten lisäksi pyysin vastaajia vielä kertomaan, mikäli heillä oli joitakin terveisiä tai kehitysehdotuksia syvennettyihin palveluihin tai niihin ohjaamiseen liittyen. Avoimeen kysymykseen vastasi 42 henkilöä.

Taulukossa 10 on esitetty, miten kyselylomakkeen kysymykset on jaoteltu teoreettisten lähtökohtien mukaisesti.

TAULUKKO 10. Kysymysten lähtökohdat.

Osa-alue	Kysymysten lähtökohdat	Kysymykset
Osaaminen ja resurssit	Syventävien palvelujen tuttuus, osaaminen, ajankäyttö	6,7,8,9,16, 17,19,20
Palveluohjaus	Neuvonta ja ohjaus Luottamus	12,13,14,15,23 21
Asiakaslähtöisyys	Asiakkaan kohtaaminen, vuorovaikutus	18, 26, 22
Palvelutarve, erityinen tuki	Erityisen tuen tarve, kokonaistilanne	24, 25
Taustatiedot		1,2,3,4,5,10,11
Toiveet, terveiset, muu		27

Päätin yhdistää vastausvaihtoehdot kysymyksissä 6–9 kolmeen luokkaan. Kysymysten (6–7) Kelan moniammatillisen palvelun tuttuudesta omassa työssä yhdistin vastausvaihtoehtojen luokat luokkiin ”Ei ole tuttu”, ”En osaa sanoa”, ”Tuttu” sekä palveluiden kohderyhmän selkeydestä (8–9) ”Epäselvä”, ”En osaa sanoa” ja ”Selkeä”.

Jätin tulosten analysointivaiheessa ”en osaa sanoa”-vaihtoehdon näkyviin kysymysten 6–9 kohdalla, vaikka se olisi mahdollista jättää myös pois. ”En osaa sanoa” voi tarkoittaa muun muassa sitä, ettei vastaaja tiedä kysyttävästä asiasta tai ei ole ymmärtänyt kysymystä. Jätin vaihtoehdon analyysivaiheessa näkyviin, sillä tuloksia tarkasteltaessa arvioin sen tarkoittavan, ettei vastaajalla ole ollut vastaushetkellä tietoa kysyttävästä asiasta. (Vilka 2007, 109.) Opinnäytetyön tuloksissa tein tulkinnan, että ”en osaa sanoa” tarkoittaa, ettei vastaaja tiedä kysyttävästä asiasta riittävästi vastatakseen kyllä tai ei.

Kysymyksissä 16–26 yhdistin luokat kahteen luokkaan ”Samaa mieltä” ja ”Eri mieltä”, ja jätin ”en osaa sanoa”-vaihtoehdon kokonaan pois, koska kysymysten kohdalla se ei tuonut mitään lisäarvoa.

Koska olin kiinnostunut vastausten ja niiden taustatekijöiden riippuvuuksista ja mahdollisista selittävästä tekijöistä, valitsin analyysimenetelmäksi ristiintaulukoinnin. Sen avulla on mahdollista löytää toisiaan selittäviä muuttujia. Asetin syy-muuttujan eli tässä opinnäytetyössä palveluasiantuntijat ja ratkaisuasiantuntijat sarakemuuttujaksi (*column*) ja tarkasteltavan seurausmuuttujan rivimuuttujaksi (*row*). Laskin syy-muuttujan prosentit (*column-percentages*). Halutessani tietää arvot kaikkien vastanneiden määrästä, valitsin *percentages*-kohdasta *total* (Heikkilä 2008, 210.) Laskemalla havaintomäärät prosenttiluvuiksi sekä riveittäin että sarakkeittain, saadaan kattavammat taulukot. (Vilkkä 2007, 129.)

Tuloksista ilmeni osin silmämääräisesti kiinnostavia seikkoja, mutta halusin esittää mahdollisimman luotettavat tulokset opinnäytetyön valtakunnallisen näkökulman vuoksi. Silmämääräisessä havainnoinnissa haasteena on kirjoittajan käsitys eroavaisuuksista ja niiden merkityksellisyydestä. (Kananen 2008, 53.) Tästä syystä toteutin SPSS-ohjelmalla khiin neliö- testin, jotta sain selville, onko muuttujien välillä todellisesti riippuvuutta. Khiin neliö- testin nollahypoteesi on, ettei muuttujien välillä ole riippuvuutta. Kun khiin neliö- testin p-arvo oli alle 0,05, tein päätelmän, että riippuvuutta on. Jos p-arvo on yli 0,05, riippuvuus ei ole tilastollisesti merkitsevä. (Heikkilä 2008, 214.)

Khiin neliö- testiä suoritettaessa p-arvon seuraaminen riittää silloin, kun seuraa, ovatko testin edellytykset täyttyneet. Edellytyksenä on 2x2-taulukossa se, ettei siinä ole yhtään alle viiden suuruista frekvenssiä ja suuremmissa taulukoissa se, ettei testiä suoritettaessa ole yhtään tyhjää ruutua sekä se, että pieniä luokkia tai soluja on korkeintaan 20 %.

P-arvo (*Pearson Chi-Square - Asymptotic Significance 2-sided*) kertoo eroavatko ryhmät toisistaan ja sen, voiko tuloksen yleistää perusjoukkoon. (Valli 2001, 72, 76.) Mikäli khiin neliötestin käyttöedellytykset eivät ole täyttyneet, tuon sen tuloluussa esiin. Taulukon tyhjät solut antavatkin viitteitä siitä, että testin käyttöedellytykset eivät ole voimassa. Vaikka khiin neliötestin käyttöedellytykset eivät täyty, alle 0,05:n p-arvo viittaa riippuvuuteen ja luotettavia tuloksia varten luokkia olisi hyvä yhdistellä. (Heikkilä 2008, 218.) Opinnäytetyössäni olen kuitenkin yhdistellyt väittämiä koskevat kysymykset kolmeen luokkaan kysymysten 6–9 kohdalla, ja kahteen luokkaan kysymysten 16–26 kohdalla. Osassa kysymyksiä khiin neliö-

testin käyttöedellytykset eivät yhdistelystä huolimatta täyttyneet, sillä taulukoissa oli liikaa alle viiden suuruisia frekvenssejä.

Esitän tulokset pääsääntöisesti graafisina kuvioina ja taulukoina. Ilmoitan tulossiossa, mikäli khiin neliö- testin käyttöedellytykset eivät ole täyttyneet eivätkä tulokset täten ole verrattavissa perusjoukkoon. Esitän perusjoukkoon verrattavissa olevat tulokset kuvioina ja taulukoina, joista ilmenee khiin neliö- testin mukainen p-arvo. Lisään taulukon alle p-arvon ja testin käyttöedellytysten täyttymisestä. Olen opinnäytetyön tulosluvussa ilmoittanut erikseen, mikäli olen ottanut huomioon tämän lisäksi myös muut huomattavat erot tuloksissa, jos niitä ilmeni, vaikka tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta ei olisi ilmennyt.

5.4 Vastaajien taustatiedot

Tulosluvun muuttujat

Valitsin ristiintaulukoinnin lähempään tarkasteluun sarakemuuttujaksi vastaajien tehtävänimikkeet eli vertailin ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden vastauksia keskenään. Ajattelin näin saavani mahdollisimman laajan näkemyksen siitä, miten asiakkaiden ohjaaminen syventävien palveluiden piiriin tällä hetkellä toteutuu.

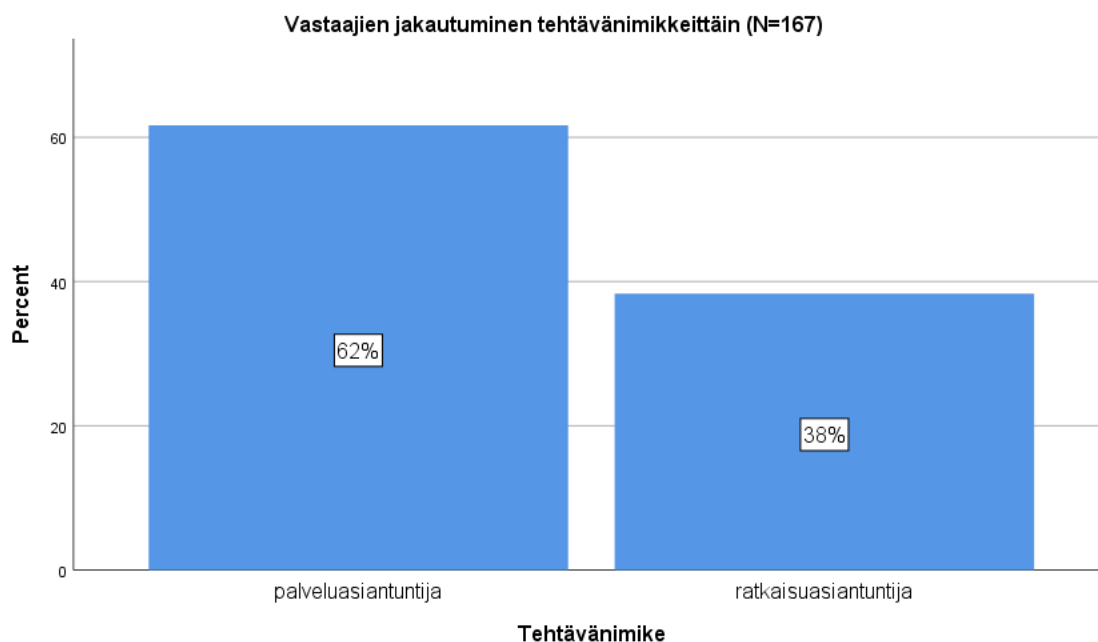
Tarkistin lisäksi kaikkien kysymysten kohdalla, onko koulutustaustalla, MAP-, tai asva-työntekijän roolilla tai vastaajan työskentely-yksiköllä merkitystä siinä, miten kysymyksiin on vastattu. Merkitseviä eroavaisuuksia oli vain vähän. Lisäksi vertailin palveluiden piiriin ohjaamisen riippuvuutta osassa kysymyksiä. Tuon tulosluvussa myös näihin liittyviä mielestäni kiinnostavia havaintoja esiin.

Tuloksia esittäessäni käytän pääosin prosenttilukuja selkeyttääkseni tuloksia ja varmistaakseni vastaajien anonymiteetin.

Vastaajien lukumäärä

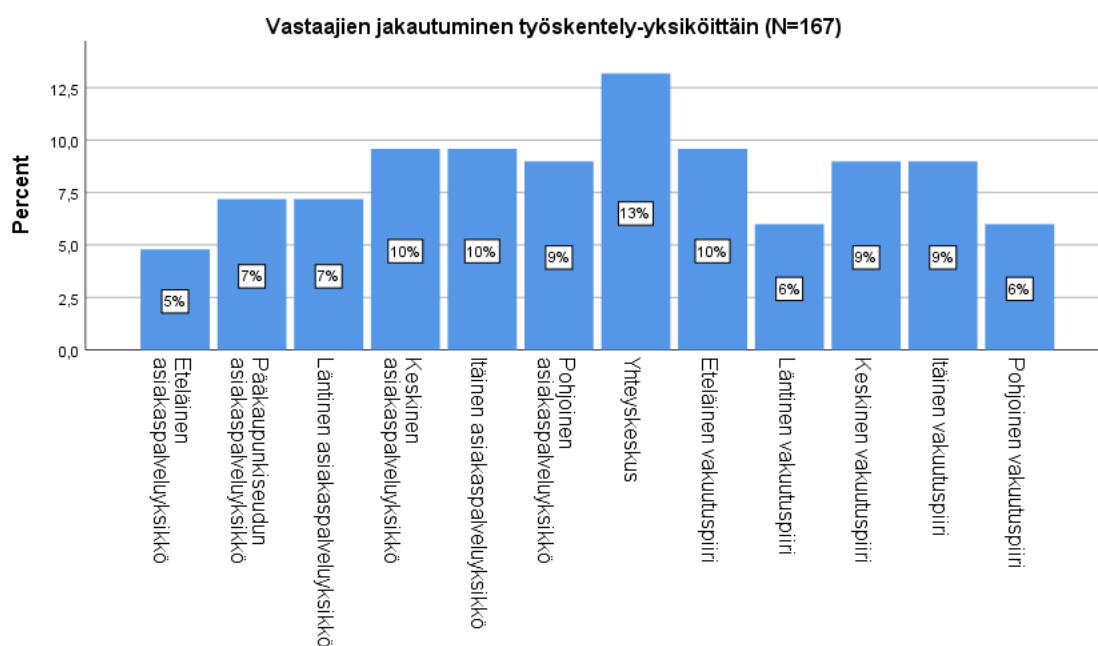
Kuviosta 2 ilmenee, että 167 vastaajasta suurin osa, 62 %, oli palveluasiantuntijoita. Ratkaisuasiantuntijoiden osuus oli 38 %. Kysyin vastaajilta, työskentele-

vätkö he tai ovatko joskus työskennelleet asiakkuusvastaavana tai MAP- työntekijänä. Ratkaisuasiantuntija voi olla samaan aikaan MAP-työntekijä ja palveluasiantuntija asiakkuusvastaava. Kaikista vastaajista MAP-työntekijöiden osuus oli noin 2 % ja asiakkuusvastaavien osuus noin 12 %.



KUVIO 2. Vastaajien jakautuminen tehtävänimikkeittäin kaikkien vastaajien kesken.

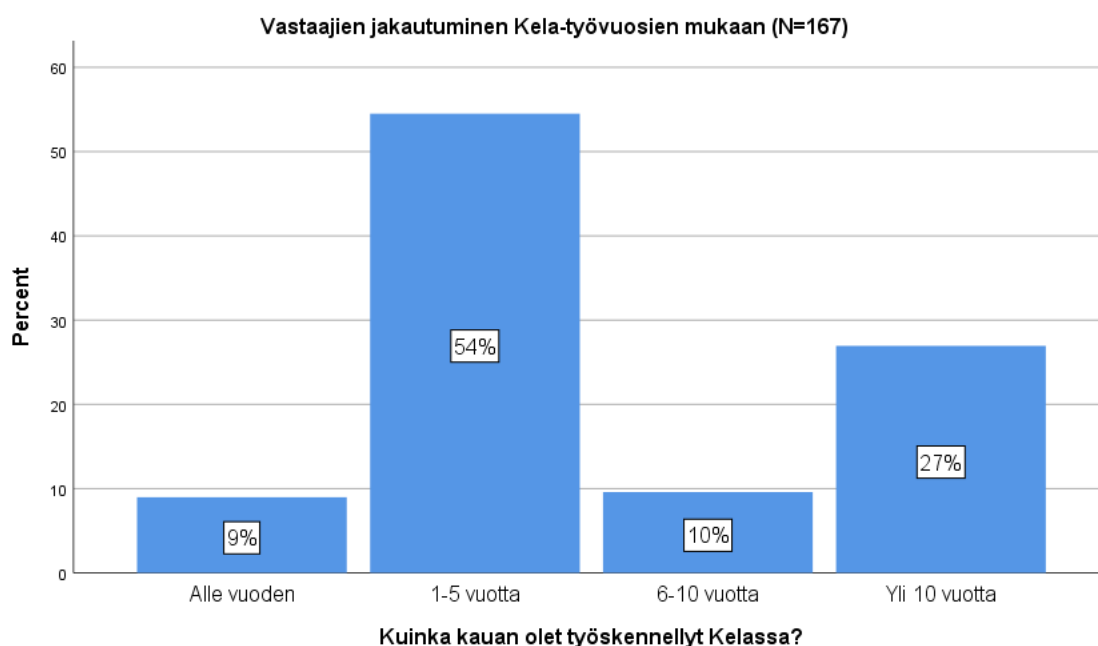
Kuviosta 3 ilmenee, että kaikista yksiköistä eniten vastauksia tuli Yhteyskeskuksesta (13 %) ja vähiten vastattiin Eteläisestä asiakaspalveluyksiköstä (5 %).



KUVIO 3. Vastaajien jakautuminen yksiköittäin.

Vastanneista ratkaisuasiantuntijoista suurin osa (55 %) työskenteli toimeentulo-turvaetuuksien ratkaisukeskuksessa, 17 % eläke-, opinto ja perhe-etuuksien ratkaisukeskuksessa, 20 % työ- ja toimintakykyetuuksien ratkaisukeskuksessa, 5 % terveydenhoitoetuuksien ratkaisukeskuksessa, 2 % skannauskeskuksessa. 3 % vastaajista ei halunnut vastata kysymykseen.

Vastaajista suurin osa oli työskennellyt kyselyn vastaushetkellä Kelassa 1–5 vuotta (kuvio 4). Noin 89 % kaikista vastaajista oli vakinaisessa työsuhteessa.



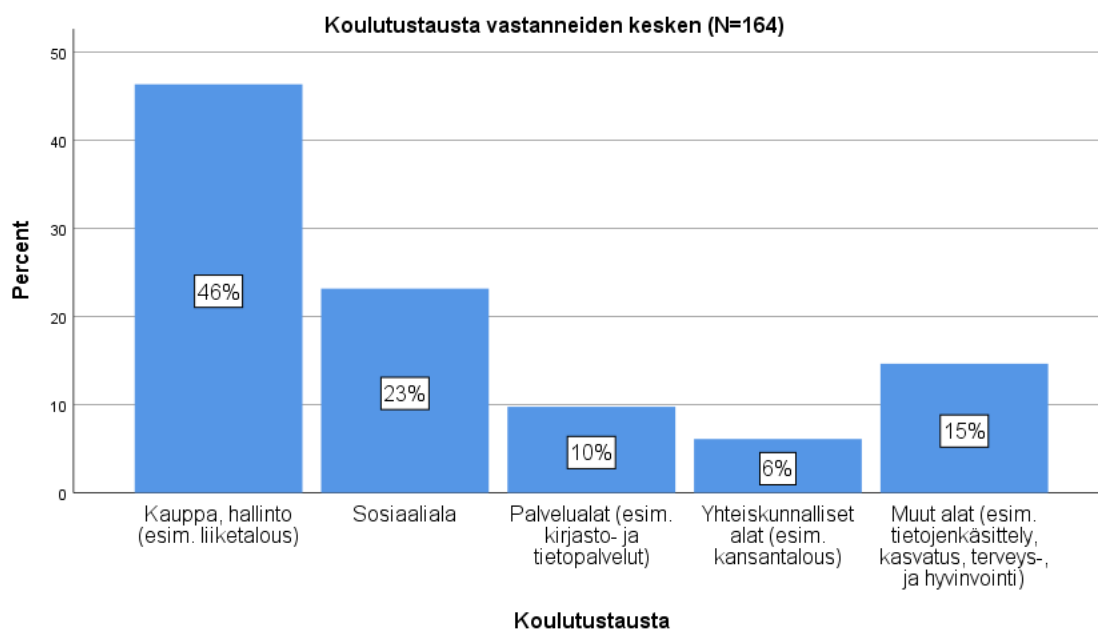
KUVIO 4. Vastaajien työvuodet Kelassa.

Kysyin kyselylomakkeella vastaajien koulutustaustaa. Jos vastaajalla oli useampi tutkinto, pyysin valitsemaan viimeisimmän tutkintoalueensa. Annoin vastausvaihtoehtoiksi

- Humanistiset alat (esim. viestintä, kielet),
- Kasvatusala,
- Kauppa, hallinto (esim. liiketalous),
- Maa- ja metsätalous,
- Palvelualat (esim. kirjasto- ja tietopalvelut, matkailu, turvallisuus)
- Sosiaaliala
- Taiteet ja kulttuuri
- Tekniikka, teollisuus ja rakentaminen
- Terveys ja hyvinvointi

- Tietojenkäsittely, tieto- ja viestintäteknikka (ICT)
- Yhteiskunnalliset alat (esim. kansantalous)
- Muu, mikä?

Yhdistin koulutustaustat yleisimpien vastauksien mukaisesti viiteen eri luokkaan. Kuviosta 5 ilmenee, että 46 % vastaajista oli suorittanut viimeisimmän tutkintonsa kaupan ja hallinnon alalta, 23 % sosiaaalialalta ja 10 % palvelualoilta. Ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden vastauksissa oli eroavaisuuksia, sillä suurin osa (65 %) koulutuksensa kaupan ja hallinnon alalta saaneista työskentelee ratkaisuasiantuntijana. Palveluasiantuntijoista 35 %:lla on koulutus kaupan tai hallinnon alalta ja 29 %:lla sosiaaalialalta.



KUVIO 5. Vastaajien koulutustausta.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

6.1 Esitiedot syvennetyistä palveluista

Kyselylomakkeella halusin selvittää, millaiset esitiedot vastaajilla on moniammatillisesta palvelusta ja asiakkuusvastaavapalvelusta. Lisäksi halusin tietää, onko palveluihin ohjaamiseen riittävästi aikaa ja osaamista.

Moniammatillisen palvelun tuntemus

Kaikista vastaajista 56 % piti moniammatillista palvelua omassa työssään tuttuna, kun taas 40 % vastaajista koki, ettei palvelu ole omassa työssä tuttu (taulukko 11). Ratkaisuasiantuntijoista 80 % palvelu oli tuttu, 17 %:lle ei. Palveluasiantuntijoista se oli tuttu 42 %:lle ja 54 %:lle ei tuttu. Khiin neliö -testin käyttöedellytykset eivät kuitenkaan täytyneet.

TAULUKKO 11. Moniammatillisen palvelun tuntemus.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Kelan moniammatillinen palvelu (MAP) on minulle työ- säni tuttu	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	54,4%	17,2%	40,1%
	En osaa sanoa	3,9%	3,1%	3,6%
	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	41,7%	79,7%	56,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,30. $N=167$.

Kaikista vastaajista MAP-palvelun kohderyhmää piti selkeänä 38 % ja epäselvänä 35 %. Ratkaisuasiantuntijoista sitä piti selkeänä 55 % ja palveluasiantuntijoista 28 %. Ero oli odotetusti tilastollisestikin merkitsevä p-arvon ollessa 0,002 (taulukko 12).

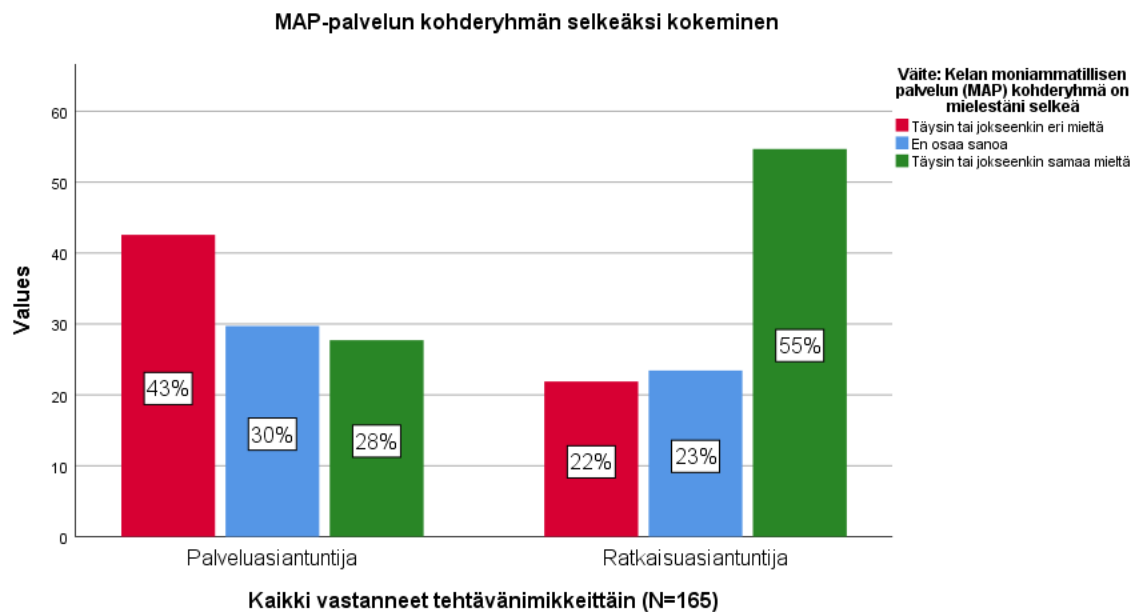
TAULUKKO 12. MAP-palvelun kohderyhmän selkeäksi kokeminen.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Kelan moniammatillisen palvelun (MAP) kohderyhmä on mielestäni selkeä	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	42,6%	21,9%	34,5%
	En osaa sanoa	29,7%	23,4%	27,3%

Täysin tai joksinkin samaa mieltä	27,7%	54,7%	38,2%
-----------------------------------	-------	-------	-------

$p=0,002$ a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17,45

Palveluasiantuntijoista 43 % piti palvelun kohderyhmää epäselvänä ja ratkaisuasiantuntijoista näin koki 22 %. ”En osaa sanoa”-vastaukset olivat suuressa osassa kysyttäessä palvelun kohderyhmän selkeydestä. Näkemykset on esitelty kuviossa 7.



KUVIO 7. MAP-palvelun kohderyhmän selkeäksi kokeminen.

Moniammatillisen palvelun kohderyhmän selkeäksi kokemisessa oli vaihtelevuutta sekä MAP-työntekijöiden että asiakkuusvastaavien vastauksissa. MAP-palvelun kohderyhmää piti selkeänä 75 % MAP-työntekijöistä, mutta 25 % ei osannut sanoa, onko se sitä vai ei. Asiakkuusvastaavista 47 % piti MAP-palvelun kohderyhmää selkeänä ja 42 % epäselvänä.

Avoimissa vastauksissa tuli esille myös tarve MAP-palvelun kohderyhmän selkeyttämiselle.

”En tiedä tarpeeksi MAP-palvelusta , sen kohderyhmästä enkä siitä miten asiakkaita siihen ohjataan jotta vois in sitä asiakkaille ehdottaa ja heitä siihen ohjata.”

"MAP-palvelusta voisi olla enemmän tietoa saatavilla. Kuinka asiakas ohjautuu palveluun tai kuinka hänet ohjataan palveluun."

"Palveluasiantuntijoille enemmän koulutusta MAPista sillä jatkuvasti taloon rekrytoidaan uusia henkilöitä."

"Mikä on MAP?"

MAP-palvelun tuttuuden ja selkeyden kokemusten välillä oli riippuvuutta myös siinä, oliko vastaaja ohjannut asiakkaita palveluun vai ei. Kysymyspatteristossa ei ollut kysymystä, onko vastaaja ohjannut palvelun piiriin vai ei, vaan kysymyksissä 15 ja 16 (liite 1) oli mahdollista vastata, jos ei ole ohjannut asiakasta MAP-palvelun tai asiakkuusvastaavapalvelun piiriin. Taulukkoon 13 olen huolellisesti jälleen vaihtanut väitteet oikein niin, että jos vastaaja on vastannut kysymykseen "en ole ohjannut", se näkyy myös taulukossa niin.

Taulukosta 13 ilmenee, että kohderyhmän selkeyden kokemisen ja palveluun ohjaamattomuuden välillä on merkitsevä riippuvuus. Näyttääkin siltä, että mikäli kohderyhmä vaikuttaa selkeältä, sen piiriin myös ohjataan asiakkaita rohkeammin.

TAULUKKO 13. MAP-palvelun kohderyhmän selkeäksi kokemisen ja palveluohjaus.

" En ole ohjannut asiakasta MAP-palvelun piiriin "

		Olen ohjannut MAP-palveluun	En ole ohjannut MAP-palveluun	Kaikki
Kelan moniammatillisen palvelun (MAP) kohderyhmä on mielestäni selkeä	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	19,7%	43,1%	34,4%
	En osaa sanoa	14,8%	34,3%	27,0%
	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	65,6%	22,5%	38,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,000. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,47. N=101.

Asiakkuusvastaavapalvelun tuntemus

Kaikista vastaajista 70 % vastaajista piti asiakkuusvastaavapalvelua omassa työssään tuttuna (taulukko 14). Palveluasiantuntijoista sitä piti tuttuna 91 % ja

ratkaisuasiantuntijoista 35 %. Khiin neliö -testin käyttöedellytykset eivät täytyneet.

TAULUKKO 14. Asiakkuusvastaavapalvelun tutuksi kokeminen kaikkien vastaajien kesken.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Kelan asiakkuusvastaavapalvelu (asva) on minulle työsäni tuttu	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	7,8%	55,6%	25,9%
	En osaa sanoa	1,0%	9,5%	4,2%
	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	91,3%	34,9%	69,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,66. $N=166$.

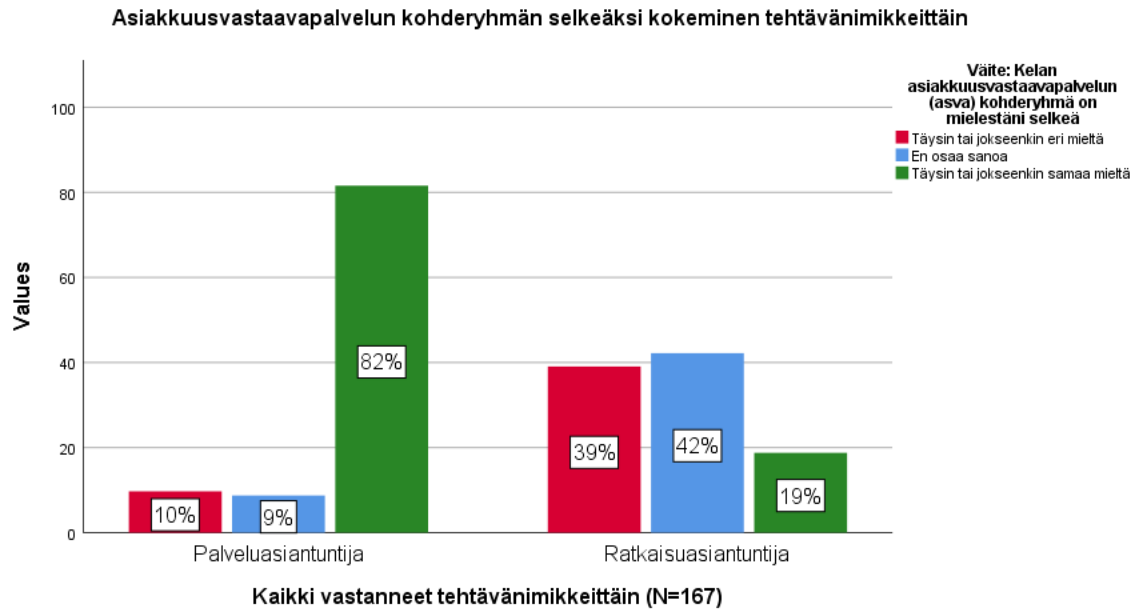
Kaikista vastaajista 57 % piti asiakkuusvastaavapalvelun asiakaskohderyhmiä selkeinä (taulukko 15).

TAULUKKO 15. Asiakkuusvastaavapalvelun selkeäksi kokeminen.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Kelan asiakkuusvastaavapalvelun (asva) kohderyhmä on mielestäni selkeä	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	9,7%	39,1%	21,0%
	En osaa sanoa	8,7%	42,2%	21,6%
	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	81,6%	18,8%	57,5%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,41.

Ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden vastaukset erosivat toisistaan kuvion 8 mukaisesti. Ratkaisuasiantuntijoista 19 % ja palveluasiantuntijoista 82 % piti kohderyhmää selkänä. Erityisesti ratkaisuasiantuntijat olivat vastanneet kysymykseen ”en osaa sanoa”, ja 39 % ratkaisuasiantuntijoista piti kohderyhmää epäselvänä. Tehtävänimikkeen ja asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmän selkeäksi kokemisen välillä on merkitsevä riippuvuus p -arvon ollessa 0,000.



KUVIO 8. Asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmän selkeäksi kokeminen

Myös asiakkuusvastaavapalvelun selkeyden kokemusten välillä oli riippuvuutta siinä, oliko vastaaja ohjannut asiakkaita palveluun vai ei. Taulukosta 16 nähdään, että mitä selkeämmäksi palvelun kohderyhmä koetaan, sitä useammin palvelun piiriin ohjataan asiakkaita.

TAULUKKO 16. Asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmän selkeäksi kokeminen ja palveluohjaus.

” En ole ohjannut asiakasta asva-palvelun piiriin ”

		Olen ohjannut ASVA-palveluun	En ole ohjannut ASVA-palveluun	Kaikki
Kelan asiakkuusvastaavapalvelun (asva) kohderyhmä on mielestäni selkeä	Täysin tai jokseenkin eri mieltä	12,2%	33,3%	20,7%
	En osaa sanoa	6,1%	42,4%	20,7%
	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	81,6%	24,2%	58,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,68..

Sekä MAP-työntekijöistä että asiakkuusvastaavista 100 % piti asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmää selkeänä ja työssään tuttuna. Khiin neliö- testin käyttöedellytykset eivät kuitenkaan täyttyneet.

Asiakkuusvastaavapalvelusta kommentoitiin avoimissa vastauksissa muun muassa näin:

”MAP olen kuullut, asva-palvelusta en koskaan. Koska en tunne MAP ja asva-palveluita, en osaa asiakkaita näiden palvelujen piireihin ohjata.”

Ajan ja osaamisen riittävyys

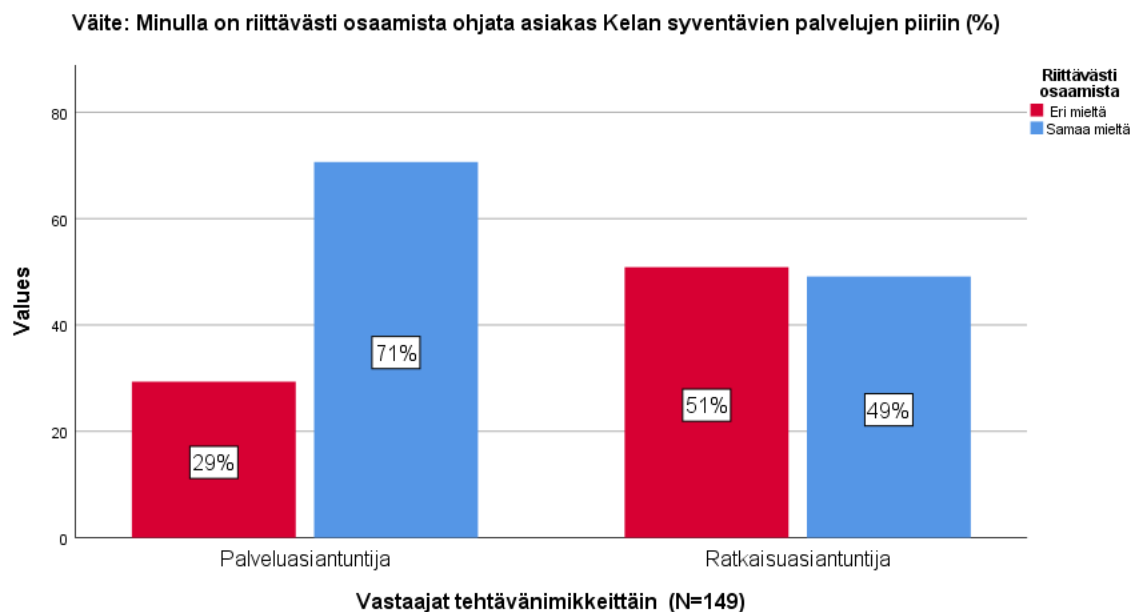
Kaikista vastanneista 63 % piti osaamista ohjaamiselle riittävänä ja 38 % riittämättömänä (taulukko 17).

TAULUKKO 17. Riittävä osaaminen.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Minulla on riittävästi osaamista ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin	Eri mieltä	29,3%	50,9%	37,6%
	Samaa mieltä	70,7%	49,1%	62,4%

p=0,008. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21,42. b. Computed only for a 2x2 table

Palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden kokemukset erosivat toisistaan merkitsevästi, kuvion 9 mukaisesti. 0,008. Ratkaisuasiantuntijoista hieman yli puolet oli sitä mieltä, että osaamista ohjaamiseen ei ole riittävästi.



KUVIO 9. Riittävä osaaminen ohjaamiselle.

Kaikista vastanneista 64 % piti asiakkaiden syventäviin palveluihin ohjaamista teknisesti helppona (taulukko 18). Ratkaisuasiantuntijoista eri mieltä väitteen

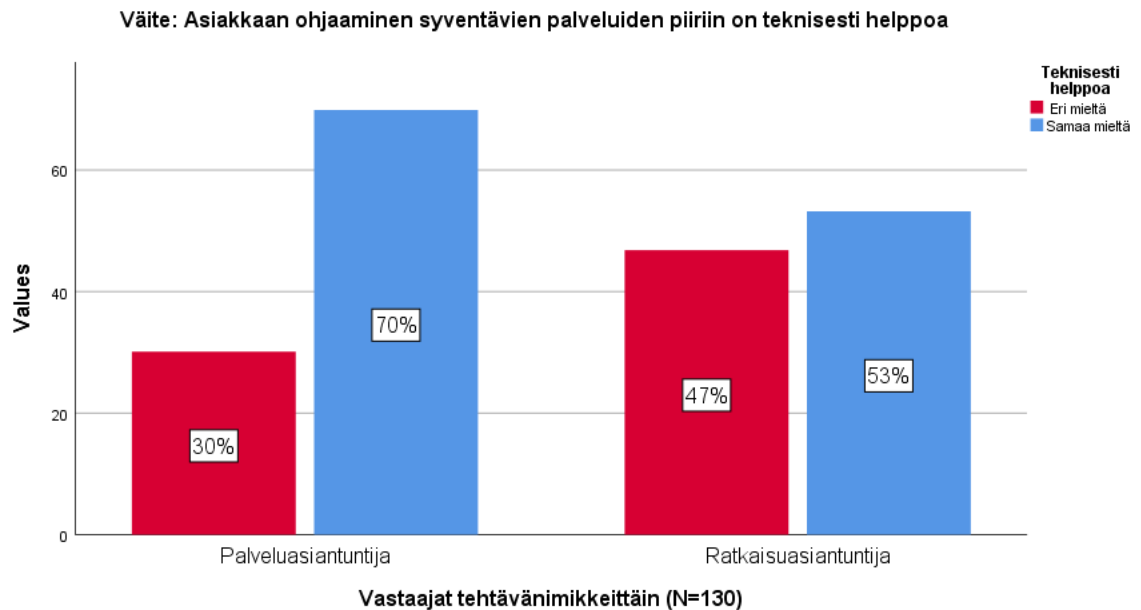
kanssa oli 47 % ja palveluasiantuntijoista 30 %, mutta tilastollisesti merkitseviä eroja muuttujien välillä ei ollut ($p=0,057$).

TAULUKKO 18. Tekninen osuus.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Kelan syventävien palvelui- den piiriin ohjaaminen on teknisesti helppoa	Eri mieltä	30,1%	46,8%	36,2%
	Samaa mieltä	69,9%	53,2%	63,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,057$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,99. b. Computed only for a 2x2 table

Kuviosta 10 nähdään ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden erot väitteeseen vastaamisessa.



KUVIO 10. Tekninen osaaminen ohjaamisessa.

Tarkistin ristiintaulukoinnilla, olivatko osaamista riittämättömänä pitäneet ohjanneet asiakkaita MAP-palveluun. Otin ristiintaulukointiin sarakemuuttujaksi väitteet riittävästä osaamisesta ja ajan riittävydestä, ja rivimuuttujaksi sen, onko vastaaja ohjannut palvelun piiriin vai ei. Taulukoissa 19 ja 20 olen huolellisesti jälleen vaihtanut väitteet oikein niin, että jos vastaaja on vastannut kysymykseen ”en ole ohjannut”, se näkyy myös taulukossa niin.

Taulukosta 19 ilmenee, että osaamisen kokemusta tarkasteltaessa nähdään, että riittävällä osaamisen kokemuksella ei näyttäisi olevan juurikaan merkitystä siinä, onko vastaaja ohjannut MAP-palvelun piiriin vai ei, sillä p-arvo on 0,908.

TAULUKKO 19. Osaamisen ja palveluohjauksen riippuvuus, MAP.

	Minulla on riittävästi osaamista ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin		Kaikki
	Eri mieltä	Samaa mieltä	
Olen ohjannut MAP-palveluun	37,5%	36,6%	36,9%
En ole ohjannut MAP-palveluun	62,5%	63,4%	63,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

p=0,908. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20,67. b. Computed only for a 2x2 table.

Asiakkuusvastaavapalvelun kohdalla (taulukko 20) osaamisen kokemuksella näyttäisi olevan jo suurempi merkitys p-arvon ollessa 0,000. Näyttääkin siltä, että asiakkuusvastaavapalveluun ohjataan asiakkaita, mikäli osaamista koetaan olevan riittävästi.

TAULUKKO 20. Osaamisen ja palveluohjauksen riippuvuus, ASVA.

	Minulla on riittävästi osaamista ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin		Kaikki
	Eri mieltä	Samaa mieltä	
Olen ohjannut ASVA-palveluun	37,5%	72,5%	59,2%
En ole ohjannut ASVA-palveluun	62,5%	27,5%	40,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

p=0,000. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,86. b. Computed only for a 2x2 table

Osaamista kommentoitiin avoimissa vastauksissa seuraavasti:

”Olen tehnyt ohjauksen kolme kertaa ja aina olen joutunut uudelleen selvittämään, miten se tehdään.”

"MAP-palvelusta voisi olla enemmän tietoa saatavilla. Kuinka asiakas ohjautuu palveluun tai kuinka hänet ohjataan palveluun."

"Asiasta tulisi olla enemmän koulutusta Kelan sisällä."

"Yleinen ohjeistus kaikille millaisissa tilanteissa voidaan ohjata kyseisten palvelujen piiriin. Tällä hetkellä tietoa kyseisistä palveluista ei ole esimerkiksi uusille aloittaneille helposti saatavilla."

"Palveluita tulee selkeyttää koko Kelan sisällä, ketä ohjataan asva-palveluun ja ketä map-palveluun sekä miten ohjaus tehdään, jotta kenelläkään ei jäisi ohjausta tekemättä siitä syystä ettei tiedä asiasta tarpeeksi."

"Kuulen tästä puhuttavan usein, mutta käytännössä en oikein edes tiedä, miten saisin ohjattua asiakasta näihin palveluihin. On paljon asiakkaita, joiden asiat ovat sen verran monimutkikkaita ettei omat taidot riitä heidän auttamiseksi."

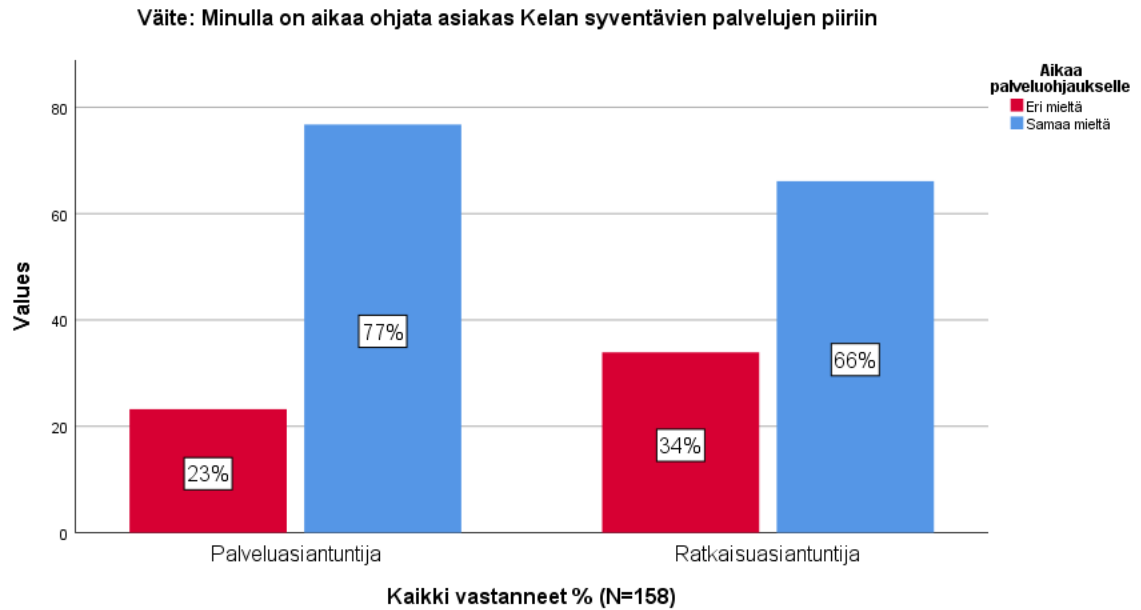
Kaikista vastanneista 73 % oli sitä mieltä, että aikaa syventäviin palveluihin ohjaamiselle on riittävästi (taulukko 21).

TAULUKKO 21. Ajan riittävyys.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin	Eri mieltä	23,2%	33,9%	27,2%
	Samaa mieltä	76,8%	66,1%	72,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,145$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,06. b. Computed only for a 2x2 table.

Ajan riittävyyden kokemuksissa ei ollut merkitseviä eroja tehtävänimikkeittäin p-arvon ollessa 0,145 vaan suurin osa vastaajista koki ajan riittäväksi. Kuten kuviossa 11 on esitetty, sekä ratkaisuasiantuntijat että palveluasiantuntijat kokevat ajan riittävyyden melko samalla tavalla.



KUVIO 11. Ajan riittävyys palveluiden ohjaamisessa.

Avoimissa vastauksissa kommentoitiin ajan riittävyyttä muun muassa näin:

”ASVA- tai MAP-tapaukset löytyvät yleensä helpommin ajanvarausta valmistellessa, jolloin on rauhassa aikaa perehtyä asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti.”

”Toisaalta asiakkaan elämäntilanteeseen perehtyminen jää vajaaksi kun ei ole riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan asioihin ja osa ei varmasti näitä tilanteita tunnistaakaan.”

”Asiakkaan tunnistamiseen ja ohjaamiseen tarvitaan enemmän ajankäyttöä asiakaspalvelutilanteessa.”

”Ajanvaraamisen pitäisi olla yksinkertaisempaa, nyt menee paljon aikaa, kun kirjoitetaan asiakkaan tilanteen, kirjaat kaikki ylös ja luot työn. Aikaa vievää puuhaa.”

Päätinkin vertailla, onko ajan riittävyyden kokemuksella vaikutusta siihen, ohjaanko asiakkaita syvennettyjen palveluiden piiriin. Tein vertailun niiden vastaajien kesken, jotka olivat vastanneet ”en ole ohjannut MAP-palvelun piiriin” ja asetin näin vastanneet rivimuuttujaksi, ja väitteen ”minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin” sarakemuuttujaksi. Taulukosta 22 nähdään,

että sillä ei ole merkitystä ohjaamiseen, kokeeko vastaaja ajan riittäväksi vai ei p-arvon ollessa 0,771.

TAULUKKO 22. Ajan riittävyyden ja palveluohjauksen riippuvuus, MAP.

	Minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin		Kaikki
	Eri mieltä	Samaa mieltä	
Olen ohjannut MAP-palveluun	35,7%	38,3%	37,6%
En ole ohjannut MAP-palveluun	64,3%	61,7%	62,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

p=0,771. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,78. b. Computed only for a 2x2 table

Toistin testin asiakuusvastaavapalveluun ohjaamisen kohdalla ja asetin ohjaisesta vastanneet rivimuuttujaksi ja jälleen väitteen ”minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin” sarakemuuttujaksi. Tulosten mukaan sillä ei ole merkitystä ohjaamiseen, kokeeko vastaaja ajan riittäväksi vai ei p-arvon ollessa 0,269 (taulukko 23).

TAULUKKO 23. Ajan riittävyyden ja palveluohjauksen riippuvuus, ASVA.

	Minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin		Kaikki
	Eri mieltä	Samaa mieltä	
Olen ohjannut ASVA-palveluun	53,5%	63,2%	60,5%
En ole ohjannut ASVA-palveluun	46,5%	36,8%	39,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

p=0,269. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,98. b. Computed only for a 2x2 table

6.2 Syvennettyihin palveluihin ohjaaminen

Pyysin kysymyslomakkeella vastaajia arvioimaan sitä, ohjataanko asiakas syvennettyjen palvelujen piiriin oikeista syistä. Kaikista vastaajista 95 % koki, että asiakas ohjataan MAP-palveluun oikeista syistä (taulukko 24).

TAULUKKO 24. Oikeat syyt, MAP.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Uskon, että asiakas ohjataan	Eri mieltä	3,7%	5,9%	4,8%
MAP-palveluun oikeista syistä	Samaa mieltä	96,3%	94,1%	95,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,600$. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,43. b. Computed only for a 2x2 table

Asiakkuusvastaavapalvelun suhteen 98 % vastaajista koki, että asiakas ohjataan palvelun piiriin oikeista syistä (taulukko 25). Khiin neliö -testin käyttöedellytykset eivät täyttyneet väitteiden kohdalla.

TAULUKKO 25. Oikeat syyt, ASVA.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Uskon, että asiakas ohjataan	Eri mieltä	1,1%	6,1%	2,3%
ASVA-palveluun oikeista syistä	Samaa mieltä	98,9%	93,9%	97,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,101$. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,77. b. Computed only for a 2x2 table

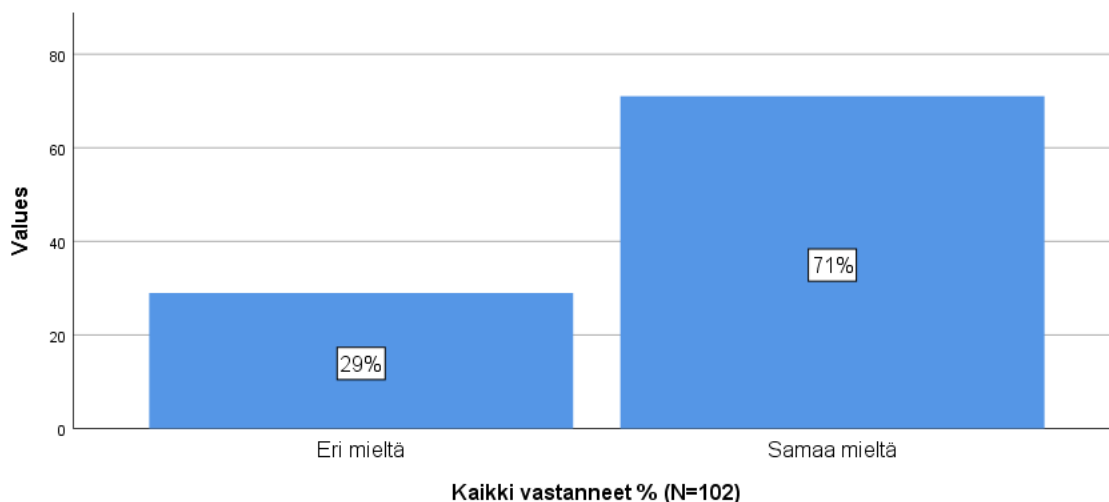
Tässä vaiheessa tarkistin MAP-työntekijöiden ja asiakkuusvastaavien vastaukset palveluiden piiriin ohjautumisesta. MAP-työntekijöistä 100 % olevansa sitä mieltä, että MAP-palveluun ohjataan oikeista syistä. Samoin asiakkuusvastaavista 100 % vastasi, että asva-palveluun ohjataan oikeista syistä. Khiin neliö-testin käyttöedellytykset eivät kuitenkaan täyttyneet.

Avoimissa vastauksissa tuli esille, että palveluiden piiriin voisi ohjata asiakkaita enemmänkin ja ohjausta voisi tehdä rohkeammin.

"Olen itse asiakkuusvastaava ja haluaisin rohkaista kollegoitani ohjaamaan asiakkaita vieläkin matalammalla kynnyksellä asva-palveluun. Jos asiakkaita ohjattaisiin matalammalla kynnyksellä, olisi mahdollista, että ehkä tulisi joitakin ""tarpeettomia"" ohjauksia, mutta myös potentiaalisia avuntarvitsijoita löytyisi enemmän."

Kaikista vastaajista 71 % oli sitä mieltä, että asiakas voidaan ohjata sujuvasti tarvitsemansa palvelun piiriin (kuvio 12).

Väite: Koen, että Kelassa asiakas voidaan ohjata sujuvasti tarvitsemansa palvelun piiriin



KUVIO 12. Ohjaamisen sujuvuus.

Taulukosta 26 näkyy, että palveluasiantuntijoista 76 % ja ratkaisuasiantuntijoista 62 % koki palvelun olevan sujuvaa. Erot eivät olleet tilastollisesti merkitseviä p-arvon ollessa 0,72. Ratkaisuasiantuntijat ja palveluasiantuntijat kokevat palvelun olevan siis yhtä sujuvaa. Avoimissa vastauksissa tuli esille, että ohjausta ei pidetä sujuvana erilaisten vakuutuspiireistä ja asiakaspalveluyksiköistä riippuvien ohjeistusten vuoksi.

TAULUKKO 26. Ohjaamisen sujuvuus.

% within 1: Valitse tehtävänimikkeesi

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Koen, että Kelassa asiakas voidaan ohjata sujuvasti tarvitsemansa palvelun piiriin	Eri mieltä	23,6%	37,5%	29,0%
	Samaa mieltä	76,4%	62,5%	71,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,72. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16,22. b. Computed only for a 2x2 table

”Ohjaaminen on vaikeaa, koska palvelua on tarjolla vaihtelevasti eri puolella Suomea. Tästä johtuen ei uskalla luvata asiakkaalle apua, kun ei ole varma, saako sitä. MAP-palvelusta ei ole ollut riittävästi infoa, joten en uskalla sellaista mainostaa asiakkaille.”

”Asiakkaiden kontaktointi voisi olla nopeampoisempaa. Kun luodaan map/asva työ, saattaa asiakas odottaa yhteydenottoa kelasta yli kuukauden. Heikossa elämäntilanteessa olevalle kuukaudessa ehtii tapahtua hyvin paljon ja tukea tarvittaisiin yleensä juuri siinä hetkessä.”

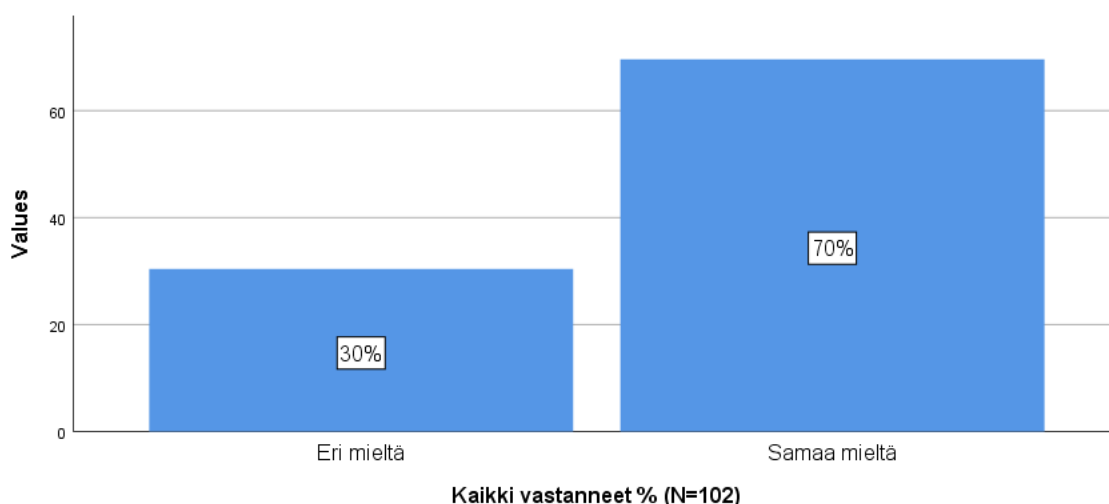
”Palveluja tulisi laajentaa koskemaan kaikkia palveluja tarvitsevia asiakkaita. Ei tulisi rajata asiakasta palvelun piiristä esimerkiksi perhesuhteiden tai iän vuoksi. Vanhemmalle väestölle varsinkin MAP- tai asva-palvelu voisi olla tarpeen.”

”Kelassa ei mielestäni voi niin sujuvasti tehdä ohjauksia palveluiden piireihin, sillä toimintatavat/palvelut vaihtelevat vakuutuspiireittäin.”

Asiakas pääsee tarvitsemansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta

Vastaaajista 70 % kokee asiakkaiden pääsevän tarvitsemansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta (kuvio 13).

Väite: Asiakas pääsee tarvitsemansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta



KUVIO 13. Asuinpaikan vaikutus.

Ratkaisuasiantuntijat ovat palveluasiantuntijoita useammin sitä mieltä, että asuinpaikalla ei ole palveluiden piiriin pääsemiselle merkitystä, mutta taulukosta 27 ilmenee, etteivät näkemykset eroa toisistaan merkitsevästi ($p=0,155$).

TAULUKKO 27. Asuinpaikan vaikutus.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Asiakas pääsee tarvitse- mansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippu- matta	Eri mieltä	35,8%	20,0%	30,4%
	Samaa mieltä	64,2%	80,0%	69,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,155$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,64. b. Computed only for a 2x2 table

Päätin tarkistaa, onko asiakkaan asuinpaikalla ollut merkitystä siinä, onko työntekijä ohjannut palvelun piiriin vai ei. Sekä MAP- että asiakkuusvastaavapalveluiden kohdalla tulokset osoittavat, ettei sillä ole riippuvuutta, onko työntekijä kokenut asiakkaan asuinpaikan merkittäväksi palveluiden ohjaamisen kannalta vai ei.

Taulukosta 28 kuitenkin nähdään, että 67 % vastaajista, jotka kokevat asuinpaikan merkitykselliseksi palveluohjauksessa, eivät ole ohjanneet asiakkaita MAP-palvelun piiriin. Tuloksia ei kuitenkaan voida suoraan verrata perusjoukkoon khiin neliö- testin p-arvon ollessa 0,402.

TAULUKKO 28. Asuinpaikan ja ohjaamiseen riippuvuus, MAP.

% within Asuinpaikka

		Asiakas pääsee tarvitsemansa sy- vennetyn palvelun piiriin asuinpai- kastaan riippumatta		Kaikki
		Eri mieltä	Samaa mieltä	
N=101	Olen ohjannut MAP-palve- luun	33,3%	42,3%	39,6%
	En ole ohjannut MAP-palve- luun	66,7%	57,7%	60,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,402$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 11,88. b. Computed only for a 2x2 table

Asiakkuusvastaavapalveluun ei ole ohjannut 23 % vastaajista, jotka ovat kokeneet asuinpaikan merkitykselliseksi (taulukko 29). Näyttääkin siltä, että asiakkuusvastaavapalveluun ohjataan asiakkaita, vaikka työntekijällä saattaisi itsellään olla kokemus siitä, ettei asiakas välttämättä pääse tarvitsemansa palvelun

piiriin asuinpaikkansa takia. Johtopäätöstä ei voi vetää koko perusjoukkoon p-arvon ollessa 0,224.

TAULUKKO 29. Asuinpaikan ja ohjaamisen riippuvuus, ASVA.

		Asiakas pääsee tarvitsemansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta		
		Eri mieltä	Samaa mieltä	Kaikki
N=100	Olen ohjannut ASVA-palveluun	76,7%	64,3%	68,0%
	En ole ohjannut ASVA-palveluun	23,3%	35,7%	32,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,224. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,60. b. Computed only for a 2x2 table

Avoimissa vastauksissa nousi esiin toive siitä, että asiakkaan tulisi päästä asiakkuusvastaavapalveluun ja MAP-palveluun paikkakunnasta riippumatta ja niin, etteivät alueelliset ohjeistukset rajaisi asiakkaita pois palveluiden piiristä. Avoimissa vastauksissa esitettiin myös toive yhteisestä palvelumallista kaikille erityistä tukea tarvitseville asiakkaille.

”Asiakkuusvastaavapalvelun laajentamista jotta ei tarvitse miettiä kuuluuko henkilö omalle alueelle.”

”Ohjaaminen on vaikeaa, koska palvelua on tarjolla vaihtelevasti eri puolella Suomea. Tästä johtuen ei uskalla luvata asiakkaalle apua, kun ei ole varma, saako sitä.”

”Asv palveluun tulisi olla kaikilla alueilla mahdollisuus päästä, kun tarvitsee erityistä tukea. Eli tarkoitan sitä, että ei olisi rajattu tietyin ehdoin.”

”Toivon, että voi ohjata asiakkaan puhelinpalvelussa asiakkuusvastaavalle paikkakunnasta riippumatta.”

”Koen tarpeelliseksi, että puhelinpalvelussakin kaikki asiakkaat voisi ohjata samalla tavalla yksiköstä huolimatta asvaan ja MAP:n, nyt näin ei ole.”

”Vain oman yksikön sisällä asiakkaan asvaan ohjaaminen tuntuu rajoittavalta / aiheuttaa asiakkaalle mahdollisesti ylimääräisen ajanvarauksen omassa yksikössä ennen palveluun pääsyä. Onko mahdollista saada selkeää tietoa asva-asiakasryhmistä eri yksiköissä?”

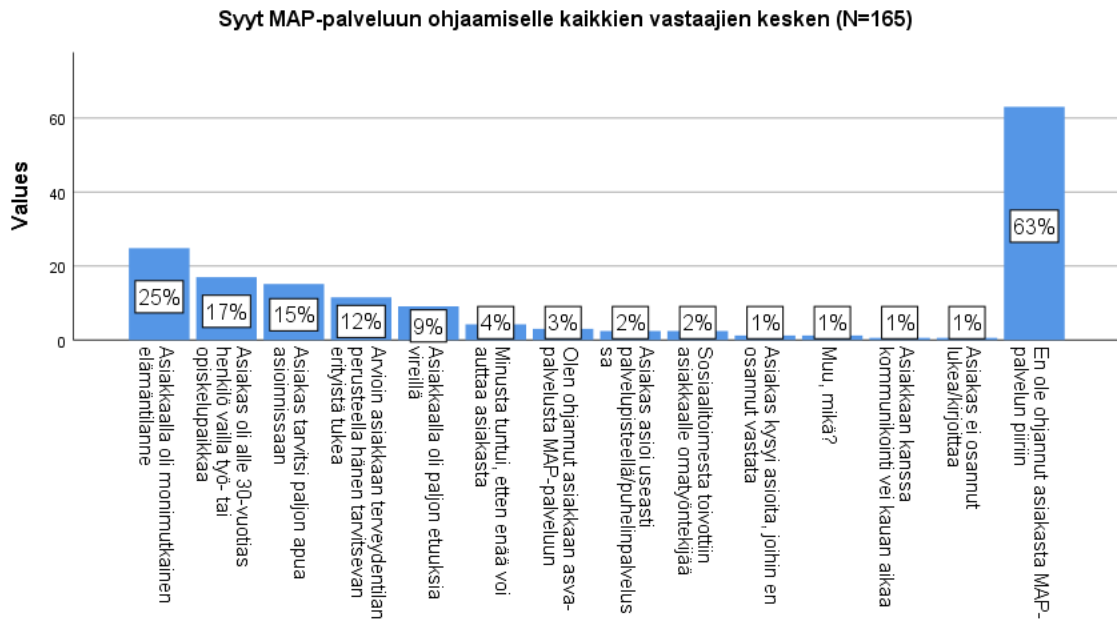
”Valtakunnallisessa puhelinpalvelussa on joskus hankalia tilanteita, kun asiakas olisi selkeästi asva-palvelun asiakas mutta hän ei halua puhelimitse ohjausta. Silloin ei asiakas välttämättä sitten sovikaan oman vakuutuspiirinsä asva-profiiliin vaikka yhteyskeskuksen asva-profiiliin sopsisikin.”

Syyt moniammatilliseen palveluun ohjaamiselle

Pyysin vastaajia valitsemaan 1–3 yleisintä syytä moniammatilliseen palveluun ohjaamiselle antamalla valmiita vaihtoehtoja seuraavasti.

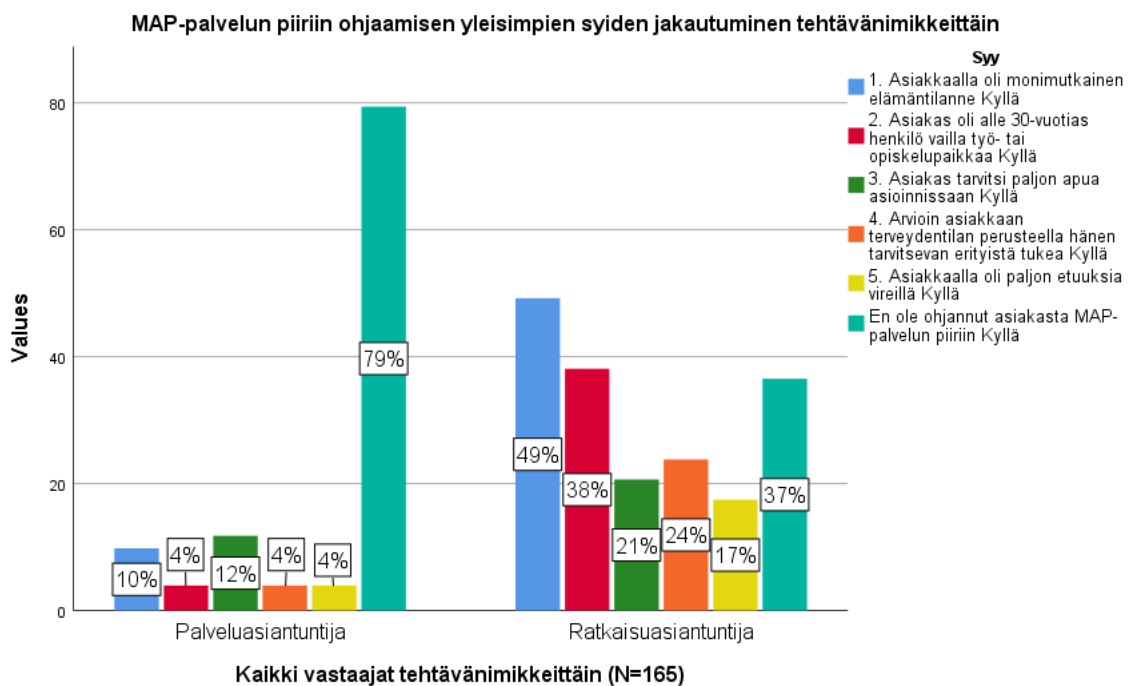
- Minusta tuntui, etten enää voi auttaa asiakasta
- Asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan
- Asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne
- Asiakas ei osannut lukea/kirjoittaa
- Asiakas asioi useasti palvelupisteellä/puhelinpalvelussa
- Asiakkaalla oli paljon etuuksia vireillä
- Asiakas itse pyysi omatyöntekijää Kelasta
- Asiakas kysyi asioita, joihin en osannut vastata
- Asiakas oli alle 30-vuotias henkilö vailla työ- tai opiskelupaikkaa
- Asiakkaan kanssa kommunikointi vei kauan aikaa
- Arvioin asiakkaan terveydentilan perusteella hänen tarvitsevan erityistä tukea
- Olen ohjannut asiakkaan asva-palvelusta MAP-palveluun *tai* MAP-palvelusta asva-palveluun
- Sosiaalitoimesta toivottiin asiakkaalle omatyöntekijää
- En ole ohjannut asiakasta MAP-palvelun piiriin *tai* asiakkuusvastaavapalveluun
- Muu, mikä?

Moniammatilliseen palveluun ohjaamisen viisi yleisintä syytä olivat asiakkaan monimutkainen elämäntilanne, alle 30-vuotiaan henkilön tilanne ilman työ- tai opiskelupaikkaa, asiakkaan avuntarve asioinnissaan, asiakkaan terveydentila sekä useampi vireillä oleva etuus (kuvio 15). Muu, mikä-vaihtoehtoon vastattiin, että asiakas on ohjattu MAP-palveluun, kun tämän tilanne vaatii seurantaa tai pitkäjänteistä yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa, mutta kun asiakas osaa kuitenkin itse laittaa hakemukset vireille, eli ei olisi vastaajan mukaan asva-palvelun tarpeessa. MAP-palvelun piiriin on ohjattu asiakas myös silloin, kun heräsi huoli asiakkaan kyvystä hoitaa Kela-asioitaan.



KUVIO 15. MAP-palveluun ohjaamisen syyt.

Päätin tehdä tarkemman vertailun viiden yleisimmän syyn suhteen, joiden kohdalla khiin-neliö-testin edellytyksetkin täyttyivät. Muiden kohdalla ne eivät täyttyneet. Kuviosta 16 ilmenee yleisimpien ohjaussyiden vertailu tehtävänimikkeittäin. 79 % palveluasiantuntijoista ja 37 % ratkaisuasiantuntijoista vastasi, ettei ole ohjannut asiakasta MAP-palvelun piiriin.



KUVIO 16. Yleisimmät syyt MAP-palveluun ohjaamiselle tehtävänimikkeittäin.

Khiin neliö- testi osoitti merkitsevän eron lähes niiden kaikkien kohdalla. Tulosten mukaan tehtävänimikkeellä on siis merkitystä ($p=0,000$) kun työntekijä ohjaa asiakkaan MAP-palveluun monimutkaisen elämäntilanteen, alle 30-vuotiaan asiakkaan tilanteen, terveydentilan tai etuuspaljouden vuoksi. Sillä ei ole kuitenkaan merkitystä, jos asiakas ohjataan palveluun sen vuoksi, että hän tarvitsee paljon apua asioinnissaan (taulukko 32). Näyttäisikin siltä, että sekä palveluasiantuntijat että ratkaisuasiantuntijat ohjaavat asiakkaita MAP-palvelun piiriin tästä syystä.

Taulukoista 30–32 näkyy kolmen yleisimmän syyn ristiintaulukointi ja khiin neliö-testin tulokset.

TAULUKKO 30. Syynä monimutkainen tilanne, MAP.

MAP-palveluun ohjaamisen syyt

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne	Ei	90,2%	50,8%	75,2%
	Kyllä	9,8%	49,2%	24,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,65. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 31. Syynä alle 30-vuotiaan tilanne, MAP.

MAP-palveluun ohjaamiseen syyt

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Asiakas oli alle 30-vuotias henkilö vailla työ- tai opiskelupaikkaa	Ei	96,1%	61,9%	83,0%
	Kyllä	3,9%	38,1%	17,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10,69. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 32. Syynä avuntarve asiointissa, MAP.

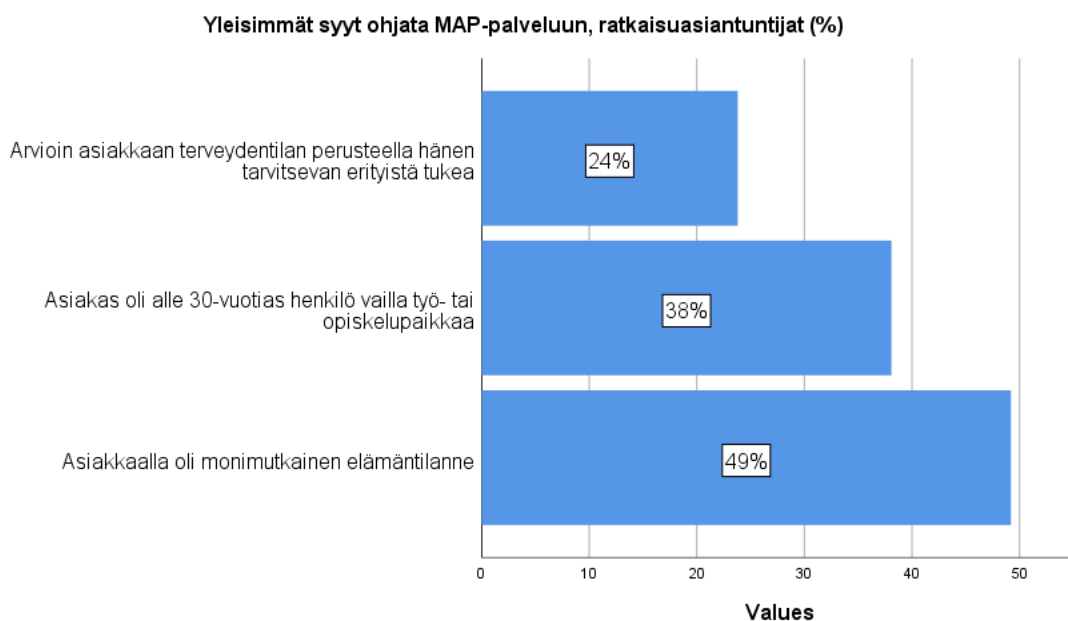
MAP-palveluun ohjaamisen syyt

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan	Ei	88,2%	79,4%	84,8%
	Kyllä	11,8%	20,6%	15,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p= 0,123. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,55. b. Computed only for a 2x2 table

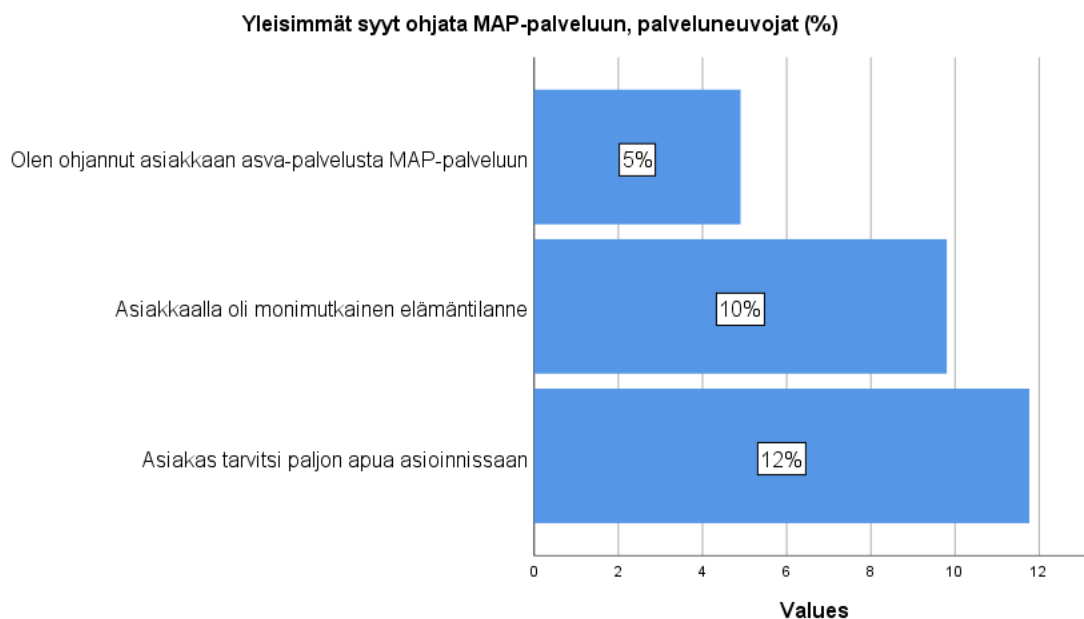
Kuvioista 17 ja 18 nähdään, että palveluasiantuntijat ja ratkaisuasiantuntijat ohjaavat asiakkaita pääosin eri syistä MAP-palvelun piiriin.

Ratkaisuasiantuntijoiden yleisin syy asiakkaan ohjaamiseksi on asiakkaan monimutkainen elämäntilanne, mutta myös alle 30-vuotiaiden sekä terveydentilan vuoksi tukea tarvitsevien asiakkaiden tilanne huomioidaan ohjauksessa (kuvio 17).



KUVIO 17. Yleisimmät syyt ohjata MAP-palveluun, ratkaisuasiantuntijat.

Palveluasiantuntijoiden yleisimmät syyt ohjata asiakas MAP-palveluun on asiakkaan tuen tarve asiointissaan ja asiakkaan monimutkainen elämäntilanne. Lisäksi se, että asiakas on ohjattu asiakkuusvastaavapalvelusta MAP-palveluun, nousi palveluasiantuntijoiden yleisimmissä syissä esille (kuvio 18).



KUVIO 18. Yleisimmät syyt ohjata MAP-palveluun, palveluasiantuntijat.

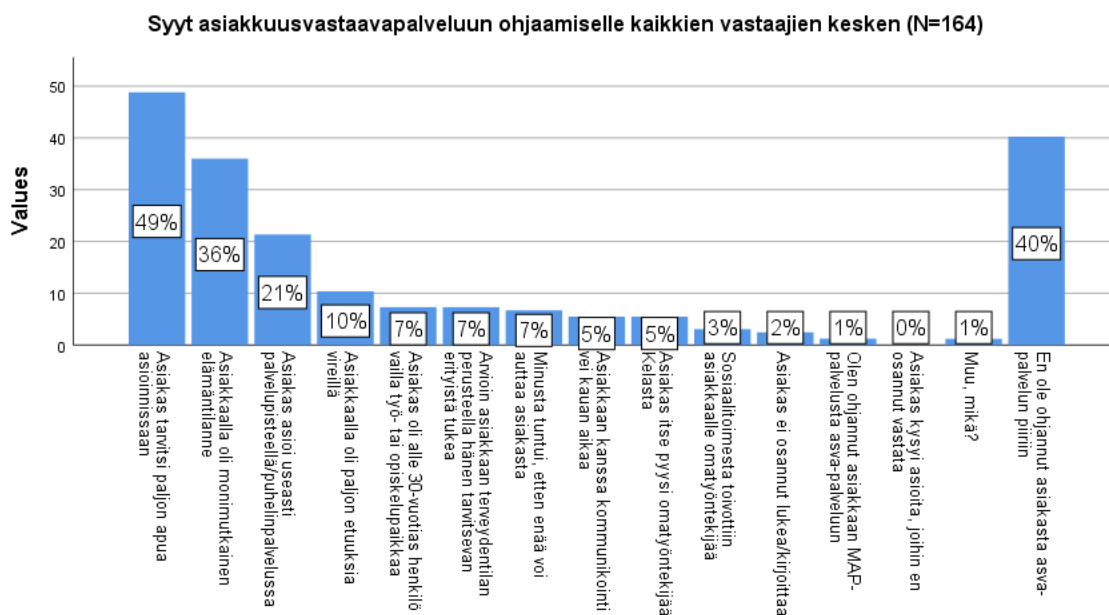
”Toivoisin erityistä panostamista syrjäytymisvaarassa oleviin, kouluttamattomiin nuoriin. Paljon on alle 25-vuotiaita, joilla ei ole koulutusta eikä TE-toimistokaan näytä heitä ”herättelevän”. Hakemuksista huomaa, että ihan perusasiat eivät ole hallinnassa, elämänhallinta puuttuu kokonaan. Toivoisin että jos vieläkin herkemmin saisi laittaa viestiä MAP-palveluun.”

Syyt asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamiselle

Vastausvaihtoehdot asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamiselle olivat samat, kuin moniammatilliseen palveluun ohjaamisen syistä kysyttäessä.

Yleisimmät syyt asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamiselle olivat asiakkaan avuntarve asiointissaan, asiakkaan monimutkainen elämäntilanne, usein asiointi, usea vireillä oleva etuus sekä alle 30-vuotiaan työ- tai opiskelupaikattomuus että asiakkaan terveydentila. (Kuvio 19.)

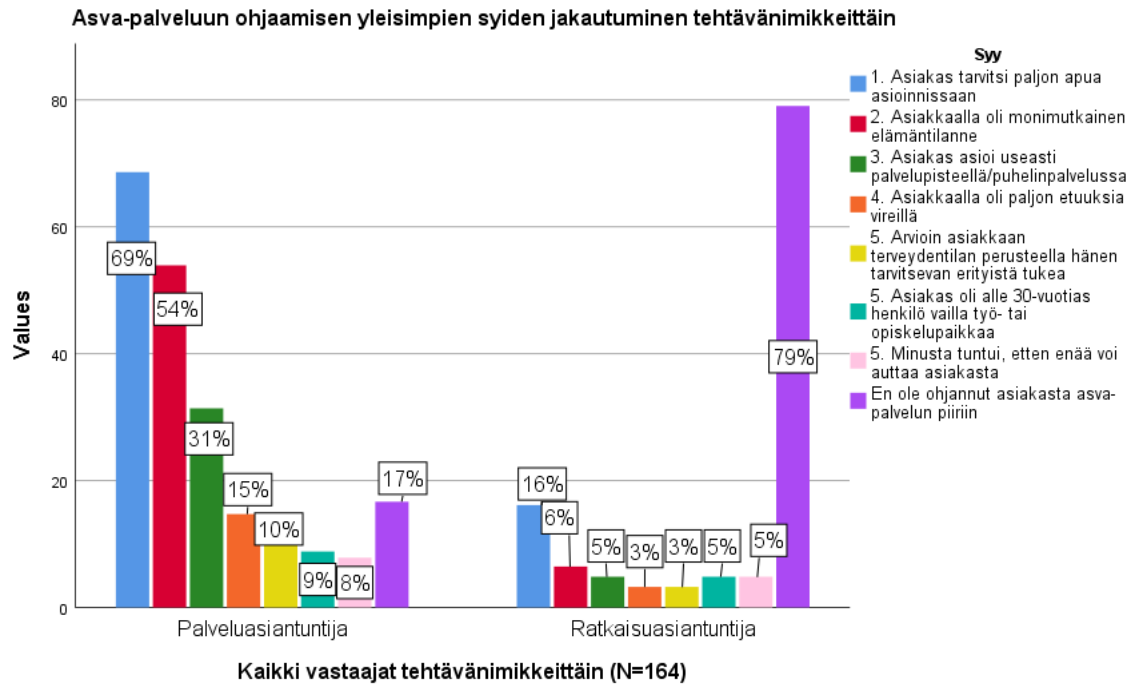
Muu, mikä-vaihtoehdon kohdalla tuotiin vastauksissa esille, että asva-palveluun on ohjattu asiakas myös, jos työntekijä on kokenut asiakkaan kaipaavan tukea ja apua asiointipalvelun käytössä ja liitteiden toimittamisessa. Lisäksi vastattiin, että asiakas oli ohjautunut asva-palveluun MAP-palvelusta.



KUVIO 19. Syyt asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamiselle.

Tarkastelin tarkemmin yleisimpiä palveluohjauksen syitä. Niitä olivat asiakkaan avuntarve asioidunsa, monimutkainen elämäntilanne, usein asiointi sekä useat vireillä olevat etuudet. Kuviossa 20 näkyy, että viidenneksi eniten asiakkaita ohjattiin asva-palveluun yhtä lailla (7 %) niin alle 30-vuotiaana asiakkaan tilanteen ja terveydentilan vuoksi, kuin myös työntekijän kokiessa, ettei voi enää auttaa asiakasta. Tästä syystä kuviossa 20 näkyy yhteensä seitsemän palveluohjauksen syytä. 17 % palveluasiantuntijoista, ja 79 % ratkaisuasiantuntijoista vastasi, etteivät ole ohjanneet asiakkaita asiakkuusvastaavapalveluun.

Khiin neliö- testin edellytykset täyttyivät ($p=0,000$) asiakkaan avuntarvetta, monimutkaisen tilanteen, usein asioidunsa ja useiden etuuskien vireilläolon kohdalla. Myös asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamisessa ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden vastaukset erosivat osin merkitsevästi toisistaan. Muiden syiden kohdalla ei ollut merkitsevää eroa vastaajan tehtävänimikkeellä, mutta toisaalta khiin neliö- testin edellytykset eivät myöskään täyttyneet.



KUVIO 20. Yleisimmät syyt asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamiselle tehtävänimikkeittäin.

Taulukoissa 33–35 on esitetty kolmen yleisimmän syyn ristiintaulukointi ja khiin neliö- testi.

TAULUKKO 33. Syynä asiakkaan avuntarve, ASVA.

ASVA-palveluun ohjaamisen syyt

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan	Ei	31,4%	83,9%	51,2%
	Kyllä	68,6%	16,1%	48,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 30,24. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 34. Syynä monimutkainen tilanne, ASVA.

ASVA-palveluun ohjaamisen syyt

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Asiakkaalla oli monimutkai- nen elämäntilanne	Ei	46,1%	93,5%	64,0%
	Kyllä	53,9%	6,5%	36,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,30. b. Computed only for a 2x2 table

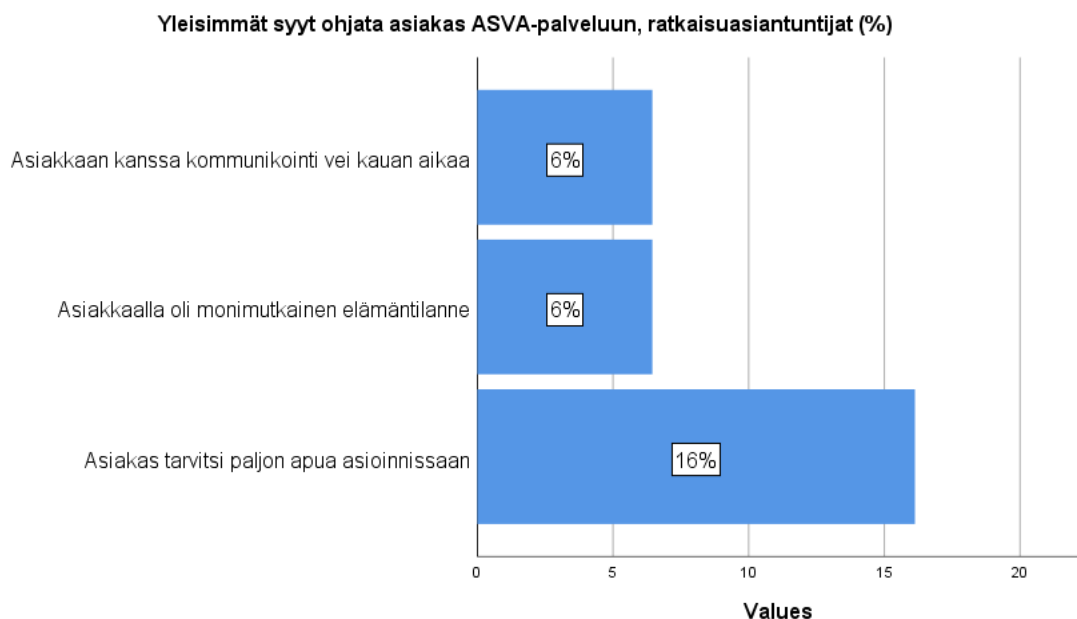
TAULUKKO 35. Syynä usein asiointi, ASVA.

ASVA-palveluun ohjaamisen syyt

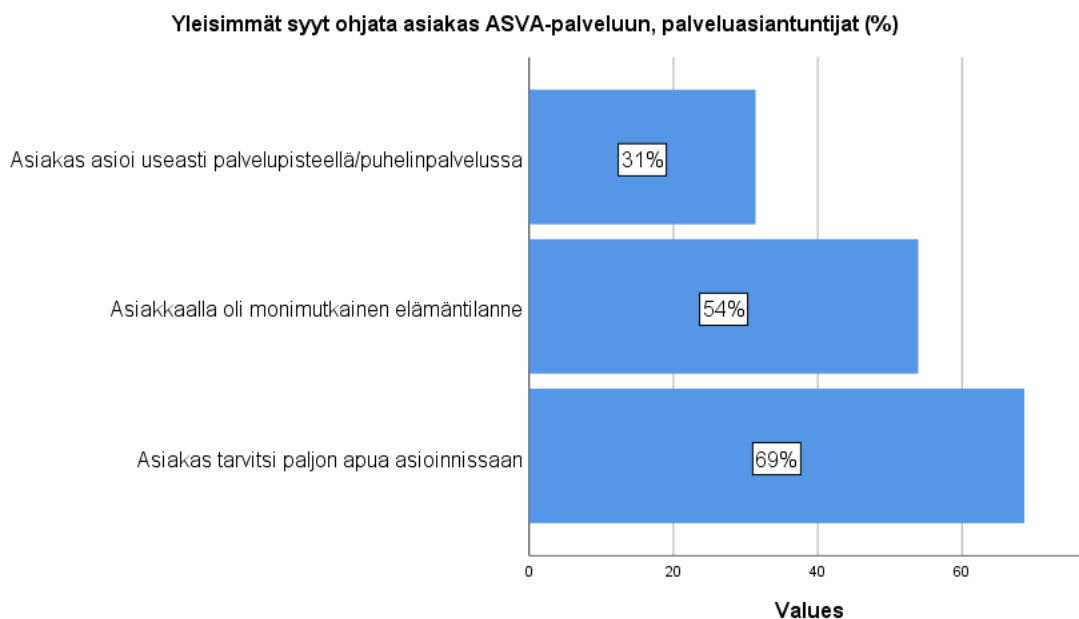
		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Asiakas asioi useasti palve-	Ei	68,6%	95,2%	78,7%
lupisteellä/puhelinpalvelussa	Kyllä	31,4%	4,8%	21,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,000. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13,23. b. Computed only for a 2x2 table

Seuraavissa kuvissa esitetty yleisimmät syyt asiakkuusvastaavapalvelun piiriin ohjaamiselle ratkaisuasiantuntijoiden (kuvio 21) ja palveluasiantuntijoiden (kuvio 22) vastaamana. Sekä ratkaisuasiantuntijat, että palveluasiantuntijat ohjaavat asiakkaan yleisimmin asiakkuusvastaavapalveluun asiointissa ilmenevän avun-tarpeen sekä asiakkaan monimutkaisen elämäntilanteen vuoksi. Ratkaisuasian-tuntijoiden vastauksissa nousi esille myös se, että asiakkaan kanssa kommuni-kointi vei kauan aikaa. Usein asiointin vaikutus palveluohjauksessa näyttäytyy palveluasiantuntijoiden vastauksissa.



KUVIO 21. Yleisimmät syyt, ratkaisuasiantuntijat.



KUVIO 22. Yleisimmät syyt, palveluasiantuntijat.

Avoimissa vastauksissa tuli useita kommentteja ja pohdintaa palveluiden eroihin liittyen.

”Kela ei mielestäni tarvitse monta erilaista palvelunimikettä erityisentuen tarpeessa olevien palveluille. ASVA sekä MAP palvelu on hyvin saman tyyppistä.”

”Ei tarvitse eritellä mitkä asiakkaat kuuluvat asvoille ja mitkä Mapeille. Hyvin sekava ja vaikeasti kehitettävissä oleva kokonaisuus. Kaikki tekevät tärkeää työtä asiakas keskiössä, joten kehitysehdotuksena ehdottomasti yhteinen palvelu koko Kelaan, ilman erityisiä nimityksiä ja asiakkuuksien hoito jakoja.”

”Selkeintä olisi saaha yksi yhteinen palvelumalli erityistä tukea tarvitseville asiakkaalle, mikä toimisi valtakunnallisesti.”

”MAP- ja asvapalvelut ovat osin samaa työtä.”

6.3 Palvelukanavat

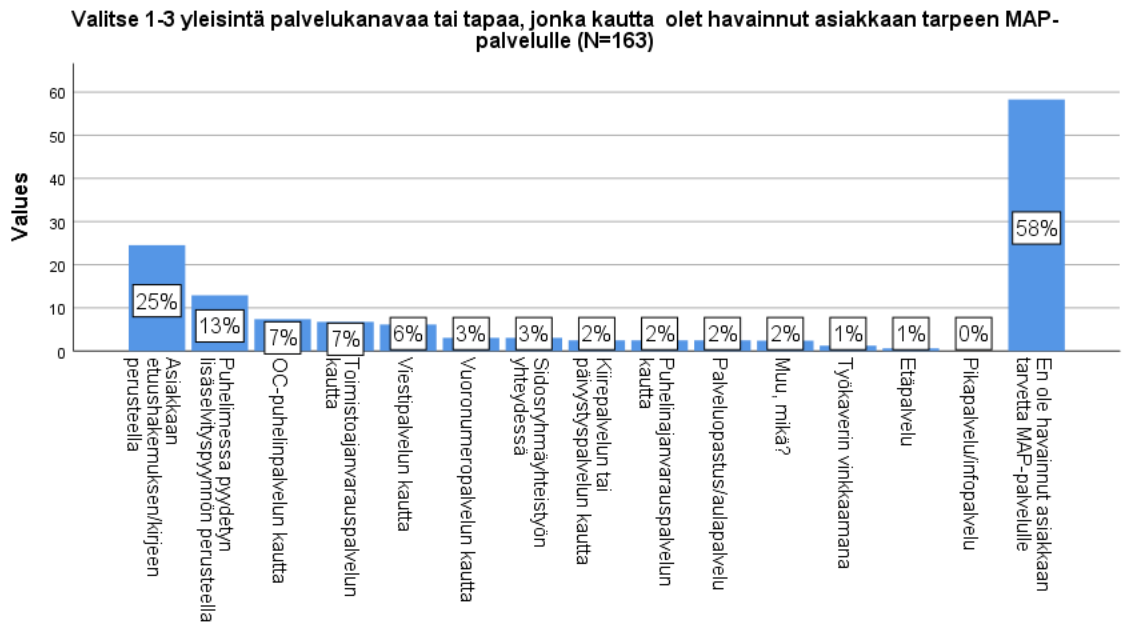
Pyysin vastaajia valitsemaan lisäksi 1–3 yleisintä palvelukanavaa, jonka he ovat havainneet asiakkaan tarpeen MAP-, tai asiakkuusvastaavapalvelulle. Alkuperäiset vastausvaihtoehdot olivat

- OC-puhelinpalvelun kautta
- Toimistoajanvarauspalvelun kautta
- Vuoronumeropalvelun kautta
- Kiirepalvelun tai päivystyspalvelun kautta
- Pikapalvelu/infopalvelu
- Palveluopastus/aulapalvelu
- Etäpalvelu
- Sidosryhmäyhteistyön yhteydessä
- Puhelinajanvarauspalvelun kautta
- Viestipalvelun kautta
- Työkaverin vinkkaamana
- Asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella
- Puhelimessa pyydetyn lisäselvityspyynnön perusteella
- En ole havainnut asiakkaan tarvetta MAP-palvelulle *tai* asiakkuusvastaavapalvelulle
- Muu, mikä?

Moniammatillisen palvelun tarpeen havaitseminen palvelukanavittain

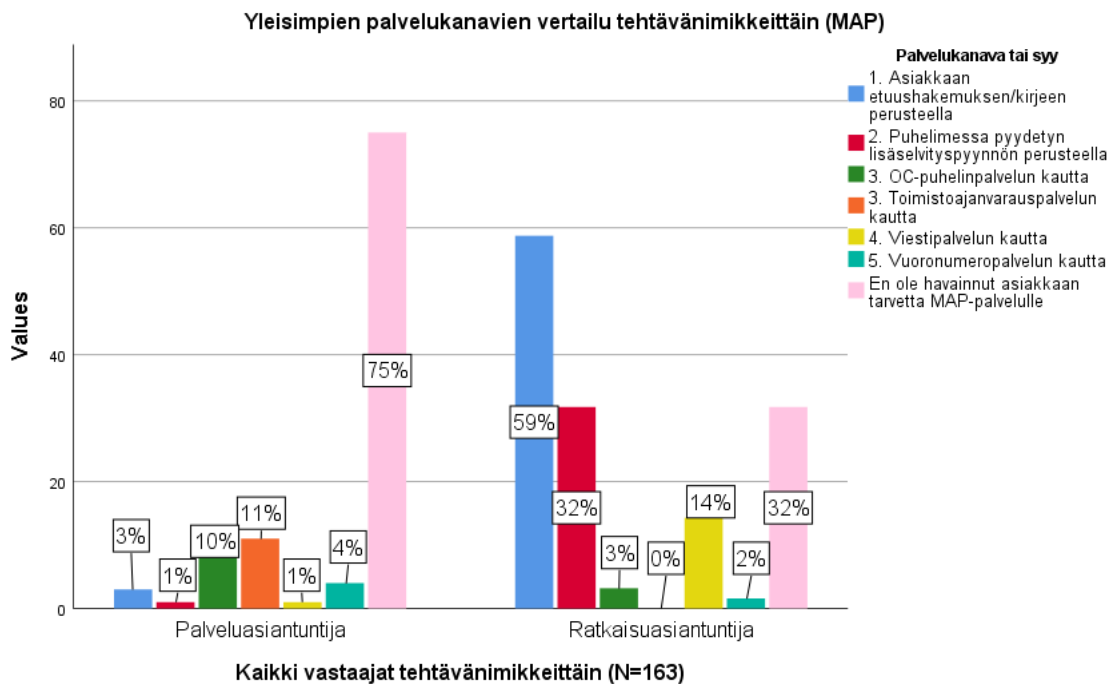
Kuviossa 23 näkyy, missä palvelukanavissa vastaajat olivat havainneet asiakkaan MAP-palvelun tarpeen. Viisi yleisintä palvelukanavaa, jonka kautta moniammatillisen palvelun tarve oli havaittu, olivat asiakkaan etuushakemus tai kirje, puhelimessa pyydetty lisäselvitys, OC-puhelinpalvelu, toimistoajanvarauspalvelu sekä viestipalvelu. 58 % ei ollut havainnut tarvetta moniammatilliselle palvelulle.

Muu, mikä-vaihtoehtoissa tuotiin esille, että asiakkaan tarve on havaittu asiakkuusvastaavapalvelun kautta tai MAP-palvelua konsultoiden, ja erikseen, ettei vastaaja ole ohjannut asiakkaita MAP-palvelun piiriin koska asiakaspalvelusta ei sinne asiakkaita ohjata.



KUVIO 23. Palvelukanavat MAP-palveluun.

Tarkasteltaessa viittä yleisintä palvelukanavaa havaitaan, että yleisimmät palvelukanavat vaihtelevat riippuen vastaajan tehtävänimikkeestä. Palveluasiantuntijoista 75 % vastasi, että ei ole havainnut asiakkaan tarvetta MAP-palvelulle, ratkaisuasiantuntijoista vastaava osuus oli 32 %. (Kuvio 24.)



KUVIO 24. Yleisimmät palvelukanavat MAP-palvelun tarpeen havaitsemiselle.

Taulukoista 36–38 ilmenee, että khiin neliö- testin käyttöedellytykset täyttyivät kuitenkin vain tarkasteltaessa riippuvuutta vastausvaihtoehtoja ”asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella” ja ”puhelimessa pyydetyn lisäselvityksen perusteella” ($p=0,000$). Vaihtoehdon ”OC-puhelinpalvelun kautta” kohdalla riippuvuutta ei esiintynyt ($p=0,104$), mutta tässä tulee huomioida, että khiin neliö- testin käyttöedellytykset eivät täyttyneet. Näyttääkin siltä, että myös valtakunnallisesti MAP-palveluun ohjataan yleisimmin silloin, kun palvelutarve on havaittu etuushakemuksen, kirjeen tai puhelimessa pyydetyn lisäselvityksen kautta.

TAULUKKO 36. Havaittu etuushakemuksesta tai kirjeestä, MAP.

Palvelukanavat MAP

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella	Ei	97,0%	41,3%	75,5%
	Kyllä	3,0%	58,7%	24,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$P=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15,46. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 37. Havaittu puhelimessa pyydetystä lisäselvityksestä, MAP.

Palvelukanavat MAP

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Puhelimessa pyydetyn lisäselvityspyynnön perusteella	Ei	99,0%	68,3%	87,1%
	Kyllä	1,0%	31,7%	12,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,12. b. Computed only for a 2x2 table.

TAULUKKO 38. Havaittu OC-puhelinpalvelussa, MAP.

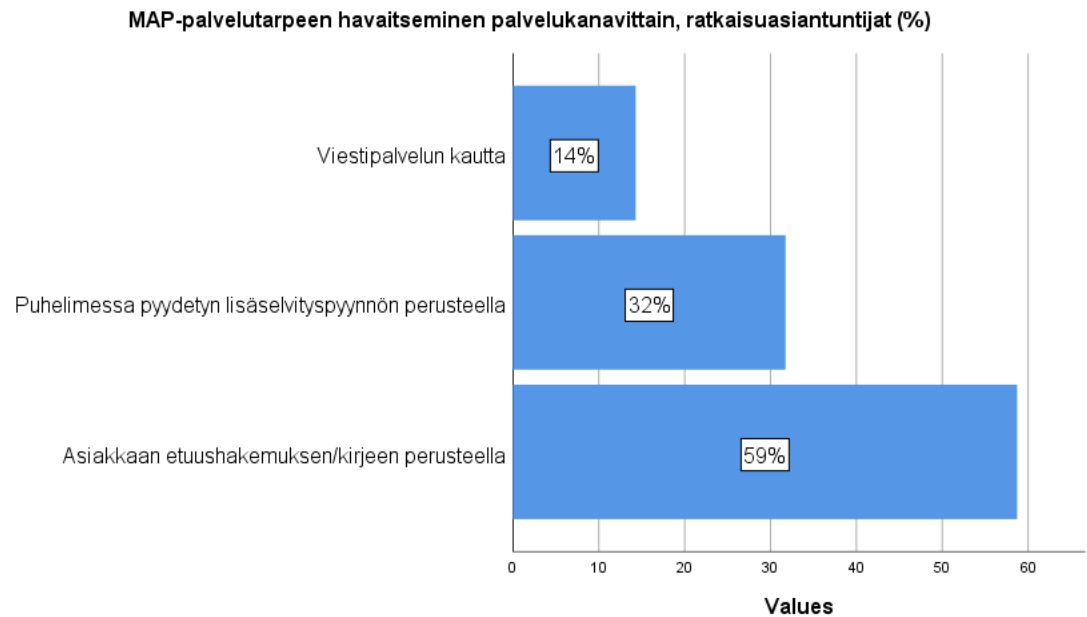
Palvelukanavat MAP.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
OC-puhelinpalvelun kautta	Ei	90,0%	96,8%	92,6%
	Kyllä	10,0%	3,2%	7,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

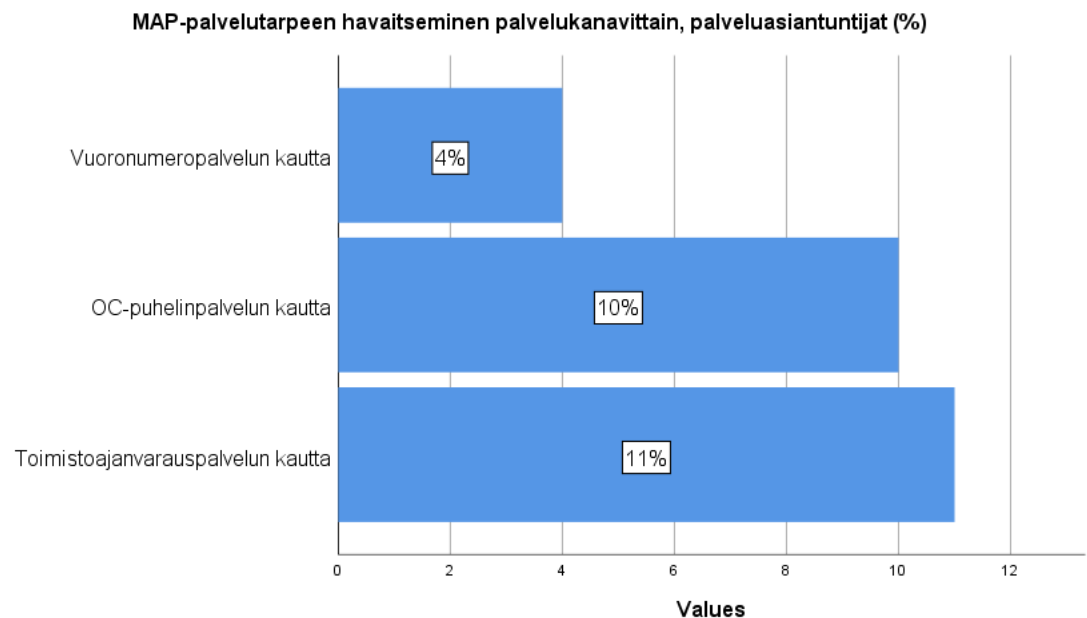
$P=0,104$. a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,64. b. Computed only for a 2x2 table.

Ratkaisuasiantuntijat ohjaavat asiakkaan MAP-palvelun piiriin, jos tarve havaitaan asiakkaan etuushakemuksen tai puhelimessa pyydetyn lisäselvityksen kautta (kuviot 25). On huomioitava, että vaikka kuviossa 26 on esitetty yleisimmät

palvelukanavat, joiden kautta vastanneet palveluasiantuntijat ovat ohjanneet asiakkaita MAP-palvelun piiriin, eivät luvut ole verrattavissa perusjoukkoon.



KUVIO 25. MAP-palvelutarpeen havaitseminen palvelukanavittain, ratkaisuasiantuntijat.



KUVIO 26. MAP-palvelutarpeen havaitseminen palvelukanavittain, palveluasiantuntijat.

Taulukossa 39 ilmeneekin voimakas riippuvuus ($p=0,000$) ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden kesken siinä, olivatko he havainneet MAP-palvelun tarvetta vai ei.

TAULUKKO 39. ”En ole havainnut tarvetta MAP-palvelulle”.

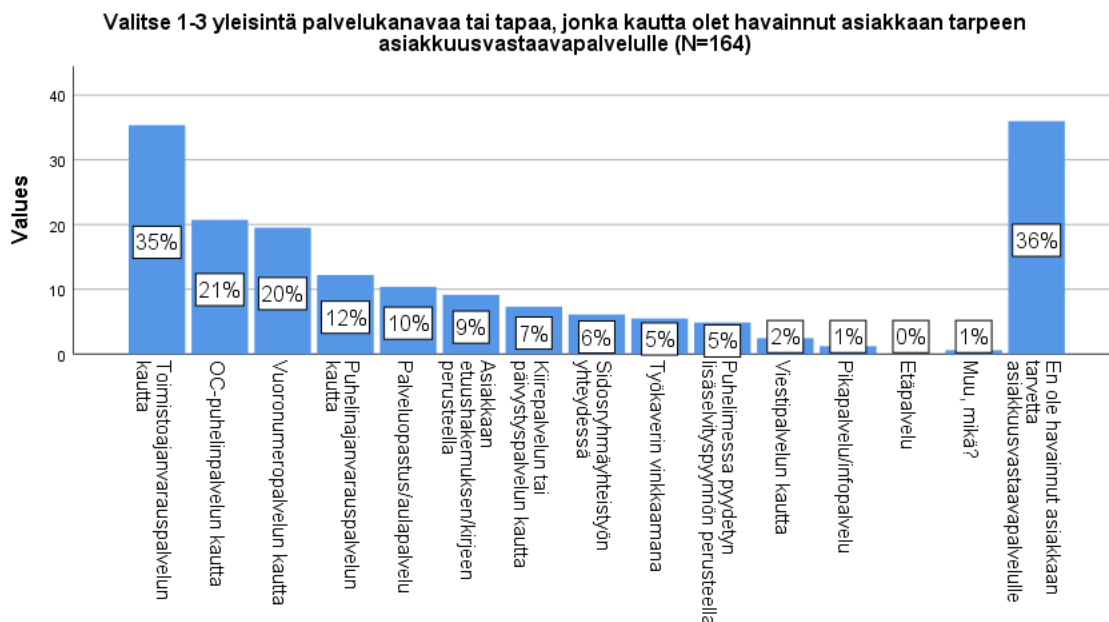
Palvelukanavat MAP

		palveluasi- antuntija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
”En ole havainnut asiak- kaan tarvetta MAP-pal- velulle”	Olen havainnut	25,0%	68,3%	41,7%
	En ole havainnut	75,0%	31,7%	58,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,000. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 26,28. b. Computed only for a 2x2 table

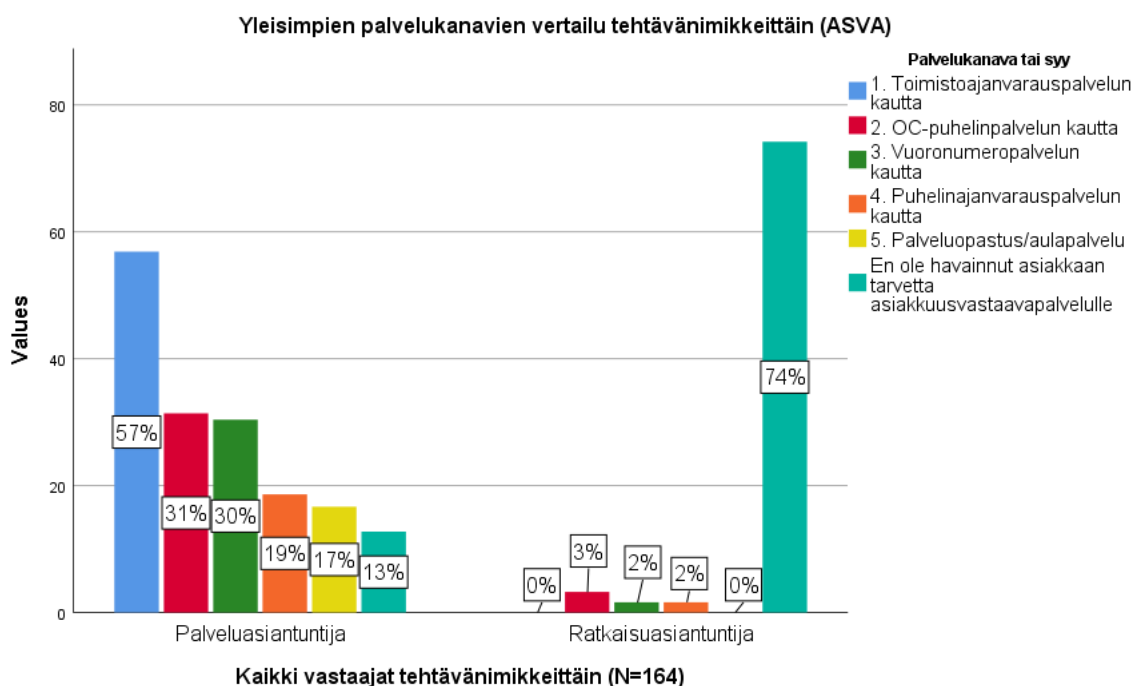
Asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen havaitseminen palvelukanavittain

Kaikkien vastanneiden kesken viisi yleisintä palvelukanavaa asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen havaitsemiseen olivat toimistoajanvarauspalvelu, OC-puhelinpalvelu, vuoronumeropalvelu, puhelinajanvarauspalvelu sekä palveluopastusaulapalvelu. Kuviosta 27 nähdään, että 36 % kaikista vastaajista ei ollut havainnut asva-palvelun tarvetta lainkaan. Muu, mikä-vaihtoehdon kohdalla oli tuotu esille, että asiakas oli asioinut palvelupisteellä ilman ajanvarausta tai vuoronumeroa.



KUVIO 27. Palvelukanavat ASVA-palveluun.

Tehtävänimikkeittäin tarkasteltuna eroavaisuuksia yleisimmissä palvelukanavissa kuitenkin ilmeni kuvion 28 mukaisesti. 13 % palveluasiantuntijoista ja 74 % ratkaisuasiantuntijoista ei ollut havainnut asiakkuusvastaavapalvelun tarvetta.



KUVIO 28. Yleisimpien palvelukanavien vertailu tehtävänimikkeittäin, ASVA.

Khiin neliö- testin käyttöedellytykset täyttyivät toimistoajanvarauspalvelun, OC-puhelinpalvelun ja vuoronumeropalvelun ($p=0,000$), palveluopastuksen/aulapalvelun, puhelinajanvarauspalvelun ($p=0,001$) sekä asiakkaan etuushakemuksen ($p=0,003$) kohdalla. Muiden vaihtoehtojen ja niiden vertailujen kohdalla ehdot eivät täyttyneet. Kolmen yleisimmän palvelukanavan tai syyn ristiintaulukoinnit ja testaukset näkyvät taulukoista 40–42.

TAULUKKO 40. Havaittu toimistoajanvarauksella, ASVA.

ASVA-palvelukanavat

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Toimistoajanvarauspalvelun kautta	Ei	43,1%	100,0%	64,6%
	Kyllä	56,9%		35,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21,93. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 41. Havaittu OC-puhelinpalvelussa, ASVA.

ASVA-palvelukanavat

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
OC-puhelinpalvelun kautta	Ei	68,6%	96,8%	79,3%
	Kyllä	31,4%	3,2%	20,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,85. b. Computed only for a 2x2 table

TAULUKKO 42. Havaittu vuoronumeropalvelun kautta, ASVA.

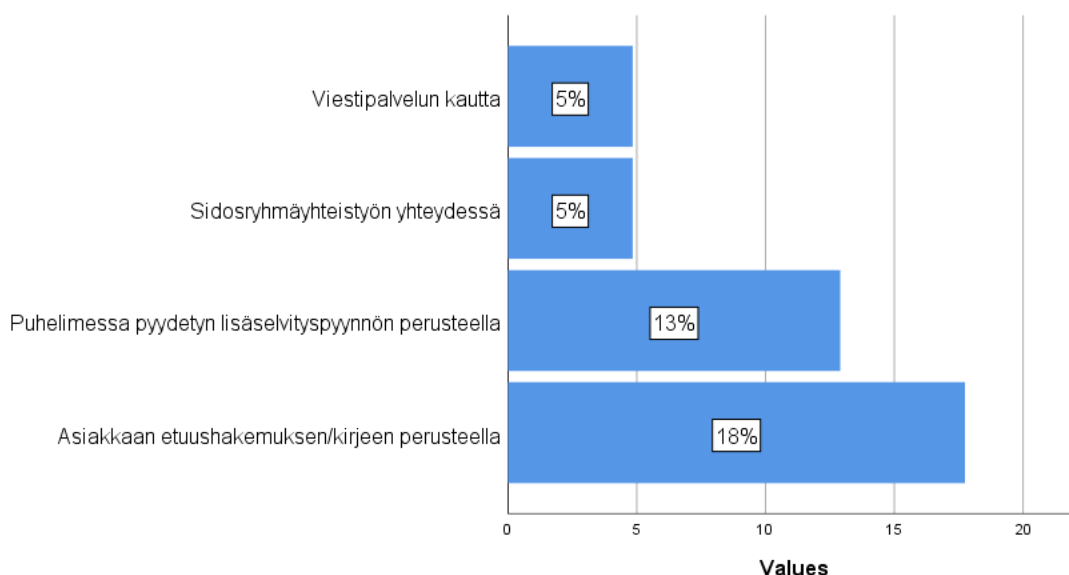
ASVA-palvelukanavat

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Vuoronumeropalvelun kautta	Ei	69,6%	98,4%	80,5%
	Kyllä	30,4%	1,6%	19,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,10. b. Computed only for a 2x2 table

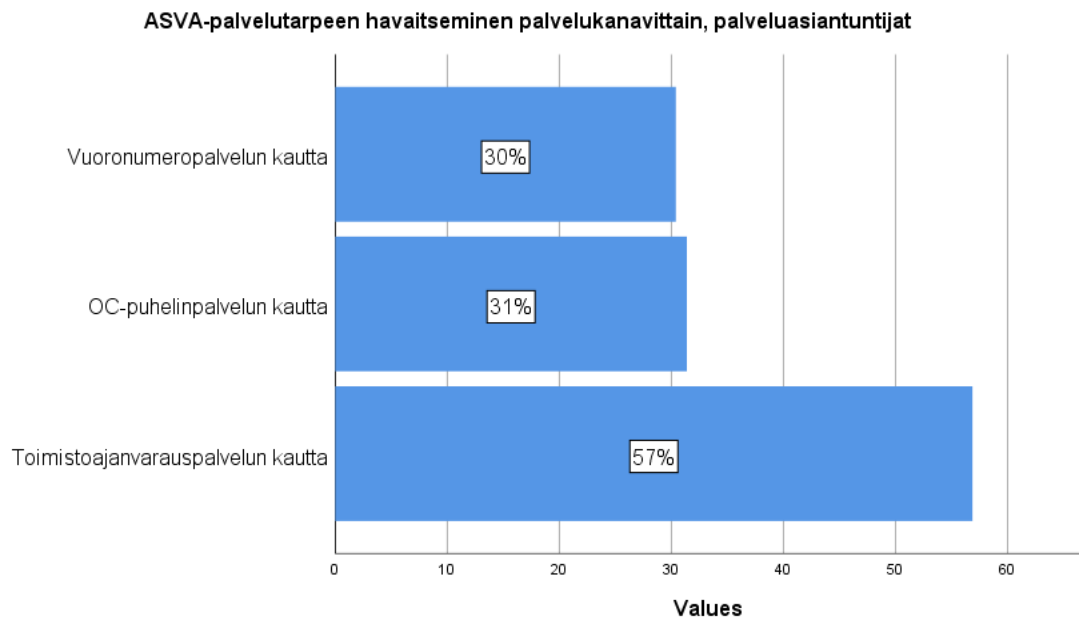
Kuvioista 29 ja 30 nähdään yleisimmät palvelukanavat tehtävänimikkeittäin. On kuitenkin huomioitava, että ratkaisuasiantuntijoiden vastauksista ainoastaan vaihtoehto ”asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella” on tilastollisesti merkitsevä muuttujien riippuvuuksia vertailtaessa. Kuviossa 29 näkyy, että ratkaisuasiantuntijat havaitsevat asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen yhtä lailla niin sidosryhmäyhteistyön kuin viestipalvelunkin kautta kolmanneksi yleisimpänä syynä.

ASVA-palvelutarpeen havaitseminen palvelukanavittain, ratkaisuasiantuntijat (%)



KUVIO 29. ASVA-palvelutarpeen havaitseminen palvelukanavittain, ratkaisuasiantuntijat.

Palveluasiantuntijat havaitsevat asiakkuusvastaavapalvelun tarpeen yleisimmin toimistoajanvarauspalvelun, puhelinpalvelun ja vuoronumeropalvelun kautta, kuten kuvioista 30 nähdään.



KUVIO 30. ASVA-palvelutarpeen havaitseminen palvelukanavittain, palveluasiantuntijat.

Taulukon 43 mukaisesti tuloksista ilmeni odotetusti voimakas riippuvuus ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden välillä, olivatko he havainneet asiakkuusvastaavapalvelun tarvetta vai eivät.

TAULUKKO 43. ASVA-palvelutarpeen havaitseminen.

		palveluasi- antuntija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
"En ole havainnut asiak- kaan tarvetta asiakkuus- vastaavapalvelulle"	Olen havainnut	87,3%	25,8%	64,0%
	En ole havain- nut	12,7%	74,2%	36,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,000$. a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,30. b. Computed only for a 2x2 table

6.4 Palveluohjauksellinen ote asiakasohjauksessa

Yksilöllisyys ja luottamuksen rakentaminen

Pyrin selvittämään kyselylomakkeella, näyttäytyykö palveluohjaukselliseen työtöteeseen ilmeinen luottamuksellisuus ja asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen asiakasohjauksissa. Kelassa toteutettava palveluohjaus on pääsääntöisesti palveluneuvontaa, jossa asiakassuhteet ovat lyhytkestoisia ja työntekijän asiantuntijarooli on korostunut.

Taulukosta 44 nähdään, että kaikista vastanneista 99 % oli sitä mieltä, että he pyrkivät omassa työssään rakentamaan luottamuksellisen asiakassuhteen asiakkaan kohdatessaan. Palveluasiantuntijoista 100 % ja ratkaisuasiantuntijoista 97 % vastasi pyrkivänsä rakentamaan luottamusta asiakkaan kohdatessaan, eivätkä tulokset antaneet viitteitä siitä, että tehtävänimikkeellä olisi tässä vaikutusta. Khiin neliö- testin edellytykset eivät kuitenkaan täyttyneet.

TAULUKKO 44. Luottamuksen rakentaminen.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Pyrin rakentamaan luotta- muksellisen asiakassuhteen asiakkaan kohdatessani	Eri mieltä		3,2%	1,2%
	Samaa mieltä	100,0%	96,8%	98,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,072$. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,77. b. Computed only for a 2x2 table

Taulukosta 45 ilmenee, että 99 % kaikista vastaajista pyrkii kohtaamaan asiakkaan työssään aina yksilöllisesti. Palveluasiantuntijoista 100 % ja ratkaisuasiantuntijoista 97 % pyrkii kohtaamaan asiakkaan aina yksilöllisesti. Khiin neliö-testin käyttöedellytykset eivät kuitenkaan täyttyneet.

TAULUKKO 45. Yksilöllisyys.

		palveluasiantun- tija	ratkaisuasian- tuntija	Kaikki
Pyrin kohtaamaan asiakkaan työssäni aina yksilöllisesti	Eri mieltä		3,3%	1,3%
	Samaa mieltä	100,0%	96,7%	98,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,070$. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,76. b. Computed only for a 2x2 table

Erityisen tuen tarpeen havaitseminen ja asiakkaan palveluiden varmistaminen

Kyselylomakkeella kysyin, miten asiakkaiden kokonaistilanne tai erityisen tuen tarve huomioidaan tai havaitaan palvelussa. Taulukossa 46 on esitetty, kuinka kaikista vastaajista 96 % kokee palvelutarpeen kartoittamisen auttavan syventävien palveluiden piiriin ohjaamisessa, eikä luotettavaa vertailua tehtävänimikkeiden välillä voitu tehdä, sillä khiin neliö- testin käyttöedellytykset eivät täyttyneet.

TAULUKKO 46. Palvelutarpeen kartoittaminen.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Palvelutarpeen kartoittaminen auttaa ohjaamaan asiakkaan Kelan syventävien palveluiden piiriin	Eri mieltä	3,1%	5,7%	4,0%
	Samaa mieltä	96,9%	94,3%	96,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,443$. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,12. b. Computed only for a 2x2 table

Kaikista vastanneista 94 % uskoo havaitsevansa, mikäli asiakas tarvitsee erityistä tukea asioidensa hoidossa (taulukko 47). Ratkaisuasiantuntijoista 14 % ja palveluasiantuntijoista 2 % oli väitteen kanssa eri mieltä, mutta khiin neliö- testin käyttöedellytykset eivät täyttyneet. Avoimissa vastauksissa tulikin esille, että palveluntarve voikin olla vaikea havaita puhelimesta.

TAULUKKO 47. Erityisen tuen tarve.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Uskon havaitsevani, jos asiakas tarvitsee erityistä tukea asioidensa hoidossa	Eri mieltä	2,1%	13,6%	6,4%
	Samaa mieltä	97,9%	86,4%	93,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

$p=0,004$. a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,78. b. Computed only for a 2x2 table

”(Paikkakunta) monet asiakkaista ovat maahanmuuttajataustaisia, joilla on omat sosiaalityöntekijät. Olen huomannut, että asiakkaat, joilla on yhteys sosiaalitoimistoon, tarvitsevat Kela-asioissa vähemmän neuvontaa.”

”En ole varma palvelun kohderyhmästä tai paremminkin miten palvelun tarve tunnistetaan puhelinpalvelussa enkä muista miten ohjaus tapahtuu.”

96 % kaikista vastanneista kokee, että asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden varmistaminen on osa omaa työtä (taulukko 48). Palveluasiantuntijoista näin vastasi 99 % ja ratkaisuasiantuntijoista 92 %. Luotettavaa vertailua ei kuitenkaan voi tehdä, sillä khiin neliö- testin edellytykset eivät täytyneet.

TAULUKKO 48. Palvelutarpeiden varmistaminen.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Asiakkaan tarpeiden mukaisen palveluiden varmistaminen on osa työtäni	Eri mieltä	1,0%	8,5%	3,8%
	Samaa mieltä	99,0%	91,5%	96,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,017. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,23. b. Computed only for a 2x2 table

”Kun on kyse kansanvälisestä asioista, on aina vaikea tietää, kuka voi sitä hoitaa. Olisi hyvä, että MAP- ja asva henkilöillä olisi tukihenkilö KV puolella.”

Asiakkaan tulee päästä vaikuttamaan omaan palvelupolkuunsa Kelassa

Kyselylomakkeella esitettiin myös kysymys, tuleeko asiakkaan päästä vaikuttamaan omaan palvelupolkuunsa Kelassa. Taulukosta 49 nähdään, että 84 % on sitä mieltä, että asiakkaan tulee päästä vaikuttamaan palvelupolkuun ja 16 % oli väitteen kanssa eri mieltä. Palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden vastaukset olivat linjassa keskenään p-arvon ollessa 0,573, mutta siihen ei voida luottaa khiin neliö- testi ollessa käyttökelvoton.

TAULUKKO 49. Palvelupolkuun vaikuttaminen.

		palveluasiantuntija	ratkaisuasiantuntija	Kaikki
Asiakkaan tulee päästä vaikuttamaan omaan palvelupolkuunsa Kelassa	Eri mieltä	17,0%	13,5%	15,7%
	Samaa mieltä	83,0%	86,5%	84,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

p=0,017. a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,23. b. Computed only for a 2x2 table

Avoimissa vastauksissa tuli esille työntekijän toiveita siitä, että palveluita ei rajattaisi liian tiukasti vain tiettyihin asiakasryhmiin.

”Palveluja tulisi laajentaa koskemaan kaikkia palveluja tarvitsevia asiakkaita. Ei tulisi rajata asiakasta palvelun piiristä esimerkiksi perhesuhteiden tai iän vuoksi. Vanhemmalle väestölle varsinkin MAP- tai asva-palvelu voisi olla tarpeen.”

”Mielestäni asva-palvelua olisi hyvä tarjota yhteyskeskuksessa kenelle vain paljon tukea tarvitsevalle eikä pelkästään perustoimeentulotuen asiakkaille.”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

7.1 Tulosten tarkastelu

Johtopäätöksissä käydään läpi kevään 2020 tilannetta siitä, missä palvelukana-
vissa Kelan työntekijä on havainnut asiakkaan tarpeen syvennetyille palvelulle ja
miksi asiakas on ohjattu syvennetyn palvelun piiriin. Lopuksi käydään läpi kehi-
tysideoita ja ehdotuksia jatkotutkimusaiheisiin Kelan syventäviin palveluihin liit-
tyen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata valtakunnallisella tasolla, miten asiakkaat
ohjataan Kelan moniammatillisen palvelun ja asiakkuusvastaavapalvelun piiriin,
sekä mitkä asiat ohjaamiseen vaikuttavat. Asetin tämän tehtävän pohjalta tutki-
muskysymyksiä, millaisista syistä asiakas ohjataan syvennettyjen palveluiden
piiriin sekä miten palveluohjaus syvennettyjen palveluiden piiriin toteutuu. Opin-
näytetyössä palveluohjauksen työtapana tarkoitetaan palveluneuvontaa, jossa
korostuu työntekijän tietämys palvelujärjestelmästä ja jota on mahdollista toteut-
taa myös puhelimesta. Olen koonnut taulukkoon 50 keskeiset vastaukset tutki-
muskysymyksiin.

TAULUKKO 50. Keskeiset vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymykset	Keskeiset vastaukset
Millaisista syistä asiakas ohjataan syvennettyjen palveluiden piiriin?	<i>Sekä ratkaisuasiantuntijat että palveluasiantuntijat ohjaavat asiakkaita niin MAP-palveluun kuin ASVA-palvelunkin piiriin asiointissa ilmenevän avuntarpeen sekä monimutkaisen elämäntilanteen vuoksi. Palvelut näyttäytyvätkin kelalaisille melko samankaltaisilta.</i>
Miten palveluohjaus syvennettyjen palveluiden piiriin toteutuu?	<i>Asiakkaan ollessa syvennetyn palvelun tarpeessa, hänet ohjataan ratkaisuasiantuntijoiden toimesta MAP-palveluun ja palveluasiantuntijoiden toimesta ASVA-palveluun. Yleisimmin palvelutarve havaitaan palvelupisteasiointilla, puhelinpalvelussa ja etuushakemuksen perusteella. Syvennettyjen palveluiden tarpeessa olevia asiakkaiden tunnistamiseen ja kohderyhmien selkeyteen kaivataan kuitenkin lisäohjeistusta.</i>

7.1.1 Osaaminen ja asenteet palveluohjauksessa

Yli 60 % vastanneista oli palveluasiantuntijoita, vaikka Kelassa on ratkaisuasiantuntijoita runsaasti enemmän kuin palveluasiantuntijoita. Syitä vastausprosenttiin voi miettiä tutkimuksen tuloksista, joiden mukaan asiakkuusvastaavapalvelu on MAP-palvelua tutumpi palvelu. Palveluita tarkasteltaessa tehtävänimikkeellä oli merkitystä siinä, minkä palvelun vastaaja koee tutummaksi. Ratkaisuasiantuntijat tuntevat MAP-palvelun, ja palveluasiantuntijat taas asiakkuusvastaavapalvelun, paremmin.

Kelan syvennetyistä palveluista kaivataan lisää tietoa ja osaamista, ja tulosten perusteella vaikuttaakin siltä, että kelalaiset haluavat oppia ohjaamaan asiakkaan tarvitsemansa palvelun piiriin sujuvammin. Opinnäytetyön tulosten perusteella erityisesti asiakkuusvastaavapalvelun piiriin ei ohjata asiakkaita, jos osaamisen ei koeta olevan riittävällä tasolla.

Moniammatillisen palvelun ja asiakkuusvastaavapalvelun tuntemisessa oli eroja ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden kesken. Tämä oli odotettavissa, sillä moniammatillista palvelua kehitetään ja toteutetaan vakuutuspiireissä ja asiakkuusvastaavapalvelua asiakaspalveluyksiköissä. Pidin ”en osaa sanoa” vaihtoehdon mukana tulosten analysoinnissa, sillä se näyttäytyi jo alustavia tuloksia tarkasteltaessa olevan osassa vastauksia suuressa osassa. Tein tulkinnan, että vastaajan vastatessa, ettei osaa sanoa onko palvelun kohderyhmä selkeä vai ei, vastaaja ei tunne palvelua tai ole varma sen kohderyhmästä. MAP-palvelun kohderyhmää piti epäselvänä 35 % kaikista vastaajista, ja lähes 30 % ei osannut sanoa onko MAP-palvelun kohderyhmä selkeä vai ei. Asiakaspalvelun rivityöntekijöistä MAP-palveluun ei ole ollut tarkoituskaan ohjata asiakkaita, mutta asiakkuusvastaavistakin 42 % pitää MAP-palvelun kohderyhmää epäselvänä, vaikka olisi tärkeää, että he osaisivat tarvittaessa ohjata asiakkaita MAP-palvelun piiriin.

Samat haasteet näyttävät koskevan asiakkuusvastaavapalvelun tuntemista, vaikka suurin osa vastaajista piti sen kohderyhmää selkeänä. Tämä saattaa joutua kuitenkin siitä, että suurin osa vastaajista oli palveluasiantuntijoita, joista 82

% piti palvelun kohderyhmää selkeänä. Ratkaisuasiantuntijoista 40 % piti kohderyhmää epäselvänä ja jopa 42 % ei osannut sanoa, onko sen kohderyhmä selkeä vai ei.

Tulosten perusteella MAP-palvelun ja asiakkuusvastaavapalvelun kohderyhmien epäselväksi kokemisella ja palveluiden piiriin ohjaamattomuudella on selkeä yhteys. Asiakas saattaisi päätyä tarvitsemansa palvelun piiriin helpommin, mikäli kohderyhmiä selkeytettäisiin Kelan sisällä valtakunnallisesti. Avoimissa vastauksissa tuli esille erityisesti ohjaamisen vaikeus silloin, kun palvelun kohderyhmä vaihtelee vakuutuspiireittäin ja asiakaspalveluyksiköittäin. Työtä tehdään Kelassa paljon puhelimitse, ja asiakas saattaa olla eri alueelta kuin missä työntekijä itse työskentelee.

Suurin osa vastanneista pitää palveluun ohjaamisen teknistä osuutta helppona, mutta tekniseen osaamiseen kaivataan avointen vastausten pohjalta kuitenkin helpotusta. Tulosten valossa erityisesti ratkaisuasiantuntijat kokevat teknisen osuuden haasteelliseksi. Niin sanotun toimeksiantotyön tekeminen palveluohjauksen yhteydessä on koettu aikaa vieväksi ja yksinkertaisempi tekninen osuus voisi helpottaa palvelujen piiriin ohjaamista.

Ajan riittävyys tuli erityisesti avoimissa vastauksissa esille. Ratkaisuasiantuntijoista 34 % koki, ettei aikaa ole riittävästi palveluiden piiriin ohjaamiselle, palveluasiantuntijoista näin ajatteli 24 %. Asiakkaan elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen perehtyminen ei tapahdu hetkessä, ja hektisessä työtilanteessa ohjaus syvennetyn palvelun piiriin saattaa jäädä tekemättä.

Asuinpaikan vaikutus tuli osin esille myös suljetuissa kysymyksissä, ja osassa yksiköistä koettiin, ettei asiakas pääse sujuvasti tarvitsemansa palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta. Olisi tärkeää, että palveluohjaus olisi sujuvaa kaikissa palvelukanavissa ja asiakkailla olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet päästä tarvitsemansa palvelun piiriin. Ratkaisuasiantuntijat ja palveluasiantuntijat pitävät tärkeänä, että asiakas pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta, ja tällä hetkellä ei välttämättä aina ole niin. Palveluasiantuntijoista 64 % ja ratkaisuasiantuntijoista 80 % oli sitä mieltä, että asiakkaan asuinpaikalla ei ole merkitystä asiakkaan palvelutarpeen mukaisen palvelun piiriin pääsemiselle.

Avoimissa vastauksissa nousi kuitenkin esiin yhtenäinen huoli siitä, että tällä hetkellä yksiköiden sisäiset rajaukset kohderyhmien mukaan rajoittavat sujuvan palveluohjauksen toteutumista.

Kyselyvastauksista ilmeni, että Kelassa pyritään kohtaamaan asiakas yksilöllisesti ja luottamusta rakentaen. Suorissa vastauksissa tuli esille myös kokemus siitä, että erityisen tuen tarve havaittaisiin palvelutilanteissa. Toisaalta avoimissa vastauksissa tuli esille, että tuen tarpeen havaitseminen sekä syvennettyjen palveluiden kohderyhmän tunnistaminen voi olla vaikeaa puhelimitse. Tämä voi viitata siihen, että puhelimesta tapahtuvassa palvelussa olisi tärkeää kiinnittää palvelutarpeen kartoittamiseen yhtä lailla, kuin palvelupisteissäkin. Suurin osa ratkaisuasiantuntijoista sekä palveluasiantuntijoista oli sitä mieltä, että asiakkaan tulisi päästä vaikuttamaan omaan palvelupolkuunsa Kelassa.

7.1.2 Syyt syvennettyjen palveluiden piiriin ohjaamiselle

Sekä MAP-, että asiakkuusvastaavapalvelun tuntemattomuus aiheuttaa osaksi sitä, että asiakkaita ei ohjata palvelun piiriin. Kaikista vastaajista 62 % ei ollut ohjannut asiakkaita MAP-palvelun piiriin. Asiakkuusvastaavapalvelun kohdalla 40 % vastasi, ettei ole toteuttanut ohjusta. 57 % vastaajista ei ollut havainnut MAP-palvelun tarvetta, ja 36 % vastasi, ettei ollut havainnut asiakkuusvastaavapalvelun tarvetta. Kun palveluita pidetään tuntemattomina tai kun niiden kohderyhmiä pidetään epäselvinä, ei toimeksiantotyötä uskaltauduta tekemään.

Tuloksia tarkasteltaessa on huomioitava, että kuten odotettua, suurin osa (79 %) palveluasiantuntijoista ei ole ohjannut asiakkaita MAP-palveluun eikä ratkaisuasiantuntijoista asiakkuusvastaavapalveluun. Ratkaisuasiantuntijoiden ja palveluasiantuntijoiden vastaukset riippuivat tehtävänimikkeistä yleisimpien ohjaussyiden kohdalla merkitsevästi. Moniammatilliseen palveluun ja asiakkuusvastaavapalveluun ohjataan asiakkaita kuitenkin osin samoista syistä.

Tuloksista voidaan vetää johtopäätös, että kolme yleisintä syytä MAP-palveluun ohjaamiselle ovat Kelassa asiakkaan monimutkainen elämäntilanne, alle 30-vuotiaan asiakkaan tilanne vailla työ- tai opiskelupaikkaa ja se, että asiakas tarvitsee

apua asioinnissaan. Asiakkuusvastaavapalveluun ohjaamisen kolme yleisintä syytä ovat asiakkaan avuntarve asioinnissaan, asiakkaan monimutkainen elämäntilanne sekä usein asiointi joko palvelupisteellä tai puhelimessa. Ratkaisuasiantuntijat ohjaavat asiakkaita MAP-palveluun ja palveluasiantuntijat asiakkuusvastaavapalveluun, mutta palveluohjauksen syyt ovat molemmilla kuitenkin osin samat.

Avoimissa vastauksissa tulikin vahvasti esille, että MAP-, ja asiakkuusvastaavapalvelut ovat hyvin samankaltaisia. Tämän puolesta puhuu myös kokemus palveluiden kohderyhmän selkeydestä. Asiakkaita ohjataan vakuutuspiireistä MAP-palvelun piiriin ja asiakaspalveluyksiköistä asiakkuusvastaavapalvelun piiriin, koska oman tulostyöyksikön toiminta on tutumpaa. Palveluiden eroja ei kuitenkaan tunneta tai niitä ei koeta olevan, ja samankaltaisissa tilanteissa olevia asiakkaita on lopulta molempien palveluiden piirissä.

Suurin osa vastaajista kuitenkin kokee, että Kelassa asiakas voidaan ohjata sujuvasti tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Tulosten perusteella asiakkaita ohjataan useammin asiakkuusvastaavapalvelun piiriin, mutta tässä havainnossa tulee huomioida vastaajien jakautuminen ja palveluasiantuntijoiden ylliedustus. Vastaajat kuitenkin kokevat, että MAP-palveluun ja asiakkuusvastaavapalveluun ohjataan asiakkaita oikeista syistä, myös MAP-, ja ASVA-työntekijät itse kokevat asian olevan näin. Kelalaiset toivovatkin, että syventäviä palveluita ei rajattaisi liian tiukkaan tietyille asiakasryhmille, vaan syventäviä palveluja olisi tarjolla kaikille niitä tarvitseville asiakkaille.

Sosiaalitoimesta oli pyydetty asiakkaalle omatyöntekijää vain harvoin, MAP-palvelun kohdalla 2 % ja asiakkuusvastaavapalvelun kohdalla 3 % ohjauskerroista. Tästä ei kuitenkaan voi vetää johtopäätöksiä koko Kelan tasolla, mutta antaa viitteitä siitä, että palvelut eivät ole vielä kovin tuttuja sosiaalitoimessa ja yhteistyötä voisi tämän suhteen vielä lisätä.

Ilahduttavaa oli, että tuloksissa näkyi se, että asiakas on ohjattu asiakkuusvastaavapalvelusta MAP-palveluun, sillä se osoittaa, että yhteistyötä palveluiden parissa on tehty. Tavanomaisesta asiakaspalvelusta ei MAP-palveluun ohjata, koska asia on näin ohjeistettu.

Taulukossa 51 on esitetty yhteenveto kolmesta yleisimmästä syystä palveluohjaukselle niin ratkaisuasiantuntijoiden kuin palveluasiantuntijoidenkin näkökulmasta.

TAULUKKO 51. Yhteenveto yleisimmistä syistä ohjaamiselle.

Tehtävänimike	MAP: syy	MAP: syy	MAP: syy
Ratkaisuasiantuntija	<i>Monimutkainen elämäntilanne</i>	<i>Asiakas alle 30-v. vailla työtä tai opiskelupaikkaa</i>	<i>Arvo in asiakkaan terveydentilan perusteella hänen tarvitsevan erityistä tukea</i>
Palveluasiantuntija	<i>Asiakkaan avuntarve asioidinnissa</i>	<i>Asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne</i>	<i>Olen ohjannut asva-palvelusta MAP-palveluun</i>
Tehtävänimike	ASVA: syy	ASVA: syy	ASVA: syy
Ratkaisuasiantuntija	<i>Asiakkaan avuntarve asioidinnissa</i>	<i>Asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne</i>	<i>Asiakkaan kanssa kommunikointi vei kauan aikaa</i>
Palveluasiantuntija	<i>Asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan</i>	<i>Asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne</i>	<i>Asiakas asioi useasti palvelupisteellä/puhelinpalvelussa</i>

7.1.3 Palvelukanavat syvennettyihin palveluihin ohjaamiselle

Palveluohjauksen yleisimpiä palvelukanavia tarkasteltaessa on huomioitava, että palveluasiantuntijoista 75 % ei ollut havainnut MAP-palvelun tarvetta, ja ratkaisuasiantuntijoista 74 % ei ollut havainnut asiakkuusvastaavapalvelun tarvetta. Opinnäytetyön tulosten valossa asiakkaalle valikoituva syvennetty palvelu määräytyy useimmiten sen perusteella, huomaako asiakkaan tuen tarpeen palveluasiantuntija vai ratkaisuasiantuntija. Palveluasiantuntija ohjaa asiakkaan asiakkuusvastaavapalvelun piiriin, josta joissakin tilanteissa asiakas ohjataan MAP-palvelun piiriin. Ratkaisuasiantuntijalle on mielekkäämpää ohjata asiakas MAP-palvelun piiriin, koska tuntee palvelun paremmin.

MAP-palvelusta asiakas voidaan ohjata asiakkuusvastaavapalvelun piiriin. Kuitenkin palveluiden kohderyhmät saattavat olla epäselviä jopa MAP-, ja asiakkuusvastaaville itselleen. Tämä on tärkeä havainto, sillä asiakaspalvelusta ei Kelan asiakasohjauksen periaatteiden (Kela n.d.g.) mukaan ohjata MAP-palveluun,

mutta etuuskäsittelystä voidaan ohjata asiakas MAP- tai asva-palveluun. Vaikka asiakkuusvastaavapalvelusta voidaan konsultoida MAP-palvelun mahdollisuutta ja MAP-palvelusta asiakkuusvastaavapalvelun mahdollisuutta, olisi tärkeää, että kaikilla ratkaisuasiantuntijoilla ja palveluasiantuntijoilla olisi tietotaitoa Kelan syventävistä palveluista riittävästi, jotta jokainen erityistä tukea tarvitseva asiakas pääsisi tarvitsemansa palvelun palvelukanavasta riippumatta.

Kolme yleisintä palvelukanavaa, jonka kautta moniammatillisen palvelun tarve oli havaittu, olivat asiakkaan etuushakemus tai kirje, puhelimesta pyydetty lisäselvitys sekä yhtä lailla niin puhelinpalvelu kuin toimistoajanvarauspalvelukin. Asiakkuusvastaavapalvelun tarve havaitaan yleisimmin toimistoajanvarauspalvelun, puhelinpalvelun ja vuoronumeropalvelun kautta. Palveluasiantuntijat ja ratkaisuasiantuntijat havaitsevatkin asiakkaan palvelutarpeen eri palvelukanavissa, ratkaisuasiantuntijat yleisimmin asiakkaan etuushakemuksen tai kirjeen perusteella.

Sidosryhmäyhteistyö on reitti MAP-palveluun 3 %:n osalta ja asiakkuusvastaavapalveluun 6 %:n palvelutarpeen havaitsemiskerroista. Prosenttimäärät ovat pieniä eikä niistä voi vetää suoria johtopäätöksiä valtakunnalliseen tilanteeseen, mutta ne antavat viitteitä kuitenkin siitä, että sidosryhmäyhteistyötä tehdään ja Kelan syvennetyt palvelut nostetaan esiin yhteistyötä tehtäessä.

Ratkaisuasiantuntijat havaitsevat niin moniammatillisen palvelun kuin asiakkuusvastaavapalvelunkin tarpeen yleisimmin asiakkaan etuushakemuksen tai kirjeen perusteella, ja palveluasiantuntijat taas toimistoajanvarauspalvelun, puhelinpalvelun tai vuoronumeropalvelun kautta.

Syvennetyn palvelun tarve havaitaan pitkälti siis palvelupisteissä, etuushakemuksia tarkasteltaessa tai puhelimesta. Kaikkia palvelukanavia vertailtaessa erityisesti etäpalvelun osuus jää vähäiseksi palvelutarpeen havaitsemisessa. Olisi tärkeää, että erityistä tukea tai syvennetyä palvelua tarvitsevan asiakkaan palvelutarpeisiin voitaisiin vastata kaikissa palvelukanavissa, sillä toimistopalvelua ei ole enää kaikilla alueilla.

Taulukossa 52 näkyy vertailu yleisimpien palvelukanavien osuus syvennetyn palvelutarpeen havaitsemisessa.

TAULUKKO 52. Yleisimmät palvelukanavat palvelutarpeen havaitsemiseen.

Tehtävänimike	MAP: kanava	MAP: kanava	MAP: kanava
Ratkaisuasian- tuntija	<i>Asiakkaan etuushakemus/kirje</i>	<i>Puhelimessa pyydetty li- säselvitys</i>	<i>Viestipalvelu</i>
Palveluasian- tuntija	<i>Toimistoajan- rauspalvelu</i>	<i>OC-puhelinpalvelu</i>	<i>Vuoronumeropalvelu</i>
Tehtävänimike	ASVA:kanava	ASVA: kanava	ASVA: kanava
Ratkaisuasian- tuntija	<i>Asiakkaan etuushakemus/kirje</i>	<i>Puhelimessa pyydetty li- säselvitys</i>	<i>Sidosryhmäyhteistyö/vies- tipalvelu</i>
Palveluasian- tuntija	<i>Toimistoajan- rauspalvelu</i>	<i>OC-puhelinpalvelu</i>	<i>Vuoronumeropalvelu</i>

7.2 Kehittämisehdotuksia

Ratkaisuasiantuntijoille on tutumpaa ohjata asiakas moniammatillisen palvelun piiriin, aivan kuten palveluasiantuntijoille asiakkaan ohjaaminen asiakkuusvas-
taavapalveluun näyttäytyy opinnäytetyön tulosten mukaan luontevampana. Tällä
hetkellä palveluasiantuntijat eivät pääsääntöisesti ohjaa asiakkaita MAP-palvelun
piiriin, mutta tulosten valossa voi pohtia, onko tarkoituksenmukaista rajata palve-
luita tai niihin ohjaamista tehtävänimikkeen tai palvelukanavan perusteella.

Kelalaiset ohjaavat asiakkaita molempien syvennettyjen palveluiden piiriin asiak-
kaan monimutkaisen elämäntilanteen takia, sekä asioinnissa ilmenevän tuentar-
peen vuoksi. Tulosten perusteella olisi tarpeen selvittää, onko kahdelle melko sa-
mankaltaiseksi koetulle palvelulle todellista tarvetta, vai tulisiko palveluita kehit-
tää yhdeksi, mahdollisimman monia erityisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita
tavoittavaksi palveluksi.

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee tarve palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasian-
tuntijoiden lisäkoulutukselle Kelan syventävistä palveluista ja palveluiden kohde-
ryhmistä. Kelalaisten tavoitteena on ohjata asiakkaat heille kuuluvien palveluiden
piiriin, mutta se on hankalaa, sillä Kelan sisäistenkin palveluiden ohjeistukset ovat

erilaisia eri alueen mukaan. Lisäksi asiakkuusvastaavapalvelun ja moniammatillisen palvelun sisältö ja kohderyhmä näyttäytyy epäselvänä ja toisaalta keskenään samankaltaisena. Palveluiden kohderyhmiä olisi tarpeen selkeyttää ja yhdenmukaistaa valtakunnallisella tasolla, jotta asiakas pääsisi palvelun piiriin asuinpaikastaan ja palvelukanavastaan riippumatta. Palveluun ohjaamisen kriteereiden kirkastaminen saattaisi helpottaa myös ajankäytöllisiä haasteita, kun epävarmuus palvelun oikeellisuudesta väistyisi ja asiakkaan voisi ohjata palveluun turvallisesti mielin.

Syvennetyn palvelutarpeen havaitsemisessa ja palvelukanavia vertailtaessa korostuivat ratkaisuasiantuntijoiden osalta asiakkaan etuushakemusten ja toimitettujen lisäselvitysten tarkastelu, ja palveluasiantuntijoiden osalta palvelupisteissä ja puhelimesta tapahtuva palvelu. Tämä on luonnollista, sillä asiointimassat näiden palvelukanavien kautta ovat korostetussa osassa. Olisi kuitenkin tärkeää panostaa palvelutarpeen tunnistamiseen myös muissa palvelukanavissa, sillä esimerkiksi toimistopalvelua ei enää kaikilla paikkakunnilla ole. Keväällä 2020 alkaneen koronaepidemian aiheuttamat poikkeustilanteet ovat vähentäneet kasvokaista kohtaamista entisestään, kun verkkoasiointia ja puhelinasiointia pyritään suosimaan. (Kela n.d.h.)

Puhelinpalvelussa säännönmukaisesti toteutuva palvelutarpeen kartoittaminen voisi tukea palvelutarpeen tunnistamista. Kela tekee tärkeää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa etäpalvelumahdollisuuksia lisätessään, ja etäpalvelun osuus palvelukanavia oli huomattavan pieni. Etäpalvelussa, pikapalveluissa ja infopalveluissa sekä sidosryhmäyhteistyössä tulisi panostaa erityisen tuen tarpeen tunnistamiseen ja Kelan syventävien palveluiden piiriin ohjaamiseen.

Kelan verkkoasioinnin kautta toteutuva viestipalvelu nousi esille erityisesti MAP-palvelutarpeen havaitsemisessa. Onkin tärkeää, että mahdollisesti lisääntyvä verkkoasiointi ei vähentäisi erityisen tuen tarpeen havaitsemista. Sähköisesti asioivien asiakkaiden kohdalla erityisen tuen tarpeen havaitseminen jää usein ratkaisuasiantuntijoiden vastuulle, ja siksi verkkoasioinnin kautta tapahtuvaan palvelutarpeen tunnistamiseen olisikin hyvä jatkossa panostaa. Etuushakemusten määrät ovat massiivisia, ja tästä syystä tuen tarpeen ilmoittaminen voisi olla myös asiakkaalle mahdollista tai muulla tavalla automatisoitua.

Opinnäytetyön tulosten perusteella esitetyt kehitysehdotukset on koottu tauluk-
koon 53.

TAULUKKO 53. Kehitysehdotukset.

Kehitysehdotus	Perustelu ja/tai toimenpide
<p>MAP-palvelun ja asiakkuusvastaa- vapalvelun yhdistäminen yhdeksi syvennetyn tuen tarpeen palveluksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Samankaltaisina näyttäytyvät palvelut samankaltaisissa tilanteissa oleville asiakkaille • Sekä ratkaisuasiantuntijan että palveluasiantuntijan asiantuntemuksen hyödyntäminen ja siihen luottaminen, roolien kirkastaminen, yhteistyön lisääminen
<p>Syvennettyjen palveluiden kohde- ryhmien selkeyttäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valtakunnallisesti yhtenäiset kohde-ryhmät • Ohjeistus palvelutarpeen havaitsemiseen • Sekä palveluasiantuntijoiden että ratkaisuasiantuntijoiden osaamisen varmistaminen
<p>Panostaminen erityisen tuen tar- peen havaitsemiseen kaikissa pal- velukanavissa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelutarpeen kartoittaminen kaikissa palvelukanavissa • Verkkoasioinnissa asiakkaalla itsellään mahdollisuus ilmaista tuen tarve <i>tai</i> automatisoitu ilmoitus esimerkiksi usein asioimisen yhteydessä

8 POHDINTA

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetin eli mittausten pysyvyyden voidaan todeta toistamalla tutkimuksen vaiheet, mikäli tutkimuksen kaikki vaiheen on dokumentoitu riittävällä tarkkuudella. Opinnäytetyössä ei ole välttämättä aiheellista tehdä uusintamittauksia, vaan reliabiliteetti voidaan todeta työn eri vaiheiden dokumentaatiolla ja eri vaiheiden riittävällä perustelulla. Validiteetin, eli tutkimuksen pätevyyden pohdinta voidaan rajata sisäisen ja ulkoisen validiteetin pohdintaan. Sisäisen validiteetin arvioiminen on vaikeaa, mutta sitä pienentäviä tekijöitä voidaan pyrkiä poistamaan tarkalla tutkimusprosessin dokumentaatiolla ja teoriapohjaisella käsitteiden määrittelemisellä. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten yleistettävyyttä. (Kananen 2008, 83–84.)

Tutkimuksen reliabiliteettia lisää edustava ja riittävän kokoinen otos, korkea vastausprosentti ja kysymysten oikeellisuus suhteessa tutkimusongelmaan. Katoanalyysillä voidaan korjata katoa, jolloin verrattaisiin vastanneiden henkilöiden antamia taustatietoja perusjoukon vastaaviin tietoihin. (Heikkilä 2008, 30.) Opinnäytetyötä tehtäessä tietoja ei kuitenkaan ollut käytettävissä kuin vakuutuspiirien ja asiakaspalveluyksiköiden osalta.

Opinnäytetyön populaationa eli perusjoukkona oli koko Kelan ratkaisuasiantuntijat ja palveluasiantuntijat. Koska kyselyn lähettäminen yli 5000 henkilölle ei ollut tarkoituksenmukaista, tein ositetun satunnaisotannon ja otokseksi tuli 800 kela-laisen joukko, joka koostui 400 palveluasiantuntijasta ja 400 ratkaisuasiantuntijasta. Tuloksia analysoitaessa ja tarkasteltaessa tulee huomioida, että palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden määrät eivät ole keskenään vertailukelpoisia, sillä todellisuudessa ratkaisuasiantuntijoiden määrä on noin nelinkertainen palveluasiantuntijoiden määrään nähden.

800 henkilöä on sinänsä riittävä otos koko henkilöstöstä. Lisäksi ositettu otanta takasi riittävät ositteet sekä palveluasiantuntijoista että ratkaisuasiantuntijoista. Suhteellinen kiintiöinti takasi sen, että otos on mahdollisimman kattava ja kaikkia

palveluasiantuntijoita ja ratkaisuasiantuntijoita kuvaava. Vastausprosentti ja vastausten jakautuminen vaikuttaa kuitenkin siihen, kuinka luotettavana ja yleistettävänä tuloksia voidaan pitää. Ositettua otantaa voidaan pitää todennäköisyyteen perustuvana otantana, joka on hyvä vaihtoehto silloin, kun aineisto on epäyhtenäinen. Kelan palveluasiantuntijoita ja ratkaisuasiantuntijoita on ympäri Suomea, mutta henkilöstön määrä vaihtelee paljon vakuutuspiirien ja asiakaspalveluyksiköiden kesken. Ositetulla otannalla oli mahdollista jakaa Kelan ratkaisu-, ja asiakaspalveluhenkilöstö ikään kuin pienoiskokoon, huomioiden ositetulle otannalle tärkeät sisäisten ryhmien suhteelliset koot. Tämä lisäsi opinnäytetyön validiteettia. (Valli 2001, 16.)

Kyselyn vastausprosentti oli 20 %. Sähköisellä kyselylomakkeella vastausprosentti jää perinteisesti matalaksi. Suomessa tilastotieteen näkökulmasta 20 % - 30 % vastausprosenttia on pidetty riittämättömänä (Kananen 2008, 77). Tutkimusaineiston suuren kadon voi pyrkiä välttämään ennakolta jo suunnitteluvaiheessa, muun muassa tarkentamalla tutkimusasetelmaa, pohtimalla kohderyhmään sopivan aineistonkeruutapaa sekä suunnittelemalla huolellisesti kyselylomake ja sen kysymykset. (Vilkkä 2007, 107.)

Pyrin harkitsemaan kyselylomakkeen kysymysten muodon ja asettelun tarkkaan virhetulkintojen välttämiseksi. Kyselylomake myös testattiin useampaan kertaan ja muutoksia kysymyksiin tehtiin vielä testauksen jälkeen, mikäli kysymys vaikutti vaikeaselkoiselta tai liian johdattelevalta. Tästä huolimatta, jälkikäteen tarkasteltuna, erityisesti kysymysten 16–26 muotoilua olisi voinut kehittää vähemmän johdattelevaksi. Tulokset palveluohjauksellisesta työotteesta voisivat olla erilaiset, mikäli kysymyksenasettelu olisi eronnut toteutuneesta. Kyselylomaketta ja siihen saatuja vastauksia tarkasteltaessa on myös olemassa pieni riski, ettei vastaaja ole ymmärtänyt kysymystä, sillä en ole avannut termejä lomakkeella erikseen.

Kadon laatua pohtiessa voi myös miettiä, olisiko opinnäytetyöstä tullut kattavampi, mikäli olisin keskittynyt vain joko asiakkuusvastaavapalveluun tai MAP-palveluun. Toisaalta tulokset osoittivat palveluiden sekä niihin ohjaamisen yhtäläisyyksiä ja haasteita juuri siksi, että opinnäytetyö koski molempia palveluita.

Tutkimusetiikassa on kyse opinnäytetyön päämääriin liittyvästä moraalista ja siitä, miten tavoitteisiin pyritään pääsemään. Lisäksi voidaan pohtia, miten tätä moraalialia voidaan työn edetessä ylläpitää (Mäkinen 2006, 10.) Tutkimuslupia haikiessani esitin Kela-työnantajan edustajille opinnäytetyösuunnitelman sekä alustavan kyselylomakkeen. Sähköistä kyselylomaketta laatiessani esitin tutkimusluvut myös Kelan tiedonkeruuyksikölle, sillä sähköinen kysely toteutettiin yhteistyössä Kelan kanssa. Kysymysten sisältöön ei tässä välissä tapahtunut enää merkittäviä muutoksia, ainoastaan niiden muotoilun osalta. Kyselyn saatekirjeessä (liite 1) esitin vastaajille mitä olen opinnäytetyöllä selvittämässä. Saadut vastaukset rajasin tutkimuskysymysteni eli syvennettyjen palveluiden piiriin ohjaamiseen vaikuttavien seikkojen ympärille, enkä lähtenyt selvittämään muita vastauksissa ilmenneitä asioita. Vastaukset kerättiin ja käsiteltiin luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tullut missään tutkimuksen vaiheessa esille.

Vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa koronavirustaudin aiheuttama poikkeustilanne keväällä 2020. Sen takia Kelassa pyrittiin keskittymään perustehtävän hoitamiseen. Sain Kela-työnantajan edustajilta tutkimuslupia haettaessa vaatimuksen, että kyselyyn vastaaminen tulee tapahtua työajan ulkopuolella ja tämä tuli esittää myös kyselykutsussa selkeästi. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja kannustin henkilöstöä vastaamiseen tarjoamalla mahdollisuuden osallistua yllätyspalkinnon arvontaan. Poikkeuksellisesta keväästä ja omalla ajalla tapahtuneesta vastaamisesta olen tyytyväinen vastausprosenttiin, jonka vuoksi tuloksia ei voi pitää kaiken kattavina, mutta suuntaa antavina tuloksina opinnäytetyön aihepiiriin ilmiöistä.

8.2 Opinnäytetyöprosessi

Kuten Hannu Mattinen toteaa (2006, 48), kvantitatiivisen tutkimuksen ongelma voi olla se, että tutkitaan paljon mutta pinnallisesti. Tulokset voivat olla luotettavia, mutta eivät välttämättä ole sisällöllisesti merkittäviä. Opinnäytetyöprosessi oli itselleni hyvin opettavainen tutkimuksen tekemisen näkökulmasta. Kelan nopeatahtinen palveluiden kehittäminen aiheutti itselleni välillä haasteita pitäytyä tutkimussuunnitelmassa, sillä syvennetyt palvelut kiinnostavat itseäni laajemminkin. Kelan syventävät palvelut ja niihin läheisesti nivoutuva asiakaslähtöisyys ovat

omassa työssäni tärkeitä ja itseäni kiinnostavia asioita, joten aiheen teema oli jo lähtökohtaisesti helppo valinta.

Aiheen valinnan vahvistuttua kvantitatiivinen tutkimusote näyttäytyi tarkoituksenmukaiselta, sillä halusin tuloksiin vahvaa dataa valtakunnallisella tasolla. Määrällinen tutkimusote oli kuitenkin itselleni haaste, joten minulla kului paljon aikaa tutkimusotteen ja SPSS-tilastointiohjelman opettelussa. Toisaalta määrällisen tutkimusotteen valinta oli hyvin opettavainen ja mielenkiintoinen. Tuloksia analysoitaessa minut yllätti se, kuinka paljon tietoa on yksinkertaisellakin kyselylomakkeella mahdollista saada.

Opinnäytetyöprosessin edetessä ja varsinkin tutkimustuloksia analysoitaessa vahvistui kuitenkin hyvin rajattujen tutkimuskysymysten merkitys. Hyvä aiheen ja tutkimuskysymysten rajaaminen auttaa kyselylomakkeen tekemisessä ja asianmukaisten kysymysten valinnassa, tulosten analysoinnista ja johtopäätöksistä puhumattakaan. Jälkikäteen ajatellen olisin voinut käyttää enemmän aikaa myös aiheen valintaan. Koska aiheena oli palveluohjaus sekä MAP-, ja ASVA-palveluihin, olisi tutkimusaineistoa ollut paljon enemmänkin hyödynnettäväksi. Opinnäytetyön aiheen olisi voinut rajata vain toiseen palveluun ja kyselyn olisi voinut osoittaa vain joko palveluasiantuntijoille tai ratkaisuasiantuntijoille. Erityisesti ratkaisuasiantuntijoiden osuus vastaajissa jäi pieneksi, joka osaltaan laskee opinnäytetyön tulosten luotettavuutta. Tuloksista nousi kuitenkin selkeitä kehitysehdotuksia juuri siksi, että kysely oli kohdistettu sekä ratkaisuasiantuntijoille että palveluasiantuntijoille.

Prosessi oli kokonaisuudessaan opettavainen ja välillä jopa vaikea. Toisaalta olen tyytyväinen, että valitsin tutkimusmenetelmäksi itselleni tuntemattomamman määrällisen tutkimuksen, sillä sen ansiosta koen oppineeni paljon.

8.3 Lopuksi

Toivon, että opinnäytetyöstäni on hyötyä Kelan syvennettyjä palveluita ja niiden saavutettavuutta kehitettäessä. Pidän tärkeänä, että erityisen tuen tarpeessa

oleva asiakas pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin asuinpaikastaan tai valitsemastaan palvelukanavasta riippumatta. On tärkeää, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut tai etuudet, vaikka ei asioisikaan verkossa ja toisaalta verkkoasiointistaan huolimatta. Asioinnin siirtyminen verkkoon voi ”kadottaa” avuntarpeessa olevia asiakkaita, mikäli he eivät ole Kelaan tai esimerkiksi sosiaalitoimeen yhteydessä muilla keinoin. Tästä ikään kuin hiljaisesta asioinnista on tärkeää löytää ne signaalit, jotka viittaavat asiakkaan syvemmän tuen tarpeeseen. Vastuu tästä usein jää työntekijälle, joka käy asiakkaan lähettämät asiakirjat läpi ja kiireen keskellä kokonaistilanne voi olla haastavaa tunnistaa.

Kela tavoittaa valtavasti eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja olisi tärkeää, että asiakkaalle palvelut näyttäytyisivät selkeinä ja toisiaan tukevinä. Matalan kynnyksen toimijoita, kuten Ohjaamoja, ja niiden kanssa tehtävää yhteistyötä tarvitaan, jotta asiakas tavoittaisi tarvitsemansa palvelut mahdollisimman sujuvasti. Myös esimerkiksi sosiaalitoimen ja TE-palveluiden asiakkaat ovat usein yhteisiä asiakkaita Kelan kanssa. Onkin hyvä, että Kela on aktiivinen kumppani eri toimijoiden kanssa ja tarjoaa esimerkiksi etäpalvelua yhteistyökumppaneiden tiloissa.

Jatkotutkimusaiheena ehdottaisin sen selvittämistä, miten palvelutarpeen tunnistamista voitaisiin helpottaa ja yhtenäistää kaikissa palvelukanavissa, myös verkkoasiointissa. Olisi myös mielenkiintoista, että tutkittaisiin asiakkaiden sekä sidosryhmäkumppaneiden kokemuksia ja odotuksia syvennettyjen palveluiden piiriin ohjaamisesta. Ovatko asiakkaat kokeneet ohjaamisen oikea-aikaiseksi ja tarpeenmukaiseksi? Aitoon asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakas otetaan mukaan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen, ja tätä toivoisin myös syvennettyjen palveluiden osalta.

Opinnäytetyössäni palveluohjauksella tarkoitettiin asiakasohjausta syvennettyjen palvelujen piiriin. Tulevaisuudessa näkisin mielelläni selvitetävän, miten palveluohjauksellinen työote näyttäytyy Kelan syvennettyjen palveluiden toteuttamisessa. Asiakkuusvastaavapalvelu ja moniammatillinen palvelu ovat mielestäni tärkeitä ja asiakasta lähellä olevia palvelumuotoja, ja toivon, että tulevaisuudessa palveluiden merkitys ja vaikuttavuus kirkastuvat entisestään.

LÄHTEET

Ahopelto, Anniina. Kriisistä voimaantumiseen: Tarkastelussa kriisin kokeneiden ja kriisiapua saaneiden ihmisten voimaantumisen lähteet. N.p., 2020. Print.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä: loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Helsinki: Stakes.

Bruce L. Black & Stephen M. Rose. 2002. Advocacy and Empowerment: Mental Health Care in the Community. [Online]. Taylor and Francis. Viitattu 8.10.2020. Vaatii kirjautumisen. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/reader.action?docID=180043>

Dominelli, L. 2000. Empowerment: Help or Hindrance in Professional Relationships. Teoksessa Social work models, methods and theories : a framework for practice ;edited by Paul Stepney and Deirdre Ford, 125–138. Lyme Regis: Russell House.

Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Viitattu 7.10.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/93109/gradu00837.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Eronen, Anne et al. 2019. Sosiaalibarometri 2019. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

Ford, D. 2000. The Commitment to Anti-racist Practice. Teoksessa Social work models, methods and theories: a framework for practice; edited by Paul Stepney and Deirdre Ford, 15–19. Lyme Regis: Russell House.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja. 20/2007. Viitattu 7.2.2020. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Porvoo: Edita

Hietapakka, L; Karjalainen, P; Liukko, E; Sinervo, T. 2019. Tutkimuksesta tiiviisti 52/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Viitattu 6.1.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA_tuti-pohjassa_FINAL%20s.pdf?sequence=4

Hyväri, S. 2017. Asiakslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa, toimittaja Helminen, Jari, 32–45. Helsinki: Edita.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 7.2.2020.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf

Jokela, M; Kivipelto, M; Ylikännö, M. 2019. Toimeentulotuelta sosiaalityön asiakkaaksi. Sosiaalityöhön ohjaaminen Kelan ja kunnan rajapinnassa. Työpäperi 26/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138548/URN_ISBN_978-952-343-392-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juhila, Kirsi. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa, toimittajat Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi. 14–47. Tampere: Vastapaino.

Kela n.d.a. MAP-, ja asiakkuusvastaavapalvelun kokeilut. Vaatii käyttöoikeuden. Viitattu 12.5.2020. Sisäinen verkkojulkaisu.

Kela n.d.b. Asiakasarvo ja kestävyys. Vaatii käyttöoikeuden. Viitattu 30.10.2020. Sisäinen verkkojulkaisu.

Kela n.d.c. Kela hallinto. Viitattu 6.10.2020. <https://www.kela.fi/tulosyksikot>

Kela n.d.d. Kela strategia. Viitattu 6.10.2020. <https://www.kela.fi/strategia>

Kela n.d.e. Kelan asiakaspalvelu. Viitattu 6.3.2020. <https://www.kela.fi/nain-kelapalvelee>

Kela n.d.f. Kelan syvennetyt palvelut. Vaatii käyttöoikeuden. Viitattu 30.10.2020. Sisäinen verkkojulkaisu.

Kela n.d.g. Kelan asiakasohjauksen periaatteet. Vaatii käyttöoikeuden. Viitattu 30.10.2020. Sisäinen verkkojulkaisu.

Kela n.d.h. Koronaepidemian vaikutus asiointiin. Viitattu 10.11.2020. <https://www.kela.fi/korona>

Kela 2020. Kelan toimintakertomus 2019. PDF-verkkoyulkaisu. Viitattu 7.10.2020. https://www.kela.fi/documents/10180/23661953/Kelan_toimintakertomus_2019.pdf/3ef78dfa-0e9a-4400-9048-3978efa73589

Ketola, Mirjami. 2020. Voimaantumista tuottavat tekijät sosiaalisessa kuntoutuksessa. Viitattu 8.10.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/120216/KetolaMirjami.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kinnunen, Seija. 2018. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Kostilainen, H. ja Nieminen, A. (toim.) 177–199. DIAK Työelämä 13. Viitattu 7.10.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kivipelto, M; Tanhua, H; Jokela, M. 2019. Selvitys toimeentulotukiuudistuksen vaikutuksista. Raportti 11/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.1.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138193/URN_ISBN_978-952-343-348-9.pdf?sequence=1

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Oulu: TUKEVA-hanke. <http://www.oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/Moniammatillinen-julkaisu.pdf>

Kopra, J ja Öhberg, M. 2019. Sosiaalihuollon tarpeen tunnistaminen Kelan pääkaupunkiseudun uudessa asiakaspalvelumallissa. YAMK-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.1.2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266237/Kopra%20ja%20%C3%96hberg%20opinn%C3%A4ytety%C3%B6%202.12.2019.pdf?sequence=2>

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki Kansaneläkelaitoksesta. Viitattu 7.10.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>

Leppäkoski, K. 2018. Polkuja erityistä tukea tarvitsevien toimeentulotukiasiakkaiden palveluun: Tarkastelussa Kelan ja kunnan yhteistyö. YAMK-opinnäytetyö, Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.1.2020. <https://www.theseus.fi/handle/10024/146095>

Mattila, H. 2017. Miten Kelassa asioidaan? Viitattu 6.1.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/228975>

Mattila, H. 2019. Perustoimeentulotukea hakevien asiointi Kelassa. Viitattu 6.1.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/303407>

McParland, J. et al. 2000. Autonomy and clinical practice 1:identifying areas of concern. British Journal of Nursing. [Online] 9 (8), 507–513. Viitattu 7.10.2020. Vaatii kirjautumisen. <http://web.a.ebscohost.com.libproxy.tuni.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=028647eb-52c9-41e5-abba-52fe52e65814%40sessionmgr4006>

Mäenpää, T. 2019. ”Neuvontaa, ohjausta ja koordinoitua asiakkaan omista lähtökohdista.”Palveluohjaus osana työttömyysturvan ratkaisuasiantuntijantyötä. YAMK-Opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 6.1.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/159618/Maenpaa_Taru-1.pdf?sequence=1

Mäkelä, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, K; Kekoni, T; Pehkonen, A. toim. (2019) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus. e-kirjaan viitattu 8.2.2020. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523455665/preview>

Mönkkönen, M. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, M. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Nardi, P. M. 2018. Doing Survey Research: A Guide to Quantitative Methods. 4th edition. [Online]. Milton: Routledge. Viitattu 10.10.2020. <http://web.b.ebsco->

host.com.libproxy.tuni.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmx-YmtfXzE2OTIzNzdfX0FO0?sid=46d985bd-e17c-43de-82b3-a98bcaabcc5c@sessionmgr101&vid=0&format=EB&rid=1

Payne, M. 2014. Modern social work theory . 4th ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan

Pietiläinen, E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Rahikka, Anne. 2008. Verkko-ohjaus ja -neuvonta. Teoksesta Oivaltava kohtaaminen : menetelmiä ihmissuhdetyöhön. Toim. Reijonen, M. & Strandén-Mahlamäki, T. Helsinki: WSOYpro.

Raittila, S; Korpela, T; Ylikännö, M; Laatu, M; Heinonen, H-M; Jauhiainen, S; Helne, T. 2018. Nuoret ja perustoimeentulotuen saanti. Rekisteriselvitys. Viitattu 6.1.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/236234>

Raunio. K. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Saikka, P 2018, 'Hallinnan rajoilla: Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistävien työllistymisen edistämiseksi', University of Helsinki, Helsinki. Viitattu 24.1.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/233917>

Sandberg, E; Jokinen, S; Kärkkäinen, J; Lämsä, R; Löfstedt, J; Nordlund-Spiby, R; Pajunen, M; Raivio; Rouvinen, J; Valkeinen, H. 2018. Toimintakyvyn arviointi 16–29-vuotiailla NEET-nuorilla. Suositus avuksi Kelan ammatilliseen kuntoutukseen ohjattaessa. Viitattu 6.1.2020. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/250244>

Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 6.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447396480>

Storbacka Kaj, Blomqvist Ralf, Dahl Johan, Haeger Tomas. 2. painos. 2003. Asiakkuuden arvon lähteillä. Helsinki: WSOY.

Suomen palveluohjausyhdistys. n.d.a. Mitä palveluohjaus on? Verkkojulkaisu. Viitattu 11.10.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Suomen palveluohjausyhdistys n.d.b. Palveluohjauksen työtavat. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.10.2020. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjauksen-tyotavat/>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. 1. painos. Helsinki: Profami oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Viitattu 13.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoito/opiskeluterveydenhuolto/erityinen-tuki>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Viitattu 7.10.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tilastokeskus nd. Estimointi. Viitattu 10.10.2020. https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tilaj&lesson_id=2&subject_id=6&page_type=sisalto

Tuomivaara, Timo 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Verkko-pdf. Viitattu 10.10.2020. <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilén, M. et al. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Yliruka, L; Vartio, R; Pasanen, K; Petrelius, P. 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Työpaperi. 16/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.1.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN_ISBN_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1

LIITTEET

Liite 1. Sähköinen kyselylomake

Hei palveluasiantuntija tai ratkaisuasiantuntija, osallistu ja voita!

Opiskelen sosionomi (ylempi AMK) -koulutusohjelmaa Tampereen ammattikorkeakoulussa. Saat tämän viestin, sillä teen opinnäytetyötä asiakkaiden ohjaamisesta Kelan moniammatillisen palvelun sekä asiakkuusvastaavapalvelun piiriin. Oheisesta linkistä löytyvällä kyselyllä tarkoitukseni on selvittää, miten moniammatillisen palvelun (kyselyssä myös MAP) sekä asiakkuusvastaavapalvelun (kyselyssä myös asva) tarpeessa olevat asiakkaat tunnistetaan asiakasvirrasta, sekä miten palveluohjauksellinen työote näyttäytyy asiakaskontakteissa. Kysely on kohdistettu Kelan ratkaisuasiantuntijoille ja palveluasiantuntijoille. Jos et toimi näissä tehtävissä, Sinun ei tarvitse vastata kyselyyn.

Vastaukset kerätään ja käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tule tutkimuksessa esille. Kaikki vastaukset auttavat Kelan MAP-, ja asva-palveluiden kehittämisessä. **Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan kesäinen yllätyspaketti!**

Toivon Sinun vastaavan kyselyyn 7.6.2020 mennessä. Jokainen vastaus on arvokas ja kiitän jo etukäteen vaivannäöstäsi kiireen keskellä!

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. **Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja tapahtuu työajan ulkopuolella.**

Ystävällisesti,

Satu Kuirinlahti

satu.kuirinlahti@kela.fi

puh.nro.

Asiakkaiden ohjaaminen Kelan MAP-, ja asiakkuusvastaavapalveluihin

Taustatiedot

1. Valitse tehtävänimikkeesi. Alasvetovalikko: palveluasiantuntija, ratkaisuasiantuntija, muu (kysely ei jatku)
2. Valitse yksikkö, jossa työskentelet. Alasvetovalikko: Eteläinen asiakaspalveluyksikkö, Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö, Itäinen asiakaspalveluyksikkö, Keskinen asiakaspalveluyksikkö, Läntinen asiakaspalveluyksikkö, Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö, Yhteyskeskus, Eteläinen vakuutuspiiri, Läntinen vakuutuspiiri, Keskinen vakuutuspiiri, Itäinen vakuutuspiiri, Pohjoinen vakuutuspiiri -> Valitse vielä, missä ratkaisukeskuksessa työskentelet

3. Kuinka kauan olet työskennellyt Kelassa? Alasvetovalikko: alle vuoden, 1-5 vuotta, 6-10 vuotta, yli 10 vuotta

4. Onko työsuhteesi... Alasvetovalikko: vakinainen, määräaikainen

5. Minkä alan koulutus sinulla on? (Jos sinulla on useita koulutuksia, valitse viimeisin ala, josta olet valmistunut.)

Alasvetovalikko: Humanistiset alat (esim. viestintä, kielet), Kasvatusala, Kauppa, hallinto (esim. liiketalous), Maa- ja metsätalous, Palvelualat (esim. kirjasto- ja tietopalvelut, matkailu, turvallisuus), Sosiaali- ja terveysala, Taiteet ja kulttuuri, Tekniikka, teollisuus ja rakentaminen, Terveys ja hyvinvointi, Tietojenkäsittely, tieto- ja viestintätekniikka (ICT), Yhteiskunnalliset alat (esim. kansantalous), Muu

Tiedot Kelan syventävistä palveluista

Vastaa, mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? 1 = täysin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa 5 = täysin samaa mieltä

6. Kelan moniammatillinen palvelu (MAP) on minulle työssäni tuttu
7. Kelan asiakkuusvastaavapalvelu (asva) on minulle työssäni tuttu
8. Kelan moniammatillisen palvelun (MAP) kohderyhmä on mielestäni selkeä
9. Kelan asiakkuusvastaavapalvelun (asva) kohderyhmä on mielestäni selkeä

Valitse

10. Työskenteletkö tai oletko työskennellyt Kelassa MAP-työntekijänä?
11. Työskenteletkö tai oletko työskennellyt Kelassa asiakkuusvastaavana?

Kysymykset Kelan syventävien palveluiden piiriin ohjaamisesta

12. Millaisessa tilanteessa olet ohjannut asiakkaan MAP-palveluun? Valitse 1-3 tavanomaisinta tilannetta.

minusta tuntui, etten enää voi auttaa asiakasta

asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan

asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne

asiakas ei osaa lukea/kirjoittaa

asiakas asioi useasti palvelupisteellä/puhelinpalvelussa

asiakkaalla oli paljon etuuksia vireillä

asiakas itse pyysi omatyöntekijää Kelasta

asiakas kysyi asioita, joihin en osannut vastata
asiakas oli alle 30-vuotias henkilö vailla työ- tai opiskelupaikkaa
asiakkaan kanssa kommunikointi vei kauan aikaa
arvioin asiakkaan terveydentilan perusteella hänen tarvitsevan erityistä tukea
olen ohjannut asiakkaan asva-palvelusta MAP-palveluun
sosiaalitoimesta toivottiin asiakkaalle omatyöntekijää
muu, mikä (vapaa tila)
en ole ohjannut asiakasta MAP-palvelun piiriin

13. Millaisessa tilanteessa olet ohjannut asiakkaan asiakkuusvastaavapalveluun? Valitse 1-3 tavanomaisinta tilannetta.

minusta tuntui, etten enää voi auttaa asiakasta
asiakas tarvitsi paljon apua asioinnissaan
asiakkaalla oli monimutkainen elämäntilanne
asiakas ei osaa lukea/kirjoittaa
asiakas asioi useasti palvelupisteellä/puhelinpalvelussa
asiakkaalla oli paljon etuuksia vireillä
asiakas itse pyysi omatyöntekijää Kelasta
asiakas kysyi asioita, joihin en osannut vastata
asiakas oli alle 30-vuotias henkilö vailla työ- tai opiskelupaikkaa
asiakkaan kanssa kommunikointi vei kauan aikaa
arvioin asiakkaan terveydentilan perusteella hänen tarvitsevan erityistä tukea
olen ohjannut asiakkaan MAP-palvelusta asva-palveluun
sosiaalitoimesta toivottiin asiakkaalle omatyöntekijää
muu, mikä (vapaa tila)
en ole ohjannut asiakasta asva-palvelun piiriin

14. Valitse 1-3 yleisintä palvelukanavaa tai tapaa, jonka kautta olet havainnut asiakkaan tarpeen MAP-palvelulle

OC-puhelinpalvelun kautta
toimistoajanvarauspalvelun kautta
vuoronumeropalvelun kautta
kiirepalvelun tai päivystyspalvelun kautta
puhelinajanvarauspalvelun kautta

pikapalvelu/infopalvelu
palveluopastus/aulapalvelu
etäpalvelu
sidosryhmäyhteistyön yhteydessä
viestipalvelun kautta
työkaverin vinkkaamana
asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella
puhelimessa pyydetyn lisäselvityspyynnön perusteella
muu, mikä (vapaa tila)
en ole havainnut asiakkaan tarvetta MAP-palvelulle

15. Valitse 1-3 yleisintä palvelukanavaa tai tapaa, jonka kautta olet havainnut asiakkaan tarpeen asiakkuusvastaavapalvelulle

OC-puhelinpalvelun kautta
toimistoajanvarauspalvelun kautta
vuoronumeropalvelun kautta
kiirepalvelun tai päivystyspalvelun kautta
puhelinajanvarauspalvelun kautta
pikapalvelu/infopalvelu
palveluopastus/aulapalvelu
etäpalvelu
sidosryhmäyhteistyön yhteydessä
viestipalvelun kautta
työkaverin vinkkaamana
asiakkaan etuushakemuksen/kirjeen perusteella
puhelimessa pyydetyn lisäselvityspyynnön perusteella
muu, mikä (vapaa tila)
en ole havainnut asiakkaan tarvetta asiakkuusvastaavapalvelulle

Vastaa, mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? 1 = täysin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 5 = täysin samaa mieltä.

16. Minulla on aikaa ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin

17. Minulla on riittävästi osaamista ohjata asiakas Kelan syventävien palvelujen piiriin
18. Pysin kohtaamaan asiakkaan työssäni aina yksilöllisesti
19. Uskon, että asiakas ohjataan MAP-palveluun oikeista syistä
20. Uskon, että asiakas ohjataan asiakkuusvastaavapalveluun oikeista syistä
21. Pysin rakentamaan luottamuksellisen asiakassuhteen asiakkaan kohdatessani
22. Asiakas pääsee tarvitsemansa syvennetyn palvelun piiriin asuinpaikastaan riippumatta
23. Koen, että Kelassa asiakas voidaan ohjata sujuvasti tarvitsemansa palvelun piiriin
24. Uskon havaitsevani, jos asiakas tarvitsee erityistä tukea asioidensa hoidossa
25. Palvelutarpeen kartoittaminen auttaa ohjaamaan asiakkaan Kelan syventävien palveluiden piiriin
26. Asiakkaan tulee päästä vaikuttamaan omaan palvelupolkuunsa Kelassa
27. Asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluiden varmistaminen on osa työtäni.
28. Asiakkaan ohjaaminen Kelan syventävien palveluiden piiriin ohjaaminen on teknisesti helppoa

Lisätietoa

29. Onko vielä jotakin, mitä haluaisit kertoa asiakkaiden MAP-, tai asva-palveluun ohjaamisesta? (Esimerkiksi kehitysehdotus, tai millaista tukea koet tarvitsevasi asiakkaiden tunnistamiseen tai ohjaamiseen.)

Kiitos, että vastasit kyselyyn ja mukavaa kesää!

Liite 2. Sähköisen kyselyn muistutusviesti

Muistutusviesti

Asiakkaiden ohjaaminen Kelan MAP-, ja asiakkuusvastaavapalveluihin

Tämä on muistutusviesti noin viikko sitten sähköpostiisi lähetettyyn kyselyyn vastaamisesta. Toivon, että ehtisit vastaamaan kyselyyn 31.5.2020 mennessä. Sosionomi (YAMK)-opintoihini ja opinnäytetyöhöni liittyvällä kyselyllä selvitetään, miten Kelan asiakkaat ohjautuvat moniammatillisen palvelun (kyselyssä myös MAP) sekä asiakkuusvastaavapalvelun (kyselyssä myös asva) piiriin. Kysely on kohdistettu Kelan ratkaisuasiantuntijoille ja palveluasiantuntijoille. Jos et toimi näissä tehtävissä, Sinun ei tarvitse vastata kyselyyn.

Vastaukset kerätään ja käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tule tutkimuksessa esille. Kaikki vastaukset auttavat Kelan MAP-, ja asva-palveluiden kehittämisessä.

Jokainen vastaus on arvokas ja kiitän jo etukäteen vaivannäöstäsi kiireen keskellä!

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia. **Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja tapahtuu työajan ulkopuolella.**

Ystävällisesti,

Satu Kuirinlahti