

Marja-Liisa Mäkelä

Toimeentulotukihakemusprosessin arviointi ja kehittäminen työryhmässä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (ylempi AMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja
johtaminen

Opinnäytetyö

6.10.2013

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Marja-Liisa Mäkelä Toimeentulotukihakemusprosessin arviointi ja kehittäminen 53 sivua + 1liite 6.10.2013
Tutkinto	Ylempi ammattikorkeakoulu tutkinto
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ohjaaja(t)	lehtori Marjatta Komulainen sosiaalipäällikkö Jaana Heinonen
<p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa kehittämisen kohteena on ollut Perusturvakuntayhtymä Karviaisen toimeentulotukiprosessi. Toimeentulotukiprosessin arvioinnissa ja kehittämisessä on käytetty osallistavaa menetelmää. Prosessi on arvioitu ja kehitetty yhdessä työntekijäryhmän ja asiakasedustajan kanssa. Kehittäminen aloitettiin piirtämällä kuva prosessista ja laatimalla lyhyt kirjallinen kuvaus työvaiheen tehtävistä. Jokaisen vaiheen vahvuudet ja kehittämistarpeet on kirjattu taulukkomuotoon. Vastuu kehittämistehtävistä ja aikataulu on laadittu työryhmän kanssa.</p> <p>Opinnäytteen avulla oli tarkoitus selvittää miten prosessi toimii, miten hakemukset pystytään käsittelemään lain määräämässä ajassa nykyisillä resursseilla. Keskustelujen pohjalta tutustuimme toistemme tapaan tehdä työtä, saimme yhteisen näkemyksen ja kirjatun kuvauksen prosessin kulusta. Toimeentulotukihakemukset on käsiteltävä lain mukaisesti seitsemän arkipäivän aikana. Hakemusprosessia pyritään hallitsemaan pitkällä, kahden – kuuden kuukauden, päätöksillä. Pitkät päätökset antavat tilaa myös muulle sosiaalityölle. Sosiaalityöntekijöitä on ohjeistettu varaamaan toimeentulotukihakemusten käsittelylle kolme arkipäivää kuukaudessa, mutta usein muut sosiaalityön tehtävät vievät sen ajan.</p> <p>Tärkeäksi jatkokehittämistarpeeksi ilmeni asiakasosallisuuden kehittäminen. Asiakaskehittäjäryhmän tavoittaminen oli haasteellista ja vaatii jatkossa erityistä panostamista alkaen pienillä, mutta tavoitteellisilla keinoilla. Päätettiin lisätä osallisuutta mm. järjestämällä avoimien ovien tilaisuus, kehittämällä tiedotusta sekä kutsumalla asiakasedustaja työryhmiin mukaan. Muut kehittämissuositukset liittyivät palveluneuvonnassa jonottamiseen, päätösten selkokielisyyteen ja visuaaliseen selkeyteen, lomakkeiden päivittämiseen, toimeentulotukilaskelmaan, teknisiin kehittämistarpeisiin, kiireellisen toimeentulotukihakemuksen kriteereihin, palvelukokonaisuusilmeen kehittämiseen. Työryhmä keskusteli myös asiakkaan mahdollisuudesta asioida ja hyödyntää molempien sosiaalitoimistojen palveluneuvonnan palveluita.</p>	
Avainsanat	prosessit, kehittävä ja osallistava arviointi, toimeentulotuki, käyttäjälähtöisyys, asiakasosallisuus

Author(s) Title	Marja-Liisa Mäkelä Income Support Application Process Assessment and Development Working Group
Number of Pages Date	53 pages + 1 appendix 6 October 2013
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services and Health Care Development and Management
Specialisation option	Social Services and Health Care Development and Management
Instructor(s)	Principal Lecturer Marjatta Komulainen Social Services Manager Jaana Heinonen
<p>The thesis is a research-based development, where development has been the income support of Perusturvakuntayhtymä Karviainen. The evaluation and development of the process has been used in participatory approach. The process has been evaluated and developed in conjunction with the employee group and the client's representative. The development was initiated by drawing a picture in the process and the production of a short written description of the phase of work tasks. Each phase of the strengths and development needs have been recognized in tabular form. The responsibility for development tasks and the schedule has been prepared in accordance with the working group.</p> <p>The thesis was intended to find out how the process works, how the applications can be processed within the time limit prescribed by law with the existing resources. Based on the discussions we looked at each other the way we work, we had a common vision and recognized the description of the process. The income support applications must be processed in accordance with the law seven working days. The application process is managed by the long, two - six months, decisions. Long-term decisions provide space for the rest of social work. Social workers have been instructed to book income support processing of applications in three working days in a month, but often other social functions will take its time.</p> <p>Important enough for further development occurred in the development of customer participation. Customer developer group reaching was a challenge and will require substantial contribution from the small, but goal-oriented methods. It was decided to increase the inclusion mm. organizing an open house event, the development of information and an invitation to a customer representative of the working groups.</p> <p>Other proposals for developing a counseling session related to the service queue, decisions, language simplicity and visual clarity, updating forms, income statement, technical development, needs of emergency income support application criteria, look to the development of a service package. The working group also discussed the possibility of the customer to deal and take advantage of both social service agencies counseling services.</p>	
Keywords	income support, process, evaluation, participatory action research,

Sisällys

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Aikaisempia tutkimuksia ja kehittämistöitä	1
3. Perusturvakuntayhtymä Karviainen	3
3.1 Toimintaympäristön kuvaus	4
4. Teoreettinen viitekehys	4
4.1 Arviointi	4
4.2 Osallistava ja kehittävä arviointi	7
4.3 Prosessi ja laatu	8
4.3.1 Prosessin käsitteitä	9
4.4 Strategian merkitys prosessin kehittämisessä	10
4.5 Lait	10
4.6 Arvioinnin haasteet	12
4.7 Asiakkaiden osallisuus	13
5. Opinnäytetyön tarkoitus	14
6. Prosessin arvioinnin eettisyys	14
7. Oma rooli kehittäjänä	15
8. Arviointi ja kehittämisprosessi	16
9. Nykytilan kuvaus lyhyesti	17
10. Arvioinnin ja kehittämisen toteutus	18
10.1 Fokusryhmä	18
10.1.1 Työntekijäryhmä	19
10.1.2 Asiakaskehittäjäryhmä	20
10.2 Aineiston analyysi	20
11. Prosessin kuvaus	23
12. Toimeentulotuen tarve	24
12.1 Asiakas	24
12.2 Edunvalvojat, välitystilinhoitaja ja muut viranomaiset	26

13. Hakemusten vastaanotto	28
13.1 Palveluneuvonta	28
13.1.1 Asiointi palveluneuvonnassa	30
13.2 Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja	31
13.3 Johtava sosiaalityöntekijä	33
14. Päätöksenteon valmistelu	34
14.1 Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja	36
15. Päätöksenteko	37
15.1 Hakemusprosessin hallinta pitkillä päätöksillä	39
16. Asiakas saa päätöksen	41
17. Kehittämistarpeet	42
18. Johtopäätökset	46
18.1 Käyttäjälähtöinen yhteiskehittely	46
18.2 Prosessin johtaminen	48
18.3 Toimeentulotukiprosessin jatkuva kehittäminen	48
19. Oman toiminnan arviointi	50
Lähteet	51

LIITTE 1

Taulukot:

Taulukko 1	12
Taulukko 2	24
Taulukko 3	26
Taulukko 4	28
Taulukko 5	31
Taulukko 6	34
Taulukko 7	37
Taulukko 8	41

1. Johdanto

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämishanke, jossa arvioidaan yhdessä työryhmän ja asiakaskehittäjän kanssa Perusturvakuntayhtymä Karviaisen aikuissosiaalityön toimeentulotukihakemusprosessi. Toimeentulotukilaissa säädetään hakemusten käsittelyajaksi seitsemän arkipäivää. (laki toimeentulotuesta 14 a §.) Palveluntuottaja voi saada uhkasakon, mikäli käsittelyajoissa ei pysytä ja ne ylittyvät säännöllisesti. Lisäksi pitkät käsittelyajat ovat aiheuttavat asiakkaalle lisäkuluja ja kohtuuttomia tilanteita.

Aikatauluissa pysyminen on useissa kunnissa ja kuntayhtymissä haasteellista. Tämän vuoksi aihe on myös usein esillä tiedotusvälineissä. Lisäresursseja ei kuitenkaan saada samanaikaisesti lisääntyvän kysynnän kasvaessa. Kysyntä voi kasvaa mm. työttömyyden myötä. Miten samoilla resursseilla pysytään lain määräämässä aikataulussa? Miten henkilöstöresursseja tulisi kohdentaa, kuinka paljon voidaan ennakoida lähitulevaisuutta, miten motivoida työntekijöitä työpaineen alla ja samalla säilyttää hyvä työilmapiiri?

2. Aikaisempia tutkimuksia työprosessin kehittamisestä

Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa on tehty joitakin prosessikuvauksia hyödyntäen QPR-ohjelmaa. Tämän kaltainen prosessikuvaus on tehty kuntouttavasta työtoiminnasta. Lisäksi vammaispalvelussa on tehty prosessikuvausta. Nyt tehtävä opinnäytetyö on yhteneväinen aikaisemmin tehtyjen kuvausten kanssa ja on siten sopiva organisaatiomme.

Opinnäytettä varten olen lukenut tutkimuksia, joissa on kehitetty sosiaalialan tai kuntasektorin palveluprosesseja hyödyntäen asiakkaiden kokemuksia palveluista. Tutkimusmenetelminä on käytetty osallistavaa tutkimusmenetelmää, fokusryhmä haastattelua. Tutkimukset ovat tuoreita ja ne on tehty vuosina 2009 – 2012.

Tuula Carroll (2012) on tehnyt sosiaalityön käytäntötutkimuksen nuorten palveluprosessin kehittämistä työhön kuntoutuksessa. Tutkimuksessa on tutkittu alle 30-vuotiaiden asiakkaiden kokemuksia Työvoiman palvelukeskuksen ja Kuntouttavan työtoiminnan palveluista Lahdessa. Aineisto kerättiin kahdessa fokusryhmähaastattelussa,

johon osallistui kahdeksan nuorta. Carroll totesi fokusryhmähaastatteluiden olleen toimiva tapa kerätä tietoa palveluista asiakkailta. Asiakkailta saadun tiedon perusteella tehtiin heti muutoksia: aukioloaikoja tarkastettiin, asiointitilojen viihtyvyyttä lisättiin. Saatujen tietojen perusteella myös sosiaalityöntekijöiden laatima tilanne- ja palvelutarvearvio on saanut suuremman merkityksen sekä sosiaalityön ohjausta ja neuvontaa on lisätty (Carroll 2012: 12,30.)

Maarit Kuntsi (2012) on opinnäytetyössään tarkastellut Espoon aikuissosiaalityön toimeentulotukiprosessin toimivuutta. Tutkimusmenetelmänä hän käytti asiakasraatia ja Bikva-mallia. Asiakasraati kokoontui kahdesti, ensimmäiseen raatiin osallistui kaksi asiakasta ja toiseen neljä, joista uusia osallistujia oli kaksi. Tämän lisäksi, asiakasraadista nousseiden palautteiden pohjalta, järjestettiin keskustelutilaisuus. Lisäaineistona Kuntsi käytti Espoon, Vantaan ja Helsingin yhteisistä kehittämisfoorumeista nousseita ehdotuksia. Espoon asiakasraadın asiakkaat keskustelivat toimeentulotuen hakemisen uuvuttavuudesta, laskujen ym. liitteiden katoamisesta, päätöstekstien vaikeudesta sekä päätösten visuaalisesta epäselvyydestä. Kehittämis ehdotuksiksi nousi lomakkeiden ja ohjauksen kehittäminen, sähköinen asiointi sekä sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen. Kuntisin opinnäyte on merkittävä siksi, että se on uusi ja se on tehty Espoon, Vihdin naapurikunnan, sosiaalitoimen toimeentulotukiprosessista ja aineistona on käytetty pääkaupunkialueen sosiaalitoimien kehittämisehdotuksia. Lähivuosina muutokset saatavat liittää Vihdin osaksi Espoota.

Asta Niskala (2008) on väitöskirjassaan mallintanut sosiaalityön prosessia yhdessä sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Tutkimukseen osallistui sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita kolmesta Lapin maaseutukunnasta. Lähtökohtana oli sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden subjektiivisesti koettu ja määritelty hyvä työprosessi. Metodina Niskala käytti prosessin mallinnusta sekä prosessin sisällönanalyysiä. Prosessin mallinnus antaa hyvän mahdollisuuden tarkastella nykyisiä työtapoja tai tavoiteltavaa toimintamallia graafisesti. Lisäksi sen avulla voidaan selkeästi kuvata prosessiin liittyviä elementtejä. Mallintamisen avulla sosiaalityöntekijät sekä asiakkaat tarkastelevat kriittisesti vakiintuneita käytäntöjä sekä keskustelevat yhteistyökysymyksistä ja työrajapinoista sekä analysoivat koko prosessia. Mallintamisen avulla asiakkaat saavat paremman kuvan palvelukokonaisuudesta, asiakaspalvelun laatu ja oikeusturva paranevat. (Niskala (2008 10, 155, 156.)

Kuntalaisten, arvioita ja kokemuksia on käsitelty ParasSos-tutkimuksessa. Tutkimus on tehty Keski-Suomessa ja siinä kuntalaiset ovat arvioineet yhdeksän kunnan sosiaalipalveluita. Tutkimuksen lähtökohtina ovat mm. laadukkaiden palveluiden järjestäminen palveluiden käyttäjien näkökulmasta, asiakaspalautteen keruu ja sen hyödyntäminen. (Kaskisaari, Tammelin, Hämeenaho, Ilmarinen ja Vartiainen 2010: 14,15.) Asiakkaiden kokemuksia toimeentulotuesta on arvioitu kvantitatiivisella menetelmällä. Toimeentulotukiprosessin kannalta mielenkiintoinen tieto on, että toimeentulotuen saannin ehdot eivät ole esillä palveluprosessin aikana, mikä hankaloittaa asiointia. Yli puolet, 54 %, vastaajista koki asioinnin monimutkaiseksi ja työlääksi. Asiakkaat kaipasivat tukea palvelun käyttöön ja enemmän tietoa oman asian käsittelystä. Johtopäätöksissä työryhmä ehdottaa toimeentulotuen osalta aitoa asiakaslähtöistä palveluprosessin kehittämistä, laadun ja sen kehittymisen seuranta. Laadun seurannassa tulisi keskittyä asiakkaiden kokemuksiin asiakasoikeuksien toteutumisesta sekä palveluohjauksesta. (Kaskisaari ym. 2010: 39, 41, 79.)

Asiakasfoorumeilta saatua tietoa palveluiden kehittämisessä on käsitelty Mia Tammelinin (2010) raportissa: Kokemuksia sosiaalipalveluista, kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportin varsinaisen tarkoituksen lisäksi siinä esitellään asiakaskokemuksia sosiaalipalveluista. Asiakkaat nostivat kehittämistarpeiksi sosiaalipalveluista tiedottamisen, palveluiden yksinkertaistamisen ja henkilökohtaisen palvelun tarpeen. (Tammelin 2010: 69). Raportissa todetaan, että asiakkaiden kuuleminen kannattaa kohdentaa määrättyyn palveluun ja sen kehittämiseen. Tutkijan kokemuksen mukaan, asiakkaiden kuulemisen pohjalta voidaan suoraan muotoilla kehittämisideoita ja hän kannustaakin luottamaan asiakkaiden osaamiseen ja tarpeeseen nostaa esille heitä askarruttavia asioita. (Tammelin 2010: 74.)

3. Perusturvakuntayhtymä Karviainen

Perusturvakuntayhtymä Karviainen on Karkkilan kaupungin ja Vihdin kunnan muodostama perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen kuntayhtymä Länsi-Uudellamaalla. Kuntayhtymä on perustettu 2009. Aluksi siihen kuului Karkkilan ja Vihdin lisäksi Nummi-Pusula, joka liittyi 2013 vuoden alusta Lohjan kaupunkiin. Kuntayhtymän väestöpohja on noin 37 800 asukasta. Kuntayhtymän toiminnan järjestäminen perustuu elämänkaarimalliin. Karviainen on jaettu palvelukokonaisuuksiin ikäryhmittäin. Näitä palvelukokonaisuuksia nimitetään palvelulinjoiksi: lasten ja nuorten, työikäisten ja ikäihmisten pal-

velujen linja. Aikuissosiaalityö kuuluu työikäisten palvelulinjaan. Asiakkaaksi kuuluvat kaikki täysi-ikäiset ihmiset. Palveluissa korostuu työssä käymisen mahdollistaminen palvelujen tukemana. (www.karviainen.fi)

3.1 Toimintaympäristön kuvaus

Opinnäytetyö tehdään Perustuvakuntayhtymä Karviaisen aikuissosiaalityöhön. Perustuvakuntayhtymä Karviaiseen (myöh. Karviainen) kuuluu Vihdin lisäksi Karkkila. Sosiaalityöntekijöitä on Vihdissä kolme, Karkkilassa yksi ja yksi sosiaaliohjaaja. Toimeentulotukihakemusten käsittely on keskitetty Vihtiin Nummelan sosiaalitoimistoon. Heitä on neljä kokoaikaista ja yhden etuuskäsittelijän työaika jakautuu etuuskäsittelyn sekä talous- ja velkaneuvonnan kesken puoliksi. Etuuskäsittelijät ovat vuorollaan sosiaalitoimiston palveluneuvonnassa. Pelkästään etuuskäsittelyssä on siten päivittäin 5,5 työntekijää. Hakemuksia tuli vuonna 2012 Vihdistä 5864 kpl ja Karkkilasta 2141 kpl.

4. Teoreettinen viitekehys

4.1 Arviointi

Arvioinnilla tarkoitetaan jonkin asian arvottamista, sitä mikä on hyvin tai huonosti, arvokas tai arvoton, hyödyllinen tai hyödytön (Meklin 2001, 111, KELA) Virtasen (2007 s, 25) mukaan arviointi ei kuitenkaan ole arvostelua vaan arvioitavan kohteen kokonaisvaltaista tarkastelua, vahvuuksien ja parantamisalueiden havainnointia ja löytämistä. Arviot sisältävät myös valintoja ja vaikuttamista, vaikuttamiseen liittyy eettisyys (Kivipelto 2008, Virtanen 2007). Arviointi on siten toimintaa, jossa on käytännöllinen ulottuvuus ja se on lähellä toimijoita ja on suomenkielinen käsite. Englanninkielinen vastine on evaluaatio. Arviointitutkimuksella tarkoitetaan sitä, että arviointi pohjautuu tutkimukselliset pelisäännöt omaavaan toimintaan, jolloin se on luotettavaa, systemaattista ja merkityksellistä myös ulkopuolisten tarkastelussa. (Kivipelto 2008, 11, 13.)

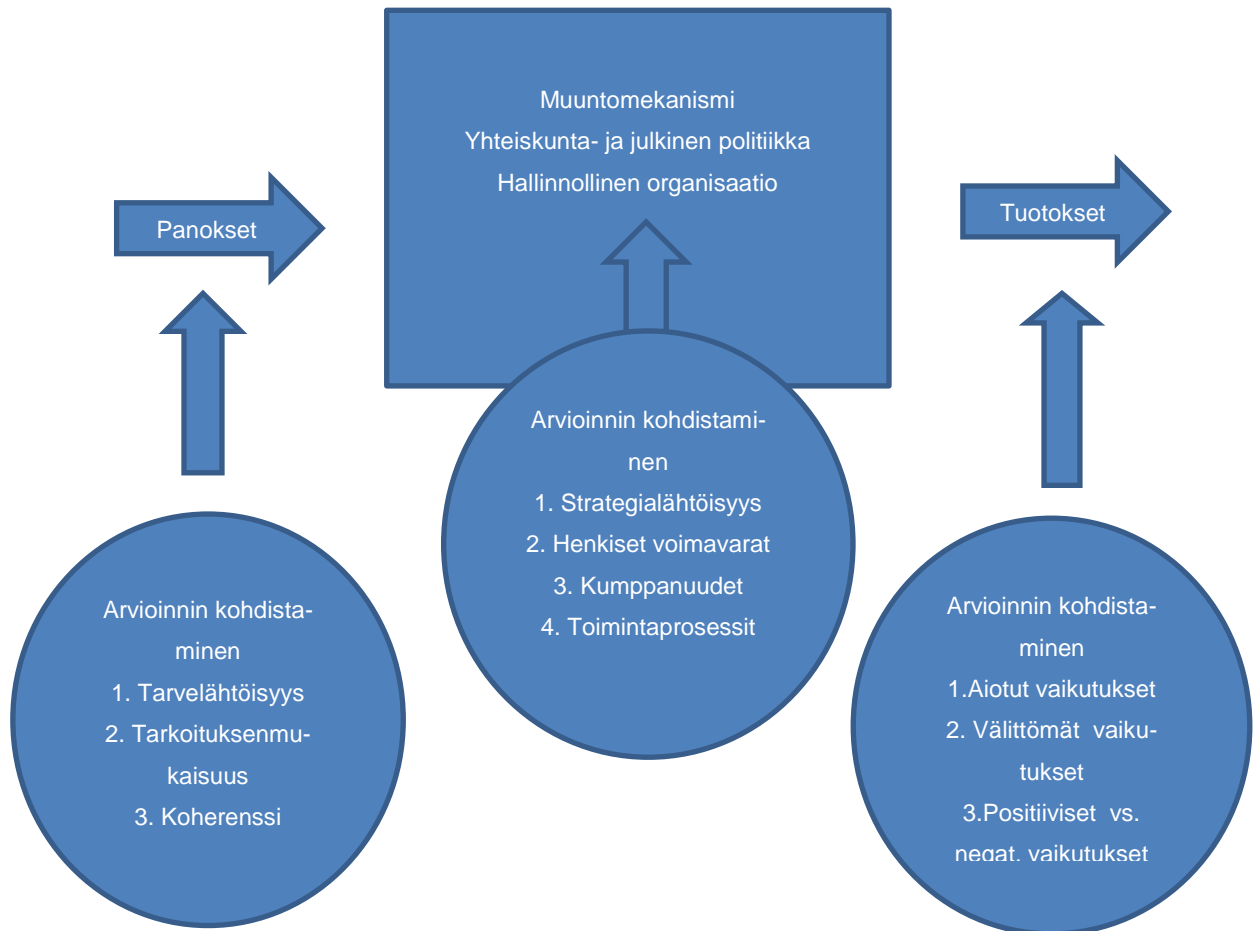
Arviointeja voidaan jäsentää sen mukaan millaista tietoa halutaan saada. Opinnäyteteessä arviointia tarvitaan toimintaprosessin kehittämisen tueksi. Tarvitaan tietoa miten prosessi nykyisin toimii. Arviointi tuottaa siis tietoa, josta tehdään johtopäätöksiä ja lopulta kehittämissuositus. Virtasen (2007 s, 13) mukaan arvioinnissa on tärkeää nähdä

myös hallinnollinen kokonaisuus, johon toiminta asettuu. Kokonaisuus muodostuu yhteiskunnallisesta tehtävästä, joka pohjautuu lakiin, organisaation strategiasta, toiminnan laadusta, henkilöstöresurssin käytöstä ja toimintaprosesseista.

Arvioinnilla on oma roolinsa julkisessa verovaroin järjestetyssä toiminnassa. 2000-luvulla on alettu puhua näyttöön perustuvasta toiminnasta, jopa näyttöyhteiskunnasta. Tällä tarkoitetaan mm. tilintekovelvollisuutta, mutta myös muuta toiminnan vaikutusten arviointia. (Virtanen 2007 s, 13.) Julkisilta organisaatioilta ja niiden verovaroin järjestelyltä toiminnalta edellytetään vaikuttavuuden lisäksi, taloudellisuutta sekä näyttöä tehokkuudesta. Edellä kuvattu on myös hallinnon ja toiminnan läpinäkyvyyttä. Myös arvioinnin ja siihen liittyvän kehittämisen tulisi olla myös läpinäkyvää ja siihen tulisi osallistua myös palvelun käyttäjiä. Arviointeja ei kuitenkaan tule tehdä niiden itsensä vuoksi vaan niiden hyödyllisyyden vuoksi.

Arvioinnin avulla voidaan kehittää myös näyttöön perustuvaa toimintaa, jonka avulla saavutetaan halutut vaikutukset mahdollisimman taloudellisesti. Toimeentulotukihakemusten kohdalla vaikuttavuus on mm sitä, että päätökset tehdään lain määräämässä ajassa. Arviointi tukee myös johtamista ja toiminnan suunnittelua mm. resurssien näkökulmasta.

Arvioinnin kokonaisuus ja yhteiskunnallisuus Virtasen mukaan. (Virtanen 2007 s, 20)



4.2 Osallistava ja kehittävä arviointi

Arviointia voidaan tehdä itse arviointina tai se voidaan teettää ulkopuolisella asiantuntijalla. Arviointi on luonteeltaan vuorovaikutuksellinen ja neuvotteleva. Arviointi ja siitä kumpuava keskustelu luo kehittymisen ja oppimisen mahdollisuuksia työntekijöille. Se tukee työntekijöiden sitoutumista tehtäviinsä sekä lisää työntekijöiden asiantuntijuutta ja siten kasvattaa osaamisresurssia organisaatiossa. Lisäksi itse tuotettu tieto on muukaan helpommin hyödynnettävissä kuin ulkopäin tuotava arviointi tieto. (Seppälä-Järvelän 2009: 222.) Rajavaaran mukaan kehittävän arvioinnin voima saada aikaan toiminnan muutoksia perustuu siihen, että yhdessä tuotettu tieto on heti käytettävissä. (Rajavaara 2006: 52.)

Osallistavaan arviointiin ja suunnitteluun osallistuvat ne toimijat, jotka ovat osallisena arvioitavassa ja kehitettävässä toiminnassa. Opinnäytetyössäni arviointiin osallistui toimeentulotukihakemusten käsittelijät ja päätöksentekijät. (Kivipelto 2008: 16.)

Osallistavan toiminnan periaatteisiin sisältyy demokratia, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiaan liittyvien ihmisten tulee olla itse tutkimassa ja kehittämässä heitä koskevia asioita. Näiden periaatteiden toteutuessa uskotaan, että ihmiset aktivoituvat oma-aloitteisesti tekemään uudistuksia ja kehittämistoimia. Myös valittavien arviointimenetelmien tulee tukea edellä mainittuja periaatteita. Tällöin toiminnan arviointia kokonaisuudessaan tiedonkeruusta analysointiin tulee tehdä yhdessä siihen osallistuvien ihmisten kanssa. Yhdessä on hyvä keskustella myös, ideoista, resursseista sekä mahdollisista arvioinnin esteistä tai haasteista. (Kivipelto 2008: 24.)

Kehittävän arvioinnin piirteet ovat varsin lähellä osallistavan arvioinnin periaatteita. Kehittävän arvioinnin painopiste on palvelu- ja työprosesseissa. Lisäksi kehittävän arvioinnin tarve nousee usein asiakaspalvelusta (Rajavaara 2006: 52). Se ei ole suoraa palvelun vaikuttavuuden arviointia, mutta välillisesti kehittävällä arvioinnilla on merkitys myös palvelujen vaikuttavuuteen. Hyvin toimivat palveluprosessit ovat asiakkaan kannalta merkittäviä. Kehittävällä arvioinnilla edistetään päätöksentekoa, johtamista sekä parantaa prosessin suorituskykyä. Kehittävä arviointi pyrkii konsensukseen ja arvioinnissa syntyvän yhteisen tietämyksen hyödyntämiseen, dokumentointiin ja sen pohjalta

taphtuvaan jatkuvaan kehittämiseen. Kehittävän arvioinnin tarve nousee usein asiakaspalvelun yhteydessä. (Laamanen 2005: 306, Rajavaara 200: 52.)

Johtotasolla prosessin arviointitieto tukee myös sosiaalityölle laadittua strategiaa. Tuotettu tieto tuo näkyville miten pitää toimia, jotta toiminta on strategian ja perustehtävän mukaista sekä toimintavarmaa asiakkaan näkökulmasta. Toimintavarmuus viittaa prosessin yhteiskunnalliseen ulottuvuuteen. Toimintavarmuus on kykyä toteuttaa valtakunnan tasolla lainsäädäntöä ja ministeriöiden ohjausta sekä paikallisella tasolla poliittisesti artikuloituja tavoitteita ja suunnitelmia (Stenvall & Virtanen 2012: 73).

4.3 Prosessi ja laatu

Toimintaprosessilla tarkoitetaan joukkoa loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Prosessi ei siis pelkästään kuvaa toimintaa vaan se sisältää aina myös resurssit ja tuotoksen panostuksen. Prosessit eivät myöskään ole irrallisia toimintaketjuja, ne liittyvät koko organisaatioon ja toimivat osaltaan organisaation kehittämisen rakenteena. (Laamanen 2002: 19,20, 39). Stenvallin ja Virtasen (2012: 67, 68) prosessimäärittelyyn sisältyy myös prosessin muutoskyky tilanteiden mukaan. Lisäksi prosessin tulisi tuottaa haluttuja tuloksia, luoda tehokkuutta, minimoida resursseja.

Hyvin jäsenneyllä prosessilla on monenlaisia etuja (Laamanen 2002: 22)

1. yhteistyö asiakkaiden kanssa sujuu hyvin ja asiakas kokee saavansa hyvää palvelua
2. organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät kokonaisuutta ja oman roolinsa ja sen miten lisäarvo tuotetaan läpi organisaatiossa
3. toiminnan kehittäminen perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja organisaation kokonaistavoitteisiin

Edellä luetellut prosessin hyödyt liittyvät suoraan toiminnan ja siten myös palvelun laatuun. Toimeentulotuen hakijat odottavat palvelulta laatua. Laatu on mm. virheetömiä päätöksiä, käsittelyajoissa pysymistä ts. täsmällisyyttä, hakemuksen ja liitteiden kaatomattomuutta, työntekijöiden tavoitettavuutta, asiallista käyttäytymistä sekä joustavuutta. (Laamanen 2002: 163).

Laatuun liittyvät myös asiakkaiden odotukset itse toiminnasta, toiminnan imagosta ja toimintaan liittyvistä havainnoista. Julkiset palvelut ja toiminnot tuottavat käsityksiä julkisesta toiminnasta ja sen luotettavuudesta. (Stenvall & Virtanen 2012: 53, 54). 1990-luvulta lähtien julkisten palveluiden kehittämisen tavoitteena on ollut niiden laatu, tuloksellisuus sekä työelämän laadun kehittäminen. Palveluiden laatua ja tuloksellisuutta tulisi parantaa kehittämällä organisaation toimintatapoja, palvelutuotannon sisäistä toimivuutta ja johtamiskäytäntöjä sekä asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Nakari & Sjöblom 2007: 18, 20 49.) Imagon rakentaminen on vaikeaa ja herkkää, asiakkaat muistavat varsin pitkään viivästyneet käsittelyajat, epäasiallisen palvelun, virheelliset päätökset. Toimeentulotuki on itsessään tunteita nostava aihe. Asiakkaat kokevat helposti vääryyttä ja eriarvoisuutta. Myös tietämättömyys käsittelyprosessista ja sen vaiheista vaikuttavat luotettavuuteen ja asiakkaiden kokemaan laatuun.

4.3.1 Prosessin käsitteitä

Prosessin kehittämisessä lähdetään liikkeelle prosessin tunnistamisesta ja nimeämisestä. Eriteltyjä prosessin käsitteitä on käytetty vaihtelevasti. Näitä ovat mm. ydinpää-, avain-, tukiprosessi. Ydinprosessilla tarkoitetaan asiakasta palvelevaa prosessia, jonka lähtökohtana ovat organisaation ydinkyvykkyudet. Asiakaspalvelu on tyypillinen ydinprosessi. (Lecklin 2006, 130). Niskalan (2008, 30) mukaan ydinprosessi on toiminnan olennainen osa. Sen päämäärä on tuottaa asiakaspalvelua tai konkreettinen tuote. Itse jäsenen opinnäytetyössäni aikuissosiaalityön asiakkuuden **ydinprosessiksi**, joka alkaa asiakkaan ottaessa yhteyttä sosiaalitoimistoon. Ydinprosessi sisältää pääprosesseja, jotka ovat kokonaisuuden kannalta laajoja ja keskeisiä prosesseja. **Pääprosesseja** edustaa sosiaalityössä mm. asiakassuunnitelmat ja nyt kehittämisen kohteena oleva toimeentulotuenhakemusprosessi. Pääprosessiin liittyy työvaiheita, joihin liitetään tarvittaessa työohjeita. Prosessin kehittämisessä avataan työvaiheet, arvioidaan niiden hyödyllisyyttä sekä laaditaan selkeä työohje.

4.4 Organisaation strategian merkitys prosessin kehittämisessä

Kokonaistoiminnan strategia, missio ja visio asettavat tavoitteet myös yksittäisille prosesseille. Strategian mukainen toiminta vaatii prosessien tunnistamisen ja kuvaamisen. Prosessit vaativat toimivia resursseja ja ne muuttavat toiminnan strategian mukaiseksi toiminnaksi, jolla pyritään saamaan lisäarvoa asiakkaalle. Prosessin kuvaamisella pyritään eliminoimaan turhat toimenpiteet ja mielestäni myös yhdenmukaistamaan toimintakäytäntöjä. (Kenni 2011: 14).

Osallistavan prosessin arvioinnin ja kehittämisen avulla voidaan myös juurruttaa strategiaa eläväksi osaksi käytännön toiminnassa. Työntekijöille työn merkityksellisyys kasvaa, kun työ liittyy osaksi isompaa yhteiskunnallista kokonaisuutta. Asiakkaille strategian juurtuminen näkyy laadukkaana toimintana ja palveluna.

4.5 Lait

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, joka myönnetään henkilölle joka ei voi saada toimeentuloaan ansiotyöllä, yrittäjyydellä eläkkeillä tai muilla etuuksilla, jotka turvaisivat henkilön välttämättömimmän toimeentulon. Toimeentulotuella turvataan henkilön tai perheen toimeentulo ja edistetään itsenäistä suoriutumista. (Laki toimeentulotuesta 1§ ja 2§.) Toimeentulotuki jaetaan perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Sosiaalitoimistojen etuuskäsittelijät tekevät päätökset perustoimeentulotukeen ja erityisin ohjeistuksin päätöksiä täydentävään toimeentulotukeen. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja tekevät päätöksiä kaikkeen toimeentulotukeen.

Tuen myöntää sen kunnan toimielin, jonka alueella henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. Päätös toimeentulotuesta tulee lain mukaan antaa viivytyksettä ja viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa, kun sitä on haettu. Kiireellisissä joissakin tapauksissa päätös on annettava käytettävissä olevien tietojen perusteella samana päivänä tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. (laki toimeentulotuesta 14 a§.)

Hakemuksen ollessa puutteellinen hakijalle lähetetään lisäselvityspyyntö seitsemän arkipäivän kuluessa. Lisäselvitysten saapuessa päätös on annettava viivytyksettä tai

viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa. Jos hakija ei ole jättänyt pyydettyjä lisäselvityksiä eikä ole esittänyt hyväksyttävää syytä lisätietojen viivytykselle tulee päätös tehdä viivytyksettä kuitenkin seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. (laki toimeentulotuesta 14 a§.) Päätöksen tekeminen on asiakkaan kannalta merkittävää, ilman päätöstä hän ei voi hakea muutosta päätökselle. Asiakkaan oikeusturva on muutoksenhaku ja mahdollinen uuden päätöksen teko.

Toimeentulotukea myönnetään pääsääntöisesti kuukaudeksi, mutta se voidaan myöntää myös lyhyemmäksi tai pidemmäksi ajaksi. (laki toimeentulotuesta 15§.) Pitkäaikaisille tuen saajille voidaan tehdä esimerkiksi kolmen kuukauden päätöksiä, jolloin se on suotuisaa hakijalle sekä käsittelyprosessille.

Oman haasteensa hakemusprosessille tuo poikkeavat tilanteet, jolloin asiakas pyytää esimerkiksi korjausta päätökseen. Lain mukaan toimeentulotuen hakijan on ilmoitettava välittömästi olosuhteidensa muutoksista sosiaalitoimeen. (laki toimeentulotuesta 15§.) Tavanomaisia muutoksia ovat esimerkiksi isot asumiskulut tai sairaskulut, joita ei ole ollut tiedossa päätöstä tehdessä. Näissä tilanteissa joudutaan tekemään uusi päätös. Asiakaslähtöisyys ja asiakassuhteen luottamuksellisuus pohjautuvat lakiin asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi asiakkaalla on oikeus hyvää kohteluun ja palveluun sosiaalitoimessa. Lakeihin on samalla sisäänkirjoitettu sosiaalitoimen laadukas toiminta. Muutkin lait määrittelevät sosiaalitoimea, mutta tämän aiheen kannalta tärkeimpiä ovat laki toimeentulotuesta ja laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Niistä löytyvät asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä viranomaisen toimintaa määrittelevät asiat. Näitä ovat käsittelyajat ja hyvä hallinnollinen toimintatapa.

Taulukko 1

Toimeentulotuen käsittelyyn vaikuttavat lait ja asetukset sekä ohjeet
<ul style="list-style-type: none"> • Laki toimeentulotuesta 1412/1997 muutoksineen. • Asetus toimeentulotuesta 66/1998 • Hallintolaki 434/2003 • Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 812/2000 • Sosiaalihuoltolaki 710/1982 • Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 • Laki lapsen elatuksesta 704/1975 • Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999 • Sosiaali- ja terveysministeriön opas toimeentulotuen soveltajille 2013:4

4.6 Arvioinnin haasteet

Arvioinnin haasteet liittyvät aineistoihin, arvioinnin laatuun ja osaamiseen, miten kielteinen palaute tai toiminta käsitellään, arvioidaanko niitä asioita joita tuleekin, raportointiin ja tiedon hyödyntäminen. On myös huomioitava, osataanko arvioinnin aikana saatua tietoa käyttää arvioinnin ohjaamiseen, sen parantamiseen sekä johtopäätösten tekemiseen ja lopulta miten johtopäätökset muutetaan käytännön toiminnaksi. (Seppänen-Järvelä 2004: 50.) Lisäksi haasteena on tottumattomuus arviointiin ja työskentelyprosessin ja – työskentelytapojen kyseenalaistamiseen (Asta Niskala 200: 70). Työryhmässä ei ollut aiemmin tehty arviointia ja myös opinnäytteen tekijä oli ensikertalainen. Joten olimme suuren haasteen edessä. Saimme kaikki tilaisuuden opetella arviointia ja omaksua arvioivaa työtettä sekä kehittää yhteistyötaitoja.

4.7 Asiakkaiden osallisuus

Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisen kehittämissuunnitelman vuosille 2012 -2015 (myöh. Kaste) tavoitteena on mm. järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat luottaa palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen, palvelurakenteet ovat taloudellisesti kestävä ja toimivat sekä johtamisella turvataan toimivat palvelut sekä osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaste-ohjelman lisäksi asiakasosallisuuden lisäämistä painottaa Kaste-ohjelman lisäksi asiakasosallisuuden lisäämistä painottaa myös Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- toimenpideohjelma sekä Hyvinvointi 2015-ohjelma. Lisäksi kuntalaki (27§) turvaa kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Kasteohjelman keskeisenä periaatteena on asiakas osallisuuden lisääminen esimerkiksi kuulemalla ihmisiä, vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena on tehdä asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia (toimenpide 8). Ohjelmassa suositellaan käytettäväksi yhteisöllisiä työmenetelmiä asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi. Näitä ovat mm. asiakasraadit ja erilaiset foorumit. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma Kaste 2012 – 2015: 10, 25.)

Palveluprosessia tulee tarkastella ja kehittää asiakkaan näkökulmasta ei organisaation näkökulmasta. Asiakaslähtöisyyden lisäksi puhutaan käyttäjälähtöisyydestä, jolloin palveluiden kehittäminen lähtee asiakkaan tarpeesta. Heidän kanssaan tulee ideoida, valmistella sekä suunnitella palvelun kehittämistä. (Sallinen et al. 2012: 125.)

Aiemmin Karviaisen sosiaalityössä ei ole otettu asiakkaita mukaan kehittämistyöhön tai arviointiin. Asiakkaiden kanssa hakemusprosessi käydään vaiheittain läpi ja heillä on mahdollisuus esittää asiakasnäkökulmat hakemusprosessin eri vaiheista. Nämä ajatukset kirjataan ylös ja käsitellään työntekijöiden ryhmässä. Asiakkaiden mukaan ottaminen sosiaalityön käytäntöjen arviointiin tai kehittämiseen on iso projekti, joka voidaan aloittaa tämän työn avulla. Asiakkaiden osallistaminen vaatii organisaatiolta ja henkilöstöltä tietynlaista kulttuuria, jota on hyvä ryhtyä muovaamaan pienimuotoisesti, mutta tavoitteellisesti.

5. Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jonka tarkoitus on kuvata toimeentulotukihakemusprosessia. Saatavalla tiedolla kehitetään hakemusprosessia. Prosessin arvioinnilla ja kehittämisellä on positiivinen vaikutus työn laatuun ja siten asiakkaisiin. Arviointitietoa soveltamalla voidaan ohjata prosessin toimintoja ja resursseja siten, että voidaan pysyä lain säätämässä käsittelyajassa työyhteisön erilaiset tilanteet huomioiden. Arvioinnin lopputuloksena on siis toimeentulotukihakemusprosessin kehittämisehdotus.

Edellä kuvatusta voi johtaa keskeiset kysymykset, joihin opinnäytteessä vastataan:

1. Miten prosessi toimii työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista?
2. Miten pystytään tekemään toimeentulotukipäätökset lain määräämässä ajassa työyhteisön erilaiset tilanteet huomioiden?
3. Miten prosessi kehittyy, prosessin parannusehdotus ja työtapojen muutos?

6. Prosessin arvioinnin eettisyys

Arvioinnilla on myös eettinen perustansa. Kivipellon mukaan arviointitutkimuksen eettinen perusta pohjautuu sosiaalialan asiakkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeudenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen (Kivipelto 2008: 21). Parempi toimeentulotuen käsittelyprosessi on asiakasystävällistä: päätökset tulevat lain säätämässä ajassa. Asiakkaan tilanne ei pahene ja he voivat myös tuolloin paremmin suunnitella raha-asioitaan.

Asiakkaiden kanssa prosessin vaiheita työstettäessä heidän anonymiteettinsa on suojassa. Aineiston keruussa ei tarvita nimi- eikä henkilötietoja. Valitsin ryhmään asiakkaat, jotka ovat pitkäaikaisia toimeentulotuen asiakkaita ja joiden kanssa yhteistyö on mahdollista. Tuhoan kirjatut keskustelut paperinsilppurissa, kun opinnäyte on valmis.

Kutsuin asiakasryhmään neljä asiakasta, joiden henkilötietoja en siis tarvinnut. Eettisyyden lisäämiseksi, en valinnut asiakkaita omasta asiakasryhmästäni. Pyrin varmistamaan, ettei asiakkaille ei synny, että vaikuttaisin heidän päätöksiin jatkossa kielteisesti. Eettinen riski on, että asiakkaat paljastuvat toisilleen sosiaalityön asiakkaiksi ryhmässä ollessaan. Kutsuin asiakkaat ryhmään kirjeellä sekä olin yhteydessä asiak-

kaisiin puhelimitse, jolloin pyrin varmistamaan, että asiakas oli ymmärtänyt osallistumisen merkityksen. Etuna ryhmätyöskentelyssä yksilöhaastatteluun verrattuna on se, että keskustelu pysyy hakemusprosessissa eikä yksittäisen asiakkaan hakemusprosessista.

Arvioinnin toteutukseen osallistuvien työntekijöiden näkökulmasta on hyvä muistaa herkkyyks, mutta toisaalta prosessin asiapitoisuus. Kenenkään yksittäistä toimintatapaa ei arvostella tai arvioida, vaan fokus pidetään hakemusprosessin kokonaisuudessa kaikki näkökulmat huomioiden. Tallennetut keskustelut tullaan tuhoamaan, kun opinnäyte on valmis. Työntekijöistä ei kerrota tietoja keitä he ovat, ainoastaan kuinka monta työntekijää osallistui osallistavaan arviointiin.

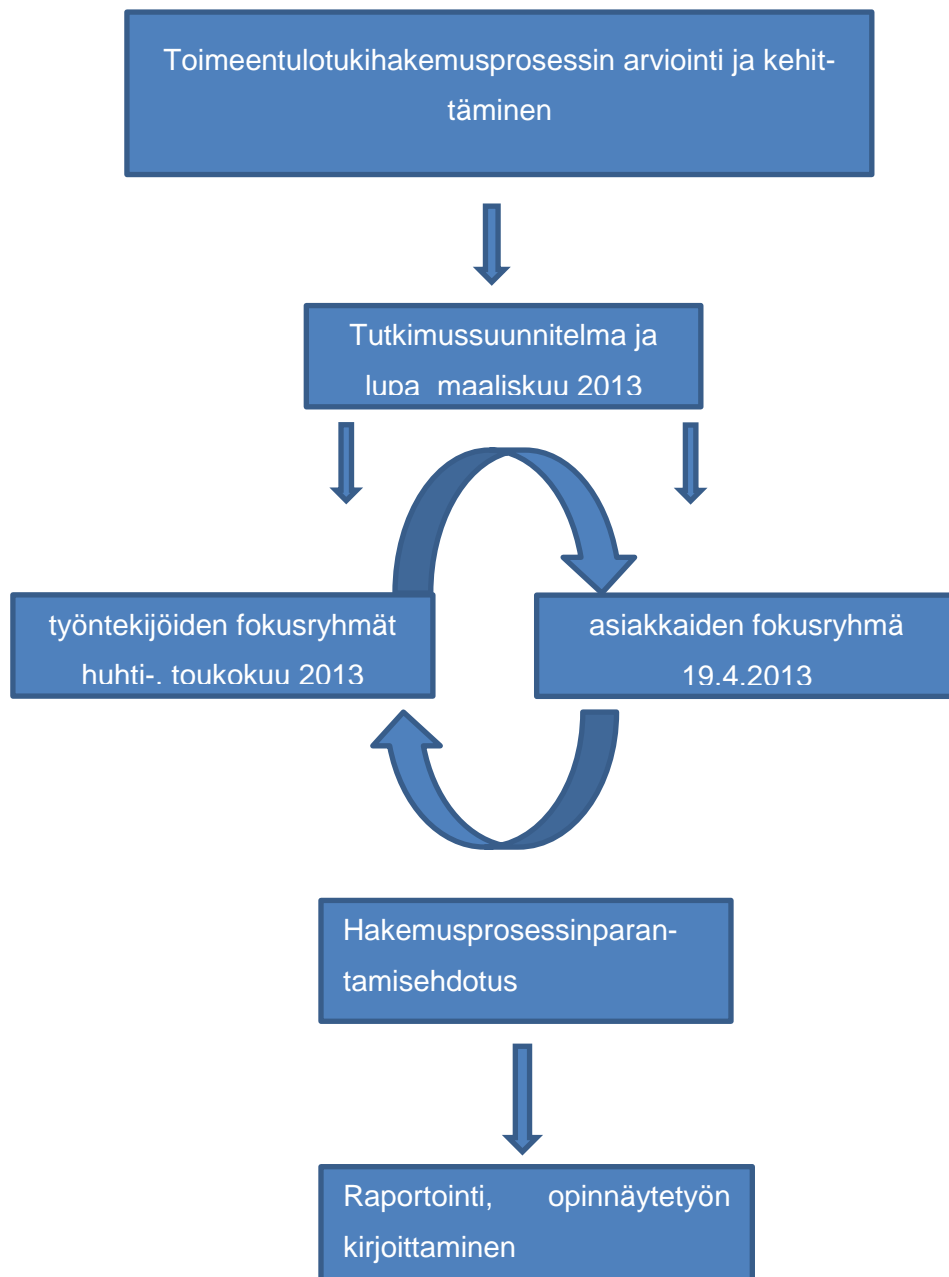
7. Oma rooli kehittäjänä

Käytännön arviointeja suorittaa usein henkilö, jolla on jokin rooli organisaatiossa. Arvioijan ei kuitenkaan tarvitse olla arvioija, tehtävän voi ottaa työkseen vaan kuka tahansa. (Robson 2001: 18.) Itse työskentelen aikuissosiaalityöntekijänä työikäisten palvelulinjalla ja olen työskennellyt työssäni kaksi vuotta. Työhöni liittyy myös toimeentulotuen päätösten tekeminen. Vaikka Robson (2001) heittää kevyesti, että arvioija voi olla kuka tahansa on arvioijalla kohdattavana haasteita. On astuttava kaikille tutusta sosiaalityöntekijän roolista sisäisen kehittäjän ja arvioitsijan rooliin sekä pyrkiä tarkastelemaan kohdetta objektiivisesti kokonaisuutena. Sisäinen kehittäjä on siis henkilö, jolla on oma paikka organisaatiossa, jossa arviointia suoritetaan. Etuna on organisaation ja toimintarakenteen tuntemus sekä tuntuma mm historian ja aiemman kehittämisen vaikutuksista nykyiseen toimintakulttuuriin ja työtapoihin. Haittana voi olla vaikeus omaksua uutta roolia ja erilainen työtehtävä voi aiheuttaa kateutta ja ristiriitaa. (Robson 2001: 166.) Niskalan (2008: 46) ajattelua mukailtuna olen arvioinnin suhteen aktiivinen toimija ja toimintani on osa aineistoa.

Kohdallani haastetta vähensi se, että opinnäytteen aihe oli tullut työnantajalta eikä se siten kapeutunut vain minun opinnäytetyökseeni. Työelämän puolelta opinnäytetyöni ohjaajana toimi sosiaalipalvelupäällikkö Jaana Heinonen. Tehtäväni koettiin tärkeäksi ja se helpotti motivoitumista yhteiseen kehittämisprosessiin. Viikkopalaverissa keskustellaan usein hakemusprosessiin liittyvistä asioista ja toistuvasti kaivataan kehittämispäiviä. Kokemukseni mukaan kaivataan selkeyttä ja yhtenäisiä käytäntöjä erilaisiin työ-

tehtäviin. Esiin on myös tullut tarve selkeiden ohjeiden kirjaamista ”johonkin”. QPR-prosessiohjelman lisäksi lyhyet työvaiheiden ohjeistukset kirjataan taulukkomuotoon.

8. Arviointi ja kehittämisprosessi



9. Nykytilan kuvaus lyhyesti

Toimeentulotukihakemusprosessi alkaa asiakkaasta ja loppuu asiakkaaseen. Asiakkaat jättävät kirjalliset hakemukset postitse, sosiaalitoimiston postilaatikkoon, palveluneuvontaan tai sosiaalityöntekijälle varatulla ajalla tai kotikäynnin yhteydessä. Jonkin verran vapaamuotoisia hakemuksia tulee sosiaalityöntekijöiden sähköposteihin, joista ne tulostetaan, kirjataan Pro Consonaan ja viedään hakemusjonoon. Sosiaalityöntekijöille voi tulla myös puhelimitse pyyntöjä esimerkiksi lääkkeisiin.

Hakemukset kirjataan Pro Consonaan. Kirjaukset tekee pääosin palveluneuvonnassa oleva etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijä, kun asiakas on käymässä sosiaalitoimistolla varatulla ajalla. Tämän jälkeen hakemukset laitetaan laatikkoon numerojärjestykseen. Etuuskäsittelijät ottavat järjestyksessä hakemukset käsittelyyn.

Hakemuksen kaikki liitteet kirjataan hakemuksen ensimmäiselle sivulle. Liitteiden puuttuessa lähetetään asiakkaalle lisäselvityspyyntö ja merkitään rasti hakemukseen lisäselvityspyyntöön ja käsittelyaika pysähtyy. Tämän jälkeen hakemus laitetaan lisäselvityspyyntö laatikkoon tai käsittelijä pitää hakemuksen itsellään. Lisäselvitysten saavuttua ne laitetaan hakemus jonoon ensimmäiseksi. Vaihtoehtoisesti, jos keskeneräinen hakemus on etuuskäsittelijällä hän saa liitteet ja tekee hakemukseen päätöksen. Valmis päätös ja alkuperäiset liitteet postitetaan asiakkaalle. Hakemus, laskelma ja tarvittavat kopiot liitteitä arkistoidaan.

Edellä kuvattu on siis toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessi pääpiirteittäin. Kirjallisia hakemuksia käsittelevät etuuskäsittelijät sekä 3 päivää kuukaudessa sosiaalityöntekijät. Tarvittaessa tehdään ylitöitä. Nummelassa käsitellään siis pääsääntöisesti kaikki Karkkilan ja Vihdin hakemukset. Pääsääntöisesti sosiaalityöntekijät eivät tee päätöksiä asiakkaan ollessa vastaanotolla.

10. Arvioinnin ja kehittämisen toteutus

10.1 Fokusryhmä

Prosessin arviointi ja kehittäminen tapahtui fokusryhmässä. Fokusryhmään osallistuu kahdeksasta kymmeneen henkilöä keskustelemaan ja työstämään osallistujille tuttua aihetta (Edmunds 1999:1, 2). Reflektio on keskeisessä roolissa ja siinä korostuu avoin puhuminen sekä vastuullinen kuunteleminen (Seppänen-Järvelä 2004: 45). Tilanne sisältää enemmän keskustelua kuin haastattelua ja kiinnostus kohdistuu ryhmän kollektiiviseen näkemykseen asiasta. (Hirsjärvi & Hurme. 2011: 61.) Ryhmän avulla pystytään saamaan selville mm. toiminnan syitä ja rakentumismekanismia, ts. ymmärretään miksi toimitaan niin kuin toimitaan (Parviainen 2005: 55). Fokusryhmän avulla voidaan päästä syvempään ymmärrykseen arvioitavasta asiasta. Siihen osallistuvat tuovat esille uusia, tuoreita näkökulmia, kertovat kokemuksiaan mm palvelusta. Sen avulla voidaan kehittää palveluita ja tuotteita. Keskustelut usein videoidaan tai äänitetään, jotta voidaan erottaa oleellinen yleisestä keskustelusta. (Edmunds 1991: 4, 16). Itse äänitin keskustelut, jotta pystyin varmistamaan, että olen kirjannut ylös kaikki tarpeelliset aihealueet.

Fokusryhmän ohjaajalta vaaditaan ryhmätyötaitoja ja ryhmädynamiikan tuntemusta. Taitoa huomata milloin on annettava tilaa ja aikaa keskustelulle. On pidettävä huolta aikataulusta, oltava joustava, saatava ihmiset keskustelemaan sekä pysymään aiheessa ja oltava itse hyvä kuuntelija. (Edmunds 1999: 70.)

Fokusryhmän etuna on, että voidaan nopeasti, samanaikaisesti ja taloudellisesti kerätä useiden ihmisten mielipiteitä asiasta, näin saadaan kokoon monipuolinen aineisto lyhyessä ajassa. Ryhmätilanteet voivat helpottaa arkoja ihmisiä puhumaan, toisaalta ryhmän valtahierarkia vaikuttaa siihen kuka puhuu ja mitä asioita nostetaan keskusteluun. Menetelmän heikkouksiksi mainitaan ryhmän ohjaajan taidot sekä motivaatio ja määrällisen aineiston puute. Määrällistä aineistoa prosessin arviointiin ei käytetä. (Hirsjärvi & Hurme 2011: 61. Parviainen 2005: 53) Fokusryhmän käyttäminen oli perusteltua opintojeni aikataulusta johtuen. Lisäksi nykyajan työelämässä käytettävää tietoa on saatava suhteellisen nopeasti, jotta projektit saadaan päätökseen ja uudistukset työnalle. Tässä kehittämistehtävässä ryhmä pohti ja tarkasteli hakemusprosessin hyviä puolia, havaintoja, kriittisiä tilanteita, keskusteli työskentelytavoistaan ja pyrki pääsemään yhteiseen näkemykseen hakemusprosessin parantamisesta

10.1.1 Työntekijöiden ryhmä

Opinnäytetyön fokusryhmä koostui työntekijäryhmästä sekä asiakasryhmästä. Kaikkien työntekijöiden tuli osallistua ryhmään. Jaoin työntekijäryhmän kahteen ryhmään, jotta ryhmän koko ei olisi ollut liian suuri. Lisäksi kahtia jakaminen mahdollisti hakemusten käsittelyn toisen ryhmän osallistuessa fokusryhmään. Ryhmät olivat suuruudeltaan viiden ja kuuden hengen ryhmiä. Toimeentulotukihakemusten käsittely mahdollistui toisen ryhmän käsitellessä hakemuksia ja toisen osallistuessa arviointi- ja kehittämistyöhön. Molemmissa ryhmissä oli mukana työntekijöitä Karkkilasta ja Vihdistä ja johtava sosiaalityöntekijä. Kahdessa ensimmäisessä ryhmässä mukana oli myös sosiaalipäällikkö, joka piti ensimmäisessä tapaamisessa puheenvuoron sosiaalityön etiikasta, sosiaalialan työstä Perusturvakuntayhtymä Karviaisessa, sekä asiakkaiden mukaan ottamisesta työn kehittämisessä ja osallistavan arvioinnin ja kehittämisen eduista. Mainittakoon vielä, että kehittämisprojektin aikana yksi työntekijä siirtyi toisiin tehtäviin ja hän ehti osallistua yhteisen ryhmään. Uusi, organisaatioin ulkopuolelta rekrytoitu, työntekijä osallistui ryhmiin kolmannelta kokoontumisesta alkaen.

Alustavasti varasin työryhmätyölle yhteensä kymmenen kolmen tunnin tapaamista. Työryhmät aloittivat työskentelyn 5.4.2013 ja ryhmät kokoontuivat yhteensä kahdeksan kertaa. Tapaamisia oli kahdesti viikossa, ja työryhmät jatkoivat siitä mihin edellinen työryhmä oli edennyt. Ryhmän alussa kävin lyhyesti läpi edellisen ryhmän työskentelyn ja ne aihealueet, jotka tuli koko työryhmän keskustella. Keskusteltavista teemoista olin lähettänyt sähköpostia osallistujille. Viimeinen työryhmä kokoontui 10.5.2013 ja siihen osallistui koko työryhmä. Koska toimeentulotukilaissa säädetään hakemusten käsittelyajaksi seitsemän arkipäivää, jouduttiin kokoontuminen perumaan yhden kerran käsittelyajan ollessa kuusi arkipäivää. Asiakaskehittäjäryhmä järjestettiin 19.4.2013, kun työntekijät olivat kokoontuneet kolme kertaa.

10.1.2 Asiakaskehittäjäryhmä

Kutsuin prosessin arviointiin mukaan yhteensä viisi asiakasta Karkkilasta ja Vihdistä. Tavoitin yhtä lukuun ottamatta kaikki osallistujat ensin puhelimitse ja kerroin tehtävämme pääpiirteittäin. Moni asiakas koki aiheen tärkeäksi. Puhelin- keskustelujen perusteella asiakaskehittäjä ryhmään näytti osallistuvan kolme asiakasta.

Puhelun jälkeen postitin kutukirjeen ja vaitiolositoumuksen. Pyysin osallistujia vahvistamaan tulemisensa 12.4.2013 mennessä. Kukaan puhelimesta lupautuneista ei vahvistanut osallistumista. Aloitin asiakkaiden kutsumisen uudestaan, aikaa oli niukasti käytettävissä ja olikin yllättävän haasteellista saada asiakkaita osallistumaan. Monella oli kuntouttavaa työtoimintaa tai muuta sovittua menoa juuri kyseisenä päivänä. Lopulta yksi asiakas, Vihdistä, osallistui kehitystyöryhmään. Prosessin arviointi kesti lähes kolme tuntia, kävimme keskustelua prosessista ja hänen kommenttinsa kirjattiin muistiin ja vietiin työntekijäryhmän keskusteltavaksi.

Moni asiakkaista olisi halunnut antaa kirjallista palautetta tai olisi kertonut puhelimitse kokemuksensa toimeentulotuen hakemisesta. Tämä ei kuitenkaan sopinut siihen miten olin laatinut tutkimussuunnitelman ja mihin olin saanut tutkimusluvan. Lisäksi järjestelyjen muuttaminen olisi vaatinut aikaa ja haastattelulomakkeen laatimista. Työntekijöiden kesken pohdimme, että olisiko asiakkaille voinut järjestää uuden tilaisuuden. Itse kuitenkin koen, että prosessin arviointi ja kehittäminen on syytä pitää melko tiiviinä kokonaisuutena, jotta esimerkiksi motivaatio ja mielenkiinto tehtävää kohtaan säilyvät koko työryhmällä ja opinnäytteen tekijällä.

10.2. Aineiston analyysi

Analyysimenetelmä tulisi valita siten, että antaa vastauksia tutkimustehtävään.

Aineiston analyysi käynnistyi heti ensimmäisessä fokusryhmän aikana ja sen jälkeen. Keskustelun lomassa tein muistiinpanoja ja hahmottelin mihin kehittämisideat ja tarpeet kuuluvat. Hirsjärvi ym. (2010: 223) toteavat, että aineiston käsittely ja analyysi aloitetaan mahdollisimman pian keruun ja kenttävaiheen jälkeen. Usein aineiston keruu ja analyysi tapahtuvat samanaikaisesti ja se on luonteeltaan spiraalimainen. (Mt. 2010: 224.) Analyysia ohjasi väljästi sisällön analyysi ja kehittämistarpeiden klusterointi eli

ryhmittely. Ryhmittelin aineistosta samankaltaisia asiat ja loin niiden pohjalta luokat, joiden avulla aineisto tiivistyi. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 110)

Kehittämistehtävien kysymykset antavat tilaa kuvata prosessia monipuolisesti ja yksityiskohtaisesti. Tämän vuoksi ryhmittely ja luokittelu oli sisällön analysoimiseksi mielekäs menetelmä tähän tehtävään. Prosessin yksityiskohtainen kuvaaminen ja arviointi palvelevat myös jatkokehittämistä parhaiten, koska jokainen prosessin vaihe on keskusteltu.

Prosessin piirtäminen aloitettiin prosessin lähtökohdasta eli asiakkaasta ja piirros tehtiin QPR-ohjelmalla. Piirtämisen lisäksi kirjoitin vaiheen keskeisen sisällön ja tehtävät. Toimin puheenjohtajana ja sihteerinä. Tehtävä oli melko vaativa, mutta työskentelylle löytyi sopiva rytmi. Kirjasin kunkin vaiheen sisällön, kehittämistarpeet sekä ryhmittelin aiheita, joista oli tarkoitus saada asiakkaiden kokemukset ja kehittämisideat. Ryhmän keskustelut äänitettiin, jotta pystyin varmistamaan olenko kirjannut asiat oikein. Litterointia en tehnyt, äänittäminen oli vain varmistuskeino.

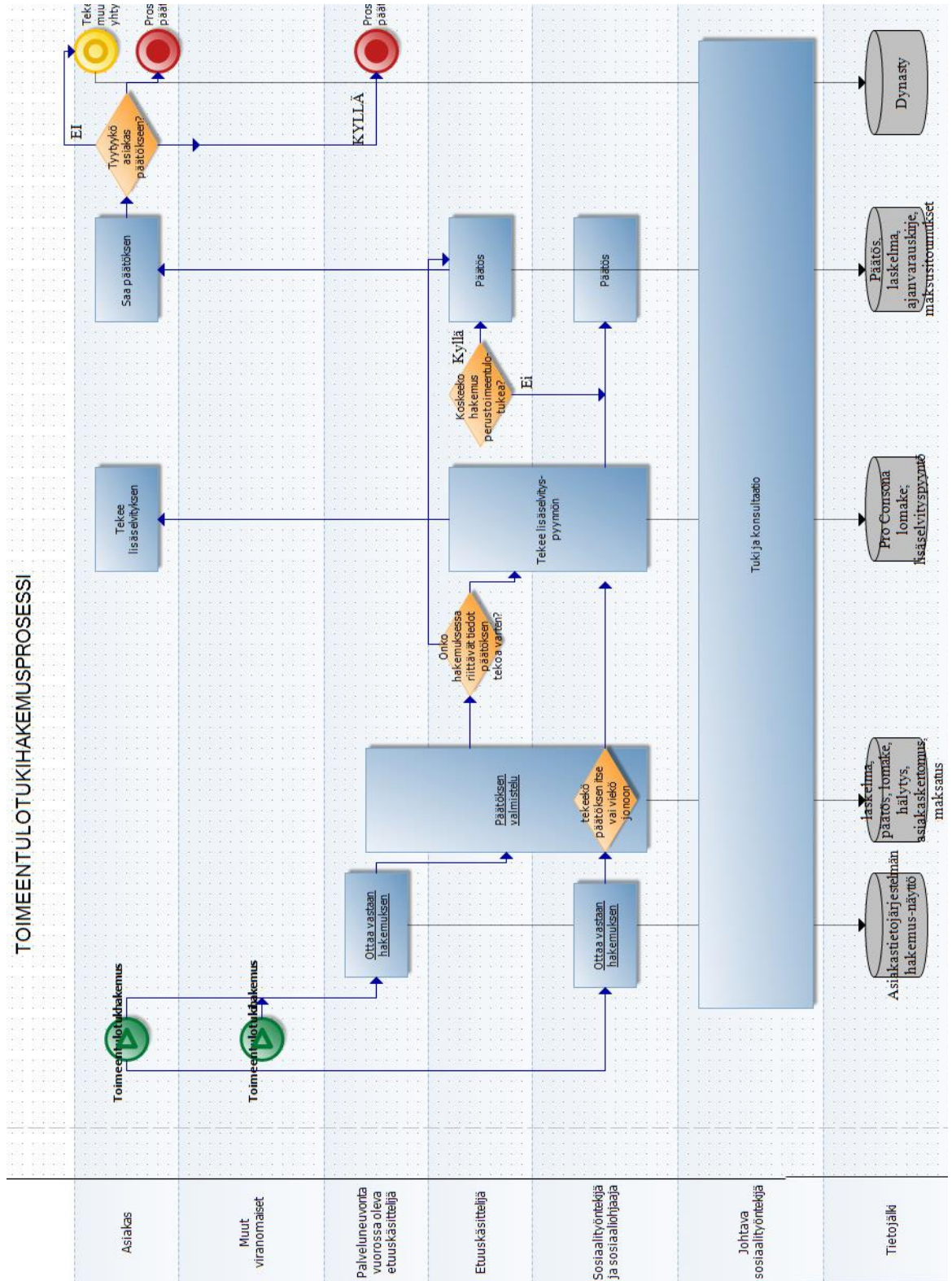
Ensin kirjallinen materiaali oli vain QPR-ohjelman kuvassa ja asianomaisen prosessin vaiheen kansiossa. Kun prosessi oli kokonaisuudessaan piirretty ja jokainen prosessin vaihe työtehtävineen kirjattu omiin kansioihin listasin esiin tulleet kehittämistarpeet luokkien mukaisesti. Tässä vaiheessa myös sähköpostissa lähtenyt tiedote työryhmän työskentelystä sisälsi luokat. Sähköpostin merkitys korostui, koska kaikki työryhmän jäsenet eivät saaneet avautumaan tiedostoja. Lisäksi itse en ollut riittävän huolellinen tallentaessani uutta materiaalia yhteiselle levyasemalle ja tiedottaessani siitä.

Kun prosessin kuva oli piirretty työryhmän työskentelyä ohjasi laadittu kehittämislista luokkineen. Pyrin varmistamaan, että aiheet ovat samat kuin prosessin kuvauksessa oli tullut esiin. Lisäksi työntekijäryhmä kävi asiakasryhmään osallistuneen asiakkaan kokemukset ja toiveet keskustellen läpi.

Kehittämistarpeista eniten keskustelua tuli päätösten sisällöstä, toimeentulotuen laskelman merkityksestä ja mitä laskelmaan merkitään, laskujen maksamisesta ja tositteiden tulostamisesta. Työryhmät keskustelivat aktiivisesti aiheista eri näkökulmasta. Työtä tehdään kovin eritavoin ja pyrimme yhtenäistämään työtapojamme, jotta asiakkaan olisi helpompi ymmärtää päätöksiä, lukea niitä ja että päätösteksti olisi tyyliltään aina samankaltainen.

Työryhmätyöskentelyjen jälkeen aloin laatimaan taulukkoa, johon kirjataan prosessin vaiheet, vastuuhenkilöt, vahvuudet, uhkat ja kehittämistarpeet sekä toimintaa ohjaavat lait. Taulukko toimii perehdyttämisen ja jatkuvan kehittämisen välineenä. Siitä on myös helppo tarkistaa jo sovitut toimenpiteet sekä se mistä kehittäminen on lähtenyt liikkeelle. Tallennetuista taulukoista muodostuu jatkumo ja kehittäminen dokumentoituu.

11. PROSESSIN KUVAUS



12. Toimeentulotuen tarve

12.1 Asiakas

Taulukko 2

PROSESSIN VAIHE	VASTUUHENKILO	KUVAILU	VAHVUUDET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄMISTARVE	OHJAAVA LAKI JA OHJEISTUS
Toimeentulotuen tarve	Asiakas	Postitse, tuomalla hakemus toimistoon, sähköpostitse, faksina tai soittamalla	Useita eri kanavia toimeentulotuen hakemiseen Sähköinen hakemus otetaan käyttöön 2013	Työntekijöiden henkilökohtaisiin sähköposteihin lähetetyt hakemukset Puutteelliset hakemukset (tosiasiallinen käsittelyaika on pitkä)	Ohjataan laittamaan hakemus aikuissosiaalityö@karviainen.fi Poissaoloavustajaan ja allekirjoitukseen myös aikuissosiaalityö@karviainen.fi Yleinen tiedottaminen, ohjaus sähköisen hakemuksen käyttöön Toimeentulotuki-hakemuksen päivitys	SHL, TTL, LAKI ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA, HALLINTOLAKI, STM:N OHJEET

Prosessi lähtee liikkeelle asiakkaasta, jolla on toimeentulotuetarve. (Taulukko 1) Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Laki toimeentulotuesta 1§.)

Asiakas voi hakea toimeentulotukea suullisesti esimerkiksi puhelimitse tai kotikäynnin yhteydessä. Suullinen hakemus kirjataan asiakastietojärjestelmään, myöhempänä Pro Consona, ja asiakkaalle lähetetään kirjallinen lisäselvityspyyntö. Lisäselvityspyynnöllä varmistetaan, että kuka tahansa voi käsitellä hakemuksen loppuun, jos suullisen hakemuksen vastaanottanut työntekijä on estynyt tekemään päätöksen. Usein suullisia hakemuksia tulee puhelinajalla, jolloin asiakkaat hakevat toimeentulotukea esimerkiksi lääkkeisiin. Päätös voidaan tehdä tarvittaessa puhelinajalla tai heti sen jälkeen.

Toimeentulotukea voi hakea kirjallisesti Karviaisen toimeentulotukihakemuksella, hakemus voidaan postittaa asiakkaalle tai asiakas voi täyttää kirjallisen hakemuksen sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Kirjallisia hakemuksia voi myös tulostaa Karviaisen nettisivuilta. Kirjallinen hakemus voi olla myös hakijan vapaamuotoisesti laatima kirje, joka voidaan tulkita hakemukseksi. Syksyllä 2013 Karviaisessa otetaan käyttöön sähköinen toimeentulotuen hakemus.

Eniten hakemuksia on käsiteltävänä kuukauden puolivälissä. Asiakkaita ohjataan jättämään hakemukset hyvissä ajoin viimeistään seitsemän arkipäivää ennen kuukauden päättymistä. Asiakaskehittäjäryhmään osallistunut asiakas oli tietoinen, että hakemus kannattaa jättää hyvissä ajoin. Hän oli myös kiinnostunut tietämään milloin sähköinen toimeentulotukihakemus otetaan käyttöön ja kuinka usein toimiston ulkopuolella oleva postilaatikko tyhjennetään.

12.2 Edunvalvojat, välitystilinhoitaja ja muut viranomaiset

Taulukko 3

PROSESSIN VAIHE	VASTUU-HENKIÖ	KUVAILU	VAHVUUDET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄMISTARVE	OHJAAVA LAKI JA OHJEISTUS
Toimeentulotuen tarve	Edunvalvoja, välitystilinhoitaja tai muut viranomaiset	Laittavat hakemuksen asiakkaan puolesta	Hakemukset oikea-aikaisesti asiakkaan puolesta	Edunvalvojiilla on puutteelliset tiedot, toimitetaan liitteitä vielä, vaikka päätös on jo tehty, tiliotteita puuttuu asiakkaiden henkilökohtaisista tileistä Haetaan, vaikka tarvetta ei ole (kenen aloitteesta esim. asiakkaan aloitteesta) Puutteellisesti täytetty hakemus on työiäs, epätietoisuutta mihin päätös lähetetään. Tietävätkö välitystiliasiakkaat että heille on haettu tukea, ja haetaan sitä kaikille tarvitseville	Yhteispalaveri, jossa selvennetään toimeentulotuen käytännöt ja hakeminen (johtava sos.tf), pidetty 22.5.2013 ohjataan myös aikuissosiaalityö@karviainen.fi Välitystiliasiakkaille päätökset kotiin ja välitystilinhoitajalle	SHL, TTL, LAKI ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA, HALLINTO-LAKI, STM:N OHJEET

Edunvalvojat, välitystilinhoitaja, ja muut asiakkaan verkostossa olevat viranomaistahot voivat hakea toimeentulotukea asiakkaan puolesta. He laativat kirjallisen toimeentulotukihakemuksen, jossa on tarvittavat liitteet mukana. Hakemukset tulevat sosiaalitoimistoon kirjeenä tai faksattuna.

13. Hakemusten vastaanotto

13.1 Palveluneuvonta

Taulukko 4

PROSESSIN VAIHE	VASTUU HENKILÖ	KUVAILU	VAHVUUDET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄMIS SUUNTA	OHJAAVA LA-KI JA OHJEIS-TUS
Hakemus-ten ja liittei-den vas-taanotto	Palvelu-neuvoja	Avaa postit, maksettavat laskut maksetaan heti, kirjaa hakemukset Pro Consonaan ja laittaa ne diaarinumerojärjestyksen mukaiseen jonoon, jonon hoitaminen: laittaa saapuneet liitteet hakemuksiin ja tiedottaa tarvittaessa työyhteisöä käsittelyajasta	Henkilökohtainen neuvonta, kopiointi, opastus muihin palveluihin, laskujen nopea maksaminen	Jonotus – heikko yksilönsuoja, kiire, lyhyt palveluneuvonta aika, odotustilassa liian vähän tuoleja, Ovipuhelimesta asiointi ei ole mielekästä – heikko yksilönsuoja	Vuoronumerot, riittävästi tuoleja, lattiaan merkintä odota tässä, vartijan ohjeistus. Palveluneuvonta auki myös perjantaisin? Nummelan terveysasemalle hakemuksia	SHL, TTL, LAKI ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA, HALLINTOLAKI, STM:N OHJEET

Karviaisen kaksi sosiaalitoimistoa sijaitsevat Vihdissä ja Karkkilassa, asiakkuus määräytyy asuinkunnan mukaan. Molemmissa toimistoissa palveluneuvonta on auki kahdesti viikossa. Toimeentulotuen käsittely on kuitenkin keskitetty Nummelaan ja siten kaikki hakemukset säilytetään Nummelassa. Karkkilaan jätetyt hakemukset lähetetään sisäpostissa Nummelaan. Arkipäivisin Nummelan palveluneuvonnasta ilmoitetaan hakemusten käsittelyaika sähköpostitse klo 8.30 mennessä toimistosihteerille, joka päivittää hakemusten käsittelyajan Karviaisen internet-sivuille. Mikäli, käsittelyaika on lähellä seitsemää arkipäivää palveluneuvoja tiedottaa siitä myös koko työyhteisöä.

Palveluneuvonnassa oleva etuuskäsittelijä ottaa vastaan kirjallisia hakemuksia toimiston aukioloaikoina ja tyhjentää postilaatikon kahdesti päivässä. Posti avataan ja asiakkaiden postissa lähettämät laskut maksetaan heti, myönteisen toimeentulotukipäätöksen voimassa ollessa. Hakemukset leimataan saapuneeksi, kirjataan sisään asiakastietojärjestelmään sekä laitetaan jonoon diaarinumeron mukaisesti. Asiakkaiden lähettämät lisäselvitykset laitetaan hakemuksiin. Kun, kaikki pyydetyt lisäselvitykset ovat saapuneet laitetaan puutteellinen hakemus jonon eteen. Muut postissa tulevat asiakirjat arkistoidaan asiakkaan kansioon ja kirjataan tiedoksi asiakastietojärjestelmän hälytyksiin. Karkkilassa asuvien asiakkaiden tietoja arkistoidaan sekä Karkkilassa että Vihdissä. Karkkilassa palveluneuvoja luetteloivat myös hakemuksen mukana tulleet liitteet asiakastietojärjestelmän hakemus-näytölle, tämä nopeuttaa etuuskäsittelijän tehtäviä.

Palveluneuvoja jakaa hakemukset etuuskäsittelijöille, näin pyritään varmistamaan että kaikki hakemukset tulevat ajallaan käsiteltyä. On tilanteita, jolloin useita puutteellisia hakemuksia täydentyy ja ne laitetaan jonon eteen. Tämä saattaa hidastaa muiden hakemusten käsittelyyn ottamista. Toimeentulotukilain 14 a §, mukaan täydentyneiden hakemusten käsittelyaika on seitsemän arkipäivää, siitä kun lisäselvitykset on tuotu. Palveluneuvojan tulee seurata jonoa niin, että kaikissa hakemuksissa pysytään lain säätämässä ajassa, vaikka pyrimmekin käsittelemään puutteelliset hakemukset välittömästi. Mikäli, palveluneuvonnan muilta tehtäviltä jää aikaa myös palveluneuvoja tekee toimeentulotuen päätöksiä. Asiakkaan kokemus oli, että hän oli saanut päätöksen viipymättä tuotuaan pyydetyt lisäselvitykset.

13.1.1 Asiointi palveluneuvonnassa

Työryhmä arvioi ja keskusteli myös palveluneuvonnassa asioinnista Vihdissä ja Karkkilassa. Karkkilan sosiaalitoimisto on toukokuussa 2013 muuttanut uusiin toimitiloihin ja myös palveluneuvonnan tilat ovat siten uudistuneet. Karkkilassa palveluneuvojalla on oma huone, johon asiakkaat tulevat asioimaan. Vihdissä asiointi tapahtuu ”luukulla”. Jonot ovat usein pitkät ja asiakkaat jonottavat hyvin lähellä asioimassa olevaa henkilöä. Jonotusta on parannettu siten, että lattiaan on teipattu odota tässä ja johtava sosiaalityöntekijä on ohjeistanut vartijaa seuraamaan jonotuksen sujumista. Toimiston aulatiloihin on myös tilattu lisää tuoleja, koska toisinaan asiakkaan istuvat latioilla. On mietitty myös vuoronumerojärjestelmän käyttöön ottamista, jotta asiakkaat voisivat odottaa vuoroaan toimiston aulatiloihin. Kehitystyöhön osallistuneen asiakkaan toive oli, että vartijaa ohjeistetaan huolehtimaan sujuvasta jonottamisesta.

Kehittäjätyöryhmä pohti myös palveluneuvonnan aukioloajan lisäämistä yhdellä päivällä jonottamisen välttämiseksi. Toimeentulotukihakemuksia tulisi olla saatavilla myös terveysaseman puolella, josta niitä voisi hakea vapaammin. Asiakkailta on käytössä yksi tietokone, josta pääsee internetiin. Tämä palvelu on tarpeellinen, jotta asiakkaat voivat tulostaa tiliotteitaan tai asioida muilla tärkeillä sivuilla. Tietokone oli aikaisemmin auki ainoastaan kahtena päivänä viikossa, nyt kone on auki päivittäin. Asiakaskehittäjäryhmän asiakas toivoi toista tietokonetta tai nopeampaa internet-yhteyttä, koska hänen mukaansa monesti jono on pidempi tietokoneelle kuin palveluneuvontaan.

13.2 Sosiaalityöntekijä ja sosiaalihoaja

Taulukko 5

PROSESSIN VAIHE	VASTUUHENKILO	KUVAILU	VAIHEEN VAHVUUSDEET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄMISTARVE	OHJAAVA LAKI JA OHJE
Asiakkaan tapaaminen, hakemusten vastaanotto	Sosiaalityöntekijä ja sosiaalihoaja	Suulliset hakemukset esim. kotikäynnillä, puhelimitse Kirjalliset hakemukset vastaanotolla Asiakassuunnitelman laatiminen ohjaa osaltaan toimeentulotuen päätöksiä	Henkilökohtainen opastus ja neuvonta, samanaikainen tieto puuttuvista liitteistä Päätös nopeasti (Karkkila) Asiakkaan elämäntilanteen ja olosuhteiden tuntemus, asiakassuunnitelman laadinta Asiakas pääsee itse kertomaan tilanteensa sekä tulee kuuluksi.	Suullisissa hakemuksissa kirjallisen hakemuksen puute, jos työntekijä onkin pois. Muut eivät tiedä asiasta ilman hakemusta. Puutteellinen ohjeistus etuus käsittelijöille hidastaa hakemuksen käsittelyä	Kaikki hakemukset kirjallisesti, suullisiin lisäselvityspyyntö, jotta hakemus kirjautuu sisälle ja käsiteltäväksi Hälytyksiin oheistukset mm. täydentävän tuen myöntämisessä	SHL, TTL, LAKI ASIAKKAAN ASEMASTAJA OIKEUKSISTA, HALLINTOLAKI, STM:N OHJEET TILANNEARVIO, SUUNNITELMA JA PRO CONSONA

Sosiaalityöntekijät vastaanottavat hakemuksia asiakkaiden asioidessa sosiaalityöntekijän vastaanotolla, kotikäyntien ja verkostotapaamisten yhteydessä. Vastaanotolla hakemukset tehdään kirjallisesti, jolloin nähdään onko hakemuksessa tarvittavat liitteet ja tarvittaessa annetaan asiakkaalle lisäselvityspyyntö vaadittavista liitteistä. Käsittelyaika pysähtyy aina, kun hakemus **on otettu käsittelyyn** ja **lisäselvityspyyntö** on annettu asiakkaalle. Puutteellisissa hakemuksissa on tärkeää pysäyttää käsittelyaika, jotta käsittelyaikatilastot olisivat todenmukaisia.

Kotikäyntien ja muiden esimerkiksi verkostotapaamisten yhteydessä toimeentulotukihakemukset saattavat olla myös suullisia. Silloin on tärkeää, että asiakkaan suullinen hakemus kirjataan hakemukseksi ja hänelle lähetetään lisäselvityspyyntö. Myös suullisiin hakemuksiin tarvitaan lähes aina lisäliitteitä esimerkiksi tiliotteita tai laskuja. Lisäksi on hyvä, että hakemuksesta on tehty kirjallinen lisäselvitys, jolloin hakemus on kaikkien tiedossa myös jonossa, eikä pelkästään työntekijän muistin varassa. Asiakkaan tiedusteluihin voidaan myös vastata helpommin, kun hakemus on kirjattu lisäselvityspyynnön kera asiakastietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijöiden tulee myös kirjata ohjeistus asiakastietojärjestelmän hälytyksiin päätöksenteon tueksi.

Vihdissä sosiaalityöntekijät vievät vastaanottamansa hakemukset jonoon palveluneuvontaan. Ennaltaehkäisevää toimeentulotukea voivat myöntää sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja, joten niihin hakemuksiin sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja tekevät päätökset. Karkkilassa sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja pyrkivät tekemään hakemuksiin päätökset itse. Mikäli työtilanne muuttuu eivätkä he ehdi tehdä päätöksiä, lähetetään hakemukset Nummelaan.

Asiakaskehittäjäryhmän asiakkaalta ei tullut prosessin tähän vaiheeseen erityisiä kommentteja. Hän halusi tietää tapaavatko sosiaalityöntekijät joitakin asiakasryhmiä säännöllisesti.

Kaikista vastaanotetusta toimeentulotukihakemuksesta tallentuu tietojälki asiakastietojärjestelmään: hakemuksen sisään kirjaaminen ja lisäselvityspyyntö.

13.3 Johtava sosiaalityöntekijä

Toisinaan asiakkaat ottavat yhteyttä myös johtavaan sosiaalityöntekijään toimeentulotukea hakiessaan. Näissä tilanteissa johtava sosiaalityöntekijä ohjaa jättämään kirjallisen toimeentulotukihakemuksen tai vie hänelle osoitetut hakemukset palveluneuvontaan. Johtavan sosiaalityöntekijän rooli on koko toimeentulotuen prosessissa antaa tarvittaessa tukea ja konsultaatiota.

14. Päätöksenteon valmistelu

Taulukko 6

PRO- SESSIN VAIHE	VASTUU- HENKIÖ	KUVAILU	VAIHEEN VAHVUUDET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄ- MISTARVE	OHJAAVA LAKI JA OHJE
Päätök- sen val- mistelu	Etuuskäsit- telijä, sosiaali- työntekijä, sosiaali-oh- jaaja	Liitteiden listaus ja tarkistus edellisten päätöksien pohjal- ta, perustietojen tarkistus, lisäselvi- tyspyynnön lähet- täminen	Kokenut ja osaava henkilökunta, Asiakkaiden tunteminen, toimeentulotuen hyvä tuntemus, tekniikan hyväksikäyttö, Puuttelliset hakemukset käsitellään heti, kun pyydetyt liitteet ovat tulleet	Työntekijä vaihdokset, työssä jaksaminen Aikataulussa pysymisen paine, käsittelyajat elävät myös sallitun rajoissa, voi luoda painetta ja viedä paljon voimavaroja Kirjallisten hakemusten käsitteilyyn varatut päivät täytyvät helposti muusta tarpeen mukaisesta sosiaalityöstä (sos.tt) Puutteellisten hakemusten jono on joskus pitkä ja saattavat hidastaa muiden käsitteilyä	Työyhteisön ilmapiiristä huolehtiminen Työnohjaus Säännölliset prosessin kehittämisiltapäivät Pitkät päätökset 2-6 kk hallinta ja ennakointi Sos.tt työajan suunnittelu: väljyys mahdollistaa kiireellisiin tilanteisiin reagoimisen Sos.tt antamat ohjeet hälytyksiin	SHL, TTL, LAKI ASIAKKAAN ASEMASTA JA OIKEUKSISTA, HALLINTOLAKI, STM:N OHJEET TILANNEARVIO, SUUNNITELMA JA PRO CONSONAAN

Etuuskäsittelijät ja sosiaaliohjaaja aloittavat päätöksen teon valmistelun ottamalla hakemuksen käsittelyyn, jolloin asiakastietojärjestelmään kirjautuu oikea päivämäärä. Aluksi katsotaan onko hakemus perustoimeentulotuen, täydentävän vai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemus. Sosiaalityöntekijä tekee päätökset ennaltaehkäisevään toimeentulotukeen. Etuuskäsittelijät ja sosiaaliohjaajat voivat myös päättää täydentävästä toimeentulotuesta. Asiakkaan perustiedot tarkistetaan ja tehdään tarvittavat muutokset asiakastietojärjestelmään. Jatkohakemusten kohdalla asiakkaan edellisestä päätöksestä tarkistetaan mitä liitteitä asiakkaan on pitänyt toimittaa uuden hakemuksen liitteeksi. Edellisestä laskelmasta nähdään, mitkä tulot on jo aiemmin huomioitu.

Hakemuksen ollessa puutteellinen asiakkaalle lähetetään yksilöity lisäselvityspyyntö erillisellä lomakkeella ja hakemuksen käsittelyaika pysähtyy. Asiakkaalle annetaan kaksi kalenteriviikkoa aikaa lähettää pyydetyt lisäselvitykset. Mikäli lisäselvityksiä ei tule, tehdään päätös käytettävissä olevin tiedoin. Puutteelliset hakemukset viedään palveluneuvontaan niille varattuun laatikkoon. Puutteellisiin hakemuksiin tulee liittää tuloste pyydetyistä lisäselvityksistä. Lisäksi hakemusnäytölle kirjataan ”puutteellinen”. Tämä helpottaa tietojen etsimistä puhelinajalla.

Kaikki hakemuksen mukana tulleet liitteet kirjataan asiakastietojärjestelmän hakemusnäytölle. Samalla kirjataan milloin ja mitä lisäselvityksiä asiakkaalta on pyydetty ja milloin ne ovat saapuneet. Erityisen yksilöidysti kirjataan ne asiapaperit sekä laskut, jotka huomioidaan toimeentulotuen laskelmassa. Kaikkiin asiakkaan lähettämiin liitteisiin mm. laskuihin on yksilöidysti otettava kantaa varsinaisessa päätöksessä. Liitteiden kirjaamisen jälkeen hakemukseen lisätään asiakkaan perhe, jotta kaikki asiakkaan perheenjäsenet huomioidaan tai jätetään huomiotta toimeentulotuen laskelmassa.

Tämän jälkeen tehdään toimeentulotuen laskelma. Laskelman teon sujuvoittamiseksi laskelman pohjan voi kopioida aikaisemmista laskelmista. Työntekijöiden työtavoissa on ollut eroavaisuuksia sen mukaan mitä laskelmaan merkitään. Osa työntekijöistä merkitsee kaikki hyväksyttävät laskut laskelmiin ja osa ei. Tämä aiheuttaa myös sekaannusta asiakkaille ja vaikeuttaa laskelman ymmärtämistä. Työryhmissä käytiin keskustelua laskelman merkityksestä. Toimeentulotukipäätökset perustuvat laskelmaan, joten siinä tulisi olla nähtävillä kaikki tulot ja menot eriteltyinä. Toimeentulotuen hakijoina on kuitenkin paljon henkilöitä, joilla ei ole tuloja ja toimeentulotuen tarve on ilmeinen. Silloin laskelmaan ei tarvitse merkitä kaikkia toimeentulotuessa huomioitavia laskuja. Riittää, että päätöksessä on mainittu laskujen maksusta ja päätöksessä on erilli-

nen maininta mitä päätöksen voimassaoloaikana edelleen myönnetään. Asiakkaan mielipide oli myös se, että laskuja ei aina tarvitse eritellä laskelmaan, mutta on hyvä korostetusti kertoa mitä laskuille on tehty. Asiakas piti laskelmaa tärkeänä myös silloin, kun on kyseessä täydentävän toimeentulotuen menoja. On tietysti hakijoita, joilla on tuloja ja toimeentulotuen tarvetta ei aina synny. Silloin laskelma puoltaa paikkaansa selventääkseen asiakkaalle, mitä laskuja laskelmassa on huomioitu.

Päätöksen valmisteluvaiheessa tarkistetaan teknisen tietoyhteyden avulla asiakkaan tietoja Kelasta, väestötietojärjestelmästä ja tarvittaessa Työ- ja elinkeinotoimistosta. Mikäli työnhaku on poikki tai asiakas on keskeyttänyt opinnot tai työn perusosaa vähennetään -20 %, koska henkilö laiminlyö oman elatuksensa. Perusosan alentamisesta STM on laatinut oman ohjeistuksensa. Annettavalla toimeentulotuen päätöksellä asiakkaalle kerrotaan perusosan alentamisesta ja varataan aika sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Ennen alentamista on asiakkaan kanssa yhteistyössä, mikäli mahdollista, laadittava palvelusuunnitelma vastaavien tilanteiden välttämiseksi.

Tallentuvatietojälki: laskema, lisäselvityspyyntö, hälytys, asiakaskertomus

14.1 Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja

Sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajaa on ohjeistettu tekemään kirjallisiin hakemuksiin päätöksiä kolmena päivänä kuukaudessa. Sosiaalityöntekijät menettelevät päätöksen valmistelussa ja päätöksen teossa vastaavalla tavalla kuin etuuskäsittelijät. Poikkeuksena on se, että he tekevät päätökset ennalta ehkäisevään ja täydentävään toimeentulotukeen mikäli on kyse esimerkiksi vuokratien maksamisesta tai muista isoista päätöksistä.

15. Päätöksen teko

Taulukko 7

PROSES- SIN VAIHE	VASTUU- HENKILO	KUVAILU	VAIHEEN VAHUUDEET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTAMISTARVE	OHJAAVA LAKI JA OHJE
Päätöksen teko	Etuus- käsittelijä sosiaali- työntekijä, sosiaali- iohjaaja	Päätöksen teko, maksatus, päätösten postitus ja maksusitou- muksien faksaus, arkistointi	Kokenut ja osaava henkilökunta, asiakkaiden tunteminen, toimeentulotuen hyvä tuntemus, tekniikan hyväksikäyttö,	Päätösten luettavuus ja selkokieliys, asiakkaat eivät lue päätöksiä tai eivät ymmärrä niitä Toimeentulotuen leikkaus -20% ja kertoimen 21,5 käyttö Pro Consonassa ei ole meidän tarpeisiin päivitettyjä esim. pääospohjia Osataanko hyödyntää Pro Consonaa riittävästi?	Työyhteisön ilmapiiristä huolehtiminen Työohjaus Säännölliset prosessin kehittämisläpät Pitkät päätökset 2-6 kk: hallinta ja ennakointi Sos.ti työajan suunnittelu: väljyys mahdollistaa kiireellisiin tilanteisiin reagoimisen Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliiohjaajan tekemät riittävät ohjeistukset etuus käsittelijöille täydentävästä toimeentulotuesta ja niiden kirjaaminen hälytyksiin Luettavuuden lisääminen: päätöstekstin selkokieliys ja kappalejaot, valmiit pääospohjat Toimeentulotuen leikkaamisesta selkeä ohje asiakkaalle ja työntekijöille Kertoimen 21,5 käyttö asiakkaille selkiytettävä	TOIMEENTULOTUE N JATKOSUUN- NITELMA JA ASIAKAS- SUUNNITELMA PRO CONSONA

Toimeentulotuen päätös on tehtävä seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen tai lisäselvitysten saapumisesta (laki toimeentulotuesta 14 a §). Päätös pitää tehdä käytävissä olevin tiedoin, vaikka pyydettyjä lisäselvityksiä ei olisi toimitettu. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus hakea muutosta annettuun päätökseen.

Päätös tehdään laskelman laatimisen jälkeen ja se on joko myönteinen, osittain myönteinen tai kielteinen. Siinä tulee olla kannanotto kaikkiin asiakkaan esittämiin asioihin, vaikka asiakkaan esittämät menot eivät kuuluisi perustoimeentulotuella katettaviin menoihin. Päätökset perustellaan toimeentulotukilain pykälillä, jotka kirjataan päätökseen.

Etuuskäsittelijät tekevät perustoimeentulotuen päätöksiä sekä täydentävän toimeentulotuen päätöksiä ohjeistuksien mukaisesti. Käytössä on vuoden 2009 sosiaalitoimen jaoston hyväksymä kirjallinen ohjeistus koskien mm. täydentävää toimeentulotukea. Myös sosiaalityöntekijät ohjeistavat muun täydentävän toimeentulotuen osalta, joista ei ole vuoden 2009 kirjallista ohjetta. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaaja tekevät päätöksiä myös ennaltaehkäisevään toimeentulotukeen. Tekeillä olevista päätöksistä voidaan yhteisesti keskustella myös tiimipalaverissa.

Haasteena on, että asiakkaat eivät aina lue tai ymmärrä päätöstä. Asiakaskehittäjäryhmän ainoa osallistuja kertoi, etteivät asiakkaat useinkaan lue päätöksiä. Tärkeää on, että tuen maksupäivä on merkitty selkeästi. Päätösten lukemattomuus herätti työntekijöiden keskuudessa paljon keskustelua. Lisäksi eri työntekijöillä on erilaiset käytännöt päätösten kirjaamisessa. Asiakas voi saada joka kerta erinäköisen toimeentulotuen päätöksen, tämä hankaloittaa päätöksen ymmärtämistä.

Päätösten selkokielisyyteen ja luettavuuteen on panostettava. Päätöksessä tulee lukea selkeästi mille ajanjaksolle on toimeentulotukea myönnetty, maksetaanko tuesta mm. vuokra tai sähkölasku vai maksetaanko tuki kokonaisuudessaan asiakkaalle. Pitkissä toimeentulotuen päätöksissä tulee jokainen tukikuukausi kirjata erikseen siten, että ajanjakso ja rahasumma eivät ole peräkkäin. Esimerkiksi: ” myönnetään toimeentulotukea 100 € ajalle 01.01 – 31.01.2013. Tuki maksetaan hakijan tilille 31.12.2012 ”. Selkeys helpottaa lukemista ja ymmärtämistä. On myös hyvä käyttää kappalejakoja, jotta teksti olisi visuaalisesti selkeä.

Suoraan sosiaalitoimistosta myönnetystä toimeentulotuesta maksettavia laskuja ei tarvitse eritellä päätökseen. Päätöksessä todetaan, että lisäksi myönnetään toimeentulo-

tukea:” julkisen terveydenhuollon kuluihin, asumiskuluihin ym.” Tämä pitää sisällään laskujen maksun suoraan sosiaalitoimistosta. Päätöksen ja perustelujen jälkeen kirjoitetaan jatkosuunnitelma, josta keskustelimme myös paljon. Päädyttiin siihen, että on hyvä tarkentaa mitä jatkosuunnitelma tarkoittaa. Se on nimenomaisesti toimeentulotuen hakemisen jatkosuunnitelma, mikäli asiakas hakee jatkossa toimeentulotukea. Sitä ei voi käyttää muun sosiaalityön palvelusuunnitelmana. Siinä kerrotaan mitä liitteitä asiakas tarvitsee seuraavaan hakemukseen, ohjeistetaan asiakasta esimerkiksi hakemaan asumistukea Kelasta, ohjataan asiakasta muihin palveluihin yhteystietoineen ja ilmoitetaan ajanvarauksesta sosiaalityöntekijälle. Ajanvaraus sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan asiakkaalle erillisellä lomakkeella. Asiakkaan mukaan jatkosuunnitelma on ollut riittävän selkeä. Hän piti hyvänä, että mahdollinen ajanvaraus sosiaalityöntekijälle ilmoitetaan erillisellä lomakkeella ja että muista tarpeellisista palveluista tulee päätöksen mukana yhteystiedot.

Kun päätös on kokonaisuudessaan kirjattu, maksetaan toimeentulotuki asiakkaalle sekä tarvittaessa mukana tulleet hyväksyttävät laskut. Maksetuista laskuista ei tulosteta tositetta asiakkaalle, tähän päädyttiin, koska käytäntöä ei voida yhtenäistää niin, että kaikista maksetuista laskuista tulostettaisiin kuittikopio. Kuittikopion tulostaminen lisäisi merkittävästi työtä palveluneuvonnassa sekä postituskuluja. Laskujen lisäksi asiakkaalle annetaan toimeentulotukea maksusitoumuksena mm. reseptilääkkeisiin. Maksusitoumukset lähetetään faksilla apteekkiin tai postitetaan asiakkaalle päätöksen mukana.

Tietojälki: päätös, laskelma, ajanvarauskirje, maksusitoumukset

15.1 Hakemusprosessin hallinta pitkillä päätöksillä

Kehittämistehtävän yksi tarkoitus oli selvittää miten hakemukset voidaan käsitellä lain säätämässä ajassa työyhteisön muuttuvat tilanteet huomioiden. Kuukaudeksi tehtävät toimeentulotuen päätökset ovat uhka hakemusprosessille mm. sosiaalityön näkökulmasta sekä työyhteisössä tapahtuvan vaihtuvuuden näkökulmasta. Tänä vuonna (2013) työyhteisössä on alkuvuoden aikana ollut rekrytointia ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Käytäntö on osoittanut, että kaikki sosiaalityöntekijät eivät pysty muun sosiaalityön paineen vuoksi käsittelemään pelkkiä kirjallisia toimeentulotuen hakemuksia kolmena perättäisenä päivänä kuukaudessa. Lyhyet päätökset sitovat siten sosiaa-

lityön resurssia ja vastaavasti pitkät päätökset vapauttavat resurssia muuhun sosiaalityöhön. Toimeentulotukea hakevat asiakkaat toivovat, että heille tehtäisiin pitkiä päätöksiä. Jatkuva toimeentulotuen hakeminen koetaan turhauttavaksi ja nöyryyttäväksi.

Hakemusprosessia ja aikataulussa pysymistä voidaan hallita antamalla mahdollisuuksien mukaan kahden – kuuden kuukauden toimeentulotukipäätöksiä. Pitkiä päätöksiä voidaan tehdä mm. eläkeläisille, pitkäaikaistyöttömille ja muille joiden tilanne arvioidaan pysyvän samana toistaiseksi. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan olosuhteidensa muutoksista päätöksen voimassaoloaikana. Toimeentulotukeen voidaan tehdä takaisinperintä, jos asiakas ei ole ilmoittanut esimerkiksi saaduista tuloista päätöksen voimassaoloaikana tai jotka eivät ole olleet tiedossa päätöstä tehtäessä (Laki toimeentulotuesta 17§ ja 20 §).

Pitkiä päätöksiä tehtäessä on ennakoitava asiakkaan olosuhteissa tapahtuvista muutoksista esimerkiksi vuokran korotus, asumistuen muutos, työnhaun umpeutuminen tai mikäli asiakkaalle maksetaan saman kalenteri kuukauden aikana työmarkkinatukea kahdesti. Nämä muutokset on mainittava asiakkaalle tiedoksi. Kehitystyöryhmässä päätettiin, että asiakkaalle tiedotetaan pitkästä toimeentulotuen päätöksestä erillisellä lomakkeella.

Koska työyhteisön tilanne elää, on pitkille päätöksille perusteensa ja esimiehen tulee seurata miten tämä toteutuu. Aiheeseen palataan keskustellen myöhemmin kehittämissiltapäivien puitteissa.

16. Asiakas saa päätöksen

Taulukko 8

PROSESSIN VAIHE	VASTUUHENKILÖ	KUVAILU	VAIHEEN VAHVUUDET	UHKAT KRIITTISET PISTEET	KEHITTÄMISEN-TARVE	OHJAAVALAKI JA OHJE
Asiakas saa päätöksen	Asiakas Edunvalvoja	Päätöksen mukana jatkosuunnitelma toimeentulotuen hakemiseen ja uusi hakemus Muutoksenhaku ohje	Asiakkaat ovat saaneet toimeentulotuen päätökset lain säätämässä ajassa yhtäjaksoisesti jo 03/2012 lukien		Asiakasosallisuuden lisääminen mm. tiedottamalla ja järjestämällä avoimet ovat	

Asiakkailta tulee toisinaan palautetta, että päätökset eivät ole tulleet perille tai tulevat myöhässä. Päätökset lähtevät arkipäivisin asiakkaalle ykkösluokan postina. Pyrimme varmistamaan että asiakkaan osoitetiedot ovat asiakastietojärjestelmässä oikein.

Asiakkaalla on mahdollisuus hakea muutosta saamaansa päätökseen pyytämällä itseoikaisua. Hän voi myös tehdä valituksen jaostoon, johon hänen tulee liittää vapaa-muotoinen selvitys mitä haluaa ja miksi muutettavaksi. Ennen jaoston kokousta asiat käydään läpi listapalaverissa, jossa on mukana sosiaalipäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä. Tässä vaiheessa asia voi tulla takaisin sosiaalitoimistoon korjattavaksi ilman jaoston käsittelyä. Asiakkaan muutosvaimus tallentuu Dynasty- järjestelmään. Johtava sosiaalityöntekijä lähettää jaoston korjattavaksi määräämät päätökset korjauksen tekeväälle työntekijälle. Korjauspäätökset tehdään välittömästi tai ne laitetaan hakemuskäytön eteen, mikäli korjauksen tekevä työntekijä ei ole paikalla. Näin menetellään kaikkien korjattavien päätösten suhteen.

17. Kehittämistarpeet

Kehittämisideat ja toimenpiteet pohjautuvat prosessin ughiin ja sen kriittisiin pisteisiin. Kehittämisen tarpeita löytyi runsaasti prosessin jokaisesta kohdasta. Prosessin arvioinnin ja kehittämisen tavoitteena oli nähdä miten prosessi toimii ja millä keinoin pystytään toimimaan lain määräämässä käsittelyajassa. Kehittämisideat liittyvät pitkälti prosessin laatuun, hallintakeinoksi on valittu **pitkien päätöksien tekeminen** sekä sosiaalityöntekijöiden antamat **riittävät ohjeistukset** täydentävän toimeentulotuen myöntämiseen. Opinnäytetyöntekijän mielestä merkittävää on myös suorituksen sekä osaamisen johtaminen. Kehittämistarpeet on eritelty teemojen mukaisesti taulukoihin ja niihin on merkitty myös toteutuksesta vastaavat henkilöt.

Lomakkeet

- hakemuksen liitteet: pyydetään kahden edellisen kuukauden tiliotteet, pikati-
liotetta ei tarvita
- hakemuksen liitteet: kotivakuutus, sähkö- ym. laskut yhdistetään selkeäksi ko-
konaisuudeksi
- hakemus kohta 10: lisätään lakiperuste: laki toimeentulotuesta 20§ takaisin pe-
rinnästä, ulkomailla toistuvasti käyvät ja oleskelevat erillinen ohjeistus
- hakemus kohta 16: opintolainan korot poistetaan, koska korkomenoja ei huo-
mioida
- hakemus kohta 9: asunnoton selvitys missä oleskelee
- hakemus kohta 15: omaisuus, auton vuosimalli ja merkki
- ajanvarauslomakkeen käyttöönotto, selvennys miksi asiakkaalle on varattu ai-
ka, vastaanottavan työntekijän nimi ja puhelinnumero
- lisäselvityspyyntöön lakiperusteen lisäys

Sosiaalityön keskiviikkopalaverissa kootaan työryhmä, joka tekee tarvittavat muutokset hakulomakkeeseen sekä lisäselvityspyyntö lomakkeeseen

Päätökset

- selkokieliisyys ja selkeys visuaalisesti, luettavuus
- tukikuukaudet eriteltynä ja päätökseen merkitään myös tuen maksupäivät, lu-
ettavuus ei kirjoiteta summia ja ajanjaksoja peräkkäin, koska se heikentää luet-
tavuutta. Esimerkiksi:” myönnetään toimeentulotukea 100 € ajalle 01.06-
30.06.2013, tuki maksetaan hakijan tilille.
- otsikko jatkosuunnitelma muutetaan muotoon toimeentulotuen hakemisen jat-
kosuunnitelma. Halutaan korostaa, että kyseessä ei ole sosiaalityön palvelu-
suunnitelma.
- päätökset korjaa päätöksen tehnyt työntekijä tai jos hän ei voi tehdä korjausta
niin korjattava päätös viedään ohjeistuksen kera hakemusjonon ensimmäiseksi
- perusosan alentamisesta -20% tai -40% ja kertoimen 21.5 käytöstä kirjallisen
ohjeen laatii johtava sosiaalityöntekijä
- tehdään valmiita päätöspohjia, jotka tallennetaan asiakastietojärjestelmään,
josta ne voi valita päätökseen -> yhdenmukainen kieliasu kaikissa päätöksissä

**Päätettiin perustaa työryhmä, joka laatii valmiit päätös- ja tekstipohjat. Työryh-
mään kuuluu etuuskäsittelijä, johtava sosiaalityöntekijä, yksi sosiaalityöntekijä
Vihdistä ja yksi sosiaalityöntekijä Karkkilasta sekä asiakas.**

Toimeentulotuen laskelma

- Hakijan tulot huomioidaan ajalla kuluvaan kuukauteen 15 – 14 tulevaa kuukautta: esim. kesäkuulle huomioidaan 15.5 -14.6 välisenä aikana tulevat tulot. Otetaan käyttöön uusien asiakkaiden kohdalla ja vanhojen kohdalla, jos se on mahdollista
- laskeman yhdenmukaistaminen -> laskuja ei merkitä laskelmaan mikäli toimeentulotuen tarve on ilmeinen
- päätöksessä ilmoitetaan, mitkä laskut on maksettu suoraan sosiaalitoimista.

Palveluneuvonta

- Vihti: asiointirauhan takaaminen jonottamisen ohjeistuksella sekä odota tässä tarralla lattiassa
- Vihti: nopeampi nettiyhteys asiakastietokoneeseen
- Vihti: aulatilojen viihtyisyys, lisää tuoleja -> pyritään rauhalliseen tunnelmaan
- Vihti: palveluneuvonnan aukioloajan lisääminen on ajankohtaista mikäli saadaan lisäresursseja
- Vihti: toimeentulotukihakemuksia saataville terveysaseman puolelle
- ystävällinen asiakaspalvelu
- varauduttava opastamaan asiakkaita sähköiseen toimeentulotukihakemuksen lähettämässä ja siihen liittyvissä kysymyksissä
- ohjataan lähettämään sähköpostilla tulevat asiakkaiden scannaamat hakemukset ja liitteet turvasähköpostiin: aikuissosiaalityö at karviainen.fi.

Johtava sosiaalityöntekijä on ohjeistanut vartijaa asiakkaiden jonottamisen ohjaamisessa. Uudempi asiakastietokone on tilattu ja tuoleja on pyydetty lisää. Muista kehittämistarpeista sovitaan sosiaalityön keskiviikkopalavereissa. Karkkilan sosiaalitoimisto muutti uusiin toimitiloihin, jossa palveluneuvojalla on oma vastaanottohuone. Karkkilassa on myös toimeentulotuen hakemuksia Kelan tiloissa.

Tekniset kehittämistarpeet

- työryhmän laatimat valmiit päätös- ja tekstipohjat tallennetaan asiakastietojärjestelmään
- lisätään tarvittavat lainkohdat lisäselvityspyyntöön
- työntekijöiden koulutus asiakastietojärjestelmän tekniikan sujuvaan hyödyntämiseen 12.06.2013 ja sähköiseen toimeentulotukihakemukseen 29.08.2013

Prosessin hallintakeino: pitkät päätökset

- asiakkaalle tiedotetaan tehdystä pitkästä toimeentulotuen pitkästä päätöksestä erillisellä saatekirjeellä
- lyhyet päätökset ovat uhka toimeentulotuen prosessille sosiaalityön näkökulmasta, pitkät päätökset vapauttavat resurssia pitkällä tähtäimellä sosiaalityöhön
- tehdään pitkiä päätöksiä, 2 -6 kk, aina, kun mahdollista esim. eläkeläiset, pitkäaikaistyöttömät
- pitkässä toimeentulotukipäätöksessä tiedotetaan asiakkaalle ilmoitusvelvollisuudestaan, jos olosuhteissa tapahtuu muutoksia. Ilmoitetaan lakiperusteisesta (laki toimeentulotuesta 20§ ja 17§) sosiaalitoimen oikeudesta periä liikaa maksettu tuki takaisin
- sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajan laatima riittävä ohjeistus täydentävään toimeentulotuen myöntämiseen

Seuraavassa kehitysiltapäivässä käydään arviointikeskustelua miten pitkien päätöksien tekeminen on toteutunut ja onko sillä ollut vaikutusta hakemusjonon hallintaan. Johtava sosiaalityöntekijä seuraa pitkien päätöksien tekemistä.

Kiireellisen toimeentulotukihakemuksen kriteerit

- sähkö- ja vesikatkot
- häätöilmoitukset, jotka tulevat sosiaalityöntekijän tietoon vasta ulosottomiehen kautta
- maksusitoumukset kulkemiseen päihdekatkaisuhoitoon tai psykiatriseen sairaanhoitoon
- vuokravakuudet
- tarvittavat lääkkeet, jos asiakas ei tosiasiallisesti pysty odottamaan normaalia toimeentulotukihakemuksen käsittelyä

Asiakasosallisuuden lisääminen:
--

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • avoimet ovet kahdesti vuodessa teemojen mukaisesti, ensimmäisenä sähköinen hakemus • sosiaalitoimen sivustolle palautelinkki, josta voi antaa nimettömänä asiakaspalautetta. lehtiartikkeli prosessin kehittämisestä • Sosiaalitaidon kyselyt asiakkaille toukokuussa 2013, vastausten läpikäyminen kehittämisiltapäivissä • jatkuva asiakaspalautteen ja asiakasnäkökulman huomioiminen arkipäivän työssä |
|---|

Asiakasedustaja työryhmään, joka laatii valmiit päätöspohjat asiakastietojärjestelmään

Palvelukokonaisilmeen kehittäminen

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • kaikilla työntekijöillä oikeat ja ajanmukaiset leimasimet • Word asiakirjoissa Karviaisen logo • sähköposteihin myös Karviaisen logo |
|--|

18. Johtopäätökset

18.1 Käyttäjälähtöinen yhteiskehittely

Toimeentulotukiprosessin arviointiin ja kehittämiseen oli tarkoitus saada mukaan asiakkaita. Heidän mukaan saaminen ei ollut yksinkertaista, usealla oli menoja ja lupautuneet eivät saapuneet paikalle. Nyt ja tulevaisuudessa palveluiden kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa on tärkeää. Uuden kuntalain tavoitteena on vahvistaa kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia (Virkkunen 2013.) Osallistamalla asiakkaat mukaan kehittämistyöhön pyritään vaikuttamaan palveluiden vaikuttavuuteen ja läpinäkyvyyteen.

Käyttäjälähtöisessä palveluiden kehittämistyössä asiakas on aktiivinen yhteiskehittäjä (Nissinen 2013: 6) jonka antama palaute on merkittävää ja heille luodaan aitoja vaikutusmahdollisuuksia palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä (Karjalainen & Sarvimäki 2005: 65). Yhteistyöllä pyritään paremmin asiakkaille sopivaan palveluun ja kustannustehokkuuteen. Asiakas- tai käyttäjälähtöisen ajattelutavan tavoitteena on edellis-

ten lisäksi yhteiskunnallinen vaikuttavuus (Virtanen 2005: 116). Yhteiskehittely on uudenlainen ja käytännöllinen tapa vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun ja niiden järjestämiseen perinteisin keinoin, mm. äänestämisen ohella. Systemaattisesti käytettynä se lisää asiakkaiden luottamusta hallintoon, parantaa palveluiden laatua, ja henkilökunnan työtyytyväisyyttä. (Jäppinen 2011: 7,161.)

Nykyisin pyritään tukemaan osallisuutta palveluiden järjestämisessä ihmisen elämänsä erivaiheissa, jolloin pyritään huomioimaan esimerkiksi vanhusten tarpeet. Sosiaalitoimen asiakkaissa on paljon syrjäytyneitä ihmisiä, joiden elämää vaikeuttaa päihde- ja mielenterveysongelmat, heikko taloudellinen asema sekä heikko sosiaalinen verkosto. Miten näiden ihmisten osallisuutta palveluiden kehittämisessä toteutetaan? Nissisen (2013: 6) mukaan palveluiden yhteiskehittely asiakkaan ja asiakasrajapinnassa työskentelevän työntekijän välillä vahvistaa palveluiden kehittämistä, synnyttää toimivia toimita malleja sekä lisää asiakas- ja työtyytyväisyyttä. Asiakkaat voivat esittää oman näkökulmansa palveluiden ja palveluprosessien toimivuudesta. He voivat myös osallistua uusien palveluiden testaukseen. Sallinen ym. (2012: 45.) Karviaisen sähköisen toimeentulotukihakemuksen käyttöönoton yhteydessä palvelua testataan muutamien asiakkaiden avulla..

Jatkossa käyttäjälähtöisyyttä tulee kehittää usealla tavalla tavoitteellisesti. Asiakasosallisuuden lisäämistä tuetaan järjestämällä avoimet ovet kahdesti vuodessa, parantamalla asiakaspalautteen saamista internet-sivujen kautta ja laatimalla yhdessä asiakasedustajien kanssa selkokieliisiä päätösmaalleja, ylläpitämällä avointa tiedotuspolitiikka paikallislehden kautta.

Palveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta tulisi kehittää innovatiivisesti ja käyttäjälähtöisesti. Vihdin ja Karkkilan toimintojen kohdalla olisi kyse yhdistelmäinnovaatioista (Stenvall 2012: 94), jolloin jo olemassa olevia palveluja yhdisteltäisiin uusiksi palveluiksi. Vihtiläiset, jotka asuvat lähellä Karkkilan palveluja asioivat Vihdin sosiaalitoimistossa. Pitkän matkan ja huonon julkisen liikenteen vuoksi asiointi asuinkunnan sosiaalitoimistossa on iso rahallinen menoerä toimeentulotuen varassa elävälle. Voisiko hän jatkossa asioida itselleen lähimmässä sosiaalitoimen palvelupisteessä? Palveluneuvonnan tarjoamat palvelut ovat tärkeitä toimeentulotuen asiakkaille. Käytössä on internet yhteydet pankkeihin, Te-toimistoon, Kelaan ja mahdollisuus saada henkilökohtaista opastusta. Terveystoimen puolella asiakas voi nykyisin valita käyttääkö Nummelan vai

Karkkilan terveysaseman palveluja, vuoden 2014 alusta valinnanvapaus lisääntyy. Missä määrin valinnan vapautta voitaisiin edistää sosiaalitoimen asiakkaan kohdalla, kun kahden kunnan palvelut järjestetään kuitenkin kuntayhtymän puitteissa?

18.2 Prosessin johtaminen

Toimeentulotukiprosessin kuvaus kehittämistoimenpiteineen toimii johtamisen välineenä. Prosessin johtaminen tarkoittaa kehittämisehdotusten toimeenpanoa, prosessikuvauksen ylläpitoa, jatkuvaa kehittämistä sekä päivittäisjohtamista, jotta työskentely on prosessin mukaista. (Virtanen 2005: 114.) Hyvällä prosessin johtamisella, prosessin sisäisellä toimivuudella on suora yhteys asiakastyön laatuun ja asiakastyytyväisyyteen (Nakari & Sjöblom 2009: 5).

Prosessin vaiheiden ja tehtävien taulukointi palvelee myös lähiesimiehen osaamisen ja suorituksen johtamista. Sydänmaalakan mukaan osaamisen johtaminen on yksi organisaation menestystekijä (Sydänmaalakka 2007: 14). Taulukosta voi lukea tehtävien vastuuhenkilöt ja asiat, joiden varassa prosessi toimii moitteetta. Näistä voidaan johtaa työyhteisökohtaiset ja henkilökohtaiset tavoitteet sekä määrittää mitä osaamista työ edellyttää sekä laatia työntekijöille yksilölliset kehitymis- tai koulutussuunnitelmat sekä luoda palkitsemisjärjestelmä.

Sujuva prosessin mukainen työskentely vaatii työntekijältä hyviä yhteistyötaitoja, ennakkointitaitoja, prosessin hallitsemista, haasteellisten asiakkaiden kohtaamista palveluneuvonnassa ja puhelimessa, uusimman tiedon toimeentulotuen määräyksistä ja soveltamisesta, sosiaalityön tarpeen havaitsemista sekä uusien työntekijöiden perehdytystaitoja.

18.3 Toimeentulotukiprosessin jatkuva kehittäminen

Prosessin jatkuvan kehittämisen tarkoitus on varmistaa, että toimintajärjestelmä täyttää muutoksista huolimatta sille asetetut tavoitteet (Laamanen 2005: 164). Työssä ja henki-

löstön määrässä tapahtuvista muutoksista huolimatta lain säätämä käsittelyaika on pysyvä, mutta kuitenkin olisi uskallettava pysähtyä kehittämän työtä. Tehdyn kuvauksen jälkeen kehittäminen jatkuu prosessirakenteen puitteissa (Laamanen 2005: 313). Nyt dokumentoitu prosessin arviointi ja kehittäminen toimii jatkuvan parantamisen työkaluna sekä innovaatioiden alustana. Siitä voidaan tarkistaa lähtötilanne sekä tehdyt toimenpiteet. Tehtyjä toimenpiteitä tulisi arvioida säännöllisesti esimerkiksi kehittämisiltapäivissä, joita voisi pitää kolmen kuukauden välein. Arviointi voidaan suorittaa aluksi keskustellen, jotta arvioiva työote jatkuvan parantamisen välineeksi kehittyä. Lisäksi tulisi luoda esimerkiksi yhteiselle verkkolevyasemalle oma kansio prosessin kehittämiseksi. On tärkeää, että kaikki ideat, havainnot ja kysymykset saadaan dokumentoitua heti, jotta niistä voidaan keskustella kehittämisiltapäivissä. Myöhemmässä vaiheessa toimeentulotukiprosessille voidaan asettaa myös mitattavia tavoitteita, kuten hakemusten läpimenoaika ja virheettömyys.

Prosessin jatkuva kehittäminen tukee edelleen arvioivan ja tutkivan työotteen kehittymistä. Sen kehittyminen on tärkeää siksi, että voimme pyrkiä näyttöön perustuvaan työhön. Sosiaalityön arjessa ei ehdi tutustua tutkittuun tietoon ja on tärkeää osata tuottaa tietoa omassa yksikössä ja oman alueen erityispiirteet huomioiden. Lähitulevaisuudessa, kuntaliitosten myötä, on entistä tärkeämpää pystyä tuottamaan luotettavaa tietoa päättäjille, jotka ovat totuttua kauempana työntekijöistä ja asiakkaista.

Käyttäjälähtöisyys on siis huomioitava seuraavissa kehittämistehtävissä. Kun pyysin puhelimitse asiakkaita osallistumaan arviointiprosessiin, olisi moni halunnut antaa kirjallista palautetta toimeentulotuen hakemisesta. On siis huomioitava, että asiakkailla on kirjallisen palautteen anto mahdollisuus ja sen tärkeydestä olisi tiedotettava asiakkaita. Karviaisen sosiaalipalveluiden internetsivuille tulisi linkittää asiakaspalautteen anto mahdollisuus sekä kehittää yksinkertainen kysely, joka suoritettaisiin säännöllisesti.

Vaikkakin nyt arvioitiin ja kehitettiin yhtä sosiaalityön palveluprosessia, nojautuu sen vaikuttavuus myös muihin sosiaalitoimen prosesseihin. Laamasta (2005: 308) mukaelen on johtamisen lisäksi samanaikaisesti kehitettävä myös muita prosesseja. Toimeentulotuen prosessia ei voi tarkastella ilman yhteyttä laajempaan kokonaisuuteen, muutoin sosiaalityön yksi väline muodostuu määrääväksi tavoitteeksi. Seuraava luonteva kehittämiskohde on sosiaalitoimen asiakkaiden palvelusuunnitelmat ja niiden järkevä käyttäminen.

19. Oman toiminnan arviointi

Oman toiminnan Svot-analyysin avulla.

<p>Vahvuudet</p> <p>Projektin johtajuus Aikataulutus Tiivis toteutus Tiedotus Ryhmän kanssa työskentely, keskustelun synnyttäminen Valmistautuminen Aineiston analyysi ja kehittämistarpeiden luokittelu Arvioinnin ja kehittävän työotteen merkitys lähitulevaisuudessa</p>	<p>Heikkoudet</p> <p>Olisiko yleisellä tiedottamisella ollut vaikutusta asiakkaiden osallistumiseen? Kuuluiko Karkkilan sosiaalitoimen ääni tarpeeksi? Vihdin ja Karkkilan sosiaalitoimen eroavaisuudet, olisiko ollut tarvetta keskustella enemmän?</p>
<p>Mahdollisuudet</p> <p>Prosessiosaamisen käyttö laatutyössä ja laadunhallinnassa Prosessiosaamisen hyödyntäminen innovaatio toiminnan pohjana</p>	<p>Uhkat</p> <p>Työpaine olisi voinut estää prosessin kehittämisen Kenen ääni kuuluu, jos ryhmä ei keskustele tarpeeksi?</p>

Lähteet

Edmunds Holly 1999. The focus group, research handbook. United States of America: NTC Business books.

Caroll Tuula 2012. Nuorten palveluprosessin kehittäminen työhön kuntoutuksessa. Fokusryhmien käyttö kokemusasiantuntijuuden keräämisessä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.

Gustafsson Sari, Marniemi Janne 2012. Julkisen johtamisen työkirja, kuinka kasvaa menestyväksi organisaatioksi. Tallinna: As Pakett

Hirsjärvi Sirkka, Hurme Helena 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Raamatutrukikoda.

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula 2010. Tutki ja kirjoita 15. – 16. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jäppinen Tuula 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kunnan ja kuntalaisen vuorovaikutus palveluja koskevassa päätöksenteossa ja niiden uudistamisessa. Acta väitöskirja nro 230. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.

Karjalainen Pekka, Sarvimäki Pirjo (toim) 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Helsinki: *Yliopistopaino*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005/13.

Kivipelto Minna 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi : johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Helsinki: Stakes

Kivipelto Minna, Blomgren Sanna, Karjalainen Pekka, Saikkonen Paula (toim.) 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8/2013. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Kuntsi Maarit 2012. ”Tää on tällästä reunalla elämistä...”. Espoon keskuksen asiakasraadin kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotukiprosessista. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu: Sosiaalialan koulutusohjelma.

Laamanen Kai 2002. Johda Liiketoimintaa prosessien verkkona ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan kirjapaino

Laamanen Kai 2005. Johda suorituskkyä tiedon avulla. Tampere: Tammer-Paino Oy

Nakari Risto, Sjöblom Stefan 2009. Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio. Työelämän laadun, asiakaskastyytyväisyyden ja palvelukustannusten väliset yhteydet strategisen henkilöstöjohtamisen näkökulmasta. Suomen Kuntaliitto. Acta nro 209. Helsinki: Kuntatalon paino.

Niskala Asta 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Acta Universitatits Lapponiensis 150

Parviainen Leena 2005. Fokusryhmät. Ovaska Saira, Aula Anne & Marjaranta Päivi (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät, 53 – 62. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1.

Robson Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Sallinen Sini, Majoinen Kaija, Salenius Maria (toim.) 2012. Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Seppänen-Järvelä Riitta 2006. Karjalainen Vappu (toim.) Kehittämistyön risteysksiä. Helsinki: Satkes

Seppänen-Järvelä Riitta 2009, Vataja Katri (toim.) Työyhteisö uusille urille kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: WS Bookwell Oy

Stenvall Jari, Virtanen Petri 2012. Sosiaali- ja terveystalvöjien uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma Oy. Tallinna: As Pakett.

Sydänmaalakka Pentti 2007. Älykäs organisaatio. Economica-kirjasarjan julkaisu nro 17. Gummerus Kirjapaino Oy.

Tammelin Mia, 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 31/2010. Helsinki: Yliopistopaino

Virtanen Petri, 2007. Arviointi, Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Virtanen Petri, Wennberg Mikko 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.
Internet aineistot

Hyvinvointi 2015. Sosiaalialan pitkänaikavälin tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:3 (www.stm.fi) viitattu 3.8.2013

Kuntalaki 17.3.1995/365. Finlex. www.finlex.fi viitattu 3.8.2013

Nissinen Elna 2013. Kuntalaiset keskiöön- projekti vahvistaa kuntalaisten ja kunnan osaamista ja vuorovaikutusta. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demo> (viitattu 7.7.2013)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012 – 2015 Toimenpanosuunnitelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. Vain verkossa: www.stm.fi (viitattu 1.4.2013)

Virkkunen Henna 2013. Tiedote 7.6.2013 uudesta kuntalaista. www.vm.fi (viitattu 7.7.2013)

www.karviainen.fi. (viitattu 15.1.2013)

www.stm.fi (viitattu 1.3.2013)

KUTSUKIRJE

Hyvä vastaanottaja,

opiskelen parhaillaan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Metropolian ammattikorkeakoulussa. Opintoihin kuuluu opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni aiheena on toimeentulotukihakemusprosessin arviointi ja kehittäminen yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Hakemusprosessin kehittämisellä pyrimme parempaan laatuun palvelussamme ja huomioimaan kehittämisessä asiakkaiden näkemykset ja kokemukset hakemusprosessista

Pyydän sinua osallistumaan asiakkaille suunnattuun kehittämistyöryhmään, johon sinun lisäksi osallistuu kolme muuta asiakastamme. Asiakastyöryhmä kokoontuu 19.4.2013 klo 12 - 15 Nummelan terveysaseman alakerrassa olevassa neuvottelutilassa.

Paikalla on allekirjoittaneen lisäksi toinen työntekijä, joka toimii keskustelun kirjurina. Asiakastyöryhmä käy vaiheittain koko hakemusprosessin läpi, kehittämis ehdotukset kirjataan ylös ja muistiinpanot viedään työntekijöiden ryhmään käsiteltäväksi. Asiakastyöryhmässä kirjatut muistiinpanot tuhoetaan paperisilppurissa, kun opinnäytetyö on valmis.

Asiakasryhmään osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistujien henkilötietoja ym ei kerätä, koska niitä ei tarvita hakemusprosessin kehittämisessä. Olemme aidosti kiinnostuneita kehittämisideoistasi ja kokemuksistasi hakemusprosessista ja siksi osallistuminen olisi merkittävää.

Ystävällisesti

Marja-Liisa Mäkelä