



Palveluprosessi Vantaalla sosiaalineuvonnasta aikuissosiaalityöhön

Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta

Jenni Kaijala

Julkaisu vuosi **Laurea**



Laurea-ammattikorkeakoulu

Palveluprosessi Vantaalla sosiaalineuvonnasta aikuissosiaalityöhön

Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta

Jenni Kaijala
Sosiaalialan asiakaslähtöinen
kehittäminen (YAMK)
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2022

Jenni, Kaijala

Palveluprosessi Vantaalla sosiaalineuvonnasta aikuissosiaalityöhön - Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta

Vuosi

2022

Sivumäärä

46

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen empiirinen tutkimus ja tutkimuksellinen kehittämistyö ja se tehtiin yhdessä Vantaan palveluohjaajien kanssa. Palveluohjaajat antavat Vantaalla kuntalaisille matalan kynnyksen sosiaalineuvontaa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuntalaisen palveluprosessin mallintaminen neuvonnasta aikuissosiaalityön asiakkuuteen ja asiakkaiden kokemusten kartoittaminen prosessista teemahaastatteluilla. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää palveluprosessin mahdolliset kehittämiskohteet asiakkaan näkökulmasta siten, että siinä huomioitaisiin Vantaan kaupungin palvelulupauksessa tärkeinä pitämät asiat: kohtaaminen ja tarvittavan avun antaminen. Lisäksi tavoitteena oli kehittää alustava palaute-runko neuvonnassa asioiville kuntalaisille. Palautekyselyn ajateltiin tulevan palveluohjaajille käyttöön ja se mahdollistaa työn jatkuvan tarkastelun ja kehittämisen asiakkaiden kokemusten pohjalta.

Opinnäytetyön tietoperusta muodostui osallisuuden tarkastelusta, joka muodosti myös työni arvopohjan. Lisäksi teoria muodostui palveluprosessin kuvaamisesta ja mallintamisesta ja ohjauksen ja neuvonnan ja aikuissosiaalityön teoriasta. Palvelumuotoiluajattelua hyödynsin erityisesti palveluprosessikuvauksessa, mutta se toimi myös koko kehittämistyön tausta-ajatuksena.

Kuntalaisen palveluprosessi mallinnettiin yhdessä palveluohjaajien kanssa ja aineisto kerättiin asiakkaiden teemahaastatteluilla syksyn 2021 aikana. Opinnäytetyössä haastateltiin seitsemää aikuissosiaalityön asiakasta, jotka olivat asioineet sosiaalineuvonnassa ja siirtyneet sosiaalityön asiakkuuteen. Aineiston analyysitapa oli aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että mallinnettua palveluprosessia ei ole tarvetta muuttaa, vaan se oli lähes kaikille haastateltaville selkeä ja sujuva. Opinnäytetyöhön haastatellut henkilöt olivat kokeneet kohtaamisen ja vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa lämpimänä ja empaattisena, ja he olivat kokeneet tulleen kuulluksi tapaamisilla, mikä lisäsi osallisuuden kokemusta. Kohtaamisen onnistumisen kokemukseen vaikutti monella myös kokemus avun saannista. Opinnäytetyön tuotoksena syntyivät sekä mallinnus siirtymäprosessista sekä palautekyselyrunko sosiaalineuvonnassa asioiville kuntalaisille.

Erityistä huomiota tulee jatkossakin kiinnittää palveluprosessin mallinnuksessa mainittuihin kriittisiin kohtiin; kohtaaminen ja kuntalaisen tarpeeseen vastaaminen. Lisäksi siirtymäprosessissa tulisi kiinnittää huomiota tiedon tuottamiseen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla, jotta voidaan varmistua siitä, että asiakas on itse tietoinen prosessin kulusta ja omasta mahdollisuudestaan vaikuttaa työskentelyn tavoitteisiin.

Asiasanat: Osallisuus, kohtaaminen, palveluprosessi, ohjaus, aikuissosiaalityö

Jenni Kaijala

Service Process from Counselling to Social Work in Vantaa - Clients Experiences about the Encounters during the Service Process

Year

2022

Pages 46

This thesis is qualitative empirical research as well as a researched development study conducted together with the service counsellors of the City of Vantaa. Service counsellors give accessible social counselling to Vantaa's residents. The purpose of the thesis is to model the residents' service process from counselling to adult social work clientship, and to map out clients' experiences of the process by conducting thematic interviews. The aim of the thesis was to find development points in the process from the client's perspective by considering the issues that the City of Vantaa considers important in their service promise: encountering residents and providing the help needed. Another aim was to develop a preliminary feedback survey framework for the clients about the counselling services. The feedback survey is planned to be available for service instructors to enable continuous review and development of the work based on client experiences.

The theoretical framework of the thesis consisted of an examination of inclusion, which also formed the value base of my work. In addition, the theoretical framework was formed from describing and modeling out the service process as well as from counselling and adult social work theories. Service design thinking was especially utilized in describing the service process, but it also acted as a background for the whole development work. The residents' service process was modeled in cooperation with service counsellors and the material was gathered in clients' thematic interviews during the fall of 2021. A total of seven adult social work clients were interviewed, all of whom had started in service coordinator counselling and moved on to adult social work clients. The method of data analysis was data-driven content analysis.

The results of the thesis showed that there is no need to change the modeled service process - it was clear and facile to almost all interviewees. The interviewees had experienced the counselling and interaction with the service counsellors as warm and empathetic and they felt like their issues were heard, which contributed to the experience of inclusion. A feeling of receiving help was also an important factor when assessing the success of the encounter. The output of this thesis was both a modeling of the transition process and a feedback survey frame for residents receiving counselling from service instructors.

Particular attention should continue to be paid to the critical points mentioned in the modeling of the service process - encountering residents and responding to their needs. In the transition process it is important to pay attention to providing information in a way that is understandable to the client, in order to ensure that the client is aware of the progress of the process and their own possibilities to influence the aims of the process.

Keywords: Inclusion, service process, counselling, adult social work

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Osallisuus.....	7
2.1	Osallisuuden monet muodot.....	7
2.2	Kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen.....	11
3	Palveluprosessi.....	13
3.1	Palveluprosessin kuvaaminen ja sen hyödyt.....	13
3.2	Palvelumuotoiluajattelu prosessin tausta-ajatuksena.....	15
3.3	Ohjaus ja neuvonta.....	17
3.4	Aikuissosiaalityö.....	19
4	Toimintaympäristö ja tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat.....	21
5	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja menetelmälliset valinnat.....	24
6	Opinnäytetyön toteutus.....	26
6.1	Opinnäytetyön suunnittelu ja yhteiset tapaamiset.....	27
6.2	Palveluprosessin mallinnus.....	27
6.3	Teemahaastattelujen toteutus.....	29
6.4	Teemahaastattelujen analysointi.....	31
7	Teemahaastattelujen tulokset.....	32
7.1	Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen onnistuminen.....	32
7.2	Osallisuuden kokemus ja vaikuttamismahdollisuudet.....	34
7.3	Kokemus palveluprosessista.....	35
8	Teemahaastattelujen tulosten yhteenveto ja johtopäätökset.....	37
9	Palautekysely kehittämistyön tuloksena.....	41
10	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	42
11	Pohdinta.....	44
	Lähteet.....	47
	Kuviot.....	52
	Liitteet.....	53

1 Johdanto

Tulevaisuuden hyvinvointialueita, ja siten myös tulevaisuuden sosiaalityötä ja -ohjausta, rakennetaan ”palvelut edellä” -tyyppisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Sosiaalityössä arvioidaan päivittäin asiakkaiden palvelun tarvetta ja arvioihin perustuen heitä ohjataan erilaisiin palveluihin. Palvelutarpeiden tunnistaminen ja sitä kautta asiakkaiden palveluprosessien rakentaminen ja tarkastelu ovat yksi tapa, jonka avulla palveluiden kehittämistä voidaan keskittää sinne, missä uudistamista erityisesti tarvitaan. (Niemelä & Kivipelto 2019, 7.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuntalaisen palveluprosessin mallintaminen matalan kynnyksen neuvonnasta aikuissosiaalityön asiakkuuteen ja asiakkaiden kokemusten kartoittaminen prosessista teemahaastatteluilla. Työn fokuksessa on erityisesti palveluprosessin sujuvuus asiakkaan näkökulmasta ja palveluprosessikuvauksen rinnalle pyrittiin saamaan asiakkaan näkökulma ja kokemustieto vahvasti esiin. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää palveluprosessin mahdolliset kehittämiskohteet asiakkaan näkökulmasta siten, että siinä huomioitaisiin Vantaan kaupungin palvelulupauksessa tärkeinä pitämät asiat: kohtaaminen ja tarvittavan avun antaminen. Lisäksi tavoitteena on kehittää siirtymäprosessin mallinnuksen lisäksi haastatteluteemojen ja -vastausten pohjalta alustava palautekysely, jota Vantaan sosiaalineuvontaa antavat palveluohjaajat erityisesti toivoivat tehtävän. Heidän tavoitteenaan on käyttää tätä palautekyselyä myöhemmin kartoittamaan kuntalaisten kokemuksia neuvonnasta ja ohjaus- ja neuvontatyön onnistumisesta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Myös toive kuntalaisen palveluprosessin avaamiseen ja mahdolliseen sujuvoittamiseen tuli Vantaalta neuvontaa työkseen tekevältä yksiköltä.

Palvelumuotoiluajattelu toimii opinnäytetyön ja erityisesti kehittämistyön tausta-ajatuksena. Palvelumuotoilu on käyttäjä- ja asiakaslähtöistä suunnittelua ja kehittämistä. Asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien kokemukset, halut, motivaatiot ja tarpeet ovat kehittämisen ja muotoilun keskiössä. Tämä liittyy palvelumuotoilun vahvasti sosiaalitieteisiin. (Polain, Løvlie & Reason 2013, 38.)

Teoreettinen tietoperusta työhöni muodostuu työn keskeisistä käsitteistä, jotka ovat osallisuus ja kohtaaminen, palveluprosessi sekä ohjaus ja neuvonta ja aikuissosiaalityö, jotka ovat tässä työssä osa asiakkaan palveluprosessia. Osallisuuteen ja kohtamiseen liittyy olennaisesti laajemmin myös vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen ja myös siihen liittyvä tematiikka toimii työni tausta-ajatuksena ja laajemmin koko työn arvoperustana.

2 Osallisuus

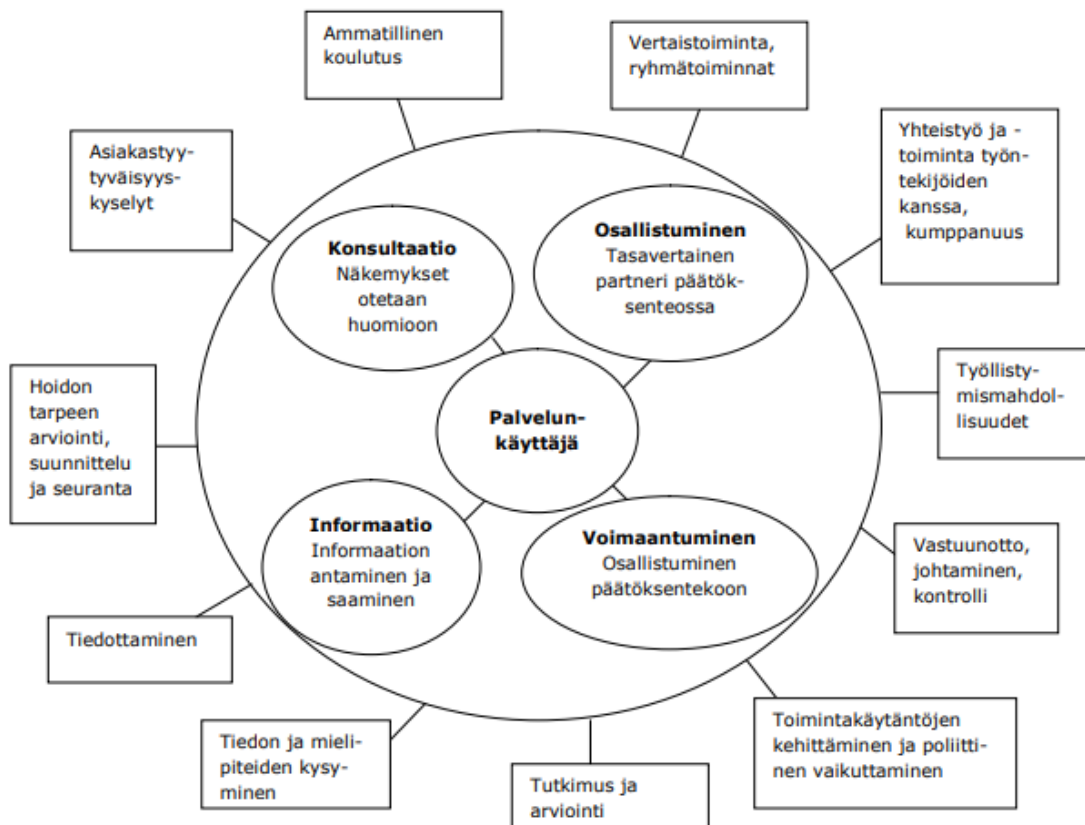
Osallisuudelle ei ole olemassa yhtenäistä, yleisesti hyväksyttyä yhtä määritelmää. Osallisuutta on yritetty mallintaa eri aikoina eri tavoin ja osallisuuden käsite, ja sitä kuvaavat mallit, ovat muuttaneet muotoaan ajan kuluessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ohjaavat asiakasosallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä ja useissa laeissa on säädetty asiakkaiden asemasta ja asiakkaan oikeudesta osallisuuteen, esim. kuntalaissa (365/1995) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Myös sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa asiakasosallisuutta ja palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja sen 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on muun muassa vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

2.1 Osallisuuden monet muodot

Osallisuutta on jäsenetty paljon erilaisten teoreettisten mallien avulla. Useiden mallien lähtökohdانا on pidetty Laitilan (2010) mukaan Sherry R. Arnsteinin vuonna 1969 luomaa tikapuumallia, jolla kuvataan osallisuuden tason rakentumista tai kasvamista. Arnstein pyrki kuvamaan mallillaan kansalaisten ja julkisen vallan välistä valtasuhdetta. Tikapuumalliin on kuvattu kahdeksan porrasta, joista kahdella alimmalla portaalla ei osallisuutta esiinny ollenkaan, seuraavilla kolmella portaalla asianomaisen mielipiteitä kuullaan, mutta hänellä ei ole päätösvaltaa asioihin. Kolmella ylimmällä portaalla henkilöllä taas on päätös- ja toimivaltaa asioihin. (Arnstein 2019, 24-34; Laitila 2010, 9-14; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 267.) Osallisuutta kuvaavia hierarkkisia malleja, joihin Arnsteinin tikapuumallikin kuuluu, on kritisoitu siitä, että ne eivät huomioi yksilön osallisuutta moniulotteisena ja vuorovaikutuksellisena toimintana. Hierarkkiset mallit keskittyvät kritiikin mukaan pikemminkin kuvaamaan yksilöllä olevaa valtaa ja yksilön mahdollisuuttaan osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Laitila 2010, 9-14.)

Osallisuutta voidaan kuvata myös erilaisilla holistisilla tai ulottuvuusmalleilla, joissa osallisuuden kokonaisuutta ja monimuotoisuutta pyritään huomioimaan paremmin. Esimerkiksi Janet Warren (2007, 51) on esittänyt mallin, jossa on neljä ulottuvuutta, jotka ovat keskenään samanarvoisia. Osallisuus kuvataan kyseisessä mallissa osallistumisena, voimaantumisenä, informaationa ja konsultaationa. Keskiössä on yksilö tai perhe, palveluiden käyttäjä, ja mallissa pyritään ottamaan huomioon se, että eri osallisuuden muodot voivat soveltua yksilölle eri ajankohtina ja eri tilanteissa.

Kuviossa 1 on kuvattuna Laitilan (2010, 15) osallisuuden holistinen malli, mukaillen Warrenin (2007) holistista osallisuuden mallia. Informaatio-osallisuudella tarkoitetaan mm. tiedottamista ja tiedon saantia ja vertaistoimijana tai kokemusasiantuntijana toimimista. Osallistuminen puolestaan tarkoittaa kumppanuutta, vuorovaikutusta ja osallistumista esimerkiksi palvelujen kehittämiseen. Konsultaatio voi kuvata yksilön näkemysten kuulemista ja palveluiden arviointeja ja vaikkapa asiakasfoorumeissa toimimista. Voimaantuminen osallisuuden muotona korostaa palveluiden käyttäjien osallistumista itseä tai palveluita koskevaan päätöksentekoon. (Laitila 2010, 9-14; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 270-274; Toikko 2009, 6-9.)



Kuvio 1: Osallisuuden holistinen malli (mukaillen Warren 2007, ks. Laitila 2010, 15)

Osallisuutta määriteltäessä voidaan puhua myös sosiaalisesta osallisuudesta (social inclusion). Sosiaalinen osallisuus voidaan mieltää itsessään jo arvotavoitteeksi, mutta myös keinoksi ja mahdollisuudeksi ehkäistä köyhyyttä ja syrjäytymistä ja lisätä yhteiskunnan yhdenvertaisuutta. Inklusion ja eksklusion käsitteitä käytetään teoreettisessa osallisuuskeskustelussa, usein erityisesti, kun pohdinta keskittyy esimerkiksi

kansalaisyhteisöihin tai sosiaaliseen epätasa-arvoisuuteen. (Eräsaari 2005, 259; Leeman & Hämäläinen 2016, 589.)

Sosiaalisen osallisuuden käsitteellä kuvataan yhdenvertaisia oikeuksia sekä yksilön resursseja ja mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Leeman ja Hämäläinen (2016, 589) kirjoittavat Rouvinen-Wileniukseen (2014) viitaten, että melko usein sosiaalinen osallisuus kuitenkin rajataan puheissa koskemaan ja kuvaamaan vain sosiaaliturvaa sekä mahdollisuutta päästä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa kuitenkin laajemmin osallistumista taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan. (Leeman & Hämäläinen 2016, 589.) Sosiaalista osallisuutta on mahdollista edistää erilaisilla osallistavilla menetelmillä ja huolehtimalla siitä, että palvelut ovat saatavilla ja saavutettavissa kaikille. Erityisesti huono-osaisten henkilöiden kohdalla erilaiset matalan kynnyksen palvelut lisäävät sosiaalista osallisuutta. (Törmä 2009, 34-37.)

Isola ym. (2017) ovat määritelleet osallisuuden mm. sellaiseksi tilaksi, jossa henkilö kuuluu sellaiseen kokonaisuuteen, jossa hän pystyy liittymään merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin ja erilaisiin hyvinvointia lisääviin lähteisiin. Osallisuus on myös omaan elämään ja elämän kulkuun, sen mahdollisuuksiin ja palveluihin ja myös joihinkin yhteisiin asioihin vaikuttamisena. (Isola ym. 2017, 5-23.) Osallisuutta omassa elämässä voidaan lisätä kohtuullisen toimeentulon ja tarpeeseen vastaavien palveluiden avulla sekä tarjoamalla tilaisuuksia toimintaan, jossa henkilö voi luoda yhteyksiä muihin ihmisiin. Voidakseen olla osallinen omaan elämäänsä tulee ihmisellä olla yhteys omiin tarpeisiinsa ja ymmärrys omista voimavaroistaan. Osallisuus voidaan mieltää tämän lisäksi laajemmin myös liittymisenä erilaisiin vaikuttamisprosesseihin. (Isola ym. 2017, 25-29.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa KASTEessa 2012-2015 osallisuus on määritelty tarkoittamaan jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 20).

Asiakaslähtöisyydestä on puhuttu Suomessakin jo pitkään, erityisesti liittyen sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistamiseen. Perusteena sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamis- ja intergraatiotarpeelle on pidetty asiakaslähtöisyyden lisäämistä, asiakkaiden osallisuuden vahvistamista sekä palvelujen saatavuuden parantamista. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 267). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan yleensä sitä, että asiakas on sosiaali- ja terveysalan toiminnan keskiössä ja asiakas on pyritty nostamaan tasa-arvoisemmaksi toimijaksi suhteessa ammattilaiseen ja asiakkaan ja ammattilaisen väliseen vuorovaikutussuhteeseen (Ristolainen, Roivas, Mustonen & Hujala 2020, 242-243). Asiakaslähtöisemmällä toimintamalleilla ajatellaan voitavan lisätä sekä hoidon että palvelujen kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta (Häyhtiö 2017, 1-2).

Rissanen (2021, 137) kirjoittaa, että sosiaalityössä asiakkaan osallisuus on olennainen osa työtä ja työn kehittämistä, sillä työ kohdistuu usein osattomuutta tuottaviin sosiaalisiin ongelmiin, kuten köyhyyteen ja eriarvoisuuteen. Asiakasosallisuudelle ei kuitenkaan ole yhtenäistä määritelmää. Sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi palveluiden parantamista asiakkaiden tarpeista lähtien tai laajemmin asiakkaan osallistumista työn tai rakenteiden kehittämiseen esimerkiksi kokemusasiantuntijana. Asiakkaiden osallisuuden ajatellaan voivan myös lisätä niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tyytyväisyyttä (Häyhtiö 2017, 1-2).

Asiakasosallisuudesta puhuttaessa usein osallistuminen (participation) ja osallisuus (involvement) käsitteitä käytetään päällekkäin ja niiden saatetaan mieltää tarkoittavan samaa asiaa. Osallistuminen voi kuitenkin tarkoittaa vain mukana olemista ilman omaa toimintaa tai osallisuutta esimerkiksi toiminnan suunnitteluun tai toteuttamiseen. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269; Leeman & Hämäläinen 2016, 587). Pehkonen, Martikainen, Kinni ja Mönkkönen (2019, luku 4) määrittelevät osallisuuden osallistumista intensiivisemmäksi, sillä heidän mukaansa osallisuus on tapahtumiin vaikuttamista ja vastuun ottamista päätöksistä ja niiden seurauksista. He kirjoittavat, että osallistumista voidaan pitää osallisuutena silloin, kun ”osallistujalla on valtaa ja mahdollisuus käyttää sitä”.

Kokemus osallisuudesta voi kuitenkin syntyä osallistumisen kautta ja se on aina subjektiivinen, tilannekohtainen ja tunneperäinen. Osallisuuden kokemusta ei kuitenkaan voi syntyä ilman ryhmää tai yhteisöä ja eri henkilöillä voi olla samasta tilanteesta täysin erilainen kokemus. Kokemukseen voi vaikuttaa esimerkiksi tilanteen tai asian henkilökohtainen merkityksellisyys. Asiakkaan osallisuuden kokemusta on siis vaikea mitata tai arvioida. (Leeman & Hämäläinen 2016, 587-588.) Pohjola (2010, 58-60) kirjoittaa, että asiakkaan tasaveroinen osallisuus olisi osallistumisen kehittyneempi muoto. Tällöin asiakkaan rooli on aktiivisempi ja hänen ja työntekijän välinen suhde on tasavertaisempi, asiakasta aidosti kuuleva. Asiakkaasta, joka osallistuu myös sosiaalipalveluiden kehittämiseen ja arviointiin Pohjola käyttää termiä kehittäjäasiakas. Termi eroaa kokemusasiantuntija-termistä sillä, että kehittäjäasiakkailla ei tarvitse olla koulutusta tehtävään (Häyhtiö, 2017, 8).

Asiakkaan osallisuudella ja asiakaslähtöisyydellä sosiaalipalveluissa tarkoitetaan vähintäänkin asiakkaan oman mielipiteen selvittämistä ja sitä, että asiakkaan mielipiteelle myös annetaan painoarvoa. Osallisuutta tukee myös vaikutusmahdollisuuksien lisääminen itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämiseen osallistumisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19; Mönkkönen 2018, 14). Jotta sosiaali- tai terveydenhuollon asiakas voi tehdä hoitoaan tai palveluaan koskevia päätöksiä tai osallistua päätöksentekoon, on tärkeää, että hän saa tarpeeksi tietoa asiasta. Sillä tavalla voidaan lisätä asiakkaan

osallisuuden kokemusta ja turvata hänelle osallistumisen mahdollisuus. (Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 31-54.)

Osallisuutta ei siis voida määritellä yksiselitteisesti ja sitä on eri aikoina kuvattu erilaisilla malleilla. Osallisuus pitää sisällään osallistumisen kokemuksen, mutta myös laajemmin kokemuksen ja tunteen yhteenkuuluvuudesta, liittymisestä johonkin. Osallisuus syntyy osallistumisesta, toiminnasta ja vaikuttamisesta (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269; Leeman & Hämäläinen 2016, 587). Osallisuudella voidaan sosiaalityössä tarkoittaa myös työtapaa, jossa asiakas on toiminnan subjekti, eikä ainoastaan toimenpiteiden kohde. Lisäksi sillä voidaan tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua toiminnan kehittämiseen tai arvioimiseen. Osallistavassa työtavassa vahvistetaan asiakkaan omaa kyvykkyyttä ja merkittävinä välineinä sen onnistumisessa voidaan pitää dialogisuutta, kohtaamisen taitoa ja vuorovaikutusosaamista. Osallisuuden voidaan ajatella sisältävän ajatuksen asiakaslähtöisyydestä ja asiakaskeskeisyydestä ja se voi mahdollistaa asiakkaan voimaantumisen ja motivoitumisen muutokseen (Rissanen 2021, 137-139.)

Itse tarkastelen tässä työssäni osallisuutta ja sen ilmenemismuotoja pääosin asiakkaan kokemuksena haastattelujen kautta, mutta käsittelen myös sitä, miten asiakasosallisuus toteutuu sosiaalineuvonnassa ja sosiaalityössä. Pohdin lisäksi, mitä hyötyä asiakasosallisuuden lisäämisestä voisi olla organisaation toiminnalle ja palveluiden kehittämislle ja millä tavalla sitä voisi toteuttaa.

2.2 Kohtaaminen ja vuorovaikutusosaaminen

Erityisen tärkeää osallisuuden kannalta on kohtaamisen taito, sillä vuorovaikutus voi vaikuttaa osallistumiseen monin tavoin, esimerkiksi osallistumisen mahdollisuuteen mutta myös osallistumishalukkuuteen. Sosiaaliala mielletään nykyään yhä enenevässä määrin asiakaspalvelualaksi ja työntekijät toimivat sosiaalialalla vuorovaikutuksellisessa asiakassuhteessa. Asiakaspalvelutyössä korostetaan kohtaamisen ja asiakaslähtöisyyden merkitystä. (Mönkkönen 2018, 14.)

Vuorovaikutus muodostuu aina yksilöiden teoista ja aikeista, ja vuorovaikutuksella tarkoitetaan ihmisten välistä viestintää ja yhteistoimintaa. *Vuorovaikutus* sanana viittaa vuorotteluun. Vuorottelun kautta asetutaan hetkeksi puhujaksi tai puheen vastaanottajaksi, kuuntelijaksi. Keskustelu muodostuu siis vuoroista, ja vuorot rakentuvat aina suhteessa edelliseen puheenvuoroon. (Vehviläinen 2003, 33, 43.)

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan taitoa kommunikoida ja luoda suhteita, mutta vuorovaikutusosaamiseen liittyy myös viestinnän selkeys, tarkkuus ja dialogisuus. Sosiaali- ja terveysalalla puhutaan Mönkkösen ym. (2019, 16-20) mukaan paljon asiakaslähtöisyydestä, mutta sitä, miten asiakkaan ja ammattilaisen välinen yhteistoiminta rakentuu, on käsitelty melko vähän. Vuorovaikutuksen onnistuminen riippuu monesta osatekijästä, mutta onnistuneen vuorovaikutuksen taustalla on se, että kohtaamme toisen henkilön kunnioittavasti tasavertaisena yksilönä ja silloin kohtaamiseen liittyy aina arvostetuksi tulemisen tunne. Laadukasta työtä pystytään tekemään ainoastaan, mikäli osataan rakentaa vuorovaikutussuhteesta toimiva siten, että asiakas ja työntekijä toimivat yhteistyössä (Seden 2005, 3).

Tilanne, jossa henkilö nähdään ainoastaan ongelmiansa kautta, on ongelmallinen siinä mielessä, että silloin hänen henkilökohtainen ja ainutlaatuinen elämäntilanteensa saattaa jäädä luokittelujen ja yleistyksien taakse. Tämä voi pahimmassa tapauksessa peittää asiakkaan omaa ääntä tai jättää sen ohueksi. Asiakkaan arvokas kohtaaminen voi toteutua silloin, kun työntekijä kohtaa asiakkaan tavallisena ihmisenä, joka elämäntilanteensa vuoksi tarvitsee yhteiskunnan palveluita apua, eikä jonkin tietyn ryhmän tai kategorian edustajana, kuten esimerkiksi asunnottomana tai syrjäytyneenä. Mikäli asiakas nähdään yksilönä, voi työskentelyssä myös toteutua se ajatus, että henkilö itse oman elämänsä ja elämäntilanteensa paras asiantuntija ja silloin myös hänen omaa toimijuuttaan voidaan vahvistaa. (Laitinen & Kempainen 2010, 154-155.) Asiakkaan toimijuutta voidaan lisätä ja säilyttää tutussa ja pysyvässä vuorovaikutussuhteessa, jossa asiakas voi kokea, että työntekijä on hänestä ja hänen elämästään aidosti kiinnostunut. Toimijuus rakentuu aina suhteessa muihin ihmisiin ja yhteiskunnan rakenteiden tarjoamiin mahdollisuuksiin. (Tuominen 2021,113,117.)

Keskeistä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen rakentumisessa on se, millaisissa rooleissa kumpikin on osana prosessia. Ristolainen, Roivas, Mustonen ja Hujala (2020, 250) kirjoittavat, että työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta määrittää se, kuinka työntekijä ilmaisee omaa asiantuntijuuttaan vuorovaikutuksessa. Kohtaamisten perustaksi voitaisiin vuorovaikutussuhteen näkökulmasta asettaa sellaisen vuorovaikutuksen toteuttaminen, jonka välityksellä asiakas voisi kokea olevansa hyväksytty ja ymmärretty. Tämä antaisi suhteelle sellaiset lähtökohdat, että asiakkaan omien asioiden olisi mahdollista edetä. Asiakkaan kannalta on siis tärkeää myös se, että hän kokee tulevansa kuulluksi ja kohdelluksi hyvin (Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 31-54). Asiakkaan tunne siitä, että häntä kunnioitetaan ja kuunnellaan auttaa myös luottamuksellisen asiakassuhteen luomisessa (Vuorilehto ym. 2014, 67). Onnistunut kohtaaminen saattaa myös johtaa siihen, että asiakkaassa herää motivaatio muuttaa kenties jotain itselleen haitallista ja epäedullista toimintaa (Mönkkönen 2018, 30).

3 Palveluprosessi

Prosessi-sanalla voidaan viitata mihin tahansa kehitykseen tai muutokseen. Prosessin idea lähtee siitä, että on olemassa jotain pysyvää ja toistuvaa, ja että se on sellaista, mistä voidaan sopia. Lisäksi prosessi voidaan mallintaa ja sitä voidaan kehittää. Myös palautteen vastaanottaminen ja sen hyödyntäminen on osa prosessia. (Laamanen 2012, 20.) Niskalan (2018, 70) mukaan prosessilla tarkoitetaan yleisesti jotain kehityskulkua ja hän kuvaa prosessia suoritettavien toimenpiteiden sarjana, jonka tavoitteena on tuottaa ennalta määritelty lopputulos.

Palveluprosessilla tai palvelupolulla tarkoitetaan saman henkilön tai asiakkaan yksittäiseen, tiettyyn ongelmaan tai muuhun tapahtumaan kohdistuvien palvelujen muodostamaa suunnitelmallista toimintasarjaa. Tähän toimintasarjaan kuuluu vähintään palvelun käynnistäminen, toteutus ja lopettaminen. Jokainen vaiheista voi olla yksi palvelutapahtuma tai ne voivat koostua monesta eri palvelutapahtumasta. Lisäksi palveluprosessiin ajatellaan kuuluvan myös laadun arviointi. (Heimo & Oksanen 2004, 5.) Käsittelen tässä luvussa palveluprosessin kuvaamista ja siitä saatavia hyötyjä sekä palvelumuotoiluajattelua prosessikuvausten taustalla. Tässä opinnäytetyössä asiakkaan palveluprosessi muodostuu ohjauksen ja neuvonnan kontaktista sekä aikuissosiaalityön asiakkuuteen siirtymisestä. Ohjaus- ja neuvontatyö asiakkaan kanssa muodostaa siis oman prosessinsa, mutta se voi myös olla osa asiakkaan laajempaa palveluprosessia. Palveluprosessit ovat aina ennalta-arvaamattomia, sillä asiakkaan käytös ja toiminta vaikuttaa prosessin kulkuun eikä se siis ole samalla tavalla ennustettavissa tai mallinnettavissa kuin esimerkiksi tuotantoprosessit. (Laamanen 2012, 20.)

3.1 Palveluprosessin kuvaaminen ja sen hyödyt

Palveluprosessin kuvauksella tarkoitetaan kuvausta siitä, miten jotain palvelua tuotetaan ja toteutetaan (Laamanen 2012, 19). Niskala (2018) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön prosessien muodostumista. Hänen mukaansa sosiaalityössä voi mahdollistua vastavuoroinen ja kunnioitukseen perustuva asiakassuhde, mikäli asiakas saa vaikuttaa prosessin kulkuun ja organisaatio sallii työntekijän luovuuden ja omat menettelytavat. Niskala (2018, 30) kirjoittaa, että systemaattinen työskentely ja prosessien osien avaaminen sosiaalityössä voi auttaa sekä työntekijää että asiakasta hahmottamaan tilannetta kokonaisvaltaisemmin ja tavoitteellisemmin. Niskala on käyttänyt sosiaalityön prosessien mallintamista tutkimusmetodinä, ja hän on tutkimuksessaan jakanut prosessit ydinprosesseihin,

aliprosesseihin ja toimintoihin ajallisen etenemisjärjestyksen mukaan. Niskala kuvaa ydinprosessien olevan sosiaalityössä toiminnan oleellinen osa, sillä ne hänen mukaansa tähtäävät joko asiakkaan palvelemiseen tai palvelutuotteen kuvaamiseen. Niskalan mukaan sosiaalityön prosessin vaiheittainen erottelu voi toimia myös käytännön työvälineenä ja sen avulla työntekijä voi tehdä työnsä näkyvämmäksi. (Niskala 2018, 71-72.)

Jotta prosessi voidaan kuvata, täytyy se ensin tunnistaa. On ensin tiedettävä, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Laamasen (2012, 53-54) mukaan yleisesti toimivia ajatuksia prosessin rajaamisessa on, että prosessi alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen ja että prosessi alkaa suunnittelusta ja päättyy arviointiin. Viimeksi mainitulla rajausperiaatteella pyritään edistämään jatkuvaa kehitystä ja kehittymistä.

Palvelutarpeen arvioiminen ja huomioiminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on lakisääteinen tehtävä (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.) Niemelä ja Kivipelto (2019, 7) esittävät, että tarvelähtöinen ajattelu on kuitenkin toiminut itseään vastaan, sillä sosiaalihuoltolakia (2014) on sovellettu ikään kuin opaskirjaa siitä, miten palveluprosessi luodaan ja siksi laki ei välttämättä ole toiminut asiakkaan turvana, vaan on antanut syyn siirtää asiakasta palvelusta toiseen. Jotta näin ei tapahtuisi, on asiakkaiden palvelupolkujen ja -prosessien rakentaminen ja tarkastelu yksi mahdollisuus, jonka avulla palveluiden kehittämistä voidaan kohdentaa sinne, missä uudistamista tarvitaan.

Palveluprosessien jäsentämisestä ja aukikirjoittamisesta on siis paljon hyötyä. Jos siinä onnistutaan hyvin, toimii yhteistyö myös asiakkaan kanssa hyvin ja hän kokee saavansa hyvää palvelua. Lisäksi organisaatiossa toimivat työntekijät ymmärtävät kokonaisuutta paremmin, hahmottavat oman roolinsa sen keskellä ja samalla työn kehittämisen mahdollisuudet ja ammattilaisten itseohjautuvuus kasvaa. (Laamanen 2012, 22-23.)

Sosiaali- ja terveysalalla eri ammattikuntien työntekijät kehittävät työtään usein omasta näkökulmastaan ja pyrkivät omasta viitekehystänsä käsin parantamaan palvelujen sujuvuutta. Kuitenkin voi olla, että asiakkaan näkökulmasta palvelut jäävät eri yksiköiden ja organisaatioiden omiksi prosesseiksi, joihin hän ei pahimmassa tapauksessa koe pääsevänsä osalliseksi. Pahimmillaan asiakkaan kulkeminen prosesseissa, joita hän ei tunne, voi jäädä hänen omalle vastuulleen. (Heimo & Oksanen 2004, 4.)

Asiakasosallisuus ja asiakaskokemus voivat siis jäädä usein kehittämistyön ulkopuolelle, vaikka asiakkailla saattaisi olla merkittävää tietoa ja sellaisia muutosehdotuksia, jotka voisivat vastata myös julkisen palveluntuottajan tarpeisiin. Julkiset palvelut ovat myös usein lokeroituneita ja ehkä tehottomiakin. Teollinen malli, joka ei huomioi elävää ja tuntevaa ihmistä, johtaa palvelutuotannossa kuitenkin tehottomaan ja huonoon lopputulokseen (Polain,

Løvlie & Reason 2013, 37). Koska palveluita tuotetaan pääasiassa organisaatioissa, on palvelut usein suunniteltu ja mallinnettu juuri organisaation eli tuottajan näkökulmasta, ei asiakkaan, eli palvelun käyttäjän (Moritz 2005, 43).

Palvelu on aineeton prosessi, jossa palvelun tuottamista ja kuluttamista ei voida toisistaan täysin erottaa. Palvelun laatu on tästä johtuen hankalasti määriteltävissä. Yleisesti ajatellaan, että palvelun laatu on sitä, miten asiakkaat palvelun kokevat. Laatu on silloin hyvää, kun se vastaa asiakkaan odotuksia ja tuo asiakkaalle arvoa. Palvelun laatua on mahdollista tarkastella erottamalla itse palvelun lopputuloksen laatu ja palveluprosessin laatu toisistaan. Palvelun lopputuloksen laadulla taas tarkoitetaan sitä, mitä asiakas palveluprosessin aikana saa, esimerkiksi neuvontaa ja tarvittavat yhteystiedot tai osoitteen. Palveluprosessin laadulla viitataan asiakkaan ja yrityksen vuorovaikutuksen onnistumiseen ja se on usein se, jonka perusteella asiakkaalle lopulta syntyy mielikuva hänen saamastaan kokonaispalvelusta. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 34.)

Tuulaniemi (2011, 35-37) kirjoittaa, että asiakkaan kokemus jostain tietystä palvelusta alkaa jo siitä, kun asiakas ensimmäistä kertaa kuulee palvelusta ja muodostaa siitä, ehkä tiedostamattaankin, mielikuvia. Jotta tällaiseen ensivaikutelmaan voitaisiin vaikuttaa, on tärkeää ymmärtää, mitä asiakas haluaa ja millä tavoin häntä voidaan parhaiten palvella. Tunteilla on merkitystä siihen, miten palvelu vastaa asiakkaan odotuksiin ja miten vetoavaksi, tai päinvastoin luotaantyöntäväksi, hän jonkin palvelun kokee. Asiakkaan kokemuksilla on huomattava merkitys sille, kuinka arvokkaana organisaation tuottamaa palvelua pidetään (Patrício & Fisk 2013, 188)

3.2 Palvelumuotoiluajattelu prosessin tausta-ajatuksena

Palvelumuotoilu voidaan määritellä ihmisläheiseksi ja toistuvaksi lähestymistavaksi palveluiden tuottamiseen (Patrício & Fisk 2013, 190; Meroni & Sangiorgi 2011, 250) ja asiakaslähtöisenä kehittämistyön menetelmänä se on yleistynyt palvelualoilla viime vuosina (Häyhtiö 2017, 7.) Palvelumuotoiluajattelulla pyritään parantamaan ihmisten elämänlaatua ja se voi auttaa organisaatioita ja yrityksiä pitämään yhteyttä jo olemassa oleviin verkostoihin ja löytämään uusia tapoja tuottaa arvoa ihmisille. Palvelumuotoilun ydin muodostuu asiakkaan kokemuksen selvittämisestä ja ymmärtämisestä, jonka avulla määritellään palveluratkaisuja niin nykyiseen tilanteeseen kuin toivottuun tulevaisuuden tilanteeseen. (Patrício & Fisk 2013 190-191.) Erityisen tärkeää palvelumuotoilussa on ymmärtää asiakkaan tavoitteet, motivaatiot ja tarpeet, mutta palvelumuotoilun keinoin on löydettävissä sekä asiakkaan että organisaation näkökulma palvelun tuottamiseen ja prosessin sujuvoittamiseen (Moritz 2005

41-43). Palvelumuotoilussa yhdistyvät sekä asiakkaan parempi käyttäjäkokemus että organisaation kustannustehokas tai muulla tavoin kannattavampi toimintatapa (Tuulaniemi 2011, 95).

Palvelut eroavat tuotteista muun muassa siinä, että palveluiden on tarkoitus vastata tiettyyn tarpeeseen tietyn kysynnän mukaan, tietyinä hetkenä (Polain, Løvlie & Reason 2013, 31). Palvelun kehittämisessä tai muotoilussa erityistä ja ainutlaatuista, ja siksi huomioitavaa, verrattuna esimerkiksi tuotteen kehittämiseen, on se, että palvelut ”elävät”. Palvelua ei voi etukäteen valmistaa ja varastoida siihen saakka, kunnes joku käyttää sitä. Tästä syystä on tärkeää muistaa myös jatkuva palveluiden tarkkailu ja palvelumuotoilun käyttäminen myös jonkin prosessin kehittämisen jälkeen. (Moritz 2005, 47.) Joskus hyvän palvelun ja samalla hyvän asiakaskokemuksen tuottaminen saattaa vaatia investointeja, mutta on myös mahdollista, että nämä investoinnit maksavat itsensä tulevaisuudessa takaisin. (Polain, Løvlie & Reason 2013, 7). Koska kaikkien asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien tarpeet ovat erilaisia ja yksilöllisiä, on palveluita syytä pystyä yksilöimään tulevaisuudessa paremmin. Hitaasti muuttuvien palveluidenkin, kuten sosiaali- ja terveystoimen, tulisi alkaa suunnata työn kehittämisen ja työn painotusta yksilöllisyyteen. Yksilöinnillä voidaan saavuttaa merkittäviä hyötyjä niin asiakkaalle kuin palvelun tarjoajalle. (Polain, Løvlie ja Reason 2013, 38.)

Palvelumuotoiluajattelua ja palvelumuotoilun menetelmiä voidaan käyttää erityisesti prosessien mallintamiseen. Jaakkolan, Oravan ja Varjosen (2019) kirjoittamassa Tekesin oppaassa on esitetty selkeä kaavio palveluprosessista (Kuvio 3). Palveluprosessi voidaan siis kuvata hyvinkin yksinkertaisena toimintakaaviona, johon merkitään palvelun toteuttamiseen liittyvät työvaiheet ja työvaiheisiin osallistuvat henkilöt. Kaavioon voi myös merkitä työvaiheiden kestot ja niihin käytetyt resurssit ja kaavioon voidaan eritellä ne palvelun vaiheet, joissa asiakas on itse läsnä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 15-17).

	VAIHE 1	VAIHE 2	VAIHE 3	VAIHE 4	VAIHE 5
Vaiheen kesto:					
Osallistujat:					
Suorituspaikka:					
Tarvittavat resurssit:					
Kriittiset kohdat:					

Kuvio 3: Palveluprosessikaavio (Jaakkola, Orava & Varjonen, 2019,16)

Palvelumuotoiluajattelua ja palvelumuotoilua hyödynnetään tässä opinnäytetyössä erityisesti palveluprosessikuvauksessa, mutta myös teemahaastattelut oli rakennettu niin, että asiakkaiden kokemusten ja ajatusten pohjalta oli mahdollista saada heiltä kehittämisehdotuksia prosessin kulkuun ja sitä myös kysyttiin haastatteluissa suoraan. Palvelumuotoiluajattelu kulki läpi työni liittyen vahvasti työn arvopohjaan; osallisuuteen ja osallisuuden vahvistamiseen.

3.3 Ohjaus ja neuvonta

Käytän itse tässä opinnäytetyössä yläkäsitteitä ohjaus ja neuvonta ja ohjaus- ja neuvontatyö. Sosiaalialalla käytetään kuitenkin melko löyhästi ja toistensa kanssa päällekkäin ja limittäin myös termejä sosiaalineuvonta, sosiaaliohjaus, palveluneuvonta ja palveluohjaus, jotka tässäkin työssä ajoittain tulevat esiin ja avaavat siksi hieman näitäkin käsitteitä ja sitä, mitä yleisimmin milläkin termillä tarkoitetaan.

Englannin kielessä ohjaukseen ja neuvontaan voidaan viitata useilla termeillä, käytössä ovat ainakin sanat *guidance*, *counselling*, *advising*, *tutoring*, *mentoring*, *facilitating*, *coaching*, *supervising* ja *information giving*. Ohjaus -käsitteen määrittelyn on todettu olevan erittäin haasteellista, sillä ohjaus on käsitteenä niin monitasoinen ja monimerkityksellinen, ettei yksiselitteinen määrittely onnistu. (Vuorinen 2006, 26.)

Puukari ja Korhonen (2013, 15-16) kertovat ohjauksen ja neuvonnan käsittävän kaikki sellaiset toiminnot, joissa vuorovaikutuksen avulla pyritään auttamaan ihmistä löytämään omien arvojensa mukaisia ratkaisuja ongelmiinsa. He erottelevat ohjauksen ja neuvonnan niin, että ohjauksessa pyritään kokonaisvaltaisemmin perehtymään henkilön elämäntilanteeseen, mutta neuvonnassa annetaan suoraviivaisemmin ratkaisuja henkilön esittämiin kysymyksiin.

Ohjaus ja neuvonta nähdään sosiaali- ja terveysalalla usein työmenetelmänä, jonka tavoitteena on tukea henkilöä kohti parempaa elämänlaatua ja auttaa tätä saavuttamaan omia tavoitteitaan. Ohjauksella ja neuvonnalla tavoitellaan sosiaalityössä usein ihmisten hyvinvoinnin lisääntymistä edistämällä sosiaalista muutosta, heidän omaa elämänhallintaansa tai ihmissuhdeongelmien ratkaisuja. Ohjausta ja neuvontaa voidaan käyttää tukemaan yksilöiden ja ehkä yhteisöjenkin omaa toimintakykyä ja valtaistumista. (Onnismaa 2007, 20-21.)

Onnismaa käyttää kirjassaan *Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta* (2011, 25-27) termiä ohjausvuorovaikutus, jolla hän kuvaa ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää vuorovaikutusta ja sen tärkeyttä. Hänen mukaansa ohjaus- ja neuvonta ovat tapahtumina

vuorovaikutuksellisempia, kuin pelkkä tiedonvälitys. Neuvonnassa asiakas odottaa saavansa neuvoja ongelmaansa asiantuntijalta, mutta hän itse päättää, noudattaako hän saamiaan neuvoja. Neuvontatilanteen perusrakenne on neuvon pyytäminen ja sen antaminen ja keskustelu on yleensä lyhyt. Ohjauksessa taas ohjattava osallistuu aktiivisemmin ongelmiensa ratkaisuun yhdessä ohjaajan kanssa ja työskentelyn lähtökohtana toimii asiakkaan omat tavoitteet. Ohjauskeskusteluissa työntekijä pyrkii vahvistamaan asiakkaan omaa toimijuutta ja ohjauskeskustelussa on yleensä useita vaiheita eikä sen rakennetta voi ennalta tietää. Ohjaus voi myös vaatia useampia tapaamiskertoja.

Nykänen (2013, 146-147) kirjoittaa artikkelissaan, että ohjauksen peruslähtökohtana toimii ajatus, että asiakas itse ratkaisee yhdessä ammattilaisen kanssa elämäntilanteeseensa liittyviä ongelmia tai kysymyksiä. Hänen mukaansa ohjaus voidaan tässä kontekstissa silloin ymmärtää moniasiantuntijuusyhteistyönä asiakkaan toimiessa oman elämänsä asiantuntijana ohjaustilanteessa.

Milloin sitten puhutaan ohjauksen ja neuvonnan sijasta sosiaali- tai -palveluohjauksesta tai sosiaali- tai palveluneuvonnasta? Sosiaaliohjaus on vakiintunut 2000-luvulla käyttöön tehtävänä ja ammattinimikkeenä ja vuonna 2015 alkaen sosiaaliohjaus on nähty sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan asiakkaan tarpeisiin vastaavana sosiaalipalveluna. Sitä ei siis laissa nähdä ainoastaan sosiaalialan ammattikorkeakoulutettujen työtehtävänä vaan sosiaaliohjausta voi antaa monenlaisen taustakoulutuksen saanut henkilö. (Helminen 2020, 6-7.) Sosiaalihuoltolain (2014/1301) 16§ mukaan sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta sekä tukea erilaisten palvelujen käytössä. Lisäksi sosiaaliohjaus on yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on osallisuuden edistäminen ja siihen pyritään vahvistamalla yksilöiden ja perheiden elämänhallintaa ja omaa toimintakykyä. (SHL 2014/1301.)

Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatiotasolla (Hänninen 2007, 11). Ristolainen, Roivas, Mustonen ja Hujala (2020, 247) kirjoittavat artikkelissaan Weiliä ja Karlsia mukaillen, että palveluohjaus on työtapaa, joka on kehitetty palveluiden yhteensovittamista helpottamaan ja että sen tavoitteena on alun perin ollut tehokkuuden lisääminen ja kustannusten vähentäminen.

Heidän mukaansa suunnitelmallinen palveluohjaus on prosessin omaista työskentelyä, joka perustuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan. Palveluohjaus voi myös olla lyhytkestoista ohjausta ja neuvontaa, jolloin erikseen laadittu suunnitelma ei ole välttämätön. Palveluohjausta toteutetaan myös neuvovana ja konsultoivana työotteena eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten toimesta.

Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan eroa on kuvattu Palveluohjaus -nettisivulla siten, että palveluohjaus voidaan ymmärtää ikään kuin yläkäsitteenä ja se voidaan jakaa palveluneuvontaan, palveluohjaukselliseen työotteeseen tai palveluohjaukseen. Palveluneuvonnalla tarkoitetaan tässä yhteydessä lyhytkestoista asiakassuhdetta, jossa ammattilaisen tietämys palvelujärjestelmästä korostuu ja asiakkaan ongelmat ovat selvärajaisia, kun taas palveluohjaus kuvaa melko intensiivistä, pidempiaikaista ja asiakkaan tuntemiseen pohjaavaa ohjaustyötä. Palveluohjauksellisella työotteella kuvataan asiakkaan palveluiden koordinoimiseen ja varmistamiseen liittyvää työtä. (Palveluohjaus 2021.)

Ohjaus- ja neuvontatyötä tekevillä ei ole yhtenäistä käsitystä siitä, minkälaiset taidot ovat välttämättömiä tai riittäviä työhön tai miten ne eroavat esimerkiksi myyntityössä tarvittavista yleisistä vuorovaikutustaidoista. Ohjaus ja neuvonta voidaan kuitenkin erottaa ammattimaiseen ja epämuodollisempaan ohjaukseen, mutta rajan veto ei ole yksiselitteistä. Ohjaus- ja neuvontatyön oppikirjoissa on esillä erilaisia teoriasuuntauksia, mutta käytännön tilanteissa ohjaajan työtapa on usein vaikea selkeästi luokitella, vaikka taustalla olevien teorioiden tuntemus saattaa lisätä ammatillista varmuutta. Hyvää vuorovaikutusta kaikissa tilanteissa ei voi teoriatuntemuksella tai menetelmillä taata, mutta teorioiden tuntemus voi auttaa selkiyttämään asiakkaalle mahdollisesti hankalaa tai ahdistavaakin tilannetta. (Onnismaa 2007, 20-29.)

3.4 Aikuissosiaalityö

Niin kauan, kuin auttamis- ja sosiaalityötä on tehty, on sitä tehty myös aikuisten parissa. Aikuissosiaalityö on vakiintunut käsitteeksi 2000-luvulla, jolloin sosiaalityötä alettiin kehittää elämänkaarimallin mukaisesti. Elämänkaarimallisissa eriytettiin eri palvelut elämänvaiheiden mukaan: lapsuuden, nuoruuden, aikuisuuden ja vanhuuden. Aikuissosiaalityö määrittyi siis lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin. (Karjalainen, Metteri, Strömberg-Jakka 2019, 18.)

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisimmin aikuisten kanssa kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtävää ja sosiaalihuoltolain ohjaamaa työtä, jota täydentää etuuksia koskevat lait. Aikuissosiaalityö on sekä työmenetelmiltään että sisällöltään hyvin monipuolinen sosiaalityön alue, jonka tehtäviksi useimmiten määritellään muutokseen tähtäävä sosiaalityö sekä huollollinen, asiakkaan elämän ylläpitämistä tavoitteleva sosiaalityö. Sosiaalityöllä nähdään myös olevan tärkeä rooli yhteiskunnassa aikuisten osallisuuden edistämiseksi. (Matthies, Svenlin, & Turtiainen 2021, 10).

Aikuissosiaalityö ei ole universaali palvelu, vaan aikuissosiaalityön asiakkuus aloitetaan kunnassa lakisääteisen (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301) palvelutarpeen arvioinnin perusteella ja asiakkuus vaatii asiakkaan näkökulmasta aina jonkin haastavan elämäntilanteen tai ongelman. Sosiaali- ja terveysministeriön nettisivuilla kerrotaan, että palvelutarpeen arviointi perustuu aina asiakkaan omaan näkemykseen sekä asiantuntijan tai asiantuntijoiden arvioon asiakkaan tuen tarpeesta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021).

Aikuissosiaalityössä työskentelee kunnissa sosiaalityöntekijöitä, erityissosiaaliohjaajia ja sosiaaliohjaajia. Aikuissosiaalityössä toteutetaan sekä sosiaalihuoltolakiin kirjattuja yhteiskunnallisia tavoitteita, mutta myös asiakkaiden henkilökohtaisen edun mukaisia tavoitteita. Tavallisimmin aikuisten ongelmien ajatellaan liittyvän toimeentuloon, työttömyyteen tai erilaisiin elämänhallinnan ongelmiin, kuten esimerkiksi päihdeongelmaan tai asunnottomuuteen. (Juhila 2008, 18-21). Yhteiskunnan näkökulmasta ajatellen aikuissosiaalityön vaikuttavuus syntyy hyvinvoinnin, turvallisuuden ja osallisuuden lisääntymisestä ja eriarvoisuuden vähentymisestä. (Matthies, Svenlin, Rantamäki & Viitasalo 2021, 189.) Aikuissosiaalityössä työote perustuu asiakkaan tilanearvioon, eli palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin pohjalta asetetaan tarvittavat tavoitteet, yleensä muutokseen tähtäävät, ja sovitaan asiakkaan kanssa työvälaineistä. Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä ja yksilölähtöistä. Asiakkaan haasteiden lisäksi työssä pyritään kartoittamaan myös asiakkaan vahvuuksia. (Juhila 2008, 15-25.)

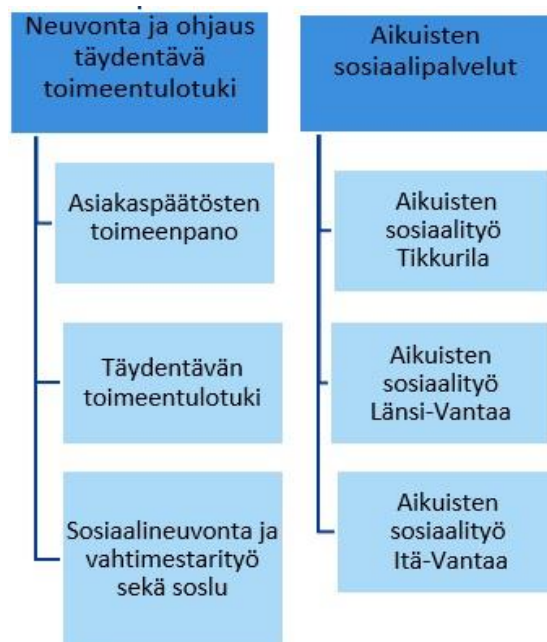
Aikuissosiaalityössä asiakkaan osallisuus on olennainen osa työtä ja työn kehittämistä, sillä työ kohdistuu usein osattomuutta tuottaviin sosiaalisiin ongelmiin, kuten köyhyyteen ja eriarvoisuuteen. Osallisuus kytkeytyy myös vahvasti yksilön hyvinvointiin. Asiakasosallisuudelle ei kuitenkaan ole sosiaalityössäkään yhtenäistä määritelmää. Sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi palveluiden parantamista asiakkaiden tarpeista lähtien tai laajemmin asiakkaan osallistumista työn ja rakenteiden kehittämiseen esimerkiksi kokemusasiantuntijana. (Rissanen 2021, 137.)

Aikuissosiaalityön asiakkuus on tarkastelemani palveluprosessin loppuosa, vaikka kuntalaisen todellinen palvelupolku siitä toki vielä jatkuu, sillä olen keskittynyt ainoastaan kuntalaisen siirtymäprosessiin neuvonnasta aikuissosiaalityöhön. Kuntalaisen palveluprosessi muodostuu tarkastelemissani tilanteessa ohjauksen ja neuvonnan palvelusta, siirtymästä aikuissosiaalityöhön ja aikuissosiaalityön kontaktin käynnistymisestä. Prosessilla tarkoitetaan siis yksinkertaisuudessaan jotain toimenpiteiden sarjaa, jonka tavoitteena on tuottaa sovittu lopputulos (Niskala 2018, 70). Prosessi on sellaista toimintaa, joka on pysyvää ja toistuvaa ja josta voidaan sopia ja jota on mahdollista kehittää. (Laamanen 2012, 20).

Prosessin kuvaamisessa ja mallintamisessa hyödynnetään tässä työssä palvelumuotoiluajattelua, sillä palvelumuotoilussa tärkeänä pidetään asiakkaan kokemuksen ymmärtämistä ja sen ymmärryksen avulla pyritään muuttamaan tai kehittämään jo olemassa olevia palveluita tai palveluissa tehtäviä ratkaisuja. (Patrício & Fisk 2013, 190-191.)

4 Toimintaympäristö ja tutkimuksellisen kehittämistoiminnan lähtökohdat

Vantaan kaupungin organisaatorakenteessa (Kuvio 2) oman kokonaisuutensa muodostavat tähän opinnäytetyöhön linkittyvät Neuvonnan ja taloudellisen tuen palvelut, johon kuuluu asiakaspäättösten toimeenpano, täydentävä toimeentulotuki sekä palveluohjaajat, vahtimestarit ja sosiaalinen luototus. Aikuisten suunnitelmallinen sosiaalityö muodostaa oman kokonaisuutensa ja se liittyy tutkittavissa olevaan asiakkaan palveluprosessiin. (Vantaan kaupunki 2021b.) Neuvonnan ja taloudellisen tuen palvelut sekä aikuissosiaalityö kuuluvat osaksi Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelut -nimistä laajempaa palveluyksikköä. Opinnäytetyö on tehty pääasiallisesti yhdessä sosiaalineuvonnassa työskentelevien palveluohjaajien kanssa, mutta haastateltavien asiakkaiden löytämiseksi työn aikana oltiin yhteydessä myös aikuisten suunnitelmallisen sosiaalityön yksiköihin.



Kuvio 2: Organisaation osat (Sisäinen asiakirja)

Aikuisten suunnitelmallinen sosiaalityö Vantaalla palvelee yli 25-vuotiaita vantaalaisia. Suunnitelmallista aikuissosiaalityötä tehdään kolmessa toimipisteessä; Tikkurilassa, Koivukylässä ja Myyrmäessä. Toimistoissa on työssä sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliohjaajia ja he tekevät yli 25-vuotiaiden asiakkaiden palvelutarpeen arviointeja ja suunnitelmallista sosiaalityötä asiakkaiden kanssa. (Vantaan kaupunki 2021b.)

Palveluohjaajat antavat Vantaalla kaikille kuntalaisille ohjausta ja neuvontaa mm. etuuksiin tai haastaviin elämäntilanteisiin liittyvien asioiden kanssa ilman ajanvarausta. Heitä voi tulla tapaamaan tai heihin voi ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai Maisan (asiakkaan sähköinen asiointiportaali) kautta. He ovat tavattavissa kasvotusten arkipäivisin klo 10-15 Tikkurilan toimipisteessä Versossa. (Vantaan kaupunki 2021a.) Palveluohjaajat voivat tarvittaessa tehdä lähetteen kuntalaisesta suunnitelmalliseen sosiaalityöhön Apotti-asiakastietojärjestelmän kautta. Lähetete tehdään yleensä yhteistyössä kuntalaisen kanssa ja se tehdään silloin, mikäli henkilön tilanne näyttää siltä, että hän tarvitsee tiiviimpää ja suunnitelmallisempaa, kokonaisvaltaisempaa tukea. (Kangas 2021.) Sosiaalineuvonnassa käyminen ei siis vaadi sosiaalihuollon asiakkuutta, vaan se on kaikille kuntalaisille tarkoitettu palvelu.

Palveluohjaajien ammattitaito on siis laaja; he ovat sosiaalialan koulutettuja ja heillä on laaja osaaminen käytännön asioiden hoitoon ja yhteistyökumppaneiden palveluihin liittyen, mutta myös vuorovaikutusosaaminen korostuu neuvontatilanteissa. Lisäksi palveluohjaajien tulee lyhyenkin tapaamisen aikana osata arvioida kuntalaisen tuen tarve, kuka selviää ohjauksella ja neuvonnalla, kenen elämäntilanne vaatii sosiaalityön arviota ja mahdollisia palveluita.

Palveluneuvontaa on alettu pilotoimaan Vantaalla yhdellä työntekijällä vuonna 2019 ja vuoden 2021 yhtenä tavoitteena on ollut palveluneuvonnan vakinaistaminen organisaatiossa ja palveluna. Lisäksi tavoitteina vuodelle 2021 ovat muun muassa palvelulupauksen pitäminen sekä yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden kanssa. Vuoden 2021 tavoitteissa on myös maininta asiakasnäkökulman mukaan ottamisesta työn kehittämiseen ja näihin tavoitteisiin myös tämä opinnäytetyö liittyi. (Kangas 2020).

Vantaan kaupungin palvelulupaus vuodelle 2021 on, että kaikilta asiakkailta kysytään tapaamisen lopuksi

- kokeeko hän saaneensa apua?
- miten hän koki tulleeensa kohdatuksi?

(Kangas 2021).

Palveluohjaajien työryhmään kuuluivat työn alussa vuoden 2020 lopussa sosiaalityön esimies, yksikön vastaava ohjaaja sekä 6 palveluohjaajaa. Keväällä 2021 kolmen määräaikaisen palveluohjaajan työsuhteet kuitenkin päättyivät ja opinnäytetyön valmistuessa vuoden 2022 alussa palveluohjaajia oli kolme. Myös yksikön vastaava ohjaaja lopetti tehtävässään alkukesästä 2021 ja häntä sijaisti loppuvuoden 2021 Täydentävän toimeentulotuen yksikön vastaava ohjaaja Kirsi Hellman.

Palveluohjaajat kirjaavat neuvontatapaamisen kuntalaisen kanssa hänen tietoihinsa Apotti - tietojärjestelmään, vaikka kuntalainen ei olekaan sosiaalitoimen asiakkuudessa. Kirjaaminen on siis mahdollista ilman asiakkuutta. Lisäksi he pitävät tapaamisista Webropol-tilastointia, jonka ansioista on tiedossa, kuinka montaa kuntalaista he tapaavat kuukausittain. Palveluohjaajat ovat Vantaalla toimessa ja heillä ei ole siis viranomaispäättöoikeutta. Palveluohjaajat itse kokevat tämän erityisen hyvänä ja heistä se helpottaa ohjaus- ja neuvontatyön toteuttamista. (Palveluohjaajien tapaaminen 13.10.2021).

Jokaisen tapaamisen jälkeen palveluohjaajat täyttävät tilaston, jossa kysytään seuraavat asiat:

- asiointitapa (käynti, puhelin, sähköposti)
- asiointikieli (vaihtoehdot)
- mahdollisen tulkkauksen kieli (vaihtoehdot)
- neuvonnan kesto (vaihtoehdot)
- onko sosiaalityön asiakkuutta (jos on niin missä)
- neuvonnan ensisijainen, toissijainen ja kolmassijainen syy (vaihtoehdot) ja mikäli kyse on ollut Kelan etuudesta, eritellään tässä kohtaa myös, mikä etuus on kyseessä
- ohjattiinko asiakas muihin sosiaalipalveluihin (kyllä-ei)
- mihin asiakas ohjattiin (myös muut vaihtoehdot kuin sosiaalipalvelut)

(Kangas 2021).

Opinnäytetyötä varten saatiin käyttöön palveluohjaajilta heidän tilastonsa syys- ja lokakuulta 2021 (Liite 1). Tilastoista ilmeni, että Vantaan kaupungin kolme palveluohjaajaa tapasivat syyskuussa 394 ja lokakuussa 290 kuntalaista. Suurin osa neuvonnasta tapahtui kasvotusten: syyskuussa 89,3 % ja lokakuussa 89,6 % neuvontatapahtumista ovat olleet toimistotapaamisia. Seuraavaksi käytetyin tapa olla yhteydessä neuvontaan oli puhelimitse.

Tapaamista suurin osa on koskenut täydentävää toimeentulotukea; syyskuussa 37,9 % ja lokakuussa 42,4 %. Seuraavaksi eniten neuvontaa ja ohjausta on haettu liittyen asunnottomuuteen tai muuhun asumiseen liittyvään asiaan (syyskuu 11,7 % ja lokakuu 13,7 %) tai Kela-asioihin liittyen (syyskuu 11,0 % ja lokakuu 14,5 %). Tapaamiset ovat kestäneet 5

minuuttista yli 60 minuuttiin. Suurin osa neuvontatapaamisista kesti 10-20 minuuttia. Tilastojen mukaan syyskuussa 67,9 % ja lokakuussa 67,2 % tapaamista vei aikaa 10-20 minuuttia.

Palveluohjaajien tilastoinnissa ei kysytty sitä, kuinka monelle asiakkaalle palveluohjaajat ovat tehneet lähetteen suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Tämä kohta lisättiin joulukuun 2021 tilastointiin. Tilastoinnissa huomioitiin jo aiemmin kuitenkin se, onko asiakkaita ohjattu eteenpäin sosiaalitoimeen tai muualle. Syyskuussa muihin sosiaalipalveluihin ohjattiin kävijöistä 39,3 % ja lokakuussa 23,6 %. Tähän lukuun sisältyy myös asiakkaat, joilla on jo asiakkuus jossakin sosiaalihuollossa ja joita ohjataan olemaan yhteydessä omaan työntekijään. Sosiaalityön asiakkuudessa olleita neuvonnassa kävijöitä oli syyskuussa 30,3 % (8,3 % kävijöistä asia ei ollut tiedossa) ja lokakuussa 25,4 % (2,8 % kävijöistä asia ei ollut tiedossa). Palveluohjaajat arvioivat itse, että he ovat tehneet lähetteen sosiaalityöhön n. 10 %:sta heillä asioivista kuntalaisista kyseessä olevina kuukausina. Suurin osa neuvonnassa asioivista kuntalaisista ei siis ole sosiaalityön tarpeessa, vaan he selviävät satunnaisen ohjauksen turvin.

Tulevan sote-uudistuksen myötä on Vantaalla alettu kehittää sosiaali- ja terveystalouksia kahdessa hankkeessa: Vantaa-Kerava-sote - Asumisen ja terveyden -hankkeessa sekä rakenneuudistushankkeessa. Vantaa-Kerava-sote - Asumisen ja terveyden hanke kuuluu Tulevaisuuden sote-keskus ohjelmaan ja hankkeen tarkoituksena on ottaa käyttöön uudenlainen sote-keskus, jossa osana toimivat myös perhekeskukset. Vantaa-Kerava-soten hankekokonaisuus käsittää viisi kehittämiskärkeä ja sen yhdeksi kehittämiskärjeksi on valittu neuvonta ja asiakasohjaus. (Vantaan kaupunki 2021c.)

5 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja menetelmälliset valinnat

Tämä opinnäytetyön on kvalitatiivinen empiirinen tutkimus sekä tutkimuksellinen kehittämistyö. Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen keskinäistä suhdetta voidaan hahmottaa siten, että kehittämisessä sovelletaan ja käytetään tutkimuksesta tullutta tietoa. Tutkimus tuottaa siis uusia asioita, joita sitten kehittämisen avulla sovelletaan käytäntöön. Voidaan puhua siis tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, joka yhdistää tutkimuksellisen lähestymistavan ja konkreettisen kehittämistoiminnan. (Rantanen & Toikko 2009, 14-20.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ja kuvata kuntalaisen palveluprosessi neuvonnasta aikuissosiaalityöhön ja selvittää asiakkaiden kokemuksia prosessista teemahaastattelujen avulla. Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemusten pohjalta palveluprosessin kehittämiskohteet ja tehdä ehdotuksia siitä, miten asiakkaan palvelupolku olisi

mahdollisimman sujuva ja siinä huomioitaisiin Vantaan kaupungin palvelulupauksessa tärkeinä pitämät asiat: kohtaaminen ja tarvittavan avun antaminen. Lisäksi työn tavoitteena on luoda teemojen ja teemahaastatteluvastausten pohjalta palautekyselyn runko, joka jäisi palveluohjaajille käyttöön opinnäytetyöprosessin jälkeen ja jota he voisivat käyttää yhdessä kuntalaisten kanssa, jotka asioivat heillä.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat seuraavat:

- Miten asiakkaat kokevat tulleen kohdatuiksi ja kuulluiksi sekä neuvonnassa että suunnitelmallisessa sosiaalityössä (palvelulupaus)?
- Miten asiakkaat ovat kokeneet mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa työskentelyyn?
- Miten asiakkaat ovat kokeneet oman palveluprosessinsa neuvonnasta suunnitelmalliseen sosiaalityöhön?

Opinnäytetyössä käytetään palvelumuotoiluajattelua sekä koko työn prosessin hahmottamiseen mutta myös asiakkaan palveluprosessin mallinnuksen työstämiseen. Palvelumuotoiluajattelu näkyy työssä myös siinä, että tavoitteena on ollut ottaa asiakkaat mukaan ohjauksen ja neuvonnan sekä siirtymäprosessin kehittämiseen oman kokemustietonsa kautta. Palvelumuotoilu on sekä asiakkaan kokonaiskokemuksen että palvelun prosessin ja palvelun tuottamisen strategian suunnittelua (Moritz 2005, 38-40).

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhöni valikoitui teemahaastattelu, sillä se on osallistavampi vaihtoehto, kuin esimerkiksi kysely. Haastattelussa ollaan myös suoraan vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, jolloin tiedonhankintaa on mahdollista suunnata paremmin ja mahdollisesti saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten ja tavoitteiden kannalta on tärkeää, että haastateltavalla on mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksiaan mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34-35.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä alun perin päätetyt teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymykset tai kysymysten muotoilu ja järjestys voivat haastattelujen aikana vaihdella. Tavoitteena on tuoda haastateltavien ääntä kuuluviin ja huomioida sitä, että ihmisten asioille antamat merkitykset ja tulkinnat ovat haastattelujen keskiössä ja syntyvät osin myös vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa. Teemahaastattelu lähtee menetelmänä siitä, että kaikkia ihmisten kokemuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan tutkia kyseistä menetelmää käyttämällä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48.)

Teemahaastattelujen tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimusongelmaan tai tutkimuskysymyksiin ja teemat liittyvät tutkimuksen viitekehykseen. Teemahaastattelussa

ennalta asetettuja kysymyksiä voidaan syventää haastateltavan vastausten pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87-88.)

Haastattelututkimusta varten tulee huomioida aina kielen käyttö ja haastatteluja suunniteltaessa tulee ottaa huomioon sekä haastateltavien että haastattelijan kielellinen valmius ja kommunikaatiotyyli ja ymmärtää niissä olevat mahdolliset erot. Suunnittelun hankaluus tulee esiin siinä, että haastattelua on aina kaksisuuntainen, vuorovaikutteinen tapahtuma. Haastattelijan ja haastateltavan tapa puhua ja käyttää termejä ja ymmärtää ja tulkita sanojen vivahteita saattavat erota toisistaan. Tämä on hyvä muistaa ottaa huomioon teemoja ja lisäkysymyksiä muotoillessa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 53.)

Haastattelujen jälkeen aineisto litteroidaan ja sen jälkeen jaotellaan teemoittain tai aineisto puretaan teemoittain ilman litterointia. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa teemojen purkamisen tehdään suoraan tallennetusta aineistosta. Teemoittelu on olennainen osa analyysiä, sillä sen avulla luodaan kehys, jolla aineistoa voidaan myöhemmin tulkita ja tiivistää. Laadullisen aineiston analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteessa, sillä tutkija tekee jo silloin havaintoja esimerkiksi tiettyjen asioiden ja ilmiöiden toistuvuudesta, jatkuvuudesta ja yleisyydestä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 136-147.)

Aineiston analyysimenetelmänä käytetään tässä työssä sisällönanalyysia. Se on perusanalyysimenetelmä, joita voidaan käyttää laadullisessa tutkimuksessa. Tuomi ja Sarajärvi kirjoittavat (2018, 122-128) Milesiin ja Hubermaniin (1994) viitaten, että laadullisen aineiston aineistolähtöinen analyysi on kolmivaiheinen prosessi, joka koostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden muodostamisesta. Pelkistämällä tarkoitetaan sitä, että litteroidusta haastatteluaineistosta poistetaan tutkimustehtävään ja -kysymyksiin liittymätön aineisto ja aineistosta etsitään tutkimustehtävään liittyviä ilmaisuja. Tämän jälkeen aineistosta etsitään samanlaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä ja niistä muodostetaan alaluokkia. Ryhmittelyä jatketaan, kunnes niistä saadaan muodostettua teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Aineistolähtöisessä analyysissä siis yhdistellään käsitteitä, jonka avulla saadaan lopulta vastaus tutkimuskysymykseen.

6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyötä alettiin toteuttaa yhdessä sosiaalineuvonnan kanssa jo syksyllä 2020. Opinnäytetyön toteutus alkoi suunnittelusta ja kun aihealue ja kehittämistehtävä oli saatu päätettyä yhdessä, oli seuraavana vaiheena tietoperustaan perehtyminen. Tätä seurasi palveluprosessin mallintaminen ja sen jälkeen siirryttiin haastattelujen suunnitteluun, toteutukseen ja analysointiin sekä palautekyselyn luomiseen.

6.1 Opinnäytetyön suunnittelu ja yhteiset tapaamiset

Ensimmäinen tapaaminen palveluohjaajien kanssa pidettiin 20.11.2020, jolloin pohdittiin sopivaa tutkimus- ja kehittämisaihetta. Seuraavassa tapaamisessa, 26.3.2021 tarkennettiin opinnäytetyön ja kehittämistyön tarkoitusta ja tavoitteita. Kevään 2021 aikana palveluohjaajien vastaava ohjaaja Terhi Kangas, joka oli toiminut yhteyshenkilönäni, lopetti tehtävässään ja kuudesta palveluohjaajasta jäi jäljelle kolme, kun kolmen palveluohjaajan määräaikaiset työsuhteet päättyivät.

Palveluohjaajien vastaavan ohjaajan lähdettyä toimi hänen sijaisenaan loppuvuoden ajan Täydentävän toimeentulotuen yksikön vastaava ohjaaja Kirsi Hellman. Tapasimme yhdessä palveluohjaajien kanssa kesän 2021 jälkeen tiiviisti lyhyissä yhteisissä työpajoissa 8.9.2021, 22.9.2021, 6.10.2021, 13.10.2021 sekä 29.10.2021. Lisäksi olin heihin yhteydessä puhelimitse ja Microsoft Teamsin välityksellä. Tapaamisissa keskityttiin nykyisen palveluprosessin mallintamiseen (Kuvio 4), asiakkaiden rekrytointiin ja työn käytäntöjen ymmärtämiseen. 1.12.2021 tapasin palveluohjaajat vielä uudestaan ja silloin pohdimme yhdessä palautekyselyn rakennetta ja muotoilua. Lisäksi olin syksyn 2021 aikana sähköpostitse yhteydessä Täydentävän toimeentulotuen yksikön vastaavaan ohjaajaan Kirsi Hellmaniin sekä puhelimitse ja sähköpostitse Neuvonnan ja taloudellisen tuen -yksikön sosiaalityön esimieheen Assi Sihvoseen.


6.2 Palveluprosessin mallinnus

Palveluohjaajien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta laadittiin yksinkertainen malli (kuvio 4) kuntalaisen palveluprosessista neuvonnasta aikuissosiaalityön asiakkaaksi luvussa 5.1 olevaa kuviota (Kuvio 3) mukaillen, organisaation toiminnan lähtökohdista. Palveluprosessin mallinnus käytiin palveluohjaajien kanssa läpi työpajassa 6.10.2021 ja se muokattiin lopulliseen muotoonsa yhdessä. Kuviossa olevia sanavalintoja on muokattu lisäksi sen palautteen perusteella, jota tuli palveluprosessin mallinnusta esiteltäessä Vantaa-Kerava-sote - Asumaan asialla -hankkeen Neuvonnan ja asiakasohjauksen kärjen kahdessa eri ryhmässä 26.10. ja 27.10.2021.

Palveluprosessin yksinkertainen mallinnus oli palveluohjaajien toiveena, sillä asiakkuuteen siirtymisen prosessia ei ollut vielä mallinnettu tai tutkittu ja se kiinnosti heitä. Lisäksi mallinnus oli tärkeää, sillä kun prosessi on piirretty auki, on mahdollista asettaa asiakkaiden myöhemmin haastatteluissa esiin nostamat kokemukset johonkin kohtaan prosessia. Tällöin on

mahdollista tarkastella, mihin palveluprosessin konkreettiseen osa-alueeseen asiakkaan kokemus linkittyy.

Prosessikuviota (Kuvio 4) on kuvattu kaikki ne toiminnot, jotka kuuluvat palveluprosessiin neuvonnasta aikuissosiaalityöhön. Kaavioon ei ole kuvattu neuvonnan omaa työskentelyprosessia (suurin osa kuntalaisista ei siirry aikuissosiaalityön asiakkaaksi) tai aikuissosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin prosessia, vaan ainoastaan se polku, jota kautta kuntalaisen asiakkuus alkaa aikuissosiaalityössä Vantaalla sosiaalineuvonnan kautta. Sosiaalineuvonta ei ole ainoa reitti aikuissosiaalityön asiakkuuteen, vaan kuntalaisen palvelutarpeen arviointi voidaan aloittaa myös muiden yhteydenottojen kautta.



	Tapaaminen / puhelu (sis. dokumentointi ja tilastointi)	Toistuvat tapaamiset / puhelu (sis. dokumentointi ja tilastointi)	Lähetteen teko	Lähetteen vastaanottaminen / hyväksyminen	Kontakti asiakkaaseen	Palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen (suunnitelmallinen työ)	Asiakkuuden päättymisen tekninen päättäminen tai asiakkaan kanssa
Suorituksen kesto:	5-60min	5-60min	5-10min	5-10min	10-60min	90-60min	5-60min
Vaiheen kesto:			1pv	1-5pv	1-7pv	1pv-1kk	
Osallistujat:	Kuntalainen ja palveluohjaaja (mahdollinen tukihenkilö)	Kuntalainen ja palveluohjaaja (mahdollinen tukihenkilö)	Palveluohjaaja	Sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja	Asiakas ja sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja (mahdollinen verkosto ja/tai tukihenkilö)	Asiakas ja sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja (mahdollinen verkosto ja/tai tukihenkilö)	Sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja (mahdollisesti asiakas, verkosto, tukihenkilö)
Suorituspaikka:	Toimisto tai puhelin, tietojärjestelmä	Toimisto tai puhelin, tietojärjestelmä	Toimisto ja tietojärjestelmä	Toimisto ja tietojärjestelmä	Puhelin, tietojärjestelmä	Toimisto tai yhteistyökumppanin tilat, tietojärjestelmä	Toimisto tai yhteistyökumppanin tilat, tietojärjestelmä
Tarvittavat resurssit:	Henkilöstöresurssi: palveluohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, puhelin, tietokone, tietojärjestelmä, (tulkkipalvelut)	Henkilöstöresurssi: palveluohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, puhelin, tietokone, tietojärjestelmä (tulkkipalvelut)	Henkilöstöresurssi: palveluohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, tietokone, tietojärjestelmä	Henkilöstöresurssi: palveluohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, tietokone, tietojärjestelmä	Henkilöstöresurssi: sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, puhelin, tietokone, tietojärjestelmä, (tulkkipalvelut)	Henkilöstöresurssi: sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja, vahtimestari, vartija; Fyysinen resurssi: tilat, puhelin, tietokone, tietojärjestelmä, (tulkkipalvelut)	Henkilöstöresurssi: sosiaalityöntekijä / sosiaaliohjaaja, (vahtimestari, vartija); Fyysinen resurssi: tilat, (puhelin), tietokone, tietojärjestelmä, (tulkkipalvelut)
Kriittiset kohdat:	Kohtaaminen, kuntalaisen tarpeeseen vastaaminen, aulapalvelujen toiminta, tietotekniikka	Kohtaaminen, kuntalaisen tarpeeseen vastaaminen, aulapalvelujen toiminta, tietotekniikka	Tietotekniikka, tietojärjestelmä	Tietotekniikka, tietojärjestelmä	Kohtaaminen, ajanvaruksen mahdollinen ajankohta	Kohtaaminen, asiakkaan tarpeeseen vastaaminen, aulapalvelujen toiminta, tietotekniikka	Arvioinnin oikeellisuus, (aulapalvelujen toiminta), tietotekniikka

Kuvio 4: Vantaan palveluprosessi

Sosiaalineuvonnassa annetaan siis matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa kuntalaisille ilman ajanvarausta. Palveluohjaajat tapaavat asiakkaita toimistolla ja vastaavat neuvontapuhelimeen. Palveluohjaajat voivat tarvittaessa tehdä lähetteen kuntalaisesta aikuissosiaalityöhön Apotti-asiakastietojärjestelmän kautta. Lähte voidaan tehdä jo ensimmäisellä tapaamisella, mikäli tarve sille ilmenee, tai vasta useampien tapaamisten

jälkeen. Lähetteen teko liittyy aina asiakkaan elämäntilanteeseen ja siihen, selviytyykö hän ohjauksen ja neuvonnan tuen avulla.

Vaaleanpunaisella pohjalla on kuvattuna ns. front office -toiminnot, joissa kuntalainen on läsnä, vaaleanvihreällä back office -toiminnot, jotka ovat kuntalaiselle näkymättömiä. Oranssilla värillä kuvattu sarake saattaa olla kumpaa tahansa, sillä aikuissosiaalityön asiakkuus saatetaan päättää yhdessä asiakkaan kanssa keskustelussa tai kyseessä olla vain tekninen asiakkuuden päättäminen tietojärjestelmän kautta esimerkiksi siksi, että kuntalainen ei ole kokenut palvelutarpeen arviointia tai asiakkuutta tarpeelliseksi tai hän ei ole saapunut tapaamiselle. Nuolet kuvaavat mahdollista siirtymää vaiheesta toiseen.

Lähetteen tekoa seuraa lähetteen vastaanotto ja hyväksyminen suunnitelmallisessa sosiaalityössä ja sieltä ollaan sen jälkeen yhteydessä asiakkaaseen. Tikkurilan aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Sanna Nuutinen kertoi sähköpostissaan 11.10.2021, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä lähetteen jälkeen aina. Mikäli asiakkaan tilanne on jollain tavalla parantunut tai hän kokeekin, ettei hän tarvitse sosiaalityötä, saatetaan asiakkuus lopettaa ensimmäisen kontaktin jälkeen, mutta muussa tapauksessa kontaktia seuraa palvelutarpeen arviointi, joka tarkoittaa siis aikuissosiaalityön asiakkuuden aloittamista.

Kuvioon on kuvattu siirtymävaiheiden lisäksi suoritteen kesto, jolla kuvaan esim. asiakastapaamisen kesto, sekä vaiheen kesto, jolla tarkoitan esimerkiksi sitä, että yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu 1-7 päivän kuluttua lähetteen vastaanottamisesta. Lisäksi kuvioon määritelty se, keitä kyseiseen vaiheeseen osallistuu, suorituspaikka, tarvittavat resurssit (sekä fyysiset että henkilöstöresurssit), sekä kunkin kohdan kriittiset vaiheet. Kriittisiksi vaiheiksi palveluprosessin vaiheiden onnistumisen kannalta arvioimme palveluohjaajien kanssa kohtaamisen onnistumisen, kuntalaisen tarpeeseen vastaamisen sekä tietotekniikan ja aulapalvelujen toimivuuden. Keskityn opinnäytetyössäni erityisesti kriittisiksi kohdiksi määriteltyihin kohtaamisen onnistumiseen ja kuntalaisen tarpeeseen vastaamiseen asiakkaiden näkökulmasta kussakin prosessin vaiheessa.

6.3 Teemahaastattelujen toteutus

Haastateltavia työtä varten rekrytoivat sekä palveluohjaajat että aikuissosiaalityön työntekijät. Syksyn 2021 aikana oltiin yhteydessä sähköpostilla kolmesti kolmen suunnitelmallisen sosiaalityön yksikön johtaviin sosiaalityöntekijöihin, jotka jakoivat tietoa työntekijöilleen liittyen tekeillä olevaan opinnäytetyöhön ja asiakkaiden rekrytointiin.

Liitteenä oli informointikirje (Liite 2), josta potentiaaliset haastatteluun sopivat henkilöt saivat helposti lisätietoa opinnäytetyöstä ja haastattelusta. Lisäksi lähestyin itse tämän jälkeen osaa työntekijöistä henkilökohtaisesti sähköpostilla useita kertoja ja pyysin apua rekrytoinnissa.

Haastatteluun suostuvaisia ja palveluprosessin vuoden sisään läpikäyneitä henkilöitä löytyi lopulta seitsemän. Haastateltavien määrä ei kuitenkaan ole ratkaisevassa asemassa. Tuomen ja Sarajärven (2018, 98-99) mukaan aineiston kokoa ei tule pitää merkittävimpänä kriteerinä opinnäytetyötä tehtäessä. Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole päästä tilastollisiin yleistyksiin, vaan siinä pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa ja antamaan jollekin ilmiölle teoreettinen tulkinta.

Kolme haastateltavaa löytyivät palveluohjaajien kautta heidän tavattuaan neuvonnassa henkilöt, joiden he tiesivät olevan jo sosiaalityön asiakkuudesta. Palveluohjaajat olivat yhteydessä asiakkaiden työntekijöihin ja kahteen heistä palveluohjaajat olivat tämän jälkeen yhteydessä itse ja yhdeltä tutkimukseen osallistumishalukkuudesta kysyi asiakkaan oma työntekijä. Neljä muuta haastateltavaa löytyivät suunnitelmallisen yksikön työntekijöiden kautta. Asiakkaat täyttivät suostumus- ja yhteydenottolomakkeen (Liite 3) ja minä olin heihin yhteydessä tämän jälkeen puhelimitse ja sovimme haastatteluajan. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) 15§ on säädetty sosiaalihuollon asiakkuuden olevan salassa pidettävää tietoa, joten en voinut olla asiakkaisiin yhteydessä itse ennen kuin he olivat ilmoittaneet suostumuksestaan haastatteluun.

Tutkimuslupaan (Liite 5) oli määritelty, että aineiston keruun olisi tullut olla valmis lokakuun 2021 loppuun mennessä, mutta jouduin pyytämään lisää aikaa marraskuun 2021 loppuun, jotta pystyin jatkamaan asiakkaiden rekrytointeja, sillä lokakuun loppuun mennessä haastatteluista oli suoritettuna vasta kolme kappaletta. Sain päivitetyn tutkimuslupan 5.11.2021 (Liite 6). Ikkävä kyllä marraskuun aikana rekrytoinnissa oli haasteita ja päädyin hakemaan jatkoa aineiston keruulle vielä yhden kerran, helmikuun 2022 loppuun. Myös tässä kohtaa jatkoaineiston keruuseen myönnettiin ja sain jatkotutkimuslupan 21.12.2021 (Liite 7).

Teemahaastattelurunko (Liite 4) suunniteltiin niin, että haastatteluista saataisiin mahdollisimman hyvin tietoa asiakkaiden omista kokemuksista, ajatuksista ja tunteista liittyen palveluprosessiin sekä neuvonnassa ja sosiaalityössä asioimiseen. Samaa haastattelurunkoa käytettiin kaikissa haastatteluissa, mutta haastattelut elivät jonkin verran tilannekohtaisesti ja keskustelujen myötä heräsi myös syventäviä lisäkysymyksiä.

Haastatteluista kolme ensimmäistä toteutettiin 18., 19. ja 29.10. Tämän jälkeen kaksi seuraavaa haastattelua on tehty marraskuun aikana; 10. ja 30.11. saatuani uuden

tutkimuslupapäätöksen (Liite 6), jossa aineiston keruu-aikaa oli jatkettu marraskuun 2021 loppuun saakka. Marraskuun lopussa jouduin hakemaan lisää jatkoaikaa aineiston keruuseen edelleen ja seuraavat kaksi haastattelua tehtiin 23.12. Viisi haastattelusta toteutettiin kasvotusten Tikkurilan sosiaaliasemalla, josta haastattelua varten oli varattu erillinen tila, yksi Microsoft Teamsin kautta etänä ja yksi puhelimitse. Haastattelut toteutettiin yhtä lukuun ottamatta suomen kielellä, yksi haastattelusta tehtiin englanniksi. Myös englannin kielellä toteutetun haastattelun vastaukset on kuitenkin käännetty suomen kielelle tunnistettavuuden välttämiseksi.

Haastattelut on nauhoitettu iPhone SE:llä ja tein haastattelut yksin. Kolmessa haastattelussa oli paikalla tulkki tai tulkkauk tapahtui puhelimitse, mutta anonymiteetin vuoksi en ole eritellyt käytettyjä tulkkaukikieliä tai sitä, missä haastatteluissa tulkki oli käytössä. Lyhyin haastattelu kesti 15 minuuttia, kaksi pisintä tunnin verran. Neljään muuhun kului aikaa 30-45 minuuttia.

Itse teemahaastatteluissa ei kysytty henkilötietoja. Haastattelut ovat kuitenkin yhdistettävissä varsinaisiin henkilötietoihin yksinkertaisen numerokoodauksen perusteella. Nämä tiedot yhdistettiin haastatteluihin, jotta haastateltava olisi voinut peruuttaa osallistumisensa myöhemmin niin halutessaan. Itse haastatteluaineisto on näin ollen pseudonymisoitu. Pseudonimisoituja tietoja tulee käsitellä henkilötietojen tavoin (TSVT-Nettisivu, 2021b; EU 2016/679.) Koodiavaimena toimivat yhteydenottolomakkeet, joilla asiakkailta on kerätty nimi- ja puhelinnumerotiedot. Yhteydenottolomakkeita ei sähköistetty ollenkaan, vaan ne säilyttiin erillisinä dokumentteina lukitussa tilassa. Haastatteluaineisto säilytettiin sähköisessä muodossa. Henkilötiedot ovat palautettavissa haastattelulomakkeisiin ainoastaan yhteydenottolomakkeiden kautta.

6.4 Teemahaastattelujen analysointi

Opinnäytetyön analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä. Opinnäytetyön aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti, mutta mukana on myös elementtejä teorialähtöisestä sisällönanalyysistä. Litteroinnin jälkeen haastatteluaineistoa pelkistettiin ja aineistosta etsittiin erityisesti tutkimuskysymyksiin liittyviä ilmaisuja ja tutkittiin ilmaisujen ja termien esiintyvyyttä. Aineisto teemoiteltiin tutkimuskysymyksiin nojaten, mutta kuitenkin aineistosta nousevien käsitteiden avulla. Teemoista muodostettiin teoreettisia käsitteitä ja lopulta johtopäätöksiä.

Analysoinnissa nostetaan esiin erityisesti asiakkaiden kokemuksia palveluprosessista ja heidän kokemuksiaan siitä, millä tavalla he ovat voineet olla osallisina prosessia ja työskentelyä. Analysoinnissa painotetaan asiakkaiden omia kokemuksia ja erityisesti sitä, miten he ovat kokeneet työskentelyn. Myös haastateltavien kokemuksia ja ajatuksia kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa nostetaan esiin ja sitä, mikä heidän kokemuksensa mukaan on mahdollistanut osallistumisen ja mahdollisesti myös osallisuuden kokemuksen synnyn.

Mikäli haastateltavien vastauksissa esiintyy sellaisia tekijöitä, jotka ovat palautettavissa heihin joko suoraan tai välillisesti, häivytetään tällaiset tekijät niin, että kyseinen henkilö ei ole tunnistettavissa, mutta hänen vastauksensa palvelee edelleen alkuperäistä tarkoitusta. Haastateltaviin viitattaessa käytetään koodeja H1- H7 heidän anonymiteettinsä takaamiseksi.

7 Teemahaastattelujen tulokset

Tässä luvussa käsitellään haastatteluaineistosta nousseita tuloksia sekä palautekyselyä sosiaalineuvonnassa asioiville kuntalaisille. Käytän haastattelujen tulosten kuvaamisessa myös haastatteluista poimittuja suoria lainauksia, joiden avulla lukijalla on mahdollisuus nähdä, mihin tulokset pohjautuvat. Haastatteluaineistosta löytyy kolme selkeää teemaa: kohtaamiseen liittyvät ajatukset ja tunteet, osallisuus ja vaikuttamismahdollisuus sekä ymmärrys ja kokemus palveluprosessin kulusta. Näiden teemojen alta löytyy myös hyvin vastauksia tutkimuskysymyksiin.

7.1 Kohtaamisen ja vuorovaikutuksen onnistuminen

Kaikki seitsemän haastateltavaa kokivat kohtaamiset sekä neuvonnassa että sosiaalityössä pääasiallisesti hyvinä. Eroa kohtaamisten onnistumiseen neuvonnan ja sosiaalityön välillä ei ollut, vaan kohtaamisia kuvattiin kauttaaltaan positiivisiksi. Kukaan haastateltava ei kuitenkaan muistanut, että heiltä olisi kysytty palvelulupauksen mukaan millään tapaamisella, kuinka he olivat kohtaamisen kokeneet. Kahden haastateltavan mukaan heiltä oli jossain vaiheessa kysytty, olivatko he kokeneet saaneensa tapaamisella apua, mutta he eivät muistaneet, oliko se tapahtunut neuvonnassa vai sosiaalityön tapaamisella.

Kolme haastateltavaa seitsemästä toi esiin sen, että heidän mielestään olennaista kohtaamisen onnistumisessa oli työntekijän persoona tai se, miten hän ilmensi persoonaansa,

johon vaikuttaa myös työntekijän kohtaamisen taito. Työntekijöitä kuvattiin kivoiksi, empaattisiksi, välittäviksi ja ystävällisiksi.

Ihan ok. Työntekijät oli ihan kivoja. (H1)

Ainaki tän viimeisen perusteella, ni siis *nimi* on aivan ihana ihminen mun mielestä ja oli tosi kiva olla siel hänen luonaan. (H2)

Työntekijä on ymmärtäväinen ja haluaa auttaa mua. (H4)

Kaksi haastateltavista korosti kohtaamisen onnistumisessa työntekijän kykyä luoda asiakkaalle toivoa ja sitä tunnetta, että asiat ehkä omasta epätoivosta huolimatta ovat sittenkin järjestettävissä.

Sanotaan että... miten mä nyt sanoisin, et tämmönen niinku toivo ja semmonen että... joku pystyy auttamaan. Ni se oli ehkä se suurin siinä. (H3)

Mul on paljon rauhallisempi olo niinku näitten raha-asioitten kanssa ja muitten, et niinku... on vähän sellainen olo, et ehkä tää täst. (H6)

Kaksi haastateltavista korosti sen tärkeyttä, että he olivat kokeneet olevansa työntekijän kanssa yhdenvertaisia ja että työntekijä kohtasi ja kohteli heitä kanssaihmisinä eikä ainoastaan erillisinä ongelmina tai vain yhtenä asiakkaana lisää. Yksi haastateltava kertoi työntekijän sanoneen, että hänestä on mukava työskennellä asiakkaan kanssa ja haastateltava piti sitä merkittävänä seikkana.

Hän otti mut ihan semmosena ku mä oon. Et ei ollu mitään, et hän ois ollut semmonen tärkeilijä, et me oltiin ihan niinku samalla viivalla. Se, että... et otetaan niinku... et kohdataan ihmisenä. Se on mulle tosi tärkeitä. (H2)

Et kohdataan niiku ihmisenä eikä sosiaalityön asiakkaana vaan siis... oikeesti niinku tuntuu, et siellä kohdellaan niinku... minua. (H6)

Hän auttaa mua ja on sanonut, että hänestä on hienoa olla mun työntekijä. (H7)

Yksi haastateltavista toi esiin sen, millainen merkitys on työntekijän käyttämällä kielellä kohtaamisen onnistumiseen. Hän korosti, että hänestä yhdenvertaisuuden kokemusta lisää se, että työntekijä puhuu samalla tavalla kuin asiakas, eikä käytä asiakkaalle tuntemattomia fraaseja tai sanoja.

Ainaki hän (työntekijä) puhuu siis ihan tälle niinku normaalisti niinku minäki. Ei mitään kapulakieltä eikä siis semmosia fraaseja. (H2)

Haastateltavista kaksi toi esiin, että kokemus tapaamisesta ja kohtaamisesta voisi olla erityisen negatiivinen, mikäli työntekijä toisi eleillään tai ilmeillään tai puhetavallaan esiin sen, että työntekijä pitäisi itseään jollain tavalla parempana, kuin asiakas. Toinen heistä

kertoi myös, että kokemuksesta voisi tehdä negatiivisen, jos hänelle jäisi tunne, ettei häntä olisi kuultu tai että tapaamisilla käytäisiin vain läpi papereita.

Just sellanen hierakinen asetelma tekis sen. (H2)

Se ois just semmonen, että katotaan vaan papereita ja sitte se, että jos jää tunne, että ei kuunneltu ollenkaan. Ku monessa asiassa mitä täs ny on hoidellu (muualla kuin sosiaalitoimessa), ni mä oon pelkkä numero, tai sosiaaliturvatunnus. (H6)

Kaiken kaikkiaan kuusi haastateltavaa seitsemästä kertoi, että kohtaamisen onnistumista väritti osittain heille myös se, olivatko he saaneet apua tapaamisella.

Kuitenki tuntuu, et näitten kans kenen kans täs on asioinu, et siihen ei liity mitenkään byrokratia, et kaikki on niiku hyvin helppoo ja semmosta, ”okei, tää homma hoidetaan näin ja ...” (H2)

Ja sit tosiaan nää neuvot kaikki, mitä mä oon nyt saanu, et mitä mä voin hakee ja et mikä kannattaa ja ne on ollu siis tosi hyviä. (H6)

Tapaamiset on ollu itseasiassa ihan ok. Hän (työntekijä) on järjestänyt paljon asioita. (H3)

Mua on autettu käytännön asioiden kanssa paljon ja autetaan jatkossakin. (H7)

Kaikille ei kuitenkaan ollut aivan selvää, minkälaista apua sosiaalitoimesta pystytään järjestämään ja mikäli odotus neuvontaa tai sosiaalityötä kohtaan oli jotain muuta, kuin mihin neuvonnassa tai sosiaalityössä pystyttiin vaikuttamaan, vaikutti se myös kokemukseen kohtaamisesta.

Ne (palveluohjaajat) kertoi, että ne ei voi auttaa ja et he voivat olla yhteydessä muualle (aikuissosiaalityö). Ajattelin, et siellä niillä olis ehkä asuntoja, mut ei niillä sit ollukkaan. Se ärsytti mua. (H1)

7.2 Osallisuuden kokemus ja vaikuttamismahdollisuudet

Haastateltavista viisi koki, että he ovat olleet osallisia palveluprosessin rakentumisessa ja että heillä on ollut mahdollisuus vaikuttaa asioidensa hoitoon ja prosessin kulkuun. Kokemukseen vaikutti myös se, että kaikilla seitsemällä haastateltavalla siirtymä sosiaalityön asiakkuuteen oli ollut omana toiveena.

Kyllä mä varmaan oon voinu siihen vaikuttaa, mut sit toisaalta must tuntuu, et mun asiat on hoidettu niin hyvin täällä, et eihän mul oo ollu mitään valittamista. (H2)

Oon voinut joo vaikuttaa. (H4)

Joo, kyllä, oon voinut vaikuttaa ja tekemäänkin itse, kun on löytynyt henkilö, joka vahvistaa mua ja auttaa. (H7)

Yksi haasteltavista ajatteli, että hänellä on jossain määrin ollut mahdollista vaikuttaa omien asioidensa hoitoon ja yksi koki, ettei hänellä ollut ollut vaikutusmahdollisuutta, sillä hän koki avun pyytämisen niin vaikeana ja koki sellaisen tilanteen, jossa hän oli avun pyytäjän asemassa, itselleen nolona ja häpeällisenä.

Mä nyt oon mennyt vähän niinku aallon mukana tässä, et otan totta kai vastaan kaiken mitä tarjotaan, mut ei mulla niinku... tai en oo vaikuttanut muuta ku niinku omilla mielipiteillä ja kommentteilla. (H3)

En oikeestaan koe, että olisin voinu (vaikuttaa). Koska... sit ku joku on avun tarpeessa ja hän sitä pyytää, saa (tilanne) heidät näyttämään nololta. (H1)

Kaikki seitsemän haastateltavaa kuitenkin kokivat, että tapaamisilla on keskitytty heille tärkeisiin ja olennaisiin asioihin ja että heiltä on kysytty tietoa, heitä oli kuultu ja kuunneltu ja heidän näkemyksensä oli otettu huomioon. Haastateltavat olivat kokeneet, että heille annettiin mahdollisuus vuorovaikutukseen (vrt. aiemmin Laitilan holistinen malli).

Kaikki asiat on edenneet hyvin ja mua on autettu just niissä asioissa, mihin oon tarvinnut apua. (H7)

Osallisuuteen ja osallistumisen mahdollisuuteen tai kokemukseen osallisuudesta on vaikuttanut myös informaatio, tiedon saanti. Seitsemästä haastateltavasta kuusi kertoi, että he ovat ennen asiakkuuden alkamista tienneet voivansa pyytää apua sosiaalineuvonnasta ja tietävänsä nyt, kehen he voivat olla yhteydessä tarvittaessa. Yksi haastateltavista kertoi, ettei hän tiennyt missä asioissa hänen tulisi nyt asioida sosiaalineuvonnassa ja missä asioissa sosiaalityöntekijän kanssa.

Joo, oon tullut tänne (sosiaalineuvonta) tai soittanut ja nyt voin soittaa sosiaalityöntekijälle. Jos hän ei vastaa, ni tiedän, että hän soittaa mulle takaisin. (H5)

7.3 Kokemus palveluprosessista

Kaikki seitsemän haastateltavaa kuvasivat itse palveluprosessia sujuvaksi ja he kaikki kertoivat, että aikuissosiaalityöstä oli oltu heihin yhteydessä hyvin nopeasti, alle viikossa. Viisi haastateltavaa seitsemästä tunnistivat prosessin vaiheet ja kokivat olleensa niistä, sekä prosessin kulusta, tietoisia.

Mul on jääny vaan niinku hyvät fiilikset. Et ei oo ollu mitään semmosta kynnystä eikä mitään ja kaikki vaan meni ja lutviutu sillai. (H2)

Mä en nyt ihan tarkkaan muista sitä ihan alkua, mut kyllä siitä lähti niinku asiat rullaa... mun mielestä niinku ihan ok jo alusta asti. (H3)

Seitsemästä haastateltavasta kuusi kokivat, että prosessin eteneminen oli tapahtunut oikea-aikaisesti. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että hän olisi toivonut lähetettä aikuissosiaalityöhön jo paljon aiemmin.

Et voinhan mä tietysti näin jälkikäteen ajatella, et oisinhan mä voinu olla jo aikaisemmin siellä (aikuissosiaalityössä). (H2)

Prosessin osien hahmottaminen ja osa-alueissa tapahtunut onnistuminen tai epäonnistuminen tulivat hyvin esiin kaikkien haastateltavan puheista. Prosessin mallinnukseen (Kuvio 4) liittyen haastateltavat kuvasivat asioineensa sosiaalineuvonnassa 1-20 kertaa ja kaikki kokivat neuvonnassa asioinnin helppona ja helposti lähestyttävänä palveluna.

Niistä (tapaamisista neuvonnassa) on ollu tosi paljon hyötyä. (H1)

Mä oon saanut paljon apua ja antaisin arvosanaksi 10. (H7)

Lähetteen teosta aikuissosiaalityöhön seitsemästä haastateltavasta olivat tietoisia viisi. Yksi haastateltavista ei ollut varma, miten sosiaalityöhön oli oltu yhteydessä, mutta arveli sen tapahtuneen prosessin mallin mukaan.

Ku mä en oikeestaan itekään nyt tiedä, et miten mä sit pääsin sinne (aikuissosiaalityöhön), että... Mut kai siinä se lähete tosiaan silloin tehtiin. (H2)

Yksi haastateltavista koki, ettei hän tunnistanut prosessia ollenkaan, eikä hän kertomansa mukaan ollut tietoinen lähetteen teosta. Hän ei kokenut eroa sosiaalineuvonnan tai aikuissosiaalityön välillä. Hän ei ollut tietoinen asiakkuudestaan, vaikka oli tavannut jo omaa työntekijäänsä.

Mulle tässä ei oo mitään eroa. En tajua, miks mä en oo saanut omaa sosiaalityöntekijää, jolle mä voisin tarvittaessa varata ajan, miks mun pitää edelleen käydä täällä (sosiaalineuvonta). (H1)

Tiedon saanti, informaatio, on vaikuttanut paitsi osallisuuden kokemukseen ja osallistumisen mahdollisuuteen, myös kokemukseen koko palveluprosessista ja sen kulusta. Kuusi haastateltavaa seitsemästä kertoivat, että he ovat olleet koko ajan tietoisia siitä, miten prosessi ja heidän asioidensa hoito etenee.

Oon kyllä tiennyt, et mitä tapahtuu, ainaki sinne päin kyllä. Et *nimi* (työntekijä) on hyvin tarkkaan kertonu et missä mennään, että olen selvillä niinku siitä. Ja tiedän, kehen voin olla yhteydessä. (H3)

Oon tienny (miten asioiden hoito etenee) ... Ei oo ollut semmoista... et kyl mulle on aina kerrottu, et mitä tehdään. (H4)

Joo, mulle kyllä kerrotaan ja autetaan just siinä, mihin mä apua silloin tarviin.
(H7)

Seitsemästä haastateltavasta kolme kertoivat asioivansa ajoittain myös neuvonnassa aikuissosiaalityön asiakkuudesta ja omasta työntekijästä huolimatta.

8 Teemahaastattelujen tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa tarkastellaan haastattelujen analyysin tuloksia pääpainon ollessa teemahaastatteluista saadulla aineistolla, mutta tuloksia lähestytään myös osin myös teoreettisen viitekehyksen kautta. Tässä luvussa keskitytään yksittäisten tulosten lisäksi myös siihen, millä tavalla aineisto vastasi opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Haastateltavien palveluprosessit erosivat toisistaan laajempina kokonaisuuksina, sillä he olivat asioineet oman arvionsa mukaan sosiaalneuvonnassa 1-20 kertaa. Tämä tarkoittaa sitä, että haastateltavien prosessit neuvonnassa ja neuvonnan aikana olivat toisistaan poikkeavia, mutta kaikille yhteistä oli kuitenkin se, että he olivat käyneet läpi siirtymäprosessin aikuissosiaalityöhön, jonka olimme mallintaneet (Kuvio 4). Sosiaalneuvonnassa työskentelevien palveluohjaajien ammatillinen arvio siitä, ketkä kuntalaisista selviävät neuvonnan ja ohjauksen tuella ja ketkä tarvitsevat sosiaalityön arviointia ja mahdollista tukea, on ratkaiseva siirtymäprosessin oikea-aikaisuuden toteutumisessa. Vain yksi haastateltavista toi haastattelujen aikana esiin, että olisi toivonut siirtymää jo aiemmin.

Haastattelujen analyysin kautta ilmenee, että mallinnetun palveluprosessin rakennetta (Kuvio 4) ei ole tarvetta muuttaa tai muokata. Opinnäytetyössä mallinnettu siirtymäprosessi oli kuudelle seitsemästä haastateltavasta selkeä ja sujuva, ja yhteydenotot ja siirtymä olivat tapahtuneet haastateltavien arvion mukaan nopeasti. Prosessi näyttäytyy asiakkaiden haastattelujen ja johtavan sosiaalityöntekijän tiedoksiannon (Nuutinen 2021) perusteella selkeänä myös työntekijöille.

Seitsemästä haastateltavasta yksi ei muistanut palveluprosessin kulkua enää kunnolla, mutta arveli sen tapahtuneen prosessin mallinnuksen mukaan. Yksi haastateltavista kertoi, ettei hän tunnistanut prosessia ollenkaan eikä hän ollut tietoinen siitä, millaista apua hänen oli sosiaalityöstä mahdollista saada. Hän ei ollut tietoinen asiakkuudestaan ja hän ei tiennyt, tulisiko hänen asioida oman työntekijänsä kanssa vai sosiaalneuvonnassa. Hänen kohdallaan voidaan ajatella, että kriittiseksi kohdaksi merkitty (Kuvio 4) kuntalaisen tarpeeseen vastaaminen on ehkä epäonnistunut, sillä hän ei kenties ole saanut tarpeeksi tietoa prosessin kulusta eikä aikuissosiaalityön käytännön auttamisen mahdollisuuksista. Toisaalta kyseinen

haastateltava toi haastattelussa esiin, että hänelle oli kerrottu sosiaalityön mahdollisuuksista, mutta hän oli siitä huolimatta ajatellut, että sosiaalityö voisi kuitenkin auttaa häntä hänen toivomallaan tavalla. Vuorovaikutusosaaminen pitää kuitenkin sisällään myös viestinnän selkeyden, johon on sosiaalityössä ja neuvonnassa syytä kiinnittää huomiota.

Vuorovaikutustilanne neuvonnassa tai sosiaalityössä on aina kaksisuuntainen ja siihen vaikuttaa sekä työntekijän kyky tuottaa ymmärrettävästi tietoa, mutta myös asiakkaan kyky tai halu ottaa sitä vastaan. Aikuissosiaalityön asiakkaaksi päädytään usein haastavissa elämäntilanteissa ja joskus asiakas saattaa toivoa, että työntekijä voisi ratkaista hänen ongelmansa. Mikäli näin tapahtuu, jää asiakas kuitenkin tse ulkopuoliseksi omasta elämäntilanteestaan eikä aito osallisuus voi toteutua. Jos asiakkaan omaa osallisuutta saadaan vahvistettua, tuetaan silloin myös hänen kykyään ottaa vastuuta omasta elämästään ja siihen liittyvistä ratkaisuista. (Laitinen & Kemppainen 2010, 154-162.) Sosiaalityön ja neuvonnan tarkoituksena on auttaa, mutta ei tehdä tai ratkaista asioita kenenkään puolesta.

Palveluprosessin onnistumista ajatellen tulisi kiinnittää erityistä huomiota palveluprosessin mallinnuksessa (Kuvio 4) esiintyviin kriittisiin kohtiin, eli kohtaamiseen ja kuntalaisen tarpeeseen vastaamiseen. Asiakkaan tarpeeseen vastaamisen lisäksi kriittisiin kohtiin olisi mahdollisesti pitänyt tarkentaa tiedon antaminen tai tuottaminen asiakkaalle ymmärrettävästi. Tiedon saanti liittyy kuviossa 1 mainittuun informaatio-osallisuuteen, jolla voidaan tarkoittaa esimerkiksi tiedottamista ja tiedon saantia tai vertaistoimijana tai kokemusasiantuntijana toimimista (Laitila 2010, 9-14; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 270-274; Toikko 2009, 6-9). Tiedon saanti ja asioiden ymmärtäminen voi mahdollistaa asiakkaan todellista osallistumista lisäämällä elämän hallittavuutta ja toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja voi siten johtaa myös aitoon osallisuuden kokemukseen (Isola ym. 2017, 25).

Kaiken kaikkiaan kolme seitsemästä haastateltavasta kertoivat, että he asioivat satunnaisesti myös neuvonnassa, vaikka se on todellisuudessa tarkoitettu niille kuntalaisille, joilla ei ole sosiaalityön asiakkuutta. Tässä saattaa olla kyse siitä, että sosiaalityön asiakkaat eivät ole saaneet tarvittavaa tietoa siitä, että heitä auttaa heidän asioidensa hoidossa heidän oma työntekijänsä, jolloin asia liittyy jo aiemmin esiin nostamaani tarvittavaan tiedonsaantiin. On myös mahdollista, että aikuissosiaalityön työntekijät ovat huonosti tavoitettavissa, jonka takia asiakkaat kääntyvät sosiaalineuvonnan puoleen tai sitten asiakkaat ovat ehkä kiinnittyneet sosiaalineuvontaan ja käyvät sieltä pyytämässä apua tavan vuoksi. En itse koe, että tämä on itse prosessin kannalta (Kuvio 4) sellainen asia, mihin prosessia muuttamalla tai kehittämällä voisi saada muutoksen, mutta asia on syytä tiedostaa ja tiedon saantia parantaa, jotta palvelut kohdentuvat myös kunnan sisällä tarkoituksen mukaisella tavalla. Matalan

kynnyksen palveluna neuvonta saattaa olla helposti lähestyttävä sen saatetaan kokea lisäävän sosiaalista osallisuutta.

Vuorovaikutus on se väline, jonka avulla asiakas ja ammattilainen voivat luoda yhteisen todellisuuden ja siten toteuttaa myös sosiaalityön tavoitteita (Rissanen 2021, 139). Haastattelujen analyyseistä kävi ilmi, että sekä sosiaalineuvonnassa että sosiaalityössä kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen panostetaan ja sen tärkeys mitä ilmeisimmin ymmärretään, sillä kaikki haastateltavat kokivat kohtaamiset ammattilaisten kanssa positiivisina. Työntekijöitä kuvattiin empaattisiksi ja ystävällisiksi ja tapaamiset koettiin voimaannuttavina ja toivoa luovina niin sosiaalineuvonnassa kuin sosiaalityössäkin. Tämän voidaan nähdäkseni arvioida kuvastavan myös ammattilaisten vuorovaikutustaitoja ja -osaamista. Mönkkösen (2018, 99-100) mukaan auttamistyöhön liittyy aina ymmärtäminen ja empatia, mutta vuorovaikutussuhteessa tulee muistaa myös vastavuoroisuus. Ammattilaisen tehtävä ei ole pelkästään kuunnella vaan myös osallistua keskusteluun ja kertoa omista ajatuksistaan, jotka saattavat herättää asiakasta ajattelemaan omaa tilannettaan uudella tavalla.

Kuusi haastateltavaa seitsemästä kertoi, että kohtaamisen onnistumiseen ja sen positiiviseen sävyyn vaikutti myös se, kokivatko he saaneensa tapaamisella konkreettista apua. Tämä korostaa työntekijöiden ammattiosaamista ja ammattitaitoa ja kykyä tehdä nopeitakin ratkaisuehdotuksia tai suunnitelmia, hieman riippuen siitä, työskentelevätkö he sosiaalineuvonnassa vai aikuissosiaalityössä.

Osallisuus- ja osallistuminen -termejä käytetään usein päällekkäin, vaikka ne eivät tarkoita täysin samaa. Yhteistä termeille on se, että asiakkaalla ymmärretään olevan tärkeä ja aktiivinen rooli oman palvelukokonaisuutensa määrittelyssä (Pohjola 2010, 57.) Haastateltavat kokivat mahdollisuutensa osallisuuteen ja osallistumiseen eri tavalla. Viisi seitsemästä haastateltavasta koki, että he olivat itse olleet osallisena prosessin rakentumisessa, nämä viisi olivat myös ne, jotka tunnistivat ja muistivat prosessin kulun.

Yksi haasteltavista ajatteli, että hänellä on jossain määrin ollut mahdollista vaikuttaa omien asioidensa hoitoon kertomalla omia mielipiteitään ja ajatuksiaan, mutta hän silti ajatteli, ettei ollut vaikuttanut tai osallistunut kovinkaan paljon, vaan kuvasi mennessä ”aallon mukana”. Yksi haastateltavista ajatteli, ettei hän ole voinut vaikuttaa prosessiinsa ollenkaan, sillä hän koki avun pyytämisen vaikeana ja tunsikin avun pyytamisestä ja elämäntilanteestaan häpeää. Asiakas voi joskus hävetä elämäntilannettaan niin paljon, ettei kyseisen tilanteen kohtaaminen ole mahdollista ammattilaisen kanssa (Laitinen & Kempainen 2010, 168-169).

Yhtenä tavoitteena aidolle osallisuudelle voidaan pitää asiakkaan roolin purkamista. Tällöin ihminen ei määrittäisi itseään ongelmaksi tai asiakkaaksi, vaan olisi kykenevä näkemään itsensä kanssaihminen ja huomaamaan myös omat mahdollisuutensa ja vahvuutensa. Asiakasosallisuutta vahvistava työtapa korostaa ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyötä. (Rissanen 2021, 141-143.) Tämä tuli esiin myös haastattelujen kautta, sillä kaksi haastateltavaa seitsemästä korostivat sen tärkeyttä, että he olivat kokeneet olevansa työntekijän kanssa yhdenvertaisia ja kaikki seitsemän kokivat tullessaan tapaamisilla kuulluiksi ja kunnioitetuiksi. Asiakkaan ja ammattilaisen väliseen suhteeseen liittyy aina väistämättä jonkinlainen valta-asema (Mönkkönen 2018, 100), joten kunnioittavan ja läsnä olevan kohtaamisen mahdollistaminen on osoitus työntekijän vuorovaikutusosaamisesta. Kaksi haastateltavaa seitsemästä kertoivat, että kokemus kohtaamisesta voisi olla negatiivisesti sävyttynyt, mikäli työntekijä ilmaisisi jollain tavalla pitävänsä itseään heitä parempana. Tämä osoittaa sen, että haastateltavat itse kokivat pystyvänsä tulkitsemaan herkästikin työntekijän asenteita ilmeistä, eleistä tai puhetavasta. Asiakkaan kohtaaminen vaatiikin laajaa arvo-osaamista, joka vaatii työntekijältä herkkyyttä ja kykyä analysoida myös omia arvojaan, käsityksiään ja tapojaan toimia (Laitinen & Kempainen 2010, 138-139).

Osallisuus toteutuu haastattelujen perusteella Vantaalla neuvonnassa ja sosiaalityössä vielä ehkä melko pinnallisella tai alkeellisella tasolla, mikäli tarkastellaan luvussa 2.1. ollutta kuviota (Kuvio 1). Haastateltavat ovat kokeneet kuviossa mainittuja informaatio- ja konsultaatio- alueita osallisuudesta lähinnä siten, että he kokivat, että heille on annettu tietoa ja heidän mielipiteensä on kuultu ja sitä on kunnioitettu ja sen mukaan on pyritty toimimaan, mutta kukaan haastateltavista ei toiminut vertaistoimijana tai kokemusasiantuntijana eikä heidän näkemystään palvelun toiminnasta ollut kysytty laajemmin, lukuun ottamatta tämän opinnäytetyön haastattelutilannetta. Haastateltavat olivat kokeneet, että he olivat voineet osallistua ja olla osallisena omissa työskentelyssään ja moni kuvasi suhdetta työntekijäänsä tai työntekijöihin niin, että se voidaan käsittää kumppanuuden kokemuksena ja mahdollisuutena vuorovaikutukseen, mutta laajempaa osallisuutta mahdollisuutena vaikuttaa tasavertaisesti päätöksentekoon ei haastatteluissa tullut ilmi. Kuviossa mainittu voimaantuminen tuli esiin lähinnä haastateltavien kokemuksessa siitä, että he olivat voineet vaikuttaneet omaa työskentelyään koskevaan päätöksen tekoon (esim. siirtymä aikuissosiaalityöhön).

Palvelulupauksen toteutuminen näyttäytyi haastattelujen perusteella haastavana. Vantaan kaupungin palvelulupauksen mukaan kaikilta asiakkailta tulisi tapaamisen jälkeen kysyä, kokiko hän saaneensa apua ja miten hän koki tullessaan kohdatuksi (Kangas 2021), mutta mitä ilmeisimmin tämä toteutuu heikosti. On mahdollista, että haastateltavilta olisi kysytty palvelulupauksen mukaiset kysymykset, mutta epätodennäköiseksi sen tekee se, ettei kukaan

heitä muista sitä. On myös mahdollista, että työntekijät ovat muokanneet kysymykset itselleen ja omaan puhetyyliin sopivammaksi, eivätkä haastateltavat siksi tunnista kysymyksiä.

Sosiaalityön prosessien mallintaminen olisi nähdäkseni hyödyllistä myös laajemmille palvelukokonaisuuksille. Asiakkaiden mukaan ottaminen jo mallinnusprosessiin voisi olla hyödyllistä ja mallinnus voitaisiin tehdä sekä organisaation että asiakkaan näkökulmasta. Organisaation näkökulma on kuitenkin tärkeä olla mukana, sillä taustalla on usein prosessin osia, jotka voivat olla asiakkaalle näkymättömiä, kuten esimerkiksi erilaiset lähetteet tai asiakasohjauksiryhmän konsultaatiot ja päätökset. Tässä työssä tehtyä prosessikuvausta voisi hyödyntää myös muiden siirtymien kuvaamiseen organisaation näkökulmasta ja sitä on pyydetty Vantaa-Kerava sote -hankkeen ohjauksen ja neuvonnan kärjen projektiin jatkojalostusta varten. Jatkotutkimusaiheina voisi olla mielenkiintoista mallintaa asiakkaiden kokemuksia erilaisista siirtymistä palveluiden välillä tai selvittää asiakkaiden kokemuksia siirtymästä aikuissosiaalityön asiakkuuteen muuta kuin sosiaalineuvonnan kautta.

9 Palautekysely kehittämistyön tuloksena

Kehitimme yhdessä palveluohjaajien kanssa järjestetyssä työpajassa 1.12.2021 alustavan palautekyselyn (Liite 8), joka olisi mahdollista ottaa käyttöön neuvontaa käyttäville kuntalaisille. Palautekyselyä muotoiltiin palveluohjaajien tilastoinnin ja teemahaastattelun teemojen kautta ja se haluttiin pitää lyhyen ja selkeänä. Kyselyn rakenteeseen ja sanavalintoihin vaikuttivat myös tehdyt teemahaastattelut ja niissä huomatu kysymysten asettelujen haasteet. Esimerkiksi kysymys ”millaisia tapaamiset ovat olleet?”, vaati selkiyttämistä ja avaamista. Palautekysely on rakennettu siihen muotoon, että sen voisi kirjoittaa Webropol-ohjelmaan, jota palveluohjaajat käyttävät tilastointiin. Palautekysely muokattiin tarkoituksella samaan muotoon tilastoinnin kanssa, mutta se on myös helposti muutettavissa toisenlaiseen alustaan. Tarvittaessa palautekyselyä voidaan täyttää myös käsin paperille.

Palautekysely rakentui lopulta kolmesta pääkysymyksestä, joiden alla on valintavaihtoehtoja ja avoimen vastauksen kenttä. Ensimmäisenä kysymyksenä on tilastoinnin kanssa yhteneväinen ”Mitä asiaa asiointisi koski”, jonka alla on samat vastausvaihtoehdot, kuin tilastoinnissa (kts luku 4). Palautekyselyllä halutaan kartoittaa sitä, kuinka kuntalaiset ovat kokeneet palveluohjauksen onnistumisen. Palvelulupaukseen liittyen myös se, kokevatko kuntalaiset saavansa apua neuvonnasta, kiinnostaa meitä. Jäimme kuitenkin pohtimaan, kannattaako avun saannin kokemusta kysyä suoraan ja päädyimme muotoilemaan seuraavan

kysymyksen muotoon ”Koitko, että avun tarpeesi ymmärrettiin”, jolloin sama kysymys sisältää osaltaan myös kokemuksen kohtaamisesta ja ymmärretyksi tulemisesta. Vastausvaihtoehtoina ovat ”kyllä”, ”ei” ja ”osittain” ja vapaatekstikentän yläpuolella tarkentava lause ”Mitä olisit toivonut enemmän, mikä oli toimivaa”. Kolmantena kysymyksenä on ”Selviätkö ohjauksen jälkeen itsenäisesti saamillasi ohjeilla” ja mikäli henkilö vastaa siihen ”ei”, on alla lisäkysymys; ohjattiinko häntä jonnekin muualle. Mikäli henkilö vastaa siihenkin ”ei”, on alla vielä vapaa tekstikenttä ja tarkentava kysymys siitä, mitä hän olisi toivonut enemmän.

10 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluun osallistuneilta asiakkailta kerättiin henkilötietona nimi ja puhelinnumero. Tietojen kerääminen oli välttämätöntä, jotta tavoitin haastateltavat. Henkilötiedoiksi lasketaan kaikki sellaiset tiedot, joiden kautta henkilö on tunnistettu tai voidaan tunnistaa. Henkilötieto voi olla siis suora tai välillinen. Rekisterinpitäjä on henkilö tai organisaatio, joka kerää ja hallinnoi henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelijä on niin ikään henkilö tai organisaatio, joka käsittelee henkilötietoja joko osana rekisterinpitäjää tai tämän valtuuttamana. Rekisterinpitäjä ja henkilötietojen käsittelijä on tässä tapauksessa sama, koska kyseessä on yksittäinen henkilö. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2021a.) Tässä opinnäytetyössä toimin itse sekä rekisterin pitäjänä että henkilötietojen hallinnoijana.

Henkilötietojen käsittelyssä tulee huomioida laillisuusperiaatteet, asianmukaisuus ja läpinäkyvyys, luottamuksellisuus ja turvallisuus, minimiperiaate, virheellisten tietojen korjaaminen ja oikeaoppisen säilyttämisen periaatteet (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2021a). Tietojen anonymisoinnin ja pseudonymisoinnin suhteen tulee huomata myös se, että tällä hetkellä validi salaustapa ei kuitenkaan ole välttämättä pysyvästi toimiva ratkaisu tietotekniikan kehittyessä (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2021b; EU 2016/679). Olen itse ratkaissut tämän ongelman sillä, että koodiavain on ainoastaan paperimuodossa. Henkilötietojen käsittelystä tässä opinnäytetyössä olen kertonut tarkemmin luvussa 6.3.

Haastatteluissa ei kerätty esimerkiksi aikatietoja asiakkuuden alkamisesta tai muita vastaavia tietoja, jotka voitaisiin palauttaa asiakkaaseen välillisesti. Muistutin jokaista haastateltavaa ennen haastattelun aloittamista, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että se ei vaikuta heidän saamaansa palveluun sosiaalihuollossa. Puhuimme myös anonymiteetistä ja kerroin, että häivyttän haastatteluista kaikki tunnistamisen mahdollistavat tekijät. Haastatteluteemat ja apukysymykset (Liite 4) oli aseteltu niin, että kysyttävät tiedot olivat ainoastaan kokemuksia, eikä asiakasta voida vastausten perusteella yksilöidä.

Laadukkuuteen tulee kiinnittää huomiota heti työn alussa ja hyvän haastattelurungon luominen liittyy laadun tavoitteluun. Haastattelurungon luomisessa tulee kiinnittää huomiota siihen, miten teemoja voidaan syventää ja myös lisäkysymysten mahdollisia muotoiluvaihtoehtoja kannattaa pohtia etukäteen. Laadun kautta voidaan tehdä myös päätelmiä haastatteluaineiston luotettavuudesta. Mikäli esim. litterointia tehdään alussa erilaisin säännöin kuin lopussa tai teemoittelu on sattumanvaraista, ei haastatteluaineistoa voi sanoa luotettavaksi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 184.)

Haastattelujen tulos on aina haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnan ja vuorovaikutustilanteen yhdessä luoma. Yksi validointitapa kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja haastattelututkimuksessa on se, että osoitetaan avoimesti vastaavuus tutkijan tulkintojen ja tutkittavien tulkintojen välillä. Tutkijan tulee tällöin avoimesti ilmaista kantansa ja kertoa, millä perusteilla muut mahdolliset tulkinnat on poissuljettu. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 189.)

Laadullisen tutkimuksen toistettavuus on usein erittäin haastavaa, joten siksi tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota erityisesti tutkijan toimintaan ja aineisto on kuvattava mahdollisimman tarkkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 189). Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan aineistostaan tekemät havainnot toimivat johtolankoina ja niitä tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen kautta. Tutkimuksen tekeminen edellyttää siis jonkinlaista vuoropuhelua tutkijan havaintojen ja teorian välillä. Teoreettinen viitekehys määrittää myös sitä, millaista aineistoa kerätään ja miten se analysoidaan. (Alasuutari 2011, 60-62.)

Olen avannut opinnäytetyöni taustalla olevia keskeisiä käsitteitä ja muodostanut niiden pohjalta työni teoreettisen tietoperustan. Luotettavuutta lisää nähdäkseni se, että olen käyttänyt useita akateemisia lähteitä ja lähteet käyvät vuoropuhelua keskenään. Olen pyrkinyt suhtautumaan lähteisiin kriittisesti ja käyttämään asioita perustellakseni useita eri lähteitä.

Tutkijaa ohjaavat tutkimuksen teossa yleiset eettiset periaatteet, joiden mukaan tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa. Tutkijan tulee toteuttaa tutkimuksensa niin, että siitä ei aiheudu tutkittaville merkittäviä riskejä, vahinkoa tai haittaa. Lisäksi erityisesti ihmistä ja ihmisten toimintaa tarkastelevan tutkimuksen eettisissä ohjeissa otetaan kantaa tutkittavan kohteluun ja oikeuksiin, jolla viitataan mahdollisuuteen kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, sekä henkilötietojen käsittelyyn ja yksityisyyden suojaan. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 3-13.)

Työn eettiset kysymykset liittyvät vahvasti haastateltavien osallisuuteen ja osallistumiseen sekä aitoon vapaaehtoisuuteen. Vapaaehtoisuutta korostan itse asiakkaan informointikirjeessä

(Liite 2) sekä suostumus- ja yhteystietolomakkeessa. Haastateltavalle kerrottiin, ettei hänen osallistumisensa tai osallistumattomuutensa vaikuta millään tavalla hänen saamaansa palveluun sosiaalihuollossa tulevaisuudessa.

Eettisenä kysymyksenä tutkimuksessa voidaan pitää myös sitä, onnistuttiinko haastateltaville luomaan sellainen haastattelutilanne, että he kokivat voivansa rehellisesti ja avoimesti ilmaista oman mielipiteensä. Avoimuus huomioitiin myös tutkimuksesta ja haastatteluista tiedottamisessa ja haastateltavien tulee voida luottaa siihen, että heidän henkilöllisyytensä pysyy salassa ja että haastatteluaineisto pysyy ainoastaan työn tekijän hallussa.

11 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessa mielenkiintoinen ja antoisa, mutta myös paikoittain haastava. Koska opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui sosiaalineuvonnasta aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kokemusten selvittäminen, oli haastateltavaksi löydettävä sellaisia henkilöitä, joilla oli kokemusta tästä prosessista ja he osaisivat kertoa siitä omasta näkökulmastaan käsin. Rekrytointiprosessi oli odotettua vaikeampi ja hitaampi. Haastetta siihen toi erityisesti se, etten itse voinut osallistua rekrytointiin, vaan jouduin keskittymään asiakkaat tuntevien työntekijöiden ohjeistamiseen ja informoimiseen ja osittain myös motivointiin. Jos aloittaisin opinnäytetyöprosessia nyt, olisin ehdottomasti aiemmin yhteydessä aikuissosiaalityön yksiköihin, jotta saisin heitä tiiviimmin mukaan haastateltavien rekrytointiin. Opinnäytetyöprosessia vaikeutti se, että työ on tehty ainoastaan yhteistyössä palveluohjaajien kanssa. Palveluohjaajat arvioivat haastattelujen alkaessa, että he löytäisivät minulle tarvittavan määrän haastateltavia helposti, mutta se osoittautuikin odotettua hankalammaksi aikataulujen ja kiireen vuoksi.

Palveluprosessin mallinnus oli itselleni erityisen kiinnostava vaihe ja prosessin mallinnuksen ansiosta haastateltavien kokemuksia pystyttiin tarkastelemaan niin, että ne pystyttiin kohdentamaan tiettyyn osaan prosessia. Prosessin mallinnus oli tärkeä vaihe myös itselleni opinnäytetyön tekijänä, jotta sain tarvittavan ymmärryksen prosessista itse, mutta myös laajempaa ymmärrystä siitä, miten prosesseja mallinnetaan ja miten malleja voidaan hyödyntää. Palveluprosessien kuvaaminen laajemminkin voisi palvella sekä asiakkaita ja työntekijöitä, mutta myös koko organisaatiota. Palvelumuotoilun käyttäminen ja hyödyntäminen olisi tässä suotavaa ja erityisen mielenkiintoista olisi mallintaa prosesseja myös asiakkaan näkökulmasta yhdessä asiakkaiden kanssa. Myös ohjauksen ja neuvonnan erilaisten prosessien mallintaminen voisi olla hyödyllistä, sillä kuten tilastoista (Liite 1) on nähtävissä, moni kuntalainen hyödyntää sosiaalineuvontaa ja on tärkeää, että sitä on

saatavilla kaikille matalalla kynnyksellä. Matalan kynnyksen palveluilla on mahdollista saavuttaa sellaisia asiakkaita, jotka muutoin ovat riskissä jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle (Törmä 2009, 34-37), ja suurin osa kuntalaisista selviää satunnaisella ammattilaisen neuvonnalla eikä siten tarvitse sosiaalityön asiakkuutta. Neuvonnan avulla on myös mahdollista ylläpitää ja lisätä kuntalaisten osallisuutta ja osallistumista ja hallinnan tunnetta omassa elämässään.

Teemahaastattelujen teko muodosti opinnäytetyöni kannalta tärkeän osa-alueen. Haastateltavien kyky prosessoida ja pohtia ja sanoittaa omia kokemuksiaan erosivat toisistaan melko paljon, mutta kaikista haastatteluista oli kokonaisuuden kannalta hyötyä. Tulokset olivat mielestäni hyviä ja haastateltavat olivat tyytyväisiä Vantaalla saamaansa palveluun. Kaikki haastateltavat olivat kiinnostuneita osallistumaan opinnäytetyöprosessiin ja kehittämistyöhön ja uskon, että esimerkiksi asiakasraatien kokoaminen ei tuottaisi vaikeuksia.

Jäin työni aikana pohtimaan sitä, miten asiakasosallisuus toteutuu sosiaalineuvonnassa ja sosiaalityössä. Suurin osa haastateltavista koki, että he ovat osallisina omassa prosessissaan, mutta teoriaan pohjaten osallisuus jää melko ohuelle tasolle. Asiakkaiden mielipiteitä kuullaan ja niistä ollaan kiinnostuneita ja heidän ajatuksilleen annetaan painoarvoa, mutta todellinen osallisuus, jossa asiakkaat voisivat olla tasavertaisina kehittämässä palveluita ja tekemässä päätöksiä prosesseihin liittyen laajemmin, puuttuu. Kokemusasiantuntijoista on nykyaikana paljon puhetta ja niitä käytetään toki Vantaallakin, mutta ohjauksen ja neuvonnan toiminnassa kokemusasiantuntijaa ei ole vielä ollut. Suomalaisessa sosiaali- ja kuntapolitiikassa näkyy yhä vahvemmin kansalaisia osallistavat tavoitteet. ja kokemusasiantuntijoiden käyttäminen sosiaali- ja terveystalv palvelujärjestelmässä on ollut myös valtakunnallinen tavoite. Jo vuoden 2015 hallitusohjelmassa esitettiin, että kokemusasiantuntijoita tulisi käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen osana. (Palukka ym., 2019, 22). Voisi olla mielenkiintoista ja hedelmällistä päästä tekemään prosessien mallinnusta asiakkaan näkökulmasta yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa. Jos asiakkaat voisivat osallistua enemmän sosiaalityön prosessien kehittämiseen, saattaisi esiin tulla sellaisia asioita ja kokemuksia prosessin osa-alueista, jotka saattavat jäädä ammattialisille näkymättömiksi tai piiloon.

Kehittämistyön tuotoksena työssäni luotiin palautekysely yhdessä palveluohjaajien kanssa. Jäimme heidän kanssaan pohtimaan palautekyselyn mahdollisuuksia ja sitä, miten, missä ja kenen toimesta kuntalaisen palautetta neuvonnassa asioinnin jälkeen kysyttäisiin. Se, että palveluohjaajien aikaa käytettäisiin myös palautteen kysymiseen ja antamiseen, ei olisi työn tehokkuuden kannalta järkevää eikä asiakas välttämättä kokisi palautteen antoa silloin

anonyyminä. Miten ja milloin palautekyselyä aletaan käyttää jää lopulta Vantaan kaupungille päätettäväksi.

Vantaa on yhdistymässä yhdessä Keravan kanssa yhdeksi ja yhtenäiseksi hyvinvointialueeksi vuoden 2023 alusta (Vantaan kaupunki 2021c), joka tarkoittaa sitä, että kahden nykyisen kunnan palveluita tulee yhdenmukaistaa, jotta hyvinvointialueen asukkaat voivat saada samanlaista ja tasalaatuista palvelua. Ohjaus ja neuvonta on tällä hetkellä erittäin ajankohtainen ja tärkeä aihe ja se onkin valittu yhdeksi Vantaa-Kerava-soten hankekokonaisuuden viidestä kehittämiskärjestä. (Vantaan kaupunki 2021c.) Oli innostavaa, että minun palveluprosessin mallinnuksestani kiinnostuttiin hankkeessa ja se on otettu Keravalle jatkotyöstämistä varten, tarkoituksena ilmeisesti ainakin mallintaa vastaavasti Keravalla asiakkaan siirtymäprosessia.

Palveluiden yhdenmukaistamista ja kehittämistä voisi siis lähestyä palvelumuotoilujattelua ja palveluprosessikuvauksia käyttäen. Palvelumuotoilussa yhdistyvät sekä asiakkaan parempi käyttäjäkokemus että organisaation kustannustehokas tai muulla tavoin kannattavampi toimintatapa (Tuulaniemi 2011, 95). Itse innostuin prosessikuvauksista oppinäytetyöni aikana ja toivon että pääsen jatkossa hyödyntämään oppimaani ja innostustani. Palveluiden tarkkailu on kuitenkin jatkuva prosessi, sillä palvelut ovat muuttuvia ja aina palvelun käyttäjästä riippuvaisia. Tästä syystä on tärkeää muistaa myös jatkuva palveluiden tarkkailu ja palvelumuotoilun käyttäminen myös jonkin prosessin kehittämisen jälkeen (Moritz 2005, 47). Hyvinvointipalveluiden alueella tarvitaan palvelumuotoilujattelua, joka merkitsee myös sitä, että asiakkaita otettaisiin enenevässä määrin mukaan suunnittelemaan, kehittämään ja arvioimaan palveluita (Pohjola 2010, 74).

Lähteet

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki University Press: Gaudeamus
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Juhila, K. & Jokinen, A. (toim.), Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino Oy, 14-47.
- Laamanen, K. 2012. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona - ideasta käytäntöön. Espoo: Laatu keskus Excellence Finland.
- Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki University Press: Helsinki, 19-74.
- Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) 2021. Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus Oy.
- Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Rantamäki, N. & Viitasalo K. 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus, 189-202.
- Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for Services. Taylor & Francis Group.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.
- Nykänen, S. 2013. Ohjauksen monihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö, tiedonmuodostus sekä johtaminen. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy, 143-156.
- Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja Neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki University Press: Gaudeamus
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki University Press: Helsinki, 19-74.
- Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design: From Insight to Implementation. New York: Rosenfeld Media.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy, 12-31.

Rissanen, P. 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus Oy, 137-148.

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

Tuominen, T. 2021. Arjen toimijuus aikuissosiaalityön nuorilla miesasiakkaila. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Tallinna: Gaudeamus Oy, 101-117.

Törmä, Sinikka, 2009. Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. Väitöskirja. Sosiaalikehitys Oy:n julkaisuja 1/2009. Hämeenlinna: Sosiaalikehitys.

Vehviläinen, S. 2003. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.

Vuorilehto, M., Larri, T., Kurki, M. & Hätönen, H. 2014. Uudistuva mielenterveystyö. Fioca Oy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Warren, J. 2007. Service User and Carer Participation in Social Work. Learning Matters: Exeter.

Sähköiset:

Alasuutari, S. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. E-Kirja. Tampere: Vastapaino.

Arnstein Sherry R. 2019. A ladder of citizen participation. Journal of the American Planning Association, 85 (1), 24-34. Uudelleenjulkaisu. Viitattu 15.10. <https://web-b-ebsohost-com.nelli.laurea.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=b2a1bb20-1a6a-4d10-8d65-f78a1be348cf%40pdc-v-sessmgr03&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=135633700&db=bsh>

Eräsaari, R. 2005. Inkluisio, ekskluisio ja integraatio sosiaalipolitiikassa: kiistakysymysten kartoitusta. Janus 13 (3), 252-267. Viitattu 19.10.2021. <https://journal.fi/janus/article/view/50326>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679. Viitattu 01.06.2021. https://eur-lex.europa.eu/legal_content/FI/TXT/?qid=1528874672298&uri=CELEX%3A02016R0679-20160504

Heimo E. & Oksanen P. 2004. Prosessikuvausten laatiminen työyhteisöissä. Teoksessa Heimo, E. (toim.) Asiakastyöstä asiakasprosesseiksi. Lapsi kehittämistyön lähtökohtana. Lastensuojelun keskusliitto, 4-17. Viitattu 4.5.2021. <https://docplayer.fi/2827284-Asiakastyosta-asiakasprosesseiksi.html>

Helminen, J. 2020. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - Lähtökohtia ja käytäntöjä. E-kirja. Edita Publishing Oy.

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? KAKS-Kunnallisan kehittämissäätö. Kunnallisan kehittämissäätöjen Julkaisu 4. Viitattu 5.5.2021. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja 20/2007. E-kirja. Helsinki: Valopaino Oy.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Scheider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. E-kirja. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes. Viitattu 4.10.2021. <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>

Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. TIEKARTTA 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 41/2019. Viitattu 22.12.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni - osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. E-kirja. Tampere University Press. Viitattu 7.10.2021.

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (toim.) 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 2.6.2021.

https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 15.10.2021.

https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 1.1.2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L3P15>

Leemann L. & Hämäläinen R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5), 586-594. Viitattu 15.10.2021.

https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/43077/Hujala_Taskinen_Uudistuva_sosiaali_ja_terveysala_2020.pdf?sequence=1

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. THL: työpaperi 37. Viitattu 16.5.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>

Niskala, A. 2018. Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Väitöskirja. Lapin yliopistokustannus. Acta Universitatits Lapponiensis 150. Viitattu: 16.5.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-20111141044>

Moritz, S. 2005. Service Design, Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. Viitattu 27.4.2021. https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign

Mönkkönen, K., Leinonen, L., & Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 19.10.2021.

Palukka, H., Tiilikka, T. & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa - osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? Janus 27 (1), 21-37. <https://doi.org/10.30668/janus.66252>

Palveluohjaus. 2021. Viitattu 2.4.2021. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Patrício, L. & Fisk, R. 2013. Creating new services. Teoksessa: Sangiorgi, D & Prendiville, A. (toim.) Designing for service: key issues and new directions. Bloomsbury Publishing Plc.

Viitattu 30.4.2021.

https://www.researchgate.net/publication/313838792_Creating_new_services

Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen, K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.)

Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja.

Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 19.10.2021.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. E-kirja. Tampere:

Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus.

Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. E-kirja.

Tampere University Press. Viitattu 7.10.2021.

Seden, J. 2005. Councelling Skills in Social Work Practise. E-kirja. McGraw-Hill Education.

Viitattu 26.10.2021.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

STM. 2021. Viitattu 3.4.2021. <https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus>

STM. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012-2015.

Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Viitattu 19.10.2021.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_usi.pdf?sequence=1

Tietosuojavaltuutetun toimisto 1a. 2021. Viitattu 01.06.2021.

<https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

Tietosuojavaltuutetun toimisto -nettisivu 1b. 2021. Viitattu: 01.06.2021. Saatavilla:

<https://tietosuoja.fi/pseudonymisointi-anonymisointi>

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön. Seinäjoen

ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2021. Saatavilla: [https://docplayer.fi/47058554-](https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html)

[Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html](https://docplayer.fi/47058554-Asiakkaiden-osallistuminen-palveluiden-suunnitteluun-toteutukseen-ja-kehittamiseen.html)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-Kirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Uusi Vantaan-Keravan sote - asukkaan asialla. Hankesuunnitelma. 2020. Viitattu 27.10.2021.
Saatavilla: <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/vantaa-kerava-tulevaisuuden-sote-keskus>

Vantaan kaupunki 1a. 2021. Viitattu 14.4.2021.
[https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sosiaali-
_ja_terveydenhuollon_toimiala/hallinnon_ja_vastuuhenkiloiden_yhteystiedot/perhepalvelujen_palvelualue](https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sosiaali-
_ja_terveydenhuollon_toimiala/hallinnon_ja_vastuuhenkiloiden_yhteystiedot/perhepalvelujen_palvelualue)

Vantaan kaupunki 1b. 2021. Viitattu 3.4.2021. [https://www.vantaa.fi/terveys-
_ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/aikuisten_sosiaalipalvelut/nykyisten_asiakkaiden_sosiaalipalvelut](https://www.vantaa.fi/terveys-
_ja_sosiaalipalvelut/sosiaalinen_tuki_ja_toimeentulo/aikuisten_sosiaalipalvelut/nykyisten_asiakkaiden_sosiaalipalvelut)

Vantaan kaupunki 1c. 2021. Viitattu 26.10.2021.
[https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/talous_ja_strategia/hankkeet_ja_projektit/sosiaali-
_ja_terveydenhuollon_toimiala/vantaa_kerava_sote/sote-palveluiden_kehittamisty](https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/talous_ja_strategia/hankkeet_ja_projektit/sosiaali-
_ja_terveydenhuollon_toimiala/vantaa_kerava_sote/sote-palveluiden_kehittamisty)

Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälteenä. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 19. Viitattu: 6.5.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-39-2635-4>

Julkaisemattomat lähteet:

Kangas, T. 2021. Johtavan ohjaajan tiedoksianto 26.3.2021. Sähköposti. Vantaa.

Kangas, T. 2020. Palveluohjaajien tiimi 20.11.2020. Vantaan sosiaalineuvonta. Vantaa

Nuutinen, S. 2021. Johtavan sosiaalityöntekijän tiedoksianto. Sähköposti. Vantaa.

Palveluohjaajien tapaaminen 13.10.2021. Vantaan sosiaalineuvonta. Vantaa

Sisäinen asiakirja. 2021. Sähköposti. Vantaa.

Kuviot

Kuvio 1: Organisaation osat

Kuvio 2: Osallisuuden holistinen malli

Kuvio 3: Palveluprosessikaavio

Kuvio 4: Vantaan palveluprosessikaavio

Liitteet

Liite 1 Palveluohjauksen tilastot

Liite 2 Kirje asiakkaalle

Liite 3 Suostumus- ja yhteystietolomake

Liite 4 Teemahaastattelurunko

Liite 5 Tutkimuslupa

Liite 6 Tutkimusluvan muutos1

Liite 7 Tutkimusluvan muutos2

Liite 8 Palautekysely

Liite 1

NEUVONTA JA OHJAUS

Palveluohjauksen tilastoja marras-joulukuu 2020

- **Puhelinneuvonta/ Työikäiset marras-joulukuu 2020**

(Ace-puhelinjärjestelmä otettiin käyttöön 10.11.2020 vko 46)

- Katsotaan, miltä nykyiset Ace -raportit näyttävät

	Marraskuu	Joulukuu
Saapuneet/lopetetut puhelut	121/117	139/138
Vastatut puhelut		
Ka asiointiaika saapuneet/ lopetetut (vastatut puhelut, ka vastausaika su)	599s = 9.98min	770s = 12.83min
Ka puhelun pituus su		
Eteenpäin siirretty		

- Puhelujen pituus ollut aiemmin 5-8min syys-lokakuussa 2020
- Saapuneita/ vastatut puheluita syyskuussa (viikot 36 -39) 462/ 166 ja lokakuussa (viikot 40 -44) 541/236 ->lokakuussa yksi viikko enemmän kuin syyskuussa.
- Palveluohjaajien mukaan Ace toiminut paremmin kuin zylink

- **Palveluohjauksen marras-joulukuun tilastot / kaikki toimipisteet**

2. Asiointitapa

Marraskuu 433	n	Prosentti	Joulukuu 413	n	Prosentti
Käynti	352	81,29%	Käynti	367	88,86%
Puhelu	46	10,62%	Puhelu	17	4,12%
Varattu aika	18	4,16%	Varattu aika	12	2,9%
Sähköposti	17	3,93%	Sähköposti	17	4,12%

3. Asiointikieli

Marraskuu 433	n	Prosentti	Joulukuu 413	n	Prosentti
Suomi	342	78,98%	Suomi	301	72,88%
Englanti	71	16,4%	Englanti	89	21,55%
Muu, mikä?	20	4,62%	Muu, mikä?	23	5,57%

4. Tarvittiinko puhelintulkkausta?

Marraskuu	n	Prosentti	Joulukuu	n	Prosentti
433			413		
Kyllä	14	3,23%	Kyllä	19	4,6%
Ei	419	96,77%	Ei	394	95,4%

5. Oliko kyseessä kuntamuuttaja?

Marraskuu	n	Prosentti	Joulukuu	n	Prosentti
433			413		
Kyllä, mistä muuttanut?	26	6%	Kyllä, mistä muuttanut?	33	7,99%
Ei	175	40,42%	Ei	86	20,82%
Ei tiedossa	232	53,58%	Ei tiedossa	294	71,19%

6. Neuvonnan kesto

Marraskuu	n	Prosentti	Joulukuu	n	Prosentti
433			413		
5 min	95	21,94%	5 min	75	18,16%
10 min	114	26,33%	10 min	125	30,27%
15 min	86	19,86%	15 min	90	21,79%
20 min	63	14,55%	20 min	54	13,08%
30 min	33	7,62%	30 min	33	7,99%

40 min	17	3,93%	40 min	12	2,91%
50 min	4	0,92%	50 min	7	1,69%
60 min	8	1,85%	60 min	7	1,69%
yli 60 min	13	3%	yli 60 min	10	2,42%

7. Mikä oli neuvonnan ensisijainen syy?

Marraskuu 433	n	Prosentti	Joulukuu 413	n	Prosentti
Täydentävä toimeentulotuki	180	41,57%	Täydentävä toimeentulotuki	160	38,74%
Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	3	0,69%	Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	4	0,97%
Toive työntekijän tapaamisesta	29	6,7%	Toive työntekijän tapaamisesta	16	3,87%
Akuutti kriisi	9	2,08%	Akuutti kriisi	6	1,45%
Työllistyminen	4	0,92%	Työllistyminen	10	2,42%
Asunnottomuus/Asuminen	43	9,93%	Asunnottomuus/Asuminen	48	11,62%
Asuntohakemusten täyttö	18	4,16%	Asuntohakemusten täyttö	18	4,36%
Maahanmuuttajaneuvonta	16	3,7%	Maahanmuuttajaneuvonta	14	3,39%
Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	28	6,47%	Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	21	5,09%
Kelan asiat	79	18,24%	Kelan asiat	75	18,16%
Muu, mikä?	22	5,08%	Muu, mikä?	37	8,96%
Terveystenhoito	2	0,46%	Terveystenhoito	4	0,97%

8. Mikä etuus oli kyseessä?

Marraskuu Vastaajien määrä: 79, valittujen vastausten lukumäärä: 103	n	Prosentti	Joulukuu Vastaajien määrä: 75, valittujen vastausten lukumäärä: 93	n	Prosentti
Perustoimeentulotuki	72	91,14%	Perustoimeentulotuki	69	92%
Asumistuki	10	12,66%	Asumistuki	12	16%
Työttömyysturva	14	17,72%	Työttömyysturva	3	4%
Sairaspäiväraha	3	3,8%	Sairaspäiväraha	1	1,33%
Muu, mikä?	4	5,06%	Muu, mikä?	8	10,67%

9. Mikä oli neuvonnan toissijainen syy?

Marraskuu 168	n	Prosentti	Joulukuu 177	n	Prosentti
Täydentävä toimeentulotuki	50	29,76%	Täydentävä toimeentulotuki	49	27,68%
Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	1	0,6%	Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	0	0%
Toive työntekijän tapaamisesta	14	8,33%	Toive työntekijän tapaamisesta	20	11,3%
Akuutti kriisi	0	0%	Akuutti kriisi	2	1,13%
Työllistyminen	4	2,38%	Työllistyminen	10	5,65%
Asunnottomuus/Asuminen	27	16,07%	Asunnottomuus/Asuminen	18	10,17%

Asuntohakemusten täyttö	1	0,6%	Asuntohakemusten täyttö	0	0%
Maahanmuuttajaneuvonta	4	2,38%	Maahanmuuttajaneuvonta	8	4,52%
Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	11	6,55%	Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	7	3,96%
Kelan asiat	46	27,38%	Kelan asiat	52	29,38%
Muu, mikä?	7	4,17%	Muu, mikä?	7	3,95%
Terveydenhuolto	3	1,79%	Terveydenhuolto	4	2,26%

10. Mikä etuus oli kyseessä?

Marraskuu	n	Prosentti	Joulukuu	n	Prosentti
Vastaajien määrä: 46, valittujen vastausten lukumäärä: 51			Vastaajien määrä: 52, valittujen vastausten lukumäärä: 57		
Perustoimeentulotuki	42	91,3%	Perustoimeentulotuki	43	82,69%
Asumistuki	5	10,87%	Asumistuki	3	5,77%
Työttömyysturva	3	6,52%	Työttömyysturva	7	13,46%
Sairaspäiväraha	0	0%	Sairaspäiväraha	0	0%
Muu, mikä?	1	2,17%	Muu, mikä?	4	7,69%

11. Mikä oli neuvonnan kolmassijainen syy?

Marraskuu 50	n	Prosentti	Joulukuu 58	n	Prosentti
Täydentävä toimeentulotuki	17	34%	Täydentävä toimeentulotuki	8	13,79%
Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	1	2%	Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta yms.)	0	0%
Toive työntekijän tapaamisesta	7	14%	Toive työntekijän tapaamisesta	11	18,97%
Akuutti kriisi	2	4%	Akuutti kriisi	3	5,17%
Työllistyminen	1	2%	Työllistyminen	4	6,9%
Asunnottomuus/Asuminen	6	12%	Asunnottomuus/Asuminen	8	13,79%
Asuntohakemusten täyttö	0	0%	Asuntohakemusten täyttö	0	0%
Maahanmuuttajaneuvonta	6	12%	Maahanmuuttajaneuvonta	2	3,45%
Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	2	4%	Omaan työntekijään liittyvä tiedustelu	4	6,9%
Kelan asiat	5	10%	Kelan asiat	9	15,52%
Muu, mikä?	2	4%	Muu, mikä?	8	13,79%
Terveydenhuolto	1	2%	Terveydenhuolto	1	1,72%

12. Mikä etuus oli kyseessä?

Marraskuu 5	n	Prosentti	Joulukuu Vastaajien määrä: 9, valittujen vastausten lukumäärä: 10	n	Prosentti
Perustoimeentulotuki	5	100%	Perustoimeentulotuki	7	77,78%
Asumistuki	0	0%	Asumistuki	0	0%
Työttömyysturva	0	0%	Työttömyysturva	2	22,22%
Sairaspäiväraha	0	0%	Sairaspäiväraha	1	11,11%
Muu, mikä?	0	0%	Muu, mikä?	0	0%

13. Mihin asiakas ohjattiin?

Marraskuu Vastaajien määrä: 253, valittujen vastausten lukumäärä: 292	n	Prosentti	Joulukuu Vastaajien määrä: 251, valittujen vastausten lukumäärä: 297	n	Prosentti
Täydentävän toimeentulotuen yksikkö	24	9,49%	Täydentävän toimeentulotuen yksikkö	28	11,16%
Suunnitelmallinen sosiaalityö	18	7,11%	Suunnitelmallinen sosiaalityö	25	9,96%
Uusien asiakkaiden palvelut	17	6,72%	Uusien asiakkaiden palvelut	21	8,37%
Maahanmuuttajapalvelut	17	6,72%	Maahanmuuttajapalvelut	12	4,78%

Kela	83	32,81%	Kela	80	31,87%
TE-toimisto	9	3,56%	TE-toimisto	17	6,77%
Järjestörinki	21	8,3%	Järjestörinki	4	1,59%
Nuorten sosiaalipalvelut	8	3,16%	Nuorten sosiaalipalvelut	14	5,58%
Seniorineuvonta	9	3,56%	Seniorineuvonta	0	0%
Terveydenhuolto	2	0,79%	Terveydenhuolto	10	3,98%
Palveluohjaus	42	16,6%	Palveluohjaus	42	16,73%
Muu, mikä?	29	11,46%	Muu, mikä?	31	12,35%
Migri	4	1,58%	Migri	7	2,79%
Vantaa info	5	1,98%	Vantaa info	4	1,59%
Oikeusaputoimisto	4	1,58%	Oikeusaputoimisto	2	0,8%

Marraskuu muu, mikä?: esim. oman kunnan sos.toimi 5, vammaispalvelut 3, pankki 3, maistraatti 2, vuokranantaja 2, lastensuojelu 2

Joulukuu muu, mikä?: esim. oman kunnan sos.toimi 4, lastenvalvoja 4, vammaispalvelut 3, itsenäinen asunnonhaku 3, lastensuojelu 3, Koisotie 2, ohjaamo 2, pankki 2

Liite 2

Kirje asiakkaalle

Olen sosiaalialan asiakaslähtöisen kehittämisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija Laureasta. Olen tekemässä opinnäytetyötäni yhdessä Vantaan kaupungin matalan kynnyksen sosiaalineuvonnan kanssa ja etsin 3-5 asiakasta, jotka ovat siirtyneet jossain vaiheessa viimeisen puolen vuoden sisällä, tai ovat pian siirtymässä, neuvonnasta suunnitelmalliseen sosiaalityön asiakkaaksi, ja jotka ovat suostuvaisia yhteen haastattelukertaan. Haastattelu voidaan toteuttaa myös etänä, esim. Teamsin välityksellä. Haastatteluun kannattaa varata n. 1-1,5h.

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäyteyöni tarkoituksena on tutkia ja kehittää asiakkaiden palveluprosessia Vantaan matalan kynnyksen palveluneuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön. **Työn fokuksessa on erityisesti palveluprosessin sujuvuus asiakkaan näkökulmasta ja palveluprosessikuvauksessa pyritään saamaan asiakkaan näkökulma vahvasti esiin.** Tavoitteena on saada asiakkaiden haastattelujen tiimoilta sujuvoitettua asiakkaiden palveluprosessia. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on kehittää haastatteluteemojen ja -vastausten pohjalta asiakaspalautekysely.

Yksityisyys ja tutkimuksen toteutus

Olisin kiitollinen, mikäli olisit suostuvainen haastatteluun. Tutkimukseen osallistuminen ei millään tavoin vaikuta samaasi palveluun sosiaalihuollossa ja vain minulle jää tieto siitä, ketä haastattelen. Voit myös missä tahansa vaiheessa ennen opinnäytetyön valmistumista peruuttaa osallistumisesi tutkimukseen.

Palveluohjaajat voivat antaa sinulle minun numeroni tai sitten voit suostumuslomakkeen allekirjoittamalla antaa palveluohjaajille luvan luovuttaa minulle sinun puhelinnumerosi haastattelusta sopimista varten.

Haastatteluun osallistuvilta asiakkailta kerätään henkilötietona etunimi ja puhelinnumero, joita säilytetään erillään haastatteluaineistoista. Haastattelut ovat kuitenkin yhdistettävissä näihin henkilötietoihin yksinkertaisen numerokoodauksen perusteella. Tällä varmistan sen, että haastateltavalle jää mahdollisuus, hänen niin halutessaan, peruuttaa osallistumisensa tutkimukseen. Huolehdin, etteivät haastateltavat voi olla tunnistettavissa tutkimuksesta. Säilytän haastatteluaineistoa siihen saakka, kunnes opinnäytetyöni on hyväksytty, tämän jälkeen aineisto tuhotaan. Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista.

Yhteistyöterveisin!

Jenni Kaijala
p. xxx-xxxxxxx

Liite 3

Suostumus- ja yhteystietolomake

Antamalla yhteystietoni ja allekirjoittamalla tämän lomakkeen ilmoitan halukkuudestani osallistua kehittämistyöhön, joka suoritetaan Laurea-ammattikorkeakoulun YAMK-opinnäytetyönä yhdessä Vantaan kaupungin palveluneuvonnan kanssa.

Ymmärrän, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista eikä se vaikuta saamaani palveluun sosiaalihuollossa millään tavalla.

Olen tietoinen siitä, että voi missä tahansa vaiheessa ennen opinnäytetyön palauttamista ilmoittaa halukkuudestani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen ja estää haastatteluaineistoni käytön.

Allekirjoitus:

Nimen selvennys:

Paikka ja päivämäärä:

Puhelinnumero:

Liite 4

Taustakysymykset:

- koska asiakas on siirtynyt suunnitelmalliseen sosiaalityöhön
- asioiko asiakas palveluohjauksessa useita kertoja ennen siirtymistä

1. Asiakkaan kokemus tapaamisista tai puheluista (kohtaaminen, palvelulupaus)

- Millaisia tapaamiset olivat palveluohjauksessa
- Millaisia tapaamiset ovat olleet suunnitelmallisessa työssä
- Mikä erityisesti teki/olisi voinut tehdä kokemuksesta (tapaamiset) positiivisen
- Mikä erityisesti teki/olisi voinut tehdä kokemuksesta (tapaamiset) negatiivisen

2. Osallisuus:

Vaikuttamismahdollisuus

- onko asiakkaalla ollut mahdollisuus vaikuttaa omien asioidensa hoitoon
- onko työskentelyssä keskitytty niihin asioihin, jotka ovat olleet asiakkaan mielestä oleellisia
- onko asiakas saanut itse vaikuttaa siirtymiseen suunnitelmalliseen työhön/työskentelyn etenemiseen

Kuulluksi tuleminen (palvelulupaus)

- onko asiakkaalta kysytty, miten hän on kokenut kohtaamiset/tapaamiset
- onko asiakkaalta kysytty, onko hän saanut tapaamisilla asioihinsa apua
- kokeeko asiakas, että häntä on kuunneltu ja/tai kuunnellaan
- onko asiakas kokenut, että hänen ajatuksiaan kunnioitettiin/kunnioitetaan
- otettiin/otetaan asiakkaan tarpeet huomioon (asiakkaan kokemus)

Tiedon saanti

- onko asiakas tiennyt koko ajan mitä hänen asioidensa hoidossa tapahtuu
- onko asiakas tiennyt koko ajan, kehen hän voi tarvittaessa olla yhteydessä
- tietääkö asiakas nyt, kehen hän voi tarvittaessa olla yhteydessä

3. Kokemus palveluprosessista/polusta:

- käynnistyminen (voi koskea yksittäisen neuvontatapahtuman käynnistymistä tai laajemmin koko ohjausprosessin, joka on johtanut suunnitelmallisen työn asiakkuuteen),

- millaiseksi asiakas on kokenut työskentelyn käynnistymisen
- toteutus
 - Miten työskentely on asiakkaan näkökulmasta edennyt
- (lopetus)
- Kuinka asiakas koki siirtymisen neuvonnasta suunnitelmalliseen työhön (tunteet, ajatukset, kokemukset)
- millainen palveluprosessi/polku asiakkaalla on asiakkaan näkökulmasta ollut
 - mitkä prosessin vaiheet asiakas tunnistaa
 - mitkä vaiheet ovat olleet toimivia ja mitkä eivät (sujuvuus ja hidastavat tekijät)
- miten ammattilaisten välinen yhteistyö on näyttäytynyt asiakkaalle
- Millä tavoin asiointikokemus tai siirtymäprosessi olisi voinut olla parempi

Liite 5

06.07.2021

VD/5045/13.00.00/2021

Sosiaali- ja terveystoimi / perhe- ja sosiaalipalvelut
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja vs. Reetta
Voutilainen

Tutkimuslupa / Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen palveluneuvonnasta suunnitelmalliseen sosiaalityöhön / Kajjala Jenni

Opinnäytetyön (sosionomi yamk) tavoitteena on selvittää ja kuvata asiakkaan palveluprosessin palveluneuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön ja rakentaa sitä varten asiakkaiden haastattelujen pohjalta malli tai malleja. Lisäksi tarkoituksena on kehittää asiakaspalautekysely, joka jää palveluohjaajille käyttöön.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke. Tutkimus on kvalitatiivinen empiirinen tutkimus ja aineisto kerätään teemahaastattelulla. Työtä varten haastatellaan 3-5 henkilöä, jotka ovat siirtymässä tai siirtyneet viimeisen puolen vuoden sisällä neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön. Aineisto kerätään 2.8.-31.10.2021. Opinnäytetyön on arvioitu valmistuvan viimeistään 30.4.2022. Mikäli aineiston kerääminen tai tutkimuksen valmistuminen viivästyy, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse osoitteeseen: kirjaamo@vantaa.fi.

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö. Tutkimusta on käsitelty tutkimuksen koordinaatioryhmässä. Aikuisen ja nuorten sosiaalipalvelujen palvelupäällikkö vs. Minna Ryhänen puoltaa tutkimuksen toteuttamista.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveystoimessa määriteltyjä [tutkimuksen toteutusehtoja](#).

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona kirjaamoon, kirjaamo@vantaa.fi. Tutkija ilmoittaa samalla rekisteriaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Tutkimuksen yhteyshenkilönä toimii vastaava ohjaaja Terhi Kangas, terhi.kangas@vantaa.fi. Lisätietoa antaa valmistelija Hanna Nummelin-Niemi, hanna.nummelin-niemi@vantaa.fi.

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2 luvun 8 § mukaan palvelualuejohtaja päättää palvelualueella koskevista tutkimusluvista.

Päätös:

Päätän myöntää tutkimusluvan tutkimukselle ”Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön Vantaalla”.

Allekirjoitus

Nimen selvennys Voutilainen Reetta

Virka-asema Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja vs.

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä

Täytäntöönpano: Jenni Kaijala
Minna Ryhänen
Terhi Kangas
Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika: 7.7.2021

Paikka: Vantaan kaupungin internetsivuilla paatokset.vantaa.fi

Liite 6

Muutos tutkimuslupaan / Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön Vantaalla/ Jenni Kaijala / Laurea-ammattikorkeakoulu

Lisätietoja antaa

Hanna Nummelin-Niemi

Opinnäytetyön (sosionomi yamk) tavoitteena on selvittää ja kuvata asiakkaan palveluprosessin palveluneuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön ja rakentaa sitä varten asiakkaiden haastattelujen pohjalta malli tai malleja. Lisäksi tarkoituksena on kehittää asiakaspalautekysely, joka jää palveluohjaajille käyttöön. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke. Tutkimus on kvalitatiivinen empiirinen tutkimus ja aineisto kerätään teemahaastattelulla. Työtä varten haastatellaan 3-5 henkilöä, jotka ovat siirtymässä tai siirtyneet viimeisen puolen vuoden sisällä neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön.

Opinnäytetyölle on myönnetty tutkimuslupa heinäkuussa 2021 (perhepalvelujen johtaja vs. §50/2021). Aineistoa ei ole saatu kerättyä alkuperäisen tutkimusluvun mukaisessa ajassa ja tutkija on hakenut aineistonkeruuajan pidentystä. Aineistonkeruuaikaa jatketaan uuden hakemuksen mukaisesti 30.11.2021 asti. Opinnäytetyön on arvioitu valmistuvan viimeistään 30.4.2022. Mikäli aineiston kerääminen tai tutkimuksen valmistuminen viivästyy, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse osoitteeseen: kirjaamo@vantaa.fi.

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö. Tutkimusta on käsitelty tutkimuksen koordinaatioryhmässä. Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelujen palvelupäällikkö vs. Minna Ryhänen puoltaa tutkimuksen toteuttamista.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveystoimessa määriteltyjä [tutkimuksen toteutusehtoja](#).

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona kirjaamoon, kirjaamo@vantaa.fi. Tutkija ilmoittaa samalla rekisteriaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Tutkimuksen yhteyshenkilönä toimii vastaava ohjaaja Terhi Kangas, terhi.kangas@vantaa.fi. Lisätietoja antaa valmistelija Hanna Nummelin-Niemi, hanna.nummelin-niemi@vantaa.fi.

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2 luvun 8 § mukaan palvelualuejohtaja päättää palvelualueetta koskevista tutkimusluvista.

Päätös / Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Päätän jatkaa tutkimuksen "Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön Vantaalla" aineistonkeruuajaksi 30.11.2021 asti.

Vantaa 5.11.2021

Voutilainen Reetta

Vs. Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.

Täytäntöönpano Jenni Kajjala
Minna Ryhänen
Terhi Kangas
Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

Päätös on yleisesti nähtävänä

Aika 10.11.2021

Paikka Vantaan kaupungin internetsivulla paatokset.vantaa.fi

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja: Anttila Sari

Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 5.11.2021

Vastaanottajat: Jenni Kajjala Minna Ryhänen Terhi Kangas Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

Liite 7

Muutos tutkimuslupa- / Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön Vantaalla / Jenni Kajala / Laurea-ammattikorkeakoulu

Lisätietoja antaa

Nummelin-Niemi Hanna

Opinnäytetyön (sosionomi yamk) tavoitteena on selvittää ja kuvata asiakkaan palveluprosessin palveluneuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön ja rakentaa sitä varten asiakkaiden haastattelujen pohjalta malli tai malleja. Lisäksi tarkoituksena on kehittää asiakaspalautekysely, joka jää palveluohjaajille käyttöön. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämishanke. Tutkimus on kvalitatiivinen empiirinen tutkimus ja aineisto kerätään teemahaastattelulla. Työtä varten haastatellaan 3-5 henkilöä, jotka ovat siirtymässä tai siirtyneet viimeisen puolen vuoden sisällä neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön.

Opinnäytetyölle on myönnetty tutkimuslupa heinäkuussa 2021 (perhepalvelujen johtaja vs. §50/2021). Aineistoa ei ole saatu kerättyä alkuperäisen tutkimusluvan mukaisessa ajassa ja tutkija on hakenut aineistonkeruuaikaan pidennystä syksyllä 2021. Aineistonkeruuaikaa on pidennetty pyynnöstä 30.11.2021 saakka (perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja vs. §70/2021). Aineistoa ei ole saatu kerättyä marraskuun loppuun mennessä, joten tutkija on hakenut uudestaan pidennystä aineistonkeruuaikaan. Aineistonkeruuaikaa jatketaan uuden hakemuksen mukaisesti 28.2.2022 asti. Opinnäytetyön on arvioitu valmistuvan viimeistään 30.4.2022. Mikäli aineiston kerääminen tai tutkimuksen valmistuminen viivästyy, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse osoitteeseen: kirjaamo@vantaa.fi.

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä. Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö. Tutkimusta on käsitelty tutkimuksen koordinaatioryhmässä. Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelujen palvelupäällikkö vs. Minna Ryhänen puoltaa tutkimuksen toteuttamista.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveystoimessa määritellyjä tutkimuksen toteutusehtoja.

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona kirjaamoon, kirjaamo@vantaa.fi. Tutkija ilmoittaa samalla rekisteriaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Tutkimuksen yhteyshenkilönä toimii vastaava ohjaaja Terhi Kangas, terhi.kangas@vantaa.fi. Lisätietoa antaa valmistelija Hanna Nummelin-Niemi, hanna.nummelin-niemi@vantaa.fi.

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2 luvun 8 § mukaan palvelualuejohtaja päättää palvelualueen koskevista tutkimusluvista.

Päätös / Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Päätän jatkaa tutkimuksen "Asiakkaan palveluprosessin sujuvoittaminen neuvonnasta suunnitelmalliseen aikuissosiaalityöhön Vantaalla" aineistonkeruuaikaa 28.2.2022 asti.

Vantaa 21.12.2021

Varis Mirja

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.

Täytäntöönpano Jenni Kaijala
Minna Ryhänen
Terhi Kangas
Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

Tiedoksianto asianosaiselle

Tiedoksiantaja: Anttila Sari

Annettu tiedoksi sähköisesti

Pvm: 21.12.2021

Vastaanottajat: Katso täytäntöönpano

Jos olet tyytymätön tähän päätöksen, voit vaatia siihen oikaisua **Vantaan kaupunginhallitukselta** tai **toimielimeltä** eli tehdä siitä oikaisuvaatimuksen. |

Liite 8

Palautekysely

1. Mitä asiaa asiointisi koski:

- Akuutti kriisi
- Asuminen/asunnottomuus
- Asuntohakemusten täyttö
- Huoltajuusasiat (perheoikeudelliset asiat ja lastenvalvoja)
- Kelan asiat
- Maahanmuuttajaneuvonta ja Migrin asiat
- Muu taloudellinen tuki (sosiaalinen luototus, velkaneuvonta, yms.)
- Oman työntekijän tavoittelu
- Sosiaaliryhmän asiakkuuteen liittyvä tiedustelu
- Sähköisen asioinnin tuki
- Terveystieteiden tuki
- Työllistyminen tai opiskelu
- Täydentävä toimeentulotuki
- Vammaisten palvelut
- Varhaiskasvatus/lasten koulupaikat

- Muu, mikä?

2. Ymmärrettiinkö avun tarpeesi:

- kyllä
- ei
- osittain

Mitä olisit toivonut enemmän, mikä oli toimivaa?

.....

3. Selviätkö ohjauksen jälkeen itsenäisesti saamillasi ohjeilla?

- kyllä
- ei

Mikäli valitsit ei-vaihtoehdon, ohjattiinko sinua jonnekin muualle?

- kyllä
- ei

Mikäli valitsit ei-vaihtoehdon, mitä olisit toivonut enemmän?

.....