

PALVELUMALLI NIMELTÄ ”FRONT DESK”

Sosiaalitoimen alkuvaiheen arviointi

Sanni Lindroos
Käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
kevät 2019

UUSI PALVELUMALLI NIMELTÄ ”FRONT DESK”

Sosiaalitoimen alkuvaiheen arviointi

Sanni Lindroos

Sosiaalityö

Käytäntötutkimus

Helsingin yliopisto

Ohjaaja: Laura Yliruka

2019

sivumäärä: 28 sivua + 4 liitettä

Tämä tutkimus käsittelee Helsingin kaupungin, Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin ensiarvioinnin palvelumallia nimeltä Front Desk. Palvelumalli on otettu käyttöön tiimissä syyskuussa 2018. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa laadullista tutkimustietoa palvelumallin kehittämiseen. Tutkimuskysymys on: Miten Front Desk -palvelumallissa tunnistetaan asiakkaiden tuen tarpeita? Tutkimusmenetelmänä on käytetty strukturoitua (lomakehaastattelu) sekä puolistrukturoitua (suullinen haastattelu) haastattelua. Tutkimuksessa on haastateltu kahdeksaa työntekijää Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimistä. Haastatteluja on tehty 48 asiakkaasta. Haastattelujen tukena on käytetty Helsingin kaupungissa käytössä olevaa asiakassegmentointia. Aineisto on ensin luokiteltu asiakassegmenttien mukaisesti viiteen eri luokkaan, jotka ovat (1) pärjääjäasiakkaat, (2) tukiasiakkaat, (3) yhteistyöasiakkaat, (4) huolenpitoasiakkaat ja (5) muut. Tämän jälkeen luokkien sisällä on teemoiteltu haastattelujen sisältö sen mukaan, kuinka asiakkuus on tullut vireille, mikä on asiakkuuden pääasiallisen tai pääasialliset syyt sekä siirtyykö asiakas jatkotyöskentelyyn vai ei.

Tutkimuksen tulosten mukaan suurin osa (52,1%) Front Desk -palvelumallissa asioivista asiakkaista ovat työntekijöiden jäsenyyksien mukaan pärjääjäasiakkaita. Pärjääjäasiakkaiden jälkeen järjestyksessään eniten on tukiasiakkaita (16,7%), yhteistyöasiakkaita (10,4%) ja huolenpitoasiakkaita (10,4%). Kaikille asiakkaille (10,4%) ei kyetty Front Desk -palvelumallissa määrittämään asiakassegmenttiä. Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välistä työnjakoa tulee selventää. Nyt sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien työskentely ei aina vastannut Helsingin kaupungin asiakassegmentoinnin tavoitetta. Johtopäätöksenä tutkimuksen tulosten mukaan voidaan arvioida, että Front Desk -palvelumalli vastaa pärjääjäasiakkaiden tarpeisiin hyvin. Pärjääjäasiakkaille riittää usein ohjaus ja neuvonta, jota Front Desk -palvelumalli on kyennyt tarjoamaan asiakkaille nopeasti, jopa saman viikon aikana asiakkaan yhteydenotosta. Tämä auttaa ohjaamaan sosiaalitoimen resursseja paljon palveluja tarvitsevien tukeen. Tuloksia tullaan käyttämään Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä kehittämällä edelleen Front Desk -palvelumallia.

Asiakassegmentointi, alkuvaiheen arviointi, palvelumalli, nuorten sosiaalityö,
aikuissosiaalityö

SISÄLLYS:

1 JOHDANTO	1
2 UUSI PALVELUMALLI NIEMELTÄ FRONT DESK	2
3 TEOREETTINEN TAUSTA	5
3.1 Sosiaalityö nuorten aikuisten parissa.....	5
3.2 Asiakkaan asian vireilletulo ja alkuvaiheen arviointi	8
3.3 Asiakassegmentointi.....	9
4 AINEISTO JA ANALYYSI.....	13
5 KESKEISET TULOKSET	16
5.1 Pärjääjäasiakkaat.....	16
5.2 Tukiasiakkaat	17
5.3 Yhteistyöasiakkaat	18
5.4 Huolenpitoasiakkaat.....	19
5.5 Muut	19
6 YHTEENVETO JA JATKOTUTKIMUSIDEAT.....	20
7 TUTKIMUS KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSENA.....	26
LÄHTEET	28
LIITTEET	1
Liite 1. Kevytarviointi.	1
Liite 2 Infokirje Idän nuorten sosiaalityö 2 –tiimille.....	2
Liite 3 Apulomake asiakkaiden segmenttien arviointiin.....	4
Liite 4 Työntekijöiden haastattelulomakkeet.....	6

1 JOHDANTO

Tämä tutkimus on tehty Helsingin kaupungin, Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin uudesta palvelumallista nimeltään Front Desk. Palvelumalli on kehitetty Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä vastaamaan tehokkaammin asiakkaiden tarpeisiin alkuvaiheen arvioinnissa. Aikuissosiaalityön työmenetelmien kehittäminen liittyy laajempaan ilmiöön siitä, miten sosiaalityö on kovassa muutospaineessa. 2000-luvun aikana on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota aikuissosiaalityön lähtökohtiin ja erilaisten työmenetelmien kehittämiseen. Sosiaalityön ilmiöiden monimutkainen luonne ja tulevaisuus, joka näyttäytyy epävarmana luo paineita muutokselle. Käytännössä muutospaine tarkoittaa muun muassa sitä, että työtä pitää uudelleen järjestää. Vaatimuksena on se, että aikaan tulee saada yhtä paljon tai enemmän pienemmillä resursseilla. Tämä vaatii kuitenkin "oikeaa" tietoa ja "todistusaineistoa" taustaksi, jotta toimintaa voidaan tehostaa ja parantaa. (Lindqvist & Rosengren, 289; Jokinen & Juhila 2008, 7.) Perinteisen asiakastyön kuormittava ja ruuhkauttava arki ei kuitenkaan usein jätä tilaa sosiaalityön kehittämiseksi (Heinonen 2007, 8). Tämä tutkimus keskittyykin sosiaalityön kehittämiseen ja uudenlaiseen työn jäsentämiseen.

Tutkimus on Helsingin yliopiston käytäntötutkimuksen opintojaksolla toteutettu ja sen tarkoituksena on kehittää Front Desk -palvelumallia. Tutkimuksessa on käytetty apuna Helsingin kaupungissa käytössä olevaa asiakassegmentointia ja sen avulla on selvitetty, kuinka Front Desk -palvelumallissa tunnistetaan asiakkaiden tuen tarpeita. Ohjaajana tutkimuksessa on toiminut Laura Yliruka ja sosiaalitoimen käytännön ohjaajana sosiaalityöntekijä Jenni Helle.

Ensimmäisessä kappaleessa tarkastelen Front Desk -palvelumallia sekä syitä miksi uutta palvelumallia on lähdetty kehittämään. Tämän jälkeen käsittelen tutkimuksen teoreettisen taustan, aloitan nuorten aikuisten parissa tehtävästä sosiaalityöstä, etenen alkuvaiheen arviointiin ja lopuksi esitän asiakassegmentoinnin, joka on myös toiminut aineiston analyysiä ohjaavana teoriana. Luvussa neljä esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysin. Luvussa viisi tarkastelen tutkimuksen keskeiset tulokset ja luku kuusi on yhteenvedo keskeisistä tuloksista. Viimeisenä käsittelen tutkimusta ja sen tekemistä käytäntötutkimuksena.

2 UUSI PALVELUMALLI NIEMELTÄ FRONT DESK

Tässä kappaleessa esittelen Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin ja tämän jälkeen tarkastelen uuteen palvelumalliin sekä käytäntötutkimukseen johtaneita kehittämistarpeita. Perustan tämän kappaleen pitkälti Idän nuorten sosiaalityön johtavan sosiaalityöntekijän Silva Linnahalme-Trianan jäsenyykseen siitä, miksi Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä alettiin kehittämään uutta palvelumallia ja millaisiin tavoitteisiin sen toivotaan vastaavan.

Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä työskentelee vakituisesti 10 sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa sekä johtava sosiaalityöntekijä. Tämän lisäksi toimipisteessä on määräaikaaisina kolme sosiaaliohjaajaa 2ME -hankkeessa. 2ME -hanke on käynnistetty tänä vuonna Helsingin kaupungin rahoittamana, kun nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen ohjattiin sosiaali- ja terveystoimelle kaksi miljoona euroa rahaa (Helsingin kaupunki 2018b). Asiakkaat Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin asiakkaat ovat 16–29 -vuotiaita. Palvelualue toimipisteessä kattaa Vartiokylän, Myllypuron, Mellunmäen sekä Laajasalon alueet ja väestöpohjaa alueella on 88 700 ihmistä. (Linnahalme-Triana 2018.)

Sosiaalityön kehittämistyö edellyttää asiakassosiaalityötä tekevien työntekijöiden toimenkuvan uudenlaista jäsentämistä (Heinonen 2007, 7). Front Desk -palvelumallia on lähdetty kehittämään Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä monesta eri syystä keväällä 2018. Asiakasnäkökulmasta kehittämistarpeet liittyivät ennen kaikkea asiakkaiden ajanvarauksiin. Työntekijöiden kalenterit olivat täynnä ja asiakkaan näkökulmasta tilanne oli ongelmallinen. Asiakkaat joutuivat odottamaan ajanvaraustaan jopa viikkoja, sillä ensimmäiset vapaat ajat työntekijöiden kalentereissa menivät pitkälle. Lisäksi varatulla ajalla saatettiin todeta, että ajanvarausta ei olisi tarvittu, vaan asiakkaalle olisi riittänyt kunnollinen ohjaus ja neuvonta ajanvarausvaiheessa. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat vaikuttivat jäävän satunnaisesti palveluja tarvitsevien asiakkaiden jalkoihin ja hukkakäynnit lisääntyivät. (Linnahalme-Triana 2018.)

Työntekijöiden näkökulmasta kehittämistarpeita löytyi erityisesti oman työn hallintaan liittyen. Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat kokivat olevansa ylityöllistettyjä eikä oma työtilanne vaikuttanut olevan enää hallinnassa. Jatkuva uusien asiakkaiden virta aiheutti sen, ettei uusien tai vanhojen asiakkaiden tilanteisiin kyetty syventymään riittävästi. Aiemmin uusia asiakkuuksia jaettiin aamuisin ”asiakasjakopalaverissa”, jossa arvioitiin asiakkaan tuen

tarve sekä sovittiin, kuka tiimistä alkaa työskennellä asiakkaan kanssa. Palaverit alkoivat viedä työpäivistä ja varsinaisesta asiakastyöstä kohtuuttomasti työaikaa. Lisäksi uudet yhteydenotot (erityisesti Kelalta) tulivat niin niukoilla tiedoilla, että sosiaalityön tai -ohjauksen tarvetta oli mahdotonta arvioida. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työnkuvien kehittäminen oli myös jämähtänyt tiimissä paikalleen. (Linnahalme-Triana 2018.)

Näihin tarpeisiin vastaamaan kehitettiin Front Desk -palvelumalli. Tavoitteena uudessa Front Desk -palvelumallissa on, että asiakkaat saavat tukea tarpeensa mukaan: nopeasti tai syventyden. Palvelua ja neuvontaa pyritään virtaviivaistamaan, jolloin asiakasta ei siirrellä työntekijältä toiselle ja päällekkäistä työtä vähennetään. Kevytarviointia (Liite 1) ja alkuvaiheen arviointia pyritään kehittämään ja korostamaan sekä suunnitelmalliselle sosiaalityölle ja -ohjaukselle mahdollistetaan aikaa. Lisäksi työaikaa pyritään tehostamaan, kun hukkakäyntien määrä pyritään saamaan laskuun. (Linnahalme-Triana 2018.)

Front Desk -palvelumallissa tiimi koostuu viikoittain vaihtuvasta kahdesta sosiaalityöntekijästä sekä yhdestä vakituisesta sosiaalihoajaajasta. Tämän lisäksi Front Desk -tiimissä työskentelee jatkuvasti kolme 2ME -hankkeen sosiaalihoajaajaa. 2ME -hankkeessa, Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimissä työskentelee määräaikaaisesti kolme sosiaalihoajaajaa. Hankkeessa tarjotaan Walk in -palvelua, joka on ajanvarauksetonta sosiaalihoajausta maanantaista torstaihin klo 12:30 – 15:30. Tämän lisäksi hankeyöntekijät ottavat asiakkaita vastaan aamupäivisin ajanvarauksella.

Front Desk -palvelumalli hoitaa Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin tiimipuhelinta (klo 9-11 ja 12-14), johon uudet asiakkaat voivat ottaa asioissaan yhteyttä ja saada yleisneuvontaa. Palvelumallissa otetaan vastaan yhteydenotot tietojärjestelmien kautta (ATJ ja Effica) sekä uudet täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset. Lisäksi Front Desk -tiimi sijaistaa poissaolevia työntekijöitä. Front Desk -tiimin sosiaalityöntekijät vastaavat myös idän päivystyspuhelimeen, kun päivystyspuhelin on nimettynä Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimiin. Työpäivä rakentuu aamupalavereista joka aamu klo 8:45. Maanantaista torstaihin pidetään päiväpalaveri klo 11:45 ja perjantaisin klo 14:00 on siirtopalaveri, johon osallistuvat myös seuraavan viikon Front Desk -tiimiläiset. Perjantaisin tilastoidaan Front Desk -viikon asiakkuudet määrällisesti sekä siirretään keskeneräiset työt uudelle, seuraavan viikon Front Desk -tiimiläisille.

Front Desk -tiimi palvelee kaikkia asiakkaita, joille ei ole nimettynä omatyöntekijää. Viikon aikana asiakas tavataan tarpeen mukaisesti ja asiakkaalle tehdään kevytarviointi (Liite 1). Mikäli uudelle asiakkaalle päädytään Front Desk -palvelumallissa nimeämään omatyöntekijä, nimetään ensisijaisesti vuorossa oleva sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja. Tarvittaessa voidaan aloittaa parityöskentely. Parityötä voi tehdä asiakkaan tarpeiden mukaan kaksi sosiaalihoajaa, kaksi sosiaalityöntekijää tai sosiaalihoaja ja sosiaalityöntekijä parina.

3 TEOREETTINEN TAUSTA

Idän nuorten sosiaalityö 2 tarjoaa sosiaalipalveluja nuorille, alle 30 -vuotiaille asiakkaille. Tässä kappaleessa tarkastelen aluksi aikuissosiaalityötä ja tämän jälkeen erityisesti nuorten aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään sosiaalityötä sekä sosiaaliohjausta, joilla nuorten aikuisten elämään sosiaalitoimessa vaikutetaan. Tarkastelen myös sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen kytkeytyvää ammattietiikkaa. Ammattietiikan jälkeen esitän alkuarvioinnin, joka on oleellisin osa Front Desk - palvelumallissa tehtävää työtä. Viimeisenä esittelen Helsingin kaupungissa käytössä olevan asiakassegmentoinnin, jota olen käyttänyt tutkimuksen haastatteluissa tukena ja jota olen käyttänyt myös ohjaavana teoriana tutkimuksen analyysissäni.

3.1 Sosiaalityö nuorten aikuisten parissa

Aikuissosiaalityö mielletään usein yksilötyöksi, joka on luonteeltaan vuorovaikutuksellista ja kuntouttavaa. Sosiaalityön ydin on kriittisessä orientaatioissa, jonka avulla pyritään ennakoimaan tulevaisuutta, sosiaalityön palvelutarpeita sekä huono-osaisuuden poistamiseen tähtääviä toimenpiteitä. Aikuissosiaalityön asiakastyötä tehdään haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa, joilla on usein tarvetta myös viimesijaiseen toimeentuloturvaan. (Kankainen 2012, 53; Näkki 2016, 101; Heinonen 2007, 8.) Aikuissosiaalityö voidaan mieltää yksilötyön lisäksi myös alueelliseksi ja yhteiskunnan rakenteisiin kohdistuvaksi työksi. Tällöin sosiaalityön tavoitteet liittyvät kansalaisvaikuttamiseen, verkostoitumiseen sekä palveluiden ja työn kehittämiseen. (Näkki 2016, 101.)

Nuorten aikuisten palvelut ovat osa aikuissosiaalityötä. Nuoruutta voidaan kuitenkin pitää erillisenä elämänvaiheenaan. Eri lait määrittelevät nuoruuden eri tavoin. Nuorisolaki (1285/2016, 3 §) määrittää nuoren alle 29 –vuotiaaksi. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 3 §) nuoren määritelmä on 18-24 –vuotta, lapsi taas on alle 18 –vuotias. Eri kunnissa ja eri palveluissa nuoruus on määritelty hieman eri tavoin. Helsingin kaupungissa alle 30 – vuotiaille on järjestetty sosiaalipalvelut erillään muista aikuissosiaalityön palveluista (Helsingin kaupunki 2019).

Nuoruus on erityinen elämänvaihe yksilön elämässä, sillä siihen liittyy erilaisia siirtymävaiheita. Siirtymävaiheet voivat olla esimerkiksi lapsuuden kodista pois

muuttaminen, lapsien hankkiminen tai työelämään siirtyminen. Henna Isoniemen (2017, 133) väitöskirjan mukaan nuorten elämäntilanteiden siirtymät voivat tapahtua myöhemmin kuin aiemmilla sukupolvilla, ne voivat tapahtua eri järjestyksessä kuin mihin on perinteisesti totuttu tai jäädä jopa kokonaan tapahtumatta. Nuorille ominaista onkin se, että nuorten tilanteet eivät ole stabiileja. Nuoret voivat liikkua edestakaisin työttömästä opiskelijaksi, työlliseksi, työvoimapolitiittisessa toimenpiteessä olevaksi ja mahdollisesti jälleen työttömäksi. (Aaltonen ym. 2015, 4.) Palvelujärjestelmän haasteena voi olla vastaaminen näihin siirtymiin. Yhteiskunnan rakenteilla tulee kuitenkin tukea yksilöä elämänvaiheissaan ja nuoruuteen liittyvissä siirtymissään. Mikäli tässä ei onnistuta, voi riskinä epäonnistuneissa siirtymissä olla nuoren syrjäytyminen sekä köyhyys. (Cederlöf ym. 2009, 64; Isoniemi 2018, 168.)

Nuorilla erityisen riskialttiita siirtymiä voivat olla muutto toiselle paikkakunnalle, siirtyminen koulusta työelämään, asepalveluksen päättymisen tai kun jokin palvelu päättyy tai keskeytyy (Opetusministeriö 2009, 12). Heikki Hiilamon ym. (2017, 65–66) mukaan riskit voidaan jakaa vanhoihin ja uusiin. Vanhoja riskejä ovat työttömyys, sairaus, työkyvyttömyys tai lapsen saaminen. Uusia riskejä taas ovat ylivelkaantuminen, köyhyys, alhainen koulutus, asunnottomuus, varusmiespalvelun keskeyttäminen sekä yksinäisyys. Syrjäytyminen syntyy kuitenkin monen tekijän yhteisvaikutuksesta. Riskien tunnistaminen palvelujärjestelmässä edellyttää palvelujärjestelmältä nuoren elämäntilanteen tuntemista, seuraamista sekä asianmukaisten ja oikea-aikaisien tukitoimien järjestämistä. (Gissler ym. 2016; Asplund & Vanhala 2016, 3–4.)

Sosiaalitoimessa näihin siirtymiin ja erilaisiin elämäntilanteisiin saa tukea sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Sosiaalityö ja -ohjaus ovat määriteltä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 15 § - 16 §). Sosiaaliohjaus on yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena sosiaaliohjauksessa on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin sekä osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämäntilanteita ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 16 §; Helsingin kaupunki 2019.) Sosiaalityö taas on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä. Tavoitteena on yhdessä yksilöiden,

perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 §.)

Sosiaalitoimessa sosiaalityöntekijän ja -ohjaajan kanssa voi pohtia elämäntilannetta ja tulevaisuutta, etsiä uusia näkökulmia ja ratkaisuvaihtoehtoja eri elämänalueiden muutosta vaativiin asioihin kuten asumiseen, koulutukseen, työhön/työttömyyteen, terveyteen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyen. Nuoren omien toiveiden sekä tarpeiden pohjalta voidaan tehdä yhteistyötä ja tarvittaessa ohjataan muiden yhteistyökumppaneiden palveluihin. Erilaisia yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi koulutukseen ja työllistymiseen liittyvät palvelut, asumisneuvonta, talous- ja velkaneuvonta, terveysasemat sekä päihdepalvelut. Sosiaaliohjaajat antavat lisäksi arjen tukea nuoren omassa elinympäristössä niille nuorille, jotka sitä erityisesti tarvitsevat. (Helsingin kaupunki 2019.)

Eettiset kysymykset liittyvät väistämättä sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen käytäntöihin. Arvot ohjaavat valintoja sekä käyttäytymisen ja tapahtumien arviointia. Arvot sisältävät myös käsityksiä asioista, joita tavoitellaan, minkälainen käyttäytyminen on toivottavaa tai millainen elämä on hyvää. (Blennberger 2016, 378-379; Kankainen 2012, 14.) Sosiaalityön keskeiset arvot ovat ihmisoikeuksien ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, osallisuuden ja hyvinvoinnin, sosiaalisten oikeuksien, tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden edistäminen. (Karvinen-Niinikoski 2010, 249.) Arvot ohjaavat valintoja ja valintojen kautta arvot tulevat konkreettisesti näkyviin. Sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa toimitaan vaikeissa elämäntilanteissa elävien ihmisten kanssa ja työntekijä joutuu toisinaan päättämään toisten ihmisten elämästä. (Blennberger 2016, 372 & Kankainen 2012, 14.)

Sosiaalityössä joudutaan jatkuvasti käsittelemään muuttuvissa tilanteissa kysymyksiä oikeasta ja väärästä sekä vastuusta ja kohtuudesta. Toisinaan päätökset eivät ole asiakkaalle mieluisia ja sosiaalityössä joudutaan tekemään valintoja ja kompromisseja siitä, kenen oikeudet asettuvat päätöstilanteessa etusijalle. Kyky pohtia ja kyseenalaistaa omaa toimintaansa ja päätöksenteon oikeudenmukaisuutta sekä perusteita on ammatillisen etiikan edellytys. Tulee valita, kenen näkökulmasta asioita tarkastellaan sekä kenen etu laitetaan etusijalle. Asiakastyön lisäksi kriittisen arvioinnin velvoite ulottuu sosiaalityön

toimintaorganisaatioiden sekä yhteiskunnan toimintatapoihin. Tällöin arvojen ja eettisten valintojen on erityisen tärkeää ohjata toimintaa. (Kankainen 2012, 15-16.)

3.2 Asiakkaan asian vireilletulo ja alkuvaiheen arviointi

Aikuissosiaalityön keskeinen tehtävä on asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen sekä palvelutarpeen arviointi, eli sosiaalityön selvitys ja arvio sekä suunnitelmallinen muutostyö (Juhila 2008, 22-25). Alkuvaiheen arvioinnilla tarkoitetaan asiakkaan elämäntilanteen ja olosuhteiden kokonaisjäsenystä, joka tulee tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilanteen arvioiminen ei ole pelkkää faktojen kokoamista, vaan niiden pohjalta tehdään analyysia asiakkaan elämäntilanteesta ja nostetaan esiin merkityksellisiä seikkoja. Huomiota tulee kiinnittää asiakkaan haasteisiin, vahvuuksiin sekä toimintaympäristöihin. Asiakkaan tilanteen arvioiminen on asiakastyön suunnitelman, tavoitteiden ja interventioiden perusta. (Kuvaja ym. 2007, 3-4.) Front Desk -palvelumalli keskittyy juuri alkuvaiheen arviointiin. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskeisessä prosessikartassa Front Desk -palvelumalli sijoittuu asiakkaaksi tulon vaiheeseen (Kuva 1).



Sosiaali- ja terveystieteiden keskeisessä prosessikartassa



Kuva 1 Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden keskeisessä prosessikartassa (Helsingin kaupunki 2018a)

Asiakkaan asia voi tulla vireille sosiaalitoimessa joko:

- (1) hakemuksena sosiaalihuollon palveluun (ShL 1301/2014, 34§), jolloin asiakas, läheinen tai edustaja voi hakea sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita.

- (2) muun viranomaisen tekemänä yhteydenottona (ShL 1301/2014, 35§), joka tehdään aina asiakkaan suostumuksella
- (3) viranomaisen tai muun tahon ilmoituksena (ShL 1301/2014, 35§) silloin, kun asiakkaan suostumusta ei saada
- (4) muulla tavoin (ShL 1301/2014, 34§), jolloin sosiaalihuollon ammattilainen saa tehtävässään tietää henkilöstä, jonka tilanne vaatii palvelutarpeen arviota.

Kun asiakkaan asia tulee vireille, alkaa sosiaalihuollon asiakkuus ja sosiaalialan ammattilainen ryhtyy selvittämään asiakkaan asiaa.

Sosiaalityötä tehdään suunnitelmallisella työotteella ja työskentelyn tulee perustua asiakkaan tilanteen arviointiin. Arvioinnin pohjalta asetetaan tavoitteet ja määritellään välineet, joilla tavoitteet voidaan saavuttaa. (Kangas 2011, 15.) Hallituksen esityksen (HE 164/2014 vp) mukaan asiakkuuden alkuvaiheessa toteutettu arviointi on tärkeää, koska sen avulla asiakas voi ohjautua sopivien palvelujen piiriin.

Asiakkaan asian selvittämiseksi tulee ottaa yhteys asiakkaaseen, mahdolliseen ilmoittajaan sekä asiakkaan asian kannalta oleellisiin tahoihin. Asiakkaalle tehdään tämän jälkeen alustava kartoitus, jolla selvitetään riittääkö asiakkaalle yleinen ohjaus ja neuvonta vai jaetaanko asia sosiaalityöntekijälle, -ohjaajalle tai työparille. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden pohjalta tehdään yhteistyötä ja tarvittaessa ohjataan muiden yhteistyökumppaneiden palveluihin. Yhteistyökumppaneita ovat muun muassa asumisneuvonta, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvät palvelut, talous- ja velkaneuvonta, terveysasemat ja päihdepalvelut. (Helsingin kaupunki 2019.)

3.3 Asiakassegmentointi

Tutkimuksen haastatteluissa tukena ja analyysiä ohjaavana teoriana olen käyttänyt asiakassegmentointia, jota käytetään Helsingin sosiaali- ja terveystaloudissa. Asiakassegmentoinnin ovat kehittäneet Kauko Koivuniemi, Doris Holmberg-Marttila, Päivi Hirso sekä Ulla Mattelmäki (2014, 134) ja se löytyy teoksesta Terveystalouden kompassi, avain asiakkuuteen. Helsingin kaupungissa asiakassegmentointia on modifioitu kaupunkiin sopivaksi. Helsingin sosiaali- ja terveystaloudien tavoite on uudistaa ja muuttaa toimintatapoja, johtamista sekä prosesseja kokonaisvaltaisesti. Keskeiset kehittämiskohteet ovat palveluiden ydinprosessit. Kehittämistyö edellyttää uudenlaista johtamista ja toimintakulttuuria, kokeiluhenkä sekä kokonaisvaltaisempaa asiakastarpeiden

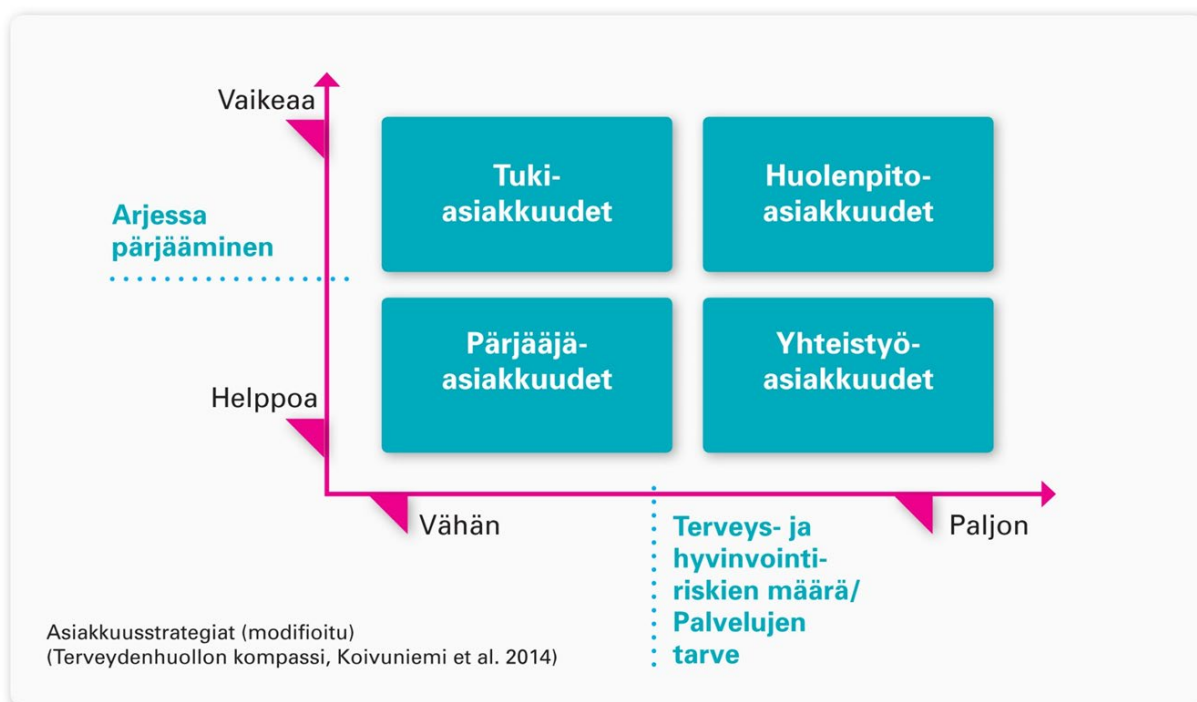
tunnistamista. Juuri näihin tarkoituksiin avuksi on otettu palvelutarpeeseen perustuva asiakassegmentointi. (Helsingin kaupunki 2018c.)

Asiakassegmenttejä käytetään työn suunnittelun helpottajina. Asiakassegmentit ovat luokittelua, jotka helpottavat organisaation vuorovaikutussuhteiden eli asiakasryhmien jaottelua. Keskeistä asiakassegmentissä on se, että palvelun arvo muodostuu palvelujen vaikutuksista asiakkaiden arkeen. Yksin suoritteet eivät riitä. Oleellista on myös se, että asiakas itse on mukana asiakkuutensa määrittelyssä, sillä vain asiakkaalla itsellään on tieto omasta arjestaan, voimavaroistaan ja arvoistaan. (Koivuniemi ym. 2014, 134-135.)

Asiakassegmentit auttavat ohjaamaan resursseja oikein, kun organisaatiossa tunnistetaan ne asiakkaat, jotka pärjäävät omin voimin. Tällöin ammattihenkilöstöä pystytään keskittämään niihin asiakkaisiin, jotka tarvitsevat enemmän tukea ja ohjausta. Asiakassegmentillä on merkitystä asiakkaan palvelun kannalta: ajanvaraus, yhteydenpito asiakkaan ja ammattilaisen välillä, kokonaisuuden koordinoinnista vastaava taho, interventiot sekä ohjauskeinot määräytyvät sen mukaan, mihin asiakassegmenttiin asiakas soveltuu. (Koivuniemi ym. 2014, 135-137.) Asiakassegmentointi mahdollistaa siis paremmin oikein kohdennetun palvelun asiakkaalle. Helsingin kaupungissa asiakassegmentoinnin pohjalta on johdettu neljä ydinprosessia, jotka ovat: (1) asiakkaaksi tulo, (2) paljon palveluja tarvitsevien tuki, (3) satunnaisesti palveluja tarvitsevien tuki sekä (4) riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen. (Helsingin kaupunki 2018c.)

Helsingin kaupungissa käytössä olevassa asiakassegmentoinnissa (Kuva 2) asiakkaat jaetaan neljään eri segmenttiin, jotka ovat: tukiasiakkuudet, pärjääjäasiakkuudet, huolenpitoasiakkuudet ja yhteistyöasiakkuudet. Asiakassegmentointi jaetaan satunnaisesti palveluja tarvitseviin (tukiasiakkuudet, pärjääjäasiakkuudet) sekä paljon palveluja tarvitseviin (huolenpitoasiakkuudet, yhteistyöasiakkuudet) asiakassegmentteihin. (Helsingin kaupunki 2018a.)

Asiakassegmentointi



Kuva 2 Asiakassegmentointi (Helsingin kaupunki 2018a)

Pärjääjäasiakkuuksissa asiakkaan toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa on lieviä puutteita. Asiakas pärjää palveluohjauksella, neuvonnalla sekä digitaalisilla palveluilla. Omatyöntekijänä asiakkaalla voi toimia sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

Tukiasiakkuuksissa asiakkaalla on lieviä puutteita hyvinvoinnissa tai toimintakyvyssä ja asiakkaalla on vaikeuksia hoitaa asioitaan pitkittyneen vaikean elämäntilanteen vuoksi. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole monia palvelutarpeita. Omatyöntekijänä voi toimia sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus sosiaalityöhön. Tukiasiakkuuksissa tavoitteena voi olla intensiivisellä ja määräaikaisella työskentelyllä siirtyminen pärjääjäasiakkaaksi.

Yhteistyöasiakkuuksissa asiakkaalla on suuria tai erittäin suuria puutteita yhdellä osa-alueella elämässä, mutta toimintakyky on muuten hyvä. Tarve työskentelylle on toimintakyvyn ja elämänhallinnan tukemisessa ja asiakas on motivoitunut tuen vastaanottamiseen. Omatyöntekijänä toimii ensisijaisesti sosiaaliohjaaja, tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

Huolenpitoasiakkuudessa asiakkaalla on suuria tai erittäin suuria puutteita useammalla elämän osa-alueella. Asiakas tarvitsee erityistä tukea. Erityinen tuki on sosiaalihuoltolaissa

määritelty tarkoittamaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemaansa sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään (ShL 1301/2014 8 §.) Omatyöntekijänä toimii sosiaaliryöntekijä. Huolenpitoasiakkuuksissa työskentelyn tavoitteena on siirtyä yhteistyöasiakkaaksi. (Luhtasela 2018.)

4 AINEISTO JA ANALYYSI

Tässä kappaleessa esittelen, kuinka olen suorittanut tutkimuksen. Lähdän liikkeelle tutkimustehtävistä sekä tutkimuskysymyksistä, jonka jälkeen esitän tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät. Lopuksi esittelen kuinka olen suorittanut tutkimuksen analyysin.

Tutkimustehtävä on kehittää Front Desk -palvelumallia ja tuottaa tietoa siitä, miten palvelumallia tulisi mahdollisesti edelleen kehittää. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa laadullista tietoa Front Desk -palvelumallin asiakkuuksista ja selvittää, millaisiin asiakkaiden tuen tarpeisiin se soveltuu tai mihin asiakassegmenttiin kuuluvat asiakkaat hyötyvät palvelusta. Tutkimuskysymys on: Miten Front Desk -palvelumallissa tunnistetaan asiakkaiden tuen tarpeita? Laadullisen tiedon on tarkoitus täydentää määrällistä tietoa, jota Front Desk -palvelumallissa kerätään viikoittain hakemusten, yhteydenottojen, tiimipuhelujen sekä jatkotyöskentelyyn siirtyvien asiakkaiden osalta. Tutkimuksessa on haastateltu kahdeksaa työntekijää. Aineisto on kerätty kahden viikon aikana haastattelemalla työntekijöitä kaikista heidän Front Desk -viikolla työskentelyyn siirtyneistä asiakkaistaan.

Tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa on käytetty strukturoitua sekä puolistrukturoitua haastattelua. Työntekijöille on jaettu lomakehaastattelut (Liite 4), joita työntekijät ovat täyttäneet sitä mukaa, kun heille on tullut uusia asiakkaita Front Desk -viikoltaan. Lomakkeita ryhdyttiin käyttämään aluksi työntekijöiden muistamisen helpottamiseksi. Mitä enemmän samankaltaisia prosesseja haastateltavien tulee muistaa, sitä vaikeampaa saattaa olla palauttaa mieleen tapahtumien yksityiskohtia (Alastalo & Åkerman 2010, 379). Työntekijät on lomakehaastattelujen lisäksi haastateltu suullisesti selventävin ja täydentävin kysymyksin, täydentäen lomakkeen tietoja. Näin kaikista lomakkeista on saatu riittävästi tietoa tutkimuskysymyksistä. Lomakehaastattelu menetelmänä valikoitui pilotoinnin kautta. Haastattelut nauhoitettiin pilotointivaiheessa, mutta pilotoinnissa huomattiin nauhoituksen tarpeettomuus. Nauhoittaminen ei tuonut lisäarvoa aineiston keruulle. Lisäksi työntekijöiden tutkimukseen osallistumisen helpottamiseksi oli käytännöllisempää, että työntekijä täytti haastattelulomakkeen silloin, kun asiakkaan asiat olivat tuoreimmassa muistissa ja työntekijällä sopiva aika täyttää lomaketta. Työntekijöille jaettiin varsinaisten haastattelulomakkeiden lisäksi asiakassegmentoinnista infolomakkeet (Liite 3), jotta he voivat tutustua asiakassegmentteihin, teoriaan sen taustalla sekä käyttää lomakkeita tukena segmenttiä arvioidessaan.

Haastattelut ovat olleet asiantuntijahaastatteluja, koska kiinnostuksen kohteena ei ole haastateltavat sinänsä, vaan tieto, jota asiantuntijalla oletetaan olevan. Haastateltavien valinta on perustunut heidän institutionaaliseen asemaansa. (Alastalo & Åkerman 2010, 373.) Tätä seikkaa myös painotettiin työntekijöille ennen haastatteluja. Asiakkaiden tai työntekijöiden nimiä tai muita tunnistetietoja ei ole haastattelussa kerätty. Työntekijät haastateltiin kaikista niistä asiakkaista, joiden kanssa he ovat aloittaneet työskentelyn Front Desk -viikollaan. Haastattelukysymykset olivat jokaisen asiakkaan kohdalla:

1. Miten asiakkuus tuli vireille?
2. Mihin asiakassegmenttiin asiakas arvioi mukaan soveltuu?
3. Miksi asiakas soveltuu valitsemaasi asiakassegmenttiin?
4. Siirtyykö asiakas jatkotyöskentelyyn Front Desk -viikon jälkeen ja miksi?

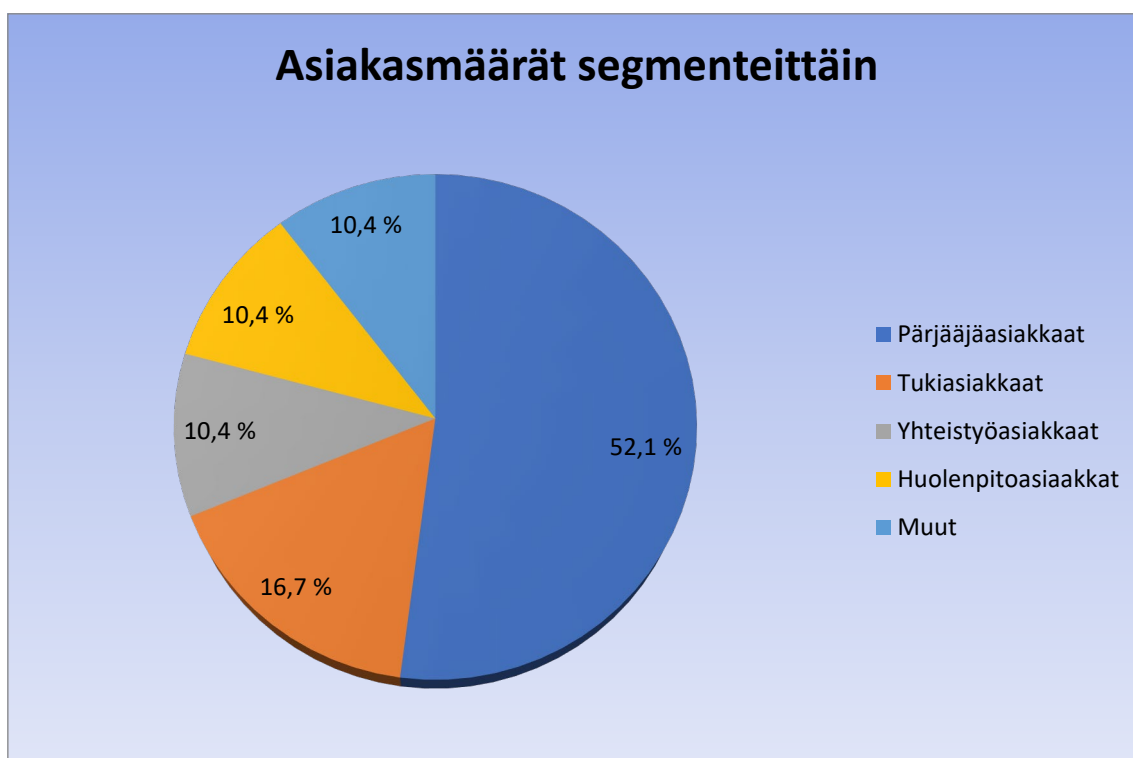
Haastattelut analysoitiin täytettyjen lomakkeiden ja haastattelujen perusteella sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on tutkimuksen väljä metodinen kehys. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla dokumentteja voidaan käsitellä systemaattisesti ja objektiivisesti. Huolellisella analyysivaiheella voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–109.) Aineistoa analysoitiin teoriaohjaavasti käyttämällä analyysin tukena Helsingin kaupungissa käytössä olevaa asiakassegmentointia. Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisempi tieto auttaa tai ohjaa analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109).

Ensin aineisto luokiteltiin neljän Helsingin kaupungissa käytössä olevien asiakassegmentteihin sen mukaan, miten työntekijät olivat arvioineet asiakkaan asiakassegmentin. Haastatteluvaiheessa asiakassegmenttien lisäksi muodostettiin luokka ”muut”, sillä työntekijät kokivat, etteivät löytäneet kaikille asiakkaille oikeaa segmenttiä. Näin analyysiin muodostui aluksi viisi luokka, jotka olivat (1) pärjääjäasiakkaat, (2) tukiasiakkaat, (3) yhteistyöasiakkaat, (4) huolenpitoasiakkaat sekä (5) muut. Näiden luokkien sisällä aineisto eroteltiin seuraavien kriteerien mukaan: (1) miten asiakkuus oli tullut vireille, (2) miksi asiakas kuuluu valittuun asiakassegmenttiin ja (3) siirtyykö asiakas jatkotyöskentelyyn Front Desk -viikon jälkeen. Nämä kriteerit muodostuivat tutkimuskysymyksistä. Tämän jälkeen aineistoa alettiin purkamaan sen mukaan, mikä on asiakkuuden pääasiallinen tai pääasialliset syyt, josta muodostui uusi (4) luokka jokaisen

segmentin sisälle. Asiakkuuksia vertailtiin asiakassegmenttien välillä sekä asiakassegmenttien sisällä. Aineistoa verrattiin myös siihen, millaisia asiakkuuksia kunkin asiakassegmentin sisältä tulisi Helsingin kaupungin asiakassegmentoinnin mukaan löytyä. Asiakassegmentointiin mukaisesti tutkin myös sitä, onko asiakkaalle nimetty sosiaalityöntekijä vai sosiaalihoaja työskentelemään asiakkaan kanssa. Seuraavaksi siirryn esittämään keskeiset tutkimustulokset.

5 KESKEISET TULOKSET

Tässä kappaleessa selvitän tutkimuksen tulokset. Olen jakanut tutkimustulokset asiakassegmenteittäin haastattelujen mukaan. Olen erityisesti kiinnittänyt huomiota siihen, miten asiakkuus on tullut vireille, millaisia teemoja eri segmenttien sisällä on ilmennyt sekä onko asiakas siirtynyt Front Desk -viikon jälkeen jatkotyöskentelyyn, eli jatkuuko asiakkaan kanssa työskentely Front Desk -viikon jälkeen. Olen näiden seikkojen lisäksi tutkinut, onko asiakkaalle nimetty sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä tai työpari työskentelemään asiakkaan kanssa. Asiakkaita, joista aineistoa kerättiin, oli yhteensä 48. Pärjääjäasiakkaita oli 25 asiakasta (52,1%), tukiasiakkaita oli kahdeksan (16,7%), yhteistyöasiakkaita viisi (10,4%), huolenpitoasiakkaita viisi (10,4) ja muita viisi (10,4%).



Kuva 3 Asiakasmäärät segmenteittäin

5.1 Pärjääjäasiakkaat

Työntekijöiden arvioimana pärjääjäasiakkaita kaikista 48:sta tutkimuksen asiakkuudesta oli 25 asiakasta, eli 52,1% (kuva 3). Pärjääjäasiakkaista 25:stä asiakkaasta 12 asioi Walk in – palvelussa, 10 oli jättänyt hakemuksen ja kolme asiakasta ohjautui yhteydenotona, joita saapuu muilta viranomaisilta sekä tiimipuhelimen kautta asiakkailta itseltään.

Pärjääjäasiakkaista 15 25:stä haki tukea puhtaasti taloudellisiin asioihin. Neljää näistä asiakkaista ohjattiin aluksi Kela -asiainnissa ja tämän jälkeen heidät ohjattiin Kelaan selvittämään tilannettaan. Pärjääjäasiakkaissa oli kolme, joita autettiin ainoastaan Kelan päätösten ymmärtämisessä. Tämän lisäksi kahdentoista asiakkaan asian selvittämiseen liittyi Kelan päätösten selvittämistä asiakkaalle tai ohjausta Kelan etuuksiin liittyen. Hyvin monessa pärjääjäasiakkaan asiassa kyse oli osin tai kokonaan Kelan etuuksiin ja Kela -asiointiin liittyvistä asioista. Pärjääjäasiakkaista viisi 25:stä haki etupäässä tukea asuntoasioissa. Joukossa oli erityisesti nuoria, jotka halusivat itsenäistyä. Nämä nuoret kaipasivat tukea muuttoon ja asunnon hankkimiseen liittyen. Asuntoasioihin tukea hakeneista viidestä asiakkaasta kolme oli kyetty hoitamaan Walk in -palvelussa ohjauksella ja neuvonnalla.

Viisi 25:stä pärjääjäasiakkaasta siirtyy jatkotyöskentelyyn. Kaksikymmentä asiakasta pärjäsi ohjauksella ja neuvonnalla eikä jatkotyöskentelylle ollut tarvetta. Yksi asiakas siirtyy jatkotyöskentelyyn vuokravelan vuoksi. Vuokravelasta huolimatta työntekijä on arvioinut asiakkaan pärjääjäksi, sillä asiakas kykenee toimimaan sovitulla tavalla itsenäisesti. Kahdella jatkotyöskentelyyn siirtyvällä asiakkaalla on uudenlaiset tilanteet elämässään ja tarvitsevat työntekijän arvion mukaan hetkellistä tukea uusissa tilanteissaan, mutta tämän jälkeen todennäköisesti pärjäävät itsenäisesti. Yhden asiakkaan suomen kielen taito on niin heikko, että jatkotyöskentelyä tarvitaan tulkin kanssa. Työntekijän arvion mukaan asiakas tulee kuitenkin pärjäämään itsenäisesti, kunhan asiakas saa ohjausta ja neuvontaa omalla äidinkielellään. Yhdellä asiakkaalla on huomattu täydentävän toimeentulotuen hakemuksen liitteinä toimitetuista tiliotteista runsasta pelaamista (on hakenut ruokarahaa) ja asiakas on halukas aloittamaan työskentelyn pelaamisen vähentämiseksi. Pärjääjäasiakkaille oli nimetty sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä työskentelemään heidän kanssaan.

5.2 Tukiasiakkaat

Tukiasiakkaita työntekijöiden arvioiden mukaan kaikista tutkimuksen asiakkuuksista oli kahdeksan, eli 16,7% (kuva 3). Kolme asiakasta kahdeksasta oli asioinut Walk in -palvelussa. Myös tukiasiakkaissa oli tuen tarpeina talouteen ja asumiseen liittyviä asioita. Yksi asiakas oli arvioitu tukiasiakkaaksi asumisneuvonnan yhteydenoton perusteella, mutta asiakasta ei tavoitettu. Kaksi tukiasiakasta siirtyi jatkotyöskentelyyn. Toinen näistä siirtyy heikon suomen kielen taidon vuoksi ja tilannetta selvitetään lisää. Työntekijän arviona

kuitenkin oli, että asiakkaalla on haasteenaan ainoastaan talousasiat. Toinen jatkotyöskentelyyn siirtyvä asiakas tarvitsee kriisimajoitusta. Eron vuoksi asiakas on ollut asunnoton. Asiakas vaikuttaa työntekijän arvion mukaan kuitenkin pärjäävältä. Asiakas on vakituksessa työsuhteessa, mutta asiakkaalla on tullut avioero ja tämän vuoksi tilanne on haastava ja siksi asiakas tarvitsee tukea.

Yhdistävä tekijä kaikilla tukiasiakkaiksi arvioituilla asiakkailla oli haastava taloudellinen tilanne. Neljällä kahdeksasta tukiasiakkaasta on tämän lisäksi haasteena asuminen. Kahdella tukiasiakkaalla on tullut avioero, jonka vuoksi heidän tulee löytää uudet asunnot. Yhdellä asiakkaalla ei ole omaa asuntoa, vaan asiakas asustaa ystävillään ja tarvitsee tukea oman asunnon löytämiseen. Lisäksi asiakas hakee täydentävää toimeentulotukea. Yhdellä asiakkaalla on vuokravelkaa. Talouteen ja asumiseen liittyvät asiat olivat siis arvioitu sellaisiksi seikoiksi, joissa tukiasiakkaat tarvitsevat tukea. Neljälle tukiasiakkaalle oli nimetty sosiaalityöntekijä selvittämään asiakkaan asiaa ja yhdelle sosiaalityöntekijä ja - ohjaaja pari.

5.3 Yhteistyöasiakkaat

Yhteistyöasiakkaita työntekijöiden arvioimana kaikista haastattelujen asiakkuuksista oli viisi, eli 10,4% (kuva 3). Neljä viidestä yhteistyöasiakkaasta oli tullut toisen viranomaisen yhteydenoton kautta. Kaikki yhteistyöasiakkaat siirtyivät jatkotyöskentelyyn. Kaikkia asiakkaita ei tavoitettu Front Desk -viikon aikana. Tällöin työntekijän arvio asiakkaan segmentistä on tehty yhteydenottojen tai hakemuksen perusteella. Kaikkia asiakkaita tullaan myöhemmin tapaamaan varatulla ajalla. Kahdessa tapauksessa asiakas on kuitenkin ollut mukana tekemässä yhteydenottoa toisen viranomaisen kanssa ja toivonut, että alueen sosiaalitoimeen otetaan yhteyttä. Yksi viidestä asiakkaasta on tullut itsenäisesti Walk in - palvelun kautta asiakkuuteen.

Neljällä asiakkaalla viidestä on talouden kanssa haasteita, joita on työntekijän kanssa alettu ratkomaan. Yhdellä asiakkaalla aletaan mahdollisesti selvittämään työkykyä. Kolmella asiakkaalla viidestä on päihde- ja mielenterveysongelmia. Kahdella asiakkaalla vaikuttaa olevan haasteita useammalla kuin yhdellä elämän osa-alueella. Toisella näistä on havaittu mielenterveys- ja päihdeongelma, asiakkaalle on tulossa häätö ja asiakas ei avaa kirjeitään. Toisella asiakkaalla haasteena ovat asunnon hakeminen, tulehtuneet välit äidin kanssa, joka

on heittänyt lapsensa ulos asunnostaan sekä neuropsykiatrinen häiriö. Näistä kumpikin jatkaa työskentelyä sosiaaliohjaaja omatyöntekijänään. Muut kolme asiakasta jatkavat työskentelyä sosiaalityöntekijä työntekijänään.

5.4 Huolenpitoasiakkaat

Huolenpitoasiakkaita kaikista asiakkuuksista oli viisi, eli 10,4% (kuva 3). Yksi viidestä huolenpitoasiakkaasta on ottanut itse yhteyttä sosiaalitoimeen. Neljä viidestä huolenpitoasiakkaasta on tullut yhteydenottona muilta viranomaisilta, muun muassa Kelalta. Kukaan huolenpitoasiakkaista ei ollut asioinut Walk in -palvelussa. Kahdella viidestä huolenpitoasiakkaasta ensisijainen haaste oli asuminen. Kolmella asiakkaalla oli selkeitä puutteita palveluissa, joita asiakkaat työntekijöiden arvioiden mukaan tarvitsisivat. Neljä viidestä asiakkaasta siirtyy jatkotyöskentelyyn. Yhdellä asiakkaalla, joka ei siirry jatkotyöskentelyyn, on vahva tuki jo muista palveluista ja asiakkaan kanssa oli yhdessä sovittu, että jatkotyöskentelylle ei ole tarvetta sosiaalitoimessa. Satunnainen asiointi saattaa kuitenkin jatkua, sillä asiakas tarvitsee toisinaan täydentävää toimeentulotukea. Kaikilla huolenpitoasiakkaalla oli useampia haasteita eri elämän osa-alueilla. Yhdellä asiakkaalla jatkotyöskentelyä jatkaa sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja työparina, yhdellä sosiaaliohjaaja ja kahdella sosiaalityöntekijä.

5.5 Muut

Tutkimuksen asiakkuuksista kaikkia ei kyetty sijoittamaan mihinkään asiakassegmenttiin. Näitä asiakkuuksia oli viisi kaikista haastattelujen asiakkaista, eli 10,4% (kuva 3). Kaksi näistä asiakkaista siirtyy jatkotyöskentelyyn, jossa asiakkaan tilannetta selvitetään tarkemmin. Yksi asiakkaista on alaikäinen ja asiakkaan äitiin on oltu yhteydessä lapsensa tilanteeseen liittyen. Yksi asiakas saa tarvitsemaansa tukea yhteishoitokuntoutuksesta tilanteeseensa ja tämän vuoksi asiakas ei siirry jatkotyöskentelyyn. Yksi asiakkaista on niin humalassa, että hänen tuen tarpeitaan ei kyetä selvittämään. Työntekijän mukaan asiakas tarvitsee kuitenkin palvelua (katkoa, päihdehoitoa ym.) tilanteeseensa.

6 YHTEENVETO JA JATKOTUTKIMUSIDEAT

Tutkimuksen tulosten mukaan suuri osa (52,1%) Front Desk –mallissa asioivista asiakkaista on pärjääjäasiakkaita. Pärjääjäasiakkaiksi miellettiin sellaiset asiakkaat, jotka hoitivat asioitaan itsenäisesti ja selviytyivät ohjauksella ja neuvonnalla. Vaikka asiakkaalla olisi ollut useammalla elämänalueella haasteita, vaikutti työntekijän arvioon juuri vaikutelma siitä, miten asiakas hoitaa asioitaan. Kaikkia asiakassegmenttejä yhdisti ilmiöinä asunnottomuus tai asunnottomuuden uhka sekä taloudelliset ongelmat. Erityisesti suuremmissa kunnissa, kuten Helsingissä, aikuissosiaalityössä törmätään usein asunnottomuuteen sekä asunnottomuuden uhkaan. (Blomgren & Kivipelto 2012, 31 -32; Kankainen 2012, 53.)

Kaksitoista asiakasta pärjääjäasiakkaista oli asioinut Walk in -palvelussa ja vain kaksi näistä asiakkaista tarvitsi jatkotyöskentelyä. Kolme asiakasta oli ohjattu tiimipuhelimen kautta asioimaan Walk in -palvelussa. Aiemmin näille kaikille asiakkaille olisi pitänyt varata aika sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Walk in -palvelu vaikuttaa siis vastaavan hyvin pärjääjäasiakkaiden tarpeisiin. Yksi Front Desk -palvelumallin kehittämiseen johtanut tekijä olikin se, että työntekijät kokivat, että asiakkaan asia olisi voitu selvittää ajanvaraustilanteessa eikä erillistä varattua aikaa olisi tarvittu. Tällöin asiakas välttyy pitkältä odotukselta ja työntekijöiden työtä voidaan kohdentaa niihin asiakkaisiin, jotka todella tarvitsevat ajanvarausta. Asiakkaiden näkökulmasta Front Desk -palvelumalli on tarjonnut ohjauksen ja neuvonnan nopeasti, jopa saman päivän tai viikon aikana. Organisaation näkökulmasta tämä auttaa sosiaalitoimen tavoitteeseen kohdentaa resursseja vakituisten työntekijöiden osalta paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluun. Se on myös suuri ero aiempaan, jolloin asiakas on saattanut joutua odottamaan varattua aikaansa jopa useamman viikon ajan. Pohtimisen arvoista on myös se, onko 52,1% asiakkaista todella pärjääjäasiakkaita ja onko näiden asiakkaiden kaikki tuen tarpeet tunnistettu. Jatkotutkimusideana voisi tutkia esimerkiksi sitä, kuinka monella asiakkaalla tuen tarpeen arviointiin on käytetty kevytarviointia (Liite 1).

Tukiasiakkailla kaikilla oli haasteenaan pitkittynyt heikko taloudellinen tilanne. Tukiasiakkaiksi arvioitiin kaksi asiakasta, joilla on tullut avioero. Näillä kahdella myös arvioitiin, kuten tukiasiakkuuksissa on tavoitteena, että intensiivisellä ja määräaikaisella työskentelyllä asiakkaat siirtyvät pärjääjäasiakkaiksi. Puolella tukiasiakkaista oli haasteena asumiseen liittyvät asiat. Osalla tukiasiakkaista oli haasteita useammalla elämän osa-alueella

(asuminen, talous). Työntekijöiden arvioon asiakassegmentistä vaikutti kuitenkin myös tukiasiakkaiden kohdalla se, miten he tulkitsivat asiakkaan hoitavan omia asioitaan. Vaikka haasteita asiakkailta oli, heillä ei silti ollut useita palvelutarpeita. Asiakkaille riittivät tietyt yksittäiset palvelut, kuten ohjaus talousasioissa, määräaikainen kriisiasuminen tai asioiden selvittäminen tulkin kanssa. Sekä tuki- että pärjääjäasiakkaissa löytyi asiakkaita, jotka tarvitsivat jatkotyöskentelyä heikon suomen kielen taidon vuoksi. Asiakkaat eivät tämän jälkeen työntekijöiden arvioiden mukaan oletettavasti jää pitkään asiakkuuteen, kunhan ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa omalla äidinkielellään.

Ne asiakkaat, jotka arvioitiin huolenpitoasiakkaiksi, vaikuttivat sitä todella myös olevan. Kaikilla huolenpitoasiakkailla oli monia tuen tarpeita eri elämän osa-alueilla ja osalla selviä puutteita tarvitsemisessa palveluissa. Kolmella viidestä asiakkaasta oli selviä puutteita palveluissa. Puutteita esiintyi erityisesti mielenterveyteen ja riippuvuuksiin liittyvissä palveluissa. Yhteydenotto huolenpitoasiakkaista oli tullut neljässä viidestä asiakkaasta muulta viranomaiselta. Huolenpitoasiakkailla onkin erityisen tuen tarvetta, joka näkyy mm. vaikeutena hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja (Luhtasela 2018). Kaikki asiakkaat oli kuitenkin tavoitettu Front Desk -viikon aikana ja kaikki asiakkaat siirtyivät jatkotyöskentelyyn jollain tavalla. Yhdellä asiakkaalla todettiin, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut muilta toimijoilta, mutta asiakkaan kanssa sovittiin jatkosta ja suunnitelma jatkosta tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa. Huolenpitoasiakkaat ovat asiakkaita, jotka ohjautuvat Front Desk -viikkojen kautta asiakkuuteen, mutta Front Desk -palvelumalli ei yksin riitä asiakkaille. Palvelumalli voi kuitenkin palvella huolenpitoasiakkaita siinä, että työntekijöiden aikaa vapautuu heidän asioiden syvällisempään hoitamiseen, kun Front Desk -palvelumalli vastaa satunnaisesti palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi myös huolenpitoasiakkaat voivat saada nyt varatun ajan jo samalle viikolle, kun sosiaalitoimeen on tullut tieto asiakkaan tilanteesta tai kun asiakas on itse ottanut yhteyttä.

Haastavin asiakasryhmä tuen tarpeiden tunnistamisessa vaikutti olevan yhteistyöasiakkaat. Monessa haastattelussa työntekijän oli vaikeuksia sijoittaa asiakasta yhteistyöasiakkaaksi tai huolenpitoasiakkaaksi. Yhteistyöasiakkaissa erona muihin segmentteihin oli myös se, että kaikkia asiakkaita ei tavoitettu Front Desk -viikon aikana. Se, ettei asiakasta ole tavoitettu saattaa johtua siitä, että yhteydenotto on tullut muulta viranomaiselta. Työ on tällöin enemmän byrokraattista ja teknistä, kun vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ei synny. Byrokraatiatyöstä puhuttaessa korostuu sosiaalityön viimesijaisuus palvelujärjestelmässä.

Viimesijaiselle sosiaalityölle on ominaista asiakkaiden oikeuksien varmistaminen sekä sosiaalityöhän liittyvä kontrolloijan rooli. (Heinonen 2007, 35.) Asiakassegmentoinnin kannalta se, että asiakasta ei tavoiteta, on ongelmallista. Asiakas ei tällöin ole itse määrittelemässä ongelmaansa eikä tuen tarpeitaan. (Koivuniemi ym. 2014, 134-135.) Tutkimusaineiston pohjalta osalla yhteistyöasiakkaiksi arvioiduista asiakkaista oli useammalla kuin yhdellä elämän osa-alueella haasteita. Näin ollen asiakkaat olisivat saattaneet olla myös huolenpitoasiakkaita. Näiden asiakkaiden kanssa työskentelyä jatkaa sosiaaliohjaaja. Mikäli asiakas on kuitenkin huolenpitoasiakas, tulisi hänellä olla sosiaalityöntekijä työntekijänään.

Tutkimuksen aineistosta löytyi myös asiakkaita, joille työntekijät eivät kyenneet nimeämään sopivaa asiakassegmenttiä Front Desk -viikon puitteissa. Tämä seikka saattaa kertoa siitä, että Front Desk -palvelumallissa ei ehkä tunnisteta kaikkien asiakkaiden tarpeita. Kaikille asiakkaille, joille ei löytynyt asiakassegmenttiä, ei myöskään ollut varattu uutta aikaa asiakkaan asian selvittämiseen. Neljällä viidestä asiakkaasta oli kuitenkin saatu selvitettyä tilanne Front Desk -viikon puitteissa ja asiakkaiden tuen tarve oli varmistettu. Yhdellä asiakkaalla tilanne oli se, että asiakkaan tilannetta ei oltu saatu selville eikä hänelle oltu varattu uutta aikaa asiansa selvittämiseen.

Riskinä siinä, ettei asiakkaan tuen tarpeita tunnisteta Front Desk -viikolla, on se, että asiakas palaa aina uudelleen sosiaalitoimeen saamatta tarvitsemaansa palvelua. Tämä on sekä asiakkaan että organisaation kannalta huono asia. Asiakas ei saa tukea, jota tarvitsee, organisaation resurssit menevät hukkaan ja työn tehostaminen ei parane. Yhtenä ratkaisuna tähän voisi olla asiakassegmentoinnin käyttäminen arjessa, jolloin työntekijä asiakassegmentoinnin mukaisesti arvioisi asiakkaan tuen tarpeita. Lisäksi kaikille asiakkaille tulisi tehdä kevytarviointi. Näin asiakkaat olisivat myös tasa-arvoisemmassa asemassa, kun kaikilla asiakkailla olisi oikeus saada samanlainen arvio tilanteestaan. Kaiken kaikkiaan jatkotyöskentelyyn Front Desk -viikon jälkeen siirtyi 31% (kuva 4).



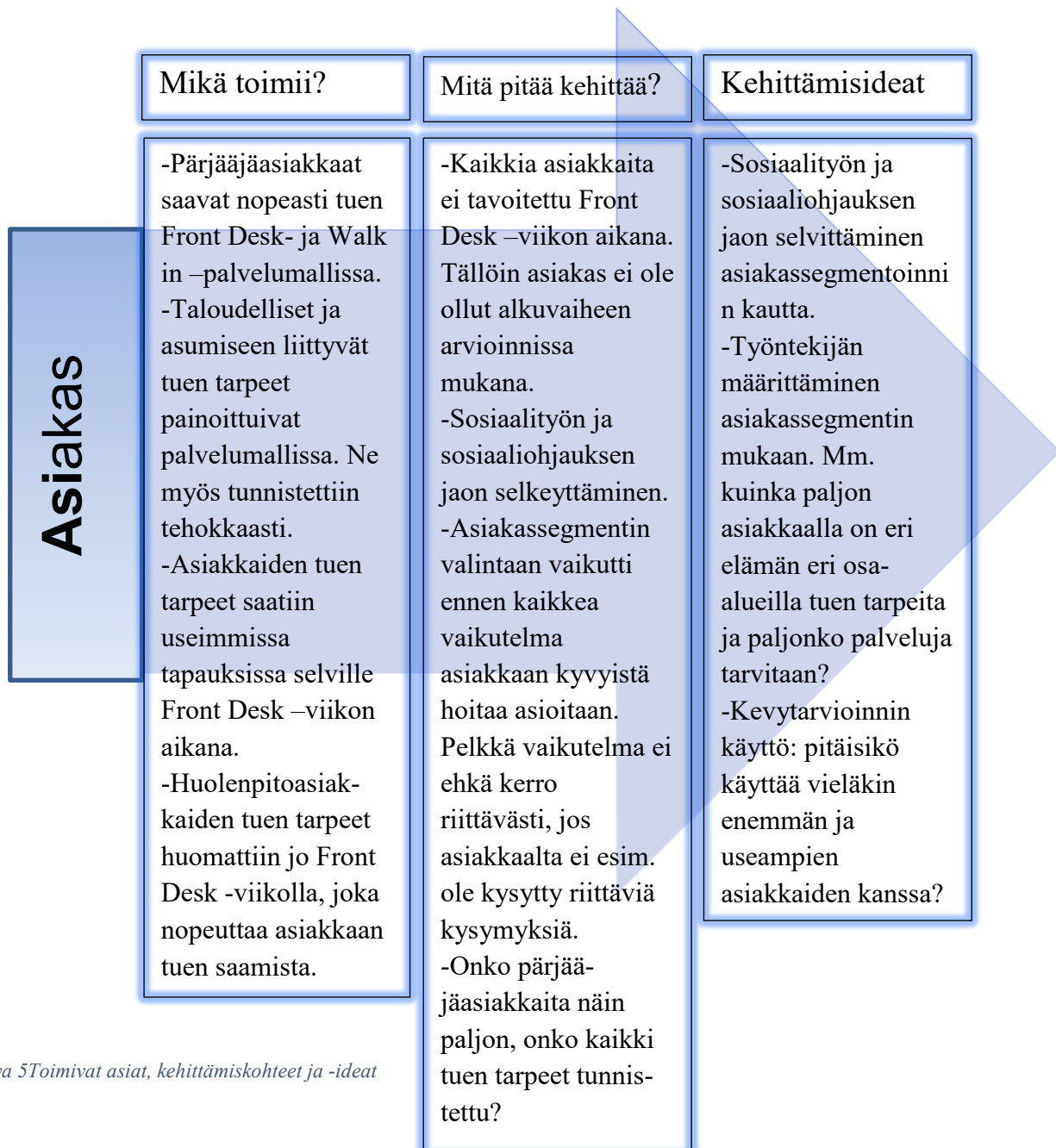
Kuva 4 Jatkotyöskentelyyn siirtyvät asiakkaat

Front Desk -palvelumallin yhtenä tavoitteena on selventää sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välistä työnjakoa. Mikäli oikeaa asiakassegmenttiä ei Front Desk -viikon aikana löydetä, voi ohjaus sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tarpeen arvioiminen olla haastavampaa. Tässä tutkimusaineistossa nousi esiin se, että esimerkiksi huolenpitoasiakkaalla saattoi olla työntekijänään sosiaaliohjaaja ja pärjääjäasiakkailla sosiaalityöntekijä, vaikka Helsingin kaupungissa käytössä olevan asiakassegmentoinnin mukaan huolenpitoasiakkaalla tulisi olla työntekijänään sosiaalityöntekijä ja pärjääjäasiakkailla taas sosiaaliohjaus tulisi olla ensisijaista. Tukiasiakkailla tulisi olla ensisijaisesti sosiaaliohjaaja nimettynä työntekijänä, mutta tukiasiakkaille oli nimettynä kaikille sosiaalityöntekijä työntekijäkseen ja vain yhdellä asiakkaalla oli sosiaaliohjaaja parina. Yksi palvelumallin tavoite on ollut sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työnjaon selventäminen. Asiakassegmentoinnin käyttö saattaisi olla ratkaisu siihen, että asiakkaat ohjautuisivat tehokkaammin jo alkuvaiheessa oikealle työntekijälle.

Se, että sosiaalityöntekijöitä on nimettynä useammille asiakkaille tiimissä, saattaa johtua siitä, että Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimi on sosiaalityöntekijävoittoinen. Tiimissä on 10 sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa sekä kolme määräaikaista sosiaaliohjaajaa. Front Desk -tiimeissä on kuitenkin viikoittain vakituiset ja hanketyöntekijät yhteenlaskettuna viisi sosiaaliohjaajaa ja kaksi sosiaalityöntekijää. Näin ollen sosiaaliohjaajien nimeäminen asiakkaan työntekijäksi voisi olla runsaampaakin. Huomioon tulee kuitenkin ottaa se, että

tutkimuksen aineisto on rajallisen kokoinen ja näin ollen se ei välttämättä anna täysin todenmukaista kuvaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen jakautumisesta. Jatkotutkimusideana voisi olla ainoastaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen jakautumisen tutkiminen tarkemmin asiakassegmenttien kesken isommalla aineistolla.

Olen koonnut kuvioon alle (Kuvio 5) vielä tutkimustulosten pohjalta tärkeimpänä pitämäni toimivat asiat, kehittämiskohteet sekä kehittämisideat palvelumallista. Kehittämisideoina olen esittänyt asiakassegmentoinnin ja kevytarvioinnin runsaampaa käyttöä arjessa. Asiakassegmentointi ja kevytarviointi olisivat käyttökelpoisia myös siksi, että ne ovat jo organisaatiossa käytössä ja tiedossa. Täysin uusia menetelmiä ei siis tarvitsisi kehittää vaan jo olemassa olevia välineitä voitaisi käyttää tehokkaammin.



Kuva 5 Toimivat asiat, kehittämiskohteet ja -ideat

Tällä tutkimuksella on omat rajoitteensa. Tutkimus on tehty haastatteleamalla sosiaalityön ammattilaisia. Kyse on siis asiantuntijahaastatteluista, joissa huomioon tulee ottaa se, että toimintaa koskevat kuvaukset kertovat paljon haastateltavan omista oletuksista ja tavasta jäsentää maailmaa (Alastalo & Åkerman 2010, 384). Työntekijät ovat sijoittaneet asiakkaat asiakassegmentteihin, jolloin sijoittelu ei ole ollut objektiivista vaan jokaisen työntekijän kohdalla vaikuttavat työntekijän oma arvio, asenteet ja tavat jäsentää asiakkaan tuen tarpeita. Jatkotutkimusideana voisi olla se, että asiakassegmenttejä ja asiakkaiden tuen tarpeita tutkitaan esimerkiksi tietyin kriteerein ilman työntekijän arviota asiakkaan tilanteesta. Näin asiakassegmentin valintaan ei liity työntekijöiden mahdollisia erilaisia käsityksiä asiakkaiden tuen tarpeista. Yhtenä jatkotutkimusideana voisi myös olla Front Desk - palvelumallin tutkiminen sen kautta, mitkä ovat merkit asiakassegmentistä (esim. työttömyys, koulutuksen puute/yksi tuen tarve tai useampia tuen tarpeita), miten se näkyy asiakkaan elämässä (rahapulana, velkaantumisena) ja lopulta, miten Front Desk - palvelumallissa on ryhdytty vastaamaan näihin tarpeisiin (esim. täydentävällä toimeentulotuella ja palveluohjauksella).

Toinen rajoite tutkimuksen tekemiselle oli sosiaalitoimen hektinen arki. Haastattelut piti suorittaa työntekijöiden työn lomassa ja näin ollen haastattelut piti pitää hyvin kompakteina ja niissä keskityttiin vain olennaisimpiin asioihin. Mikäli aikaa haastatteluille olisi ollut enemmän, olisi haastatteluihin voinut liittää enemmän esimerkiksi eettistä pohdintaa. Oma arvioni onkin, että mikäli tutkimuksen aikataulu ei olisi ollut näin tiivis, olisivat ensimmäiset haastattelut voineet olla kokonaan pilotointia ja tämän jälkeen tutkimuskysymyksiä olisi voinut vielä muokata ja tutkimuksen toteutusta parannella. Nyt näin pitkälle pilotoinnille ei ollut resursseja. Kolmantena haasteena tutkimuksen tekemiselle olikin tutkimuksen tiukka aikataulu. Aineisto on rajallinen ja esimerkiksi huolenpito- ja yhteistyöasiakkaita arvioitiin olevan kumpiakin vain viisi kappaletta. Näin pienellä aineistolla ei voi vielä yleistää tutkimuksen tuloksia, mutta jonkinlaista suuntaa ne voivat antaa.

7 TUTKIMUS KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSENA

Tutkimuksen alkuvaiheessa olen ollut läsnä viiden viikon ajan Front Desk -palvelumallissa ymmärtääkseni palvelumallin idean ja keskustellakseni työyhteisön kanssa kehittämiskohteista. Asiantuntijahaastatteluisissa tärkeää onkin huolellinen haastatteluihin ja kohteena olevaan ilmiöön perehtyminen (Alastalo & Åkerman 2010, 379). Pyysin työntekijöitä pohtimaan, millaista tietoa he haluaisivat saada selville Front Desk -palvelumallista. Front Desk -palvelumallista ja sen kehittämiskohteista keskusteltiin työyhteisössä ja tutkimusaihe on muotoutunut tiimissä nousseiden ajatusten pohjalta. Tutkimusaihetta hiottiin myös mm. 2ME -projektipäällikön Nanne Isokuortin kanssa. Jo tutkimusaihe pyrittiin muotoilemaan käytäntötutkimuksen henkisesti ottamalla mukaan erilaisia toimijoita ja kuulemaan heidän näkemyksiään. Lähtökohtana käytäntötutkimuksessa tuleekin olla asiantuntijoiden tai asiakkaiden toiminnasta tulevat tiedontarpeet tai huolenaiheet (Satka ym. 2016, 8-10). Aiheita Front Desk -palvelumallin tutkimisesta nousi paljon, koska palvelumalli on uusi ja tuoreeltaan otettu käyttöön. Johtava sosiaalityöntekijä Silva Linnahalme-Triana esitti toiveen asiakasprosessien tutkimisesta jollain tavalla. Ajatus asiakkuuksien laadullisesta puolesta nousi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi työyhteisössä, sillä työntekijät kokivat, ettei Front Desk -viikoista kerätty määrällinen tieto vastannut todellisuutta siitä, miten paljon työtä uudessa palvelumallissa tehdään. Näiden toiveiden ja yliopistolta saamani ohjauksen kautta päädyin tutkimusaiheeseen.

Ennen varsinaista tutkimusta tulostin kaikkien työntekijöiden postilokeroihin infokirjeet (Liite 2) tutkimuksesta. Lisäksi lähetin sähköpostin, jossa pyysin kommentteja ja kehittämis ehdotuksia tutkimukseen sekä liitteenä saman infokirjeen sähköisenä, jonka jaoin postilokeroihin. Käytäntötutkimus edellyttää neuvottelua eri osapuolten välillä myös koko prosessin aikana (Satka ym. 2016, 11). Koko työyhteisöä on tiedotettu tutkimuksesta tiimikokouksissa, joissa työntekijöillä on ollut mahdollisuus osallistua ja ottaa kantaa tutkimuksen etenemiseen. Yksityiskohtaisemmin keskustelua tutkimuksesta on käyty viikoittain vaihtuvien Front Desk -tiimiläisten kanssa. Aineistonkeruuvaiheessa esittelin tutkimustani myös ulkopuolisille tahoille. 26.11.2018 kerroin tutkimuksestani NAP -ryhmässä, johon osallistui Espoon, Helsingin ja Vantaan johtavia sosiaalityöntekijöitä. 27.11.2018 teimme tiimin kanssa tutustumisen Espoon nuorten sosiaalityön tiimiin, jossa on päädytty toteuttamaan hyvin samankaltaista toimintaa. Esittelin tuolloin lyhyesti

tutkimustani myös Espoon työyhteisössä. Tässä vaiheessa tosin keräsin vasta aineistoa, enkä voinut varsinaisista tuloksista tai johtopäätöksistä sanoa vielä mitään tarkempaa.

Koko tutkimusprosessin ajan tukenani on toiminut yliopiston pienryhmä, josta olen saanut ohjausta sekä työyhteisössä sosiaalityöntekijä Jenni Helle, jonka kanssa on käyty tarkempaa keskustelua tutkimuksen eri vaiheista. Satkan ym. (2016, 8-10) mukaan käytäntötutkimuksessa tiedonmuodostuksen keskiössä ovatkin eri alojen ammattilaiset työyhteisöineen, palvelujen käyttäjät, tutkimuksen asiantuntijat sekä ammattiin opiskelevat noviisit. Käytäntötutkimus on eri toimijoiden yhteisen tiedonmuodostuksen ja oppimisen prosessi. Kaikilla osapuolilla tulee olla mahdollisuus osallistua omien resurssien sekä intressien puitteissa tiedon tuottamiseen ja tutkimustehtävän määrittelyyn.

Satkan ym. (2016, 11) mukaan käytäntötutkimuksesta tulee tiedottaa ja tietoa levittää. Erilaisia sitoumuksia ja arvoperustaa tulee julkilausua, valita strategiset yhteistyökumppanit ja saatua tietoa tulee validoida mahdollisimman laajasti myös ulkopuolisissa verkostoissa. Tutkimustulokset esitetään Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin työntekijöille. Tutkimustuloksia käytetään ensisijaisesti kehittämään Front Desk -palvelumallia eteenpäin ja se on myös tutkimuksen ensisijainen hyödyntämisen kohde. Tutkimus voi antaa suuntaa siitä, miten Front Desk -palvelumalli vastaa asiakkaiden tuen tarpeisiin, mitkä asiakassegmentit hyötyvät erityisesti palvelumallista sekä tarvitaanko palvelumallissa enemmän ohjausta ja neuvontaa vai varsinaista sosiaalityötä. Pääkaupunkiseudulla (mm. Espoossa) on perustettu useampia ensiarvioinnin tiimejä ja mahdollisesti toimintamallia levitetään koko Helsingin kaupungin sosiaalitoimiin, mikäli menetelmä vaikuttaa toimivalta. Tutkimuksen tuloksista saattaa siis olla hyötyä tulevaisuudessa myös muissa Helsingin kaupungin toimipisteissä. Tutkimusta esitellään myös Helsingin yliopiston Käytäntötutkimuksen seminaarissa.

LÄHTEET

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (2015) Nuoret luukulla - Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Alastalo, Marja & Åkerman, Maria (2010) Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 372-392.

Asplund, Rita & Vanhala, Pekka (2016). Neet-nuorten tulkinnassa korjattavaa. ETLA Muistio No 52. <http://pub.etla.fi/ETLA-Muistio-Brief-52.pdf> Luettu 28.12.2018.

Blennberger, Erik (2016) Etik för socialt arbete. Teoksessa Anna Meeuwisse, Hans Svärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (toim.) Socialt arbete. En grundbok. Tredje utgåvan. Tukholma: Natur & Kultur, 372-392.

Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna (2012) Valtaistus -Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Raportti 27/12. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1> Luettu 20.10.2018.

Cederlöf, Petri & Gretschel, Anu & Kestilä, Laura & Kiilakoski, Tomi & Kuure, Tapio & Myllyniemi, Sami & Määttä, Mirja & Paakkunainen, Kari & Paju, Petri & Suurpää, Leena & Vehkalahti, Kaisa (2009) Nuoria koskeva syrjäytymistieto: Johtopäätöksiä ja suosituksia. Teoksessa Leena Suurpää (toim.) Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Avauksia tietämisen politiikkaan. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 27. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/syrjaytymistieto.pdf> Luettu 22.10.2018.

Gissler, Mika & Larja, Liisa & Merikukka, Marko & Paananen, Reija & Ristikari, Tiina & Törmäkangas, Liisa (2016) NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Tieto & Trendit 2/2016. <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/neet-indikaattori-kuvaa-nuorten-syrjaytymista/> Luettu 24.11.2018.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Helsingin kaupunki (2018a) Palvelujen uudistaminen -Materiaali. <http://helmi.hel.fi/Sote/johtaminen/Palveluverkko/Sivut/Materiaali.aspx> Luettu 20.10.2018.

Helsingin kaupunki (2018b) Nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen rahaa ja raitioliikenteen kehittämiseksi vihreätä valoa. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy-ja-raitioliikenteen-kehittaminen> Luettu 13.10.2018.

Helsingin kaupunki (2018c) Sosiaali- ja terveystoimiala. Palvelujen uudistaminen jatkuu 2016. <https://www.hel.fi/sote/fi/esittely/julkaisut/uutiskirjeet/palvelutuudistuvat> Luettu 26.10.2018.

Helsingin kaupunki (2019) Nuorten palvelujen sosiaalityö.

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7584> Luettu 2.1.2019.

Hiilamo, Heikki & Määttä, Anne & Koskenvuo, Karoliina & Pyykkönen, Jussi & Räsänen, Tapio & Aaltonen, Sanna (2017) Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. <https://nuorisotakuu.fi/documents/3924414/4306153/Nuorten-osallisuuden-edistaminen.pdf> Luettu 27.12.2018.

Heinonen, Hanna (2007) Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Helsinki: Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede –institutet.

Isoniemi, Henna (2017) European country clusters of transition to adulthood. Turku: Turun yliopisto. Väitöskirja.

Isoniemi, Henna (2018) Siirtymä aikuisuuteen eurooppalaisessa kontekstissa. Janus vol. 26 (2) 2018, 164–171.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Johdanto. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 7–11.

Juhila, Kirsi (2008) Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–45.

Kangas, Saija (2011) Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa Päivi Jouttimäki, Saija Kangas & Erja Saurama (toim.) Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä -hankkeen loppuraportti. Socca. Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1.

http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/1728/Aikuissosiaalityon_asiakkaat_tanaan_ote_raportista_Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo.pdf Luettu 15.11.2018.

Kankainen, Leila (2012) Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillisen lisensiaatin tutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto.

Koivuniemi, Kauko & Holmberg-Marttila, Doris & Hirso, Päivi & Mattelmäki, Ulla. (2014) Terveystuollon kompassi. Avain asiakkuuteen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 247–76.

Kuvaja, Anne & Luhtasela, Leena & Mustonen, Tiina & Borg, Pekka & Liukonen, Ritva (2007) Aikuissosiaalityön tilanearvio-opas. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaaliviraston oppaita ja työkirjoja 6.

Lindqvist, Ann-Marie & Rosengren, Åsa (2016) Praktikforskning i lokala kontexter. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka &

Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede –institutet, 8-32.

Linnahalm-Triana, Silva 2018. Front Desk –palvelumalli. Idän nuorten sosiaalityön tiimi 2 (johtava sosiaalityöntekijä Silva Linnahalm-Triana). Front Desk -palvelumallin esittelytilaisuus 18.12.2018.

Luhtasela, Leena 2018. Nuorten ja aikuisten tiimien asiakasprosessien ja työnjakoon liittyviä muita prosesseja. Diaesitys Helsingin kaupungin Itranetissä. Viitattu 27.12.2018.

Niiranen, Vuokko (2004) Sosiaalityön johtamisen vaatimukset ja kvalifikaatiot. Janus 12 (2), 226–233.

Nuorisolaki 1285/2016.

Näkki, Pirjo (2016) Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa Jari Helminen (toim.) Sosiaaliohjaus -lähtökohtia ja käytäntöjä. Keuruu: Edita Publishing Oy, 100-114.

Opetusministeriö (2009) Monialaisen viranomaisyhteistyön ja etsivän nuorisotyön lakisääteistäminen. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:22.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto –Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede –institutet, 8-32.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Kevytarviointi.

- Käytäthän päivittämässä HENK –näytön

- yhteystiedot
- hyvinvointi-indikaattorit
- asumiskoodit

- Kirjaathan alla olevat tiedot YHTOLle

Kun asiakas tavataan tai asiakas soittaa. Selvitetään asiakkaan kokemusta tilanteesta.

Yhteydenottaja/ilmoittaja

- Asiakas itse
- Muu, kuka; yhteystiedot

Yhteydenoton syy, mihin apua haetaan

- Millaisissa asioissa voisin auttaa? Miten voisin palvella sinua?
- Mistä asioista haluaisit saada lisää tietoa?
- Onko sinulla jo nimetty omatyöntekijä sosiaalihuollossa?

Perhe ja verkosto

- Keitä kuuluu lähiverkostoosi/perheeseesi? Keiden kanssa olet tekemisissä?
- Millainen perhetilanteesi on?
→ *Voit ottaa tapaamiselle mukaan jonkun tutun henkilön*

Terveys

- Millaiseksi koet terveytesi (psyykinen ja fyysinen)?
- Hankaloittaako terveydentilanteesi arkiasioiden hoitamista?
- Käytätkö päihteitä?

Arki ja toimeentulo

- Millaiseksi koet taloudellisen tilanteesi?
- Koetko olosi turvalliseksi arjessasi? (esim. lähisuuhdeväkivalta, kunniaväkivalta, muita pelkoja)
- Mitä teet päivisin? (oletko töissä, koulutuksessa)

Asuminen

- Mikä on asumistilanteesi?
- Keitä asuu kanssasi samassa asunnossa?

Muut tiedot:

- Saatto palveluita tai apua muilta tahoilta? Saako heihin olla tarvittaessa yhteydessä?

- Tulkin tarve? Kieli

- Muut tiedot

Kysymyksiä jatkotyöskentelyyn :

- Miten toivoisit, että tilanteesi muuttuu? Millaiseksi toivoisit tilanteesi muuttuvan?
- Voimavarat ja vahvuudet?
- Harrastukset

Liite 2 Infokirje Idän nuorten sosiaalityö 2 –tiimille

Tutkimus Front Desk -palvelumallista

Teen käytäntötutkimusta Idän nuorten sosiaalityön, Kontulan toimipisteen uudesta palvelumallista, nimeltään Front Desk. Front Desk -palvelumalli on uusi tapa organisoida sosiaalitoimen työtä. Front Desk -palvelumallissa sosiaalitoimen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuenhakemuksia, yhteydenottoja sekä puheluja hoitaa viikoittain vaihtuva tiimi. Front Desk -tiimi muodostuu kahdesta sosiaalityöntekijästä ja neljästä sosiaaliohjaajasta. Kolme neljästä sosiaaliohjaajasta toimivat 2ME -hankkeen projektityöntekijöinä ja tekevät ajanvarauksetonta sosiaaliohjausta maanantaista torstaihin klo 12:30-15:30.

Tutkimus liittyy käytäntötutkimuksen opintojaksooni Helsingin yliopistolla. Tutkimukseni ohjaajana toimivat Helsingin yliopiston tuntiopettaja ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen SOCCA:n kehittämispäällikkö Laura Yliruka ja käytännönohjaajana Idän nuorten sosiaalityön, Kontulan toimipisteen sosiaalityöntekijä Jenni Helle.

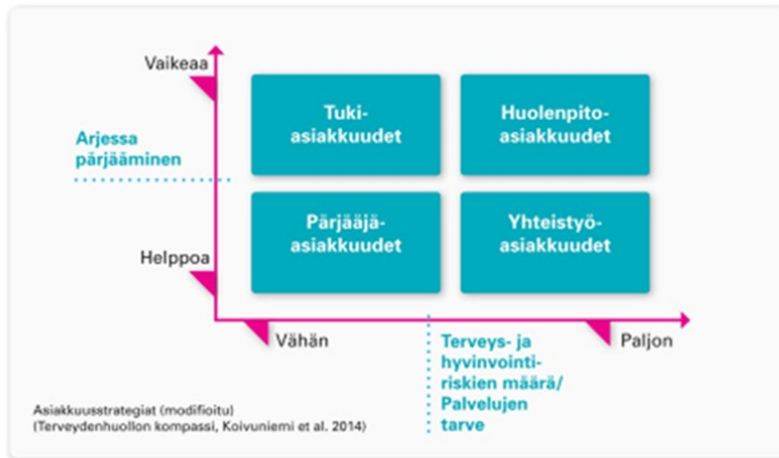
Tutkimuskysymykseni on: Miten Front Desk -palvelumallissa tunnistetaan asiakkaiden tuen tarpeita? Kerään tutkimusaineiston haastattelemalla. Haastattelen kahden viikon ajalta päivittäin Front Desk -palvelumallissa työskentelevät työntekijät heidän asiakkuuksistaan. Haastattelukysymykset ovat:

1. Miten asiakkuus tuli vireille?
2. Mihin asiakassegmenttiin asiakas arviosi mukaan soveltuu?
3. Miksi asiakas soveltuu valitsemaasi asiakassegmenttiin? Miten asiakas oli mukana asiakkuutensa määrittelyssä?
4. Siirtykö asiakas jatkotyöskentelyyn Front Desk –viikon jälkeen?

Haastattelurungon toinen ja kolmas kysymys liittyvät Helsingin kaupungissa käytössä olevaan asiakassegmentointiin. Tarkoituksena on, että työntekijät arvioivat, mihin asiakassegmenttiin asiakkuus soveltuu.

 Helsingin kaupunki
Sosiaal- ja terveysvirasto

Asiakassegmentointi



Kuva 6 Tutkimuksessa käytettävä asiakassegmentoinnin jäsenitys

Haastatteluille tehdään aineistolähtöinen sisällönanalyysi ja tuloksia tullaan käyttämään Front Desk -palvelumallin kehittämiseen. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa laadullista tietoa Front Desk -palvelumallin asiakkuuksista. Tutkimuksen tuloksista kirjoitetaan noin 10 sivun mittainen raportti. Tuloksia esitellään Helsingin yliopiston Käytäntötutkimuksen seminaarissa. Raportti jää myös Kontulan toimipisteen käyttöön ja sitä voidaan käyttää toimipisteen tarpeisiin.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää halutessaan koska vain. Tutkimuksessa ei käytetä Front Desk -palvelumallissa asioivien asiakkaiden nimi- tai muita tunnistetietoja. Työntekijöiden tunnistetietoja ei myöskään kerätä, eikä haastattelujen aineistoa käytetä niin, että yksittäisen työntekijän vastauksia voisi tunnistaa. Tutkimuksen aineistoa säilytetään lukkojen takana ja sähköisessä muodossa salasanalla suojattuna. Tutkimuksen valmistuttua kaikki tutkimuksen aineisto hävitetään.

Lisätietoja saa kysymällä, alla yhteystietoni.

Yhteystiedot:

Sanni Lindroos

Puh. 0403360971

@: sanni.lindroos@hel.fi

Liite 3 Apulomake asiakkaiden segmenttien arviointiin

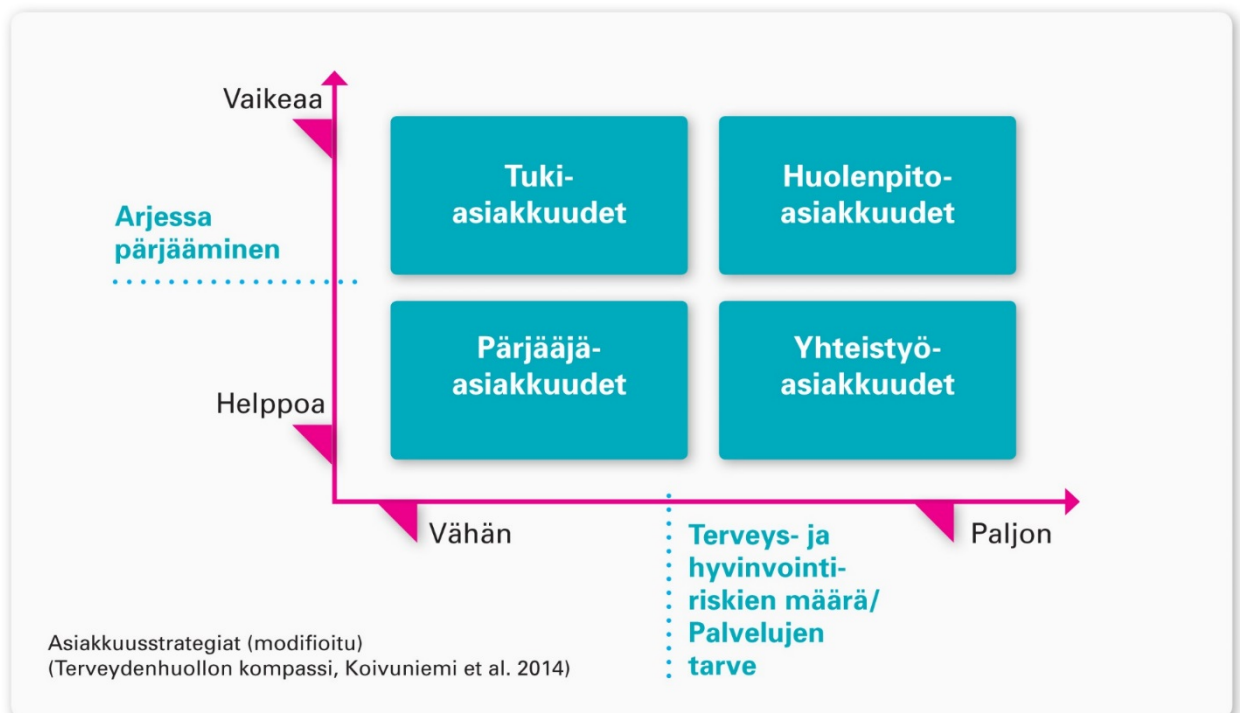
Asiakassegmentointi

Asiakassegmenttejä käytetään työn suunnittelun helpottajina. Asiakassegmentit ovat luokittelua, jotka helpottavat organisaation vuorovaikutussuhteiden eli asiakasryhmien jaottelua. Keskeistä asiakassegmentissä on se, että palvelun arvo muodostuu palvelujen vaikutuksista asiakkaiden arkeen. Yksin suoritteet eivät riitä. Oleellista on myös se, että asiakas itse on mukana asiakkuutensa määrittelyssä, sillä vain asiakkaalla itsellään on tieto omasta arjestaan, voimavaroistaan ja arvoistaan. (Koivuniemi ym. 2014, 134-135.)

Asiakassegmentit auttavat ohjaamaan resursseja oikein, kun organisaatiossa tunnistetaan ne asiakkaat, jotka pärjäävät omin voimin. Tällöin ammattihenkilöstöä pystytään keskittämään niihin asiakkaisiin, jotka tarvitsevat enemmän tukea ja ohjausta. Asiakassegmentillä on merkitystä asiakkaan palvelun kannalta: ajanvaraus, yhteydenpito asiakkaan ja ammattilaisen välillä, kokonaisuuden koordinoinnista vastaava taho, interventiot sekä ohjauskeinot määräytyvät sen mukaan, mihin asiakassegmenttiin asiakas soveltuu. (Koivuniemi ym. 2014, 135-137.)



Asiakassegmentointi



Pärjääjäasiakkuuksissa asiakkaan toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa on lieviä puutteita. Asiakas pärjää palveluohjauksella, neuvonnalla sekä digitaalisilla palveluilla. Omatyöntekijänä asiakkaalla voi toimia sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

Tukiasiakkuuksissa asiakkaalla on lieviä puutteita hyvinvoinnissa tai toimintakyvyssä ja asiakkaalla on vaikeuksia hoitaa asioitaan pitkittyneen vaikean elämäntilanteen vuoksi. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole monia palvelutarpeita. Omatyöntekijänä voi toimia sosiaaliohjaaja ja tarvittaessa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus sosiaalityöhön. Tukiasiakkuuksissa tavoitteena voi olla intensiivisellä ja määräaikaisella työskentelyllä siirtyminen pärjääjäasiakkaaksi.

Yhteistyöasiakkuuksissa asiakkaalla on suuria tai erittäin suuria puutteita yhdellä osa-alueella elämässä, mutta toimintakyky on muuten hyvä. Tarve työskentelylle on toimintakyvyn ja elämäntilanteen tukemisessa ja asiakas on motivoitunut tuen vastaanottamiseen. Omatyöntekijänä toimii ensisijaisesti sosiaaliohjaaja, tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

Huolenpitoasiakkuudessa asiakkaalla on suuria tai erittäin suuria puutteita useammalla elämän osa-alueella. Asiakas tarvitsee erityistä tukea. Erityinen tuki on sosiaalihuoltolaissa määritelty tarkoittamaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään (ShL 1301/2014 8 §.) Omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä. Huolenpitoasiakkuuksissa työskentelyn tavoitteena on siirtyä yhteistyöasiakkaaksi. (Luhtasela 2018.)

Lähteet:

Koivuniemi, Kauko & Holmberg-Marttila, Doris & Hirsso, Päivi & Mattelmäki, Ulla. 2014. Terveystuon kompassi. Avain asiakkuuteen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
Luhtasela, Leena 2018. Nuorten ja aikuisten tiimien asiakasprosessien ja työnjakoon liittyviä muita prosesseja. Diaesitys Helsingin kaupungin Itranetissä.

Liite 4 Työntekijöiden haastattelulomakkeet

Tutkimus Front Desk -palvelumallista

Sanni Lindroos

Puh. 0403360971

@: sanni.lindroos@hel.fi

1. Miten asiakkuus tuli vireille?
2. Mihin asiakassegmenttiin asiakas arviosi mukaan soveltuu?
3. Miksi asiakas soveltuu valitsemaasi asiakassegmenttiin? Miten asiakas oli mukana asiakkuutensa määrittelyssä?
4. Siirtyykö asiakas jatkotyöskentelyyn Front Desk –viikon jälkeen?