

PALVELUMALLI NIMELTÄ “FRONT DESK” SOSIAALITOIMEN ALKUVAIHEEN ARVIOINTI

Sanni Lindroos
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Tammikuu 2019

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tutkimus on tehty Helsingin kaupungin, Idän nuorten sosiaalityö 2 –tiimin uudesta palvelumallista nimeltä Front Desk. Front Desk -palvelumallissa tiimi koostuu viikoittain vaihtuvasta kahdesta sosiaalityöntekijästä sekä yhdestä vakituisesta sosiaaliohjaajasta. Tämän lisäksi Front Desk -tiimissä työskentelee jatkuvasti kolme hanketyöntekijää (2ME –hanke). Front Desk –tiimi hoitaa Idän nuorten sosiaalityö 2 -tiimin tiimipuhelinta, 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. Front Desk -tiimin sosiaalityöntekijät vastaavat myös idän päivystyspuhelimeen. Tavoitteena on kontaktoida ja tarpeen mukaan tavata uusia asiakkaita saman viikon aikana, kun asiakas on ottanut yhteyttä tai asiakkaan asia on tullut yhteydenottona muulla tavoin sosiaalitoimeen. (Linnahalme-Triana 2018.)

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

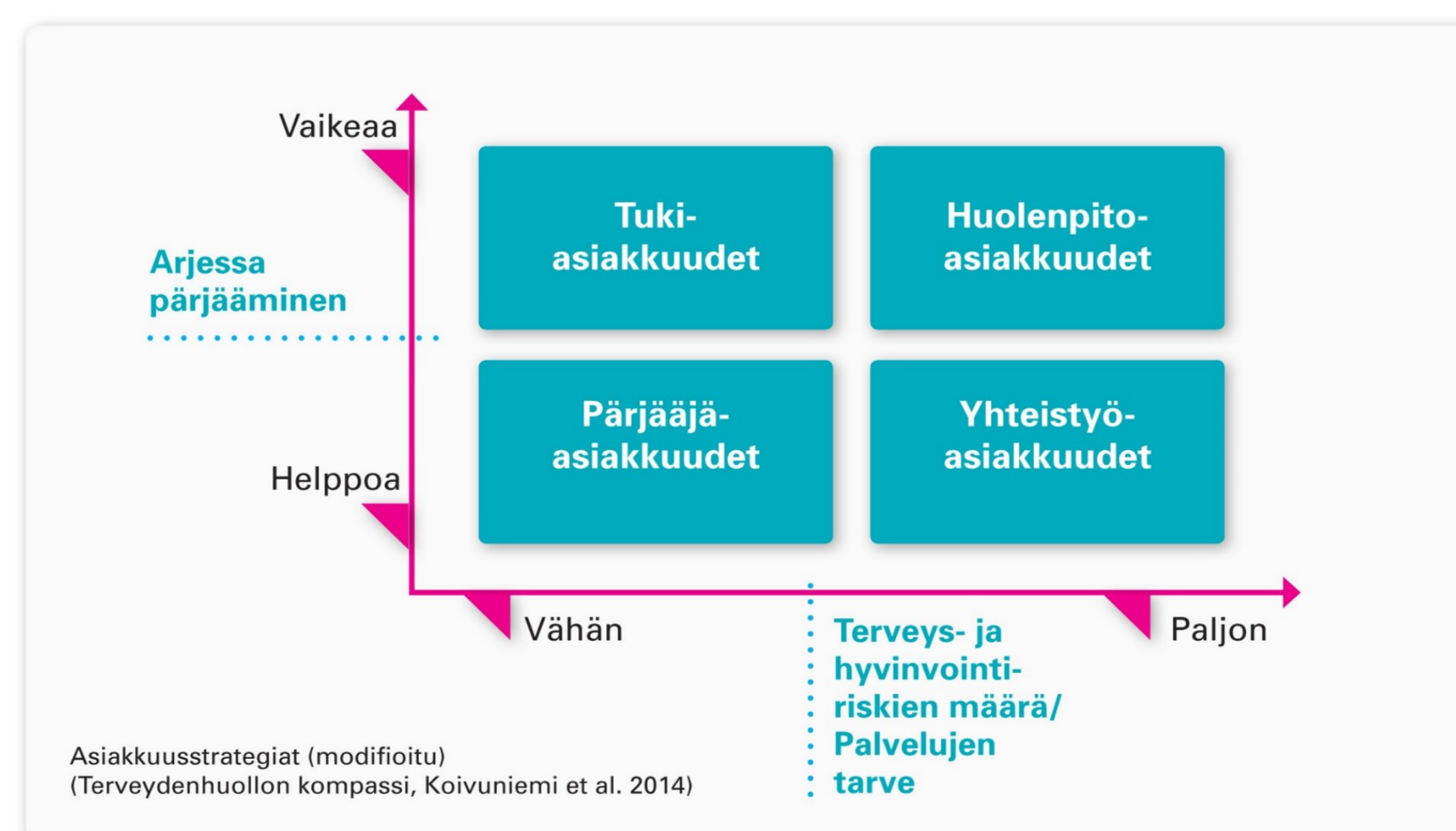
Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää uutta palvelumallia ja tuottaa tutkittua tietoa palvelumallin käyttöön. Tutkimuskysymyksenä oli: Miten Front Desk –palvelumallissa tunnistetaan asiakkaiden tuen tarpeita? Laadullisen tiedon on tarkoitus täydentää määrällistä tietoa, jota Front Desk -palvelumallissa kerätään viikoittain hakemusten, yhteydenottojen, tiimipuhelujen sekä jatkotyöskentelyyn siirtyvien asiakkaiden osalta.

AINEISTO JA ANALYYSI

Aineisto on kerätty strukturoiduilla ja puolistrukturoiduilla haastatteluilla. Työntekijät ovat täyttäneet kaikista Front Desk -viikon asiakkuuksista aluksi haastattelulomakkeet ja tämän jälkeen työntekijät ovat vastanneet täydentäviin ja selventäviin kysymyksiin suullisesti. Tutkimuksen aineisto on analysoitu teoriaohjaavasti jaotteleamalla tutkimuksen tulokset ensin asiakassegmenteittäin ja tämän jälkeen luokittelemalla jokaisen asiakassegmentin sisällä, miten asiakkaan asia on tullut vireille, mihin asiakas hakee tukea, sekä jatkuuko asiakkuus Front Desk –viikon jälkeen. Lisäksi aineistosta on tarkasteltu, mikä on asiakkuuden pääasiallinen tai pääasialliset syyt sekä onko asiakkaalle nimetty työntekijäksi sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä tai työpari.

 Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

Asiakassegmentointi



TULOKSET

Tutkimuksen otos on ollut pieni (n=48), joten sen avulla ei voi tehdä vahvoja johtopäätöksiä. Tulokset antavat kuitenkin suuntaa siihen, miten Front Desk -palvelumallia tulisi edelleen kehittää. Keskeisimmät tutkimustulokset olivat:

- 1) Pärjääjäasiakkaat (52,1%) saavat nopeasti tuen Front Desk -palvelumallissa.
- 2) Asiakkaiden tuen tarpeet saatiin useimmissa tapauksissa selville Front Desk –viikon aikana.

- 3) Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välistä työnjakoa tulee kehittää.
- 4) Työntekijän määrittäminen asiakassegmentin mukaan: mm. kuinka paljon asiakkaalla on eri elämän eri osa-alueilla on tuen tarpeita ja paljonko palveluja tarvitaan.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

1. Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välisen työnjaon selvittäminen asiakassegmentoinnin kautta, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen ja resurssit kohdentuvat oikein.
2. Kevytarvioinnin runsaampi käyttö: pitäisikö käyttää vieläkin enemmän ja useampien asiakkaiden kanssa?
3. Asiakassegmentin valintaan vaikutti ennen kaikkea vaikutelma asiakkaan kyvyistä hoitaa asioitaan. Tuen tarpeen tunnistamista tulee kehittää.

LÄHTEET

Koivuniemi, Kauko & Holmberg-Marttila, Doris & Hirso, Päivi & Mattelmäki, Ulla. (2014) Terveystieteiden tutkimuskeskus. Avain asiakkuuteen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
Linnahalme-Triana, Silva 2018. Front Desk –palvelumalli. Idän nuorten sosiaalityön tiimi 2 (johtava sosiaalityöntekijä Silva Linnahalme-Triana). Front Desk -palvelumallin esittely-tilaisuus 18.12.2018.