

PALVELUSETELIEN KÄYTTÖÖN- OTTOKOKEMUKSET SOSIAALI- SEN KUNTOUTUKSEN PALVE- LUISSA KUOPIOSSA

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Katja-Maarit Winter	
Työn nimi Palvelusetelien käyttöönotkokemukset Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa	
Päiväys	7.5.2020
Sivumäärä/Liitteet	79/7
Ohjaaja Pirjo Turunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kuopion kaupunki	
Tiivistelmä	
<p>Opinnäytetyö liittyy Kuopion kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa 1.6.2018 aloitettuun palveluseteli- kokeilupilottiin, jonka avulla haluttiin parantaa asiakkaan osallisuuden ja valinnan mahdollisuuksia palveluntuottajan valinnassa sekä parantaa palvelujen saatavuutta. Palveluseteliä on käytetty sosiaalityössä jo aiemmin, mutta tutkittua tietoa palvelusetelien käytöstä sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmässä ei ole. Tällä opinnäytetyöllä haluttiin vastata tähän tarpeeseen.</p> <p>Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus palvelusetelien käyttöönotosta sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelusetelijärjestelmän toimivuudesta, eli miten palvelusetelijärjestelmä aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen asiakaskohderyhmän kanssa työskennellessä toimii sekä millaisia mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita järjestelmän myötä ilmenee.</p> <p>Opinnäytetyön aineiston keräämisessä ja analyysissä käytettiin sähköistä SurveyPal -järjestelmää. Tutkimuksen luotettavuuden ja kattavuuden kannalta tutkimus toteutettiin kolmikantatutkimuksena kaikkien palvelusetelijärjestelmään liittyvien osapuolten näkökulmien ja kokemusten esille tuomiseksi. Kyselyn kohderyhmäksi valikoitui siten sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa olevat asiakkaat, asiakkaita palveluihin ohjaavat tahot sekä palveluntuottajat. Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Tutkimuksen tulosten kautta voitiin osoittaa, että niin sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden, palveluihin lähettävien tahojen sekä palveluntuottajien kokemuksen mukaan palvelusetelien käyttö sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa lisäsi asiakkaan osallisuutta, sekä palveluun sitoutumista. Asiakkaan itse ollessa mukana oman palvelunsa suunnittelussa, asiakkaalle voitiin tarjota palvelu- tai osallistumismahdollisuus, johon asiakas itse on motivoitunut ja mihin on voinut tuntee voivansa sitoutua. Oman valinnan mahdollisuuden kautta asiakas on voinut löytää juuri omiin tavoitteisiinsa sopivan palvelun, mihin osallistumisen on nähty antavan asiakkaille uusia näköaloja, jotka ovat vaikuttaneet positiivisesti palvelun ulkopuoliseen elämään ja on auttanut asiakasta etenevän omassa kuntoutumisprosessissaan.</p> <p>Kehittämistarpeita tutkimuksen tulosten mukaan ilmeni informaation kulussa asiakkaille sekä asiakkaita palveluihin ohjaavien tahojen ja palveluntuottajien välillä. Lisäksi palvelusetelijärjestelmän teknistä toteutusta pidettiin palveluihin lähettävien tahojen kannalta aikaa vievänä ja raskaana.</p> <p>Sosiaalisen kuntoutuksen (1301/2014 §17) tavoitteisiin nähden, jossa sosiaalista kuntoutusta järjestettäessä on keskeistä osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, palvelusetelien käyttäminen palvelujen hankkimiseen kaupungin omien toimintojen ulkopuolelta on soveltunut hyvin. Voidaan todeta, että muutamista haasteista huolimatta palvelusetelien käyttäminen sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen järjestämisessä näytetään käyttökelpoisena menetelmänä.</p>	
Avainsanat Sosiaalinen kuntoutus, osallisuus, palvelusetelilaki	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Social Services			
Author Katja-Maarit Winter			
Title of Thesis Experiences of introducing service vouchers in social rehabilitation services for adult social work in Kuopio			
Date	7.5.2020	Pages/Appendices	79/7
Supervisor Pirjo Turunen			
Client Organisation /Partners City of Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The thesis is related to the service voucher pilot, which was launched in social rehabilitation services of Kuopio's adult social work on June 1, 2018. The aim was to improve the client's involvement and choice in choosing a service provider as well as improve the availability of services. The service voucher had been used in social work before, but there was no evidence based research information on the use of service vouchers in the social rehabilitation client target group. This thesis was intended to meet this need.</p> <p>The thesis was qualitative study on the introduction of service vouchers in social rehabilitation services in Kuopio. The aim of the thesis was to produce information about the functionality of the service voucher system, how the service voucher system works with the client target group of adult social work social rehabilitation services and the challenges and development needs which may arise with the system.</p> <p>The electronic SurveyPal system was used to collect and analyze the thesis material. In terms of the reliability and comprehensiveness of the study, the study was conducted as a tripartite study to highlight the perspectives and experiences of all parties involved in the service voucher system. The target group of the survey was clients in social rehabilitation services, persons who refer clients to services and service providers. The research material was analyzed using data-based content analysis.</p> <p>The results of the study showed that according to the experience of social rehabilitation clients, referring parties and service providers, the use of service vouchers in social rehabilitation services increased the client's involvement in and commitment to the service. When the client was involved in the planning of his or her own service himself, the client was more motivated committed to the service. The client was offered a service or participation opportunity in which the clients own choice, the client has been able to find a service that suits their own goals and the participation seems to give clients new perspectives and have also created a positive effect on life outside the service.</p> <p>According to the results of the study, development needs emerged in the flow of information to clients and between the parties guiding and referring clients to services and service providers. In addition, according to the results, the technical implementation of the service telecommunication system was considered time-consuming and cumbersome by the parties referring clients to the services.</p> <p>In relation to the objectives of social rehabilitation (§17 of 1301/2014), in which the strengthening of inclusion and social functioning is central to the arrangement of social rehabilitation, the use of service vouchers for obtaining services outside the city's services is well suited. It can be stated that, despite a few challenges, the use of service vouchers in the provision of social rehabilitation services appears to be a useful method.</p>			
Keywords			
Social rehabilitation, participation, law on service vouchers			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	SOSIAALINEN KUNTOUTUS SUOMESSA.....	8
2.1	Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalinen kuntoutus	9
2.2	Sosiaalinen kuntoutus Kuopiossa.....	10
2.3	Yhteistyö järjestöjen ja kaupungin omien hyvinvointipalvelujen kanssa.....	11
2.4	Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelillä myönnettävät palvelut	12
3	OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ.....	14
3.1	Asiakasosallisuuden vahvistaminen.....	15
3.2	Osallisuuden edistäminen aikuissosiaalityössä Kuopiossa.....	16
4	PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA	18
4.1	Palveluseteli sosiaali- ja terveystalouksissa Kuopiossa.....	18
4.2	Palveluseteli kokeilupilotti sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa	19
4.3	Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja hyväksyminen.....	19
4.3.1	Sosiaalisen kuntoutuksen palveluntuottajan valinnassa huomioitavaa.....	20
4.3.2	Palvelusetelin käyttäminen sosiaalipalveluissa Kuopiossa	21
5	LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TUTKIMUSPROSESSI	23
5.1	Laadullisen tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	24
5.2	Aineiston kerääminen	25
5.3	Aineiston analyysi.....	26
5.4	Luotettavuus ja eettiset kysymykset	29
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	31
6.1	Asiakaskyselyn tulokset.....	31
6.2	Lähetäville tahoille suunnatun kyselyn tulokset	39
6.3	Palveluntuottajille suunnatun kyselyn tulokset	45
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	53
7.1	Johtopäätökset asiakaskyselystä	53
7.2	Johtopäätökset kyselystä palveluihin lähetäville tahoille	55
7.3	Johtopäätökset kyselystä palveluntuottajille.....	56
7.4	Pohdinta	58
8	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	60
	LIITE 1: TUTKIMUSLUPA.....	64

LIITE 2: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA ASIAKASKYSELYN VASTAAJILLE.....	65
LIITE 3: ASIAKASKYSELY	66
LIITE 4: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA PALVELUIHIN LÄHETTÄVILLE TAHOILLE.....	70
LIITE 5: KYSELY PALVELUIHIN LÄHETTÄVILLE TAHOILLE.....	71
LIITE 6: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA PALVELUNTUOTTAJILLE	76
LIITE 7: KYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE.....	77

1 JOHDANTO

Kuopion kaupungin aikuissosiaalityön palveluissa aloitettiin sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Sote-hengen mukaisesti palveluseteli kokeilupilotti 1.6.2018 asiakkaan osallisuuden ja valinnan mahdollisuuksien parantamiseksi palveluntuottajan valinnassa sekä palvelujen saatavuuden parantamiseksi. Palveluseteliä käytetään sosiaalisen kuntoutuksen ostopalveluissa, eli tuetussa työtoimintavalmennuksessa, sosiaalisessa yksilövalmennuksessa ja ryhmäpalveluissa. (Pinta, 2019.) Palveluseteliä on käytetty sosiaalityössä jo aiemmin, mutta palvelusetelien käytöstä sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmässä ei ole aiempaa kokemusta.

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmä on Kuopion sosiaalityön ja toimeentulotuen asiakkaat, joille työllistymisen palvelut eivät ole vielä oikea-aikaiset. Yhteisiä nimittäviä tekijöitä on työelämästä syrjäytyminen, vähäinen sosiaalinen osallisuus, riski sosiaaliseen syrjäytymiseen, osatyökykyisyys, pitkittynyt taloudellisen ja sosiaalisen tuen tarve ja pitkittynyt sosiaalityön asiakkuus (Pinta, 2018). Lisäksi Sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin ohjautuu yhä kasvavassa määrin uudet eri verkostoista ohjatut asiakkaat, joilla on riski syrjäytyä taikka ajautua pitkittyvään sosiaalisen tuen asiakkuuteen. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin ohjautuu myös asiakkaita, joilla on hoito- tai asiakkassuhde muissa palveluissa, mutta jotka hyötyvät sosiaalisen kuntoutuksen palveluista osana omaa kuntoutumisprosessiaan.

Suomen hallituksen sekä Euroopan unionin yhtenä tavoitteena on osallisuuden lisääminen tärkeänä keinona syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja köyhyyden torjumiseksi. Osallisuuden avulla pyritään vähentämään myös eriarvoisuutta. Osallisuuden edistämisen merkitys hyvinvoinnille ja terveydelle on huomioitu myös monissa kansallisissa ohjelmissa ja toimenpide-ehdotuksissa. (THL, 2019). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä asiakkaan osallisuutta on pyritty vahvistamaan asiakaslähtöisyyden kautta, asiakkaiden osallistumisen vahvistamisena. Tavoitteena on asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Asiakkaiden kokemus ja näkemys pyritään saamaan ammattilaisten näkökulman rinnalle paremman palvelujärjestelmän saavuttamiseksi. (Pohjola, Kairala & Niskala, 2017, 286.)

Suomessa valmisteilla ollut sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus toi myös osaltaan muutospaineita nykyiseen palvelurakenteeseen kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreilla. Sote-uudistuksen osatavoitteena oli laajentaa asiakkaan valinnanvapautta, mikä tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus valita itse, mistä saa omat sosiaali- ja terveystalvelunsa ja julkisesti rahoitettuja sosiaali- ja terveystalveluja voisivat tuottaa julkiset tai yksityiset sektorit, sekä kolmannen sektorin toimijat. (Kanta. 2019.)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tarkoituksena on parantaa palvelusetelin avulla asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja lisätä palvelujen saatavuutta. Lisäksi palvelusetelilain myötä halutaan parantaa sosiaali- ja terveystoimen sekä yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Palvelusetelin käyttöönotto sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa on vaatinut uudenlaisen työotteen ja näkökulman omaksumista työskentelyyn, niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin palveluntuottajien kannalta.

Opinnäytetyössäni tutkin palvelusetelin käytettävyyttä Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Opinnäytetyöni tavoitteena on myös selvittää edistääkö palvelusetelin käyttö asiakkaan osallisuutta ja kuntoutumisprosessia, sekä miten palveluseteli aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmän kanssa työskennellessä toimii, sekä millaisia haasteita tai kehittämistarpeita järjestelmän myötä ilmenee asiakkaiden, palveluntuottajien sekä palveluihin ohjaavien tahojen kannalta.

2 SOSIAALINEN KUNTOUTUS SUOMESSA

Suomessa kehittyi jo toisen maailmansodan jälkeen laaja kuntoutusjärjestelmä, joka on jaettu yleensä neljään osa-alueeseen, eli lääkinnälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen sekä sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite on ollut käytössä Suomessa jo ainakin 1950-luvulta lähtien. Painopisteenä sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyssä on pidetty yksilön kuntoutumista osaksi keskimääräistä elämäntapaa. 1970-luvulta lähtien alettiin kiinnittää huomiota kuntoutettavan yksilön lisäksi myös hänen ympäristöönsä, mikä onkin lähtökohtana järkevä, koska siinä nähdään sosiaalisen toimintakyvyn kohenemisen riippuvan yksilön lisäksi hänen suhteisestaan sosiaaliseen ympäristöönsä. Myöhemmin 1990- ja 2000-luvulla lähdettiin sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyssä voimakkaasti sosiaalisen kuntoutuksen käytännöistä eli, että sosiaalinen kuntoutus on yhtä kuin sen käytännön toteutukset. (Kostilainen & Nieminen 2018, 11.)

Sosiaalista kuntoutusta on pidetty haasteellisimpana toimintalohkona, koska aiemmin sille ei ole ollut lakisääteistä pohjaa. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite on myös jäänyt osin epämääräiseksi, koska se painottuu tavoitteisiin, sekä käytännön toimintaan ja palveluihin. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet osallisuus ja toimintakyky voidaan kuitenkin nähdä kattokäsitteenä, kun puhutaan kuntoutuksesta yleensäkin. Sosiaalinen kuntoutus on ollut vuodesta 2015 lähtien yksi osa sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja, mikä kytkee sosiaalisen kuntoutuksen monialaiseen kuntoutuskokonaisuuteen. (Kuntoutusportti, 2018.)

Vuonna 2015 voimaan tullutta uutta sosiaalihuoltolakia valmisteltaessa todettiin sosiaalisen kuntoutuksen aseman vahvistuneen 1990-luvun laman seurauksena, vaikkakin se jäi muun kuntoutuksen varjoon. Tarve ennaltaehkäisevään työhön syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi näyttäytyi selkeästi ja sosiaalinen kuntoutus lisättiin omana pykälänään sosiaalihuoltolain uudistukseen (1301/2014 17§).

Sosiaalisen kuntoutuksen järjestäminen on kunnan sosiaalihuollon vastuulla, vaikka tärkeällä sijalla on myös yhteistyö terveydenhuollon, työ- ja elinkeinotoimen, opetustoimen tai muiden yhteistyötahojen kanssa. Palvelujen kehittämisessä on tärkeä rooli myös järjestöillä sekä kolmannen sektorin toimijoilla. (Lindh, Härkäpää & Kostamo-Pääkkö 2018, 29).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 17§) mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

1. sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen
2. Kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen
3. valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan
4. ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin

5. muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työ-
paja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalisen kuntoutuksen kautta pyritään vastamaan moniin erilaisiin tuen tarpeisiin ja sosiaalihuoltolain (1301/2014 3§, 1§) mukaan se nostetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen rinnalle yhtenä sosiaalipalveluna. Sosiaalipalveluja ovat ne palvelut, joiden tavoitteena on edistää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta sekä osallisuutta. Sosiaalisen kuntoutuksen tulkinnassa on keskeistä sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. Sosiaalisessa kuntoutuksessa syrjäytymisen torjumisessa ja osallisuuden edistämisessä ei suoraan korostu työelämään kiinnittyminen, vaan se voi tarkoittaa monimuotoisempaa yhteiskunnallista osallisuutta. Sosiaalinen kuntoutus kiinnitetään sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoihin sekä tehostettuun tukeen. (Lindh, Härkäpää & Kostamo-Pääkkö 2018, 30.)

2.1 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalinen kuntoutus on herättänyt näkemuseroja siinä, mihin palveluprosessin vaiheeseen sosiaalinen kuntoutus sijoittuu. Osa sosiaalialan ammattilaisista kokee, että sosiaalinen kuntoutus on ennaltaehkäisevää toimintaa, osan mielestä painotus on selvästi enemmän kuntoutuksessa ja ongelmien ratkaisemisessa. Myöskään kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen välinen suhde ei ole aina selkeä. Osalle sosiaalialan toimijoista kuntouttavalla työtoiminnalla ja sosiaalisella kuntoutuksella ei ole eroa, ja osalle ero on selvä. Pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen katsotaan olevan erillisiä, mutta on myös mielipiteitä, että sosiaalisella kuntoutuksella ja kuntouttavalla työtoiminnalla ei ole juurikaan eroa. (THL 2019). Käytännössä sosiaalista kuntoutusta on järjestetty Suomessa valtakunnallisesti hyvin eritavoin.

Suomessa sosiaalista kuntoutusta lähdettiin kehittämään uuden sosiaalihuoltolain mukaisesti erilaisten hankkeiden kautta, kuten valtakunnallinen SOSKU-hanke (2015-2018), jossa lähdettiin ideoimaan, kehittämään ja juurruttamaan sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja eri kunnissa yhdessä sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. (Kuntoutusportti, 2018.) Sosiaalista kuntoutusta on kehitetty myös Lapissa nuorten aikuisten parissa SOKU-hankkeessa (2015-2018), jossa päätavoitteena oli nuorten ja nuorten aikuisten työelämäosallisuutta ja toimijuutta edistävä sosiaalisen toimintamallin kehittäminen alle 30- vuotiaille nuorille aikuisille, joilla on erilaisia työ- ja toimintakyvyn vajeita (Lapin ammattikorkeakoulu, 2020). Lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen palveluja on kehitetty SOKU 2- hankkeessa (2018-2020), jossa tavoitteena on sosiaalisen kuntoutuksen palvelu- ja tuotepakettien mallintaminen palvelumuotoilun avulla sekä työkäytäntöjen ja toimintamallien istuttaminen ja juurruttaminen kuntien ja alueiden palvelurakenteeseen. (Pohjantähitiopisto, 2020.)

Sosiaalisen kuntoutuksen yleisimmiksi menetelmiksi ovat muotoutuneet sosiaalialan ammattilaisten tarjoama tehostettu tuki ja pitkäjänteinen yksilövalmennus, johon kuuluvat palvelutarpeen arviointi,

sosiaalityö, sosiaalihojaus, neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä jalkautuvat kotiin vietävät palvelut. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tarjotaan myös ryhmätoimintaa, jonka kautta pyritään tukemaan elämänhallintaa ja hyvinvointia sekä avartamaan sosiaalisia vuorovaikutussuhteita. Ryhmissä voidaan käyttää menetelminä esimerkiksi luovia, taidelähtöisiä ja luontolähtöisiä menetelmiä. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluvat myös työllistämistä tukevat ja työelämävalmiuksia parantavat palvelut. Lisäksi sosiaalisessa kuntoutuksessa hyödynnetään vertaistukea tai tukihenkilötoimintaa. (Yhteisömedia, 2020.)

Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa yksilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista, tai toimintaympäristönsä rooleista. Sosiaalinen kuntoutus kuuluu monialaiseen kuntoutusjärjestelmään ja sitä tulee toteuttaa tiiviissä yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Sosiaalista kuntoutusta tulee toteuttaa tarvittaessa myös yhteistyössä päihde - ja mielenterveyspalvelujen tai muiden tarvittavien palveluverkostojen kanssa. (STM, 2020.)

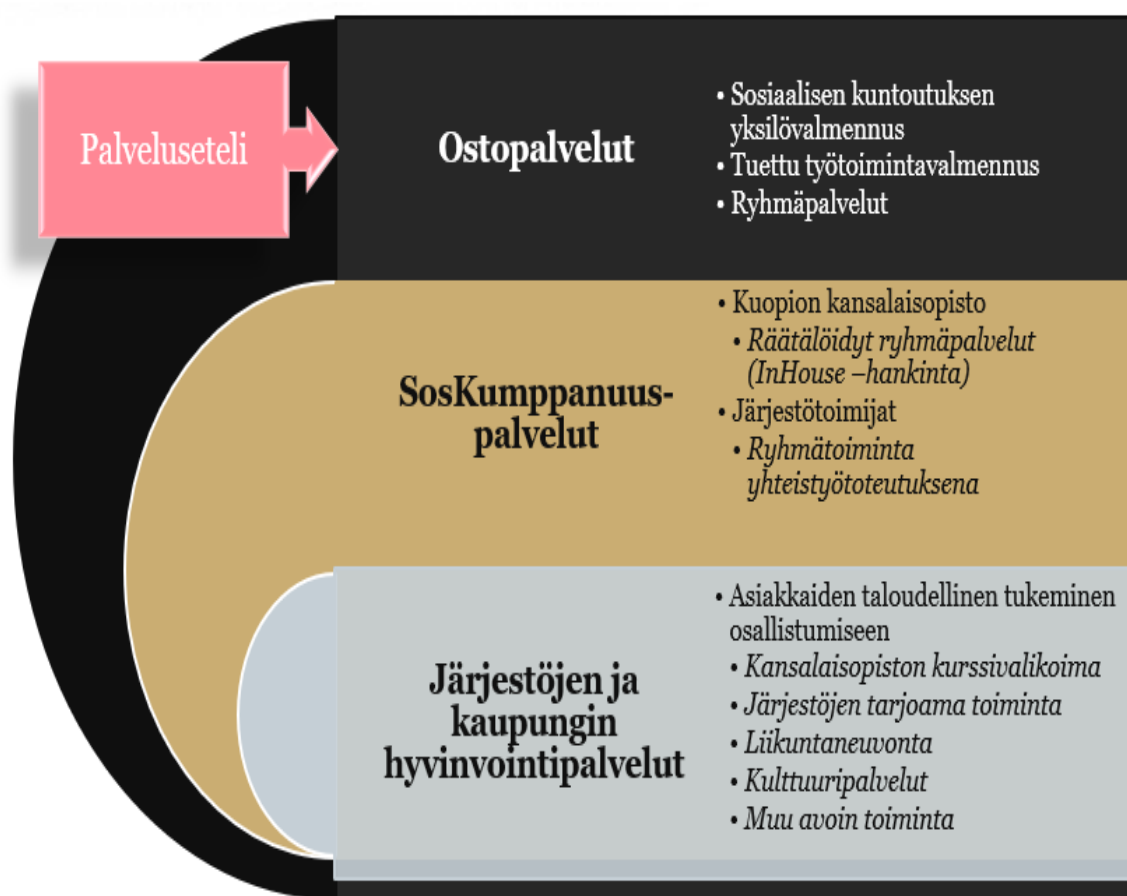
Tavoitteena työskentelylle voivat olla arkielämän taitojen oppiminen, päihdeettömän arjen opettelu, koulutukseen tai työelämään tarvittavien asioiden harjoittelu tai tuki ryhmässä toimimiseen. Sosiaalista kuntoutusta toteuttaessa tulee olla ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn välttämättömyydestä silloin, kun ongelmat ovat pitkittyneet ja kasautuneet tai sosiaalisen kuntoutuksen toimenpiteet katsotaan tarpeelliseksi asiakkaan toimintakyvyn ja osallisuuden edistämiseksi. (STM, 2020.)

2.2 Sosiaalinen kuntoutus Kuopiossa

Kuopiossa sosiaalisen kuntoutuksen palvelut aloitettiin OSSII- osallistavan sosiaalisen tuen kehittämishankkeena elokuussa 2015. Elokuusta 2017 sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat toimineet Kuopiossa osana Kuopion aikuissosiaalityötä. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut on suunnattu 18-64-vuotiaille kuopiolaisille, joilla on todettu palvelutarpeen arvioinnin kautta tarve sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen, syrjäytymisen torjumiseen tai osallisuuden edistämiseen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17§). Palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakassuunnitelman tekee kunnan sosiaalihuollon ammattihenkilö yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa asiakkaan läheisten ja hänen palveluverkostonsa kanssa. Sosiaalipalvelujen työntekijä vastaa asiakkaan palveluprosessista, toimien yhteishenkilönä huolehtien tarpeenmukaisesta yhteistyöstä palveluntuottajien ja asiakkaan välillä, asiakkaan kuntoutumisprosessin edistämiseksi. (Kuopion kaupunki, 2019).

Asiakkaita palveluihin ohjautuu sosiaalityön asiakkaiden lisäksi mm. terveydenhuollosta, päihdehuollosta, työllisyyspalveluista, TE-toimistosta sekä muista palveluista- ja järjestöistä. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuuteen kuuluvat palvelusetelijärjestelmän kautta toimivat ostopalvelut, joita ovat sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus, tuettu työtoimintavalmennus sekä ryhmäpalvelut. (Sosiaalisen kuntoutuksen omat materiaalit 2018.)

Kuva 1. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut Kuopiossa (Pinta, 2018).



2.3 Yhteistyö järjestöjen ja kaupungin omien hyvinvointipalvelujen kanssa

Kuopiossa sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa pyritään hyödyntämään kaupungin omia hyvinvointipalveluja sekä eri järjestöjen tarjoamia erilaisia osallistumismahdollisuuksia. Asiakkaita ohjataan esimerkiksi eri järjestöjen tai Kuopion kaupungin hyvinvointipalvelujen järjestämään päivätoimintaan, liikuntaneuvontaan, kulttuuripalveluihin, kansalaisopiston kursseille tai muuhun avoimeen toimintaan. Kuopion kansalaisopiston kursseille sosiaalityön asiakkaat ovat päässeet joustavasti, ja he ovat saaneet taloudellista tukea osallistumisen mahdollistamiseksi.

Kuopiossa toimivat järjestöt ja yhdistykset tarjoavat monipuolisesti erilaista asiakkaille ilmaista päivä- ja/ tai ryhmätoimintaa. Näihin toimintoihin asiakkaita voidaan tukea tarvittaessa taloudellisesti esimerkiksi myöntämällä maksusitoumuksen bussikorttiin, liikuntakorttiin tai yhdistyksen jäsenmaksuun. Bussikortti on ollut asiakkaille merkittävä ja se on motivoinut asiakkaita sitoutumaan suunniteltuihin palveluihin ja lisännyt asiakkaan muuta aktiivisuutta.

Ryhmätoimintaa järjestetään myös yhteistyössä sosiaalisen kuntoutuksen sekä eri toimijoiden kanssa ns. Soskumppanuuspalveluina. Soskumppanuusryhmiä on järjestetty ja järjestetään kansalaisopiston sekä järjestöjen kanssa. Ryhmät perustuvat esimerkiksi erilaisiin teemoihin, kuten voimavarojen vahvistamiseen, oman toimintakyvyn- ja hyvinvoinnin lisäämiseen tai arjenhallintaan. Ryhmät voivat olla avoimia ryhmiä, joihin voi tulla mukaan missä vaiheessa tahansa, taikka suljettuja ryhmiä, jotka mahdollistavat ryhmäytymisen ja luottamuksen syntyminen ryhmäläisten välillä. Soskumppanuuteen perustuvat ryhmätoiminnat ovat taloudellisia, koska kustannukset ja resurssit jakautuvat toimijoiden kesken ja lisäksi ne ovat hedelmällisiä eri näkökulmien ja ideoiden kannalta. (Sosiaalisen kuntoutuksen omat materiaalit, 2018).

Yhteistyön rakentaminen järjestöjen ja hyvinvointipalvelujen kanssa on tärkeää monipuolisten osallistumismahdollisuuksien turvaamiseksi asiakkaille, joilla on erilaisia haasteita elämässään. Hyvinvointipalvelujen tullessa yhä tärkeämmälle sijalle kaiken osaisten ihmisten parissa, on sosiaalityöllä tärkeä yhteiskuntaan yhdistävä rooli marginaaliryhmien kanssa työskennellessä. Asiakkaiden integroiminen kaikille avoimiin hyvinvointipalveluihin voi olla sosiaalityön asiakkaille ainoa yhteys olla ta-savertaisena kansalaisena osallisena ja osana muuta yhteisöä. (Matthies & Uggerhøj, 2014.)

2.4 Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelillä myönnettävät palvelut

Sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus vastaa kaikkein vahvinta tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelun tarpeeseen. Yksilövalmennuksen tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn ja arjessa pärjäämisen vahvistaminen sekä tukea asiakasta tukiverkoston rakentamisessa. Palvelulla halutaan tarjota asiakkaalle yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa tukea, jonka avulla madalletaan kynnystä toimia arjen vaatimissa sosiaalisissa tilanteissa, auttaa hyödyntämään asiakkaan tarvitsemia muita hoito- ja kuntoutuspalveluja, lisäksi palvelulla tuetaan asiakasta rakentamaan osallisuutta tukevaa sosiaalista verkostoa. Palvelun aikana asiakkaalle pyritään laatimaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen prosessivastuussansa olevan sosiaalipalvelujen työntekijän kanssa asiakkaan kokonaistilanteen huomioon ottava ja tarkoituksenmukainen jatkosuunnitelma asiakkaan kuntoutumisen tueksi. (Kuopion kaupunki, 2019.)

Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmävalmennuksella halutaan tarjota asiakkaalle ohjattua, vertaistukea sisältävää ryhmätoimintaa, jonka kautta asiakas saa tukea elämänhallinnan, hyvinvoinnin ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen arjessa pärjäämiseen. Ryhmävalmennuksen tavoitteena on myös asiakkaan tilanteen, tarvittavien kuntoutumispolkujen selvittäminen sekä asiakkaan kannustaminen löytämään itselleen keinoja ja mahdollisuuksia toimintakykynsä ja osallisuutensa edistämiseen palvelujen jälkeen. Ryhmätoimintaa toteutetaan suljettuna ryhmänä sekä avoimena ryhmänä. Suljettu ryhmä toimii kaikilla osallistujilla sovittuna ajankohtana, avoimessa ryhmässä asiakas voi aloittaa ja päättää osallistumisen yksilöllisesti määräytyvän ajankohtana myönnetyn palvelusetelin mukaisesti. (Kuopion kaupunki, 2019.)

Tuetun työtoimintavalmennuksen tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle yksilöllisesti tuettua, matalan kynnyksen työmuotoista toimintaa sosiaalisen toimintakyvyn, arjen hallinnan vahvistamiseksi sekä kuntoutuspolun suunnittelemiseksi. Palvelulla tuetaan asiakasta mielekkään, hyvinvointia tukevan arjen rakentamiseen, aktivoitumiseen ja motivoitumiseen toimintaan ja auttamaan asiakasta löytämään itselle sopiva toimintamuoto sosiaalisessa ympäristössä. Palvelulla pyritään myös oman elämän muutokseen aktivoitumiseen ja motivoitumiseen oman kuntoutuspolun rakentamiseksi. Lisäksi palvelun aikana on tarkoituksena laatia asiakkaan ja sosiaalipalvelujen omatyöntekijän kanssa asiakkaan kokonaistilanteen huomioiva ja tarkoituksenmukainen jatkosuunnitelma. (Kuopion kaupunki, 2019.)

3 OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 15§ mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yhdessä 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. Kuitenkin sosiaalityötä pidetään todellisuudessa usein asiakas- tai yksilökohtaisena toimintana, mikä ollut väistämätön seuraus asiakasmäärien kasvaessa jatkuvasti merkittävästi (Pohjola 2011, 208).

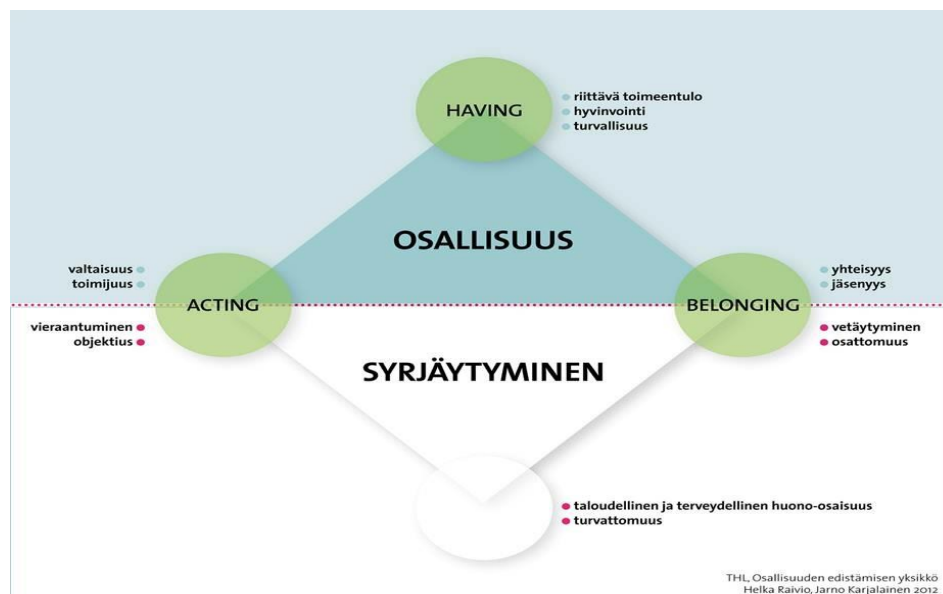
Sosiaalihuoltolain 2014/ 3601 1§:n mukaisesti sosiaalihuoltolain yhtenä tarkoituksena on kuitenkin lisätä osallisuutta ja vähentää eriarvoisuutta. Asiakkaan osallistumisesta ja osallisuutta pidetään asiakkaan kuntoutumisen kannalta niin tärkeällä sijalla, että sitä voidaan pitää jopa kuntoutumisen ehtona (Kostilainen & Nieminen 2018, 118). Asiakkaiden osallisuutta itseään koskeissa päätöksissä on pidetty tärkeänä osana jo pitkään. Asiakkaiden osallisuus oman prosessinsa suunnittelussa, vuorovaikutuksessa oman työntekijänsä kanssa, mahdollistaa myönteisen palveluprosessin syntyminen (Leung, 2011).

Osallisuus on laaja käsite ja osallisuutta käsitetään monella eri tavalla. Osallisuuden tunne on myös ihmisen henkilökohtainen kokemus. Osallisuus käsitetään yleensä tunteena, jonka saavuttaa, kun ihminen tuntee olevansa osallisena jossakin yhteisössä, jossa ihminen saa olla tasavertaisena arvostettuna osallisena ja jossa ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa omassa yhteisössään. Osallisuuden tunteen kokeminen ja riittävät sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. (THL, 2019.)

Sosiaalinen syrjäytyminen ja osallisuus ovat olleet osa sosiaalityön ydintä kauan ennen niiden virallisten termien syntyä. Sosiaalista syrjäytymistä pidetään yhteiskunnallisesti negatiivisena asiana, jolle on tehtävä jotakin. (Sheppard 2006, 235.) Yhteiskunnasta syrjäytymistä ja eriarvoisuutta pyritään vähentämään lisäämällä osallisuutta. Osallisuuden huomioiminen on tärkeää huomioida monitasoisesti kulttuurissa, käytännöissä sekä myös strategiatasolla. Sosiaali- ja terveystalvet ja työllisyyspalvelut ovat tärkeällä sijalla osallisuuden edistämiseksi. Osallisuuden edistämiseksi myös muut eri tasojen toimijat ovat tärkeitä, kuten esimerkiksi koulut, työpaikat, järjestöt, harrastusseurat, seurakunnat ja yhdistykset. (THL, 2019.)

Raivion ja Karjalaisen (2013) mukaan osallisuus koostuu kolmesta osatekijästä, eli että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, hän on toimijana omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa ja että hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita. Innoittajana Raivion ja Karjalaisen osallisuuden rakenteen hahmottamisessa on toiminut sosiologi Erik Allardt, joka on määritellyt hyvinvoinnin ulottuvuudet ihmisen perustarpeiden kautta (having, loving, being). Having tarkoittaa materiaalisia olosuhteita (kuten taloudelliset, asuin, työllisyys, terveys, koulutus). Loving termillä viitataan ihmisen tarpeeseen olla yhteydessä muihin ihmisiin, kuten perhe, suku, ystävä ja erilaiset yhteisöt. Being termillä viitataan ihmisen tarpeeseen olla osana yhteiskuntaa esimerkiksi osallistumisen, poliittisen aktiivisuuden tai työelämän kautta. (Allardt 1976, 88-94.)

Kuva 2. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen, 2013-9).



Asiakkaan osallisuuden katsotaan konkretisoituvan parhaimmillaan sellaisissa kohtaamisissa, tilanteissa tai rakenteissa, joissa hän voi itselleen luonnollisella tavalla olla mukana suunnittelemassa toiminnan tarkoitusta, aikaansaamassa ratkaisuja ja tekemässä niitä (Kostilainen & Nieminen, 2018, 119). Kuten myös Sheppardin (2006, 236) mukaan sosiaalista osallisuutta voidaan lisätä ottamalla sosiaalisesti syrjäytyneet asiakkaat osaksi sosiaalityötä ja näin korostaa sosiaalityön käytännön positiivisia ja sosiaalisesti osallistavia menetelmiä. Osallisuuden kokemusta pidetään erityisen tärkeänä silloin kun asiakkaan haasteet, kuten pitkäaikaissairaudet, vammat, riippuvuudet tai pitkittynyt työttömyys ovat vaikuttaneet alentavasti asiakkaan luottamukseen omaan kykenevyyteen, aiheuttaneet taloudellisia vaikeuksia tai sosiaalisista suhteista erkanemista. (Kostilainen & Nieminen, 2018, 119.)

Vastattaessa heikoimmassa olevien asiakkaiden tarpeisiin ovat myös sosiaalista osallisuutta koskevat poliittiset päätökset avainasemassa. Aktiivisen osallisuuden strategioita toteuttamalla voidaan pyrkiä sosiaalimenojen tehokkaaseen käyttöön ja sitä kautta yhteiskunnallisiin säästöihin. Osallisuutta tukevat poliittiset päätökset toimivat tärkeällä sijalla köyhyyden leviämisen torjumisessa sukupolvien kautta. (European commission 2011, 38.)

3.1 Asiakasosallisuuden vahvistaminen

Suomessa valmisteilla olleen Sote-uudistuksen yksi keskeisempiä tavoitteita oli asiakaslähtöisyyden lisääminen, palvelujen tasavertaisuus ja saavutettavuus. Näihin tavoitteisiin haluttiin pyrkiä vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluunsa, osallistumalla palvelujen, palvelukokonaisuuksien tai palveluketjujen ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Osallisuudesta säädetään laeissa ja asiakkailla on oikeus osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Palvelunjärjestäjillä ja palveluntuottajilla on velvollisuus edistää osallisuutta. Kun asiakkaalla on kokemus osallisuudesta, se

lisää hyvinvointia ja asiakasosallisuuden toteutuminen tukee vaikuttavien palvelujen kehittämisessä. Asiakasosallisuuden myötä saadaan kokemustieto näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle. (THL, 2020.)

Asiakkaiden osallisuutta on vahvistettu myös uudistetussa sosiaalihuoltolaissa 1301/2014. Sosiaalihuoltolain 1301/2014 1§ jo määrittää, että sosiaalityön keinoin tulee vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet sekä edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Uudistettu sosiaalihuoltolaki toi esille myös rakenteellisen sosiaalityön (7§) sekä sosiaalisen kuntoutuksen (§17), joiden kautta osallisuutta sosiaalityössä täytynyt lähteä tarkastelemaan uudelleen. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu tärkeällä sijalla asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaan tarpeista sekä niiden yhteiskunnallisista kytköksistä ja tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen sekä sosiaalihuollon vaikutuksista (Koske 2020). Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään sosiaalityön- tai ohjauksen keinoin edistämään asiakkaan osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistumista, syrjäytymisen torjumista.

Asiakasosallisuutta on hyödynnetty myös palvelujen kehittämisessä eri tavoin. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä saada selkeytettyä resurssien määrän ja palveluvaatimusten ristiriitaa. Asiakasosallisuus on myös tärkeällä sijalla kansalais- ja järjestötoiminnan roolien ja tehtävien vahvistuessa. Asiakasosallisuuden avulla voidaan vastata myös muuttuneisiin palvelutarpeisiin. Asiakasosallisuutta on lähdetty edistämään esimerkiksi asiakkaan palvelusuunnitelman avulla, asiakastyytyväisyyskyselyillä, asiakaskyselyillä, asiakkaiden ryhmähaastatteluilta, systemaattisella palautteen keräämisellä asiakastyöstä, järjestämällä asiakasraateja sekä kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisessä palvelujen suunnittelussa. (THL, 2020.)

3.2 Osallisuuden edistäminen aikuissosiaalityössä Kuopiossa

Kuopiossa aikuissosiaalityön asiakkaat olivat vahvasti osallisena kehittämässä Sosiaalisen kuntoutuksen palveluja, kun palveluja alettiin suunnitella uuden sosiaalihuoltolain 1301/2014 §17 myötä OSSI- osallistavan sosiaalisen tuen kehittämishankkeena (2015-2017). Hankkeen aikana asiakkailta kerättiin aluksi kirjallisenä toiveita, siitä millaisia palvelujen tulisi olla. Lisäksi hankkeen alussa perustettiin asiakaskehittäjäryhmä, palvelujen suunnittelemiseksi asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioiden. Asiakkailta on alusta saakka kerätty myös säännöllistä palautetta palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut liitettiin osaksi aikuissosiaalityön palveluja elokuussa 2017.

Kuopiossa asiakasosallisuutta on vahvistettu Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen ohella myös osallistavan sosiaaliturvan kokeilun kautta. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilu käynnistettiin kuudessa eri kunnassa vuonna 2018, jolloin siihen osallistui Kangasala, Kemijärvi, Kuopio, Tampere ja Raisio. Kuntakokeilun tavoitteena oli nostaa aikuisia pitkäaikaistyöttömiä pois toimeentulotuen asiakkuudesta ja auttaa heitä löytämään polkuja osallisuuteen ja työllistymiseen. Kokeiluun osallistuvien

kuntien koordinaattoreiden tehtävänä oli etsiä uusia ratkaisuja pitkään työttömänä olleiden osallisuuden ja työllisyyden paranemiseen sekä toimeentulotuen tarpeen vähenemiseen. Koordinaattorit työskentelivät yhteistyössä sosiaalityön asiakkaiden ja heidän verkostojensa, kuntien viranomaisten, päättäjien, yhteisöjen ja yritysten kanssa. (THL, 2019.)

Osallistavan sosiaaliturvan kokeilun tarkoituksena oli luoda aikuissosiaalityöhön uusia palvelukokonaisuuksia, jossa sosiaalityölle kehitetään nykyistä enemmän välineitä pitkään työttömänä olleiden henkilöiden tukemiseen. Tarkoitus oli selvittää myös nykyisessä palvelukokonaisuudessa olevia mahdollisia puutteita, jotka lisäävät ihmisten syrjäytymisriskiä. Samalla tutkittiin sitä, voidaanko uudella palvelumallilla vähentää viimesijaisten etuuksien, kuten perustoimeentulotuen, käyttöä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella arvioidaan ja seurataan kokeilun tuloksia. Arviointia tehdään AVAIN-mittarin ja valtakunnallisten rekisteriaineistojen avulla. (THL, 2019.)

Kuopiossa osallistavan sosiaaliturvan kokeilussa keskiössä oli osallisuus, ihmisen voimaantuminen ja valtaistuminen, mikä tarkoittaa ihmisen toimintakyvyn paranemista. Hankkeen tavoitteena oli ihmisen voimaantuminen sosiaalityön asiakkaasta ja palvelujen käyttäjästä osalliseksi, oman elämän toimijaksi. Kokeilun kautta sosiaalityöntekijöillä on myös enemmän aikaa keskittyä yhteen asiakkaaseen kerrallaan ja edetä asiakkaan omilla ehdoilla. Lisäksi kokeilun kautta oli mahdollista hankkia ja etsiä asiakkaalle uudenlaisia luovia ratkaisuja, liittyivät ne asumiseen, harrastuksiin, hoitoon, kuntoutukseen, työmarkkinoille pääsyyn tai koulutukseen. Osallistavan sosiaaliturvan kokeilun aikana hyödynnettiin myös säännöllisesti kokoontuvia asiakasraateja. (Kuopion aikuissosiaalityön omat materiaalit, 2019.)

4 PALVELUSETELI SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLOSSA

Suomessa valmisteilla olleen Sote-uudistuksen tavoitteena oli nykyistä yhdenvertaisemmat palvelut ihmisille, vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitä kustannusten kasvua (STM, 2019). Palvelurakenteen muutoksella tavoiteltiin tehokasta tapaa järjestää alueellisesti tasa-arvoiset peruspalvelut sekä vaativan tason osaamista vaativat palvelut. Uudistusta suunniteltaessa asiakaslähtöisyyttä ja yksilön tuen tarvetta nostettiin lähtökohtana palveluja suunniteltaessa. Pohjimmiltaan tarkoituksena oli turvata ihmisarvoinen elämä, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus sekä keskinäinen huolenpito. Sosiaalihuollon kokonaisuus käsittää kuitenkin laajan kokonaisuuden, jonka jäsentäminen on haasteellista. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi, 4, 2012.)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569 1§ mukaan, sen tarkoituksena on palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnanmahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta, sekä edistää kuntien sosiaali- ja terveystoimen ja elinkeinotoimen sekä yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Kunnalla on mahdollisuus käyttää palveluseteliä sosiaali- ja terveyspalveluissa, joiden tuottamisesta vastaa kunnan hyväksymät yksityiset palveluntuottajat. Palveluseteliä myönnettäessä kunta arvioi palvelutarpeen, myöntää palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan palvelusetelin arvoon saakka asiakkaan valitsemat palvelut. Palveluseteliä käytettäessä asiakkaan asemaa ohjaavat samat erityislainsäädännöt ja säädökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Muista järjestämistavoista poiketen asiakkaalla on kuitenkin oikeus valita toivomansa palveluntuottaja. Palvelusetelijärjestelmässä kunta päättää palvelusetelin käyttöönotosta, palveluista, joita se hankkii, palveluntuottajien hyväksymisehdoista sekä palvelusetelin arvosta. Palveluseteli maksuvälineenä voi olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös. (Melin, Koila, Tuominen-Thuesen & Uotinen 9, 2012.)

4.1 Palveluseteli sosiaali- ja terveyspalveluissa Kuopiossa

Kuopion kaupungissa järjestetään asiakkaille sosiaali- ja terveyspalveluita oman toiminnan lisäksi palvelusetelillä. Palveluseteli on käytössä seuraavissa palveluissa:

- lapsiperheiden kotipalvelu
- omaishoitajan vapaan järjestäminen
- tilapäinen kotihoito
- tuettu kotona asuminen
- tehostettu palveluasuminen
- sotaveteraanien kotipalvelu (Kuopion kaupunki, 2019.)

Uutena palveluseteli on otettu käyttöön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa palveluseteli- kokeilupilotin myötä sosiaalisen kuntoutuksen ostopalveluissa kesäkuussa 2018.

Kuopiossa kaupunki hyväksyy ne palveluntuottajat, joilla on oikeus tuottaa palveluja palvelusetelillä. Kaupungin tehtävänä on myös valvoa palvelusetelillä tuotettujen palvelujen laatua. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle kaupungin tekemän kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Palvelusetelin arvo päätetään kaupungin toimesta ja kaupunki sitoutuu maksamaan myöntämänsä palvelun yksityiselle palveluntuottajalle palvelusetelin arvoon saakka. Asiakkaalla on oikeus itse päättää, haluaako hän palvelusetelin, eli asiakas saa valita haluaako oman palvelunsa tuottajaksi kaupungin oman tuotannon vai yrityksen kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista. (Kuopion kaupunki, 2019)

Palvelusetelin valinnut asiakas tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Sopimusta kokevat sopimuksen sisällön mukaisesti määritetyt kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden mukaiset säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus ja vaihtaa palveluntuottajaa sovittujen irtisanomisaikojen puitteissa. Kaupunki maksaa palveluntuottajalle ainoastaan niistä palveluista, jotka se on määritellyt asiakkaalle. Mikäli asiakas haluaa lisäpalveluja palveluntuottajalta, on kyseessä asiakkaan ja palveluntuottajan erillinen sopimus. Palvelusetelin myöntäminen on sidoksissa perusturvan palvelualueen talousarviossa määritettyyn määrärahaan. (Kuopion kaupunki, 2019.)

4.2 Palveluseteli kokeilupilotti sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa

Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa aloitettiin Sote-hengen mukaisesti palveluseteli kokeilupilotti 1.6.2018 asiakkaan osallisuuden ja valinnan mahdollisuuksien parantamiseksi palveluntuottajan valinnassa sekä palvelujen saatavuuden parantamiseksi. Palveluseteliä käytettiin sosiaalisen kuntoutuksen yksilöpalveluissa, eli tuetussa työtoimintavalmennuksessa sosiaalisissa yksilövalmennuksessa ja ryhmäpalveluissa. (Kuopion kaupunki, 2018.)

Kokeilun tarkoitus ja hyöty:

- Asiakkaan valinnanvapauden ja vaikuttamismahdollisuuden, sekä osallisuuden ja motivaation lisääntyminen omassa elämässään ja palveluprosessissaan.
- Vaihteleviin ja monimuotoisiin palvelutarpeisiin vastaaminen yksilöllisesti
- Ei synny tarvetta määräkestoiseen kilpailutusprosessiin tilanteessa, jossa valmistaudutaan mahdolliseen Sote-uudistukseen, vaan kriteerit täyttäviä palveluntuottajia voi tulla mukaan hiljalleen
- Työikäisten sosiaalipalvelujen sekä alueen palveluntuottajien valmistautumisen edistäminen mahdolliseen Sote-uudistukseen. (Kuopion kaupunki, 2018.)

4.3 Palveluntuottajaksi ilmoittautuminen ja hyväksyminen

Palvelusetelipalvelun tuottajaksi voi ilmoittautua erillisellä ilmoittautumislomakkeella, joka löytyy Kuopio.fi – sivuilta. Palveluntuottajaksi voi ilmoittautua ympäri vuoden. Hyväksytyt palveluntuottajat

kirjataan palvelusetelituottajarekisteriin. Hyväksytyjen palveluntuottajien tulee täyttää yksityisistä palveluntuottajista annetuissa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset palveluntuottajille sekä lakien nojalla annettujen alempien asteiden säännösten, sekä niitä valvovien viranomaisten antamien ohjeiden ja määräysten mukaiset vaatimukset toiminnan harjoittamisesta.

Hyväksytyyn palveluntuottajaan tulee olla merkitty Kuopion kaupungin ylläpitämään tukipalvelurekisteriin ja/ tai lupaviranomaisen ylläpitämään yksityisten palvelujen rekisteriin. Palveluntuottajaan tulee sitoutua palvelusetelilain (569/2009) 5§ yleisiin ehtoihin. Kaupungilla on oikeus vaatia palveluntuottajia toimittamaan kirjalliset todistukset tai muu tarvittava näyttö, että edellä mainitut edellytykset täyttyvät. (Kuopion Kaupunki, 2019.)

Palveluntuottajan tulee noudattaa kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottajan tulee sitoutua noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluntuottajat eivät voi samaan aikaan saada Raha-automaattiyhdistyksen tukea palveluntuottajan toteuttamaan palvelusetelipalvelua koskevaan toimintaan, eikä siihen saa kohdistua STEA-rahoitusta. Mikäli se saa muita yhteiskunnan avustuksia, tulee palveluntuottajan ilmoittaa niistä kaupungille. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. (Kuopion Kaupunki, 2019.)

Kuopion kaupunki voi hyväksyä palveluntuottajan palvelusetelituottajaksi, mikäli tuottaja on merkitty kauppa- ja yhdistysrekisteriin ja verohallinnon ennakkoperintärekisteriin, on tehnyt lain yksityisistä sosiaalipalveluista mukaisen ilmoituksen siihen kuntaan, jonka alueella toimii, on merkitty asianomaisen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai saanut toimiluvan aluehallintoviranomaiselta sekä on saanut asianomaisen lupaviranomaisen toimiluvan terveydenhuollon palvelujen tuottamiseen. Palveluntuottajan tulee sitoutua ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta. Palveluntuottajan vakuutusmäärän tulee olla palveluntuottajan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä mahdollisten toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja sen on muilta ehdoiltaan vastattava tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. (Kuopion Kaupunki, 2019.)

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen tulee vastata jatkuvasti ainakin sitä tasoa, jota edellytetään kaupungin vastaavalta toiminnalta. Kuopion kaupunki hyväksyy palveluntuottajan palvelutason toimitettujen dokumenttien perusteella siinä vaiheessa, kun se hyväksyy palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa palveluntuottajalta asiaa koskevan sitoumuksen ilmoittautumisen yhteydessä. (Kuopion Kaupunki, 2019.)

4.3.1 Sosiaalisen kuntoutuksen palveluntuottajan valinnassa huomioitavaa

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalveluja tuottaessa palveluntuottajan työryhmässä tulee olla mukana ja tarpeenmukaisesti asiakkaiden käytettävissä riittävästi sosiaalihuollon ammatillista osaamista. Ensijaisena vaatimuksena on vähintään yksi sosionomi amk tai aiempi sosiaalikasvattaja- tai

ohjaaja, tai sosiaalityöntekijä sosiaalihuoltolain 1301/2014 §17 mukaisesti. Muita koulutuksia voidaan arvioida tapauskohtaisesti siten, että hyväksyttynä voidaan katsoa esimerkiksi sellaista yhteiskuntatieteellistä sosiaalialan korkeakoulututkintoa, joka turvaa riittävän osaamisen sosiaalisen toimintakyvyn näkökulmasta. Ammattihenkilöstön tulee olla merkittynä sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteriin. (Kuopion Kaupunki 2019.)

Sosiaalisen kuntoutuksen yksilö- ja ryhmävalmennuspalveluja toteuttavalla asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä täytyy olla kohderyhmän tarpeet huomioiva ensisijaisesti ammattikorkeakoulu- tai entinen opistoasteen tasoinen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus sekä vähintään kahden vuoden osoitettu työkokemus kohderyhmän kanssa työskentelystä. Ehdon 1 lisäksi myös keskiasteen soveltuva koulutus katsotaan soveltuvaksi silloin kun työntekijä on suorittanut kohderyhmälle soveltuvan mielenterveys- ja/ tai päihdetyön erikoisammattitutkinnon tai neuropsykiatrisen valmentajan tutkinnon ja henkilöllä on vähintään kaksi vuotta työkokemusta kohderyhmän kanssa työskentelystä. (Kuopion Kaupunki 2019.)

Tuettua työtoimintaa toteuttavaan asiakastyötä tekevään henkilöstöön tulee kuulua edellä mainittua sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus- ja kokemusosaamista yksilöllisen tuen ja ohjauksen sekä mahdollisten ryhmätoimintojen toteuttamiseksi. Lisäksi työryhmään voi kuulua työtoiminnan ohjausta ja toteuttavaa eri alojen ammattihenkilöstöä ja työvalmentajia palveluntuottajan kokonaistoiminnan mukaisesti. (Kuopion Kaupunki 2019.)

4.3.2 Palvelusetelin käyttäminen sosiaalipalveluissa Kuopiossa

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat Kuopiossa määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu ja sitä myönnetään vuositasolla talousarvion varatun määrärahan puitteissa. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluseteli on tarkoitettu 18-64 -vuotiaille kuopiolaisille. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat asiakkaalle lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista mukaisesti (734/1992 §4) maksuttomia. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut eivät näin ollen ole tulosidonnaisia palveluja, eikä palveluun kuulu omavastuuosuutta. Palveluseteliä voivat käyttää ne asiakkaat, joille palveluseteli on myönnetty sosiaalihuoltolain mukaisena ja palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Lakisääteisen palvelutarpeen arvion ja asiakassuunnitelman tekee kaupungin sosiaalipalvelujen omatyöntekijä yhteistyössä asiakkaan sekä hänen palveluverkostonsa ja läheisensä kanssa. (Kuopion kaupunki, 2018.)

Palvelutarpeenarvion ja asiakassuunnitelmaan perustuen palvelusetelin myöntämisestä tehdään päätös sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Päätöksen perusteella asiakkaalle on myönnetty palvelusetelikokeilun (2018-2019) aikana maksusitoumus, joka on toiminut palveluseteliasiakirjana. Maksusitoumus on toimitettu asiakkaan valitsevalle palveluntuottajalle (Kuopion kaupunki, 2018). Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ohjaavat ja tekevät päätökset palvelusetelin myöntämisestä asiakkaalle sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin itsenäisesti. Tarvittaessa sosiaalisen kuntoutuksen palveluohjaaja on ollut mukana asiakkaan palvelujen suunnittelussa tai konsultaatioapuna. Muiden sosi-

aalihuollon palvelutehtävien osalta sosiaalisen kuntoutuksen tiimi on ollut konsultaatioapuna asiakkaiden palvelujen suunnittelussa ja myös päätökset palvelusetelin myöntämisestä on tehty sosiaalisen kuntoutuksen tiimissä.

Palvelusetelikokeilun aikana Sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa palveluseteliä on käytetty sosiaalisessa yksilövalmennuksessa, tuetussa työtoimintavalmennuksessa sekä ryhmäpalveluissa. Tuettu työtoiminta ei ole sisältänyt yksilövalmennusta, joten sitä on myönnetty tarpeenmukaisilla tunneilla erikseen tuetun työtoiminnan rinnalle. Jokaisesta palvelusta on tehty oma päätöksensä sekä maksusitoumuksensa. Lisäksi asiakkaille on voitu myöntää harkinnanvaraisena toimeentulotukena maksusitoumus bussikorttia varten tai tarpeenmukaisia varusteita palveluun osallistumisen mahdollistamiseksi. (Kuopion kaupunki, 2018)

Asiakkaalla on oikeus itse valita itselleen kunnan hyväksymä palveluntuottaja ja palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Kunnan työntekijän tulee huolehtia siitä, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon eri palveluntuottajista. Asiakas voi tutustua eri palveluntuottajiin omatoimisesti tai yhdessä työntekijän kanssa tutustumalla työntekijän tulostamien esitteiden kautta, sähköisistä esitteistä ja/ tai voi sovitusti omatoimisesti tai yhdessä työntekijän kanssa käydä tutustumassa palveluntuottajiin paikan päällä. Palveluntuottajaa voidaan pyytää mukaan myös yhteiselle asiakastapaamiselle. Asiakas valitsee palveluntuottajan, joka vastaa hänen mielestään parhaiten asiakkaan tarpeisiin ja tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa. Palveluntuottajan valinnan jälkeen työntekijä tekee tarpeenmukaiset palvelupäätökset. Työntekijä toimii yhteyshenkilönä asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. (Kuopion kaupunki, 2018.)

Palvelusetelikokeilun aikana palvelusetelimalli on ollut asiakkaiden ensisijainen palvelumalli toiminnallisten palvelujen järjestämiseksi sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Asiakkaalla on kuitenkin ollut oikeus myös kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnalla on velvollisuus ohjata asiakas muilla tavoin järjestettäviin palveluihin (Melin, Koila, Tuominen-Thuesen & Uotinen 2012, 12).

5 LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TUTKIMUSPROSESSI

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus palveluseleiden käyttöönotkokemuksista Kuopion aikuis-sosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Palveluseleiden käyttämisestä sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmässä ei ole vielä aiempaa tutkittua tietoa ja tämän tutkimuksen kautta halutaan vastata tähän tarpeeseen. Laadullista tutkimusta käytetään pääsääntöisesti, kun ilmiötä ei vielä tunneta ja siitä ei vielä ole teorioita, jotka selittäisivät kohteena olevaa ilmiötä. Pääsääntöisesti kvalitatiivinen tutkimus valitaan sillä perusteella, mitä vähemmän tietoa kyseisestä ilmiöstä on. (Kananen 2017, 32-33).

Laadullisen tutkimuksen kautta voidaan saada vahvempaa tietoa tutkittavasta aiheesta, useampia näkökulmia ja asiakkaiden omaa ääntä kuuluviin. Laadulliset menetelmät tuovat myös asiaa tutkivan lähemmäs tutkittavaa kohderyhmää (Biddle & Locke 2007, 26). Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla on usein monia yhtäaikaista haasteita elämässään, jotka voivat vaikeuttaa asiakkaiden palvelusetelin käyttöä. Tässä opinnäytetyössä on suuri painoarvo asiakkaan äänellä, jättämättä huomiotta myöskään työntekijöitä, jotka ohjaavat asiakkaat palveluun ja tekevät tarvittavat viranomaispäätökset asiakkaan palveluun pääsemiseksi. Lisäksi tärkeää on saada näkyviin myös palveluntuottajien näkemys palvelusetelin käytettävyydessä asiakkaiden ja yhteistyön näkökulmasta.

Laadullisessa tutkimuksessa teorian merkitys on ilmeinen. Teorialla voidaan tarkoittaa tutkimuksen viitekehystä, eli tutkimuksen teoreettista osaa, mutta teoriaa tarvitaan myös metodien, tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden hahmottamiseen. Tutkimuksen viitekehys ja teoria voivat tarkoittaa samaa asiaa, mikäli teoria kuten viitekehyskin muodostuvat käsitteistä ja niiden välisistä merkityssuhteista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 23.) Tämän opinnäytetyöni viitekehystenä toimivat sosiaalinen kuntoutus, osallisuus ja palvelusetelilaki, koska palvelusetelien käyttöönotkokemuksia ei voida tutkia huomiotta sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden käsitteitä sekä ottamatta huomioon palvelusetelien käyttöä ohjaavaa palvelusetelilakia.

Laadullista tutkimusta voidaan pitää prosessina, koska kun aineistonkerääjänä toimii tutkija itse, voi aineistosta nousevat näkökulmat ja tulkinnat kehittyä tutkijan tietoisuudessa tutkimusprosessin aikana. Kyseessä on tuolloin siis tutkimustoiminnan oppiminen eräänlaisena oppimistapahtumana. Tutkimusprosessina laadullista tutkimusta voidaan pitää myös siinä mielessä, että tutkimuksen vaiheet eivät välttämättä ole jäsennettävissä selkeisiin eri vaiheisiin, vaan tutkimusmenetelmät tai aineistonkeruuta koskevat ratkaisut voivat muotoutua tutkimuksen edetessä. Eräänlaisena selityksenä tämänkaltaiselle tutkimusotteelle voidaan pitää sitä, että yleensä tutkijan tavoitteena on tavoittaa tutkittavien näkemys tutkittavasta ilmiöstä tai ymmärtää ihmisen toimintaa tietyssä ympäristössä. Aineistonkeruumenetelmien vieminen lähelle tutkittavaa kohdetta, avaa vähitellen tutkittavaan ilmiöön liittyvää arvoitusta ja myös tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyvät. (Valli 2018, 73.)

5.1 Laadullisen tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmä on Kuopion sosiaalityön ja toimeentulotuen asiakkaat, joille työllistymisen palvelut eivät ole vielä oikea-aikaiset. Asiakkailla voi olla monia yhtäaikaista haasteita elämässään ja yhteisiä nimitäviä tekijöitä asiakkailla on työelämästä syrjäytyminen, vähäinen sosiaalinen osallisuus, riski sosiaaliseen syrjäytymiseen, osatyökykyisyys, pitkittynyt taloudellinen ja sosiaalisen tuen tarve ja pitkittynyt sosiaalityön asiakkuus (Pinta, 2018). Sosiaalisen kuntoutuksen palveluja lähdettiin vahvistamaan Kuopiossa uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014 17§) myötä elokuussa 2015. Palvelusetelit otettiin käyttöön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa kesäkuussa 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen toteutus sosiaalihuoltolain mukaisesti on vielä uutta, joten näin ollen aiempaa tutkittua tietoa palvelusetelien toimivuudesta sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmässä palveluissa ei vielä ole.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus palvelusetelien käyttöönotosta, jossa tarkastellaan uudenlaisen työskentelymallin toimivuutta sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen asiakaskohderyhmän kanssa työskennellessä. Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on tuottaa informaatiota palvelusetelijärjestelmän käytettävyydestä asiakkaiden, ohjaavien työntekijöiden sekä palveluntuottajien näkökulmasta.

Opinnäytetyön tarkempia tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat kokevat palvelusetelin käytön oman kuntoutumisen ja tukemisen kannalta.
- Miten palveluihin ohjaavat tahot kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käytön.
- Miten palveluntuottajat kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käytön.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kerätä kattavasti tietoa palvelusetelijärjestelmän toimivuudesta, eli miten palvelusetelijärjestelmä aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen asiakaskohderyhmän kanssa työskennellessä toimii sekä millaisia haasteita ja kehittämistarpeita järjestelmän myötä ilmenee. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kuopion kaupunki/ perusturvan palvelualue.

5.2 Aineiston kerääminen

Lomakehaastattelu tai lomakekysely on usein kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen käytetty aineistonkeruumenetelmä (tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä lomaketta sekä paperilomaketta. Käsien täytetyt paperilomakkeet syötettiin myöhemmin sähköiseen Kuopion kaupungin käyttämään Surveypal-ohjelmaan, joka on verkkopalvelu, jonka kautta voidaan tehdä erilaisia kyselyitä ja selvityksiä (Surveypal Oy, 2018). Kyselyillä kerättiin informaatiota sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin osallistuneilta asiakkailta, palveluihin ohjaavilta tahoilta sekä palveluntuottajilta miten he ovat kokeneet palvelusetelien käyttöönoton sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa. Aineisto kerättiin paperilomakkeilla asiakkailta ja sähköisellä lomakkeella palveluntuottajilta sekä palveluihin lähettäviltä tahoilta. Kullekin kyselyn kohderyhmälle suunniteltiin omat kyselylomakkeet opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi. Kysely sisälsi strukturoituja kysymyksiä sekä avoimia, tarkentavia kysymyksiä, mikä oli välttämätöntä tarvittavan informaation saavuttamiseksi.

Kuva 3. Aineiston kerääminen

Kysely	Vastaajat	N=	Saadut vastaukset	Ajankohta
1. Paperikysely	Asiakkaat	48	38	15.2- 30.4.2019
2. Sähköinen kysely	Palveluihin lähettävät tahot	17	11	1.vaihe 3.10.- 18.10.2019 2.vaihe 19.10.-25.10.2019
3. Sähköinen kysely	Palveluntuottajat	22	18	1.vaihe 3.10.-18.10.2019 2.vaihe 19.10.-25.10.2019

Asiakaskyselyt toteutettiin paperikyselyllä 15.2.-30.4.2019 välillä. Asiakaskyselyt (liite 3) toteutettiin yksilöpalveluissa oleville asiakkaille, eli asiakkaille, jotka olivat sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalisessa yksilövalmennuksessa tai tuetussa työtoiminnassa. Asiakkaita oli yksilöpalveluissa kyselyn aikana yhteensä 48. Asiakkaat olivat olleet palvelussa vähintään kolme kuukautta. Kuopiossa aikuissosiaalityössä sosiaalisen kuntoutuksen palvelupäätökset asiakkaille tehtiin palvelustelikokeilun aikana kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan ja mikäli asiakas halusi osallistua tutkimukseen, kysely tehtiin kolmen kuukauden palvelujakson lopussa, taikka palvelun päättyessä. Ryhmäpalvelujen asiakkaille ei tehty kyselyä, koska suljettua kolmen kuukauden kestoista ryhmätoimintaa tuotti vain yksi palveluntuottaja ja näin ollen kyselyssä ei olisi ollut ryhmäpalveluissa olevien asiakkaiden osalta vertailupohjaa ja tulos ei olisi ollut luotettava. Asiakaskyselyn tavoitteena oli selvittää miten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat kokevat palvelusetelin käytön oman kuntoutumisen ja tukemisen kannalta.

Palveluun lähettille tahoille sähköinen kysely (liite 5) osoitettiin ajalla 3.10-18.10.2019. Kysely osoitettiin niille sosiaalityöntekijöille ja ohjaajille, jotka tekivät itsenäisesti asiakasohjauksen lisäksi myös palveluun liittyvät tekniset päätökset ja maksusitoumukset, eli käytännössä aikuissosiaalityön asiakastyötä tekeville henkilöstölle, lukuun ottamatta toimeentulotuen tiimiä. Palveluun lähettilviä työntekijöitä oli yhteensä 17. Vähäisen vastausmäärän vuoksi palveluntuottajia muistutettiin kyselystä ja vastausaikaa jatkettiin vielä viikolla, eli 25.10.2019 saakka. Palveluihin lähettille tahoille suunnatun kyselyn tavoitteena oli selvittää miten palveluihin ohjaavat tahot kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käyttöönoton.

Palveluntuottajille toteutettiin ensimmäinen sähköinen kysely (liite 7) ajalla 3.10-18.10.2019. Kysely osoitettiin yhteensä 22 palveluntuottajien työntekijälle. Vähäisen vastausmäärän vuoksi palveluntuottajia muistutettiin kyselystä ja vastausaikaa jatkettiin vielä viikolla, eli 25.10.2019 saakka. Palveluntuottajia oli palvelusetelikoelun aikana yhteensä kahdeksan ja kysely osoitettiin palveluntuottajien henkilöstölle, jotka työskentelivät sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmän kautta ohjautuneiden asiakkaiden kanssa, taikka työskentelivät palvelusetelijärjestelmään liittyvän teknisen byrokratian kanssa. Palveluntuottajille suunnatun kyselyn tavoitteena oli selvittää miten palveluntuottajat kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käytön.

5.3 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan pitää yksittäisen metodin lisäksi myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta ja voidaankin sanoa, että useimmat eri nimityksillä kulkevat analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavallaan sisällönanalyysiin, mikäli sisällönanalyysilla tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysi voidaan jaotella aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan tai teorialähtöiseen analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103-112).

Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kuvataan karkeasti kolmivaiheiseksi prosessiksi, jotka ovat aineiston redusointi, eli pelkistäminen, aineiston klusterointi, eli ryhmittely sekä abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. Sisällönanalyysissä ensimmäisessä vaiheessa karsitaan aineistosta tutkimukselle epäolennainen pois. Aineistoa läpikäydessä oli tärkeää käydä aineisto useaan kertaan huolellisesti läpi ja seuloa tutkimuksen kannalta merkityksetön pois.

Pelkistäminen tehdään niin, että aukikirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavat ilmaiset, jotka voidaan esimerkiksi alleviivata erivärisillä kynillä ja näin erotella erilaisia ilmiöitä. Pelkistetyt ilmaukset listataan datasta mitään olennaista kadottamatta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-124).

Toisessa vaiheessa seuraa aineiston klusterointi, eli ryhmittely. Tässä vaiheessa aineistosta koodatut alkuperäisilmaisut käydään läpi ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään eri luokiksi ja näistä syntyvät alaluokat, jotka nimetään aineiston sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Aineisto tiivistyy luokittelun avulla, koska näin saadaan yksittäiset tekijät sisällytettyä yleisimpiin käsitteisiin. Ryhmittelyllä luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle ja saadaan alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123-124).

Aineiston ryhmittelyn jälkeen seuraa aineiston abstrahointi, eli käsitteellistäminen, jonka kautta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Valikoidun tiedon perustella voidaan muodostaa teoreettisia käsitteitä. Ryhmittelyn katsotaan olevan osa käsitteellistämisprosia. Käsitteellistämisessä edetään alkuperäisaineiston käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin sekä johtopäätöksiin. Abstrahoinnissa luokitusten yhdistelyä jatketaan, niin kauan kuin se on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. Analyysin aikana tulee tarkkailla, että aineistossa säilyy yhteys alkuperäisdataan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125-126.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen yhdistelemällä käsitteitä. Sisällönanalyysi pohjautuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa empiirisen aineiston kautta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Abstrahointia voidaan pitää prosessina, jossa kuvaus tutkimuskohteesta muodostetaan käsitteiden avulla, eli tällöin teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan koko ajan alkuperäisaineistoon. Johtopäätöksissä pyritään ymmärtämään asioiden merkitys tutkittaville ja analyysin kaikissa vaiheissa pyritään ymmärtämään myös tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127.) Aineistoa peilattiin sisällönanalyysia tehdessä myös opinnäytetyön teoriapohjaan ja sitä kautta voitiin löytää vastauksia, jotka olivat merkityksellisiä opinnäytetyön tavoitteiden kannalta.

Tässä opinnäytetyössä aineiston analysoinnissa helpotti surpeypal-ohjelman antamat peruseraportit, joiden kautta saatiin osasta aineistoa suoraa tilastoa, mikä helpotti kolmikantaisen aineiston analysointia. Tutkimuksessa oli perusteltua käyttää myös strukturoituja, eli suljettuja kysymyksiä, koska osalle vastaajista voi olla haasteellista muotoilla vastauksia sanallisesti ja näin voitiin muotoilla kysely vaivattomammaksi ja varmistaa riittävän informaation saaminen. Osa kysymyksistä voidaankin tulkita myös määrälliseksi, mutta Alasuutarin (2011) mukaan myös laadullinen tutkimus voi sisältää kvantitatiivisia osatarkasteluja, joista kuitenkin merkitystulkintojen tekeminen on laadullisen tutkimuksen ydin. Myöskään Tuomivaaran (2005) mukaan tutkimuksen laadullisuus ei estä tilastollisten menetelmien käyttöä, eli mikäli vertailtavia tai luokiteltavia tapauksia on riittävästi.

KUVIO 4. Esimerkki aineiston luokittelusta

PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
<p>Palveluseleleistä täytyy tehdä useita päätöksiä samalle asiakkaalle</p> <p>Palvelustelin käytössä haasteena ovat ne asiakkaat, joille myönnetään useampi palveluteli kerralla. Yhden asiakkaan kohdalla teen neljä erillistä päätöstä ja seteliä. Tähän toivomme yksinkertaisuutta.</p> <p>Osa asiakkaista miettii, miksi on monta päätöstä asioista. Voiko näitä yhdistää?</p>	<p>Teknisen toteuttamisen raskaus palveluseleitä myönnettäessä</p>	<p>Palvelusetelinkäytäntö</p>	<p>Palvelusetelijärjestelmän toimivuus sosiaalityössä</p>
<p>Palveluntuottajat eivät aina ilmoita tai soita väliaikatietoja asiakkaan tilanteesta</p> <p>Palveluntuottajien välillä on eroa tiedon hankkimisessa</p> <p>Kommunikoinnin haasteet, palautteita vaikea saada palveluntuottajalta</p>	<p>Haasteet informaation kulmisessa lähettävän tahon ja palveluntuottajan välillä</p>		
<p>Palvelustelillä on pystynyt hankkimaan palveluita, joita ei muuten ole ollut tarjolla.</p> <p>Palvelustelillä on pystynyt hankkimaan palveluita, joita ei muutoin ole ollut tarjolla. Asiakkaat ovat hyötynet suuresti esimerkiksi yksilövalmennuksesta</p> <p>kuntoutuvien ihmisten kohdalla tärkeitä palveluja, joiden tarve kasvaa koko ajan</p>	<p>Palvelujen saatavuuden parantuminen</p>	<p>Asiakkaan osallisuutta ja kuntoutumisprosessia tukevat asiat</p>	
<p>Asiakas voi itse valita mieluisan palveluntuottajan ja tarvittaessa myös vaihtaa palveluntuottajaa, tämä kasvattaa asiakkaan osallisuutta omassa kuntoutumisprosessissaan.</p> <p>Asiakkaalla on laajempi valinnanvapaus palveluissa</p> <p>Tarjolla on nyt vaihtoehto olemassa olevalle tilanteelle, selkeä ajatus muutokseen ja sen järjestämiseen.</p>	<p>Valinnanvapaus</p>		

5.4 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on suuri vastuu tutkimuksen kannalta, koska tutkija itse päättää ketä tutkitaan, mitä kysytään, mitä ei kysytä ja miten aineisto analysoidaan ja tulkitaan. (Kananen 2017, 176). Tämän opinnäytetyön aiheen valinta lähti työelämälähtöisestä tarpeesta, joten alusta saakka oli selkeää mitä halutaan tutkia ja keiltä informaatiota haluttiin kerätä. Opinnäytetyön aihevalinta oli mielenkiintoinen myös henkilökohtaisesti oman työn kautta sosiaalisen kuntoutuksen parissa ja tutkimuksen kiinnostavuus ja aihevalinnan tärkeys itselle toivat motivaatiota ja innostusta tutkimuksen tekemiselle. Haasteita tutkimuksen tekemiselle toivat ajankäytölliset ongelmat opiskelun sovittamiseen työ- ja perhe-elämään, jonka vuoksi opinnäytetyön tekemisessä oli keskeytyksiä ja työn tekeminen kesti suunniteltua pidempään.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee olla tarkoitus, mihin työllä pyritään. Tutkimuksessa on tuotava esille tutkimusongelma, koska tutkimusongelma viitoittaa koko työn rakennetta. Tutkimusongelma muutetaan tutkimuskysymyksiksi, joihin haetaan vastauksia aineistolla, joihin vastataan tutkimustuloksissa. Työn validiteettia arvioidessa, voidaan tarkastella, saatiinko työn kautta vastaukset tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2017, 182-186). Tässä opinnäytetyössä työn tavoitteet kulkivat mukana punaisena lankana koko prosessin ajan ja tulosten kautta saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin, joiden perusteella löydettiin kehittämistarpeiden lisäksi myös tietoa tutkittavan kohteen vaikuttavuudesta, joten työ vastasi hyvin opinnäytetyön tavoitteisiin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus painottuu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163). Laadullisen tutkimusaineiston keräämistä säätelevät kuitenkin monet lait, joita tulee huomioida. Tieteellisessä työssä pyritään myös aina luotettavaan tietoon, mikä tarkoittaa sitä, että tieteelliseksi tarkoitettut työt tehdään hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on, että tutkimuksessa käytetään tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä, joilla tarkoitetaan aineistonkeruu-, analyysi ja arviointimenetelmiä. (Kananen 2017, 189.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmät ovat kuvattu avoimesti kappaleen viisi sisällä. Aineiston kerääminen ja analysointi toteutettiin erityistä huolellisuutta noudattaen ja analysoinnille annettiin myös riittävästi aikaa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa keräämällä tietoa eri lähteistä ja verrata tietoa, vaikka omaan tulkintaan tai katsotaan tukevatko eri tietolähteistä tuotetut tiedot toisiaan tukevia tuloksia (Kananen 2017, 177). Tässä tutkimuksessa tiedon tuottamisen luotettavuutta voitiin parantaa sillä, että tutkittavaa informaatiota kerättiin kolmesta eri tietolähteestä, jolloin tietoa voitiin verrata toisiinsa ja saada näin tutkimuksen kannalta luotettavaa informaatiota. Tällaista tutkimusaineistoon liittyvää triangulaatiota pidetään eräissä tutkimuksen oppikirjoissa suosittuna tutkimuksen validiteettikriteerinä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 166-168).

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeää on myös kyselylomakkeen laadinta. Kyselylomake tulee aina testata ennen käyttöä ja sitä on hyvä tarkastella myös työryhmässä (Vilka, 2015). Kyselylomakkeita testattiin asiakaskyselyn osalta kolmella asiakkaalla ja palveluntuottajakyselyn ja kyselyn lähettävälle taholle osalta työyksikön viidellä työntekijällä ennen varsinaisten kyselyjen käynnistämistä. Kysymysten laatimisessa oli tärkeää huomioida toimeksiantajan toiveet tarvittavasta tiedosta, minkä takia kyselylomakkeiden kysymyksiä tarkasteltiin yhdessä työryhmän kanssa, jotta voitiin varmistaa, että kysymyksillä saadaan toivottu informaatio toimeksiantajan puolelta. Kyselylomakkeet tarkasti ennen kyselyä myös opinnäytetyötä ohjaava opettaja.

Usein laadullisessa tutkimuksessa pohditaan, onko kerätty aineisto riittävää. Kuitenkaan selkeää sääntöä riittävästä aineistomäärästä ei ole, vaan aineistoa kerätään se määrä mikä on tutkimusongelman kannalta riittävää (Kananen 2017, 186). Riskinä tämän opinnäytetyön kannalta pidettiin sitä, miten vastauksia kyselyyn saadaan sosiaalityön asiakkailta, joilla on paljon erilaisia haasteita elämässään. Kuitenkin asiakkaat vastasivat kyselyyn erittäin aktiivisesti ja vastausten määrä oli jopa odotettua parempi, mikä vahvisti tutkimuksen luotettavuutta. Palveluihin lähettävien tahojen ja palveluntuottajien osalta ennako-olettamus oli, että vastauksia saadaan hyvin, mutta käytännössä vastausmäärä jäi aluksi vähäiseksi, joten tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi vastausaikaa jatkettiin, jolloin saatiin tutkimuksen onnistumisen kannalta kerättyä riittävä aineisto.

Tutkimustyössä tulee noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta, tarkkuutta ja objektiivisuutta koko tutkimusprosessin ajan. Kirjoittajan tulee myös kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viitata aina heidän tekemiinsä julkaisuihin asianmukaisin lähdeviitein. Tutkimus edellyttää aina asianmukaisia tutkimuslupia. Lisäksi tutkimukseen osallistuville tulee antaa asianmukainen informaatio luottamuksen ja tutkimuksen läpinäkyvyyden saavuttamiseksi. Tutkimukseen osallistuville on aina tuotava selkeästi esille myös tutkimuksen vapaaehtoisuus. (Kananen, 2017, 90-192.)

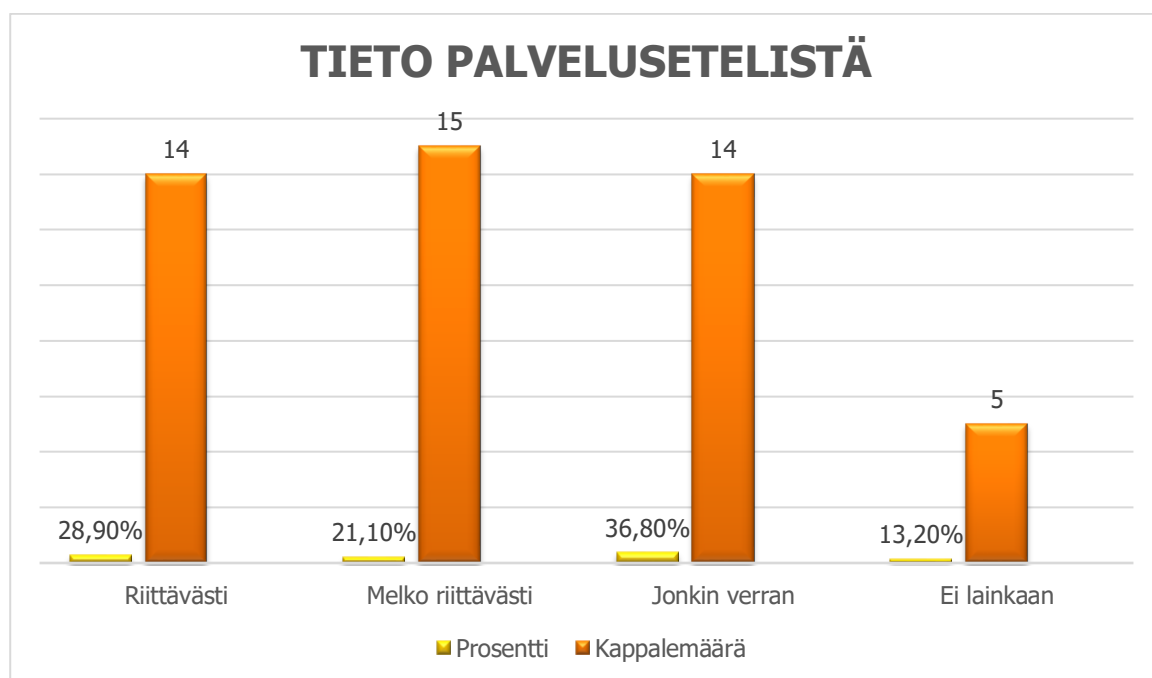
Tässä tutkimuksessa noudatin tarkasti eettisiä ohjeistuksia. Tutkimuslupa opinnäytetyölle haettiin asianmukaisesti ja lupa myönnettiin 22.11.2018 (liite 1). Kyselyt toteutettiin nimettöminä ja noudatin aineiston kanssa tarkkuutta ja huolellisuutta. Tutkimuksen kyselyihin osallistujat saivat kirjallisen informaation kyselyn tavoitteista, tarkoituksesta ja vapaaehtoisuudesta (liitteet 2, 4 ja 6). Työssäni olen käyttänyt luotettavia lähteitä ja merkinnyt ne tarkasti asianmukaisin lähdeviitein.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyössä käytettiin aineiston keräämisessä ja apuna analyysissa sähköistä SurveyPal-järjestelmää. SurveyPal-järjestelmä antaa tehdystä kyselystä valmiin perusraportin ja tulostaulukon. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kattavaa tietoa palvelusetelijärjestelmän toimivuudesta/ käytävyydestä asiakkaiden, ohjaavien työntekijöiden sekä palveluntuottajien näkökulmasta. Tutkimuksen luotettavuuden ja kattavuuden kannalta oli tärkeää tehdä tutkimus kolmikantatutkimuksena, jotta saatiin kaikkien järjestelmän käyttöön liittyvien osapuolten näkökulmat ja kokemukset esille jatkokehittämistä varten. Tässä opinnäytetyössä tulokset ovat jaoteltuina vastaajien mukaisesti eli asiakkaat, palveluun lähettävät tahot ja palveluntuottajat.

6.1 Asiakaskyselyn tulokset

Asiakkaille suunnatussa kyselyssä vastaajia oli yhteensä 38, joista naisia oli 23 ja miehiä 15, eli naisten osuus vastaajista oli reilusti yli puolet. Asiakkaiden kokonaisvastausmäärä 38 oli hyvä suhteutettuna siihen, että kyselyn aikana asiakkaita oli palveluissa, joihin kysely oli kohdennettu yhteensä 48. Vastaajista lähes 80% oli iältään alle 34-vuotiaita, mikä tarkoittaa 29 vastaajaa kaikista 38 vastaajasta. Yli 55-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan, koska yleensä ottaenkin yli 55-vuotiaita asiakkaita sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa on vähemmän. Vastausten määrään nojaten ikäjakaumasta voi tulkita näin ollen myös, että palveluissa olevien henkilöt ovat enimmäkseen alle 34-vuotiaita.

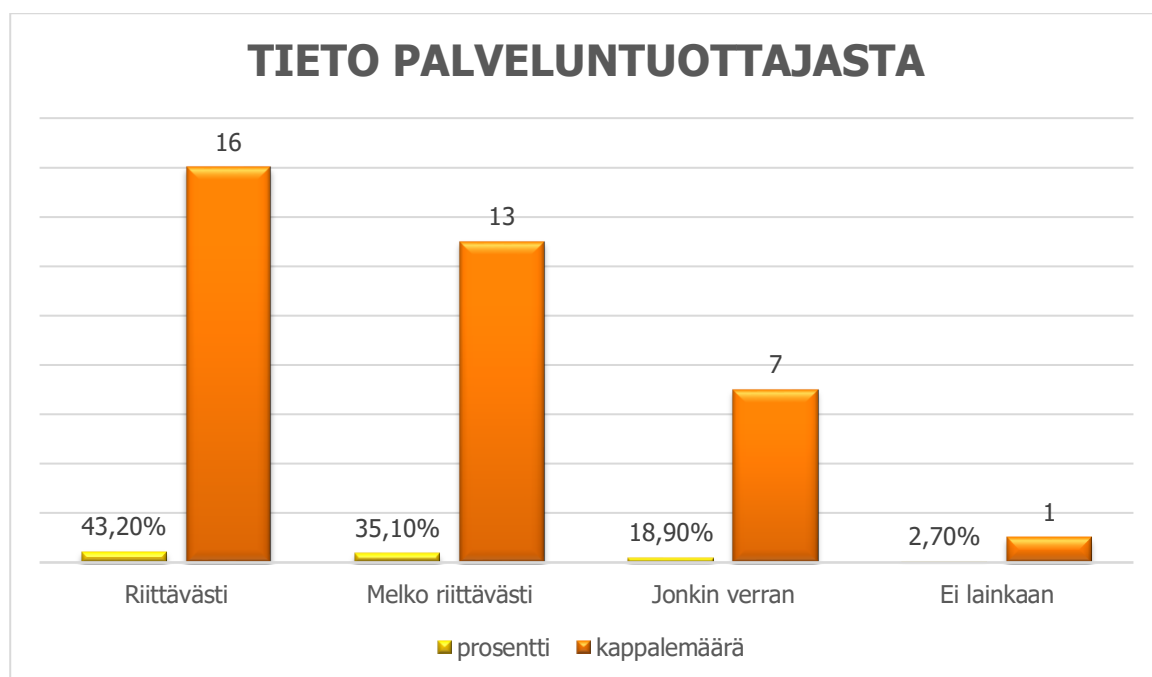


KUVIO 1. Minkä verran asiakkaat kokivat saaneensa tietoa palvelusetelistä

Asiakkaista puolet tunsivat saaneensa riittävästi tai melko riittävästi tietoa palvelusetelistä. Puolet asiakkaista kokivat saaneensa tietoa jonkin verran ja osa vastaajista koki, etteivät olleet saaneet lainkaan tietoa palvelusetelistä.

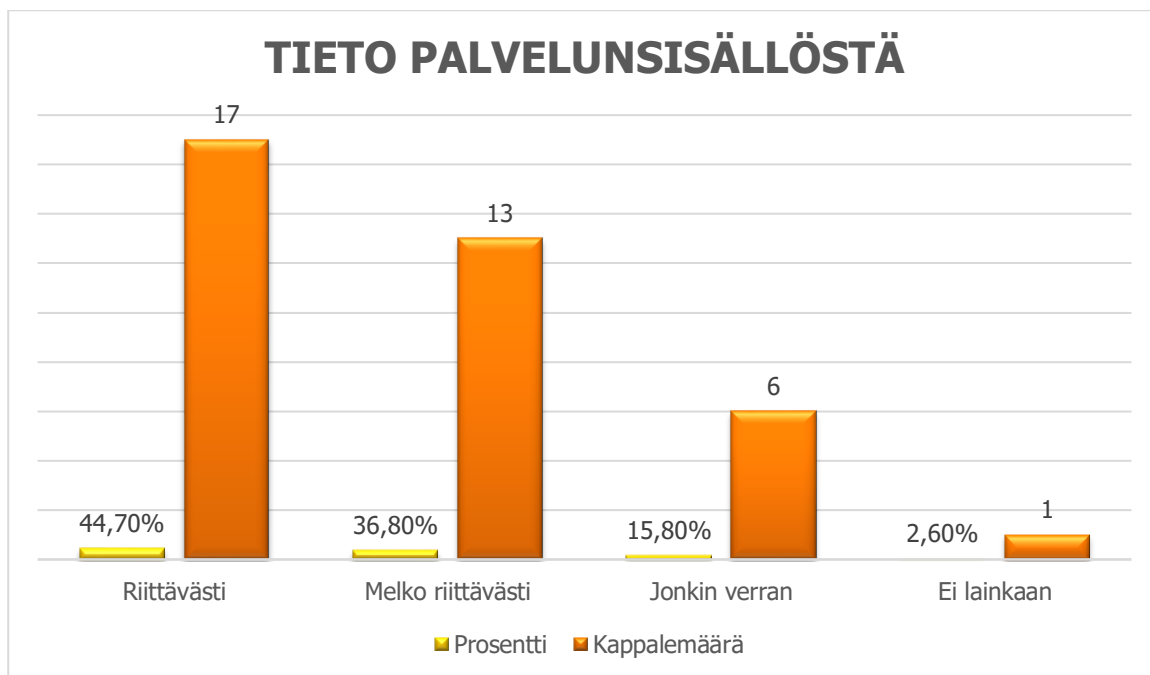
"Palveluun lähtiessä minulle ei puhuttu mitään palvelueteleistä. En tiennyt tähän päivään mennessä käyttäväni palveluseteliä"

Edellisen vastauksen lisäksi myös kahdessa muussa avoimessa vastauksessa toistui se, että asiakkaat eivät olleet lainkaan tietoisia käyttävänsä palvelussaan palveluseteliä.



KUVIO 2. Miten vastaajat kokivat saaneensa tietoa palveluntuottajasta.

Asiakkaat olivat vastausten perusteella saaneet selkeästi paremmin tietoa palveluntuottajasta kuin palvelusetelistä. Lähes 80% vastaajista koki saaneensa riittävästi tai melko riittävästi tietoa palveluntuottajasta. Vain yksi vastaaja koki, ettei ollut saanut palveluntuottajasta lainkaan tietoa. Vastauksesta voisi päätellä, että palveluun lähettävien tahojen on mahdollisesti helpompaa tai luontevampaa kertoa asiakkaille palveluntuottajasta kuin palvelusetelikäytännöstä tai palveluntuottajatieta pidentään merkittävämpänä asiakkaan kannalta.

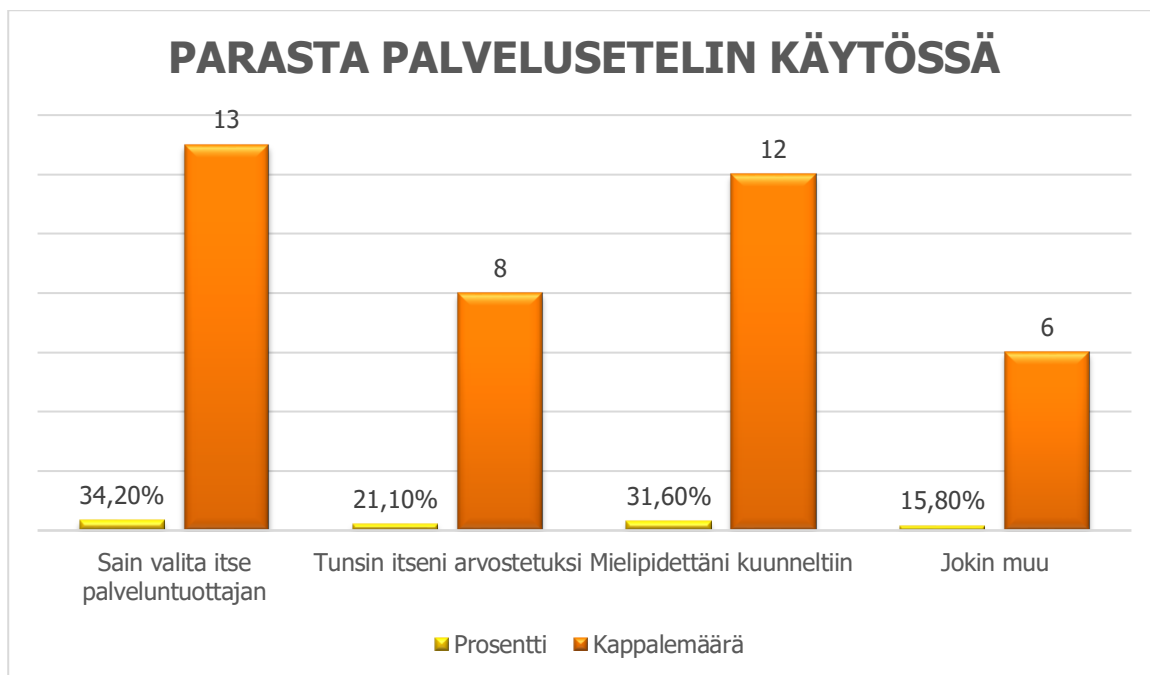


KUVIO 3. Kuinka paljon vastaajat kokivat saaneensa tietoa palvelunsisällöstä.

Vastaajista yli 80% kokivat saaneensa riittävästi tai melko riittävästi tietoa palvelunsisällöstä, n.16% vastaajista koki saaneensa jonkin verran tietoa ja yksi vastaajista koki, ettei ollut saanut lainkaan tietoa palvelunsisällöstä.

"Pitäisi saada paremmin informaatiota palvelunsisällöstä"

Tuloksesta voidaan päätellä, että vaikka asiakkaat ovat kyllä pääasiallisesti saaneet riittävää tietoa palvelunsisällöstä, niin asiakkaita palveluun ohjatessa tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että kaikki asiakkaat saisivat tasa-arvoisesti riittävän informaation palvelunsisällöstä, mikä vaikuttaa kuitenkin asiakkaan tekemään valintaan omasta palvelustaan.



KUVIO 4. Vastaajien kokemukset siitä, mikä oli parasta palvelusetelin käytössä.

Asiakkaat kokivat, että parasta palvelusetelinkäytössä oli vapaus valita itse oma palveluntuottajansa. Tärkeällä sijalla vastaajat pitivät myös sitä, että heidän mielipidettään kuunneltiin. Viidesosa vastaajista koki itsensä arvostetuksi.

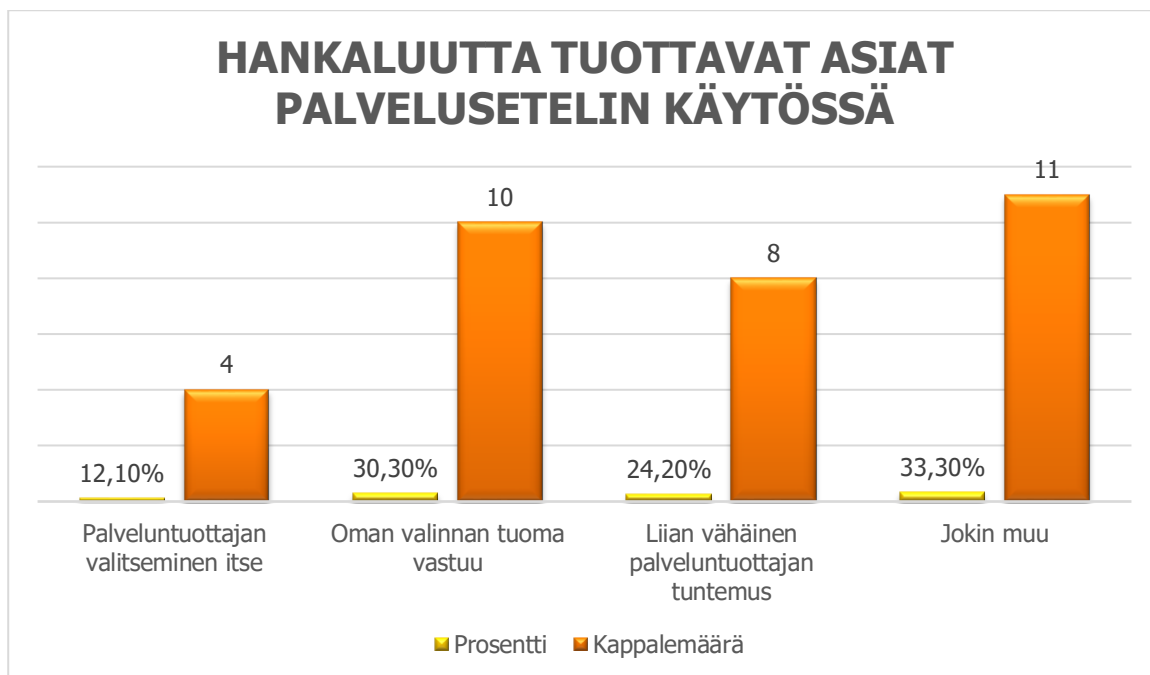
"Hienoa, että on tällainen palvelusetelin mahdollisuus meille huonompi tuloisille"

Avoimesta vastauskohdasta oli kuitenkin nähtävissä, että joillekin asiakkaille oli jäänyt epäselväksi palvelusetelin käyttäminen palvelussa.

"En tiennyt käyttäväni palveluseteliä"

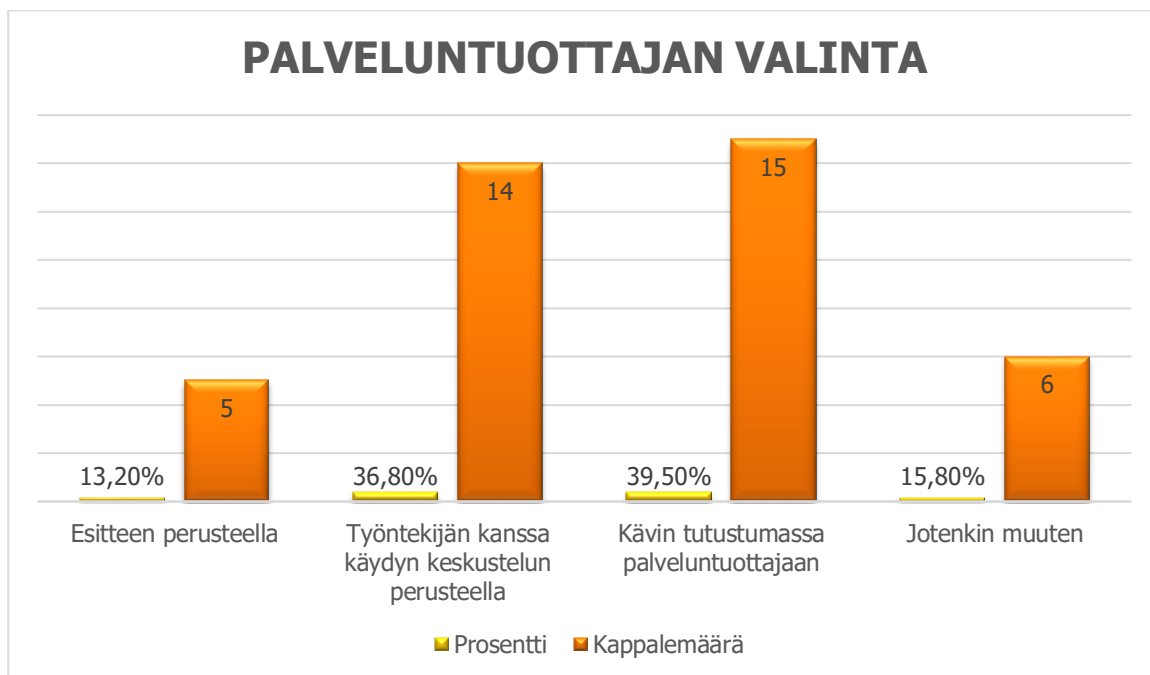
"En tiedä seteleistä"

Vastauksista voidaan tulkita, että palvelusetelin käyttö pääasiallisesti vahvistaa asiakkaan osallisuuden tunnetta ja tunnetta siitä, että voi itse olla päättämässä itseään koskevista palveluista. Kuitenkin tässäkin kohdassa nähdään, että osalle asiakkaista itse palvelusetelin käyttö on jäänyt epäselväksi.



KUVIO 5. Vastaajien kokemukset siitä, mitkä asiat tuottivat hankaluutta palvelusetelien käyttämisessä.

Suurin osa vastaajista oli vastannut jokin muu-kohtaan ja heistä kaikki 11 vastaajaa olivat kommentoineet myös kysymyksen avoimeen kohtaan sanallisesti. Huomioitavaa vastauksissa oli se, että heistä kahdeksan vastannutta oli kommentoinut, ettei käytössä mikään ollut tuottanut hankaluutta, eli hankaluutta palvelusetelin käytössä ei kuitenkaan ole ollut. Yksi vastanneista oli kommentoinut avoimiin vastauksiin, että hankaluutta tuotti oma laiskuus, yksi ei tiennyt käyttävänsä palveluseteliä ja yksi koki sosiaalityöntekijän hoitaneen asian. Näin ollen vastauksista on tulkittavissa, että suurinta haastetta palvelusetelin käytössä tuottikin oman valinnan tuoma vastuu ja liian vähäinen palveluntuottajan tuntemus.



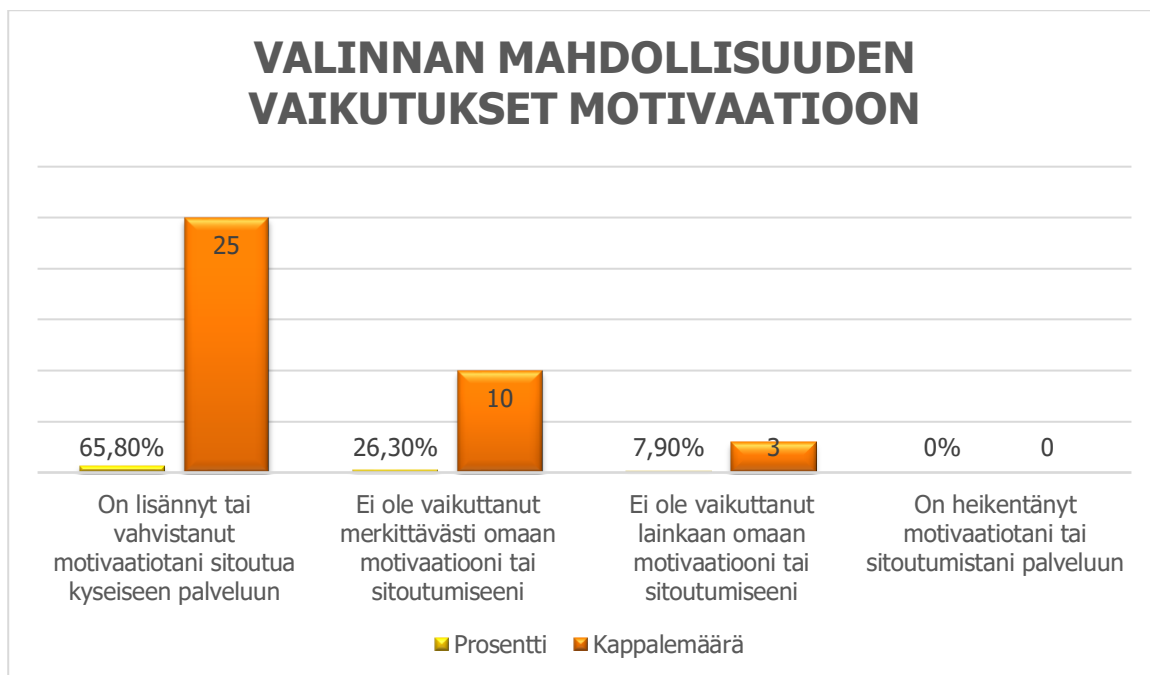
KUVIO 6. Millä perustein asiakkaat päätyivät valitsemaan palveluntuottajansa.

Suurin osa vastaajista päätyi valitsemaan palveluntuottajan tutustumiskäynnin perusteella tai työntekijän kanssa käydyn keskustelun perusteella.

”Sosiaalityöntekijä hoiti”

”Pajan työntekijä ehdotti”

Niistä vastaajista neljä, jotka vastasivat jotenkin muuten-kohtaan, vastasivat joko sosiaalityöntekijän tai työpajan ohjaajan ehdottaneen tai suosittelleen kyseistä palveluntuottajaa. Yksi vastaajista oli kirjoittanut jo olleensa kyseisellä palveluntuottajalla, jolloin kyseessä voi olla esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta siirtyminen sosiaalisen kuntoutuksen palveluun. Vastauksista voidaan tulkita, että tutustumiskäynnin ohella on palveluun ohjaavan tahon tai muun työntekijän kanssa käydylle keskustelulla näyttäisi olevan paljon merkitystä, miten asiakas valitsee oman palveluntuottajansa. Lisäksi näyttäytyy, että vaikutusta valintaan voi olla myös palveluntuottajan tuttuudella, eli tuntee ko asiakas palveluntuottajaa jo ennestään.

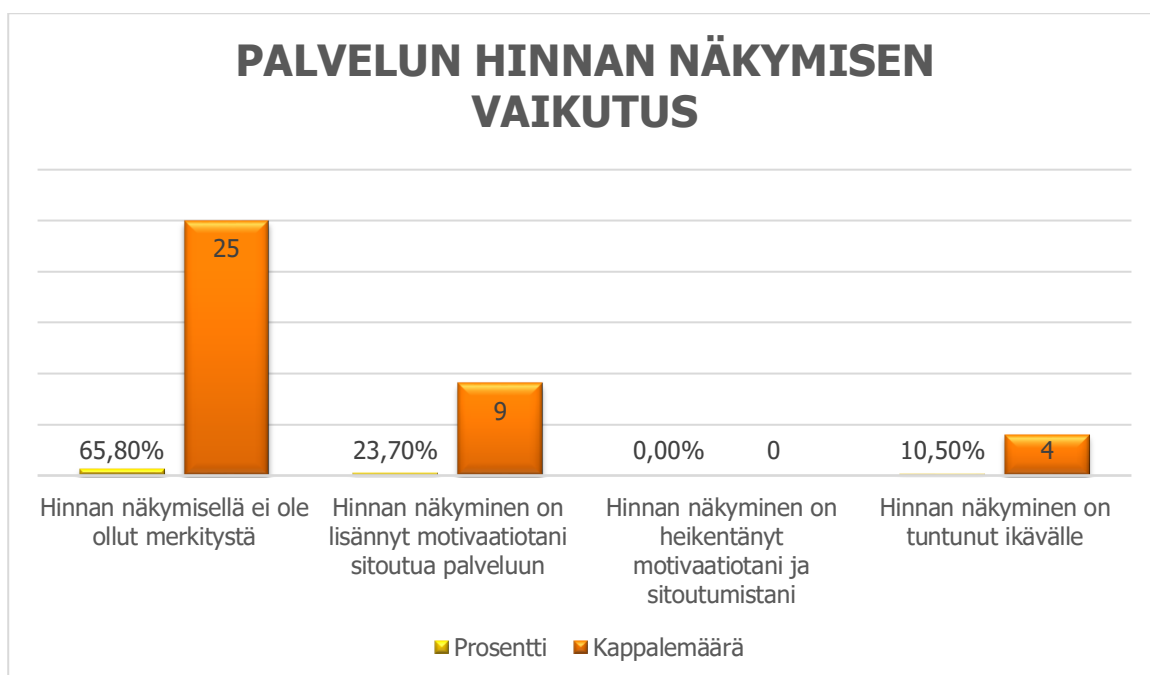


KUVIO 7. Miten vastaajat ovat kokeneet valinnan mahdollisuuden vaikuttaneet omaan motivaatioon.

Suurin osa vastaajista koki valinnan mahdollisuuden lisänneen ja vahvistaneen omaa motivaatiota sitoutua palveluun.

"Ei tule pakotettua oloa lähteä palveluun, kun on itse saanut valita"

Neljäsosa vastaajista koki, ettei valinnan mahdollisuus ole lisännyt merkittävästi motivaatiota tai sitoutumista palveluun ja muutama vastaajista koki, ettei valinnanmahdollisuudella ollut lainkaan vaikutusta omaan motivaatioon palvelun suhteen. Vastauksista voidaan päätellä valinnanmahdollisuudella olevan kuitenkin suuri merkitys asiakkaan motivoitumiseen ja sitoutumiseen palveluunsa.



KUVIO 8. Miten vastaajat ovat kokeneet palvelun hinnan näkymisen palvelupäätöksessä.

Valtaosa vastaajista koki, ettei palvelun hinnan näkymisellä palvelupäätöksessä ollut merkitystä motivaatioon sitoutua palveluun. Lähes neljäsosa koki, että hinnan näkyminen lisäsi motivaatiota. Hinnan näkymisellä ei ollut heikentävää vaikutusta motivaation suhteen ja vain muutama vastaajista koki hinnan näkymisen ikävänä. Tuloksista voidaan ajatella, että vaikka suurimalle osalle hinnan näkymisellä ei ollut merkitystä, niin lähes neljäsosalle sillä oli motivaatiota lisäävä merkitys, joten hinnan näkymisellä on enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia.

Asiakkailta kysyttiin tarkentavana kysymyksenä millaisia asioita tulisi kehittää palveluseteliä käytettäessä. Yli puolet vastaajista koki, ettei parannettavaa ole. Vastaajista yli neljäsosa koki kuitenkin, että palvelunsisällöstä tulisi saada enemmän tietoa ja 11% toivoi saavansa enemmän tietoa palveluntuottajasta. Avoimeen kysymykseen kehittämistarpeista tuli vain kaksi vastausta, joihin oli vastattu, ettei tiedä ja ei osaa sanoa.

Asiakkailta kysyttiin myös avoimena kysymyksenä, onko sillä merkitystä, että on saanut valita palveluntuottajan vaikuttanut johonkin muuhun heidän elämässään. Vastauksia avoimeen kysymykseen tuli yhteensä 27, joista 16 vastaajista oli vastannut, ettei itse valitulla palvelulla ollut merkitystä vastaajien muuhun palvelun ulkopuoliseen elämään. Loput 11 vastaajaa kokivat valinnan mahdollisuuden tuoneen elämään paljon positiivisia asioita.

"On tuonut valtavasti positiivista sisältöä elämään"

"Elämänlaatu on parantunut"

"Mieleinen paikka on vaikuttanut elämänlaatuun nostavasti"

"Olen päässyt eteenpäin ja opiskelen"

"Kannustuksen myötä olen saanut vähän potkua tehdä esim. kotitöitä"

Vastauksista voidaan päätellä itse valitulla mielekkäällä palvelulla olevan monille asiakkaille hyötyä ja palvelulla positiivista vaikutusta myös muuhun asiakkaan elämään.

Viimeisenä kysymyksenä ”mitä muuta haluaisit sanoa”, asiakkailla oli mahdollisuus kommentoida vapaasti. Vastauksista nousi pääasiallisesti asiakkaiden myönteinen suhtautuminen palvelusetelipalveluun.

”Olen oikein tyytyväinen”

”Oon tykännyt palvelusta, on ollut minulle apua ja tukea”

”Mielestäni on tärkeää, että tällaisia palveluntuottajia on olemassa”

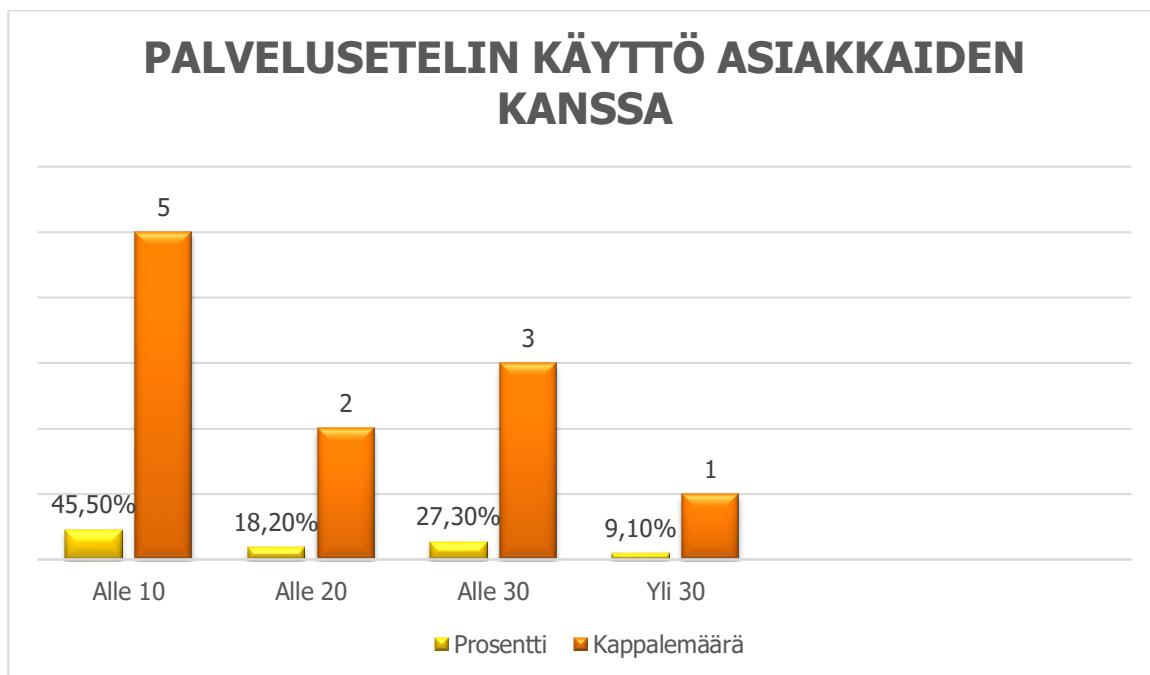
Asiakkaista yksi oli kokenut ikävänä sopimuksen keston ja palvelujen keskittymisen päiväaikaan.

”pitkäaikaisena avun tarvitsijana on stressaavaa, kun seteli myönnetään 3 kuukaudeksi ja jännittää jatketaanko sitä. Palvelusetelini on vain päiväaikaan käytettävä. Olisi hyvä, jos voisi saada apua myös ilta-aikaan”.

Vastauksista voidaan tulkita, että on tärkeää ja asiakasta motivoivaa, että asiakkaille voidaan tarjota palvelusetelin kautta asiakkaiden omiin tarpeisiin vastaavia palveluja. Kuitenkin, koska jokaisen asiakkaan palveluntarve on yksilöllinen, ei kaikille voida aina tarjota juuri hänen tarpeisiinsa ja toiveisiinsa vastaavaa palvelua.

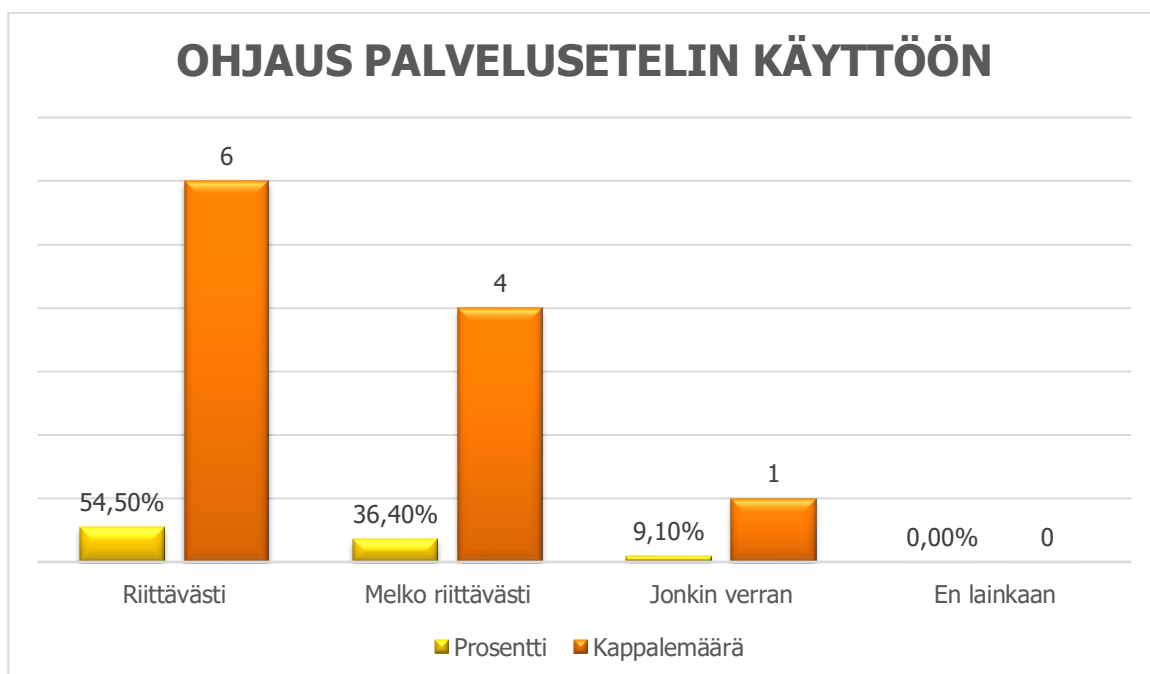
6.2 Lähettäville tahoille suunnatun kyselyn tulokset

Kysely suunnattiin niille aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöille ja palveluohjaajille, jotka tekivät asiakasohjaukset, palvelupäätökset ja palvelusetelinä toimivat maksusitoumukset itsenäisesti. Yhteensä kyselyn aikana näitä työntekijöitä oli 17, joista 11 työntekijää vastasi kyselyyn.



KUVIO 9. Kuinka monen asiakkaan kanssa työntekijät ovat käyttäneet palveluseteliä.

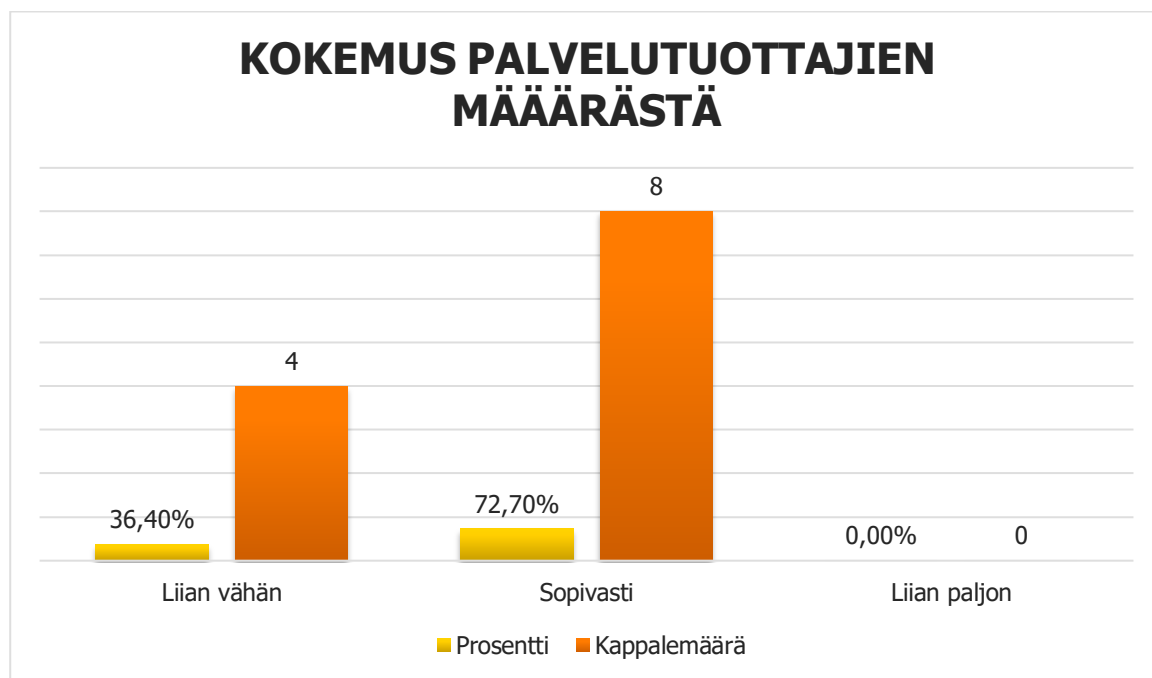
Vastaajista lähes puolet oli käyttänyt palveluseteliä alle 10 asiakkaan kanssa. Vastaajista kolme oli käyttänyt palveluseteliä alle 30 asiakkaan kanssa, kaksi vastaajista alle 20 asiakkaan kanssa ja yksi vastaajista yli 30 asiakkaan kanssa.



KUVIO 10. Kuinka paljon työntekijät ovat kokeneet saaneensa ohjausta palvelusetelin käyttöön.

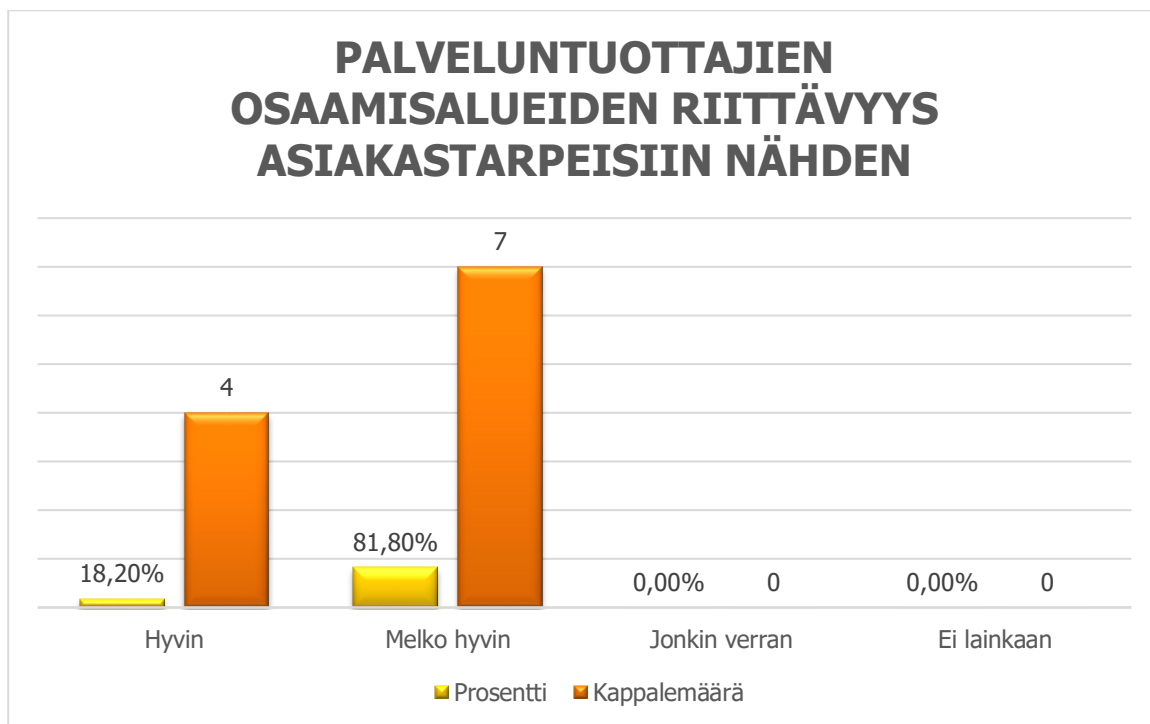
Lähes kaikki vastaajat kokivat saaneensa riittävästi tai melko riittävästi ohjausta palvelusetelin käyttöön. Vain yksi vastaajista koki saaneensa ohjausta jonkin verran ja kukaan vastaajista ei kokenut, ettei olisi saanut lainkaan ohjausta palvelusetelin käyttöön liittyen. Vastauksista voidaan päätellä,

että asiakkaita palveluihin ohjaavien tahojen ohjeistus palvelusetelien käyttöön on ollut riittävää. Avoimessa kysymyskohdassa yksi vastaajista toivoi kirjallisen ohjeistuksen lisäksi enemmän suusallista ohjausta.



KUVIO 11. Miten työntekijät kokivat palveluntuottajien määrän.

Suurin osa vastaajista kokivat, että palveluntuottajia oli sopiva määrä. Neljä vastaajista koki palveluntuottajien määrän liian vähäiseksi. Kukaan ei kokenut, että palveluntuottajia olisi liian paljon. Tuloksesta voidaan päätellä, että pääpiirteittäin palveluntuottajien määrä oli riittävä, jotta asiakkailla oli mahdollisuuksia valita eri palveluntuottajista itselleen sopiva palveluntuottaja, joka vastasi parhaiten omaan palveluntarpeeseen.

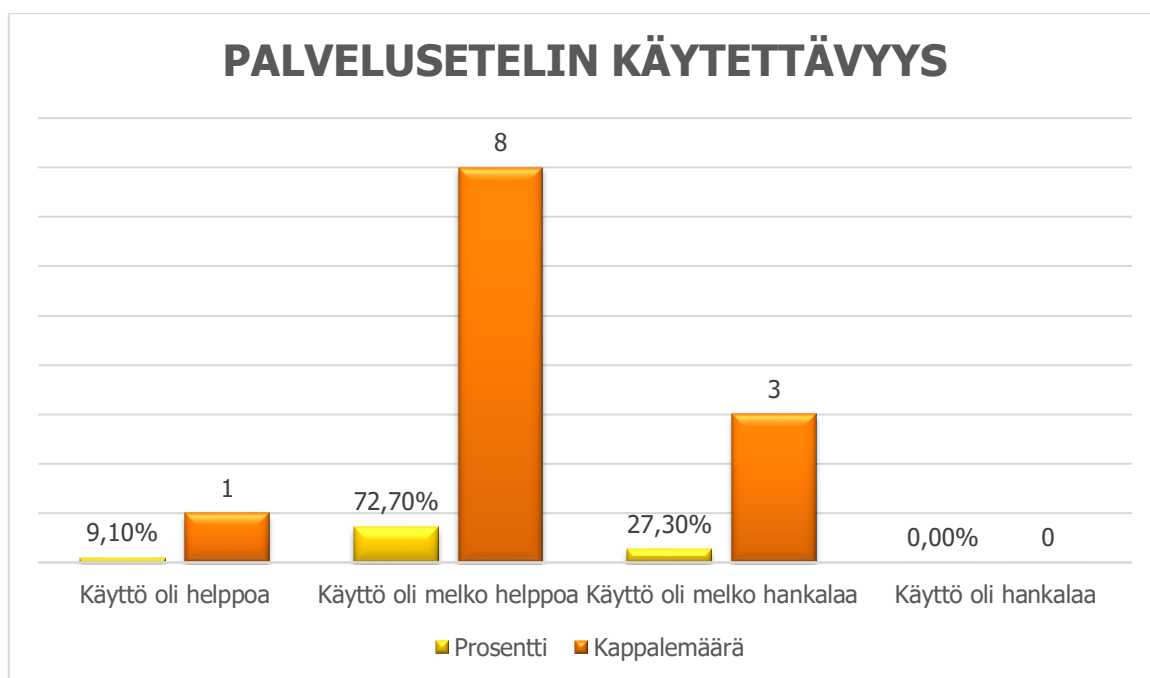


KUVIO 12. Miten palveluihin ohjaavat tahot ovat kokeneet palveluntuottajien osaamisalueiden vastanneen asiakkaan tarpeisiin.

Vastaajat kokivat, että palveluntuottajien osaamisalueet vastasivat hyvin tai melko hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Vastaajilta haluttiin tietää avoimella kysymyksellä, millaista osaamisaluetta työntekijät olisivat kaivanneet. Vastauksissa toivottiin neuropsykiatrista osaamista, päihdeosaamista ja toivottiin, että eläinten kanssa työskentelyä voitaisiin hyödyntää enemmän.

"Toimintaympäristöt voisivat olla jollain tapaa monimuotoisemmat, toimintaympäristöt/ asiakkaat voisivat tarjota irtiotta omista haasteista (järjestöt, yritykset?)"

Kuopiossa kuitenkin toimii useita järjestöjä ja muita toimijoita, joiden avoimiin toimintoihin asiakkaita voi ohjata asiakkaita koko ajan. Sosiaalisen kuntoutuksen kautta on rakennettu myös yhteistoiminnallisia ryhmiä järjestöjen kanssa. Neuropsykiatrista osaamista osalla palveluntuottajista jo on, mutta varsinaista neuropsykiatrista valmennusta sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen kautta ei tarjota. Voidaan myös päätellä, että päihdetyön osaamista voisi nostaa paremmin esille, joko tuomalla paremmin esille palveluntuottajien jo olemassa olevaa päihdeosaamista tai pyrkiä vahvistamaan päihdetyön osaajien määrää palveluntuottajakunnassa. Vastauksista voidaan kuitenkin tulkita, että pääasiallisesti palvelut ovat vastanneet hyvin asiakstarpeisiin. Osaan toivottavista lisäosaamisalueista on jo löydettävissä vaihtoehtoja, mutta informaation kulkemisessa työntekijöille on nähtävissä kuitenkin haasteita.



KUVIO 13. Miten palveluihin lähettävät tahot ovat kokeneet palvelusetelin käytön.

Suurin osa vastaajista koki palvelusetelin käytön melko helpoksi. Kolme vastaajista koki käytön melko hankalaksi ja yksi koki käytön helpoksi.

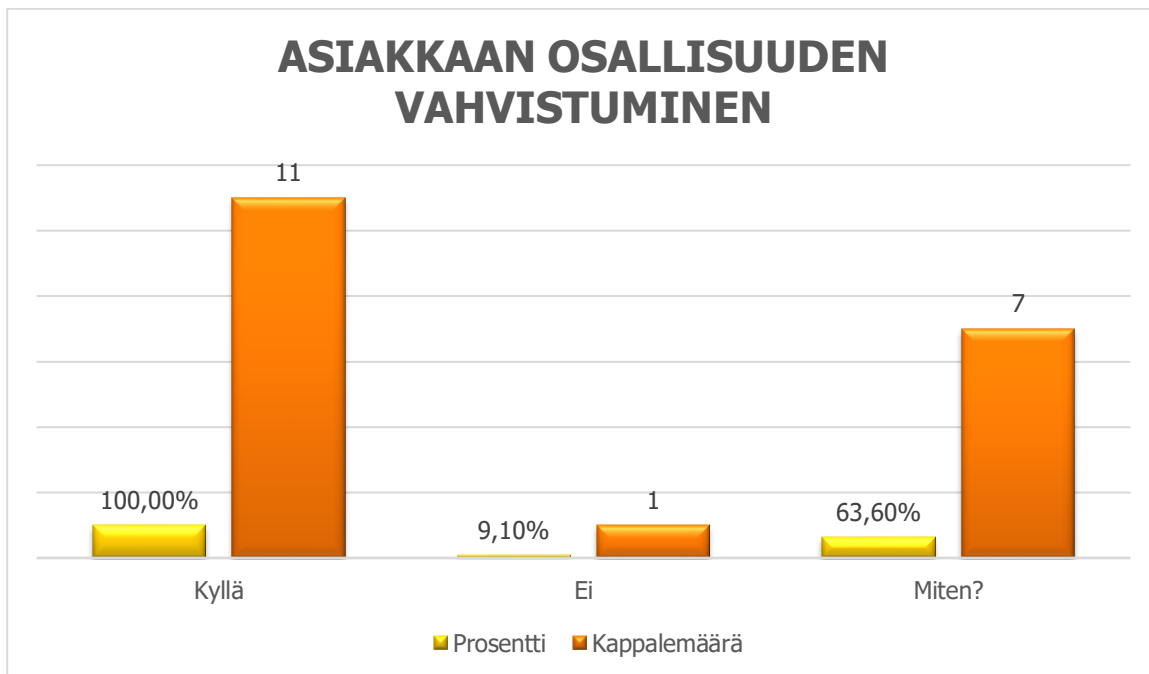
”Palvelusetelin käytössä haasteena ovat ne asiakkaat, joille myönnetään useampi palveluseteli kerralla ja joissain tilanteessa joudutaan tekemään päätökset ja palvelusetelit yksilövalmennukseen, tuettuun työtoimintaan, ryhmätoimintaan ja vielä tuetaan linja-autokortilla. Yhden asiakkaan kohdalla teen siis neljä erillistä päätöstä ja seteliä. Tähän toivomme yksinkertaisuutta.”

Avoimessa kysymyskohdassa toistui useassa kohdassa haasteena palvelusetelin käytössä usean päätöksen teon raskaus yhden asiakkaan ympärillä. Samaten päätösten tarkkojen tuntimäärien laskeminen koettiin muutamassa vastauksessa haastavana ja aikaa vievänä. Yhdessä vastauksessa toivottiin ajankohtaista seuranta siinä, keillä palveluntuottajilla on vapaita paikkoja ja millaiset odotusajat ovat. Vastauksista voidaan päätellä, että itse palvelusetelin käyttö ei tuota niinkään hankaluutta, mutta kehittämistarve on päätösprosessin keventämisessä.

Palveluihin lähettäviltä tahoilta kysyttiin, miten he ovat tutustuneet palveluntuottajien tarjontaan ja millaisena he ovat kokeneet tiedon hankkimiseen palveluntuottajalta. Sosiaalialan työntekijöillä on selkeästi nähtävissä ammatillinen aktiivisuus tarvittavan tiedon hankkimisessa. Työntekijät ovat hyödyntäneet aktiivisesti sosiaalisen kuntoutuksen esitteitä, pohtineet palveluja työkavereiden kanssa, käyneet tutustumassa palveluntuottajiin paikan päällä ja soittaneet palveluntuottajille. Aktiivisuutta toivottiin muutamissa vastauksissa palveluntuottajien puolelta.

”Palveluntuottajat eivät itse aina soita/ ilmoita väliaikatietoja asiakkaan tilanteesta.”

"Kommunikoinnin haasteet, palautetta vaikea saada palveluntuottajalta. Lisäksi yksittäistapauksissa yhteisten palaverien sopimisen haasteet, kun palveluntuottaja ja sosiaalityöntekijä eivät saaneet sovittua yhteistä aikaa ja mahdolliset yhteiset ajat menivät vasta sopimuksen päättymisen jälkeen."



KUVIO 14. Asiakkaan osallisuuden vahvistuminen palvelusetelin käytön myötä palveluun lähettävien tahojen näkökulmasta.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että palvelusetelin käyttö vahvisti asiakkaan osallisuutta. Yksi vastaajista oli vastannut myös ei -kohtaan. Avoimeen miten -kohtaan oli vastannut 7 työntekijää.

"Kyllä, sillä asiakas saa itse valita palveluntuottajan, vaikkakin tarjontamahdollisuus on hieman kapea. Varsinaisen palvelun osalta sekä että, osallisuus vahvistui kyseisen palvelun voimassaolon aikana, mutta ei välttämättä lisännyt osallisuutta niin sanotusti ulkopuolisessa elämässä."

Pääasiallisesti avoimeen kysymykseen vastanneet työntekijät kokivat asiakkaan osallisuuden vahvistuneen, kun asiakas on voinut valita mieleisensä palveluntuottajan ja asiakkaalla on valinnanvapaus palveluissa.

"Asiakas voi tutustua eri palveluihin ja palveluntuottajiin, kun hänelle on myönnetty palveluseteli. Asiakas voi valita mieluisan palveluntuottajan ja tarvittaessa myös vaihtaa palveluntuottajaa, tämä kasvattaa asiakkaan osallisuutta omissa kuntoutusprosessissaan."

Palvelusetelin käytön voidaan tulkita työntekijöiden näkökulmasta vahvistavan asiakkaan osallisuutta.

Palveluun lähettäviltä tahoilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, edistikö palvelusetelin käyttö heidän mielestään asiakkaan kuntoutumisprosessia. Vastauksia kysymykseen saatiin viisi. Vastauksista nousi esille, että palvelusetelijärjestelmän kautta asiakkaalle on voitu hankkia palveluja, joita ei ole ollut muutoin tarjolla. Yhdessä vastauksessa koettiin myös, että itse palvelu on edistänyt kuntoutumista, ei palveluseteli.

”Mikäli tavoitteena on ollut mielekkään tekemisen löytäminen ja palvelusetelipalvelun aikana ainoa mielekäs tekeminen tarjotaan kyseisen palvelun sisältä, ei se käytännössä edistä kokonaisvaltaista kuntoutusta, mikäli asiat ovat ennallaan palvelun päättymisen jälkeen”

Vastauksista voidaan päätellä, että palvelulla koetaan olevan merkitystä asiakkaan kuntoutumisprosessissa, mutta tärkeää on myös asiakkaan palvelussa ollessa huomioida palvelun ulkopuolisen osallisuuden tukeminen ja jatkokolkujen löytäminen. Tähän voidaan vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan tavoitteiden asettelulla.

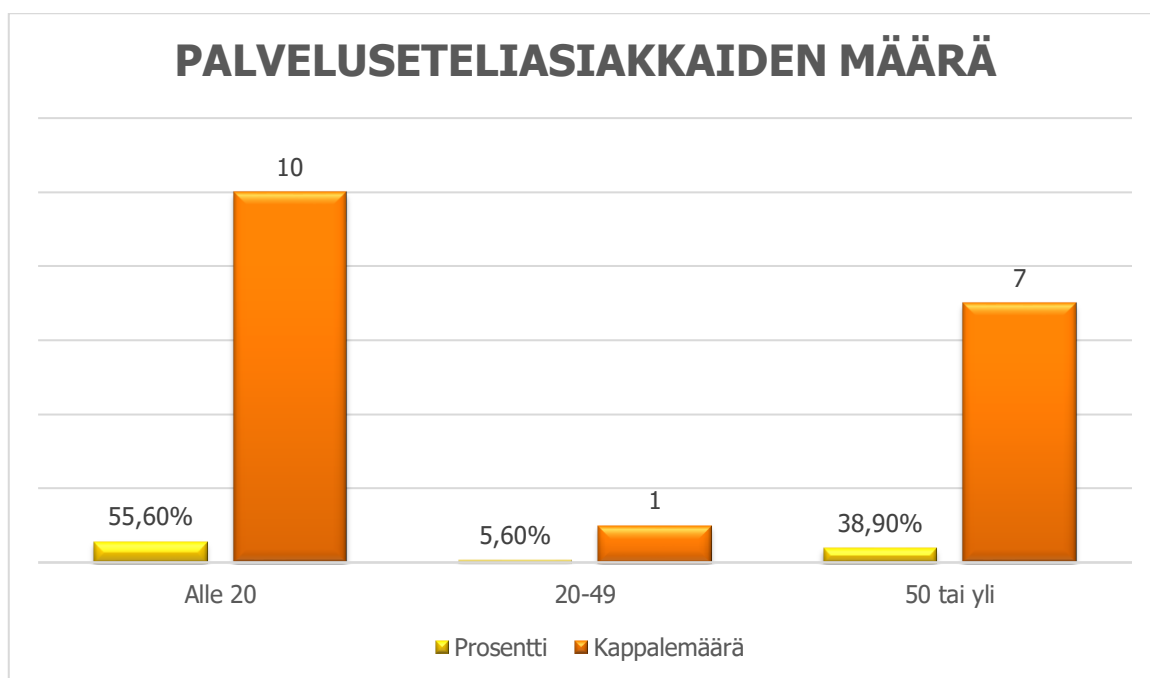
Lopuksi palveluun lähettäviltä tahoilta pyydettiin vapaata kommentointia palvelusetelien käyttöön liittyen. Vastauksissa nousi esille se, että palvelusetelitä voitaisiin tehdä vähemmällä ”päättöbyrokratialla” ja toivottiin käytön kehittämistä sujuvammaksi käytännössä.

Vastauksista tuli esille myös, että palveluun lähettävien tahojen ja palveluntuottajien väliselle kommunikoinnille tarvitaan vahvistusta, jotta voidaan lisätä yhteisymmärrystä siitä, mitä palvelulta toivotaan asiakkaalle.

”Palvelusetelin käytössä tulisi kiinnittää huomioita siihen, että myös palveluntuottajilla on käsitys siitä, miten palvelusetelin käyttö todellisuudessa heitäkin velvoittaa tekemään. Ongelmalliseksi tilanteen on tehnyt se, kun aikaisemmin avoimemmat ja matalan kynnyksen toimijat ovat siirtyneet palveluntuottajiksi ja toimintamallit eivät kuitenkaan ole muuttuneet. Oletus palvelusetelin käytöstä on, että työskentely on suunnitelmallista, eikä vain pelkkää puuhastelua.”

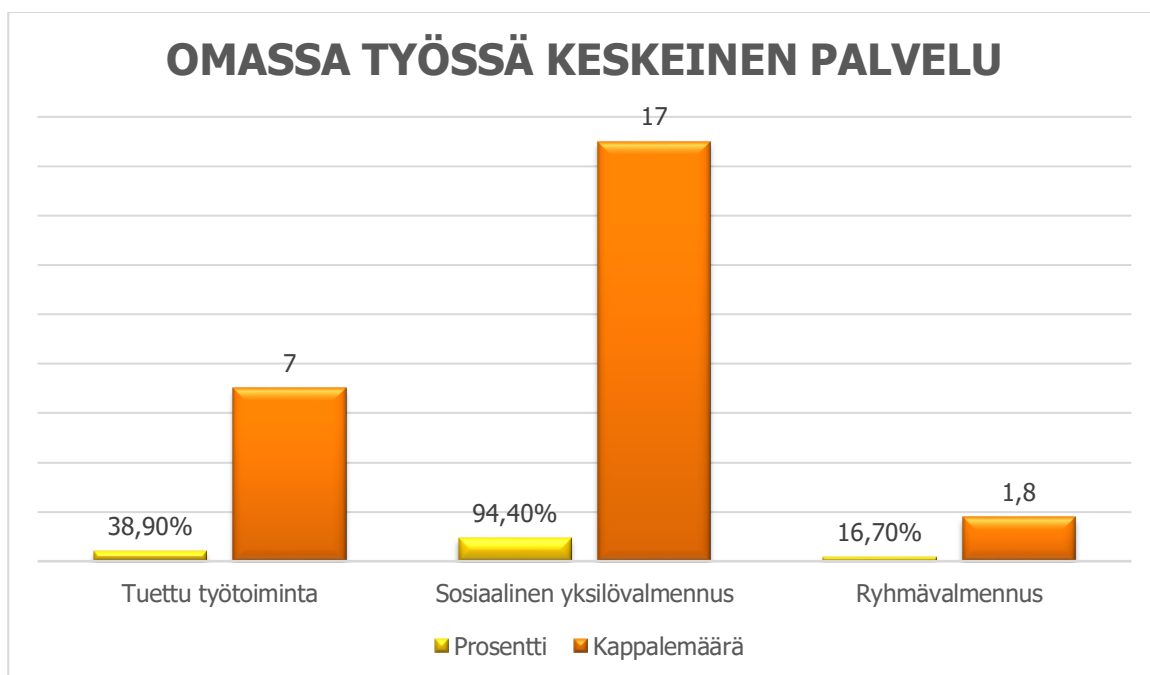
6.3 Palveluntuottajille suunnatun kyselyn tulokset

Sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalista yksilövalmennusta ja tuettua työtoimintaa tuottavia palveluntuottajia oli kyselyn aikana yhteensä kahdeksan ja kysely osoitettiin palveluntuottajien henkilöstölle, jotka työskentelivät sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelijärjestelmän kautta ohjautuneiden asiakkaiden kanssa, taikka työskentelivät palvelusetelijärjestelmään liittyvän teknisen byrokratian kanssa. Kysely oli osoitettu yhteensä 22 henkilölle, joista vastaukset saatiin 18 henkilöltä.



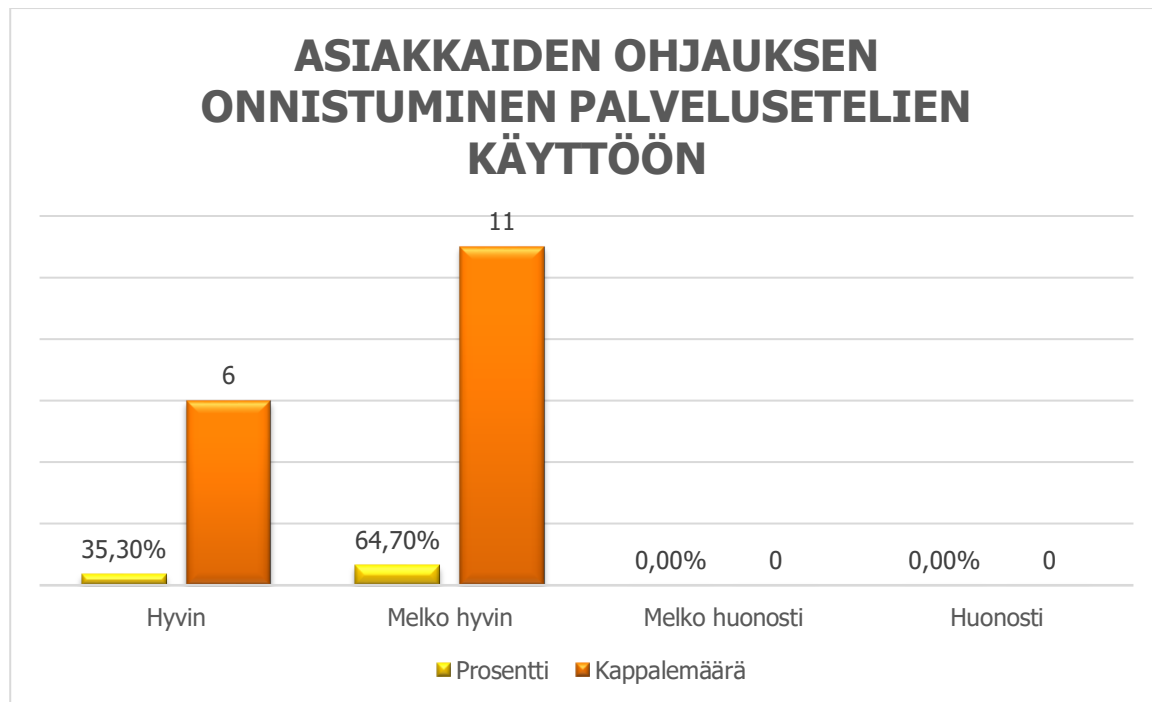
KUVIO 15. Kuinka monen palveluseteliasiakkaan kanssa työntekijät olivat työskennelleet.

Suurin osa kyselyyn vastanneista olivat työskennelleet alle 20 palveluseteliasiakkaan kanssa, mutta lähes 40% kuitenkin vastaavasti vähintään 50 asiakkaan kanssa. Vastauksista voidaan nähdä, ettei yksilöpalveluissa olevien palveluseteliasiakkaiden määrä jakaudu tasaisesti eri palveluntuottajille ja työntekijöille.



KUVIO 16. Mikä palvelu on ollut keskeistä vastaajien omassa työssä.

Vastauksissa on huomioitavaa, että vastaajat ovat voineet valita useamman vaihtoehdon, koska tuettuun työtoimintaan ja ryhmäpalveluihin on sisällynyt myös ennalta sovittu määrä yksilövalmennustunteja. Tästä syystä yksilövalmennus nousee keskeisimpänä palveluna vastauksista. Vastaajista noin 40%, eli seitsemän vastaajaa ilmoitti keskeisimmäksi palveluksi tuetun työtoiminnan ja vain 16,7%, eli 3 vastaajaa ryhmävalmennuksen.



KUVIO 17. Miten palveluntuottajat kokivat, miten asiakkaiden ohjaus palvelusetelien käyttöön oli onnistunut.

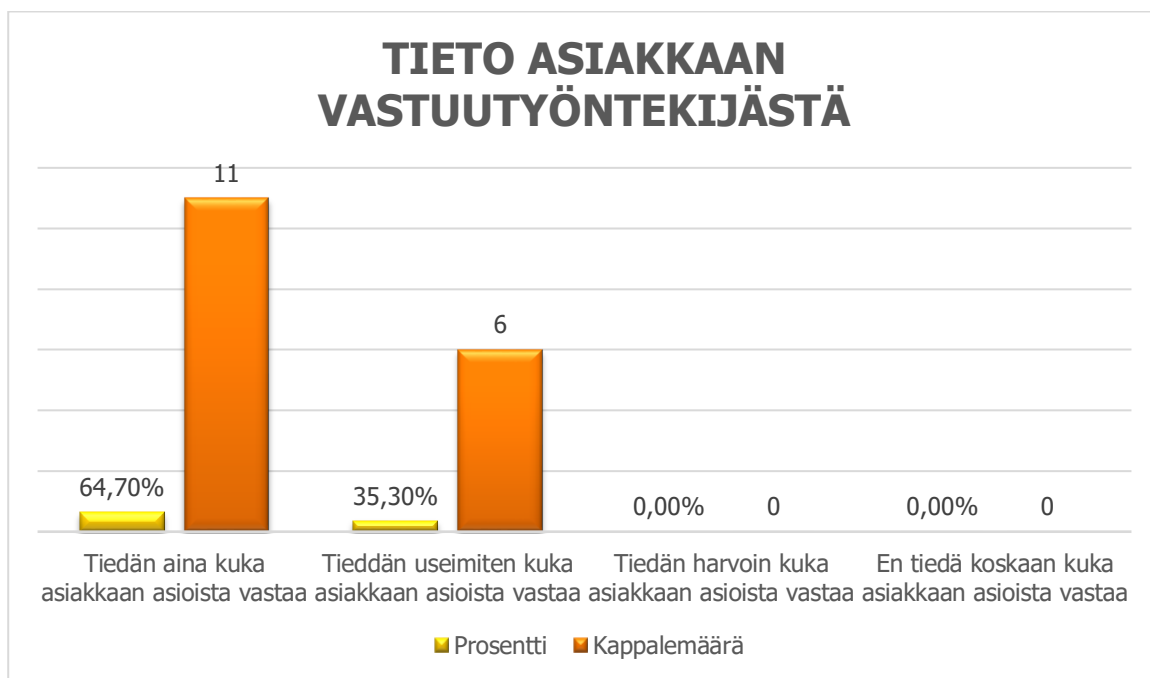
Vastaajista yli 60%, eli 11 vastaajaa ja yli 35%, eli 6 vastaajaa olivat kokeneet, että asiakkaiden ohjaus palvelusetelien käyttöön oli onnistunut. Avoimeen vastauskohtaan tuli kuitenkin myös parannusehdotuksia. Kantaa oli otettu useammassa kohdassa esimerkiksi siihen, että asiakkaalle tulisi avata paremmin tietoa palvelusetelistä ja siihen liittyvien käytäntöjen osalta.

"Palveluseteliin liittyvän informaation kertominen ymmärrettävästi asiakkaille on erittäin tärkeää. Tämä tulisi olla peruskäytäntö asiakkaan kanssa työskentelevälle palveluun ohjaavalle taholle. Myös palveluntuottajille tulisi selvittää palvelusetelikäytännöt ymmärrettävällä kielellä."

"Useimmille palveluseteli on vieras käsite, joten sen avaamista valmentautujille olisi hyvä tehdä enemmän. Eli mitä palveluseteli tarkoittaa ja mitä siitä seuraa."

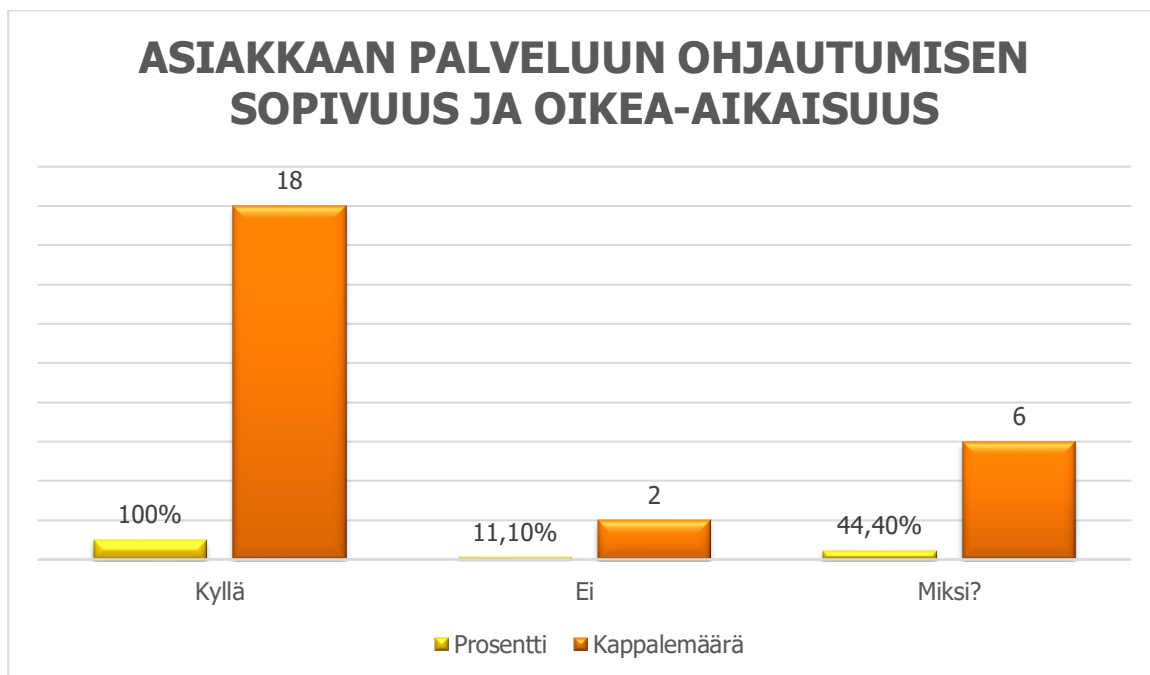
Vastauksista nousi myös tarve palveluntuottajien ja ohjaavien tahojen tiiviimmälle yhteistyölle asiakkaan palvelun alkaessa. Toivottiin selkeyttä työskentelyn tavoitteiden osalta sekä siihen kuinka paljon palvelua voi saada ja kuinka pitkään se voi jatkua. Kahdessa vastauksessa tuotiin huolta siitä, että aikajänne asiakkaan palveluun pääsemiseksi on pidentynyt, koska palveluun pääsyn edellytys

on sosiaalityön asiakkuus ja jossain tapauksissa asiakkaan palvelu olisi voinut alkaa aiemmin, mikäli yhteistä aikaa palvelusuunnitteluun olisi löytynyt pikaisemmin.



KUVIO 18. Kuinka hyvin palveluntuottajat olivat tietoisia siitä, kuka on asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä.

Yli 60% vastaajista, eli 11 vastaajaa koki, että heille on täysin selvää, kuka asiakkaan prosessista vastuussa oleva työntekijä on. Yli 35% vastaajista, eli 6 vastaajaa koki, että useimmiten he tiesivät kuka asiakkaan asioista vastaa. Vastauksista voidaan kuitenkin tulkita, että joskus on tilanteita, jolloin palveluntuottajat eivät ole täysin varmoja siitä, kuka asiakkaan vastuutyöntekijä on. Pääasiallisesti kuitenkin ollaan tietoisia siitä, kuka asiakkaan prosessista vastaa.



KUVIO 19. Miten palveluntuottajat kokivat, oliko asiakkaiden ohjautuminen ollut asiakkaan elämäntilanteeseen nähden sopivaa ja oikea-aikaista.

Vastaajista kaikki kokivat pääsääntöisesti asiakkaiden palveluun ohjautumisen asiakkaan elämäntilanteeseen nähden sopivana ja oikea-aikaisena. Kaksi vastaajista oli vastannut myös kohtaan ei.

"Pääsääntöisesti kyllä, mutta osalla asiakkaista toimintakyky on hyvin alhainen. Osa asiakkaista ei ollut vielä kykeneviä sitoutumaan palveluun."

Vastaajista 44,4%, eli 6 vastaajaa oli vastannut avoimeen miksi-kohtaan. Pääasiallisesti vastauksissa koettiin, että asiakasohjaukset olivat onnistuneita palveluun ohjautuessa. Palveluun sitoutumiseen nähtiin vaikuttavan positiivisesti asiakkaan oman halun kyseiseen palveluun.

"Asiakas on halunnut ottaa palvelun vastaan ja sitoutunut siihen"

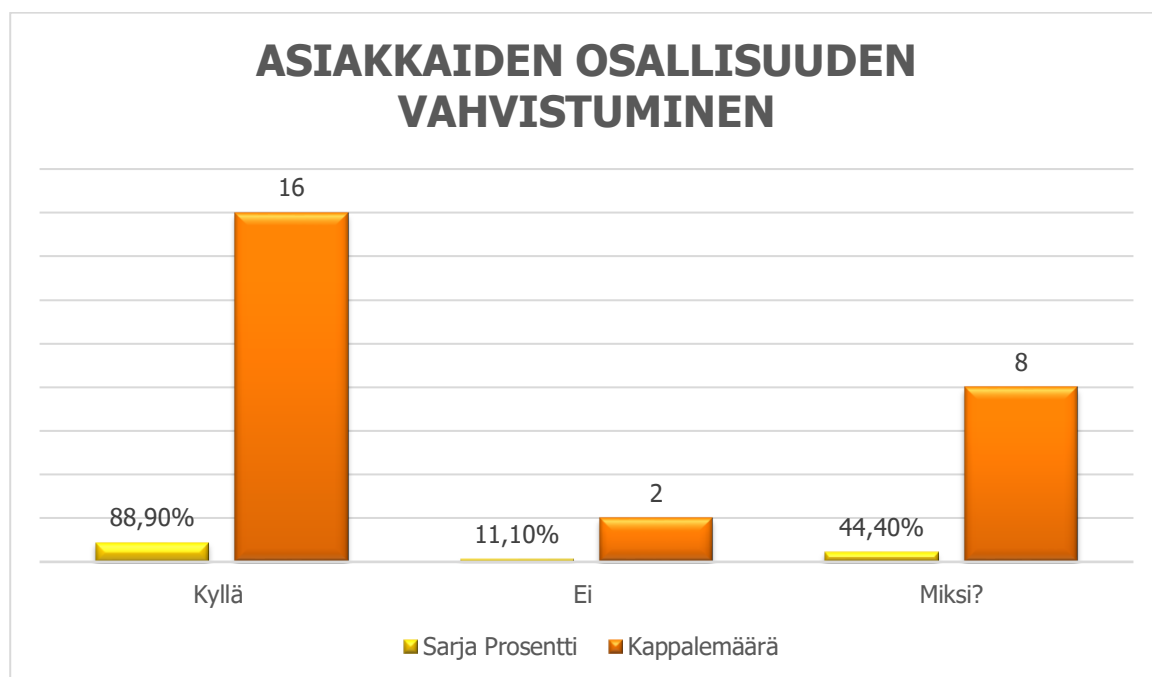
"Halu lähtenyt asiakkaasta itsestään"

Asiakkaiden elämäntilanteen vaihtelut ja moninaiset ongelmat tuovat kuitenkin haasteita palveluun sitoutumisessa.

"Työskentelyn alussa asiakkaan tilanne oli vielä hallittavissa, mutta tällä hetkellä asiakkaan monenlaiset ongelmat painottuvat enemmän terveydenhuollon- kuin sosiaalihuollon puolelle."

Vastauksissa painotettiin asiakkaan palveluun sitoutumisen parantamisessa alkukartoituksen tärkeyttä palvelua suunniteltaessa ja että asiakkaalla on mahdollisuus rauhassa tutustua palveluntuottajiin tehdäkseen päätöksensä.

Yhdessä vastauksessa nousi myös, että *"mikäli ohjaajavana tahona on muu kuin sosiaalityö, voi olla, että palvelun aloittaminen on liian aikaista."* Tässä vastauksessa mahdollisesti ajatellaan terveydenhuollosta ohjautuvia asiakkaita, joita palveluihin ohjautuu enenevässä määrin. Vastauksesta voi päätellä, että yhteistyöhön ja arvioon asiakkaan palvelun oikea-aikaisuudesta riittävin tapaamisoin sosiaalityön ja terveydenhuollon välillä tulisi kiinnittää huomiota ennen asiakkaan palvelun aloittamista.



KUVIO 20. Miten palveluntuottajat kokivat palvelusetelikäytännön vahvistaneen asiakkaan osallisuutta.

Vastaajista lähes 90%, eli 16 vastaajista koki palvelusetelikäytännön vahvistaneen asiakkaan osallisuutta, vain noin 11%, eli 2 vastaajista koki, ettei palvelusetelikäytäntö vahvistanut asiakkaan osallisuutta. Vastaajista noin 45%, eli 8 vastaajaa vastasivat myös avoimeen miksi-kohtaan.

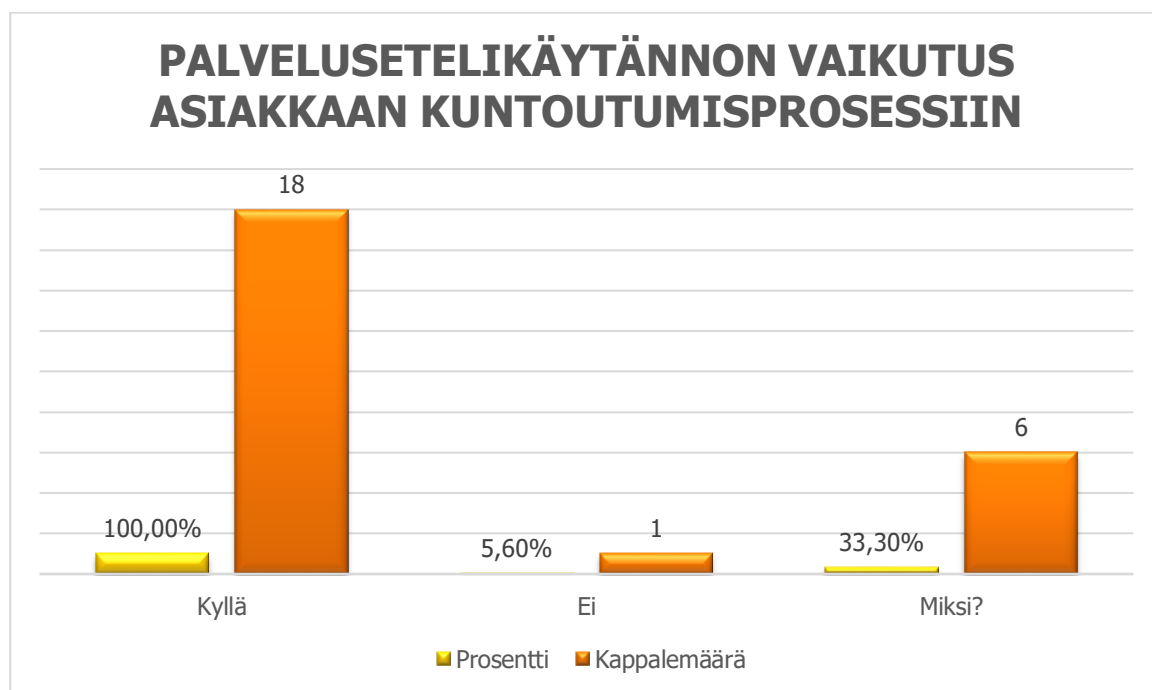
Suurin osa miksi-kohtaan vastanneista pitivät palvelusetelikäytäntöä positiivisena asiakkaan osallisuuden vahvistumisen kannalta.

"Suurin osa asiakkaista on pitänyt hyvänä palvelun vapaaehtoisuutta, ja sitä kautta saanut uskaltanut muutokseen elämässään. Myös aktiivinen ote omien asioiden hoitoon on ja otteeseen omasta elämästä on vahvistunut. Myös mahdollisuus valita itselle sopiva palveluntuottaja sekä tutustuminen etukäteen eri mahdollisuuksiin auttaa sitoutumaan palveluun."

"Asiakas on itse niin todennut"

Yhdessä vastauksissa todettiin, ettei ole kokemusta muunlaisesta käytännöstä ja yhdessä vastauksista ei nähty palvelusetelillä olevan merkitystä asiakkaan osallisuuden kannalta.

”En osaa vastata. Mielestäni osallisuus ei ole palveluseteliä käytettäessä korostunut yhtään sen enempiä kuin esimerkiksi tukihenkilö- tai perhetyössä.”



KUVIO 21. Miten palveluntuottajat kokivat asiakkaan palveluun ohjautumiseen palvelusetelillä vahvistaneen asiakkaan kuntoutumisprosessia.

Vastaajista kaikki 18 olivat vastanneet kyllä- kohtaan, eli kokivat asiakkaan ohjautumisen palveluun palvelusetelillä vahvistaneen asiakkaan kuntoutumisprosessia. Vastaajista 1 oli vastannut myös ei-kohtaan. Vastaajista 6 olivat vastanneet lisäksi avoimeen miksi- kohtaan.

Vastauksissa positiivisina asioina nähtiin esimerkiksi palveluiden selkeys ja sosiaalisen kuntoutuksen kautta aktiivinen yhteistyö muiden asiakkaan prosessissa aktiivisesti mukana olevien tahojen kanssa, minkä nähtiin olevan myös osa sosiaalista kuntoutusta.

”Palveluntuottajien velvollisuudet on selkeästi esillä, joten palvelun laatukin on parempi. Tällöin asiakkaat saavat juuri heille oikeaa tukea kuntoutumisprosessissa.”

”Tiiviimpi työskentely oman sosiaalityöntekijän kanssa vahvistanut selkeästi nuoren prosessia”.

Yhdessä vastauksessa koettiin, ettei palvelusetelin käyttö itsessään ole merkittävä tekijä asiakkaan kuntoutumisprosessin kannalta.

"No ei se palveluseteli autuaaksi tee, mutta palveluun pääsy kyllä. Setelillä tai ilman.

Palveluntuottajilta kysyttiin myös vapaamuotoinen kysymys, jossa he pystyivät antamaan vapaata palautetta sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalveluihin liittyen. Avoimissa vastauksissa tuotiin kahdessa vastauksessa esille aikuisille suunnattujen palvelujen tärkeys, koska koettiin tällaisen aikuisille suunnatun palvelun puuttuneen.

"Se, että aikuiset voivat ko. palvelun kaltaista sosiaalista tai psykososiaalista tukea/ kuntoutusta on erityisen arvokasta ja tärkeää asiakkaiden osallisuuden ja työelämää kohti kuntoutumisen kannalta. Erittäin tärkeä palvelu yhteiskunnassa".

Vastauksissa nousi muutamissa kohdissa asiakkaan palveluprosessiin liittyen toive sosiaalityön asiakkuuden saamiseksi nopeammin asiakkaan palvelun aloittamiseksi. Yhdessä vastauksessa koettiin nykyisen käytännön olevan sosiaalityöntekijöiden kalenteriin sidottua ja toivottiin palvelusetelitoimintaan liittyvien palvelujen keskittämistä tietyille henkilöille. Yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa toivottiin enemmän asiakas, -palveluntuottaja, -sosiaalityöntekijä välillä, sekä myös verkostoyhteistyön lisäämistä. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että mainitaan palvelujen osalta selkeästi palvelun tavoitteet ja huomioidaan työtoiminnan ja yksilövalmennuksen ero, sekä yksilövalmennuksen tarve työtoiminnan tukena.

Pääasiallisesti vastaukset olivat kuitenkin positiivisia ja palvelusetelillä toimivia palveluja sekä yhteistyötä pidettiin hyvänä. Palvelumuoto tässä asiakasryhmässä on kuitenkin vielä uusi ja vastauksista nousee kehittämistarpeita esimerkiksi yhteistyön lisäämiselle sekä byrokratian joustavuuden lisäämiselle ja keventämiselle. Lisäksi asiakasryhmällä voi olla monia yhtäaikaista haasteita ja näin ollen muutoksia asiakkaan tilanteessa ei voida odottaa tapahtuvan nopeasti.

"Kokemuksemme tavasta tuottaa palvelua on vielä kovin nuorta ja ohutta. Yhteistyö kanssanne on ollut miellyttävää ja asiantuntemuksenne kiitettävällä tasolla."

"Palvelusetelillä saatiin hyvää palvelua ja kaikki asiakkaat varmaan jotenkin hyötyivät. Jäin pohtimaan kuitenkin miten monisyisiä asiakkaiden tilanteet olivat ja miten pieniä ja aikaa vaativia muutokset olivat".

"Palaute ja kokemukseni palveluista (niin yv:t kuin ryhmät) on ollut enimmäkseen hyvää. Yksilövalmennukset ovat konkreettista, matalan kynnyksen apua arkeen, sitä nämä ihmiset tarvitsevat ja siitä on hyötyä".

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tarkoituksena on parantaa palvelusetelin avulla asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja lisätä palvelujen saatavuutta. Lisäksi palvelusetelilla on haluttu vahvistaa sosiaali- ja terveystoimen sekä yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia palvelusetelien käytettävyyttä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa ja millaisia mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita palvelusetelitä käytettäessä ilmenee asiakkaiden, palveluihin lähettävien tahojen sekä palveluntuottajien kannalta.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014 17§) mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Tarkastelen johtopäätöksissä palvelusetelijärjestelmän toimivuutta ja miten palvelusetelien käyttäminen näyttäytyy sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteisiin nähden ja edistääkö palvelusetelien käyttö asiakkaan osallisuutta ja kuntoutumisprosessia, sekä millaisia kehittämistarpeita palvelusetelien käyttöön liittyy.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui palvelusetelilaista, sosiaalisesta kuntoutuksesta ja osallisuudesta. Johtopäätöksissä tarkastellaan laadullisen tutkimuksen kyselyn tuloksia opinnäytetyön tavoitteisiin, tutkimuskysymyksiin sekä viitekehukseen peilaten. Opinnäytetyössäni käsittelen aihealueita kyselyn mukaisesti eli ensimmäisenä asiakkaiden, toisena palveluun lähettävien tahojen ja kolmantena palveluntuottajien osalta.

7.1 Johtopäätökset asiakaskyselystä

Tarkempana tutkimuskysymyksenä asiakaskyselyssä oli, miten sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat kokevat palvelusetelin käytön oman kuntoutumisen ja tukemisen kannalta. Kyselyllä haluttiin myös tietää, miten palvelusetelillä myönnetyt palvelut vaikuttivat asiakkaiden kuntoutumisprosessiin ja osallisuuteen.

Palvelusetelikäytäntöön liittyen tutkimuksen kautta näyttäytyi, että asiakkaiden informaatiota palvelusteliin liittyen tulisi vahvistaa. Asiakkaat kokivat, etteivät olleet saaneet riittävää tietoa palvelusetelistä tai sen käytöstä. Muutamista vastauksista oli nähtävissä, että joillakin asiakkaille ei ollut lainkaan tietoa siitä, että he olivat käyttäneet palveluseteliä, vaikka palvelusetelin käyttöä säätelevä laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) määrittää, että asiakkaalla itsellään on oikeus itse valita itselleen kunnan valitsema palveluntuottaja sekä myös oikeus kieltäytyä palvelusetelistä, jolloin kunnan on järjestettävä asiakkaalle palvelu kunnan omasta palvelutuotannosta.

Olisikin hyvä selvittää, mistä tiedonsaannin haasteet johtuvat. Mikäli haaste on työntekijöiden lisäohjeistuksen tarpeesta, tulisi pohtia miten ohjeistuksen saatavuutta voitaisiin parantaa. Tiedonsaannin haasteena voivat mahdollisesti osaltaan olla myös asiakkaiden monet yhtäaikaiset ongelmat, jotka voivat vaikuttaa siihen, miten he pystyvät ottamaan annettua informaatiota vastaan. Asiakasohjauksessa tulisikin varata riittävästi aikaa siihen, että asiakkaille voidaan rauhassa ja ymmärrettävästi

kertoa palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista ja näin ollen varmistaa, että asiakas varmasti ymmärtää mitä palvelusetelin käyttäminen tarkoittaa ja miten asiakas voi palveluseteliä käyttää, niin että asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Asiakkaat olivat kuitenkin saaneet hyvin tietoa palveluntuottajista, ja asiakkaat olivat tehneet pääasiallisesti valintansa palveluntuottajasta tutustumiskäynnin perusteella. Tutkimuksen valossa näyttäytykin, että työntekijöillä on hyvä tuntemus palveluntuottajista ja työntekijät ovat ohjanneet asiakkaita aktiivisesti tutustumaan palveluntuottajiin. Tutkimuksen kautta nousi esille myös se, että työntekijöiden kanssa käydyllä keskustelulla on suuri merkitys asiakkaan valitessa omaa palveluntuottajaansa, mikä lisää työntekijän vastuuta siitä, miten asiakkaita ohjataan palveluun niin, että ettei työntekijä vaikuta liikaa asiakkaan päätökseen palveluntuottajan valinnassa.

Tutkimuksen kautta muutamissa vastauksista oli nähtävissä, että asiakas oli kokenut ohjautuneensa tiettyyn palveluun työntekijänsä tai palveluntuottajan työntekijän toimesta tai vaikutuksesta. Asiakkaan ohjauksessa tulee aina kiinnittää huomiota siihen, että asiakas valitsee palveluntuottajansa omasta toiveestaan. Tietenkin on myös muistettava sosiaalityön asiakkaiden erityisyys ja asiakkaat, joilla on vaikeita henkilökohtaisia haasteita elämässään turvautuvat helposti työntekijäänsä, kuten tutkimuksen kauttakkin näyttäytyi palvelusetelien käytössä vaikeutena oman valinnan tuoma vastuu sekä palveluntuottajan valitseminen itse. Sosiaalityön asiakkaiden joukossa on myös sellaisia asiakkaita, jotka ovat olleet lapsesta saakka jossakin palvelujärjestelmässä ja niin tottuneita eri tukiverkostoissa ajelehtimiseen, etteivät välttämättä edes halua osallistua itse omien palvelujensa tai tuen tarpeidensa suunnitteluun, vaan odottavat valmista ratkaisua omalta työntekijältä. Asiakas saattaa myös valita mielellään sellaisen palveluntuottajan, joka on asiakkaalle ennestään tuttu. Asiakkaan kanssa olisi kuitenkin tärkeää käydä riittävästi keskustelua eri vaihtoehdoista ja antaa asiakkaalle riittävä informaatio sekä tarpeeksi aikaa oman valinnan tekemiselle.

Palveluseteli-kokeilupilotin yhtenä tavoitteena oli asiakkaan valinnanvapauden ja vaikuttamismahdollisuuden, sekä osallisuuden ja motivaation lisääminen omassa elämässään ja palveluprosessiaan (Pinta, 2018). Tutkimuksen perusteella on nähtävissä, että asiakkaat kokivat, että parasta palvelusetelin käytössä olikin juuri se, että he saivat itse valita palveluntuottajansa ja heidän mielipidettään kuunneltiin. Myös Raivion ja Karjalaisen (2013) mukaan ihmisen osallisuuden kokemuksen yksi tärkeä osatekijä on se, että asiakas saa itse olla mukana itseään koskevassa päätöksenteossa.

Tutkimuksen valossa voidaan nähdä, että palvelusetelin kautta asiakkaan osallisuuden tunnetta voidaan vahvistaa ja valinnan mahdollisuus on tutkimuksen perusteella myös parantanut asiakkaan motivaatiota sitoutua palveluun. Tutkimuksen perusteella näyttäytyi positiivisena myös se, että oman valinnan kautta löytyneellä mielekkäällä palvelulla näytti olevan positiivisia vaikutuksia myös muuhun asiakkaan elämään. Näin ollen palvelusetelillä voidaan tukea sosiaalisen kuntoutuksen (1301/2014 17§) tavoitteita sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Tutkimuksen perusteella voidaankin todeta, että asiakkaat ovat kokeet palvelusetelien käyttämisen pääpiirteittäin positiivisena asiana, kunhan asiakas saa riittävästi tietoa, ohjausta ja tukea palvelusetelin käyttöön ja valinnan tekemiseen. Myös se, että asiakkaalla on ollut mahdollisuus valita useamman palveluntuottajan väliltä, on antanut asiakkaalle mahdollisuuden löytää yksilöllisemmin omia kuntoutustarpeita vastaavan palveluntuottajan, mikä on edistänyt asiakkaan etenemistä elämässä eteenpäin

7.2 Johtopäätökset kyselystä palveluihin lähettäville tahoille

Tarkempana tutkimuskysymyksenä palveluihin lähettäville tahoille oli, se miten palveluihin ohjaavat tahot kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käytön. Kyselyn kautta haluttiin tietää myös, miten palveluihin ohjaavat tahot kokevat palvelusetelien käytön asiakkaiden osallisuuden ja kuntoutumisprosessin kannalta.

Tutkimuksen kautta positiivisena näyttäytyi, että asiakkaita palveluihin lähettävien tahojen kannalta palvelustelijärjestelmän kautta asiakkaille on paremmin erilaisia palveluja tarjolla ja että palveluntuottajia oli työntekijöiden mielestä riittävä määrä. Palvelusetelien käyttöön oli saatu pääasiallisesti myös riittävästi ohjausta ja neuvontaa. Palveluihin lähettävät tahot kokivat, että palveluntuottajista oli riittävästi tietoa tarjolla ja työntekijät osasivat hyödyntää ja vaihtaa myös keskenään saatavilla olevaa tietoa asiakasohjauksissa. Kuopiossa etuna riittävän informaation saamisessa näyttäytyy varmasti lisäksi se, että aikuissosiaalityössä on oma sosiaalisen kuntoutuksen tiimi, joka koordinoi palveluja ja huolehtii riittävän informaation kulkemisesta ohjaaville tahoille ja ovat myös tarvittaessa konsultaatioapuna.

Kehittämistarpeita ilmeni kuitenkin itse palvelusetelijärjestelmässä. Palvelusetelien käyttö koettiin melko helppona, mutta palvelustelijärjestelmää kokonaisuudessaan pidettiin liian raskaana ja aikaa vievänä, koska yhden asiakkaan ympärillä jouduttiin useita eri päätöksiä ja maksusitoumuksia. Palvelusetelien käyttöön toivottiin kevennystä ja yksinkertaistamista. Palvelusetelien käytön raskaudesta tuli säännöllisesti palautetta myös suullisesti. Vuoden 2020 alusta Kuopion sosiaalisessa kuntoutuksessa onkin päätösprossia jo kevennetty siirtymällä yhden päätöksen -malliin ja lisäksi palvelusetelien osalta on siirrytty Vaana- järjestelmään. Vaana -järjestelmään siirtymisen myötä palveluihin lähettävät tahot tekevät ainoastaan päätökset palvelusetelin myöntämisestä ja mahdolliset matkakorvauspäätökset. Palvelusetelienä käytettäviä maksusitoumuksia ei ole enää käytössä ja Vaanaan myönnettävien palvelustelien tekninen prosessi on keskitetty toimistohenkilöstölle ja sosiaalisen kuntoutuksen tiimille.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) on haluttu vahvistaa sosiaali- ja terveystoimen sekä yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. Tutkimuksen kautta positiivisena onkin näyttäytynyt se, että palvelusetelijärjestelmän kautta asiakkaille on voitu tarjota palveluja, joita ei

ole ollut muutoin tarjolla. Palveluihin lähettävät työntekijät kokivat kuitenkin jonkin verran haasteita tiedon siirtymisessä palveluntuottajilta asiakkaan prosessivastuussa olevalle lähettävälle taholle asiakkaan ollessa palvelussa. Lisäksi lähettävät tahot toivoivat palveluntuottajilta asiakkaiden palvelun ulkopuolisen osallisuuden tukemista ja vahvistamista sekä toivoivat, että työskentely tapahtuu tavoitteiden mukaisesti. Kehittämisenäkökulmasta tutkimukseen perustuen olisikin hyvä jo ennen asiakkaan palvelun aloittamista tavata yhdessä, sopia tavoitteista, miten/ mistä asioista tiedotetaan ja olisi hyvä sopia myös säännölliset seurantatapaamiset mahdollisuuksien mukaan, joissa voidaan tarkastella asiakkaan tavoitteiden toteutumista ja muutostarpeita.

Sosiaalisen kuntoutuksen (1301/2014 17§) kautta on haluttu lähteä vastaamaan moniin erilaisiin asiakkaiden tuen tarpeisiin ja se on nostettu sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen rinnalle yhtenä sosiaalipalveluna, jonka tavoitteena on edistää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Jotta asiakkaan osallisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumisprosessia voidaan riittävästi tukea, tulee olla myös riittävästi erilaisiin tarpeisiin asiakastarpeisiin vastaavia palveluja, joiden kautta asiakasta voidaan tukea tavoitteissaan. Vaikka tutkimuksen kautta kyselyssä tuotiin esille joissakin vastauksissa, että palvelu on edistänyt asiakkaan kuntoutumista, ei palveluseteli, niin palvelustelijärjestelmän kautta voidaan kuitenkin lisätä lain sosiaali- ja terveydenhuoltolain 2009/569§ tavoitteiden mukaisesti asiakkaiden asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja parantaa palvelujen saatavuutta.

Asiakkaan osallisuuden kannalta tutkimuksen kautta voidaan todeta, että palveluihin lähettävät tahot ovat kokeneet, että palvelusetelien käyttöönoton myötä asiakkaan osallisuutta on voitu vahvistaa asiakkaan valinnanvapauden myötä. Lisäksi se, että asiakas on voinut valita ja tarvittaessa vaihtaa palveluntuottajansa, on se vahvistanut asiakkaan osallisuutta myös omassa kuntoutumisprosessissaan. Näin ollen voidaankin todeta, että sosiaalisessa kuntoutuksessa käytettävä palveluseteli voi olla hyvä työmenetelmä, jonka avulla palveluihin lähettävät työntekijät voivat toteuttaa sosiaalihuoltolain (1301/2014 3§) mukaista sosiaalipalvelujen tavoitteen mukaista työskentelyä, jolla voidaan edistää asiakkaan sosiaalista toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta.

7.3 Johtopäätökset kyselystä palveluntuottajille

Tarkempana tutkimuskysymyksenä palveluntuottajille oli, miten palveluntuottajat kokevat palvelusetelin toimivuuden ja käytön. Kyselyn kautta haluttiin tietää myös, miten palveluntuottajat kokevat palvelusetelien käytön asiakkaiden osallisuuden ja kuntoutumisprosessin kannalta.

Palveluntuottajien osalta tutkimuksen osalta vastauksista oli nähtävissä heidän intensiivisempi työskentelynsä asiakkaiden kanssa, mikä on antanut näkökulmia tuottaa tietoa ja kehittämistarpeita myös asiakkaiden näkökulmasta. Palveluntuottajien ja asiakkaiden vastauksissa yhteneväisyytenä näkyi esimerkiksi ohjauksen haasteet palvelusetelien käytön osalta. Vaikka suurin osa palveluntuottajista koki ohjauksen onnistuneen, niin palveluntuottajien puolelta tutkimuksessa tuli esille myös, että heidän kokemuksensa mukaan asiakkaat eivät olleet saaneet aina riittävästi tietoa palvelusetelien

käytöstä ja että joillekin asiakkaille palveluseteli oli vieras käsite, vaikka lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) mukaisesti asiakkaan täytyy aina saada riittävä tieto palvelusetelistä ja palveluntuottajista.

Palveluntuottajien näkökulmasta asiakkaiden palveluihin ohjautumisen oikea-aikaisuudessa elämäntilanteeseen nähden pidettiin pääasiallisesti onnistuneena. Yhdessä vastauksessa koettiin, ettei ohjaus ole aina oikea-aikaista, mikäli ohjaava taho on muu kuin sosiaalityö. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on viime aikoina näyttänyt entistä enemmän terveydenhuollon asiakkaiden hakeutuminen sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, jolloin aloite sosiaalipalveluihin hakeutumisessa on tullut terveydenhuollon työntekijän kautta. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluja varten palvelutarpeenarvio tehdään kuitenkin aina sosiaalipalveluissa ennen sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen aloittamista ja asiakkaan asioista prosessivastuussa oleva sosiaalihuollon ammattihenkilö on näin ollen aina myös se, joka päättää palvelun myöntämisestä.

Tutkimuksen kautta oli havaittavissa, että pääsääntöisesti asiakkaan vastuutyöntekijä oli selvillä, mutta toisinaan myös epäselvyyttä vastuutyöntekijästä oli. Muun kuin sosiaalihuollon ammattihenkilön ollessa aktiivisessa roolissa asiakkaan prosessissa, voi palveluntuottajalle jäädä epäselväksi kuka asiakkaan prosessivastuussa oleva työntekijä on. Tutkimuksen valossa näyttäytyikin, että palvelutarpeen arviolle ja palvelun suunnittelulle on tärkeää varata riittäväksi aikaa, etenkin jos asiakas ohjautuu toisilta vastuualueilta sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen aloittamiseksi, jotta voidaan pohtia rauhassa palvelujen oikea-aikaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Varsinainen palvelun aloittaminen olisi myös hyvä tehdä yhteisen verkostotapaamisen kautta, mikä selkeyttäisi sitä, kuka mistäkin vastaa, sekä miten asiakkaan kuntoutumisprosessia viedään eteenpäin hyvässä ja hallitussa yhteistyössä.

Tutkimuksessa palveluntuottajat toivoivat lisäksi tiiviimpää yhteistyötä asiakkaiden prosessivastuussa olevien työntekijöiden kanssa. Palveluntuottajat toivat esille haasteena yhteisen ajan löytymisen sosiaalityöntekijöiden kanssa ja että yhteisen ajan löytymisen hankaluus saattoivat viivästyttää asiakkaan palvelun aloittamista. Myös palveluun lähettävät tahot toivat esille haasteet tiedon siirrossa asiakasprosessin osalta palveluntuottajilta päin. Kehittämistyötä yhteistyön parantamiseksi olisikin hyvä suunnitella yhdessä ja miettiä toimivia käytäntöjä sujuvan yhteistyön saavuttamiseksi.

Asiakkaan osallisuuden kannalta tutkimuksessa näyttäytyi, että palveluntuottajat pitivät palvelusetelikäytäntöä asiakkaan osallisuuden ja kuntoutumisprosessin kannalta positiivisena menetelmänä. Tutkimuksen kautta on nähtävissä, että palveluntuottajien kokemuksen mukaan palvelustelijärjestelmä lisäsi valinnanvapauden kautta asiakkaan osallisuutta ja oman valinnan mahdollisuuden kautta myös palveluun sitoutumista, kuten myös Kostilainen & Niemi (2018, 118) pitävät osallisuutta ja osallistumista jopa asiakkaan kuntoutumisen ehtona. Palveluntuottajat toivat enemmän esille, miten palvelun aikana vaikutukset myös muuhun asiakkaan palvelun ulkopuoliseen elämään heijastuivat elämänlaatua parantavana. Vaikka myös palveluntuottajien puolelta joidenkin vastausten perusteella

koettiin, että palvelulla oli suurempi merkitys, kuin palvelusetelillä, niin kuitenkin palvelusetelijärjestelmän kautta on voitu tarjota asiakkaille monipuolisemmin palveluja, joista heillä on itsellään ollut oikeus ja mahdollisuus valita omia tarpeitaan vastaava palvelu.

7.4 Pohdinta

Sosiaalialan ammattihenkilön valan mukaisesti ammattitoimintamme päämäärä tulisi olla sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen, sekä hyvinvoinnin lisääminen (Talentia, 2020). Päämäärään pääsemiseksi, tulee olla tukena myös erilaisia palveluja, joiden kautta voidaan tarjota erilaisia osallistumismahdollisuuksia asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Kun palvelutarjontaa on riittävästi, voidaan rakentaa yhdessä hyviä ja monipuolisia toimintakokonaisuuksia asiakkaan osallisuuden ja kuntoutumisprosessin tukemiseksi. Palveluseteleiden käyttöön ottamisella sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa palvelusetelilupilotin myötä, haluttiin lähteä vahvistamaan riittävien palvelujen saatavuutta ja parantamaan asiakkaan osallisuutta ja valinnanvapautta.

Palvelusetelijärjestelmän käyttöön ottamisen myötä asiakkaille on voitu tarjota palveluja, joita ei aiemmin ole ollut tarjolla. Riittävä määrä erilaisia palveluntuottajia on tuonut käyttöön monipuolisemmin erilaista osaamista sekä menetelmiä asiakkaiden tueksi. Etenkin työikäisten asiakkaiden osalta palveluvalikoiman parantuminen on näyttäytynyt positiivisissa valossa. Palvelusetelijärjestelmässä haasteena nähtiinkin pääasiassa tekniset pulmat sekä yhteistyön sujuvoittaminen palveluihin lähettävien tahojen sekä palveluntuottajien välillä. Palvelusetelijärjestelmä on vaatinut uudenlaisen työotteen omaksumista niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin palveluntuottajien kannalta ja on luonnollista, että uudenlaisen työskentelyotteen omaksuminen vie aikaa ja tarvitsee vielä kehittämistä eteenpäinkin.

Opinnäytetyön tutkimuksen kautta on nähtävissä, että niin asiakkaiden, palveluihin lähettävien tahojen sekä palveluntuottajien kokemuksen mukaan palvelusetelijärjestelmä lisäsi valinnanvapauden kautta asiakkaan osallisuutta ja oman valinnan mahdollisuuden kautta myös palveluun sitoutumista. Asiakkaan itse ollessa mukana oman palvelunsa suunnittelussa, on voitu löytää palvelu- tai osallistumismahdollisuuksia, johon asiakas on oikeasti motivoitunut ja mihin asiakas tuntenut voivansa sitoutua. Toimintoihin osallistumisen on nähty antavan asiakkaille uusia näköaloja ja onnistumisen kokemuksia, mikä on lisännyt asiakkaan hyvinvointia myös palvelun ulkopuolella ja auttanut asiakasta etenemään omassa kuntoutumisprosessissaan. Palveluseteleiden käyttäminen sosiaalisen kuntoutuksen palveluja järjestettäessä näyttäytyikin tämän opinnäytetyön tutkimuksen perusteella muutamista käytännön haasteista huolimatta positiivisena asiakkaan kuntoutumisprossin kannalta.

Sosiaalityön asiakkailla on kuitenkin usein myös monia samanaikaisia haasteita elämässään, jotka voivat vaikeuttaa toimintakykyä ja ymmärrystä siitä, mitä palvelusetelin käyttäminen tarkoittaa ja miten niitä käytetään. Kuitenkin sosiaalialan ammattivala (Talentia 2020) muistuttaa, että sosiaalialan henkilöstön tulee noudattaa ammattitoiminnassa, mitä asiakkaan asemasta ja oikeuksista on

säädetty. Asiakasohjauksessa tulisikin varata riittävästi aikaa siihen, että asiakkaille voidaan rauhassa ja ymmärrettävästi kertoa palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista ja näin ollen varmistaa, että asiakkaan lainmukaiset oikeudet toteutuvat.

Palveluihin ohjaavat tahot sekä palveluntuottajat toivat molemmat esille haasteita yhteistyössään ja tiedonkulussa. Yhteistyön pulmakohтия olisi varmasti hyvä lähteä vielä purkamaan tarkemmin ja miettiä yhdessä käytäntöjä, joiden avulla yhteistyö saataisiin sujuvammaksi ja informaatio kulkemaan joustavasti. On kuitenkin huomioitava, että sosiaalityössä asiakasmäärät ovat suuria ja asiakkaiden haasteet usein syviä ja yhtäaikaista, joten aina riittäviin/ toivottuihin tapaamisiin kasvotusten ei ole mahdollista järjestää aikaa ainakaan nopealla aikataululla, koska akuutimmat asiakastilanteet joudutaan hoitamaan ensisijaisesti. Tässä voisikin pohtia voisiko joissakin palvelun aloituksissa käyttää esimerkiksi etäyhteyttä yhtenä lisämenetelmänä, mikä voisi nopeuttaa asiakkaan palveluun pääsyä.

Sosiaalisen kuntoutuksen (1301/2014 §17) tavoitteisiin nähden, jossa sosiaalisen kuntoutuksen tulokinnassa on keskeistä osallisuuden ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, palvelusetelien käyttäminen palvelujen hankkimiseen kaupungin omien toimintojen ulkopuolelta on soveltunut hyvin. Tutkimuksen kautta voidaan nyt osoittaa, että palvelusetelijärjestelmän avulla on voitu vahvistaa palveluseteli-kokeilupilotin mukaisia tavoitteita asiakkaan valinnanvapauden, vaikuttamismahdollisuuden, sekä osallisuuden ja motivaation lisääntymiseen omassa elämässään ja palveluprosessissaan, mikä on myös lain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (24.7.2009/569 1§) tavoitteena. Palvelusetelijärjestelmän avulla asiakkaat ovat myös saaneet oman valinnan mahdollisuuden vahvistamisen kautta käyttöönsä palveluja, joita heillä ei ole aiemmin ollut käytössään.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa palvelusetelien käytettävyydestä sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskohderyhmässä asiakkaiden, palveluihin lähettävien tahojen ja palveluntuottajien näkökulmasta. Voidaankin nyt tutkimustulosten kautta todeta, että palvelusetelijärjestelmän kautta voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja edistää asiakkaan kuntoutumisprosessin etenemistä asiakkaan omaa valinnanvapautta vahvistamalla. Kehitettävää on vielä informaation kulkemisessa asiakkaille sekä palveluihin lähettävien tahojen ja palveluntuottajien välillä. Lisäksi tulisi vahvistaa yhteistyötä palveluihin lähettävien tahojen sekä palveluntuottajien välillä. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena voidaan siis todeta, että palvelusetelit ovat erittäin käyttökelpoinen menetelmä sosiaalista kuntoutusta järjestettäessä, kunhan kehittämistarpeisiin vastataan.

Omalle ammatilliselle kasvamiselle ja kehittymiselle tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut merkittävää. Aiempaa kokemusta tutkimuksen tekemisestä ei ollut, joten opinnäytetyön onnistumisen kannalta on ollut paljon selviteltäviä asioita ja uuden oppimista, mikä on lisännyt paljon tietoperustaani ja ammatillista osaamistani. Opinnäytetyön prosessi oli haastava, mutta myös hyvin antoisa, koska opinnäytetyön tekeminen liittyi vahvasti omaan työskentelyyni sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Opinnäytetyöprosessi kulki myös koko Yamk-opintojen ajan muiden opintojen rinnalla. Aiheen valinta syntyi todellisesta työelämän tarpeesta, mikä toi motivaatiota ja innostusta tehdä työtä, sekä lisäsi tunnetta työn merkityksellisyydestä.

8 LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ALASUUTARI, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus. [Viitattu 2020-05-06] Saatavissa: <https://www.el-library.com/reader/9789517685030>

ALLARDT, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY

EUROPEAN COMMISSION 2011. The social dimension of the Europe 2020 strategy. [Viitattu 2020-04-19] Saatavissa: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/7d6bbb0e-8b38-4501-9d28-0df58af97675/language-en>

GOLDEN-BIDDLE, Karen, LOCKE, Karen 2007. Composing qualitative research. [Viitattu 2018-05-08.] Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmt-fXzI5NDYyNF9fQU41?sid=31bd4ad4-bf5e-4f65-bb9b-56148bcc9192@sessionmgr4008&vid=0&format=EB&rid=1>

KANANEN, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus Pro Graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino – Juvenes Print

KANTA. 2019. Sote-uudistus- ja valinnanvapaus. [Viitattu 2019-11-04] Saatavissa: <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/sote-uudistus-ja-valinnanvapaus>

KONTIO, Annamari, KRONSTRÖM, Sanna, KUMLIN, Aarne, MÄKI, Laura 2017. Julkiset hankinnat. Käsikirja. Keuruu: Otavan kirjapaino OY

KOSKE. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2020. Rakenteellisen sosiaalityön välttämättömyys. [Viitattu 2020-01-17] Saatavissa: <http://koskeverkko.fi/rakenteellisen-sosiaalityon-valttamattomyys>

KOSTILAINEN, Harri, NIEMINEN, Ari (toim.) 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print Oy

Kuntoutusportti 2018. Sosiaalinen kuntoutus. [Viitattu 2020-01-16]. Saatavissa: <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/sosiaalinen-kuntoutus/>

KUOPION KAUPUNKI 2019. Palvelusetelipalvelujen palvelukuvaus ja palvelukohtainen sääntökirja. Työikäisten sosiaalisen kuntoutuksen palvelut.

KUOPION KAUPUNKI 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelipalvelut työikäisille. [Viitattu 2020-01-31]. Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7600166/Sosiaalisen+kuntoutuksen+palveluseteliohje.1.1.2019.pdf/9b77f47f-e838-43ba-ad1d-28bd00bca16d>

KUOPION KAUPUNKI 2019. Palveluseteli sosiaalipalveluissa. [Viitattu 2019-12-08]. Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/palveluseteli-sosiaalipalvelut>

KUOPION KAUPUNKI 2018. Perusturva –ja terveyslautakunta. Pöytäkirja 17.4.2018/ Pykälä 21. [Viitattu 2020-02-19] Saatavissa: <http://publish.kuopio.fi/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2018474335-3>

KUOPION KAUPUNKI 2018. Aikuissosiaalityö. Ohje työntekijälle palvelustelistä. Sosiaalisen kuntoutuksen materiaalit.

KUOPION KAUPUNKI. Kuopion kaupungin hankintaohje 2018. [Viitattu 2018-12-30] Saatavissa: https://www.kuopio.fi/documents/7369547/7477777/HANKINTA-ohje_hyv%C3%A4ksyty+31102017+kjn+johtoryhm%C3%A4ss%C3%A4.pdf/f8fa30d7-3589-4cfd-86f4-da246827364a?version=1.1

LEUNG, Terry 2011. Client Participation in Managing Social Work Service--An Unfinished Quest. Social work [0037-8046] Vuosi:2011 Vol:56 Nro:1 Sivuu:43. [Viitattu 2019-05-05] Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=94d08a76-4c36-4b3f-a88c-1a1709ab5f7c%40sdc-v-sessmgr05&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNoa-WIImbGFuZz1maSZzaXRIPWVob3N0LWxpdmU%3d#AN=108246486&db=ccm>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016. [Viitattu-2018-12-30] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161397#Lidp447740448>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992/732. [Viitattu 2020-01-31] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569. [Viitattu 2020-01-31] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU. Nuorten työelämäosallisuuden ja sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen 2015-2018. [Viitattu 2020-01-16] Saatavissa: <https://www.lapinamk.fi/fi/Yrityksille-ja-yhteisueille/Tutkimus,-kehitys-ja-innovaatiot/Hyvinvointipalveluiden-osaamisala/SOKU>

Matthies, Aila-Leena, Uggerhøj, Lars. 2014. Marginalization and Welfare Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices across European Countries. [Viitatti 2019-05-05] Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzY0NTI3NV9fQU41?sid=de350343-bb06-4dcc-a90b-8dd7eed61af9@sessionmgr103&vid=0&format=EB&rid=1>

MELIN, Tuomo, KOILA, Turo, TUOMINEN-THUELSEN, Minna, ja UOTINEN Sami 2012. Palveluseteliopas. Käsikirja palvelusetelin käyttöönotolle ja hinnoittelulle. Helsinki: Hakapaino Oy

OSALLISTAVAN SOSIAALITURVAN KUNTAKOKEILU 2019. Aikuissosiaalityön omat materiaalit. Kuopion kaupunki.

PINTA, Riikka 2018. Sosiaalisen kuntoututuksen palvelut. Kuopion aikuissosiaalityö.

POHJANTÄHTIOPISTO. SOKU 2 – sosiaalinen kuntoutus osaksi palvelujärjestelmää. [Viitattu 2020-01-16] Saatavissa: <http://www.pto.fi/soku2.html>

POHJOLA, Anneli, KAIRALA, Maarit, LYLÄ, Hannu & NISKALA, Asta (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy

POHJOLA, Anneli, SÄRKELÄ, Riitta (toim.) 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys. Vaasa: Paino Fram

RAIVIO, Helka, KARJALAINEN, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. [Viitattu 2018-09-01]. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAI-SUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SHEPPARD, Michael 2006. Social Work and Social Exclusion. [Viitattu 2020-04-19] Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=429846>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. [Viitattu 2019-12-28]

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Sosiaalinen kuntoutus. [Viitattu 2019-05-05] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446866272>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2020. Sosiaalinen kuntoutus. [Viitattu 20-01-16]. Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalityo>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (Sote-uudistus). [Viitattu 2019-11-17] Saatavissa: <https://stm.fi/soteuudistus/>

TALENTIA. 2020. Sosiaalialan ammattihenkilön vala. [Viitattu 2020-04-10] Saatavissa: <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/ammattieettinen-vala/>

THL 2019 Asiakslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut [Viitattu-2019-11-17.] Saatavissa: http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf

THL 2020. Asiakkaat ja osallisuus. [Viitattu 2020-01-17] Saatavissa: <https://thl.fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

- THL. 2020. Tietopaketti. Asiakasosallisuus. [Viitattu 2020-01-17] Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214
- THL. 2019. Hyvinvointi ja terveyserot. [Viitattu 2019-11-04]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- THL. 2018. Sosiaalinen kuntoutus käytännössä. [Viitattu 2019-05-05] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/kuntakysely/kaytanto>
- THL. 2019. Osallistavan sosiaaliturvan kehittäminen etenee. [Viitattu 2019-05-05] Saatavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/osallistavan-sosiaaliturvan-kehittaminen-etenee
- TUOMI, Jouni, SARAJÄRVI, Anneli. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. <https://www.e-library.com/reader/9789520400118>
- TUOMIVAARA, Timo 2005. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. [Viitattu 2020-05-06] Saatavissa: <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>
- YHTEISÖMEDIA 2020. Sosiaalinen kuntoutus. Menetelmät. [Viitattu 2020-01-16] Saatavissa: <https://yhteisomedia.fi/sosiaalinen-kuntoutus/menetelmat/>
- VALLI, Raine 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy
- VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. [Viitattu 2020-05-06] Saatavissa: <https://www.e-library.com/reader/9789524517560>

LIITE 1: TUTKIMUSLUPA

**Kuopion kaupunki**

Sosiaalipalvelujen tukipalvelut
Perusturvajohtaja

Päätöspöytäkirja

22.11.2018

1 (1)
Tehtävä 13.00.00
Asianro 8822/2018

Lupa- ja ilmoitusasiat 18 § / 2018

Tutkimuslupa / Palveluseteli sosiaalityön välineenä

Selostus ja perustelu	Savonia ammattikorkeakoulun opiskelija Katja-Maarit Winter hakee tutkimuslupaa opinnäytetyölleen, jonka nimi on ”Palveluseteli sosiaalityön välineenä”. Tutkimuksen kohteena ovat sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat, palveluntuottajat sekä palveluihin ohjaavat tahot. Tarkoituksena on selvittää, miten palvelusetelijärjestelmä toimii sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden kanssa työskennellessä. Sen kautta tuotetaan tietoa palvelusetelien toimivuudesta sekä kehittämistarpeista myös mahdollisen Soten myötä tulevan asiakasetelin käyttöönottoa varten.
Päätös	Myönnän haetun tutkimusluvan ehdolla, että saatuihin tietoihin nähden noudatetaan salassapitosäännöksiä ja että yksi kappale valmistuvaa tutkimusta luovutetaan maksutta Kuopion kaupungin perusturvan palvelualueen käyttöön.
Toimivallan peruste	Perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden toimintasääntö 9 § Mari Annika Antikainen perusturvajohtaja Asiakirja on allekirjoitettu koneellisesti Kuopion kaupungin asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta. Valmistelija Ritva Helena Vepsäläinen, puh. +358 44 718 6402 etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi
Liitteet	Tutkimuslupahakemus Suunnitelma
Tiedoksianto	Päätös on lähetetty tiedoksi Katja Winterille sähköpostitse 22.1.2018.
Muutoksenhakukielto	Kuntalain 136 §:n mukaan tähän päätökseen ei saa hakea muutosta, koska päätös koskee vain valmistelua tai täytäntöönpanoa.

LIITE 2: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA ASIAKASKYSELYN VASTAAJILLE

Hei!

Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa otettiin käyttöön palvelusetelijärjestelmä kesäkuussa 2018. Uuden palvelusetelijärjestelmän myötä olet voinut valita itse nykyisen palvelusi (*tuettu työtoimintavalmennus tai sosiaalinen yksilövalmennus*) palveluntuottajan.

Lähestyn sinua, koska opiskelen työni ohella sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä palvelusetelijärjestelmän toimivuudesta Sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa Kuopiossa. Opinnäytetyöni nimi on:

Palveluseteli sosiaalityön välineenä -Palvelusetelien käyttöönotkokemukset Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa.

Meille on erityisen tärkeää kerätä tietoa siitä, miten asiakkaamme kokevat palvelusetelien käyttämisen sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa ja millaisia mahdollisia kehittämistarpeita palvelusetelijärjestelmän myötä ilmenee. Toivon, että voisit vastata oheiseen kyselyyn, jonka täyttäminen vie sinulta aikaa noin 10-15 minuuttia. Kysely on vapaaehtoinen. Vastaukset kirjoitetaan nimettömänä ja käsitellään huolellisesti tietoturvasääntöjä noudattaen. Mielipiteesi on meille erittäin tärkeä!

Lämpimin kiitoksin,

Katja Winter

Palveluohjaaja

OSSI- sosiaalinen kuntoutus

katja.winter@kuopio.fi

044 718 3439

LIITE 3: ASIAKASKYSELY

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Joku muu

2. Ikä

- Alle 25
- 26-34
- 34-44
- 45-55
- Yli 55

3. Minkä verran sait tietoa:

Palvelusetelistä?

- Riittävästi
- Melko riittävästi
- Jonkin verran
- En lainkaan

Palveluntuottajasta?

- Riittävästi
- Melko riittävästi
- Jonkin verran
- En lainkaan

Palvelunsisällöstä?

- Riittävästi
- Melko riittävästi
- Jonkin verran
- En lainkaan

4. Palvelustelin käytössä parasta oli

- Sain valita itse palveluntuottajan
- Tunsin itseni arvostetuksi
- Mielipidettäni kuunneltiin
- Jokin muu, mikä

5. Palvelusetelin käytössä minulle tuotti hankaluutta

- Palveluntuottajan valitseminen itse
- Oman valinnan tuoma vastuu
- Liian vähäinen palveluntuottajan tuntemus
- Jokin muu, mikä

6. Millä perustein päädyit valitsemaasi palveluntuottajaan?

- Esitteen perusteella
- Työntekijän kanssa käydyn keskustelun perusteella
- Kävin tutustumassa palveluntuottajaan
- Jotenkin muuten, miten

7. Mahdollisuus valita itse oma palveluntuottaja

- On lisännyt tai vahvistanut motivaatiani sitoutua kyseiseen palveluun
- Ei ole vaikuttanut merkittävästi omaan motivaatiooni tai sitoutumiseeni
- Ei ole vaikuttanut lainkaan omaan motivaatiooni tai sitoutumiseeni
- On heikentänyt motivaatiani tai sitoutumistani palveluun

8. Miten palvelun hinnan näkyminen on vaikuttanut sinuun?

- Hinnan näkymisellä ei ole ollut merkitystä
- Hinnan näkyminen on lisännyt motivaatiani sitoutua palveluun
- Hinnan näkyminen on heikentänyt motivaatiani ja sitoutumistani, koka
- Hinnan näkyminen on tuntunut ikävältä

9. Mitä asioita sinun mielestäsi tulisi kehittää palveluseteliä käytettäessä?

- Ei parannettavaa
- Saada kattavammin tietoa palveluntuottajista
- Saada kattavammin tietoa palvelunsisällöistä
- Muuta, mitä?

10. Onko se, että olet itse voinut valita palveluntuottajan vaikuttanut johonkin muuhun elämässäsi?

11. Mitä muuta haluaisit sanoa?

LIITE 4: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA PALVELUIHIN LÄHETTÄVILLE TAHOILLE

Hei!

Kuopion aikuissosiaalityössä otettiin sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen osalta käyttöön palvelusetelit kesäkuussa 2018.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkintooni liittyvänä opinnäytetyönä tutkin palvelusetelijärjestelmän toimivuutta Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen osalta Kuopiossa. Opinnäytetyöni nimi on:

Palveluseteli sosiaalityön välineenä -Palvelusetelien käyttöönotkokemukset Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa.

Minulle on tärkeää kerätä tietoa siitä, miten olette kokeneet palvelusetelien käyttämisen ja millaisia mahdollisia kehittämistarpeita palvelusetelijärjestelmän myötä ilmenee. Toivon, että voisit vastata oheiseen kyselyyn 18.10.2019 mennessä. Kyselyn täyttäminen vie sinulta aikaa noin 10 minuuttia. Vastaukset ovat anonyymejä ja käsitellään huolellisesti tietoturvasääntöjä noudattaen. Mielipiteesi on erittäin tärkeä!

Linkki kyselyyn:

<https://my.surveypal.com/Palvelusetelikysely-lahettaville-tahoille>

Lämpimin kiitoksin,

Katja Winter

Palveluohjaaja

Kuopion kaupunki / Aikuissosiaalityö / OSSI –Sosiaalinen kuntoutus
Neulaniementie 2, 2 krs, 70210 KUOPIO

044 718 3439, katja.winter(at)kuopio.fi

www.kuopio.fi

Hyvän elämän pääkaupunki

Terveyttä, elinvoimaa ja arjen rikkautta

Tämä sähköposti liitteineen on luottamuksellinen ja tarkoitettu vain vastaanottajalle. Jos haluat lähettää viestin eteenpäin, pyydä lupa viestin laatijalta. Mikäli et ole viestissä tarkoitettu vastaanottaja, ilmoita siitä lähettäjälle ja tuhoa viesti.

LIITE 5: KYSELY PALVELUIHIN LÄHETTÄVILLE TAHOILLE

1. Kuinka monen asiakkaan kanssa olet käyttänyt palveluseteliä?

alle 10

alle 20

alle 30

yli 30

2. Kuinka paljon olet saanut ohjausta palvelusetelin käyttöön?

riittävästi

melko riittävästi

jonkin verran

en lainkaan

Millaista ohjausta olisit kaivannut?

3. Oliko palveluntuottajia mielestäsi määrällisesti?

liian vähän

sopivasti

liian paljon

4. Miten mielestäsi palveluntuottajien osaamisalueet vastasivat asiakkaan tarpeita?

- hyvin
- melko hyvin
- jonkin verran
- ei lainkaan

Millaista osaamisaluetta olisit kaivannut?

5. Miten asiakas onnistui mielestäsi palveluntuottajan valitsemisessa?

- hyvin
- melko hyvin
- heikosti
- ei lainkaan

6. Millaista palvelusetelin käyttöönotto oli mielestäsi?

- käyttö oli helppoa
- käyttö oli melko helppoa
- käyttö oli melko hankalaa
- käyttö oli hankalaa

Miten kehittäisit palvelusetelin käyttöä?

7. Miten tutustuit eri palveluntuottajien tarjontaan?

- tutustuin esitteen kautta
- kysyin työkaverilta
- tutustuin paikan päällä
- soitin palveluntuottajalle
- muuten miten?

8. Millaisena koit tiedon hankkimisen palveluntuottajalta?

- se oli helppoa
- se oli melko helppoa
- se oli melko vaikeaa
- se oli vaikeaa

Millaisia haasteita tiedon hankkimisessa oli?

9. Vahvistiko palvelusetelin käyttö mielestäsi asiakkaan osallisuutta?

- kyllä
- ei
- Miten?

10. Edistikö palvelusetelin käyttö mielestäsi asiakkaan kuntoutumisprosessia?

kyllä

ei

Miten?

11. Mitä muuta haluaisit sanoa palvelusetelin käytöstä?

LIITE 6: OHJE KYSELYN TOTEUTTAMISESTA PALVELUNTUOTTAJILLE

Hei,

Kuopion aikuissosiaalityössä otettiin sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen osalta käyttöön palvelusetelit kesäkuussa 2018.

Ylempään ammattikorkeakoulututkintooni liittyvänä opinnäytetyönä tutkin palvelusetelijärjestelmän toimivuutta Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen osalta Kuopiossa. Opinnäytetyöni nimi on:

Palveluseteli sosiaalityön välineenä -Palvelusetelien käyttöönotkokemukset Kuopion aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa.

Minulle on tärkeää kerätä tietoa siitä, miten te palveluntuottajina olette kokeneet palvelusetelit ja millaisia mahdollisia kehittämistarpeita palvelusetelijärjestelmän myötä ilmenee. Toivon, että voisitte vastata oheiseen kyselyyn 18.10.2019 mennessä. Kyselyn täyttäminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Vastaukset ovat anonyymejä ja käsitellään huolellisesti tietoturvasääntönsä noudattaen. Mielipiteesi on erittäin tärkeä!

Linkki kyselyyn:

<https://my.surveypal.com/Palvelusetelikysely-palveluntuottajille>

Voisitko myös ystävällisesti välittää tätä viestiä kaikille niille työntekijöillemme, jotka eivät näy vastaanottajissa, mutta ovat palveluseteliasiakkaidemme kanssa työskennelleet.

Lämpimin kiitoksin!

Katja Winter
Palveluohjaaja

Kuopion kaupunki / Aikuissosiaalityö / OSSI –Sosiaalinen kuntoutus
Neulaniementie 2, 2krs, 70210 KUOPIO

044 718 3439, katja.winter(at)kuopio.fi
www.kuopio.fi

Hyvän elämän pääkaupunki
Terveyttä, elinvoimaa ja arjen rikkautta

Tämä sähköposti liitteineen on luottamuksellinen ja tarkoitettu vain vastaanottajalle. Jos haluat lähettää viestin eteenpäin, pyydä lupa viestin laatijalta. Mikäli et ole viestissä tarkoitettu vastaanottaja, ilmoita siitä lähettäjälle ja tuhoa viesti.

LIITE 7: KYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE

1. Kuinka monen palveluseteliasiakkaan kanssa olet työskennellyt?

Alle 20

20-49

50 tai yli

2. Omassa työssäni keskeinen palvelu on ollut? (voit valita useamman vaihtoehdon)

tuettu työtoimintavalmennus

sosiaalinen yksilövalmennus

ryhmävalmennus

3. Kuinka asiakkaiden ohjaus palvelusetelien käyttöön on mielestäsi onnistunut?

hyvin

melko hyvin

melko huonosti

huonosti

Mitä mielestäsi tulisi parantaa?

4. Kuinka hyvin tiedät, kuka sosiaalityön asiakkaalle nimetty vastuutyöntekijä on?

- tiedän aina kuka asiakkaan asioista vastaa
- tiedän useimmiten kuka asiakkaan asioista vastaa
- tiedän harvoin kuka asiakkaan asioista vastaa
- en tiedä koskaan kuka asiakkaan asioista vastaa

5. Kuinka selvää vastuunjako on palveluntuottajan ja vastuutyöntekijän välillä asiakkaaseen liittyvissä asioissa mielestäsi ollut?

- selkeää
- melko selkeää
- melko epäselvää
- epäselvää

6. Onko asiakkaiden ohjautuminen palveluun ollut mielestäsi asiakkaan elämäntilanteeseen nähden sopivaa ja oikea-aikaista?

- Kyllä
- Ei
- Miksi?

7. Vahvistiko palveluseteli käytäntö mielestäsi asiakkaan osallisuutta?

Kyllä

Ei

Miksi?

8. Vahvistiko asiakkaan ohjautuminen palveluun palvelusetelillä kokemuksesi mukaan asiakkaan kuntoutumisprosessia?

Kyllä

Ei

Miksi?

9. Mitä muuta haluaisit sanoa?
