

Kohti voimaantumista

Sosiaalipalveluiden reaaliaikainen neuvonta chat -palvelu asiakkaiden
voimaantumisprosessin tukena

Juho Rahikainen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2021

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kohti voimaantumista. Sosiaalipalveluiden reaaliaikainen neuvonta chat - palvelu asiakkaiden voimaantumisprosessin tukena

Tekijä: Juho Rahikainen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X Lisensiaatintutkimus ____

Sivumäärä: 61 + liitteet

Vuosi: 2021

Tiivistelmä:

Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sosiaalipalveluiden reaaliaikaista neuvonta chat -palvelua asiakkaan voimaantumisprosessia tukevana ilmiönä. Aineistona tutkimuksessa toimii yhden kunnan sosiaalipalveluiden anonyymi chat -keskustelu aineisto, jota hallinnoi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Tutkimuksen analyysimenetelmänä toimi teoriaohjaava sisällönanalyysi ja teoreettisena viitekehystenä toimi Juha Siitosen voimaantumisteoria (1999). Toisena tutkimuskysymyksenä tarkoitukseni oli tutkia, mitä neuvonta ja ohjaus chat - palvelussa on?

Aineiston perusteella on nähtävissä, että chat -palvelussa on havaittavissa voimaantumisprosessia tukevia ilmiöitä. Nämä näkyvät etenkin tilanteissa, joissa chat - palveluun yhteyttä ottanut asiakas on aluksi epätietoinen siitä, että minkälaista apua ja tukea hän voisi saada tilanteeseensa. Chat -palvelusta saamiensa neuvojen ja ohjeiden avulla asiakas on tullut tietoisiksi erilaisista mahdollisuuksistaan saada apua ja tukea tilanteeseensa. Aineiston perusteella neuvonta ja ohjaus chat -palvelussa on intensiivisyydeltään lievää. Neuvontaa ja ohjausta tapahtuu useimmiten niin kunnan sosiaalipalveluihin kuin myös Kelan palveluiden piiriin.

Avainsanat: sosiaalityö, sosiaalipalvelut, voimaantuminen, neuvonta, ohjaus

X Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Voimaantuminen	4
2.1 Voimaantuminen käsitteenä ja sosiaalityössä	4
2.2 Voimaantumisteoria	8
3. Neuvonta ja ohjaus	11
3.1 Neuvonta ja ohjaus käsitteenä	11
3.2 Sähköinen asiointi sekä neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluissa	15
4. Tutkimuksen toteutus.....	18
4.1 Tutkimustehtävä	18
4.2 Tutkimusaineisto	19
4.3 Analyysimenetelmät.....	21
4.4 Eettiset menetelmät	22
5. Tutkimuksen tulokset	24
5.1 Päämäärät.....	24
5.2 Kykyuskomukset	34
5.3 Kontekstiuskomukset	38
5.4 Emootiot	41
5.5 Neuvonta ja ohjaus.....	47
7. Pohdinta.....	56
Lähteet.....	60
Liitteet.....	62

1. Johdanto

Sosiaalipalveluiden sekavuus ja monimutkaisuus voivat aiheuttaa monissa ihmisissä turhautumista ja muita erilaisia negatiivisia tunteita. Ihminen voi kokea olevansa voimaton suhteessa palvelujärjestelmään. Tänä päivänä internet on tuonut erilaisia palveluita lähemmäksi ihmisiä. Tämä koskee myös sosiaalipalveluita. Tietoa oman kunnan tarjoamista sosiaalipalveluista on kaikkien saatavilla internetin välityksellä usein kunnan verkkosivujen kautta. Mutta samalla myös sosiaalipalvelut ovat kehittyneet ja neuvonta ja ohjaus on tullut lähemmäksi kaikkia, sillä nykypäivänä on panostettu yhä enemmän sähköiseen neuvontaan ja ohjaukseen. (Kananoja & Marjamäki 2017, 208.)

Tässä tutkimuksessa tarkoitukseni on tutkia erään kunnan sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelua asiakasta voimaannuttavana ilmiönä. Neuvonta chat -palvelu ei neuvonnan ja ohjauksen luonteen mukaisesti varmasti suoraan voimaannuta asiakasta, mutta se voi tukea asiakasta voimaantumisprosessissa ja etenkin sen aloittamisessa. Sosiaalipalveluiden anonyymi ja reaaliaikainen chat -palvelu tarjoaa asiakkaille hyvin erityisen ja matalan kynnyksen palvelun ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden ammattilaiseen ja kertoa tilanteestaan. Chat -palvelussa asiakas ei sitoudu mihinkään ja asiakkaalla on myös valtaa ja vapautta kertoa anonyymisti itsestään, ja tilanteestaan niin paljon kuin haluaa saada sosiaalipalveluiden asiantuntijalta yksilökohtaista neuvoa ja ohjausta omaan tilanteeseensa. Asiakas on myös vapaa poistumaan keskustelusta, kun itse haluaa.

Voimaantumista on tutkittu paljon sosiaalityössä. Voimaantumisen käsite tulee englanninkielisestä käsitteestä empowerment, joka on käännetty Suomessa myös voimaantumisen lisäksi esimerkiksi valtaistumiseksi (Siitonen 1999, 60). Pro gradu tutkielmassani käytän teoreettisena viitekehyksenä Juha Siitosen väitöskirjassaan esittelemää voimaantumisteoriaa (1999). Siitosen mukaan voimaantuminen on ihmisestä itsestään liikkeelle lähtevä henkilökohtainen prosessi, jossa on myös sosiaalinen aspekti. Voimaantumisteoriassa nähdään, että vaikka voimaa ei voi antaa toiselle ihmiselle, eikä toinen ihminen voi päättää toisen ihmisen voimaantumisesta, ei ihminen kuitenkaan elä tyhjiössä. Niin ihmiseen, kuin myös hänen voimaantumiseen

vaikuttavat häntä ympäröivä ympäristö. Siitosen mukaan voimaantumista tapahtuu tietynlaisissa ympäristöissä todennäköisemmin, kuin toisenlaisissa ympäristöissä. (Siitonen 1999, 93.)

Siitonen on pyrkinyt kuvaamaan voimaantumisprosessia erottelemalla siitä neljä osaprosessia. Nämä osaprosessit ovat päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset sekä emootiot. Siitosen voimaantumisteoriassa ihminen nähdään aktiivisena toimijana, joka asettaa itsellensä päämääriä, eli toivottuja tulevaisuuden tiloja. Kun ihminen asettaa itsellensä päämäärän, arvioi hän omia kykyjensä saavuttaa tämä päämäärä. Samalla ihminen arvioi myös mahdollistaako hänen oman kontekstinsa, eli ympäristönsä päämäärän saavuttamisen. Jos ihminen kokee hänen omien kykyjensä sekä kontekstinsa mahdollistavan päämäärän saavuttamisen voi se aiheuttaa ihmisessä positiivista latautumista, joka toimii voimaantumisen energiana ja mikä näkyy ihmisessä innostuneisuutena. Tällöin puhutaan Siitosen voimaantumisteoriassa emootioista. Näin nämä voimaantumista jäsentävät osaprosessit liittyvät toisiinsa. (Siitonen 1999, 118–119, 129, 151.)

Tutkimukseni ensimmäinen tutkimuskysymys on: Millä tavoilla sosiaalipalveluiden reaaliaikainen neuvonta chat -palvelu tukee asiakkaiden voimaantumisprosessia? Aineistona minulla toimii tutkimuksessani anonyymien chat -keskustelujen aineisto, jonka sain haltuuni Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksesta. Aineisto koostuu yhden kunnan sosiaalipalveluiden asiakkaiden ja työntekijöiden välisistä tunnistautumattomista keskusteluista. Tarkoitukseni on selvittää aineiston perusteella, onko sosiaalipalveluiden reaaliaikaisessa chat -keskusteluissa havaittavissa Siitosen voimaantumisteorian voimaantumisprosessia jäsentäviä osaprosesseja.

Kun asiakas ottaa sosiaalipalveluiden chat -palvelun kautta yhteyttä on asiakas ollut ensinnäkin oma-aloitteinen, sekä myös asiakkaalla on yleensä jokin päämäärä, johon pääsemiseksi hän kysyy sosiaalipalveluiden chat -palvelusta neuvoa ja ohjausta. Tällöin chat -palvelun luonne voi nousta esiin asiakasta tukevana ilmiönä. Tarkoitukseni on selvittää miten asiakkaiden omat päämäärät näkyvät chat -aineistossa sekä vahvistaako chat -palvelu asiakkaiden uskomuksia omiin kykyihinsä ja toimiiko se turvallisena ja kuuntelevana ympäristönä asiakkaille. Tarkoitukseni on myös selvittää, onko chat -

aineistossa havaittavissa myös asiakkaiden emootioita ja etenkin sitä, minkälaisilla emootioilla asiakkaat poistuvat keskusteluista.

Toisena tutkimuskysymyksenäni on: Mitä neuvonta ja ohjaus chat -palvelussa on? Tähän lähdän hakemaan vastausta ensin perehtymällä siihen, mitä neuvonta ja ohjaus käsitteinä tarkoittavat. Sähköinen asiointi toimii myös verkossa tapahtuvan sosiaalipalveluiden neuvonnan ja ohjauksen lähellä ja selvitän tutkimukseni teoria osuudessa sen juridiikkaa. Myös kunnan sosiaalipalveluiden neuvonta ja ohjaus kuuluvat lainsäädännön piiriin, jonka mukaan sitä tulisi olla kaikkien saatavilla. Tämän jälkeen tutkimukseni teoria osuudessa perehdyn sosiaalipalveluiden neuvontaan ja ohjaukseen, jossa nousee esille etenkin neuvonnan ja ohjauksen intensiivisyyden eri tasot. Sosiaalipalveluiden neuvontaa ja ohjausta voi olla siis intensiivisyydeltään eri tasoista (Kananoja & Marjamäki 2017, 210–211). Toiseen tutkimuskysymykseeni haen vastausta aineistosta siten, miten ja mihin työntekijät neuvovat ja ohjaavat asiakkaita heidän yksilökohtaisissa omissa tilanteissaan.

Kerron tutkimuksestani tarkemmin tutkimuksen toteutus -luvussa. Käyn siellä myös tarkemmin läpi tutkimuskysymyksiäni sekä chat -aineistoa ja sen hankinta prosessia. Tutkimuksen toteutus -luvussa kerron myös analyysimenetelmäni sekä käyn eettistä pohdintaa liittyen tutkimukseeni. Tutkimuksen toteutus -luvun jälkeen tutkimuksessani seuraa Tutkimuksen tulokset -luku, jonka olen jakanut viiteen alalukuun, joissa käsittelen yhtä voimaantumisen osaprosessia kerrallaan sekä viimeisenä minulla on neuvonta ja ohjaus omana alalukunaan. Tutkimuksen tuloksia olen havainnoinut analyysirunkoani kuvaavien kuvioiden avulla sekä tuomalla esiin kokonaisia esimerkkejä chat -keskusteluista. Analyysirunkoa kuvaavat kuviot ovat tutkimuksen tulosluvussa pelkistettyjä ja kokonainen analyysirunkoni on saatavilla tutkimukseni lopussa liitteenä. Päätän tutkimukseni pohdintaa, jossa käyn omaa pohdintaa tutkimukseni tuloksista.

2. Voimaantuminen

2.1 Voimaantuminen käsitteenä ja sosiaalityössä

Voimaantuminen on suomenkielinen käännös englanninkieliselle *empowerment* käsitteelle. Empowerment on käännetty Suomen kielessä myös aikaisemmin voimaantumisen lisäksi esimerkiksi: valtautuminen, valtauttaminen, valtaistuminen tai valtuuttaminen (Siitonen 1999, 60). Kyösti Raunio (2009) mukaan empowerment on otettu suomalaisen sosiaalityön lähtökohdaksi. Tällöin hänen mukaansa empowerment voidaan kääntää luontevasti voimaantumiseksi, koska suomalaisessa sosiaalityössä työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan voimavarat. (Raunio 2009, 145.)

Liisa Hokkasen (2017) mukaan empowerment käsitteen voimaantumisen ja valtaistumisen suomennoksille on molemmille tarvetta sosiaalityössä. Hän näkee voimaantumisen enemmän yksilöllisenä käsitteenä, jonka keskiössä ovat yksilön vastuullisuus ja toimijuus. Valtaistumisen hän näkee enemmän yhteiskunnallisena lähestymistapana empowerment käsitteelle. Tällöin keskiössä ovat yhteiskunnan ja yksilön välinen suhde, joka luo yksilölle eriarvoisuutta, osaamattomuutta tai vääryyttä. Hokkasen mukaan valtaistumisessa pitäisi tiedostaa nämä yhteiskunnan luomat epäkohdat ja pyrkiä saamaan aikaan niihin muutosta. Voimaantumisessa kyse on enemmän yksilön omasta subjektiivisesta voimaantumisprosessista. (Hokkanen 2017, 290–291.)

Historiallisesti katseltuna voimaantumisen käsitteeseen sosiaalityössä on vaikuttanut merkittävästi Jane Addamsin settlementtityö Yhdysvalloissa 1900-luvun alussa (Lee & Hudson 2011, 160–161). Huomioitavaa on kuitenkin se, että voimaantumisen käsitteen taustalla olevien ideoiden juuret vievät vielä aikaisempaan viktoriaaniseen aikaan, jolloin Britanniassa toimivat keskinäisen avunannon ja ystävällisen yhteiskunnan liikkeet (Adams 2003, 18). Nykypäivän sosiaalityössä voimaantumisen käsitteeseen ja käytäntöön ovat vaikuttaneet monet eri tieteenalat, kuten esimerkiksi psykologia, sosiologia ja taloustieteet (Lee & Hudson 2011, 162).

Voimaantumisesta on erilaisia tulkintoja sosiaalityössä. Yksi yleisesti hyväksytty tulkinta on Robert Adamsin 1990 –luvulla tekemä tulkinta, jonka mukaan voimaantumisella tarkoitetaan yksilöiden, ryhmien tai yhteisöjen kykyä ottaa hallintaan elämäntilanteensa sekä pääsemään tavoitteisiinsa (Adams 2003, 8). Martin Thomas ja John Pierson määrittelevät teoksessaan *Dictionary of Social Work* (2010) voimaantumisen prosessiksi, jonka lähtökohtana on sana voima ja etenkin sen puute. Eli voimattomat ihmiset tulevat prosessissa joko itse voimallisiksi tai heitä tuetaan siinä. (Thomas & Pierson 2010, 205.)

Liisa Hokkanen (2017) näkee myös voimaantumisen prosessina tai päämääränä, jotka ovat myös sidoksissa toisiinsa. Voimaantumisen lähtökohtana on Hokkasen mukaan ihmisen kokema epätyytyttävä tila ja tarkoituksena olisi siirtyä tästä epätyytyttävästä tilasta uuteen oletetusti parempaan tilaan. Näin sekä prosessi, että päämäärä ovat sidoksissa toisiinsa. (Hokkanen 2017, 280.) Monia eri tulkintoja voimaantumisesta tukee näkemys sen prosessinomaisesta luonteesta. Myös Juha Siitonen (1999) näkee voimaantumisteoriassaan voimaantumisen prosessina, joka lähtee ihmisestä itsestään liikkeelle. Siitonen korostaa voimaantumisprosessin henkilökohtaisuutta sekä sosiaalisuutta. (Siitonen 1999, 117–118.) Siitosen voimaantumisteoriasta kirjoitan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Voimaannuttava sosiaalityö, sosiaalityön käytännöissä voi olla esimerkiksi voimavarakeskeistä. Ilmari Rostila (2001) tuo esiin, kuinka voimavarakeskeisen sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan kuuleminen sekä asiakkaan tavoitteista lähteminen. Rostilan mukaan voimavarakeskeisessä sosiaalityössä vaaditaan ensinnäkin asiakasta tukevien puitteiden luomista, jossa asiakas voi ongelmiansa ratkaisemiseksi hyödyntää omia voimiaan ja vahvuuksiaan. Tässä on taustalla yksilön ja ympäristön välinen vuorovaikutus. Rostilan mukaan sosiaalityön asiakkailla on usein sellainen ympäristö ympärillään, joka on epäsuotuisa asiakkaan omien voimavarojen löytämisessä tai käyttämisessä. (Rostila 2001, 40–41.)

Voimaannuttavassa sosiaalityössä on tärkeää sosiaalityöntekijän rooli hyvän asiakassuhteen luomisessa. Sosiaalityöntekijän tulisi toimia asiakaslähtöisesti ja nähdä asiakas oman tilanteensa asiantuntijana. Tärkeää olisi myös tunnistaa asiakkaan

olemassa olevat vahvuudet. Asiakkaan vahvuuksia korostamalla voidaan löytää asiakkaan olemassa olevia resursseja, joita voidaan hyödyntää asiakkaan voimaantumisen ja tavoitteisiin pääsemisen. (Miley & O'Melia & DuBois 2004, 128, 216.)

Robert Adamsin (1990) mukaan voimaantumista voi tapahtua itsenäisesti, yksilöllisesti sekä ryhmissä. Itsenäisesti tapahtuvassa voimaantumisen ihminen ottaa itse oman elämäntilanteensa hallintaan. Itsenäisesti tapahtuvassa voimaantumisen ihminen nähdään olevan kuitenkin sidoksissa ympäristöönsä, joka voi vaikuttaa hänen kykyynsä voimaantua. Yksilöllisessä voimaantumisen ihmisen voimaantuminen tapahtuu jonkun toisen ihmisen avulla yhdessä toimien. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi auttaa ja tukea asiakasta voimaantumisen. Ryhmässä tapahtuva voimaantuminen tapahtuu nimensä mukaisesti ryhmässä. Ryhmä voi olla jonkun ammattilaisen vetämä tai ihan vapaasti itsenäinen. Sosiaalityöntekijä toimii harvoin voimaannuttavan ryhmän vetäjänä, mutta esimerkiksi erilaiset ammattilaiset voivat pitää erilaisia terapia ryhmiä, jotka voimaannuttavat ryhmänsä jäseniä. (Adams 1990, 83, 95, 115–116.)

Michael Sheppard tuo esiin teoksessaan *Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice* (2006), kuinka valinnanvapaus on voimaantumisen ytimessä. Hänen mukaansa yksilöt tai ryhmät ovat voimaantuneita, kun heillä on muihin ihmisiin nähden tasavaroiset mahdollisuudet toimia ja tehdä valintoja. Tämä edellyttää hänen mukaansa sitä, että heidän elämäänsä rajoittavista tekijöistä päästään ylitse ja näin ihmiset ovat vapaita tekemään elämässään valintoja. Sheppardin mukaan toinen voimaantumisen edellytys on se, että ihmiset ymmärtäisivät todelliset tavoitteensa ja että he pystyisivät toimimaan parhaaksi katsomallaan tavalla niiden saavuttamiseksi. Näin Sheppardin mukaan sosiaalityössä asiakkaan voimaantumista voidaan tukea, kun asiakasta autetaan ymmärtämään hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti, sekä tuodaan esille erilaisia olemassa olevia vaihtoehtoja sen ratkaisemiseksi, että asiakas voisi itse tehdä omat valintansa tilanteensa ratkaisemiseksi. (Sheppard 2006, 116.)

Ihmisten valinnan vapautta voimaantumisen korostaa myös Petra Videmšek (2014). Hänen mukaansa voimaantumista varten ihmisten tulisi ottaa oma elämä hallintaan, sekä ihmisillä tulisi olla kyky tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja samalla myös

ottaa vastuuta näistä päätöksistä. Videmšekin mukaan tässä on kuitenkin aina riskinä se, että ihminen tekee itsensä kannalta huonoja ratkaisuja. Tämä kuitenkin kuuluu Videmšekin mukaan voimaantumisen prosessiin. Hän näkeekin voimaantumisen henkilökohtaisena ja sosiaalisena prosessina sekä oppimisprosessina. Näin Videmšekin mukaan voimaantuminen on henkilökohtaista kasvua, jossa ihminen oppii ottamaan vastuuta omasta elämästään. (Videmšek 2014, 67–68.)

Carol L. Langer & Cynthia Lietz tuovat esille (2014), kuinka 2000 -luvulla voimaantumisen käsite on tullut yhä vahvemmin mukaan sosiaalityön käytäntöihin, mistä kertoo heidän mukaansa esimerkiksi asiakkaiden muuttunut asema sosiaalityössä. Heidän mukaansa asiakkaat olivat aikaisemmin enemmän hiljaisia palveluiden vastaanottajia. 2000 -luvun aikana asiakkaita on kuitenkin otettu yhä enemmän mukaan itse päätöksenteko prosessiin. Langer & Lietz tuovat esille sen, että jos asiakkaan elämäntilanteeseen halutaan muutosta, niin muutosta tuskin tapahtuu, jos asiakkaalle vain annetaan palveluita ylhäältäpäin. Asiakkaat itse tietävät tilanteensa parhaiten ja ovat näin oman elämänsä asiantuntijoita. Tämän perusteella myös asiakkaita tulisi kuunnella päätöksenteko prosessissa, koska he itse tietävät parhaiten minkälaiset ratkaisut soveltuisivat heidän yksilökohtaisiin tilanteisiinsa parhaiten. Näin sosiaalityössä voidaan tukea asiakkaan voimaantumista ja sitä kautta myös tukea asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvaa muutosta. (Langer & Lietz 2014, 171.)

Voimaantuminen on ihmisen sisäinen kokemus. Siksi Tomi Järvinen tuo esille artikkelissaan (2009), kuinka voimaantumisen arviointi on haastavaa. Ihminen voi kokea olevansa voimaantunut, mutta hän ei pysty osoittamaan sitä millään konkreettisella tavalla. Voimaantumista ei näin voida todeta objektiivisesti ulkopuolisen tarkkailijan toimesta. Voimaantuminen saattaa kuitenkin näkyä ja vaikuttaa ulkoisesti ihmisen käyttäytymiseen. Esimerkiksi voimaantuneella ihmisellä voi olla positiivisia uskomuksia kyyvistäään ja näin ne voivat näkyä hänen suoriutumisessaan elämässään. (Järvinen 2009, 11.)

2.2 Voimaantumisteoria

Olen valinnut tutkimukseni teoreettiseksi viitekehykseksi Juha Siitosen voimaantumisteorian (1999). Voimaantumisteoriassa nähdään, että voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään liikkeelle. Voimaantumisteoriassa nähdään myös, että tietynlainen vastaanottavainen, kuunteleva ja turvallinen ympäristö voi tukea ihmisen voimaantumista. Vaikka voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, niin näin voimaantumisprosessiin voi vaikuttaa myös sosiaalinen aspekti. Siitosen mukaan voimaantunut ihminen on itseään määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaana oleva omat voimavaransa löytänyt ihminen. (Siitonen 1999, 93.)

Siitosen voimaantumisteorian mukaan voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään liikkeelle. Voimaa ei voi antaa toiselle ihmiselle. Voimaantumiseen vaikuttavat ihmisen oma halu voimaantua, sekä kyky asettaa itsellensä päämääriä. Voimaantumisteoriassa ihminen nähdään aktiivisena toimijana, joka asettaa itsellensä eri elämänvaiheissa erilaisia päämääriä, jotka voivat olla esimerkiksi haluja, intentioita, pyrkimyksiä sekä toiveita. Siitosen mukaan voimaantumiseen vaikuttavat myös ihmisen oma luottamus omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa sekä ihmisen oma näkemys itsestään. Näitä asioita ihminen arvioi itsestään suhteessa ympäristöönsä, jolloin ne rakentuvat sosiaalisissa kanssakäymisissä. Siitosen mukaan Ihmisen voimaantumista voidaan tukea eri tavoilla, mutta tässä täytyy kuitenkin muistaa se, että toinen ihminen ei voi päättää toisen ihmisen voimaantumista, vaan se on hänen oma henkilökohtainen prosessinsa, johon vaikuttavat toiset ihmiset, ympäristö sekä myös sosiaaliset rakenteet. (Siitonen 117–118.)

Siitosen voimaantumisteoriassa voimaantumisprosessia jäsentää neljä osaprosessia. Näitä ovat päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset sekä emootiot. Siitosen mukaan voimaantumisprosessi ei ole yksisuuntainen, jossa mennään pelkästään osaprosessi kerrallaan eteenpäin. Osaprosessien välillä voi tapahtua sen sijaan jatkuvasti monitasoisia liikkeitä, jotka voivat olla yllättäviä. Osaprosessit eivät myöskään ole erillään toisistaan, vaan ne ovat myös merkityssuhteessa toistensa kanssa. (Siitonen

2001, 118.) Seuraavaksi tuon esille tarkemmin neljä voimaantumisprosessia jäsentävää osaprosessia.

Siitosen voimaantumisteorian mukaan voimaantumista ohjaa itse asetetut päämäärät, eli toivotut tai ei toivotut tulevaisuuden tilat, joihin ihminen haluaa pyrkiä tai joita ihminen haluaa välttää. Voimaantumisen kannalta on oleellista se, että ihminen voi itse vapaasti asettaa itsellensä päämääränsä. Päämäärään ihminen voi Siitosen mukaan päästä välipäämäärien kautta. Itse asetetun päämäärän tavoittelemisen voi toimia ihmisellä energialähteenä välipäämäärien saavuttamisessa. Välipäämäärien saavuttaminen taas voi vapauttaa ihmisen voimavaroja, joita hän pystyy käyttämään itse lopulliseen päämääräänsä pääsemiseksi. Voimaantumisen kannalta Siitosen mukaan päämäärään pääsemisessä on tärkeää se, että ihminen kokee olevansa vapaa ja voi itse valita oman reittinsä saavuttaakseen oman päämääränsä. (Siitonen 1999, 119–124.)

Kykyuskomusten avulla ihminen arvio itse kykeneekö hän saavuttamaan päämääränsä. Siitosen mukaan uskomus omiin kykyihin, minäkuva, itseluottamus ja tyytyväisyys vaikuttavat ihmisen omiin kykyihin vapauttaa omia voimavarojaan. Koska voimaantuminen lähtee Siitosen mukaan ihmisestä itsestään liikkeelle, voi se pakottaa samalla myös ihmistä itse pohtimaan omaa minäkäsitystään. Tällä tavalla ihminen voi joutua pohtimaan voimaantumisen merkitystä suhteessa omiin uskomuksiin kyvyistään. Kykyuskomusten avulla ihminen tekee itse lopulta arvion siitä, että voiko hän saavuttaa tai olla saavuttamatta päämääränsä. (Siitonen 1999, 129–130.)

Siitosen voimaantumisteorian mukaan voimaantumista tukeva ympäristö on sellainen, jossa ihminen tuntee itsensä turvalliseksi, hyväksytyksi ja tasa-arvoiseksi. Tällöin puhutaan kontekstiuskomuksesta voimaantumisen osaprosessina. Vastaanottavainen ympäristö, jossa ihminen hyväksytään sellaisena kuin hän on, tukee ihmisen voimaantumista. Vastaanottavainen ympäristö on kuitenkin subjektiivinen käsite. Tärkeää voimaantumisen kannalta on kuitenkin se, että ihminen kokee itse ympäristönsä vastaanottavaiseksi. (Siitonen 1999, 142–143.)

Emootiot vaikuttavat sekä päämäärään, että myös kyky- ja kontekstiuskomuksiin. Emootioiden tarjoamalla johtolangoilla ihminen tulkitsee sen, että kykeneekö hän

asettamaan ja saavuttamaan päämääränsä omista lähtökohdistaan. Siitosen mukaan, jos ihminen kokee sekä omat kykynsä, että myös kontekstinsa mahdollistavaksi päämäärään pääsemisessä, luo se ihmisessä positiivista latautumista ja toiveikkuutta. Positiivinen lataus toimii Siitosen mukaan voimaantumisprosessissa energiana ja aiheuttaa ihmisessä innostuneisuutta. Näin positiivisen latauksen ja toiveikkuuden avulla ihminen voi löytää itsestään sellaisia voimavaroja, joiden avulla hän kykenee pääsemään päämääräänsä. (Siitonen 1999, 151–153.)

Siitosen voimaantumisteoriassa huomioidaan myös se tosiasia, että voimaantuminen ei ole pysyvä tila. Elämäntilanteissa tapahtuvat muutokset voivat vaikuttaa eri ihmisiin eri tavoilla. Ihminen ikääntyy fyysisesti, mikä voi tuoda mukanaan myös muutoksia hänen elämässään. Muutoksia voi tapahtua myös ihmistä ympäröivässä ympäristössä, jolloin ihminen joutuu pohtimaan uudelleen omaa minäkäsitystään suhteessa ympäristöönsä. Siitosen mukaan ihminen voi myös kokea olevansa voimaantunut tietyssä kontekstissa, mutta samalla hän voi olla voimaton toisessa kontekstissa. (Siitonen 1999, 164–165.)

Tutkimuksessani tarkoitukseni on analysoida chat -keskustelu aineistoa voimaantumista jäsentävien osaprosessien näkökulmasta. Kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun, on asiakkaalla usein jokin päämäärä, johon pääsemiseksi asiakas kysyy neuvoa ja ohjausta sosiaalipalveluilta. Näin asiakas on itse ollut oma-aloitteinen ja aloittanut voimaantumisprosessin voimaantuakseen ja päästäkseen päämääräänsä. Anonyymi chat -palvelu tarjoaa asiakkaille hyvin erityisen anonyymien ympäristön, joka ei myöskään velvoita asiakasta mihinkään. Näin tarkoitukseni on selvittää, löytyykö chat -keskusteluista Siitosen voimaantumisteorian voimaantumista jäsentäviä osaprosesseja, jotka tukevat asiakkaan voimaantumisprosessia.

3. Neuvonta ja ohjaus

3.1 Neuvonta ja ohjaus käsitteenä

Pirkko Kangas & Mirja Hellstedt ovat perehtyneet tarkasti neuvonnan saloihin teoksessaan: Neuvonnan perusteet (1995.) Heidän mukaansa neuvomisella tarkoitetaan yleensä ohjeiden antamista sekä kehottamista. Neuvomista tapahtuu kaikkialla ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa. Sen sijaan heidän mukaansa neuvonnan käsite liittyy vahvasti ammattityöhön. Tällöin neuvojana toimii ammattihenkilö, jolla on asiantuntemusta omalta alaltaan ja jota varten asiakkaat kääntyvät hänen puoleensa kysyäksään hänen asiantuntemustaan. Neuvontaan ei aina kuulu valtasuhdetta, sillä neuvontaa ei ole pakko vastaanottaa, eikä neuvojalla ole yleensä päätösvaltaa suhteessa asiakkaaseen. (Kangas & Hellstedt 1995, 5.)

Neuvonta on asiakaspalvelua, jonka keskiössä on asiakas ja hänen tarpeensa. Neuvonnassa onkin tärkeää hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Tarkoituksena neuvonnassa on perehtyä asiakkaan ongelmaan ja odotuksiin, sekä löytää niihin yhdessä ratkaisuja. Aina kuitenkin neuvonnassa ei voida täyttää asiakkaan odotuksia. Vaikka asiakkaan odotuksia ei täytettäisikään, voi asiakas silti kokea positiivisia tunteita siitä, että häntä on yritetty auttaa. (Kangas & Hellstedt 1995, 6.)

Neuvonta tapahtuu neuvontatilanteessa. Neuvontatilanteen tavoitteita pohditaan usein jo etukäteen neuvontatilannetta suunnitellessa, mutta niitä tulisi myös tarkentaa myöhemmin, jotta ne vastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeita. Neuvontatilanteessa työntekijän näkökulmasta tärkeänä tavoitteena on saada aikaan kontakti asiakkaaseen heti neuvontatilanteen alkuvaiheissa. Tämä voi olla työntekijälle haastavaa, mikäli neuvonnassa käsitellään asiakkaalle arkaluontoisia ja henkilökohtaisia asioita. Tämän vuoksi työntekijältä vaaditaan hienotunteista käyttäytymistä. Neuvontatilanteen lopullisena tavoitteena on auttaa asiakasta auttamaan itseään. Tämän vuoksi työntekijän tulisi pohtia esimerkiksi asiakkaan kanssa yhdessä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja niiden tuomia etuja ja haittoja sekä saada asiakas ymmärtämään hänen oma vastuunsa häntä koskevassa päätöksenteossa. Neuvontatilanteessa tärkeää

on myös asiakkaan kannalta se, että työntekijä selvittää asiakkaalle mistä ja miten asiakas tarvittaessa saa lisätietoa ja apua. Työntekijän on myös hyvä täsmentää asiakkaan kanssa asiakkaan avun tarpeita ja odotuksia, sekä pohtia yhdessä tarpeiden ja odotusten tärkeysjärjestystä. (Kangas & Hellstedt 1995, 42–43.)

Neuvontatilannetta on hyvä suunnitella etukäteen. Kun neuvontatilanteen suunnittelee hyvin etukäteen, ohjaa se näin työntekijän toimintaa ja auttaa työntekijää toimimaan johdonmukaisesti. Neuvontatilanteen suunnittelu ei kuitenkaan saa olla liian jäykkää. Tämä sen vuoksi, koska neuvonta on aina vuorovaikutusta ihmisten välillä ja siksi siinä voi tapahtua myös yllättäviä asioita. Hyvin etukäteen suunniteltu neuvontatilanne voi tuoda myös työntekijälle itseluottamusta ja varmuutta toimia myös yllättävissä tilanteissa. (Kangas & Hellstedt 1995, 42.)

Neuvontatilanteet ovat erilaisia. Näin myös neuvonnalla on erilaisia muotoja. Neuvonta voi olla henkilökohtaista neuvontaa, ryhmäneuvontaa tai joukkoneuvontaa. Henkilökohtainen neuvonta on kahdenkeskistä vuorovaikutusta työntekijän ja asiakkaan välillä. Henkilökohtaisessa neuvonnassa voidaan käsitellä asiakkaan yksilöllisiä sekä arkaluonteisia asioita. Etenkin arkaluonteisten asioiden käsitteleminen vaatii sen, että asiakas kokee työntekijän luottamuksensa arvoiseksi. Tätä voi edesauttaa se, että asiakas kokee työntekijän ammattitaitoiseksi. Henkilökohtaisessa neuvonnassa tärkeiksi asioiksi korostuvat asiakkaan osallistumisen, arvostuksen sekä hyväksytyksi tulemisen tunteet. Ryhmäneuvonta tapahtuu ryhmän kanssa ja sen etuna on se, että se tavoittaa kerralla suuren määrän ihmisiä. Ryhmäneuvonta on sitä helpompaa, mitä yhtenäisempi ryhmä on tavoitteidensa kanssa. Ryhmäneuvontaa voi tapahtua esimerkiksi opiskeluryhmissä. Joukkoneuvonnassa neuvontaa tapahtuu ryhmää suuremmille ihmisjoukoille. Joukkoneuvonnan kohde voi koostua hyvin heterogeenisestä joukosta ihmisiä, mikä luo haasteita joukkoneuvonnan onnistumiselle. Joukkoneuvontaa voi tapahtua esimerkiksi näyttelyissä, messuilla tai tuote-esittelyissä. (Kangas & Hellstedt 1995,

Jussi Onnismaa (2003) pohtii väitöskirjassaan ohjauksen käsitettä. Hänen mukaansa ohjauksen käsitettä on vaikea määritellä. Tämän vuoksi Onnismaa määrittelee ohjauksen negatioiden kautta, eli siitä lähtökohdasta, mitä se ei ainakaan ole. Hänen

mukaansa ohjaus ei ole yksi tietty ammattiala tai toimenkuva. Ohjaus pitäisikin nähdä erilaisissa tilanteissa tapahtuvana monialaisena käytäntönä, lähtökohtana ja lähestymistapana. Onnismaan mukaan ohjaus ei myöskään ole tieteenala, vaan se pitäisi nähdä monitieteisenä tutkimusalueena. Hänen mukaansa ohjaus ei ole myöskään terapiaa tai opetusta ainakaan niiden perinteisessä mielessä. Onnismaan mukaan ohjauksen ei pitäisi olla myöskään ainakaan pääasiallisesti neuvojen antamista. Neuvojen antaminen voi olla ohjaajalle helppoa ja luontevaa, mutta pelkällä neuvojen antamisella ei tueta asiakkaan omaa voimavaraisuutta. Onnismaan mukaan neuvojen antaminen tulisikin tapahtua ohjauksessa vasta, kun asiakas on kertonut keskustelussa omat mielipiteensä tai valintansa. (Onnismaa 2003, 7–9.)

Suomessa ohjauksen juuret voidaan yhdistää counselling käsitteeseen. Counselling käännetään usein suomen kielellä ohjaukseksi. Counselling käsitteen juuret ovat Yhdysvalloissa, missä se liitettiin alun perin ammatinvalintaan tarkoitettuun apuun. Counselling haluttiin alusta alkaen pitää erillään kliinisestä psykoterapiasta. Tämän vuoksi 1940-luvulla Carl Rogers kehitti asiakaskeskeistä ja epäsäänneltyä terapiaa, jonka hän nimesi counsellingiksi. Counsellingissä tarkoituksena oli keskittyä asiakkaan elämässä tapahtuviin normaaleihin siirtymävaiheisiin ja käsitellä niissä ilmeneviä erilaisia elämäntilanteita ja ongelmia. Counsellingin tarkoituksena ei ole kuitenkaan ollut käsitellä asiakkaan mielenterveydellisiin ongelmiin liittyviä asioita. Counsellingiin on kuulunut alusta alkaen kritiikki asiantuntijan ylivaltaa kohtaan. Counselling käsite on kuitenkin hyvin monimuotoinen ja vaikeasti rajattava. Sen lähtökohtana on ollut auttamispyrkimys kohti yksilön itsemääräämisoikeutta sekä yksilön omatoimisuuden tukemista, perustuen vapaaehtoisuuteen. (Vehviläinen 2001, 14–15.)

Sanna Vehviläisen (2001) mukaan ohjaus on kahden ihmisen välistä kanssaelämistä vuorovaikutustilanteessa. Vehviläisen mukaan ohjaus tapahtuu pääsääntöisesti keskustelemalla. Vehviläisen mukaan ohjaus ei kuitenkaan ainoastaan rakennu keskustelun varaan, vaan siihen voi kuulua myös muita prosesseja. Näitä prosesseja voivat olla esimerkiksi ihmisten väliset erilaiset kohtaamiset, työprosessit sekä erilaisten dokumenttien ja tietojen siirrot. Onnistuneen ohjauksen edellytyksenä on kuitenkin aina ihmisten välinen vuorovaikutus. Ilman vuorovaikutusta, ohjauksen eri osapuolet eivät voi tuoda esille omia näkemyksiään. (Vehviläinen 2001, 12.)

Kirsti Vänskä ym. korostavat myös vuorovaikutuksen merkitystä ohjauksessa. Heidän mukaansa vuorovaikutukseen vaikuttavat kulttuurilliset sekä historiallisesti määritellyt säännöt. Heidän mukaansa nämä säännöt näkyvät ohjauksessa sekä ohjaajan ja hänen edustamansa organisaation, kuin myös ohjattavan tavoissa toimia ja olla vuorovaikutuksessa. (Vänskä & Laitinen-Väänänen & Kettunen & Mäkelä 2014, 36.)

Vehviläisen mukaan ohjauksessa pyritään kyseenalaistamaan ohjauksen osapuolten välistä asiantuntijuuteen liittyvää epätasapainoa. Ohjauksen tarkoituksena ei ole se, että ohjaajalla on pelkästään asiantuntijuutta ohjaustilanteeseen liittyen, jonka avulla ohjaaja ratkaisee asiakkaan ongelmia ja samalla jäsentää ohjaustilanteen kulkua. Vehviläisen mukaan ohjaustilanne tulisikin nähdä prosessina, missä ohjaaja käyttää asiantuntijuuttaan tavoitteenaan opettaa ohjattava käsittelemään itse kokemuksiaan, käyttämään resurssejaan, sekä ratkaisemaan itse ongelmiaan ja suuntaamaan oikein oppimiansa asioita. Tämän prosessin asiantuntijuus edellyttää ohjaajalta hyviä vuorovaikutustaitoja, sekä myös taitoja hallita esimerkiksi erilaisia tiedonhankintaprosesseja. (Vehviläinen 2001, 13.)

Vänskän ym. mukaan ohjaustyöhön sisältyy viisi elementtiä. Nämä elementit ovat: tiedon antaminen, neuvonta, konsultaatio, terapia sekä oppiminen. Vänskän ym. mukaan nämä ohjauksen elementit painottuvat jokaisessa ohjaustilanteessa eritavoilla, mutta jokaisessa ohjaustilanteessa on joka tapauksessa mukana useampia ohjauksen elementtejä. Heidän mukaansa ohjaustilanteet rakentuvat ohjaajan ja ohjattavan välisen yhteistyön avulla ja ovat näin siksi aina erilaisia. Tämän vuoksi ohjauksen elementit ovat myös painottuneita eri tavoilla erilaisissa ohjaustilanteissa. Ohjauksen elementtien painottumiseen ohjaustilanteessa vaikuttavat ohjauksen tavoitteet, ohjattavan elämäntilanne, ohjaustilanteessa kerrotut tiedot, ohjaajan valitsema lähestymistapa sekä ohjaukseen olemassa oleva aika ja tila. (Vänskä ym. 2014, 18.)

3.2 Sähköinen asiointi sekä neuvonta ja ohjaus sosiaalipalveluissa

Sosiaalihuollon sähköinen neuvonta kuuluu osaksi sähköistä asiointia. Sähköinen asiointi on määritelty laissa sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003). Sen 1§:n mukaan kyseisen lain tarkoituksena on lisätä asiointin sujuvuutta ja joutuisuutta sekä tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimissä, edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. Laissa säädelään viranomaisten sekä asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asiointissa.

Yleisesti voidaan ajatella, että sähköisellä asiointilla tarkoitetaan internetin tai sähköpostin välityksellä tapahtuvaa asioiden hoitoa. Asioiden hoitoon kuuluvat sekä asiakkaan ja viranomaisen, että myös viranomaisten keskinäinen tiedon vaihto internetissä. (Pajukoski 2004, 15.) Sähköinen asiointi voidaan nähdä olevan tapahtuma, jossa tietoverkon avulla asiakas hoitaa asiansa vuorovaikutuksessa julkisen palvelun tuottajan kanssa (Hyppönen & Hyry & Valta & Ahlgren 2014, 13).

Tomi Voutilaisen (2006) mukaan julkishallinnon sähköinen asiointi määritellään osaksi sähköistä hallintoa. Hänen mukaansa sähköinen hallinto määritellään laajemmin, kuin sähköinen asiointi. Sähköisessä hallinnossa kyseessä on toiminnallisesta prosessikokonaisuudesta, jossa hyödynnetään erilaisia informaatio- ja viestintäteknologisia palveluita. (Voutilainen 2006, 2–3.) Yrjö Nikulanssin (2008) mukaan sähköinen asiointi on näin osa sähköistä hallintoa ja näin sen alamäärite. Nikulanssi erittelee myös sähköisen asiointin sekä sähköisen neuvonnan välistä suhdetta. Hän näkee sähköisen neuvonnan hallinnon toimenä, jossa asiakas ja viranomainen vaihtavat tietoja keskenään koskien viranomaisen toimialaa ilman, että se välttämättä johtaa hallinnollisen asian käsittelyyn. Näin sähköinen neuvonta ja palveluohjaus ovat osa laissa sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa tarkoitettua muuta viranomaistoimintaa. (Nikulanssi 2008, 60–61.)

Lähtökohtana neuvonnalle ja ohjaukselle sosiaalipalveluissa on sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jonka 6§ koskee neuvontaa ja ohjausta. Neuvonta ja ohjaus kuuluu sosiaalihuoltolaissa osaksi asiakkaan hyvinvoinnin edistämistä. Sosiaalihuoltolain 6§:n

mukaan kuntalaisten saatavilla tulee olla sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Samaisen pykälän mukaan sosiaalihuollon neuvonnassa ja ohjauksessa tulee kiinnittää erityistä huomiota lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Sosiaalityössä neuvonta ja ohjaus kytkeytyvät myös hallintolakiin (434/2003) ja hyvän hallinnon perusteisiin. Hallintolain 8§:n mukaan viranomaisen tulee antaa asiakkailleen toimivaltansa rajoissa neuvontaa liittyen hallintoasian käsittelyyn sekä viranomaisen tulee vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Mikäli asiakkaan asia ei koske viranomaisen toimivaltaa, tulee viranomaisen pyrkiä ohjaamaan asiakas toimivaltaiselle viranomaiselle. Hallintolain 8§:ssä säädetään myös viranomaisen antaman neuvonnan maksuttomuudesta.

Aulikki Kananojan ja Pirjo Marjamäen (2017) mukaan neuvonta ja ohjaus käsitteet tulevat lähelle palveluohjausta sosiaalialalla. Heidän mukaansa neuvontaa ja ohjausta on havaittavissa intensiivisyydeltään kolmea eri tasoa. Ensimmäisenä on yleinen sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluita koskeva tieto. Tämä tarkoittaa yleistä tietoa sosiaalipalveluista tai sosiaaliturvan etuuksista, jotka voivat olla kaikkien nähtävillä esimerkiksi kuntien kotisivuilla. Kananojan ja Marjamäen mukaan toisena neuvonnan ja ohjauksen muotona on havaittu yksilöllinen neuvonta ja ohjaus ilman asiakkuutta. Tässä muodossa neuvonnassa ja ohjauksessa tulee perehtyä asiakkaan tilanteeseen tarkemmin, että hänelle voitaisiin antaa tietoa mahdollisista hänelle kuuluvista etuuksista tai palveluista. Tämä ei kuitenkaan edellytä asiakkaalta asiakkuutta tai mitään muita sitoutumisia mihinkään, vaan asiakas voi rauhassa pohtia omaa tilannettaan ja erilaisia vaihtoehtoja. Kolmas neuvonnan ja ohjauksen muoto on yksilöllinen neuvonta ja ohjaus, johon liittyy asiakkuus. Tämä nousee esille tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne aktivoituu ja häneltä vaaditaan asiakkuutta. Asiakkuuden intensiivisyys kuitenkin vaihtelee tapauskohtaisesti. Asiakkaan aikaisemmin neuvonnassa ja ohjauksessa saamien tietojen perusteella asiakas kykenee pohtimaan yhdessä työntekijänsä kanssa itselleen sopivia palveluita tai tukimuotoja. (Kananoja & Marjamäki 2017, 210–211.)

Sosiaalipalveluissa neuvonnan ja ohjauksen asiakas on yleensä tietämätön, tai hän ei ainakaan osaa tehdä omaan tilanteeseensa parhaiten sopivia valintoja. Asiakkaan

elämänhallinta voi olla hyvin heikkoa, millä voi olla myös vaikutuksia hänen kykenemättömyyteensä tehdä hyvinvointinsa kannalta oleellisia valintoja. Tämän vuoksi neuvonnassa ja ohjauksessa ei aina pelkästään eri palveluiden tiedottaminen asiakkaalle riitä, vaan siinä tarvitaan myös asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeisiin perehtymistä. Vain näin asiakkaalle voidaan tarjota hänen tilanteeseensa parhaiten sopivia palveluita tai tukea. (Raunio 2009, 174–175.)

Sosiaalipalveluiden anonyymi chat -palvelu on neuvonnassa ja ohjauksessa tässä luvussa aikaisemmin mainitun Kananojan ja Marjamäen kolmiportaisen intensiivisyys luokittelun perusteella joko ensimmäistä tai toista luokkaa (Kananoja & Marjamäki 2017, 210–211). Anonyymit asiakkaat voivat kysellä chat -palvelun työntekijöiltä yleisesti sosiaalipalveluista ja etuuksista. Nämä tiedot ovat usein myös esimerkiksi kunnan verkkosivuilla saatavilla, mutta kaikki asiakkaat eivät välttämättä itsenäisesti löydä niitä sieltä. Tällöin neuvonta ja ohjaus voi olla intensiivisyydeltään hyvin lievää, jolloin työntekijä voi linkata asiakkaalle esimerkiksi verkkosivuosoitteen, josta asiakas voi itsenäisesti perehtyä asiaansa tarkemmin. Näin asiakas voi myös jatkossa tietää, mistä hän voi itsenäisesti löytää tietoja kunnan sosiaalipalveluista ja etuuksista. Intensiivisyydeltään toisen luokan neuvontaa ja ohjausta chat -palvelussa voi tapahtua esimerkiksi tilanteessa, jossa anonyymi asiakas kertoo tarkemmin tilanteestaan ja pyytää siihen neuvoa ja ohjausta. Tällöin kyseessä on yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta, mutta ilman asiakkuutta. Näin asiakas saa tilanteeseensa yksilöllistä apua ja tukea, mutta se ei edellytä asiakkaalta mitään sitoutumista mihinkään, vaan asiakas voi edelleen itse miettiä itsellensä parasta vaihtoehtoa.

4. Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkimuksessani tutkin erään kunnan sosiaalipalveluiden neuvonta chat -keskusteluita asiakkaiden voimaantumisprosessia tukevana ilmiönä. Neuvonta chat -palvelut ovat nykyaikaa ja erilaisia asiakkaille tarkoitettuja reaaliaikaisia internetin chat -palveluja käyttävät tänä päivänä neuvonnassa ja ohjauksessa monet niin julkiset, kuin myös yksityisetkin toimijat. Neuvonta chat -palvelun ajankohtaisuutta korostaa nykypäivänä myös se, että yhä useampi ihminen on tottunut hoitamaan asioitansa etänä internetin välityksellä.

Sosiaalipalveluihin suoraan käveleminen ja avun pyytäminen voi olla monelle apua tarvitsevalle suuri kynnyks. Monet apua tarvitsevat eivät välttämättä edes tiedä minkälaisiin palveluihin tai etuuksiin heillä olisi mahdollisesti oikeus. Erilaiset sosiaaliset ongelmat yhdistettynä tietämättömyyteen voivat aiheuttaa ihmisessä voimattomuutta. Tämän vuoksi anonyymi matalan kynnyksen reaaliaikainen chat -palvelu voi olla suuri tekijä erilaisten ongelmien kanssa painivien asiakkaiden voimaantumista tukevana palveluna.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenäni on: Millä tavoilla sosiaalipalveluiden reaaliaikainen neuvonta chat -palvelu tukee asiakkaiden voimaantumisprosessia? Neuvonta chat -palvelu ei varmasti voimaannuta asiakasta suoraan mutta se voi vahvistaa asiakkaan voimaantumisprosessia. Kun asiakas keskustelee ongelmistaan sosiaalipalveluiden asiantuntijan kanssa, asiakas voi saada uskoa tulevaan sekä itseluottamusta ongelmiansa ratkaisemiseen, eli päämääränsä tavoittamiseen. Anonyymi neuvonta chat -palvelu toimii myös suoraan asiakkaiden ehdoilla. Asiakkaat itse voivat määritellä kauanko haluavat keskustella työntekijän kanssa ja mitä he haluavat kertoa itsestään ja tilanteestaan. Anonyymi neuvonta chat -palvelu toimii myös asiakasta kuuntelevana ympäristönä ja näin se voi luoda myös turvallisen ympäristön asiakkaalle, mikä voi edesauttaa hänen voimaantumisprosessiaan. Neuvonta chat -palvelu ei myöskään velvoita asiakasta mihinkään, vaan asiakkaalla itsellään on

valinnanvapaus päättää omista asioistaan ja miten hän haluaa saamiensa neuvojen ja ohjeiden mukaan toimia.

Tarkoitukseni on tutkia sosiaalipalveluiden reaaliaikaista chat -palvelua asiakkaiden voimaantumista tukevana ilmiönä Juha Siitosen voimaantumisteorian näkökulmasta. Siitonen on jäsentänyt voimaantumisprosessin neljään osaprosessiin, joita ovat päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset sekä emootiot. Tarkoitukseni on analysoida chat -keskusteluja näistä neljästä voimaantumisen osaprosessin näkökulmasta ja tutkia sitä, että onko niissä näin havaittavissa asiakkaiden voimaantumista tukevia ilmiöitä.

Toisessa tutkimuskysymyksessäni perehdyn neuvontaan ja ohjaukseen. Toisena tutkimuskysymyksenäni on: Mitä neuvonta ja ohjaus chat -palvelussa on? Sosiaalipalveluissa neuvontaa ja ohjausta on intensiivisyydeltään eri tasoisia. Kananoja ja Marjamäki ovat jakaneet neuvonnan ja ohjauksen intensiivisyydeltään kolmeen tasoon, joista ensimmäinen on intensiivisyydeltään vähäisintä ja kolmas taso kaikkein suurinta. Aineiston perusteella sosiaalipalveluiden chat -palvelussa suurin osa keskusteluista on intensiivisyydeltään toista tasoa, eli yksityiskohtaista neuvontaa ja ohjausta, ilman asiakkaan asiakkuutta sosiaalipalveluissa. Toista tutkimuskysymystä varten olen analysoinut ja ryhmitellyt aineistoa sen perusteella, miten ja minkälaisiin palveluihin työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakasta.

4.2 Tutkimusaineisto

Tutkimukseni aineistona toimii yhden kunnan sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelun anonyymien keskustelujen aineisto. Keskusteluja on käyty asiakkaiden sekä sosiaalipalveluiden työntekijöiden välillä vuosina 2019 ja 2020. Tutkimukseni aineisto on valmis aineisto, eli niin sanottu sekundääriaineisto (Kananen 2017, 51). Aineiston olen saanut haltuuni Pohjois-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskukselta (POSKE). Graduani varten pidimme etäpalaverin gradu ohjaajieni sekä POSKE:n edustajien kanssa. Tämän palaverin pohjalta tein aineiston haltuuni saamista varten tutkimussuunnitelman sekä aineistonlupahakemuksen, jotka molemmat toimitin POSKE:lle. Aineistosta on POSKE:n toimesta poistettu testaus viestejä sekä mahdollisia henkilötietoja. Chat -keskustelu

aineiston lisäksi, olen saanut POSKE:lta erilaisia info -materiaaleja ja työntekijöiden ohjeistuksia neuvonta chat -palveluun liittyen sekä myös tilastoja käydyistä chat -keskusteluista.

Tutkimukseni kohteena olevassa sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelussa on myös asiakkaalla mahdollisuus tunnistautua sähköisesti, jos asiakkaan tilanteen käsitteleminen sitä vaatii. Tutkimukseni aineisto koostuu pelkästään anonyymeistä, eli tunnistautumattomista keskusteluista, joita on aineistossa analysoitavana 150 kappaletta. Tunnistautuneiden keskustelut ovat kunnan hallussa, enkä ole hakenut niihin tutkimuslupaa. Uskon että anonyymien keskustelujen avulla saan tarpeeksi kattavan kuvan tutkimukseeni. Anonyymius voi myös osoittautua keskusteluissa hyvin erityiseksi ilmiöksi. Anonyymius voi luoda asiakkaalle turvallisuuden tunnetta, mikä voi näkyä myös asiakkaan voimaantumista tukevana asiana.

POSKE:lta saamani info -materiaalin perusteella asiakkaan näkökulmasta polku chat -palvelussa alkaa sillä, että asiakas huomaa tarpeen sosiaalipalveluille. Tämän jälkeen asiakas alkaa etsimään internetistä tietoja sosiaalipalveluista esimerkiksi googlettamalla tai kunnan verkkosivuilta. Asiakas voi löytää näiden avulla suoran linkin sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun. Ennen chatin aukaisemista asiakas saa tietoa palvelusta esimerkiksi tietoturvaan ja mahdolliseen tunnistautumiseen liittyen. Tämän jälkeen asiakas aukaisee chat -palvelun ja odottaa vuoroaan. Keskustelu alkaa työntekijän tervehdyksellä. Tämän jälkeen asiakas voi keskustella mielessään olevista asioista työntekijän kanssa. Keskustelun päätyttyä asiakas voi antaa joko positiivisen, neutraalin tai negatiivisen palautteen keskustelusta.

Asiakkaiden näkökulmasta sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelu vaikuttaa myönteiseltä palvelulta asiakkaiden antamien palautteiden perusteella. Aineistossa käytyjen keskustelujen perusteella 97 asiakasta antoi keskusteluista positiivisen arvosanan. Neutraalin arvosanan antoivat 10 asiakasta ja negatiivisen arvosanan 5 asiakasta. Palautteiden tilastoinnissa täytyy kuitenkin huomioida se, että huomattava osa asiakkaista ei ole antanut keskustelullensa minkäänlaista palautetta.

Chat -aineistossa olevat keskustelut ovat tallentuneet aineistoon sellaisenaan kuin ne on käyty. Reaaliaikaisen chat -keskustelu luonteen vuoksi niissä esiintyy kirjoitusvirheitä. Esiin tuomissani esimerkkikeskusteluissa en ole muokannut niitä, vaan keskustelut ovat työssäni esillä juuri niin, kuin ne on käyty työntekijän ja asiakkaan välillä.

4.3 Analyysimenetelmät

Tutkimukseni on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman syvällinen näkemys tutkittavasta ilmiöstä. Se tarjoaa myös mahdollisuuden uudella tavalla ymmärtää ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tekemään tutkittavasta ilmiöstä löydöksiä ilman tilastollisia menetelmiä. (Kananen 2017, 33–36.)

Aineiston analyysimenetelmänä tutkimuksessani käytän teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti erilaisia dokumentteja. Nämä dokumentit voivat olla melkein mitä tahansa kirjoitettuun muotoon saatettuja aineistoja, kuten esimerkiksi keskusteluita. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 117.)

Sisällönanalyysiin ensimmäinen vaihe on datan redusointi. Datan redusoinnissa aineistoa pelkistetään, eli siitä karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat pois. Aineistosta on tarkoitus löytää tutkimusta kuvaavia alkuperäisilmaisuja sekä kuvata niitä pelkistetyillä ilmauksilla. Tämän jälkeen seuraa aineiston klusterointi, eli ryhmittely. Klusteroinnissa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka luokitellaan niitä kuvaaviksi alaluokiksi. Käytännössä tämä tarkoittaa erilaisten pelkistettyjen ilmaisujen yhdistämistä yhteen niitä yhteisesti kuvaavaan alaluokkaan. Klusteroinnissa alaluokkia on tarkoitus yhdistää keskenään yhteisiin yläluokkiin ja lopulta yläluokat on tarkoitus yhdistää pääluokkiin, jotka nimetään niitä yhdistävän ilmiön mukaan. Tämän jälkeen pääluokat yhdistetään vielä yhdistävään luokkaan. Yhdistävän luokan on tarkoitus olla yhteyksissä

tutkimustehtävään. Klusteroinnin jälkeen sisällönanalyysissä on tarkoitus tehdä abstrahointi, eli käsitteellistäminen. Abstrahoinnissa aineistosta esiin nousevat käsitteet ja ilmaisut yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–125.)

Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analyysiä ohjaa aikaisemmin luodut käsitteet ja teorit. Tällöin analyysin luokittelu voi perustua aikaisemmin luotuun käsitejärjestelmään. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä voidaan aineistosta nostaa esiin ne kohdat, jotka liittyvät analyysirunkoon ja sitä kautta myös ne kohdat, jotka jäävät analyysirungon ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95–96). Omassa tutkimuksessani tarkoitukseni on, että sisällönanalyysiäni ohjaa Juha Siitosen voimaantumisteoria.

Olen esittänyt analyysirunkoani tutkimuksen tulokset luvun alaluvuissa kuvioilla, yhtä tuloslukua lukuun ottamatta. Nämä kuviot ovat kuitenkin pelkistettyjä kuvioita, joiden tarkoituksena on kuvata analyysiprosessiani hillityssä muodossa. Laajempi analyysirunko löytyy liitteenä tutkimukseni lopusta.

4.4 Eettiset menetelmät

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan vapaaehtoista tai järjestelmällistä tieteellistä tutkimusta, jonka seuraamuksista johtuvia moraalisia ongelmia tarkastellaan. Tutkimuksessa tutkimusetiikka riippuu paljon siitä, mihin toiminnan osa-alueeseen tutkimuksessa keskitytään. Tutkimuksen toiminnan osa-alue voi olla esimerkiksi toimijat, joihin kuuluvat tutkija ja tutkimuksen kohteena olevat henkilöt. Tutkimusetiikassa kiinnitetään huomiota moraalisiin kysymyksiin, joita voi liittyä sekä tutkimuksen päämäärään ja myös niihin keinoihin, joilla päämäärää pyritään saavuttamaan. (Mäkinen 2006, 8.)

Tutkimusetiikkaan kuuluu Suomessa tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Siihen kuuluvat tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen käyttäminen sekä rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus läpi tutkimusprosessin sekä tutkimustulosten arvioinnissa. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös eettisesti

kestävien tiedonhankinta menetelmien käyttäminen sekä avoimuus tutkimustuloksia julkaistaessa, kuin myös toisten tutkijoiden tulosten huomioimen ja asianmukainen kunnioittaminen. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös tutkimuksen ja sen eri vaiheiden yksilökohtainen raportointi sekä aineiston ennalta sovittu ja asianmukainen säilyttäminen. Lopuksi hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rahoituksen sekä erilaisista tutkimukseen liittyvistä sidonnaisuuksista ilmoittaminen ja hyvien hallinto, henkilöstä sekä talouskäytäntöjen noudattaminen. Jokainen tutkija vastaa yksin näiden käytäntöjen noudattamisesta, mutta niistä ovat tutkimuksessa vastuussa tutkijan lisäksi myös tieteellistä tutkimusta tekevät organisaatiot sekä heidän johtoportaansa. Tämän vuoksi tieteellistä tutkimusta tekevien organisaatioiden tulee kouluttaa ja tiedottaa tutkijoita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. (Kuula 2011, 34–35.)

Tutkimusetiikkaan kuuluu luottamuksellisuus, sekä tutkimuksessa tutkittavien henkilöiden anonymiteetin säilyttämisen mahdollisuus. Luottamuksellisuuteen kuuluu se, että tutkija ei levittele tutkittavien henkilöiden henkilökohtaisia asioita tai tietoja ympäriinsä. Tutkittavien henkilöiden anonymiteetistä tulee sopia etukäteen tutkittavien henkilöiden kanssa. Tutkimuksen luonteesta riippuen voi joskus kuitenkin olla sellaisia tilanteita, joissa tutkittavat henkilöt eivät halua pysyä anonyymeinä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin, kun tutkittava ilmiö on tutkittaville hyvin läheinen ja he haluavat myös kommentoida tutkimusta ja ilmiötä julkisesti omilla nimillään. Tällainen tilanne voi kuitenkin luoda haasteita tutkijalle. Tutkija voi joutua rajaamaan aineistosta esimerkiksi hyvin arkoja ja vaikeita asioita poissa tutkimuksesta, koska tutkittava henkilö on julkisesti tiedossa. Tällaisessa tilanteessa tutkija voi myös joutua pohtimaan tutkimustuloksia tarkasti, koska hän ei halua laittaa tutkittavia henkilöitä huonoon valoon. Tutkittavien henkilöiden anonymiteetin säilyttäminen voi sen sijaan luoda enemmän vapauksia tutkijalle. Tutkija voi vapaammin tulkita aineistoa, sekä tuoda esiin myös arkoja ja vaikeita asioita, koska tutkittavien henkilöiden henkilöllisyys ei ole kenenkään tiedossa. Tutkijan tulee kaikin keinoin pitää huolta tutkittavien henkilöiden anonymiteetistä, kun siitä on sovittu tutkittavien henkilöiden kanssa. (Mäkinen 2006, 114–115.)

Tutkimuksessani on käytössä valmis chat -aineisto, jossa keskustelut työntekijöiden sekä asiakkaiden välillä ovat olleet lähtökohtaisesti anonyymejä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita

sitä, että aineistosta ei löytyisi sellaisia yksityiskohtaisia tietoja, joilla voitaisiin päätellä jotain asiakkaan henkilöllisyydestä. Olen kiinnittänyt tähän huomiota ja esimerkikikeskusteluista olen poistanut erilaisia yksityiskohtaisia tietoja, jotka voisivat mahdollisesti loukata asiakkaiden, kuin myös työntekijöidenkin yksityisyyttä. Yksityiskohtaisten tietojen tilalle olen esimerkikikeskusteluissa laittanut sulkujen sisälle tiedon siitä, että minkä tyyppinen yksityiskohtainen tieto alkuperäisessä keskustelussa on ollut kyseisessä kohdassa keskustelua. Tämän olen tehnyt siksi, että mielestäni keskustelun lukeminen menisi näin luontevasti. Toinen vaihtoehto, mitä harkitsin, olisi ollut se, että poistaisin tai peittäisin kokonaan keskustelusta kyseisen kohdan, mutta tämä voisi aiheuttaa lukijalle hämmennystä. Olen myös käyttänyt eettistä harkintaa valitessani kokonaisia esimerkikikeskusteluja tutkimukseeni. Esmerkikikeskusteluiksi en ole valinnut aineistosta kaikkein arkaluonteisimpia keskusteluja. Olen säilyttänyt aineistoa ja tulen sen myös lopulta hävittämään aineiston haltijan toivomalla tavalla.

5. Tutkimuksen tulokset

5.1 Päämäärät

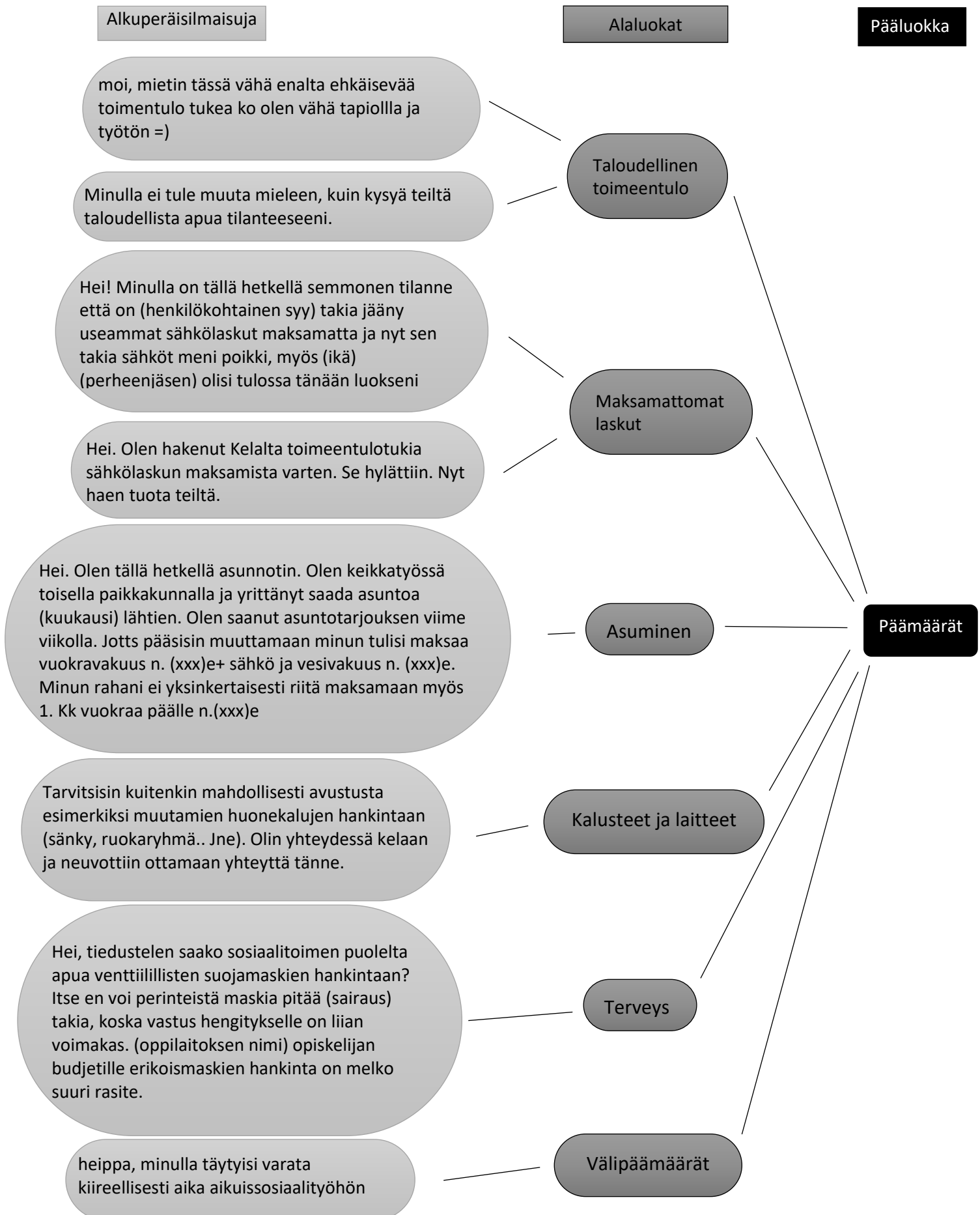
Neuvonta chat -palveluun yhteyttä ottavalla asiakkaalla on usein ongelma, jonka ratkaisemiseksi asiakas haluaisi neuvoa ja ohjausta. Näin tämän ongelman ratkaiseminen voidaan nähdä olevan asiakkaan päämäärä, johon pääsemisessä neuvonta chat -palvelun työntekijä voi tukea asiakasta. Siitosen voimaantumisteorian mukaan itse asetettu päämäärä on voimaantumisprosessia jäsentävä ensimmäinen osaprosessi (Siitonen 1999, 119.).

Ensimmäiseen kuvioon (kuvio 1.) olen koonnut aineistosta esiin nousseita asiakkaiden kirjoituksia, joissa käy ilmi asiakkaiden päämäärä yhteydenottamiselle sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun. Asiakkaiden kirjoitukset ovat kuviossa alkuperäisilmaisuja sarakkeessa. Alkuperäisilmaisujen perusteella olen kategorisoinut asiakkaiden päämäärät kuuteen alaluokkaan, jotka tulevat ilmi alaluokat sarakkeessa. Löytämiäni alaluokkia ovat taloudellinen toimeentulo, maksamattomat laskut, asuminen, kalusteet ja laitteet, terveys sekä välipäämäärät.

Vaikka lähes kaikki esiin tuomani alaluokat liittyvät taloudelliseen toimeentuloon, olen päättänyt jakaa ne keskustelut omiin erityisiin alaluokkiin, joissa näkyy selvästi jokin tietty taloudellisen tuen päämäärä. Taloudellisen toimeentulon alaluokkaan olen sijoittanut ne keskustelut, joissa asiakkaan päämääränä ei ole saada taloudellista tukea johonkin tiettyyn asiaan, vaan hänen päämääränensä on yleisesti saada apua ja tukea taloudelliseen toimeentuloon. Välipäämäärät alaluokkaan sijoitin ne keskustelut, joissa asiakkaalla on yhteydenoton syynä tavoite päästä keskustelemaan tilanteestaan tarkemmin sosiaalityöntekijän kanssa ja tällöin chat -palvelussa asiakas on voinut saada varattua ajan sosiaalityöntekijän tapaamiseen. Tällöin tämä sosiaalityöntekijän tapaaminen voi olla mielestäni asiakkaalle välipäämäärä lopulliseen päämäärään pääsemiseksi.

Kuvion jälkeen tarkoitukseni on esitellä kustakin alaluokasta yksi kokonainen chat -keskustelu esimerkkinä ja analysoida sitä tarkemmin. Kuviosta ja esimerkikeskusteluista olen piilottanut yksityiskohtaisia tietoja, jotka voivat edesauttaa anonyymien asiakkaiden tunnistamista. Piilottamisen olen toteuttanut sulku merkein, jonka sisälle olen kirjoittanut minkälainen yksityiskohtainen tieto keskustelussa on ollut esillä. Esimerkiksi (nimi) tai (ikä).

Kuvio 1. Päämäärät.



Ensimmäisessä esimerkkikeskustelussa on esimerkkinä yksi keskustelu, jossa asiakkaan päämääränä on taloudellinen toimeentulo.

Keskustelu 67. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: moi, mietin tässä vähä enalta ehkäisevää toimeentulo tukea ko olen vähä tapiolla ja työtön =)

T: mietitkö siis, miten voit hakea? Sinun tulee hakea ensin perustoimeentulotuki Kelasta ja sitten voit jättää kirjallisen hakemuksen harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta tai voit pyytää Kelan perustoimeentulotuen hakemuksella kääntöä sosiaalipalveluihin täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemiseksi. Hakemuksella tulee kirjata mihin menoon tukea haet ja laittaa tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta liitteeksi.

A: ollan kelan kanssa oltu tekemisessä ja he ohjaa kaupunkiin minua

T: eli olet saanut (kuukausi) perustoimeentulotuesta päätöksen? Siinä tapauksessa voit jättää kirjallisen hakemuksen harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta sosiaalipalveluihin. Hakemuslomakkeita saat meidän toimistolta (osoite) tai netistä (verkkosivu). Hakemukseen liitteeksi tiliotteet kahdelta kuukaudelta sekä selvitys mihin menoon haet.

A: siis voin varmaan skannaa kaikki ja liitteet vaan jonnekin niin kun kelalla ja laittaa sen nipun kaupunkiin päin tonne (verkkosivu) sivula =)?

T: ikävä kyllä meille ei voi sähköisesti laittaa hakemusta vaan kirjallisesti paikan päällä tai postitse lähetettynä.

A: aa-aa sitä ei pysty tekeen elektronisesti vai?

T: ei pysty

A: eli varmaan liitteet kaikki mukaan ja ko ennenvanhsti ruksimaan

T: kyllä, kirjallinen hakemus, hakemuksessa on myös ohjeistusta mitä hakemukseen pitää laittaa

A: toimiiko teillä asiakas pääte sielä ja onko teillä skanneri =)

T: meillä on asiakastietokone aulassa ja mahdollisuus tulostaa, mikäli tarvitset kopion jostakin liitteestä, niin neuvonnan työntekijältä voi kysyä kopiointimahdollisuudesta

A: hieno =), minäpä lähden käymään =D

T: hyvä homma jos asia selkisi.

A: päivän jatkoja (työntekijän nimi) =)

T: hyvää päivänjatkoa

A: jotenkin kyllä

A: moi

A: heippa

Tässä keskustelussa asiakas kertoo olevansa työtön ja tappiolla ja olisi halukas hakemaan ennaltaehkäisevää toimeentulotukea sosiaalipalveluista. Työntekijä ohjeistaa asiakasta ensisijaiselle palvelulle, joka on tässä tapauksessa Kelan perustoimeentulotuki. Työntekijä kertoo myös, että kun asiakas on hakenut Kelalta

perustoimeentulotukea, voi hän hakea kirjallisesti täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea kunnalta. Asiakas kertoo, että hän on ollut Kelan kanssa tekemisissä ja että he ohjaavat asiakasta kunnan sosiaalipalveluihin. Työntekijä kertoo asiakkaalle, että jos hänellä on jo perustoimeentulotuen päätös kelalta kyseiselle kuukaudelle, voi hän hakea harkinnanvaraista toimeentulotukea kunnalta. Työntekijä myös neuvoo ja ohjeistaa asiakasta tarkasti, kuinka asiakas voi käytännössä tehdä sosiaalipalveluihin kyseisen hakemuksen. Tässä keskustelussa asiakas ei tuo itse esiin tarkemmin, mihin hän tarvitsisi ennaltaehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea, vaan hän tuo esiin yleisesti, että hän on työtön ja että hänellä on taloudellisia ongelmia. Näin asiakkaan yhteydenoton päämääränä on taloudellisten ongelmien ratkaiseminen.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa asiakkaalla on myös taloudellisia ongelmia, mutta hänen päämääränsä on yksityiskohtaisempi aikaisempaan esimerkkikeskusteluun verrattuna. Asiakkaalla on päämääränä saada taloudellista tukea maksamattomien laskujen maksamiseksi.

Keskustelu 230. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei! Minulla on tällä hetkellä semmonen tilanne että on (henkilökohtainen syy) jäänyt useammat sähkölaskut maksamatta ja nyt sen takia sähköt meni poikki, myös (ikä) (perheenjäsen) olisi tulossa tänään luokseni yöksi.

A: Eikö sähköjä voida kytkeä ennenkuin laskut on maksettu, joten tilanne on erittäin vaikea sillä minulla ei ole varaa tällä hetkellä

T: Onko sinulla Kelasta päätös perustoimeentulotuesta ajalle, jolta alkuperäiset sähkölaskut ovat erääntyneet?

A: En ole hakenut perustoimeentuloa laskuille

T: Perustoimeentulotukioikeus pitää selvittää Kelasta eli esittää alkuperäiset sähkölaskut ja hakea laskujen erääntymiskuukausille perustoimeentulotuki. Liitteeksi tiliotteet 2kk ennen hakemisajankohtaa ja hakemiskuukausille. Tositteet asumis/terveydenhuoltomenoista liitteksi sekä tuloista, jos maksussa jokin muu etuus, kun Kelan etuus. Kela aukeaa klo 12. (paikka). Jos saat sähköisenä hakemuksesi, käsittely nopeutuu. Muutoin asioi Kelassa paikanpäällä ja kerro, että kyse kiireellisestä toimeentulotuesta sähköjen katkeamisen vuoksi.

A: Voin tehdä sähköisen hakemuksen nyt heti

T: Laita alkuperäiset sähkölaskut mukaan, laskut kokonaisina

A: Pitääkö minun soittaa sinne kun olen tehnyt hakemuksen?

T: Kirjoita tekstiosaan, että sähkötkätkenneet ja pyydetään takautuvaa käsittelyä, kiireellisenä.

A: Olisi tärkeä saada asia hoidettua ennenkuin (perheenjäsen) tulee jotta saisi jääkaapin ja muut toimimaan

- T: Kannattaa soittaa ja kiirehtiä. Kiireellinen käsittely yleensä parin vrk:n sisällä*
- T: Sähköinen järjestelmä antaa hakemiskuukaudeksi(kuukausi), joten tärkeää, että kirjoitat tekstiosaan tilannetta.*
- A: Joo onko mitenkään mahdollista saada sähköjä tänään takaisin jos saan asian kelalta eteenpäin?*
- T: Pyydä kääntämään Kelaa käsittelyn jälkeen kaupungille*
- T: Toivotaan, että asia järjestyy kelan kautta*
- T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.*

Asiakas kertoo keskustelussa, että hänellä on jäänyt maksamatta useat sähkölaskut ja nyt sähköt ovat menneet poikki. Asiakas kertoo myös, että hänellä olisi tänään tulossa perheenjäsen yöksi, jonka vuoksi olisi tärkeää saada sähkölaskut maksettua, jotta sähköt saataisiin takaisin päälle. Asiakas kertoo myös, että hänellä ei ole tällä hetkellä varaa maksaa sähkölaskuja. Työntekijä kysyy asiakkaalta, että onko hän hakenut Kelalta perustoimeentulotukea maksamattomien laskujen vuoksi, johon asiakas vastaa, että ei ole. Työntekijä ohjeistaa asiakasta hakemaan ensisijaista palvelua, eli Kelan perustoimeentulotukea. Työntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta, miten hänen kannattaisi hakea perustoimeentulotukea Kelalta sähköisesti, että hakemus saataisiin vireille mahdollisimman nopeasti. Asiakas toteaa, että hän voi tehdä sähköisen hakemuksen heti, mutta on samalla huolissaan käsittelyajoista, koska hänen tulisi saada sähköt takaisin ennen kuin hänen perheenjäsen tulee hänen luoksensa yöksi. Työntekijä ohjeistaa asiakasta korostamaan hakemuksessa asian kiireellisyyttä sekä myös tarvittaessa soittamaan Kelalle. Työntekijä ohjeistaa vielä keskustelun lopussa asiakasta pyytämään Kelaa kääntämään tarpeen vaatiessa hänen hakemuksensa sosiaalipalveluihin, että hänen tilanteensa voitaisiin ratkaista mahdollisimman nopeasti. Tässä keskustelussa asiakas ei tuo esiin muita taloudellisia ongelmia, kuin vain maksamattomat laskut. Näin hänen päämääränsä on ollut saada taloudellista tukea maksamattomien laskujen maksamiseen.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa chat -palveluun yhteyttä ottavalla asiakkaalla on päämääränä saada itselleen taloudellista tukea asunnon saamiseksi.

Keskustelu 141. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei. Olen tällä hetkellä asunnotin. Olen keikkatyössä toisella paikkakunnalla ja yrittänyt saada asuntoa (kuukausi) lähtien. Olen saanut asuntotarjouksen viime viikolla. Jotts pääsisin muuttamaan minun tulisi maksaa vuokravakuus n. (xxx)e + sähkö ja vesivakuus n. (xxx)e. Minun rahani ei yksinkertaisesti riitä maksamaan myös 1. Kk vuokraa päälle n.(xxx)e

T: oletko hakenut Kelasta perustoimeentulotukea? sieltähän voi hakea toimeentulotukea myös vuokravakuuteen ja muuttokuluihin. Tärkeää on, että asunto johon muutat on toimeentulotuen näkökulmasta kohtuuhintainen. Mikäli muutat yksin ja vuokrasi on tuon (xxx) €/kk niin se on (kunta) toimeentulotuen näkökulmasta kohtuuhintainen yksin asuvalle. Myös sähkö- ja vesivakuutta haetaan Kelan perustoimeentulotuesta.

A: Yritin hakea kelan perustoimeentuen lomakkeen kautta mutta en voinut hakea sitä netistä kun en kuitenkaan hae perustoimeentulotukea. Kelaan ei ole saatu varattua aikaa muutamaan viikkoon ja seuraava aika on n. Viikolla (viikonnumero). Yritän kyllä jonottaa kelan puhelinpalveluun tälläkin hetkellä mutta jos soittopyynnön jättäisi niin se olisi vasta ilta kun soittavat takaisin

T: jos sinulla on verkkopankkitunnukset voit kirjautua Kelan sähköiseenasiointiin josta löytyy perustoimeentulotuen hakulomake, siinä on kohta, jossa laitetaan ruksi, että haen myös vuokravakuutta ja sitten voit laittaa liitteet myös sähköisesti. Hyvä, että jonotat puhelinpalveluun, voit koittaa laittaa hakemuksesi vireille myös suullisesti ja toimittaa liitteet sitten sähköisesti. Kysy tästä tarkemmin Kelasta neuvoa, miten saat liitteet sähköisesti, koska se on nopein väylä asiasi hoitamiseen.

A: Asia selvä. Kiitos.

Asiakas kertoo keskustelussa olevansa asunnoton ja työskentelevänsä keikkatyössä toisella paikkakunnalla. Hän kertoo myös etsineensä pitkään asuntoa ja sai viimein asuntotarjouksen, jonka vakuuksien ja ensimmäisen kuukauden vuokran kustannuksiin hänellä ei ole varaa. Työntekijä ohjeistaa asiakasta hakemaan Kelalta perustoimeentulotukea ja kertoo samalla hänelle, että hän voi hakea sieltä taloudellista tukea niin vakuuksiin kuin myös muuttamisen kustannuksiin.

Neuvonta chat -palveluun yhteyttä ottaneilla asiakkailla päämääränä aineiston perusteella on ollut myös saada taloudellista tukea erilaisten kalusteiden ja laitteiden hankintaan. Seuraavaksi esimerkki yhdestä sellaisesta keskustelusta.

Keskustelu 181. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei! Olen muuttamassa (paikkakunnasta) (paikkakunnalle) opiskelemaan (opiskelupaikan nimi). Haen asumisen tukea, opintotukea ja opintolainaa. Tarvitsisin kuitenkin mahdollisesti avustusta esimerkiksi muutamien huonekalujen hankintaan (sänky, ruokaryhmä.. Jne). Olin yhteydessä kelaan ja neuvottiin ottamaan yhteyttä tänne.

T: sosiaalipalveluihin voit jättää toimeentulotukihakemuksen kirjallisesti, hakemuslomakkeita saat (kunta) sosiaalipalvelukeskuksesta (osoite) tai sitten voit pyytää Kelaa kääntämään perustoimeentulotukihakemuksen suoraan sosiaalipalveluihin. Eli sille kuukaudelle tulee olla perustoimeentulotuesta päätös mille hakee harkinnanvaraista toimeentulotukea. Liitteenä selvitys mihin toimeentulotukea hakee sekä tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta.

A: Jos teen hakemuksen kirjallisesti mitä liitteitä tarvii olla koska tuo kuulosti todella sekavalta kelan kautta hoidettuna

T: tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta ja selvitys mihin menoon toimeentulotukea hakee. Perustoimeentulotuki tosiaan pitää kuitenkin hakea ensin.

A: Eli ilmeisesti nämä voi hoitaa vasta kun olen asunnon hankkinut ja tiedän asumis menot?

T: Kun asut (kunta) niin voit jättää tänne toimeentulotukihakemuksen, eli kun olet asunnon saanut ja huonekalutarve on ajankohtainen.

A: Selvä. Miten kelan toimeentulotukihakemukseen lisätään se pyyntö tämän asian hoitamiseksi?

A: Jos en teekkään kirjallisena

T: perustoimeentulotukihakemuksen lisätietoja kohtaan voit kirjata pyynnön kääntää hakemus sosiaalipalveluihin

A: Saako kela tiedon tiliotteista itse sähköisesti vai täytyykö sinnekin ne jotenkin toimittaa?

T: ei saa eli sinun täytyy ne sinne itse toimittaa

A: Mistä saan ne hankittua?

T: onko sinulla omaan pankkiisi verkkopankkitunnukset? mikäli on voit kirjautua verkkopankkiisi ja sieltä esimerkiksi tulostaa tiliotteet ja toimittaa ne kirjallisena tai sitten voit ottaa tiliotteista esimerkiksi kuvan ja liittää ne Kelan sähköisessä asiointissa perustoimeentulotukihakemukseen liitetiedostoina. Tai voit tallentaa tiliotteet pdf muotoon ja liittää siten Kela n sähköisessä asiointissa hakemuksen liitteeksi.

A: Selvä kiitos paljon vastauksista!

T: ole hyvä. Hyvää päivänjatkoa!

A: Samoin

Chat -keskustelussa asiakas ottaa yhteyttä ja kertoo muuttavansa toiselta paikkakunnalta opiskelemaan. Asiakas kertoo hakevansa Kelalta asumistukea, opintotukea sekä aikovansa nostaa opintolainaa. Asiakas kertoo kuitenkin mahdollisesti tarvitsevänsä taloudellista tukea huonekalujen ostoon, jolloin Kela on ohjannut asiakasta ottamaan yhteyttä kunnan sosiaalipalveluihin. Työntekijä ohjeistaa asiakasta hakemaan kirjallisesti harkinnanvaraista toimeentulotukea sosiaalipalveluilta tai, että

asiakas pyytää Kelaa siirtämään perustoimeentulotuki hakemuksen suoraan sosiaalipalveluille. Työntekijä kertoo myös asiakkaalle, että päätös perustoimeentulotuesta on edellytyksenä harkinnanvaraista toimeentulotukea haettaessa. Asiakas kysyy, että täytyykö hänellä olla tiedossa asunto ja asumisen menot ennen kuin hän voi hakea harkinnanvaraista toimeentulotukea, johon työntekijä vastaa, että kyllä asia on näin. Työntekijä ohjeistaa myös asiakasta vielä keskustelun lopussa, kuinka hän voisi Kelalle toimittaa sähköisesti tiliotteensa. Näin asiakkaan päämääränä on ollut sosiaalipalveluiden chat -palveluun yhteydenottamiselle saada taloudellista tukea kalusteiden ostoon.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa asiakkaan yhteydenoton päämääränä on ollut saada taloudellista tukea terveydellisiin menoihin.

Keskustelu 212. T: Työntekijä. A: Asiakas.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei, tiedustelen saako sosiaalitoimen puolelta apua venttiilillisten suojamaskien hankintaan? Itse en voi perinteistä maskia pitää (sairaus) takia, koska vastus hengitykselle on liian voimakas. (oppilaitoksen nimi) opiskelijan budjetille erikoismaskien hankinta on melko suuri rasite.

T: Mahdollisuus täydentävä toimeentulotukena hakea ja perustella hakemusta. Ensin pitää tietysti olla kelasta perustoimeentulotuki haettuna ja siitä päätös.

A: Ok, tämä selvä. Kiitos avusta.

T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.

Asiakas ottaa yhteyttä neuvonta chat -palveluun ja kysyy mahdollisuutta saada taloudellista tukea venttiilisten suojamaskien käyttöön, koska hän ei terveydellisten syiden vuoksi voi käyttää perinteistä maskia. Asiakas kertoo, että opiskelijana venttiilisten suojamaskien ostaminen olisi hänelle taloudellisesti suuri rasite. Työntekijä vastaa, että asiakkaalla on mahdollisuus hakea sosiaalipalveluista täydentävää toimeentulotukea, mutta ohjeistaa asiakasta, että hänellä täytyy olla ensin Kelasta perustoimeentulotuesta päätös. Asiakas kiittää keskustelun lopussa työntekijää avusta. Näin asiakkaan yhteydenoton päämääränä on ollut saada taloudellista tukea terveydellisiin menoihinsa.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa asiakkaan yhteydenoton syynä on välipäämäärään pääseminen.

Keskustelu 57. T: Työntekijä. A: Asiakas.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: heippa, minulla täytyisi varata kiireellisesti aika aikuissosiaalityöhön

T: onko sinulla jo oma nimetty työntekijä?

A: olen joskus aiemmin ehkä vuonna (vuosi) käynyt kerran mutta en muista yhtään kuka työntekijä oli

T: todennäköisesti silloin asiakkuutta ei enää ole aktiivisena. Voin varata sinulle ajan Neuvonnan ja ohjauksen -tiimiin, johon nykyään otamme asiakkaat yleensä aluksi vastaan. En valitettavasti voi varata aikaa ilman tunnistautumista. Haluaisitko, että sinulle soitetaan tai voitko tunnistautua esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla?

A: voin tunnistautua verkkopankkitunnuksilla!

T: Selvä. Kun olet tunnistautunut, näen nimesi ja henkilöturvattunnuksesi. Keskustelut tallentuvat ja säilyvät 6kk ajan. Kirjaamme asian sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Keskustelut jäävät sinulle talteen virtu.fi-asiointitilille.

T: Klikkaa hiirellä chatin yläreunassa olevaa kolmea (3) pistettä. Se avaa valikon. Klikkaa hiirellä TUNNISTAUDU, joka vie suomi.fi-tunnistautumiseen. Seuraa ohjeita ja tunnistaudu. Siirryt automaattisesti virtu.fi-asiointitilille. Chatissa käydyt keskustelut eivät katoa vaan voimme jatkaa siitä, mihin jäimme.

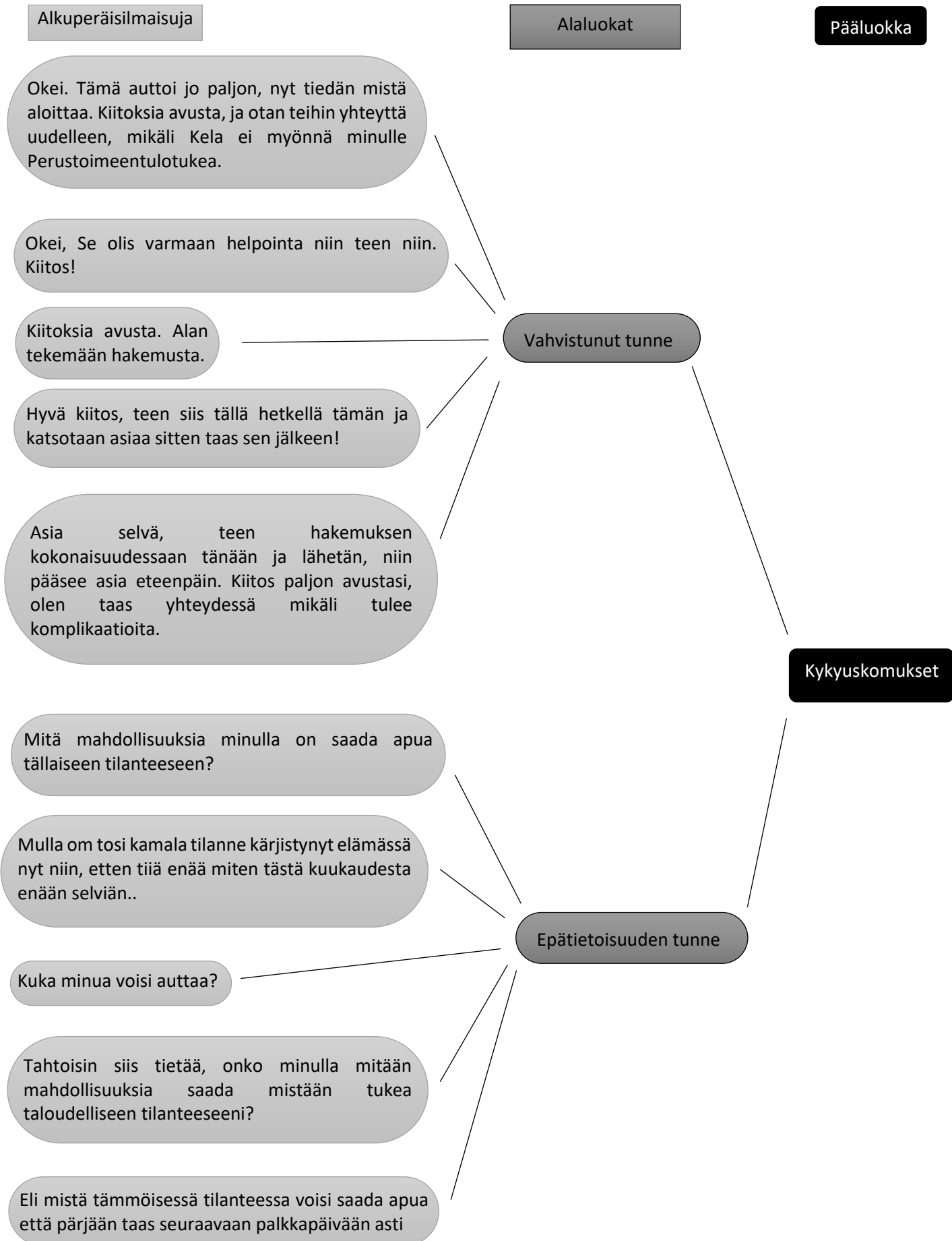
T: onnistuuko tunnistautuminen?

Tässä keskustelussa asiakas pyytää kiireellistä ajanvarausta aikuissosiaalityöhön. Työntekijä kysyy asiakkaalta, onko hänellä omaa aikuissosiaalityön työntekijää. Asiakas vastaa, että hän on kerran aikaisemmin vuosia sitten käynyt aikuissosiaalityön asiakkaana, mutta ei muista työntekijän nimeä. Työntekijä kertoo asiakkaalle, että tällöin hänellä ei todennäköisesti ole enää asiakkuutta aikuissosiaalityössä, joten hän neuvoo asiakasta varamaan ajan neuvonnan ja ohjauksen tiimiin. Ajanvaraus vaatii joko tunnistautumista verkkopankkitunnuksilla tai puhelimitse. Asiakkaalle sopii verkkopankkitunnuksilla tunnistautuminen. Koska asiakas itse pyytää ajanvarausta aikuissosiaalityöhön, on hänellä todennäköisesti tiedossa etukäteen, minkälaisia palveluita tai tukitoimia hän tarvitsisi omaan akuuttiin tilanteeseensa. Näitä hän ei avaa sen tarkemmin chat -keskustelussa. Näin asiakkaan päämääränä olisi saada mahdollisia aikuissosiaalityön tukitoimia tai palveluita ratkaisemaan ongelmansa. Tällöin neuvonta chat -palvelun kautta varattu aika neuvonnan ja ohjauksen tiimiin toimii asiakkaan välipäämääränä kohti asiakkaan lopulliseen päämäärään pääsemisessä.

5.2 Kykyuskomukset

Voimaantumisteoriassa kykyuskomukset liittyvät ihmisen omiin uskomuksiin kyvyistään saavuttaa päämäärä ja näin voimaantua (Siitonen 1999, 129.). Sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun yhteyttä ottavilla asiakkailta ei välttämättä aina ole tietoa siitä, että miten he voisivat ratkaista ongelmansa. Näin asiakkailta ei välttämättä ole aina uskoa heidän omista kyvyistään ratkaista ongelma. Chat -keskustelu aineistossa tämä näkyy usein keskustelujen alkuvaiheissa, jolloin asiakas voi tuoda esiin oman epävarmuutensa siitä, että he eivät tiedä miten tai kenen avulla heidän ongelmansa voitaisiin ratkaista. Tällaisia asiakkaiden kirjoittamia tuntemuksia olen kuvaillut kuviossa 2 epätietoisuuden tunne alaluokassa. Sen vastakohtana toimii vahvistunut tunne alaluokka, jossa asiakas itse kokee sen, että hänen ongelmaansa on olemassa ratkaisu ja näin apua sekä tukea on hänen tilanteeseensa saatavilla. Vahvistunut tunne alaluokan asiakkaiden kirjoittamat viestit ovat usein keskustelujen loppupäästä, jolloin asiakkaat ovat voineet kokea työntekijän kanssa käymänsä chat -keskustelun itselleen hyödylliseksi. Näin asiakkaat ovat voineet kokea, että käymänsä chat -keskustelun perusteella heidän tilanteensa on selkiytynyt ja heille on selvinnyt jokin suunta ongelmansa ratkaisemiseksi. Vahvistuneen tunteen kommentteissa näkyy epätietoisuuden tunteen kommentteihin verrattuna asiakkailta itseluottamusta ja päättäväisyyttä.

Kuvio 2. Kykyuskomukset.



Seuraavaksi tuon esiin alla esimerkkinä keskustelun, jossa asiakas kokee keskustelun alussa epä tietoisuuden tunnetta ja keskustelun lopussa vahvistunutta tunnetta.

Keskustelu 214. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei. Olis kysymys täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Elikäs, olen ylivelkaantunut töissäkäyvä henkilö ja en ole oikeutettu asumistukeen ja toimeentulotuen laskuri kertoo että en voi sitäkään saada. Useista eri syistä johtuen minulla on rästissä sähkölaskuja ja nyt on sitten sähköt katkaistu talosta. Mitä mahdollisuuksia minulla on saada apua tällaiseen tilanteeseen?

A: Laskut ovat suuria, kyseessä omakotitalon sähkölaskut. Luottotietoja minulla ei ole joten en saa lainaa mistään tilanteen korjaamiseksi. Yhteishuoltajuudessa oleva lapsi olisi tulossa ensiviikoksi minun luo asumaan ja talossa ei sähköjä

T: Hei, sinun tulee lähteä liikkeelle siten, että haet Kelan perustoimeentulotukea takautuvasti sille ajalle, kun sähkölaskuja on maksamatta ja liität hakemukseen alkuperäiset sähkölaskut sekä tiliotteet koko ajalta ja lisäksi kahdelta edeltävältä kuukaudelta kuin mille ajalle perustoimeentulotukea haet. Pyydä kiirehtimään hakemuksen käsittelyä ja siirtämään hakemus kuntaan mikäli perustoimeentulotukea ei myönnetä.

T: Hakemus kannattaa tehdä Kelan sähköisen palvelun kautta, jotta saat hakemuksen heti vireille ja liitteet heti näkyviin. Perintätoimiston laskuja ei kannata laittaa Kelaan vaan alkuperäiset sähköyhtiöiden laskut.

T: Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä varten tarvitaan aina ensin päätös perustoimeentulotuesta.

A: Selevä homma, Miepä tehen niin. Mitäpä arvelet että kauanko kelalla kestää käsitellä hakemus? Vähän huonoja kokemuksia kelan toiminnasta, toki ei ole vuosiin tarvinu sielä asioida

T: Kirjoita hakemukseen, että kiireellinen käsittely, koska sähköt ovat jo poikki

T: Onhan sinulla alkuperäiset laskut tallessa? Voit ottaa niistä esim. kuvakaappaukset ja liittää kuvat hakemukseen

A: Laskut löytyy kyllä

A: Kiitoksia avusta. Alan tekemään hakemusta.

T: ok hyvä, ja tosiaan kirjaa hakemukseen selkeästi, että toivot hakemuksen siirtämistä kuntaan mikäli perustoimeentulotukea ei myönnetä

Esimerkkikeskustelussa asiakkaalla on akuutti tilanne päällä, eikä hän tiedä, miten siihen saisi apua. Asiakas kertoo olevansa töissäkäyvä henkilö, joka on ylivelkaantunut ja hänellä on jäänyt useampi sähkölasku maksamatta. Asiakas aloittaa keskustelun kyselemällä ennaltaehkäisevästä ja täydentävästä toimeentulotuesta. Asiakas on ollut oma-aloitteinen ja etsinyt tilanteeseensa ratkaisuja hyödyntäen Kelan asumistuen ja toimeentulotuen laskureita. Asiakas kuitenkin kertoo, että laskureiden mukaan hän ei saisi tulojensa perusteella tukea Kelalta tilanteeseensa ja hän kysyykin chat -palvelussa työntekijältä, että olisiko hänellä tilanteeseensa mahdollisuuksia saada mitään apuja.

Työntekijä ohjeistaa asiakasta tekemään Kelalle perustoimeentulotukihakemuksen takautuvasti siltä ajalta, kun asiakkaan sähkölaskut ovat maksamatta ja kertoo myös asiakkaalle, että perustoimeentulotuesta Kelan päätös on edellytys täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämiselle. Työntekijä kehottaa asiakasta pyytämään Kelalta myös kiireellistä käsittelyä. Työntekijä kehottaa asiakasta ilmoittamaan Kelalle, että Kela siirtäisi hakemuksen suoraan kunnalle, jos se ei myönnä perustoimeentulotukea asiakkaalle. Työntekijä myös neuvoo asiakasta tekemään Kelalle hakemuksen verkossa, jotta hakemus saataisiin vireille mahdollisimman nopeasti ja asiakas näkisi myös suoraan tarvittavan liitelistan. Asiakas ilmoittaa tämän jälkeen työntekijälle ryhtyvänsä toimeen ja tekemään perustoimeentulotuen hakemusta Kelalle. Asiakasta kuitenkin askarruttaa hänen aikaisemmat kokemuksensa Kelasta ja sen käsittelyajoista, toki myöntäen, että hänen kokemuksistaan on jo kulunut paljon aikaa. Tähän työntekijä vastaa, että asiakkaan kannattaa korostaa hakemuksessa kiireellistä käsittelyä, koska hänen asuntonsa sähköt ovat jo poikki. Työntekijä myös varmistaa asiakkaalta, että hänellä on tallessa erääntyneet laskut, joiden kuvat asiakas voi toimittaa Kelalle hakemuksen yhteydessä liitteenä. Tähän asiakas vastaa, että laskut ovat tallessa ja viimeiseksi asiakas kiittää työntekijää avusta ja kertoo alkavansa tekemään hakemusta Kelalle. Työntekijä vielä loppuun muistuttaa asiakasta kirjoittamaan hakemuksessa selkeästi sen, että asiakas toivoo hakemuksen siirtämistä kunnalle, jos hän saa Kelalta evätyn päätöksen.

Tässä esimerkissä asiakas oli selvittänyt mahdollisia tukimuotoja jo etukäteen. Tämä näkyy siinä, että asiakas kertoo heti ensimmäisessä viestissään, että olisi kysyttävää ennaltaehkäisevästä ja täydentävästä toimeentulotuesta. Asiakas oli myös käyttänyt Kelan laskureita selvittääkseen mahdollisuutensa saada asumisentukea ja perustoimeentulotukea. Asiakkaassa on kuitenkin tilanteessaan aiheuttanut epävarmuutta se, että hän ei ole ollut tietoinen ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen myöntämisen kriteereistä. Työntekijä kuitenkin kasvattaa asiakkaan kykyuskomusta tilanteen ratkaisemiseksi kertomalla asiakkaalle hyvin tarkasti, kuinka asiakkaan tulisi toimia tilanteen ratkaisemiseksi. Asiakasta kuitenkin arveluttaa asiansa käsittelyaika. Tätä varten työntekijä antaa asiakkaalle useamman vinkin, joiden avulla käsittelyaika saataisiin mahdollisimman nopeaksi. Näin tämän chat -keskustelun avulla asiakas on tullut tietoiseksi tarkalleen siitä, että kuinka hänen tulisi toimia ja miten hän

voi samalla nopeuttaa asiansa käsittelemistä. Kun asiakas kiittää työntekijää avusta ja kertoo ryhtyvänsä heti toimimaan, on asiakkaan kykyuskomus päämääräänsä pääsemiseksi kasvanut. Tätä vahvistaa myös se, että asiakas tietää, että hänellä on myös asian selvittämisen kannalta oleelliset liitteet tallessa.

5.3 Kontekstiuskomukset

Kontekstiuskomuksilla tarkoitetaan ihmisen omia arvioita hänen ympäristöstään ja sen vaikutuksista voimaantumisessa. Ihminen voi kokea ympäristönsä, eli kontekstinsa vaikutukset joko voimaantumista tukevinä tai sitä estävinä. Ympäristö, jonka ihminen kokee luotettavaksi ja ihmistä kuuntelevaksi vaikuttaa positiivisesti voimaantumisprosessiin. (Siitonen 1999, 142–143.)

Kontekstiuskomukset ovat tutkielmassani ainoa tulosluku, jonka analyysiprosessia en ole havainnoinut kuvio muotoon. Tämä johtuu siitä, että sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelu on luonteeltaan asiakasta kuunteleva. Työntekijät reagoivat chat -keskusteluissa asiakkaan esiin tuomiin asioihin ja vastailevat heidän kysymyksiinsä parhaansa mukaan. Näin chat -palvelu toimii kokonaisuudessaan asiakasta kuuntelevana ympäristönä. Täytyy kuitenkin huomioda, että kuunteleva ympäristö on aina subjektiivinen asia. Alla on yksi esimerkki chat -keskustelusta, jossa asiakas ei ehkä koe tulleen asiansa kanssa kuulluksi chat -palvelussa. Tällaisia esimerkkejä ei aineistossa ole noussut esille kuin muutama. Usein syynä on se, että asiakkaiden kyselemä neuvo ja ohjaus eivät liity sosiaali- ja terveyspalveluihin suoraan.

Keskustelu 240. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei

A: Miten toimin

työnantaja ei ole maksanut (aika) palkkaa eikä minua ole irtisanottu en voi maksaa laskuja enkä ostaa ruokaa

A: Hän ei vastaa kyselyihini

T: oletko hakenut Kelasta perustoimeentulotukea?

A: Ei kai kela maksa kun työsopimus on voimassa ja minulla on periaatteessa tuloja vaikka palkkaa ei ole (kuukausi) jälkeen maksettu

T: oletko siis ollut töissä?

A: Olen työssä

T: aivan, oletko selvittänyt työnantajalta mistä palkan maksun viivästyminen johtuu?

A: Häneltä on kysytty mutta ei ole vastannut

A: On myös estänyt työnteon osittain

A: Teen töitä mitkä pystyn

T: oletko ollut yhteydessä työsuojeluun neuvojen kysymiseksi?

A: Työsuojelu ei hoida palkkaan liittyviä asioita

T: en kyllä keksi muuta kun sinun täytyy asiaa selvittää työnantajaltasi

A: Niin eli tyhjän saa pyytämättäkin

T: mutta arvelisin, että tilanteeseesi liittyvää neuvoa voit kuitenkin kysyä työsuojelusta

T: ja jos olet jonkin ammattiliiton jäsen niin kenties liitostakin voisit kysyä neuvoa

Tässä keskustelussa asiakas ottaa yhteyttä neuvonta chat -palveluun, koska ei ole saanut työnantajalta palkkaa ja hänen rahansa alkavat olla lopussa. Asiakas myös kertoo, että hänen työnantajansa ei ole vastannut kyselyihin. Työntekijä kysyy asiakkaalta, että onko hän hakenut Kelalta perustoimeentulotukea. Asiakas kertoo, että ei usko saavansa Kelalta tukia, koska hän on työsuhteessa ja hänellä on periaatteessa tuloja, vaikka palkkaa hänelle ei ole maksettu. Työntekijä ei ehkä keskustelun vauhdin vuoksi ole lukenut asiakkaan ensimmäisiä viestejä tarpeeksi tarkasti ja kysyykin häneltä, että onko asiakas ollut töissä. Tähän asiakas vastaa olevansa työsuhteessa, jonka jälkeen työntekijä kysyy asiakkaalta, että onko hän pyrkinyt selvittämään palkanmaksun viivästyistä työnantajaltaan. Tähän asiakas vastaa, että hän on kysynyt asiasta, mutta siihen ei olla vastattu. Asiakas kertoo myös, että työnantaja on osittain estänyt hänen työntekoansa ja hän pyrkii tekemään töitä niin paljon kuin pystyy. Työntekijä kysyy asiakkaalta, onko hän kysynyt työsuojelusta neuvoja asiaan liittyen. Tähän asiakas vastaa, että palkka-asiat eivät kuulu työsuojelun piiriin. Tämän jälkeen työntekijä kertoo chat -keskustelussa että ei keksi tähän tilanteeseen oikein muuta ratkaisua, kuin sen että asiakkaan tulisi selvittää asia työnantajansa kanssa. Tähän asiakas vastaa viimeisessä viestissään, että tyhjän saa pyytämättäkin. Työntekijä vielä keskustelun lopussa ohjaa asiakasta kysymään neuvoja työsuojelusta sekä ammattiliitolta.

Tässä chat -keskustelussa asiakas ei ehkä ole kokenut chat -palvelua häntä kuuntelevana ympäristönä. Työntekijä kyselee asiakkaalta jo asiakkaan aikaisemmin keskustelussa esiin tuomia asioita ehkä epähuomioissaan tai selventääkseen asiakkaan tilannetta tarkemmin. Tällä tavalla asiakkaalle on voinut syntyä kuva keskustelusta, jossa hänen sanomisiaan ei ole kuultu. Työntekijä kuitenkin ohjeistaa asiakasta kysymään neuvoa

tilanteeseensa työsuojelusta, jonka asiakas ikään kuin torppaa saman tien toteamalla, että he eivät siellä hoida palkka-asioita. Asiakkaan viimeinen viesti voi kertoa sen, että asiakas ei ole saanut keskustelusta itsellensä haluamaansa hyötyä. Työntekijä kuitenkin lopussakin ohjaa asiakasta kysymään neuvoa tilanteeseensa työsuojelusta ja ammattiliitosta. Näin työntekijä ei kuitenkaan jätä asiakasta yksin ongelmansa kanssa, vaikka se ei välttämättä suoraan liity kunnallisiin sosiaalipalveluihin.

Joskus sosiaalipalveluissa saattaa olla tilanne, jolloin asiakas on yrittänyt oma-aloitteisesti selvittää tilannettaan, mutta esimerkiksi oman työntekijän loman vuoksi ei ole saanut häntä kiinni. Näin asiakas voi kokea olevansa yksin ongelmansa kanssa kuulumattomissa, koska hän ei välttämättä tiedä kenen puoleen kääntyisi tullakseen kuulluksi akuutissa asiassa. Seuraavassa esimerkissä asiakas kertoo hoitavalleen taholle ongelmistaan, joka tietää ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun saadakseen neuvoa ja ohjausta asiakkaan akuuttiin tilanteeseen.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei. Potilaani on ilman rahaa, rahat tulevat maanantaina ja viikonloppu tulossa. Onko (kunta) sosiaalipuolella mitään paikka amistä voisi saada rahaa niin että äpärjää?

A: Hän on (sosiaalipalvelu) asiakas jo, eli asiakkuus auki

T: Sosiaalipalvelukeskuksella voidaan selvittää tilannetta, esimerkiksi voidaanko myöntää maksusitoumus kauppaan. Omaan työntekijään voisi olla hyvä olla yhteydessä

A: On ollut yhteydessä, hän on (päivä) ja (päivä) pois, eli tällä hetkellä ei ole oma työntekijä paikalla.

A: Saanut kulukorvauksen (xx)e eilen tilillä, mutta tarvisi lääkkeisiin rahaa ja ruokaan. Onko muuta väylää?

T: Onko kelalta haettu perustoimeentulotukea?

A: Ei ole hakenut

A: käsittelyaika 7 vrk?

A: käsittelyaika.. :)

T: Perustoimeentulotuki voidaan ratkaista kiireellisesti ja yleensä sen selvittäminen on ensisijaista.

A: Eli nyt tulisi täyttää toimeentulotukihakemus asap? Ja miten toimia että sen saa kiireelliseksi?

T: Muuten tilannetta voidaan oikeastaan selvittää vain sillä, että asiakas menee sosiaalipalvelukeskukselle asioimaan.

A: ja mikä on 'kiireaika?'*

T: Kelaan kannattaa olla suoraan yhteydessä ja selvittää tilannetta

A: Miten siellä sosiaalipalvelukeskuksella on asiointiajat?

T: Kela voi käytännössä käsitellä hakemuksen vaikka saman päivän aikana, kiirekäsittely on 0-1 päivää

T: sosiaalipalvelukeskus on auki tänään 15:30 saakka ja huomenna klo 9-15

A: eli voiko sosiaalipalvelukeskukseen vain kävellä sisään nuina aikoina?

T: kyllä voi

A: onko siellä joku vuoronumerosysteemi

T: ei ole vuoronumeroa. Asiakkaat otetaan vastaan mahdollisuuksien mukaan, neuvonnan työntekijä selvittää aina kuka pystyy ottamaan vastaan ja onnistuuko se heti vai myöhemmin

T: Suosittelisin kuitenkin, että perustoimeentulotuki on haettuna ja tilanne selvitettyä Kelalle

A: Kiitos näistä neuvoista!!

T: ole hyvä.

Keskustelussa käy ilmi, että asiakkaan taloudelliset huolet ovat akuutteja. Asiakas on potilaana ja hän on kertonut hänen kanssaan työskentelevälle taholle, että hänen taloudellinen tilanteensa on huono ja hänen pitäisi saada taloudellista tukea siihen, että hän selviäisi tulevan viikonlopun ylitse. Tässä asiakas on aloittanut itsenäisesti voimaantumisosprosessin kertomalla ongelmistaan häntä hoitavalle taholle, sekä hänellä on myös päämäärä, joka on tulevan viikonlopun ylitse selviäminen, koska viikonlopun jälkeen maanantaina hänelle olisi tulossa lisää rahaa. Asiakas on myös ollut oma-aloitteinen ongelmansa kanssa aikaisemmin, sillä hän on pyrkinyt tavoittelemaan omaa sosiaalityöntekijää, mutta tämä ei ole ollut paikalla. Tämä on voinut luoda asiakkaalle tunteen ympäristöstä, joka ei kuule hänen huoltaan ja näin aiheuttaa hänelle negatiivisia tunteita tilanteensa selvittämiseksi. Asiakasta kuuntelevan hoitavan tahon ja neuvonta chat -palvelun avulla asiakkaan huoli saadaan kuulluksi ja häntä ohjeistetaan hakemaan kelalta perustoimeentulotukea kiireellisenä, sekä tarvittaessa tulemaan asioimaan sosiaalipalvelukeskukseen.

5.4 Emootiot

Ihmisen omat emootiot voivat tukea tai olla tukematta voimaantumisosprosessia. Positiiviset tunteet, kuten esimerkiksi itseluottamus voivat vahvistaa voimaantumisosprosessia. Negatiivisilla tunteilla voi olla taas negatiivinen vaikutus voimaantumisosprosessiin. (Siitonen 1999, 151.) Neuvonta chat -palvelun keskusteluissa asiakkaiden tunteiden tulkitseminen voi olla haastavaa. Kirjoitetussa chat -palvelussa asiakkaat harvoin ilmaisevat tunteitaan.

Kuvioon 3 olen jakanut asiakkaiden emootioita joko negatiivisiin emootioihin tai positiivisiin emootioihin. Asiakkaiden kirjoittamat alkuperäisilmaisut ovat usein chat -keskustelujen loppupäästä ja viimeisiä asiakkaiden kirjoittamia lauseita tai ilmaisuja keskusteluissa. Näiden pohjalta olen pyrkinyt analysoimaan sen, että poistuvatko asiakkaat chat -keskustelusta joko positiivisin tai negatiivisin tuntein. Negatiivisia ilmaisuja ei kuitenkaan aineistosta löytynyt paljoakaan verrattuna positiivisiin ilmaisuihin. Tätä voi selittää esimerkiksi se, että asiakkaat voivat itse vapaasti poistua keskustelusta, milloin haluavat ja näin ehkä monet asiakkaat, jotka kokevat, että eivät saa tarvitsemaansa apua tai tukea poistuvat keskusteluista mitään sanomatta. Positiivisia ilmaisuja kuitenkin löytyi aineistosta enemmän ja ne ovat usein lyhyitä kiitoksia, joita on saatettu vielä vahvistaa myös hymiöillä tai huutomerkeillä. Kuvion loppuksi nostan esiin tarkempaan tarkasteluun yhden keskusteluesimerkin keskusteluista, joissa esiintyy negatiivisia emootioita sekä yhden esimerkin keskusteluista, joissa esiintyy positiivisia tuntemuksia.

Kuvio 3. Emootiot.

Alkuperäisilmaisuja

Alaluokat

Pääloukka



Ensimmäisessä esimerkkikeskustelussa on keskustelun lopussa nähtävissä asiakkaan positiiviset emootiot.

Chat -keskustelu 24. A: asiakas, T: työntekijä.

A: Hei!

T: Hei! Kuinka voin auttaa?

A: Minulla olisi kysyttävää tuosta täydentävästä toimeentulotuesta. Olen nyt sairauspäivärahalla ja sain sitä kuun alussa (xx)e, lisäksi asumistuen ja toimeentulotukea. Tililleni jäi (xx)e vuokranmaksun jälkeen.

A: Seuraavan kerran saan (päivämäärä) sairauspäivärahaa ja siitä luultavasti peritään verojen lisäksi takaisin toimeentulotukea

T: Sinulla on mahdollisuus jättää täydentävän toimeentulotuen hakemus Sosiaalipalvelukeskukseen välttämättömiin menoihin (esim. ruoka), mikäli sinulla on Kelalta perustoimeentulotuen päätös (kuukausi) ajalla jo ratkaistuna. Oletko koskaan aiemmin hakenut täydentävää toimeentulotukea?

A: Joo se on ratkaistuna. En ole koskaan hakenut

A: Pystyykö tätä hakemusta lähettämään mitenkään sähköisenä? Minulla on hankaluuksia lähteä liikkumaan kaupungille (terveydelliset syyt) takia :/

T: Eli täyd.toimeentulotukea haetaan kunnan sos.toimistosta (osoite) kirjallisella hakemuksella, joita saa sos.toimistosta tai (verkkosivu)-sivustolta tulostettavana versiona. Valitettavasti sitä ei voida jättää sähköisesti.

A: Moneenko asti siellä voi käydä?

T: Voit laatia myös ns. vapaamuotoisen hakemuksen paperille, ja voit pudottaa hakemuksen Sosiaalipalvelukeskuksen oven postiluukusta sisään, ellei toimisto ole enää auki. Toimisto on avoinna ma-to klo 9-15.30 ja pe klo 9-15.

T: Liiteeksi tarvitaan tiliotteet kaikista tileistäsi edellisen 2:n kk:n ajalta sekä selvitys siitä, mihin täyd. toimeentulotukea haetaan ja kuinka paljon.

T: Liiteeksi lisäksi laskut yms. selvitykset/tositteet, jotka selkiyttävät tilannettasi.

A: Okei, kuinka nopeasti nämä hakemukset käsitellään?

T: Lisäksi mm. ruoka-apua voi saada seurakunna diakoniatuimistosta sekä (paikka ja ohjeet)

T: Hakemus otetaan käsittelyyn viimeistään 7 arkipäivän kuluessa saapumisesta.

T: Eli jos jätät hakemuksen tänään, niin huomista alkaen 7 arkipäivää.

A: Joo okei, tämä selvensi paljon

T: Jos haluat kiirehtiä käsittelyä, niin kirjaa se hakemukseen näkyville.

A: Ok :) minäpä alan tulosteamaan papereita. Kiitos!

T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.

Tässä keskustelussa asiakas kertoo haluavansa kysyä täydentävästä toimeentulotuesta. Asiakas kertoo olevansa sairauspäivärahalla ja samalla hän sanoo olevansa toimeentulotuen ja asumistuen asiakas. Asiakas kertoo myös, että hänellä jää huomattavan vähän rahaa tilille vuokranmaksun jälkeen ja hän saisi seuraavan kerran sairauspäivärahaa yhdeksän päivän päästä, josta perittäisiin asiakkaan mukaan

toimeentulotukea takaisin. Työntekijä kertoo asiakkaalle, että asiakas voi hakea sosiaalipalveluista täydentävää toimeentulotukea välttämättömiin menoihin, jos asiakkaalla on voimassa oleva päätös Kelan toimeentulotuesta kyseiseltä kuulta. Tähän asiakas vastaa, että se on ratkaistu. Asiakas kysyy seuraavaksi, että pystyykö hän jättämään hakemuksen täydentävästä toimeentulotuesta sähköisesti, koska hänen on vaikea asioida keskustassa terveydellisten syiden vuoksi. Tähän työntekijä vastaa, että sähköisesti hakemusta ei voi valitettavasti lähettää, mutta ohjeistaa muuten asiakasta, kuinka hän voisi jättää hakemuksen käsiteltäväksi. Työntekijä kertoo myös asiakkaalle hakemuksen lisäksi tarvittavista liitteistä ja ohjeistaa myös asiakasta kertomaan hakemuksessa tarkasti mihin hän hakee täydentävää toimeentulotukea ja kuinka paljon sekä toimittamaan myös tästä liitteet ja selvitykset. Asiakas kyselee vielä täydentävän toimeentulotuen käsittelyajoista, johon työntekijä vastaa 7 arkipäivää. Työntekijä myös kertoo asiakkaalle, mistä hän voisi tarvittaessa saada ruoka-apua. Asiakas kiittää työntekijää ja kertoo chat -keskustelun selventäneen paljon asioita. Työntekijä vielä kertoo asiakkaalle, että asiakas voi hakemuksessa todeta asian olevan kiireellinen, jos sen sellaiseksi hän itse kokee. Lopuksi asiakas kuittaa keskustelun sanalla Ok ja laittamalla sen perään hymyilevän hymiön. Asiakas kertoo alkavansa tulostelevaan papereita ja kiittää työntekijää keskustelusta. Tässä keskustelussa on havaittavissa se, että asiakas poistuu keskustelusta positiivisilla emootioilla. Asiakkaan positiivisia emootioita voi aiheuttaa se, että asiakas on chat -keskustelun pohjalta kuullut voivansa hakea täydentävää toimeentulotukea ja myös samalla tietäen, että miten sitä haetaan ja minkälaisia liitteitä ja selvityksiä se häneltä vaatii.

Toisessa esimerkkikeskustelussa käytän esimerkkinä keskustelua, jossa keskustelun lopussa on havaittavissa asiakkaan negatiivisia emootioita.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei. Isäni kuoli varattomana (paikka) (viikon päivä). Olen asioinut isäni puolesta teillä aikaisemminkin

A: Miten jatkan tästä?

T: Otan osaa suruusi. Toimeentulotukea voi hakea sosiaalipalveluista hautauskustannuksiin, netistä löytyy hakemuslomake jossa asiasta ohjeistusta, ohessa linkki sivulle (verkkosivu). Jos tarvitset neuvoa esimerkiksi perukirjaan liittyen niin voit olla yhteydessä (maakunta)oikeusaputoimistoon.

A: Onko tässä tapauksessa käsittelyajat mitkä?

T: yleensä suositellaan, että perukirja on tehty ennenkuin hautauskustannuksiin hakee toimeentulotukea, hakemuksen käsittelyaika on 7 arkipäivää kun tarvittavat liitteet on hakemuksessa.

A: Miten hoidamme hautauksen jos on varaton? Ja voimme vasta Perunkirjan jälkeen hakea avustusta

T: voitte sanoa hautaustoimistoon, että tulette hakemaan toimeentulotukea menoihin. Yllä olevasta linkistä näet, mihin menoihin toimeentulotukea voi hakea.

A: Eipä teistä ollut apua.

A: Lupasitte aikanaan

T: voit myös soittaa puhelinneuvontaan jos haluat tarkemmin keskustella (puhelinumero)

Asiakas kertoo, että hänen isänsä on kuollut varattomana ja kysyy neuvoa ja ohjeistusta, kuinka asian kanssa tulisi toimia. Asiakas kertoo myös olleensa aikaisemmin yhteyksissä isänsä puolesta sosiaalipalveluihin. Näin asiakas kokee voimattomuutta isänsä hautajaiskustannuksiin liittyen. Työntekijä ottaa osaa asiakkaan suruun ja neuvoo ja ohjeistaa asiakasta toimeentulotuen hakemisessa hautauskustannuksiin ja kertoo myös asiakkaalle mihin hänen kannattaisi ottaa yhteyttä, jos hän tarvitsee apua perukirjan tekemiseen. Asiakas kysyy työntekijältä toimeentulotuen käsittelyaikoja hautauskustannuksiin, johon työntekijä vastaa, että se on seitsemän arkipäivää. Työntekijä kertoo myös asiakkaalle, että suositus on, että perukirja on tehty ennen toimeentulotuen hakemista. Tämä tieto yllättää asiakkaan ja hän kysyy, miten hänen isänsä voidaan haudata, kun hän on varaton? Työntekijä ohjeistaa asiakasta kertomaan hautaustoimistolle, että he tulevat hakemaan toimeentulotukea hautajaiskustannuksiin. Asiakas lopettaa tämän jälkeen keskustelun pettyneenä toteamalla, että ”eipä teistä ollut apua” ja ”lupasitte aikanaan”. Työntekijä antaa asiakkaalle kuitenkin vielä sosiaalipalveluiden puhelinnumeron, jossa hän voisi keskustella tarkemmin asiasta. Chat -keskustelusta ei kuitenkaan käy ilmi, että onko asiakas ottanut numeroa talteen ja soittanut keskustellakseen asiasta tarkemmin. Asiakas on kuitenkin antanut chat -keskustelulle negatiivisen arvosanan keskustelun jälkeisessä palautekyselyssä. Näin olen tulkinut, että asiakas on poistunut chat -keskustelusta negatiivisin emootioin.

5.5 Neuvonta ja ohjaus

Neuvontaa ja ohjausta varten työntekijöitä on ohjeistettu toimimaan chat -palvelussa tietyillä tavoilla ja tässä on etenkin kiinnitetty huomiota vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Työntekijöitä on ohjeistettu olemaan keskusteluissa asiallisia ja asiakasta ei saisi loukata. Samalla työntekijöiden tulee olla myös helposti lähestyttävä. Esimerkiksi hautajaisavustukseen liittyvässä yhteydenotossa työntekijä voi sanoa osanottonsa yhteyttä ottavalle omaiselle hänen läheisensä menehtymisen johdosta. Ohjeistuksessa huomioidaan myös chat -palvelu hyvin erityisenä vuorovaikutuksen alustana. Työntekijöiden tulisi kirjoittaa selkeästi niin, että asiakas ymmärtää mitä työntekijä sanoo. Reaaliaikaisessa chat -keskustelussa kirjoittamisen tulee olla nopeatahtista. Kirjoittaminen voi kuitenkin vaatia miettimistä, koska keskustelut tallentuvat ja selkeästi kirjoittaminen voi vaatia aikaa. Keskustelu chat -palvelussa on myös erilaista verrattuna puhumiseen, koska puhuessa ihmiset voivat tuoda esille äänenpainoilla tunteita ja sävyjä. Työntekijöitä on myös ohjeistettu niin, että heidän ei tulisi käyttää hymiöitä keskusteluissa.

Työntekijöiden näkökulmasta neuvontaa ja ohjausta tukevat chat -palvelussa olevat valmiit fraasit, joita voidaan aktivoida pikakomennoilla. Valmiita fraaseja voidaan käyttää esimerkiksi keskustelun aloituksessa, lopetuksessa tai jos asiakkaan tilanne vaatii pidempää selvittelyä. Chat -aineistossa käytettyjä valmiita fraaseja ovat esimerkiksi:

T: Hei, kuinka voin auttaa?

T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.

T: Odota hetki, selvitän asiaa.

T: Asiasi kuulostaa siltä, että keskustelua olisi hyvä jatkaa suojatussa yhteydessä. Onko sinun mahdollista tunnistautua verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla?

T: Kun olet tunnistautunut, näen nimesi ja henkilöturvatonnuksesi. Keskustelut tallentuvat ja säilyvät 6kk ajan. Kirjaamme asian sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Keskustelut jäävät sinulle talteen (verkkosivu) asiointitilille.

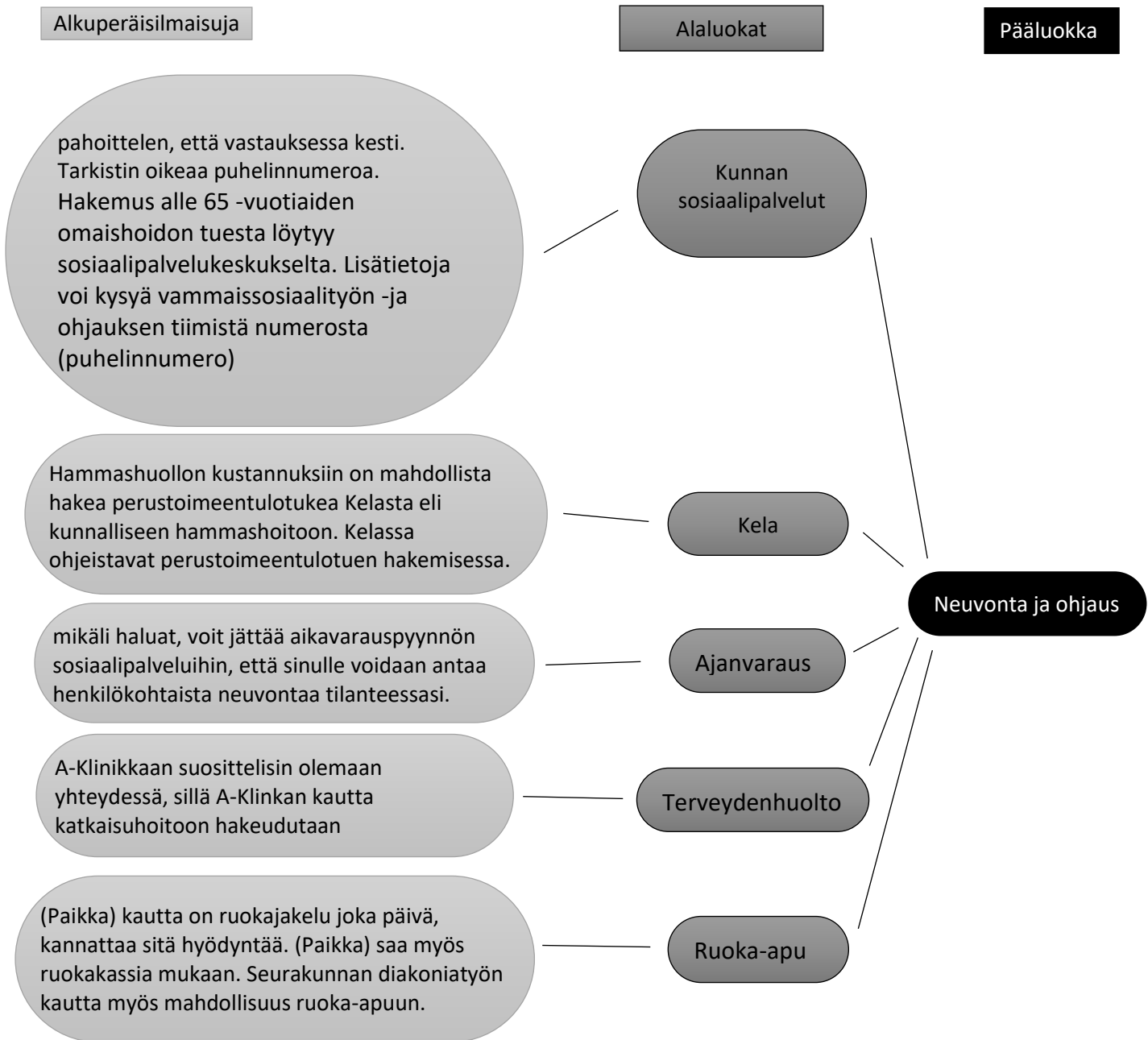
T: Klikkaa hiirellä chatin yläreunassa olevaa kolmea (3) pistettä. Se avaa valikon. Klikkaa hiirellä TUNNISTAUDU, joka vie suomi.fi-tunnistautumiseen. Seuraa ohjeita ja tunnistaudu. Siirryt automaattisesti (verkkosivu) asiointitilille. Chatissa käydyt keskustelut eivät katoa vaan voimme jatkaa siitä, mihin jäimme.

Valmiiden fraasien käyttö nopeuttaa työntekijöiden toimintaa ja säästää näin keskustelussa molempien osapuolien aikaa. Esimerkiksi tunnistautumiseen liittyvät ohjeistukset sekä tietoturva asioiden kirjoittaminen jokaisessa chat -keskustelussa erikseen olisivat hyvin työlästä. Työntekijöillä on myös mahdollista tehdä omia fraaseja esimerkiksi sellaisiin asioihin liittyen, jotka tulevat chat -keskusteluissa usein esille.

Toisen tutkimuskysymyksen mukaisesti tarkoitukseni on selvittää aineiston perusteella, että mitä neuvonta ja ohjaus chat -palvelussa on. Aineiston perusteella olen alaluokitellut neuvonnan ja ohjauksen sen mukaan, mihin asiakasta on neuvottu tai ohjattu. Tämän perusteella olen löytänyt viisi alaluokkaa. Chat -keskusteluissa asiakkaita on neuvottu ja ohjattu kunnan sosiaalipalveluihin, Kelan palveluihin, tekemään ajanvaraus, terveydenhuollon piiriin sekä ruoka-apuun. Aineiston perusteella neuvonta ja ohjaus kunnan sosiaalipalveluihin sekä Kelan palveluihin ovat selvästi kaikkein yleisimpiä neuvonnan ja ohjauksen kohteita chat -palvelussa.

Kuviossa 4 Tuon esiin analyysin tuloksia. Alkuperäisilmaisut ovat työntekijöiden kirjoittamia neuvoja ja ohjauksia keskusteluista tiettyihin palveluihin, jotka olen luokitellut alaluokkien mukaisesti. Taulukon jälkeen esittelen jokaisesta alaluokasta yhden esimerkkikeskustelun.

Kuvio 4. Neuvonta ja ohjaus.



Seuraavassa esimerkkikeskustelussa työntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta kunnan sosiaalipalveluihin.

Keskustelu 75. Kunnan sosiaalipalvelut. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Moi, omaishoidon tuki asioista tiedustelen?? Miten voi hakea ja mistä yms kyseessä (ikä) (lapsi) jolla tuoreeltaan todettu (sairaus)

T: Tarkoitatko taloudellista tukea lääkkeistä, hoidosta yms. tuleviin kuluihin?

A: lähinnä omaishoitajan tukea

A: (verkkosivu)

T: pahoittelen, että vastauksessa kesti. Tarkistin oikeaa puhelinnumeroa.

Hakemus alle 65 -vuotiaiden omaishoidon tuesta löytyy sosiaalipalvelukeskukselta.

Lisätietoja voi kysyä vammaissosiaalityön -ja ohjauksen tiimistä numerosta (puhelinnumero)

tai numerosta (puhelinnumero). Erillistä puhelinaikaa ei ole.

T: (Kunta) sosiaalipalvelukeskus löytyy siis osoitteesta (osoite). Hakemuksia on toimiston aulassa.

T: Hakemuksen liitteeksi tulisi esittää ajantasainen lääkärinlausunto

T: Oliko tästä sinulle apua?

A: kiitos

T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.

Asiakas ottaa yhteyttä chat -palveluun kysyäksään neuvoa ja ohjausta omaishoidon tukeen liittyen. Asiakkaan lapsella on tuoreeltaan todettu sairaus. Työntekijä kysyy tarkentavan kysymyksen asiakkaalta ja tiedustelee hakevatko he taloudellista tukea sairauden hoidon kuluihin. Asiakas kertoo hakevansa omaishoidon tukea ja linkkaa työntekijälle verkkosivu artikkelin lapsen sairauteen liittyen, jonka mukaan omaishoidon tuki kuuluu myös kyseisen sairauden omaavan lapsen perheelle. Työntekijä selvittää asiaa ja kertoo asiakkaalle, että alle 65 -vuotiaiden omaishoidon tuen hakemus löytyy sosiaalipalvelukeskukselta ja antaa asiakkaalle vammaissosiaalityön puhelinnumeron, josta asiakas voi kysyä lisätietoja. Työntekijä kertoo vielä asiakkaalle tiedoksi hakemuksen liitteistä. Näin chat -palvelun työntekijä on neuvonut ja ohjeistanut yhteyttä ottanutta asiakasta kunnan sosiaalipalveluiden piiriin.

Seuraava esimerkkikeskustelu on tilanteesta, jossa neuvonta chat -palvelun työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakkaan Kelan palveluiden piiriin.

Keskustelu 28. Kela. T: Työntekijä. A: Asiakas

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei,

A: Haluaisin kysyä, miten saisin mahdollisesti maksusitoumuksen kunnalliseen hammaslääkäriin ja mitä se vaatii? Olen pelkästään Kelan työttömyyspäivärahalla, eikä siitä oikein riitä rahaa kuin elämiseen.

T: Hammashuollon kustannuksiin on mahdollista hakea perustoimeentulotukea Kelasta eli kunnalliseen hammashoittoon. Kelassa ohjeistavat perustoimeentulotuen hakemisessa. Varsinaista maksusitoumusta et voi ennalta saada, vaan saatujen laskujen mukaan. Eli jos laskut erääntyvät (kuukausi), ne liitetään (kuukausi) perustoimeentulotuen hakemukseen. Jos on isompi hammasremontti kyseessä, silloin kannattaa kunnalliselta toimittaa Kelalle hoitosuunnitelma/kustannusarvio.

T: Perustoimeentulotukea varten tulee toimittaa Kelalle tositteet ruokakunnan tuloista ja asumismenoista sekä ainakin 2kk:n tiliotteet.

A: Okei, kiitos tiedosta! Ihmettelin vain, kun Kelan sivuilla luki, ettei tukea siihen voi saada ainakaan kunnalliselle puolelle.

T: Siis yksityisellä hammaslääkärillä käyntejä ei perustoimeentulotuessa huomioida, ainoastaan silloin, jos kunnalliselta hammaslääkäriltä on lähete esim.

hammasproteesiasiassa erikoishammasteknikolle. Mutta siitä tuskin on nyt kyse.

A: Joo ei sentään, ihan kunnallisella olen nyt käynyt. Toimeentulotuki hakemuksen teen siis vasta, kun saan laskut käsiini

T: Kyllä, näin menetellään, laskujen erääntymiskuukaudelle hakemus Kelaan

A: Selvä, kiitoksia paljon avusta!

T: Kiitos

Asiakas ottaa yhteyttä neuvonta chat -palveluun kysyen maksusitoumusta kunnalliseen hammaslääkäriin. Asiakas kertoo olevansa työtön, eikä hänellä riitä rahat oikein muuhun kuin elämiseen. Työntekijä ohjeistaa asiakasta kertomalla, että hammashuollon kustannuksiin on mahdollista hakea perustoimeentulotukea Kelalta. Työntekijä kertoo myös asiakkaalle, että Kelalta ei saa suoraan maksusitoumusta hammaslääkäriin, vaan perustoimeentulotukea voi hakea jälkikäteen, kun asiakas on saanut laskun hammaslääkärissä käynnistä. Työntekijä kertoo myös asiakkaalle, mitä liitteitä Kela vaatii hakemuksen liitteiksi. Asiakas ihmettelee, että hän on ollut siinä käsityksessä, että Kela ei korvaisi kunnallisen hammashuollon kustannuksia. Työntekijä oikaisee tämän tiedon asiakkaalle. Asiakas kiittää keskustelun lopussa työntekijää avusta. Tässä chat -keskustelussa chat -palvelun työntekijä on neuvonut ja ohjannut asiakkaan ensisijaiselle palvelulle, joka on tässä tapauksessa ollut Kelan piirissä. Työntekijä on vielä ohjeistanut asiakasta tarkoin, miten hän voi Kelalta hakea perustoimeentulotukea hammaslääkärin kustannuksiin.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakkaan tekemään ajanvarauksen sosiaalipalveluihin. Näin asiakkaan tilanteeseen voidaan perehtyä tarkemmin.

Keskustelu 74. Ajanvaraus. T: Työntekijä. A: Asiakas.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Hei,

A: Tarvitsisin neuvoa mitä tehdä tilanteessani kun minulla on taloudellisia ongelmia.

T: millaisia taloudellisia ongelmia, tarvitsetko tietoa talous- tai velkaneuvonnasta vai esimerkiksi etuukisen hakemisesta, perustoimeentulotuen hakemisesta?

A: Tarvitsisin pääasiassa tietoa mistä voisin saada apua pärjäämiseeni. Tilanne lyhyesti on se että jouduin ulosoton piiriin jolloin tuloni tippuivat paljon.

Perustoimeentulotukeen en ole vielä oikeutettu kun tililläni näkyy ylimääräisiä panoja jotka siihen vaikuttavat. Eli mistä tämmöisessä tilanteessa voisi saada apua että pärjään taas seuraavaan palkkapäivään asti.

T: mikäli haluat, voit jättää aikavarauspyynnön sosiaalipalveluihin, että sinulle voidaan antaa henkilökohtaista neuvontaa tilanteessasi. Mikäli haluat jättää aikavarauspyynnön tätä kautta, sinun tulee tunnistautua.

A: Pystyykö aikavarauspyynnön jättämään muuta kautta, en nimittäin pääse tällä hetkellä tunnistautumaan?

T: voit soittaa puhelinneuvontaan numeroon (puhelinumero)

A: Ok, kiitos!

T: kiitos

Asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palveluun, kysyäkseen neuvoja hänen taloudellisiin ongelmiin. Työntekijä kysyy asiakkaalta tarkentavan kysymyksen, minkälaista apua asiakas omasta mielestään tarvitsisi. Asiakas kertoo tarvitsevansa tietoa siitä, että minkälaista apua hän voisi saada tilanteeseensa. Asiakas kertoo tämän jälkeen lyhyesti tilanteestaan ja sanoo samalla, että hän ei ole oikeutettu perustoimeentulotukeen tilillä näkyvien ylimääräisten tulojen vuoksi. Työntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta jättämään aikavarauspyynnön sosiaalipalveluihin, jotta hänen tilanteeseensa voitaisiin perehtyä tarkemmin. Työntekijä kertoo, että asiakkaan tulisi tunnistautua aikavarauspyyntöä varten. Asiakas kertoo, että ei pysty tunnistautumaan tällä hetkellä. Työntekijä antaa asiakkaalle puhelinneuvonnan puhelinnumeron, johon asiakas voi soittaa jättääkseen aikavarauspyynnön. Tässä chat -keskustelussa työntekijä on todennut asiakkaan tilanteen olevan sellainen, että siihen olisi syytä perehtyä tarkemmin sosiaalipalveluissa. Tämän vuoksi työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakasta jättämään aikavarauspyynnön sosiaalipalveluihin.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa chat -palvelun työntekijä neuvoo ja ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä terveydenhuollon piiriin. Työntekijän mielestä A-klinikka osaisi neuvoa asiakasta tilanteessaan parhaiten.

Keskustelu 139. Terveystenhoito. T: Työntekijä. A: Asiakas.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Miten saan apua vakavasti päihdeongelmalliselle läheiselleni? Hänellä ei ole rahaa ja minun mielestä ollaan jo siinä tilanteessa, että katkaisuhuolto on ainoa vaihtoehto

T: onko läheisesi ollut yhteydessä A-Klinikkaan? tai oletko itse kysynyt A-Klinikalta neuvoa tilanteeseen?

A: Alkoholi ei ole pääongelma vaan lääkkeet

T: A-Klinikkaan suosittelisin olemaan yhteydessä, sillä A-Klinikan kautta katkaisuhuoltoon hakeudutaan

A: Ok. Kun luin Minnesota-hoidosta ja heidän sivuillaan oli kohta: "Hae kunnan tai kaupungin maksusitoumus

Myös kunnat, kaupungit sekä yritykset ostavat mielellään palvelun, jolloin hoidosta maksettava oma osuus pienenee huomattavasti. Rahoitus on selvitettävä ennen hoitoon tuloa. Jos maksajana on kunta, maksusitoumus pitää olla selvitettyä ennen hoidon aloittamista.

Ota yhteyttä kotikuntasi sosiaali/perusturvakeskukseen ja pyydä maksusitoumusta Minnesota-hoitoa varten.

T: mikäli läheiselläsi on akuutti hoidon tarve, voi myös tilata ensihoidon paikalle tai viedä hänet päivystykseen

A: Mutta ilmeisesti pitää olla ensin A-klinikan asiakas?

T: Minusta kannattaa soittaa A-Klinikalle, sieltä osataan neuvoa näihin hoitoihin liittyvissä asioissa

T: Arviointitiimiin voi ottaa yhteyttä puhelimitse ma-pe klo 9.00-10.00 p. (puhelinnumero) tai tehdä yhteydenottopyynnön ympärivuorokauden päihdepalveluihin (verkkosivu) palvelun kautta.

A: Ok. Kiitos

T: ole hyvä.

Chat -palveluun ottaa yhteyttä asiakas, joka kertoo olevansa huolissaan päihdeongelmallisesta läheisestään. Asiakas kertoo, että päihdeongelman lisäksi hänen läheisensä on rahaton ja katkaisuhuolto olisi ainoa keino puuttua tilanteeseen. Työntekijä kysyy tarkentavan kysymyksen asiakkaalta, että ovatko he olleet yhteyksissä A-klinikkaan. Asiakas vastaa tähän, että hänen läheisellään ei ole alkoholiongelmaa, vaan ongelma on lääkkeiden kanssa. Työntekijä vastaa tähän, että katkaisuhuoltoon hakeudutaan A-klinikan kautta ja hän suosittelee asiakasta olemaan sinne yhteyksissä. Asiakas vastaa tähän, että ok ja linkkaa sen jälkeen Minnesota-hoidon verkkosivuilta, kuinka kunnat voivat myöntää maksusitoumuksen kyseiseen hoitoon. Työntekijä neuvoo asiakasta, että mikäli hänen läheisensä tilanne on akuutti, voi asiakas olla yhteyksissä ensihoitoon tai viedä itse hänet päivystykseen. Työntekijä kertoo vielä asiakkaalle, että hänen kannattaisi olla yhteyksissä edelleen A-klinikalle, koska he osaisivat neuvoa ja ohjeistaa asiakasta hänen tilanteessaan paremmin. Työntekijä antaa

asiakkaalle A-klinikan arviointitiimin puhelinnumeron sekä kertoo hänelle myös soittoajoista. Työntekijä vielä linkkaa verkkosivuston, missä yhteydenottopyynnön voi tehdä sinne ympärivuorokauden. Tässä keskustelussa työntekijä on neuvonut ja ohjannut asiakkaan terveydenhuollon palveluiden piiriin, koska he osaisivat siellä neuvoa asiakasta ja hänen tilannettaan paremmin. Työntekijä on antanut chat - keskustelussa vielä asiakkaalle katsomansa oikean terveydenhuollonpalvelun yhteystiedot yhteydenottoa varten.

Seuraavassa esimerkkikeskustelussa asiakkaalla on useita ongelmia, mutta hänen hakemuksensa ovat Kelalla odottamassa ratkaisua, mitä ennen hän ei pysty hakemaan kunnalta täydentävää toimeentulotukea. Asiakas mainitsee myös, että hänellä ei ole rahaa ruokaan, joten työntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta hakemaan ruoka-apua kolmannen sektorin toimijoilta.

Keskustelu 228. Ruoka-apu. T: Työntekijä. A: Asiakas.

T: Hei, kuinka voin auttaa?

A: Terve, pystyykö tätä kautta laittamaan soittopyynnön (nimi)? Tai hän viimeksi minun asioita on teillä hoitanut

T: (nimi) ei ole tänään paikalla, mutta voin välittää soittopyynnön, kun palaa töihin, ellei asiaksi ole kiireellinen

A: Palaakohan koska, aika kiire asia olisi

T: Haluatko, että sinulle soitetaan?

A: Lapsen tapaamisiin liittyvää asiaa ja yleinen asuminen, laskut yms

A: Tai varattu aika, jos mahdollista tästä

A: Odottelen kelan päätöstä vielä, mutta se tuntuu venyvän ja aika käy taas vähiin kun en aikaisemmin tästä chätistä tiennyt.. Paikan päälle pääsy ollut vaikeaa terveysongelmien takia

T: Kelan päätös pitäisi olla (kuukausi) perustoimeentulotuesta, jos ajattelit täydentävää toimeentulotukea hakea

T: Lapsen tapaamisen kuluja Kela huomioi tapaamissopimuksen perusteella

A: Juu tiedän, odotan yhteydenottoa sieltä, kun ei palvelunumeroon pysty soittamaan. Kela ei kato tahdo maksaa junalippuja, muuten kuin jo ostetuista hyvittää ja minulla ei ole rahaa niihin.. En saa taaskaan varattua aikaa (kunta) nähdäkseeni lastani tässä kuussa muuten. 3pv pitäisi olla käsittely aika ja se on mennyt jo.. Ja mietin jos olisi nälkää voinut helpottaa jollain maksukortilla pariiksi päivää, että päätöksen saisi

T: (Paikka) kautta on ruokajakelu joka päivä, kannattaa sitä hyödyntää. (Paikka) saa myös ruokakassia mukaan. Seurakunnan diakoniatyön kautta myös mahdollisuus ruoka-apuun.

A: Missä nämä sijaitsevat? Itsellä ei autoa ole ja kävelemään en tosiaan kunnolla pysty, tuttavikaan ole joilla autoa olisi, eikä bussirahaakaan ole.. Niin pystyykö sinne soittamaan ja varaamaan kassia tjsp?

A: Siihen asti, että paikan päälle pääsisin..

T: (Paikka) (osoite), (Paikka) (osoite ja tarkemmat ohjeet) ja Seurakunnan diakoniatyö löytyy kirkolta. Laita Kelan sähköiseen asiointiin viestiä, ja pyydä kiirehtimään päätöstä

A: Asia selvä kiitoksia

T: Kiitos yhteydenotosta. Tarvittaessa ole yhteydessä uudelleen.

Asiakas ottaa yhteyttä sosiaalipalveluiden chat -palveluun voidakseen jättää soittopyynnön omalle työntekijälleen. Chat -palvelun työntekijä kertoo asiakkaalle, että asiakkaan oma työntekijä ei ole paikalla, mutta voi jättää hänelle soittopyynnön, mikäli asiakkaan asia ei ole kiireellinen. Asiakas kertoo, että hänen asiansa on kiireellinen ja mainitsee sen jälkeen, että haluaisi keskustella työntekijän kanssa lapsen tapaamiseen, asumiseen sekä laskujen maksamiseen ja mahdollisesti myös muistakin asioista. Asiakas kysyy, että voisiko hän varata chat -palvelun kautta ajan työntekijän tapaamiselle. Asiakas myös kertoo, että on odottanut Kelan päätöstä jo pitempään ja hän mainitsee, että hän ei ole tiennyt sosiaalipalveluiden chat -palvelusta aikaisemmin. Työntekijä ohjeistaa asiakasta kertomalla hänelle, että Kelan päätös perustoimeentulosta tarvitaan ennen kuin hän voi hakea täydentävää toimeentulotukea. Työntekijä ohjeistaa asiakasta myös lapsen tapaamiseen liittyvistä kuluista, jotka Kela hoitaa tapaamissopimuksen mukaisesti. Asiakas kertoo olevansa tietoinen kyseisistä asioista, mutta kertoo että hänen taloudellinen tilanteensa on niin huono, että hän ei kykene ostamaan junalippua lapsen tapaamista varten, koska Kela maksaa sen takautuvasti takaisin. Asiakas myös mainitsee, että hänellä ei ole rahaa ruokaan ja haluaisi sitä varten maksusitoumuksen, jotta hän pärjäisi sen aikaa, kun odottelee Kelan päätöstä. Työntekijä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta hakemaan ruoka-apua kolmannen sektorin toimijoilta ja hän antaa asiakkaalle myös näiden paikkojen tarkat osoitteet. Työntekijä vielä neuvoo ja ohjeistaa asiakasta laittamaan Kelalle sähköisenä asiointina viestiä, että käsittelisivät hänen hakemuksensa kiireellisesti. Asiakas kiittää työntekijää keskustelun lopuksi. Tässä keskustelussa asiakkaalla on monenlaisia taloudellisia huolia, jotka vaikuttavat hänen elämänsä eri osa-alueisiin. Työntekijä ohjeistaa asiakasta odottamaan ensisijaisen palvelun päätöstä, mutta samalla hän myös neuvoo asiakasta hakemaan ruoka-apua, että asiakas pärjäisi akuutissa tilanteessaan.

7. Pohdinta

Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia millä tavoilla sosiaalipalveluiden reaaliaikainen neuvonta chat -palvelu tukee asiakkaiden voimaantumisosessia? Sekä mitä neuvonta ja ohjaus chat -palvelussa on? Tutkimukseeni vastauksia lähdin hakemaan analysoimalla chat -keskustelu aineistoa. Ensimmäistä tutkimuskysymystä varten tarkoitukseni oli selvittää, onko chat -keskusteluista havaittavissa Siitosen voimaantumisosessia jäsentäviä osaprosesseja. Toiseen tutkimuskysymykseen lähdin hakemaan vastauksia selvittämällä, että miten ja mihin käytännössä työntekijät neuvovat ja ohjaavat chat -palveluun yhteyttä ottaneita asiakkaita.

Chat -keskustelu aineistosta on mielestäni havaittavissa Siitosen voimaantumisteorian voimaantumisosessia kuvaavia osaprosesseja. Yhteyttä ottaneilla asiakkailla on ollut usein jokin ongelma, jonka ratkaiseminen on havaittavissa heidän päämääräkseen. Aineiston perusteella avun ja tuen saaminen erilaisiin taloudellisiin ongelmiin korostuvat yhteyttä ottavilla asiakkailla päämäärinä. Joissakin tilanteissa asiakkaiden päämäärä taloudellisen tuen tarpeelle on yksityiskohtaisempi, kuin toisissa. Aineiston perusteella mielestäni chat -palvelu tukee asiakkaita päämäärään pääsemisessä. Työntekijät neuvovat ja ohjaavat yksilökohtaisesti asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin sekä myös ohjeistavat usein, kuinka käytännössä kunnan sosiaalipalveluiden sekä myös Kelan etuuksia ja tukia haetaan. Joissakin keskusteluissa asiakkailla on tiedossa itsellensä välipäämäärä, jonka kautta he pääsisivät lopulliseen päämääräänsä. Tämä näkyy sellaisissa keskusteluissa, joissa asiakas pyytää saada ajanvarauksen sosiaalipalveluihin, jolloin hänen tilanteeseensa voitaisiin tarkemmin perehtyä. Chat -palvelu toimii kuitenkin useammassa keskusteluissa asiakkaalle ikään kuin välipäämääränä, jonka kautta asiakkaita neuvotaan ja ohjataan oikeisiin palveluihin ja tukimuotoihin, että he voisivat saavuttaa lopulta lopullisen päämääränsä. Siitosen mukaan kuitenkin päämäärien tulee olla asiakkaiden itsensä asettamia (Siitonen 1999, 119). Aineiston perusteella ei pysty mielestäni osoittamaan kuitenkaan sitä, että useimmissa aineiston keskusteluissa chat -palveluun yhteydenottaminen olisi asiakkaan tietoinen välipäämäärä, koska aineiston perusteella asiakkaat eivät useinkaan tiedä mistä saisivat apua ja tukea tilanteisiinsa. Aineiston perusteella chat -palvelu tukee mielestäni usein asiakkaan päämäärään pääsemistä.

Kykyuskomuksissa aineistossa on mielestäni havaittavissa se, kuinka monien keskustelujen alussa asiakkaat ovat epätietoisia, kuinka heidän tulisi toimia selvittääkseen ongelmansa ja päästäkseen näin päämääräänsä. Tämä näkyy mielestäni useissa chat -keskusteluissa siinä, kuinka asiakkaat tuovat keskustelun alussa esille oman epävarmuutensa siitä, mistä he voisivat saada apua tilanteisiinsa. Tätä varten asiakkaat ovat oma-aloitteisesti kuitenkin ottaneet yhteyttä sosiaalipalveluiden neuvonta -chat palveluun. Tarkoituksenaan kysyä neuvontaa ja ohjausta siihen, miten heidän tulisi toimia tai olisiko heillä ylipäättänsä mitään mahdollisuuksia saada apua tilanteisiinsa. Vaikka kyseessä on chat -keskustelu, missä tuntemusten havaitseminen ei ole itsestään selvää, niin silti mielestäni useiden keskustelujen lopuksi on havaittavissa se, että asiakkaiden uskomukset kykyihinsä ratkaista ongelma on parantunut chat -palvelun työntekijöiltä saamiensa neuvojen ja ohjeiden avulla. Tämä näkyy selvimmin mielestäni keskusteluissa, joissa asiakas kiittää työntekijää ja kertoo suoraan esimerkiksi, kuinka keskustelu on selventänyt heille asiaa ja asiakas tietää mitä hänen tulee tehdä päämääräänsä pääsemiseksi. Näin chat -palvelu tukee mielestäni asiakkaiden kykyuskomuksia.

Chat -palvelu kontekstina toimii mielestäni asiakasta kuuntelevana ympäristönä. Koko chat -palvelu perustuu aineiston perusteella siihen, että chat -palvelun työntekijät vastaavat ja reagoivat asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Aineiston perusteella asiakkaat mielestäni pitävät chat -palvelua myös turvallisena ympäristönä, jossa he uskaltavat anonymisti kertoa yksityiskohtaisestikin tilanteistaan saadakseen tarvitsemaansa neuvoa ja ohjausta. Asiakkaat saattavat keskustelussa tuoda myös ohimennen esille tiettyjä ongelmia, joita he itse eivät pidä pääongelmanaan. Myös tällaisiin tilanteisiin työntekijät reagoivat aineiston perusteella ja neuvovat ja ohjaavat asiakasta yksilökohtaisesti ja kuuntelevana. Näin mielestäni chat -palvelu toimia asiakkaan kontekstiuskomusta tukevana palveluna.

Asiakkaiden emootioita olen tulkinnut sen perusteella, miten asiakkaat ovat poistuneet chat -keskustelusta. Olen siis tulkinnut heidän viimeisiä lausahduksiaan keskusteluissa. Mielestäni aineiston perusteella chat -keskusteluissa on selvästi enemmän havaittavissa tilanteita, joissa asiakas poistuu keskusteluista iloisesti kiittäen työntekijää ja joskus

korostamalla tätä innostuneesti myös huutomerkein ja/tai hymiöin, kuin sellaisia tilanteita, joissa asiakas kertoo eri tavoilla olevansa pettynyt saamaansa palveluun erilaisista syistä. Aineiston perusteella on kuitenkin havaittavissa se, että useat asiakkaat eivät kirjoita välttämättä mitään loppu lausahdusta. Tämä ei mielestäni kuitenkaan kerro suoraan siitä, että minkälaisin emootioin asiakas poistuu chat -keskustelusta. Mielestäni on kuitenkin mahdollista, että jos asiakas ei koe saavansa apua ja tukea chat -palvelusta hän poistuu siitä myös vähin äänin. Verkossa käytävä chat -keskustelu on mielestäni kuitenkin luonteeltaan sellaista, että vaikka asiakas saisikin haluamaansa neuvoa ja ohjausta ei hän välttämättä koe tarpeelliseksi kirjoittaa sitä verkonvälityksellä työntekijälle, vaan hän ottaa tiedon vastaan ja alkaa toimimaan sen mukaisesti sanomatta mitään. Mielestäni kuitenkin aineiston perusteella chat -keskusteluissa on selvästi havaittavissa enemmän asiakkaiden positiivisia emootioita, kuin negatiivisia emootioita ja näin chat -palvelu tukee mielestäni voimaantumisprosessia.

Aineiston perusteella mielestäni sosiaalipalveluiden neuvonta chat -palvelussa neuvotaan ja ohjataan usein asiakkaita palveluiden piiriin. Oikeat palvelut eivät kuitenkaan välttämättä ole aina itse kunnan sosiaalipalveluissa, vaan ne saattavat olla aineiston perusteella myös esimerkiksi Kelassa, terveydenhuollossa. Aineiston perusteella neuvonta ja ohjaus korostuu etenkin kunnan sosiaalipalveluihin, sekä Kelaan. Asiakkaat itse eivät välttämättä ole tietoisia siitä, minkälaisiin palveluihin he olisivat oikeutettuja ja mikä taho niitä tarjoaa. Vaikka yhteyttä ottanut asiakas ei ainakaan ensisijaisesti ole sosiaalipalveluihin oikeutettu tai niiden tarpeessa, ei aineiston perusteella chat -palvelun työntekijät jätä asiakasta yksin tilanteensa kanssa. Chat -palvelun työntekijät neuvovat ja ohjeistavat asiakkaita hyvinkin tarkasti esimerkiksi perustoimeentulotuen hakemisessa Kelalta. Tämä varmasti johtuneen myös siitä, että Kelan päätös toimeentulotuesta on edellytyksenä kunnan harkinnanvaraisten toimeentulotukien hakemisessa. Tämä vaatii myös työntekijöiltä hyvää tietämystä palvelujärjestelmästä ja sen eri vaihtoehtoista myös oman toimipisteen ulkopuolelta.

Neuvonta ja ohjaus ovat chat -palvelussa Kananojan ja Marjamäen (2017) mukaisen intensiivisyys luokittelun perusteella lievää, sillä anonyymien keskustelujen aineiston perusteella asiakkaille annetaan pääsääntöisesti yksilökohtaista neuvontaa ja ohjausta ilman asiakkuutta. Asiakkaat eivät myöskään chat -palvelussa sitoudu mihinkään, vaan

he saavat annettujen yksilökohtaisen neuvojen ja ohjeiden perusteella tehdä itse ratkaisunsa, kuinka he voisivat toimia erilaisissa tilanteissaan. Aineiston perusteella chat -palvelun työntekijät antavat myös yleistä neuvontaa ja ohjausta kunnan sosiaalipalveluista. Koska minulla ei ole ollut käytössä tätä tutkimusta varten tunnistautuneiden asiakkaiden keskusteluja, en voi tietää, voiko neuvonta ja ohjaus olla niissä intensiivisyydeltään asiakkuutta vaativaa neuvontaa ja ohjausta. Pelkkä tunnistautuminen chat -palvelussa ei kuitenkaan automaattisesti johda yhteyttä ottaneen asiakkaan asiakkuuteen.

Tutkimukseni perusteella minun mielestäni sosiaalipalveluiden reaaliaikaisella chat -palvelulla on oma paikansa sosiaalipalveluissa. Palvelujärjestelmämme on hyvin sekava ja viidakkoinen, minne monet erilaisten ongelmiansa kanssa taistelevat ihmiset voivat joutua eksyksiin. Matalankynnyksen anonyyminä palveluna monet chat -palvelun asiakkaat ovat saaneet arvokasta neuvoa ja ohjausta heidän yksilökohtaisiin tilanteisiinsa liittyen. Chat -palvelu on näin auttanut ja ollut tukena monille ihmisille heidän voimaantumisprosessissaan. Mielenkiintoista olisi tietää, kuinka monelle ihmiselle on chat -palvelun kautta syntynyt lopulta asiakkuus sosiaalipalveluihin. Ehkä tässä olisi jatkotutkimuksen paikkaa.

Lähteet

- Adams, Robert 2003: Social work and empowerment. British Association of Social Workers. 3. painos. 1. painos vuonna 1990.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Hokkanen, Liisa 2017: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. 277–296.
- Hypönen, Hannele & Hyry, Jaakko & Valta, Kati & Ahlgren, Saija 2014: Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere. Verkkojulkaisu <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-410-6>. Viitattu 19.9.2020.
- Hyvä tieteellinen käytäntö 2012: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. Viitattu 31.8.2020
- Kananoja, Aulikki & Marjamäki, Pirjo 2017: Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa: Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Helsinki. 208–215.
- Kananen, Jorma 2017: Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes print.
- Kangas, Pirkko & Hellstedt, Mirja 1995: Neuvonnan perusteet. Gummerus kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Kuula, Arja 2011: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.
- Järvinen, Tomi 2009: Voimaantumisen (empowerment) arvioinnin haasteita. Ammattikasvatuksen aikakauskirja volyymi 11 (1), 8-17. Verkkojulkaisu https://akakk.fi/wp-content/uploads/Aikak_2009_1_lehti.pdf. Viitattu 8.11.2020
- Laki sähköisestä asioinnista (24.1.2003/13)
- Langer, Carol L. & Lietz, Cynthia 2014: Applying Theory to Generalist Social Work Practice. John Willey & Sons Incorporated. Hoboken, New Jersey.
- Lee, Judith A. B. & Rhonda, E. Hudson 2011: Empowerment Approach to Social Work Practice. Teoksessa: Turner, Francis J. (toim.): Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches. Oxford University Press Inc. New York. 157–178.
- Miley, Karla Krogsrud & O’Melia, Michael & DuBois, Brenda 2004: Generalist Social Work Practice. An Empowering Approach. 4th edition. Pearson A and B cop. Boston.
- Mäkinen, Olli 2006: Tutkimusetiikan ABC. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Nikulanssi, Yrjö 2008: Sosiaalitoimen verkkoneuvonta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Oy Sevenprint Ltd. Rovaniemi 2008
- Onnismaa, Jussi 2003: Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteellisiä julkaisuja. Joensuun yliopistonpaino. Joensuu. Verkkojulkaisu <http://urn.fi/URN:ISBN:952-458-304-6> Viitattu 3.5.2021.
- Pajukoski, Marja 2004: Sähköinen asiointi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lainsäädännön rajat ja mahdollisuudet. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Gummerus kirjapaino Oy. Saarijärvi.

- Raunio, Kyösti 2009: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki.
- Rostila, Ilmari 2001: Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä. Verkkojulkaisu <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6498-6> Viitattu 9.11.2020
- Sheppard, Michael 2006: Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice. Taylor & Francis Group. University of Plymouth.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun opettajankoulutuslaitos. Oulu. Verkkojulkaisu <http://urn.fi/urn:isbn:951425340X>. Viitattu 30.8.2020
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Uudistettu laitos. 1. painos 2012.
- Vehviläinen, Sanna 2001: Ohjaus vuorovaikutuksena. Gaudeamus. Helsinki.
- Videmšek, Petra 2014: From Definition to Action: Empowerment as a Tool for Change in Social Work Practice. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (toim.): Participation, Marginalization and Welfare Services. Concepts, Politics and Practices Across European Countries. Ashgate Publishing Limited. Union Road. Farnham.
- Voutilainen, Tomi 2006: Hyvä sähköinen hallinto. Edita. Helsinki.
- Vänskä, Kirsti & Laitinen-Väänänen, Sirpa & Kettunen, Tarja & Mäkelä, Juha 2014: Onnistuuko ohjaus? Sosiaali ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Edita publishing. Bookwell Oy. Porvoo.

Liitteet

Liite 1.

Alkuperäisilmaisuja	Alaluokat	Pääluokka
<p>Minulla olisi kysyttävää tuosta täydentävästä toimeentulotuesta. Olen nyt sairauspäivärahalla ja sain sitä kuun alussa (määrä) euroa, lisäksi asumistuen ja toimeentulotukea. Tililleni jäi (määrä) euroa rahaa vuokranmaksun jälkeen.</p> <p>Seuraavan kerran saan (päivämäärä) päivä sairauspäivärahaa ja siitä luultavasti peritään verojen lisäksi takaisin toimeentulotukea</p> <p>Hei, voinko hakea toimeentulotukea kun kelalta en ole sitä saanut?</p> <p>Hei. Potilaani on ilman rahaa, rahat tulevat maanantaina ja viikonloppu tulossa. Onko (kunta) sosiaalipuolella mitään paikka amistä voisi saada rahaa niin että äpärjää?</p> <p>moi, mietin tässä vähä enalta ehkäisevää toimentulo tukea ko olen vähä tapiolla ja työtön =)</p> <p>Hei! Minulla olisi kysyttävää sosiaali luotosta, miten sitä voi hakia j mitä edellytyksiä sillä on?</p> <p>Hei! Pohdimme tässä yhden asiakkaan mahdollisuutta siirtyä välitystiliasiakkaaksi. hänellä on velkasaneeraus päällä. Hoituuko velkasaneerauksen hoitaminen välitystilin kautta?</p> <p>Minulla ei tule muuta mieleen, kuin kysyä teiltä taloudellista apua tilanteeseeni.</p> <p>Hei! Miten mulla olisi helpointa tehdä, kun tarvitsisin perustoimeentulotuen avustusta</p> <p>Nyt on vuokra maksamatta ja kuukauden karanteeni alkaa riittämään itselleni, oireet alkavat pikku hiljaa helpottaa, mutta rahatilanne ei...</p> <p>Hei! Tarvisin neuvoja rahatilanteeseeni liittyen. Olen (opiskelupaikka) opiskelija ja tuloinani minulla on Kelan Kuntoutusraha seka asumistuki. Tässä kuussa opiskelupäiviäni oli vähemmän (koska koulu loppui) ja tästä syystä Kuntoutusrahaa sain huomattavasti</p>	<p>Taloudellinen toimeentulo</p>	

<p>vähemmän kuin yleensä. Hain siis Toimeentulotukea, jotta selviäisin tästä kuusta.</p> <p>Toimeentulotukihakemuspäätös saapui, mutta siinä tulokseni laskettiin normaalit tuloni, enkä saanut kuin n. (xx)e rahaa. Selvitin asiaa Kelalla ja he vastasivat, että vasta ensikuussa tuloikseni katsotaan tuo vajaava määrä kuntoutusrahaa. Olen siis tällähetkellä aika huonossa tilanteessa, kun rahani saattavat juuri ja juuri riittää laskuihin, mutta kun ruokaakin pitäisi saada ja kuukausi on vasta alussa. Tahtoisin siis tietää, onko minulla mitään mahdollisuuksia saada mistään tukea taloudelliseen tilanteeseeni?</p> <p>Olen ollut pian (aika) ilman rahaa ja odottelen edelleen kelan ja TE-toimiston maksuja/ääätöksiä ja minulla ei kirjaimellisesti ole rahaa edes ruokaan tällähetkellä. Olen (ikä) ja vanhemiltani en enään voi kysyä yhtään rahaa</p>		
<p>Minulla on muutama lasku mitkä pitäisi saada heti maksettua ja olen rahaton</p> <p>Terve mulla kävi silleen että hommasin netin itselle yhdessä vaiheessa ja ehti olla (aika) käytössä kunnes yllättäen kävi niin että tähän taloyhtiöön oli vaihettu oma ja sitä (operaattori) ei enää voinu käyttää ja nytten olisi siis (xx,xx) euron lasku jota ei ole varaa maksaa</p> <p>Hei. Olis kysymys täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Elikäs, olen ylivelkaantunut töissäkäyvä henkilö ja en ole oikeutettu asumistukeen ja toimeentulotuen laskuri kertoo että en voi sitäkään saada. Useista eri syistä johtuen minulla on rästissä sähkölaskuja ja nyt on sitten sähköt katkaistu talosta. Mitä mahdollisuuksia minulla on saada apua tällaiseen tilanteeseen?</p> <p>Hei. Olen hakenut Kelalta toimeentulotukia sähkölaskun maksamista varten. Se hylättiin. Nyt haen tuota teiltä.</p> <p>Hei! Minulla on tällä hetkellä semmonen tilanne että on (henkilökohtainen syy) takia jääny useammat sähkölaskut maksamatta ja nyt sen takia sähköt meni poikki, myös (ikä) (perheenjäsen) olisi tulossa tänään luokseni yöksi.</p>	<p>Maksamattomat laskut</p>	
<p>Hei. Tarvitsisin neuvoa tilanteessani miten minun pitäisi toimia. Olen aloittamassa opiskelut (kuukausi). Asun tällä</p>		

<p>hetkellä (kilometrejä) päässä koulupaikasta, minulla ei ole autoa eikä varaa pitää autoa. sain vuokra asunnon itselleni (päivämäärä) alkaen jotta voin kulkea koulussa. Minulla on luottohäiriömerkintä. Tilanteeni on melko huono. Jouduin velkakierteeseen (vuosi) (vuodenaika) jonka seurauksena luottotietoni lähtivät. Olin kokoaikaisessa työssä mutta minulla tippui tunnit todella paljon jonka seurauksena minulla ei ollut varaa hoitaa kaikkea maksuja.</p> <p>En myöskään saa vuokra asuntoon kotivakuutusta ja minulla ei ole varaa maksaa takuuvuokraa asunnosta. Vuokranantajalle ei kelvannut kelan maksusitoumus. Tarvitsen kuitenkin oman asunnon jotta voin kulkea koulussa</p> <p>Hei, kysyisin vähän apua asunnon hakuun. Minulla on luottohäiriömerkintä ja on todella hankala saada asuntoa, onko mitään mistä saisin asunnon? Kuka minua voisi auttaa? Minulla on velkajärjestelyssä paperit vetämässä ja odotan sieltä päätöstä. Etsin asuntoa (ikä) (perheenjäsen) kanssa kun (aika) suhde kariutui.</p> <p>Hei! Olen ollut työttömänä, mutta sain nyt työpaikan (kunta), mikä siis vaatii muuttoa. Onko minun mahdollista saada muuttoon avustusta?</p> <p>Tervehdys (yhdistys). Asiakkaalleni on sattunut vesivahinko, eikä pysty (sairaus) vuoksi asumaan remontin keskellä. On saanut uuden asunnon johon pääsee muuttamaan vasta(päivämäärä). Kysyisinkin, onko (Kunta) mitään hätäasuntoa vastaaviin tilanteisiin, johon pääsisi heti kahdeksi viikoksi? Mistä osaisimme tiedustella? t, (nimi)</p> <p>Hei. Olen tällä hetkellä asunnotin. Olen keikkatyössä toisella paikkakunnalla ja yrittänyt saada asuntoa (kuukausi) lähtien. Olen saanut asuntotarjouksen viime viikolla. Jotta pääsisin muuttamaan minun tulisi maksaa vuokravakuus n. (xxx)e + sähkö ja vesivakuus n. (xxx)e. Minun rahani ei yksinkertaisesti riitä maksamaan myös 1. Kk vuokraa päälle n.(xxx)e</p> <p>Hei. Onko teillä tietoa miten maksuhäiriömerkintäinen voi saada vuokra-asunnon täältä (Kunta)?</p>	Asuminen	
<p>Hei! Olen muuttamassa (Kunta) (Kunta) opiskelemaan (opiskelupaikka). Haen asumisen tukea, opintotukea ja opintolainaa. Tarvitsisin kuitenkin mahdollisesti avustusta esimerkiksi muutamien huonekalujen hankintaan (sänky,</p>		

<p>ruokaryhmä.. Jne). Olin yhteydessä kelaan ja neuvottiin ottamaan yhteyttä tänne.</p> <p>The apartment where we moved is unfurnished. I can ask for any possibility, help to purchase furniture, washing machine ?</p> <p>onko mahdollista saada (opiskelupaikka) opiskelijana täydentävää toimeentulotukea kannettavaa tietokonetta varten</p>	<p>Kalusteet ja laitteet</p>	<p>Päämäärät</p>
<p>Hei, saisiko tätä kautta aikaa varattua? Sellasta asiaa olisi, kun on olemassa joku harkinnanvarainen tuki ja pitäisi silmälasit hankkia. Tein (kuukausi) toimeentulotukihakemuksen mikä oli oletettavasti hylätty ja sain jo hakemuksen silmälasihin, mutta se jäi toimittamatta. Tilanteeni ei kuitenkaan ole muuttunut. Lisäksi tiedustelin, olisiko tuossa harkinnanvaraisessa mitään mahdollisuutta silmä lääkäriin ja aurinkolaseihin, jos se olisi terveyden kannalta merkittävää.</p> <p>Haluaisin kysyä, miten saisin mahdollisesti maksusitoomuksen kunnalliseen hammaslääkäriin ja mitä se vaatii? Olen pelkästään Kelan työttömyyspäivärahalla, eikä siitä oikein riitä rahaa kuin elämiseen.</p> <p>hei, aloin vain kyselemään täydentävän toimeentulotuen hausta. mulla on piakkoin hammaslääkäri (paikka) ja en pysty maksamaan sitä itse. sain ohjeet teiltä että hakisin ensin kelalta toimeentulotukea ja sitten teiltä täydentävää. mulle tulee lääkärintodistus siitä että toimenpide on tehtävä (henkilökohtainen syy), joten mulla on kaikki tarvittavat liitteet paitsi lasku. en vielä tiedä tarkkaa päivämäärää operaatiolle koska kyseiset hammaslääkärit tulevat (paikkakunta) ja kyseinen yksityinen hammaslääkäripaikka ei ole vielä sopinut aikaa. tiedän vain että se on ennen kuun loppua. minun ongelmani on siis että mulla ei ole vielä laskua jonka voisin sisällyttää hakemukseen. sain hammaslääkäriltä suullisen arvion ja hinnan katto tulisi olemaan noin (xxxx)e. en pysty maksamaan sitä itse mitenkään mutta en ole oikein varma miten edetä asian kanssa kun mulla ei ole sitä laskua.</p> <p>Kyse on mun hampaista. Oon siis käyttänyt (aika) huumeita ja mulla on pikku hiljaa hampaat pudonnu. Kumminkin pian (aika) olen nyt ollut kuivilla. Aluksi oli tarkoitus että säästän rahat et pääsen</p>	<p>Terveys</p>	

<p>hammaslääkäriin,tämähän ei ikinä varmaan onnistu. Nyt taas lähti hammas ja vielä ei oo kyllä kovin kipeä. Kysymys kuuluuki että onko mahdollista saada tukea hammaslääkäriin?</p> <p>Hei, tiedustelen saako sosiaalitoimen puolelta apua venttiilillisten suojamaskien hankintaan? Itse en voi perinteistä maskia pitää (sairaus) takia, koska vastus hengitykselle on liian voimakas.</p>		
<p>heippa, minulla täytyisi varata kiireellisesti aika aikuissosiaalityöhön</p> <p>Hei, (terveydenhuollonpaikka) olen nyt yhteydessä. Minulla on (asiakas) tässä vastaanotolla ja olisi ajan tarvetta. Asunto on lähdössä alta ja rahahuolia. Voisiniko soittaa vai miten tehdään?</p> <p>semmonen kyssäri että miten teillä sosiaalipalveluita järjestetään muualta asunnottomana tulille? Jos esim. Jää (kunta) asunnottomaksi ja tulee teiltä pyytämään aikavarausta ja oleskelee siellä mutta ei ole asuntoa, annetaanko aikavarausta?</p>	<p>Välipäämäärät</p>	
<p>Kuka minua voisi auttaa?</p> <p>Eli mistä tämmöisessä tilanteessa voisi saada apua että pärjään taas seuraavaan palkkapäivään asti</p> <p>Voiko sosiaalitoimesta saada mitään apua tällaisessa tilanteessa?</p> <p>Mulla om tosi kamala tilanne kärjistynyt elämässä nyt niin, etten tiä enää miten tästä kuukaudesta enään selviän..</p> <p>Hei! Miten mulla olisi helpointa tehdä, kun tarvitsisin perustoimeentulotuen avustusta</p> <p>Hei. Kuinkahan alkaa etenemään tilanteessa, kun olen ollut koditon (aika) saakka ja tuloja minulla on vain opintotuki (xxx)e. Laina on jo käytetty hoitaen muita vanhoja asioita pois, joita oli kertynyt pitkän sairausloman ajalla.</p> <p>Hei (työntekijän nimi)! Tarvitsen apua vuokratuotteeni maksussa, eli kunnan toimeentulotukea. En ole aiemmin hakenut täydentävää toimeentulotukea, enkä ole varma</p>		

<p>sopivasta menettelytavasta nyt koronakriisin aikana. Mitä minun tulee tehdä?</p> <p>Tahtoisin siis tietää, onko minulla mitään mahdollisuuksia saada mistään tukea taloudelliseen tilanteeseeni?</p> <p>Hei, en oikein tiennyt minne ottaa yhteyttä kun haluaisi keskustella omasta elämäntilanteesta.</p> <p>hei. kysyn neuvoa mitä teen, mistä saan apua. Olen ajautunut taloudelliseen umpikujaan</p> <p>Mitä mahdollisuuksia minulla on saada apua tällaiseen tilanteeseen?</p> <p>Terve. Tarvitsisin apua velkojeni takia. Asia on jotenkin akuutti koska luottotietoni ovat vielä kunnossa mutta pelkään että menetän ne. Silloin moni asia vaikeutuu</p> <p>Hei Miten toimin työnantaja ei ole maksanut (aika) palkkaa eikä minua ole irtisanottu en voi maksaa laskuja enkä ostaa ruokaa</p>	<p>Epätietoisuuden tunne</p>	
<p>Joo okei, tämä selvensi paljon</p> <p>Ok :) minäpä alan tulostelemaan papereita. Kiitos!</p> <p>hieno =), minäpä lähden käymään =D</p> <p>Ok. Tämä auttaa suuresti. Kiitos!</p> <p>Kiitos tuossa tuliki hyvin tietoa</p> <p>Okei. Tämä auttoi jo paljon, nyt tiedän mistä aloittaa. Kiitoksia avusta, ja otan teihin yhteyttä uudelleen, mikäli Kela ei myönnä minulle Perustoimeentulotukea.</p> <p>Juu selvä, no pistämpä hakemuksen sitä kautta, kiitos</p> <p>ok kiitos.. menen nyt tuonne kelan sivulle.</p> <p>Okei, Se olis varmaan helpointa niin teen niin. Kiitos!</p> <p>Selvä homma kiitos tästä</p> <p>Asia selvä. Kiitos.</p> <p>Selvä homma, kiitoksia sulle</p>	<p>Vahvistunut tunne</p>	<p>Kykyuskomukset</p>

<p>Ok. Minäpä alan pikimmiten soittamaan kelalle</p> <p>Asia selvä, teen hakemuksen kokonaisuudessaan tänään ja lähetän, niin pääsee asia eteenpäin. Kiitos paljon avustasi, olen taas yhteydessä mikäli tulee komplikaatioita.</p> <p>Hieno homma, soitan sinne piakkoin kun minulla on mahdollisuus.</p> <p>Kiitos paljon, tästä oli paljon apua.</p> <p>Hyvä kiitos, teen siis tällä hetkellä tämän ja katsotaan asiaa sitten taas sen jälkeen!</p> <p>Kiitos, olen yhteydessä sinne välittömästi.</p> <p>Ok: I will talk with Kela.</p> <p>Kiitoksia avusta. Alan tekemään hakemusta.</p> <p>Ok teen täin. Kiitos avustasi!</p>		
<p>Eipä teistä ollut apua. Lupasitte aikanaan</p> <p>Ei ne asiat kyllä nyt ihan noin mene. Että rahattomana olisin ja kuiva muonaa söisin. Voi Voi ..no näkemys tuokin</p> <p>Niin eli tyhjän saa pyytämättäkin</p>	<p>Negatiiviset emootiot</p>	
<p>Ok :) minäpä alan tulosteamaan papereita. Kiitos!</p> <p>Ok. Tämä auttaa suuresti. Kiitos!</p> <p>Selvä, kiitoksia paljon avusta!</p> <p>Ookoo, kiitoksia tästä! :)</p> <p>Kiitos sinulle. Mukavaa päivänjatkoa.</p> <p>Selvä homma. Kiitos!</p> <p>Kiitos näistä neuvoista!!</p> <p>ok kiitos avusta</p> <p>hieno =), minäpä lähden käymään =D</p>		<p>Emootiot</p>

<p>Ok, kiitos!</p> <p>Kiitos paljon teille</p> <p>Okei, kiitos sinulle.</p> <p>Selvä juttu, kiitos tiedosta!</p> <p>Okei selvä, kiitos, hei!</p> <p>Okei, kiitos paljon!</p> <p>Selvä homma, kiitoksia sulle</p> <p>Hyvää päivänjatkoa!</p> <p>Kiitos paljon, tästä oli paljon apua.</p> <p>Selvä kiitos paljon vastauksista! :)</p> <p>Kiitos.Hyvää päivänjatkoa.</p> <p>Ok teen täin. Kiitos avustasi!</p>	<p>Positiiviset emootiot</p>	
<p>En valitettavasti voi varata aikaa ilman suojattua yhteyttä. Haluaisitko, että sinulle soitetaan ajan varaamiseksi tai pystyisitkö tunnistautumaan esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla?</p> <p>hetki vain, katson sinulle ajan</p> <p>Voin varata sinulle ajan Neuvonnan ja ohjauksen -tiimiin, johon nykyään otamme asiakkaat yleensä aluksi vastaan. En valitettavasti voi varata aikaa ilman tunnistautumista. Haluaisitko, että sinulle soitetaan tai voitko tunnistautua esimerkiksi verkkopankkitunnuksilla?</p> <p>hei, suosittelisin soittamaan palveluneuvontapuhelimeen numeroon (puhelinnumero)</p> <p>ei ole vuoronumeroa. Asiakkaat otetaan vastaan mahdollisuuksien mukaan, neuvonnan työntekijä selvittää aina kuka pystyy ottamaan vastaan ja onnistuuko se heti vai myöhemmin</p> <p>mikäli haluat, voit jättää aikavarauspyynnön sosiaalipalveluihin, että sinulle voidaan antaa henkilökohtaista neuvontaa tilanteessasi. Mikäli haluat</p>	<p>Ajanvaraus</p>	

<p>jättää aikavarauspyynnön tätä kautta, sinun tulee tunnistautua.</p> <p>Haluaisitko, että sinulle varataan aika sosiaalipalvelukeskukselle tilanteesi tarkempaa selvittämistä varten? Se onnistuu myös tätä kautta, mikäli sinulla on verkkopankkitunnukset</p> <p>Mikäli haluat selvittää taloudellisia asioitasi tarkemmin, niin sosiaalipalveluihin voi myös varata aikaa.</p> <p>Uuden ajan varaamiseksi tarvitsisin kuitenkin tietosi. Voisin soittaa sinulle, jos annat puhelinnumerosi?</p>		
<p>Voisitkohan soittaa lastenvalvojan yksikköön toimistosihteerille, auttaisikohan se asiassa, voisit kysyä kuka on työntekijänä nyt. Toimistosihteerillä on (nimi) ja puhelin on (nro)</p> <p>Jätä täydentävästä tuesta hakemus kaupungille, niin voidaan selvittää</p> <p>Kelan päätöksen jälkeen, mikäli se tulee hylättynä, kannattaa olla sosiaalitoimeen yhteydessä tai kirjoittaa Kelan perustoimeentulotukea haettaessa, että pyytää kääntämään hakemuksen kaupungille, mikäli ei mahdollista saada Kelasta.</p> <p>Periaatteessa ei ole mitään rajausta mihin täydentävää toimeentulotukea voi hakea, kaikki hakemukset käsitellään tapauskohtaisesti. Ensisijaisesti ohjaamme kuitenkin taloudellisen tilanteen mukaan selvittämään mahdollisuutta esimerkiksi osamaksuun.</p> <p>Valitettavasti täydentävän tuen hakemusta ei voi vielä jättää sähköisesti, se löytyy kyllä (verkkosivu) sivuilta, mutta tulee toimittaa sosiaalipalvelukeskukselle</p> <p>eli olet saanut syyskuulle perustoimeentulotuesta päätöksen? Siinä tapauksessa voit jättää kirjallisen hakemuksen harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta sosiaalipalveluihin. Hakemuslomakkeita saat meidän toimistolta (osoite) tai netistä (verkkosivu) Hakemukseen liitteeksi tiliotteet kahdelta kuukaudelta sekä selvitys mihin menoon haet.</p> <p>tuosta linkistä saat tietoa sosiaalisesta luototuksesta siinä on edellytyksistä sekä yhteystiedot ajanvaraamiseksi tai neuvojen kysymiseksi</p>		

asiaa ei voi suoraan luvata vaan välitystilin tarvetta arvioidaan aikuissosiaalityön palveluissa, kaupungilla on suuntaus vähentää välitystiliä jon on mahdollisuus edunvalvontaan.

pahoittelen, että vastauksessa kesti. Tarkistin oikeaa puhelinnumeroa.

Hakemus alle 65 -vuotiaiden omaishoidon tuesta löytyy sosiaalipalvelukeskukselta. Lisätietoja voi kysyä vammaissosiaalityön -ja ohjauksen tiimistä numerosta (puhelinnumero)

Sosiaalipalveluiden kautta voi tarvittaessa hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea mikäli on jokin erityismeno.

Voit tehdä ilmoituksen esimerkiksi sähköisesti nimettömänä. Vaikka laittaisit nimesi ilmoitukseen, sitä ei kerrota mikäli olet sen ilmoituksen teon yhteydessä kieltänyt. Ohjaisin kirjoittamaan ilmoituksen sellaiseen muotoon, ettei siitä voida sinua tunnistaa.

jos päätös on kielteinen, voit halutessasi hakea vuokravakuuteen täydentävää toimeentulotukea sosiaalipalveluista jättämällä tänne toimeentulotukihakemuksen liitteineen tai pyytämällä, että Kela kääntää hakemuksen sosiaalipalveluihin mikäli päätös vuokravakuuden osalta on kielteinen. On tärkeää, että olet Kelaan hyvin perustellut syyn muutolle.

joo, se on tärkeää, että olet perustellut asian Kelaan hyvin. Tosiaan, mikäli päätös on kielteinen niin sinun kannalta varmasti helpoin on, että pyydät Kelaa kääntämään hakemuksen sosiaalipalveluihin jos haluat hakea täydentävää toimeentulotukea. Täältä käsin sitten voimme tarvittaessa auttaa, mikäli tilanteessasi olisi edellytykset puoltaa Kelaan sitä, että vuokravakuus myönnettäisiin perustoimeentulotuesta. Mutta kun saat päätöksen niin sitten tiedät paremmin miten toimia. Mikäli vuokravakuusasia tulee täydentävässä toimeentulotuessa käsiteltäväksi nii käsittelijä sitten on sinuun yhteydessä ja varaa tarvittaessa aikaa sinulle tänne sosiaalipalveluihin tilanteen selvittämiseksi.

hei, voisitte olla yhteydessä suoraan sosiaalipäivystykseen, p. (puhelinnumero) tai asioimalla suoraan toimistolla. Tilannetta voidaan selvittää. Periaatteessa lyhytaikaista väliaikaismajoitusta on, jos

asunnot ovat vapaana. Toki asiakkaan tilanne täytyy selvittää, onko esimerkiksi taloudellinen tilanne sellainen, ettei muuta vaihtoehtoa ole.

Otan osaa suruusi. Toimeentulotukea voi hakea sosiaalipalveluista hautauskustannuksiin, netistä löytyy hakemuslomake jossa asiasta ohjeistusta, ohessa linkki sivulle (verkkosivu). Jos tarvitset neuvoa esimerkiksi perukirjaan liittyen niin voit olla yhteydessä (paikka) oikeusaputoimistoon.

(verkkosivu) tuolta löytyy oikeasta kulmasta sähköinen linkki

Sosiaalitoimessa käsitellään täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea, mutta sen ratkaiseminen vaatii Kelan perustoimeentulotuen päätöstä eli käytännössä voit tarvittaessa hakea tukea sosiaalipalveluista Kelan päätöksen jälkeen, esimerkiksi jos sinulla on akuutti tarve ruokaan

Jos hän ei halua hakea apua, siihen on vaikea kenenkään pakottaa, mutta jos haluatte, voitte tehdä ystävästänne huoli-ilmoituksen sosiaalihuoltoon. Huoli-ilmoituksen voi tehdä omalla nimellä tai nimettömänä. Huoli-ilmoitukset käsitellään niin, että ainakin henkilöön, jota ilmoitus koskee, koitetaan saada yhteys ja keskustella saapuneesta ilmoituksesta sekä hänen tilanteesta ja ilmoituksen käsitelijä miettii, voidaanko sosiaalitoimesta tarjota hänen tilanteeseen tukea tai ehdottaa mahdollisia muita tukitoimia, esim. terveydenhuollon palveluja. Ilmoitukseen liittyvistä toimenpiteistä ei kuitenkaan voida kertoa ilmoittajalle, vaikka ilmoitus tehtäisiin nimellä, koska tiedot ovat salassapidettäviä.

voit tarvittaessa hakea sosiaalipalveluista täydentävää/ehkäisevää toimeentulotukea mikäli on jokin erityismeno mihin toimeentulotukea tarvitset. Voit jättää hakemuksen sosiaalipalveluiden neuvonnassa, johon selvitystä mihin toimeentulotukea haet, tarvittaessa lasku/tosite menosta sekä tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta.

suosittelisin kysymään ikäihmisten palveluista (paikka)

Tarvittaessa voitte hakea sosiaalitoimesta täydentävää / ehkäisevää toimeentulotukea esimerkiksi joihinkin tiettyihin laskuihin, perustoimeentulotuki tulee kuitenkin ratkaista kelalla ensin. Sosiaalitoimessa hakemukse

<p>käsittelijä selvittää tilannettanne tarkemmin ja pyytää tarvittaessa ajanvaraukselle. Ensisijaisesti laskujen eräpäiviä kannattaa mahdollisuuksien mukaan siirtää ja toki Kelalle toimittaa perustoimeentulotuen liitteeksi kaikki sellaiset laskut, joita siihen hyväksytään, esim. sähkölasku eräpäivän mukaan.</p> <p>Mielestäni silloin, kun huoli herää lasten tilanteesta, on aiheellista tehdä lastensuojeluilmoitus. Mikäli haluat kysyä ammattilaisen mielipidettä lastensuojeluilmoituksen tekemisestä, voit soittaa sosiaalipäivystykseen. Voit tehdä ilmoituksen myös sähköisesti, jolloin ilmoituksen vastaanottaa sosiaalipäivystyksen työntekijät.</p> <p>Sosiaalitoimesta voi myös hakea avustusta esimerkiksi huonekaluihin tai muihin kodinhankintoihin.</p> <p>Vammaispalveluun voisit soittaa esim. (henkilön nimi), joka hoitaa henkilökohtaisen avun asioita. Hän osaisi varmaan antaa vastausta.</p> <p>Ohjaisin soittamaan (paikka), (puhelinnumero)</p> <p>Mikäli hakemustasi ei voida kelalla kiirehtiä, voisit olla uudelleen yhteydessä meihin.</p> <p>Kun saat Kelan päätöksen, ole yhteydessä palveluneuvonnan puhelimeen ja tarkista, että Kela kääntää hakemuksen kaupungille. Kaupungilta ollaan sinuun yhteydessä, kun hakemus saapuu/on käsittelyssä.</p> <p>täydentävän toimeentulotuen kautta voidaan asian selvittelyä jatkaa. Käsittelijä voi soittaa käsittelyvaiheessa lisätietoja tilanteeseesi liittyen. Tai palveluneuvonnan kautta voit antaa lisäinformaatiota tilanteestasi etukäteen.</p> <p>Keskustelin asiasta sosiaalityöntekijän kanssa ja hän ohjasi sinua soittamaan (Kunta) sosiaalipäivystyksen numeroon ja tekemään lastensuojeluilmoituksen taikka tekemään ilmoituksen (Kunta) verkkosivujen kautta kirjallisena</p> <p>Jos muuten huoli naapurista niin huoli-ilmoituksenkin voi tehdä esimerkiksi soittamalla puhelinneuvontaan.</p> <p>Ohjaan tekemään huoli-ilmoituksen soittamalla puhelinneuvontaan p. (puhelinnumero)</p>	<p>Kunnan sosiaalipalvelut</p>	
--	------------------------------------	--

Ohjaisin sinua olemaan yhteydessä ikäihmisten palveluihin asiassa. Esimerkiksi (Kunta) (paikka). (Paikka) p. (puhelinnumero)

Oletko hakenut Kelasta perustoimeentulotukea? Mikäli olet, voit jättää täydentävän toimeentulotuen hakemuksen kalusteiden hankintaan, laita selvitys tilanteestasi hakemukselle sekä tiliotteet kaikista tileistäsi kahdelta edeltävältä kuukaudelta. Hakemuksesi myötä tilannettasi selvitetään. Laita lisäksi kustannuarvio hankinnoista mihin toimeentulotukea haet. Hakemuksen saat sosiaalipalveluiden aulasta tai voit tulostaa netistä (verkkosivu) sivustolta

sosiaalipalveluihin voit jättää toimeentulotukihakemuksen kirjallisesti, hakemuslomakkeita saat (Kunta) sosiaalipalvelukeskuksesta (osoite) tai sitten voit pyytää Kelaa kääntämään perustoimeentulotukihakemuksen suoraan sosiaalipalveluihin. Eli sille kuukaudelle tulee olla perustoimeentulotuesta päätös mille hakee harkinnanvaraista toimeentulotukea. Liitteenä selvitys mihin toimeentulotukea hakee sekä tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta.

Neuvoisin tekemään shl 36§:n mukaisen huoli-ilmoituksen ikäihmisten palveluihin (paikka) (puhelinnumero) tai onnistuu myös sähköisesti (verkkosivu) kautta, He selvittävät sitten siellä mahdollista palveluntarvetta ja tilannetta
Ilmoituksen pystyy tekemään halutessaan vaikka nimettömänä

Täydentävä toimeentulotuki välttämättömiin hautauskuluihin perustuu laskelmaan. (Kunta) kotisivuilta löytyy hakemuslomake, joilla voi hakea hautauskustannuksiin tukea. Lomakkeen voi hakea myös Sosiaalipalvelukeskuksen neuvonnasta. Hakemuksessa on lueteltu tarvittavat liitteet: kuolinpäivän saldotodistus pankkitileistä, verotustodistus ym. Kannattaa mainita hautaustoimistossa arkua valitessa, että joutuu hakemaan tukea, jolloin esitellään edullisin saatavissa oleva arkku. Kannattaa myös katkaista tililtä suoramaksulla menevät maksut. Kuolinpäivän jälkeen ovat laskut merkitään aikanaan perukirjaan.

<p>Välttämättömiin hautauskuluihin ei katsota kuuluvan lehti-ilmoitus, eikä muistotilaisuuden kulut, eikä hautakivi.</p> <p>(Kunta) kotisivuilta löytyy (verkkosivu). Ei tainnut löytyä sähköistä lähettämismahdollisuutta. Saat toki (verkkosivu) sivuston kautta laitettua hakemuslomakkeen liitetiedostona. Tällöin tulostamme lomakkeen ja toimitamme edelleen asiaa hoitavalle vammaispalvelun työntekijälle.</p> <p>Mahdollisuus täydentävä toimeentulotukena hakea ja perustella hakemusta.</p> <p>ohjaisin olemaan yhteydessä omaan työntekijään, eli (nimi)</p> <p>hakemuksia löytyy paikan päältä, siihen tarvitsee lääkemääräykset mihin lääkkeisiin toimeentulotukea hakee sekä tiliotteet kahdelta edeltävältä kuukaudelta. Tai sitten voi (Kunta) nettisivuilta tulostaa hakemuksen ja täyttää ja toimittaa hakemuksen sosiaalipalveluiden postilaatikkoon. Asiakkaan kannalta voi olla sujuvaa myös soittaa Kelaan ja pyytää, että Kela kääntää hakemuksen kiireellisenä sosiaalipalveluihin, jolloin asiakkaan ei tarvitse uudelleen liitteitä toimittaa, mikäli on siis ne Kelaan jo toimittanut</p> <p>henkilökohtaisesta avustajasta voit kysyä vammaispalveluiden sosiaalityöstä ja ohjauksesta (henkilön nimi) p. (puhelinnumero).</p> <p>Silloin sinun täytyy olla yhteydessä (kunnan nimi) sosiaalipalveluihin</p> <p>aivan, tässä tapauksessa arvelisin, että voisit saada neuvoja talousneuvojan kautta, talousneuvojalle voi soittaa arkisin klo 9-10 numeroon (puhelinnumero). Hänelle en voi ikävä kyllä suoraan varata aikaa enkä osaa sanoa, kuinka nopeasti ajan saisit, mutta soittamalla talousneuvojalle saat asiaasi neuvontaa ja tarvittaessa voit varata ajan.</p> <p>aivan, eli voit jättää sosiaalipalveluihin hakemuksen esimerkiksi siten, että pyydät Kelaa kääntämään hakemuksen sosiaalipalveluihin tai sitten täyttämällä kirjallisen hakemuksen ja toimittamalla sen sosiaalipalveluiden neuvontaan.</p>		<p>Neuvonta ja ohjaus</p>
--	--	---------------------------

<p>mikäli haluat sähköisesti laittaa hakemuksen niin verkkoneuvonnan kautta voit laittaa, virtu.fi sivustolla ja sieltä oman kunnan neuvonta ja toimeentulotuki. Vaatii tunnistautumisen.</p> <p>Asiaa voidaan selvittää tässäkin, jos pystyt kirjautumaan verkkopankkitunnuksilla ja tunnistautumaan tai sitten voit olla yhteydessä meihin puhelimitse, jotta voimme tarkistaa tiedoistasi oikean työntekijän ja välittää hänelle yhteydenottopyynnön. Toki toimistolla voi myös asioida asiaa selvittämässä</p>		
<p>Hammashuollon kustannuksiin on mahdollista hakea perustoimeentulotukea Kelasta eli kunnalliseen hammashoitoon. Kelassa ohjeistavat perustoimeentulotuen hakemisessa. Varsinaista maksusitoumusta et voi ennalta saada, vaan saatujen laskujen mukaan. Eli jos laskut eräänntyvät maaliskuulla, ne liitetään maaliskuun perustoimeentulotuen hakemukseen. Jos on isompi hammasremontti kyseessä, silloin kannattaa kunnalliselta toimittaa Kelalle hoitosuunnitelma/kustannusarvio.</p> <p>Kannattaa selvittää ne kelalle. Toki voit hakea täydentävää toimeentulotukea, jos on jotakin erityistä. Siinä tapauksessa tulee olla hakemiskuukaudelle perustoimeentulotukipäätös Kelasta ja voidaan täällä katsoa, onko kelan päätöksessä oikaistavaa.</p> <p>Kelaan voisi olla yhteydessä ja pyytää kääntämään hakemuksen kaupungille.</p> <p>Kannattaa olla Kelalle yhteydessä ja Kelan kanssa selvittää asiaa, jos tosiaan on niin, että maksusitoumus ei kelpaa-siis, että voisiko Kela raha-vakuuden maksaa. Kelalle yhteys myös kotivakuutusasiassa</p> <p>Silmälasit ovat ensisijaisesti Kelan perustoimeentulotuen meno. Kannattaa nyt laittaa hakemus perustoimeentulotuesta huhti-toukokuulle ja laittaa siihen, että tarve silmälasien uusimiselle-jos näin on. Perustella hakemusta ja kertoa, milloin edelliset lasit on hankittu ja ilmoittaa, että tarve on näöntarkastukselle. Sitten odottaa Kelan päätös ja toimia Kelan ohjeen mukaan. Kelan sopimusliikkeet ovat (yrityksen nimi) ja (yrityksen nimi)</p>		

Voit hakea perustoimeentulotukea Kelasta ja mainita, että haet tukea kodin perustamiskuluihin ja että pyydät hakemuksen siirtoa kuntaan. Silloin Kela siirtää hakemuksen automaattisesti liitteineen eikä kunnalle tarvitse jättää täydentävän tuen hakemusta erikseen.

Voit hakea Kelan perustoimeentulotuesta tukea muuttokustannuksiin ja vuokravakuuteen kun muuton perusteet täyttyvät (työpaikan saanti on peruste). Tärkeää on myös se, että asunto on perustoimeentulotuen näkökulmasta kohtuuhintainen.

Kelaan kannattaa olla suoraan yhteydessä ja selvittää tilannetta

Mikäli sinulla ei ole oikeutta opintoetuuksiin eikä muita tuloja tämän hetkisen kotihoidon tuen lisäksi niin voit hakea Kelasta perustoimeentulotukea ja asumistukea sitten uuteen asuntoon.

sosiaalipalveluissa ei ole erikseen sosiaalitukea, millä opiskella vaan sinun tuliis ensisijaisesti hakea Kelasta perustoimeentulotukea.

Tämä äidin maksama tukiraha voidaan ottaa perustoimeentulotuessa huomioon jos se näkyy sinulla tiliotteella, mutta joka tapauksessa kuulostaa siltä, että oikeus perustoimeentulotukeen tulisi Joten kannattaa hakemus ehdottomasti tehdä

Eli ohjaisin sinua hakemaan Kelan perustoimeentulotukea nyt akuuteimpaan tilanteeseen, koska muiden etuuksien selvittäminen vie aikaa. Kelan verkkosivuilla on ohjeet tuen hakemiseen, mutta käytännössä voit tehdä sen verkossa, puhelimitse tai asioimalla Kelan toimistossa. Verkkosivuilta löytyy tietoa toimeentulotuesta muutenkin. Tässä vielä suora osoite:
<https://www.kela.fi/toimeentulotuki>

aivan, eli vuokravakuuteen voi hakea toimeentulotukea Kelasta, on tärkeää että asunto johon vuokravakuutta haet Kelasta on toimeentulotuen näkökulmasta kohtuuhintainen eli yksinasuvan enimmäisvuokra toimeentulotuen näkökulmasta on (xxx) e/kk ja vesimaksu (xx,xx) e/kk ja kahden henkilön (xxx) e/kk ja vesimaksu jne. Riippuu tuloistasi, tuleeko oikeus perustoimeentulotukeen ja vuokravakuuteen perustoimeentulotuesta.

saitko riittävän vastauksen kysymyksiisi? Sinun kannattaa myös Kelaan olla yhteydessä niin saat varmasti oikeaa tietoa juuri sinun asiassa.

sinullahan on tässä aikaa selvittää vielä asiaa Kelan kautta

Terveydenhuoltomenot tosiaan ovat ensisijaisesti perustoimeentulotuen menoa. Hammashoito tulisi tehdä kunnallisella puolen. Oletko kunnalliselta selvittänyt, antaisivatko hammashoitolasta suoraan lähetteen erikoissairaanhoidon, jossa hammastoimenpiteet voitaisiin tehdä, jolloin lasku asiakkaalle tulisi kunnalliselta, joka kävisi suoraan Kelan perustoimeentulotukeen. Ohjaisin varaamaan Kelalle toimeentulotukiasiassa aikaa ja ottamaan tositteet mukaan, ennen yksityiselle menemistä, jolloin saisit tietää Kelan kannan tai vaikka jo maksusitoumusta selville, ennen hoidon aloittamista.

Periaatteessa sitten kun asunto löytyy, voi Kelalta hakea perustoimeentulotukena esimerkiksi vuokravakuuden ja lisäksi asumistukea.

jos sinulla on verkkopankkitunnukset voit kirjautua Kelan sähköiseenasiointiin josta löytyy perustoimeentulotuen hakulomake, siinä on kohta, jossa laitetaan ruksi, että haen myös vuokravakuutta ja sitten voit laittaa liitteet myös sähköisesti. Hyvä, että jonotat puhelinpalveluun, voit koittaa laittaa hakemuksesi vireille myös suullisesti ja toimittaa liitteet sitten sähköisesti. Kysy tästä tarkemmin Kelasta neuvoa, miten saat liitteet sähköisesti, koska se on nopein väylä asiasi hoitamiseen.

Opiskelijan ensisijainen etuus on opintoraha ja opintolaina, mitä ohjataan/velvoitetaan hakemaan Kelasta, toimeentulotuki on viimesijainen etuus. Perustoimeentulotuki on siirtynyt Kelalle 2017vuoden alusta

Ilman muuta ensin tulee selvittää oikeus perustoimeentulotukeen, eli saada Kelan päätös perustoimeentulotuesta

julkisen terveydenhuollon ja hammashoidon kustannuksiin voi hakea Kelasta perustoimeentulotukea, eli kun käytät julkisen terveydenhuollon palveluja voit esittää laskut Kelan perustoimeentulotuen menona.

Kela

Hei, Kelan perustoimeentulotuki on tilanteessasi ensisijainen etuus ja se tulisi ratkaista ennen mahdollisen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä kunnalta. Sinun kannattaa olla kelalle yhteydessä puhelimitse ja pyytää hakemuksesi kiirehtimistä ja selvittää samalla sitä, mikä tilanteesi on nyt.

Sinun tulee hakea ensin perustoimeentulotuki Kelasta huhtikuulle ja rästien erääntymiskuukausille selvittää myös perustoimeentulotukioikeus.

no ohjaisin sinua nyt kuitenkin ensin pankin kautta selvittämään oikeutta lainan lyhennyksiin ja myös hakemaan perustoimeentulotukea.

Kannattaa tiedustella Kelasta maksusitoumusta lääkkeisiin, mikäli ne jäi pois siitä toukokuun laskelmasta, yhteys puhelimitse Kelan perustoimeentulotuen numeroon, näin etenisin. Luulisi sieltä kertaosto maksusitoumuksen saavan

Aivan ensin kannattaa hakea Kelasta perustoimeentulotukea elo- ja syyskuulle.

Ensin pitää tietysti olla kelasta perustoimeentulotuki haettuna ja siitä päätös.

perustoimeentulotuki tulisi hakea Kelasta, mikäli tarvitsee tukea lääkeasiassa

Hei, sinun tulee lähteä liikkeelle siten, että haet Kelan perustoimeentulotukea takautuvasti sille ajalle, kun sähkölaskuja on maksamatta ja liität hakemukseen alkuperäiset sähkölaskut sekä tiliotteet koko ajalta ja lisäksi kahdelta edeltävältä kuukaudelta kuin mille ajalle perustoimeentulotukea haet. Pyydä kiirehtimään hakemuksen käsittelyä ja siirtämään hakemus kuntaan mikäli perustoimeentulotukea ei myönnetä.

Ilmoittaudu työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluihin ja hae Kelasta perustoimeentulotukea. Hakemuksen voit jättää Kelalle sähköisesti, jolloin asiointi on nopeampaa. liitteeksi oma selvitys ja kk:n tiliotteet.

Jätä Kelalle hakemus perustoimeentulotuesta, jolloin saat asioitasi eteenpäin.

<p>Perustoimeentulotukioikeus pitää selvittää Kelasta eli esittää alkuperäiset sähkölaskut ja hakea laskujen erääntymiskuukausille perustoimeentulotuki. Liitteeksi tiliotteet 2kk ennen hakemisajankohtaa ja hakemiskuukausille. Tositteet asumis/terveydenhuoltomenoista liitteksi sekä tuloista, jos maksussa jokin muu etuus, kun Kelan etuus. Kela aukeaa klo 12. (osoite). Jos saat sähköisenä hakemuksesi, käsittely nopeutuu. Muutoin asioi Kelassa paikanpäällä ja kerro, että kyse kiireellisestä toimeentulotuesta sähköjen katkeamisen vuoksi.</p> <p>tarkista onko sinulla perustoimeentulotukipäätös olemassa niille kuukausille mille sinulla on maksamatta (yrityksen nimi) sähkölaskuja ja toimita laskut Kelaan sähköisesti. Pyydä Kela kiireellisesti tarkistamaan päätöksiä, koska sähkö on poikki. Mikäli sinulla on maksamattomia laskuja kuukausille mille sinulla ei ole perustoimeentulotukipäätöstä niin sinun tulee hakea Kelasta takautuen perustoimeentulotukea niille kuukausille. Voit pyytää Kela kääntämään hakemuksen sosiaalipalveluihin, mikäli haluat hakea ehkäisevää toimeentulotukea sähkörästeihin.</p>		
<p>Alueella toimii Ajanvaraus- ja neuvontapuhelin mielenterveys/päihdeasioihin liittyen, johon voi soittaa 24/7 eli ympäri vuorokauden sairaanhoitaja vastaa. Uskoisin, että häneltä saisi hoidontarpeen arviota ja aikavarausta. numero palveluun (puhelinumero)</p> <p>A-Klinikkaan suosittelisin olemaan yhteydessä, sillä A-Klinkan kautta katkaisuhuoltoon hakeudutaan</p> <p>Ohjaisin sinua olemaan yhteydessä tänne: (Paikka) eli psykiatriseen päivystykseen sekä hoidontarpeen arviointi -, neuvonta - ja ajanvarauspuhelimeen (puhelinumero) voi soittaa vuorokauden ympäri. (Paikka) toimii (osoite)</p> <p>Ikävä kyllä en osaa siitä tarkemmin sanoa, voisikohan asiaa uudelleen kysyä A-Klinikalta?</p>	Terveysterveys	
<p>Lisäksi mm. ruoka-apua voi saada seurakunna diakoniatoimistosta sekä (Paikka)</p> <p>Kannattaa hyödyntää myös (Paikka) ruokajakelua, joka arkisin klo 10.30-12.30</p>		

<p>Ruoka-apuja on saatavilla tällä hetkellä (Paikka) tiloista ja (Paikka) ja (Paikka) on auennut</p> <p>Myös kirkon diakoniatyöstä saa apua</p> <p>(Paikka) kautta on ruokajakelu joka päivä, kannattaa sitä hyödyntää. (Paikka) saa myös ruokakassia mukaan. Seurakunnan diakoniatyön kautta myös mahdollisuus ruoka-apuun.</p>	Ruoka-apu	
--	-----------	--