

S T A D I A

HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomien (AMK) käsityksiä koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä

Sosiaalialan koulutusohjelma,
sosionomi
Opinnäytetyö
2.11.2007

Milla Siltala
Henna Soidinsalo



Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi (AMK)	
Tekijä/Tekijät			
Milla Siltala ja Henna Soidinsalo			
Työn nimi			
Sosionomien (AMK) käsityksiä koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä			
Työn laji	Aika	Sivumäärä	
Opinnäytetyö	Syky 2007	38+3 liitettä	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Opinnäytetyömme tarkoitus on selvittää minkälaisia käsityksiä Kansaneläkelaitoksessa työskentelevillä sosionomeilla (AMK) on koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä. Olemme tehneet opinnäytetyömme yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen kanssa.</p> <p>Lähtökohtana opinnäytetyölle oli käsitys, että Kansaneläkelaitos ei ole sosionomeille (AMK) tyypillinen työpaikka. Koulutuksessamme ei ollut otettu esille Kansaneläkelaitosta mahdollisena työharjoittelupaikkana tai tulevana työpaikkana. Tiesimme kuitenkin, että Kansaneläkelaitoksessa arvostetaan sosionomi (AMK) tutkintoa ja sosionomeja (AMK) palkataan mielellään Kansaneläkelaitokseen.</p> <p>Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä käytimme sosiaalialan koulutusohjelman osaamisprofiilia. Sosiaalialan osaamisprofiilissa kuvataan sosionomien (AMK) tiedollinen ja taidollinen osaaminen. Osaamiseen kuuluu sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen.</p> <p>Tutkimusmenetelmämme on kvalitatiivinen. Opinnäytetyömme tutkimusaineisto on kerätty teemahaastatteluin sekä sähköpostitse. Tutkimusaineistomme koostuu kolmestatoista Kansaneläkelaitoksessa työskentelevän sosionomin sähköpostitarinasta sekä teemahaastattelusta, johon osallistui viisi Kansaneläkelaitoksessa työskentelevää sosionomia. Aineistonanalyysimenetelmänä käytimme teorialähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Opinnäytetyömme tulosten perusteella sosionomit voivat työssään Kansaneläkelaitoksessa hyödyntää parhaiten koulutuksesta saamiaan valmiuksia, jotka liittyvät asiakkaan kohtaamiseen, palvelujärjestelmäosaamiseen ja yhteiskunnalliseen analyysitaitoon. Kansaneläkelaitoksessa on potentiaalia hyödyntää sosionomien osaamista, mutta sosionomien (AMK) työnkuva ei ole selkeästi määritetty. Kuitenkin sosionomien (AMK) ammattitaitoa arvostetaan Kansaneläkelaitoksessa ja heidän urakehityksensä näyttää tulosten perusteella hyvältä. Opinnäytetyömme tulosten perusteella Kansaneläkelaitosta tulisi esitellä mahdollisena työnantajana sosionomeille (AMK), ja muistuttaa, että sosionomin (AMK) työkenttä sisältää muitakin vaihtoehtoja kuin kentällä tapahtuvan käytännön asiakastyön.</p>			
Avainsanat			
sosionomi (AMK), Kansaneläkelaitos, sosiaalialan osaamisprofiili, koulutuksen hyödyntäminen			





Degree Programme in Social Services		Degree Bachelor of Social Services	
Author/Authors Milla Siltala and Henna Soidinsalo			
Title Bachelors of Social Services Education and Work Tasks in The Social Insurance Institution of Finland			
Type of Work Final Project	Date Autumn 2007	Pages 38+3 appendices	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this study was to examine which kind of ideas the Bachelors of Social Services (BSS) who worked in the Social Insurance Institution of Finland, had about the benefits of their education in their work. We were under the impression that The Social Insurance Institution of Finland was not a typical place of work for BSSes. Also during our own education we never heard that the Social Insurance Institution of Finland was mentioned as a possible place to do one's practical training or as a future employer. However, we knew that the degree in Social Services was held in high esteem in The Social Insurance Institution of Finland.</p> <p>As a way to study the ideas we used the subject specific competences in the Degree Programme in Social Studies. The subject specific competences consist of six competence descriptions which are ethical competences in social work, client work, social services, social analysis, reflective development and management and community and society.</p> <p>As for methods, an email was sent to BSSes who worked in the Helsinki metropolitan area. We received thirteen answers. We also interviewed five BSSes who worked in The Social Insurance Institution of Finland. As a method of analysis, we used the theory based analysis of contents.</p> <p>The results showed that BSSes could mostly use the skills which were related to encountering a customer, knowledge about the service system and knowledge about our society. The results indicated that The Social Insurance Institution of Finland had potential to use the competence of BSSes but BSSes position in The Social Insurance Institution of Finland was not well defined. However BSSes' professional skills were revered in the Social Insurance Institution of Finland and our results showed that BSSes could develop their career in The Social Insurance Institution of Finland. According to our final project The Social Insurance Institution of Finland should be presented as a possible employer to BSSes and students should be reminded that the working area which BSSes have also includes other choices than practical work with customers.</p>			
Keywords Bachelor of Social Services, The Social Insurance Institution of Finland, subject specific competences in Degree Programme in Social Studies, utilization of education			

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 SOSIAALIALAN KOULUTUS JA KOULUTUKSEN OSAAMISPROFIILI	3
2.1 Sosiaalialan koulutus ammattikorkeakouluissa	3
2.2 Sosiaalialan koulutuksen osaamisprofiili	5
3 AMMATTIKORKEAKOULU JA AMMATTIKORKEAKOULUN SUORITTANEIDEN YLEISET KOMPETENSSIT	6
3.1 Ammattikorkeakoulu koulutusjärjestelmänä	6
3.2 Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden yleiset kompetenssit	7
4 KOULUTUKSEN HYÖDYNNETTÄVYYS TYÖELÄMÄSSÄ	9
4.1 Kompetenssin määrittelyä	9
4.2 Työn edellyttämä kompetenssi	10
4.3 Kvalifikaation määrittelyä	11
5 KANSANELÄKELAITOS SOSIAALITURVAN TOIMIJANA	12
5.1 Kansaneläkelaitos	12
5.2 Kansaneläkelaitoksen historia	13
5.3 Kelan toiminta ja organisaatio	13
5.4 Kelan henkilökunta	14
6 TUTKIMUSASETELMA	15
6.1 Tutkimuskysymykset	15
6.2 Tutkimusmenetelmät	15
6.2.1 Teemahaastattelu	16
6.2.2 Sähköpostikysely	17
7 SOSIONOMIKOULUTUKSEN HYÖDYNTÄMINEN KELASSA	18
7.1 Haastatteluaineiston analyysi	18
7.1.1 Sosiaalialan asiakastyön osaaminen	18
7.1.2 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen	20
7.1.3 Sosiaalialan eettinen osaaminen	21
7.1.4 Yhteiskunnallinen analyysitaito	22
7.1.5 Reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen	23
7.1.6 Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen	24
7.2 Sähköpostiaineiston analyysi	25
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	28

9 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	30
9.1 Luotettavuuden arviointia	30
9.2 Opinnäytetyön eettisyys	32
10 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	33
LÄHTEET	37

LIITTEET	11.4.2007 lähetetty sähköpostiviesti
	22.4.2007 lähetetty sähköpostiviesti
	22.5.2007 lähetetty sähköpostiviesti

1 JOHDANTO

Sosionomit (AMK) ovat uusi toimija sosiaalialalla, vaikka ammattikorkeakoulutus on vakiintumassa osaksi suomalaista koulutusjärjestelmää (Murto ym. 2004: 41). Sosionomikoulutuksen monipuolisuus mahdollistaa suuntautumisen hyvin erilaisiin työtehtäviin sosiaalialalla. Sosionomit (AMK) ovat edelleen etsimässä paikkaansa työmarkkinoilla ja lunastamassa asemaansa erilaisissa työyhteisöissä. Murron ym. (2004: 50-51.) tekemän tutkimuksen mukaan sosionomeilta (AMK) puuttuukin työelämän selkeästi määrittämä ammattitehtävä, eivätkä työnantajat ole jäsentäneet sosionomin (AMK) paikkaa työelämässä. Tätä taustaa vasten on mielestämme tärkeää tutkia sosionomien (AMK) ammattitaidon hyödyntämistä työelämässä. Jatkossa käytämme virallisen sosionomi (AMK) -nimikkeen tilalla vain sosionomi-nimikettä tekstin luettavuuden vuoksi.

Opinnäytetyömme käsittelee sosionomien mahdollisuuksia käyttää koulutuksessa saatua osaamistaan työtehtävissään Kansaneläkelaitoksessa (Kela). Teoreettisena viitekehysenä käytämme sosiaalialan osaamisprofiilia, jota laajennamme pohdinnoilla koulutuksen hyödynnettävyydestä kompetenssi- ja kvalifikaatiokäsitteiden avulla. Sosiaalialan osaamisprofiili on sosiaalialan koulutusohjelman osaamisalueiden kuvaus, jonka tavoitteena on kuvata koulutusohjelman erikoisosaamista. Osaamisprofiilin avulla peilaamme sosionomien mahdollisuuksia hyödyntää ammattitaitoaan Kelassa.

Kiinnostuksemme opinnäytetyön aihetta kohtaan heräsi pohtiessamme sosionomien sijoittumista työelämään. Keskustelimme sosiaalialan kelpoisuuslaista ja tuolloin meitä alkoivat kiinnostaa sosionomien työt, joita tehdään ei perinteisiksi koetuissa sosiaalialan ympäristöissä. Kansaneläkelaitoksen valintaan opinnäytetyömme aiheeksi vaikuttivat käsityksemme siitä, että Kansaneläkelaitos ei ole sosionomeille tyypillinen työpaikka. Koulutuksessamme ei ollut mainittu Kansaneläkelaitosta mahdollisena työharjoittelu- paikkana tai tulevana työnantajana. Kelan vaikutus sosiaalialalla on kuitenkin näkyvä ja koskettaa useimpia ihmisiä, joita tulevaisuuden työssämme kohtaamme. Kelan etuukseen tuntemus kuuluu myös sosionomien perusammattitaitoon. Tiesimme myös sosionomien olevan haluttuja työntekijöitä Kelassa, koska toinen meistä oli ollut kesätyössä Kelassa ja kuullut, että sosionomeja mielellään palkataan Kelaan.

Huomasimme pian, että aihetta ei ollut aiemmin tutkittu. Koulumme sosiaalialalle tehdyissä opinnäytetöissä ei ollut yhtään Kansaneläkelaitosta käsittelevää opinnäytetyötä. Kansaneläkelaitoksen henkilöstöosastolta saimme listan vuosina 1996-2006 Kansaneläkelaitokseen tehdyistä opinnäytetöistä, pro gradu-tutkimuksista ja muista tutkimuksista. Listalta kävi ilmi, ettei opinnäytetyöemme kaltaisia aiheita ollut aikaisemmin tutkittu. Aiheemme on näin ollen uusi ja tutkimaton alue.

Opinnäytetyöemme tutkimusaineisto koostuu kahdesta osasta, Kelassa työskentelevien sosionomien kirjoittamista tarinoista sekä teemahaastattelusuudesta. Sähköpostitarihoiden avulla kartoitimme Kelassa työskentelevien sosionomien käsityksiä koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kelan työtehtävissä. Teemahaastattelussa keskityimme sosiaalialan osaamisprofiilin hyödynnettävyyteen Kelan työtehtävissä. Analyysimenetelmänä olemme käyttäneet teorialähtöistä sisällönanalyysia.

2 SOSIAALIALAN KOULUTUS JA KOULUTUKSEN OSAAMISPROFIILI

2.1 Sosiaalialan koulutus ammattikorkeakouluissa

Sosiaalialan asiantuntijatehtäviin kouluttaudutaan kahta korkea-asteen koulutusväylää pitkin. Sosiaalityön tehtäviin valmistutaan suorittamalla ylempi sosiaalityön pääaineopinnot sisältävä korkeakoulututkinto (Yhteiskuntatieteiden maisteri YTM ja Valtiotieteiden maisteri VTM). Sosiaalialan ohjauksen tehtäviin valmistutaan suorittamalla alan ammattikorkeakoulututkinto. Sosiaalialan jatkotutkintoja ovat ammattikorkeakoulujen ylempi ammattikorkeakoulututkinto ja yliopistojen ammatillinen lisensiaatin tutkinto, tieteellinen lisensiaatin tutkinto ja tohtorin tutkinto. (Talentia - Sosiaalialan koulutus 2007.) Lisäksi toisen asteen ammatillisista oppilaitoksista valmistuu lähihoitajia, jotka sijoittuvat sosiaali- ja terveysalan erilaisiin suoritustason tehtäviin (Kananaja 2007).

Sosiaalialan koulutus pääsi itsenäisenä alana ammatillisen koulutuksen piiriin 1980-luvulla, jolloin toteutettiin keskiasteen koulutuksen muutos. Vuosina 1984-1986 yli 20 sosiaalialan oppilaitosta aloitti toimintansa ja oppilaitoksista valmistui kehitysvammaistenohjaajia, sosiaaliohjaajia, sosiaalikasvattajia sekä diakoneja. Koulutukset yhdistettiin yhdeksi sosiaaliohjaajan tutkinnoksi vuonna 1995 ja tätä koulutusta järjestettiin vuosina 1996-1998. Samaan aikaan käynnistyi opistoasteen koulutuksen uudistaminen, jolla haluttiin nostaa opistoasteinen koulutus ammattikorkeakoulutasoiseksi. Väliaikaiset ammattikorkeakoulut aloittivat toimintansa vuonna 1991 ja vuonna 1992 perustettiin sosiaalialan koulutusohjelmia kuuteen väliaikaiseen ammattikorkeakouluun. Nämä ammattikorkeakoulut aloittivat tiiviin yhteistyön sosiaalialan korkeakoulutuksen rakentamiseksi. (Murto ym. 2004: 23-24.)

Sosiaalialalta valmistuvien tutkintonimikkeet ovat sosionomi (AMK), geronomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja (AMK). Lisäksi sosiaalialan ammattikorkeakoulutukseen kuuluu englanninkielinen koulutusohjelma (Degree Programme in Social Services) sekä diakonisesta ja rikosseuraamusalan koulutusohjelmasta valmistuvat sosionomit (AMK). Sosionomi (AMK) -nimike vakinaistettiin vuonna 1998. Tällä hetkellä Suomen 29 ammattikorkeakoulusta 22 järjestää sosiaalialan ammattikorkeakoulutusta. (Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta 2007: 22, 29.)

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutus perustuu työelämään ja sen kehittämisen vaatimukseen. Sosionomin asiantuntijuus nähdään kykynä kohdata asiakas ja tarkastella asiakkaan arkielämän jatkuvuuteen, sosiaaliseen osallisuuteen ja toimintakykyyn liittyviä tarpeita ymmärtäen niitä sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla. (Uusitalo 2005: 36.) Murron ym. (2004: 40) mukaan sosionomien ammattitaitoon kuuluvat aluelähtöinen ja paikallinen kehittämistoiminta, joka on koko ammattikorkeakoululaitoksen tehtävä. Sosionomitutkinnon vahvuus on opintojen pedagogisesti perusteltu eteneminen sekä ohjatun harjoittelun ja teoriaopintojen tiivis integrointi toisiinsa. (Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta 2007: 30.)

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksessa keskeiset oppimisympäristöt ovat työelämäharjoittelut, projektiopinnot sekä työelämälähtöiset opinnäytetyöt. Suurin osa opinnoista on kuitenkin luentopainotteista lähiopetusta. Koulutuksen tavoitteena on käydä aktiivista teorian ja käytännön vuoropuhelua. Sosionomeja koulutetaan erilaisiin yhteiskunnallisiin tehtäviin edistämään yksilöiden, perheen ja yhteisöjen sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia. Sosionomitutkinto tähtää vahvaan sisällölliseen ja menetelmälliseen osaamiseen. Koulutuksessa opittu sosiaalinen viitekehys konkretisoituu käytännön työssä, jossa sosionomit toimivat yksilöitä ja yhteisöllisyyttä tukien ja voimavaroja vahvistaen. Sosionomien työ kohdistuu myös yhteiskuntaan tutkimus-, kehittämis- ja vaikuttamistyöllä, jolla vaikutetaan kansalaisten selviytymiseen ja syrjäytymisen syntymiseen. (Murto ym. 2004: 26, 41.)

Sosiaalialan AMK-verkosto on määritellyt sosionomin ydinosaamisen ja työalueet sosiaalityössä vuonna 2001 valmistuneessa raportissaan. Verkoston mukaan

Sosionomitutkinnon (AMK) suorittaneiden tehtäväkenttä sosiaalityössä on ennaltaehkäisevä, perusturvaan kohdentuva, perhekeskeinen ja yksilökeskeinen sosiaalityö. AMK-tutkinnon suorittaneiden henkilöiden sosiaalityöstä rajautuu pois toimiminen tahdonvastaisten ja terapeuttisten interventioiden päätoteuttajana, jotka lakisääteisesti edellyttävät muuta koulutusta. (Vuorensyrjä – Borgman – Kemppainen – Mäntysaari – Pohjola 2006: 162.)

Vuonna 2005 voimaan tulleessa laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (29.4.2005/272) määriteltiin sosionomin kelpoisuus sosiaalihuollon tehtäviin. Sosiaalihuollon kelpoisuuslaki tuli voimaan kymmenen vuotta ensimmäisten sosionomien työmarkkinoille tulon jälkeen. Kymmenen vuoden aikana sosionomeja

koulutettiin ilman, että heille olisi ollut selkeitä työtehtäviä sosiaalialalla. Tilanne aiheutti jännitteitä sosiaalialan sisälle ja ennen vuotta 2005 valmistuneet sosionomit ovatkin joutuneet etsimään paikkaansa työelämässä epäilyistä ja vastustuksesta huolimatta. (Vuorensyrjä ym. 2006: 159.) Kelpoisuuslaissa vihdoin virallistettiin sosionomin ammattitaito ja paikka sosiaalialan työtehtävissä. Laissa sosionomin katsottiin olevan kelpoinen sosiaaliohjaajan sekä lastentarhanopettajan työtehtäviin. Lastentarhanopettajan tehtävään sosionomi on kelpoinen sisällytettynään tutkintoonsa sosiaalipedagogiikan ja varhaiskasvatuksen opintoja yhteensä 60 opintopistettä. (Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.7.2005/608; Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.)

Koko koulutushistoriansa ajan on sosionomikoulutuksen painopisteissä ja toteutuksessa ollut alueellisia eroja ja eri koulutusyksiköt ovat painottaneet näkemystään sosionomin osaamisesta eri tavoin. Sosiaalipedagogiikka on viiden ammattikorkeakoulun koulutusohjelman lähtökohtana. Sosiaalipalveluohjaus on suuntautumisvaihtoehtona kolmessa ja sosiaalinen kuntoutus kahdessa ammattikorkeakoulussa. Erilaisia suuntautumisvaihtoehtoja on kuitenkin paljon enemmän, muun muassa kasvatus- ja perhetyö, sosiaalipalvelutyö ja sosiaalivakuutus. Koulutusyksiköt kertovatkin hieman eri tavoin sosionomin työstä, mutta vuosien mittaan näkemys sosionomin työstä on muotoutunut yhtenäisemmäksi. (Vuorensyrjä ym. 2006: 159, 161-163.)

2.2 Sosiaalialan koulutuksen osaamisprofiili

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto eli Arene ry perusti alakohtaiset työryhmät ”Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen” -projektin osana. Työryhmät määrittelivät koulutusohjelmakohtaiset osaamistavoitteet eli kompetenssit. Kompetenssit ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia, joihin kuuluvat ammattikorkeakoulusta valmistuneen yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmät. (Auvinen 2006). Tavoitteena oli kuvata koulutusohjelman erikoisosaamista 3-6 kompetenssin avulla. Kompetenssien määrittelytyö aloitettiin, koska ammatillinen erikoisosaaminen muodostaa sekä koulutusohjelman identiteetin että sen olemassaolon perustan. Määrittelytyön perustana käytettiin sekä kansallisia että kansainvälisiä osaamismäärittelyjä sekä suomalaisissa korkeakouluissa tehtyä työtä. Kriteerinä oli, että kompetenssit olisivat selkeästi toisistaan erottuvia ja osaamiskokonaisuuksina arvioitavissa olevia. Tarkoituksena oli myös, että kompetenssien nimien ja niiden kuvaukset olisivat selkeitä

ja myös muualla Euroopassa ymmärrettäviä. Kunkin kompetenssin sisältämää tiedollista ja taidollista osaamista kuvattiin osaamisprofiilissa tiiviisti muutamalla lauseella. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi 2006.)

Kompetenssianalyysin määrittelytyöhön osallistuivat eri ammattikorkeakoulujen opettajat ja opiskelijat sekä työelämän edustajat. Koulutusohjelmakohtaiset vastuuhenkilöt vetivät määrittelytyötä ja sosiaalian koulutusohjelman vastuuhenkilö oli Tuula Rouhiainen-Valo Satakunnan ammattikorkeakoulusta. (Auvinen 2006; Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi 2006.) Sosiaalian koulutusohjelman kompetenssianalyysin osaamisprofiilin kuusi osa-aluetta ovat sosiaalian eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalian palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi 2006.)

3 AMMATTIKORKEAKOULU JA AMMATTIKORKEAKOULUN SUORITTANEIDEN YLEISET KOMPETENSSIT

3.1 Ammattikorkeakoulu koulutusjärjestelmänä

Yksi suurimmista Suomen ammatillisessa koulutuksessa tapahtuneista muutoksista on ollut ammattikorkeakoulu-uudistus. Ensimmäiset kokeiluammattikorkeakoulut aloittivat toimintansa vuonna 1991. Ammattikorkeakoulujen vakinaistamisprosessi aloitettiin 1995 ja ammattikorkeakoulututkintojen korvaamat opistotutkinnot lopetettiin 1998. Asetus korkeakoulututkintojen järjestelmästä astui voimaan vuonna 1998. Vakinaisia ammattikorkeakouluja on tällä hetkellä 29. (Uusitalo 2005: 33; Kananoja 2007; Rask 2002: 31, 33-34.)

Ammattikorkeakouluja lähdettiin kehittämään muuttuneiden työelämän vaatimusten, koulutuksen laadun kehittämisen ja koulutusjärjestelmän epäkohtien korjaamisen vuoksi (Salminen 2000). Ammattikorkeakoulujärjestelmän käyttöönotolla haluttiin myös korjata rakenteellisia epäkohtia ja ottaa koulutuksessa huomioon yhteiskunnan ja työelämän muutokset sekä parantaa ammatillisiin asiantuntijatehtäviin tähtäävän koulutuksen laatua. Tausta-ajatuksena oli myös halu parantaa Suomen koulutusrakenteiden vertailtavuutta kansainvälisesti. (Rask 2002: 31.)

Ammattikorkeakoulutus kehitettiin, koska korkeakoulutusta haluttiin lisätä. Yliopistokoulutuksen laajentamista ei kuitenkaan harkittu. Tarkoituksena oli luoda kahden eri korkeakoulutuksen järjestelmä. Järjestelmässä ammattikorkeakoulujen tehtävänä oli etenkin korkea-asteen koulutuksen tuominen uusille alueille ja näin ollen luoda alueellista tasa-arvoisuutta koulutuksen näkökulmasta. Ammattikorkeakoulujen tärkeänä tehtävänä nähtiin myös tiivis yhteistyö alueiden elinkeinoelämän kanssa. Ammattikorkeakouluille haluttiin käytännönläheisempi rooli yliopistojen keskittyessä tutkimukseen ja tutkijakoulutukseen. Yhä lisääntyvä kansainvälistyminen ja siihen liittyvät muutokset vaativat myös työvoimalta laaja-alaista osaamista ja edellytyksiä kansainväliseen yhteistyöhön. Näiden toteutumiseksi tarvittiin entistä tiiviimpää yhteistyötä oppilaitosten ja alueen elinkeinoelämän välillä, uudenlaisia työtapoja ja uusia toimintamalleja. (Salmi 2000.)

Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin. Ammattikorkeakouluilla on sanottu olevan kaksi päätehtävää ja kaksi tahoja, joita niiden on palveltava. Ammattikorkeakoulun tehtävänä on etenkin oman toiminta-alueen työelämän palveleminen kouluttamalla sille ammattitaitoista työvoimaa ja opiskelijoidensa palveleminen tarjoamalla heille laadukasta opetusta, jonka avulla työllistytään ja menestyään työelämässä. Lisäksi tehtävänä on tukea yksilön ammatillista kasvua. Ammattikorkeakouluopetusta on kuvailtu tieteellis pohjaiseksi, mutta käytännöllisesti suuntautuneeksi. Sen tarkoitus on tarjota opetusta asiantuntija-, suunnittelija-, kehittämis- ja esimiestehtäviin, joissa on korkeat pätevyysvaatimukset. (Uusitalo 2005: 33-34; Ammattikorkeakoululaki 351/2003.)

3.2 Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden yleiset kompetenssit

Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen -projekti on Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n asettama ja Opetusministeriön rahoittama projekti, joka toteutettiin vuosina 2004-2006. Projektin tavoitteena oli edistää ammattikorkeakoulujen integroitumista osaksi eurooppalaista korkeakoulutusalueetta sekä tukea ammattikorkeakoulujen opetussuunnitelmatyötä ja siihen liittyvien hyvien käytäntöjen leviämistä. Projektin aikana tehtiin kansalliset suositukset koulutusohjelmakohtaisista ja kaikille ammattikorkeakoulututkinnoille yhteisistä, yleisistä kompetensseista. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

Opinnäytetyössämme keskitymme sosiaali-alan kompetenssianalyysiin ja esittelemme myös lyhyesti yleiset kompetenssit.

Yleisten kompetenssien mukaan itsensä kehittäminen kuuluu ammattikorkeakoulusta valmistuvan osaamiseen. Ammattikorkeakoulusta valmistuva osaa arvioida omaa osaamistaan, tunnistaa omat oppimistapansa sekä kykenee itsenäiseen oppimiseen. Hän pystyy toimimaan muutoksissa sekä havaitsemaan ja hyödyntämään erilaisia oppimis- ja toimintamahdollisuuksia. Hän osaa myös suunnitella, organisoida ja kehittää omaa toimintaansa. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

Ammattieettiseen osaamiseen kuuluu toisten huomioon ottaminen omassa toiminnassa sekä oman alan arvoperustan ja ammattieettisten periaatteiden toteuttaminen toiminnassa. Valmistuvan opiskelijan odotetaan ottavan vastuun omasta toiminnastaan ja kestävästä kehityksestä. Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen sisältää toisten kuuntelemisen, visuaalisen esittämisen sekä toimimisen erilaisissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa. Ammattikorkeakoulusta valmistuvan odotetaan pystyvän hankkimaan ja käsittelemään oman alan tietoa sekä arvioimaan sitä kriittisesti. Ammattikorkeakoulun käynyt osaa toteuttaa pienimuotoisia hankkeita ja hän tuntee tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä ymmärtää asiakaslähtöisen toiminnan ja yrittäjyyden periaatteet. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

Ammattikorkeakoulun suorittanut henkilö tuntee sekä oman alansa organisaatioiden yhteiskunnallisia ja taloudellisia yhteyksiä että yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksia oman alansa kehittämiseksi. Hän tuntee organisaatioiden toiminnan ja johtamisen pääperiaatteet sekä hänellä on valmiuksia työn johtamiseen. Hän tuntee työelämän toimintatavat, osaa toimia työyhteisöissä ja osaa suunnitella ja organisoida toimintaa. Kansainvälisyystaitoihin kuuluu vähintään yhden vieraan kielen osaaminen sekä kulttuurierojen ymmärtäminen ja kansainvälisten tietolähteiden hyväksi käyttäminen. (Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

4 KOULUTUKSEN HYÖDYNNETTÄVYYS TYÖELÄMÄSSÄ

4.1 Kompetenssin määrittelyä

Kompetenssin ja kvalifikaation käsitteet liittyvät opinnäytetyöhömmä läheisesti. Opinnäytetyössämme selvitämme sosionomien käsityksiä koulutuksen ja sosiaalialan osaamisprofiilin hyödynnettävyydestä Kelan työtehtävissä. Korkeakoulututkinnon kompetenssit määritellään laajoiksi osaamiskokonaisuuksiksi, yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiksi (Auvinen 2006). Osaamisprofiili ei kuitenkaan kerro kaikkea sosionomien pätevydestä, tiedoista ja taidoista. Osaamisprofiili on tavoite, johon ammattikorkeakoulusta valmistuvan sosionomin odotetaan pääsevän. Todellisuudessa osaamisprofiilin osa-alueiden toteutuminen vaihtelee sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden välillä. Todelliseen ammattitaitoon vaikuttavat jokaisen henkilökohtaiset ominaisuudet ja kompetenssi sekä kvalifikaatiot. Henkilöllä voi olla jokin erityinen kyky tai valmius, jota tietyssä työpaikassa tarvitaan. Kvalifikaatiota ja kompetenssia onkin tarkasteltava tehtävä-, tilanne- ja kontekstisidonnaisena. Sosionomi voi olla pätevä tai ammattitaitoinen tiettyyn tehtävään ja työhön tietyissä olosuhteissa ja tietyssä ympäristössä, riippumatta osaamisprofiilin osa-alueiden hallitsemisesta. (Uusitalo 2005: 48-49.)

Kompetenssilla tarkoitetaan pätevyyttä ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Koulutusala-kohtaiset kompetenssit muodostavat opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymisen perustan. Ammattikorkeakoulun suorittaneiden yleiset kompetenssit ovat eri koulutusohjelmien opiskelijoille yleisiä ja yhteisiä osaamisvaatimuksia, mutta niiden erityispiirteet ja tärkeys voivat vaihdella eri ammattien välillä. Yleiset kompetenssit luovat kuitenkin perustan työelämässä toimimiselle. (Ammattikorkeakoulun suorittaneiden yleiset kompetenssit 2006.)

Kompetenssi voidaan jakaa viiteen eri kategoriaan, jossa eri toimijat määrittelevät kompetenssin hieman eri tavoin. Työmarkkina- ja ammattijärjestöt ilmaisevat omat kelpoisuus- ja ammattitaitovaatimuksensa. Oppilaitokset määrittelevät oman kompetenssinsa opetussuunnitelmien ja tutkintovaatimusten avulla. Eri työpaikat määrittelevät omat kompetenssivaatimuksensa siitä mitä työn menestyksellinen hoitaminen edellyttää. Lisäksi jokaisella yksilöllä on oma, todellinen ja potentiaalinen pätevyytensä. Näistä yh-

distyy ammatillinen kompetenssi, jota yksilö voi työssään hyödyntää ja kehittää. (Ruohotie 2002: 110.) Sosionomin kompetenssi eli pätevyys voikin olla monen eri tekijän yhdistelmä, jonka yksi osa-alue on sosiaalialan osaamisprofiilin vaatima osaaminen. Kuitenkin ammatilliseen kompetenssiin vaikuttaa suuresti yksilön oma henkilökohtainen osaaminen sekä työpaikan vaatimukset. Näin ollen vain sosiaalialan osaamisprofiili ei kerro koko totuutta yksilön kompetenssista ja osaamisesta.

4.2 Työn edellyttämä kompetenssi

Kompetenssi voidaan nähdä joko yksilön ominaisuutena tai työtehtävien asettamina vaatimuksina. Kompetenssin käsitettä voi lähestyä myös yksilön ja työn välisen vuorovaikutuksen kautta. Tällä tarkoitetaan sitä pätevyyttä, jota yksilöllä on todellisuudessa mahdollisuus hyödyntää työssään. Työympäristö voi asettaa kompetenssin kehittymiselle esteitä ja rajoituksia, mutta myös mahdollisuuksia. (Ruohotie 2002: 109-110.) Kompetenssi voidaan nähdä myös työn tai tehtävän asettamiin osaamistarpeisiin vastaamisena. (Uusitalo 2005: 48).

Työn edellyttämällä kompetenssilla tarkoitetaan niitä vaatimuksia, joita todellisuudessa tarvitaan työn menestykselliseen hoitamiseen. Kompetenssi on mahdollista nähdä myös yksilöllisinä taitoina, joita yksilö tuo mukanaan työpaikalleen. Yksilön ominaisuuksiin liitetty kompetenssi voi tarkoittaa joko tutkintotodistuksia eli formaalista kompetenssia tai yksilön todellista pätevyyttä. Muodollinen kompetenssi määritellään virallisesti ope-
tussuunnitelmissa ja tutkintojen perusteiden kompetenssivaatimuksina. Käytyään tietyn koulutuksen yksilöllä on muodollinen kompetenssi työhön tai seuraavan tason koulutukseen hakeutumiseen. (Ruohotie 2002: 109.)

Kompetenssin tarkasteleminen työtehtävien asettamina vaatimuksina johtaa kahteen erilaiseen näkemykseen riippuen siitä, painotetaanko kompetenssiin liittyviä virallisia pätevyysvaatimuksia vai työn edellyttämää todellista pätevyyttä. Kompetenssiin liitetyt viralliset vaatimukset poikkeavatkin usein työn asettamista todellisista vaatimuksista. Tämä johtuu muun muassa siitä, että virallisilla kompetenssivaatimuksilla halutaan kohottaa ammattikunnan statusta, jolloin kompetenssivaatimukseen liitetään usein statuksen nostamiseksi tarkoitettuja laatuvaatimuksia. (Ruohotie 2002: 109.)

4.3 Kvalifikaation määrittelyä

Kompetenssi on lähellä kvalifikaation käsitettä, mutta näillä kahdella on kuitenkin eroja. Kompetenssi viittaa toimintojen hallintaan, kun taas kvalifikaatio kuvaa työn tai työmenetelmän konkreettista suorittamista. Kvalifikaatiot ovat näin ollen aina sidoksissa ihmiseen, sillä ne ovat yksilön valmiuksia toimia tietyllä tavalla. Virallinen kvalifikaatio näkyykin opetussuunnitelmasta ja tutkintotodistuksesta, mutta todellinen kvalifikaatio näyttäytyy onnistuneena työsuorituksena. (Könnilä 1999: 52; Uusitalo 2005: 48.)

Kvalifikaatiolla tarkoitetaan työntekijän kykyä suoriutua muuttuvista työtehtävistä ja tilanteista. Työntekijällä on oltava tietoja ja taitoja, jotka auttavat häntä kohtaamaan muutoksia ja reagoimaan niihin. Etenkin tämän päivän muuttuvassa yhteiskunnassa ja työelämässä näitä avainkvalifikaatioksi sanottuja taitoja arvostetaan. Avainkvalifikaatiot mahdollistavat erityisosaamisen opetteluun ja nopean ja tarkoituksenmukaisen reagoinnin muuttuviin tilanteisiin. (Ruohotie 2002: 110-111.)

Reijo Väärälä on tehnyt vuonna 1995 jaottelun, jossa hän erottelee erilaiset kvalifikaatiot viiteen eri luokkaan. Väärälän jaotteluun kuuluvat tuotannollistekniset kvalifikaatiot, jotka tarkoittavat henkilön perusammattitaitoa. Motivaatiokvalifikaatiot, joihin kuuluvat muun muassa motivaatio ja sitoutuminen. Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat sopeutumista ja sosiokulttuuriset kvalifikaatiot työntekijän suhdetta organisaatioon. Innovaatiivisiin kvalifikaatioihin sen sijaan kuuluvat ammattitaidon kehittämiseen liittyvät kysymykset. Yhteiskunnallisesta suuntauksesta riippuu mitkä kvalifikaatioista painottuvat milloinkin. Jos esimerkiksi asiantuntijuus nähdään yksilökeskeiseksi, siihen johtavat kvalifikaatiot korostavat yksilöllistä osaamista. (Väärälä 1995: 44-46.) Sosionomin osaamisprofiilin hallitseminen näyttäytyy Väärälän jaottelun mukaan tuotannollisteknillisenä kvalifikaationa. Kvalifikaatioon ja sosionomin pätevyyteen sekä osaamiseen vaikuttavat kuitenkin muutkin Väärälän jaottelun osa-alueet. Osaamisprofiili näyttäytyy myös kvalifikaation näkökulmasta yhtenä sosionomin asiantuntijuuden osana eikä näin ollen kerro kaikkea sosionomin pätevyydestä.

5 KANSANELÄKELAITOS SOSIAALITURVAN TOIMIJANA

5.1 Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos eli Kela on yhteiskunnan omistama sosiaaliturvalaitos, jonka tehtävänä on huolehtia Suomessa asuvien taloudellisesta perusturvasta. Kelan asiakkaita ovat Suomessa sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat henkilöt. Kela toimii eduskunnan valvonnassa ja sen toimintaa rahoitetaan verovaroilla. (Kela 2007.) Kelan vastuulla on sen tehtäväksi annetun etuuslainsäädännön toimeenpano. Tämän lisäksi Kelan tehtävä on tutkia ja kehittää Suomessa asuvien perusturvaa. (Sosiaaliportti 2007.)

Kelan toiminta-ajatus on tiivistetty iskulauseeseen ”Elämässä mukana – muutoksissa tukena”. Ajatuksena on siis turvata koko väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä eri elämäntilanteissa. Kela toimeenpanee koko väestöä koskevaa sosiaaliturvaa, joten eettiset periaatteet ja niistä johdetut käyttäytymissäännöt ovat välttämättömiä laadukkaan toiminnan takaamiseksi. Kelan toimintaa luonnehtivat julkisuusperiaate ja tähän liittyvä avoimuus, mutta salassapitovelvollisuus ja tietoturvallisuuden tason ylläpitäminen ovat myös tärkeitä asioita. Kelan toimintaa ohjaaviksi arvoiksi on asetettu ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. (Kelan eettiset ohjeet 2007)

Kelan asiakaspalvelun periaatteena on, että hakemukset ratkaistaan nopeasti, yhdenmukaisesti ja oikein. Asiakkaat saavat palvelua eri puolilla maata Kelan toimistoissa ja niitä täydentävissä yhteispalvelupisteissä. Toimistoissa hoidetaan kaikki etuuksiin liittyvä asiakaspalvelu sekä suurin osa etuuskien ratkaisusta. Henkilökohtaisen palvelun vaihtoehtoina on erityisesti 2000-luvulla kehitetty sähköisiä asiointimahdollisuuksia. Yhteistyöllä esimerkiksi Väestörekisterikeskuksen ja eläkelaitosten kanssa parannetaan ja nopeutetaan palvelua ja hakemusten ratkaisua. Etuudet maksetaan rahalaitosten välityksellä asiakkaiden tileille. (Kela - esittäytyy 2007; Kaikkien Kela 65v.)

Kelan hoidettavana on noin 100 eri etuutta, jotka voidaan ryhmitellä usealla eri tavalla. Asiakkaiden elämäntilanteen mukaan ryhmiteltynä etuudet jaetaan: Raskauteen, synnytykseen ja lapsen hoitoon liittyvät etuudet, asevelvollisuus, opinnot, asuminen, sairastaminen, kuntoutus ja sairauksien ehkäisy, työterveys, vammaisuus, työttömyys, eläk-

keelle jääminen ja omaisen kuolema. (Kaikkien Kela 65v.) Kela tiedottaa asiakkailleen tiedotusvälineiden avulla sekä omissa asiakaslehdissään, etuusesitteissään ja Internetsivuilla. Asiakaslehti Kelan sanomat ja FPA-bladet jaetaan jokaiseen talouteen neljä kertaa vuodessa. (Kela - tiedottaa 2007.)

5.2 Kansaneläkelaitoksen historia

Kansaneläkelaitoksen toiminta alkoi 16.12.1937. Aluksi Kansaneläkelaitos oli nimenomaan eläkelaitos, mutta alkuajoista toiminta on laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut. Kansaneläkelaitoksen organisaatiossa vuosi 1964 merkitsi murrosta. Sairausvakuutuslaki hyväksyttiin eduskunnassa 21.5.1963 ja sairausvakuutukseen kuuluvia etuuksia alettiin myöntää 1.9.1964 alkaen. Laissa määriteltiin Kansaneläkelaitoksen tehtävät ja toiminnan laajentuessa Kansaneläkelaitoksessa työskentelevien toimihenkilöiden määrä kaksinkertaistui. Kansaneläkelaitoksen toiminta suuntautui 1960-luvulla kuntoutustoimintaan. (Häggman 1997: 142, 146-147, 263.)

Erityisesti 1980- ja 1990-luvuilla tapahtuneiden tehtävien lisäysten myötä Kansaneläkelaitos on muuttunut eläkevakuutuksen toteuttajasta kaikkien kansalaisten perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajaksi. (Kela - esittäytyy 2007.) Kansaneläkelaitoksen tehtäviä laajennettiin 1990-luvulla, kun etuusmuoto toisensa jälkeen siirrettiin Kelan hoidettavaksi. Työttömyyden perusturvan ja lapsiperheiden tukien siirtyessä Kelan hoidettaviksi, Kelan toimenkuva muuttui perinpohjaisesti ja asiakaskunta nuorentui. (Häggman 1997: 264.)

2000-luvulla Kela on toteuttanut useita toiminnan uudistuksia ja uusia asiakaspalvelukanavia on kehitetty aktiivisesti. Erityisesti sähköinen asiakirjahallinta on muuttanut Kelan sisäistä toimintaa vuosina 2000-2004 ja asiakkaiden sähköistä asiointia on kehitetty. Vuonna 2006 aloitetun puhelinpalvelun keskittämisen tavoitteena on puolestaan tehdä vuoteen 2009 mennessä puhelinpalvelusta koko maata koskeva asiakaspalvelukanava. (Kela - esittäytyy 2007.)

5.3 Kelan toiminta ja organisaatio

Kelan toiminta perustuu lakiin Kansaneläkelaitoksesta (17.8.2001/731). Laissa määritellään Kelan asema, tehtävät ja hallinto, sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään

etuuksia koskevissa eri laeissa. Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan hallintoa ja sen toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat 12 valtuutettua, jotka antavat eduskunnalle vuosittain kertomuksen omasta toiminastaan. Toimintaa johtaa sekä kehittää kymmenjäseninen hallitus. Heidän lisäksi hallitukseen kuuluu Kelan pääjohtaja ja hänen sijaisensa. Tasavallan presidentti nimittää johtajat. (Kaikkien Kela 65v.; Kela - toiminta ja organisaatio 2007; Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731.)

5.4 Kelan henkilökunta

Kelan palveluksessa on lähes 6 000 henkilöä, joista naisia on 83 %. Henkilökunnasta kaksi kolmesta työskentelee asiakaspalvelussa Kelan toimistoissa ja joka kolmas alue- tai keskushallinnossa. Keskushallinnossa lähes joka toinen työskentelee erilaisissa tuotanto- ja palveluyksiköissä (Kaikkien Kela 65v.) Kelan henkilöstöosastolta saamamme tiedon mukaan Kelalla oli 30.9.2007 henkilöstöä kaikkiaan 5 778 henkilöä. Vakuutuspiirejä oli yhteensä 52. Kelalla oli yhteensä 488 palvelupaikkaa, joista toimistoja oli 263, sivuvastaanottoja 43, yhteispalvelupisteitä 143 ja työvoiman palvelukeskusten toimipisteitä 39. (Kelan organisaatio 30.9.2007.) Henkilöstöosastolta saamamme tiedon mukaan Kelan palveluksessa oli marraskuussa 2007 147 sosionomia.

Kela tarjoaa monipuolisesti töitä erilaisen koulutuksen omaaville ihmisille asiakaspalvelussa, hallinnossa ja osastoilla. Sosionomikoulutuksen suorittaneet voivat työskennellä Kelassa monessa eri tehtävässä, kuten asiakasneuvojana, asiakassihteerinä, vakuutussihteerinä, palvelupäällikkönä ja suunnittelijana.

Asiakasneuvojan tehtäviin kuuluvat mm. asiakaspalvelu, etuushakemusten vastaanottaminen, niiden täyttämiseen liittyvä neuvonta, hakemusten valmistelu sekä ratkaiseminen. Asiakassihteerin tehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu ja etuushakemusten ratkaisutyö. Asiakassihteerin neuvoo asiakkaita etuusasioissa toimistossa, puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi asiakassihteerin opastaa hakemusten täyttämässä ja eri etuuksien yhteensovittamisessa. Palvelupäällikkö toimii ryhmänvetäjänä tiettyihin etuuksiin liittyvässä ryhmässä. Palvelupäällikkö toimii ryhmän lähiesimiehenä ja asiantuntijana asiakaspalvelu ja ratkaisutyössä. Palvelupäällikkö osallistuu etuuksien ratkaisutyöhön ja sen lisäksi hän vastaa ryhmänsä työtilanteesta ja laatii työvuorolistat. Lisäksi palvelupäällikkö

toimii yhteistyössä muiden ryhmänvetäjien ja etuusvastaavien kanssa. (Rekrytointi Kelassa 2006.)

6 TUTKIMUSASETELMA

6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena on selvittää miten sosionomit voivat hyödyntää osaamistaan ja sosiaalialan osaamisprofiilin osa-alueita Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Minkälaisia käsityksiä Kelassa työskentelevillä sosionomeilla on koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä?
2. Minkälaisia käsityksiä Kelassa työskentelevillä sosionomeilla on sosiaalialan osaamisprofiilin hyödynnettävyydestä Kansaneläkelaitoksen työtehtävissä?

Ensimmäinen tutkimuskysymys muodostettiin sähköpostiviesteistä saaduista vastauksista. Sähköpostiviestin tarkoituksena oli kysyä sosionomien mielipiteitä heidän koulutuksensa sopivuudesta Kelan työtehtäviin yleisellä tasolla. Sähköpostiviestillä halusimme saada sosionomien ensimmäisen mieleen tulevan asian koulutuksen hyödynnettävyydestä. Kysymys oli avoin ja antoi mahdollisuuden monenlaisille vastauksille.

Toinen tutkimuskysymys muodostettiin sosiaalialan osaamisprofiilia käsitteleväksi, koska haastatteluissa keskityimme kysymyksiin, jotka ovat johdettu osaamisprofiilin kuudesta osa-alueesta. Toinen tutkimuskysymys on yksityiskohtaisempi ja edellyttää osaamisprofiilin tuntemista. Toinen tutkimuskysymyksemme on myös laajemmin analysoitavissa ja siitä voi tehdä laajempia johtopäätöksiä muun muassa vertailemalla.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Aineistonkeruumenetelminä käytimme sähköpostikyselyä sekä teemahaastattelua. Lähetimme ensin sähköpostin pääkaupunkiseudulla työskenteleville sosionomeille. Sähkö-

postissa pyysimme sosionomeja kirjoittamaan tarinansa sosionomina ja vastaamaan muutama kysymykseen vapaamuotoisesti (LIITE 1). Sähköposteissa kysyimme myös vastaajien halukkuutta osallistua haastatteluun. Vastausten saamisen jälkeen otimme yhteyttä haastatteluun lupautuneille ja sovimme jokaisen kanssa erikseen haastatteluajankohdan. Haastatteluissa keskityimme sosiaalialan osaamisprofiiliin ja sen hyödynnettävyyteen Kelan työtehtävissä. Haastatteluun osallistui viisi sosionomia, jotka haastattelimme heinä-syyskuussa 2007. Aineiston keruun jälkeen litteroimme haastatteluaineiston. Opinnäytetyömme aineisto koostuu 13:sta Kelan sosionomien sähköpostitse lähettämästä tarinasta sekä viiden Kelassa työskentelevän sosionomin haastattelusta. Analyysimenetelmänä käytimme teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jonka avulla analysoimme sekä sähköpostivastaukset että litteroidun haastatteluaineiston.

6.2.1 Teemahaastattelu

Sosiaalialan osaamisprofiili antoi pohjan kysymyksenasetteluumme. Osaamisprofiilin kuusi osa-alueetta toimivat haastattelun teemoina. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan valittuihin teemoihin. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteesta. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee keskeisten teemojen ympärillä. (Hirsjärvi - Hurme 2000: 47-48.) Keskustelimme ensin osaamisprofiilin osa-alueiden sisällöstä ja tämän jälkeen laadimme osaamisprofiilin pohjalta kysymyksiä haastatteluun. Laadimme jokaista teemaa kohden kahdesta neljään kysymystä riippuen osaamisprofiilin osa-alueiden sisällöstä. Kysymyksenasettelussa pohdimme jokaisen kysymyksen kohdalla sen olennaisuutta tutkimuskysymyksiemme kannalta. Keskityimme haastattelussa siihen miten Kansaneläkelaitos antaa mahdollisuudet osaamisprofiilin osa-alueiden hyödyntämiseen ja käyttämiseen työtehtävissä. Teemahaastattelun aikana kävimme läpi kaikki kuusi osaamisprofiilin osa-alueita.

Pohtiessamme opinnäytetyössämme käytettäviä menetelmiä, päädyimme jo alussa haastatteluiden tekemiseen. Aiheemme oli vähän tutkittu ja oletimme, että pelkällä kyselylomakkeella emme saisi kaikkea kaipaamaamme tietoa. Halusimme antaa haastateltaville mahdollisuuden selventää vastauksia, tehdä lisäkysymyksiä ja tarkentaa kysymyksiä ja näin minimoida väärinymmärrysten vaaraa.

Haastatteluun osallistui viisi Kelassa työskentelevää sosionomia, jotka työskentelivät sekä toimistoissa että hallinnossa. Haastattelupaikat- ja ajankohdat sovittiin pääasiassa sähköpostitse. Emme lähettäneet haastateltaville sosiaalialan osaamisprofiilia tutustuttavaksi, koska emme kokeneet, että haastateltavien pitäisi valmistautua kysymyksiin etukäteen. Kerroimme ennen haastatteluja sähköpostitse haastattelujen luottamuksellisuudesta ja siitä ettei kenenkään nimiä tai muutakaan tunnistamista helpottavia asioita kerrottaisi opinnäytetyössämme. Kaikki haastattelut järjestettiin haastateltavien työpaikoilla Kelan toimistoissa heinä-syyskuussa 2007. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Mietimme myös pari- tai ryhmähaastattelun mahdollisuutta mutta olimme sitä mieltä, että yksilöhaastattelut olisivat luontevampia ja keskittyisivät paremmin henkilökohtaisiin käsityksiin.

Nauhoitimme kaikki haastattelut C-kasetille, mihin jokainen haastateltava antoi luvan. Haastatteluiden kestot vaihtelivat puolestatoista tunnista kahteen tuntiin. Teimme kaikki haastattelut pareittain ja toimimme molemmat aktiivisina haastattelijoina. Olimme sopineet että kyselemme vuorotellen yhden teema-alueen kysymykset. Teimme molemmat myös selventäviä kysymyksiä, jos katsoimme sen tarpeelliseksi. Kävimme jokaisen haastateltavan kanssa läpi kaikki teema-alueet. Ainoastaan kysymykset sosiaalipedagogisen työtavan hyödyntämisestä jätimme kysymättä, jos haastateltava kertoi ettei ollut opinnoissaan tutustunut sosiaalipedagogiseen käsitteistöön.

6.2.2 Sähköpostikysely

Sähköpostikysely lähetettiin 11.4.2007 Kelan pääkaupunkiseudulla työskenteleville sosionomeille. Kelassa työskentelevien sosionomien sähköpostiosoitteet saimme Kelan henkilöstöosastolta. Sähköpostikyselyn lähettämisen aikaan pääkaupunkiseudulla työskenteli 36 sosionomia. Heistä oli poissa huhtikuun ajan 9 henkilöä, joten lähetimme sähköpostin 27 henkilölle.

Viestissä pyysimme sosionomeja kirjoittamaan vapaamuotoisen tarinan työstään sosionomin näkökulmasta sekä esitimme muutaman tarkemmin rajatun kysymyksen, johon pyysimme vastausta. Lähetimme viestin vain pääkaupunkiseudun sosionomeille, koska ajankäytöllisistä sekä taloudellisista syistä oli järkevää haastatella vain pääkaupunkiseudulla työskenteleviä ja asuvia sosionomeja. Sähköpostikyselyn ensisijaisena tarkoituksena oli kartoittaa sosionomien mielipiteitä heidän koulutuksensa sopivuudesta Kelan

työtehtäviin. Lisäksi sähköpostikyselyn tarkoituksena oli rekrytoida haastateltavia opin-
näytetyöomme toisen vaiheen haastatteluun. Sähköpostien avulla halusimme myös saada
taustatietoa muun muassa sosionomien syistä valita Kela työpaikakseen sekä heidän ko-
kemuksia työstään.

Tarinansa lähetti ensimmäisellä kierroksella kaikkiaan yhdeksän Kelassa työskentelevää
sosionomia. Lähetimme sähköpostitse muistutuksen kyselystä 24.4.2007 (LIITE 2).
Muistutusviestin lähetettyämme saimme vielä neljä tarinaa. Yhteensä tarinansa lähetti
13 sosionomia eli noin 50 prosenttia kohdejoukosta. Vastauksista yksi oli lyhyt ja siinä
todettiin, että vastaaja aikoo kirjoittaa pidemmän vastauksen myöhemmin. Hyödynnet-
täviä tarinoita saimme siis 12. Kiinnostuksensa haastatteluun osallistumisesta ilmaisi
kuusi henkilöä. Kaikille tarinansa lähettäneille laitoimme kiitosviestin. (LIITE 3).

7 SOSIONOMIKOULUTUKSEN HYÖDYNTÄMINEN KELASSA

7.1 Haastatteluaineiston analyysi

Analysoimme aineistoa teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aloitimme muodosta-
malla analyysirungon, joka pohjautui teoriaamme. Sisällönanalyysissä etenimme siis
teorialähtöisesti eli deduktiivisesti. (Tuomi - Sarajärvi 2002: 117.) Analyysirunkoon ke-
räsimme tekstikatkelmat litteroidusta aineistosta teemahaastattelussa käytettyjen kysy-
mysten alle. Tämän jälkeen pelkistimme tekstikatkelmat lyhyiksi ilmaisuiksi. Vastauk-
sista etsimme yhtäläisyyksiä ja poikkeavia ilmaisuja. Tulosten kuvauksessa keskityim-
me teema-alueisiin, emme siis yksittäisiin kysymyksiin. Haastateltavien sitaatteja käy-
tämme avaamaan tulkintojamme ja elävöittämään tekstiä lukijalle. Sitaateissa kiinni-
timme huomiota siihen, ettei vastaajia pystytä tunnistamaan niiden perusteella. Haasta-
teltavat olemme nimenneet H1-H5.

7.1.1 Sosiaalialan asiakastyön osaaminen

Haastattelun ensimmäinen teema-alue käsitteli sosiaalialan asiakastyön osaamista, joka
kuvailtaan alla olevassa määritelmässä. Halusimme aloittaa kysymällä asiakastyön
osaamisesta, jonka ajattelimme olevan helposti lähestyttävä aihe ja herättävän keskuste-
lua.

Sosionomi (AMK) osaa luoda ammatillisen ja asiakasta osallistavan vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Hän ymmärtää asiakkaan tarpeet ja voimavarat kontekstisidonnaisesti. Sosionomi (AMK) osaa soveltaa erilaisia teoreettisia lähestymistapoja ja työmenetelmiä tarkoituksenmukaisesti sekä arvioida niitä. Hän osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan, kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja eri elämäntilanteissa. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Koulutus koettiin hyödyllisenä erityisesti ihmisen kohtaamisessa. Kaksi haastateltavista mainitsi yksittäisiä opintojaksoja, joita he kertoivat hyödyntäneensä työssään. Yksittäisistä opintojaksoista mainittiin monikulttuurisuus, psykologia ja ilmaisutaito sekä teorioista voimavarakeskeisyys ja ratkaisukeskeisyys. Osa haastateltavista ei maininnut yksittäisiä teorioita. He kertoivat sen sijaan työkokemuksen sekä oman persoonan olevan tärkeitä asiakastyössä. Eräs haastateltava kertoi koulutuksen muuttaneen hänen näkökulmaansa asiakastyöhön ja ihmisen kohtaamiseen.

... siellä näkökulma muuttu, että se koulutus auttoi siihen. Ja mä näen juuri sen suurimman hyödyn juuri tässä koulutuksessa siinä, että oppi katsomaan asiaa toiselta kantilta kuin mitä oli aikaisemmin katsonut. (H5)

Osallistavan ja tavoitteellisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet työssä koettiin vähäiseksi kahta vastaajaa lukuun ottamatta. Vuorovaikutus Kelassa rajoittuu monesti hakemusten käsittelyyn ja asiakastyötä ohjaavat usein kiire ja tulostavoitteet. Toisaalta esimerkiksi kuntoutuksen työntekijöillä koettiin olevan mahdollisuus osallistavaan ja tavoitteelliseen asiakastyöhön. Kuitenkin osa haastateltavista koki työnsä sisältävän sosiaalityötä erityisesti syrjäytyneiden ihmisten kanssa. Sosiaalityö näyttäytyy asiakkaan valtuuttamisena tekemään itse ja ottamaan vastuun omista asioistaan. Haastateltavat kertoivat, että Kelaan tullaan myös juttelemaan omaan elämään liittyvistä asioista. Suurin osa vastaajista kertoi pystyvänsä ottamaan huomioon ihmisten erilaiset elämänvaiheet asiakkaiden kohtaamisessa.

...että ei rakennettais siihen, että mitä etuutta sä haet vaan se, että mikä sun elämäntilanne on, sitten lähdetään sitä purkamaan auki, että miten me voitais auttaa ja mitä muita yhteistyökumppaneita tässä vois olla ja minkälaista tietynlaista tarvetta on silloin kun on tietyssä elämäntilanteessa ja sitä osaamista kyllä voi hyödyntää. (H3)

Vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakkaan kohtaamisessa otetaan huomioon hänen elämäntilanteensa, ikänsä ja henkinen tilansa siinä määrin kuin se on Kelan lyhyissä asiakaskontakteissa mahdollista. Esimerkiksi tapa, jolla asiakasta puhutellaan valitaan asiakkaan iän mukaan.

7.1.2 Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Seuraavaksi kysyimme sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamisesta. Meillä oli ennakkokäsitys, että palvelujärjestelmäosaaminen korostuu Kelan työtehtävissä. Tämän vuoksi ajattelimme, että teema-alue on haastateltaville tuttu ja sopii haastattelun alkuvaiheeseen.

Sosionomi (AMK) tuntee hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevan palvelujärjestelmän ja siihen liittyvän lainsäädännön. Hän osaa hahmottaa palveluiden muutoksia ja pystyy osallistumaan niiden monipuoliseen kehittämiseen. Hän osaa suunnata ja koota tarpeen mukaisia palveluita erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tueksi, osaa toimia moniammatillisissa verkostoissa ja hallitsee palveluohjauksen. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Haastateltavien mukaan Kelan työssä korostuu palvelujärjestelmäosaaminen. Suurin osa haastateltavista kertoi toimivansa moniammatillisissa verkostoissa päivittäin. Moniammatillisissa verkostoissa toimiminen riippui siitä mitä etuutta työntekijä tekee eli minkä etuuden hakemuksia hän ratkaisee. Haastateltavat mainitsivat olevansa yhteydessä valtion ja kunnan palveluihin, etenkin sosiaalitoimistoihin sekä työvoimapalveluihin. Kuntoutushakemusten ratkaisijoiden todettiin toimivan eniten moniammatillisissa verkostoissa. Kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat sitä mieltä, että Kelan työssä voi hyödyntää palvelujärjestelmäosaamista, jota on opittu koulutuksessa. Erityisesti tietämys on tullut kuitenkin työn kautta.

Kyllä se näin on, että kun tänne on jalkansa pistänyt sisään niin tää työ opettaa, et tietenkin opiskelun kautta tuli niinkuin sellaista valmiuksia ja tietoa et mitä eri, et miten tää yhteiskunta rakentuu (H1)

Haasteltavat olivat yksimielisiä lainsäädännön merkityksestä Kelan työssä. Useissa vastauksissa korostettiin Kelan toiminnan perustuvan lakeihin ja sen tuntemiseen. Päätösten perustana oleva lainsäädäntö on tunnettava, sillä se helpottaa työntekoa ja ohjaa toimintaa. Kaikki olivat opiskelleet lainsäädäntöä koulutuksessaan, mutta lakien syvempi tuntemus sekä lain tulkinta on opittu työn kautta. Osa vastaajista koki koulutuksen sisältä-

neen liian vähän lainsäädännön opiskelua. Toisaalta useimmat vastaajat kokivat, että lainsäädäntöä on opittu eniten työn kautta. Eräs haastateltava kertoi, että lainsäädännöllisissä asioissa voi aina kääntyä Kelan omien juristien puoleen.

Kaikki haastateltavat kertoivat työhönsä kuuluvan palveluihin ohjaamista. Yleisimmin asiakkaita ohjattiin sosiaalitoimistoon, työvoimatoimistoon, terveystalouteen, yhteis- palvelupisteeseen sekä maistraattiin. Eräs haastateltava totesi, että Kela on usein se paikka, jonne tullaan kysymään mihin pitää mennä.

7.1.3 Sosiaalialan eettinen osaaminen

Haastattelun kolmas teema-alue käsitteli eettistä osaamista. Ajattelimme, että tässä vaiheessa haastattelua tunnelma on vapautuneempi ja voimme käsitellä eettisiä kysymyksiä, jotka voidaan kokea henkilökohtaisemmiksi.

Sosionomi (AMK) on sisäistänyt sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti. Hän kykenee sosiaalialan ammattien edellyttämään eettiseen reflektioon. Hän ottaa huomioon jokaisen yksilön ainutkertaisuuden ja kykenee toimimaan arvostus- ja sisällyttämissä tilanteissa. Sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmista. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Vastaajat kertoivat eettisen reflektion olevan jokapäiväistä. Etenkin asiakaspalvelussa koetut tilanteet ja konfliktit aiheuttivat pohdintaa omasta työtavasta. Eettistä reflektiota ei välttämättä tehty asiakaspalvelutilanteessa, mutta asioita mietittiin vielä jälkepäin.

...sitten lähtee kotiin niin vielä bussissa saattaa miettiä että miten sitä koh- tasi asian, olisinko voinu tehdä sen toisin, kyl sitä tulee mietittyä (H2)

Vastaajat kertoivat myös omien asenteiden vaativan tarkistamista usein etenkin hankalia asiakkaita tai ulkomaalaisia kohtaan. Eettistä reflektiota mainittiin tehtävän myös esi- miestyössä henkilöstön ristiriitatilanteiden selvittelyssä.

Haastateltavat myönsivät kohtaavansa ajoittain työssään arvostus- ja sisällyttämissä. Osa haastatel- tavista koki sosiaaliturvajärjestelmän tietyiltä osin epäoikeudenmukaiseksi ja he mainit- sivat huomanneensa sosiaaliturvajärjestelmän sisältävän loukkuja. Eräs haastateltava

mainitsi sosiaaliturvajärjestelmän muodostuneen vuosikymmenten tuloksena ns. tilkkutäkkimäiseksi.

...mun arvot sanois että se ihminen tekee hyvin ja oikein ja se yrittää, mut se kärsii siitä. (H4)

Eräälle haastateltavalle arvoristiriitaa aiheutti sosiaaliturvan ylenpalttinen jakaminen ja ihmisten välinpitämättömyys omien asioiden hoidossa. Arvoristiriitoihin suhtauduttiin kuitenkin toteamalla, että ne ovat osa työtä ja niiden kanssa on tultava toimeen.

Kaikki haastateltavat kokivat kohtelevansa työssään ihmisiä tasa-arvoisesti. Eräs haastateltava kertoi, että hänen lähtökohtanaan työssä on kaikkien asiakkaiden samanarvoisuus käyttäytymisestä huolimatta. Kaikki haastateltavat kokivat tasa-arvon ja suvaitsevaisuuden tärkeänä työssään. Eräs haastateltava pohti, että silläkin on merkitystä miten esimerkiksi kahvihuoneessa puhutaan asiakkaasta. Tapa, jolla asiakkaasta puhutaan heijastuu myös työhön. Useat haastateltavat kokivat, että työssä voi ehkäistä huono-osaisuutta etuuksien maksamisella, jolla turvataan ihmisen vähimmäistoimeentulo. Huono-osaisuuden ehkäisy rajoittui etuuksien maksamiseen eikä Kelan työssä ole resursseja tehdä huono-osaisuuden ehkäisyyn tähtäävää työtä. Eräs haastateltava mainitsi kuitenkin myös kannustamisen, auttamisen ja neuvomisen asiakaspalvelussa olevan huono-osaisuuden ehkäisyä.

7.1.4 Yhteiskunnallinen analyysitaito

Tämän teema-alueen tavoitteena oli saada haastateltava pohtimaan yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksia yksilöiden elämään sekä sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta viitekehyksestä.

Sosionomi (AMK) ymmärtää yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen ja osaa jäsentää ja analysoida sitä erilaisista teoreettisista näkökulmista. Hän ymmärtää ihmisten sosiaalisten toimintaedellytysten muotoutumisen ja yhteiskunnallisen päätöksenteon välisen yhteyden. Sosionomi (AMK) osaa jäsentää sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta viitekehyksestä. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että yhteiskunnalliset muutokset heijastuvat työhön. Erityisesti eduskunnan tekemien lakimuutoksien mainittiin vaikuttavan Kelan työ-

hön. Ihmiset tulevat Kelan asiakaspalveluun kysymään miten lakimuutokset vaikuttavat heidän etuuksiinsa. Yleisesti asiakaskunnassa näkyy yhteiskunnan muutos. Eräs haastateltava kertoi, että heidän toimistossaan asioidaan enemmän englannin kuin suomen kielellä. Työvoiman liikkuvuus ja Euroopan Unionin vaikutukset näkyvät asiakaskunnassa. Muutama haastateltavista mainitsi seuraavansa aktiivisesti yhteiskunnallista keskustelua.

Että kyllähän sitä mielenkiinnolla seuraa yhteiskunnan tapahtumia senkin takia kun on tämmösellä alalla ja sanotaanko niinkö näköalapaikalla sillai tähän yhteiskuntaan kuitenkin tietyllä tavalla. (H2)

Eräs haastateltava mainitsi yhteiskunnan ja yksilön välisen vuorovaikutuksen näkyvän erityisesti asiakaspalvelussa, jossa se koskettaa arkipäivän työtä. Kelaan tullaan asioimaan monien eri syiden vuoksi. Jokainen asiakas on yksilö ja jokaisella on yksilölliset tarpeet.

...että me ollaan Kela tavallaan semmonen yksilön ja yhteiskunnan sovittelija tai semmonen... jos on puu ja kuori niin ollaanko me siinä välissä? ... lainsäädäntö ...näyttäytyy asiakkaan elämä ja niihin etuuksiin mitä hällä on, niin tottahan ne on kiinnostuneita, tulevat kysymään että miten se kohdistuu häneen tämä muutos, että saankohan mä lisää... (H2)

Eräs haastateltava pohti onko yhteiskunnan ja yksilön välinen vuorovaikutus sitä, että asiakasta siirretään viranomaiselta toiselle ja kuka ottaa lopulta vastuun yksilön asioiden selvittelystä. Asiakas on viime kädessä itse vastuussa omista asioistaan, mutta kuinka paljon häntä ollaan valmiita auttamaan viranomaisten taholta?

7.1.5 Reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen

Tässä tema-alueessa kysyimme haastateltavien mahdollisuuksista kehittää omaa osaamistaan työtehtävissään. Haastateltavan työtehtävästä riippuen kysyimme myös johtamisosaamisesta.

Sosionomi (AMK) on sisäistänyt reflektiivisen ja tutkivan työtteen. Hän osaa arvioida toimintansa teoreettisia lähtökohtia ja soveltaa vaihtoehtoisia ajattelu- ja lähestymistapoja. Hänellä on käytäntöpainotteista tutkimuksellista osaamista ja hän osaa tuottaa uutta tietoa. Hän osaa toimia työyhteisön aloitteellisena esimiehenä ja aktiivisena jäsenenä. Hän osaa kehittää ja johtaa sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluja moniammatillisena

yhteistyönä. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Haastateltavat kertoivat, että Kelan työssä on etua tutkivasta ja kehittävästä työotteesta. Erityisesti esimiestyössä tutkiva ja kehittävä työote nähtiin tärkeänä. Osa haastateltavista piti tärkeänä myös oma-aloitteisuutta ja omaa aktiivisuutta työn kehittämisessä, mutta totesivat, että omaa työtä voi kehittää lähinnä pienimuotoisesti. Eräs haastateltava koki, että työntekijöitä kannustetaan työn kehittämiseen erityisesti etuustyössä, ei niinkään asiakastyössä.

Mielipiteet koulutuksen saatavuudesta hajaantuivat haastateltavien kesken. Esimiestehtävissä työskennelleet kokivat saaneensa tarpeeksi koulutusta liittyen muun muassa esimiestehtävässä toimimiseen. He painottivat myös sosionomien hyviä etenemismahdollisuuksia. Asiakastyössä toimivat tiesivät, että koulutusta on mahdollista saada, mutta kaikki halukkaat eivät pääse koulutuksiin. Eräs haastateltava koki, että koulutuksen vähyys vaikuttaa etenemismahdollisuuksiin Kelan sisällä.

Oman työyhteisön kehittämisen haastateltavat kokivat mahdollisena pienissä määrin. Suuren linjan muutokset mainittiin tulevan keskushallinnosta. Yhteishenkeä ja työviihtyvyyttä voi omilla pienillä keinoilla parantaa ja tukea. Kaksi haastateltavaa mainitsi aloitekanavan, jonne voidaan tehdä ehdotuksia toimistotasolla. Tätä kautta on voitu tehdä muutoksia esimerkiksi kirjepohjiin.

7.1.6 Yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen

Viimeisessä teema-alueessa kysyimme haastateltavilta sosionomin yhteisöllisestä osaamisesta ja yhteiskunnallisista vaikuttamismahdollisuuksista.

Sosionomi (AMK) ymmärtää yhteisöjen toimintaperiaatteita ja kulttuureita sekä osaa yhteistyössä muiden kanssa vahvistaa ja luoda kansalaisuutta tukevaa yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Hän osaa toimia erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa ja luoda niitä. Sosionomi (AMK) kykenee osallistumaan yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun ja vaikuttamaan päätöksentekoon yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Hän tunnistaa epätasa-arvoa tuottavia rakenteita ja toimii niiden purkamiseksi. (Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi - Sosiaalialan koulutusohjelma 2006)

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen Kelassa näyttäytyi enemmän yksilöön kuin yhteiskuntaan vaikuttamisena. Etuuksien maksaminen ja lakien toteuttaminen voidaan nähdä yhteiskunnallisena vaikuttamisena yksilön elämään.

Kyllä tässä tietenkin varmasti vaikutetaan aika paljon ja monenkin elämään jos aatellaan että sen elämä on kiinni siitä meidän rahasta... Kyllähän se on melkosta vaikuttamista kun lyödään tuki poikki (H2)

Yleisesti ottaen haastateltavat kokivat etteivät yhteiskunnallinen toiminta sekä yhteisöjen ja osallisuuden vahvistaminen kuulu Kelan toimintaan ja heidän työnkuvaansa. Muutama vastaaja totesi kuitenkin, että yhteiskunnallinen vaikuttaminen on todennäköisesti mahdollista joissakin Kelan työtehtävissä. Eräs haastateltava totesi olevansa työssään näköalapaikalla yhteiskuntaan, mutta hän koki ettei hän voi vaikuttaa työssään yhteiskunnallisesti.

...tää laiva on niin iso, että tää kääntyy niin hitaasti... että tää kuitenkin on eduskunta joka ohjaa ja Kelan hallitus, joka ohjaa tätä, että tavallaan se muutos täytyisi tapahtua siellä (H3)

Eräs haastateltava kertoi, että Kelan työntekijän mahdollisuus yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen ei ole olennaista, vaan tärkeää on asiakkaiden ja kansalaisten aktiivisuus yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Aktiivinen puuttuminen Kelan maksamien etuuksien epäkohtiin voi aikaansaada muutoksia jopa lakiin. Eräs haastateltava mainitsi huomanneensa, että Kelan työntekijöillä oletetaan olevan yhteiskunnallista tietämystä ja siitä voisi olla hyötyä halutessa tiettyyn asemaan esimerkiksi politiikassa. Useimmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että yksityishenkilönä ja sosionomina jokainen voi vaikuttaa yhteiskunnallisesti.

7.2 Sähköpostiaineiston analyysi

Sähköpostitarinoiden analysointi tapahtui teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aluksi luimme tarinat etsien sieltä vastauksia kysymyksiin. Lisäksi kiinnitimme huomiota aineiston samankaltaisuuksiin ja muodostimme teema-alueet tarinoista esiintuleista asioista. Poimimme aineistosta valitut tekstikohdat ja kokosimme ne taulukkoon. Tarinoista olisi saanut laajankin analysoitavan aineiston, mutta päätimme keskittyä tutkimuskysymystemme kannalta olennaisiin kohtiin. Tarinoiden analyysissa keskityimme

sosionomikoulutuksen hyödynnettävyyteen Kelan työtehtävissä. Nimesimme vastaajat V1-V12.

Kaikki vastaajat olivat suorittaneet sosionomitutkinnon ja valmistuneet eri oppilaitoksista ympäri Suomen. Kuitenkin yli puolet vastanneista oli valmistunut jostakin pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulusta. Valmistumisvuodet vaihtelivat vuosien 1996-2005 välillä. Tarinoista kävi ilmi, että yhtä lukuun ottamatta kaikkien vastanneiden sosionomien rekrytoinnit ajoittuivat vuosiin 2001-2005. Sosionomit kertoivat tarinoissaan, että Kelaa ei ollut markkinoitu heille tulevana työpaikkana opintojen aikana kahta poikkeusta lukuun ottamatta.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että sosionomikoulutusta voi hyödyntää Kelan työtehtävissä. Tarinoiden perusteella sosionomikoulutuksesta on ollut eniten hyötyä asiakkaiden kohtaamisessa, palvelujärjestelmäosaamisessa ja yhteiskunnallisen näkemyksen rakentumisessa. Lähes kaikissa tarinoissa mainittiin koulutuksen tuoneen taitoja kohdata ihminen. Tästä mainittiin olevan eniten hyötyä Kelan asiakaspalvelussa.

Asiakaspalvelussa hyöty on ilmeinen eli mielestäni me Kelan sosionomit olemme hyviä asiakaspalvelijoita. Tunnistamme helposti kuinka tulisi suhtautua erilaisiin asiakkaisiin ja pystymme toimimaan helposti asiakkaiden tasolla. (V10)

Monissa tarinoissa kerrottiin koulutuksen antaneen valmiuksia syvällisempäänkin asiakastyöhön. Useat vastaajat kokivat saaneensa koulutuksesta valmiuksia asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja huomioon ottamiseen. Lisäksi useissa kirjoituksissa mainittiin, että vastaaja oli omaksunut asiakaslähtöisen työtavan koulutuksessaan.

...työskennellessäni toimistossa asiakaspalvelussa koen, että minulla on asiakaslähtöinen lähestymistapa. Missään vaiheessa en unohda sitä, ketä varten me täällä olemme, eli asiakasta ja tämän uskon olevan osaksi koulutukseni ansiota. (V7)

Kaksi vastaajaa mainitsi koulutuksen kehittäneen erityisesti heidän vuorovaikutustaitojaan. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan päivittäin Kelan asiakastyössä sekä myös muissa tehtävissä kuten henkilöstöjohtamisessa. Yksi vastaaja koki saaneensa koulutuksesta

valmiuksia kohdata tiettyjä asiakasryhmiä, kuten päihtyneitä, aggressiivisia tai mielen-terveysongelmaisina.

Koulutuksesta saadun palvelujärjestelmäosaaminen hyödyntäminen mainittiin puolissa vastauksissa. Vastaajat kertoivat, että koulutus on antanut heille hyvän kuvan sosiaali-turvasta ja yleensä sosiaali- ja terveysalan eri toimijoista. Palvelujärjestelmäosaamisesta oli erityisesti hyötyä asiakkaiden neuvomisessa ja ohjaamisessa eri palveluihin.

Yhteiskuntatietous nousi esiin noin kolmasosassa vastauksista. Vastaajat kertoivat, että koulussa opittu tieto yhteiskunnasta on hyvää pohjatietoa Kelan työhön. Eräs vastaaja kertoi, että on voinut soveltaa teoriatieta käytäntöön ja se on auttanut ymmärtämään miten koulussa opitut asiat toimivat käytännössä.

Omaa koulutusta voi hyödyntää varmaankin parhaiten yhteiskunnallisella näkemyksellä asioihin, sosionomi koulutuksessa käytiin läpi hyvin monipuolisesti yhteiskunnan rakenteita sosiaali- ja terveysalalla. (V4)

Osa vastaajista mainitsi myös yksittäisiä kursseja, joista on koettu olevan hyötyä omassa työssä. Atk-taidot mainittiin kahdessa kirjoituksessa. Mainintoja saivat myös psykologian kurssi, kirjallisen taidon kurssi, johtaminen, kansantalous ja etiikka.

Noin kolmasosassa kirjoituksista mainittiin, että koulutuksesta ei koettu olevan juuri-kaan hyötyä etuustyössä eli hakemusten ratkaisutyössä. Lisäksi useissa vastauksissa todettiin, että todellinen asiantuntijuus on tullut työn myötä.

Muutoin tämä Kela-maailma on aika omansa, jottei sitä kovin syvälle pysy koulussa opettelemaan, vaan kyllä loput, todellinen asiantuntijuus tulee työn ja oppimisen, kokemukset ym. kautta. (V6)

Kirjoituksissa mainittiin myös, että sosionomikoulutuksesta on ollut hyötyä uralla etenemisessä Kelan sisällä. Noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että sosionomikoulutusta arvostetaan Kelassa ja etenemismahdollisuudet ovat hyvät. Muutamassa tarinassa kerrottiin kuinka kirjoittaja on edennyt omalla urallaan Kelan sisällä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosionomien käsitykset koulutuksensa hyödynnettävyydestä Kelan työtehtävissä olivat joiltakin osin samanlaisia. Osaamisprofiilin avulla pystyimme erottelemaan osaamisalueita, jotka tutkimukseemme osallistuneiden sosionomien mukaan olivat parhaiten hyödynnettävissä omassa työssä. Tuloksista voi vetää johtopäätöksiä siitä mitä sosiaalialan osaamisprofiilin osa-alueita vastaajat pystyvät parhaiten hyödyntämään työssään.

Parhaiten hyödynnettäviin osa-alueisiin kuului palvelujärjestelmäosaaminen, jota kaikki haastateltavat mainitsivat käyttävänsä työssään. Palvelujärjestelmäosaaminen mainittiin myös useimmissa sähköpostitarinoissa. Analyysikappaleeseen 7.1.2 viitaten voidaan tehdä johtopäätös, että palvelujärjestelmäosaamista voi hyödyntää Kelan työssä. Kaikki vastaajat kertoivat, että palveluneuvonta kuuluu päivittäiseen työhön asiakaspalvelussa. Tulosten perusteella vastaajat ovat saaneet koulutuksesta hyvän pohjan palvelujärjestelmien tuntemiseen ja hyödyntävät tietojaan Kelan työssä neuvomalla ja ohjaamalla asiakkaita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. Palvelujärjestelmäosaaminen näyttääkin vastausten perusteella korostuvan Kelan työssä.

Tulostemme perusteella toinen osaamisprofiilin osa-alue, yhteiskunnallinen analyysitaito 7.1.4, on myös hyvin hyödynnettävissä Kelan työssä. Vastaajista useimmat korostivat, että Kelan työntekijöiden on oltava ajan tasalla yhteiskunnallisista asioista. Sosiaalipolitiikan muutosten seuraaminen on tärkeää, koska muutokset vaikuttavat jokapäiväiseen työhön. Yhteiskunnallisten asioiden seuraaminen ja niiden ymmärtäminen näyttääkin tulosten perusteella olevan edellytys hyvän asiakaspalvelun toteutumiseen Kelassa. Sen sijaan yhteiskunnallisen vaikuttamisen ei koettu kuuluvan Kelan työhön, työn vaikuttavuus nähdään kohdistuvan enemmän yksilöön kuin yhteiskuntaan päin.

Tuloksiemme mukaan vähiten koulutusta voitiin hyödyntää osaamisprofiilin osa-alueista asiakastyön osaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Kohdan 7.1.1 vastauksien perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että sosionomit kokevat etteivät voi hyödyntää asiakastyön osaamistaan syvällisesti Kelan työtehtävissä. Toisaalta Kelan perustehtäviin sosiaalialalla ei kuulu pitkäjänteinen, tavoitteellinen asiakastyö. Koulutuksesta sosionomit ovat saaneet valmiuksia osallistavan ja tavoitteellisen asiakassuhteen luomiseen, mutta lyhyiden asiakaskontaktien takia asiakas-

suhteet Kelassa ovat harvemmin tällaisia. Asiakkaiden elämäntilanteen selvittely ja painutuva työ yhden asiakkaan hyväksi ei kuulu Kelan tehtäviin, joten sosionomit eivät voi käyttää osaamistaan näiltä osin hyödyksi.

Asiakastyön osaamista voi kuitenkin käyttää neuvomalla ja tukemalla asiakasta päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa. Neuvomista tapahtuu ohjaamalla asiakkaita eri palveluihin kuten työvoimatoimistoon, sosiaalitoimistoon tai terveystalouteihin. Kelan työssä tukeminen tarkoittaa ihmisen kohtaamista tasavertaisesti ja asiakkaan tunteiden huomioon ottamista asiakaspalvelutilanteissa. Osallistavaan työtapaan on mahdollisuuksia asiakaspalvelussa pienissä määrin. Asiakkaita voi esimerkiksi rohkaista itse tekemään ja ottamaan selvää asioista.

Tulosten perusteella sosionomit toimivat moniammatillisessa tiimeissä, mutta eivät sillä tavalla mitä sosionomin ammatillinen yhteistyö tarkoittaa. Sosionomin ammattitaito antaisi valmiudet syvempään yhteistyöhön yhden asiakkaan hyväksi asiakkaan voimavarat ja elämäntilanteen huomioon ottaen. Kuitenkaan tulosten perusteella näin ei toimita Kelassa. Moniammatillinen yhteistyö rajoittuu Kelassa lähinnä puhelimitse tapahtuvaan yhteydenpitoon eri toimijoiden kesken hakemusten ratkaisemiseksi tarvittavien tietojen saantia varten.

Kohdan 7.1.3 vastausten mukaan eettinen osaaminen on tärkeää Kelan työssä. Haastateltavat kertoivat avoimesti työhönsä liittyvistä arvostuksista. Tästä voi päätellä, että sosionomit pohtivat toimintaansa ohjaavia arvoja. Sosionomikoulutukseen kuuluu arvokeskustelu ja omien arvojen pohtiminen, joten eettinen reflektio oli kaikille haastateltaville tuttua. Haastateltavat olivat sisäistäneet sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja toimivat niiden mukaisesti. He pitivät myös tärkeänä tasa-arvoista ja suvaitsevaista työotetta.

Tuloksissamme on hajontaa eri vastaajien kesken. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että vastaajien tiedot ja taidot eli kompetenssit ovat jokaisella yksilöllisiä ja myös käsitykset omasta osaamisesta vaihtelevat. Nämä yksilölliset erot on otettava huomioon johtopäätösten teossa ja ne vaikeuttavat yksiselitteisten johtopäätösten tekoa. Toisaalta tämän vuoksi voidaan todeta, että sosionomit voivat tehdä ja tekevät Kelan työtä erilaisista lähtökohdista käsin. Vastaajien erilaiset työorientaatiot tulevat hyvin ilmi esimerkiksi kohdassa asiakastyön osaaminen 7.1.1. Kohdan vastauksista on selvästi huomattavissa, että

toiset työntekijät kokivat tekevänsä sosiaalityötä enemmän kuin toiset. Sosiaalityöksi työtään kuvailevat painottivat, että pystyvät tukemaan asiakasta ja toimimaan tavoitteellisesti hänen kanssaan, kun taas toiset kuvailivat asiakaskontakteja lyhyiksi ja pinnalliseksi.

Opinnäytetyömme tulosten perusteella Kela tarjoaa sosionomeille soveltuvaa työtä ja kehittymishaasteita. Tämä kuitenkin edellyttää sosionomilta tiettyä kiinnostusta toimistotyötä ja sosiaalivakuutuslainsäädäntöä kohtaan. Tutkimustulostemme pohjalta voi myös todeta, että Kelan työssä jäädään etäämmälle asiakkaasta kuin useimmissa muissa sosiaalialan työtehtävissä. Sosionomi, joka kokee haluavansa tehdä paneutuvaa asiakastyötä yhden asiakkaan hyväksi ja tavoitteellisesti ohjata asiakkaita heidän arjessaan, ei Kela tarjoa tähän kovin paljon mahdollisuuksia.

Opinnäytetyömme tulosten perusteella Kelassa on potentiaalia hyödyntää sosionomien osaamista, mutta sosionomien työnkuva Kelassa ei ole vielä täysin selkeästi määrittynyt. Yhtenä syynä tähän saattaa olla koulutuksen uutuus ja sosionomin työnkuvan selkiytymättömyys muillakin aloilla. Lähes kaikkien sähköpostitarinansa lähettäneiden sosionomien rekrytoinnit ajoittuivat 2000-luvulle. Tulosten perusteella voikin todeta, että sosionomit ovat vasta etsimässä paikkaansa Kelan organisaatiossa. Sosionomien ammattitaitoa ja erityisosaamista ei tulosten valossa ole osattu hyödyntää täysimääräisesti. Osa vastaajista totesi, että Kela on organisaationa niin suuri, että muutosten tekeminen vanhoihin käytäntöihin voi olla aikaa vievää. Näin ollen sosionomien ydinosaamisen huomaaminen ja sen hyödyntäminen sosionomien osaamista vaativiin tehtäviin voi kestää pitkänkin aikaa. Oman ammattitaidon näkyväksi tekeminen onkin avainasemassa sosionomien oman paikan löytymiseen Kelassa. Kuitenkin sekä haastattelujen että sähköpostitaineiston perusteella voi sanoa, että sosionomikoulutus on Kelassa arvostettu ja sosionomeille on hyvät etenemismahdollisuudet Kelan sisällä.

9 OPINNÄYTETYÖN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

9.1 Luotettavuuden arviointia

Opinnäytetyömme teoreettisena viitekehyksenä käytimme sosiaalialan osaamisprofiilia. Alkuvaiheessa pohdimme sopsiko sosiaalipedagogiikka opinnäytetyömme teoreettisek-

si viitekehykseksi. Sosiaalipedagogiikka tuntui jo alussa vaikeasti sovellettavaksi opin-
näytetyöhömmä ja tiesimme, etteivät läheskään kaikki sosionomit olleet opiskelleet so-
siaalipedagogiikkaa opinnoissaan. Löysimme Stadian opettajan avulla sosiaalialan
osaamisprofiilin, joka antoi hyvän viitekehyksen tutkia sosionomien mahdollisuuksia
käyttää osaamistaan Kelassa. Osaamisprofiilin avulla pystyimme muodostamaan tutki-
muskysymykset, joilla pystyimme mittaamaan sitä mitä halusimme mitata eli koulutuk-
sen hyödynnettävyyttä Kelan työtehtävissä.

Sähköpostikyselyyn vastasi n. 50 % niistä, joille kysely oli lähetetty. Haastatteluun il-
moittautuivat ensin kuusi henkilöä, joista haastattelimme viisi. Haastatteluaineisto on
mielestämme riittävä opinnäytetyömmä tarkoitusta ajatellen. Viisi haastattelua antoi
meille tarpeeksi tietoa ja johtopäätöksiä pystyi tekemään haastattelujen analyysin perus-
teella. Haastatteluissa kävimme kaikki teema-alueet läpi huolellisesti ja teimme tarken-
tavia kysymyksiä ja näin vähensimme väärinymmärrysten mahdollisuutta. Analyysivai-
heessa pohdimme haastatteluun osallistuneiden ja sähköpostitarinansa lähettäneiden
vastauksia tarkemmin. Mietimme vastasivatko haastateltavat juuri niihin kysymyksiin,
joita esitimme. Tarkentavien kysymysten avulla väärinymmärryksiltä vältyttiin, mutta
analysoidessamme vastauksia huomasimme muutamassa kohdassa haastateltavan vas-
tanneen hieman kysymyksen vierestä.

Analysoidessamme vastauksia nousi esiin myös kysymys haastateltavan omista intres-
seistä ja lähtökohdista. Mietimme olivatko haastateltavat vastanneet kysymyksiimme
totuudenmukaisesti, sillä havainto- ja muistivirheet voivat aiheuttaa epäluotettavia vas-
tauksia. Haastateltavalla on voinut olla myös omia intressejä, joista me emme ole olleet
tietoisia, ja jonka vuoksi hän on vastannut tietyllä tavalla. Tämä on voinut vaikuttaa
haastateltavan vastausten luotettavuuteen.

Emme järjestelmällisesti dokumentoineet tekemisiämme opinnäytetyönprosessin aikana.
Tämä oli jälkeempäin ajateltuna huono ratkaisu, koska jouduimme etsimään oikeita päi-
vämääriä ja aikoja eri paikoista. Kaikki tiedot kuitenkin löytyivät, mutta helpommalla
olisimme päässeet järjestelmällisellä dokumentoinnilla. Lähes kaikki opinnäytetyön ver-
siot säilytimme pitkänkin aikaa, jotta saatoimme palata aikaisempaan versioon tarkista-
maan asioita.

Tuloksia analysoidessamme huomasimme, että sosiaalialan osaamisprofiilin teema-alueet käsittelevät aiheita, jotka tulevat esiin lähinnä asiakastyössä. Mietimme, että olisimme voineet keskittyä haastattelemaan vain sosionomeja, jotka tekevät asiakastyötä. Huomasimme kuitenkin, että kaikki haastateltavamme olivat tehneet jossain uraansa vaiheessa asiakastyötä Näin heiltä sai laajempaa käsitystä Kelassa tehtävistä töistä, koska he pystyivät viittaamaan vastatessaan eri tehtäviin, joissa olivat toimineet.

Erityisesti sähköpostikyselyiden analyysissa kiinnitimme huomiota vastaajien antamaan erittäin positiiviseen kuvaan Kelasta. Vastaajat toivat kirjoituksissaan esille lähinnä positiivisia asioita työstään Kelassa. Pohdimmekin oliko kysymystenasettelumme houkuttellut vastaajiksi niitä, jotka ovat tyytyväisiä työhönsä ja aktiivisesti mukana työyhteisössään. Näiden henkilöiden vastaukset antavat toki tärkeää tietoa Kelan työstä. Jos kysymyksenasettelumme on houkuttellut vain työhönsä tyytyväisiä työntekijöitä vastaamaan, jäivät meiltä lähes kokonaan saamatta tyytymättömien mielipiteet työstään ja tämä voi vääristää tuloksiamme.

9.2 Opinnäytetyön eettisyys

Otimme kesällä 2006 yhteyttä Kelan henkilöstöosastoon ja tapasimme yhteyshenkilömme ensimmäisen kerran syyskuussa 2006. Tapaamisessa kerroimme alustavan suunnitelman opinnäytetyömme tarkoituksesta ja saimme häneltä suullisen luvan opinnäytetyömme tekoon. Myöhemmin otimme häneen yhteyttä vielä kahteen kertaan ennen haastattelujen tekoa. Tuolloin kerroimme opinnäytetyömme etenemisestä ja lopullisista aineiston keruumenetelmistämme. Saimme luvan toteuttaa sähköpostikyselyn sekä haastattelun ja saimme listan pääkaupunkiseudulla työskentelevistä Kelan sosionomeista.

Tutkittaville kerroimme heti ensimmäisestä sähköpostista lähtien opinnäytetyömme tarkoituksen ja sen mihin tietoja tulaisiin käyttää. Näin ollen jokainen tarinansa meille lähettänyt ja haastatteluun osallistunut suostui siihen, että osia hänen tarinastaan tai haastattelustaan tulaisiin käyttää valmiissa opinnäytetyössä. Kukaan osallistuneista ei kieltänyt meitä siteeraamasta hänen tarinaansa tai haastatteluaan. Jos joku olisi kieltänyt tämän, olisimme luonnollisesti kunnioittaneet hänen toivettaan ja jättäneet siteeraamatta häntä valmiissa opinnäytetyössä.

Vastaajille ja haastateltaville kerroimme, että kaikkien henkilöllisyys jää vain meidän kahden opinnäytetyön tekijän tietoon. Kerroimme, että osia sähköpostitarinoista voidaan käyttää opinnäytetyössämme, mutta niin ettei ketään voida tunnistaa valmiista työstä. Myös tuloksia analysoidessamme kiinnitimme huomiota siihen, ettei yksityistä vastaajaa voi tunnistaa tuloksista. Kiinnitimme vastaajien yksityisyyteen huomiota pohtimalla muun muassa voiko vastaajan titteliä käyttää työssämme. Päädyimme titteliä poistamiseen, koska tällöin tiettyjen vastaajien henkilöllisyys olisi voinut paljastua.

Haastatteluun osallistuville kerroimme, että haastattelut tullaan nauhoittamaan. Annoimme kuitenkin mahdollisuuden kieltäytyä nauhoituksesta. Kerroimme, että tällöin haastattelu tulisi tosin kestämään kauemmin käsin tapahtuvan dokumentoinnin vuoksi. Yksikään haastateltavista ei kuitenkaan kieltänyt nauhoittamista.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan olemme antaneet tutkittaville asianmukaista ja totuudenmukaista tietoa opinnäytetyöstämme. Valmiin opinnäytetyömme aiomme lähettää kaikille työmme tekoon osallistuneille sähköpostin välityksellä. Näin opinnäytetyömme tekoon ja tuloksiin vaikuttaneet voivat itse nähdä tulokset. Lähettämällä opinnäytetyömme haluamme myös kiittää jokaista haastateltavaa osallistumisestaan.

10 POHDINTA JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Sosionomien tulevaisuus Kelan työntekijöinä näyttäytyy tutkimustulostemme mukaan hyvänä. Tutkimustulostemme perusteella sosionomin koulutusta arvostetaan Kelassa ja sosionomeja palkataan mielellään Kelan työtehtäviin. Sosiaalialan työkentällä tietämys sosionomien koulutuksesta ja osaamisesta on parantunut vuosi vuodelta, mutta parantamisen varaa on vieläkin. Kelassa, kuten muuallakin, sosionomit ovat vielä uusia toimijoita ja tietämys sosionomien ammattitaidosta ei ehkä ole selkeää. Sosionomien ammattitaitoa voisikin hyödyntää paremmin Kelan työtehtävissä. Sosionomien ammattitaitoon kuuluu asiakkaiden kanssa työskentely pitkäjänteisesti ja asiakkaan tilanteen selvittely moniammatillisissa tiimeissä. Haastattelujen ja sähköpostivastausten perusteella kuntoutushakemusten ratkaisutyössä työskentelevien nähtiin olevan eniten tekemisissä asiakkaiden kanssa ja moniammatillisissa tiimeissä. Kuntoutushakemusten ratkaisijat ovat kuitenkin monesti terveydenhuollon koulutuksen saaneita. Kelassa voisi pohtia sosionomien ammattitaidon hyödyntämistä muiden asiakasryhmien, kuten pitkäaikaistyöttö-

mien kanssa toimimisessa. Tällä hetkellä Kelan edustajia työskentelee työvoiman palvelukeskuksissa, joissa palvellaan vaikeasti työllistyviä työttömiä yhteistyössä sosiaali- ja työvoimahallinnon edustajien kanssa. Sosionomien ammattitaito antaisi tällaiseen työhön hyvät edellytykset ja sosionomien palkkaamista näihin tehtäviin voisi lisätä. Myös Kelan sisällä sosionomit voisivat työskennellä pitkäjänteisemmin asiakkaiden parissa samalla tavalla kuin nyt kuntoutuksen tekijät tekevät. Esimerkiksi maahanmuuttajien kanssa toimimiseen liittyy ammattitaitoa ja osaamista, jota sosionomilla olisi.

Kelan pääjohtajan Jorma Huuhtasen (Kelan vuosikertomus 2006) mukaan Kela on lisäämässä sähköistä asiointiaan tulevaisuudessa yhä enemmän. Sähköinen asiointi helpottaa monien asioimista ja siirtää helpoimmat hakemuksiin liittyvät asiat verkossa tehtäviksi. Näin ollen toimistoissa tehtävässä asiakaspalvelussa voidaan keskittyä vaikeampiin ja erityisosaamista vaativiin asioihin. Sosionomin ydinosaamiseen kuuluu erilaisten asiakkaiden kohtaaminen sekä asiakkaiden kokonaistilanteen selvittäminen, joten sosionomien sijoittuminen nimenomaan asiakaspalveluun on tarkoituksenmukaista ottaen huomioon sosionomien ammattitaidon. Korkeakoulutuksen saaneen sosionomien kyky oppia vaativampia töitä on myös hyvä. Sosionomeja kannattaisikin käyttää mahdollisuuksien mukaan entistä enemmän asiakaspalvelutyössä ja vahvistaa heidän etuustyön osaamistaan, jotta sosionomit voisivat toimia yhä vaativammiksi käyvissä asiakaspalvelutilanteissa. Sähköisen asioinnin lisääntyessä tarvitaan kuitenkin edelleen asiakaspalvelutyön osaajia, jotka kykenevät ottamaan asiakkaan kokonaistilanteen huomioon, ohjaamaan ja neuvomaan. Monet asiakasryhmät tarvitsevat myös tulevaisuudessa henkilökohtaista palvelua ammattitaitoiselta ihmiseltä.

Kelaa tulisi esitellä yhtenä mahdollisena työnantajana sosionomiopiskelijoille ja kertoa, että sosionomin koulutuksella on olemassa muitakin vaihtoehtoja kuin kentällä tapahtuva käytännön asiakastyö. Kaikkien sosionomien kiinnostuksen kohteena ei ole suora asiakastyö, vaan toiveena voi olla enemmän toimistotyön kaltainen työ. Kelan ja ammattikorkeakoulujen yhteistyötä kannattaisi vahvistaa ja pohtia mahdollisuutta suorittaa työelämäharjoitteluja Kelassa. Yhteistyön tuloksena Kelaan voisi tehdä aiempaa enemmän opinnäytetöitä, jotka hyödyttäisivät sekä Kelaä että sosionomiopiskelijoita. Kelan kiinnostavuuteen tulevana työnantajana vaikuttavat paljon opiskelijoiden mielikuvat Kelasta. Tämän vuoksi markkinointiin kannattaisi panostaa entistä enemmän, jotta asiantuntevaa ja osaavaa henkilökuntaa olisi saatavilla suurien ikäluokkien jäädessä eläkkeelle myös Kelan työtehtävistä. Yksi merkittävä tekijä on palkkaus, jonka pitäisi olla

korkeakoulutuksen saaneen henkilön osaamisen mukainen. Tulostemme perusteella Kela on hyvä ja vakaa työnantaja, jota kannattaakin pätätöiden vaivaamassa yhteiskunnassa korostaa.

Pohtiessamme opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmiä, mietimme minkälaisen vastaanoton saisimme lähettäessämme ensimmäisen sähköpostin Kelan sosionomeille. Tutkimuksen teossa voi ongelmana olla tutkittavien rekrytointi, mutta meille ei tästä muodostunut ongelmaa, päinvastoin. Sähköpostiimme vastasi noin 50 prosenttia kohdejoukosta ja haastateltaviksi ilmoittautui enemmän halukkaita kuin pystyimme haastattelemaan. Tämä aiheuttikin positiivista ihmetystä ja aloimme pohtia mistä aktiivisuus johtui. Saamiemme sähköpostivastausten perusteella tuntui, että opinnäytetyömme aihe oli ajankohtainen ja moni kehui aihevalintaamme hyödylliseksi. Sosionomien määrä ei Kelassa ole vielä kovin suuri, joten jäimme miettimään ovatko Kelassa työskentelevät sosionomit erityisen aktiivisia osallistumaan omaan ammattitaitoonsa ja osaamiseensa liittyvään tutkimukseen juuri tämän vuoksi. Mietimme kokevatko he voivansa tuoda esille osaamistaan opinnäytetyömme kautta, jos heillä ei ole siihen muuta väylää. Sosionomit olivat selvästi halukkaita kertomaan koulutuksensa hyödyistä ja kyvyistään toimia Kelan työntekijöinä.

Parasta henkilökohtaista antia työn tekemisessä on ollut syvälinen perehtyminen sosiaalialan osaamisprofiiliin. Tämän myötä sosionomien ydinosaaminen on auennut paremmin meille. Osaamisprofiilin osa-alueita läpi käydessä on pohtinut myös omaa osaamista kyseisessä osa-alueessa. Koulutuksen antamat valmiudet ja omien intressien, vahvuuksien ja heikkouksien pohtiminen on ollut hyödyllistä tulevaa valmistumista ajatellen. Läpikäyty prosessi on myös haastanut pohtimaan omaa suuntautumista ja omia tavoitteita tulevassa ammatissa.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä prosessi ja vuoteen mahtuu niin hyviä kuin huonojakin aikoja. Alkuvaiheen koimme raskaaksi, koska aiheen rajaus osoittautui oletettua hankalammaksi. Myös teorian sekä kirjallisuuden löytäminen aiheesta oli työlästä. Kun lopulta pääsimme vauhtiin alkoivat asiat sujua hyvin. Haastattelujen tekeminen oli vaihe, jossa asiat löysivät viimein paikkansa ja aloimme luottaa enemmän aiheeseemme. Haastattelut olivat antoisia ja saimme hyvän vastaanoton. Tietomme aiheesta karttuivat ja saimme paljon kokemuksellista tietoa Kelasta. Tutkimuksen tekeminen on ollut meille uutta ja opettavaista työtä. Välillä työ on edennyt hitaasti ja, mutta loppua

kohti olemme kirineet ja löytäneet motivaatiota enemmän. Prosessin aikana olemme käyneet jatkuvaa keskustelua kaikesta aiheeseen liittyvästä ja työilmapiiri on pysynyt hyvänä avoimuuden ja huumorin avulla. Olemme kannustaneet toisiamme eteenpäin ja toimineet toisiamme täydentävänä tiiminä. Kaiken kaikkiaan koemme kehittyneemme parityöskentelyssä.

Opinnäytetyön aiheena Kela työhön tutustuminen on ollut antoisaa ja voimme suositella yhteistyötä Kelan kanssa jatkossakin. Opinnäytetyömme alkuvaiheessa mietimme useita lähestymistapoja aiheeseen ja prosessin kuluessa olemme löytäneet jatkotutkimustyötä vaativia aiheita. Jatkotutkimusaiheiksi ehdotamme opiskelijoiden mielikuvien tutkimista Kelaa kohtaan. Kela ei ole vielä kovin tunnettu työnantajana sosionomien keskuudessa, joten olisi hyvä tietää mitä sosionomit ajattelevat Kelasta työnantajana. Tästä olisi hyötyä myös Kelalle uusien ammattitaitoisten työntekijöiden hankkimista ajatellen. Toinen ehdottamamme jatkotutkimusaihe olisi tutkia Kelassa työskentelevien esimiesten kokemuksia sosionomien ammattitaidosta ja sopivuudesta Kelan työtehtäviin. Sosionomien ollessa uusia toimijoita sosiaalialan ja Kelan työtehtävissä olisi hyödyllistä tietää esimiesten kokemuksia sosionomeista ja heidän käsityksiään sosionomien ammattitaidosta. Yhteinen ymmärrys sosionomien työnkuvasta, tiedoista ja taidoista rakentuisi tätä kautta uudella tavalla.

LÄHTEET

Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351.

Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit. 2006. Arene ry. Verkkodokumentti. <<http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Yleiset%20kompetenssit%20tutkintotasoin%2019042006.pdf>> Luettu 15.8.2007

Auvinen, Pekka 2006: Ammattikorkeakoulujen ydinkompetenssit osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen pohjana. Verkkodokumentti. Päivitetty 4.5.2006. <<http://www.oph.fi/binary.asp?path=1;441;2280;28741;50889;53472&field=FileAttachment&version=1>> Luettu 4.8.2007

Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Häggman, Kai 1997: Suurten muutosten Suomessa - Kansaneläkelaitos 1937-1997. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaikkien Kela 65v. Kelan yleisesite. Kansaneläkelaitos.

Kananoja, Aulikki 2007: Selvitystyöryhmän asettaminen. Opetusministeriö. Verkkodokumentti. <http://www.hare.vn.fi/upload/Asiakirjat/12543/98268_yo_ja_amk_sosiaalialan_selvitysty%C3%B6ryhm%C3%A4n_asettaminen_12_06.doc> Luettu 15.8.2007

Kela esittäytyy - Toiminta ja organisaatio. Kela tiedottaa. Kansaneläkelaitos. Verkkodokumentti. <<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/>> Luettu 15.9.2007

Kelan eettiset ohjeet. 2007. Moniste. Kansaneläkelaitos.

Kelan henkilöstötilinpäätös. 2006. Moniste. Kansaneläkelaitos.

Kelan organisaatio 30.9.2007. Tilastoryhmä 2007. Moniste. Kansaneläkelaitos.

Kelan vuosikertomus. 2006. Esite. Kansaneläkelaitos.

Koulutusohjelmakohtainen kompetenssianalyysi – Sosiaalialan koulutusohjelma. 2006. Moniste. ECTS-työryhmä.

Könnilä, Paula 1999: Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulutus muuttuvassa ympäristössä. Vammala: Vammalan Kirjapaino.

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272

- Murto, Lasse – Rautniemi, Lasse – Fredriksson, Karin – Ikonen, Seena – Mäntysaari, Mikko – Niemi, Leena – Paldanius, Kalevi – Parkkinen, Terttu – Tulva, Taimi – Ylönen, Fiia – Saari, Seppo 2004: Eettisyyttä, elastisuutta ja elämää – Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Helsinki: Tammer-Paino.
- Rask, Maija 2002: Ammattikorkeakoululaitoksen vakiintuminen ja uudet haasteet. Teoksessa Liljander, Juha.Pekka (toim.): Omalla tiellä – ammattikorkeakoulut kymmenen vuotta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rekrytointi Kelassa. 2006. Moniste. Kansaneläkelaitos.
- Ruohotie, Pekka 2002: Kvalifikaatioiden ja kompetenssien kehittäminen ammattikorkeakoulun tavoitteena. Teoksessa Liljander, Juha.Pekka (toim.): Omalla tiellä – ammattikorkeakoulut kymmenen vuotta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Salminen, Hannele 2000: Suomalainen ammattikorkeakoulu-uudistus opetushallinnon prosessina – Koulutussuunnittelu valtionkeskushallinnon näkökulmasta. Verkkodokumentti. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2001/liitteet/opm_348_81Yhteen veto.PDF?lang=fi> Luettu 15.8.2007.
- Sosiaalialan korkeakoulutuksen suunta. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2007: 43. 2007. Opetusministeriö.
- Sosiaaliportti 2007. Kansaneläkelaitos. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/linkkihakemisto/linkki.aspx?LinkID=9283f670-b64a-4251-933d-a3f200d68b63&ClassID=00000000-0000-0000-0000-000000000000>> Luettu 11.8.2007
- Talentia - Sosiaalialan koulutus 2007. Verkkodokumentti <<http://www.talentia.fi/index.php?&id=464&sm=65>> Luettu 18.10.2007.
- Tuomi, Jouni - Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Uusitalo, Ilkka 2005: Työ tekijäänsä opettaa - sosionomi (AMK) asiantuntijavalmiuksia oppimassa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.7.2005/608
- Vuorensyrjä, Matti – Borgman, Merja – Kemppainen, Tarja – Mäntysaari, Mikko – Pohjola, Anneli 2006: Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Opetusministeriö, Euroopan sosiaalirahasto, Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Väärälä, Reijo 1995: Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Hei!

Olemme kaksi Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian sosionomi-opiskelijaa. Teemme opinnäytetyötämme, jossa tutkimme Kelassa työskentelevien sosionomien (AMK) mahdollisuuksia käyttää sosionomikoulutuksen tuomaa asiantuntijuutta työssään. Olemme tehneet yhteistyötä Kelan henkilöstösaston kanssa ja saaneet sieltä sähköpostiosoitteesi.

Meitä kiinnostaa kuulla Sinun tarinasi **sosionomina**. Mistä ammattikorkeakoulusta valmistuit ja milloin? Miten ja miksi hakeuduit Kelaan töihin? Missä tehtävässä toimit Kelassa? Miten koet, että voit hyödyntää koulutustasi työssäsi? Miten koet muuten työsi (onko työsi innostavaa, hankalaa yms.)? Tarinasi voi olla täysin vapaamuotoinen. Toivomme ennen kaikkea, että vastaisit tarinassasi ylläoleviin kysymyksiin.

Jotta tutkimuksemme onnistuisi, olemme kiinnostuneita juuri Sinun kokemuksellisesta tiedostasi. Voit palauttaa tarinasi nimettömänä ja emme julkaise tarinoita kokonaisuudessaan. PALAUTATHAN TARINASI JOKO SÄHKÖPOSTILLA TAI POSTITSE ALLAOLEVIIN OSOITTEISIIN 27.4.2007 MENNESSÄ. KIITOS!

Tutkimuksemme toiseen vaiheeseen kuuluu Kelassa työskentelevien sosionomien (AMK) haastattelu. Jos olet kiinnostunut osallistumaan haastatteluun, voit antaa yhteystietosi tarinasi yhteydessä.

Jos haluat lisätietoja voit ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse allaoleviin osoitteisiin.

Kiitos jo etukäteen!

Hei,

Lähetimme 11.4.2007 sähköpostitse viestin, jossa toivoimme sosionomien tarinoita opinnäytetyötämme varten. Olemme tähän mennessä saaneet 9 tarinaa, mutta lisää tarinoita toki kaivataan. Eli jos olet kiinnostunut lähettämään meille tarinasi ja/tai osallistumaan opinnäytetyöhömmme liittyvään haastatteluun, laitathan joko sähköpostitse tai postitse tarinasi alla olevassa viestissä oleviin osoitteisiin 4.5.2007 mennessä. Tarinasi ei tarvitse olla pitkä, toivomme ennen kaikkea, että vastaisit alla olevassa viestissä oleviin kysymyksiin.

Kaikkien tarinan lähettäneiden ja/tai haastatteluun osallistuneiden henkilöllisyys jää vain meidän kahden opinnäytetyön tekijän tietoon eikä tarinoita julkaista kokonaisuudessaan. Tarinat ja haastattelumateriaali myös hävitetään opinnäytetyön teon jälkeen.

Alla on muistin virkistämiseksi 11.4.2007 lähettämämme viesti, jossa on lisätietoa opinnäytetyöstämme.

Kiitos jo etukäteen!

Hei!

Olemme Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian sosionomiopiskelijoita, jotka tekevät opinnäytetyötä Kelassa työskentelevien sosionomien mahdollisuuksista käyttää koulutuksen tuomaa asiantuntijuutta työssään. Olimme sinuun yhteydessä 11.4, jolloin pyysimme sinua lähettämään tarinasi meille opinnäytetyötämme varten. Olemme nyt saaneet 13 vastausta ja haluammekin kiittää sinua osallistumisestasi. Tarinoita ei tulla julkaisemaan kokonaisuudessaan, tosin osia niistä voidaan käyttää opinnäytetyössämme, kuitenkin niin ettei kirjoittajaa voida tunnistaa. tarinat hävitetään joka tapauksessa opinnäytetyön teon jälkeen ja jokaisen osallistuneen henkilöllisyys jää vain meidän kahden opinnäytetyön tekijän tietoon.

Jos ilmaisit halukkuutesi haastatteluun, olemme sinuun yhteydessä viimeistään kesäkuun alkupuolella. Muuten toivotamme oikein aurinkoista kesää ja kiitämme osallistumisestasi!