

Tarja Plihtari

ASIAKASYHTEISTYÖKYSELY  
SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto  
2011

## ASIAKASYHTEISTYÖKYSELY SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE

Plihtari, Tarja  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Marraskuu 2011  
Ohjaaja: Virtalaine, Matti  
Sivumäärä: 42  
Liitteitä: 3

Asiasanat: Asiakaspalaute, arviointi, laatu, kyselylomake, tuettu asuminen

---

### Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada aikaan arviointilomake, jolla sosiaalityöntekijöiltä saadaan palautetta Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n nuorten tuetun asumisen toiminnasta. Opinnäytetyönä toteutetun arviointilomakkeen avulla on tarkoitus tuoda näkyväksi Setlementtiyhdistys Naapurin nuorten tuetun asumisen (TUAS) palvelun laatua, toimivuutta ja vaikuttavuutta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Lomake suunniteltiin TUAS-toiminnan kehittämisen tarpeesta ja toteutettiin yhteistyössä TUAS-tiimin kanssa.

Asiakaspalautteen hankkiminen tuetun asumisen toiminnasta kirjallisesti varsinkin tilaaja-asiakkaalta on ollut hyvin vähäistä. Aiemmin palaute on ollut suullista ja toteutunut asiakaskäyntien yhteydessä tilaaja-asiakkaan eli sosiaalityöntekijän luona.

Opinnäytetyössäni esittelin Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n arvoja, tavoitteita ja sen Nuorten tuetun asumisen toimintaa. Työssäni selvitin laadun vaatimuksia, lomakkeen laatimisen haasteita ja perusteita sekä lomakkeella kerättävän tiedon tavoitteita. Käsittelemällä myös palvelutoiminnan laatua, vaikuttavuutta ja sen arviointia. Palautteen hankkimisen menetelmäksi valittiin asiakasyhteistyökysely sosiaalityöntekijöille. Heidän antamansa palaute on tärkeää, kun palvelua kehitetään entistä laadukkaammaksi.

Neljä sosiaalityöntekijää testasi lomakkeen. Sosiaalityöntekijät olivat lapsiperheiden ja aikuissosiaalityönasemien työntekijöitä sekä maahanmuuttaja nuorien sosiaalityöntekijä. Lomaketta kommentoi myös neljä muuta sosiaalialan työntekijää. Lomake muotoutui lopulliseen muotonsa testauksen ja kommenttien tuloksena. Opinnäytetyötä on tarkoitus hyödyntää TUAS:n toiminnan kehittämiseen sekä palvelun laadun ja toimivuuden arvioimiseen.

## CLIENT FEEDBACK QUESTIONNAIRE TO SOCIALWORKER

Plihtari, Tarja

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in social studies

Month 2011

Supervisor: Virtalaine, Matti

Number of pages: 42

Appendices: 3

Keywords: client feedback, evaluation, quality, questionnaire, supported living

---

The aim of this thesis was to develop an evaluation form with which social workers could give feedback on the activities of supported living for youth by the Settlement Association Naapuri (Finnish abbreviation TUAS). The purpose of this evaluation form is to judge the quality, functionality and effectiveness of the services of supported living for youth by the Settlement Association Naapuri, from the perspective of social workers. The form was designed in order to develop the activities of TUAS in cooperation with the TUAS team.

Very little written client feedback about the activities of supported living has been received, especially from ordering clients. Earlier feedback has mainly been verbal and has taken place in conjunction with client visits to the ordering client, that is, the social worker.

In this thesis, I presented the values and goals of the Settlement Association Naapuri, as well as the activities of its services for supported living for youth. I explored the criteria for quality, the challenges and basis for creating an evaluation form, as well as the goals of the information to be collected. I also dealt with the quality, effectiveness and evaluation of the services. The method for evaluation was a questionnaire about client cooperation given to the social workers. Their feedback is vital in further developing the quality of services.

Four social workers tested the evaluation form. They were social workers for families with children and adults, as well as social workers for immigrant youth. In addition, four other social workers also commented on the form. The form developed into its final version as a result of the testing and comments. The aim is to use this thesis to develop the work of TUAS and the evaluation of quality and functionality in services.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE	7
3 TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ SETTLEMENTTI	9
3.1 Settlementiliikkeen esittelyä	9
3.2 Settlementiyhdistys Naapuri ry	10
3.3 Settlementiyhdistys Naapuri ry:n Nuorten tuettu asuminen (TUAS)	11
4 TUAS:N ASIAKKUUDET	13
4.1 Tuettava nuori	14
4.2 Tilaaja-asiakkaat eli sosiaalitoimen eri yksiköt	15
4.2.1 Sosiaalityön lastensuojeluyksikkö Luotsi	15
4.2.2 Sosiaalityön yksikkö Loisto	16
4.2.3 Sosiaaliasemien sosiaalityöntekijät	16
4.3 Käytännön kokemuksia yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa	17
5 PALVELUTOIMINNAN LAADUN ARVIOINTIA	19
5.1 Laadullinen lähestymistapa	20
5.2 Laadun kriteerejä	20
5.3 Laatu julkisten palvelujen hankinnan kriteerinä	21
5.4 Palvelun arviointia	22
5.5 Sosiaalinen tilinpito (SoT) laatua lisäävänä menetelmänä	23
5.6 Palautteen suunnittelua	24
5.7 Palautteen saamisen tärkeys	25

5.8 Palautteen merkitys ja hyödyntäminen	25
6 PALAUTELOMAKKEEN MUOTOOUTUMINEN	27
6.1 Palautelomakkeen suunnittelu, testaus ja korjaukset	27
6.2 Kysymysten tavoitteita, perusteluja ja lomakkeen lopullinen muoto	28
7 ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	30
7.1 Arviointilomakkeen hyödyntäminen sosiaalisessa tilinpidossa	31
7.2 Lomakkeen kehittäminen jatkossa	31
LÄHTEET	33

LIITTEET:

## 1 JOHDANTO

Järjestöt tuottavat palveluja ja täydentävät osaltaan julkisen sektorin palvelujen tuotantoa. Järjestöt pitävät palvelujaan tarpeellisina ja edullisina, mutta silti niiden pitäisi pystyä osoittamaan palvelujensa vaikuttavuus sekä hinta/ laatusuhde entistä paremmin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda kyselylomake palautteen keräämiseksi sosiaalityöntekijöiltä Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n Tuetun asumisen (TUAS) toiminnasta. TUAS on aloittanut toimintansa vuonna 1998 ja toiminnan aikana asiakaspalautetta on kerätty pääosin käyttäjäasiakkailta eli tuen piirissä olleilta nuorilta itseltään. Toimintaympäristön muuttuessa myös toimintaa on tarve jatkuvasti kehittää ja sen tehostamiseksi on tarpeen saada lisää palautetta nimenomaan palvelua tilaavilta sosiaalityöntekijöiltä. Tällainen tarve on toki huomattu jo aikaisemmin, mutta palautelomaketta ei ole ollut käytössä.

Tampereen kaupunki ostaa tuetun asumisen palveluja nuorille. TUAS:in palvelua tilaavien sosiaalityöntekijöiden antama palaute yhteistyöstä ja palvelun laadusta on myös tästä syystä ensiarvoisen tärkeää toiminnan kehittämisessä ja jatkosuunnittelussa. Palautteen avulla pyritään entistä paremmin vastaamaan tuen tarpeeseen ja parantamaan tuen laatua, mutta erityisesti myös saamaan näkyviin jo olemassa olevan palvelun laatu myös sosiaalityöntekijöiden eli tilaaja-asiakkaiden puolelta. Sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaidensa tuen yksilölliset tarpeet ja tekevät palvelutilauksensa sen perusteella. Eri sosiaalityöntekijöiden kokemukset niin tuen tarpeen määrästä kuin laadustakin voivat vaihdella suuresti.

Setlementtiyhdistys Naapuri ry on vähitellen ottamassa käyttöön sosiaalisen tilinpidon järjestelmän. Myös Tampereen kaupungin jo vuosia suunnitteilla ollut tuetun asumisen palvelujen kilpailutus on alkamassa vuonna 2012, joten kilpailutukseen vastaamiseen ja siinä pärjäämiseen tarvitaan laadun mittaamiseen välineitä, joita tämä opinnäytetyönäni kehittämä lomake antaa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE

Laadunhallinta ja sen pohjana oleva arviointi ovat olennainen osa Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n nuorten tuetun asumisen (TUAS) palvelua. Tässä opinnäytetyössäni käytän nuorten tuetusta asumisesta lyhennettä TUAS. Palvelun tilaajan ja muiden sidosryhmään kuuluvien tahojen on tärkeää tietää palvelun laatuvaatimukset sekä tavoitteiden toteutuminen. TUAS:n toiminnan kehittämiseksi palaute on välttämätöntä. Asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset palvelun laadusta ovat hyvä tapa arvioida toiminnan laatua asiakasnäkökulmasta.

TUAS:n palvelukuvauksessa määritellään laadunhallinnan keskittyvän kolmeen osaluueeseen, joista asiakasnäkökulmassa otetaan huomioon asiakkaiden kokemukset palvelun laadusta. Tilaajan näkökulmassa keskitytään tilaajan kokemuksiin palvelun laadusta. Ammatillinen näkökulma ottaa huomioon työryhmän, organisaation ja sidosryhmien kokemukset palvelun laadusta. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010 f)

TUAS:n palvelun tavoitteena on tarjota tiivis ja konkreettinen tuki asiakkaan arjenhallinnan ja itsenäistymisen edesauttamiseksi. Tavoitteen toteutumisen edellytyksinä ovat palvelulle asetetut ja dokumentoidut keskeiset laatukriteerit ja niihin sisältyvät laatuvaatimukset. Laadunhallintaan kuuluvat pitkäjänteinen ja jatkuva laadun seuranta ja arviointi. Setlementtiyhdistys Naapuri ry:ssä hyödynnetään Sosiaalisen tilinpidon (SoT®) menetelmää arviointitietojen keräämisessä ja mittaamisessa. Sosiaalinen tilinpito on menetelmä sosiaalisten ja yhteiskunnallisten tulosten mittaamiseksi, analysoimiseksi ja esittämiseksi. Menettelytapa muistuttaa taloudellista kirjanpitoa ja nämä suoritetaan rinnakkain. (Björk & Siltanen 2009,4.)

TUAS- tiimi on kehittänyt palvelunsa laatua vähitellen. TUAS- tiimiin kuuluvat kaikki viisi Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n tuetun asumisen palvelua antavat työntekijää. Tiimi on saanut aikaiseksi perehdytyskansion, turvallisuusohjeet ja palautelomakkeet asiakkaita varten, mutta palautelomake palvelun tilaajalta on puuttunut täysin. Sosiaalityöntekijöiltä on saatu palautetta käynneillä heidän luonaan, mutta työn laadun järjestelmällisemmäksi kehittämiseksi on erittäin tärkeää saada palautetta kirjallisena.

TUAS-tiimi haluaa tietää lisää sosiaalityöntekijöiden ajatuksista ja käsityksistä suhteessa tuetun asumisen palveluun, sen onnistumiseen ja yhteistyöhön. Tärkeää on saada selville se miten sosiaalityöntekijät kokevat palvelumme vaikuttaneen heidän asiakkaansa elämään. TUAS:n toiminnan jatkokehittämisen kannalta yksittäistenkin sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja mielipiteet ovat tärkeitä, jotta niiden kautta saadaan myös uusia näkökulmia palveluun. TUAS on nimenomaan sosiaalityöntekijöille heidän työtään ja asiakkaiden elämää helpottava palvelu ja sen pitäminen kilpailukykyisenä ei pelkästään hinnan vaan laadun suhteen on ensiarvoisen tärkeää.

Palaute on aina tiedontuotantoa, jonka hankkimiseen liittyy tausta-ajatuksia eli tiedonintressejä. Mihin tarkoituksiin ja kenen tarpeisiin palautetta tarvitaan? Miten ja millä tasolla ollaan kiinnostuneita asiakkaan näkemyksistä ja mielipiteistä? Ja mihin tietoa käytetään? Palautteen hankkijan ratkaisuja ohjailee hänen suhteensa palveluihin sekä hänen käsityksensä tiedosta ja palvelusta. Palautteen hankkimiseen motiivina on monia eritasoisia tekijöitä. Lähtökohtana ovat asiakkuuteen, asiakkaan rooliin ja asemaan liittyvät kysymykset. Palvelumuutosten ja palvelujen toimivuuteen liittyviä arviointeja voidaan pitää toisena ulottuvuutena, palvelujen mainetta, imagoa sekä palautteen hankinnan kehittämistä kolmantena. (Salmela 1997, 11–13.)

Tässä työssäni käsittelen asiaa sekä TUAS:n palvelujen toimivuuden arvioinnin, että palautteen hankinnan kehittämisen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän antaman palautteen perusteella toteutamme vastavuoroisuutta, koska palvelu on käyttäjänsä varten tehty. Dialogi on tärkeää asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä, sitä ei voine liikaa korostaa. Myös asiakaslähtöisyyteen pyrkiminen palvelussa on tärkeää. On asiakas sitten nuori tai niin kuin tässä tapauksessa tilaaja, tuloksista tai laadusta ei voitane puhua ilman että asiakas saa sanoa sanottavansa. Palaute on parasta tietoa palvelun vaikuttavuudesta, laadusta ja sen osuvuudesta. Palaute on keskeistä työn arvioinnissa. (Salmela 1997,11.)

Palveluiden toimivuuden kannalta on tärkeää yhteistyön realistisuus ja sen tarkistaminen ostopalveluiden toimivuuden arvioimiseksi. Jotta yhteistyö rakentuisi realistiselle pohjalle, tarvitaan palautetta. Kaupunkien ja kuntien hankkiessa erikoisosaamista vaativia tehtäviä esim. yksityisiltä palveluntuottajilta, asiakkaiden, tässä tapauk-



sessä sosiaalityöntekijöiden antama palaute on hyvin tärkeää. (Salmela 1997, 11-13.) Palautteen hankinnan kehittäminen on välttämätöntä, jotta saadaan aikaan omat mallit. Palautekulttuurin luominen ja kehittäminen on ensiarvoisen tärkeää toiminnan kannalta ja laadun tarkkailussa. Palautteen hankkiminen on myös yksi tapa tiedottaa palvelusta. (Salmela 1997,12.) TUAS:ssa palautteen hankkimiseksi pitää kehittää omia malleja ja menetelmiä, sillä TUAS:n palvelu on sikäli erityinen, ettei valmiita kyselyjä voida käyttää.

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ SETLEMENTTI

#### 3.1 Setlementtiliikkeen esittelyä

Setlementtiliike sai alkunsa Englannissa Lontoon kaupunginosassa Toynbee Hallissa 1800-luvun lopulla vastavetona kaupungistuneen sekä teollistuneen yhteiskunnan sosiaalisiin epäkohtiin (Roivainen 2004, 151). Teollistumisen ja kaupungistumisen mukanaan tuomat ongelmat vaativat uudenlaisen lähestymistavan, jollaiseksi setlementtiliike sitten muotoutui. Toiminnan lähtökohtana oli ajatus siitä, että ihmisiä lähestytään tasavertaisina ja ihmisiä autetaan auttamaan itseään. Englannista setlementtiliike levisi muihin teollisuusmaihin. (Roivainen 2004, 152; Sirenius 1954, 386–387.)

Suomessa setlementtiliikkeen keskeisin vaikuttaja on ollut Sigfried Sirenius, joka toimi Lontoossa merimiespappina vuosina 1909–1912 ja tutustui Englannin setlementtityöhön ja työväenliikkeeseen. Englannissa työväestö oli omaksunut kristillisen maailmankatsomuksen. Sirenius pyrki vahvistamaan tätä kirkon ja työväestön yhteyttä Suomeen palattuaan perustamalla Suomen Setlementtiliiton edeltäjän Teollisuusseutujen Evankelioimis seurauksen vuonna 1918. (Sirenius 1954, 384–385; Toikko 2005, 109.)

Setlementtiliikkeessä ratkaisuna kaupungistumisen tuomiin ongelmiin nähtiin kansan sivistystyö. Sen lähtökohtana korostettiin luottamuksellista suhdetta auttajan ja autet-

tavan välillä. Ihanteena oli lähestyä kansalaisia heidän omilla ehdoillaan, asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja heidän aktivoimisensa siten, että he kykenisivät itse ratkaisemaan ongelmansa sekä vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun. Myös kansalaisten yhteenkuuluvuuden tunnetta haluttiin vahvistaa ja levittää yhteiskunnallista ajattelutapaa. (Sirenius 1955, 212; Larkio 1978, 87; Toikko 2005, 114.)

### 3.2 Setlementtiyhdistys Naapuri ry

Setlementtiyhdistys Naapuri ry on perustettu Tampereella vuonna 1994. Se on poliittisesti sitoutumaton yhdistys, jolla on kristillinen perusta. Setlementtiyhdistys Naapuri tekee työtään liikkeen perinteiden mukaisesti ihmisten parissa. Toiminta-ajatuksena on tehdä työtä välttäen holhoavaa ja ylhäältä ohjailevaa asennoitumista. Setlementtiyhdistys Naapuri ry on itsenäinen organisaatio, joka noudattaa Suomen Setlementtiliiton periaateohjelmaa. Toimintaa rahoittavat mm. Raha-automaattiyhdistys, Tampereen kaupunki ja Pispalan rukoushuoneyhdistys ry. Taloudellisia edellytyksiä edesauttavat myös ostopalvelusopimukset ja toiminta-avustukset. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010c.)

Yhdistyksen tarkoituksena on edistää osallisuutta sekä kehittää hyvinvointipalveluja. Setlementti Naapuri edistää setlementtiarvojen toteutumista yhteiskunnassa. Yhdistys on vahva ja paikallisesti merkittävä hyvinvointipalveluiden toimija, asiantuntija ja vaikuttaja. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010c)

Yhdistyksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat yksilön oikeuksien kunnioittaminen sekä erilaisuuden hyväksyminen. Setlementtiyhdistys Naapurin arvoihin kuuluu myös luottamus ihmisen ja hänen yhteisönsä kykyyn ratkaista itsenäisesti omia ongelmiaan. Setlementtiyhdistys Naapurin toiminta on paikallista. Toimintaa ohjaa usko henkilökohtaisen ystävyyden ja yhteyden mahdollisuuteen yli kaikenlaisten rajojen sekä ihonväristä, sukupuolesta tai kulttuurista riippumaton tasa-arvoisuus. Setlementin arvoissa on myös tärkeää sitoutuminen erityisesti heikommassa tilanteessa olevan ihmisen tilanteen parantamiseen. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010 c.)

### 3.3 Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n Nuorten tuettu asuminen (TUAS)

TUAS on opinnäytetyöni keskeinen taustaorganisaatio. TUAS-tiimissä on yksikön johtaja ja neljä lähiohjaajaa. Heillä kaikilla on sosiaalialan koulutus. Yksikön johtajalla on sosiaalityön maisterin tutkinto, kahdella lähiohjaajalla on sosionomin tutkinto, yhdellä lähihoitajan tutkinto sekä maahanmuuttajien kanssa työskentelevällä lähiohjaajalla on nuorisotyön maisterin tutkinto. Lähiohjaajien työkokemus vaihtelee muutamasta vuodesta noin kahteenkymmeneen vuoteen. TUAS:n toiminnalla on vankka jalansija Tampereella yhtenä tärkeänä tukiasumispalveluja tuottavana toimijana. TUAS:n yhteistyöverkosto on alueellisesti sekä valtakunnallisesti laaja. TUAS-toiminta aloitettiin Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) rahoittamana projektina vuonna 1998. Vuodesta 2003 lähtien tuki on perustunut vapaaehtoistyön sijaan ammatilliseen tukeen ja kuntien ostopalveluun. RAY:n toiminta-avustus päättyi vuonna 2009. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010d.)

Tuetun asumisen toiminta tarjoaa tiivistä ja ammatillista tukea itsenäistyville, yksinasumista aloitteleville nuorille ja nuorille aikuisille. Tukiasumispalvelut koskevat lastensuojelun jälkihuollon piirissä olevia nuoria sekä muita kuntien sosiaalitoimen 17–25-vuotiaita asiakkaita, jotka erilaisista syistä tarvitsevat konkreettista käytännön apua sekä sosiaalista tukea selviytyäkseen itsenäisestä asumisesta. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010b.) Vuonna 2010 tuetun asumisen toiminnan erityiskohderyhmäksi tuli ilman huoltajaa alaikäisinä Suomeen tulleet nuoret maahanmuuttajat, jotka tarvitsevat tukea itsenäistymisessä, kun he 18 vuotta täytettyään muuttavat pois Härmälän ryhmä- ja perheryhmäkodista. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010b.)

TUAS:n toimintamalli on hyvin lähellä setlementin alkuperäistä ajatusta, jossa työntekijä menee asiakkaiden elinpiiriin tekemään töitä, eikä työskentele pelkästään toimistossa. TUAS:n lähiohjaajien työpaikkana ja toimintaympäristönä onkin koko nuoren oma elinympäristö, eikä vain toimistoon suunnatut käynnit. TUAS:n toiminnassa yhteisöllisyyttä pyritään lisäämään pitämällä huolta nuoren jo olemassa olevista verkostoista sekä luomaan uusia verkostoja. Lähiohjaaja pyrkii kannustamaan nuorta osaksi omaa yhteisöään ja kiinnittymään siihen turvallisesti omien voimavarojensa mukaan. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry TUAS:n perehdytyskansio) TUAS:n lä-

hiohjaaja kohtaa ja auttaa nuorta ammatillisista lähtökohdista. Taustalla on vankka teoriaosaaminen, joka kulkee mukana työotteessa. Kiintymyssuhdeteoria ja siitä nouseva asiakassensitiivisyys, asiakaslähtöisyys, säännöllinen turvallinen vuorovaikutus ja asiakkaan tunteiden huomiointi ovat avaintekijöitä luottamuksellisessa tukisuhteessa.

Kiintymyssuhdeteoria perustuu brittiläisen psykiatrin ja psykoanalyytikon John Bowlbyn ajatuksiin ja tutkimuksiin 1960- ja 1970-luvulta. Kiintymyssuhdeteoriassa on vaikutteita sekä psykoanalyysin periaatteista että käyttäytymistieteestä. Kiintymyssuhdeteorian mukaan ajatellaan, että turvallisesti kiintyneellä nuorella on sekä positiivinen käsitys omasta arvosta että luottamus siihen, että muut ihmiset ovat yleensä tukea ja apua antavia. (Psychenet 2011.)

Asiakassensitiivisyys on sosiaalista herkkyyttä asiakkaan asioissa. TUAS:ssa se tarkoittaa, että lähiohjaaja aistii nopeasti toisen ihmisen tunnetilat ja huomioi ne työtä tehdessään. Asiakaslähtöinen toiminta vastaa asiakkaiden tarpeisiin ennen kaikkea heidän omasta näkökulmastaan, eikä sitä suunnitella yksinomaan ammattilaisten tai organisaation tarpeista käsin. (Stakes 2005.)

Myös voimavarakeskeisyys näkyy TUAS:n työotteessa; nuoren identiteettiä ja toimintakykyä pyritään vahvistamaan. Narratiivisen lähestymisen kautta pyritään luoman asiakkaalle positiivista elämäntarinaa ja visioidaan parempaa huomista sekä kannustetaan ja motivoidaan asiakasta toteuttamaan sitä itse.

Voimavarakeskeinen näkökulma on myönteinen tapa kohdata erilaisia elämän haasteita ja kuormittavia tilanteita. Sen avulla voidaan tarkastella ongelmia, kehittää itseään sekä saavuttaa itselle merkityksellisiä tavoitteita. Voimavarakeskeinen näkökulma vahvistaa ihmisten omia mahdollisuuksia, ideoita ja ratkaisuja hyödyntämällä heidän olemassa olevia vahvuuksiaan, sillä jokainen ihminen on oman elämänsä paras asiantuntija. (Toivonkaari 2011.)

Alice Morganin (2005) mukaan narratiivinen terapia on kokonaisuus, joka koostuu monista tekijöistä. Narratiivisen ajattelun mukaan ihminen itse on oman elämänsä asiantuntija. Ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen on tärkeää. Narratiivisuudessa on tärkeää luoda toiveikkaita uusia näköaloja ja rakentaa uutta elämäntarinaa. Narra-

tiivisuuden mukaan innoitus syntyy avoimesta, rehellisestä vuoropuhelusta. Sen mukaan Ihminen ei halua tulla nähdyksi ongelmansa kautta, vaan rakkauden silmien kautta. (Morgan 2005, 40)

TUAS:n työntekijät hyödyntävät moniammatillista työtettä sekä laaja-alaista asiantuntemusta. TUAS:n lähiohjaajilta löytyy monipuolinen osaaminen palveluohjaukseen, ja siinä apuna toimii laaja yhteistyöverkosto. Usein myös nuoren oma verkosto on laaja ja sen kaikkia osia pyritään käyttämään nuoren avuksi. Viranomaisverkostopalaverit ja yhteistyö nuoren omien verkostojen sekä muiden tahojen kanssa ovatkin moniammatillisuutta tyypillisimmillään. (Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010a)

#### 4 TUAS:N ASIAKKUUDET

TUAS:illa on kaksi eri asiakasryhmää: 1) Tuettava nuori on lastensuojelun jälkihuollon piirissä oleva tai muuten sosiaalitoimen asiakkaana oleva 17-25- vuotias itsenäiseen asumiseen tukea tarvitseva nuori. 2) TUAS:in palvelua tilaava asiakas on kaupungin tai kunnan sosiaalitoimi, joka tekee päätöksen ja sopimuksen yksittäisen nuoren lähettämisestä TUAS:n asiakkaaksi. Tampereella sosiaalitoimen tilaaja-asiakas on sosiaalityön lastensuojelun yksikkö Luotsi, päihde- ja mielenterveyspalveluihin ohjaava sosiaalityön yksikkö Loisto tai yksittäinen sosiaalityöntekijä. TUAS:in asiakkuuksia kuvataan liitteenä 1 olevassa kaaviossa.

#### 4.1 Tuettava nuori

Nuori tulee tukeen oman sosiaalityöntekijänsä ohjaamana. Yhteistyö ja tukeminen aloitetaan yhdessä nuoren, sosiaalityöntekijän, vastaavan ohjaajan ja lähiohjaajan kanssa. Tukisuhteen alussa sovitaan tavoitteet ja määritellään tukisuhteen ensimmäisen sopimuksen pituus, joka on vähintään kuusi kuukautta. Maahanmuuttajanuorilla tukisuhteen sopimusten pituus on aina kolme kuukautta kerrallaan. Tukisuhteiden pituuden määrittävät Tampereen kaupungin sosiaalitoimen yksiköt Luotsi ja Loisto. Lisäksi sovitaan käytännön asioista, eli mitä asioita tulee ensimmäisenä hoitaa, kuinka usein nuori ja lähiohjaaja tapaavat sekä miten pidetään yhteyttä.

Sosiaalityöntekijän määrittelemän tuen tarpeen lisäksi nuorella täytyy olla itsellään halu saada tukea ja halua sitoutua tukeen. Tavoitteita on mahdoton saavuttaa ilman nuoren omaa motivaatiota ja sitoutumista tukeen sekä oman elämän hyväksi työskentelyyn. Tuetun asumisen yksikön johtaja haastattelee nuoren ja sen jälkeen tuetun asumisen työntekijät tekevät päätöksen tiimissä nuoren asiakkuudesta.

TUAS:in työn kuvaaminen ei ole aivan yksinkertaista. Koska asiakkaiden elämä on erittäin kirjavaa, se määrittelee myös työntekijöiden työn sisältöä. Asumisen tukeminen on toki pääasia, mutta siinä ohessa lähiohjaaja saa toimia muun muassa opinto-ohjaajana, sisustus-suunnittelijana, autokuskina, kotiopettajana ja joskus jopa lääkärinä. Jokainen nuori kohdataankin tarpeineen yksilönä hänen henkilökohtaisten tuen tavoitteidensa mukaisesti. Nuori, lähiohjaaja ja nuoren sosiaalityöntekijä määrittelevät yhdessä tuen tavoitteet ja menetelmät. Kunnan sosiaalityöntekijä ei voi auttaa nuorta näin konkreettisesti, vaikka tämä on juuri sellaista tukea, jota nuori tarvitsee oppiakseen hallitsemaan arkensa. Sosiaalityöntekijöiden aika eikä resurssit riitä tällaiseen tukemiseen.

## 4.2 Tilaaaja-asiakkaat eli sosiaalitoimen eri yksiköt

Opinnäytetyössäni käytän jatkossa tilaaaja-asiakkaista termiä sosiaalityöntekijä. TUAS:een tulee paljon kyselyitä eri tahoilta, esimerkiksi etsivän nuorisotyön työntekijöiltä, mielenterveyspalveluista, nuorten vanhemmilta. Nuoret tulevat tuetun asumisen toimintaan sosiaalityöntekijänsä tekemällä palvelupyynnöllä, joka hyväksytään sosiaalityön asiakasohjausyksikkö Luotsissa tai sosiaalityön asiakasohjausyksikkö Loistossa. Ulkopaikkakuntalaiset hakeutuvat sosiaalityöntekijän läheteellä suoraan TUAS:een, koska heillä palvelun tilaa suoraan sosiaalityöntekijä. Mikäli nuori ei ole TUAS:in kohderyhmää, ohjataan hänet muun tuetun asumispalvelun piiriin.

### 4.2.1 Sosiaalityön lastensuojeluyksikkö Luotsi

Asiakasohjaus Luotsi on Tampereen kaupungin sosiaalityön yksikkö, josta huolehditaan alle 21- vuotiaiden lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon palveluihin sijoittamisesta, esimerkiksi tuettuun asumiseen. Luotsi lähettää TUAS:ille mahdollisten asiakkaiden taustatiedot lomakkeena, jonka nuoren sosiaalityöntekijä on tehnyt. Jälkihuollossa olevilla nuorilla tässä yhteydessä puhutaan ”tiekkarista”, josta selviää asiakkaan taustat. Muilla sosiaalitoimen asiakasnuorilla vastaava lomake on nimeltään palvelupyyntö. Näiden sosiaalityöntekijöiden tekemien palvelupyyntöjen ja ”tiekkareiden” perusteella tuetun asumisen tiimi valitsee nuoret haastatteluun. Haastattelun jälkeen TUAS:issa tehdään lopullinen päätös asiakkuuden alkamisesta. Myös tukisopimuksen päättämistä koskevat päätökset tulevat Luotsista. Luotsi onkin Tampereen tilaaaja-tuottaja-mallin tilaaajaosapuolena Setlementtiyhdistys Naapurin ”TUAS-tuotteelle”.

#### 4.2.2 Sosiaalityön yksikkö Loisto

Tampereen kaupungin Päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakasohjaus Loisto antaa ohjausta ja neuvontaa sosiaaliasemien sosiaalityöntekijöille ja yhteistyökumppaneille päihdeongelman hoitoon sekä mielenterveyspalveluihin liittyvissä kysymyksissä. Kuntouttavaa tai tuettua asumispalvelua tarvitseva asiakas ottaa yhteyttä oman sosiaaliasemansa sosiaalityöntekijään, joka valitsee yhteistyössä Päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakasohjausyksikkö Loiston kanssa asiakkaalle sopivan asumisvaihtoehdon. (Tampereen kaupunki 2011.)

#### 4.2.3 Sosiaaliasemien sosiaalityöntekijät

Sosiaaliasemien sosiaalityö jakautuu lapsiperheiden sosiaalityöhön ja aikuissosiaalityöhön. Lapsiperheiden sosiaalityön toimistot Tampereella ovat Hervannassa ja Pyy-nikillä. Aikuissosiaalityön toimisto sijaitsee Hatanpäällä. Lisäksi Tampereella toimivat myös erityissosiaaliasemat Satama ja Sosiaalipäivystys. Sataman asiakkaana ovat huostaan otetut lapset ja nuoret. Satama vastaa myös sijoitettujen lasten jälkihuollosta aina 21 ikävuoteen asti. Sosiaalipäivystys antaa kiireellistä ensiapua lastensuojelu- ja perhekriisitilanteissa sekä neuvoa ja ohjaa aikuisväestöä erilaisissa sosiaalisissa ongelmissa. Viikonloppuöisin sosiaalipäivystyksen tiloissa toimii myös nuorten selviämisasema.

TUASin asiakkailla on kaikilla oma sosiaalityöntekijä. Lähiohjaaja tapaa säännöllisesti nuoren kanssa tämän sosiaalityöntekijää yhden tai kahden kuukauden välein, nuoren tilanteen mukaan. Sosiaalityöntekijä nuori ja lähiohjaaja tekevät yhdessä puolivuositain palvelusuunnitelman käyntien yhteydessä. Tampereella toimeentulotukiyksikkö huolehtii nuoren toimeentulotukiasioista sosiaalityöntekijän suunnitelman mukaisesti kirjallisen hakemuksen perusteella.



### 4.3 Käytännön kokemuksia yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa

Käytännön työn kehittämisen kannalta on oleellisen tärkeää saada palautetta ja arvioita työn tuloksista. Sosiaalityöntekijän antama palaute on ensiarvoisen tärkeää, koska he viimekädessä tekevät päätöksen palvelun ostamisesta tulevaisuudessa. Sosiaalityöntekijät ovat kiireisiä ja suuri asiakasmäärä näkyy joissakin tapauksissa nuoren asioihin paneutumisessa ja palveluverkoston tuntemuksessa. Sosiaalityöntekijöiden käytännöissä on jonkin verran eroavaisuuksia, ja siksi lähiohjaajan pitää muokata omaa toimintaansa sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyöhön sopivaksi. Tässä on joitakin työntekijöiden kommentteja heidän kokemuksistaan yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Työntekijä ”1” kertoo näin: *”Teen tällä hetkellä yhteistyötä kahdeksan eri sosiaalityöntekijän kanssa, koska kahta nuorta lukuun ottamatta jokaisella nuorella on eri sosiaalityöntekijä. Tapaamme nuoren kanssa hänen sosiaalityöntekijäänsä nuoren tilanteesta riippuen. Tapaamisväli on useimmiten kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Tapaamisissa olen nuoren tukena ja selvennän tarvittaessa hänen kertomaansa sosiaalityöntekijälle. Muistuttelen nuorta ottamaan puheeksi asioita, joista meillä on ollut etukäteen puhetta. Usein sosiaalityöntekijä kysyy mielipidettäni nuorta koskeviin asioihin ja tarkistaa, onko minulla lisättävää yhdessä puhuttuihin asioihin.”*

Ja edelleen: *”Tapaamisten välillä otan sosiaalityöntekijöihin tarvittaessa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla. Joskus kysyn neuvoa ja toisinaan laitan selvitystä nuoren tilanteesta. Useimmiten sosiaalityöntekijöihin saa helposti yhteyden. Vastaukset sähköpostitse ovat usein lyhyitä, mutta sisältävät tarvittavan tiedon. Minä otan useammin yhteyttä sosiaalityöntekijöihin, kuin he ottavat minuun. Joskus sosiaalityöntekijät ottavat minuun yhteyttä, jotta välittäisin heidän viestinsä nuorelle. Yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa on mielestäni sujunut hyvin ja mutkattomasti.”*

*”Palaverissa sosiaalityöntekijä kohtelee lähiohjaajaa työparina, joten työlleen saa arvostusta ja ymmärrystä.” Työntekijä ”2”*

Työntekijä ”3” puolestaan kertoo seuraavasti: *”Toimin nuorten tuetussa asumisessa maahanmuuttajien lähiohjaajana. Nuoret tulevat minun tukeeni perheryhmäkodista. Nuorilla on jo kuntapaikka Tampereelta ja he ovat muuttaneet Suomeen yksin ilman perheitään turvapaikan hakijoiksi.*

*Muuttaessaan omilleen perheryhmäkodista he saavat minulta tukea. Yhteistyömme sosiaalityöntekijän kanssa on tiivistä. Maahanmuuttajien kohdalla sosiaalityöntekijä pyrkii tapaamaan nuoria noin kerran kuukaudessa. Minä olen yleensä mukana. Nuorten kanssa on sovittu pelisäännöt siitä, miten yhteistyötä tehdään. He haluavat yhteistyön toimivan ja useimmiten asioista sovitaan ja puhutaan avoimesti. Ne asiat, jotka nuoret kokevat niin henkilökohtaisiksi, etteivät halua sosiaalityöntekijän tietävän, jätetään kertomatta. Maahanmuuttajien tuentarve on kuitenkin yleensä niin konkreettista, että he ottavat tukea vastaan kaikilta ihmisiltä, jotka heitä vain suinkin pystyvät auttamaan. Suurimpia ongelmia tuottaa suomen kieli sekä kulttuurierot. Useimmiten sosiaalityöntekijän käynneillä on tulkki mukana, koska niillä käynneillä puhuttavat asiat ovat tärkeitä ja vaikeaselkoisia. Tuetun asumisen työntekijänä olen tarpeen tullen yhteydessä sosiaalityöntekijään puhelimitse tai sähköpostitse. Tuettavien suuren määrän vuoksi yhteistyö on viikoittaista, välillä jopa päivittäistä.”*

Ja edelleen: *”Tiiviin yhteydenpidon vuoksi koen, että sosiaalityöntekijä on tuttu, turvallinen ja luotettava. Häneltä on saanut hyvin tukea ja ymmärrystä arjen pyörittämiseen. Sosiaalityöntekijä on hyvin ymmärtänyt sen, että asiat eivät välttämättä suju sovitusti. Nuoren ollessa täysikäisenä itse vastuussa omista teoistaan ja päätöksistään, sovitut asiat jäävät joskus puolitiehen. Olen kokenut saavani ymmärrystä hyvinkin tilanteissa, joissa nuori on jättänyt hoitamatta erittäin tärkeitä asioita. Lähiohjaajan työhönsä kuuluu rinnalla kulkeminen ja tukeminen, ei puolesta tekeminen. Avoin ja rehellinen keskustelu on tuottanut parhaiten tulosta ja yhteistyö on ollut antoisaa ja palkitsevaa. Sosiaalityöntekijä antaa minulle myös hyvin positiivista palautetta sekä muistuttaa asioista, jotka pitäisi hoitaa. Olen kokenut, että pystyn itsekin antamaan palautetta hänelle. Molempien töiden hektisyydestä johtuen asioita unohtuu, mutta puolin ja toisin olemme pitäneet huolta siitä, että nuori saa asiansa hoidettua.”*

*”Välit sosiaalityöntekijän kanssa hyvin avoimet.” Toteaa työntekijä ”2”*

Lähiohjaaja on se henkilö, joka kuulee nuorelta todella suoraan palautteen sosiaalityöntekijän toimista ja tavasta työskennellä. Palaute tulee nuorelta heti sosiaalityöntekijän luota poistuttaessa. Useimmiten lähiohjaaja joutuu olemaankin ”sillanrakentaja” nuoren ja sosiaalityöntekijän välillä sekä ”tulkkamaan” sosiaalityöntekijän luona käsiteltäviä asioita ja sopimuksia nuorelle. Alla muutama esimerkki nuoren sanomista ”sossukäynnin” jälkeen:

*”Olipas xxx tiukalla päällä tänään”*

*”Mulla vaihtuu sossu, nyt kun muutan. Jännittää tosi paljon, millanen se uus sossu on. Xxx on ollu tosi kiva ja se tuntee mut niin pitkän ajan takaa”*

Vielä yksi kiukkuinen viesti, jonka nuori lähetti lähiohjaajalleen, kun toimeentulotuki ei ollut tullut:

*”Onko sulla sen v...ämmäsossun kännynumeroa. Nyt on niinku viimeinen pisara, mä tarvin sen rahan. Miksi se kusettajalehmä ei voi suoraan sanoo, ettei laita? Helvetti-perkele.”*

## 5 PALVELUTOIMINNAN LAADUN ARVIOINTIA

TUAS pyrkii tuottamaan korkealaatuista palvelua, jonka hinta on kilpailukykyinen. Laadunvalvonta ja kehittäminen ovat siten avainasemassa koko toiminnan kehittämisen kannalta. Ilma asiakaspalautetta laadunarviointi ei olisi riittävää. Jokaisen organisaation tulisi kehittää itselleen toimiva ja palautetta antava asiakaspalautejärjestelmä. Kriittinen ja asiallinen palaute auttaa tunnistamaan toiminnan kehittämiskohteita ja täydentää työntekijöiden omaa arviointia. (Stakes 1999,13.) Tieto suuntaa parempaan laatuun, siksi palvelujen tuottajat keräävät omaa toimintaansa kuvaavaa tietoa ja hyödyntävät sitä toimintansa laadun arvioimisessa sekä parantamisessa.(Stakes 1999,9).

## 5.1 Laadullinen lähestymistapa

Laadullisten menetelmien kirjo on runsas. Tämä antaa mahdollisuuksia niin kepeään otteeseen kuin syvälle käyviin, suhteellisen työläisiin hankkeisiin. On mahdollisuus valita useasta haastattelumenetelmästä tai järjestää asiakkaalle mahdollisuus pitää kokemuksistaan päiväkirjaa. Mielestäni näistä kumpikaan ei sovi tähän tarkoitukseen. Lomakekyselyt ovat järkevä tapa hankkia palautetta, jotta sitä saadaan jokaisesta asiakkuudesta erikseen. (Salmela 1997, 31.)

Valmiiksi formuloidut kysymykset ja kiinteät vastausvaihtoehdot valitaan silloin, kun halutaan tietää kuinka monta asiakasta on jotakin tiettyä mieltä. Kyselyjä voidaan toteuttaa usealla eri tavalla, kuten postikyselynä, kyselymuotoisena puhelinhaastatteluna tai antamalla asiakkaille jatkuva mahdollisuus palautteeseen. Tietotekniikka lisää mahdollisuuksia laajemman kyselyn järjestämiseen. Sopivan ohjelman avulla atk:ta voidaan käyttää apuna myös laajojen laadullisten aineistojen käsittelyssä. On syytä korostaa, että ilman tietotekniikkaakin voi toteuttaa laadukkaita palautehankkeita. (Salmela 1997, 31.) Tässä tapauksessa päädyimme lomakkeeseen, joka toimitetaan perinteisesti paperiversiona. Tiimi piti sitä hyvänä ja toimivana tapana kerätä palautetta.

Asiakkaan tilannetta ja selviytymistä eri elämänalueilla arvioidaan monista viitekehysistä. Tässä tapauksessa tavoitteena on saada sosiaalityöntekijältä palautetta käyttämänsä palvelun vaikuttavuudesta ja yhteistyön toimivuudesta, joten päädyimme käyttämään lomakekyselyä. Toimittamalla kyselyn sosiaalityöntekijälle heti nuoren asiakkuuden loputtua, uskon meidän saavan tuoretta tietoa erilaisista asiakassuhteista ja niissä onnistumisesta.

## 5.2 Laadun kriteerejä

Laatu on sekä arkikielessä että tiedemaailmassa paljon käytetty termi, joka esiintyy eri merkityksissä. Laadunhallintaan on kiinnitetty huomiota koko teollisen tuotannon

aikakauden ajan (Rissanen & Kansanen 2003, 10.) Aluksi laatua pyrittiin parantamaan eliminoimalla tuotantoprosessin virheiden määrää. Lopulta 1980-luvun loppupuolelta lähtien on alettu rakentaa erilaisia laatuajattelmiä ja standardeja. Laatuajattelua on sovellettu 1980-luvulta lähtien myös palveluihin. (Hannus 2004, 127–128.)

Kirjallisuudessa laatua lähestytään asiakastyytyväisyytenä, itseisarvona tai kannattavuuden parantamisena. Laatu on asiakkaan tyytyväisyyttä ja kustannustehokkuutta, jotka ovat perusta kannattavuudelle. Laatuajattelua on, että tuotetaan hyvää laatua kilpailukykyiseen hintaan. Laatu liittyy myös tehokkaaseen ja tosiasioihin perustuvaan johtamiseen. (Tuomola-Karp 2005, 212.)

### 5.3 Laatu julkisten palvelujen hankinnan kriteerinä

Sosiaaliset kriteerit ovat vähän käytettyjä julkisissa hankinnoissa niin suomessa kuin muissakin EU- maissa. Sosiaalisia kriteereitä voidaan soveltaa joko antamalla piste-arvo esimerkiksi laadulle, hinnalle, toimitusvarmuudelle sekä ympäristötekijöille. Tai siten että, kilpailutuksen voittanut sitoutuu johonkin kilpailutuksessa määritellyyn asiaan, esimerkiksi ottamaan määrätyn määrän nuoria palveluun vuoden aikana. (Kujanpää 2010,5.) TUAS:n palvelun pääasiallinen kilpailuvaltti ei ole eikä tule olemaan hinta vaan laatu ja sen toimivuus.

EU- komissio julkaisee lähiaikoina sosiaalisten kriteerien mukaan ottamisesta oppaan julkisen sektorin hankintoihin. Oppaan on tarkoitus lisätä julkisia hankintoja tekevien tietoa sosiaalisten kriteerien hyödyntämismahdollisuuksista sekä havainnollistaa lainsäädännön tulkintoja esimerkein. (Kujanpää 2010, 1-2,6.)

Laatu on huomioonotettavaa TUAS:n palveluiden osalta, koska asiakkaana olevien nuorten antama palaute ei tule useinkaan sellaisessa muodossa ja sellaisella tavalla, että se voitaisiin suoraan hyödyntää tarjouksissa tai kilpailutuksessa palvelukuvauksena. Nuorten mielipiteelle ei ehkä kilpailutuksessa anneta tarpeeksi merkitystä, joten tämä asiakaspalvelupalaute sosiaalityöntekijöiltä on ensiarvoisen tärkeää. Se, miten

voimme käyttää palautteita hyödyksi sosiaalisessa tilinpidossa ja sitä kautta laatupisteissä kilpailutuksen tullessa, on myös merkityksellistä.

#### 5.4 Palvelun arviointia

Arviointiin sosiaalipalveluissa ja vaikuttavuuden osoittamiseen arvioinnilla liittyy myös paljon kritiikkiä. Sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöiden vaikuttavuuden arviointia pidetään usein ongelmallisena tulokseen vaikuttavien monimutkaisten syyseuraus suhteiden vuoksi. Sosiaalipalvelut ovat usein vuorovaikutuksellisia asiakastilanteita, joissa vaikutusmekanismit eivät ole usein suoraviivaisia (Vuorela 1992, 1; Kaukonen 1994, 59).

Toiminnan vaikuttavuutta ei ole usein helppoa todeta ja se on tieteellisen tutkimuksenkin menetelmällinen ongelma. Tämä on Kinnusen mukaan usein tarpeeksi vaikeaa ilman arviointitehtävääkin. Arvioinnin toteuttaminen tulisi tehdä tieteellisesti koeteltujen ja systemaattisten menetelmien avulla, mutta usein teoreettinen epäselvyys voi aiheuttaa ongelmia arvioinnissa. (Kinnunen 2000.) Sulkunen tuo esille sen ajattelutavan, ettei käytännön sosiaalityö voi sitoutua yhteen tai useampaan selitysmalliin ja niistä johdettuihin asiakkaita koskeviin johtopäätöksiin. Hän perustelee tätä ihmisten käyttäytymisen ja siihen vaikuttavien muuttujien monimutkaisuudella. (Sulkunen 2005, 40)

Sosiaalityön menetelmien vaikutusten selvittäminen johtaa toimivimpien ja kustannukseltaan tehokkaimpien työtapojen valikoimiseen. Annetaan asiakkaiden ja työntekijöiden keksiä uudenlaisia toimintamalleja, mutaatioita, ja sitten arviointitutkijoiden raporttien perusteella valitaan niistä elinvoimaiset jatkojalostukseen. Arviointi on näin sosiaalisen luonnonvalinnan puolueeton ja tunteeton mekanismi. (Sulkunen 2005, 44.)

Arviointia toteutettaessa tulee ottaa huomioon se mihin arvioinnilla pyritään.

Sosiaalityön vaikuttavuus liittyy työssä tehtäviin interventioihin ja vaikuttaminen on jollain tapaa aina osa työtä. Ammatilliseen sosiaalityöhön liittyy yleensä aina pyrki-

mys tehdä vaikuttavaa ja tavoitteellista, asiakkaan tilannetta muuttavaa työtä. Työssä tapahtuva toiminta ja interventiot nähdään usein perustellusti vain yhtenä asiakkaiden elämään vaikuttavana asiana, jolloin oman työn vaikutusten eristäminen muista vaikutuksista ei ole mahdollista (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 152–154.)

Sosiaalityöntekijät käsittävät vaikuttamisen laajemmin kuin pelkästään ammatillisesta interventioista johtuvien seurausten arviointina. Jokaista tekoa voi pitää laajasti tulkiten vaikuttavana ja muutoksia tuottavana, eikä sosiaalityötä sinänsä voi pitää erillisenä käytäntönä. Sosiaalityössä vaikuttaminen pitäisi olla suunnitelmaan perustuvaa ja tavoiteltavan muutoksen suunta tulisi olla tiedossa. (Jokinen ym. 2003, 152.) Vilkkumaan mukaan sosiaalityössä ei ole perusteltua seurata vain yhden ominaisuuden muuttumista pitkällä aikavälillä. Kuntoutuksen vaikuttavuuteen viitaten hän toteaa, ettei yksittäisillä menetelmällä tai toimenpiteillä ole yksiselitteistä eikä olennaista asemaa kuntoutuksessa. (Vilkkumaa 1999, 81–82.)

TUAS:n palvelua tilaavat sosiaalityöntekijät ovat osin hyvin kokeneita ja toiset taas vasta lyhyen aikaa nuorten kanssa työskennelleitä, mutta he kaikki pystyvät omalta osaltaan arvioimaan TUAS:n kanssa tekemäänsä yhteistyötä. Heiltä on mahdollista saada kallisarvoisia huomioita palvelustamme ja sen vaikuttavuudesta nuorten elämään. Ilman sosiaalityöntekijöiden arvioita kehittämistyömme jäisi vajavaiseksi.

### 5.5 Sosiaalinen tilinpito (SoT) laatua lisäävänä menetelmänä

Yritysten, yhdistysten ja muiden organisaatioiden toiminnan vaikutukset ovat aina laajemmat, kuin vain yleisesti seurattavat taloudelliset vaikutukset. Taloudellinen tilinpäätös antaa luotettavaa ja systemaattista tietoa taloudellisesta tuloksesta, mutta se ei tuo esille organisaation sosiaalista eikä yhteiskunnallista näkökulmaa. Yritykset, yhdistykset ja muut organisaatiot haluavat pystyä näyttämään ja mittaamaan tulostaan kokonaisvaltaisesti. Tämä tarve ja sosiaalisen tilinpidon tarjoama hyöty vievät Suomessa kehitystä eteenpäin. ( Björk & Siltanen 2005, 2.)

Sosiaalinen tilinpito (SoT) on työkalu, jolla esimerkiksi sosiaalialan organisaatio voi mitata ja esittää toimintansa sosiaalisia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia säännöllises-

ti. Sen tarkoitus on saada näkymättömät tulokset näkyviksi. SoT:illa tarkoitetaan määrätyn ajanjakson tavoitteiden toteutumisen seuranta ja tulosten ulkoisesti tarkastettua raportointia. (Björk & Siltanen 2009, 2.)

SoT antaa lisää uskottavuutta omasta toiminnasta ja tuo näkymättömät tulokset esille, ne joista ei yleensä puhuta (epäonnistumisia parannetaan ja onnistumisista iloitaan). Se esittelee sosiaalista pääomaa ja tuottaa laatua, korjaa väärät asiat ja korostaa hyviä asioita eli on erittäin hyvä kehittämisen väline. Sosiaalinen tilinpito sitouttaa ihmisiä (priorisoi sidostahot ja budjetti lähetetään tarkastukselle). Sen avulla tietoisuus kasvaa omasta toiminnasta ja tuo esille juuri tämän toiminnan erityiset arvot. (Björk & Siltanen 2005, 23.)

## 5.6 Palautteen suunnittelua

Palautteen hankkimista suunnitellessa pitää ottaa tarkasteluun hankkeen motiivi. Motiivilla tarkoitetaan perusajatusta eli miksi ja mitä varten palautetta hankitaan. Asiakaspalautetta ajatellaan välineenä, joka tuottaa tietoa yksikön, työtapojen ja vuorovaikutuksen arvioimiseksi ja kehittämiseksi. (Salmela 1997, 59.)

Palautteen hankkimiselle luodaan tavoitteet. Tavoitteet vastaavat siihen, mitä asioita halutaan saada selville. Pitää miettiä mitä ja millaista tietoa halutaan. Halutaanko kartoittaa kokemuksia, mielipiteitä vai sitä, hoituiako asiakkaan asia. (Salmela 1997, 60.)

Kyselyn kohdentaminen tulee esiin jo tavoitetta määritellessä. Keneltä tietoa halutaan ja halutaanko tietoa lopputuloksesta ja tai prosessista? Voidaan pohtia, onko tämän kyseisen ryhmän kannalta satunnainen ja kertaluontoinen palaute paikallaan vai säännöllinen, määrätyin aikavälein tapahtuva palaute. On mahdollista laatia alusta saakka suunnitelma palautejärjestelmän hahmottamiseksi. (Salmela 1997, 61.)

Tässä tapauksessa kyse on tukisuhteen päättyessä tapahtuvasta palautteesta, jolla saamme tietoa kunkin sosiaalityöntekijän mielipiteestä, siitä miten olemme onnistuneet kyseisen asiakkaan kohdalla palvelussamme.



Resurssien tarve määräytyy tavoitteista eli mitä haetaan ja millaisella laajuudella. Palautetta voidaan kerätä useista arjen tilanteista ja kontakteista ilman että tarvitaan mitään lisäresursseja. Nyt toteutimme sen opinnäytetyönäni TUAS- tiimin tuella. Tiimi oli mahdollisuuksiensa mukaan suunnittelemassa, mitä halutaan tietää ja min-kälaisesta palautteesta on eniten hyötyä tiimin työssä.

Ei ole yhden tekevää, kuka lomakkeen tekee ja keillä on aktiivinen rooli palautteen hankkimisessa. Hoitaako työn yksittäinen työntekijä, tiimi, lähijohto vai tekeekö työn ulkopuolinen konsultti, opiskelija tai harjoittelija. Tämän nyt laaditun lomakkeen käytöstä vastaa jokainen työntekijä oman nuorensa kohdalta. Palautelomake lähetetään tai viedään sosiaalityöntekijälle tukisuhteen päättyessä täytettäväksi.

### 5.7 Palautteen saamisen tärkeys

Motivaatioon vastata palautepyyntöön voi vaikuttaa lomakkeen ulkoinen asu. Se kannattaa tehdä houkuttelevaksi, ilmeikkääksi ja ilmavaksi. Itsessään saatekirje ja siinä kerrottu palautteen hankinnan tarkoitus eli palvelujen parantaminen on huomattu motivaatiota lisääväksi. Myös postikyselyn kohdalla postimerkillä varustettu palautuskuori vaikuttaa vastausmotivaatioon positiivisesti. (Salmela1997,86.)

TUAS:n palautelomakkeen päätimme lähettää saatekirjeen kanssa palautuskuorella varustettuna. Voimme myös antaa lomakkeen henkilökohtaisessa tapaamisessa tukisuhteen päätöskäynnin yhteydessä. Silloin on vielä mahdollista painottaa palautteen tärkeyttä ja siten motivoida sosiaalityöntekijää antamaan palautteensa. Saatekirje on liitteessä 3.

### 5.8 Palautteen merkitys ja hyödyntäminen

Kun palautekysely toteutetaan, on jo tehty päätös hankkeen motiiveista; mitkä ovat sen tavoitteet ja kohderyhmä. Toteutusvaiheessa tiedetään jo, kuka sen tekee, tarvitaanko lisäresursseja ja mikä on tiedonhankintapata. On hienoa, jos tässä vaiheessa jo tiedetään kuinka hanketta seurataan ja miten tuloksia käsitellään työyhteisössä. Tulosten analysoinnin on tarkoitus tulkita palautteen tulokset todelliseksi tiedoksi, jonka pohjalta vaikutetaan palvelujen parantamiseen, keittämiseen ja muiden tavoitteiden saavuttamiseen. (Salmela1997,71.) Palautteiden laadusta saadaan tietoa omasta toiminnasta ja kehityksen kohteista. Näin ollen henkilökunta voi kehittää toimintaansa esimerkiksi koulutuksilla ja kehityskeskusteluilla.

Kun palautetta analysoidaan on se vielä raportoitava jotenkin. Raportoinnissa on tärkeää, että sen sisältö on aitoa, oleellista ja tärkeää. Hyvä raportti on lyhyt ja helppo ymmärtää. Se voi olla vain lyhyt yhteenveto palautteiden sisällöstä. Tulosten hyödyntämiseksi ja jotta palaute todella vaikuttaisi, tarvitaan suunnitelma ja päätös palautteen käytöstä. Palaute auttaa tunnistamaan toiminnan kehittämiskohteita sekä työntekijän omaa arviointia. Asiakkaalle myös tulee antaa tietoa siitä miten hänen antamansa palaute on käsitelty ja miten se on vaikuttanut toimintaan (Stakes 1999,13.)

TUAS-tiimin kehittämispäivissä suunnitellaan työtä ja sen kehittämistä. Silloin otamme huomioon asiakaspalautteet ja pohdimme miten voisimme muuttaa työtämme siihen suuntaan mitä palaute antaa ymmärtää, mikäli muuttamisen tarvetta ilmenee. Sosiaalityöntekijä saa tietoa palautteensa vaikutuksista ja palvelun kehittymisestä tuen aloituspalvereissa sekä muilla henkilökohtaisilla käynneillä nuoren tuen aikana sosiaalityöntekijän luona.

## 6 PALAUTELOMAKKEEN MUOTOUTUMINEN

Kysymykset on laadittu yhteistyössä tiimin työntekijöiden kanssa. Mietin valmiiksi joitain vaihtoehtoja erilaisista toteutustavoista ja esittelin niitä tiimille. Mietimme yhdessä, mitä haluamme tietää, miksi kysymme juuri tuota sekä, mitä lisäarvoa se antaa työhön, kun saamme tähän vastauksia. Lähtökohtana oli, että saamme käyttökelpoisen palautelomakkeen, jonka avulla voimme arvioida työtämme ja myös sen vaikuttavuutta nuoren elämään sosiaalityöntekijän näkökulmasta katsottuna. Tällä palautelomakkeella saisimme myös palautetta yhteistyöstämme sosiaalityöntekijöiden kanssa.

### 6.1 Palautelomakkeen suunnittelu, testaus ja korjaukset

TUAS-tiimin mielestä tärkeää oli saada tietää, onko tuki ollut riittävää nuorelle ja onko sosiaalityöntekijä ollut tyytyväinen TUAS:n antamaan tukeen. Sosiaalityöntekijän näkemys siitä, onko tuellamme saavutettu ne tavoitteet, jotka nuori on itselleen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa asettanut, on oleellinen mahdollisten uusien tukisuhteiden saamiseksi. Sosiaalityöntekijän kannalta on tärkeää saada riittävästi tietoa tuesta ja sen sisällöstä, jotta hän voisi tilata palvelua uudelleen. Jos sosiaalityöntekijä ei tunne saaneensa tarpeeksi tietoa, meidän pitää osata antaa heille lisätietoa ja sillä tavalla kuin he sitä toivoisivat saavansa.

Nuoren sosiaalityöntekijän näkemys tuen vaikuttavuudesta nuoren elämään on TUAS:n ja työntekijöiden kannalta tärkeää. Tuen vaikuttavuutta on vaikea arvioida pelkästään nuoren oman ja lähiohjaajan mielipiteiden varassa. Tärkeää on myös tietää, miten tuki vaikuttaa sosiaalityöntekijän työhön, hänen työskentelynsä tuettavan nuoren kanssa. Tässä on merkityksellistä se, miten tieto on kulkenut sosiaalityönteki-

jän ja lähiohjaajan ja nuoren välillä koko tukisuhteen ajan. Sosiaalityöntekijän näkökulma raportoinnin tiheyteen ja sen riittävyys on toiminnan kehittämisen kannalta välttämätön tieto.

Tämän lomakkeen laatimisessa koko tiimi osallistui apunani kysymysten suunnitteluun. Lomakkeen testasi neljä sosiaalityöntekijää, jotka koe täyttivät lomakkeen ja kommentoivat sitä. Keskustelin samalla heidän kanssaan lomakkeen sisällöstä ja tavoitteestamme sen suhteen. Neljä muuta sosiaalialan ammattilaista kommentoivat lomaketta ja antoivat parannusehdotuksia. Yksi lomakkeen testittänyt sosiaalityöntekijä kommentoi näin: *”Ihan perinteinen asiallinen palautelomake näytti olevan, ei kun käyttöön... Ja eiks ne kouluarvosanat olis voinut laittaa suoraan välille 9-10, turhan vaatimatonta noin pitkän asteikon käyttö ...”* Toinen testittänyt sosiaalityöntekijä kommentoi näin: *”Lomakkeessa oli sopivassa suhteessa vaihtoehto- ja avoimia kysymyksiä - ehti hyvin vastata. Meille tulee näitä palautekyselyjä niin paljon, että pidemmät/vaikeammat jäävät vastaamatta kiireessä.”*

Lomakkeen lähettamisestä/antamisesta sosiaalityöntekijälle vastaa aina nuoren oma lähiohjaaja tukisuhteen päättyessä. Lähiohjaaja pyrkii myös aina keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa palautteen tarpeesta antaessaan palautelomakkeen henkilökohtaisesti. Näissä epämuodollisissa keskusteluissa mahdollisesti esiin tulevat asiat huomioidaan myös palautteena. TUAS:n yksikön johtaja tekee palautelomakkeista koonnin ja analysoi tuloksia puolivuositain. TUAS-tiimin kehittämispäivissä käsitellään ja pohditaan, miten palautetta käytetään ja tehokkaimmin hyödynnetään työssämme.

## 6.2 Kysymysten tavoitteita, perusteluja ja lomakkeen lopullinen muoto

Lomake lopullisessa muodossaan on liitteessä 2. Taustatiedoissa kysytään sosiaaliasema, koska on tärkeää tietää ja tilastoida, mistä kukin nuori on tullut sekä onko

joitakin sosiaaliasemia, joiden sosiaalityöntekijät käyttävät keskimääräistä enemmän tai vähemmän meidän palveluamme. Taustatiedoissa myös kysytään, onko nuori jälkihuoltonuori vai ei, ikä tukisuhteen alkaessa ja nuoren sukupuoli. Näistä saamme tilastoihin tärkeitä tietoja. Myös tukisuhteen kesto on meille tilastoitavaa tietoa. Tukisuhteen päätöspäivämäärää kysymme, koska seuramme, montako tukisuhdetta päättyy kunkin vuoden aikana. Kysymys yksi vastaa kysymykseen, kuinka pitkä suhde sosiaalityöntekijällä on ollut nuoreen eli kuinka hyvin hän tuntee nuoren ja osaa arvioida nuoren tilannetta. Kysymys kaksi antaa tiedon onko tilaaja aiemmin käyttänyt meidän tukipalveluamme ja kuinka tyytyväinen hän on ollut aiemmin annettuun palveluun.

Teemoittaiset kysymykset kolme ja neljä vastaavat kysymykseen tuen saatavuudesta. On hyvin tärkeää on tietää, mistä yksittäinen sosiaalityöntekijä on saanut tiedon palvelustamme. Tampereen kaupunki on suuri ja sosiaalityöntekijöitä on paljon, joten haluamme tietää kuinka hyvin ja mitä kautta sosiaalityöntekijät ovat saaneet tietoa palvelustamme. Tämä vaikuttaa jatkossa tiedottamiseen palvelusta. Kysymys tiedon saamisesta aluksi, on sikäli tärkeää, että saamme tiedon, onko aloituspalaverissa annettu sosiaalityöntekijälle riittävästi tietoa palvelusta, jota hän on tilaamassa TUAS:ista

Kysymykset viidestä yhteentoista ovat kysymyksiä, joilla selvitetään lähiohjaajan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä. Yhteistyön sujuvuus on koko tukisuhteen kannalta olennaisen tärkeää, koska nuorta pitää pyrkiä tukemaan kokonaisvaltaisesti. Kysymys kaksitoista on avoin kysymys, jolla hankitaan vastaus siihen, onko sosiaalityöntekijä huomannut tuella olleen hänen työhönsä vaikuttavia seurauksia. Sosiaalityöntekijän työtaakka on kova, joten haluamme heidän saavan luotettavan yhteistyökumppanin, jotta heidän oman työnsä määrä kyseisen nuoren kohdalla vähenisi.

Kysymykset kolmestatoista yhdeksääntoista ovat kysymyksiä Likert-asteikolla lähiohjaajan ja nuoren välisestä työskentelystä sosiaalityöntekijän silmin nähtynä. Kysymys kaksikymmentä antaa meille tärkeää tietoa siitä, olemmeko osanneet kysyä kaiken mitä sosiaalityöntekijät haluavat tuestamme sanoa. Toimintamme kehittämisen kannalta kaikki sosiaalityöntekijöiltä saamamme palaute on arvokasta, myös pienet yksittäiset huomiot.

Pyydämme kysymyksessä kaksikymmentäyksi kouluarvosanaa palvelustamme, jotta voimme katsoa keskiarvoa kokonaisarvioista työmme laadusta. Tällä pyrimme myös saamaan tietoa, onko työmme tasalaatuista riippumatta työntekijästä, tai onko arvioissa suuria heittoja esimerkiksi tukisuhteen pituuteen korreloiden. Viimeinen kysymys auttaa meitä kehittämään palautelomaketta edelleen sellaiseksi, että sitä olisi helppo ja miellyttävä täyttää ja että siitä olisi hyötyä meille palvelun tarjoajana. Tavoitteena on kehittää toimintaamme palautteen perusteella niin, että palvelun tilaaja saisi mahdollisimman hyvää palvelua asiakkailleen.

Palautelomake muotoutui kommentointikierrosten jälkeen korjausehdotusten mukaisesti TUAS-tiimin jäseniä kuullen. Lomakkeesta muotoutui käyttökelpoinen väline TUAS:n työn arviointiin. Lomakkeen sisältö ja muoto ovat tässä nyt käyttökelpoiset ja antavat tarvittavaa tietoa palvelun kehittämiseen edelleen. Lomakkeesta saatava tieto on myös sopivassa muodossa käytettäväksi tulevan sosiaalisen tilinpidon kannalta. Lomake otetaan käyttöön välittömästi ja sitä muokataan jatkossa tarpeen mukaan käyttökokemusten karttuessa. TUAS:n kannalta on tärkeää saada palautelomake käyttöön ja lisäämään mahdollisuuksiamme arvioida toimintaamme ja sen laatua. TUAS haluaa kehittää paitsi toimintaansa myös laadun arviointia muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin vastaten.

## 7 ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakaspalautelomakkeen, ja sen kysymysten laatiminen ja koko prosessi eteni hitaasti, mutta lopulta aikaansaannos on tiimiä tyydyttävä ja koekäyttäjien mielestä asiallinen ja käyttökelpoinen. Sosiaalityöntekijät suhtautuivat asiaan hyvin myönteisesti ja antoivat rohkaisevaa palautetta lomakkeen käyttöönottamiseksi. Ongelmia minulla oli aikatauluttamisen suhteen, sillä oli vaikeaa löytää yhteistä aikaa tiimin kanssa käydä kysymykset läpi. Jouduin paljon käymään läpi asioita yksitellen jokaisen työntekijän kanssa. Haasteensa toi myös oikeanlaisten kysymysten laatiminen ja

mieltäminen, miten saa vastaajan vastaamaan siihen sekä miten muotoilla kysymykset oikein siten, ettei johdattelisi vastaajaa.

Haasteita palautteen keruulle tuo se, että palautelomake lähetetään aina asiakkaan tukisuhteen päättyessä ja tukisuhteita ei välttämättä pääty montaa vuoden aikana. Palautteen lukumäärä ei ole suuri, mutta se on sitäkin tärkeämpää. Tampereen kaupunki on kilpailuttamassa tuetun asumisen palvelut ensi vuonna ja senkin vuoksi on tärkeää saada arvokasta tietoa palvelumme laadusta ja toimivuudesta.

### 7.1 Arviointilomakkeen hyödyntäminen sosiaalisessa tilinpidossa

Setlementtiyhdistys Naapuri on siirtymässä kaikkien toimintojen kanssa sosiaaliseen tilinpitoon, jota TUAS on myös aloittamassa ensi vuonna 2012. Kysymykset ovat tässä palautelomakkeessa sellaisia, että lomaketta ja sen tuottamaa palautetta voidaan käyttää sosiaalisen tilinpidon mittaristona. Tämän palautteenkeruumenetelmän avulla saamme tietoa suoraan sosiaalisen tilinpidon sisältöön ja sen avulla saamme yhteistyöstä tärkeää tietoa joka sosiaalisen tilinpidon kautta tuottaa lisäarvoa toimintaamme. Nyt luotu palautelomake on yksi työkalu toimintamme arviointiin. Tärkeää on tämän myötä kehittää yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja saada aikaan jatkuvaa dialogia palvelumme kehittämiseksi.

### 7.2 Lomakkeen kehittäminen jatkossa

TUAS-tiimin kanssa tiimipäivissä pohdimme, miten palautetta voidaan käyttää työmme kehittämiseen ja sitä, miten lomaketta voitaisiin kehittää vielä toimivampaan muotoon. Lomakkeessa pyydämme jatkossakin palautetta myös sen sisältöön liittyen, joten siitä saamme mahdollisia kehittämisideoita. Vasta käytössä huomaa, miten lomake toimii palautteen saamiseksi. Olemme tietoisia siitä, että palautelomakkeella saatavien tietojen merkitys saattaa vaihdella palvelun kehittämisen eri vaiheissa. Tämän palautelomakkeen kehittäminen oli vain yksi, mutta tärkeä askel TUAS:n pit-

käntähtäimen kehittämistyössä. Lomaketta aiotaan kehittää edelleen toiminnan kehittämisen ja arvioinnin myötä.



## LÄHTEET

Björk, H & Siltanen, T 2005. SoT- Käsikirja. Sosiaalinen tilinpito. <http://www.develooppi.fi/wp-content/uploads/2010/01/SoT-kasikirja1.pdf> [viitattu 30.10.2011]

Björk, H., Siltanen, T. 2009. Opas sosiaaliseen tilinpitoon. Setlementtien sosiaalisen tilinpidon verkostohanke 2008-2011. Esite. Jyväskylä: Jyväskylän ammattiopiston paino.

Larkio, M. 1978. Ihmisyyttä etsimässä. Sigfrid Sireniuksen elämäntyö ja keskeiset ajatukset. Porvoo: WSOY.

Harju-Tolppa, M. 2004. Monikulttuuristen naisryhmien voimaantuminen ja sosiaaliset verkostot. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Ammatillinen lisensiaattitutkimus. Setlementtijulkaisuja 15. Yliopistopaino. Helsinki: Suomen Setlementtiliitto ry.

Kujanpää, J. 2010. Sosiaaliset kriteerit ja niiden käyttömahdollisuudet julkisissa hankinnoissa. Tilannekatsaus 19.1.2010. VATES-säätiö. Viitattu 24.5.2010. [www.develooppi.fi](http://www.develooppi.fi)

Merjokari, P. 2004. Tuetun asumisen merkitys nuorten elämänhallintaan. Tutkimus Setlementti Naapurin Nuorten tuetun asumisen projektista. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Morgan, A. 2005. Johdatus narratiiviseen terapiaan. Oy Formato Print Ab: Porvoo

Salmela, T. Asiakaspalautteen haaste menetelmiä ja esimerkkejä Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja keittämiskeskus 1997 oppaita 32 Gummerus oy Jyväskylä

Sirenius, S. 1954. Ihmisiä, joilta sain. Muistelmia elämästäni vuosisadanvaihteen molemmin puolin. 2. painos. Helsinki: Tammi.

Sirenius, S. 1955. Ihmiset kuuntelivat toisiaan. Ihmisten yhteyden läpimurtoja kansamme myrskyssä ja tyvenessä. Helsinki: Tammi.

Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010a. Perekdyttämiskansio.

Setlementtiyhdistys Naapuri ry 2010b. Vuosikertomus.

Setlementtiyhdistys Naapuri ry. 2010c. Johto- ja taloussääntö. Viitattu 19.9.2011

Setlementtiyhdistys Naapuri 2010d. Toimintakertomus Nuorten tuettu asuminen.

[http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa\\_naapurista/](http://naapuri.yhdistysavain.fi/tietoa_naapurista/) viitattu 19.9.2011

Setlementtiyhdistys Naapuri 2010f. TUAS palvelukuvaus (moniste)

Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino. Tampere: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomola-Karp, P. 2005. Laatu luottamuksen rakentamisena – laatukäsitys kansanopistossa. Akateeminen väitöskirja. Helsingin Yliopisto, valtiotieteellinen teidekunta. Helsinki: Yliopistopaino.

Jokinen, A., Juhila, K. & Raitakari, S. (2003): Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen. Teoksessa Satka, Mirja, Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Kopijyvä Oy, Jyväskylä, 149–169.

Kaukonen, O. (2000): Päihdepalvelut jakautuneessa hyvinvointivaltiossa. Stakes, tutkimuksia 107, Helsinki.

Kinnunen, P. (2000): Arvioinnin arvio – sosiaali- ja terveysjärjestöjen kehittämisprojektien evaluointiprojektin arviointia. Teoksessa Raimo Laitinen (toim.) Arvioinnin arkea ja peruskysymyksiä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto, Helsinki, 39–45.

Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet; Tehokkaat strategiat, kyvykkyydet ja toimintamallit. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Rissanen V. & Kansanen, M. 2003. Laadunhallinta terveydenhuollossa: Laatujärjestelmien pääsuuntaviivat ja kokemuksia Kuopion yliopistollisen sairaalan laatujärjestelmästä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Roivainen, I. 2004. Setlementti välissä olemisen tilana. Teoksessa Helne, T., Hänninen, S. & Karjalainen, J. (toim.) Seis yhteiskunta – tahdon sisään! Jyväskylä: SoPhi 80, 149-165.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) (1999): Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Jyväskylä. Gummerus

Sulkunen, P. (2005): Vaikuttavuus arviointitutkimuksen rivien välissä. Teoksessa Räsänen, Pekka - Anttila, Anu-Hanna ja Melin, Hannu (toim.): Tutkimus menetelmien pyörteissä. Tekijät ja PS-kustannus, Juva, 39–52.

Vuorela, T. (1992): Kunnallisten sosiaalipalvelujen arviointi. Vaikuttavuuden arvioinnin mallit. Valtion painatuskeskus, Helsinki.

Vilkkumaa, I. (1999): Kuntoutuksen tuloksellisuus. Teoksessa Eräsaari Risto, Lindqvist Tuija, Mäntysaari Mikko & Rajavaara Marketta: Arviointi- ja asiantuntijuus. Tammer-paino Oy, Tampere, 71–89.

Psychnet2011.(<http://psychnet.wordpress.com/mielen-tutkimus-ja-hoito/kiintymyssuhdeteoria/>) viitattu 1.11.2011

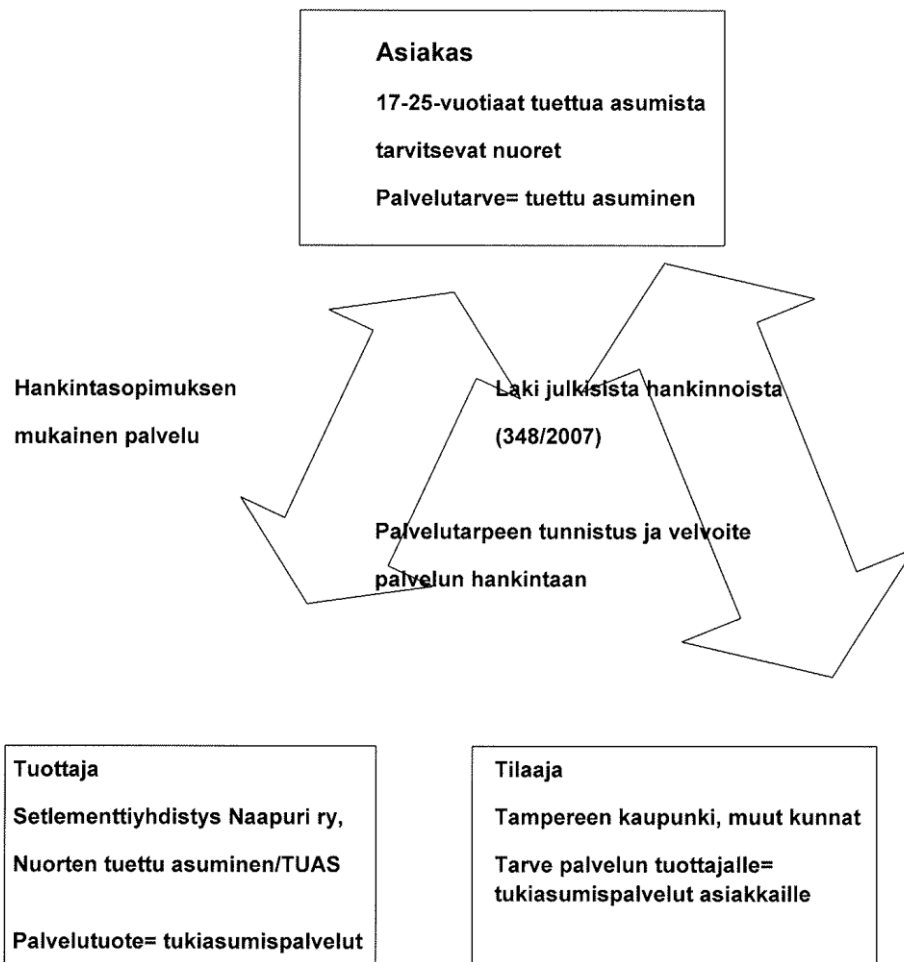
Stakes 2005. [http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/1BFB1990-3BF1-4E01-A769-F16939D22739/0/arvraportti\\_rantakari.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/1BFB1990-3BF1-4E01-A769-F16939D22739/0/arvraportti_rantakari.pdf) ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks” asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. viitattu 1.11.2011

Tampereen kaupunki

[http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/paihdepalvelut/tilannearvio/asiakasohj  
aus.html](http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/paihdepalvelut/tilannearvio/asiakasohj<br/>aus.html) viitattu 20.7.2011

**Tilaaja-tuottaja toimintatavan periaate Setlementtiyhdistys Naapuri ry:n  
nuorten tuetun asumisen palvelussa**

---



**Tukisopimus**  
**(Asiakaskohtainen hankintasopimus)**



## ASIAKASYHTEISTYÖKYSELY NUOREN SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE

### Nuorten tuettu asuminen (TUAS)

#### Taustatiedot:

Sosiaaliasema \_\_\_\_\_

Nuori ollut jälkihuollossa: Kyllä / Ei

Asiakkaan ikä tukisuhteen alussa: \_\_\_\_\_ v.

Asiakkaan sukupuoli: tyttö / poika

Tukisuhteen kesto? \_\_\_\_\_

Milloin tukisuhde päättyi? \_\_\_\_\_

1. Kuinka kauan kyseinen nuori on ollut Sinun asiakkaasi (vuotta tai kuukautta)?

\_\_\_\_\_

2. Onko sinulla ollut aiemmin asiakas Setlementti Naapurin Nuorten tuetussa asumisen (TUAS) tuessa? Kyllä / Ei

#### Tuen saatavuus:

3. Mistä sait tiedon Setlementti Naapurin Nuorten tuetusta asumisesta (TUAS)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Saitko alussa riittävästi tietoa toiminnasta ja sen sisällöstä? Ellet, mitä jäi mielestäsi puuttumaan?\_\_\_\_\_

### **TUASin työntekijän ja sosiaalityöntekijän välinen yhteistyö:**

Arvosteluasteikko:

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

5. Yhteydenpito TUASin työntekijän kanssa toimi hyvin

1 2 3 4 5

6. TUASin palvelu oli joustavaa

1 2 3 4 5

7. TUASin palvelu oli ammattitaitoista

1 2 3 4 5

8. TUASin palvelu oli luotettavaa

1 2 3 4 5

9. TUASin tuki täytti sille asetetut odotukset

1 2 3 4 5

10. Sain TUASin työntekijältä riittävästi tietoa nuoren

1 2 3 4 5

11. Kirjallinen raportointi oli riittävää

1 2 3 4 5

12. Millainen vaikutus tuella ollut omaan työhösi?

---

---

---

**TUASin työntekijän ja nuoren tukisuhte (sosiaalityöntekijän näkökulmasta):**

Arvosteluasteikko:

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = En osaa sanoa, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

13. Työntekijä tuki nuorta riittävästi yhdessä laadittujen tavoitteiden saavuttamiseksi

1 2 3 4 5

14. Työntekijä tapasi nuorta riittävästi

1 2 3 4 5

15. Työntekijä sai mielestäni luotua luottamuksellisen suhteen nuoreen

1 2 3 4 5

16. Nuori oli tyytyväinen saamaansa tukeen

1 2 3 4 5

17. Nuorelle saatiin luotua riittävä verkosto tukisuhteen aikana

1 2 3 4 5

18. Nuoren elämänhallinta lisääntyi tukisuhteen aikana

1 2 3 4 5

19. Tukisuhteen päättäminen sujui hallitusti

1 2 3 4 5

20. Mikäli olit täysin eri mieltä jostakin kohdasta, voisitko täsmentää mistä se johtui ja mitä voisi tehdä toisin?

---

---

---

21. Mitä muuta kerrottavaa sinulla on TUASin palvelusta, jota kyselyssä ei tullut esille tai jota haluat tuoda esille?



---

---

**22.** Kokonaisarvio/ yleisarvosana TUASin palvelusta kouluarvosanalla 4-10 voit käyttää plussia ja miinuksia.

---

**23.** Arvioi vielä, miten voisimme kehittää tätä palautelomaketta? Mitä haluat muuttaa tai lisätä?

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistasi!**

Palautusosoite: Setlementtiyhdistys Naapuri ry / TUAS

Hatanpäänvaltatie 34 E, 33100 Tampere

Hyvä sosiaalityöntekijä!

Asiakkaasi \_\_\_\_\_ tukisuhde  
Setlementtiyhdistys Naapurin Nuorten tuetussa asumisessa (TUAS:ssa)  
on päättynyt \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

Lähetän tämän asiakasyhteistyökyselyn sinulle tuessamme olleen asiak-  
kaan tukisuhteen päätyttyä.

Pyydän sinua ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn ja palauttamaan  
sen oheisessa palautuskuoressa mielellään kahden viikon kuluessa.

Antamaasi palautetta käytetään palvelumme kehittämiseen ja parantami-  
seen.

Vastauksesi ovat luottamuksellisia ja ne jäävät ainoastaan TUAS:n käyt-  
töön.

Vaivannäöstä ja yhteistyöstä etukäteen kiittäen,

---

Tarja Plihtari, Lähiohjaaja, TUAS

[tarja.plihtari@naapuri.fi](mailto:tarja.plihtari@naapuri.fi), p.050-5258263

Setlementtiyhdistys Naapuri