

ASIAKASKYSELY AMMATILLISTEN TUKIHENKILÖIDEN
SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN ASIAKKAILLE SEKÄ
AJATUKSIA RYHMÄPALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN

Mia Ekholm

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö, syksy 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Ekholm, Mia sosionomi (AMK). Asiakaskysely ammatillisten tukihenkilöiden sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille ja ryhmäpalveluiden kehittäminen. Diak etelä, Järvenpää, syksy 2014, 102s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma.

Opinnäytetyö oli kvantitatiivinen tutkimus asiakaskyselyn toteutuksen osalta ja ryhmätoimintojen kehittämisen osalta tutkimuksessa oli toimintatutkimuksen piirteitä. Opinnäytetyön oli tilannut Riihenaika oy. Opinnäytetyön tavoitteina oli tuottaa selkeä kuvaus Messityöstä, selvittää asiakkaiden kokemaa tuen tarvetta asioinneissaan, koota asiakkaiden toiveet ryhmäpalveluiden kehittämistä varten, viedä tieto asiakkaiden kokemasta työyhteisöön ja käyttää tätä tietoa ryhmäpalveluiden kehittämiseen.

Messityötä ja työssä käytettyjä menetelmiä on kuvattu mahdollisimman tarkasti koko asiakas prosessin läpi ja vertailtu case manager -työhön. Asiakkaiden kokemuksia on kerätty kyselylomakkeella. Tulokset on analysoitu ristiintaulukoimalla käyttäen Webropol ohjelmaa. Kyselystä saadut tulokset on esitetty työyhteisölle ja tietoa on reflektoitu pienryhmäkeskustelulla. Työryhmässä on tehty myös SWOT -analyysi, jolla ryhmätoimintoja on analysoitu. SWOT -analyysistä saatua tietoa olen analysoinut ja tehnyt ryhmätoimintaa varten kehitysehdotuksia.

Asiakkaat ovat kokeneet hyötynsä ammatillisen tukihenkilön tuesta viranomaisasioinnissa. Asiakkaat ovat kokeneet tarvinneensa eniten tukea hakemusten teossa ja päätöksiensä lukemisessa Kelan ja sosiaalitoimen palveluissa. Ammatillisten tukihenkilöiden kokemuksen mukaan asiakkaat ovat tarvinneet erityisesti tukea liitetiedostojen kokoamisessa asioidessaan. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien kokema avun tarve on ollut hieman suurempaa kuin suomea äidinkielenään puhuvien. Terveystuon palveluissa on miesten kokema tuen tarve ollut selkeästi suurempaa kuin naisten. Ryhmäpalveluihin osallistuminen on ollut heikkoa. Asiakkaat, jotka ovat osallistuneet järjestettyihin ryhmiin ovat kokeneet hyötynsä. Ryhmiin osallistumisen esteinä on kulkeminen ja asiakkaiden sen hetkinen kunto. Asiakkaiden kertoma tarve on toiminnallisista ryhmistä, joiden järjestämisessä tilojen sopimattomuus on esteenä.

Asiakkaiden ja ammatillisten tukihenkilöiden välinen luottamuksellinen asiakas-suhde on useimmiten onnistunutta. Ryhmätoimintoja voidaan kehittää organisoimalla kuljetusta ja tiedotusta sekä ryhmien järjestämisen mahdollisuutta laajemmin järjestöissä ja julkisissa tiloissa tulisi selvittää.

Avainsanat: case manager, yhteisöllisyys, dialogisuus, osallisuus, asiakaslähtöinen, luottamus, sosiaalinen kuntoutus

ABSTRACT

Ekholm, Mia. A customer survey for case manager customers in social rehabilitation and developing of the group services.102p.,4 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, autumn 2014. Diaconia University of Applied Sciences. Degree: Bachelor of Social Services.

The thesis is a quantitative study for the part that includes the customer survey. The second part of the study includes the developing of the group services and has action research features. The thesis was ordered by Riihenaika Ltd. The aim of the thesis is to give a clear description of the Messi-work, clarify the support needs of the customers in their everyday transactions, and collect the wishes of the customers for the group services, informing the working community of the needs and to use this information for the development of the services.

The methods used in the Messi-work has been described in as detail as possible through the client process and compared to the work of a case manager. The customers' experiences have been gathered with a questionnaire and the results have been analyzed by cross-tabulation with the Webropol program. The results from the questionnaire have been given to the working community and the information has been reflected on in a small group discussion. I have also made a SWOT analysis for the work community of the group services. The information of the SWOT analysis has been used for a development suggestion for the group services.

The customers have experienced that they have benefited from the support they received from the case manager in administrative formalities. The customers have experienced that the main need for support is in filing applications and in understanding the decisions of the Kela and social services. The case managers experiences are that the customers need the most support in gathering the appendices for the applications. Those whose native language is not Finnish have experienced more need of support than those whose native language is Finnish. In healthcare services, men have experienced more need of support than women. Attending the group services has been low, but those customers that have attended experienced that they have benefitted from attending. The obstacles for attending is traveling and the current condition of the customers. The customers reveal a need for functional groups that have been hard to arrange because of the unsuitability of the premises. The confidential relationship between the customers and case managers seems to be mostly accomplished successfully. Group services can be developed with organizing the transport and improving on information of the groups. It should also be carried out an exploration of the possibility of using existing facilities of organizations and public facilities.

Keywords: community, participation, dialogue, case manager, customer-oriented, confidence, social rehabilitation.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	6
2. SOSIAALINEN KUNTOUTUS.....	9
2.1. Messityö sosiaalisen kuntoutuksen välineenä.....	10
2.2 Messityön menetit	12
2.3 Yhteisö ja yhteisöllisyys osana sosiaalista kuntoutusta Messityössä.....	15
2.4 Asiakas-suhteen rakentuminen Messityössä	20
3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	27
4. KYSELYN TOEUTTAMINEN JA VALITUT MENETELMÄT	29
4.1 Kyselylomakkeen sisältö	33
5. ASIKASKYSELYN TULOKSET.....	35
5.1. Asiakkaiden vastaukset Kela asioinneissa tarvittuun tukeen	36
5.2 Asiakkaiden vastaukset terveydenhuollon palveluissa tarvittuun tukeen.	40
5.3 Asiakkaiden vastaukset sosiaalitoimen palveluissa tarvittuun tukeen....	42
5.4 Asiakkaiden vastaukset TE-toimistossa ja TYP -palveluissa tarvittuun tukeen.	45
5.5 Asiakkaiden vastaukset talousneuvonnan tuen tarpeesta	48
5.4 Asiakkaiden vastaukset tuen tarpeesta muissa viranomais- ja asiointipalveluissa	54
5.6 Asiakkaiden vastaukset ryhmätoiminnoista	57
5.7 Avoimen kahvilan toiminta	59

6. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA ASIAKASKYSELYN TULOKSISTA	60
7. RYHMÄPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN PROSESSI.....	65
7.1 Asiakaskyselyn tulosten reflektointi työyhteisössä	65
7.2 SWOT- analyysi ryhmäpalveluista	66
7.2.1 SWOT –analyysin mukaiset vahvuudet	67
7.2.2 SWOT –analyysin mukaiset heikkoudet.....	68
7.2.3 SWOT –analyysin mukaiset mahdollisuudet.....	69
7.2.4 SWOT –analyysin mukaiset uhat	70
7.3 Ajatuksia ryhmäpalveluiden kehittämiseen	71
10. OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	74
11. TEKIJÄN REFLEKTOINTIA PROSESSISTA JA JATKOTUTKIMUS AIHEITA.....	78

LÄHTEET

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskyselyn esittelykirje

Liite 2. Asiakaskysely

Liite 3. Power Point esitys työyhteisölle

Liite 4. SWOT -analyysi

1. JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön pohjalla olevan asiakaskyselyn tarkoituksena on ollut Riihenajan ammatillisen tukihenkilöpalvelun asiakkaiden kuuleminen ja työyhteisön osallistaminen palveluiden kehittämiseen.

Riihen aika oy on vuonna 2005 perustettu yksityinen erilaisia sosiaali-, ja koulutuspalveluita sekä talousneuvontaa tuottava yritys. Yrityksen nimi Riihen aika tulee suomalaisesta kansanperinteestä. Viljan puiminen riihessä oli yhteisöllinen tapahtuma johon koko yhteisö osallistui. Tämä on myös Riihenajan toimintaperiaate. Riihenajan tavoitteena on yhteistyössä asiakkaan, kunnan ja valtion kanssa luoda toimivampaa ja elämänlaadullisesti parempaa tulevaisuutta.

Riihenajassa tärkeiksi ja toimintaa ohjaaviksi tekijöiksi on nostettu asiakaslähtöisyys, käytännöllisyys ja luotettavuus. Kaikilla työntekijöiksi valikoituneilla on pitkä kokemus haastavista asiakasryhmistä sekä tilanteista. (Riihen aika Oy 2012 i.a) Kaksitoista henkilöä teki ammatillista tukihenkilö työtä Riihenajassa tutkimus ajankohtana.

Aikaisemmilla vuosikymmenillä asiakkaasta ei juuri puhuttu ja hänen näkökulmansa palvelussa ei ollut kiinnostava. Asiakas oli itsestään selvä palveluiden kohde enneminkin kuin osallinen yhteistyökumppani palvelutapahtumassa. Asiakas on löytynyt palveluretorikkaan ja on ymmärretty, että asiakkaalla voi olla mielipiteitä ja sanottavaa häneen kohdentuvista palveluista. Asiakkaalla voi myös olla annettavana panoksensa palvelun parantamiseen. Asiakkaan arviolla toiminnasta on

siten toisenlainen pohja, kun hän tuntee asian omakseen, on osallisena. (Pohjola 1997, 168,170.)

Asiakaskyselyiden käyttö palautemuotona tuottaa keskiarvotulosta, joka voidaan katsoa ristiriitaisena, kun tavoitteena on yksilöllinen palvelu ja asiakkaan kohtaaminen ainutkertaisena yksilönä. Tällöin kuitenkin unohdetaan että asiakaspalautteen keskeinen näkökulma on se, että asiakkaat eivät arvioi palvelua vaan ennemminkin vuorovaikutussuhdetta, joka heihin on muodostunut. Asiakas arvioi omassa asiassaan saamaansa palvelua. Palvelukysymykset ovat itseasiassa suhdekysymyksiä, niissä korostuu asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, ei niinkään asiakkaan suhde organisaatioon.(Pohjola 1997, 176,179.)

Riihenajan ammatillinen tukihenkilöpalvelu, jota englannin kielellä nimitetään case managementiksi, tarkoittaa asiakkaan asiassa tehtyä koordinoitua työtä, joka rakentuu vahvasti osallisuuteen, dialogisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Siksi asiakaskysely, siten kuten se on toteutettu tässä työssä, selvittää asiakkaiden toiveita ja tarpeita ja sitä, miten he kokevat saamansa palvelut. Kysely antaa osallistavan välineen, kun palvelua kehitetään. Olennaista ammatillisen tukihenkilön työssä on asiakkaan tarpeiden kohtaaminen sekä niihin vastaaminen tarjolla olevilla palveluilla. Jotta saataisiin tieto asiakkaiden tarpeesta ja palvelua voitaisiin kehittää paremmin tarpeita vastaavaksi, on asiakkaiden kokemuksia syytä kuulla.

Opinnäytetyön toisena osiona on asiakaspalautteen reflektointi työyhteisössä ja sen sanoman tuominen kuulluksi. Tutkimusmenetelmien ja tutkimusprosessin luotettavuus ovat keskeisiä kriteerejä itse tutkimuksessa, kun taas kehittämistoiminnassa keskeistä on tiedon käytettävyys. Vaikka kehittäjän on pyrittävä luotettaviin tuloksiin ja torjuttava virheellisiä tulkintoja, voi kehittämistoiminnassa käyttökelpoisuus nousta luotettavuutta tärkeämmäksi. (Toikko & Rantanen 2009: 128). Tulosten tulkintaa tehtäessä tulee muistaa, että tulokset pitävät paikkansa vain kyseessä olevassa tapauksessa, ja tämä edellyttää tulkinnan oikeellisuutta ja tähän vaikuttaa

myös se mitkä asiat nostetaan esiin saadusta informaatiosta. (Kananen 2009: 98).

Olen suorittanut työyhteisössä SWOT –analyysin, jolla olen kerännyt tietoa jota olen käyttänyt ryhmätoimintojen kehittämiseen ja esittänyt mahdollisia ratkaisuja. Opinnäytetyölläni olen halunnut luoda työyhteisöni asiakaspalautteen keruukulttuurin ja sen luontevan käytön palvelujen kehittämisvälineenä. Tärkeän osan opinnäytetyössäni muodostaa myös Riihenajan ammatillisen tukihenkilötyön kuvaaminen ja asiakkaana olemisen kuvaaminen tässä palveluprosessissa. Tämä on olennaista, jotta lukija voisi ymmärtää konseptin, jota tutkimus käsittelee. Laajan aineistonsa vuoksi lopputyötäni voidaan myös käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen Messityöhön.

2. SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Sosiaalinen kuntoutus on uusi käsite, ja sen sisällöstä ei vielä ole yksiselitteistä määritelmää. Terminä sosiaalinen kuntoutus antaa tilaa monenlaiselle toiminnalle, jonka tavoitteena on asiakkaan toimintamahdollisuuksien edistäminen yhteiskunnassa. Vuonna 2015 voimaan astuvassa sosiaalihuoltolain uudistuksessa määritellään ja pyritään selkeyttämään sosiaalisen kuntoutuksen asemaa osana kuntoutuskokonaisuutta. (Sosiaalihuoltolain uudistus 2012).

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemassa Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelmassa kuntouttavan sosiaalityön peruseriaatteita ovat voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma 2005)

Kuntouttavaa sosiaalityötä katsotaan tarvittavan erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämönhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma 2005, 45.)

Sosiaalisella kuntoutuksella voidaan tukea myös syrjäytyneiden henkilöiden paluuta yhteiskunnalliseen osallisuuteen vahvistamalla kuntoutettavan sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä. (Kuntoutusportti.i.a).

Kuntouttava sosiaalityö tulee ymmärtää työorientaationa, jolla on oma tiedollinen ja kokemuksellinen perusta erotuksena lääkinnällisestä

kuntoutuksesta työterveydenhuollon ja terveydenhuollon kuntoutuksesta tai psykologisesta kuntoutuksesta. (Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma 2005, 45).

Sosiaalisen kuntoutuksen työote vaatii toimiakseen asiakaskeskeisyyttä ja kohdeherkkyyttä. Siinä tulee kyetä luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen. Kuntoutustyöntekijän omalla persoonalla sekä suhtautumisella asiakkaaseen on tärkeä merkitys ja jotta kuntoutumisprosessi olisi tuloksellinen, vaatii se molemminpuolista sitoutumista ja motivaatiota. Sosiaalisen kuntoutuksen työotteella tehtyä työtä tehdään kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys, kuntoutus-, vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosiaalityössä (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014)

2.1. Messityö sosiaalisen kuntoutuksen välineenä

Messityö aloitti muotoutumisensa nykyisen kaltaiseksi työmuodoksi Riihenajan toiminnan alkumetreillä. Tarve erityiselle tuelle tiettyjen asiakkaiden kohdalla huomioitiin Työvoiman palvelukeskuksessa (TYP) Vantaalla ja huomattiin että tarjottu tuki ei saavuttanut heitä erinäisistä syistä. Heidän kohdallaan oli jo mahdollisesti kokeiltu kaikkia tarjolla olevia tukimuotoja ja todettu ne riittämättömiksi. Yhteistyössä Riihenajan työntekijöiden kanssa alettiin kartoittaa avoimin mielin, minkälaista apua ja tukea nämä asiakkaat voisivat hyödyntää, jotta muut palvelut ja tuet olisivat heidän kohdallaan mahdollisia. Tästä alkuasetelmasta alkoi muotoutumaan Messityö sellaisena kuin se tänään on. Palvelua ostaa nykyään Vantaan kaupungin sosiaalitoimi.

Problematiikka asiakkaan taustalla voi olla monitahoinen, mutta yhteistä hyvin monelle ovat erilaiset ongelmat omassa yhteisössä ja elämänhallinnassa. Mielenterveys- ja päihdeongelmat on yleensä mukana muiden syiden lisäksi. Yleistä on se, että nämä ongelmat tai taustat

vaikeuttavat asiakkaan elämää siten, että elämänlaatu on kärsinyt ja elämä on kriisissä. Asiakas saattaa olla yksin ilman mikään yhteisön tukea. Usein palveluntarve on hyvinkin monitasoinen sekä pitkäaikainen. Alla oleva Kuvio 1 on Satu Heinin tutkimuksesta Monimuotoinen Messityö auttaa hahmottamaan, mitä ja minkälaisia ongelmia tai tukitoimia yksittäisellä asiakkailla saattaa olla eri kombinaatioissa taustallaan.



KUVIO 1. Asiakkaiden moninaiset taustat (Heino 2012)

3.2 Messityön metodit

Asiakkaan kannalta katsottuna palvelujärjestelmä on jakautunut sektoreihin omille erityisaloilleen keskittyneihin organisaatorakenteisiin, jotka tuottavat syventävää asiantuntemusta erikseen kunkin toiminta-alueen sisällä. Tämä näyttäytyy asiakkaalle mosaiikkimaisena erillisten palveluiden kokoelmana, jossa elämään kuuluvat asiat pitää hoitaa pala palalta eri virastoissa. Palvelu, jonka asiakas saa jokaisesta virastosta, voi olla esimerkillistä mutta ei kuitenkaan johda asiakkaan elämäntilanteen kohentumiseen, koska asiakkaan itsensä kannalta tärkeää kokonaistilannetta ei hallitse kukaan ja asiakas itse ei heikentyneiden voimavarojensa tai yhteiskunnallisen tiedon puutteen takia tähän kykene. Tämän lisäksi jokainen virasto ottaa vain vastuun omasta toiminta-alueestaan ja kokonaisvastuuta asioiden eteenpäin viemisestä ei ota kukaan. Tällaisessa tilanteessa on asiakas, joka on saanut monia eri palveluita, voinut vastata useisiin eri asiakaspalautteisiin, mutta nämä palautteet ovat vain vastauksia asiakkaan kokemuksista eri mosaiikkipalasisista. Asiakas on saattanut olla tyytyväinen joihinkin asioihin mutta pettymykset parissa muussa palvelussa voivat värittää hänen kokonaiskuvaansa omasta tilanteestaan. (Pohjola 1997,172.) Tästä Pohjolan kuvaamasta on palvelujärjestelmä kehittynyt mutta samanaikaisesti kentällä todellisuus kuitenkin usein näyttäytyy hyvinkin tämän kaltaiselta monelle.

Riippuvaisuus useista toimijoista lisääntyy yhä selkeämmin hyvinvointipalvelujen eriytyessä erityispalveluihin. Yhä useampi taho on osa asiakkaan arkea. Esimerkiksi sosiaalitoimessa voi samalla asiakkaalla olla perustoimeentuloa hoitava työntekijä, asumisasiassa asumistyöntekijä, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Täten käsitys asiakkaan kokonaistilanteesta voi hävitä jo yhden organisaation sisällä. Jos asiakkaalla on vielä tarvetta muista palveluista, kasvaa näiden toimijoiden määrä kumulatiivisesti. On mahdollista, että jokainen taho tekee työtä asiakkaan asiassa tietämättä toistensa tekemästä työstä. Tämä kertoo vahvasti siitä että asiakkaalla tulisi olla yksi työntekijä, joka on tietoinen kaikista eri tahoista ja asiakkaan tarpeista ja joka kykenee avustamaan asiakasta

navigoinnissa näiden yhä eriytyneempien palveluiden viidakossa. (Olsson, Tevebring 2006.)

Kun palvelut lisäksi siirtyvät yhä voimakkaammin internettiin ja palvelupisteet vähenevät Suomessa, on yhä vaikeampaa saada henkilökohtaista palvelua. Kaikki tieto asiakkaasta on, mutta eri järjestelmissä. Internetpalveluiden käyttö voi olla myös haasteellista osalle erinäisistä syistä.

Ammatillinen tukihenkilötyö keskittyy Riihenajassa sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntoutuksen yksi keskeisistä tavoitteista on tyydyttää kuntoutujan elämän perustarpeet sekä parantaa elämänlaatua ja toiminnallisia kykyjä. Tärkeä tavoite on myös tulla toimeen yhteiskunnassa, olla osana yhteisö, luoda kontaktit mahdollisesti puuttuviin yhteisöihin ja palveluverkostoihin sekä luoda tai tuoda näkyväksi asiakkaan turvaverkostot. Tämä liittyy keskeisesti työhön. Ammatillisen tukihenkilön sosiaalisen kuntoutuksen työvälineenä toimii Riihenajassa Messityöte, joka sisältää elementtejä yhteistyöstä, dialogisuuteen perustuvasta keskustelutuesta ja asiakas lähtöisyydestä.

Ammatillinen tukihenkilötyö Riihenajassa muistuttaa monilta osiltaan USA:ssa ja Isossa Britanniassa kehitettyä case manager -työtä mutta lähin samankaltaisuus löytyy Ruotsin case manager työstä. Ruotsissa tätä samankaltaista työtä on kuntatasolla valtion rahoittamana ja työnimikkeenä on Personlig ombud. USA:ssa case manager työ on saanut alkunsa jo 1950-luvulla ja Isossa Britanniassa jo parikymmentä vuotta sitten. Case manager työssä on vuosien saatossa kehittynyt eri malleja, joiden toteutuksessa eri maissa on eroja. Yhteistä näille kaikille kuitenkin on että työ perustuu kolmeen perusperiaatteeseen jotka ovat, työ tapahtuu asiakkaan toimeksiannolla, työ on palvelusektorirajoja ylittävää ja työntekijä on neuvottelijan roolissa asiakkaan asiassa. Neuvottelijan rooli on kaikkein tärkein näistä. Työntekijä valvoo, että asiakkaan ihmisoikeudet täyttyvät, perustoimeentulo turvataan, asuminen ja oikeusturva toteutuvat.

Näitä maailmalla kehitettyjä malleja on meklarimalli, jossa työntekijällä on avustajan rooli ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan ne palvelut ja toimet, joita haetaan asiakkaan valinnoista riippuen. Isossa Britanniassa luotiin 1990-luvulla kuntauudistusten tuotteena yrittäjämalli, joka eroaa perinteisestä case manager -työstä siten, että yrittäjämallissa case managerilla on vastuu kustannuksista ja hänen tulee selvittää asiakkaan tarpeet, suunnitella hoidontarve, koota ja seurata hoitovastuussa olevien tahojen toimintaa ja tarvittaessa olla yhteydessä näihin. Tässä mallissa case manager ei tapaa asiakasta ja asiakasmäärä voi olla erittäin korkea. Kliinisessä mallissa case manager on osa moniammatillista tiimiä, joka koordinoi eri palveluita. ACT (Assertive Community Treatment) -mallissa poikkiammatillinen tiimi toimii asiakkaan case managerina. Viimeisenä mallina on resurssimalli joka vastaa edellä mainituista malleista parhaiten Messityötä, ja Ruotsissa käytössä olevaa personligt ombud (PO) -mallia. Ruotsissa sosiaalilain muutos mahdollisti tämän uuden ammattiryhmän muodostumisen osaksi kunnallista palvelutarjontaa vuonna 2000 toukokuussa. PO mallissa työn lähtökohtana ovat asiakkaan omat valinnat ja voimavarat eivätkä sairauten kuuluvat oireet ja ongelmat. Tärkeintä on PO:n ja asiakkaan välinen hyvä ja toimiva vuorovaikutuksellinen suhde. Malli on asiakasta tukeva ja case manager työskentelee asiakkaan asiassa siten, että asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja parasta mahdollista tietoa omasta asiastaan käytössä, johon perustaa päätöksensä. Case manager voi myös esittää vaateita viranomaisille asiakkaan edun niin vaatiessa. Tässä mallissa case managerilla ei ole viranomaisen päätäntävaltaa, eikä vastuuta asiakkaan lääkinällisestä hoidosta eikä myöskään toimeenpano valtuuksia missään asiakkaan asiassa. (Socialstyrelsen 2009a,13.)

Riihenajan ammatillisen tukihenkilön tuottama sosiaalinen kuntoutus tähtää asiakkaan toimintakyvyn kohenemiseen ja kuntoutumisen esteiden ylittämiseen. Sosiaalisen kuntouttamisen tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämäntilanteen edellytyksiä sekä tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä

elämänvalintoja. Kuntoutus perustuu aina yksilölliseen suunnitelmaan, jossa yhdessä asiakkaan ja tämän muiden mahdollisten tukitahojen kanssa sovitaan kuntoutuksen tavoitteista, keinoista ja arvioinnista. Kuntoutus on aina määräaikaista ja sen kesto sovitaan myös erikseen palvelua käynnistettäessä. Sosiaalinen kuntoutus suuntautuu tavallisesti kuntoutumiseen suhteessa erilaisiin haastaviin sosiaalisiin tilanteisiin ja kuntoutusta voidaan toteuttaa jalkautuvalla työotteella yhdessä asiakkaan arjessa. Sosiaalinen kuntoutus pohjautuu aina asiakaskeskeisyyteen ja luottamukseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Kuntoutuksesta vastaa aina yksi vastuhenkilö, joka on asiakkaan kuntoutumisen tukena koko asiakasprosessin ajan. (Riihenaika 2014. i.a) Asiakkaan omalla tukihenkilöllä on tieto asiakkaan kokonaistilanteesta ja kuinka se ilmenee eri palveluissa. Tukihenkilö osaa myös mahdollisesti ohjata asiakasta näissä erillispalveluissa kohdennetusti niin että asiakas saa hänen kokonaistilannettaan parhaiten tukevat palvelut.

Suurimpana erona Riihenajan tuottamassa ammatillisen tukihenkilön työssä ja ruotsalaisen PO:n työssä on että Riihenajalla pyritään tuottamaan myös kuntoutumista tukevia ryhmäpalveluita.

2.3 Yhteisö ja yhteisöllisyys osana sosiaalista kuntoutusta Messityössä

”Hyvinvointivaltio rakennettiin järjestelmäksi, joka on riippuvainen valtiosta ja ammattityöntekijöistä. Järjestelmä ei luottanut madallettuun päätöksentekoon eikä ihmisten omiin kykyihin. Hyvinvointivaltiossa sosiaalisektori tuotti hyödykkeitä, jotka korvasivat isiä, äitejä, koteja, työtä, lapsia jne. Ihminen syrjäytyi omasta arkielämästään. Järjestelmä korvasi monia ihmisiä kokonaan ja siirsi syrjään. Kun korvaavat järjestelmät eivät aina toimineet, kehitettiin uusia korvaavia järjestelmiä vanhojen tilalle. Hyvinvointivaltio oli ajautumassa umpikujaan ja konkurssiin. Hyvinvointivaltion rakenteita oli pakko uudistaa ja siirtää hyvinvointiyhteiskuntaan, jossa sosiaalisektorin tehtävänä on ajaa kaikkien

kansalaisten etuja yhdessä heidän kanssaan siten, että sosiaaliset näkökohdat otetaan huomioon kaikilla sektoreilla.” Näin kirjoitti Ronald Wiman vuonna 1993. (Saarnio 2001.48.)Tämä kuvaus hyvinvointivaltion tuottamasta hyvinvoinnista ja sen mahdollisista vaaroista on se joka ohjaa messityössä tapahtuvaa sosiaalista kuntoutusta, yhteisöllisyyden kautta tuoda ihminen takaisin oman elämänsä keskiöön.

Ammatillisen tukihenkilö auttaa asiakasta rakentamaan lähiverkostonsa ja löytää yhteisö, johon kuulua. Yhteisöä tulee työstää siten, että se ymmärtää ja vastaa asiakkaan tarpeisiin. Yhtenä apuvälineen Riihenajassa käytetään ryhmämuotoisia aktiviteetteja. Lisäksi asiakasta avustetaan sopivien kolmannen sektorin palveluiden löytämisessä, joihin hänen on helppoa ja luontevaa osallistua. Palvelua etsittäessä otetaan myös huomioon asiakkaan mahdollisuudet kulkea maantieteellisesti näihin palveluihin.

Yhteisö -käsitteessä ensimmäisen osan muodostaa maantieteellinen alue, kuten kaupunki tai kaupungin osa, toinen osa yhteisö käsitteestä koostuu erilaisia intressiryhmistä, kuten maahanmuuttajat ja eläkeläiset. Kolmannen ryhmän muodostavat ne ihmiset, joilla on yhteinen asia tai ongelma, kuten esimerkiksi mielenterveyskuntoutujat, alkoholistit tai muu samanlainen vamma. Toisena tarkasteltavana asiana yhteisö käsitteessä on, että yhteisössä voi joko olla yhteenkuuluvuuden tunne ja vuorovaikutus tai niiden puute. Luomalla yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vuorovaikutusta yhteisöissä tulee mahdolliseksi yhteisöllinen työote paikkakunnan kodittomien, huumeidenkäyttäjien, perheväkivallasta kärsivien, vähemmistöryhmien ynnä muiden kanssa. Työntekijän tehtäväksi jää näiden ryhmien yhteen saattaminen. Ympäristöllä on myös vaikutusta ihmisen käyttäytymiseen. Yksilön hyvinvointiin ja henkiseen terveyteen voivat välillisesti vaikuttaa negatiivisesti ”ympäriällä leijuva masentava ilmapiiri”, mahdollisuuksien puute, riittämättömät harrastusmahdollisuudet ja epäonnistunut arkkitehtuuri. Paikallisyhteisöt tai tiettyihin kuntoutumisen teemoihin sitoutuneet yhteisöt tarjoavat sosiaalisten siteiden turvaverkon. Silloin kun kaikki menee ihmisellä hyvin, hänen lähimmät suhteensa muodostuvat yleensä perheestä,

työtovereista ja eturyhmistä, ja suhteet paikallisyhteisöön jäävät vähemmälle. Työttömyyden tai terveysongelmien kohdatessa katkeavat suhteet työhön ja eturyhmiin. Lopulta voi menettää myös perheen. Tällöin paikallisyhteisön työntekijät saattavat jäädä ainoiksi kanaviksi tuen ja avun saamiseksi. (Saarnio 2001, 50)

Niin kuin yhteisökäsite voidaan myös yhteisössä tehtävä työ määritellä monella eri tavalla. Yleisimmin yhteisötyöllä tarkoitetaan sellaista työtä, jota tehdään tavallisten ihmisten tai erilaisten ihmisryhmien kanssa, heidän hyväkseen ja heidän tarpeistaan lähtien. Työn keskeisenä tavoitteena on aktivoivia ja motivoivia ihmisiä toimimaan itse oman elämänlaatunsa parantamiseksi. Työntekijällä voi olla muitakin rooleja kuin aktivoijan ja motivoijan rooli. Työ voi kohdistua joko asiakkaan lähiperheeseen tai ryhmään, jolla on yhteinen asia tai ongelma. Työn kohteena voi olla joidenkin erityisryhmien, kuten työttömien, maahanmuuttajien tai nuorten itsenäistymistä hakevien aikuisten elämäntilanne tai perheiden hyvinvointi. Asiakasta ei nähdä erillisenä toimijana vaan osana omaa yhteisöään. Ammatilliset tukihenkilöt tekevät yhteisötyötä paitsi asiakkaan myös yhteistyössä verkostoituneena asiakkaan palveluverkoston toimijoiden kanssa sekä ulkopuolisten tahojen, kuten erilaisten järjestöjen ja yhdistysten kanssa. Työssä korostuu paitsi tuen ja avun antaminen yksittäiselle asiakkaalle ja tämän lähiympäristölle myös asioihin vaikuttaminen, kuten esimerkiksi sellaisten palveluverkostojen luonti asiakkaan ja yhteisön ympärille, jotka tähtäävät muutokseen ja elämänhallinnan kohentumiseen. (Saarnio 2001,54.)

Ryhmäpalveluita kehitettäessä tietoisuus ympäristössä jo olevista palveluista on tärkeää. Kun Riihenajassa mietitään toteutettavia ryhmiä, ne olisivat sellaisia joihin asiakkaat kokevat tarvetta ja joita ei ole löytynyt jo olevista palveluista.

Ammattityöntekijällä on tällaisessa yhteisö työssä useita eri rooleja. Kaikkiin asiakassuhteisiin ei luonnollisestikaan sisälly aina kaikkia rooleja. Keskeisiä

rooleja ovat mm. opastaja, koordinaattori, organisaattori, suunnittelija, kehittäjä, mahdollistaja, asianajaja”, asiantuntija ja terapeutti. Kaikki roolit sisältävät aineksia, jotka liittyvät tavalla tai toisella muutoksen aikaansaamiseen ja ylläpitämiseen sekä asioiden organisoimiseen asiakkaan ja tämän yhteisön jäsenten omin voimiin ja ponnistuksin. Roolit menevät usein myös osittain päällekkäin. (Saarnio 2001,54.)

Riihenajassa ammatillinen tukihenkilö selvittää alueen tarjontaa niiden ryhmien ja palveluain osalta joita asiakas tarvitsee. Tukihenkilöllä on käsitys asiakkaan jo käyttämistä palveluista ja niiden aikatauluista. Ammatillisella tukihenkilöllä voi olla myös käsitys asiakkaan kokonaiselämän tilanteesta ja hän voi käydä keskustelua uuden asian aloittamisen oikea aikaisuudesta kokonaisuutta ajatellen, jotta uusi ei olisi liian kuormittavaa. Hän voi olla yhteydessä järjestöön ja sopia yhteisestä tutustumiskäynnistä asiakkaan kanssa. Tukihenkilö voi myös olla aluksi asiakkaan mukana toiminnassa ja toimia asiakkaan apuna sosiaalisten suhteiden luomisessa uudessa ympäristössä. Ammatillinen tukihenkilö voi olla myös apuna kulkemisen esteiden poistamisessa. Hän voi tarvittaessa aluksi viedä asiakasta toimintaan, selvittää yleisiä kulkuvälineitä ja avustaa asiakasta näissä kulkemisissa, järjestää kimpakyytejä, avustaa tuen hakemisessa joka mahdollistaa kulkemisen taloudellisesti. Ammatillinen tukihenkilö pyrkii myös motivoimaan ja kannustamaan asiakasta näihin käynteihin. Omalla osallistumisella toimintaan hän voi näyttää mallia ja toimia esikuvana. Tapaamisten jälkeen ammatillinen tukihenkilö voi käydä läpi keskustelemalla tapaamisessa esille tulleita asioita ja reflektoida näitä asiakkaan kanssa kuunnellen asiakasta. Jos sopivia tarpeellisia palveluita tai ryhmiä ei ole tarjolla, on mahdollista aloittaa tällainen ryhmä tukihenkilön toimesta ja etsiä siihen soveltuva vetäjä.

Toisen samassa tilanteessa olevan ihmisen tukeminen voi olla merkittävää oman psyykkisen toimintakyvyn kohentumisen kannalta. Jokainen ihminen voi sekä auttaa että olla autettavana. (Riikonen & Järvikoski 2001, 170.) Vuorovaikutuksessa muiden asiakkaiden kanssa kuntoutuja voi omaksua

keinoja, joiden avulla hän oppii työskentelemään rakentavasti yhdessä muiden kanssa. Mielenterveyskuntoutujien ryhmien tulisikin olla turvallisia ja tukea antavia sekä tulevaisuuteen suuntaavia. (Kukkonen-Lahtinen 2006.)

Tällä hetkellä Messityön tukena ovat naisten ja miesten ryhmät, jotka kokoontuvat kerta viikossa yhteisen tekemisen ja keskustelun merkeissä. Näihin ryhmiin voi jokainen asiakas tahtonsa ja kuntonsa mukaan osallistua. Ryhmätoimintana on myös toiminnassa muutosryhmä, johon osallistuu miehiä että naisia. Ryhmä kokoontuu viikoittain ja on alun jälkeen suljettu ryhmä, jossa luottamus ryhmäläisen välillä rakentuu dialogisuudella ja keskeisenä tavoitteena on keskusteluiden kautta miettiä tarpeellisia elämänmuutoksia ja motivoida asiakkaita niiden toteutumiseen.

Liikunnalla on merkitystä terveysvaikutusten lisäksi myös kuntoutumisprosessin etenemiseen. Kuntoutuminen kokonaisvaltaisena muutosprosessina sisältää myös kehon. Fyysisestä kunnosta huolehtiminen voi auttaa ymmärtämään, kuinka tärkeää vastuun ottaminen omasta elämästä ja hyvinvoinnista onkaan. (Koskisuus 2004, 213-214.)

Tällä hetkellä asiakkailta on mahdollista osallistua viikoittain kuntosaliryhmään, jossa koulutettu asiantuntija laati harjoitteluohjelmat asiakkaille. Ryhmä kokoontuu kunnallisessa kuntosalissa, jossa asiakkaat voivat myöhemmin itsenäisesti toteuttaa ohjelmaa. Tämän lisäksi viikoittaisena ryhmänä on salibandya tarjolla halukkaille. Ryhmää vetää ammatillinen tukihenkilö ja ryhmä on avoin kaikille asiakkaille. Jos näistä tarjotuista ryhmäliikuntamuodoista ei löydy asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja, ammatillinen tukihenkilö etsii yhdessä asiakkaan kanssa soveltuvia liikuntamuotoja, tutustuu näihin asiakkaan kanssa sekä pyrkii motivoimaan harrastuksen alkuun asiakkaan osallistumalla itse toimintaan.

2.4 Asiakas-suhteen rakentuminen Messityössä

Palvelua aloitettaessa valitaan jokaiselle asiakkaalle oma työntekijä, joka suorittaa alkukartoituksen. Työntekijä muodostaa yhdessä asiakkaan kanssa suuntaa antavan käsityksen asiakkaan tarvitsemasta tuesta.

Kartoituksen yhteydessä laaditaan asiakkaan kanssa toimintasuunnitelma jossa tavoitteet asiakas-suhteelle sovitaan. Yksinkertaisemmillaan voidaan tehdä tarvittavista toimista luettelo, jossa sovitaan, kuka tekee mitä ja millä aikataavoitteella. Ammatillisen tukihenkilön tärkeä tehtävä on oikea-aikaiset yhteydenotot viranomaistahoihin, jotta asiat asiakkaan kannalta tapahtuvat oikeassa järjestyksessä ja joustavasti, niin että ne koordinoituvat oikein asiakkaan asiaa eteenpäin ajavaksi. Moniammatillisten kokoontumisien järjestäminen, jossa kaikki asiakkaan asiassa toimivat ovat läsnä, ovat tärkeä osa palvelua. Kokoontumisien tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan kanta ja toiveet omassa asiassa tulevat kuuluksi.

Asiakasta pyritään tapaamaan siellä, missä asiakas toivoo: Yleisellä paikalla, asiakkaan kotona tai toimistolla. Tämä tukee asiakas-suhteen rakentumista monella tavalla. Tukihenkilön on mahdollista olla osana asiakkaan arkea ja perheyhteisöä. Tämä antaa asiakkaan tilanteesta moniulotteisemman kuvan. Asiakkaalle ja tämän yhteisölle tukihenkilö tulee myös läheisemmäksi. Tämä saattaa auttaa asiakasta avautumaan enemmän ja olemaan avoimempi tukihenkilön tuomille ehdotuksille ja ratkaisuille. Tukihenkilöstä voi näin muodostua eräänlainen ammatillinen ystävä. Tällä on asiakkaan kuntoutumisprosessia tukeva vaikutus. (Klockomo 2013.)

Kun asiakkaan yksilöllinen tukitarpeen alkukartoitus on tehty ja siinä on todettu tarvittavan jonkin alan erityisosaamista tai tiettyä sukupuolta olevan työntekijää, on asiakas mahdollista ja toivottavaa siirtää. Toisinaan on myös

asiakkaan kannalta suotavaa että hänellä on varatukihenkilö, joka on hänelle myös tuttu ja joka voi avustaa kiireellisissä asioissa, jos oma tukihenkilö on estynyt.

Yhteneväistä Messityön ja Ruotsin personligt ombud -mallin kanssa ovat seuraavat työnlähtökohdat:

- Asiakkaan kokema tarve ja toiveet ovat keskeisiä, eivät diagnoosit ja toimenpiteet.
- Yhdessä asiakkaan kanssa keskitytään asiakkaan mahdollisuuksien etsimiseen. Tarkoituksenmukaista ei ole oireiden, ongelmien ja rajoitteiden kartoittaminen.
- Asiakas valitsee tukihenkilön, ei tukihenkilö asiakasta.
- Asiakas on toimeksiantaja, joka määrittää prosessin, ei tukihenkilö

(ks. Socialstyrelsen 2009b.)

Asiakassuhteen edetessä on hyvä tehdä väliarvioita asian edistymisestä yhdessä asiakkaan kanssa ja toisinaan myös kollegoiden kesken reflektoida asiakas suhteen tilaa. Väliarvion kysymyksiä voisivat olla:

- Mitä asiakas halusi asiakassuhteen alussa, mitä ongelmia halusimme ratkaista, mitä tavoitteita halusimme saavuttaa?
- Mitä tapahtui ja miten tavoitteet ovat muuttuneet siitä?
- Mistä nämä erot tavoitteissa johtuvat? Olimmeko arvioineet tilanteen aluksi väärin, vai tapahtuiko jotain odottamatonta, miten muut toimijat ovat vaikuttaneet tapahtumien kulkuun?

- Mitä johtopäätöksiä voimme tästä tehdä, ja mitä voimme tästä oppia, sekä mitä meidän tulee välttää tekemästä tulevaisuudessa?
- Kuinka meidän tulee toimia kun olemme seuraavan kerran samassa tilanteessa?

(ks. Socialstyrelsen 2009b.)

Asiakastyö Messi-palvelussa perustuu paljolti henkilökohtaiseen asiakassuhteeseen ja sen myötä saavutettuun luottamukseen ja syvällisempään ohjaukseen asiakkaanasioissa. Henkilökohtaisemman suhteen ja luottamuksen kautta pystytään asiakasta ohjaamaan hänelle vaikealtakin tuntuviin palveluihin sekä toimenpiteisiin. Vaikka asiakasta ohjataan muihin palveluihin kuin asiakassuhteen alussa oli arvioitu, voi asiakas kuitenkin luottaa siihen, että hän saa tarvitsemaansa tukea. Useasti työntekijät pystyvät arvioimaan, mikä palvelu olisi asiakkaalle oikea missäkin tilanteessa. (Heino 2012)

Asiakassuhteen luontiprosessissa ovat dialogisuus ja aktiivinen kuunteleminen tärkeimmät työvälineet. Särkelältä löytyy hyvä määritelmä asiakassuhteen perustana olevalle luottamukselle. Työntekijän ja asiakkaan välille on synnyttävä luottamus siitä, että yhdessä pyritään parempaan tekemättä mitään loukkaavaa toista kohtaan.

Kovia kokeneen asiakkaan on vaikeaa saavuttaa luottamus työntekijää kohtaan ja se vaatii aikaa. Jos aikaisemmista ihmissuhteista ei ole hyviä kokemuksia, ei asiakas aluksi voi luottaa työntekijään, vaan luottamus voitetaan ajan ja tekojen kautta. Tämä vaatii työntekijältä tietoa, taitoa ja kykyä olla suhteessa asiakkaaseen. Asiakkaan halu hyvään elämään on tavoite, jonka taakse työntekijän ja asiakkaan on liittouduttava.

Luottamuksen rakentumisen perusta on siinä, että voi luottaa toisen tarkoittavan hyvää ja pyrkivän ratkaisuihin, jotka ovat toisen etujen mukaisia. (Särkelä 2011. 31,34-35.)

Asiakassuhteen alussa asiakkaan kanssa pyritään suhteellisen helposti saavutettaviin tavoitteisiin jotta asiakkaalle tarjotaan onnistumisia ja kokemusta omasta mahdollisuudestaan vaikutta elämäänsä. Tämän jälkeen asiakkaan itseluottamuksen ja luottamuksen kasvaessa työntekijään voidaan tavoitteita jo asettaa korkeammalle. Tavoitteet ja tuen tarve asiakkaalle löytyvät aina dialogisuudesta, sanoja tai tavoitteita ei liimata asiakkaan päälle ylhäältä johtaen vaan rinnalla kulkien ja osallistuen sekä osallistaen. (Klockomo 2013).

Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja kykyä muuttaa vuorovaikutuksen suuntaa sitä kohden. Olennainen elementti on vastavuoroisuus, jossa jokainen osallistuja voi vaikuttaa tilanteen luomiseen ja sen suuntaan. Asiakastyössä tämä tarkoittaa sitä, että rakennetaan yhteistä ymmärrystä sen sijaan, että mentäisiin joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla. Edetään siis yhdessä huomioiden molempien ehdot. (Mönkkönen 2007. 86-87.)

Asiakkaan osallisuuden voidaan nähdä toteutuvan, kun sosiaalityön lähtökohdista on asiakkaan itsensä tuottama tieto omasta elämästä ja lähtökohdista. Pelkkä kuulluksi tuleminen ei aina itsessään riitä osallisuuden vahvistamiseen, vaikka kuulluksi ja vakavasti otetuksi tuleminen voi olla asiakkaalle tärkeä osallisuuden kokemus. Asiakkaan tietoja voi arvioida ja muuttaa yhdessä hänen kanssaan, mikäli asiakkaan tuottama tieto nousee asiakkaan ja työntekijän dialogin keskeiseksi elementiksi. (Juhila 2006.119.)

Asiakastyöhön kuuluu myös kipeiden asioiden puheeksi ottaminen. Tärkeitä ovat ne, jotka estävät asiakkaan asioiden etenemisen. Puheeksi ottamisessa on ajankohta valittava tarkkaan, toisinaan asiakas itse tarjoaa tilanteen kun häntä kuuntelee ja silloin on suotuista hetki johtaa keskustelu

näihin asioihin. Aidon yhteyden luominen asiakkaaseen vaatii työntekijältä herkkyyttä asiakkaan puheessa esille nostamiin asioihin. Työntekijä etsii ja tarttuu puheesta nousevan sanoman ytimeen. Asiakkaalle syntyy tunne siitä, että hänet on kutsuttu vuoropuheluun ja hän tulee kuuluksi. (Henttinen & Mattila 2009.79.)

Tärkeää on myös asiakkaan oman päätösvallan kunnioittaminen, asiakas itse tekee jokaisessa tilanteessa lopullisen päätöksen, jota työntekijän tulee kunnioittaa. Jokainen asiakas kohdataan Messityössä sellaisena kuin hän on ja hän saa tasa-arvoisen kohtelun riippumatta hänen ulkoisesta olemuksestaan, etnisestä taustastaan tai menneisyydestään ja häntä autetaan niissä asioissa, joissa hän haluaa tulla autetuksi. (Heino 2012.)

Asiakkaalle tarjotaan paras mahdollinen tieto tämän omasta asiasta, jonka perusteella hänen on mahdollista tehdä asiassa päätökset sekä tarjotaan hänelle se tieto miten erilaiset päätökset asiassa vaikuttavat häneen ja hänen elinympäristöönsä. Asiakkaalle on annettava tilaa pohtia ja kysyä, päätöksen tekoon ei tule painostaa vaan sille on luotava realistiset aikajanat. Asiakkaan ilmaistua tahtonsa häntä tuetaan ja hänelle pyritään tarjoamaan ne välineet joiden avulla hän voi saavuttaa tavoitettaan.(Heino 2012.)

Koska suhteen etenemistä ei voi ennustaa, korostuu työntekijän asiantuntijuudessa tilanneherkkyys. Asiantuntijuus edellyttää työntekijältä taitoa kuvata, miten sosiaalityötä tuottavat tahot mahdollistavat tai rajoittavat identiteetti- ja ongelmatalukintoja. Olennainen osa on myös laajempien kulttuuristen tekijöiden olemassa olon tiedostaminen. (Juhila 2006, 254.)

Messi työssä on työntekijän kyettävä toimimaan tulkkina, käytännössä työntekijä tulkitsee asiakasta viranomaiselle ja viranomaista asiakkaalle, jotta asiakkaan etu ja tahto toteutuisi ja hän tulisi kuuluksi..

Koska suuri osa työstä tapahtuu asiakkaan kotona tai muutoin hänelle ominaisilla alueilla asiakkaan arjessa mukana kulkien. Asiakassuhteessa on

hyvä miettiä kuinka läheinen tämä suhde voi olla ilman että se muodostuu henkilökohtaiseksi. Kuten asiakas niin myös työntekijä määrittelee itse missä raja kulkee, mitään valmiita malleja ei ole. Jokainen ammatillinen tukihenkilö määrittää rajan omalta osaltaan ja rajat voivat vaihdella eri asiakassuhteissa ja asiakassuhteen eri vaiheissa. Työnohjaus voi auttaa rajojen määrittelyssä.. Ammatillinen tukihenkilö työskentelee kentällä usein miten yksin ja hän joutuu yksin tekemään usein myös päätöksiä siitä miten toimia yllättävissäkin tilanteissa yksin kentällä kuinka toimia yllättävissäkin tilanteissa. Työhön kuuluu myös toisinaan vaatimusten esittäminen asiakkaan asiassa ja hänen avustaminen valitusten tekemisessä viranomaispäätöksistä. Näissäkin asioissa voi työnohjaus toimia apuna ammatillisen identiteetin tukena. (Socialstyrelsen 2009b.)

Pitkäaikaisen ja läheisen asiakassuhteen lopettaminen tai asiakkaan siirtäminen toiselle työntekijälle voi olla vaikeaa sekä asiakkaalle että työntekijälle. Asiakas voi kokea että mikään muu tuki ei kohtaa hänen tarpeitaan yhtä hyvin ja että koko elämäntarinan uudelleen esittäminen on liian kuormittavaa. Tämän lisäksi asiakas voi tuoda esiin tarpeen ja toiveen siitä, että hänen tukiverkostonsa koostuisi määrällisesti vähemmistä, pysyvistä toimijoista. Tämän takia on tärkeää että jo heti asiakassuhteen alussa tuodaan keskustelussa selkeästi esiin, että tukihenkilö on ainoastaan väliaikainen toimija jonka tarkoituksena on avustaa pysyvien verkostojen rakentumisessa. Pysyvät verkostot jatkavat asiakkaan kanssa tukihenkilön lopetettua asiakkaan toivomalla tavalla ja joustolla. Yleisesti ottaen kun tavoitteet asiakassuhteessa on saavutettu, onnistuu asiakassuhteen lopetus asiakasta tukien ja lisää hänen integroitumistaan omaan yhteisöön. (Socialstyrelsen 2009b.)

Asiakas-suhteen lopussa ovat myös monet käytännön asiat helpottuneet, kun akuutit asiat kuten asumisentuet, mahdolliset velkajärjestelyt ja muut toimeentuloon liittyvät asiat on hoidettu jo heti asiakassuhteen alussa. Samalla on asiakkaan itsevarmuus oman asian hoidosta kasvanut ja sosiaalinen kyvykkyys lisääntynyt läheisessä yhteistyössä ammatillisen

tukihenkilön kanssa. Asiakas on myös oppinut tukihenkilöltä kuinka eri tilanteissa tulisi toimia. Tässä vaiheessa asiakkaan kokema tuen tarve luonnollisesti vähenee ja pelkkä tietoisuus tukihenkilöstä taustalla voi olla riittävä tuki.(Kronkvist 2007).

3. TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Riihenajan ammatillisten tukihenkilöiden sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla toteutetulla kyselyllä pyritään tuomaan esille ne monet palvelukentät, joissa asiakkaat liikkuvat arjessaan ja saamaan tietoa siitä, ovatko asiakkaat kokeneet palveluissa saamaansa tukea hyödyllisenä. Kyselyn toinen osa keskittyy Riihenajan tarjoamiin ryhmämuotoisiin palveluihin. Kyselyllä on pyritty saamaan tietoa siitä, miten ryhmät ovat tukeneet kuntoutusta ja millaisille ryhmille ja toiminnoille olisi tarvetta. Asiakaskyselyn primäärinä tavoitteena on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin ja täten mahdollistaa heidän osallistumisensa palvelujen kehittämiseen. Kyselyllä on haettu vastausta siihen **millaisiin asioihin asiakkaat ovat kokeneet tarvitseensa ammatillisen tukihenkilön tukea sosiaalisessa kuntoutuksessa, ja mistä ryhmäpalveluista he ovat omasta mielestään hyötäneet.**

Erilaiset asiakastutkimukset ovat olleet suhteellisen suosittuja tutkimusaiheita ja niitä on lukuisia. Minna Lahdesivun tutkimus Asiakaskysely kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluissa (2012), muistuttaa sitä tutkimusta jonka toteuttan. Aihepiiri ja asiakaskunta ovat eri mutta tutkimus on luonteeltaan samankaltainen. Tutkimus pyrkii asiakaskyselyä välineenä käyttäen saamaan tietoja toiminnan kehittämistarpeista ja uusien toimintojen luomistarpeesta enemmän kuin kartoittamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä jo olemassa oleviin palveluihin. Toisena tutkimuksena olen tutustunut Satu Heinon vuonna 2012 tekemään lopputyöhön Monimuotoinen Messityö, työntekijöiden näkemyksiä Messityöstä Vantaalla. Tutkimuksessa perehdytään ammatillisen tukihenkilön työn menetelmiin ja yhtäläisyyksiin asiakasprosessissa, joka on olennainen osa Messityötä. Tämä opinnäytetyö tarjoaa taustaa Messityön menetelmiin, joka tukee tekemääni asiakaskyselyä. Messityön menetelmään

tarjoaa taustaa kaksi ruotsalaista tutkimusta, jotka käsittelevät PO:n työtä. Ensimmäinen näistä on Mona Kronkvistin vuonna 2007 tekemä tutkimus Malmö Högskolassa, (Hälsa och Samhälle, enheten för socialt arbete). Klient, personligombud och empowerment jossa keskitytään tutkimaan työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, asiakkaan näkökulmasta osana voimaantumista ja kuntoutumisprosessia. Toisena tutkimuksena on Carolina Klockmon väitöskirja vuodelta 2013. The role of personligt ombud in supporting the recovery process for people with psychiatric disabilities. Tutkimuksessa verrataan PO:n, asumispalvelutyöntekijöiden ja psykiatrisen avohoidon henkilökunnan osaamista asiakkaiden kuntoutumisen tukemisessa sekä tutkitaan PO:n käyttämien asiakasta osallistavien menetelmien käyttöä ja niiden vaikutuksia kuntoutumisen tukemisessa. Tutkimuksen tuloksissa nousi esiin asiakkaan ja työntekijän välinen läheinen suhde. Henkilökohtainen dimensio mahdollisti positiivisia tuloksia asiakkaissa niin kliinisen puolen kuntoutumisessa kuin kokemuksellisen kuntoutumisen tunteena. Tulokset osoittivat että PO:n suvereeni asema, jota organisaatioon liittyvät raamit eivät sitoneet, mahdollistivat sen, että PO:t kokivat ensisijaisesti edustavansa asiakasta ja ajavansa tämän etua eri palveluissa yhteiskunnassa. Tämä rooli mahdollisti myös sen, että PO:illa oli kokonaiskäsitys asiakkaan tilanteesta sekä hyvinvointijärjestelmästä, jolla oli suotuisa vaikutus asiakkaan kuntoutumisen onnistumisessa.

4. KYSELYN TOEUTTAMINEN JA VALITUT MENETELMÄT

Työyhteisössä ilmeni tarve selvittää, kuinka hyvin palvelun tarjolla olevat ryhmät kohtaavat asiakkaiden tarpeita ja kuinka moninaisilla kentillä työntekijät asiakkaan asioissa liikkuvat. Tietoa tarvitaan työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseksi ja eri palvelusektorien tuntemuksen lisäämiseksi. Tieto on hyödyllinen myös uusien työntekijöiden perehdyttämisen prosessissa.

Koko työyhteisö on osallistuttanut lopputyöhöni, jonka vuoksi siinä on piirteitä toimintatutkimuksesta. Työyhteisön kehittämisen ja reflektion pohjana oleva aineisto on kerätty asiakaskyselyllä kvantitatiivisella menetelmällä. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valintaa puoltaa se, että saisimme aineistoa mahdollisimman monelta asiakkaalta. Asiakaskunta on laaja ja siihen kuuluu erilaisilla taustoilla ja palveluntarpeilla olevia yksilöitä. Jos olisi käytetty laadullista haastattelututkimusta, olisi aineisto käsittänyt vain muutaman asiakkaan kokemuksen palvelusta, ja sen pohjalta toiminnan kehittäminen kohdistuisi ehkä vain jonkin tietyn asiakasryhmän tarpeisiin

Tutkittaville eli sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille sekä Riihenajan ammatillisille tukihenkilöille olen kertonut avoimesti tutkimuksen tarkoituksesta ja pyytänyt heitä yhteistyöhön. Tutkimuksen tavoite on kehittää palvelua siten että se parhaiten vastaa asiakkaiden tarpeita. Tämän tiedon avulla on mahdollista suunnitella myös lisäkoulutusta henkilökunnalle ja kehittää palvelujärjestelmän eri sektorien välillä sujuvia yhteistyöväyliä, jotka auttavat asiakasta asiainhoidossa. Erytystä kiinnostusta on tunnettu ryhmäpalveluiden kehittämistä ja tarjontaa kohtaan. Asiakkaiden tarpeet ja kokemukset ovat tärkeitä, jotta Riihenajassa voidaan toteuttaa juuri niitä ryhmiä joita asiakkaat tarvitsevat kuntoutumisensa tukena. Tämä todellisuus ja tarve ovat ohjanneet minua tutkimusmenetelmien ja aineistonkeruun menetelmien valinnassa.

Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimus mielletään yleensä keskiarvo – tutkimukseksi, jonka tuloksena saadaan yleistäviä toteamuksia. Hyvin toteutetulla määrällisellä tutkimuksella voidaan kuitenkin mielestäni saada hyvinkin yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta kohteesta, jos kysymykset asetellaan oikein. Tähän olen pyrkinyt kysymysastelullani.

Kvantitatiivinen tutkimus antaa tietoa eri muuttujien suhteista ja eroista, se vastaa kysymyksiin: kuinka paljon, kuinka moni, kuinka usein. Nämä ovat erittäin tärkeitä ja tarpeellisia kysymyksiä, kun palvelusektoreita kartoitetaan. Määrällisessä tutkimuksessa kyselylomake on mittausväline, jolla tietoa voidaan kerätä. Lisäksi saadaan numeraalista tietoa, jolla voidaan selittää ja tulkita sanallisesti, miten eri asiat liittyvät toisiinsa tai mahdollisesti eroavat toisistaan. (Vilkkä 2007,13.)

Tilastollisin menetelmin, kuten ristiintaulukoimalla, muuttujia voidaan tuoda esiin hyvinkin yksityiskohtaisia asioita, kun siihen on tarvetta. Hyvin suunniteltu kyselylomake on tutkimuksen onnistumisen kannalta avainasemassa. Kyselyssä on kyettävä kysymään tutkimuksen kannalta olennaiset kysymykset ja huomioitava jo laatimisvaiheessa miten tilastot kyselystä voidaan poimia. (Vilkkä 2007, 37.) Laatiessani asiakaskyselyä mietin, mitä tietoja tulisin hakemaan ja mitä muuttujia tulisin ristiintaulukoimaan, jotta saisin vastaukset kysymyksiin, jotka ovat tutkimuksen kannalta keskeisiä.

Kyselylomakkeessa huomioida vastaajat, jotta he ymmärtävät kysymykset mahdollisimman yksiselitteisesti niin, että kysymys itsessään ei jätä tulkinnan varaa siitä mitä kysytään. Tämä on edellytys tutkimustuloksen luotettavuuden kannalta kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Vilkkä 2007, 37.) Laatiessani kyselyä tiedostin, että osa vastaajista ei ole äidinkieleltään suomenkielisiä. Pyrin mahdollisimman selkokielellisiin kysymyksiin. Hyvän kyselylomakkeen laatimisessa on tärkeää, että tutkija tuntee tutkimuskohteensa, asiaongelman sekä tutkimuksen taustalla olevan teorian

tarpeeksi hyvin. (Vilka 2007, 44.) Kyselylomakkeen alun palvelukartoituskysymykset pohjaituivat omaan kokemukseen eri palvelusektoreista sekä työyhteisöstä kokoamiini kokemuksiin niistä palvelusektoreista, joissa kollegat ovat liikkuneet asiakkaiden kanssa.

Kun olin tehnyt asiakaskyselyn alustavat kysymykset, lähetin kysymykset kaikille työntekijöille kommentointia varten. Palautteen perusteella muokkasin kysymyksiä siten, että viimeisellä kommentointikierroksella kaikki osallistuneet työyhteisön jäsenet olivat niihin tyytyväisiä.

Pilotoin kysymyslomaketta neljällä asiakkaalla, joista kaksi oli äidinkielenään suomea puhuvia ja kaksi oli äidinkielenään muuta puhuvia. Pilottiryhmässä oli kaksi miestä ja kaksi naista. Tapahtuma oli reflektiivinen ja dialoginen. Asiakkaat kommentoivat, kuinka he ymmärsivät kysymykset. Tästä saadun palautteen myötä muutin hieman kysymyksiä, jotta kysymyslomake tuli yksiselitteisemmäksi eikä jättänyt tulkinnan varaa.

Valitsin Webropol-alustan asiakaskyselylle aikaisempien käyttökokemusten pohjalta. Webropolia on ollut helppoa ja joustavaa käyttää ristiintaulukoinnin osalta ja diagrammit valmiin tutkimuksen esittämiseen ovat selkeät. Ristiintaulukoimalla pyrin löytämään asiakastutkimuksesta eri asiakasryhmät ja näiden erot palveluiden käytön ja tyytyväisyyden osalta tapahtuvaa analysointia varten.

Tutkimuksellisessa kehittämisessä tutkimus palvelee siis kehittämistä, se ei määrittele kehittämistä. Tutkimuksen on tarkoituksena tarjota välineet ja siihen soveltuvan analyyttis-tieteellisen ajattelutavan. Tutkivalle työotteelle tyypillistä on että se myös tunnistaa kehityshankkeessa mukana olevan työyhteisön kyvyn ja oikeuden tietämiseen. Tutkimus nähdään selkeästi työyhteisöä rakentavana ja muuttavana voimana.(Toikko&Rantanen 2009, 157.)

Valmis asiakaskysely Webropol-alustalla ja linkit kyselyyn lähetettiin kaikille työyhteisön jäsenille. Työntekijät aloittivat asiakaspalautteen keräämisen asiakkailtaan. Viikkokokouksissa keskusteltiin asiakaskyselyn keräämiseen liittyvistä haasteista ja kyselyä täyttäneiden asiakkaiden esiintuomista asioista sekä kokemuksista. Haasteena asiakaskyselyn toteutuksessa oli selkeästi ongelmaksi muodostunut työn liikkuva luonne. Kaikkien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä ei ollut tietokonetta ja internetyhteyttä käytössä, jolla asiakaskyselyn olisi voinut toteuttaa. Tämä päätettiin ratkaista siten, että kysely tulostettiin paperiversioksi ja palautelaatikoita sijoitettiin toimistoille, joihin valmiit kyselyt kerättiin.

Kehittämistoimintaan tähtäävien tutkimusten tehtävänä on toimia prosessia palvelevana asetelmana. Siten saatuja tuloksia tai aineiston analyysiä voidaan käyttää reflektion välineenä. Systemaattisesti kerättyä aineistoa kuten asiakaspalautteen tuloksia voidaan esitellä työryhmässä ja sen avulla herättää kriittistä keskustelua joka toimii pohjana dialogille ja toiminnan uudelleen suuntaamiselle. (Toikko & Rantanen 2009, 115-117)

Asiakaskyselystä saatua tietoa analysoin ja loin saadusta tiedosta Power Point-esityksen, jossa diagrammien ja taulukoiden keinoin loin työyhteisölle havainnollistavaa materiaalia jonka esitin heille tietopohjaksi suullisen selvityksen ohella. Tämän tiedon pohjalta työyhteisö kykeni aloittamaan reflektoinnin ja SWOT -analyysin tekemisen. Olen liittänyt tämän Power Point esityksen liite tiedostona työhön.(LIITE 3)

Kehittämishanketta tehtäessä on kuitenkin huomioitava että hankkeessa mukana olevat henkilöt voivat nähdä hankeen tarpeet ja tavoitteet eri tavoin vaikka siihen olisi ennalta määrätty tietyt tavoitteet. Osallistuvat työntekijät saattavat jopa elää eri todellisuuksissa tavoittelun hankkeen kautta hankkeessa määrittelemättömiä asioita. Kehittämistoiminnan kannalta on tärkeää tiedostaa että sosiaalisesti rakentuva tieto voi ylittää käytännön ja teorioiden rajoja. Sosiaalisesti rakentuva tieto on luonteeltaan prosessimaisesti täydentyvää ja tarkentuvaa. Monitasoiset

kehittämishankkeet johtavat monimutkaisiin kehittämisprosesseihin ja tämä edellyttää kriittistä reflektointia työyhteisössä. . (Toikko&Rantanen 2009, 164.) Reflektio asiakaskyselyn tuloksista suoritettiin pienryhmä keskusteluna. Tavoitteenani oli tasavertainen prosessi jossa lähtökohdat, tavoitteet ja muutokset tuotetaan demokraattisesti. Tämä johtaa väistämättä kriittiseen arviointiin ja dialogin olemassa olevista rakenteista, joka on tutkimuksellisen kehittämisen ehto. Lähtökohtana on että työyhteisö tiedostaa lähtökohtansa uudella tavalla, tämä tiedostaminen johtaa motivaatioon, motivaatio toimintaan ja tästä syntyy muutoksen instrumentti. (Toikko&Rantanen 2009, 164.) Esimiehiä tai osakkaita ei ollut tapahtumassa läsnä ohjaamassa prosessia.

Ryhmätoimintojen kehittämisen tarpeiden analyysi toteutettiin työyhteisössä viikkopalaverin yhteydessä käyttämällä SWOT menetelmää. SWOT menetelmään päädyttiin koska se oli kaikille työyhteisössä tuttu entuudestaan ja käytännössä toimivaksi menetelmäksi koettu. Lyhenne SWOT tulee englannin kielen sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). Vahvuudet ja heikkoudet ovat sisäisiä tekijöitä. Mahdollisuudet ja uhat ovat ulkoisia tekijöitä. SWOT-analyysi voi olla hyvin subjektiivinen – kaksi henkilöä päätyy erittäin harvoin samaan analyysiin edes silloin, kun heillä on samat tiedot organisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Näin ollen SWOT-analyysin tuloksia tulisi käyttää lähinnä suuntaa antavina, eikä niinkään velvoittavina ohjeina. Tässä tutkimuksessa saatua tietoa analysoitaessa SWOT-analyysi on tärkeä väline, jolla voitiin analysoida asiakaskyselystä saatua tietoa, suunnitella kehittämistä sekä nähdä toimintaympäristö kokonaisuutena. SWOT-analyysin tulosten pohjalta voitiin ohjata prosessia sekä huomata prosessin mahdolliset heikkoudet. (Opetushallitus. i.a)

4.1 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa selvitetään vastaajan ikähaarukka, sukupuoli ja äidinkieli. Tämä mahdollistaa aineiston

analysoinnissa tuoda esille, vaikuttavatko asiakkaan ikä, sukupuoli tai suomen kielen taito hänen käyttämäänsä tukeen. Toisessa osiossa käydään läpi tuen tarvetta eri kunnallisissa sekä valtiollisissa palveluissa sekä asiakkaan kokema hyötyä tuesta. Tarkoituksena on selvittää näiden kysymysten avulla, mitkä kunnalliset ja valtiolliset palvelut ovat niitä, joissa asiakkaan kokevat eniten tarvitsevansa apua. Palvelut, joita kysytään ovat Kelan, terveydenhuollon, TE-keskuksen ja sosiaalitoimen palvelut ja esimerkiksi asioinnit, hakemusten teko ja päätösten tulkinta sekä päätöksistä valittaminen. Asiakkaan kokema hyötyä avusta kysytään perinteisellä viisiportaisella Likert –asteikolla, jossa 1 tarkoittaa ”ei ollenkaan”, 2 ”jonkin verran” 3 ”en osaa sanoa”, 4 ”melko paljon”, 5 ”erittäin paljon”.

Näiden kysymysten jälkeen kyselyssä tiedustellaan asiakkaiden mahdollisilta tarvetta Riihenajan talousneuvontaan ja heidän kokemaansa hyötyä samalla viisiportaisella Likert asteikolla, jota edellisissä kysymyksissä käytettiin. Seuraavana kyselyssä kartoitetaan kyllä-ei -vastauksella asiakkaiden tuentarvetta laajemmalti seuraavissa viranomaispalveluissa: verovirasto, maistraatti, ulkomaalaispoliisi, poliisi, oikeusapu, A-klinikka, vammaispalvelut ja asunnon haku. Asiakkaan kokema hyötyä tuesta kysytään samalla 1-5 -portaisella Likertin-asteikolla, jota on käytetty edellisissä kysymyksissä.

Seuraavat kysymykset koskevat Riihenajan ryhmiä, asiakkaiden osallistumista naistenryhmään, naisten liikuntaryhmään, miesten liikuntaryhmään, akupunktoryhmään, salibandyryhmään, hyvänolon laihdutusryhmään, aktiiviliikkujien ryhmään ja sitä ovatko asiakkaat kokeneet hyötynsä ryhmistä samalla aikaisemmin käytetyllä 1-5 -portaisella Likertin-asteikolla. Näiden kysymysten jälkeen on asiakkailla mahdollisuus ehdottaa itselleen mieluista ryhmätoimintaa 200 merkin edestä. Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä tiedustellaan asiakkaiden kiinnostusta avoimeen asiakirjakahvilaan, jossa he voisivat saada apua hakemusten teossa ja täyttämässä sekä kuinka usein tällaisen kahvilan tulisi olla avoinna. Asiakaskysely sellaisena kuin asiakkaat sen ovat saaneet, on liitetiedostona tässä työssä. (LIITE 2)

5. ASIKASKYSELYN TULOKSET

Ammatillisen tukihenkilöiden asiakkaina sosiaalisella kuntoutussuunnitelmalla olevien määrä vaihtelee kuukausittain; uusia asiakkuuksia alkaa ja vanhoja loppuu. Vuoden 2014 huhtikuu-syyskuun aikana keskimääräinen asiakasmäärä oli 100 asiakasta, joten tarkasteltuna 75 vastausta on prosentuaalisesti 75 % koko asiakasmäärästä. Tätä voidaan pitää riittävänä vastaus määränä, jotta asiakaskyselyä voidaan pitää luotettavana juuri nyt asiakkaana olevista. Vastaukset jakautuivat siten että 67 % (50) vastaajista oli naisia ja 33 % (25) oli miehiä. Vastaukset ikäryhmän mukaan jakautuivat seuraavasti:

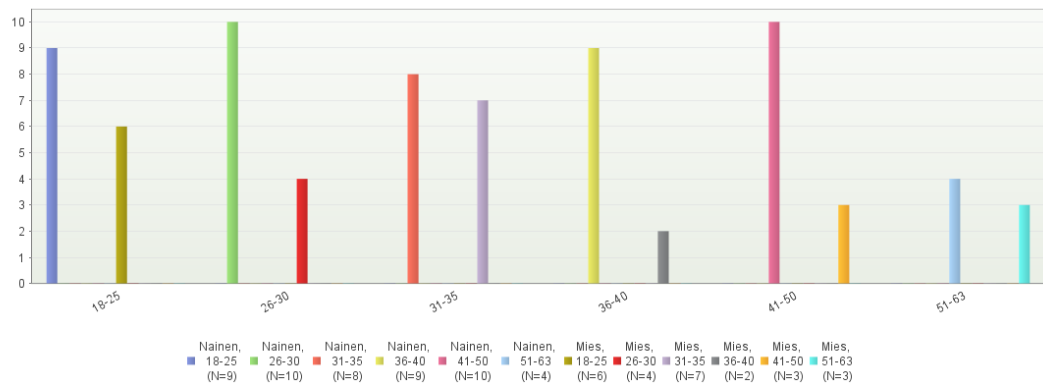
TAULUKKO 1. Asiakkaiden ikäryhmäjakauma prosenteissa

2. Minkä ikäinen olet?: 18-25	20 %
2. Minkä ikäinen olet?: 26-30	19 %
2. Minkä ikäinen olet?: 31-35	20 %
2. Minkä ikäinen olet?: 36-40	15 %
2. Minkä ikäinen olet?: 41-50	18 %
2. Minkä ikäinen olet?: 51-63	9 %

Äidinkielenään suomea puhuvia oli 76 % prosenttia ja äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvia oli 24 %. Ikäjakauma sukupuolen mukaa on seuraava.

Kaikista ikäryhmistä molempien sukupuolien edustajat ovat vastanneet kyselyyn. Naisia oli kaikissa ikäryhmissä miehiä enemmän.

Alla olevassa kuviossa on nähtävissä naisten ja miesten osuuksien jakautuminen eri ikäryhmissä.



KUVIO 2. Naisten ja miesten jakautuminen eri ikäryhmissä.

Varmaa tietoa ei ole, vastaako vastausten sukupuoli, kieli ja ikäjakauma koko asiakaskunnan jakaumaa vai onko jokin ikä/sukupuoli tai kieliryhmä vastannut toista aktiivisemmin. Tällaista asiakastietokantaa ei ole Riihenajassa käytössä, mutta koska vastausprosentti on 3/4 osaa koko asiakaskunnasta, voidaan mielestäni katsoa että johtopäätöksiä asiakaskunnan kokemasta voidaan tehdä, tutkimuksen tavoitteeksi asetetulla yleisellä tasolla.

5.1. Asiakkaiden vastaukset Kela asioinneissa tarvittuun tukeen

Kelan hakemusten teossa kaikista asiakkaista 65 % oli tarvinnut apua. Vertailtaessa ikää ja sukupuolta, on huomattavissa että itsenäisimmin hakemusten teosta tai heillä ei ole ollut tarvetta Kelan hakemusten tekoon, on ryhmä naiset 18-25 vuotta, joista vastanneista 44 % on tarvinnut apua ja ryhmässä miehet 41-50 vuotta, joista vastanneista 33 % on tarvinnut apua. Muissa ikäryhmissä sukupuolesta riippumatta on puolet vastaajista tai useampi, kokeneet tarvinneensa apua Kelan hakemusten teossa. Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneista asiakkaista valtaosa vastanneista (93 %) on kokenut tarvinneensa apua hakemusten teossa.

Suomea äidinkielenään puhuvista 57 % oli tarvinnut apua hakemusten teossa.

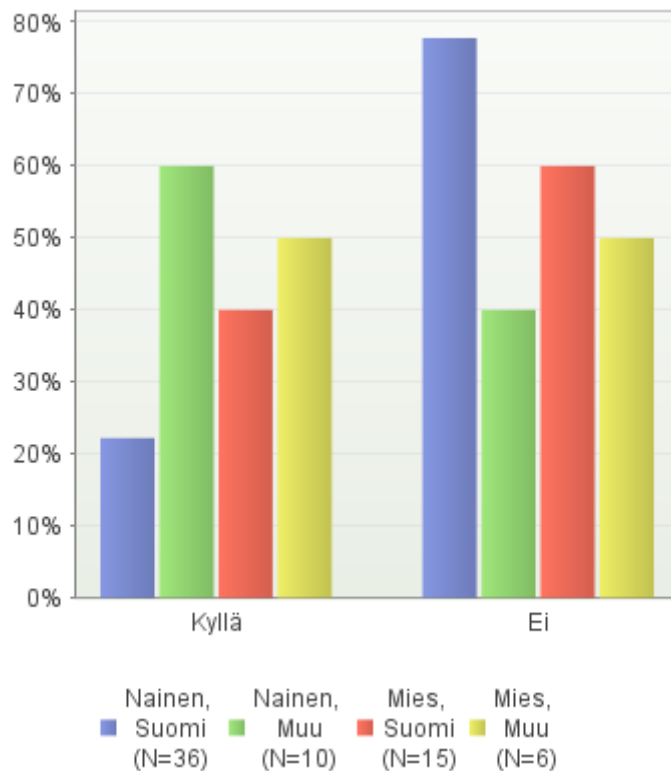
Kelan päätösten luvussa ja tulkinnassa ei sukupuolella ja iällä näyttäisi olevan suurtakaan merkitystä avun tarpeeseen. Kyllä- ja ei-vastaukset jakautuvat suhteellisen tasaisesti. Apua päätösten luvussa ja tulkinnassa oli kokenut tarvinneensa 48 % vastanneista. Äidinkielenään muuta kun suomea puhuvilla asiakkailla on avuntarve päätösten luvussa ja tulkinnassa selkeästi suurempi kun suomea äidinkielenään puhuvilla: 87 % näistä vastaajista oli kokenut tarvinneensa apua. Suomea äidinkielenään puhuvilla avun tarvetta päätöksien luvussa ja tulkinnassa oli ollut 37 %:lla vastaajista.

Kelan päätöksistä valittamisessa yli puolet vastanneista ei ollut kokenut tarvetta apuun riippumatta sukupuolesta.

TAULUKKO 2. Tuen tarve Kelan päätöksistä valittamisessa.

Kelan päätöksistä valittamisessa:	Kaikki	Nainen	Mies
4. KELA:n päätöksistä valittamisesta: Kyllä	34%	30%	43%
4. KELA:n päätöksistä valittamisesta: Ei	66%	70%	57%

Mitään erityistä ikäryhmää ei noussut esiin, joka olisi tarvinnut Kelan valituksissa suurempaa tukea kuin toinen. On huomattavissa, että äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien naisten avuntarve on hieman suurempi kuin muiden noin 60 % on kokenut tarvinneensa apua valitusten teossa. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa naisten ja miesten väliset erot on nähtävissä samoin kuin äidinkielen suhde koettuun avun tarpeeseen.



KUVIO 3. Naisten ja miesten väliset erot, jossa äidinkieli on nähtävissä.

Tuen tarvetta Kelassa asiointissa ja sinne soittamisessa oli koko asiakas kunnasta 56 % kokenut tarvitseensa apua. Kaikissa ikä ja sukupuoli ryhmissä on tuen tarve 50 % tai enemmän, lukuun ottamatta ryhmää naiset 18-25 vuotta ja miehet 41-50 vuotta, joista vain 33 % oli kokenut tarvitseensa tukea Kelassa asiointissa.

Tukihenkilön tuesta Kelassa asioita hoitaessaan oli yli puolet vastanneista 68 % kokenut hyötynensä tukihenkilön avusta erittäin paljon tai melko paljon. Seuraavalla sivulla on taulukko, josta on nähtävissä asiakkaiden kokeman hyödyn jakautuminen.

TAULUKKO 3. Asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön avusta Kela asioissa

En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
11 %	5 %	17 %	20 %	48 %

K

Asiakkaat jotka ovat kokeneet tarvinneensa tukea hakemusten teossa ja Kelassa asiointissa ovat kaikkein tyytyväisempiä saamaansa tukeen. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvat ovat kokeneet hyötyneensä enemmän avusta kuin suomea äidinkielenään puhuvat. Tässä on huomioitava, että he ovat myös kokeneet tarvinneensa Suomea äidinkielenään puhuvia enemmän apua hakemusten ja asiointin suhteen. Alla olevassa kuviossa on nähtävissä vasemmalla suomea äidinkielenään puhuvien, asiakkaiden kokema hyöty ja oikealla, äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön avusta Kela-asiointeissa.



KUVIO 4. Vasemmalla on äidinkielenään suomea puhuvien asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön tuesta Kela-asioidensa.

KUVIO 5. Oikealla on äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneiden kokema hyöty Kela asiointissa

Vaikuttaa siltä että eniten tukihenkilön apua on tarvittu Kela-hakemusten ja yhteydenottojen kanssa. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien avuntarve on ollut suurempi kaikissa osa-alueissa kuin äidinkielenään suomea puhuvien. Avusta koettu hyöty on riippuvuussuhteessa avun tarpeeseen.

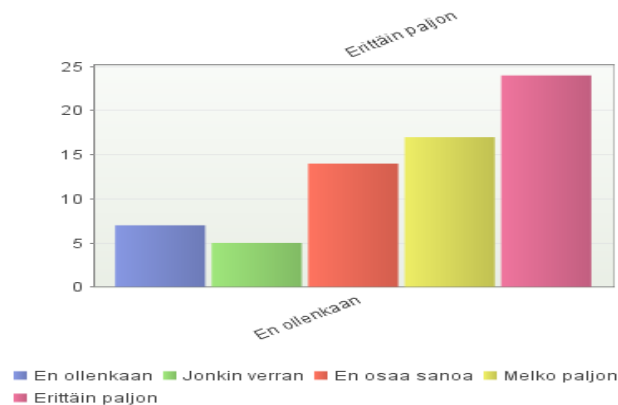
5.2 Asiakkaiden vastaukset terveydenhuollon palveluissa tarvittuun tukeen.

Avun tarvetta terveydenhuollon palveluiden ajanvarauksessa oli kokenut 40 % vastaajista. Miesten kokema avuntarve ajanvarauksessa oli suurempi kuin naisten. Eniten tukihenkilön apua ajanvarauksessa olivat tarvinneet 31-35 vuotiaat miehet kun taas vähiten apua oli tarvinneet 31-35 vuotiaat naiset ja 51-63 vuotiaat naiset joista apua on tarvinnut 25 % vastaajista. Vastaukset jakautuvat siten että 18-25 vuotiaat naiset ja 18-25- vuotiaat miehet ovat kokeneet tarvinneensa samassa määrin apua. Ikäryhmässä 26-30 vuotta on jo sukupuolien välillä eroa, tämä ero on nähtävissä tämän jälkeen kaikissa ikäryhmissä . Äidinkielellä ei ajanvarauksessa näyttäisi olevan kovinkaan suurta merkitystä. Äidinkielenään suomea puhuvien ja äidinkielenään muuta kieltä puhuvien ero ajanvarauksessa tarvittavassa avussa on 10 %.

Tukihenkilön mukaantuloa käynnillä terveydenhuollon palveluissa on vastaajista ilmoittanut tarvinneensa 63 %. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvien kokema avuntarve on ollut hieman korkeampi, 15 % kuin suomea puhuvien. Ikäryhmässä 18-25 vuotta sukupuolien välinen ero on suurimmillaan tarpeessa tukihenkilön mukana olosta käynnillä, 80 % miehistä oli toivonut tukihenkilöä mukaan käynnille kun naisista vain 33 %. Ikäryhmässä 26-30 vuotta naisten ja miesten tukihenkilön tarve mukana käynnillä oli yhtäläinen, 75 % vastanneista oli kokenut tarvetta tukihenkilöön. Muissa ikäryhmissä miesten tarve tukihenkilöstä mukana käynnillä oli naisia suurempi.

Päätöksien ja hoito-ohjeiden selityksessä 45 % kaikista vastaajista oli tarvinnut apua. Äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvista apua oli

tarvinnut 67 % vastanneista. Suomea äidinkielenään puhuvista 39 % oli tarvinnut apua. Miesten tarve päätöksien ja hoito-ohjeiden selittämisessä oli naisia suurempi ikäryhmissä 18-25, 26-30, 31-35 ja 36-40 vuotta. Naisten kokema avuntarve päätöksien ja hoito-ohjeiden kohdalla oli miehiä suurempi ikäryhmissä 41-50 ja 51-63 vuotta. Alla olevassa kuviossa on nähtävissä kaikkien asiakkaiden kokema hyöty avusta terveydenhuollon palveluissa.



KUVIO 6. Asiakkaiden kokema hyöty terveydenhoidon palveluissa

Prosentuaalisesti asiakkaiden kokema hyöty jakaantui seuraavasti:

TAULUKKO 4. Asiakkaiden kokema hyöty terveydenhuollon palveluissa prosentuaalisesti

En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
11 %	8 %	21 %	25 %	36 %

Terveydenhoidon palveluissa miehet kokevat tarvitsevansa naisia enemmän apua terveydenhoidonpalveluissa kaikissa kolmessa kysytyssä osiossa. Ajanvaraukseen tarvittavassa avussa muuta kuin suomen kieltä äidinkielenä puhuvat eivät kovinkaan paljoa eroa suomea äidinkielenä puhuvista. Ero

tulee tuen tarpeessa käynnillä ja hoito-ohjeiden sekä päätösten selityksen tarpeessa heidän kohdallaan. Yli puolet vastanneista asiakkaista on kokenut hyötyvänsä tukihenkilöstä terveydenhuollon palveluissa.

5.3 Asiakkaiden vastaukset sosiaalitoimen palveluissa tarvittuun tukeen.

Kysyttäessä missä sosiaalitoimen palveluissa asiakkaat ovat kokeneet tarvitsevansa apua, iloittavat useimmat kokeneensa yhteistapaamiset ja hakemusten teon asioiksi, joissa ovat tarvinneet apua. Päätösten luvussa ja tulkinnassa apua on tarvinnut yli puolet vastaajista.

Alla olevassa taulukossa näkyy asiakkaiden vastaukset prosentuaalisesti niistä sosiaalitoimen asioinneissa, joissa he ovat kokeneet avun tarvetta.

TAULUKKO 5. Asiakkaiden tuen tarve sosiaalitoimen asiointissa

	Kyllä	Ei
Sosiaalitoimen hakemukset	72 %	28 %
Sosiaalitoimen päätöksien luku ja tulkinta	66 %	34 %
Sosiaalitoimen päätöksistä valittaminen	33 %	67 %
Sosiaalitoimen yhteistapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa	88 %	12 %

Avuntarpeeseen ovat kaikki jotka ovat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomen kokeneet tarvitsevansa apua hakemusten teossa. Suomea äidinkielenään puhuvista 63 % on kokenut tarvitsevansa apua hakemusten teossa. Sosiaalitoimen päätöksien luvussa ja tulkinnassa on Suomea äidinkielenään puhuvista kokenut avun tarvetta 57 % vastanneista.

Sosiaalitoimiston päätöksien luvussa ja tulkinnessa on äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneista vastanneista 94 % kokenut avun tarvetta. Päätöksistä valittamisessa apua tarvitsevista on suomea äidinkielenään puhuvia 27 % ja äidinkielekseen muun ilmoittaneista 53 %. Sosiaalitoimen yhteistapaamisissa sosiaalityöntekijän kanssa ainoastaan 12 % on ilmoittanut että ei ole kokenut tarvetta apuun, ja nämä kaikkia vastanneet ovat ilmoittaneet äidinkielekseen suomen.

Kaikkien ikäryhmien miehistä että naisista kaikissa puolet vastanneista tai useampi on tarvinnut apua sosiaalitoimen hakemusten teossa.

Avun tarvetta päätöksien luvussa ja tulkitsemisessa kaikkien muiden ryhmien kohdalla puolet tai useampi vastanneista on kokenut tarvitsevansa apua paitsi naiset ikä ryhmissä 18-25 ja 41-50 vuotta. Näissä kahdessa ryhmässä avuntarve jäi selkeästi alle puoleen.

Katsottaessa asiakkaiden vastauksia sosiaalitoimen päätöksistä valittamisessa avun tarvetta kokevia on tasaisesti kaikissa sukupuoli ja ikä ryhmissä ja koettu tarve jää alle 50 %. Poikkeamana tästä ovat 36-40 vuotiaat miehet. Selittävänä tekijänä voi olla että kaikki vastanneet tässä ikäryhmässä ovat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomen. Kuten aikaisemmassa ristiintaulukoinnissa tuli esille että äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneet ovat kokeneet suurempaa avun tarvetta sosiaalitoimen päätöksistä valittamisessa. Toisena poikkeamana ovat naiset ikäryhmässä 41-50 vuotta, jossa vastanneista 67 % on kokenut tarvinneensa apua päätöksistä valittaessaan. Äidinkieltä ei tässä ryhmässä voida pitää selittävänä tekijänä, koska 62 % vastaajista tässä ryhmässä on ilmoittanut äidinkielekseen suomen.

Yhteistapaamisissa sosiaalitoimen sosiaalityöntekijän kanssa valtaosa, 88 %, asiakkaista riippumatta äidinkielestä, sukupuolesta tai ikäryhmästä on kokenut tarvinneensa näissä tukihenkilön apua. Selittävänä tekijänä tässä

lienee se että palvelua ostavana tahona on sosiaalitoimi ja yhteistapaamiset ovat osana palvelua.

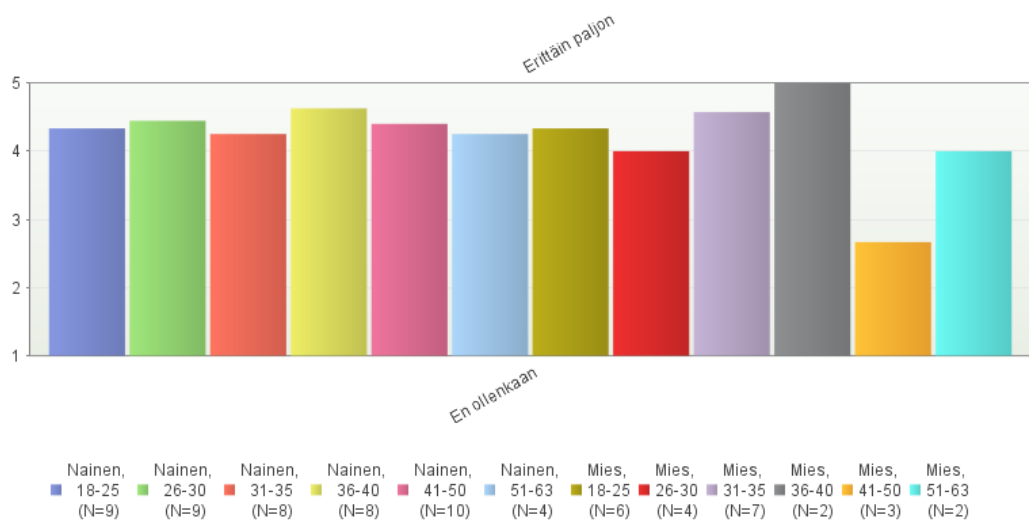
Valtaosa vastanneista asiakkaista oli kokenut hyötynensä erittäin paljon tai melko paljon tukihenkilön avusta asioidessaan sosiaalitoimen palveluissa.

Alla olevasta taulukosta on nähtävissä asiakkaiden vastaukset, kuinka he ovat kokeneet hyötynensä tukihenkilön avusta sosiaalitoimessa asioidessaan.

TAULUKKO 6. Asiakkaan kokema hyöty sosiaalitoimessa asiointissa

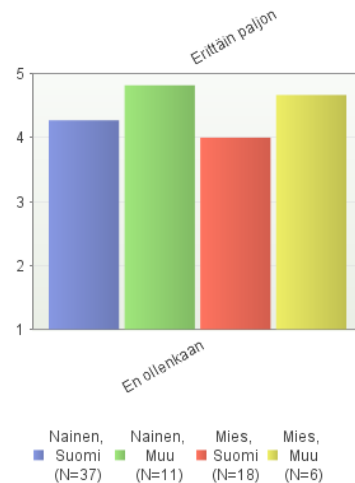
En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
1 %	7 %	10 %	22 %	60 %

lästä tai sukupuolesta riippumatta asiakkaat kokevat hyötynensä tukihenkilön avusta melko tasaisesti.



KUVIO 7. Asiakkaiden kokema hyöty iän ja sukupuolen mukaan

Sekä miehet että naiset, jotka ovat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomen, on heidän kokema hyöty avusta sosiaalitoimissa asioitaessa hieman korkeampi kuin suomea äidinkielenään puhuvilla.



KUVIO 8. Asiakkaiden kokemaa hyötyä tukihenkilön avusta, sosiaalitoimistossa asioitaessa, ristiintaulukoituna sukupuoli ja äidinkieli.

Asiakkaiden vastauksista voidaan päätellä, että valtaosa asiakkaista riippumatta iästä, sukupuolesta tai äidinkielestä kokee tarvitsevansa apua sosiaalitoimissa hakemusten teossa, päätöksien luvussa ja tapaamisissa.

5.4 Asiakkaiden vastaukset TE-toimistossa ja TYP -palveluissa tarvittuun tukeen.

TE-toimiston ja TYP:n palveluissa työn/koulutuksen hakeminen, työkokeilut ja kuntouttavat työtoiminnot ovat keskeisiä. Vastanneista asiakkaista ainoastaan 27 % oli kokenut tarvinneensa apua. Ristiintaulukoitaessa vastaajien ikäryhmä ja sukupuoli ainoastaan ryhmissä miehet 26-30 vuotta ja miehet 36-40 vuotta oli vastanneista 50 % tai useampi kokenut tarvetta apuun hakemusten tekemisessä. Ryhmissä naiset 31-35 vuotta, naiset 51-63 vuotta ja miehet 51-63 vuotta ei yksikään vastanneista ollut kokenut

tarvitsevansa apua hakemusten teossa. Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneiden naisten avuntarve oli 36 % kuin naisten jotka ilmoittaneet äidinkielekseen Suomi avuntarve oli 24 %. Miesten kohdalla äidinkielellä ei ollut merkitystä avuntarpeeseen, molempien ryhmien ilmoittama avuntarve oli n. 40 %. Miesten ilmoittama avuntarve oli siis keskiarvoa suurempi.

Päätösten luvussa ja tulkinnassa TE-toimiston ja TYP:n palveluissa 25 % vastanneista kertoi tarvitseensa apua. Näyttäisi siltä, että asiakkaat, jotka olivat tarvinneet apua hakemusten teossa, olivat tarvinneet apua myös päätösten luvussa. Ristiintaulukoitaessa äidinkieli ja sukupuoli edellinen toistui: asiakkaat, jotka olivat kokeneet avuntarvetta hakemuksien teossa tarvitsivat sitä myös päätöksien luvussa ja tulkinnassa.

Päätöksistä valittamisessa ainoastaan 15 % vastanneista oli kokenut tarvitseensa apua. Ristiintaulukoitaessa ikä ja sukupuoli vastaukset mukailivat kahta edellistä kysymystä: niissä ryhmissä, joissa asiakkaat olivat tarvinneet apua hakemuksien teossa ja päätösten tulkinnassa, oli myös ollut tarvetta apuun valitusten teossa, joskin prosentuaalisesti näissäkin ryhmissä vähäisesti. Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneiden miesten ja naisten avuntarve oli korkeampi kuin suomea äidinkielenään puhuvien.

TAULUKKO 7. Asiakkaiden tue tarve hakemusten teossa TE_toimiston ja TYP palveluissa sukupuoli ja äidinkieli huomioiden

TUEN TARVE	kaikki	nainen suomi	nainen muu	mies suomi	mies muu
KYLLÄ	15 %	10 %	27 %	18 %	40 %
EI	85 %	90 %	73 %	82 %	60 %

TE-toimiston TYP:n tapaamisissa 30 % asiakkaista oli ilmoittanut tarvitseensa tukihenkilön apua. Ainoastaan ryhmissä nainen 31-35 vuotta ja

nainen 51-63 vuotta sekä mies 51-63 vuotta vastanneet eivät olleet lainkaan tarvinneet tukihenkilöä tapaamisissa. Näissä ryhmissä he eivät myöskään olleet tarvinneet apua hakemusten tai päätöksien luvussa ja tulkinnassa. Tämä voidaan tulkita siten, vastanneet eivät ole asiakkaana näissä palveluissa kysytyllä ajanjaksolla tai he ovat kykeneväisiä itsenäisesti asioimaan näissä palveluissa. Muiden vastanneiden ikä- ja sukupuoli ryhmien jakauma tukihenkilön tarpeesta tapaamisissa ainoastaan ryhmissä naiset 36-40 vuotta yli puolet vastanneista 67 % oli kokenut tarvetta tukihenkilön apuun tapaamisissa sekä miehet 36-40 vuotta, joista kaikki olivat kokeneet tukihenkilön avun tarpeelliseksi tapaamisissa. Naiset jotka olivat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomen 54 % vastanneista oli kokenut tukihenkilön avun tarpeelliseksi tapaamisissa. Suomea äidinkielenään puhuvista naisista 24 % oli kokenut tukihenkilön tarpeelliseksi tapaamisissa. Miesten kohdalla äidinkielellä ei näyttänyt olevan merkitystä 35 % suomea äidinkielenään puhuvista ja 40 % äidinkielenään muuta kuin suomea puhuvista oli kokenut tukihenkilön avun tarpeelliseksi tapaamisissa.

TAULUKKO 8. Asiakkaiden tuen tarve TE-toimiston ja TYP tapaamisissa

TUEN TARVE	nainen suomi	nainen muu	mies suomi	mies muu
KYLLÄ	24 %	54 %	35 %	40 %
EI	76 %	46 %	65 %	60 %

Vastaajia, jotka ovat tarvinneet tukea TE-toimiston tai TYP:n palveluissa oli lukumääräisesti vähän. Tehdessäni analyysiä siitä, kuinka asiakkaat olivat kokeneet hyötynsä tukihenkilön avusta, vastaajien vähyys osoittautui ongelmalliseksi. Tarkastelin siksi asiakkaiden kokemaa hyötyä hieman yksityiskohtaisemmin. Ne ryhmät, jotka eivät olleet tarvinneet tukihenkilön

tukea missään kysytyissä palveluissa eivät myöskään olleet kokeneet hyötyneensä tukihenkilön tuesta näissä palveluissa. Jotta saisin käsityksen siitä, kuinka asiakkaat olivat kokeneet hyötyneensä tukihenkilön avusta palvelussa päädyin ristiintaulukoimaan koetun hyödyn ja vastaukset joissa tukihenkilö oli ollut mukana tapaamisissa. Tämä mahdollisesti antaa realistisemman käsityksen asiakkaiden kokemasta hyödystä. Kaikki asiakkaat, jotka olivat kokeneet tarvinneensa tukihenkilöä mukana tapaamisessa, olivat myös kokeneet hyötyneensä melko paljon tai erittäin paljon tukihenkilön avusta.

5.5 Asiakkaiden vastaukset talousneuvonnan tuen tarpeesta

Talousneuvontaa vastanneista asiakkaista oli 56 % ilmoittanut tarvinneensa. Kaikissa ryhmissä iän ja sukupuolen mukaan oli ollut tarvetta talousneuvontaan. Naisista ryhmässä 36-40 vuotta 78 % vastanneista oli tarvinnut talousneuvonnan apua, tässä ryhmässä talousneuvonnan avun tarve on kaikkein suurin. Ryhmässä naiset 31-35 vuotta ja 51-63 vuotta apua on tarvinnut 25 % mikä on muita ryhmiä huomattavasti vähäisempi osuus. Miehistä ryhmässä 31-35 vuotta oli vähäisin avuntarve talousneuvonnasta, 29 % vastanneista oli tarvinnut apua. Muissa ryhmissä puolet tai useampi vastaajista ilmoitti tarvinneensa apua. Seuraavalla sivulla on nähtävissä taulukko jossa avun tarve ja ikäryhmät näkyvät sekä sukupuoli.

TAULUKKO 9. Asiakkaiden kokema tuen tarve talousneuvonnassa ikäryhmittäin ja sukupuoli

Tuen tarve	Talousneuvonta											
	Nainen 18-25 (N=9)	Nainen 26-30 (N=8)	Nainen 31-35 (N=8)	Nainen 36-40 (N=9)	Nainen 41-50 (N=10)	Nainen 51-63 (N=4)	Mies 18-25 (N=6)	Mies 26-30 (N=4)	Mies 31-35 (N=7)	Mies, 36-40 (N=2)	Mies, 41-50 (N=3)	Mies, 51-63 (N=3)
Kyllä	67 %	63 %	25 %	78 %	70 %	25 %	66 %	50%	29 %	50 %	67 %	67 %
Ei	33 %	37 %	75 %	22 %	30 %	75 %	33 %	50%	71 %	50 %	33 %	33 %

Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneet, 83 % kertoi tarvitseensa talousneuvonnan apua. Äidinkielenään muun kuin suomen ilmoittaneista naisista 90 % oli kokenut tarvitseensa talousneuvonnan apua, suomea äidinkielenään puhuvista naisista puolet oli ilmoittanut tarvitseensa talousneuvontaa. Äidinkielenään muun kuin suomen ilmoittaneista miehistä 71 % oli kokenut tarvitseensa talousneuvontaa. suomea äidinkielenään puhuvista miehistä 44 % kertoi tarvitseensa talousneuvontaa.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista oli puolet kokenut tarvitsevänsä apua laskujen maksujärjestelyissä. Apua laskujen maksujärjestelyissä oli kokenut tarvitseensa vastaajat kaikissa ryhmissä luukuunottamatta ryhmää miehet 51-63 vuotta jossa kukaan vastanneista ei ollut tarvinnut apua laskujen maksujärjestelyssä. Vähäisempi tarve kuin keskimääräinen 50 % avusta laskujen maksujärjestelyissä oli naisten ryhmissä 18-25, 31-35 ja 51-63 vuotta. Miesten ilmoittama avuntarve oli suurin ryhmässä 26-30 vuotta jossa

75 % vastaajista oli ilmoittanut tarvinneensa apua laskujen maksujärjestelyissä. Alla olevassa taulukossa on nähtävissä avuntarpeen jakautuminen.

TAULUKKO 10. Tuen tarve laskujen maksujärjestelyissä

Laskujen maksujärjestelyä	Nainen, 18-25 (N=9)	Nainen, 26-30 (N=9)	Nainen, 31-35 (N=8)	Nainen, 36-40 (N=9)	Nainen, 41-50 (N=10)	Nainen, 51-63 (N=4)	Mies, 18-25 (N=5)	Mies, 26-30 (N=4)	Mies, 31-35 (N=7)	Mies, 36-40 (N=2)	Mies, 41-50 (N=3)	Mies, 51-63 (N=2)
Kyllä	22 %	56 %	37 %	78 %	70%	25%	60%	75%	43%	50 %	67%	0%
Ei	77,78 %	44 %	62 %	22 %	30%	75%	40%	25%	57%	50 %	33%	100 %

Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneiden koettu avuntarve on suurempi kuin suomea äidinkielenään puhuvilla. 91 % naisista, jotka puhuvat muuta kuin suomea äidinkielenään on tarvinnut apua ja miehistä 67 %. Verrattaessa suomea äidinkielenään puhuvia naisia ja miehiä, on miesten kokema avuntarve hieman naisten kokemaa avuntarvetta suurempi. Seuraavalla sivulla on taulukko jossa tämä äidinkielen vaikutus asiakkaiden kokema tuen tarve laskujen maksujärjestelyissä on nähtävissä.

TAULUKKO 11. Tuen tarve laskujen maksujärjestelyissä äidinkielen ja sukupuolen mukaan

Laskujen maksujärjestelyä	Nainen, Suomi (N=38)	Nainen, Muu (N=11)	Mies, Suomi (N=17)	Mies, Muu (N=6)
Kyllä	39 %	91 %	47 %	67 %
Ei	61 %	9 %	53 %	33 %

Kaikista vastanneista 55 % on kokenut tarvinneensa talousneuvonnan apua velkatilanteensa selvittämisessä. Sukupuoli ja ikäryhmiä tarkasteltaessa, ainoastaan naiset 51-63 vuotta eivät ole tarvinneet talousneuvonnan apua velkatilanteensa selvityksessä. Miehiä tarkasteltaessa ainoastaan ryhmässä 18-25 vuotta avun tarve jää keskiarvoa (55%) matalammaksi. Naisten ryhmissä 18-25 ja 26-30 vuotta ilmoitettu avuntarve jää keskiarvoa matalammaksi. Seuraavalla sivulla on nähtävissä taulukko jossa tarkasteltavissa asiakkaiden tuen tarve velkatilanteen selvityksessä siten, että sukupuoli ja äidinkieli on nähtävissä.

TAULUKKO 12. Tuen tarve velkatilanteen selvittämisessä sukupuoli ja ikä

Velkatilanteen selvitystä	Nainen, 18-25 (N=9)	Nainen, 26-30 (N=9)	Nainen, 31-35 (N=8)	Nainen, 36-40 (N=9)	Nainen, 41-50 (N=10)	Nainen, 51-63 (N=4)
Kyllä	22%	44%	50%	78%	70%	0%
Ei	78%	56%	50%	22%	30%	100%

Velkatilanteen selvitystä	Mies, 18-25 (N=5)	Mies, 26-30 (N=4)	Mies, 31-35 (N=7)	Mies, 36-40 (N=2)	Mies, 41-50 (N=3)	Mies, 51-63 (N=3)
Kyllä	40%	75%	57%	100%	67%	100%
Ei	60%	25%	43%	0%	33%	0%

Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneista vastaajista valtaosa oli tarvinnut talousneuvonnan apua velkatilanteensa selvityksessä, sukupuolesta riippumatta. Suomea äidinkielenään puhuvista miehistä hieman useampi, 56% , oli tarvinnut apua kuin naisista. Seuraavalla sivulla on nähtävissä sukupuolen ja äidinkielen merkitys tuen tarpeeseen.

TAULUKKO 12. Tuen tarve velkatilanteen selvityksessä huomioiden sukupuoli ja äidinkieli

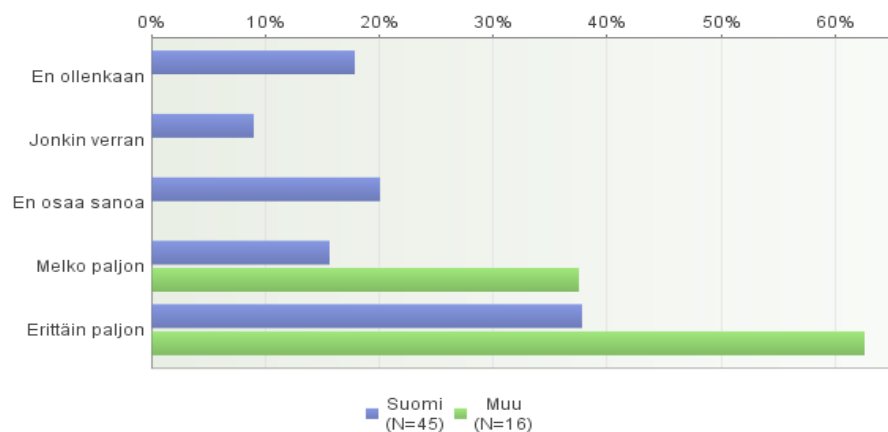
Velkatilanteen selvitystä	Nainen, Suomi (N=38)	Nainen, Muu (N=11)	Mies, Suomi (N=18)	Mies, Muu (N=6)
Kyllä	40%	82%	56%	100%
Ei	60%	18%	44%	0%

Velkajärjestelyä oli vastanneista ilmoittanut tarvinneensa 44 %. Sukupuolta ja ikää tarkasteltaessa ainoastaan ryhmässä naiset 51-63 vuotta kukaan vastanneista ei ollut tarvinnut velkajärjestelyä. Vastaavasti ryhmässä miehet 51-63 vuotta (3) kaikki olivat tarvinneet velkajärjestelyä. Muissa ikäryhmissä miesten tarve oli hieman naisia suurempi. Äidinkielen suhdetta velkajärjestelyn tarpeeseen tarkasteltaessa sekä miesten ja naisten, jotka olivat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomi, kokema tarve oli huomattavasti suurempi kuin äidinkielenään suomea puhuvien. Suomea äidinkielenään puhuvien miesten ilmoittama tarve oli suomea äidinkielenään puhuvia naisia suurempi. Seuraavalla sivulla on taulukko jossa on nähtävissä äidinkielen ja sukupuolen merkitys tuen tarpeeseen velkajärjestelyn osalta.

TAULUKKO 13. Tuen tarve velkajärjestelyyn huomioiden sukupuoli ja äidinkieli

Velkajärjestelyä	Nainen, Suomi (N=38)	Nainen, Muu (N=11)	Mies, Suomi (N=18)	Mies, Muu (N=6)
Kyllä	28,95%	63,64%	55,56%	66,67%
Ei	71,05%	36,36%	44,44%	33,33%

Talousneuvonnasta oli kokenut hyötynensä, yli puolet vastanneista asiakkaista melko paljon tai erittäin paljon. Äidinkielekseen muun kuin suomen ilmoittaneiden kokema hyöty talousneuvonnasta vaikuttaisi olevan suurempi. Kaikki tässä ryhmässä vastanneet ovat kokeneet hyötynensä palvelusta melko tai erittäin paljon.



KUVIO 9. Asiakkaiden kokema hyöty velkaneuvonnasta äidinkieli huomioiden

5.4 Asiakkaiden vastaukset tuen tarpeesta muissa viranomais- ja asiointipalveluissa

Kysymyksessä tuen tarpeesta muissa viranomais- ja asiointipalveluissa on listattuna keskeisiä palveluita. Palvelut kyselyyn valikoituivat keskusteluissa

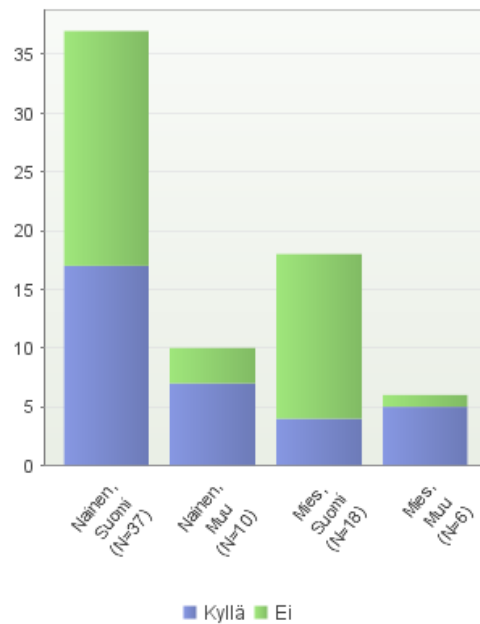
ammattillisten tukihenkilöiden kanssa sen mukaan, missä he kertoivat asioineensa asiakkaiden kanssa.

Kaikkiin kysytyihin palveluihin oli yksi tai useampi asiakasta kokenut tarvitsevansa apua asiointissaan. Asunnon haku oli se palvelu, jossa oli eniten näistä palveluista koettu avun tarvetta, 46 % vastanneista. Verovirastossa, maistraatissa ja oikeusavussa oli kymmenen tai useampi kokenut avuntarvetta asiointissa. Muissa kysytyissä palveluissa alle kymmenen asiakasta oli kokenut tarvinneensa apua. Vähäisistä vastauksista johtuen ikäjakauman ja sukupuolen tarkastelu näiden kysymysten kohdalla ei ole olennaista. Tarpeellinen tieto tässä on, että asiakkailla on ollut tarvetta tukihenkilön apuun kysytyissä palveluissa.

TAULUKKO 14. Asiakkaiden tuen tarve eri palveluissa

	Kyllä	Ei	Yhteensä
Verovirasto	17	55	72
Maistraatti	12	58	70
Ulkomaalaispoliisi	9	61	70
Poliisi	8	62	70
Oikeusapu	10	62	72
A-Kliniikka	8	62	70
Vammaispalvelut	4	66	70
Asunnon haku	33	38	71
Yhteensä	101	464	565

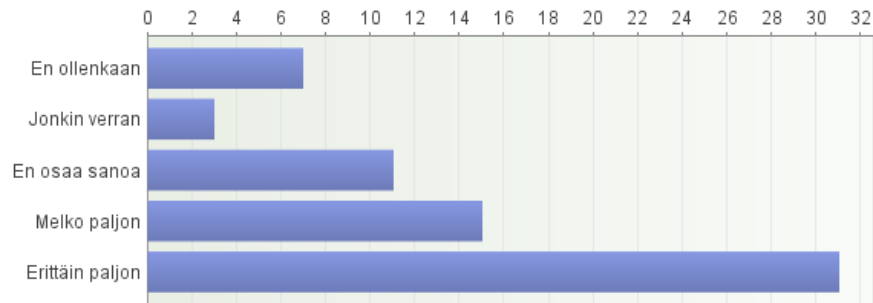
Asunnon haussa apua tarvinneita oli noin puolet vastanneista, joten tarkempaa tietoa asunnon haussa tarvitsevista hain ristiintaulukoimalla sukupuolen ja äidinkielen. Seuraavalla sivulla on nähtävissä kuvio josta asunnon haussa tarvittu avun tarve on havainnoitavissa suhteessa äidinkieleen ja sukupuoleen.



KUVIO 10. Asiakkaiden tuen tarve asunnon haussa huomioiden sukupuoli ja äidinkieli

Naiset olivat miehiä useammin kokeneet tarvetta apuun asunnon haussa. Suomea äidinkielenään puhuvat naiset olivat kokeneet avuntarvetta asunnon haussa useammin kuin äidinkielenään muun kuin suomen ilmoittaneet. Miesten kohdalla äidinkielellä ei näyttänyt olevan suurtakaan merkitystä avun tarpeeseen asunnon haussa.

Asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön avusta kysytyissä palveluissa jakautui siten että valta osa vastanneista koki hyötyneensä erittäin paljon tai melko paljon. Seuraavalla sivulla on nähtävissä kuvio jossa on havainnoitavissa kaikkien asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön tuesta kysytyissä viranomais- ja asiointipalveluissa.



KUVIO 11. Asiakkaiden kokema hyöty tukihenkilön tuesta kysytyissä viranomais- ja asiointipalveluissa

5.6 Asiakkaiden vastaukset ryhmätoiminnoista

Vastauksia kyselyyn kerättiin keväällä 2014 ja syksyllä 2014. Asiakaskyselyssä kysytyistä ryhmistä osa oli loppunut kesäksi ja näitä ryhmiä ei jatkettu syksyllä. Tämän takia kaikkien ryhmien osalta ei asiakkaiden mielipidettä voitu analysoida. Analysoin ainoastaan vastaukset naisten ryhmästä, naisten ja miesten kuntosaliryhmästä sekä salibandy ryhmästä koska nämä ryhmät olivat aktiivisena koko asiakaskyselyn ajan.

Kyselyyn vastasi 50 naista. Kuntosali/liikuntaryhmään oli ilmoittanut kaksitoista naista näistä osallistuneensa. Heistä yksitoista koki hyötyneensä osallistumisestaan melko paljon tai erittäin paljon. Yksi vastanneista kertoi hyötyneensä jonkin verran.

Kyselyyn vastasi 25 miestä, joista seitsemän kertoi osallistuneensa kuntosali/liikuntaryhmään. Neljä vastanneista kertoi hyötyneensä osallistumisestaan melko paljon tai erittäin paljon. Kolme vastaajaa koki hyötyneensä osallistumisestaan jonkin verran.

Naisten ryhmään oli kahdeksantoista viidestäkymmenestä naisesta ilmoittanut osallistuneensa. Osallistujia oli ollut kaikista ikäryhmistä. Eniten osallistujia oli ikäryhmässä 36-40 ja 41-50 vuotta.

TAULUKKO 15. Osallistuminen naisten ryhmään ikäryhmän mukaan

	Nainen, Kyllä, 18-25 (N=2)	Nainen, Kyllä, 26-30 (N=2)	Nainen, Kyllä, 31-35 (N=1)	Nainen, Kyllä, 36-40 (N=6)	Nainen, Kyllä, 41-50 (N=4)	Nainen, Kyllä, 51-63 (N=3)
Kyllä	2	2	1	6	4	3

Yksitoista osallistujaa oli kokenut hyötynensä osallistumisesta melko paljon tai erittäin paljon. Viisi oli kokenut hyötynensä jonkin verran, yksi ei osannut sanoa ja yksi ei kokenut hyötynensä lainkaan osallistumisestaan.

Salibandy ryhmään ilmoitti 75 vastanneesta osallistuneensa kahdeksan vastaajaa. Viisi vastanneista oli naisia ja kolme miehiä. Kaksi naista ja kaksi miestä koki hyötynensä osallistumisestaan erittäin paljon. Kaksi naista ja yksi mies ei osannut sanoa oliko hyötynyt osallistumisestaan. Yksi osallistujista ei vastannut kysymykseen.

Salibandy ryhmään osallistuneet ovat olleet myös aktiivisia muissa ryhmissä. 4/5 naisesta jotka olivat osallistuneet salibandy ryhmään, oli osallistunut myös naistenryhmän toimintaan sekä kuntosali ryhmään. Miehistä yksi oli osallistunut salibandyn lisäksi kuntosaliryhmään.

Asiakkaiden toiveita mahdollisista ryhmistä kysyttiin avoimella kysymyksellä. Vastauksia tähän avoimeen kysymykseen tuli 25 kappaletta. Naiset ovat miehiä useammin ehdottaneet ryhmiä. Kaikki ryhmäehdotukset olen kopioinut ja antanut tiedoksi tukihenkilöille. Analyysiä varten jaoin tulleet

ehdotukset sisällön mukaan neljään pääryhmään: liikunnalliset, toiminnalliset, terapeuttiset ja muut ryhmät. Liikunnalliset ryhmät sisältävät ehdotuksia jonkin urheilulajin piirissä. Nämä ryhmät jakoineen on nähtävissä liitteessä 3. Toiminnalliset ryhmät ehdotuksia joissa yhdessä tekeminen ja tuottaminen oli pääasiana, kuten kädentaidot. Terapeuttisissa ryhmissä itsetuntemuksen lisääminen ja keskustelu ovat pääasiana. Muiden ryhmien sisältöä ei voida laittaa mihinkään näistä pääryhmistä ja ne ovat yksittäisiä ideoita. (LIITE 3)

Liikunnallisia ryhmiä ehdotettiin kahdeksaa eri lajia. Toiminnallisia ryhmiä ehdotettiin eniten, kaksitoista erilaista toimintaryhmää joista muutamiin tuli useampi ehdotus, kuten retki- ja kädentaitoryhmiin. Terapeuttisiin ryhmiin tuli asiakkailta neljä eri ehdotusta. Useampi ehdotus sisälsi jossakin määrin musiikin ja taiteen sisällyttämistä näihin terapeuttisiin ryhmiin. Neljä vastausta olivat sen laatuista, että ne eivät sopineet mihinkään yllä olevaan ja päättyivät siten ”muut ryhmät” - valikkoon.

5.7 Avoimen kahvilan toiminta

Viimeisenä kysymyksenä asiakaskyselyssä tiedusteltiin asiakkaiden kiinnostusta ja tarvetta avoimeen kahvilaan. Avoimeen kahvillaan voisi tulla ilman ajanvarausta ja siellä olisi mahdollista saada apua hakemusten teossa ja täyttämässä.

Kysymykseen vastasi 75 asiakasta, joista kahvilaan uskoi osallistuvansa 42 vastaajaa. 23 vastaajaa ei osannut sanoa, osallistuisiko ja kymmenen vastajaa ilmoitti, että ei osallistuisi. Kysyttäessä, kuinka usein asiakkaat toivoivat kahvilan olevan auki, 66 asiakasta vastasi kysymykseen. Eniten kannatusta aukiolosta sai vaihtoehto, jossa kahvila järjestettäisiin kerran viikossa: vastaajista 41 toivoi tätä. Seuraavaksi eniten kannatusta sai vaihtoehto jossa kahvila olisi auki viitenä päivänä viikosta. Vastaajista kahdeksantoista toivoi tätä. Vaihtoehdot kerran tai kaksi kuukaudessa saivat vain yksittäisiä ääniä.

6. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA ASIAKASKYSELYN TULOKSISTA

Salmelan kirjassa Asiakaspalautteen haaste, asiakaskyselyn ongelmana on, että niistä tulee esiin vain niin sanottu keskiarvoasiakas ja kriittisimmät jättävät vastamaatta, näin vastaukset saattavat vääristyä. (Salmela 1997.) Toiminnan kehittämisen kannalta ja palvelusektoreiden kartoittamisen kannalta, jotka kuitenkin ovat olleet tämän työn päätavoitteena, keskiarvoasiakkaan vastaus on kuitenkin riittävä ja haluttu tieto tämän reflektion pohjalle.

Asiakkaiden kokema avun tarve Kelan palveluissa hakemusten, päätösten luvun, päätöksistä vallittamisen ja asioinnin osalta ei poikkea tuloksiltaan kokonaisuudessaan siitä, miltä tarve on itse työssä näyttäytynyt. Tätä suhteellisen suurta avun tarvetta selittää asiakkaiden sen hetkinen elämäntilanne. Ilman tukea on riskinä, että asiakkaille kuuluvat etuudet jäisivät hakematta. Kelassa on myös tiedostettu hakemusten ja päätösten vaikeaselkoisuus ja asiaa on tutkittu. Tekstien selkeyttämistä on työstyetty vuodesta 2011 ja tavoitteena on saada asiakirjat ja päätökset luettavaan muotoon. Kelan tutkimuslaitoksen Markku Laadun (2014) mukaan riskiryhmässä ovat ne asiakkaat, jotka ovat voimavaroiltaan keskivertokansalaista heikommassa asemassa asiointivalmiuksiltaan ja etuusjärjestelmän ymmärtämiseltään. Myös ne asiakkaat, joiden ongelmat eivät ole selkeärajaisia eivätkä kuulu selkeästi jonkun viranomaisen alaisuuteen, ovat muita hankalammassa tilanteessa. Riskiryhmään kuuluvat kokevat Kelan hakemuksien ja päätösten luvun työläänä ja saattavat siten jättää hakematta heille kuuluvia etuuksia. Esimerkkinä näistä ryhmistä Laatu mainitsee mielenterveysongelmaiset, ulkomaalaistaustaiset ja väliinpuotoajat, joiden kohdalla on epäselvää, mikä taho on korvausvelvollinen tai mihin etuuteen on oikeutettu. Tämä riskiryhmäkuvaus vastaa tukihenkilöasiakkuudessa olevia.

Naisten ikäryhmässä 18-25 vuotta keskivertoa alhaisempi avuntarve Kela-asioinnissa voi mahdollisesti johtua siitä, että he eivät välttämättä ole oikeutettuja mihinkään Kelan myöntämistä etuuksista. Esimerkiksi alle 25-vuotias ilman ammatillista koulusta ei ole oikeutettu työttömyyskorvaukseen. Asuessaan samassa taloudessa vanhempien kanssa hän ei ole oikeutettu asumistukeen ja opintotuki velvoittaa täysipäiväistä opiskelua.

Terveystieteiden palveluissa äidinkieltä ja ikäryhmää merkittävämmäksi tekijäksi tuli asiakkaan sukupuoli. Miesten kokemaa avuntarve kaikissa kysytyissä kysymyksissä oli naisia suurempi. Vastaavia tuloksia on saatu muissakin tutkimuksissa. Selittävänä tekijänä on mahdollisesti se, että miehet hakevat naisia heikommin apua terveydellisiin ongelmiinsa. Sosiaalisen taustan vaikutus miehillä on erityisen voimakas Suomessa. (Pikkala 2013.) Miehet vähättelevät sairausoireitaan naisia useammin, mikä vaikuttaa avun hakemiseen. Terveystieteiden ja hyvinvointilaitoksen tutkimusprofessori Seppo Koskisen mukaan vaikeaan elämäntilanteeseen joutunut ja syrjään työnnetty mies ei jaksaa motivoitua terveytensä ylläpitämisestä ja hoitamisesta. Kun mies kokee, että hän pärjää elämässään ja on tärkeä läheisilleen, hän kokee yhteiskunnallisen asemansa hyväksi. Hyvässä elämän tilanteessa mies on myös motivoitunut tekemään hyvää itselleen. (Karlsson 2014.) Asiakastyössä tukihenkilön on mielestäni erityisen tärkeää tiedostaa miesten tarvitsema erityinen tuki ja huomioida että miesten kynnys pyytää apua on korkeampi.

Sosiaalitoimen palveluissa koettu avun tarve selittyy mahdollisesti samoilla periaatteilla kuin asiakkaiden kokemaa avuntarve Kela palveluissa. Erityisesti hakemusten ja päätösten luvussa olivat asiakkaat kokeneet avun tarvetta. Jos sosiaalietuus on viimesijainen etuus, hakemusten ja päätösten lukuun linkittyä myös Kelan etuuksien hakeminen ja päätösten lukutaito. Hakemusten teossa avustaminen ei tukihenkilöpalvelussa ole avustamista pelkästään hakulomakkeen täyttämisenä. Asiakasta avustetaan kaikkien tarvittavien liitetiedostojen hankkimisessa mukana kulkien siten, että ne mahdollistavat asiakkaan asian käsittelyn.

Sosiaalitoimen asiakkuutta ei koeta vaikea asiana. Vaikeana koetaan erityisesti se, miten byrokraattinen ja sotkuinen etuusjärjestelmä muihin viranomaisiin sosiaalitoimen kautta avautuu, erityisesti Kelaan. (Hannikainen-Ingman, Karjalainen & Palola 2012).

Kun sosiaalitoimi on ammatillista tukihenkilöpalvelua ostava taho ja sosiaalityöntekijä on palvelun tarpeen arvioija, on mielestäni asiakkaiden kertomasta avuntarpeesta nähtävissä että asiakasohjaus on ollut onnistunutta. Onnistuneesta yhteistyöstä sosiaalitoimen kanssa on näyttönä myös asiakkaan, tukihenkilön ja sosiaalityöntekijän välisten yhteistapaamisten suuri määrä tutkimuksessa. 88 % asiakkaista oli halunnut tukihenkilönsä mukaa tapaamisiin.

Kentät, jolla asiakkaiden kanssa kuljetaan, ovat moninaiset, kuten muista palveluista kysytyssä kävi ilmi. Asioiden hoito ja liitetiedostojen saaminen hakemuksiin ja mahdollisten muiden kuntoutusta tukevien palveluiden saanti on näiden käyntien taustalla. Monet ovat tarvinneet apua asunnon haussa. Tarpeen taustalla voi mahdollisesti olla elämäntilanteen muutokset jotka ovat johtaneet siihen että entinen asunto ei ole sopiva. Asiakkaan lähtiessä kuntoutumisessaan etenemään on oikeanlaisen asunnon ja asumismuodon hakeminen ja löytyminen erityisen tärkeää.

Ruotsissa PO:n (Personligt ombud) kuulumattomuus kunnalliseen tai valtiolliseen järjestelmään mahdollistaa asiakkaan asiassa toimisen riippumattomana eri järjestelmissä. Hänellä on täten mahdollisuus liikkua asiakkaan mukana eri palvelusektoriella ajaen asiakkaan asiaa. PO:t ovat myös kyenneet työssään kehittämään hyvän tietämyksen palvelujärjestelmistä ja sen mahdollisuuksista ajaessaan asiakkaansa asiaa. Heillä on tietoa sen toiminnasta asiakkaan perspektiivistä joka tukee asiakkaan kuntoutumisen prosessia. (Klockomo 2013).

Tuen tarve TE-toimiston ja TYP -palveluissa on muihin viranomaisiin nähden ollut huomattavasti vähäisempää. Toteutettu kysely ei anna välineitä pohtia

tätä asiaa luotettavasti tarkemmin. Jonkinlaisen analyysin aiheesta olisi voinut tehdä, jos asiakkailta olisi kysyty, onko heillä asiakkuus TE-toimiston tai TYP:n palveluissa. Myös mahdollinen tieto asiakkaiden sairaslomasta/eläkkeestä olisi antanut tietoa siitä, kuinka ajankohtaista asiakkaiden kuntoutuksen kannalta koulutuksen/työn hakeminen on.

Riihenajan omana palveluna tuottama talousneuvonnan apu näyttäisi olevan monille asiakkaille hyvinkin tärkeä apumuoto, josta he kokevat hyötyneensä paljon. Vastaavaa palvelua ei ole muutoin tarjolla Vantaalla. Asiakkaiden kanssa talousneuvonnassa käydään yhdessä laskuja läpi, soitetaan velkovoille tahoille ja selvitetään asiakkaan velka tilannetta. Asiakkaat saavat apua laskujen maksujärjestelyssä, tarittaessa avustetaan neuvotteluissa velkojien kanssa suorista sopimuksista. Avunsaannin mahdollisuuksia selvitetään tarvittaessa ja avustetaan tarittavien liitetiedostojen hankinnassa asiakkaan kanssa mukana kulkien, jotta asiakkaan asiaa on mahdollista käsitellä näissä tahoissa. Talousneuvonnassa asiakas saa myös keskustelutukea taloudellisiin ongelmiinsa konkreettisten toimien ohella.

Aikaisemmin tässä työssä käsittelin messityön metodeja ja asiakas-suhteen rakentumista palvelussa. Vastauksissa asiakkaiden kokemasta hyödystä tukihenkilön avusta on tulkittavissa, miten hyvin tämä asiakkaan ja tukihenkilön välinen suhde on rakentunut. Vastauksista on myös nähtävissä millä alueilla tukihenkilöt ovat saavuttaneet asiakkaidensa luottamuksen. Kun asiakas kokee hyötyä saamastaan avusta tukihenkilöltään, voidaan katsoa, että asiakassuhde on onnistunutta. Vastausten perusteella on nähtävissä että asiakkaan ja tukihenkilön välillä rakentuneet asiakassuhteet ovat valtaosilta onnistuneen hyvin ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa tukeen. Ruotsalaisessa tutkimuksessa PO:n työstä, jossa menetelmät ja tavoitteet ovat hyvin lähellä Messityötä, on saatu samankaltaisia tuloksia. Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä ja heillä on suuri luottamus omiin PO:hinsa. (Personliga ombud) Asiakkaat ovat kokeneet PO:nsa tuen turvallisuuden tunnetta lisäävänä tekijänä, erityisesti

viranomaisasioinneissa. Asiakkaat tuovat esiin PO:iden positiivisen suhtautumisen heihin ja tuen viranomaisasioinneissa. (Kronqvist 2007.)

Maahanmuuttajien eli asiakkaiden jotka olivat vastatessaan äidinkieltensä olevan muun kuin suomen, suhteellisen korkea avun tarve versus suomea äidinkielenään puhuviin oli erittäin näkyvää, etenkin naisten osalta, jossa ero suomenkieltä äidinkielenään puhuvien kanssa sisarten kanssa oli erityisen suuri. Eroa avun tarpeessa oli nähtävissä etenkin silloin kuin asianhoito vaati kirjallista osaamista. Ajanvarauksessa terveydenhoidon palveluihin tarvitussa tuessa ei juuri ollut eroa näiden kahden ryhmän välillä.

Maahanmuuton yleistyessä luku- ja kirjoitustaidottomuus koskettaa nykyään yhä enemmän myös suomalaista yhteiskuntaa: Suomeen tulee vuosittain noin 600 aikuista maahanmuuttajaa, joiden oman äidinkielen luku- ja kirjoitustaito on puutteellinen. (Tammeliin-Laine 2011.) Heillä ei ole lainkaan koulutusta kotimaastaan tai ainoastaan hyvin vähän. Tämä on yleisempää pakolaistaustaisten ja avioliiton perustella tulleiden naisten osalta. Heillä ei ole luku- ja kirjoitustaitoa omalla äidinkielellään. Sukupuoliroolit ja suhtautuminen koulutukseen ovat kulttuuri sidonnaisia. Useissa kulttuureissa naisilla ei ole juuri minkäänlaisia mahdollisuuksia edes perustason koulutukseen. Suomessa naiset ovat saattaneet olla useita vuosia kotona hoitaen lapsia ja perheeseen liittyviä velvollisuuksia ja siten jäänet kielikoulutuksen ulkopuolelle. (Keski-Hirvelä 2008) Hyvän tai välttävän arkisuomen osaaminen tilanteissa joissa asioimisen voi hoitaa puhumalla, voi näiltä ihmisiltä luonnistua. Kirjallisten hakemuksien, lausuntojen ja päätöksien lukeminen voi olla heille mahdotonta puutteellisen luku- ja kirjoitustaidon vuoksi.

7. RYHMÄPALVELUIDEN KEHITTÄMISEN PROSESSI

7.1 Asiakaskyselyn tulosten reflektointi työyhteisössä

Asiakaskyselyn tuloksista refleктоitiin viikkopalaverin yhteydessä. Läsnä tilaisuudessa oli viisi ammatillista tukihenkilöä joille esitin Power Point esityksen asiakaskyselyn tuloksista (LIITE 3). Asiakaskyselyyn tulleiden vastausten perusteella esiinpiirtyvää asiakaskunnan rakennetta pidettiin mahdollisena.

Pienryhmä keskustelussa esiin nousi asiakkaiden tarvitsema apu hakemusten teossa. Tukihenkilöiden esiintuoma kokemus oli, että itse hakemuslomakkeiden täyttäminen onnistuu monilta asiakkailta, mutta tarvittavien liitteiden kerääminen ja tuottaminen on haasteellista. Monille tuen tarve juuri oikeiden liitteiden hakemisessa on suuri, jotta hakemukset saadaan sisään siten, että niitä voidaan käsitellä. Tämä vaatii jalkautumista ja asiakkaan mukana kulkemista. Hakemusten oikea aikaisuus oli myös asia jossa asiakkaat tarvitsivat tukea tukihenkilöltä.

Tietotekniset taidot ja välineet ovat myös monille asiakkaille haasteellisia. Tukea tarvitaan sähköisissä palveluissa paljon. Monet palvelut nyky-yhteiskunnassa ovat sähköisiä ja tähän pyritään asiakkaille palvelussa antamaan välineitä opettamalla ja opastamalla. Myös asioinnissa tarvittavien pankkitunnuksien saamisessa pyritään asiakkaita avustamaan, joka saattaa olla erittäin haasteellista johtuen asiakkaiden elämäntilanteista.

Asiakaskyselystä esiin nousseet tuen tarpeet vastasivat osittain tukihenkilöiden kokemaa ja kyselyn kautta saatu konkreettinen tieto asiakkaiden kokemasta koettiin hyvänä. Muiden palveluiden kohdalla luetteloa olisi voinut laajentaa esimerkiksi kysymällä asiointiavusta ulosottoviranomaisten, H-klinikan ja diakoniatyön kanssa. Tukihenkilöt kokivat että kyselyssä esiinpiirtyvä kenttä jäi liian suppeaksi eikä tältä osalta vastannut todellisuutta.

Asiakkaiden ryhmäehdotukset otettiin positiivisesti vastaan ja näiden perusteella aloitetaan uusien ryhmien luontia. Ryhmäpalveluiden osalta saatu tieto asiakkaiden osallistumisesta, tukihenkilöt kokivat että se vastasi heidän kokemuksiin ja asiakkailta kuultuja kokemuksia. Ryhmien osalta nähdään todellisia kehittämiseen mahdollisuuksia.

Asiakkailta oli myös tullut palautetta tukihenkilöille asiakaskyselystä. Asiakkaat olisivat erityisesti kaivanneet avointa vastausvaihtoehtoa, johon he olisivat itse voineet kertoa mitä he ovat kokeneet tärkeäksi ja tukevaksi. Osa asiakkaista oli sitä mieltä, että kysely oli jäänyt puutteelliseksi ja siinä ei osattu kysyä heidän kannaltaan tärkeitä asioita. Asiakkaat olivat ilmaisseet halua osallistua omalta osaltaan palvelun kehittämiseen joka on huomattavissa korkeasta vastausmäärästään. Avoimilla kysymyksillä olisi voinut mahdollisesti saada monimuotoisemman kuvan messi työstä.

7.2 SWOT- analyysi ryhmäpalveluista

SWOT-analyysi ryhmäpalveluista ja niiden kehittämisestä tehtiin viikko palaverin yhteydessä. Analyysi tekoon osallistui viisi ammatillista tukihenkilöä. Aluksi SWOT analyysin toimintaperusteet käytiin osallistujien kanssa läpi, joskin kaikki olivat käyttäneet menetelmää aikaisemmin. Analyysin kohteena oli pohtia ryhmätoimintoja ja saada tästä välinettä kehittämisen ideointiin. SWOT –analyysin teko oli ryhmässä helppoa koska kaikki ammatilliset tukihenkilöt osallistuivat tuoden näkemyksiään, kukaan ei vetäytynyt syrjään tai ollut kommentoimatta. SWOT analyysi tilanteessa kirjasin taululle jonka olen jäljentänyt sanatarkasti ja on liitettynä tähän työhön liitetiedostona. (LIITE 4)

7.2.1 SWOT –analyysin mukaiset vahvuudet

Vahvuuksia analysoitaessa selkeästi ensimmäisenä nousi työntekijän ja asiakkaiden läheinen suhde. Työntekijällä on mahdollisuus motivoida asiasta kasvokkain, ja hänellä on mahdollisuus hakea asiakas, asiakkaan kotoa sekä viedä asiakas ryhmään. Tällä keinoin myös kaikkein heikoimmassa kunnossa olevat asiakkaat tavoitetaan ja heillä on mahdollisuus osallistua ryhmään, niin halutessaan. Tukihenkilöt soittavat yleisesti ottaen asiakkaille ryhmistä ja motivoivat myös puhelimitse asiakkaita osallistumaan ryhmiin. Asiakkaille soimitaan usein samana päivänä kun ryhmä on kokoontumassa ja motivoidaan sinä päivänä osallistumiseen.

Riihenajan ryhmät ovat myös rakenteeltaan sellaisia että ne tukevat heikompikuntoistenkin osallistumista. Asiakkaita ei ryhmissä painosteta tai vaadita suoriutumaan jostakin ennalta määrätystä toimesta. Heitä toki pyritään motivoimaan yhteiseen tekemiseen mutta asiakkaan on myös mahdollista vetäytyä ja vain seurata tapahtumia.

Liikunnalliset ryhmät toimivat kunnallisissa tiloissa, esimerkiksi kuntosaliryhmä kokoontuu kunnallisen uimahallin kuntosalilla. Tällä keinoin tila tulee tutuksi asiakkaille, ja heillä on mahdollisuus jatka aloitetun harrastuksen parissa asiakkuuden loputtua. Uimahallin kuntosali on kaikille avoin ja Riihenaika ei ole vuokrannut kuntosalilta toimintaansa varten omaa aikaa, siten entisetkin asiakkaat voivat jatkaa tuloaan mukaan ryhmään ja tavata asiakkuuden aikana tutuksi tulleita ihmisiä. Uimahallin kuntosali on myös kaikkein edullisin vaihtoehto ja sen ollessa kunnallinen palvelu on kunnan määrittelemillä erityisryhmillä mahdollista saada tuntuvia alennuksia kuntosali kortteihin. Täten on asiakkaiden mahdollista taloudellisesti jatkaa harrastuksen parissa.

Riihenaika on hallinnoltaan ja organisaatioltaan helpporakenteinen joka mahdollistaa uusien ryhmienaloittamisen nopeasti. Ammatillisen tukihenkilön havanoitua jonkin ryhmän tarpeen hän ottaa tämän puheeksi viikkopalaverin

yhteydessä jossa keskustellaan ryhmän tavoitteista ja muiden ammatillisten tukihenkilöiden asiakkaiden kiinnostuksesta ehdotettua ryhmää kohtaan. Päätös mahdollisen ryhmän aloittamisesta tehdään palaverissa.

7.2.2 SWOT –analyysin mukaiset heikkoudet

Heikkouksia tarkasteltaessa SWOT –analyysin keinoin, ensimmäisenä ja vahvimpana heikkoutena kaikki tukihenkilöt mainitsivat kiireen. Ihmisten kanssa työskentellessä on mahdotonta aina ennakoida päivänkulkua. Toisinaan saattaa tapahtua jotain täysin ennalta arvaamatonta joka vaatii tukihenkilön läsnäoloa ja puuttumista tilanteeseen toisaalla. Tällöin luvattu kuljetus johonkin ryhmään voi olla mahdotonta toteuttaa. Tukihenkilön ollessa estynyt kuljettamaan asiakasta hänen mahdollinen osallistumisensa ryhmään voi jäädä toteutumatta.

Kiire vaikuttaa myös ryhmien markkinointiin. Asiakasta tavatessa asiakkaalla voi olla kiireellisesti hoitoa vaativia asioita paljonkin johon koko varattu aika menee. Tässä kiireessä ryhmästä kertominen unohtuu tai tukihenkilö kokee että motivoivaan keskusteluun ei ole tällä kertaa aikaa. Ryhmästä kertominen ja siihen liittyvä motivoiva dialogi vaativat aikaa, ja seuraava asiakas saattaa jo odottaa vuoroaan. Tällaisissa tilanteissa työntekijä priorisoi akuutin hädän.

Heikkoutena nousi ryhmien kohdalla myös sisäinen tiedotus, tukihenkilöllä voi olla puutteelliset tiedot ryhmän sisällöistä ja siitä kenelle hänen asiakkaistaan ryhmän sisältö olisi tukevaa toimintaa. Tukihenkilöllä ei ole itsellään ollut mahdollisuutta osallistua tai nähdä ryhmää toiminnassa. Tällä perusteella hänellä olisi omakohtainen kokemus jonka avulla hän kykenisi paremmin arvioimaan kenelle hänen asiakkaistaan tämä toteutuva ryhmä olisi tukeva.

Selkeänä heikkoutena ryhmien toteuttamisessa nähtiin myös toimiston tilat. Toiminnallisia ryhmiä ajatellen mikään toimiston tila ei ollut sellainen että siinä olisi voinut näitä ryhmiä toteuttaa. Asiakkaat ovat myös kommentoineet tukihenkilöille tilojen rajoittuneisuudesta. Asiakkaat ovat kokeneet toimiston tilat kolkkoina, ja ovat toivoneet niihin enemmän kodinomaisuutta. Tiloja he ovat myös arvostelleet liian meluisiksi, asiakkaiden tuloa ja mennessä kaikki toiminta kuuluu sisälle huoneisiin, joka on koettu keskittymistä vaikeuttavana.

Heikkoutena nähtiin asiakkaiden vaihteleva kunto. Asiakkaiden kunto saattaa vaihdella paljonkin, asiakas voi olla ryhmäkuntoinen ammu-päivällä mutta ei iltapäivällä. Asiakasryhmässä voi myös olla samasta asiasta kiinnostuneita mutta ryhmäkunnoltaan hyvin eritasoisia, tällöin hyvässä kunnossa olevat saattavat kokea ryhmän liian helpoksi kuin taas huonokuntoiset voivat kokea ryhmän liian haasteelliseksi.

7.2.3 SWOT –analyysin mukaiset mahdollisuudet

Ammatilliset tukihenkilöt näkivät mahdollisuutena henkilökunnan monitaitoisuuden. Työntekijöiden taustoilta löytyy monenlaista osaamista ja koulutusta. Osaajia löytyy kädentaidoista lähtien erilaisiin terapia muotoihin. Ammatillisilla tukihenkilöillä on myös taustaa hyvin monista eri liikunta lajeista jopa siinä määrin että voivat toimia näissä lajeissa kouluttajina /ohjaajina.

Ryhmissä nähdään myös mahdollisuuksia kuntoutuspolun osana. Asiakkaan aloitettua ammatillisen tukihenkilön kanssa yksilö-ohjauksessa hän seuraavassa kuntoutumisen vaiheessa siirtyy pienryhmä toimintaan tukihenkilön tukemana. Pienryhmätoiminnasta kuntoutumisen edetessä hän voi aloittaa jo suuremmassa ryhmässä, kuten esimerkiksi jokin luokkamuotoinen koulutus. Kuntoutuksen lopussa hän on valmis itsenäisesti toimimaan eri ryhmissä yhteiskunnassa.

Pienryhmätoiminnassa nähdään mahdollisuus asiakkuuden loppusuoralla, siten että yksilötapaamisien tarve vähenee ja pienryhmä on se yhteisö joka on alkanut kannattelemaan asiakasta. Tällöin oman tukihenkilön tarve ja merkitys alkaa luonnollisesti vähenemään ja asiakas löytää uusia väyliä oman kuntoutumisensa tueksi.

Ammatillisilla tukihenkilöllä on myös mahdollisuus näiden pienryhmien kautta motivoida kaikkein huonokuntoisimmat liikuntaan. Nämä asiakkaat, jotka ovat kaikkein huonoimmassa kunnossa, ovat niitä jotka kaikkein eniten tarvitsevat liikuntaa.

Mahdollisuutena saada asiakkaat sitoutumaan ryhmiin nähdään ennakoilmoittautumiset. Ennakoilmoittautumisen myötä asiakas tekee lupauksen osallistumisesta joka toimii sitoutumisena johonkin sovittuun. Tämä sitoutuminen omasta halusta johonkin on myös tärkeä osa kuntoutumispolkua joka tukee tätä prosessia.

7.2.4 SWOT –analyysin mukaiset uhat

Uhkia analysoitaessa ensimmäisenä esiin nousi huoli tulevaisuudesta, onko tulevaisuudessa mahdollista jatkaa samankaltaisten ryhmien toteuttamista resurssien puitteissa. Resursseina katsottiin henkilökunnan aika, aikaan vaikuttaa ammatillisen tukihenkilön sen hetkinen asiakas määrä. Resursseina katsottiin myös raha, onko taloudellisesti mahdollista toteuttaa ryhmiä. Ryhmien toteutuksessa saatetaan tarvita ulkopuolisia vetäjiä joille maksetaan palkka tehdystä työstä. Ryhmien toteuttamisessa on myös usein tarpeen tehdä materialihankinoja ja myös mahdolliset tilavuokrat tulee huomioida.

Uhkana nähtiin tilanteet joissa asiakkaiden toivoma ryhmä on järjestetty, ja siihen tarvittavat resurssit on käytetty, kuten työntekijöiden aika ja

mahdolliset materiaali hankinnat on tehty. Ryhmän alkaessa ei kuitenkaan kukaan asiakkaista saavu ryhmään, johtuen heidän senhetkisestä kunnosta.

Tarjolla on myös paljon erilaisia ilmaisia ryhmiä joihin on painetta asiakkaita ehkä ohjata, nämä ryhmät eivät kuitenkaan aina ole muodoltaan sellaisia että ne tukevat asiakasta hänen senhetkisessä kuntoutumisen tilassa. Tällöin tämä vääränlaiseen ryhmään osallistuminen voi olla jopa asiakkaan kuntoutumista hidastava tekijä. Asiakas voi kokea epäonnistumisen tunteita sekä nähdä epäonnistumisen johtuneen hänestä itsestään. Toivottavaa tässä tilanteessa olisi, että asiakas kykenisi näkemään että kyseinen ryhmä, johon hän oli osallistunut, ei ollut häntä tukeva.

Ryhmien luomisen uhkana on myös asiakkaiden suhteellisen pieni lukumäärä (100). Asiakkaat ovat keskenään hyvinkin erilaisia ja heidän tarpeensa vaihtelevat suuresti, kuten toteutetusta asiakas kyselystä kävi ilmi. Tästä joukosta tarpeeksi monen asiakkaan löytäminen pienryhmää varten on suuria haaste. Asiakkaiden tulisi olla kuntoutumispolullaan samassa vaiheessa ja heillä tulisi olla samanlaiset kiinnostuksen kohteet ja ryhmä tarpeet jotta ryhmä voidaan toteuttaa.

Kuntouttavienryhmien markkinoinnissa on haastetta, kuinka erottua tarjonnalta, siten että toteutettuja ryhmiä pidetään kuntoutumista tukevana toimintana ja palvelua ostavat tahot kokevat asiakkaiden hyötyvän toiminnasta.

7.3 Ajatuksia ryhmäpalveluiden kehittämiseen

Tarkasteltaessa SWOT analyysissä tulleita vahvuuksia ja verrattaessa niitä heikkouksiin sekä uhkiin vahvuuksista nousee esiin mahdollisia ratkaisuja heikkouksiin ja uhkiin.

Ryhmätoimintojen jo toimiessa jo osittain kunnallisissa ja julkisilla paikoilla tätä suuntausta voisi olla hyvä kehittää eteenpäin. Asiakkaiden toivomia toiminnallisia ryhmiä voisi pyrkiä järjestämään Vantaalla jo toimivissa järjestöjen ja yhdistyksien tiloissa. Henkilökunnassa on moniosaamista ja useita toivottuja ryhmiä voidaan toteuttaa oman henkilökunnan voimin. Vantaalla toimii useita järjestöjä, joilla on valmiina moniin kädentaitoihin soveltuvia tiloja. Lisäämällä yhteistyötä ja yhdistämällä voimavaroja näiden yhdistyksien kanssa voitaisiin tehokkaasti toteuttaa toivottuja ryhmiä. Näiden yhdistyksien tilat ovat myös usein enemmän kodinomaisia ja toiminta niissä loppuu yleensä iltapäivisin suhteellisen aikaisin. Järjestöjen ja yhdistyksien toiminta tulisi myös täten tutuksi asiakkaille ja mahdollinen kynnys järjestön toimintaan osallistumiseen asiakkuuden loputtua madaltuisi.

Ryhmätoiminnan mahdollistaminen heikkokuntoisille on haaste, mutta myös mahdollisuus. Kuukausittaisen viikko-ohjelman esille laittaminen toimiston tiloihin ja jaettavaksi asiakkaille voisi tukea osallistumista. Naistenryhmässä käytössä ollut ennakoilmoittautuminen on tukenut asiakkaiden osallistumista ja sitoutumista ryhmään. Ennakoilmoittautumisien myötä myös kuljetus ryhmäläisille on helpommin järjestettävissä. Motivointi lähtöön juuri kyseisenä päivänä on siten myös mahdollista. Kuljetuksen järjestymisen myötä myös heikkokuntoisten asiakkaiden osallistuminen helpottuisi. Asiakkaiden järjestelmällinen kuljetus avaisi mahdollisuuden tukihenkilöille vaihdella kuljetusvuoroa, ja siten olisi mahdollista omakohtaiseen tutustumiseen ryhmän toimintaan. Tämä voisi auttaa tukihenkilöä hänen kertoessaan ja motivoidessaan asiakkaita ryhmään. Oman tukihenkilön ollessa kuljetusvuorossa se voisi myös toimia turvallisuustekijänä heikkokuntoiselle asiakkaalle, siten että hän saattaisi lähteä kotoaan mukaan ryhmään johon hän ei muuten ehkä osallistuisi.

Avoimen kahvilan toimintaa voisi suunnitella ja kehittää iltapäiväkahvikerho - tyyppiseksi. Asiakkaiden ehdotuksien mukaan siihen voisi liittää mukaan muutakin pienimuotoista toimintaa halukkaille kuten leivontaa, jota on toivottu. Tämä voisi toimia pienryhmätoimintana asiakkaille jotka olisivat

asiakkuuden lopussa. Kahvila toimintaa voisi ajatella eräänlaisena kuntouttavaan työtoimintaan valmentavana ryhmänä.

10. OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyöni koostuu eri osista joissa kaikissa olen toteutuksessa huomionut eri esitettävään asiaan liittyviä luotettavuus ja eettisiä tekijöitä. Menetelmäkuvauksessa messityön menetelmistä olen pyrkinyt tuomaan esille ne ammattieettiset tekijät jotka ohjaavat asiakastyötä. Ammattietiikka sosiaalialan työssä toteutuu ja tulee näkyväksi niissä arjen valinnoissa joita asiakas työssä kentällä tehdään. Nämä valinnat joita työssä tehdään saattavat joskus olla vaikeitakin ja haastaa työntekijää. Sosiaalialan työtä säätelevät eri lait kuten esimerkiksi sosiaalilainsäädäntö, mutta laillisuus ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin eettisyys, eikä lainmukaisuus aina näyttäyty oikeudenmukaisuutena. Säädettyt lait eivät myöskään useinkaan anna vastauksia arkisen ihmissuhdetyön vaikeisiin ja haastaviin tilanteisiin, sen sijaan ammattietiikka on se välineen jonka tulisi ohjata meitä näissä kaikissa asiakastilanteissa asiakkaan eduksi.(Talentia i.a.) Asiakasta pyritään ohjaamaan hänelle oikeisiin valintoihin lain puitteissa. Asiakkaan ihmisarvon ja hänen huomioimisensa ainutkertaisena yksilönä on ainoa tapa jolla voidaan tuottaa moraalisesti ja eettisesti kestävää toimintaa. Työntekijän on pyrittävä kaikissa tilanteissa pysymään neutraalina ja mahdollisimman asiallisena vaikkei saisikaan siten, myönteistä palautetta ja ymmärrystä päätöksistään. Ammatillisen tukihenkilön tulee kyetä olemaan rehellinen ja avoin omia rajojaan, tietämättömyyttään ja tuen tarvettaan kohtaan. (Talentia i.a.)

Opinnäytetyöni asiakaskysely osuus on tehty kvantitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus on sidoksissa siihen, kuinka aineiston keruu suoritetaan. Luotettavuuteen vaikuttavat myös kuinka saatua aineistoa analysoidaan. Minä päädyin opinnäytetyössäni vapaaehtoiseen asiakaskyselyyn jo suoritettiin nimettömänä. Asiakaskysely toteutettiin siten, että kyselyyn pystyi vastamaan joko internet linkin kautta joka lähetettiin tukihenkilöiden sähköpostiin joka oli kierrätetty minun Diak sähköpostinkautta. Tällä keinolla Webropoliin kerääntyvä tieto näyttäytyi

tulevan yhdestä sähköpostiosoitteesta ja on mahdotonta edes sanoa kenen tukihenkilön asiakkaat ovat vastanneet. Toisena tiedonkeräysmuotona olivat paperiset kyselylomakkeet, joita varten oli tehty palautuslaatikko, johon valmiit kyselyt palautettiin. Tällä keinoin pystyin varmistamaan vastaajien anonymiteetin ja vastaajien henkilöllisyys on täysin mahdotonta selvittää. Periaatteellisesti olisi mahdollista, että asiakaskyselyn olisi voinut näin ollen täyttää sama asiakas useamman kerran. Tästä olisi tutkimuksen luotettavuus voinut kärsiä. Ongelman ratkaisin siten, että ammatilliset tukihenkilöt avasivat linkin tai antoivat kyselylomakkeen asiakkaalle, luottaen että he muistivat ja tietäisivät keneltä olivat jo kyselyn pyytäneet. Tämä ei kuitenkaan kokonaan poista sitä mahdollisuutta, että jokin henkilö olisi saattanut vastata kyselyyn useammin kuin kerran. Epätodennäköistä kuitenkin on että hän olisi voinut vastata kyselyyn useamman kerran siten, niin että se vääristäisi tuloksia merkittävästi. Nimettömyys oli kuitenkin tärkeintä, jotta halukkuus kyselyyn vastaamiseen ei kaatuisi luottamuspuolaan. Oli myös eettisesti velvoittavaa että luvattu anonymiteetti säilyi. Asiakkaat saivat myös ennen kyselyyn vastaamista luettavakseen kutsukirjeen jossa asiakaskyselyn tavoitteista kerrottiin. Tämän kirjeen olen liittänyt liitetiedostona opinnäytetyöhöni. (LIITE 2.) Asiakaskyselyn eettisyyttä pohdin myös kyselylomakkeen teossa kysyen vain niitä asioita jotka olivat ehdottoman tärkeitä tutkimukseni kannalta ja tarkoituksenmukaisia, esimerkiksi asiakkaiden siviilistatus ja mahdolliset lasten lukumäärä eivät olisi tuoneet mitään lisäarvoa tutkimukselle.

Kvantitatiivisen tutkimus muodon peruseriaatteita sen luotettavuudessa on että sen on oltava toistettavissa siten, että aineistosta on saatavissa samat tulokset kaikissa tapauksissa. Luotettavuuden ja että tutkimus olisi toistettavissa, olen säilyttänyt itselläni paperisena versiona perusraportin asiakaskyselystä jotta tutkimuksen ja ristiintaulukoinnin voi uudelleen suorittaa tarvittaessa. Olen tulostaut ja säilyttänyt myös kaikki tekemäni ja käyttämäni ristiin taulukoinnit. Aloittaessani aineiston analyysin, tiedostin sen, koska olen osa työyhteisöä ja ammatillinen tukihenkilö, minulla oli

ennakko oletuksia tuloksista. Asiakaskyselyn vastaukset ristiintaulukoin järjestelmällisesti siten että ikäryhmä, sukupuoli ja äidinkieli jokaisen kysymyksen kohdalla avautuivat. Tällä keinoin en lähtenyt tulkitsemaan tuloksia ennakkoajatuksista vaan tulkitsin täten aineistoa siten kuten ulkopuolinen ja täysin objektiivinen tutkija tekee.

Opinnäytetyöni seuraavassa osiossa esittelin asiakaskyselystä saamiani tuloksia työyhteisölle. Esittelyä varten kokosin Power Point shown johon kokosin keskeiset tulokset tietopohjaksi työyhteisölle. Tämän Power Point esityksen olen liittänyt liitetiedostona opinnäytetyöhöni jotta on mahdollista nähdä millä tietopohjalla ammatilliset tukihenkilöt seuraavassa vaiheessa SWOT –analyysiä tekivät. (LIITE 3.) Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta, jonka tavoitteena tässä vaiheessa on tuottaa kehittämistoimintaan käyttökelpoista aineistoa. Kehittämistoimintaan tähtäävässä tutkimuksessa luotettavuus tarkoittaa käyttökelpoisuutta toisin kuin muissa tutkimusmenetelmissä. Määrällisessä ja laadullisessa tutkimuksessa keskeisenä arvona ja määreenä on tutkimusmenetelmien ja tutkimusprosessin luotettavuus. Toiminnallisessa kehittämistoiminnassa tiedon käyttökelpoisuus, on keskeistä, tutkimuksen kannalta ei riitä että syntyvä tieto on vai totuudenmukaista koska sen on oltava myös hyödyllistä. Kehittämistoiminnassa voidaan siis korostaa pragmaattista totuuden käsitystä jolloin tieto kohdentuu juuri käyttökelpoisuuteen. ”Tieto on tosi, jos se on käyttökelpoista”. Keskeistä on tiedon kanavoiminen projektin ohjaamisessa niin että toiminta tavoitteiden saavuttamiseksi täsmentyy. (Toikko & Rantanen 2009, 121-125.) Vastuullisessa kehittämistoiminnan raportoinnissa on luotettavuuden kannalta kuitenkin pyrittävä realismiin, vaikkakin kiusaus on kun pyritään positiivisiin muutoksiin vain raportoida onnistumisista ja toimeksiantajaa miellyttävistä tuloksista. Tämän takia luotettavassa tutkimuksessa tulee myös raportoida ja analysoida ristiriidat ja epävarmuustekijät. Tutkimuksessa on myös tiedostettava nämä tekijät ja pyrittävä rehellisyyteen raportoinnissa. (Toikko & Rantanen 2009, 128-129.) Tulosten tulkinta pitävät paikkansa toimintatutkimuksessa vain kyseessä

olevassa tapauksessa, edellyttäen tulkinnan oikeellisuutta ja jossa yleistettävyyteen vaikuttaa kirjoitustyyli (Kananen 2009, 98.) Tietoon on tarkoitus suhtautua kriittisesti, ottamatta tietoa totuutena, vaan kyseenalaistaa sitä ja selvittää myös tietoon vaikuttavia tekijöitä eli nähdä tiedon taakse. Ennen tutkimustulosten esittämistä työyhteisölle ja SWOT analyysin teon ohjausta kerroin työyhteisölle että tulisin esittämään kyselyn tuloksia ja toimimaan mahdollisimman ulkopuolisena dokumentoijana, jotta en vaikuttaisi työntekijöiden tulkintaan ja prosessiin, joka käynnistyi tutkimuksesta saaduista tuloksista. SWOT –analyysin osallistuminen ilman näitä toimia olisi mielestäni voinut nousta eettiseksi ongelmaksi, minun ja työyhteisön jäsenien keskinäiset suhteet olisivat voineet ohjata prosessia ja tulkintaa. Esimiehiä tai osakkaita SWOT analyysi tilanteessa ei ollut läsnä, joten heidän mielipiteensä eivät myöskään ole vaikuttaneet prosessiin ja tämä on mahdollistanut myös kriittisen suhtautumisen annettuun tietoon ja vapauttanut ilmapiiriä. Ammatillisten tukihenkilöiden tekemä SWOT analyysi on toteutettu siten että tekotilanteessa ajatukset koottiin taululle, jonka olen valokuvannut jotta alkuperäinen ja todellinen tilanne on dokumentoitu. Tämän valokuvan perusteella olen jäljentänyt paperille tilanteessa kirjatut ajatukset jotka olen liittänyt opinnäytetyöhöni liitetiedostona (LIITE 4.) SWOT-analyysi voi olla hyvin subjektiivinen – kaksi henkilöä päätyy erittäin harvoin samaan analyysiin edes silloin, kun heillä on samat tiedot organisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Näin ollen SWOT-analyysin tuloksia tulisi käyttää lähinnä suuntaa antavina, eikä niinkään velvoittavina ohjeina. (Opetushallitus. i.a) Liitetiedostosta on näin mahdollista nähdä aidosta tilanteesta tulleet tulokset ja tehdä niistä mahdollisesti omia tulkintojaan.

11. TEKIJÄN REFLEKTOINTIA PROSESSISTA JA JATKOTUTKIMUS AIHEITA

Lopputyön teko työyhteisölle oli erittäin antoisaa ja opettavaista. Toiveenani on, että saaduilla tuloksilla on merkitystä ja että ne antavat välineitä työn kehittämiseen. Asiakkaiden asiointitarpeita kartoittamalla on mahdollista ohjata tavoitteellisemmin asiakkaita. Eri asiakasryhmillä on erilaisia avun tarpeita, joten tätä tietoa käyttämällä voidaan arvioida jo asiakkuuden alussa ohjausta oikeaan suuntaan. Lopputyötäni voidaan myös käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen Messi-menetelmään, kuten yhtenä lopputyön tavoitteena oli. Opinnäytetyöni auttaa ryhmätoimintoihin liittyvien palveluiden kehittämisen alkuun. Paljon on vielä tekemättä ja mahdollisuuksia on kehittämiseen. Lopputyöni on alku jatkumolle.

Opin paljon asiakaskyselyn teosta ja huomaan heikkouksia siinä, kuinka lähdin toteuttamaan kyselyä. Muutamilla lisäkysymyksillä olisi voinut tässäkin kyselyssä saada yksityiskohtaisempaa tietoa joka olisi ollut oleellista tutkimuksen kannalta. Kyselyssä olisi voinut kysyä asiakkaiden senhetkistä ensisijaista tulostatusta (työtön työnhakija, sairauslomalla, eläkkeellä, työssä). Taustaa kartoittavia kysymyksiä olisi pitänyt olla useampia ja asiakkaille olisi pitänyt olla mahdollisuus avoimeen vastaukseen. Tästä kyselystä saamaani oppia tulen jatkossa käyttämään siten, että pyrin välttämään niitä virheitä joita tässä tein.

Aktiivisemmalla otteella työyhteisössä olisi ollut mahdollista kerätä pidemmällä aikavälillä vastauksia, joka olisi kasvattanut otantaa ja vastaajien määriä. Tällöin myös tulokset olisivat olleet luotettavampia. Nyt tulokset kertovat ainoastaan tämänhetkisestä tilanteesta. Vastaavanlainen vuosittainen asiakaskysely olisi kehitystyön kannalta väline, jolla voisi

seurata palvelun laatua ja asiakaskunnan muuttuvia tekijöitä. Tämänkin takia lopputyöni on ennemminkin tutkimuksen alku kuin valmis tuotos.

Lopputyössäni on jäänyt täysin näkymättömäksi myös ne kahdenkeskeiset keskustelut ja pienryhmäkeskustelut joita kävin työyhteisössä koko prosessin ajan. Nämä keskustelut ovat olleet ammatillisen kasvuni kannalta ja lopputyöprosessin kohdalla merkittäviä. Prosessi mahdollisti sellaisen keskustelu yhteyden liittyen ammattietikkaan, asiakastyössä käytettyihin menetelmiin ja työyhteisön sisäisiin toimintamalleihin, joita tuskin olisi tapahtunut ilman tätä lopputyöprosessia. Lopputyöhön olisi tuonut lisä dimension näiden spontaanien keskusteluiden näkyväksi tuominen, esimerkiksi päiväkirjan pidolla prosessin ajan, tai muutamien ammatillisten tukihenkilöiden haastattelemisella.

Työyhteisössä on mietitty jatkotutkimuksen tarpeita, joista keskeisempiä olisi seuranta tutkimus. On tarpeen saada tietoa asiakkuuden loputtua, miten saatu palvelu kantaa, ovatko työssä saavutetut tavoitteet olleet elämänlaatua parantavia pysyvästi. Ovatko asiakkaat mahdollisesti kyenneet itsenäisesti jatkamaan aloitetulla kuntoutumispolulla? Mitä he palvelun loputtua ajattelevat saamastaan palvelusta? Kuinka asiakkuuden lopetus oli onnistunut?

Haastattelututkimuksella voisi myös selvittää tarkemmin miten asiakkaat kokevat ryhmä osallistumisen ja kuinka näitä kokemuksia voisi kehittää, jotta ryhmäpalvelut paremmin kohtaisivat kokemuksellisesti ja sisällöllisesti asiakkaiden tarpeita.

Tutkittavana kohteena voisi olla ammatillisen tukihenkilötyön ja case managementin eri mallien käyttö Riihenajassa sekä onnistuneen ohjauksen taloudellinen merkitys kunnille. Onko asiakkaan avustaminen oikeiden tukien ja palveluiden piiriin kunnalle taloudellisesti kannattavaa? Ruotsissa personligt ombud -työtä on tutkittu ja saatu näyttöjä siitä, että kunnan kannalta syntyy säästöjä. Asiakkaasta aiheutuvat kustannukset kunnille

laskivat ensimmäisen vuoden aikana 100 000 Ruotsin kruunua, ja kustannukset jatkoivat laskuaan siten, että pidemmällä aikavälillä oli kustannuksien lasku 166 000 Ruotsin kruunua. Oikein kohdennetuilla resursseilla ja oikeilla tukimuodoilla on kyetty vähentämään myös kuntoutumisesta aiheutuvia kuluja. (Socialsystemen 2006 c). Olisi mielenkiintoista saada vastaavaa tutkimustietoa Suomesta.

LÄHTEET

- Ammatti, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012. Helsinki: Ammattieetinenlautakunta. Viitattu 2.5.2014. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf
- Det lönar sig. Ekonomiska effekter av verksamhet med personligt ombud. 2006. Stockholm: Socialstyrelsen.c. Viitattu 22.10.2014.
- Egen kraft-egen makt. En antologi om arbetet som personligt ombud. 2009. Västerås: Socialstyrelsen. a . Viitattu 3.4.2014
- Ett nytt yrke tar form. Personligt ombud (PO).2009. Västerås: Socialstyrelsen b. Viitattu 3.4.2014.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Oy
- Hannikainen-Ingman, Katri; Karjalainen, Vappu & Palola, Elina 2012. Nuoret koulutuspuhokkaat aikuissosiaalityön asiakkaina – Tapaustutkimus Helsingistä. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: Yliopistopaino
- Henttinen, Kirsi; Iija, Aulikki & Mattila, Eija(toim.)2009. Kuuntele minua- Mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Hämeenlinna: Tammi.
- Heino, Satu 2012. Monimuotoinen Messityö. työntekijöiden näkemyksiä Messi-palvelusta Vantaalla. Laurea Ammattikorkeakoulu. Tikkurilan toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Juhila, Kirsi 1995. Asiakkuuden edellytykset neuvotteluissa. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.155-184
- Järvikoski, Aila; Riikonen Eero 2001. Mielensterveysongelmat. Teoksessa Kallanranta,Tapani; Rissanen, Paavo; Vilkkumaa, Ilpo (toim.) Kuntoutus. Jyväskylä: Duodecim.170
- Kananen, Jorma 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämässä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Karlsson, Mirja 2014. Suomalaisen miehen hyvinvointi ja terveys. Tesso sosiaali ja terveystoimittain aikakausilehti. Viitattu 20.10.2014. <http://www.tesso.fi/artikkeli/Suomalaisen-miehen-hyvinvointi-terveys>
- Keski-Hirvelä, Elisa 2008. Luku ja kirjoitustaidoton Maahanmuuttaja nainen oppijana. Tampereen Yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu –työ.
- Koskisuu, Jari 2004. Eri teitä perille – Mitä mielensterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kukkonen-Lahtinen, Leena 2006. Yhdessä kehittyen – Kuntouttavan mielensterveystyön haasteet. Sairaanhoidaja-lehti 5.10. Viitattu 27.10.2013
- Kuntoutussäätiö i.a. Kunoutusportti. Kuntouttavantyön käsikirja. Viitattu 16.9.2014.http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/kuntoutusjarjestelma/sosiaalinen_kuntoutus/

Kronkvist, Mona 2007. Klient, personligt ombud och empowerment - ur ett klientperspektiv. Client, case manager and empowerment - out of client perspective. Malmö Högskola. Hälsa och Samhälle, enheten för socialt arbete. Examsarbete

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing oy.

Laatu, Markku 2014. Mitä tutkimukset kertovat Kelan hakemusten ja päätösten selkeydestä. Viitattu 21.10.2014. <http://www.keka.fi/kela-kielen-lyhyt-oppimaara>.

Lähteenlahti, Yrjö 2001. Vaikeat mielenterveyshäiriöt. Teoksessa: Tapani Kallanranta; Paavo Rissanen & Ilpo Vilkkumaa (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 173-185.

Olsson, Pär; Tevebring Joachim 2006. Case management, arbetsuppgifter och modeller. Malmö högskola: Hälsa och Samhälle, enheten för socialt arbete. Examins arbete.

Pikkala, Sari 2013. Naisilla ja miehillä on eroa, myös terveydessä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 20.10.2014. <https://blogi.thl.fi/blogi/-/blogs/naisilla-ja-miehilla-on-eroa-myos-terveydessa>.

Pohjola, Anneli. 1997. Asiaa asiakkaalta. Teoksessa: Salmela, Tuula (toim) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta. Jyväskylä: Atena Kustannus

Saarnio Tuula 2001. Yhteisö, yhteisöllisyys ja yhteistyö. Teoksessa Erja Keränen; Pasi Nissinen; Tuula Saarnio & Mirva Salminen. Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Helsinki Kustannusosakeyhtiö Tammi. 48-64

Salmela, Tuula. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Stakes.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. 2012. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 16.9.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf

Sosiaalityön ja hyvinvointipolitiikan välineenä 2015- toimenpideohjelma 2005. Toim. Karjalainen, Pekka; Sarvimäki, Pirjo. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 16.9.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4056.pdf&title=Sosiaalityo_hyvinvointipolitiikan_valineena_2015_toimenpideohjelma_fi.pdf

Särkelä, Antti 2011. Välittämien ammattina, näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tammelin-Laine, Taina 2011. Aikuisten luku ja kirjoitustaidottomuus Suomessa. Kieli, koulutus ja yhteiskunta, verkkolehti. Syyskyy 2011. www.kieliverkosto.fi/journal.

Lahdesivu Minna 2012. Asiakaskysely kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluissa. Laurea Ammattikorkeakoulu. Tikkurilan toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, opinnäytetyö.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.
Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Opetushallitus i.a. SWOT analyysi. Sädökset ja ohjeet laadunhallintaan.
Viitattu 1.5.2014.

http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Riihenaika oy i.a. Kuntoutus. Sosiaalinen kuntoutus. Viitattu 3.4.2014.
http://www.riihenaika.fi/index.php?p=4_1_Sosiaalinen_kuntoutu_s#.VEuzOPmsWAU

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet.
Jyväskylä: Kustannus osakeyhtiö Tammi.

LIITE 1.



Riihenajan asiakaskysely

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille

Kyselyn tarkoituksena on selvittää sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden palvelun tarpeista jota he kohdentavat tukihenkilöpalveluun sekä selvittää ryhmäpalveluiden käyttöä. Toivomme myös uusia ideoita jolla kehittää toimintaamme edelleen!

<https://www.webpolsurveys.com/R/963076258216EBD1.par>

Asiakaskyselyyn vastataan nimettömänä ja yksittäisiä vastaajia on mahdoton eritellä. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista.

Vastaa tästä

LIITE 2.

Spring

Riihenajan sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskysely

Kyselyn tarkoituksena on selvittää missä asioissa olet tarvinnut tukea tukihenkilöltäsi Riihenajan palveluissa. Haluaisimme myös tietää että mihin ryhmäpalveluihin olet osallistunut ja minkälaisista ryhmistä uskoisit hyötyväsi. Kyselyyn vastaaminen vie 5 minuuttia ajastasi. Kiitos osallistumisestasi.

1. Oletko? *

Nainen

Mies

2. Minkä ikäinen olet? *

18-
25

26-
30

31-
35

36-
40

41-
50

51-
63

3. Mikä on äidinkielenesi *

Suomi

Muu

4. Missä KELA asioissa olet tarvinnut tukihenkilön apua?

KELA:n haemukset

Kyllä Ei

KELAN päätösten luku ja tulkinta

KELA:n päätöksistä valittamisesta

KELA:ssa asiointi/soitot

5. Koetko että olet hyötynyt tukihenkilön avusta KELA asioiden hoidossa?

	En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

6. Missä terveydenhuollon palveluissa (terveyskeskus, sairaalat, mielenterveyden hoitavat tahot) olet tarvinnut tukihenkilön apua?

	Kyllä	Ei
Ajanvaraus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tukihenkilö mukana käynnillä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lääkärin/hoitohenkilöstön ohjeiden/päätöksien selitys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Koetko että olet hyötynyt tukihenkilön avusta terveydenhuollon palveluissa?

	En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

8. Missä Sosiaalitoimen palveluissa olet tarvinnut tukihenkilön apua?

	Kyllä	Ei
Sosiaalitoimen hakemukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalitoimen päätöksien luku ja tulkinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalitoimen päätöksistä valittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalitoimen yhteistapaamiset sosiaalityöntekijän kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Koetko että olet hyötynyt tukihenkilön avusta sosiaalitoimen asioiden hoidossa?

	En ollenkaan	En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

10. Missä TE-toimiston (työkkäri) tai TYP:n (Typpi) palveluissa olet tarvinnut tukihenkilön apua?

	Kyllä	Ei
Työ/koulutus hakemusten teossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksien luku ja tulkinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Päätöksistä valittaminen

Tukihenkilö mukana tapaamisissa

11. Koetko että olet hyötynyt tukihenkilön avusta TE-toimiston/TYP:n palveluissa?

	En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

12. Talousneuvonnan apua raha-asioissasi?

	Kyllä	Ei
Oletko tarvinnut talousneuvontaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskujen maksujärjestelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velkatilanteen selvitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velkajärjestelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Koetko hyötyneesi velka-asioiden hoidossa Riihenajan avusta?

	En ollenkaan	Jonkin verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon	
En ollenkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin paljon

14. Oletko tarvinnut tukihenkilön apua asioidessasi seuraavissa palveluissa?

	Kyllä	Ei
Verovirasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maistraatti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkomaalaispoliisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poliisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oikeusapu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A-Kliniikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaispalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon haku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Koetko että olet hyötynyt tukihenkilön avusta näissä palveluissa?

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

16. Oletko osallistunut naisten liikunta/kuntosali ryhmään?

- Kyllä
- Ei

17. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

18. Oletko osallistunut Naistenryhmään?

- Kyllä
- Ei

19. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

20. Oletko osallistunut Akupunktio ryhmään?

Kyllä

Ei

21. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

22. Oletko osallistunut Miesten liikunta/kuntosali ryhmään?

Kyllä

Ei

23. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

24. Oletko osallistunut Sähly (Salibandy) ryhmään

- Kyllä
 Ei

25. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

- En ollenkaan Jonkin verran En osaa sanoa Melko paljon Erittäin paljon

26. Oletko osallistunut Hyvän olon /laihutus ryhmään?

- Kyllä

Ei

27. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

En ollenkaan

Jonkin verran

En osaa sanoa

Melko paljon

Erittäin paljon

28. Oletko osallistunut Aktiivi liikkujien ryhmään?

Kyllä

Ei

29. Koetko että olet hyötynyt osallistumisesta?

Vastaa vain jos vastasit kyllä edelliseen kysymykseen.

En ollenkaan

Jonkin verran

En osaa sanoa

Melko paljon

Erittäin paljon

30. Minkälaisia ryhmiä toivoisit että Riihenajassa järjestettäisiin?



200 merkkiä jäljellä

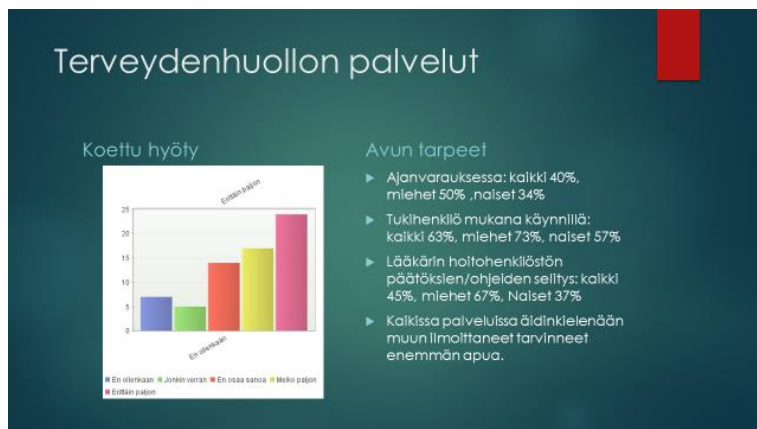
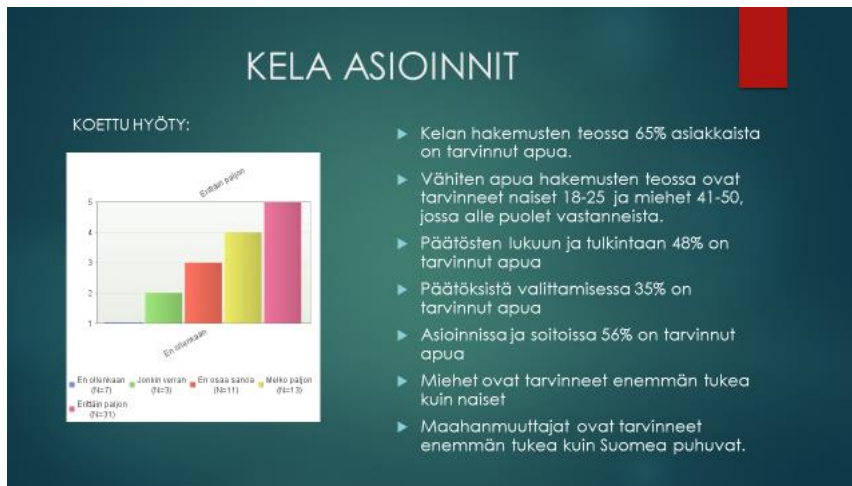
31. Jos Riihenajassa järjestettäisiin avoin kahvia jossa voisi saada apua hakemusten teossa ja täyttämässä. Luuletko että osallistuisit?

Kyllä En osaa sanoa Ei

32. Jos tällainen avoin kahvila järjestettäisiin, miten toivoisit sen olevan auki?

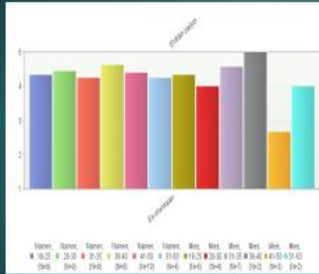
- Joka päivä (5pv/vk)
- kerran viikossa (1)
- kaksi kertaa kuukaudessa (2)
- kerran kuukaudessa (1)

LIITE 3



Sosiaalitoimiston palvelut

Koettu hyöty

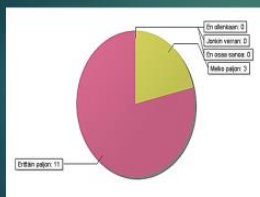


Avuntarpeet:

- ▶ Hakemukset: Kaikki 72%, miehet 84%, naiset 66%
- ▶ Päätöksien luku ja tulkinta: Kaikki 66%, maahanmuuttajat 97%, Suomi äidinkielenä 57%
- ▶ Päätöksistä valittaminen: Kaikki 33%, maahanmuuttajat useammin
- ▶ Mukana tapaamisissa: 88% kaikki, ei eroja sukupuoliessa, iässä, kielessä.

TE-toimisto ja TYP

Palvelua käyttäneiden tyytyväisyys

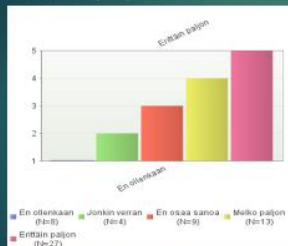


Avun tarve

- ▶ Vain 14 asiakasta tarvinnut apua näissä palveluissa.
- ▶ Ne jotka tarvinnut ovat tarvinneet hakemuksissa, päätösten luvussa, päätöksistä valittamisessa ja tapaamisissa.

Talousneuvonta

Koettu hyöty:

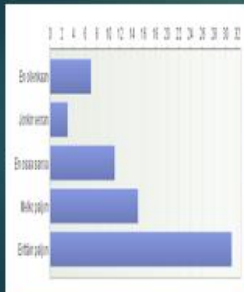


Avun tarpeet:

- ▶ Talousneuvontaa: 56% asiakkaista
- ▶ Laskujen maksujärjestelyä: 51%
- ▶ Velkatilanteen selvitystä: 55%
- ▶ Velkajärjestelyä: 44%
- ▶ Miehet tarvinneet naisia useammin apua
- ▶ Äidinkieli vaikuttaa avuntarpeeseen

Kootut palvelut

Koettu hyöty



Tarvittu asiointiapu

	Kyllä	Ei
Verovirasto	17	55
Maistraatti	12	58
Ulkomaalaispoliisi	9	61
Poliisi	8	62
Oikeusapu	10	62
A-Klinikka	8	62
Vammaispalvelut	4	66
Asunnon haku	33	38

Tilaston kertomaa

- Naiset tarvitsevat enemmän apua asunnon haussa
- Äidinkiellellä ei merkitystä asunnon hakuun.

Riihenajan ryhmät

- Kuntosali/liikunta ryhmä 7 miestä 12 naista
 - Osallistuneet kokevat hyötynensä
- Naistenryhmä 18 osallistunutta
 - 36-50 vuotiaita osallistuu eniten
 - Useimmat kokevat hyötynensä
- Sallibandy ryhmään osallistunut 8 vastanneista
 - 4 koki hyötynensä
 - 3 ei osannut sanoa

AVOIN KAHVILA

- 42/75 Uskoi osallistuvansa
- 23/73 Ei tiennyt
- Eniten ääniä sai kerran viikossa auki oleva kahvila 41 ääntä
- Seuraavaksi viitenä päivänä viikossa auki oleva kahvila 18 ääntä

Asiakkaiden ehdotuksia

Liikunnalliset ryhmät Toinnalliset:

- lentopallo kellaus pesäpallo
- Lisää liikuntaa länsi-Vantaalle
- Budolajit: Tajchi, aikido jooga meditaatio
- eräryhmä, luontoryhmä retkiryhmä
- Kädentaitoryhmä
- Musikki maalaus
- Kirjaryhmä tai elokuvaryhmä, jossa voisi keskustella näistä asioista ja sopia jos yhdessä katsottaisiin tietty leffa tai kirja. Myös jos pitäisi kuukauden sisällä lukea tietty kirja.
- naistenryhmä, ruuanlaittoa siitystaitoa

Terapeuttiset ryhmät:

- Taideterapiaa
- keskusteluryhmä
- Rentoutusryhmä
- Olellua, jossa ohjelmaa vähän haituikalle

KIITOS!

LIITE 4.

Kohtaan Strenght/Vahvuudet :

- Voimme motivoida asiakkaita kasvokkain ja avustaa kuljetuksessa ryhmiin.. Siten tavoitamme myös ne jotka eivät lähtisi kotoaan.
- Pystymme vastaamaan asiakkaiden tietyyn ryhmätarpeeseen nopeasti.
- Soitamme ja motivoimme, ryhmän rakenne tukee myös heikompi kuntoisten osallistumista.
- Ryhmät toimivat myös tavallisissa paikoissa, esimerkiksi uimahallissa. Asiakkaat voivat jatkaa harrastuksen parissa myös asiakkuuden loputtua.

Kohtaan Weakneses/Heikkoudet:

- Aina ei ehdi/voi kuljettaa
- Kuinka moni on ryhmäkuntoinen, asiakkaiden vaihteleva kunto
- Tilojen puutteet, asiakkaat kokevat toimiston kolkkona ja meluisana
- Ryhmien markkinointi, kiire muissa asioissa.
- Tiedotus - kenelle tarkoitettu-mikä on sisältö, työntekijältä puuttuu omakohtainen kokemus.

Kohtaan Opportunities/Mahdollisuudet

- Moniosaajia henkilökunnassa ryhmien vetoon.

- Tukihenkilön avustamana yksilötyöstä →pienryhmään→isoon ryhmään→maailma
- Tukihenkilö asiakkuuden loppusuoralla taka-alalla→pien ryhmä kantaa
- Huonokuntoisimpien motivointi liikuntaan
- Ennakko ilmoittautumiset

Threats/Uhat

- Onko mahdollista tulevaisuudessa resurssien puitteissa
- Mistä rahat ryhmätoimintaan
- Ilmaiset ryhmät, ilmaiset yhteisöt jotka eivät tue
- Toivottu ryhmä järjestettään→resurssit käytetty→kukaan ei tule
- Alhainen asiakas määrä, löytyykö samasta asiasta hyötyviä tarpeeksi
- Miten kuntouttava ryhmä saadaan markkinoitua, miten erotumme tarjonnaltamme.

