



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Asiakkaan ääni aikuissosiaalityössä-

Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyön yksikön

asiakastyytyväisyyskysely 2015

Häsänen, Miia

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Asiakkaan ääni aikuissosiaalityössä-
Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyön yksikön
asiakastyytyväisyyskysely 2015

Miia Häsänen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2015

Miia Häsänen

Asiakkaan ääni aikuissosiaalityössä- Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyön yksikön asiakastyytyväisyyskysely 2015

Vuosi

2015

Sivumäärä

87

Tämä opinnäytetyö on asiakastyytyväisyyttä kartoittava tutkimus, jonka avulla haluttiin selvittää Järvenpään sosiaaliturvatyön yksikön asiakkaiden mielipiteitä palveluista. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin mielipidettä mittaavana kyselytutkimuksena, jonka tulokset kerättiin asiakkailta postikyselyn, tehostettujen asiakastyytyväisyyskyselypäivien sekä sosiaaliohjaajien vastaanotoilla jaettavien kyselylomakkeiden avulla. Tutkimukseen osallistujia ei valittu etukäteen, vaan vastaajat valikoituivat satunnaisotannalla kaikkien asiakkaiden keskuudesta. Asiakastyytyväisyyskyselyssä kaikille vastaajille samat, mielipidettä mittaavat kysymykset analysoitiin määrällisen tilastotutkimuksen avulla. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä asiakkailta saadun vapaamuotoisen palautteen sekä kyselyn aikana tehtyjen havaintojen käsittelyyn. Laadullisen tutkimuksen avulla tutkimustulosten syvällisempi tarkastelu mahdollistui.

Tutkimustulosten perusteella asiakkaat ovat melko tyytyväisiä palveluihin, mutta näkevät palveluissa yleisesti myös parantamis- ja kehittämistarvetta. Tutkimustuloksissa korostuu vahvasti asiakkaiden subjektiivisen kokemuksen merkitys, millaiseksi palvelukokemus muodostuu. Lisäksi tutkimustuloksissa voidaan nähdä asiakkaiden toive eettisestä kestävästä asiakaspalvelusta, jossa ystävällisyys, oikeanlainen suhtautuminen sekä työntekijöiden aito halu auttamiseen ovat läsnä. Tutkimustulosten perusteella asiakastyytyväisyyden juuret syntyvät myötäelämisestä asiakkaan rinnalla. Tutkimustulokset antavat uutta tietoa asiakasnäkökulmasta Järvenpään sosiaalitoimiston toiminnan ja palveluiden kehittämiseen.

Asiasanat: Asiakastyytyväisyys, sosiaalitoimistot, syrjäytyminen, osallisuus, asiakaspalvelu, toimeentulotuki, sosiaaliohjaajat

Miia Häsänen

The customer's voice in adults' social services- A customer satisfaction inquiry for the town of Järvenpää 2015

Year	2015	Pages	87
------	------	-------	----

This thesis is a study of customer satisfaction of the social services in Järvenpää. The customer satisfaction survey was conducted as an opinion poll. Responses were collected from customers with a postal questionnaire survey, with specialized feedback days and, in addition, social instructors also handed out questionnaires when they met their customers. Respondents were selected randomly from among all the social service clients. The results were analyzed using quantitative statistical research. The study also used qualitative research to analyze the customers' open questions and survey findings. The qualitative research allowed for a deeper analysis of the study.

The results show that customers were quite satisfied with the Järvenpää social welfare services. In some places, they see the need for development. According to the study, the clients' subjective experience affects the service experience. In addition, the research results can be seen in the customers' desire for a more ethically sustainable customer service. The result shows that customers appreciate the friendliness of the employees. Customers also consider it important that workers have the right attitude and a genuine desire to help them. The research result shows that customer satisfaction derives from showing empathy with the customer. The result provides new information about the operation and development of services in Järvenpää social services.

Keywords: Customer satisfaction, social welfare offices, marginalization, participation, customer service, subsistence subsidy, social controllers

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Järvenpään kaupunki organisaatiomuutoksen keskellä.....	7
3	Aikuissosiaalityö.....	8
4	Syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen.....	9
5	Järvenpään sosiaalitoimiston sosiaaliturvatyön yksikkö.....	11
6	Asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys sosiaaliturvatyössä.....	12
7	Asiakastyytyväisyys asiakaspalvelun laadun mittarina.....	13
8	Palveluneuvonta osana sosiaaliturvatyötä.....	14
9	Toimeentulotukityö ja etuuskäsittely.....	16
	9.1 Toimeentulotuki.....	16
	9.2 Etuuskäsittely.....	19
10	Sosiaaliohjaus.....	20
	10.1 Tilanearvio.....	22
	10.2 Ammatillisuus sosiaaliohjaajien työssä.....	23
11	Sosiaalialan ammattilaisten velvoite eettisesti kestävään toimintaan.....	24
12	Tutkimuksen suorittaminen.....	26
	12.1 Kyselylomakkeen sisältökuvaus.....	26
	12.2 Aineistonkeruu.....	27
	12.3 Tutkimuskysymykset.....	28
	12.4 Tutkimusmenetelmät.....	29
	12.4.1 Määrällinen tutkimus.....	29
	12.4.2 Laadullinen tutkimus.....	30
	12.4.3 Laadullisen ja määrällisen aineiston yhdistäminen.....	31
	12.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	31
13	Kyselytutkimuksen toteutus käytännössä.....	33
14	Tulokset.....	35
15	Tutkimushavainnot tulosten rinnalla.....	66
16	Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset.....	67
	16.1 Koottu yhteenveto.....	67
	16.2 Kehitysehdotukset Järvenpään sosiaaliturvatyön yksikölle.....	69
17	Pohdinta.....	74
	Lähteet.....	77
	Kuviot.....	82
	Liitteet.....	83
	Liite 1 Järvenpään sosiaaliturvatyön yksikön asiakastyytyväisyyskysely 2015.....	83
	Liite 2 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista ja asiakkaiden ajatuksista.....	87

1 Johdanto

Työskentelen tällä hetkellä Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyön yksikössä sosiaaliohjaajan osa-aikaisessa virassa ja haluan aktiivisesti olla myös osallisena sosiaaliturvatyön kehittämässä omalla työpaikallani. Nostaessani esille haluni toteuttaa opinnäytetyöni omalla työpaikallani, päädyimme lokakuussa 2014 pidetyssä yhteispalaverissa Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyöyksikön päällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän kanssa siihen, että toteutan sosiaaliturvatyön yksikköön asiakastyytyväisyyskyselyn ja analysoin sen tulokset opinnäytetyöniäni. Ajatus asiakastyytyväisyyskyselystä lähti liikkeelle työyhteisön tarpeista, sillä viimeisen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisesta oli kulunut jo muutamia vuosia. Opinnäytetyön aihetta pidän henkilökohtaisesti erittäin tärkeänä, sillä omassa ammatillisessa arvomaailmassani asiakaslähtöisyys ja sen edistämisen merkitys korostuvat.

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys painottuu syrjäytymisen ehkäisemisen ja osallisuuden edistämisen ympärille Järvenpään kaupungin aikuisten sosiaalipalveluille asetetun strategialinjauksen mukaisesti. Valittu viitekehys toimii myös strategiaan asetettujen tavoitteiden ja päämäärän tukena. Kaikki Järvenpään toimintastrategiset linjaukset juontavat juurensa Järvenpään kaupungin toiminta-ajatuksesta, joka turvaa perusedellytyksiä asukkaiden hyvälle elämälle, edistää yritysten ja yhteisöjen toimintamahdollisuuksia sekä kantaa vastuunsa ympäristön hyvinvoinnista yhdessä kumppaneidensa kanssa. (Järvenpään kaupunki 2014.)

Aikuisten sosiaalipalveluna tuotetulla sosiaaliturvatyöllä on vahvat sidokset toimeentulotukityöhön. Yleisesti toimeentulotukityö on saanut myös yhteiskunnallisesti yhä enemmän näkyvyyttä suomalaisten köyhyyden lisääntyessä. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän laajan tutkimuksen mukaan, toimeentulotukea saavien asiakkaiden köyhtyminen on moninkertaistunut 1990-luvun alusta. Myös toimeentulotuen tarve on pitkäkestoisempaa ja uusiutuvaa. Köyhyys on syventynyt tuloköyhyyden kasvaessa ja tuen tarve etenkin yksinelävien ja nuorten keskuudessa on lisääntynyt. Tutkimuksen mukaan yli puolet toimeentulotukea saavista asiakkaista joutuvat kohtaamaan myös kasautuvaa huono-osaisuutta. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

Toimeentulotukeen turvautuvien kansalaisten lisääntymisen seurauksena, on myös julkinen keskustelu toimeentulotukiasioista lisääntynyt. Lehtien palstoilla ja yleisissä keskusteluissakin esiin nousee aihe, jossa toimeentulotukiasiakkaat kokevat tulleen kohdelluiksi epäoikeudenmukaisesti. Monet toimeentulotukiasiakkaat pitävät myös sosiaalitoimistossa asiointia haasteellisena. Haastetta asiointiin aiheuttavat esimerkiksi toimeentulotukihakemusten käsittelyyn liittyvä, erilaisten selvitysten antaminen ja yleiseen päätöksen tekoon liittyvät laissa säädetyt toimeentulotukikäytännöt. Myös sosiaalivirastoissa tapahtuneet kohtaamiset asiakkaiden ja työntekijöiden välillä ovat herättäneet erilaisia mietteitä. Ongelmista huolimatta,

monet asiakkaat ovat myös hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun sosiaalitoimistossa. Lähtökohtaisesti vaikuttaa siltä, että sosiaalitoimistossa asiointiin suhtaudutaan yhteiskunnassamme ristiriitaisin ajatuksin.

2 Järvenpään kaupunki organisaatiomuutoksen keskellä

Vuoden 2014 alusta Järvenpään kaupunkistrategia uudistui. Uudistuneen, kestäväen kasvun ja hyvinvoinnin toimintastrategian ydinprosesseina ovat lasten ja nuorten kasvun ja oppimisen edistäminen, osaamisen, harrastamisen ja kulttuurin edistäminen, terveyden ja elämänhallinnan edistäminen, ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten hyvinvoinnin tukeminen sekä elinvoimaisen kaupunkikehityksen varmistaminen. Muutoksen myötä tehtiin myös palvelurakenteen muutoksia, jossa koko kaupungin organisaatio jaettiin kaupunkikehityksen palvelualueeseen, teknisen palvelukeskuksen palvelualueeseen, konserniyhteisöjen palvelualueeseen, lasten ja nuorten palvelualueeseen, sivistyksen ja vapaa-ajan palvelualueeseen, terveys- ja aikuissosiaalityön palvelualueeseen sekä ikääntyneiden ja toimintarajoitteisten palvelualueeseen. (Järvenpään kaupungin toimintastrategia 2014- 2025.)

Yksikkö, jossa työskentelen, kuuluu toimintastrategisesti terveys ja aikuissosiaalityön palvelualueeseen. Toiminta terveys- ja aikuissosiaalityön palvelualueen sisällä on edelleen jakautunut avainalueittain terveyden edistämisen, sairauden hoidon ja aikuisten sosiaalipalvelujen nimikkeiden alle. Kyseisellä palvelualueella tuotettu toiminta tähtää terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen ja elämänhallinnan tukemiseen toimintastrategian ydinprosessin mukaisesti. (Järvenpään kaupungin toimintastrategia 2014- 2025.)

Aikuisten sosiaalipalvelut ovat kunnassa jaettu aikuissosiaalityön yksikköön sekä asunnottomuuden vähentämisen yksikköön. Kaupunkistrategian ja organisaation palvelurakenteiden muutoksen myötä, myös aikuissosiaalityön yksikössä tehtiin organisaatiomuutoksia. Muutoksen seurauksena aikuissosiaalityön tulosityksikkö jaettiin kahdeksi laskentayksiköksi, sosiaaliturvatyön yksikköön ja muutokseen tähtäävään sosiaalityön yksikköön. Kyseisellä muutoksella tavoitellaan hallittavan kokoisia tulosityksiköitä ja vahvempaa johtamista, paremmin asiakastarpeeseen vastaavia palveluja, lainsäädännön edellyttämän perustason turvaamista, henkilöstön hyvinvoinnin ja työssäjaksamisen parantamista, systemaattisempaa talouden, suoritteiden ja asiakasvaikuttavuuden seurantaan sekä osaamisen lisäämistä ja perustehtävän selkeyttämistä. (Kaukonen 2014a.)

Aikuissosiaalityön yksikkö eli toisin sanoen sosiaaliturvatyön yksikkö sekä muutokseen tähtäävän sosiaalityön yksikkö yhdessä, voitaisiin tässä tutkimuksessa määritellä myös selvemmin Järvenpään sosiaalitoimiston nimellä. Olen lähtökohtaisesti kuitenkin pyrkinyt käyttämään työssäni sosiaaliturvatyön yksikön nimeä, koska tutkimus on toteutettu sosiaaliturvatyön yksi-

kön projektina. Raportissani on kuitenkin satunnaisesti viitattu myös koko sosiaalitoimistoon, sillä yksiköiden jakautumisesta huolimatta, voidaan asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen nähdä hyödyttävän myös muutokseen tähtäävää sosiaalityön yksikköä.

Vaikka aikuissosiaalityön palvelut ovat eritelty kahdeksi erilliseksi laskentayksiköksi, on erillisillä yksiköillä myös paljon yhteistä. Kyseisten laskentayksiköiden palvelut tuotetaan samoissa sosiaalitoimiston tiloissa. Lisäksi palvelut ovat kummankin yksikön asiakkaille yhteisiä palveluneuvonnan sekä etuuskäsittelyn osalta. Koska asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaajia ei myöskään valittu tutkimukseeni etukäteen sen luotettavuuden sekä anonymiteetin säilyttämiseksi, on käytännössä hyvin mahdollista, että kyselyyn ovat vastanneet myös muutokseen tähtäävän sosiaalityön asiakkaat. Asia sai varmistusta myöhemmin tutkimustuloksia tarkasteltaessa, sillä kyselylomakkeista pystyi havaitsemaan, että kyselyyn olivat vastanneet myös muutokseen tähtäävän sosiaalityön asiakkaita. Käytännössä tutkimukseni on siis osittain sidoksissa myös muutokseen tähtäävän sosiaalityön yksikköön.

3 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityötä tehdään lainsäädäntöön pohjautuvien reunaehdoin monissa eri sosiaali- ja terveysalan sektoreilla. Aikuissosiaalityö on suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä moniammatillisen työryhmän työskentelyä, jonka avulla pyritään parantamaan asiakkaan tai perheen elämäntilannetta sekä löytämään keinoja turvallisen ja itsenäisen suoriutumisen ylläpitämiseen. Aikuissosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat kamppailevat usein elämäntilanteen liittyvien vaikeuksien kanssa ja monesti köyhyyteen liittyvät ilmiöt ovat vahvasti läsnä. (Jokinen & Juhila 2008, 14- 47.) Aikuissosiaalityö näyttäytyy kentällä hyvin monipuolisena ja se pitää sisällään perhe- ja ihmissuhteisiin liittyvää työtä, mielenterveys, kriisi- ja päihdetyötä, vanhus- ja vammaistyötä, maahanmuuttajatyötä, ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä, työllistymistä, kouluttautumista, asumista ja kuntoutumista tukevaa toimintaa sekä sosiaaliturvatyötä ja siihen sidoksissa olevaa ohjausta ja neuvontaa. (Tuusulan kunta 2013.) Perustoimintana tarjottavien palvelujen lisäksi moniammatilliset ja erityiset julkiset ja yksityiset sektorit tarjoavat palveluitaan aikuissosiaalityön asiakkaille (Jokinen & Juhila 2008, 14- 47).

Aikuissosiaalityö on kauttaaltaan laaja-alainen työorientaatio, jonka työmenetelminä voidaan pitää sosiaalista tukea, palveluneuvontaa ja asiakkaan ohjausta. Jorma Sipilä (1996, 213- 239) on kirjassaan Sosiaalityön jäljillä jaotellut aikuissosiaalityössä tehtävän sosiaalityön byrokraatiatyöhön, palvelutyöhön sekä psykososiaaliseen työhön. Sipilän mukaan aikuissosiaalityön byrokraatiatyötä määrittelee valmis säännöstö, jossa tekemisen tavat ja päämäärät, kuten lait ja viraston sisäiset normit ohjeistavat työtä. Byrokraatiatyössä asiakastapaamiset jäävät vähäiseksi, sillä sen ensisijaisena tehtävänä on tuottaa päteviä päätöksiä. Aikuissosiaalityön palvelutyötä Jorma Sipilä kuvaa sosiaalityössä annettavana ohjauksena ja neuvontana, jonka tar-

koituksena on löytää sopivia palveluita ja ratkaisuja asiakkaiden ongelmatilanteisiin. Psykososiaalinen työn tavoitteena on Sipilän mukaan pyrkimys tukea ihmisen psyykkistä selviytymistä sekä muuttaa haitallisten toiminta- ja ajattelutapojen mallia.

Järvenpäässä aikuissosiaalityön perustehtävänä on edistää ja ylläpitää yksilöiden ja perheiden turvallisuutta sekä tarjota tukea arjesta selviytymiseen yhdessä muiden tukitoimien keinoin. Järvenpään aikuissosiaalityön yksikön tavoitteena on löytää keinoja asiakkaan elämänhallinnan ja -laadun parantamiseksi sekä ehkäistä syrjäytymistä. Aikuissosiaalityön avulla etsitään asiakkaalle sellaisia vaihtoehtoja, jotka motivoivat asiakasta kohti muutosta ja voimaantumista. Aikuissosiaalityön palvelut ovat tarkoitettu järvenpääläisille ja Järvenpäässä pysyvästi oleskeleville 18- 65 vuotiaille. Tätä iäkkäimmille Järvenpään kaupunki tarjoaa ikäihmisten sosiaalipalveluita. (Järvenpään kaupunki 2013.) Aikuissosiaalityössä tehdään paljon moniammatillista työtä, hyödyntäen muita sosiaalialan tarjoamia palveluita. Yhteistyötä tehdään paljon mielenterveys- ja päihdepalvelujen, terveydenhoitopalvelujen, vammaispalvelujen, työvoimaviranomaisten, seurakunnan sekä erilaisten asumispalvelujen kanssa. Aikuissosiaalityön toimintaa siivittävät kaupungin toiminta-ajatuksen ja arvojen lisäksi sosiaalityön eettiset arvot ja periaatteet. Haastattelin sosiaaliturvayön päällikköä syyskuussa 2014 erääseen toiseen opiskelutehtävään liittyen. Tuolloin sosiaaliturvayön päällikkö nimesi tärkeimmiksi sosiaaliturvayön arvoiksi asiakkaiden yhdenvertaisen ja ihmisarvoisen kohtelun, asiakkaan asemaan asettumisen ja hänen asiansa edistämisen sekä toiminnan läpinäkyvyyden. Hän painotti myös luottamuksellisen yhteistyön merkitystä. (Kaukonen 2014b.)

4 Syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen

On hyvin yleistä, että aikuissosiaalityön asiakas on syrjäytynyt tai syrjäytymisuhan alla elävä henkilö. Syrjäytyminen ilmiönä kuvaa yhteiskunnallisen huono-osaisuuden muotoja. Se on usein monien syiden seurausta ja aiheuttaa sen, että ihmisen osallisuus yhteiskunnan toimintaan täysipainoisesti heikentyy, jonka seurauksena henkilön elintaso alenee. Ensimmäisistä syrjäytymistä lisäävinä tekijöinä voidaan pitää köyhyyttä ja pienituloisuutta, mutta myös matala koulutustaso, heikko elinympäristö ja diskriminaatio edistävät syrjäytymiskehitystä. (Juhila 2006, 54.) Syrjäytyminen on yleensä pitkän prosessin tulos ja se voi koskettaa yksilöä, ryhmää tai aluetta. Syrjäytyminen näkyy yhteiskunnassamme pääasiassa maahanmuuttajien, etnisten vähemmistöjen, köyhyyden, pitkäaikaistyöttömyyden sekä mielenterveys- ja päihdeongelmien kautta. Syrjäytyminen vaikuttaa myös sosiaaliseen ympäristöön, riittävään hoitoon ja huolenpitoon sekä vaikutusmahdollisuuksiin. Syrjäytyminen lisää ihmisten osattomuutta turvaa tuotavista asioista kuten esimerkiksi sellaisista palveluista, kehittymismahdollisuuksista sekä sosiaalisista verkostoista, joihin valtaosa kansalaisista voi turvautua. (Lehto, 2012.) Riskinä syrjäytymisprosessissa on myös asiakkaan syrjäytetyksi joutuminen. Asiakkaan joutuessa syr-

jäytetyksi, ei hänen mielipiteitään ole kuultu tai hänen osallisuutensa muuten kyseenalaistetaan. (Laine, Hyväri & Vuokila- Olkkonen 2010, 11- 12.)

Yhtenä yleisenä sosiaalityön tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen. Sosiaalityön avulla voidaan ylläpitää ja edistää ihmisten ja yhteisöjen hyvinvointia ja parantaa sosiaalista turvallisuutta yhteiskunnassamme. Sen avulla halutaan ehkäistä myös sosiaalisten ongelmien syntyä sekä vahvistaa vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta. Syrjäytymisen ehkäiseminen onnistuu parhaiten sosiaalisen osallisuuden toteutumisella. On ensisijaisen tärkeää, että syrjään jääneet pyritään saamaan uudelleen osallisiksi yhteiskunnan toiminnoista, kuten esimerkiksi työstä, koulutuksesta, vapaa-ajan harrastuksista. (Juhila 2006, 53.) Syrjäytymisen ehkäisemiseksi, on tärkeää parantaa ihmisten hyvinvointia yhteiskunnassamme osallisuutta lisäämällä. Osallisuuden lisäämisen käsite on käytännössä hyvin väljä ja sitä voidaan toteuttaa hyvin moninaisesti kontekstista riippuen. Osallisuus voidaan nähdä kuitenkin syrjäytymisen vastakohtana ja sen aste vaihtelee eri elämäntilanteissa, elämänvaiheiden mukaisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012a.)

Sosiaalialan ammattieettinen ohjeistus ohjaa kohtaamaan asiakkaan subjektina, jonka oma asiantuntijuus edesauttaa edistämään asiakkaan tilannetta ja hänen osallisuuttaan. Osallistavat menetelmät tukevat asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia sekä osallisuutta. Osallisuutta voidaan pitää merkittävänä tekijänä asiakkaan oikeuksien ja itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Osallisuuden edistämiseksi tarvitaan osallistamista, jonka avulla asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta tarttua osallistumismahdollisuuksiin. Osallisuuden kannalta on myös olennaista, että asiakkaan tarpeet ja lähtökohdat huomioidaan ja niitä vahvistetaan hänen omassa elämässään ja siihen liittyvässä päätöksenteossa. Osallistamisen tärkeydestä on olemassa paljon konkreettista näyttöä, jotka viittaavat osallistamisen vaikuttavan myönteisesti asiakkaan elämänhallintaan ja syrjäytymisen vähentymiseen. (Kuntsi 2011, 9-11.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmaan (Kaste) kuuluva, perhe- ja aikuissosiaalityön Nuppuhankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä Marja Paananen (2012) on määritellyt osallisuuden toteutuvan silloin, kun asiakas saa riittävästi tietoa hänen asiaansa liittyvistä palveluista ja tutkimuksista. Asiakkaalle on tärkeä mahdollistaa myös mukanaolo sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan toimintaansa ja elämäänsä. Paananen korostaa, että osallisuuden toteutuminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan kaikki toiveet pitäisi toteuttaa. Osallisuuden toteutumisen kannalta kyse on lähinnä siitä, että asiakas kokee tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi. Aito osallisuus on asiakaslähtöisyyttä. Osallisuuden toteutumisen perusedellytyksenä on siis työntekijän ammatillinen ote ja asiakasta arvostavan ja kunnioittavan kohtaamisen merkitys. Paanasen mukaan asiakkaan osallisuus on tärkeä ottaa huomioon myös palvelun kehittämisessä, suunnittelussa ja toteuttamisessa. Käytännössä osallisuuden toteutuminen haastaa yleiset asenteet, rakenteet sekä perustyöhön käytettävät resurssit.

5 Järvenpään sosiaalitoimiston sosiaaliturvatyön yksikkö

Sosiaaliturvatyön yksikkö tarjoaa kuntalaisilleen viimesijaisia ja välttämättömiä sosiaaliohjauksen ja taloudellisen tuen palveluita. Yksikössä tehtävä työ keskittyy asiakkaiden ohjaukseen, neuvontaan, tukemiseen ja ensisijaisten etuuksien selvittelyyn sekä toimeentulotuen tarpeen arviointiin ja myöntämiseen. Sosiaaliturvatyön yksikkö vastaa myös akuutista majoittamisesta, sosiaalisesta luototuksesta sekä välitystilipalvelusta. (Kaukonen 2014c.) Kyseiset palvelut ovat sosiaalitoimistojen tarjoamia yleisiä palveluja asiakkailleen ja niiden avulla voidaan tukea ja turvata asiakkaan taloudellisten asioiden hoitoa, ehkäistä taloudellista syrjäytymistä sekä edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista.

Sosiaaliturvatyön yksikkö on jaettu kolmeen tiimiin, neuvonta- ja palvelutiimiin, lapsiperheiden ja nuorten tiimiin sekä aikuisten tiimiin. Sosiaaliturvapäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi yksikössä työskentelee 24 muuta ihmistä, jotka ovat jakautuneet edellä mainittuihin tiimeihin. Kokonaisuudessaan sosiaaliturvatyön yksikössä on 6 sosiaaliohjaajan virkaa. Loput virat jakautuvat palveluneuvojien ja sosiaalityönsihteereiden eli etuuskäsittelijöiden kesken. Vain sosiaaliohjaajilta edellytetään sosiaalialan opintoja. Muun henkilökunnan ammattiosaaminen on monipuolista, painottuen kaupan alan osaamiseen. Koska sosiaalityöntekijät työskentelevät virallisesti muutokseen tähtäävän yksikön alla, he jäävät pois laskuista työntekijälukua määriteltäessä. (Kaukonen 2014d.)

Lasten, nuorten ja perheiden sekä aikuisten tiimeissä työtehtävät ovat lähtökohtaisesti jakautuneet niin, että tiimien etuuskäsittelijät käsittelevät tiimeihin tulevat perustoimeentulotukihakemukset sekä hoitavat erilaisia laskutukseen ja maksatukseen liittyviä asioita. Tiimien sosiaaliohjaajat käsittelevät taas harkinnanvaraiset ja ennaltaehkäisevät toimeentulotukihakemukset sekä tapaavat asiakkaita sosiaalitoimistossa ja tekevät tarvittaessa myös kotikäyntejä asiakkaidensa luokse. Myös puhelintunnit kuuluvat sekä sosiaaliohjaajien että etuuskäsittelijöiden työnkuvaan. Suuri osa hakemuksista ja muista asiakasasioista tulevat edellä mainittuihin tiimeihin pääsääntöisesti palveluneuvonnan kautta.

Palveluneuvonta on paikka, jossa sosiaalitoimiston asiakkaat voivat asioida ilman ajanvaraus- ta. Järvenpään sosiaalitoimiston palveluneuvonta on avoinna joka arkipäivä osan päivästä, jolloin asiakkailla on mahdollisuus saada henkilökohtaista palvelua palveluneuvojilta. Palveluneuvonnassa vastaanotetaan toimeentulotukihakemukset sekä annetaan yleisluonteista opastusta toimeentulohakemusten ja liitteiden jättämiseen liittyen. Lisäksi palveluneuvonnassa voidaan asiakasta ohjata ottamaan yhteyttä oikeaan työntekijään tai oikean palvelun piiriin. Palveluneuvonnan työntekijät eivät kuitenkaan saa avata eivätkä tulkita toimeentulotukipäätösten sisältöjä ja myöntämisperusteita. Palveluneuvonnassa ei myöskään hoideta asiakkaan asioita, vaan asiakas ohjataan eteenpäin sosiaaliohjaajalle tai -työntekijälle tarpeen niin

vaatiessa, sillä palveluneuvojilla ei ole sosiaalialan koulutusta. (Palveluneuvonnan kirjallinen tiedote, 2014.) Organisaation muutoksen myötä, myös palveluneuvonnan aukiolo-, palvelu- ja puhelinajat muuttuivat. Toimiston ja palveluneuvonnan aukioloajat lyhentyivät ja toimeentulotuen puhelinneuvonta poistui käytöstä. Muutoksen seurauksena, sosiaaliturvatyön yksikkö haluaa saada lisää aikaa toimeentulotukihakemusten viralliseen käsittelytyöhön. (Palveluneuvonnan kirjallinen tiedote, 2014.)

6 Asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys sosiaaliturvatyössä

Asiakaspalvelulla on suuri merkitys myös sosiaaliturvatyössä. Asiakaspalvelu voidaan määritellä asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliseksi vuorovaikutustilanteeksi, johon vaikuttaa yrityksen asiakaslähtöisyys. (Vähäkainu 2010, 10- 46.) Asiakaslähtöisyydestä on säädetty myös sosiaalihuollon asiakaslain 1§:ssä seuraavasti:

”Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812)

Asiakaslähtöisyyden avulla asiakkaan arvokkuuden tunne säilyy ja hänen yksilölliset tarpeensa voidaan huomioida häntä koskevassa päätöksenteossa. Asiakaslähtöisyys on asiakkaan äänen kuulemista, jossa painottuu asiakkaan tunnevaltainen ja tiedollinen omaehtoisuus ja henkilökohtainen vakaumus. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan, asiakaslähtöisyyteen ovat sidottuja myös tietojen antaminen sekä riittävä informointi asiakkaalle ja asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiseen. (Väestöliitto 2015.) Asiakaslähtöisyydessä korostuu myös asiakkaan hyvä kohtelu (Kärkkäinen 2010, 35).

Asiakaslähtöisyyden lisäksi tarvitaan myös asiakasläheisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä, sillä niiden avulla voidaan saada tarvittavaa tietoa ja löytää keinoja hyvän asiakaspalvelun toteuttamiseksi varten. Asiakasläheisyys ja asiakaskeskeisyys näkyvät käytännössä ystävällisenä, helposti lähestyttävänä palveluna, jossa korostuu eettinen toiminta sekä ihmisen kokonaisvaltainen ja yksilöllinen huomioiminen. Asiakaspalvelu on siis merkityksellinen tekijä, joka luo organisaatiolle joko hyvää tai huonoa mainetta palvelun laadusta riippuen. Lisäksi asiakaspalvelun laatuun vaikuttavat myös organisaation strategiset linjaukset, jotka määrittelevät, tuleeko organisaatiosta enemmän byrokraattinen vai palvelukeskeinen. Asiakaspalvelun laadun kannalta merkityksellistä on myös osaava henkilökunta varustettuna oikeanlaisella asiakaspalveluasenteella. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet osataan ennakoita ja tyydyttää onnistuneesti. Hyvä asiakaspalvelija omaa myös kärsivällisyyttä ja ripauksen nöyryyttä. (Vähäkainu 2010, 10- 46.)

Eemeli Vähäkainu (2010, 44- 46) on tutkimuksessaan Sossun luukun toisella puolella tutkinut julkisen sektorin asiakaspalvelun laatua Kokkolan sosiaalitoimistossa. Tutkimustuloksen perusteella, asiakaspalveluun panostaminen oli työntekijöiden mielestä tärkeää. Vähäkainun mukaan sosiaalitoimiston asiakaspalvelukoulutus oli kuitenkin vähäistä. Asiakaspalvelukoulutusta pitäisi Vähäkainun mukaan kohdistaa erityisesti puhelimesta tehtävään asiakaspalveluun, sillä paljon asiakaspalvelua tapahtuu puhelimen välityksellä. Tutkimustulosten perusteella, myös työssä kohdattu kiire, väkivaltaisten asiakkaiden kanssa asioiminen sekä kielitaidottomuus heikensivät asiakaspalvelun laatua.

Vähäkainun lisäksi, sosiaalitoimistojen asiakaspalvelun laatua on tutkinut Laura Holmi tutkimuksessaan Kokemuksia sosiaalitoimistojen institutionaalisesta todellisuudesta. Tutkimuksessaan Holmi (2011, 50- 51) on havainnut, että sosiaalitoimistojen asiakaspalvelun laatu on tärkeä avain onnistuneeseen yhteistyöhön, sillä usein sosiaalitoimistossa asiointiin liittyy asiakkaan kokemaa häpeää, leimautumista ja syyllisyyttä omasta epäonnistumisestaan. Laura Holmin tekemän tutkimuksen mukaan, kyseiset tunteet ovat asiakkaiden kokemia konkreettisia tunteita, joihin myös työntekijöiden asenteet vaikuttavat joko myönteisesti tai kielteisesti. Laura Holmi korostaa ystävällisyyden ja asiakasta arvostavan asenteen merkitystä onnistuneiden kohtaamisten rinnalla.

7 Asiakastyytyväisyys asiakaspalvelun laadun mittarina

Asiakastyytyväisyys voidaan määritellä asiakkaan positiiviseksi tunnereaktioksi käyttämänsä palvelua kohtaan. Tyytyväisyyteen vaikuttavat tarjotun palvelun ominaisuudet sekä sen käytön seuraukset. Asiakastyytyväisyyteen on vahvasti liitoksissa asiakkaan subjektiivinen kokemus. Käytännössä voidaan ajatella, että jos asiakas saa palvelulta sen, mitä odottaa, on hän tyytyväinen. Jos taas asiakkaan kokemaa hyötyä jää vähäisemmäksi kuin asiakkaan odotukset, aiheuttaa se tyytymättömyyttä. Palveluprosessi ja palvelun sisältö voidaankin nähdä tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä lisäävänä tekijänä. (Ylikoski 2001, 109.)

Asiakastyytyväisyyden tarkastelu voi tapahtua sekä yksittäisten palvelutapahtuman tasolla, mutta myös kokonaistyytyväisyyden tasolla. Asiakas voi olla tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuudessaan, vaikka olisikin pettynyt palvelutapahtumaan. Tilanne voi olla myös päinvastainen niin, että palvelutapahtuma on ollut asiakkaalle onnistunut kokemus, mutta pettymys organisaatioon aiheuttaa tyytymättömyyttä. (Ylikoski 2001, 155.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on asiakaspalvelijan työväline, jonka avulla voidaan kartoittaa toiminnan asiakasnäkökulmaa sekä asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista. Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä asiakkaan äänen kuuleminen on olennaista. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata erilaisin keinoin, joista yksi tyypillisin tapa on kartoittaa asiakkaiden

tyytyväisyyttä mielipidettä mittaavan tutkimuksen avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen voidaan nähdä asiakkaan osallisuutta parantavana tekijänä, mutta sitä ei yksistään voida nähdä riittävänä toimenpiteenä osallisuutta tukevilla palveluilla. Asiakasosallisuuden avulla korostetaan lähtökohtaisesti asiakkaan asemaa palveluiden käyttäjinä. (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 124- 125, 146, 149.)

Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen on yleisesti ollut kritiikin kohteena hyvinvointipalvelujen keskuudessa, koska ne antavat lähtökohtaisesti tulokseksi aina melko tai erittäin tyytyväisen enemmistön (Hokkanen, Härkäpää & Järvikoski 2009, 284 - 285). Pekka Borg ja Kaija Mannerström (2002, 44) ovat tuottaneet Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle selvityksen Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projektista. Tutkimuksessa on tutkittu asiakaslähtöisyyttä ja siinä otettiin kantaa myös asiakastyytyväisyysmittauksiin. Borgin ja Mannerströmin mukaan asiakastyytyväisyysmittauksissa tyypillistä on, että 70- 80 % vastaajista ovat tyytyväisiä. Borgin ja Mannerströmin mukaan, heikompi tulos viittaa osaltaan asiakkaiden kokemaan heikentyneeseen palvelun laatuun. Borgin ja Mannerströmin mukaan asiakkailta saatu palaute on yksi merkittävimmistä näkökulmista työn vaikuttavuutta arvioitaessa, eikä asiakkailta saatua tietoa voi korvata millään muulla tiedolla. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen voidaan nähdä myös lisäävän työntekijöiden tietoa ja aitoa halua asiakastyön kehittämisessä.

8 Palveluneuvonta osana sosiaaliturvatyötä

Palveluneuvonnan toimipiste ja sosiaalitoimiston aulatilat ovat usein ensimmäinen paikka, minne asiakas saapuu tullessaan asioimaan sosiaalitoimistoon. Palveluneuvonnassa asioi päivittäin kymmeniä ihmisiä, jotka ovat hyvin vaihtelevan tiedon tarpeessa. Yksi asiakas saattaa tarvita apua toimeentulotukihakemuksen tai liitteiden selvittelyyn ja tietokoneen käytön kanssa, kun toinen toimittaa kiireellisiä, pikaisia päätöksiä vaativia asiakirjoja. Kolmas saattaa olla keskusteluavun tarpeessa ja neljäs kaivata yleistä tietoutta viranomaisten toimista tai palvelujärjestelmästä.

Monet asiakkaat joutuvat viettämään aulatioissa aikaa odottaessaan asiointivuoroaan. Asiointikokemukseen vaikuttavat asiakkaan sen hetkiset tunteet ja se, miten asiakas havainnoi ja kokee asiakastilat. Maija Tarkiainen (2012, 85) on pro gradussaan tutkinut asiakkaiden kokemuksia fyysisten tilojen merkityksestä asiakaskokemuksen rakentajana ja tuo esille, että fyysisen ympäristön kokemukset vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. Ympäristöllä voidaan parhaimmillaan tuottaa asiakkaalle subjektiivinen, voimaannuttava kokemus. Antti Särkelän (2001, 50) mukaan, sosiaalityön käytännön areenat ovat kuitenkin usein osallisuutta heikentäviä tekijöitä, sillä ne eivät viestitä osaltaan asiakkaalle kuuluvaa arvostusta ja leimaavat asiakkaita negatiivisesti. Tarkiaisen (2012, 56- 59) tutkimuksen perusteella, esille

nousivat vahvasti asiakkaiden negatiiviset tunteet asiakastiloja kohtaan, jotka lisäsivät ahdistusta ja häpeää sosiaalitoimistossa asiointiin. Asiakkaat pitivät tärkeänä yksityisyyden suojaa ja kokivat huolta siitä, että toiset asiakkaat kuulevat heidän puheensa ja salassapito yksityisten asioiden osalta heikkenee, johtuen huonosta äänieristyksestä tai siitä, että asiointipiste on sijoitettu muiden asiakkaiden fyysiseen läheisyyteen.

Tarkiainen (2012, 56- 59) on myös tutkinut aulatilojen viestimistä ja asiakkaiden tiedonsaantia. Tarkiaisen mukaan, aulatiloin ilmoitustaulu voi omalta osaltaan viestiä asiakkaalle myös hänen arvoaan. Ilmoitustaulun katsottiin olevan tärkeä keino saada tietoa, mikäli tiedonsaanti on hankalaa muutoin. Asiakkaat pitivät kuitenkin tärkeänä saada tietoa henkilökohtaisesti, eivätkä juuri uskoneet, että ilmoitustaululla annettava tieto kohtaa asiakkaita niin, että he perehtyisivät asiaan. Asiakkaat kuvailivat ilmoitustaulun sisältävän ”pieniä silppuja ja pikukulappuja”, jolloin tiedonsaanti hankaloitui. Lisäksi ilmoitustaululla koettiin olevan paljon sellaista tietoa, mikä oli asiakkaan näkökulmasta niin sanottua merkityksetöntä tietoa. Ilmoitustaululla olevan tiedon koettiin myös määrittelevän asiakkaita osaksi tiettyä ryhmää, kuten masentuneiksi tai alkoholisteiksi, jotka tarvitsevat apua. Tutkimustulosten perusteella positiivinen ja motivoiva tiedonsaanti kannattelee asiakkaita, lisäen heidän kokemustaan omasta kykeneväisyydestään. Tarkiaisen mukaan, informatiivisen tiedon osalta olisi tärkeä jakaa vain sellaista tietoa, jolla asiakkaan tunnetta omasta kyvyttömyydestään voidaan lieventää.

Ilkka Lovio ja Heidi Muurinen (2013, 8-16) ovat yhteistyössä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan kanssa myös julkaisseet tutkimuksen siitä, miten sosiaalitoimistosta voidaan tehdä asiakkaille voimaannuttava paikka ja kokemus. Lovio ja Muurinen raportoivat, että asiakkaat hyvin usein kuvailevat sosiaalitoimistossa asiointiaan negatiivisin sanoin, kuten kontrolloiva, sekava ja ahdistava. Huonot kokemukset ovat syntyneet siitä, että järjestelmä ei ole kiinnostunut ihmisestä vaan järjestelmästä itsestään. Onnistuneet kokemukset ovat puolestaan syntyneet kuulluksi tulemisen ja sellaisten kohtaamisten seurauksena, jossa byrokratiamaisuus ei ole läsnä. Tutkimus nostaa esille, että noin 90 % asiakkaista määrittelevät palvelukokemuksen laadun sen kautta, mitä aulassa tapahtuu. Tutkimuksessa korostetaan aulatiloin tärkeyttä ja siellä tapahtuvien kohtaamisten merkitystä. Tutkimus esittää myös, että joidenkin kävijöiden kohdalla aulakohtaamisilla oli merkitys jopa sille, mihin käynti sosiaalitoimistossa johtaa.

Aulatiloin tiedottamisen osalta, myös Lovio ja Muurinen (2013, 30- 32) ovat todenneet tutkimuksessaan Sosiaalitoimisto 2.0, että mitä enemmän seinillä on lappuja, sitä vähemmän niihin kiinnitetään huomiota. Lovion ja Muurisen mukaan aulaviestinnän osalta olisi tärkeä tarkkailla ja testata seinillä olevien lappujen toimivuutta ja sitä, miten asiakkaat ymmärtävät ja tulkitsevat ne. Lisäksi olisi tärkeä seurata, otetaanko tarjolla olevia esitteitä mukaan, sillä mikäli asiakkaat eivät osoita esitteisiin kiinnostusta, kannattaa ne sijoittaa toiseen paikkaan. Kyseisessä tutkimuksessa, asiakkaille annettiin myös pienimuotoista faktatietoa sosiaalitoimis-

ton arjesta, kuten esimerkiksi työntekijöiden määrästä ja edellisen päivän kävijämäärästä. Tutkimuksesta saadun tulosten perusteella, faktatietojen jakamista asiakkaiden keskuuteen voitiin pitää asiakkaiden kärsivällisyyttä lisäävänä tekijänä.

Oman tutkimukseni toteutusvaiheessa järjestin sosiaalitoimistolla tehostettuja asiakastytyväisyyskyselypäiviä, jolloin jaoin asiakkaille kyselylomakkeita sosiaalitoimiston aulan puolella henkilökohtaisesti. Kyseisten päivien aikana, asiakkaille oli järjestetty myös kahvitarjoilu. Aulassa vietetty aika asiakkaiden kanssa oli itselleni myönteinen kokemus. Siksi haluankin tässä nostaa esille myös tutkimustuloksia aulakahvien ja yhdessäolon merkityksestä. Edellä mainitun Soccan tutkimuksen yhteydessä oli tutkittu myös aulakahvien ja yhdessäolon merkitystä. Aulakahvien lisäksi, tutkimuksen tekijät sekä työntekijät olivat viettäneet aikaa aulassa asiakkaiden kanssa jutellen. Tutkijat ja työntekijät havaitsivat, että aulakahvien yhteydessä aula ja ihmisten käyttäytyminen rauhoittuvat ja neuvonta aulassa tehostui. Juttuseuran merkitys koettiin tärkeäksi ongelmien ja yksinäisyyden keskelle. Tehdyt havainnot osoittivat myös, ettei kokeilu vienyt perustyön resursseja ja se koettiin piristäväksi myös työntekijöiden keskuudessa. (Lovio & Muurinen 2013,17.)

9 Toimeentulotukityö ja etuuskäsittely

Järvenpään sosiaaliturvayön yksikössä yhtenä ensisijaisena työmuotona on toimeentulotukityö, jolla on usein myös keskeinen asema aikuissosiaalityössä. Toimeentulotukityö on laaja-alainen työorientaatio, joka sisältää erilaisia työtehtäviä, kuten toimeentulotukihakemusten käsittelytyötä ja yleistä keskustelua asiakkaan taloustilanteesta sekä yleisesti niihin sidoksissa olevista asiakkaan tuloista, menoista ja velkatilanteesta. Laaja-alaisesti tarkasteltuna, toimeentulotukityössä pitäisi erityisesti etsiä ratkaisuja asiakkaan taloustilanteen parantamiseksi, koska se on sidoksissa vahvasti myös asiakkaan kokonaistilanteeseen ja elämänhallinnan tukemiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012b.) Toimeentulotukityössä asiakaspalvelija joutuu toimimaan byrokratian sanelemin reunaehdoin, jolla on selvä vaikutus myös asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen sekä koetun asiakaspalvelun laatuun. Byrokratiatyön kontrollista johtuen on toimeentulotukityön yhteydessä tehtävässä asiakaspalvelutyössä pienillä eleillä ja sanavalinnoilla sitäkin suurempi merkitys. (Vähäkainu 2010, 10- 46.)

9.1 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki on osa yhteiskuntamme sosiaaliturvajärjestelmää ja siitä on säädetty toimeentulotukilailla. Toimeentulotuen juuret pohjautuvat vahvasti perustuslakiin, jossa jokaiselle on taattu oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotukilain tavoitteena on ihmisen ja perheen vähintään välttämättömän toimeentulotuen turvaaminen ja tuen saajien itsenäisen selviytymisen edistäminen. Toimeentulotuki on viimesijainen talou-

dellinen tuki, joka on tarkoitettu väliaikaiseksi tukimuodoksi yksilön ja perheiden taloudellisesti vaikeissa elämäntilanteissa. Sen avulla on tarkoitus turvata ihmiselle ja perheelle toimeentulo silloin, kun omat tulot ja omaisuus eivät ole riittävät kattamaan välttämätöntä, perustuslaissa säädettyä ihmisarvoisen elämän edellyttämää toimeentuloa (Kuivalainen 2013, 15). Toimeentulotuen saamista voidaan pitää yhtenä selkeimmistä köyhyden mittareista, sillä toimeentulotukea saavilla asiakkailla eivät tulot riitä kattamaan ihmisarvoisen elämän perustarpeita, kuten ravintoa, vaatetusta ja suojaa (Airio 2013, 76).

Toimeentulotuen myöntäminen perustuu tarveharkintaan, minkä avulla on tarkoitus varmistaa tuen viimesijaisuus. Ensisijaisesti yksilön ja perheiden katsotaan saavan toimeentulonsa työmarkkinoiden sekä muiden yhteiskunnan tarjoamien toimeentuloturvapalvelujen avulla. Toimeentulotuki jakautuu kolmeen osaan, perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen sekä ehkäisevään toimeentulotukeen. Perustoimeentulotuen avulla on tarkoitus kattaa jatkuvaluonteiset ja välttämättömät elinkustannukset, kuten asuminen, ruoka- ja vaatemenot sekä terveydenhoitokustannukset. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää, jos asiakkaalla on erityisistä tarpeista tai elinoloista johtuvia menoja, kuten esimerkiksi lasten päivähoidon kustannukset, harrastusmenot tai esimerkiksi pitkäaikainen sairaus. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.) Ennaltaehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on turvata akuuteista kriisitilanteista selviäminen, lieventää taloudellisen tilanteen heikentymisestä aiheutuvia vaikeuksia tai tukea toimenpiteitä, jotka aktivoivat asiakasta (Airio 2013, 76).

Toimeentulotukea asiakas hakee sen kunnan sosiaalivirastosta, jossa henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. Saadakseen toimeentulotukea on asiakkaan annettava toimeentulotukiasiointia käsittelevän henkilön käyttöön kaikki ne tiedot, joiden avulla toimeentulotukiasia voidaan käsitellä. Tarvittavia tietoja ovat esimerkiksi selvitykset tuloista ja menoista. Tietojen luovuttaminen pohjautuu asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain pohjalle. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Järvenpäässä toimeentulotukihakemuksen voi jättää joko kirjallisena tai sähköisenä hakemuksena. Kirjallisen toimeentulotukihakemuksen voi jättää palveluneuvonnan tiskillä suoraan palveluneuvojalle tai palveluneuvonnan aulassa sijaitsevaan postilaatikkoon. Myös palveluneuvonnan aukioloaikojen ulkopuolella, sosiaalitoimiston ulko-ovessa on postilaatikko hakemusten jättämistä varten. Toisinaan toimeentulotukihakemuksia vastaanotetaan myös puhelimitse tai sosiaaliohjaajien vastaanotolla. Asioiminen palveluneuvonnan tiskillä ei siis ole pakollista toimeentulotukihakemusta jätettäessä ja näin ollen hakemuksen jättämisen mahdollisuudet ovat monipuoliset. Asiakkaan asioidessa ensimmäistä kertaa, uuteen hakemukseen tarvittavat liitteet ilmoitetaan toimeentulotukihakemuksen viimeisellä sivulla. Jatkohakemuksen osalta, tarvittavat liitteet ilmoitetaan edellisen kuukauden toimeentulotukipäätöksen yhteydessä. Hyvin yleistä on, että asiakas jättää toimeentulotukihakemuksen niin, että liitteissä on puutteita, jonka vuoksi asiakas joutuu toimittamaan pyydetyt liitteet jälkikäteen. Liitteiden

toimittaminen erikseen hidastaa hakemuksen käsittelyä sekä aiheuttaa huomattavaa lisätyötä papereita käsittelevälle henkilökunnalle.

Toimeentulotukiasia on käsiteltävä kunnassa siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Toimeentulotukilaki ohjaa käsittelemään kiireelliset asiat viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellisyyteen perustuvassa asiassa, päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen perusteella. Kun asia ei ole täysin akuutti, on toimeentulotukiasia käsiteltävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Ensisijaisesti toimeentulotuki määrätään kuukaudelta, mutta tarpeen mukaan, sitä voidaan maksaa myös kuukautta lyhyemmältä tai pidemmältä ajalta. Tuki maksetaan tuen hakijalle käytettäväksi hänen ja perheensä elatukseen. Tukea ei saa periä takaisin ilman toimeentulotukilaissa säädettyjä erillisiä perusteita. Joissakin tapauksissa myös toimeentulotuen perusosan alentaminen on mahdollista silloin, mikäli henkilö on itse omalla toiminnallaan aiheuttanut toimeentulotuen tarpeen esimerkiksi kieltäytymällä hänelle tarjotuista aktivointitoimenpiteistä. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Viranhaltijan tekemä toimeentulotukipäätös annetaan aina kirjallisena. Siinä on tärkeää esiintyä myös selkeät perusteet, jotta päätös on johdonmukainen ja helposti asiakkaan ymmärrettävissä. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa päätökseen, on asiakkaalla mahdollisuus hakea päätökselle muutosta. Toimeentulotukipäätöksessä on esitetty selkeät ohjeet muutoksen hakemista varten. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014.)

Vaikka yleinen menettely toimeentulotukilainsäädännössä on tarkkaan säädelty, on toimeentulotukilaissa yksittäistapausten tulkinta jätetty tukea myöntävän viranhaltijan ratkaistavaksi (Gottberg, 2014). Selvityksessä hallinto-oikeuksien toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosilta 2008- 2010 on todettu, että kuntien välillä on osittain huomattavia eroja tuen myöntämisessä samanlaisissakin asiakastilanteissa. Selvityksessä parantamisen varaa nähdään olevan asiakkaan luottamuksensuojan, viranomaisen selvitysvelvollisuuden, sekä asiakassuunnitelmien laatimisen ja tarkastamisen osalta. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:15, 13.) Asiakkaan luottamuksensuoja pohjautuu hallintolakiin ja tarkoittaa pelkistetyksi ilmaistuna asiakkaan oikeutta luottaa viranomaisen antamiin ohjeisiin, lupauksiin ja neuvoihin. Toimeentulotuen osalta, luottamuksensuojaan liittyviä puutteita on esiintynyt esimerkiksi siinä, että asiakkaalle on sanottu, ettei tiettyä varallisuutta tai tuloa oteta huomioon toimeentulotukea arvioitaessa, mutta näin on kuitenkin tehty. Myös tulon ja menon jaksotuksia ei ole riittävästi etukäteen selvitetty. Ongelmia on myös esiintynyt siinä, että asiakkaan asiaan liittyviä käytäntöjä on muutettu tai ne ovat otettu käyttöön liian nopeasti, mutta siitä ei ole informoitu asiakasta riittävästi. Viranomaisen selvitysvelvollisuuden osalta asiakastyössä ilmenneitä puutteita oli aiheuttanut myös se, että asiakkaalle ei annettu riittävästi aikaa esittää tarpeellista lisäselvitystä asiastaan. Myös asiakassuunnitelmia oli jätetty

laatimatta tai tarkastamatta toimeentulotukilainsäädännössä esitetyn menettelyn mukaisesti. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2011: 15, 13.)

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön ylitarkastaja Jaakko Ellisaari kertoo antamassaan haastattelussa, että vuosittain tehdään noin 1,8 miljoonaa toimeentulotukipäätöstä kansainvälisen kriisin nostaessa hakijoiden määrää. Ellisaaren mukaan, monet asiakkaat ovat neuvonnan tarpeessa, sillä hakuprosessiin liittyy byrokraattista kitkaa, jossa asiakas joutuu kohtuuttomiin tilanteisiin, koska ei ole pystynyt tuottamaan toimeentulotukihakemuksen käsittelyä varten vaadittavia tietoja viranomaisille. Antamassaan haastattelussa Ellisaari näki tarvetta myös viranomaisten asenteiden korjauksiin, sillä yleinen suhtautuminen asiakkaisiin on ollut outoa ja näkyy esimerkiksi siinä, että asiakkaille on lyöty luuria korvaan. Ellisaari mainitsee myös muutoksenhauksen tärkeydestä toimeentulotukiasioissa, sillä se edistää lautakuntien tietoisuutta toimeentulotukeen kohdistuvissa käytännöissä. Muutoksenhakuun asiakkaat saavat apua sosiaaliamieheltä tai sosiaalitoimiston työntekijältä. Toimeentulotukilain mukaisesti, asiakkaalla on oikeus päästä henkilökohtaisesti keskustelemaan seitsemän arkipäivän sisällä sosiaalialan ammattilaisen kanssa tilanteestaan. Ellisaari kertoo myös ministeriön seuraavan hallinto-oikeuksien päätöksiä, jotta voivat ohjeistaa kuntia. (Rinne 2013.)

9.2 Etuuskäsittely

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan (2012b), toimeentulotuki vie aikuissosiaalityössä runsaasti työaikaa, jonka vuoksi tilannetta on pyritty korjaamaan erilaisilla toimenpiteillä, kuten esimerkiksi siirtämällä osaa toimeentulotukityöstä etuuskäsittelijöille. Etuuskäsittely onkin iso osa toimeentulotukityötä. Tutkimuksessa Toimeentulotuki 2010-luvulla todettiin, että arviolta noin 70 % toimeentulotukipäätöksistä tehdään etuuskäsittelytyönä. Perustoimeentulotukihakemusten käsittelyn lisäksi etuuskäsittelijöillä on monipuolinen työnkuva, johon liittyy erilaisia tehtäviä. Etuuskäsittelijän työtehtäviin kuuluvat esimerkiksi puhelinpalvelupainotteinen asiakaspalvelu sekä monipuolinen verkostotyö sosiaalialan ammattilaisten ja muiden yhteistyötahojen kuten esimerkiksi Kelan ja Työvoimatoimiston kanssa. (Kuivalainen 2013, 5.) Asiakaspalvelun voidaan siis katsoa kuuluvan yhtenä tärkeänä osana etuuskäsittelijöiden työhön siitä huolimatta, etteivät he tapaa asiakkaita kasvotusten.

Etuuskäsittelijöiltä ei edellytetä sosiaalialan koulutusta, josta johtuen heillä ei myöskään ole samanlaista mahdollisuutta käyttää toimeentulotuen päätöksenteossa erityistä harkintaa. Eri-tyyppisen harkinnan ja päätöksenteon osalta, päätöksen tekeminen pohjautuu toimeentulotuen hakijan kokonaisvaltaisen tilanteen tarkasteluun, jossa myös erilaisiin syrjäytymistä lisääviin ja ehkäiseviin tekijöihin on kiinnitettävä huomioita. Tästä johtuen erityiseen harkintaan perustuvat hakemukset ja niihin liittyvä päätöksenteko ohjautuvat sosiaalialan koulutuksen saaneille. (Kuivalainen 2013, 5.)

Hiltunen, Jalonen ja Ojala (2013, 36) ovat tutkineet asiakkaiden kokemuksia toimeentulokikyöstä Tampereen sosiaalipalveluissa. Monet asiakkaat kokivat kirjallisen etuuskäsittelyn pulmalliseksi tehden asiakkaat näkymättömiksi ja passiivisiksi kohteiksi. Lisäksi tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kokivat kirjallisen asioimisen hankalaksi erilaisiin lisäselvittelyihin liittyen ja heillä oli ongelmia pärjätä järjestelmässä. Monet kokivat kirjallisen asioinnin myös asiakasta pompottelevana ja epätietoisuutta, epävarmuutta, voimattomuutta sekä pettymystä lisäävänä tekijänä.

Juha Santala on Kuopiossa pidettävillä sosiaalityön tutkimuksen päivillä yhdessä työryhmänsä kanssa tutkinut asiakkaiden osallisuutta kirjallisessa toimeentulotukikäsittelyssä aikaisempien tutkimusten perusteella. Tutkimustulosten perusteella etuuskäsittely ja kirjallisten hakemusten käsittely nähdään myös tulevaisuudessa kasvavana ilmiönä toimeentulotukityössä, jolloin riskiksi muodostuu se, että etuuskäsittely syrjäyttää liian monia vahvemman tuen ja avun tarpeessa olevia asiakkaita. Lisääntynyt etuuskäsittely nähdään asiakkaan osallisuutta heikentävänä tekijänä, sillä kirjallisessa käsittelyssä osallisuuden edistämisen työkalut eivät ole läsnä. Santala tuo esille kasvavassa etuuskäsittelyssä riskin niin sanottuun vetäytyvään sosiaalityöhön, jossa asiakas on asiakas vain paperilla eikä häntä kohdata kasvokkain avun tarpeessa. Riskinä vetäytyvälle sosiaalityön lisääntymiselle, Santala pitää myös sosiaalipalvelujen erilaisia tehokkuutta korostavia toimenpiteitä, sillä tehokkuusvaatimusten lisääntyessä, jalkoihin helposti jää sosiaalipalveluiden eettinen toiminta. (Häkälä 2014, 115.)

Koska asiakaspalvelu ja puhelinpalvelu ovat osa etuuskäsittelijöiden työtä, haluan vielä nostaa esille Henna Niirasen tutkimuksen etuuskäsittelijöiden puhelinvälitteisestä asiakaspalvelusta moniammatillisessa työryhmässä. Tutkimus on tehty Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden Vuosaaren palvelupisteen etuuskäsittelyssä, jossa Niirainen itse on toiminut etuuskäsittelijöiden lähiesimiehenä. Niirasen (2014, 21) tutkimustulosten perusteella vain 28 % puheluista koskivat sellaisia asioita, joissa etuuskäsittelijän katsottiin voivan auttaa asiakasta. Tulosten perusteella etuuskäsittelijöiden puhelintunnin katsottiin vievän niukkoja työntekijäresursseja entisestään. Tutkimustulosten perusteella järkevänä vaihtoehtona Niirainen piti keskitettyä puhelinneuvontaa etuuskäsittelijöiden keskuudessa, sillä suurin osa puheluista oli sellaisia, jotka kuuluivat sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle. Tutkimuksessa todettiin myös, että etuuskäsittelijöille ei ole tarkoituksenmukaista työajankäyttöä, jos suurin osa puheluista on sellaisia, missä ollaan soittopyyntöjen välittäjänä tai sellaisten asioiden selvittelijöinä, joita ei voida rinnastaa etuuskäsittelytehtäviin.

10 Sosiaaliohjaus

Termi sosiaaliohjaus luotiin täydentämään sosiaalityön ammatillista kenttää ja sen avulla on pyritty erottamaan ja jäsentämään sosiaalialan yliopistopohjaisen ja ammattikorkeakoulupoh-

jaisen koulutuksen eroja. Tällä hetkellä yliopistokoulutuksesta valmistuneiden sosiaalityöntekijöiden rooli työelämän kentällä on selkeä verrattaessa sosiaaliohjaajan rooliin. Sosiaaliohjaajan työtehtävien asettaminen yhteen kategoriaan on haasteellista, sillä kyseinen tehtävä ei sisällä omaa käsitteistöä tai teoriakenttää. Yliopistopohjaisten sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteetti voidaan nähdä siis sosiaalialan ammattikorkeakoulusta valmistuneita vahvempana. (Viinamäki 2008, 77, 81; Vuorensyrjä, Borgman, Kemppainen, Mäntysaari & Pohjola 2006, 290.)

Pitkään esillä on ollut myös keskustelua siitä, miten sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudet eroavat toisistaan. On todettu, että koulutukset tuottavat erilaista osaamista, mutta työelämässä työnkuvat saattavat muistuttaa paljonkin toisiaan. Olisikin tärkeää, että kyseisten ammattiryhmien erityisosaamista voitaisiin korostaa moniammatillisen ja yhteisen osaamisen rakentamisen rinnalla. (Sirén 2010, 6.) Myös Järvenpään sosiaalitoimistossa aihe on ollut esillä. Lisäksi sosiaaliohjaajan työnkuva on tällä hetkellä yhtenä kehittämisen kohteena.

Sosiaaliohjaajan koulutustausta on hyvin usein ammattikorkeakoulupohjainen. Sosiaalialan ammattikorkeakoulupohjaisesta koulutusohjelmasta valmistunut sosionomi on koulutuksensa myötä syventänyt osaamistaan sosiaalialan eettisen toiminnan kentällä, asiakastyössä, palvelujärjestelmän tuntemisessa, yhteiskunnallisten analyysitaitojen osaamisessa, reflektiivisen kehittämisen ja johtamisosaamisen, yhteisöllisen osaamisen sekä yhteiskunnallisen vaikuttamisen saralla. Koulutuksen avulla sosionomeista luodaan sosiaalisen osaamisen asiantuntijoita, joilla on vahva side myös asiakastyöhön. Koulutuksen tavoitteena on yhdistää teoriaosaamista sosiaaliseen asiantuntijuuteen. Osaamisen taustalla näkyy monitieteinen perusta ja yhteiskunnallinen näkemys sekä sitoutuminen sosiaalialan arvoihin ja yleiseen viitekehykseen. (Siren 2010, 12.)

Sosiaalitoimistoissa sosiaaliohjaajat työskentelevät laajan ja vaativan kokonaisuuden kanssa, jossa työtä tehdään sosiaaliturvatyön ja huollollisen sosiaalityön yhdistelmänä. Sosiaaliohjaus voidaan nähdä osana sosiaalityötä, sillä siinä asiakkaiden toimintakyvyn ja vastuullisuuden vahvistaminen ovat vahvasti läsnä, vaikka työskentely ei aktiivisesti tähtää muutokseen. (Siren 2010, 12.) Sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaaliohjaus muokkautuu pitkälti työyhteisön tarpeista, mutta lähtökohtaisesti niissä on paljon yhteneväisiä piirteitä.

Tällä hetkellä Järvenpäässä sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluvat erilaiset ohjaus- ja neuvontatehtävät. Ohjausta annetaan ensisijaisesti toimeentulotukeen ja muihin etuuksiin liittyen, mutta vain harvalla asiakkaalla tilanne on sellainen, että tuen tarve rajoittuu koskemaan pelkästään taloutta turvaavia etuuksia. Monien asiakkaiden taustalla voidaan nähdä moninaisia syrjäytymistä lisääviä tekijöitä, kuten esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmia, asumi-

sen ongelmia, rikollisuutta, köyhyyttä ja kouluttautumisen- ja työllistymisongelmia. Ohjauksen ja neuvonnan lisäksi, työtehtävät sisältävät asiakkaan elämäntilanteen laajempaa kartoitusta. Toisinaan taas voi olla, että parasta, mitä sosiaaliohjaaja voi asiakkaalleen tarjota, on kuunteleminen ja psykososiaalisen tuen tarjoaminen äkillisten, odottamattomien ja jopa vakavien traumaattisten tapahtumien vaikuttaessa asiakkaan elämään. Lähtökohtaisesti sosiaaliohjaajan työpäivät koostuvat asiakastapaamisista ja asiakkaiden puhelintunnista, kirjallisten toimeentulotukipäätösten ja lukuisten erilaisten selvitysten tekemisistä asiakkaan asioihin liittyen sekä viranomaisten päivystyspuhelimen päivystystehtäviä. Arjen työn lisäksi, sosiaaliohjaajat osallistuvat työajan puitteissa työnantajan järjestämiin erilaisiin koulutustilaisuuksiin sekä työyhteisöä koskeviin palavereihin ja kokouksiin. Sosiaaliohjaajat vastaavat ohjausprosessista lähtökohtaisesti itsenäisesti. Haastavimmissa ja vaikeimmissa tilanteissa sosiaaliohjaajan tukena ovat kollegat sekä sosiaaliturvatyöyksikön johto.

Tarkasteltaessa sosiaaliturvatyön yksikön sosiaaliohjaajien työnkuvaa aikuissosiaalityön ja toimeentulotukityön näkökulmasta, voidaan sosiaaliohjaus nähdä Jorma Sipilän (1996, 213-239) tekemän jaottelun pohjalta aikuissosiaalityössä tehtävänä palvelutyönä, jossa on myös psykososiaalisen työn vivahteita. Tarkasteltaessa taas sosiaaliohjausta toimeentulotukityön näkökulmasta, näyttää sosiaaliohjaus tukevan toimeentulotukityön laaja-alaista linjaa, sillä sosiaaliohjauksen avulla voidaan etsiä ratkaisuja asiakkaan taloustilanteen parantamiseksi, tarkastelemalla asiakkaan kokonaistilannetta sekä etsimällä yhdessä asiakkaan kanssa myös keinoja elämänhallinnan tukemiseen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012b.)

10.1 Tilannearvio

Yksi tärkeä sosiaaliohjaajan käyttämä työmenetelmä on tilannearvion tekeminen. Tilannearvio nähdään sosiaalityössä sosiaaliohjaajien työvälineenä, kun taas asiakassuunnitelman laatimista pidetään sosiaalityöntekijöiden työvälineenä. Kummallakin menetelmällä voidaan kuitenkin nähdä yhteneväiset tavoitteet asiakkaan asian sekä osallisuuden edistämiseksi sekä syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Tilannearvion tekeminen on tärkeää, jotta asiakkaalle voidaan tarjota riittävää apua ja ohjata asiakasta eteenpäin esimerkiksi sosiaalityöntekijälle tai muille yhteistyötahoille. Sosiaaliturvatyössä tilannearvion tekeminen on sidoksissa sosiaalihuollon asiakaslain säännöksiin, jossa asiakkaan osallisuus ja hänen näkemystensä huomioiminen ovat avainasemassa asiakkaan tilanteen edistämässä ja muutosprosessin aikaan saamiseksi syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 85.) Velvollisuus asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimiseen koskee myös sosiaalihuollon asiakaslain 7§:n mukaan myös toimeentulotuen myöntämistilanteita. Toimeentulotuen osalta, asiakkaalle laadittava asiakassuunnitelma tai tilannearvio voidaan jättää tekemättä silloin, jos asiakas on kertaluonteisen tai hy-

vin lyhytaikaisen toimeentulotuen tarpeessa eikä asiakkaalla ole saatujen tietojen pohjalta tarvetta sosiaalityölle, muille sosiaalipalveluille tai tukitoimille. (Opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 86.)

Piia Mäkinen (2013, 55) on opinnäytetyössään tutkinut asiakkaan osallisuuden toteutumista Sos-Pohjanmaan osahankkeessa. Tutkimustuloksista kävi ilmi, etteivät asiakkaat tunne oikeuksiaan. Lisäksi asiakkaiden tiedonsaanti koettiin heikoksi. Mäkisen mukaan osallisuuden toteutumisen kannalta omien oikeuksien tunteminen ja riittävä tiedonsaanti ovat olennainen osa osallisuutta ja mikäli niissä on puutteita, ei asiakkaiden osallisuus toteudu riittävästi. Tutkimuksen mukaan osa asiakkaista eivät olleet tietoisia, onko heille laadittu asiakassuunnitelmaa. Mäkisen mukaan asiakkaiden tietämättömyys viittasi vahvasti siihen, ettei asiakassuunnitelmaa ole laadittu tai se on laadittu puutteellisesti. Mäkisen mukaan asiakkaat kyllä tietävät asiakassuunnitelmasta, jos asiakassuunnitelma on laadittu yhteistyössä heidän kanssaan.

10.2 Ammatillisuus sosiaaliohjaajien työssä

Ammatillisuuden merkitys sosiaaliohjaajan työssä korostuu. Ammatillisuus antaa varmuutta työhön sekä lisää työntekijän omaa luottamusta ja kykyä hoitaa tehtäviään ja auttaa toisia ihmisiä. Ammattitaidon hankkiminen lisää myös tietoutta monenlaisista asioista sekä antaa eväitä vuorovaikutuksen toteuttamiseen. Pelkkä ammatillisuus ei kuitenkaan sinänsä riitä kohtaamistilanteissa, vaan kohtaamiseen tarvitaan aina ihmisyyttä. Ilman ihmisyyttä ammatillisuus voi muodostua esteeksi aidolle kohtaamiselle. Tällöin kohtaamistilanteissa on nähtävissä vain ammatillisuuden verho, mutta ei lainkaan ihmistä. (Pupita-Mattila 2007, 12.) Sosiaalityön yksi lähtökohta perustuu ihmisarvoon. Ihmisarvon vaaliminen on myös sosiaali- ja terveysalan yksi tärkeimpiä lähtökohtia. Ihmisarvon kunnioittaminen perustuu siihen, että jokainen ihminen on ainutlaatuinen ja arvokas sellaisena kuin on ja hänellä on oikeus hyvään ja arvokkaan elämään ja kunnioitavaan kohteluun. (Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia 2013.) Ihmisen arvostus ja aito kohtaaminen tapahtuvat vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Kun ihminen otetaan vakavasti, korostuu silloin persoonallisuuden arvostamisen tärkeys sekä ymmärrys siitä, että elämän kokonaisuus sekä siinä haavoittuminen ja eheytyminen, koskevat kaikkia ihmisiä. (Pupita-Mattila 2007, 14.) Asiakkaan hyväksyminen ei kuitenkaan tarkoita asioiden kritiikitöntä hyväksymistä ja siksi työntekijän on tärkeää osata erottaa toisistaan asiakas ja hänen tekonsa (Särkelä 2001, 31- 32). Aidolla läsnäololla saavutetaan asiakkaan luottamus sekä tuodaan esille välittäminen. Asioiden jakaminen ja aito läsnä oleminen vaativat rohkeutta ja ihmisyyden alttiiksi laittamista. Aito kohtaminen voidaan nähdä merkityksellisenä tekijänä onnistuneen vuorovaikutuksen kannalta. Se on myös tila, jossa jokainen voi säilyttää hänelle kuuluvan elintilan. Ihmisen oma elintila saattaa toisinaan asiakaskohtaamistilanteissa tulla loukatuksi erilaisen mestaroinnin, monen-

laisen neuvomisen ja hyvää tarkoittavan holhoamisen seurauksena. Valitettavasti hyväkin tarkoittavaa toisen tahdon ylittämistä voidaan pitää elintilan loukkauksena. (Pupita-Mattila 2007, 14.)

Hiltunen ym. (2013, 36- 37) ovat opinnäytetyössään tutkineet sosiaaliohjaajan työnkuvan merkitystä asiakkaan näkökulmasta. Tutkimustulosten perusteella sosiaaliohjaajan vastaanotolla asiointia pidettiin tärkeänä. Sosiaaliohjaajien ystävällinen käytös edesauttoi asiakassuhteen luomisessa ja antoi asiakkaalle kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Asiakkaat kokivat sosiaaliohjaajan luona asioinnin myös henkisesti helpottavaksi, sillä käynnin aikana asiakkaat saivat riittävästi tietoa asiansa ja oikeuksiensa edistämiseksi. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden asiointi sosiaaliohjaajan vastaanotolla nähtiin merkittävänä, sillä monilla toimeentulotukiasiakkailla esiintyy moninaisia ongelmia elämän eri osa-alueilla. Tutkimustulosten perusteella, asiointi sosiaaliohjaajan vastaanotolla edisti asiakkaiden osallisuutta aikuissosiaalityön kentällä.

11 Sosiaalialan ammattilaisten velvoite eettisesti kestävään toimintaan

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on laatinut sosiaalialan ammattilaisille omat sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, jotka perustuvat kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestö IFSW:n eettiseen ohjeistoon (Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia 2012). Ammattieettiset toimintaohjeet juontavat juurensa sosiaalihuoltolaista ja siihen liittyvästä asiakaslaista. Kyseisten ammattieettisten ohjeiden tärkeimmät periaatteet ovat ihmisarvon kunnioittamisen lisäksi oikeudenmukaisuus, itsenäisyyden ja elämän hallinnan tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen, syrjinnän ja väkivallan vastustaminen sekä asiakkaan yksityisyys ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. (Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia 2013.) Sosiaalialan ammattinimikkeeseen on sisäänkirjoitettu lupaus auttamisesta. Sosiaalialan ammattilaisilla on hankalissakin tilanteissa eettinen vastuu ylläpitää ja kehittää auttamista tukevien suhteiden luomista. (Särkelä 2001, 28.)

Ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen on yksi sosiaalityön eettinen ja tavoiteltava lähtökohhta. Se tarkoittaa asiakkaan oikeutta tulla kohdelluksi kokonaisvaltaisesti niin yksilönä kuin osana perhettään, yhteisöä ja ympäristöään. Sosiaalialan ammattilaisen tehtävä on auttaa asiakasta omien vahvuksiensa tunnistamisessa ja kehittämisessä. (Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia 2013, 8.) Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa korostuvat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde sekä psykososiaalinen työskentely tavalla, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja työntekijä rinnalla kulkijana asiantuntijan roolissa. (Ruotsalainen 2011, 16- 17.) Tutkimuksessaan Sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta Mirjami Ruotsalainen (2011, 50- 51)

totesi kokonaisvaltaisen kohtaamisen olevan asiakaslähtöistä yhteistoimintaa, jonka haasteena työntekijät kokivat sellaisen ammatillisen roolin luomisen, jossa rajat työntekijälle ovat selkeät, mutta eivät välity asiakkaalle jäykkänä ammatillisena roolina. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen näkökulma lisäsi työntekijöiden eettistä pohdintaa ja reflektointia parantaen samalla työntekijöiden työssäjaksamista ja työmotivaatiota.

Asiakastyytyväisyyden näkökulmasta asiakkaan aseman tarkastelu on tärkeää. Asiakkaan asemaa on turvattu sosiaalihuollon asiakaslaki. Sosiaalihuollon asiakaslaki on laaja kokonaisuus, mutta pääpiirteissään sen tarkoitus on turvata asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Laki velvoittaa myös kohtelevaan asiakasta niin, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lisäksi laki velvoittaa sosiaalihuoltoa toteutettavaksi niin, että asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielsä ja kulttuuritaustansa tulee huomioida. Asiakslain avulla halutaan myös edistää asiakkaan oikeuksia osallistua oman asiansa edistämiseen, jota varten sosiaalihuoltoa toteutettaessa on asiakkaalle laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma. Asiakslaki korostaa huomioimaan asiakkaan toivomuksia ja mielipiteitä sosiaalihuoltoa toteutettaessa sekä kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakslain yhtenä tarkoituksena on myös tukea asiakkaan osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia sosiaalihuoltoon liittyvien palvelujen ja toimenpiteiden suunnittelussa ja toteuttamisessa ensisijaisesti siten, että asiakkaan etu tulee huomioiduksi. (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Laissa mainitulla asiakkaan kohtelulla viitataan Talentian eettisessä ohjeistuksessa erityisesti myös niihin tapoihin, joilla asiakkaaseen suhtaudutaan. Eettiset ohjeet korostavat myös sosiaalialan ammattilaisen velvollisuutta kohdella asiakkaitaan tietyllä arvokkuudella. (Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia 2013, 22- 23.) Richard Sennett (2004, 13- 17) on kirjassaan Eriarvoisuuden maailmassa nostanut hyvin esille sen, miten epäkunnioittavuus asiakasta kohtaan voi ilmetä. Sennetin mielestä epäkunnioittavassa käytöksessä ei tarvitse käyttäytyä loukkaavasti toista kohtaan, mutta hänelle ei myöskään anneta arvoa. Ilman arvostusta asiakasta on vaikea nähdä kokonaisena ihmisenä, jonka olemassa ololla on merkitystä. Sennetin mukaan nykymaailmasta puuttuvat myönteiset tavat osoittaa ihmisten kunnioitusta ja arvostusta, joka aiheuttaa yhteiskunnallisen kunnioitusvajeen, mikä näkyy sosiaalityössä asiakkaiden tyytymättömytenä. Sennetin mukaan arvostuksen puute lisää myös eri-arvoistumista.

12 Tutkimuksen suorittaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyn (Liite 1) toteutus oli yksi osa Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyöyksikössä tehtävää sosiaaliturvatyön kehittämistä vuoden 2014 aikana tehtyjen organisatiouudistusten jälkeen. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla Järvenpään kaupungin sosiaaliturvatyöyksikkö halusi selvittää asiakkaiden mielipiteitä keväällä 2014 uudistetuista palveluista. Asiakastyytyväisyyskysely antoi myös mahdollisuuden yleiseen asiakastyytyväisyyden kartoittamiseen. Lisäksi sen nähtiin edistävän sellaista toimintaa, jossa asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin. Kyselyn avulla haluttiin löytää myös arvokasta tietoa asiakasnäkökulmasta toiminnan ja palveluiden sekä erilaisten tapojen ja menetelmien kehittämiseen, jotta sosiaaliturvatyön yksikön asiakkaita voitaisiin tulevaisuudessa palvella yhä paremmin.

Järvenpään kaupungin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen suunnittelua varten, tutkailin aikaisemmin toteutettuja aikuissosiaalityöhön suunnattuja kyselylomakkeita. Loppujen lopuksi esitin sosiaaliturvatyön johdolle ehdotuksia Sos-Tampere osahankkeeseen suunniteltujen aikuissosiaalityölle laadittujen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeiden sekä Thl:n Keravan kaupungin hammashuollon asiakkaille suunnatun kyselyn pohjalta (Tampereen kaupunki 2013; Keravan kaupunki 2014). Valitsin kyselyt siltä pohjalta, että ne sisälsivät paljon erilaisia laadukkaita asiakastyytyväisyyskyselykäyttöön soveltuvia kysymyksiä, joiden avulla pystyi selvästi myös mittaamaan erilaisia asioita. Valitsemani kyselylomakkeen kysymykset vaikuttivat luotettavilta ja uskoin niiden avulla löytyvän suuntaa antavaa tietoa myös Järvenpään oman kyselylomakkeen suunnitteluun. Esitettyjen lomakkeiden pohjalta lähdimme yhdessä sosiaaliturvatyön johdon kanssa suunnittelemaan Järvenpään sosiaaliturvatyöyksikölle omaa sosiaaliturvatyön tarpeisiin suunniteltua lomaketta. Lomake muodostui hiljalleen, monien palaverien ja pienten hiontojen seurauksena. Järvenpään kaupungin asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen kysymykset ja väittämät laadittiin yhteistyössä sosiaaliturvatyön johdon kanssa, jotta ne vastaisivat mahdollisimman hyvin sosiaaliturvatyön yksikön tarpeisiin. Myös koko työyhteisö sai esittää omat mielipiteensä kyselyyn liittyen. Kokonaisuutena kysely rakentui ulkoasullisesti omalla panoksellani ja se sai johdon hyväksynnän.

12.1 Kyselylomakkeen sisältökuvaus

Asiakastyytyväisyyskysely suunniteltiin niin, että se antoi vastauksia monipuolisesti sosiaaliturvatyön yksikössä tehtävään työhön. Asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäisellä sivulla, kartoitettiin pienimuotoisesti asiakkaiden taustatietoja, jotta kyselyyn vastaajista voitiin muodostaa yleistä käsitystä. Kyselyn toisella ja kolmannella sivulla esitettiin valmiiksi tehtyjä väittämiä sosiaalitoimiston palveluneuvonnan, yleisen toimeentulotukimenettelyn sekä sosiaaliohjaajien ja työntekijöiden toiminnasta.

Palveluneuvonnan ja etuuskäsittelyn asiakaspalvelua eriteltiin kyselyyn, koska palveluneuvonnassa ja etuuskäsittelyssä työskentelevällä henkilökunnalla ei ole samaa sosiaalialan koulutukseen sidottua ammattieettistä velvollisuutta kuin sosiaaliohjaajilla tai -työntekijöillä. Sosiaaliturvayön yksikön sisäisestä rakenteesta poiketen, kyselyssä käytettiin myös sosiaalityöntekijänimikettä, koska työyhteisössä on havaittu, että monet asiakkaat eivät tunnista sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän eroja, vaan lähtökohtaisesti asiakkaille kaikki on ”sossuja”. Kyselyn viimeiselle sivulle lisättiin vielä kysymys, minkä avulla haluttiin saada tietoa, ovatko sosiaalitoimiston asiakkaat tyytyväisiä nykyiseen palveluun vai pitäisikö toimintaa kehittää esimerkiksi kotikäyntien, vertaistuen, ryhmätoiminnan tai jonkin muun osalta. Kyselyn avulla etsittiin myös uusia edustajia sosiaaliturvayön yksikön asiakasraatiin, jossa asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus osallistua sosiaalityön kehittämiseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Järvenpään aikuissosiaalityön asiakasraatitoiminta on käynnistynyt vuonna 2013 ja sen tavoitteena on aikuissosiaalityön kehittäminen asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyössä. Asiakasraadin jäsenillä on mahdollisuus saada tietoja aikuissosiaalityön toiminnasta ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Asiakasraati kokoontuu neljästi vuodessa ja tavoitteena on, että asiakasedustaja sitoutuu asiakasraadin toimintaan vuoden ajaksi. (Järvenpään kaupunki 2013.) Asiakasraadin jatkumisen osalta on tärkeää, että uusia jäseniä saataisiin mukaan toimintaan.

12.2 Aineistonkeruu

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin mielipidettä mittaavana kyselytutkimuksena, jonka tulokset kerättiin Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkailta postikyselyn, tehostettujen asiakastyytyväisyyskyselypäivien sekä sosiaaliohjaajien vastaanotoilla jaettavien, kaikille asiakkaille samanlaisina näyttäytyvien kyselylomakkeiden avulla. Valitsin kyselytutkimuksen, koska sosiaaliturvayön yksikön johto halusi kartoittaa asiakastyytyväisyyttä laajasti. Kyselytutkimuksen on katsottu soveltuvan parhaiten tutkimukseen silloin, jos halutaan esittää runsaasti kysymyksiä. Kyselytutkimuksessa esitetyt valmiit kysymykset nähdään yleisesti parantavan tutkimuksen luotettavuutta, sillä kysymys näyttäytyy jokaiselle vastaajalle samanlaisena eikä siihen pääse vaikuttamaan esimerkiksi tutkijan äänenpaino tai tauot sanojen välillä. (Aaltola & Valli 2007, 101.) Kyselytutkimusta on kuvattu myös sopivaksi aineiston keräämisen tavaksi silloin, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan (Vilkkä 2007, 28). Kokonaisuudessaan kyselytutkimus on oiva keino selvittää yleisiä asenteita, arvoja ja mielipiteitä jostakin, mutta syvällisempään tulkintaan tai mielipiteiden erittelyyn ei kyselytutkimus sovellu (Heikkilä 1999, 55). Monipuolisen tutkimusaineiston keräämisellä oli tarkoitus tavoittaa sosiaalitoimiston asiakkaita mahdollisimman laajasti ja turvata mahdollisimman monelle asiakkaalle myös mahdollisuus vastaamiseen.

Kyselyn väittämät laadittiin Likert-arviointiasteikolle. Likert-arviointiasteikon on katsottu soveltuvan mielipiteitä kartoittavaan tutkimukseen. Se on hyvin yleinen kyselylomakkeessa ja

mielipidemittauksissa käytettävä vastausasteikko, jossa vastausvaihtoehdot ilmaisevat sekä myönteistä että kielteistä asennetta esitettyä väittämää kohtaan. Likert-vastausasteikossa on myös vastausvaihtoehdoissa otettu huomioon se, että vastaaja ei ehkä tiedä asiasta, hän ei ehkä halua ottaa kantaa tai väittämään annetut vaihtoehdot eivät muutoin kuvaa hänen ajatuksiaan. Vastausta ei voi kuitenkaan luokitella täysin neutraaliksi. (Aaltola & Valli 2007, 107.) Antti Ranta (2013, 10- 11) on liiketalousalan opinnäytetyössään viitannut Philip Kottlerin ja Kevin Lane Kellerin julkaisuun Marketing management 12. edition ja tuonut lähteen pohjalta opinnäytetyöhönsä tietoa Likert- arviointiasteikon käytöstä tutkimustulosten tulkinna. Rannan esittämän lähteen mukaan Likert- arviointiasteikkoa mittarina voidaan pitää suppeana, sillä asiakkaan tunnetilaa on vaikea määrittellä numeroin. Asiakkaat kokevat numerot myös hyvin eri tavoin. Kottlerin ja Kellerin julkaisun mukaan, toinen asiakas voi antaa täydet pisteet sillä perusteella, että hänellä ei ole valittamista, kun taas toinen asiakas ei anna täysiä pisteitä siitä huolimatta, vaikka kokemus palveluista olisi ollut erittäin hyvä. Julkaisun mukaan Likert- arviointiasteikolla 1- 5, numero 1 tarkoittaa asiakkaan kokemusta huonosta palvelusta tai siitä, että hän kokee tullessa väärin kohdelluksi. Mikäli asiakas antaa numeron 1, hän harkitsee vakavasti yrityksen vaihtoa ja siirtymistä toisen yrityksen asiakkaaksi. Likertin asteikolla 2- 4 vaihtoehdon välillä vastanneet asiakkaat, ovat osittain tyytyväisiä palveluun tai tuotteeseen, eivätkä aktiivisesti mieti palveluntarjoajan vaihtoa, mutta vaihtavat empimättä, jos tulee parempi tarjous vastaan. Arvosanan 5 antanut asiakas kokee taas saavansa hyvää palvelua, eikä mieti palvelun vaihtamista jatkuvasti. Kottlerin ja Kellerin mielestä tyytyväinen asiakas viestii eteenpäin tietoa tyytyväisyydestään, kun taas tyytymätön viestittää eteenpäin tyytymättömyyttään palvelua kohtaan. Yllä oleva kuvaus Likert- asteikon käytöstä, soveltuu hyvin myös oman asiakastyytyväisyystutkimukseni tulosten tarkasteluun. On kuitenkin huomioitava, että sosiaaliturvayön yksikön asiakkaalla ei ole mahdollisuutta vaihtaa palveluntarjoajaa, vaikka hän ei olisi tyytyväinen saamaansa palveluun.

12.3 Tutkimuskysymykset

Kyselylomakkeen suunnittelun ja valmistumisen sekä tehostettujen asiakaskyselypäivien jälkeen myös omat tutkimuskysymykseni tarkentuivat. Lähdin tutkimaan asiakkaiden mielteitä yleisen palvelun toimivuuden kannalta. Halusin löytää tutkimukseni avulla myös vastauksia siihen, kuinka palveluja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Tutkimuskysymykseni muodostuivat seuraaviksi:

Mitä mieltä järvenpääläiset sosiaalitoimiston asiakkaat ovat sosiaalitoimiston tarjoamista palveluista?

Miten saadun palautteen pohjalta voisi kehittää sosiaaliturvayön yksikön toimintaa?

12.4 Tutkimusmenetelmät

Käytän tutkimuksessani sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä, joita esittelen seuraavissa kappaleissa tarkemmin. Sen lisäksi, että kerron, miten olen käyttänyt kyseisiä menetelmiä omassa tutkimuksessani, tuon esille myös tutkimusmenetelmien teoriaa pääpiirteittäin.

12.4.1 Määrällinen tutkimus

Tutkimusmenetelmäksi valitsin ensisijaisesti määrällisen tutkimuksen, sillä asiakaskyselyyn vastaajat valikoituivat satunnaisotannalla Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden keskuudesta, eikä vastaajien määrä ollut etukäteen tiedossa. Odotettavissa kuitenkin oli, että vastaajia on vähintään kymmeniä. Määrällisen tutkimuksen katsotaan soveltuvan parhaiten käytettäväksi juuri suurehkon aineiston käsittelyyn. Määrällinen tutkimus perustuu aineiston mitattavien olosuhteiden tarkasteluun ja sille on ominaista tiedon strukturointi, erilaisten mittarien käyttäminen sekä mittaaminen. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan suorittaa myös varsin paljon vertailevaa ja selittävää tutkimusta sekä tehdä erilaisia luokittelua ja tutkia syyseuraussuhteita. Määrällisen tutkimuksen tutkimustulokset ovat myöskin vahvasti sidoksissa teoriaan ja erilaisiin ammattikäytänteisiin. (Vilkka 2007.)

Strukturoitujen kysymysvastausten pohjalta, tein vastauksista tilastollisen analyysin Spss-ohjelmaa hyödyntäen. Spss-ohjelma on kehitetty tilastollisen analyysin tekemiseen ja sen avulla voidaan tehdä vaativiakin tilastollisia tarkasteluja. (Valtari 2006, 6.) Asiakkaiden antamiin vastauksiin pohjautuen, laadin Spss-ohjelman avulla taulukkokuvan, jossa asiakkaiden mielipiteet jakautuvat prosentuaalisesti Likert-asteikolle aina väittämäkohtaisesti.

Määrällisen tutkimuksen avulla usein rakennetaan, selitetään, uudistetaan, puretaan tai täsmennetään aiempia teorioita ja teoreettisia käsitteitä. Analyysin avulla halutaan saada myös kokonaiskuvaa aineistosta ja siinä esiintyvistä piirteistä ja poikkeamista. Yhtenä määrällisen tutkimuksen tärkeimpänä vaiheena voidaan pitää tutkittavan asian teoreettisten käsitteiden muuttamista käytännön arkikieleksi. Teorian merkitys näkyy myös siinä, että tutkimuksessa edetään ensin teoriasta käytäntöön eli kyselyyn, haastatteluun tai havainnointiin. Tämän jälkeen palataan takaisin käytännöstä teoriaan analyysin, tulosten ja tulkinnan avulla. Oleellista tutkimuksessa on muuttuja-arvojen merkityksellisyys. Niiden avulla tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida. Määrällisen tutkimuksen apuna voidaan käyttää erilaisia taulukoita, kaavioita ja kuvioita havainnollistamaan tekstiä ja lisäämään tekstin ymmärtämistä ja päinvalttain. Taulukot ja kuviot tekevät tietojen vertailusta havainnollisempaa. (Vilkka 2007, 169.)

12.4.2 Laadullinen tutkimus

Käytin tutkimuksessani myös laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksessani laadullisten tutkimusmenetelmien käyttö pohjautui ensisijaisesti asiakkaiden antamaan vapaaseen palautteeseen kyselylomakkeen yhteydessä. Lisäksi olen hyödyntänyt tutkimuksessani tehostettujen asiakaskyselypäivien aikana tekemiäni havaintoja ja asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja, joita tuon esille tutkimushavainnot- kappaleen yhteydessä. Havaintojeni pohjalta tehtyjä tulokintoja näkyy lähinnä sosiaalitoimistolle suunnatuissa kehitysehdotuksissa sekä omassa pohdinnassani.

Laadullisesti kerätty tutkimusaineisto on mahdollistanut tutkimuksen syvällisemmän tarkastelun. Aloittaessani opinnäytetyötä ja määrittellessäni tutkimukseni tutkimusasetelmaa, ajattelin laadullisen osuuden tutkimuksessani vain vähäiseksi. Laadullisen tutkimusaineiston merkitys tutkimuksessani on kuitenkin kasvanut koko ajan tutkimuksen edetessä. Asiakkailta saatu runsas palaute on osoittautunut erittäin arvokkaaksi määrällisten tutkimustulosten rinnalla, sillä niiden avulla olen voinut tarkastella etenkin sellaisia tekijöitä, joiden koen olevan hyödyksi tutkiessani vastauksia toiminnan kehittämiseen liittyen.

Laadullisen tutkimuksen avulla tutkitaan esimerkiksi ihmisten kokemuksia ja ajatuksia jonkin aihepiirin ympärillä. Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jonka avulla kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii erityisesti sellaisiin tutkimuksiin, joissa pyritään kuvaamaan, ymmärtämään, selittämään tai tulkitsemaan erilaisia sosiaalisia ilmiöitä ja niihin liittyviä käytäntöjä ja merkityksiä. Lisäksi laadullisen tutkimuksen avulla voidaan tutkia ihmisiä, ryhmiä tai organisaatioita näiden ilmiöiden tuottajina, tulkitsijoina ja kuluttajina. Yhteistä koko laadullisen tutkimuksen kirjolle on elämismailman tutkiminen, jossa saadut tulokset ovat siis tilastojen sijaan kuvauksia ja tulkintoja. Yksi laadullisen ja määrällisen tutkimuksen ero on se, että määrällisessä tutkimuksessa tutkimusongelmat muotoillaan tarkasti etukäteen, kun taas laadullisessa tutkimuksessa tutkimustehtävä voi muuttua tutkimuksen aikana. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on yrittää ymmärtää tutkittavaa ilmiötä syvällisemmin ja saada tutkittavista ilmiöstä tarkempaa tietoa. Laadullista tutkimusta voi toteuttaa haastattelututkimuksin, havaintojen sekä erilaisten dokumenttien avulla. Myös tutkijan omat kokemukset voidaan hyödyntää laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija voi vaikuttaa persoonallaan tutkimusaineiston laatuun ja myös siitä muodostuvaan analyysiin. Laadullista tutkimusta tehtäessä onkin tärkeä pohtia myös tutkijan persoonaan ja ennako-oletuksiin liittyviä seikkoja tutkimustulosten muovaajina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 119- 120.) Omaa tutkijan roolia arvioin enemmän tutkimukseni luotettavuutta arvioivan kappaleen yhteydessä.

12.4.3 Laadullisen ja määrällisen aineiston yhdistäminen

Tutkimuksessani hyödynsin asiakkailta saatua asiakaspalautetta eli laadullisia tutkimusmenetelmiä määrällisten tilastokuvioiden rinnalla aina kysymyskohtaisesti. Tutkimusmenetelmiä voidaan myös yhdistellä. Kyseistä menetelmää kutsutaan aineisto- ja menetelmätriangulaatioksi ja sen avulla pyritään parantamaan tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2000, 119-120.)

Laadullisesti annettua asiakaspalautetta oli muutamissa kymmenissä lomakkeissa, joten jaoin palautteen kysymyskohtaisten tilastokuvioiden alle aina sen mukaan, mihin aihepiiriin vapaasti annettu palaute oli annettu tai mihin aihealueeseen se vahvimmin liittyi. Tutkimustuloksia analysoidessani, olen lähtökohtaisesti tuonut esille kaikki asiakkailta saadut vapaamuotoiset palautteet myös tutkimusraporttiin, sillä näen laadullisen palautteen merkityksen tärkeänä tekijänä. Asiakkaiden antama vapaamuotoinen palaute antaa enemmän mahdollisuuksia tutkimuskysymyksissä esitettyjen tutkimusongelmien tarkasteluun sekä tuo uusia näkökulmia toiminnan kehittämiseen liittyen. Laajasti esille tuotu asiakaspalaute antaa myös lukijalle mahdollisuuden tarkastella ja tehdä johtopäätöksiä erilaisten näkökulmien avaamiseksi.

Tehdessäni tutkimustuloksista yhteenvedoa (Liite 2), listasin asiakastyytyväisyyslomakkeista esille kaikki asiat, sanat ja asiakkaiden toiveet, jotka nousivat esille asiakastyytyväisyyttä edistävinä tai heikentävinä tekijöinä. Niiden avulla pyrin selkeyttämään tuloksista syntyneitä kokonaiskuvaa. Tulosten analysoinnissa käytin induktiivista tutkimusotetta, jonka avulla pyrin soveltamaan yksityisten havaintojen merkityksiä tilastotutkimustulokseen sekä aikaisempaan tutkimus- ja teorian tietoon ja ymmärtämään niiden avulla asiakkaiden näkökulmia ja ilmaisuja paremmin.

12.5 Tutkimuksen luotettavuus

Asiakastyytyväisyyskysely oli sosiaalitoimiston asiakkaille vapaaehtoinen ja siihen vastaaminen tapahtui anonyymisti. Kyselyyn vastaamiseksi, järjestettiin sosiaalitoimiston aulaan tila, jossa asiakkaat saivat vastata kyselyyn rauhassa ilman työntekijöiden läsnäoloa. Oli kuitenkin mahdollista, että tehostettuina asiakaskyselypäivinä oma läsnäolonni saattoi vaikuttaa annettuihin vastauksiin, sillä Järvenpään sosiaalitoimiston aulatilat ovat pienehköt, eikä liikkumavaraa ollut juurikaan silloin, kun kyselyyn vastaavia asiakkaita oli paikalla paljon. Pyrin kuitenkin huolehtimaan aktiivisesti siitä, että olin mahdollisimman kaukana kyselyyn vastaavista asiakkaista.

Jo kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa pyrimme yhteistyössä sosiaaliturvatyön johdon kanssa kiinnittämään erityistä huomiota kyselyn kysymyksiin, sillä hyvien kysymysten avulla voidaan saada myös luotettavia vastauksia. Tutkimuslomakkeen kysymykset olivat mielestäni

laadittu suhteellisen hyvin, sillä kysymysten avulla pystyi tarkastelemaan asioita suuntaa antavasti määrälliselle tutkimukselle tyypillisellä tavalla. Syvällisempien vastausten saaminen jäi kuitenkin vajavaiseksi. Henkilökohtaisesti jäin kaipaamaan vielä syvempää analyysia ja jäinkin pohtimaan, että olisiko tarkemman kysymyksen asettelun avulla voinut saada vielä syvällisempää tietoa asiakkaiden kokemuksista.

Asiakkaat eivät kyselleet neuvoja kyselyyn vastaamisessa, joten voidaan päätellä, että kysymykset ymmärrettiin ilmeisen hyvin. Suurin osa asiakkaista oli myös osannut vastata oikein ja antoivat vain yhden vastausvaihtoehdon. Vastauskohdat, joihin asiakas vastasi epätarkasti tai antoi kaksi eri mielipidettä, hylkäsin siinä vaiheessa, kun vein tuloksia Spss-ohjelmaan. Tyhjät vastauskohdat jätin tilastointivaiheessa tyhjiksi. Asiakkaiden vastauslomakkeissa esiintyvät tyhjät vastauskohdat voivat kuitenkin osittain kertoa siitä, että kysymystä ei ole täysin sisäistetty tai ymmärretty. Vastaamattomuus ei kuitenkaan kohdistunut vain yhteen tai kahteen kysymykseen, vaan lähinnä vastaamattomuutta esiintyi satunnaisesti eri vastaajilla lomakkeiden eri kohdissa. Tyhjästä tai hylätyistä vastauksista johtuen, vastaajien määrä vaihtelee jonkin verran aina kysymyksen kohdasta. Lisäksi sosiaaliohjaajien toimintaa käsittelevän kyselyosion osalta, vastaajien lukumäärä näytti jäävän hieman alhaisemmaksi kuin muissa kyselyn osioissa johtuen siitä, että kaikki asiakkaat eivät olleet asioineet sosiaaliohjaajan vastaanotolla. Tulosten analysointi Spss-ohjelmalla voidaan nähdä tutkimuksen luotettavuutta parantavana tekijänä.

Etukäteen tiedossa oli myös, että tutkimuksen kohderyhmän asiakkaat ovat heikosti motivoituneita asiakaskyselyyn vastaajia, mikä saattaisi heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Kyseeseen vastanneita asiakkaita (n=167) oli kuitenkin riittävästi määrällisen tutkimuksen tekemiseen, mikä voidaan nähdä luotettavuutta parantavana tekijänä. Huomioon ottaen kuitenkin sosiaalitoimiston kuukausittaisen kävijämäärän, on kerätty tutkimusaineisto suppea verrattessa kokonaiskävijämäärään. Asiakkaiden määrä kuukausittain on reilut 2000 (Kaukonen 2014b).

Asiakastyytyväisyyskyselylomakkeita tarkastellessani havaitsin myös, että muutamissa vastauslomakkeissa oli työntekijä luokiteltu niin sanotusti väärään kategoriaan niin, että sosiaaliohjaaja saattoi olla etuuskäsittelijä tai etuuskäsittelijä sosiaaliohjaaja. Ne vastaukset, joissa havaitsin kyseistä ristiriitaisuutta, hylkäsin tilastointivaiheessa, mutta hyödynsin vastaajien palautteet laadullista analyysia tehdessäni. Vaikka vastaavanlaisia lomakkeita tuli vastaan vain muutamia kappaleita, voi kuitenkin olla, että asiakkaat eivät ole hahmottaneet palvelurakenteita riittävästi, mikä voidaan nähdä tutkimuksen luotettavuutta heikentävänä tekijänä.

Laadullisten tutkimustulosten analysoinnissa, pyrin kiinnittämään erityistä huomiota omaan tutkijan rooliini, sillä oma sosiaaliohjaajan tausta sekä se, että tutkimus sijoittuu työpaikalle-

ni, haastoivat tutkimusaiheen ja asiakasnäkökulman puolueetonta tarkastelua. Asiakkaan äänen kuuleminen vaatii mielestäni pyrkimystä asettua asiakkaan asemaan, jotta asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia voi ymmärtää paremmin. Tutkijan roolissa pääsinkin keskustelemaan asiakkaiden kanssa ilman ammatillista rooliani, jolloin tietynlainen kynnys asiakkaan ja työntekijän välillä ei ollut läsnä. Koin, että sain tutkijan roolissa ollessani paljon uusia näkökulmia asiakkaan aseman tarkasteluun. Olenkin tutkimukseni analysointivaiheessa halunnut kiinnittää erityistä huomiota siihen, että tutkimustuloksien tarkastelussa asiakkaan ääni saa riittävästi tilaa. Tutkimuksessani asiakkaan äänen kuuleminen ei pelkästään perustu asiakaspalautteen pohjalle, vaan taustalla vaikuttavat myös tehdyt havainnot, joita olen myös hyvin voinut hyödyntää tutkimuksessani.

Tutkimuksen kaikissa vaiheissa, olen halunnut kiinnittää erityistä huomiota myös yleiseen tarkkuuteen hyvän tutkimusetiikan mukaisesti. Olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota myös siihen, että omat ajatukset ja näkemykset vaikuttaisivat tutkimuksessa mahdollisimman vähän. Täysi objektiivisuus käytännössä on kuitenkin ollut niin sanotusti mahdotonta, sillä omien ajatusten sulkeminen kokonaisuudessaan pois ei ole mahdollista. Koska kyseinen tutkimus on ensimmäinen tekemäni tutkimus, voidaan sitä pitää tutkimuksen luotettavuutta heikentävänä tekijänä, mutta toisaalta tutkimukseni luotettavuutta vahvistaa puolestaan taas työni ja havaintojen avulla hankitut taustatiedot tutkimuksen tekemiseen. Määrällisen tutkimuksen osalta, tutkimukseni on perustunut ainoastaan tutkimuksessani esitetyn teoria- ja tutkimustiedon pohjalle.

Tutkimuksen tulokset analysoin tilastokaavion osalta ensisijaisesti laskemalla asiakkaiden antamien saman mielisten vastausten prosentuaaliset tulokset yhteen. Tarkastelin yhteen laskettujen lukemien avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä. Vaikka tutkimuksessani olen tulkinut kaksi eri vastausvaihtoehtoa yhdeksi, olen taustalla kiinnittänyt koko ajan huomiota myös tutkimuksessani viitattuun teoria- ja tutkimustietoon tuloksien tulkintaan liittyen. Tutkimukseni tuloksia olen pyrkinyt tarkastelemaan kriittisesti ja tehnyt niiden pohjalta päätelmiä tuloksista yhdessä tutkimuksessani esiintyvän teoria- ja tutkimustiedon kanssa. Koska tutkijan persoonana ja arvomaailma ovat yleensä aina joko tietoisesti tai tiedostamatta vaikuttamassa myös tutkimuksen tekemiseen, jätän lukijalle avoimeksi mahdollisuuden nähdä ja arvioida tutkimuksessani esitettyjä tutkimustuloksia myös erilaisessa valossa.

13 Kyselytutkimuksen toteutus käytännössä

Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen, kyselyn käytännön toteutus ei sujunut täysin alkuperäisten suunnitelmien mukaisesti, johtuen tutkimusluvan saamisen viivästyemisestä. Asiakastytyväisyyskysely saatiin postitse jakoon vain osaksi tammikuuta 2015, vaikka alun perin oli suunniteltu, että kyselyä postitetaan asiakkaille päätösten mukana koko tammikuun ajan. Al-

kuperäisestä suunnitelmasta poiketen kyselyä postitettiin ajalla 19.1. - 31.1.2015. Toisaalta postikyselyajan lyhentyminen oli järkevää, ottaen huomioon postikyselyn kautta saatujen vastausten määrän. Postikyselyä postitettiin päätöksien mukana yhteensä 411 kappaletta, joista 25 henkilöä palautti kyselylomakkeen sosiaalipalveluihin määräaikaan mennessä. Vastausprosentti jäi siis alhaiseksi. Vastausprosentti postikyselyn osalta oli noin 6,3 %. Postitse saapuneita lomakkeita tuli myöhässä vielä kuusi kappaletta viimeisen palautuspäivän jälkeen, mutta niiden vastauksia ei huomioitu enää tilastoihin, sillä tilastanalyysit olivat jo tehty. Laadullisen palautteen osalta myöhässä tulleet kyselylomakkeet huomioitiin normaalisti tuloksien analysointivaiheessa.

Niin sanotut tehostetut asiakastytyväisyyskyselypäivät sosiaalitoimistolla toteutuivat ensimmäisen kyselyviikon (viikko 5) osilta sovitusti. Viikon 7 osalta vain yksi kyselypäivä toteutui suunnitellusti. Kaksi kyselypäivää jouduttiin siirtämään viikolle 8 sairastumiseni vuoksi. Käytännössä kuitenkin kaikki alustavasti sovitut kuusi kyselypäivää toteutuivat.

Alustavassa tutkimussuunnitelmassani esitetty päivittäinen kävijämääräarvio ei myöskään toteutunut. Alustavan tiedon mukaan, päivittäiseksi kävijämääräksi ilmoitettiin noin 80 kävijää, mutta kyselypäivinä asiakkaita kävi vain noin 30- 40 eli noin puolet vähemmän kuin suunnitelmassa arvioitiin. Se, miksi kävijämäärä oli huomattavasti alhaisempi, johtui todennäköisesti kyselyn toteuttamisesta alkukuusta ja puolen kuun paikkeilla, mikä ajankohdaltaan on hiljaisempi kuin esimerkiksi loppukuu. Lisäksi on huomioitava, että kysely toteutettiin yleisen hiihtolomakauden aikana.

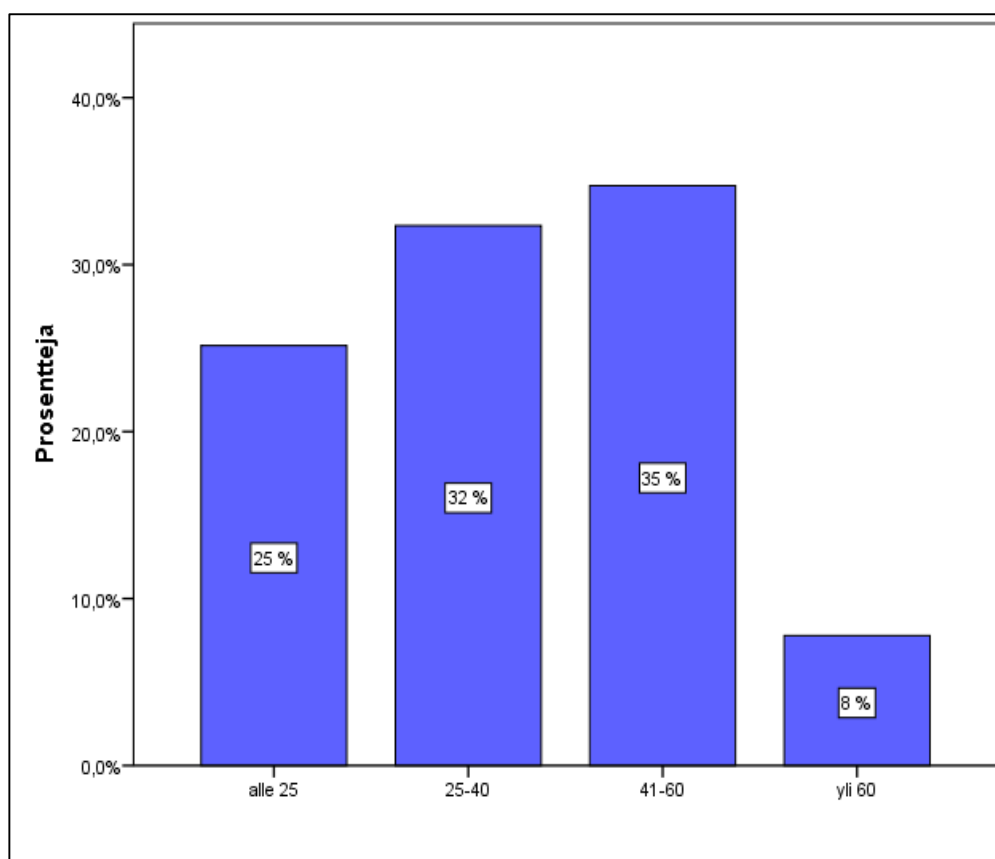
Hiljaisista päivistä huolimatta palveluneuvonnan aukioloaikoina pidetty tehostettu asiakaskysely sekä kahden viikon ajan sosiaaliohjaajien vastaanotoilta jaetut kyselylomakkeet tuottivat hienosti vastauksia. Yhteensä lomakkeita jaettiin asiakkaille 190. Vastauksia saatiin 144. Vastausprosentti oli 75,8 %. Tehostetut asiakaskyselypäivät, jolloin olin itse paikalla jakamassa lomakkeita ja jolloin asiakkaille oli järjestetty kahvitarjoilu, olivat ehdottomasti paras tapa kerätä asiakastytyväisyyskyselyvastauksia.

Kaikkien jaettujen kyselyjen yhteismäärä oli 601 kappaletta. Kyselyyn vastanneita oli kokonaisuudessaan 167 henkilöä, jolloin koko kyselyn vastausprosentiksi muodostui 27,8 %.

Koska Järvenpään sosiaaliturvatyön yksikössä ei ollut mahdollisuutta verrata aikaisempia vastaajien lukumääriä ja arvioida niiden perusteella tulevan kyselyn vastaajamäärää, hyödynnettiin sosiaaliturvapäällikön tietämystä Vantaalla toteutetun asiakastytyväisyyskyselyn osilta. Vantaalla asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneita asiakkaita oli viimeisen asiakastytyväisyyskyselyn tiimoilta ollut 78, jonka pohjalta sosiaaliturvatyön päällikkö arvioi kohtuutulokseksi 50- 60- vastausta Järvenpäässä. Kokonaistuloksen perusteella voidaan päätellä, että kyselyyn vastaaminen on sujunut odotetulla tavalla tai jopa keskimääräistä paremmin.

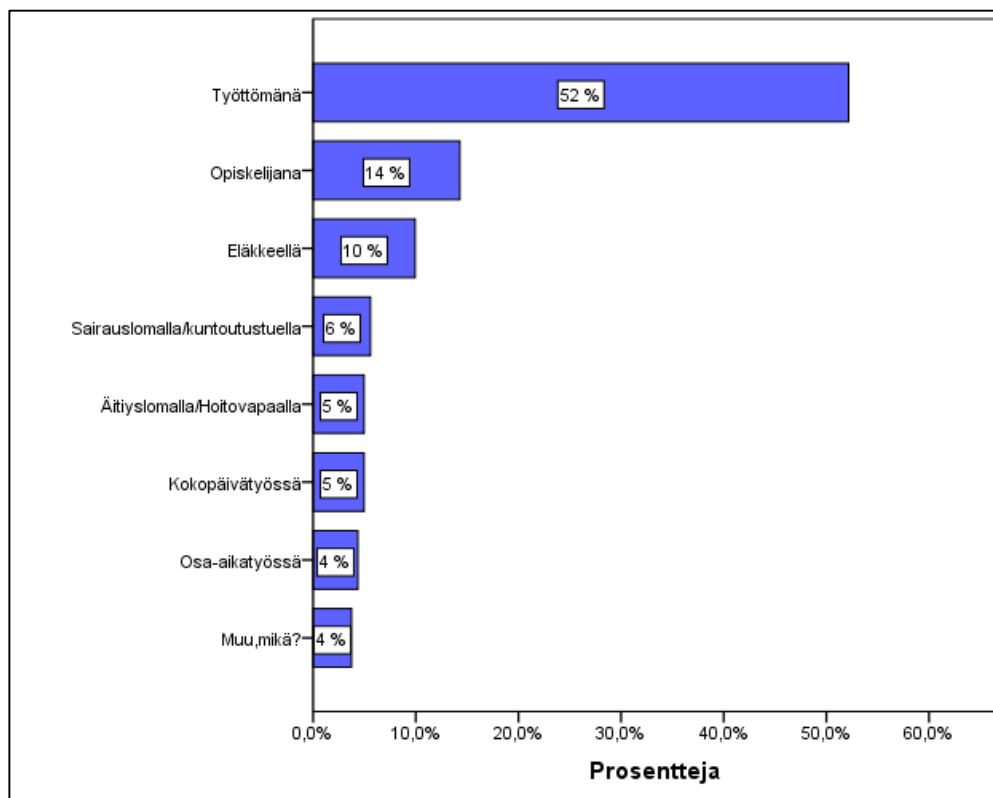
14 Tulokset

Kyselylomakkeita palautettiin määräaikaan mennessä kaiken kaikkiaan 167. Vastaajista miehiä oli 87 (51 %) ja naisia 82 (49 %). Alle 25- vuotiaita vastaajia oli yhteensä 44 (miehiä 22, naisia 25), 25- 40-vuotiaita vastaajia 54 (miehiä 25, naisia 29), 41- 60-vuotiaita 58 (miehiä 31, naisia 27)sekä yli 60-vuotiaita 13 (miehiä 7, naisia 6). Aktiivisimpia vastaajia olivat 41 -60- vuotiaiden ikäryhmän edustajat 35 % vastausprosentilla. Heikoiten vastauksia antoivat yli 60- vuotiaat.



Kuvio 1: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakastytyväisyyskyselyyn vastaajien ikäjakauma

Yli puolet vastaajista (n= 167) eli 84 henkilöä ilmoittivat olevansa työttömänä. Toiseksi eniten vastauksia antoivat opiskelijat (23) ja kolmanneksi eläkeläiset (16). Loput vastausryhmät jakoivat vastauksia tasaisesti 4-5 prosenttiosuuksilla. 4 % vastaajista (6) ilmoittivat kuuluvansa muuhun ryhmään. Kolme heistä ilmoitti statuksensa erikseen. Yksi ilmoitti olevansa yrittäjä, toinen toiminimellä toimiva ja kolmas kuntouttavassa työtoiminnassa oleva henkilö.

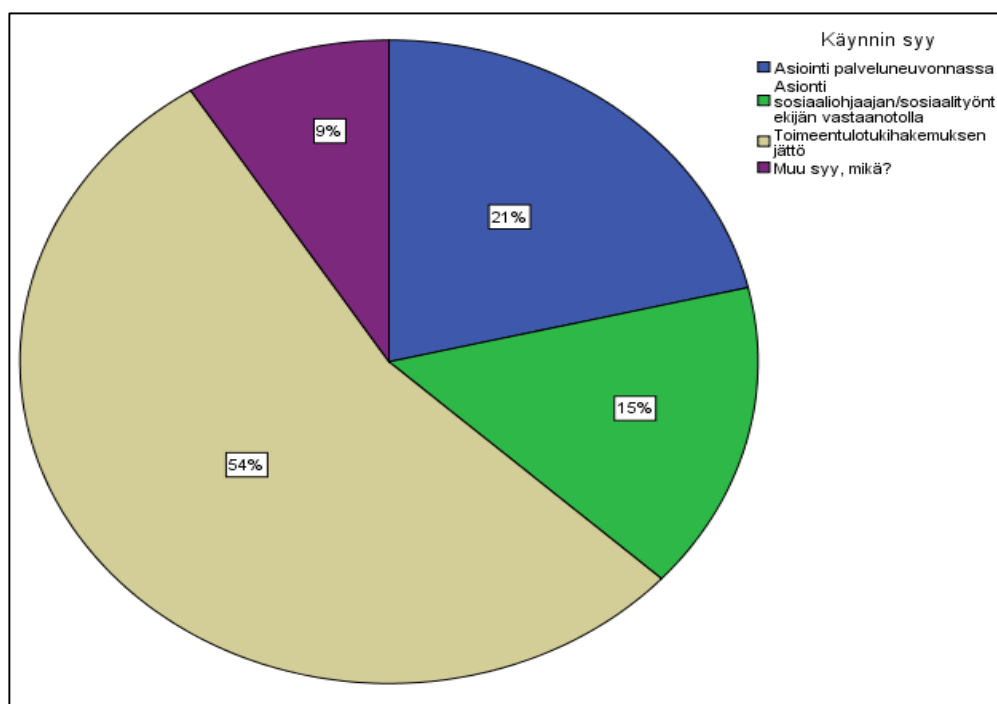


Kuvio 2: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden elämäntilanne sosiaalitoimistossa asioinnin taustalla

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän Toimeentulotuen menot 2013 -tutkimuksen mukaan toimeentulotuen saaminen on läheisesti työttömyyteen liittyvä ilmiö (Kiuru & Virtanen 2014, 2).

Tilastokeskuksen hyvinvointikatsauksen mukaan pienituloisuus on yleistynyt viimeisen vuosikymmenen aikana erityisesti eläkeläisten, työttömien ja opiskelijoiden keskuudessa (Tilastokeskus, 2010). Asiakastytyväisyyskyselystä esiin nousseiden vastausten perusteella näyttää, että Tilastokeskuksen hyvinvointikatsauksessa esitetty ilmiö nousee esille myös Järvenpääläisten toimeentulotukiasiakkaiden keskuudessa työttömien, opiskelijoiden ja eläkeläisten noustessa suurimmiksi vastaajaryhmiksi.

54 % vastaajista (n=155) ilmoitti asioivansa sosiaalitoimistossa jättääkseen toimeentulotukihakemuksen. 9 % vastaajista ilmoittivat asioivansa muista syistä.



Kuvio 3: Asiakkaiden asiointiasioiden jakautuminen Järvenpään sosiaalitoimistossa

Asioinnin syyksi asiakkaat ilmoittivat seuraavia asioita:

”Toimeentulotuen 3. korjaushakemuksen tammikuulle”

”Oikaisuvaatimus”

”Asuntoasiat”

”Lääkekuittien ja laskujen toimittaminen hakemuksen liitteeksi”

”Kuittien jättö”

”Maksusitoumuksen hakeminen”

”Toimeentulotukihakemuksen täydentäminen”

”Vuokrasopimuksen jättäminen”

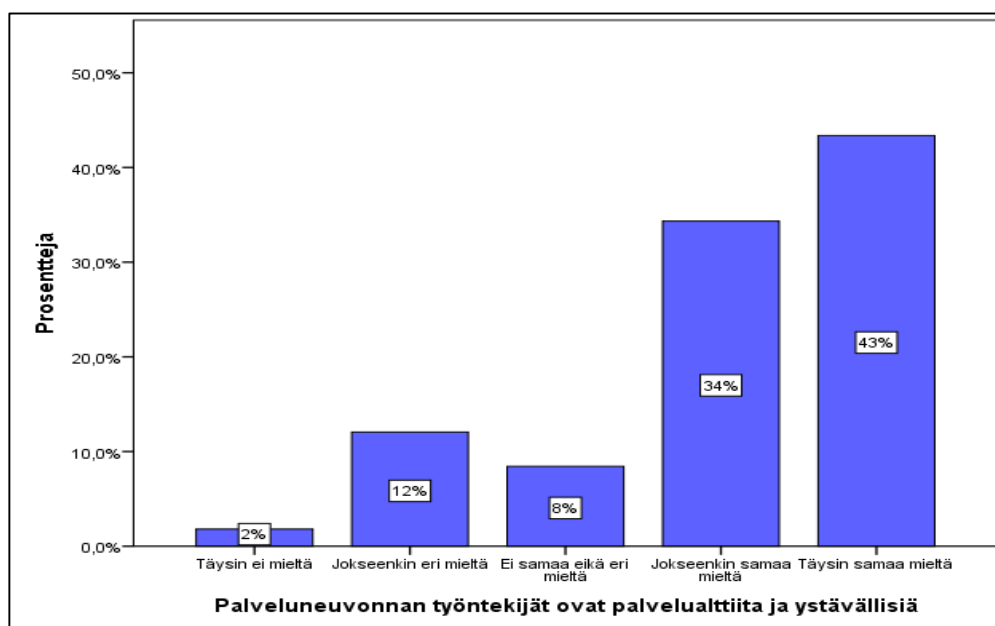
”Asioiden selventäminen”

”Tiliotteiden toimittaminen sekä hakemusten hakeminen”

”Tukihenkilönä”

Kuvio osoittaa selvästi, että toimeentulotukimenettely on yleisin syy, miksi asiakas asioi sosiaalitoimessa. Kuviota ei voi varsinaisesti rinnastaa toimeentulotukihakemusten jättämisen osalta etuuskäsittelyyn, mutta siitä voidaan hahmottaa Susan Kuivalaisen (2013, 5) näkemystä etuuskäsittelyn osuudesta toimeentulotukityössä. Lisäksi asiakkaiden vastauksista välittyy hyvin myös se, miten monipuolisten asioiden kanssa palveluneuvonnassa ollaan tekemisissä.

Palveluneuvonnan osalta, palaute oli pääsääntöisesti myönteistä. Kysymykseen palveluneuvonnan työntekijöiden palvelualltiudesta ja ystävällisyydestä vastasi kaikki 167 vastaajaa, joista 77 % ilmoitti kokevansa, että Järvenpään sosiaalitoimiston palveluneuvonnan työntekijät ovat palvelualltiita ja kohtelevat asiakkaitaan ystävällisesti. Tyytyväisimpiä vastaajia olivat vanhemmat, yli 40-vuotiaat vastaajat.



Kuvio 4: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluneuvonnan työntekijöiden palvelualltiudesta ja ystävällisyydestä

Vastaajat antoivat kyselylomakkeiden yhteydessä sekä henkilökohtaista että yleistä palautetta palveluneuvonnan työntekijöille. Palautetta annettiin seuraavasti:

”Ihania työntekijöitä vastaanotossa.”

”Neuvonnan rouva on huippukiva. Sanoo suoraan asiat!”

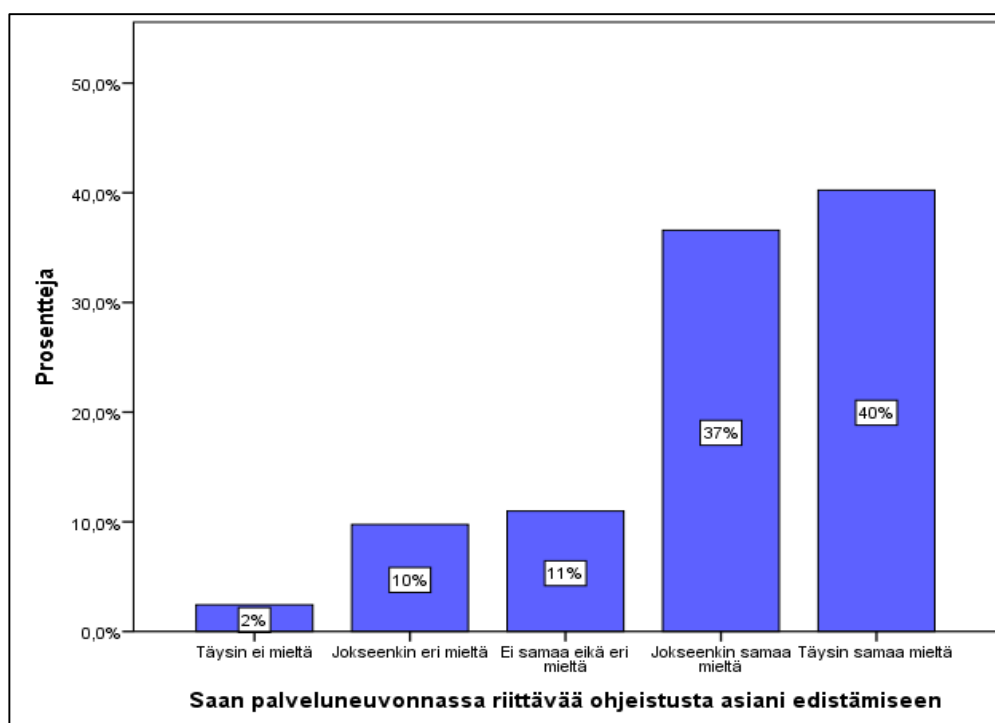
Muutamissa vastauslomakkeissa oli nostettu esille myös kokemuksia epäonnistuneista kohtaamisista ja vuorovaikutuksesta seuraavasti:

”Puhuin kerran asiallisesti ja tein kysymyksiä. Työntekijä oli todella impulsiivinen minua kohtaan. Ei näin!”

”Tämä ei kata kaikkia työntekijöitä, vaan ne kolme joiden kanssa olen ollut tekemisissä, x:n (sosiaaliohjaaja), x:n (etuuskäsittelijä) sekä se mukava henkilö aulasta, joka joulun alla antoi minulle sen ruokakassin. Tähän ei siis kuulu x, jonka kanssa olen myös ollut yhteydessä”

Tutkimustuloksen perusteella voidaan päätellä, että Järvenpään sosiaalitoimiston palveluneuvonnan henkilökunta on onnistunut kohtaamaan palveluneuvonnassa asioivia asiakkaita pääsääntöisesti hyvällä palveluasenteella. Vuorovaikutustilanteilla näyttäisi olevan suuri merkitys sille, miten asiakkaat kokevat tullessa kohdatuiksi.

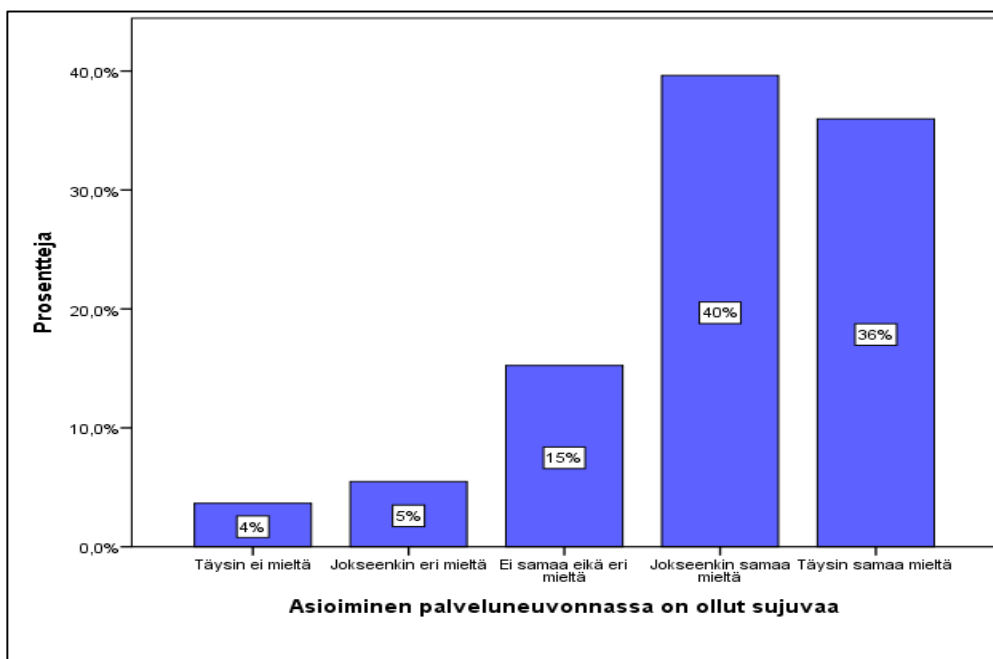
Kysymyksen palveluneuvonnan sujuvuudesta vastasi 164 henkilöä, joista 77 % kokivat palveluneuvonnan sujuvaksi. Tyytyväisimpiä olivat 41- 60-vuotiaat. Tyytyväisyys näyttäytyi tasaisesti kyseisen ikäryhmän miesten ja naisten keskuudessa.



Kuvio 5: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluneuvonnassa saamastaan ohjeistuksesta

Ottaen huomioon palveluneuvonnan yleisen linjauksen ohjeistuksen antamiseen liittyen, on saatu tutkimustulos hyvä ja kertoo palveluneuvonnan riittävästä ohjeistuksesta asiakkaiden asioiden edistämisessä.

Palveluneuvonnassa asioinnin sujuvuuteen kantaa otti 164 vastaajaa, joista 76 % koki asioinnin sujuvaksi. Suurin vastaajaryhmä (40 %) oli jokseenkin samaa mieltä vastausryhmän vastaajat. Tyytyväisimpiä vastaajia olivat 41- 60- vuotiaat, tyytymättömiä alle 25-vuotiaat.



Kuvio 6: Asiakkaiden näkemys palveluneuvonnan sujuvuudesta

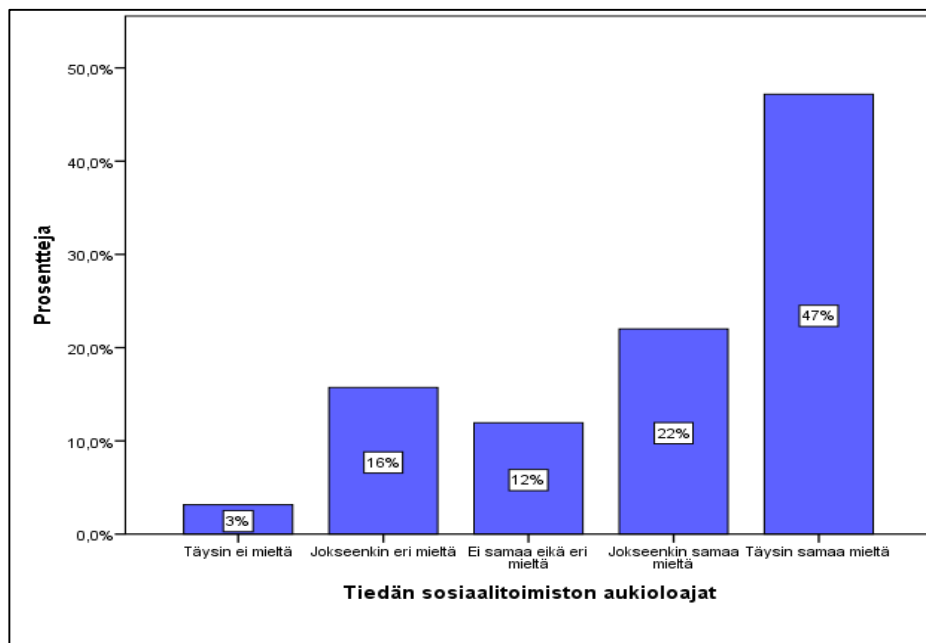
Vapaasti annetun palautteen muodossa vastaajat antoivat seuraavaa palautetta:

”Tietokoneille pitää jonottaa ja muiden kuin pankkitositteiden tulostaminen taitaa olla mahdotonta. Tietokoneiden osalta asiakaspalvelu ei siis ole sujuvaa.”

”Asiakaspalvelu on ok”

Vastausten perusteella enemmistö vastaajista kokee palveluneuvonnan lähtökohtaisesti sujuvaksi. Asiakastytyväisyyden näkökulmasta, palvelun sujuvuudella voidaan nähdä myönteinen vaikutus myös yleiseen asiakastytyväisyyteen. Vastaajista alle 10 % ilmoitti, että he eivät koe palveluneuvonnassa asiointia sujuvaksi, mutta tulos ei anna vastauksia siihen, miten ja millaisen kokemuksen kautta vastaajien mielipiteet ovat muodostuneet erimielisiksi.

Sosiaalitoimiston aukioloaikoja koskevaan väittämään vastasi 156 henkilöä, joista 69 % ilmoitti tietävänsä sosiaalitoimiston aukioloajat. Alle 25-vastajat tiesivät parhaiten sosiaalitoimiston uudet aukioloajat, heikoiten taas vanhempien ikäluokkien vastaajat.



Kuvio 7: Asiakkaiden tietämys Järvenpään sosiaalitoimiston aukioloajoista

Asiakkaat ovat vapaan palautteen muodossa kommentoineet seuraavaa:

”Niistä voisi tiedottaa paremmin.”

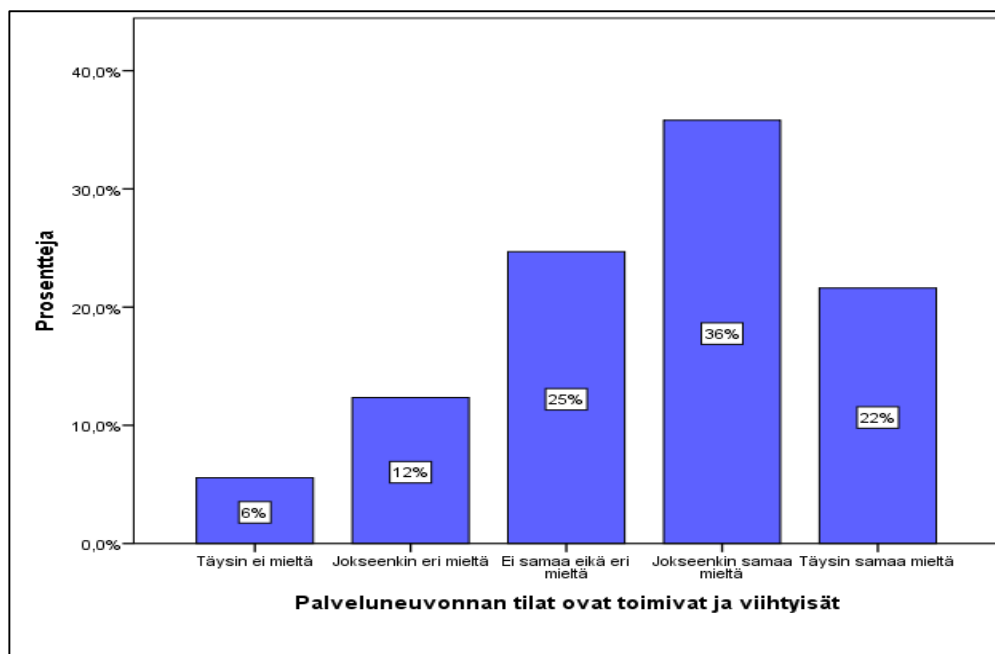
”Pitäisi käydä ovesta katsomassa.”

”En muista niitä.”

”Miten Jampan sosiaalitoimisto toimii? Ristiriitaisia tietoja liikkuu. Laittakaa vaikka viikkouutisiin (ilmaisjakelulehti) tietoa aukioloajoista.”

Saatujen vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että suurimmalla osalla sosiaalitoimiston aukioloajat ovat tiedossa, mutta aukioloajat eivät ole tavoittaneet kaikkia asiakkaita. Asiakkaiden vapaamuotoisista vastauksista saattaa havaita myös monipuolisemman tiedottamisen tarvetta.

Palvelutilojen viihtyisyyteen otti kantaa 162 henkilöä. 58 % vastaajista koki palveluneuvonnan tilat ovat toimiviksi ja viihtyisiksi. Selkeästi suurin vastaajaryhmä (36 %) oli jokseenkin saman mieliset vastaajat. Naisvastaajat antoivat hiukan enemmän erimielistä palautetta tilojen viihtyisyydestä.



Kuvio 8: Asiakkaiden näkemys Järvenpään sosiaalitoimiston palveluneuvonnan tiloista

Vastaajat antoivat myös tilojen toimivuuden ja viihtyvyyden osalta vapaamuotoista palautetta seuraavasti:

”Puhe kuuluu selvästi muille, kun joku asioi tiskillä.”

”Tilat ahtaat.”

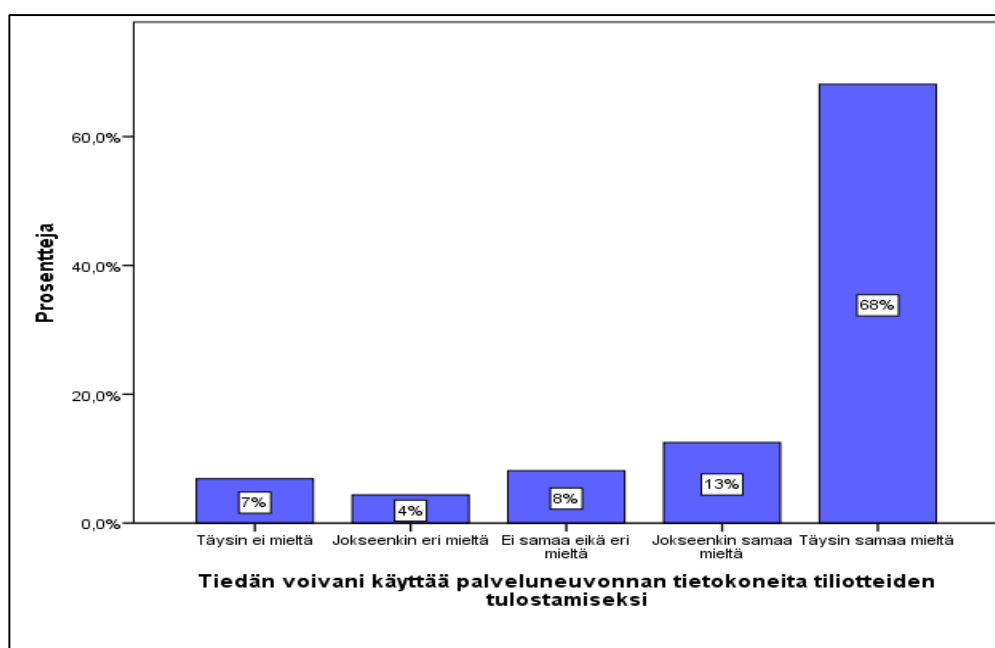
”Vähän istumapaikkoja.”

”Ei wc:tä, jos joutuu odottamaan pitkään.”

En ole tiloissa paljoa aikaa viettänyt, mutta odotustila vaikutti suhteellisen ahtaalta ja ahdistavalta. Ohikulkijoille ei paljoa tilaa jää, kun istuinpaikat (ne vähäiset) ovat seinän vieressä käytävällä.

Palautteen perusteella tilojen toimivuus vaikuttaa jakavan asiakkaiden mielipiteitä. Myös järvenpäälaisten sosiaalitoimiston asiakkaiden keskuudessa fyysisillä tiloilla vaikuttaa olevan olennainen merkitys asiointikokemukseen. Asiakkaiden antamat vastaukset tukevat teoriaosuudessa esitettyjä Tarkiaisen (2012, 56- 59) sekä Lovion & Muurisen (2013, 8- 16) tutkimustuloksia sosiaalitoimiston aulatiloissa syntyneiden kokemusten merkityksestä.

Tietokoneiden käyttöön liittyen kysymykseen vastasi 160 henkilöä, joista 81 % prosenttia vastaajista ilmoitti tietävänsä voivansa käyttää palveluneuvonnan tietokoneita tiliotteiden tulostamiseksi. Asiakkaat, jotka olivat erimielisiä, jakaantuivat tasaisesti kaikkien vastaajaryhmien kesken.



Kuvio 9: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys sosiaalitoimiston tietokoneiden käyttömahdollisuudesta

Vaikka asiakkaat vaikuttavat tiedostaneen hyvin sen, että tiliotteiden tulostaminen sosiaalitoimistossa on mahdollista, antoivat he kuitenkin vapaamuotoista palautetta tietokoneista ja niiden käytöstä seuraavasti:

”En osaa.”

”Koneen tulostimen kanssa on ollut hyvin usein ongelmia, asetukset säädetty väärin, eikä ole saanut tulostettua tiliotteita. Pitänyt käydä kirjastossa tulostamassa ja se maksaa.”

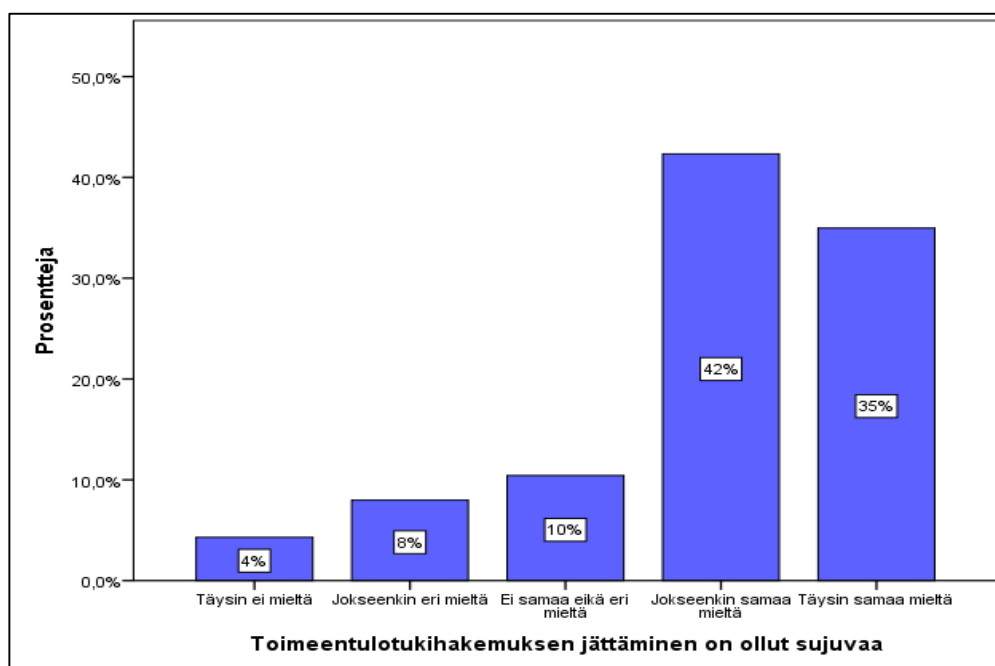
”Itse asiassa tätä en tiennyt ollenkaan, jonka takia ensimmäisellä kerralla kulutin 36snt/A4 ensimmäiseen hakemukseen kun jouduin tulostamaan kirjastossa.”

”Maksan pankin tiliotteet.”

”Koneilla pitäisi päästä muillekin sivuille kuin vain pankkiin.En tarkoita tällä tyhjänpäiväisiä sivustoja, vaan ihan esimerkiksi sähköpostiin jne.Viimeksi kun kokeilin, niin ei toiminut. Epätoimiva käytäntö.”

Tilastokuvion perusteella voidaan päätellä, että enemmistö vastaajista tietää tietokoneen käyttömahdollisuudesta tiliotteiden tulostamista varten. Vapaamuotoisen palautteen kautta syntyy kuitenkin vaikutelma, että osa asiakkaista eivät ole olleet tietoisia siitä, että sosiaalitoimiston tietokoneita voi käyttää tiliotteiden tulostamiseen.

77 % vastaajista koki toimeentulotukihakemuksen jättämisen sujuvaksi. Kysymykseen vastasi 163 henkilöä, joista suurin vastaajaryhmä (42 %) oli jokseenkin saman mieliset vastaajat. Nuorimmat vastaajaryhmät antoivat eniten erimielisiä vastauksia.



Kuvio 10: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys toimeentulotukihakemuksen jättämisen sujuvuudesta

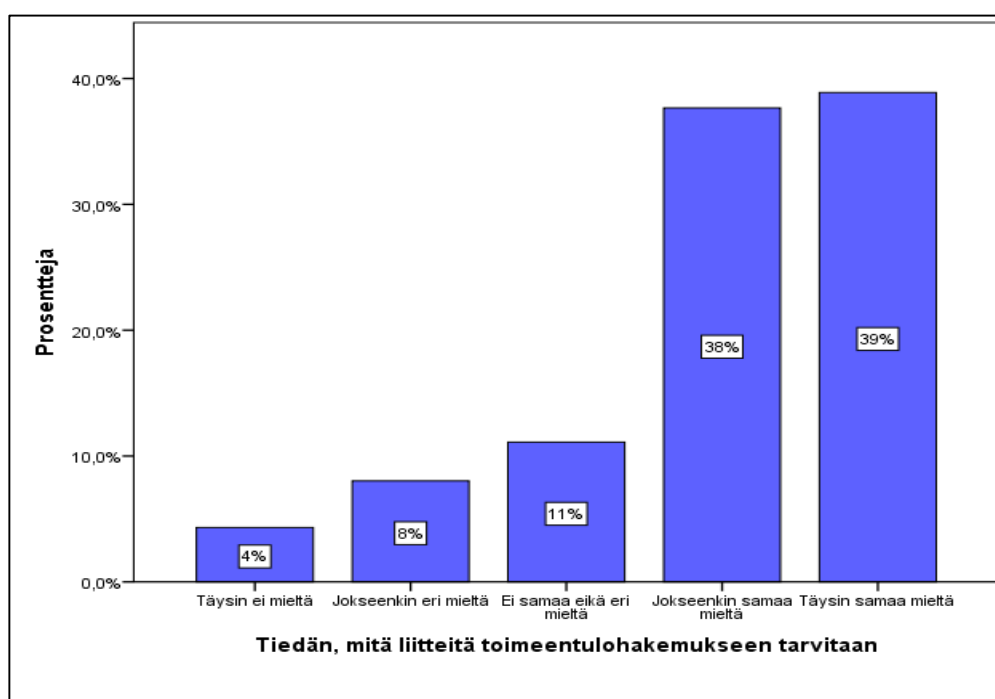
Tulosten perusteella asiakkaat kokevat hakemuksen jättämisen sujuvaksi. Kokemus palvelun sujuvuudesta voidaan nähdä myös asiakastyytyväisyyttä ja osallisuutta parantavan tekijänä.

Suurin osa hakemuksista saapuu kirjallisena hakemuksena, mutta myös sähköinen asiointi on lisääntynyt. Asiakaskysely tuotti vapaamuotoista palautetta sähköiseen hakemukseen liittyen seuraavasti:

”Sähköinen toimeentulotukihakemus on hyvin jäykkä, formaattinen, josta puuttuu tietoa antavia asioita asiakkaalle. Myös sen löytäminen on tehty niin syvälle niille verkkosivuille, josta olen sen itse löytänyt. Sähköisessä asiointissa sosiaalitoimisto ei saanut minun kohdalla auki täysin toimivia liitetiedostoja, vaikka ne olivat halutussa formaatissa. Hyvin paljon parantamisen varaa tuolta osin.”

Asiakkaan palautteen pohjalta syntyy vaikutelma, että sähköisen asiointin osalta palvelun sujuvuutta pitäisi parantaa ja kehittää.

Toimeentulotukihakemuksen liitteiden osalta kysymyksen vastasi 162 henkilöä, joista 77 % ilmoitti tietävänsä, mitä liitteitä toimeentulotukihakemukseen tarvitaan. Eniten saman mielisiä vastauksia olivat antaneet 41- 60 ikäluokan vastaajat. Erimielisiä vastauksia eniten antoivat alle 25-vuotiaat.



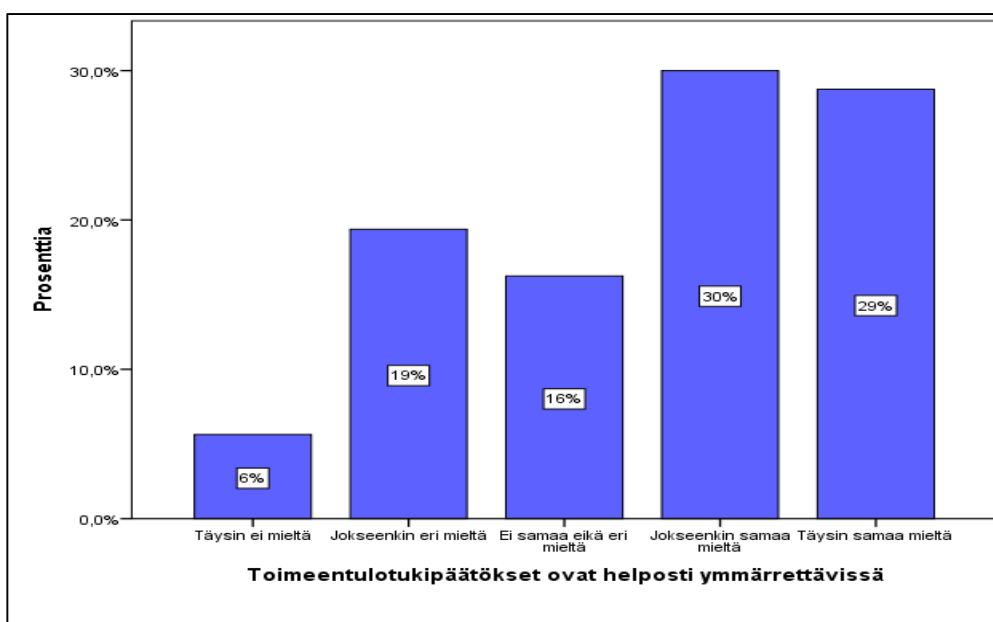
Kuvio 11: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys toimeentulotukihakemukseen jätettävistä liitteistä

Eräs vastaaja kommentoi seuraavaa:

”Alussa en tiennyt joten laitoin kaiken mahdollisen”

Vastausten perusteella asiakkaiden tietämys toimentulotukihakemukseen tarvittavista liitteistä on hyvää. Reilussa 10 %:ssa vastauksista saattoi kuitenkin havaita pientä epävarmuutta liitteisiin liittyen. Tutkimustulokset eivät kuitenkaan anna vastausta siihen, mikä epävarmuutta aiheuttaa. Asiakkaan esittämän kommentin perusteella, on kuitenkin tärkeää varmistua siitä, että uusi toimeentulotukiasiakas saa riittävän ohjeistuksen asioinnin alkuvaiheessa.

Toimeentulotukipäätösten ymmärrettävyyden osalta 59 % vastaajista (n=160) ilmoitti, että toimeentulotukipäätökset ovat helposti ymmärrettävissä. Suurimmaksi vastaajaryhmäksi (30 %) nousi jokseenkin saman mieliset vastaajat. Neljännes vastaajista oli erimielisiä päätösten ymmärrettävyydestä. Tulosten perusteella, naisilla vaikutti olevan hieman miehiä enemmän vaikeuksia ymmärtää päätöksiä. Ymmärtämättömyys jakaantui kuitenkin suhteellisen tasaisesti kaikkien vastaajaryhmien kesken.



Kuvio 12: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys toimeentulotukipäätösten ymmärrettävyydestä

Erään asiakkaan vastauksesta saattoi havaita epävarmuutta päätökseen ymmärtämiseen liittyen:

”Siltä osin kuin minä olen papereita lukenut, niin olen ymmärtänyt lähes kaiken, jätän avoimeksi mahdollisuuden, että olen saattanut jotain ymmärtää väärin.”

Erään toisen asiakkaan vastauksesta esiin nousee hämmennys ja epätietoisuus:

”Köyhät todella maksavat ja näkevät eniten vaivaa asioidensa hoitamiseksi jalkapatikassa, jonottamalla tms. Edelleen ihmettelen, miten joillain toimeentulotukiasiakkailta voi olla varaa auton pitoon, itselläni kun ei ole varaa edes bussimatkoihin tai pyöränkumeihin.”

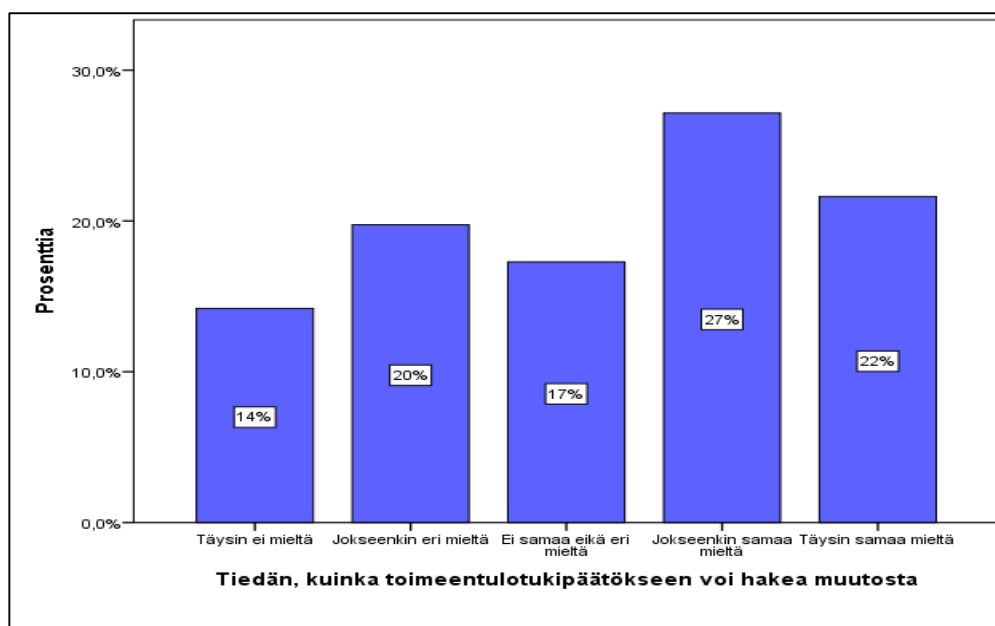
Kun taas kolmas asiakas toi esille myös kantaansa toimeentukipäätöksiä koskien seuraavasti:

”Että asiat sujuisi paremmin. 2014 jouduin hakemaan 8/12 kertaa hakemaan toimaripäätökseen korjauksen. Silloin kaikki ei ole kuten pitäisi.”

Vaikka yli puolet vastaajista olivat samanmielisiä, tutkimustulokset osoittavat myös, että osalla asiakkaista tuntuu olevan vaikeuksia luottaa toimeentulotukipäätöksiin sekä viranomaisten tekemiin ratkaisuihin päätösten osalta. Tutkimustulosten pohjalta vaikuttaisi siltä, että toimeentulotukipäätöksiä pitäisi saada helpommin ymmärrettäviksi.

Tutkimustuloksella näyttäisi olevan samankaltaisuutta myös Sosiaali- ja terveysministeriön raportin (2011, 13- 15) kanssa, jossa selvityksessä hallinto-oikeuksien toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosilta 2008- 2010 on todettu, että luottamuksensuojan ongelmat olivat yleisiä toimeentulotuen myöntämiskäytänteisiin liittyen. Tutkimustuloksissa on havaittavissa myös yhteneväisyyksiä Hiltusen ym. (2013, 36) tutkimuksen kanssa siitä, että toimeentulotukea koskevaan asiointiin liittyy epätietoisuutta ja epävarmuutta.

Toimeentulotukipäätöksen muutoksenhakuprosessi jakoi myös vastaajien mielipiteitä. Väittämään toimeentulotuen muutoksen hausta vastasi 162 henkilöä, joista 49 % ilmoitti tietävänsä, kuinka toimeentulotukipäätökseen haetaan muutosta. Muutoksenhaun osalta tietämättömyys jakautui tasaisesti jokaisen vastaajaryhmien kesken.



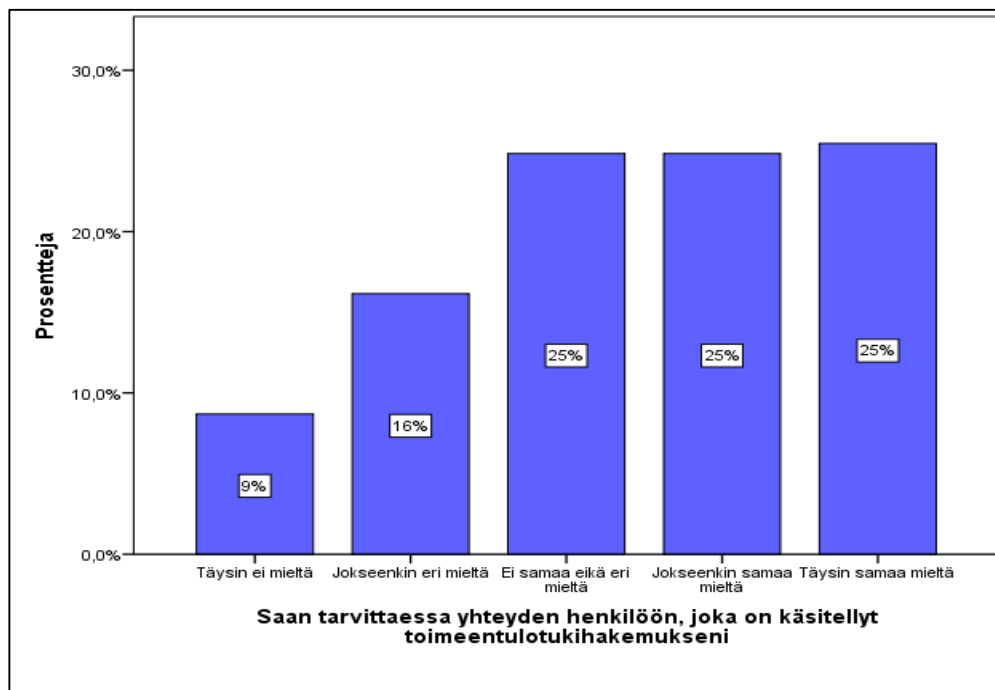
Kuvio 13: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys toimeentulotukiasian muutoksenhausta

Yksi asiakas antoi myös tähän kysymyskohtaan seuraavasti:

”Tiedän, mutten ole saanut sitä sosiaalitoimistolta.”

Tilastokuvioista päätellen toimeentulotukipäätöksen muutoksenhakuprosessi vaikuttaa jakavan asiakkaiden mielipiteitä. Päätösten ymmärrettävyyden ja toimeentulotukipäätöksen muutoksenhaun osalta vaikuttaisi, että osa asiakkaista kokee, että heillä ei ole kyseisistä asioista riittävästi tietoa. Tiedonsaantiin liittyen, tutkimustuloksilla vaikuttaisi olevan yhteneväisiä piirteitä myös Piia Mäkisen (2013, 55) tutkimustuloksien kanssa SOS-Pohjanmaan osahankkeessa. Mäkinen on esittänyt tutkimuksessaan, että asiakkaiden osallisuuden toteutumisen kannalta omien oikeuksien tunteminen ja riittävä tiedonsaanti ovat olennainen osa osallisuutta ja mikäli niissä on puutteita, ei asiakkaiden osallisuus toteudu riittävästi.

50 % vastaajista olivat saa mieltä siitä, että saavat yhteyden tarvittaessa henkilöön, joka on käsitellyt heidän toimeentulotukihakemuksen. Kysymykseen vastasi 161 henkilöä. Erimieliset vastaajat jakaantuivat suhteellisen tasaisesti kaikkien vastaajaryhmien kesken.



Kuvio 14: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys yhteydenpidosta henkilön kanssa, joka on käsitelly toimeentulotukihakemuksen

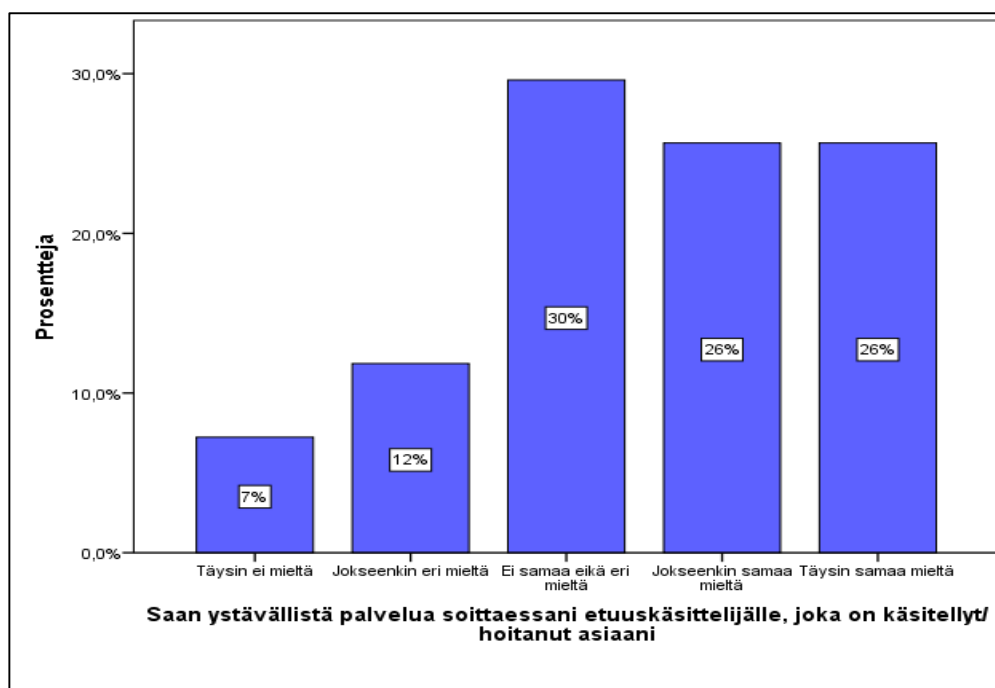
Tilaston lisäksi yksi vastaajista otti kantaa vapaan palautteen myötä:

”Annan arvosanan 2 sosiaalitoimen puhelinaikojen takia sekä ristiriitaisen informaation sen ajasta internetissä.”

Vierailin itse Järvenpään kaupungin nettisivuilla, enkä havainnut sivuilla asiakkaan esittämää ristiriitaista informaatiota. Se, miksi vain puolet vastaajista kokee saavansa tarvittaessa yhteyden toimeentulotukipäätöksen käsitelleeseen henkilöön, ei ole tutkimustulosten perusteella selitettävissä. Asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelun pohjalta välittyi asiakkaiden mielipide siitä, että puhelinajat koetaan jäykiksi, eikä niiden koeta vastaavan riittävästi asiakkaiden tarpeisiin.

Toimeentulotukea koskevassa kyselyosiossa kartoitettiin myös asiakkaiden mielipiteitä asiakaspalvelun laadusta etuuskäsittelijöiden puhelinpalveluajalla. Väittämään vastasi 152 henkilöä, joista 52% ilmoitti saaneensa ystävällistä palvelua etuuskäsittelijöiden puhelintunnilla. Eniten vastauksia (30%) oli kuitenkin annettu ei samaa eikä eri mieltä-

vastauksen alle. Erimieliset vastaukset jakaantuvat suhteellisen tasaisesti kaikkien vastaajaryhmien sekä miesten ja naisten kesken. Vastausten perusteella oli kuitenkin havaittavissa, että naiset olivat enemmän erimielisiä siitä, että palvelu puhelintunnilla on ystävällistä.



Kuvio 15: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys etuuskäsittelyn ystävällisestä palvelusta

Ei samaa eikä eri mieltä -vastausryhmän noustessa suurimmaksi vastausryhmäksi voidaan tehdä erilaisia johtopäätöksiä. Johtopäätösten perusteella voidaan päätellä, että vastaajilla ei ole kokemusta etuuskäsittelijöiden puhelinpalvelun laadusta tai että annetut vastausryhmän vastaukset eivät muutoin kuvaa vastaajien ajatuksia. Kuitenkaan niitä ei pidä poissulkea täysin neutraaleina vastauksina.

Etukäsittelijöiden puhelintunti sai asiakkailta myös vapaamuotoista palautetta seuraavasti:

”Minun kohdalla palvelut on toiminut loistavasti ja erityiskiitos neuvonnasta ja x:n opastuksesta!”

”X aivan superystävällinen aina!”

”X:lle suuri kiitos!”

”Ei tarvi olla ystävällinen, vaan asiallinen.”

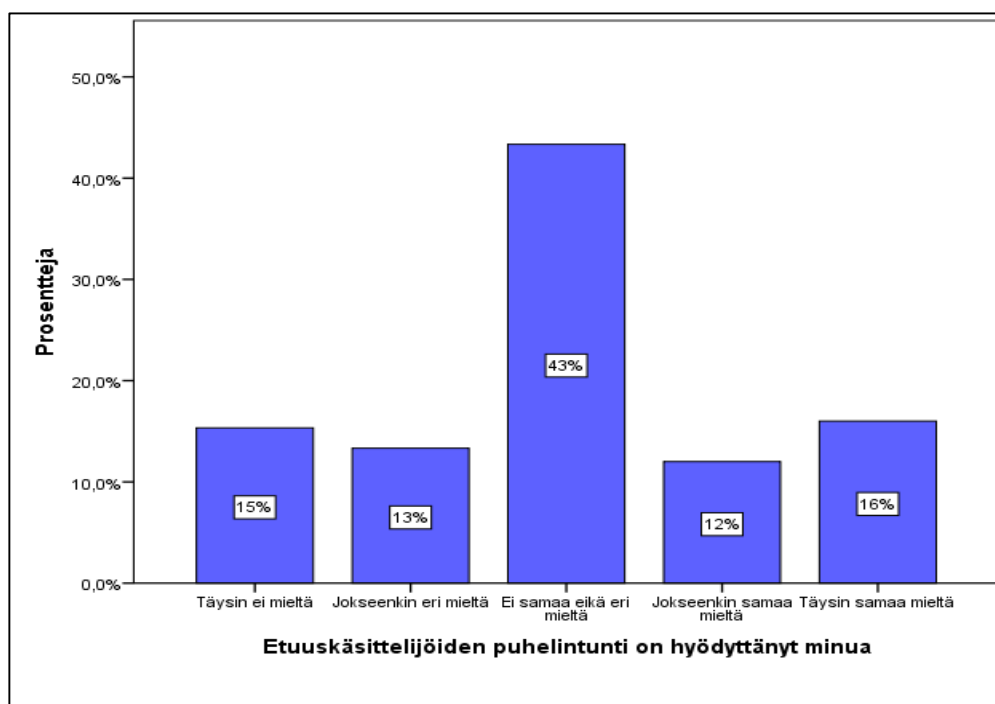
”Mikäli tässä tarkoitetaan x: ää, niin silloin arvioni on 5, muussa tapauksessa en pysty antamaan arviota ja sen takia annoin neutraalin vastauksen.”

”Siellä työskentelee ainakin yksi henkilö, joka laskee asiakkaiden toimeentulotukia. Hänelle, jos soittaa jostain ”virheestä”, minkä on oikeasti tehnyt, hän länttää luurin korvaan, eikä suostu kuuntelemaan asiakasta ja käyttäytyy aliarvoisesti ja asiakasta epäkunnioittavalla tavalla. (tulee tunne, ettei ole edes ihminen.)”

Asiakkaiden palaute etuuskäsittelijöiden ystävällisyydestä vaikuttaa tutkimustulosten perusteella jakavan asiakkaiden mielipiteitä. Kokemukseen ystävällisestä palvelusta vaikuttaa selvästi asiakkaan subjektiivinen kokemus puhelimen välityksellä syntyneestä vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutilanteesta. Vastaajista vain noin puolet ovat saman mielisiä siitä, että etuuskäsittelyn puhelintunnilla saa ystävällistä asiakaspalvelua. Asiakaspalvelun laadun näkökulmasta tulosta voidaan pitää heikohkona, sillä ystävällisyys on asiakaspalvelutyöhön vahvasti liittyvä palveluominaisuus, mikä jokaisen asiakaspalvelijan tulisi hallita työssään. Tulos saattaa viitata osittain riittämättömiin asiakaspalvelutaitoihin, mutta toisaalta voi kertoa myös esimerkiksi yleisistä asenteista, kiireestä tai turhautumisen tunteista asiakaspalvelutilanteessa.

Kyseinen tutkimustulos vahvistaa myös Laura Holmin tutkimustulosta työntekijöiden ystävällisen ja asiakasta arvostavan asenteen merkityksestä laadukkaassa asiakaspalvelussa, joihin työntekijöiden asenteet ja yleinen suhtautuminen vaikuttavat. Ystävällinen, asiakasta arvostava asenne on tärkeä ja huomioon otettava tekijä asiakaspalvelussa silloinkin, kun mielipiteet ja näkemykset asioista eivät asiakkaan ja työntekijän välillä kohtaa. Tutkimustulos tukee myös Vähäkainun tutkimusta (2010, 44- 46) siltä osin, että asiakaspalvelukoulutusta pitäisi kohdistaa erityisesti puhelimesta tehtävään asiakaspalveluun. Toisaalta tutkimustulos antaa yhteneväisiä viitteitä myös Sosiaali- ja terveysministeriön ylitarkastaja Jaakko Ellisaaren (Rinne 2013) mietteiden kanssa siitä, että joskus myös viranomaisten asenteissa saatetaan tarvita korjausta.

28 % vastaajista koki etuuskäsittelijöiden puhelintunnin hyödyttävän heitä. Eniten puhelintunnista koki saavansa hyötyä vanhemmat vastaajat, vähiten alle 40-vuotiaat vastaajat.



Kuvio 16: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys etuuskäsittelyn puhelintunnin hyödyllisyydestä

Vapaasti annettu palaute tuotti seuraavanlaisia vastauksia etuuskäsittelijöiden puhelintuntin:

”En ole tainnut koskaan olla puhelintunnilla yhteydessä sosiaalitoimeen, muuna aikana kyllä ja se on hyödyttänyt minua.”

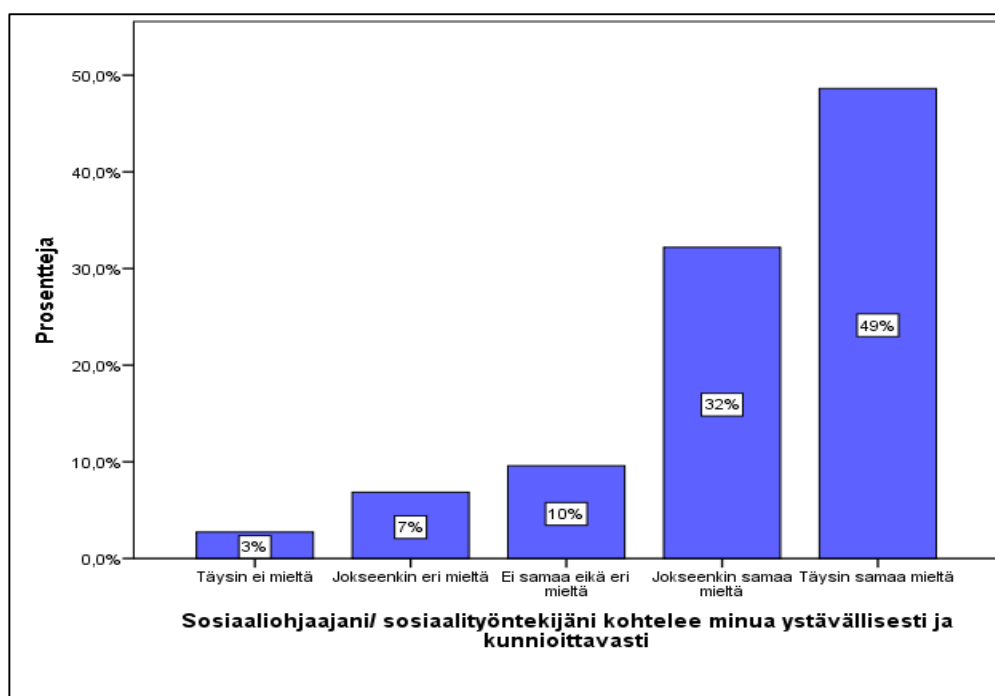
”Esim. kohdan 6/4-7 oli hieman hankala antaa yksiselitteistä vastausta johtuen mm. siitä, ettei ole tullut pitkään aikaan soiteltua käsittelijöille.”

”Käsittelijältä saamani vastaukset ovat olleet puutteellisia tai sitten ei ollenkaan. Mutta soitto mm. x:lle (sosiaaliohjaaja) palauttaa minut ”kartalle”. Muutenkin jos asia on tärkeä, soitan numeroon, josta saan varman vastauksen.”

Tutkimustuloksen perusteella voidaan päätellä, että etuuskäsittelijöiden puhelintunnilta saamaan hyöty jää vähäiseksi. Vastaukset antavat viitteitä myös siitä, että asiakkaat eivät ole joko käyttäneet palvelua tai eivät muuten ole olleet tietoisia siitä. Voi myös olla, että vastaajat eivät kokeneet palvelun hyödyttävän omassa asiassaan. Saatu tutkimustulos tukee

osittain Henna Niirasen (2014, 21) näkemystä siitä, että etuuskäsittelijöiden puhelintunnin hyöty asiakkaille jää vähäiseksi.

Sosiaaliohjaajien toimintaa kartoittavan ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia sosiaaliohjaajien ystävällisyydestä sekä kunnioittavasta käytöksestä asiakkaita kohtaan. Kysymykseen vastasi 146 henkilöä. 81 % vastaajista kokivat, että he tulevat kohdelluksi ystävällisesti ja kunnioituksella sosiaaliohjaajien vastaanotolla. Vanhemmat vastaajat olivat jonkin verran tyytyväisempiä kuin nuoremmat vastaajat.



Kuvio 17: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys sosiaaliohjaajien ystävällisestä ja kunnioittavasta kohtelusta

Vapaamuotoisen palautteen avulla asiakkaat toivat esille mielipiteitään seuraavasti:

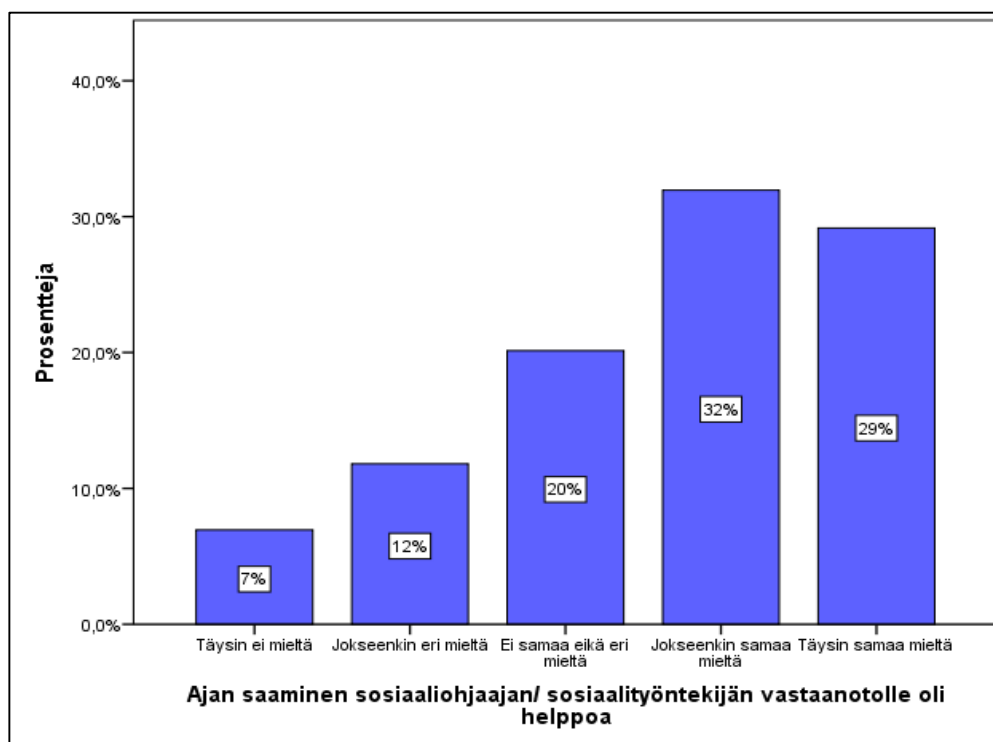
”X tekee erinomaista työtä ja on lämmin, ymmärtäväinen sekä ihmisläheinen. Verratessa Espoon sosiaaliohjaajaani ero on huomattava, positiivisella tavalla.”

”X oli todella epäystävällinen puhelimesta.”

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaat tulevat kohdelluiksi pääsääntöisesti ystävällisesti ja kunnioittavasti. Verrattaessa vastauksia palveluneuvojien ja etuuskäsittelijöiden vastaaviin tutkimustuloksiin ystävällisen palvelun osalta, on sosiaaliohjaajia koskeva tulos jonkin verran parempi. Tutkimustulos antaa viitteitä, että sosiaaliohjaajien ammattieettinen velvoite pa-

rantaa kokemusta ystävällisestä kohtelusta. Tutkimustulos tuo selkeästi esille jälleen asiakkaan subjektiivisen kokemuksen merkityksen kohtaamistilanteissa.

61 % koki ajansaannin sosiaaliohjaajien vastaanotolle helpoksi. Kysymykseen vastasi 144 henkilöä.



Kuvio 18: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys ajan saamisesta sosiaaliohjaajien vastaanotolle

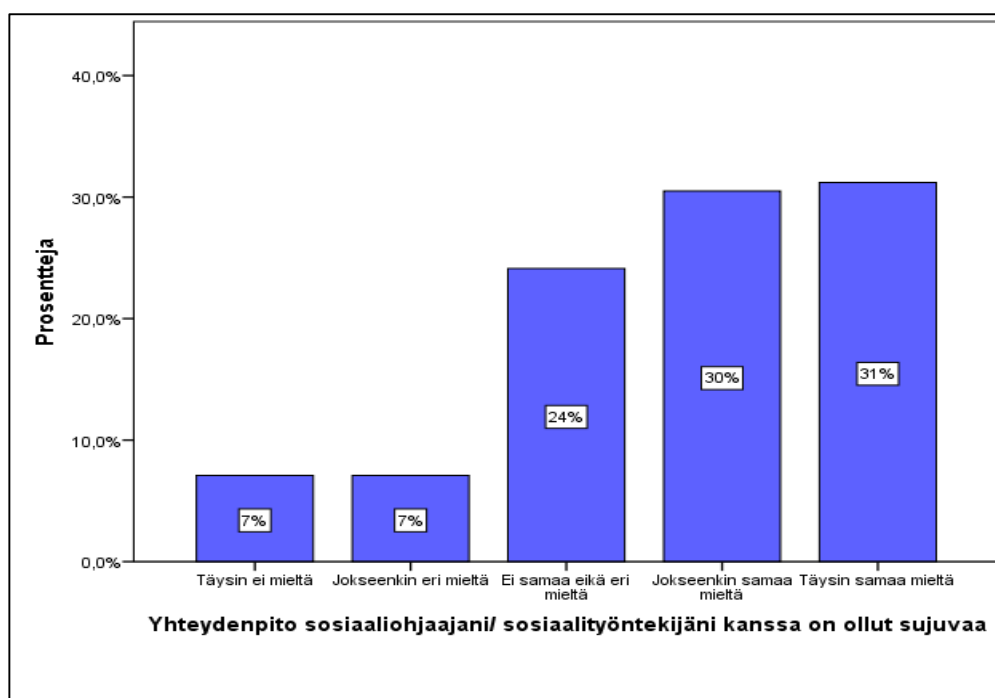
Eräs asiakas oli ajansaannin osalta kommentoinut seuraavaa:

”Se ei oikeastaan ollut. Sain henkilökohtaisen tapaamisen, kun vetosin lakiin. Puhelukeskustelua yritettiin virheellisesti rinnastaa henkilökohtaiseen kuulemiseen, mikä oli virhe siinä vaiheessa, kun kumpikaan keskustelijoista ei ole koskaan tavannut. Toisille ihmisille on helpompi asioida kasvotusten ja se on tällaisessa tilanteessa tärkeää, sillä silloin ei luoda kuvaa kasvottomasta byrokraattista tai kasvottomasta asiakkaasta.”

Vaikka reilu puolet vastaajista olivat saman mielisiä tai jokseenkin saman mielisiä siitä, että ajan saaminen sosiaaliohjaajien vastaanotolle on helppoa, antaa vastaus kuitenkin viitteitä siitä, että osa asiakkaista kokee ajan saamisen sosiaaliohjaajan vastaanotolle vaikeaksi. Tutkimustulos vahvistaa myös käytännön työn kautta herännyttä ajatusta siitä, että sosiaaliohjaajien aikojen antaminen toisinaan on haasteellista, eikä aina vastaa riittävästi asiakkaiden

tarpeisiin. Ottaen huomioon asiakkaan lakisääteisen oikeuden päästä keskustelemaan työntekijän kanssa seitsemän vuorokauden sisällä, vaikuttaisi siltä, että asiakkaiden kokemusta ajansaannista pitäisi parantaa. Tulosten perusteella esiin nousee myös tarve sellaisille toimenpiteille, joilla asiakkaille voidaan turvata lakisääteinen oikeus henkilökohtaiseen asiointiin seitsemän arkipäivän sisällä.

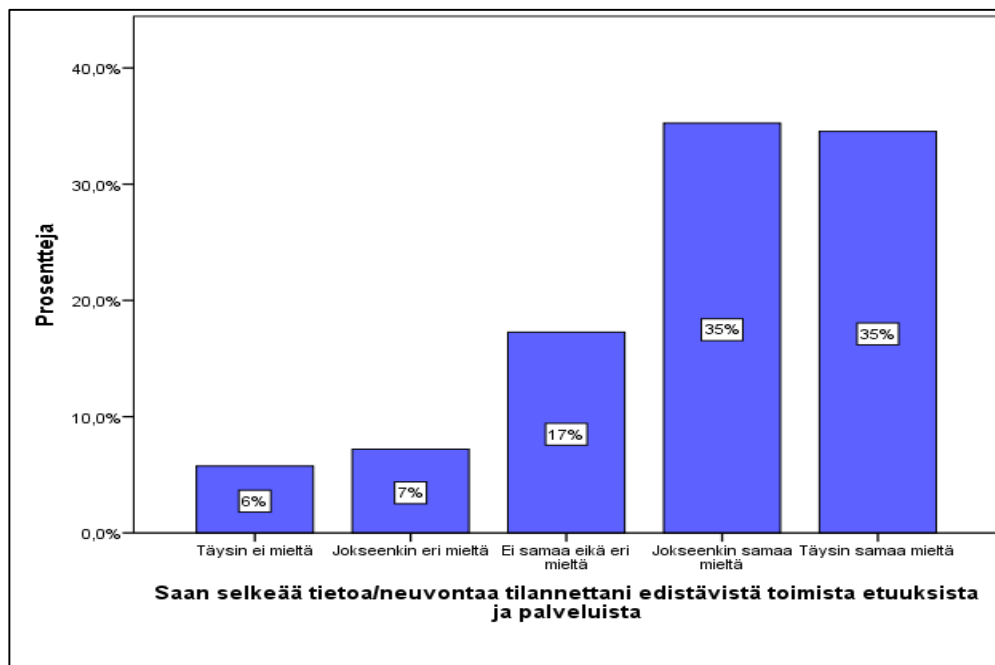
Yhteydenpidon osalta 61 % vastaajista (n= 144) ilmoitti, että yhteydenpito oman sosiaaliohjaajan kanssa on ollut sujuvaa.



Kuvio 19: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys yhteydenpidon sujuvuudesta sosiaaliohjaajien kanssa

Tutkimustulos on melko yhteneväinen ajan saantiin liittyvän kysymyksen osalta. Tuloksesta voidaan päätellä, että osa asiakkaista kokee haasteita myös yhteydenpitoon liittyen. Tutkimustulos ei kuitenkaan anna vastauksia siihen, mikä vaikuttaa asiakkaan kokemukseen yhteydenpidon sujuvuudesta tai sujumattomuudesta.

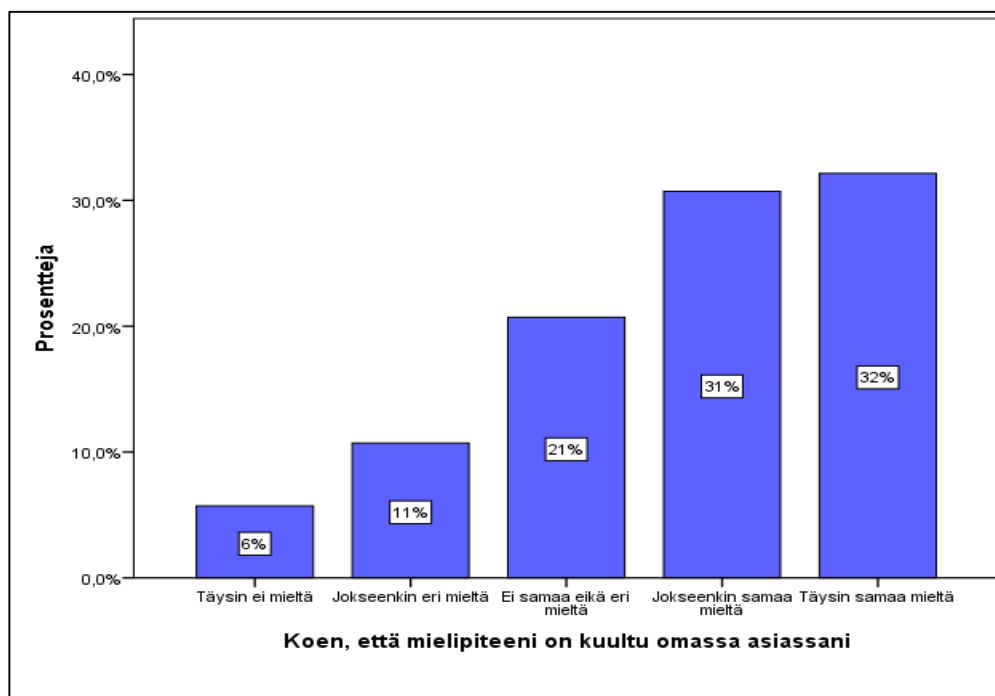
70 % vastaajista (n=141) ilmoitti saavansa sosiaaliohjaajaltaan riittävää tietoa ja neuvontaa hänen tilannettaan edistävästä asioista. Vastaukset jakaantuivat suhteellisen tasaisesti vastaajaryhmien kesken, eniten saman mielisiä vastaajia oli vanhemmissa vastaajissa.



Kuvio 20: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys sosiaaliohjaajien antamasta ohjeistuksesta neuvontatilanteissa

Asiakkaiden vastausten perusteella voidaan päätellä, että asiakkaat saavat suhteellisen hyvin neuvontaa ja tietoa sosiaaliohjaajien vastaanotolta heitä koskevien asioiden edistämiseksi. Enemmistö asiakkaista koki sosiaaliohjauksen edistävän asiaan, joten tuloksen perusteella voidaan tehdä myös johtopäätös, että sosiaaliohjaus edistää asiakkaiden tiedonsaantia. Saadulla tutkimustuloksella voidaan nähdä yhteneväisyyttä myös Hiltusen ym. (2013: 36- 37) tutkimustulosten kanssa siltä osin, että sosiaaliohjaus parantaa asiakkaiden tiedonsaantia ja sitä kautta myös osallisuuden toteutumista.

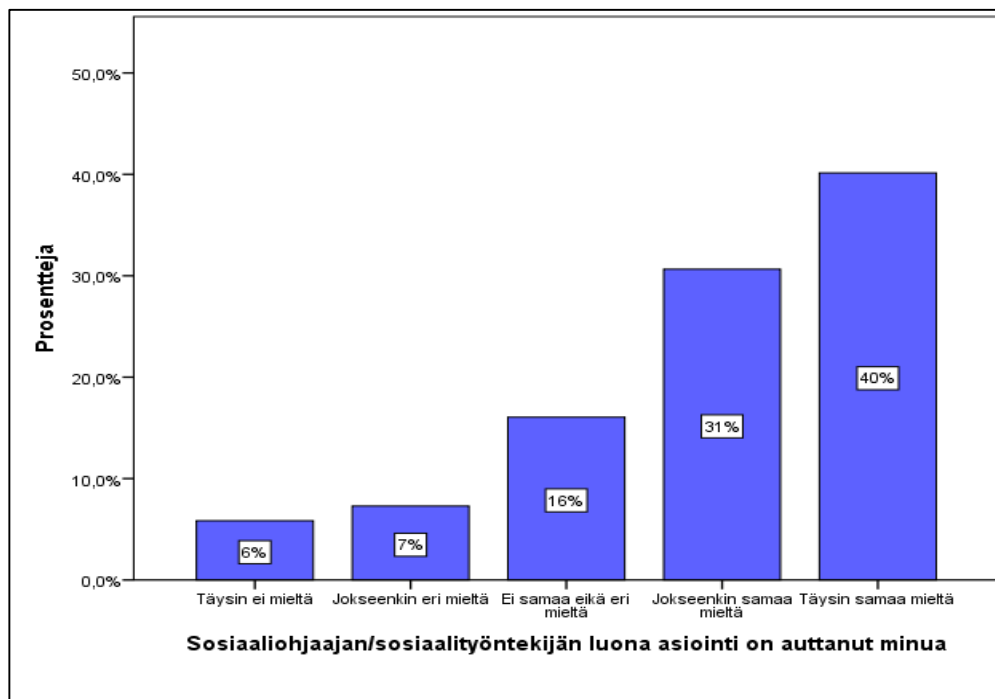
139 henkilöä otti kantaa siihen, kokevatko he tullessa kuulluiksi omassa asiassaan. Vastaajista 63 % koki, että heidän mielipiteensä on huomioitu. Naisilla oli hieman miehiä enemmän saman mielisiä vastauksia.



Kuvio 21: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys siitä, miten he ovat tulleet kuulluiksi

Asiakkaan mielipiteen huomioiminen perustuu asiakaslaisissa määriteltyyn asiakkaan lakisääteiseen oikeuteen. Tilaston perusteella vaikuttaa siltä, että asiakkaiden mielipiteiden huomiointi toteutuu kohtuullisesti, mutta myös parantamisen varaa tuloksissa voidaan nähdä, huomioon ottaen asiakaslain mukaisen ohjeistuksen asiakkaan mielipiteen huomioimisesta sekä asiakkaan osallisuuden toteutumisesta. Tämän väittämän osalta on kuitenkin tärkeä huomioida toimeentulotukityön luonteen kontrollin ja rajaamisen läsnäolo, jolla voi olla vaikutusta siihen, miten asiakas kokee tullessa kuulluksi. Saatu tutkimustulos ei anna vastauksia siihen, mikä vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen kuulluksi tulemisesta. Tutkimustulosta tarkastellessa, on kuitenkin tärkeä muistaa kehittäjäsosiaalityöntekijä Marja Paanasen (2012) näkemys siitä, että osallisuus ei toteudu riittävästi ilman asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta.

71 % vastaajista (n=137) ilmoitti sosiaaliohjaajan vastaanotolla asiointin auttaneen heitä. Eniten saman mielisiä vastauksia antoivat vanhemmat vastaajat, erimielisiä vastaajia löytyi eniten 25- 40- vuotiaiden vastaajien keskuudessa.

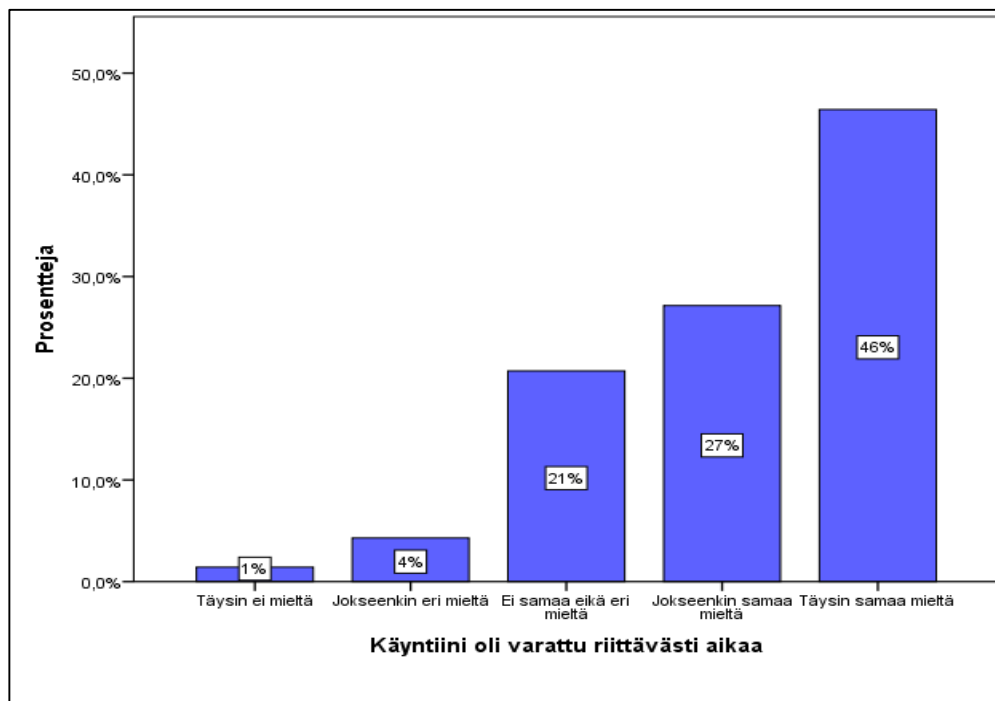


Kuvio 22: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys avun saannista sosiaaliohjaajien vastaanotolla

Tutkimustuloksen perusteella voidaan päätellä, että sosiaaliohjaus auttaa enemmistöä asiakkaista. Tutkimustulos tukee myös Hiltusen ym. (2013, 36- 37) tutkimusta siitä, että sosiaaliohjaajien vastaanotolla on aikuissosiaalityössä asiakkaiden osallisuutta edistävä vaikutus. Mikäli tulosta tarkastellaan yhdessä syrjäytymisen käsitteen kanssa, voidaan sosiaaliohjauksella nähdä olennainen merkitys myös syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta.

Tulosta tarkastellessa on tärkeää kuitenkin kiinnittää huomiota myös niihin asiakkaisiin, jotka eivät ole kokeneet saaneensa apua sosiaaliohjaajan vastaanotolta. Tutkimustulos ei kerro, miksi asiakkaalle on syntynyt kokemus, että sosiaaliohjaus ei ole auttanut. Tulos voi viitata moninlaisiin ongelmiin kuten esimerkiksi ohjauksen laatuun, vuorovaikutus- ja kohtaamistilanteissa koettuihin haasteisiin tai kontrollin läsnäoloon sosiaaliohjaajien vastaanotolla.

Sosiaaliohjaajien käyntiajan riittävyyteen otti kantaa 140 henkilöä, joista 73 % vastaajista ilmoittivat, että käyntiaika on ollut riittävä. Eniten erimielisiä vastaajia oli 41- 60-vuotiaiden vastaajien keskuudessa.



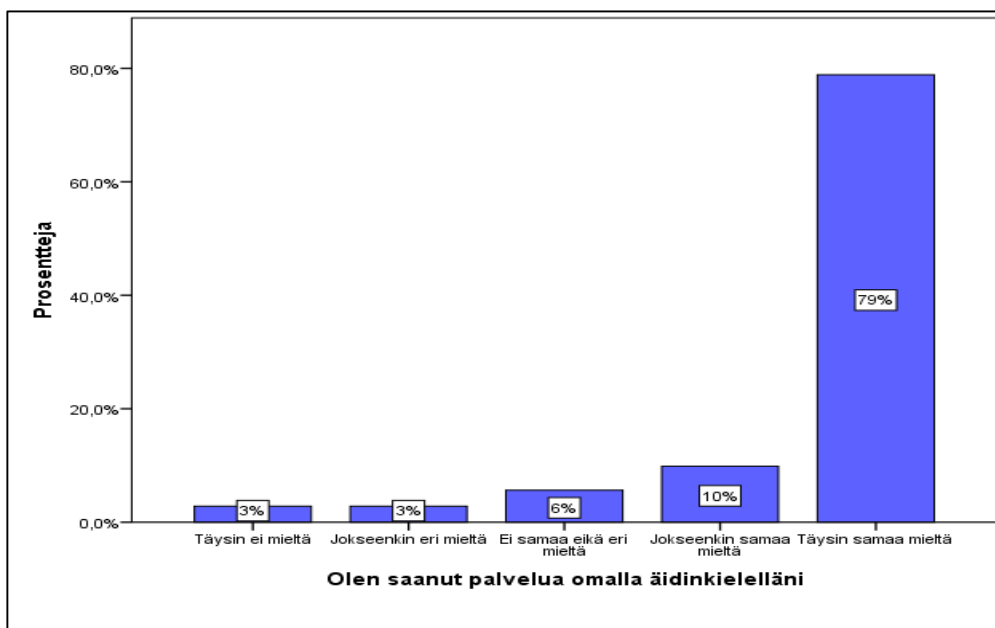
Kuvio 23: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys käyntiajan riittävyydestä

Yksi vastaaja oli antanut vapaamuotoista palautetta siitä käyntiajan riittävyydestä seuraavasti:

”Ymmärrän, että tapaamisella tulee olla aikarajat, mutta ehdottaisin sikäli mikäli mahdollista, että ensitapaamiseen voisi varata maksimissaan kaksi tuntia aikaa. Sekin on huomioitava, että toisille sekään ei riitä ja toiset haluavat pois nopeasti, mutta niille, joiden polku ei ole ollut helppo, niin se antaisi tarpeeksi aikaa sosiaaliohjaajalle muodostaa suhteellisen hyvän profiilin asiakkaasta.”

Kuten vastaaja esittää, ovat asiakkaiden tarpeet hyvin erilaisia. Toiset tarvitsevat pidemmän ajan, toisille riittää lyhyt aika tai vain pelkkä puhelinkeskustelu. Osallisuuden ja hyvän asiakaspalvelun näkökulmasta tarkasteltuna vaikuttaa kuitenkin siltä, että asiakkaiden tapaamiseen on käytetty pääsääntöisesti riittävästi aikaa. Asiakkaan antamasta palautteesta välittyi, että asiakastyytyväisyyden edistämisen kannalta erilaisuuden ja yksilöllisyyden huomioiminen on tärkeä osa sosiaaliohjaajan työtä.

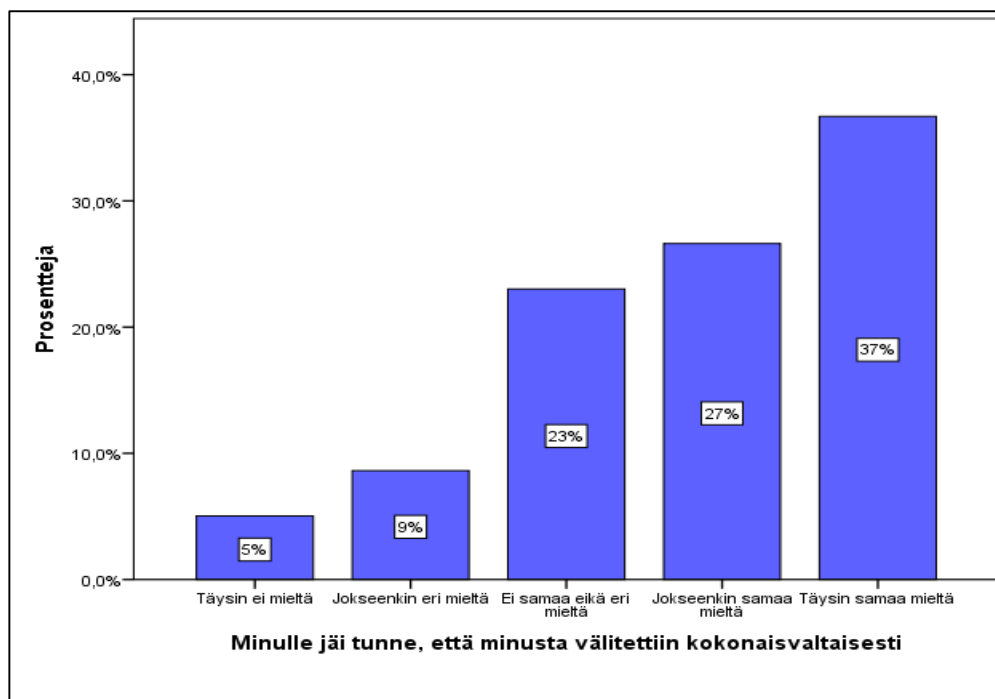
142 henkilöä otti kantaa siihen, ovatko he saaneet palvelua omalla äidinkielellään. 79 % vastaajista ilmoitti saaneensa palvelua omalla äidinkielellään.



Kuvio 24: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palvelujen saamisesta omalla äidinkielellään

Tutkimustuloksen perusteella, enemmistö vastaajista on saanut palvelua omalla äidinkielellään. Ottaen huomioon asiakaslain mukaisen velvoitteen palvelun saamisesta omalla äidinkielellään, on tulos hyvä, mutta antaa viitteitä kuitenkin siitä, että osa asiakkaista on kokenut, että palvelun saanti omalla äidinkielellään ei ole toteutunut riittävästi. Tutkimus ei anna tarkempia vastauksia, mitkä asiat ovat vaikuttaneet vastaajien erimielisen mielipiteen antamiseen.

139 henkilöä vastasi kysymykseen siitä, tulivatko he kohdatuiksi kokonaisvaltaisesti. 64 % vastaajista ilmoittivat, että he ovat tulleet kohdatuiksi kokonaisvaltaisesti. Eniten erimielisiä vastaajia oli alle 25-vuotiaissa ja saman mielisiä 41- 60 vuotiaissa vastaajissa. Naiset antoivat miehiä enemmän saman mielisiä vastauksia.



Kuvio 25: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluiden kokonaisvaltaisuudesta

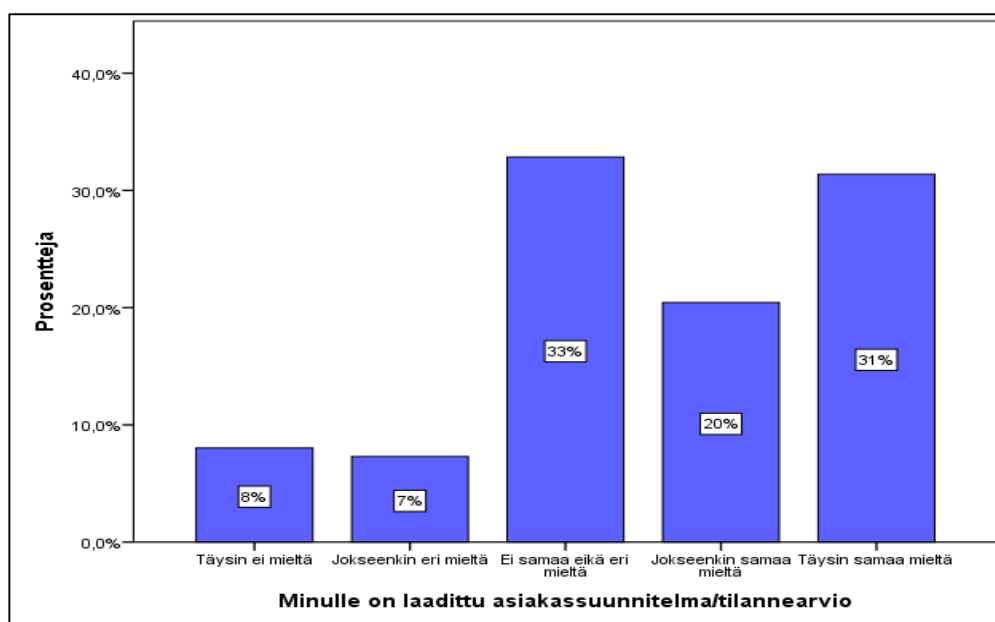
Vapaamuotoista palautetta tähän väittämäkohtaan viitaten oli yksi vastaaja antanut seuraavasti:

”X:n ammattimaisuuden perusteella voin todeta, että minusta ja tyttärestäni välitettiin kokonaisvaltaisesti.”

Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että kokonaisvaltaisuus asiakastyössä on otettu Järvenpään sosiaalitoimistossa kohtuullisen hyvin, mutta parantamisen varaa voidaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen osalta myös havaita. Asiakkaan antamasta palautteesta päätellen myös sosiaalialan ammatillisuuden merkitys korostuu. Huomioon ottaen sen, että kokonaisvaltaisen kohtaamisen käsite on tärkeä osa sosiaaliohjaajien ammattieettistä osaamista, voidaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen osalta nähdä kehittämistarvetta. Tutkimustulokset eivät anna vastauksia siihen, mikä edistää tai ehkäisee asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen kokemuksen syntymistä. Ruotsalaisen (2011, 16- 17) mukaan asiakkaan tunne kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta syntyy kuitenkin asiakaslähtöisen yhteistoiminnan seurauksena, jossa vuorovai-

kutussuhde sekä psykososiaalinen tuki ovat läsnä ja missä työntekijän rooli ei välity asiakkaalle tiukkana ammatillisena roolina. Asiakkaan huonolla kokemuksella kohtaamistilanteissa voidaan nähdä yhteys myös riittämättömän avun saannin kokemukseen.

Kysymykseen asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimisesta vastasi 137 henkilöä. Vastajista 51 % ilmoitti, että heille on laadittu asiakassuunnitelma tai tilannearvio. Eniten vastauksia antoivat (33 %) ei samaa eikä eri mieltä vastanneet. Eniten eri mieltä vastanneita oli alle 25-vuotiaiden vastaajien keskuudessa.



Kuvio 26: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimisesta

Vapaasti annetun palautteen muodossa kaksi asiakasta antoi palautetta seuraavasti:

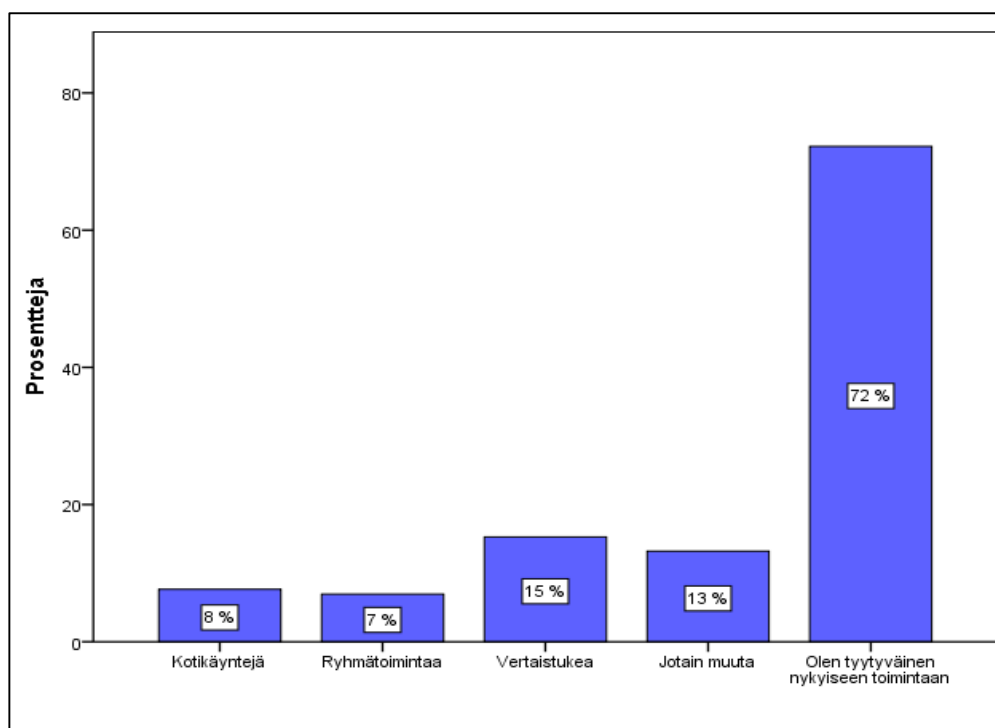
”Tästä minulla ei ole tietoa, mutta mielellään sellaisen voisimme laatia, mikäli mahdollista.”

”Ei ole ollut tarvetta.”

Tutkimustulosten perusteella noin puolet kyselyyn vastanneista asiakkaista ovat erimielisiä tai epävarmoja siitä, onko heille laadittu asiakassuunnitelma tai tilannearvio. Sosiaalihuollon asiakaslain 2§:n yleissäännöksen mukaan myös toimeentulotuen myöntämistilanteissa on laadittava asiakassuunnitelma tai tilannearvio. Asiakassuunnitelma tai tilannearvio tulee tehdä kaikille toimeentulotuen asiakkaille. Asiakassuunnitelman tai tilannearvion voi jättää tekemättä ainoastaan silloin, jos kyseessä tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jos suunnitelman laadinnan arvioidaan olevan ilmeisen tarpeetonta. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2013, 86.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset eivät kuitenkaan anna vastauksia siihen, millainen vastaajan henkilökohtainen tilanne on ollut ja onko tuen tarve ollut sellaista, että asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatiminen olisi ollut aiheellista. Aikuissosiaalityön asiakkaisiin liittyvät syrjäytymisen ilmiöt huomioon ottaen, voidaan asiakassuunnitelman tai tilannearvion tarpeellisuuden ja tärkeyden merkitystä tässä kohtaa korostaa. Huomioon ottaen asiakasryhmän korostunut tuen tarve ja asiakaslain velvoite asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimisesta, antaa asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimustulos viitteitä siihen, että asiakassuunnitelman ja tilannearvion laatimista sekä siihen liittyvää tiedottamista on tärkeä vahvistaa entisestään asiakaslain velvoittamalla tavalla. Tutkimustuloksella on yhteneväisyyksiä myös Pia Mäkisen (2013, 55) Sos-Pohjanmaan osahankkeessa toteutetun tutkimuksen kanssa, jossa asiakkaiden epätietoisuus viittaa siihen, että asiakassuunnitelmaa tai tilannearviota ei ole laadittu. Asiakassuunnitelman tai tilannearvion puuttuminen voidaan nähdä asiakkaan syrjäytymisriskiä lisäävänä sekä osallisuutta heikentävänä tekijänä

Kysymys 8 toteutettiin monivalintakysymyksenä niin, että asiakas sai valita vastausvaihtoehtoista kaikki ne vaihtoehdot, miten toivoi aikuissosiaalityön palveluita kehitettäväksi. Kysymykseen antoi yhden tai useamman vastauksen 144 henkilöä. 23 henkilöä ei vastannut kysymykseen lainkaan.



Kuvio 27: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys aikuissosiaalityön kehittämistarpeesta

Vastausten perusteella enemmistö (72 %) asiakkaista ovat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan. Vastauksista esille nousee kuitenkin myös asiakkaiden toive toiminnan kehittamisestä. Aikuissosiaalityön nykyisen toimintamallin rinnalle asiakkaat toivoivat vertaistukea sekä ryhmätoimintaa. Lisäksi kotikäyntejä toivottiin lähinnä sairaudesta johtuvan asioinnin helpottamisen vuoksi. Moni vastaajista toivoi aikuissosiaalityöltä kuitenkin jotain muuta:

”Älkää aina sitä nettiä tarjotko, köyhillä ei ole varaa liittyä eikä koneisiin.”

”Sitä, että minua uskottaisiin ja että toimittamiin dokumentteihin tutustuttaisiin.”

”Varatun ajan ajaksi lastenhoito.”

”Aitoa kiinnostusta ihmisten auttamiseen ja huolellisuutta”(Papereita ja liitteitä jatkuvasti hukattu ja pyydetty toimittamaan uudestaan).”

”Huolenpitoa, välittämistä.”

”Käsittelijöiden lukutaitoa?”

”En osaa sanoa.”

”Oikeaa suhtautumista.”

”Lakkautuksen.”

”Helpommin pääsemistä henkilökohtaisesti juttelemaan.”

Tarkasteltaessa asiakkaiden vastauksia, nousee esille asiakkaiden toive eettisesti kestävästä, asiakaslähtöisestä toiminnasta. Asiakkaille vaikuttaisi olevan tärkeää sellainen asiakaspalvelu, jossa yksilöllisiä tarpeita voitaisiin huomioida entistä paremmin ja jossa tilaa löytyy myös myötäelämiselle asiakkaan rinnalla. Vastauksista voi havaita myös asiakkaiden negatiivisia kokemuksia sekä luottamusongelmiin viittavia vastauksia. Lisäksi asiakkaiden vastauksista nousi esiin henkilökohtaisen asioinnin tarve. Tutkimustuloksien tarkastelu yhdessä tutkimuksen teorian kanssa, antaa viitteitä siitä, että asiointi sosiaaliohjaajan vastaanotolla on tärkeä osa sosiaaliturvatyötä ja sitä toivotaan enemmän.

Kysymykseen halukkuudesta osallistua asiakasraatiin vastasi 149 henkilöä. 82 % vastaajista eli 122 henkilöä ilmoitti, että halukkuutta osallisuuteen ei ole. 18 % vastaajista eli 27 henkilöä taas ilmoitti halustaan osallistua yhteistyön tekemiseen. Halukkaista 14 oli miehiä ja 13 naisia. Tuloksesta voidaan päätellä, että vain pieni osa toimeentulotukiasiakkaista on kiinnostunut asiakasraatitoiminnasta. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla, asiakasraatityöskentelyyn oli 20.2.2015 mennessä ilmoittautunut kuusi nimellistä vastaajaa yhteystietoineen. Lista asiakasraatiedokkaista on toimitettu eteenpäin sosiaaliturvatyön johdolle yhteydenottoa varten.

Kyselylomakkeissa asiakkaat antoivat vapaamuotoista palautetta vielä seuraavasti:

”Ystävällistä ja reilua henkilökuntaa.”

”Ystävällisyys palkitaan!”

”Ystävällistä palvelua riippuu tietenkin omasta käytöksestä.”

”Kärsivällistä ja reilua henkilökuntaa.”

”Kaikki ei aina ole niin yksinkertaista.”

”Olen ollut tyytyväinen kohtaamisiini toimintoihin näillä kokemuksilla.”

”Lisää X:n kaltaisia työntekijöitä!”

”Varmaan kukaan asiakkaistanne ei ole esimerkiksi tavannut ja asioinut jokaisen työntekijän kanssa palveluneuvonnassa, joten vaikka toinen olisikin aivan mahtava, niin toinen ei sitä välttämättä ole.”

”Kiitos asiallisesta ja ystävällisestä asioiden hoidosta ja suhtautumisesta asiakasiin ja tilanteisiin. Olen saanut hyvää palvelua sekä puhelimitse että toimistolla. Lapsetkin on huomioitu hyvin, heistäkin on ihan ok käydä sossussa.”

”Iloista kevättä vastaanottovirkailijoille ja tämän kyselyn tekijöille. ”

”Sitä paitsi vaitiolonne ei aina pidä.”

Vapaasti annettu asiakaspalaute antaa sekä ruusuja että risuja sosiaalitoimelle. Vastauksista päätellen myönteiset kohtaamistilanteet sekä asiakkaiden kokemus työntekijän ystävällisyydestä edesauttavat myönteisen palvelukokemuksen syntymistä. Verrattaessa vapaamuotoista palautetta asiakkaiden aiempiin vastauksiin siltä osin, mitä he toivoivat aikuissosiaalityön palveluilta, on vastauksissa havaittavissa yhteneväisyyttä ja samankaltaisuutta.

15 Tutkimushavainnot tulosten rinnalla

Viettäessäni kyselypäiviä aulatiloiissa kahvitarjoilua pitäen ja asiakastyytyväisyyskyselylomakkeita jaellen, tein havaintoja siitä, että tunnelma aulatiloiissa oli hyvä ja lämminhenkinen. Asiakkaat lähestyivät minua helposti. He esittivät asiointiin liittyviä kysymyksiä, mutta myös mielellään jakoivat päivän kuulumisia ja juttelivat omista asioistaan. Myös yllättävän vaikeita ja henkilökohtaisia aiheita nostettiin esille, kuten esimerkiksi oman lapsen kuolemaan liittyviä asioita. Lähtökohtaisesti asiakkaat ottivat aulakahvit ja juttuseuran positiivisesti vastaan.

Kiinnitin huomiota myös siihen, että moni asiakas tuli asioimaan akuuttiasian kanssa ja olisi tarvinnut kiireellistä päätöstä tilanteensa eteenpäin viemiseksi. Palveluneuvonta toimi käytännössä vain välikätenä asiakkaan ja sosiaaliohjaajan tai -työntekijän välisessä asiassa.

Myös tietokoneisiin liittyviä ongelmia oli aulan puolella havaittavissa silloin, kun itse toimin palveluneuvonnassa jakamassa asiakastyytyväisyyskyselylomakkeita. Asiakkaila oli avun tar-

vetta päivittäin, johtuen osaamattomuudesta tai koneiden toimimattomuudesta. Vaikka tulospisteille oli asetettu selkeät ohjeet koneiden käyttöön ja tiliotteiden tulostamiseen liittyen, vaikuttivat monet asiakkaat olevan siitä huolimatta epävarmoja, miten koneita käytetään. Palveluneuvonnan työntekijät joutuivatkin useaan otteeseen opastamaan asiakkaita tietokoneiden käytössä. Avustin myös itse asiakkaita tehostettujen asiakaskyselypäivien aikana useaan otteeseen.

Kiinnitin huomiota myös siihen, että ulkomaalaiset vastaajat osoittivat mielenkiintoaan asiakaskyselyä kohtaan, mutta eivät pystyneet siihen vastaamaan omatoimisesti, vaan olisivat tarvinneet tulkin apua vastausten antamiseksi. Enemmistö kyselyyn vastaajista oli siis suomalaisia. Ottaen huomioon sen, että moni ulkomaalainen ei voinut vastata kysymyksiin siksi, että he eivät ymmärtäneet suomea, on mielestäni selvää, että kyseisen asiakaskyselyn osalta palvelun saaminen omalla äidinkielellä ei toteutunut asiakaslain velvoittamalla tavalla. Normaalisti kuitenkin Järvenpään sosiaalipalveluissa käytetään aktiivisesti tulkkipalveluja, mutta asiakastytyväisyyskyselyn osalta, olisi suunnitteluvaiheessa pitänyt kiinnittää enemmän huomiota myös ulkomaalaisten asiakkaiden vastaamismahdollisuuksiin.

Huomioni kiinnittyi myös siihen, että palveluneuvonnan asiointipisteellä asioivan asiakkaan ääni kuului selvästi ulkopuolisille, siitä huolimatta, että asiakas vetää ”kopin oven kiinni perässään”. Muutaman kerran tehostettujen kyselypäivien aikana oli havaittavissa myös asiakkaiden uhkaavan oloista käytöstä palveluneuvonnan työntekijöitä kohtaan. Lisäksi asiakkaat etsivät usein postilaatikkoa, johon hakemukset voi jättää. Asiakkaat kertoivat, että postilaitikon paikka oli vaihtunut.

16 Tulosten yhteenveto ja kehitysehdotukset

Tässä kappaleessa palaan tulosten pohjalta tutkimuskysymysten äärelle ja tuon esille tutkimustulosten pohjalta esiin nousseita asiakkaiden mielteitä yleisestä palvelun toimivuudesta. Lisäksi tarkastelen julkisten palvelujen toteutumista kaupunkistrategiaan sidotun syrjäytymisen ehkäisemisen sekä osallisuuden edistämisen näkökulmasta sekä esitän ehdotuksia, miten tutkimustulosten perusteella palveluita olisi hyvä kehittää.

16.1 Koottu yhteenveto

Asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista asiakkaista (n=167), enemmistö koki saaneensa hyvää ja ystävällistä palvelua Järvenpään sosiaalitoimistossa asioidessaan. Kuitenkin tilastotutkimustulosten kriittinen tarkastelu yhdessä Pekka Borgin ja Kaija Mannerströmin (2002, 44) näkemysten kanssa siitä, mikä asiakastytyväisyyskyselyissä on prosentuaalisesti hyvä tulos ja milloin toiminnassa voidaan nähdä parannettavaa, vahvistaa näkemystäni siitä, että palveluis-

sa on paikoitellen myös parantamis- ja kehittämistarvetta. Parantamis- ja kehittämistarve nousee esille myös, kun tuloksia tarkastellaan yhdessä Antti Rannan (2013, 10- 11) viittaaman lähdetiedon kanssa siitä, miten Likert asteikon vastauksia kannattaa luotettavasti tulkita ja arvioida.

Asiakkaiden vastauksista välittyy, että he arvostavat hyvää palvelua ja ystävällistä henkilökuntaa, joka aidosti välittää ja huolehtii asiakkaan asiasta ja joilla on taito myötäelää asiakkaan rinnalla. Tutkimustulosten pohjalta syntyykin vaikutelma, että asiakkaille on tärkeää työntekijöiden empaattinen työskentelytapa. Tutkimustulos antaa viitteitä myös siitä, että eettisen toiminnan merkitys korostuu osana hyvää asiointikokemusta. Tutkimustulokset vahvistavat myös asiakkaan subjektiivisen kokemuksen merkitystä onnistuneesta palvelusta, johon henkilökunnan asiakaspalvelutaidot vaikuttavat olennaisesti. Asiakkaan subjektiivisen kokemuksen merkitys näyttäneen olevan vahvasti sidoksissa myös siihen, minkälainen yleinen mielipide asiakkaalle muodostuu palveluista. Myönteisen subjektiivisen kokemuksen syntymistä edesauttaa onnistunut kohtaaminen sekä vuorovaikutustilanne, jossa pienet välittämistä osoittavat sanat ja teot ovat läsnä.

Tutkimustuloksista nousi myös esille, että osa asiakkaista oli kohdannut asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustilanteissa sellaisia tekijöitä, jotka olivat muodostaneet asiakkaalle negatiivisen kokemuksen saamastaan palvelusta. Tutkimus ei kuitenkaan anna tarkkoja vastauksia siihen, millaiset tekijät vaikuttavat taustalla asiakkaiden negatiivisen kokemuksen syntymiseen, mutta tutkimustulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että myös vuorovaikutustilanteilla on yhteys negatiivisen kokemuksen muodostumiseen. Muutamassa vapaasti annetussa asiakaspalautteessa nousivat esille myös luottamuksen ongelmat, kuten huolimattomuus asioiden käsittelyssä sekä kokemus vaitiolon puutteista.

Tutkimustulosten perusteella enemmistö kyselyyn vastanneista asiakkaista koki sosiaalitoimiston yleisen asioinnin, palvelun sujuvuuden sekä normaalit toimeentulotukikäytännöt pääsääntöisesti toimivina. Asiakkaiden vastauksissa vaikeuksia asiointiin kuitenkin aiheuttivat tietokoneiden käyttö, sähköisen toimeentulotukihakemuksen jättäminen sekä yleisen ajansaanoin ja yhteydenpidon ongelmat. Myös toimeentulotukipäätöksen muutoksenhakuun liittyvän menettelyn sekä päätösten ymmärrettävyyden osalta oli vastaajien mielipiteissä havaittavissa selvää hajontaa. Tuloksista esiin nousi myös se, että etuuskäsittelijöiden puhelinpalvelusta saatu hyöty jäi asiakkaiden mielestä vähäiseksi verrattuna palveluneuvonnasta tai sosiaaliohjauksesta saatuun hyötyyn.

Vastausten perusteella sosiaaliohjaajan vastaanotolla asioinnin koettiin edistävän asiakkaan asiaa riittävän ohjauksen, neuvonnan ja tiedonsaannin osalta sekä auttavan asiakkaita heidän asiassaan. Sosiaaliohjaajat saivat prosentuaalisesti myös parasta palautetta asiakkailta ystä-

vällisestä toiminnastaan, jonka voidaan nähdä olevan ainakin osittain sidottua ammattiosaamisen kautta hankittuun erityisosaamiseen. Vaikka sosiaaliohjaus nousee esille asiakkaiden vastauksista asiakastyytyväisyyttä ja osallisuutta lisäävänä tekijänä, voidaan asiakkaiden vastauksista paikoitellen havaita myös puutteita asiakkaan kuulemisen ja mielipiteiden huomioimisen, kokonaisvaltaisen kohtaamisen sekä tilannearvion laatimisen osalta. Toisaalta kaikessa toimeentulotukeen liittyvässä työssä on tärkeää ottaa huomioon myös kontrollin läsnäolo, jonka seurauksena asiakas saattaa kokea tullessa kohdeksi epäoikeudenmukaisesti, vaikka virheitä työssä ei olisi tapahtunutkaan. Esiin nousseet puutteet sosiaaliohjaajien toiminnassa ovat kuitenkin ammatillisesta näkökulmasta tarkasteltaessa sellaisia asioita, joiden tavoittelu on tärkeää kontrollista huolimatta.

Enemmistö asiakkaista oli tyytyväisiä nykyiseen toimintamalliin, mutta vastauksista välittyi asiakkaiden toive myös monipuolisemman toiminnan kehittämistä. Monipuolisemman toiminnan kehittämisen tarve vaikuttaa kohdistuvan erityisesti sellaiseen toimintaan, jossa asiakkaan äänelle on tilaa ja jossa myötätunto ja tuki ovat läsnä.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakastyytyväisyyttä edistävät inhimilliset, helposti lähestyttävät palvelut, jossa tarjottu palvelu pyritään sovittamaan asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakastyytyväisyyttä edistävät myös palvelun sisällön sekä toiminnan kehittäminen yhä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Merkityksellisenä asiakastyytyväisyyttä edistävänä tekijöinä voidaan pitää työntekijöiden asiakasymmärryksen syventämistä sekä asiakkaan palveluymmärryksen rakentamista. Puutteet näissä tekijöissä, ovat tekijöitä, joilla on vaikutusta myös yleiseen asiakastyytyväisyyteen.

16.2 Kehitysehdotukset Järvenpään sosiaaliturvatyöyksikölle

Tehostettujen asiakaskyselypäivien aikana, aulakahveilla ja juttuseuralla vaikutti olevan asiakastyytyväisyyttä edistävä vaikutus. Se voidaan nähdä myös sosiaalitoimiston asiakkaiden osallisuutta ja asiakkaiden hyvinvointia parantavana tekijänä, jonka vuoksi näkisin aulakahvitoiminnan kehittämisen tärkeänä asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi ja kynnyksen madaltamiseksi. Aulakahvitoimintaa on kehitetty esimerkiksi Porvoon sosiaalitoimistossa, jossa vuonna 2014 otettiin käyttöön uutena työmuotona kerran viikossa sosiaalitoimiston aulatiloihin toteutettava sosiaalityöntekijöiden kahvi- ja neuvontatilaisuus. Kahvi- ja neuvontatilaisuuden aikana, asiakkaat voivat poiketa sosiaalitoimistoon ilman ajanvarausta saamaan tietoa palveluista tai tulla muuten vaan keskustelemaan sekä juomaan kahvia sosiaalityöntekijöiden kanssa. Toiminnan avulla on tarkoitus madaltaa palveluiden kynnyksiä, edistää osallisuutta sekä kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti. (Sorvali, 2014.) Kokonaisuudessaan aulakahvien järjestäminen oli itselleni myönteinen kokemus ja vahvisti ajatusta käyttäjälähtöisten palvelujen suunnittelun tarpeesta ja kynnyksen madaltamisesta yhä lähemmäs asiakkaita.

Tukisiko käyttäjälähtöistä palvelujen suunnittelua ja kynnyksen madaltamista osaltaan myös se, että sosiaalitoimistojen aulatiloja pyrittäisiin kehittämään yhä enemmän sosiaalisiksi aulatiloina? Aulatilat tuntuivat vaikuttavan myös Järvenpäässä asiointikokemukseen ja siksi toiminnan kehittämistä myös fyysisten tilojen osalta kannattaa tarkastella.

Tutkimustuloksissa oli havaittavissa paikoitellen puutteita asiakkaan tiedonsaannissa. Asiakkaan tiedonsaannin, oikeuksien ja osallisuuden parantamiseksi, näkisin sosiaalitoimiston asiakkaiden hyötyvän yleisestä toimeentulotukioppaasta, jossa tieto sosiaalitoimiston palveluista ja yleisestä toimeentulotukimenettelystä ym. on koottu samojen kansien väliin. Myös puhelin-aikoina annettu neuvonta ei tunnu riittävästi tukevan asiakkaiden tiedonsaantia. Asiakkaiden tiedonsaannin turvaamiseksi, ehdotankin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden puhelin-päivystyspalvelua ilman rajoituksia tiedonsaantiin liittyen. Lisäksi tutkimustuloksista oli havaittavissa viitteitä, jonka pohjalta olisi tärkeä arvioida, onko hyödyllisempää siirtyä etuuskäsittelijöiden keskitettyyn päivystysluonteiseen puhelinneuvontaan, kuin käyttää kaikkien etuuskäsittelijöiden tehokasta työaikaa puhelintunnin pitämiseen, josta asiakkaat eivät kuitenkaan koe saavansa suurta hyötyä. Myös yleiseen tiedottamiseen kannattaisi kiinnittää erityistä huomiota, sillä myös sillä saattaa olla vaikutusta asiakkaiden asiointikokemukseen. Koska Järvenpään sosiaalitoimisto on muutaman vuoden sisällä muuttamassa uusiin tiloihin, eivät suuret, radikaalit muutokset vanhoihin tiloihin muilta osin ole kannattavia. Uusien tilojen osalta erityisen tärkeä ja huomioon otettava asia on kuitenkin asiakkaan oikeus yksityisyyteen ja luottamuksellisuuteen tullessaan asioimaan sosiaalitoimistoon. Erityistä huomiota on tärkeä kiinnittää asiakkaiden yksityisyyden turvaamiseen asiointin aikana niin, että asiakkaan asia ei kuulu ulkopuolisille asiointin aikana. Yksityisyyden suoja on asiakkaan oikeus.

Asiakkaan antaman palautteen pohjalta, vierailin Järvenpään kaupungin nettisivuilla ja kiinnitin tarkemmin huomiota sivujen sisältöön ja ulkoasuun. Aikuissosiaalityön internetsivut vaikuttivat olevan hyvin pintapuolisella tiedolla varustettuja. Asiakkaiden tiedonsaannin ja osallisuuden näkökulmasta tarkasteltuna, tietoa voisi sivuilla olla laajemminkin. Toimeentulotukea koskevilla aikuissosiaalityön sivuilta, tietoa voisi löytyä esimerkiksi hakemusten käsittelyajoista, sillä se mahdollisesti vähentäisi asiakkaiden epätietoisuutta sekä yleistä asiakkaiden tiedustelua siitä, onko hakemus jo käsitelty.

Tutustuin tarkemmin sivuilla vieraillessani myös siihen, miten sähköinen toimeentulotukihakemus löytyy. Sähköisiin palveluihin löytyi linkki Järvenpään kaupungin etusivulta, jonka kautta toimeentulotukihakemuksen jättäminen on mahdollista. Suoranaisesti linkki ei kuitenkaan ohjannut toimeentulotukihakemuksen jättämiseen. Etsiessäni hakemusta sosiaalipalvelut-linkin kautta, en henkilökohtaisesti löytänyt hakemusta lainkaan. Löysin sähköisen toimeentulotukihakemuksen helpoiten haku-toiminnon avulla. Saadun asiakaspalautteen sekä havaintojeni perusteella pitäisin tärkeänä, että sähköisen toimeentulotukihakemuksen jättämiseen liitty-

vää menettelyä voisi kehittää niin, että linkki sähköiseen toimeentulotukihakemukseen olisi helposti asiakkaiden löydettävissä. Lisäksi sähköisen asioinnin tueksi, olisi hyvä laatia myös kirjallinen, selkeä ja helposti saatavilla oleva ohjeistus, joka ohjaa asiakkaita toimimaan internetin viidakossa. Linkki sähköiseen toimeentulotukihakemukseen olisi hyvä päivittää myös aikuissosiaalityötä koskevien sivujen alle, sillä uskon, että monet asiakkaat etsivät sähköisen hakemuksen linkkiä juuri aikuissosiaalityön sivuilta.

Mielestäni myös akuutin sosiaaliohjauksen tarpeessa olevien asiakkaiden mahdollisuuksia saada sosiaaliohjausta, pitäisi kehittää. Siitä huolimatta, että asiakkaan asia välitetään palveluneuvonnasta kiireellisyyden mukaan sosiaaliohjaajille, ei sosiaaliohjaajilla ole aikataulunsa puolesta välttämättä sellaisia resursseja, että he voisivat akuutisti vastaanottaa asiakkaan selvittääkseen tilannetta. Akuuteissa tilanteissa avun saaminen jää usein puhelimitse hoidettavaksi. Toinen vaihtoehto on, että asiakkaalle saadaan varattua akuuttiaika lähipäiville. Sosiaalitoimiston akuuttiasiat ovat kuitenkin monesti käytännössä katsoen todella akuutteja, sillä monet asiakkaat hakeutuvat avun piiriin todella vasta viime hetkellä. Tämä voi esimerkiksi tarkoittaa sitä, että asiakkaan asunnon pitää olla seuraavan päivänä tyhjä häätötilanteen johdosta. Tai sitten asiakas saattaa olla joutunut väkivallan uhriksi ja tarvitsee kiireellistä majoitusta pikaisesti. Asiakkaalla voi myöskin olla välttämättömät lääkkeet loppu ja mikäli hän ei saa niitä saman päivän aikana, voi siitä syntyä asiakkaalle terveydellistä haittaa. Voidaan myös ajatella, että usein asiakkaan kriisiytyneet ja vaikeat elämäntilanteet ovat jo pelkästään asiakkaille henkisesti niin raskaita tilanteita, että sosiaaliohjaajan psykososiaalista tukea tilanteessa ja tilanteen eteenpäin viemiseksi tarvittaisiin. Käytännössä asiakkaat eivät tunnista sosiaalitoimistossa vallitsevaa kiirettä tai erilaisia toimeentulotukityöhön liittyviä työn organisoinnin näkökulmia, jonka vuoksi he eivät aina myöskään osaa varautua siihen, että avun saanti mahdollisesti viivästyy. Asiakkaalla voi olla myös henkilökohtaisessa elämässään elämänhallintaan ja -taitoihin liittyviä ongelmia, jonka vuoksi asioiden sisäistäminen ja niiden hoitaminen ei käytännössä suju odotusten mukaisesti. Erilaiset esteet avun saamisen tiellä ovat varmasti monelle asiakkaille vaikeita kokemuksia etenkin silloin, kun avun saanti kiireestä johtuen siirtyy lähipäiville. Tekemäni havainnot palveluneuvonnan aulassa korostavat akuutin sosiaaliohjauksen merkitystä asiakkaiden asioiden hoidossa ja niiden edistämisesä. Akuutti sosiaaliohjaus parantaisi myös asiakkaiden tiedonsaannin mahdollisuuksia sekä palvelun laatua kiireellisissä, akuuteissa tilanteissa. Lisäksi akuutti sosiaaliohjaus turvaisi asiakkaalle mahdollisuuden päästä keskustelemaan työntekijän kanssa seitsemän vuorokauden sisällä. Se selkeyttäisi myös sosiaaliohjaajien sekä palveluneuvonnan toimintaa akuuteissa tilanteissa.

Sosiaaliohjauksen tehostamiseksi ja asiakkaan riittävän osallisuuden toteutumisen kannalta, pidän tärkeänä, että asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimiseen varataan riittävästi aikaa sekä siitä tiedotetaan asiakasta riittävästi. On myös tärkeää, että laadittu asiakassuun-

nitelma tai tilannearvio annetaan asiakkaalle tiedoksi sen laatimisen jälkeen. Ajallisesti asianmukaisten asiakassuunnitelmien ja tilannearvioiden tekeminen vie kuitenkin käytännössä paljon aikaa, mihin olisi hyvä kiinnittää erityistä huomiota sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työn organisoinnissa ja kehittämisessä. Lisäksi työn organisoinnissa olisi tärkeä huomioida myös palveluneuvonnassa asiakkaiden opastamiseen kuluva aika.

Koska asiakirjojen toimittaminen on pakollinen käytäntö toimeentulotukea haettaessa ja päätöksen saamista varten, olisi hyvä myös miettiä keinoja siihen, miten palvelua voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin myös osaamattomien ja epävarmojen tietokoneiden käyttäjien tarpeita. Etenkin ne asiakkaat, jotka kokevat tietokoneen käytön kokonaisuudessaan ongelmalliseksi, vaikuttavat jäävän liian vähälle huomiolle. Palvelisikoheitä paremmin mahdollisuus esimerkiksi ajanvarauksella tapahtuvaan henkilökohtaiseen opastukseen?

Luottamuksen liittyvät ongelmat välittyivät muutamien asiakaspalautteiden kautta. Koska luottamuksen suoja on lainsäädäntöön perustuva asiakkaan oikeus, olisi tärkeää tarkastella keinoja luotettavuuden parantamiseksi. Henkilökohtaisesti uskon, että luottamuksen ongelmat parantuvat osittain asiakkaiden tiedon saannin ja myönteisiksi koettujen asiakaskokemusten lisäämisen myötä. Myönteiset kokemukset lisäävät myös asiakkaiden ymmärrystä silloin, kun asiakkaan asiassa kohdataan yhteistyön haasteita. Joensuun sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä on luottamuksen ongelmiin pyritty kiinnittämään erityistä huomiota. Joensuussa on tehty havaintoja siitä, että asiakkailla ei ole riittävästi tietoa edes siitä, mitä on esimerkiksi perustoimeentulotuki tai harkinnanvarainen toimeentulotuki. Tiedon puute ja virheellinen tieto on kansalaisten keskuudessa herättänyt epäluottamusta sosiaalitoimea kohtaan. Se nähdään myös asiakkaiden itseluottamusta heikentävänä tekijänä. Joensuussa asiaan on tartuttu yleisillä toimeentulotuki-infotilaisuuksilla sekä kuukausittain pidettävällä sossufoorumilla. Sossufoorumissa on pysyvä kokoonpano, mutta sen toiminta on avointa ja sinne kaikki sosiaalitoimen asiakkaat saavat tuoda asioitaan käsiteltäväksi. (Koskiluoma 2015.)

Asiakaslähtöisen ja eettisen toiminnan kehittämisessä olisi tärkeää huolehtia myös työntekijöiden riittävästä valmiuksista laadukkaan asiakaspalvelun toteuttamiseksi. Erilaiset asiakaspalvelukoulutukset lisäävät tarvittavaa asiakaspalveluosaamista ja antavat työntekijöille riittävää tietoa myös haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin. Näkisin tärkeänä myös huomion kiinnittämisen työntekijöiden työhyvinvointiin, koska se, miten työntekijät työssään jaksavat, välittyy usein myös asiakaspalvelutyöhön.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttaminen säännöllisesti vuosittain, on asiakkaan osallisuutta parantava keino. Toisaalta se voidaan nähdä myös asiakkaan oikeutena. Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen auttaa tarkastelemaan ja kehittämään toimintaa asiakaslähtöisellä taval-

la. Järvenpään sosiaalitoimistolla on jatkossa käytettävissään myös tätä tutkimusta varten laadittu, muokattavissa oleva asiakastyytyväisyyskyselypohja, jonka toivon kannustavan ja helpottavan asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttamista. Kuitenkin mahdollista seuraavaa asiakaskyselyä suunniteltaessa, olisi tärkeä huomioida se, että myös ulkomaalaisilla asiakkaila olisi mahdollisuus vastata kyselyyn oma äidinkieli huomioon ottaen. Äidinkielen erojen huomioiminen myös erityistilanteissa vahvistaa ulkomaalaisten asiakkaiden osallisuuden kokemusta, madaltaen samalla kynnystä erilaisten kulttuurien kohtaamisissa. Positiivista olisi myös, jos sosiaalitoimistossa ja nettisivuilla asiakkaiden jatkuvassa käytössä olisi asiakaspa-lautefoorumi, joka viestittäisi asiakkaille, että sosiaalitoimistossa asiakkaiden äänen kuuleminen on tärkeää ja mahdollista.

Vaikka moni asiakas oli tyytyväinen nykyiseen toimintatapaan, välittyi asiakkaiden vastauksista toive myös uusista toimintatavoista. Vastaajat kaipasivat vertaistukea sekä ryhmätoimintaa. Vertaistuki voidaan määritellä yhteisölliseksi tueksi, jossa ihmisiä yhdistää samanlainen elämäntilanne ja samankaltaiset kokemukset. Vertaistuen avulla voidaan lisätä keskinäistä ymmärrystä ja sen voidaan nähdä ehkäisevän negatiivisten, leimaavien tunteiden ja häpeän kokemista sekä syrjään joutumista. Asioiden jakaminen ja tuen saaminen samankaltaisessa elämäntilanteessa elävien henkilöiden kanssa, koetaan usein helpottavaksi. (Mielenterveyden Keskusliitto.) Vertaistuen tarjoaminen voidaan nähdä myös yhtenä ryhmätoiminnan muotona. Asiakkaiden vastauksista ei noussut esille, minkälaista ryhmätoimintaa asiakkaat kaipaavat, mutta uskon siihen, että asiakasraadin aktiivinen toiminta luo runsaasti ideoita myös toiminnan kehittämiseksi. Asiakslähtöisyyden kehittäminen vaikuttaisi olevan väylä myös yleiseen asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi myös yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa kannattaisi miettiä, sillä kokemusasiantuntijoiden käytöllä saattaisi olla myös palveluiden kynnystä madaltava vaikutus. Asiakslähtöisen toiminnan kehittämisessä myös työntekijöiden myönteinen, rohkaiseva ja kannustava suhtautuminen edistävät asiakkaiden osallisuutta.

17 Pohdinta

Tutkimukseni aihe on ollut mielenkiintoinen ja juuri oikea valinta itselleni. Olen huomannut, että tutkimus ja sen tulokset ovat ”vieneet mukanaan” ja herättäneet mielenkiintoisia pohdintoja, joita on toisinaan jaettu työyhteisössäkkin. Omiin silmiini asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus on työpaikalla näyttäytynyt mielenkiintona kyselyä kohtaan ja herättänyt uteliaisuutta siitä, mitä asiakkaat ovat vastanneet. Toisaalta työyhteisön taustalta pystyi havaitsemaan pientä huolta siitä, miten paljon kysely työllistää työyhteisöä, sillä asiakasmäärien lisääntyessä myös yleinen kiire on työssä hyvin usein läsnä. Yleisesti kyselyyn suhtauduttiin kuitenkin mielestäni hyvällä asenteella ja koin sen olevan myönteinen tekijä kaikissa tutkimukseni vaiheissa. Myönteisestä suhtautumisesta ja tuesta työyhteisö ansaitsee erityiskiitoksen.

Tutkimusprosessi on ollut kokonaisuudessaan laaja ja mielenkiintoinen. Se on herättänyt itsessäni myös jatkuvaa reflektion tarvetta ja näyttänyt suuntaa myös asiakastyytyväisyyden juurille, jossa sosiaalityön arvot, ihmiskäsitys sekä eettisyys voidaan nähdä tärkeänä lähtökohtana. Tutkimusprosessissa asiakkaan asema on ollut koko matkan ajan vahvasti esillä, mikä koin myönteisenä lähtökohtana tutkimuksen tekemiselle. Tutkimustulokset herättivät mielenkiinnon myös asiakkaiden ajatusten syvempään tarkasteluun. Kuten aikaisemmin mainitsinkin, saatiin tutkimuskysymyksillä mielestäni vain pintapuolista tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelujen käyttäjinä. Usean tutkimuskysymyksen kohdalla täytyikin todeta, että tutkimustulokset eivät antaneet tarkempia vastauksia siihen, miksi kyselyn tulos on muodostunut sellaiseksi kuin on. Näkisin sosiaaliturvatyön yksikön hyötyvän uudesta kyselytutkimuksesta, jossa kysymykset muotoiltaisiiin niin, että niiden avulla voisi saada konkreettisempaa ja syvällisempää tietoa. Lisäksi laadulliset tutkimukset, joissa asiakkaan äänelle annetaan tilaa, antaisivat aikuissosiaalityön kehittämiseen varmasti runsaasti uusia näkökulmia. Asiakastyytyväisyyden ja toiminnan kehittämisen kannalta, arvokkainta tietoa voidaan kuitenkin saada tutkimalla, mitä tekijöitä asiakkaiden tyytymättömyyden taustalta löytyy.

Sosiaaliturvatyön yksikössä ja yleisestikin sosiaalitoimistoissa tehtävä työ on monipuolista aikuissosiaalityötä, joka painottuu korjaavaan sosiaalityöhön syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Sosiaalitoimiston tarjoamilla palveluilla, voidaan parhaimmillaan vahvistaa asiakkaan asemaa ja osallisuutta yhteiskunnassamme. Toimeentuloasiakkaiden määrän kuitenkin kasvaessa ja kiireen lisääntyessä, yhtenä suurena riskinä sosiaaliturvatyön yksikössä tehtävälle aikuissosiaalityölle on se, että asiakas ei tule kohdatuksi riittävän kokonaisvaltaisesti, vaan työtä tehdään ainoastaan välittömän ongelman ratkaisemiseksi. Aikuissosiaalityössä kyse ei saisi olla kuitenkaan pelkästään palveluista tai toimeentulotuesta, vaan myös sosiaalisen toimintakyvyn kannattelusta (Koskiluoma 2015). Eettisyys arvona on käytännössä tärkein lähtökohta sosiaalialalla yleisesti, mutta toisinaan itsestäni on tuntunut, että sosiaalialan arjen työssä eettiset arvot eivät saa yhtä suurta merkitystä, kuin esimerkiksi yleiset työyhteisöjen tehokkuusvaatimuk-

set. Allekirjoitankin yhteisen näkemyksen Juha Santalan (Häkälä 2014, 115) kanssa siitä, että eettinen toiminta saattaa helposti jäädä tehokkuutta korostavien toimenpiteiden jalkoihin.

Yhtenä merkittävänä tekijänä voidaan nähdä myös luottamuksellisen yhteistyön merkitys, joka käytännössä syntyy parhaiten sellaisissa kohtaamistilanteissa, jossa työtä tehdään kasvokkain asiakkaan kanssa. Kohtaaminen on tekijä, jolla asiakkaan osallisuuden kokemusta voidaan vahvistaa. Antti Särkelä (2001, 31) tuo esille kirjassaan Välittäminen ammattina, että auttamistyössä tulosten saavuttamiseksi yksi tärkeä tekijä on asiakkaiden hyväksi kokema työskentelysuhde. Tämän näkemyksen pohjalta syntyykin vaikutelma, että aikuissosiaalityöhön yleisesti, olisi tärkeä kehittää enemmän sellaisia toimintamalleja, joissa sosiaalialan ammattilaisten asemaa ja sosiaaliohjausta vahvistetaan syrjäytymisen ehkäisemisen tukena. Nykyisen toimintamallin painottuessa etuuskäsittelyyn, voidaan sosiaalialan ammattilaisten erityisosaaminen nähdä prosentuaalisesti vain pienenä osana syrjäytymisen ehkäisyssä.

Nykyisessä toimintamallissa iso osa aikuissosiaali- ja toimeentulotukityötä toteutetaan etuuskäsittelyinä, jossa osallisuuteen vaadittavat tekijät eivät ole riittävästi läsnä. Vaikka yleensä etuuskäsittelijöille on kehittynyt vankka ammattitaito huolen havaitsemiseen, on kirjallisessa etuuskäsittelyssä aina riski, että asiakkaat jäävät syrjään osallisuutta tukevilta toimenpiteiltä sekä suunnitelmalliselta sosiaalityöltä. Syrjäytymisen ehkäisyn ja osallisuuden edistämisen näkökulmasta tarkasteltuna, nykyinen toimintamalli vaatii asiakkaalta runsaasti myös itseohjautuvuutta ja osaamista, vaikka sosiaalitoimiston asiakkaiden keskuudessa on paljon sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsisivat ensisijaisesti Koskiluoman (2015) esittämää sosiaalisen toimintakyvyn kannattelua. Toimintakyvyn kannattelu tuntuukin erittäin tärkeältä, sillä usein sosiaalitoimistossa asioivan asiakkaan taustalla voidaan nähdä myös henkiseen jaksamiseen sekä muihin mielenterveyteen ja päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia.

Sosiaaliturvatyö ja sosiaalitoimiston palvelut ovat kokonaisuudessaan olleet Suomessa suuren muutoksen alla uuden sosiaalihuoltolain astuessa voimaan huhtikuussa 2015. Muutoksen vaikuttavuutta ei vielä ole mahdollista tarkastella, mutta lähtökohtaisesti sen tavoitteet vaikuttavat myönteisiltä asiakkaan kannalta tarkasteltuna. Kyseisen muutoksen yhtenä tavoitteena on sosiaalipalvelujen saatavuuden, asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden parantaminen sekä palvelujen tuottaminen nykyistä tehokkaammin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Lisäksi vuonna 2017 perustoimeentulotuen käsittely on siirtymässä Kelan alaisuuteen uuden lakimuutoksen seurauksena. Onkin mielenkiintoista seurata, minkälaisia vaikutuksia tulevilla muutoksella on asiakkaan asemaan.

Myös Talentia-lehdessä (3/2015, 12-20) oli tarkasteltu muutoksen vaikutuksia eri näkökulmista. Luin artikkelit myös itse suurella mielenkiinnolla ja näin tulevassa muutoksessa positiivista esimerkiksi siinä, että palvelujen hakemisen kynnyksessä mahdollisesti helpottuu. Lisäksi koin

positiiviseksi sen, että perustoimeentuloa turvaavat etuudet ovat tulevaisuudessa haettavissa saman tiskin takaa. Lehteä lueskellessani itselleni syntyi kuitenkin tunne, että tulevaa muutosta tarkastellaan pitkälti tehokkuusvaatimusten, kuten palvelun nopeutumisen ja työmäärän kautta. Lehden artikkelit herättivätkin itsessäni ajatuksen siitä, että kyseisen muutoksen myötä, asiakkaan äänelle saattaa jäädä yhä vähemmän tilaa. Kyseinen muutos voi toisaalta olla kuitenkin myös mahdollisuus, joka voi vahvistaa sosiaalityön asemaa nykyiseen toimintamalliin verrattuna. Mikäli muutos tuo myönteistä kehitystä ja enemmän tilaa oikealle kasvokain tehtävälle sosiaalityölle, voidaan muutoksella nähdä syrjäytymistä ehkäisevä ja osallisuutta edistävä päämäärä.

Toimiessani palveluneuvonnassa asiakastytyväisyyskyselypäivinä, keskustelin muutaman asiakasraatiin haluavan henkilön kanssa. Keskusteluista syntyi vaikutelma, että heille tarjoutunut osallisuuden mahdollisuus oli merkityksellistä ja jopa voimaannuttava kokemus, mikä vahvistaa myös näkemystäni siitä, että osallisuuden vahvistamisella on suuri merkitys asiakastyössä syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseksi. Anne Ylisen (2013, 40) mukaan osallisuuden toteutuminen käytännön työssä ei aina kuitenkaan ole itsestään selvää. Jotta asiakkaan osallisuus voi toteutua, on huomioon otettava monia eri tekijöitä ja mahdollisuuksien luomista.

Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 2. painos. PS-Kustannus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Airio, I. 2013. Toimeentuloturvan verkkoa kokemassa. Kansalaisten käsitykset ja odotukset. Juvenes Print. Tampere.

Borg, P. & Mannerström, K. 2002. Haagan sosiaalipalvelutoimiston suunnitelmallisen sosiaalityön projekti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 11. Helsingin kaupunki. Viitattu 24.4.2015.
http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/702a3c804a1563cc9697f6b546fc4d01/11_haagan_projekti.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=702a3c804a1563cc9697f6b546fc4d01

Gottberg, E. Toimeentuloturvan erityiskysymyksiä. Koulutustilaisuusmateriaali Järvenpään sosiaalitoimiston työntekijöille 18.9.2014. Järvenpää. Viitattu 24.11.2014.

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Oy Edita Ab. Helsinki

Hiltunen, M., Jalonen, S. & Ojala, Y. 2013. Pääsee oikeasti selvittämään tilanteen ja oikeasti joku näkee meitä ja me nähdään se: Asiakkaan kokemuksia toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjauksesta. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Palveluohjaus ja sosiaalityö. Viitattu 16.3.2015.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67893/Hiltunen_Jalonen_Ojala.pdf?sequence=2

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 5. painos. Tammi. Helsinki. 2000.

Hokkanen, L. Härkäpää, K. & Järvikoski, A. (toim.). 2009. Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80. Helsinki. Kuntoutussäätiö. Viitattu 24.4.2015.
http://www.kuntoutussaatio.fi/files/161/Asiakkaan_aanella.pdf

Holmi, L. 2011. Kokemuksia sosiaalitoimistojen institutionaalisesta todellisuudesta - Köyhyyskirjoituskilpailun kirjoittajien kokemuksia sosiaalityöstä, sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalitoimistoista köyhyyskirjoitusten perusteella. Pro-Gradu-tutkielma. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 3.3.2015
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/26975/URN:NBN:fi:jyu-2011051610814.pdf?sequence=1>

Häkälä, N. 2014. Eettisyys ihmistyössä. Abstraktikirja XVI. Sosiaalityön tutkimuksen päivät. Kuopio. Viitattu 7.3.2015.
http://www.uef.fi/documents/1381035/2081287/STTPV2014_Abstraktikirja.pdf/52e01eeb-d5ca-4ca0-854e-b20e2fc4acef

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. 1. painos. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.

Jokinen A. & Juhila K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Järvenpään kaupunki. 2013. Internet-ilmoitus. Tule vaikuttamaan aikuissosiaalityön palveluihin. 11.6.2013. Viitattu 4.12.2014. www.jarvenpaa.fi/attachments/text_editor/2253.pdf

Järvenpään kaupunki. 2014. Moniste Järvenpään kaupungin toiminta-ajatuksesta. Viitattu 21.11.2014. Julkinen tiedote.

Järvenpään kaupungin toimintastrategia 2014- 2025. Viitattu 18.11.2014.
http://www.jarvenpaa.fi/--Strategiat--/sivu.tpl?sivu_id=103

- Kaukonen, H. 2014a. Kirjallinen sosiaaliturvatyöyksikön tiedote. Toimenpiteet toiminnan tehostamiseksi. Viitattu 19.11.2014. Julkinen tiedote.
- Kaukonen, H. 2014b. Sosiaaliturvapäällikön suullinen tiedonanto. Palaveri 17.11.2014. Järvenpää. Viitattu 19.11.2014.
- Kaukonen, H. 2014c. Kirjallinen tiedote sosiaaliturvatyön yksikön nykytilasta ja tavoitteista. Viitattu 19.11.2014. Julkinen tiedote.
- Kaukonen, H. 2014d. Kirjallinen tiedote sosiaaliturvatyöyksikön tiimijaosta ja työntekijöistä 6.8. 2014. Viitattu 19.11.2014. Julkinen tiedote.
- Kaukonen, H. 2014b. Sosiaaliturvapäällikön suullinen tiedonanto. Palaveri 17.11.2014. Järvenpää. Viitattu 19.11.2014.
- Keravan kaupunki. 2014. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen laatima Keravan kaupungin hammashoidolle suunniteltu asiakastyytyväisyyskyselylomake. Paperilomake. Viitattu 20.2.2015
- Kiuru, A. & Virtanen, A. 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Toimeentulotuen menot 2013. Viitattu 8.3.2015.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116197/Tr14_14.pdf?sequence=4
- Koskiluoma, K. 2015. Kuka huolehtii palvelua tarvitsevista? Artikkel. Talentia-lehti 3.2015. Viitattu 12.4.2015.
- Kuivalainen, S. 2013. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Juvenes-Print-Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere.
- Kuntsi, M. 2012. ”Tää on tällstä reunalla elämistä...” Espoon keskuksen asiakasraadin kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotukiprosessista. Opinnäytetyö. Laurea. Otaniemi. Viitattu 7.3.2015.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/39636/Kuntsi_Maarit.pdf?sequence=1
- Kärkkäinen, M. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden toiveita tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Pro-Gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 16.3.2015.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24628/karkkmarja.pdf?sequence=1>
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 22.11.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Valtion säädöstietopankki. Viitattu 24.11.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>
- Lehto, P. 2012. Syrjäytyminen. Viitattu 24.11.2014.
http://mielenterveys.info/ongelma_syrjaytyminen.html
- Lovio, I. & Muurinen H. 2013. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. Soccan työpapereita 2013:2. Viitattu 28.2.2015.
http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_teenme_sosiaalitoimistosta_voi_mauttavan_paikan.pdf
- Mielenterveyden keskusliitto. Vertaistoiminta. Viitattu 30.3.2015.
<http://mtkl.fi/palvelut/vertaistoiminta/>

Mäkinen, P. 2013. Sos-Pohjanmaan osahanke: Asiakkaan osallisuuden toteutuminen aikuissosiaalityössä. Osallisuus asiakkaiden ja työntekijöiden kokemana. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 17.3.2015. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/65614/Piian%20ont.pdf?sequence=1>

Niiranen H. 2014. Etuuskäsittelijöiden puhelinvälitteinen asiakaspalvelu moniammatillisessa työyhteisössä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalitieteiden laitos. Sosiaalityö. Käytäntötutkimus. Viitattu 7.3.2015. http://www.socca.fi/files/3950/Etuuskasittelijoiden_puhelinvalitteinen_asiakaspalvelu_Henna_Niiranen_Kaytantotutkimus2014.pdf

Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2013. Julkaisuja 2013:4. 2.painos. Sosiaali- ja terveysministeriö. Juvenes Print- Suomen yliopistopaino. Tampere.

Paananen, M. 2012. Aikuissosiaalityö osallisuutta tukemassa. Power-point-esitys. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma Kaste. Nuppu-hanke. Perhe- ja aikuissosiaalityön kehittäminen Keski -Pohjanmaalla. Viitattu 10.3.2015. <https://www.chydenius.fi/tutkimus/sosiaalitieteet/hankkeet/kampa/varasto-ajankohtaista/marja-paananen-6.9.2012>

Palveluneuvonnan kirjallinen tiedote. 2014. Muutoksia sosiaalitoimiston palveluajoissa. Viitattu 21.11.2014. Järvenpään kaupunki. Julkinen tiedote.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityönvaikuttavuus. Tampere. Juvenes Print.

Pupita-Mattila, K. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. 2007. WS Bookwell Oy. Juva

Ranta, A. 2013. Asiakastyytyväisyystutkimus LOAS:lle. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Lappeenranta. Liiketalouden koulutusohjelma. Kansainvälinen kauppa. Viitattu 23.4.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61175/Antti_ranta.pdf?sequence=1

Rinne, M. 2013. Suomen uutiset. Toimeentulotuen hakeminen on nöyryyttävää. Artikkelit. Viitattu 8.3.2015. <http://www.suomenuutiset.fi/toimeentulotuen-hakeminen-on-noyryyttavaa/>

Ruotsalainen, M. 2011. Sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtamisesta. Opinnäytetyö. Diakonia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Diakoninen sosiaalityö. Viitattu 21.3.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29732/Oulu_MirjamiRuotsalainen_2011.pdf?sequence=1

Sennett, R. 2004. Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Gummerus kirjapaino. Jyväskylä.

Sipilä, J. 1996. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sirén, S. 2010. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välinen työnjako sosiaaliasemilla Helsingin sosiaalivirastoissa-Sosiaaliohjaajien näkökulma. Opinnäytetyö. Laurea Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Sorvali, A. 2014. Sosiaalitoimistossa kahvia ja neuvontaa tiistaisin. Viitattu 30.3.2015. <https://www.porvoo.fi/fi/porvoo-tietoa/uutiset/?itemid=13970&a=viewItem>

Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia. 2012. Ammattieettiset ohjeet. Viitattu 18.11.2014. http://www.talentia.fi/tyoelamassa/ammattietiikka/ammattieettiset_ohjeet

Sosiaalialan korkeasti koulutettujen ammattijärjestö Talentia. 2013. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Arki, arvot, elämä ja etiikka. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. Viitattu 18.11.2014. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:15. Selvitys hallinto-oikeuksien toimeentulotukea koskevista päätöksistä vuosilta 2008-2010. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Valitus, muutoksenhaku, muistutus, kantelu. Viitattu 29.11.2014. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/valittaminen

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 25.4.2015. <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Vastapaino. Tampere.

Talentia-lehti. 2015. Julkaisunumero 3. Sosiaalialan edunvalvonta ja ammattilehti. Sähköinen versio. Viitattu 23.4.2015. <http://www.talentia-lehti.fi/lehti>.

Tampereen kaupunki. 2013. Asiakastyytyväisyys- ja työntekijäkyselyt. Viitattu 20.2.2015. <http://www.tampere.fi/tampereinfo/projektit/valtakunnalliset/kaste/tampereensos/kyselyt.html>

Tarkiainen, M. 2012. Fyysinen ympäristö asiakaskokemuksen rakentajana. Vertaileva tapaus-tutkimus kahdesta sosiaalipalvelun asiakastilasta. Pro Gradu tutkielma. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Viitattu 11.3.2015. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/76681/Tarkiainen.Maija.pdf?sequence=1>

Tilastokeskus. 2010. Suuri osa pienituloisista elää perusturvan varassa. Artikkelit. Viitattu 3.3.2015. http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-12-13_001.html?s=0

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012a. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. Viitattu 5.10.2014. <http://www.thl.fi/fi/thl/organisaatio/yksikot/osallisuuden-edistaminen/osallisuus-syrjaytymisen-vastaparina>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012b. Toimeentulotukityö. Viitattu 23.4.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo/toimeentulotukityo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. THL: n tutkimus: Toimeentulotuen asiakkaiden huono-osaisuus ja köyhyys kasautuvat. Viitattu 18.11.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tiedote?id=33455

Tuusulan kunta. 2013. Aikuissosiaalityö. Viitattu 3.5.2015. http://www.tuusula.fi/sivu.templ?sivu_id=1133

Valtari, M. 2006. SPSS:n perusteet. Spss:n versio 14. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Tieto- ja viestintäteknikka. Viitattu 15.2.2015. <http://www.helsinki.fi/~komulain/Tilastokirjat/04.%20Valtari-Spss-opas.pdf>

Viinamäki, L. 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi- Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Viitattu 1.4.2015. http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Hakutoimisto/Kev%C3%A4t_2011_NUKO/sote/Viinamaki_A_2_2008.pdf

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki. Viitattu 13.2.2015. hanna.vilkkä.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf

Vuorensyrjä, M., Borgman, M., Kemppainen, T., Mäntysaari, M. & Pohjola, A. 2006. Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Sosiaalityön julkaisusarja 4. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Väestöliitto. 2015. Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys. Viitattu 16.3.2015.

http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/

Vähäkainu, E. 2010. Sossun luukun toisella puolella- julkisen sektorin asiakaspalvelutaidot. Opinnäytetyö. Keski- Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 8.3.2015.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16755/vahakainu_eemeli.pdf?sequence=1

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu

Ylinen, A. 2013. Oven avauksia-asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia osallisuudesta. SOS-syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin-hankkeen osa-arviointi. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. YAMK. Viitattu 3.3.2015. http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/tampere/ylinen_anne

Kuviot

Kuvio 1: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaajien ikäjakauma	35
Kuvio 2: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden elämäntilanne sosiaalitoimistossa asiointin taustalla	36
Kuvio 3: Asiakkaiden asiointiasioiden jakautuminen Järvenpään sosiaalitoimistossa	37
Kuvio 4: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluneuvonnan työntekijöiden palvelualttiudesta ja ystävällisyydestä	38
Kuvio 5: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluneuvonnassa saamastaan ohjeistuksesta	39
Kuvio 6: Asiakkaiden näkemys palveluneuvonnan sujuvuudesta	40
Kuvio 7: Asiakkaiden tietämys Järvenpään sosiaalitoimiston aukioloajoista	41
Kuvio 8: Asiakkaiden näkemys Järvenpään sosiaalitoimiston palveluneuvonnan tiloista ...	42
Kuvio 9: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys sosiaalitoimiston tietokoneiden käyttömahdollisuudesta	43
Kuvio 10: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys toimeentulotukihakemuksen jättämisen sujuvuudesta	44
Kuvio 11: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys toimeentulotukihakemukseen jätettävistä liitteistä	45
Kuvio 12: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys toimeentulotukipäätösten ymmärrettävyydestä	46
Kuvio 13: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden tietämys toimeentulotukiasian muutoksenhausta	48
Kuvio 14: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys yhteydenpidosta henkilön kanssa, joka on käsitelty toimeentulotukihakemuksen.....	49
Kuvio 15: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys etuuskäsittelyn ystävällisestä palvelusta	50
Kuvio 16: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys etuuskäsittelyn puhelintunnin hyödyllisyydestä.....	52
Kuvio 17: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys sosiaaliohjaajien ystävällisestä ja kunnioittavasta kohtelusta.....	53
Kuvio 18: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys ajan saamisesta sosiaaliohjaajien vastaanotolle.....	54
Kuvio 19: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys yhteydenpidon sujuvuudesta sosiaaliohjaajien kanssa	55
Kuvio 20: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys sosiaaliohjaajien antamasta ohjeistuksesta neuvontatilanteissa	56
Kuvio 21: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys siitä, miten he ovat tulleet kuulluiksi	57
Kuvio 22: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys avun saannista sosiaaliohjaajien vastaanotolla.....	58
Kuvio 23: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys käyntiajan riittävydestä ...	59
Kuvio 24: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palvelujen saamisesta omalla äidinkielellään.....	60
Kuvio 25: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys palveluiden kokonaisvaltaisuudesta	61
Kuvio 26: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys asiakassuunnitelman tai tilannearvion laatimisesta	62
Kuvio 27: Järvenpään sosiaalitoimiston asiakkaiden näkemys aikuissosiaalityön kehittämistarpeesta	64

Liitteet

Liite 1 Järvenpään sosiaaliturvatyön yksikön asiakastyytyväisyyskysely 2015

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 2015

Järvenpään kaupungin aikuissosiaalityö

Taustatietosi

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikäryhmä

- alle 25
- 25 - 40
- 41 - 60
- yli 60

3. Tällä hetkellä olen:

- Kokopäivätyössä
- Osa-aikatyössä
- Eläkkeellä
- Opiskelijana
- Sairauslomalla/kuntoutustuella
- Työttömänä
- Äitiyslomalla/ Hoitovapaalla
- Muu, mikä?

4. Tämän kertaisen käyntisi syy?

- Asiointi palveluneuvonnassa
 - Asiointi sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastaanotolla
 - Toimeentulotukihakemuksen jättö
 - Muu syy, mikä?
-

5. Mitä mieltä olet seuraavista palveluneuvontaa koskevista väittämistä?

Ympyröi kokemustasi parhaiten vastaava vaihtoehto.

Väittämä	Ympyröi jokaisen väittämän kohdalla vain yksi parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto				
	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Palveluneuvonnan työntekijät ovat palveluaitteita ja ystävällisiä.	1	2	3	4	5
2. Saan palveluneuvonnassa riittävää ohjeistusta asiaini edistämiseen.	1	2	3	4	5
3. Asioiminen palveluneuvonnassa on ollut sujuvaa.	1	2	3	4	5
4. Tiedän sosiaalitoimiston aukioloajat.	1	2	3	4	5
5. Palveluneuvonnan tilat ovat toimivat ja viihtyisät.	1	2	3	4	5
6. Tiedän voivani käyttää palveluneuvonnan tietokoneita tiliotteiden tulostamiseksi.	1	2	3	4	5

6. Mitä mieltä olet seuraavista toimeentulotuen käsittelyä koskevista väittämistä?

Ympyröi kokemustasi parhaiten vastaava vaihtoehto.

Väittämä	Ympyröi jokaisen väittämän kohdalla vain yksi parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto				
	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Toimeentulotukihakemuksen jättäminen on ollut sujuvaa.	1	2	3	4	5
2. Tiedän mitä liitteitä toimeentulotukihakemukseen tarvitaan.	1	2	3	4	5
3. Toimeentulotukipäätökset ovat helposti ymmärrettävissä.	1	2	3	4	5
4. Tiedän, kuinka toimeentulotukipäätökseen voi hakea muutosta.	1	2	3	4	5
5. Saan tarvittaessa yhteyden henkilöön, joka on käsitellyt toimeentulotukihakemukseni.	1	2	3	4	5
6. Saan ystävällistä palvelua soittaessani etuuskäsittelijälle, joka on käsitellyt/hoitanut asiaani.	1	2	3	4	5
7. Etuuskäsittelijöiden puhelintunti on hyödyttänyt minua.	1	2	3	4	5

7. Mikäli olet asioinut sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastaanotolla asiakkuutesi aikana, vastaa vielä seuraaviin väittämiin.

Väittämä	Ympyröi jokaisen väittämän kohdalla vain yksi parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto				
	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Sosiaaliohjaajani/sosiaalityöntekijäni kohtelee minua ystävällisesti ja kunnioittavasti.	1	2	3	4	5
2. Ajan saaminen sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän vastaanotolle oli helppoa.	1	2	3	4	5
3. Yhteydenpito sosiaaliohjaajani/sosiaalityöntekijäni kanssa on ollut sujuvaa.	1	2	3	4	5
4. Saan sosiaaliohjaajaltani/sosiaalityöntekijältäni selkeää tietoa/neuvontaa tilannettani edistävistä toiminnoista, etuuksista ja palveluista.	1	2	3	4	5
5. Koen, että mielipiteeni on huomioitu ja minua on kuultu omassa asiassani.	1	2	3	4	5
6. Sosiaaliohjaajan/sosiaalityöntekijän luona asiointi on auttanut minua.	1	2	3	4	5
7. Käyntiini oli varattu riittävästi aikaa.	1	2	3	4	5
8. Olen saanut palvelua omalla äidinkielelläni.	1	2	3	4	5
9. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.	1	2	3	4	5
10. Minulle on laadittu asiakassuunnitelma/tilannearvio.	1	2	3	4	5

8. Mitä toivoisit aikuissosiaalityön palveluilta?

- Kotikäyntejä
- Ryhmätoimintaa
- Vertaistukea
- Jotain muuta, mitä?
- Olen tyytyväinen nykyiseen toimintaan

9. Järvenpään sosiaalitoimistossa toimii myös asiakasraati, jossa sosiaalitoimiston asiakkaat osallistuvat yhdessä työntekijöiden kanssa aikuissosiaalityön kehittämiseen. Asiakasraadin jäsenillä on mahdollisuus saada lisää tietoa aikuissosiaalityön toiminnasta ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Asiakasraati kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja siihen sitoudutaan vuodeksi kerrallaan. Tällä hetkellä asiakasraadin toiminnassa olisi muutama avoin paikka uusille asiakasedustajille.

Olisitko sinä halukas osallistumaan asiakasraatiin ja sosiaalityön kehittämiseen?

- Kyllä
- En

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, jätä yhteystietosi palveluneuvontaan yhteydenottoa varten tai ota yhteyttä omaan työntekijääsi. Halutessasi voit jättää yhteystietosi myös kyselylomakkeen palautteelle varattuun kohtaan.

KIITOS VASTAUKSESTASI!

Voit halutessasi antaa vielä vapaata palautetta sosiaalitoimiston palveluista tai lähettää terveisesi! Palautteesi voit jättää nimettömästi!

Palautathan asiakastytyväisyyskyselyn sosiaalipalveluihin palveluneuvontaan tai toimiston ovensa sijaitsevaan postilaatikkoon viimeistään 15.2.2015 mennessä

Liite 2 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista ja asiakkaiden ajatuksista

Asiakastyytyväisyyttä edistävät tekijät	Asiakastyytyväisyyttä heikentävät tekijät
<ul style="list-style-type: none">• Onnistunut vuorovaikutus• Arvostava ja aito kohtaaminen• Reiluus• Asiallisuus• Ystävällisyys• Läsnäolo• Hyvä palvelu• Palveluneuvonnan sujuvuus• Yksilöllisyyden huomiointi• Luottamus• Sosiaaliohjaajien luona asiointi• Sosiaaliohjaajien antama neuvonta ja ohjaus• Ymmärrys• Ihmisläheisyys• Lämpö• Ammatillisuus ja eettinen toiminta• Toimeentulotukimenettely hakemuksen jättämisen ja liitteiden osalta• Kokonaisvaltainen kohtaaminen• Aulakahvit• Juttuseura• Kärsivällisyys• Asiakasraati• Vertaistuki• Ryhmätoiminta• Oikea suhtautuminen• Aito kiinnostus auttamiseen• Huolenpito, välittäminen• Käyntiajan riittävyys• Mahdollisuus tiliotteiden tulostamiseen	<ul style="list-style-type: none">• Negatiiviset kokemukset• Välinpitämättömyys• Tyytymättömyys• Impulsiivisuus• Epäystävällisyys• Luottamuksen ongelmat• Yhteydenpidon ongelmat• Huono palvelu• Aulatiloiista syntyneet huonot kokemukset• Puutteet yksityisyyden suojassa• Riittämätön kuulluksi tuleminen tunne• Akuutin sosiaaliohjauksen puute• Puutteet asiakassuunnitelman tai tilannearvioin laatimisessa• Hämmennys• Epävarmuus• Ristiriitaisuus• Huonommuuden tunne• Toimeentulotukipäätösten virheellisyys• Toimeentulotukimenettely päätösten ymmärrettävyyden ja muutoksenhaun osalta• Ajansaannin ongelmat• Ongelmat tietokoneiden kanssa• Puutteet yksityisyyden suojassa• Ongelmat sähköisessä asiointissa• Epäluuloisuus• Tyytymättömyys• Huolimattomuus• Aukioloaikojen tiedotuksessa koetut ongelmat• Osallisuuden riittämätön toteutuminen ulkomaalaisten asiakkaiden osalta