

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN KAARINAN
KAUPUNGIN VAMMAISPALVELUISSA



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, liiketoiminnan kehittäminen

kevätlukukausi, 2018

Salla Tikkanen

Liiketoiminnan kehittäminen

Visamäki

Tekijä	Salla Tikkanen	Vuosi 2018
Työn nimi	Asiakslähtöisyyden kehittäminen Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa	
Työn ohjaaja	Pirjo Valokorpi	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö käsittelee julkisen hallinnon toimiyksikköä ja sen toiminnan kehittämistä asiakaspalvelussa. Toimeksiantajana on Kaarinan kaupungin vammaispalvelut, jossa kiinnostuttiin tutkimuksesta asiakslähtöisen palvelumuodon edistämisestä toimiyksikössä. Julkisen hallinnon toiminnan tehostaminen on ajankohtaista rajallisten taloudellisten resurssien ja muuttuneen asiakaspalvelukulttuurin vuoksi.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu julkisen hallinnon kehittämisestä asiakslähtöisemmäksi palveluksi, vammaispalvelujen toimittamisesta sekä siihen kuuluvasta lainsäädännöstä. Empiirinen osuus koostuu tutkimuksen kohdeorganisaation toiminnan selvityksestä asiakslähtöisestä näkökulmasta. Aineistonkeruumenetelminä ovat asiakas- ja henkilöstökyselyt sekä teemahaastattelut. Opinnäytetyö sisältää sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

Asiakaskyselyn tuottamien tulosten perusteella voidaan todeta, että vammaispalvelujen henkilöstö toimii varsin asiakslähtöisellä tavalla, mutta toimintaa on tarpeellista edelleen kehittää. Kiireen aiheuttaman paineen vuoksi henkilöstöllä ei ole riittävästi aikaa asiakkaille, joten lisärekrytoinnin mahdollisuutta selvitetään toimiyksikössä. Palvelupolkujen järjeistäminen yhteistyössä muiden toimiyksiköiden kanssa asiakaskeskeisellä tavalla kehittää vammaispalvelujen toimintaa kokonaisuudessaan.

Avainsanat Kehittäminen, julkinen hallinto, asiakslähtöisyys, asiakaskysely, vammaispalvelut.

Sivut 56 sivua, joista liitteitä 5 sivua

Business Development
Visamäki

Author	Salla Tikkanen	Year 2018
Subject	The development of customer oriented approach in disability services in the city of Kaarina	
Supervisor	Pirjo Valokorpi	

ABSTRACT

This thesis deals with a work unit in public administration and the development of its operations in customer service. The commissioner of this thesis is the disability services in the city of Kaarina. The development of public administration is a topical subject because of limited economic resources and the altered customer service culture. That is why the commissioner of this thesis is interested in finding out about the development of customer oriented approach.

Theoretical part of this thesis consists of the developing of the public administration, the organizing disabled service and the legislation of that area. The empirical part forms of surveying about the function in the target organization at the view of the customer oriented approach. The material collection process is based on the customer and employee surveys and theme interviews. This thesis includes both qualitative and numerical research methods.

The outcome of survey revealed that the disables services works partially in a customer focused way. There are still demands for the development of the customer service. The pressure and the lack of time decrease the quality of customer service. Because of that the disability services unit examines if further recruiting is possible. The reorganization of services in cooperation with other units in customer oriented way will develop also the functions of the disability services.

Keywords Development, public administration, customer oriented approach, customer survey, disabled service

Pages 56 pages including appendices 5 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen viitekehys ja kohdeorganisaatio	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja -menetelmät.....	3
2	JULKINEN HALLINTO MUUTOSTARPEEN EDESSÄ	4
2.1	Muutokset toimintakulttuurissa	4
2.2	Asiakas keskiössä	5
2.3	Asiakaslähtöisyyden lisääminen	6
2.4	Muutoksia sosiaali- ja terveystalouteen	8
3	VAMMAISPALVELUT.....	9
3.1	Lait sosiaalihuollon järjestämisestä	9
3.2	Vammaispalvelulaki	10
3.3	Lain edellyttämät toimintatavat	11
3.4	Lainmukaiset palvelut	12
3.5	Tilanne Kaarinan kaupungin tilinpäätöksen mukaan.....	14
4	YLEISIMMÄT MYÖNNETTÄVÄT PALVELUT	15
4.1	Asunnon muutostyöt.....	16
4.2	Henkilökohtainen apu	17
4.3	Kuljetuspalvelut	19
4.4	Palveluasuminen	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET.....	21
5.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	21
5.2	Henkilöstökyselyn toteutus ja tulokset.....	23
5.3	Asiakaskyselyn toteutus ja tulokset	24
5.3.1	Kyselyn tuloksia vaihtoehto- ja monivalintakysymyksistä	25
5.3.2	Arviointien tuloksia väittämistä.....	29
5.3.3	Kirjallisten vastausten analysointi ja keskeiset käsitteet.....	35
5.3.4	Asiakkaiden esittämät kehittämissuositukset.....	38
6	TEEMAHAASTATTELUJEN TOTEUTUS JA TULOKSET	40
6.1	Sosiaalityöntekijöiden haastattelu.....	40
6.2	Vammaispalvelupäällikön haastattelu	43
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	45
	LÄHTEET.....	49

Liitteet

Liite 1	Henkilöstökysely
Liite 2	Asiakaskysely vammaispalvelujen asiakkaille
Liite 3	Saatekirje asiakkaille
Liite 4	Haastatteluun kysymyksiä esimiehelle

1 JOHDANTO

Julkinen hallinto on Suomessa edustanut vakaata jatkumoa huolimatta nykyisestä muuttuneesta toimintaympäristöstä. Kuitenkin toimintamenetelmien muuttuessa myös julkisen hallinnon on kyettävä muuttamaan toimintaansa lisääntyvän globalisaation ja teknologian kehittymisen vuoksi. Julkiselta hallinnolta odotetaan palvelujen järjestämistä tehokkaasti ja taloudellisesti sekä huomioimalla erityisesti asiakaslähtöistä näkökulmaa. Asiakaskeskeinen toiminta julkisella sektorilla on haasteellista rajallisten taloudellisten resurssien ja lainsäädännön asettamien vaatimusten vuoksi. Kuitenkin palvelujen uudelleen järjestelyillä voidaan samalla asettaa tavoitteeksi järjeistetyt toiminnot asiakkaille palvelujen saavutettavuuden helpottamiseksi.

1.1 Tutkimuksen viitekehys ja kohdeorganisaatio

Opinnäytetyö käsittelee julkisen hallinnon kehittämistä asiakaslähtöisesti vammaispalvelujen toimiyksikössä. Opinnäytetyön toimeksiantajalla Kaarinan kaupungin vammaispalveluilla oli tarvetta hankkia lisää tietoa asiakkaiden kokemuksista kaupunginhallinnon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Asiakaslähtöisyyden korostaminen edellyttää toimiyksikössä toimintamenetelmien tarkistamista ja tarvittaessa myös niiden muuttamista.

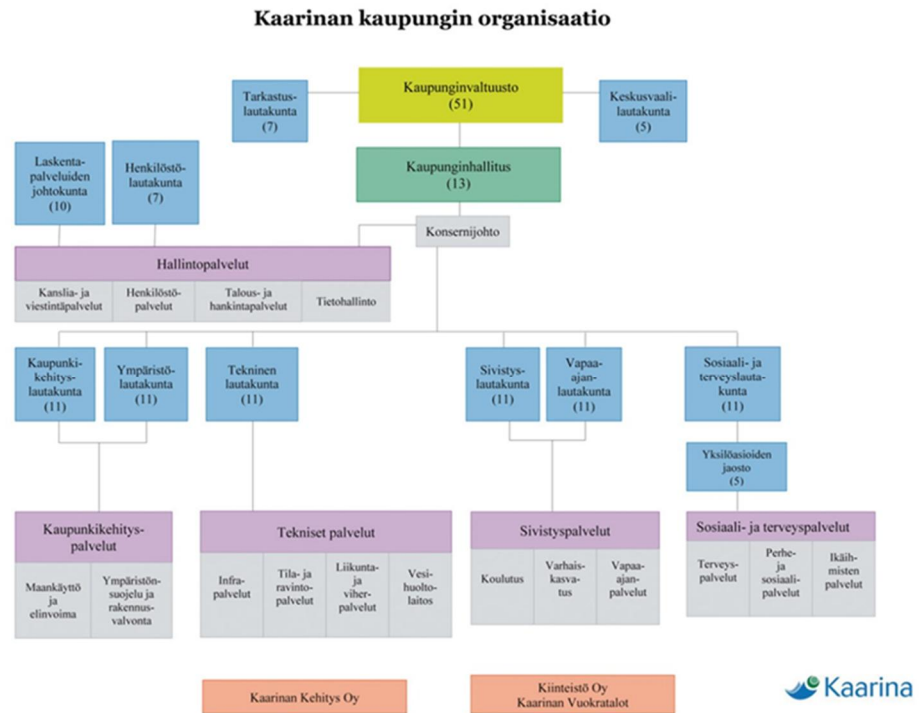
Opinnäytetyön viitekehys teoriaosuudessa muodostuu

- julkisen hallinnon toimintakulttuurin muutoksen käsittelystä,
- asiakaspalvelun kehittämisestä,
- vammaisuuden käsitteen määrittelystä,
- vammaispalveluiden toimintaan olennaisesti kuuluvasta lainsäädännöstä ja
- palveluprosesseista.

Empiirinen osio koostuu henkilöstö- ja asiakaskyselyiden avulla toteutetusta kartoituksesta eri osapuolten näkemyksien selvittämiseksi. Lisäksi toimitin teemahaastatteluja viranhaltijoiden näkemyksistä vammaispalveluiden järjestämisestä Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa. Työskentelen kyseisessä toimiyksikössä toimistosihteerinä.

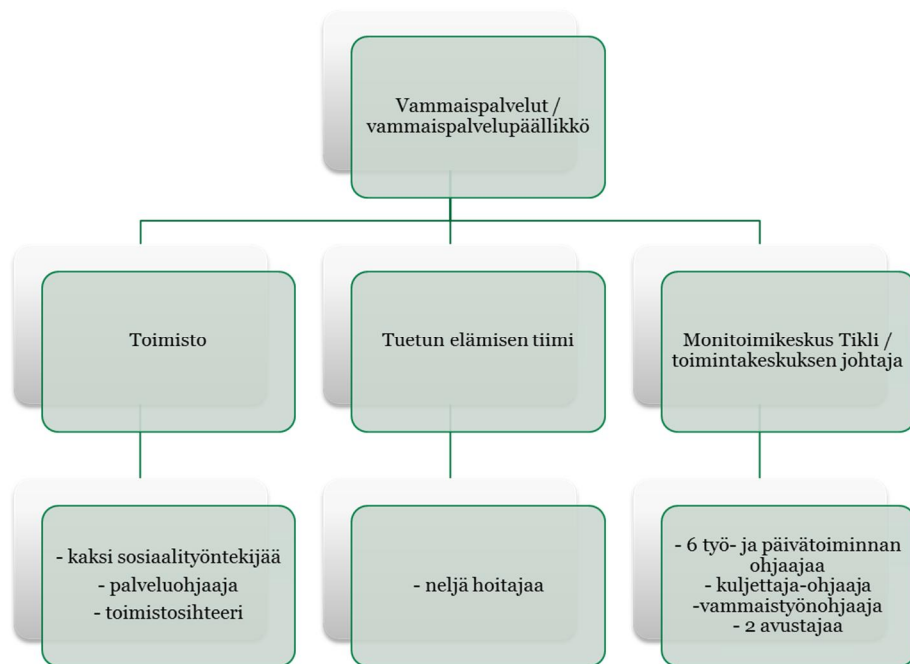
Kaarina on Turun naapurikaupunki läntisessä Suomessa, ja asukkaita kaupungissa on yli 32 000. Kaupungin palveluksessa työskentelee vakituisesti yli 1400 työntekijää. Organisaatiossa vastualueet on jaettu viiteen osaan: hallinto-, sivistys-, kaupunkikehitys- ja tekniset palvelut, sekä sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Kuvassa 1 esitetään kaupungin

organisaatio kokonaisuudessaan. Kaupunginhallinnon nykyinen organisaatio on aloittanut 1.6.2017. Vammaispalvelut (pl) sijoittuu sosiaali- ja terveystalouteen kuuluvaan perhe- ja sosiaalipalveluihin. Asiakkaita vammaispalveluissa on lähes 700 henkilöä. (Kaarinan kaupunki 2017a.)



Kuva 1. Kaarinan kaupungin organisaatio (haettu 2.8.2017).

Opinnäytetyön kohdeorganisaatio vammaispalvelut sijaitsee fyysisesti kahdessa toimipisteessä. Toimisto ja tuetun elämisen tiimi sijaitsevat kaupungin virastotalon katutasolla esteettömyyden ja asiakaspalvelun turvaamiseksi. Parin kilometrin päässä sijaitsevassa monitoimikeskus Tiklissä puolestaan toimii kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminta. Vammaispalveluissa työskentelee yhteensä 20 henkilöä, ja esimiehenä toimii vammaispalvelupäällikkö. Toimistossa työskentelevät esimiehen lisäksi kaksi sosiaalityöntekijää, palveluohjaaja ja toimistos sihteeri. Tuetun elämisen tiimiin kuuluu neljä hoitajaa. Tiklin päivä- ja työtoiminnassa työskentelevät kuusi ohjaajaa, kuljettaja-ohjaaja ja kaksi avustajaa. Avotyötoiminnassa työskentelee vammaistyön ohjaaja. Tiklin esimiehenä toimii monitoimikeskuksen johtaja. Kuvassa 2 on organisaatio esitettyinä. Laadin kaavion toimiyksikön käyttöön, kun vastaavaa ei aiemmin ole ollut. Uutta henkilökuntaa perehdytettäessä voidaan kaavion avulla havainnoida yksikössä toimivaa henkilöstöä.



Kuva 2. Vammaispalvelujen organisaatio.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja -menetelmät

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia vammaispalveluissa asioimisesta ja palveluiden järjestämisestä. Tutkimuksessa tuodaan esille myös henkilöstön näkemyksiä asiakaspalvelusta. Tutkimuksellinen opinnäytetyö on luonteeltaan sekä laadullinen (kvalitatiivinen) että määrällinen (kvantitatiivinen). Tutkimustulokset ovat osittain määrällisiä ja osittain laadullisia (avoimet kirjalliset kysymykset). Aineistonkeruumenetelmänä ovat kyselyt sekä asiakkaille että työntekijöille. Toimeksiantajan edustaja esitti kyselyn lähettämistä asiakkaille, jolloin saadaan tietoja asiakkaiden kokemuksista vammaispalveluissa asioimisesta. Tutkimustuloksista olen muodostanut ryhmäkäsitteitä asiakkaiden palautteista. Asiakaskyselyjen perusteella saaduista palautteista keskusteltiin teemahaastattelujen yhteydessä viranhaltijoiden kanssa. Tietojenkeruumenetelmänä käytän myös havainnointia työni yhteydessä saamista kokemuksista ja taustatiedoista.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää menetelmiä, joiden avulla voidaan tutkimuksen kohdeorganisaation toimintaa kehittää ja erityisesti asiakaslähtöistä näkökulmaa edistää vammaispalveluyksikössä. Tutkimuskysymys on, mitä kehittämisen painopisteitä erityisesti on asiakaskyselyn tulosten perusteella ja millä tavalla henkilöstö voidaan sitouttaa asiakaslähtöiseen toimintaan julkisen hallinnon toimiyksikössä. Kartoituksen ja asiakaskyselyn tulosten analysoinnin perusteella on mahdollista suunnitella toiminnan tehostamista ja laatia tarvittavia muutostoimenpiteitä sekä tarvittaessa lisätä asiakaslähtöisiä menettelytapoja.

2 JULKINEN HALLINTO MUUTOSTARPEEN EDESSÄ

Jatkuvasti kehittyvä teknologia, digitalisaatio ja globalisaatio ovat vaikuttaneet yhteiskunnalliseen tilanteeseen niin, että muutoksessa elämisestä ja siihen sopeutumisesta on tullut osa jokapäiväistä työelämää. Yksityinen sektori on reagoinut muutoksiin ketterämmin kuin julkinen sektori. Yritysten on kilpailukykyä ja henkilöstön osaamista ylläpitääkseen ollut tarpeellista mukautua muuttuneisiin toimintamenetelmiin, kun julkiselle hallinnolle tämä ei ole ollut toiminnan jatkuvuuden kannalta niin välttämätöntä. Julkinen hallinto on sen sijaan edustanut vakaata toimintaa muuttuneessa yhteiskunnassa. Kuitenkin kun Suomen valtio on nykyisin velkaantunut rankasti, myös julkiselta hallinnolta edellytetään aiempaa enemmän tehokkuutta ja taloudellisuutta toiminnassaan. Lisäksi muuttunut asiakaspalvelukulttuuri edellyttää asiakaslähtöistä palvelujen järjestämistä ja tuottamista.

2.1 Muutokset toimintakulttuurissa

Toimintaympäristön muuttumisen ja tietoyhteiskunnan kehittymisen vuoksi henkilöstöltä vaaditaan kykyä omaksua jatkuvasti muuttuvia toimintamenetelmiä. Julkisessa hallinnossa on kuitenkin muutosvastarinta ollut sen verran kovaa, että työskentelytapoihin on jäänyt byrokraattisia ja perinteisiä toimintamenetelmiä, jotka eivät edistä organisaation toiminnan kehittämistä. Sektoriajattelu on ylläpitänyt julkisessa hallinnossa päällekkäisiä toimintoja, kun kukin hallintokunta on keskittynyt korostamaan oman hallintonsa näkökulmaa. Julkisen hallinnon johtamista on kehitettävä niin, että kyetään edistämään dynaamista johtamisjärjestelmää, purkamaan byrokratiaa ja yhtenäistämään eri hallintokuntien toimintamenetelmiä. Julkisen sektorin hallinnon merkittävänä haasteena on luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden keskinäinen vuorovaikutus, tai sen puuttuminen. Mikäli yhteistä tahtotilaa ei ole, niin ongelmia ei kyetä ratkaisemaan, vaan niitä siirretään tulevaisuuteen. Johtamisjärjestelmän uudistamisen, verkostotoiminnan lisäämisen ja poikkihallinnollisen yhteistyön avulla voidaan julkista hallintoa muuttaa nykyistä dynaamisemmaksi vastaamaan paremmin muutosturbulenssin aiheuttamiin haasteisiin. (Sydänmaalakka 2015, 14–16.)

Muuttuneen toimintaympäristöön vastaaminen on vaikuttanut julkisen hallinnon rekrytoinnin pätevyysvaatimuksiin. Tavoitteena on ammattitaitoisten johtajien palkkaaminen niin, että johtotasolla kiinnitettäisiin erityistä huomiota toiminnan tuloksellisuuteen. Julkisen hallinnon toimintastrategiaan vaikuttaa kuitenkin suuresti lainsäädännön asettamat ehdot ja rajoitukset, joten tuloksellisuuteen tavoittelevan toiminnan sijoittaminen julkisen hallinnon organisaatioon on erittäin haasteellista. Julkiselta hallinnolta odotetaan hieman ristiriitaisesti sekä vakaata toimintaa että tuloksellista otetta, joten tavoitteiden

yhteensovittaminen on hankalaa. (Nyholm, Stenvall, Airaksinen, af Ursin & Tiihonen 2016, 47–49.)

Sydänmaalakan (2015, 148–151) mukaan julkisen johtamisen ristiriitaiset ja haasteelliset tavoitteet asettavat johtamiselle vaativan ympäristön. Johtajan on kyettävä hallitusti toimimaan huolimatta jatkuvasti muuttuvasta ympäristöstä. Johtajan oma luottamus osaamiseensa, kyky tunnistaa eri tilanteita ja hallita kokonaiskuvaa auttavat johtajaa säilyttämään toimintakykynsä vaativissakin tilanteissa. Julkisen hallinnon tavoitteet vaativat johtajuudelta erityistä huomiota, jotta niitä kyettäisiin saavuttamaan. Toisaalta organisaatiolta vaaditaan vakautta, mutta vastaavasti myös kasvua. Toiminnan pitää olla kontrolloitua, mutta tarvittaessa hallinnon on osattava joustaa. On asetettava pitkän aikavälin tavoitteita ja ennusteita, mutta tarkasteltava myös lyhyen aikavälin tapahtumia ja suunnitelmia. Nykyisessä jatkuvan uudistumisen toimintaympäristössä johtajalta edellytetään kykyä joustavaan ajatteluun ja havainnollisuuteen, reagoimista mahdollisuuksien hyödyntämiseen ja heikkojen signaalien tulkitsemista sekä luovaa visiointia että verkostoitumista.

2.2 Asiakas keskiössä

Perustuslaki 21 § edellyttää viranhaltijoilta asianmukaista hallintotoimintaa, johon sisältyy asioiden perusteellinen selvitystyö päätöksen valmistelun yhteydessä. Viranhaltijoiden on toimittava luotettavasti ilman ulkopuolisia vaikutteita päätöksentekoon ja noudatettava lakia sekä perusteltava päätöksen sisällön lainmukaisuutta. Hyvä hallinto sisältää puolueetonta ja oikeudenmukaista käsittelytapaa. Perustuslailla turvataan kansalaisten oikeutta saada yhdenmukaista ja syrjimätöntä kohtelua riippumatta

- kansalaisuudesta
- sukupuolesta
- rodusta
- uskonnosta
- iästä
- sukupuolisesta suuntautumisesta tai
- vammaisuudesta.

Kaikille kansalaisille on taattava hyvän hallintotavan mukaista menettelyä. (Mäenpää 2008, 8.)

Julkisen hallinnon palvelumenetelmiä kehitetään yhä enemmän, jotta toiminta perustuisi asiakaslähtöiseen näkökulmaan. Sydänmaalakan (2015, 67–68) mukaan asiakaslähtöisyydessä huomioidaan palvelut asiakkaiden tarpeista lähtien, ja asiakkaat pyritään ottamaan mukaan palveluprosessiin jo siinä vaiheessa, kun palveluja suunnitellaan.

Rantasen (2013, 14–15) mukaan yrityksissä on ollut välttämätöntä asennoitua myönteisesti asiakkaiden toiveisiin, jotta yritys yleensä menestyisi markkinoilla. Samalla yritykset ovat kehittäneet prosessejaan palvelujen ja tuotteiden tuottamisesta asiakkaille aiempaa tehokkaammalla tavalla. Julkinen hallinto seuraa yksityisen sektorin viitoittamaa esimerkkiä asiakaskeskeisestä toiminnasta. Kuitenkin julkisen sektorin henkilöstöltä vaadittava vaitiolovelvollisuus ihmisen yksityisyyden suojaksi asettaa haasteita ja rajoituksia tiedon kokoamiseen. Julkinen hallinto ei voi samalla tavalla kerätä tietoja asiakkaiden käyttäytymisestä kuin yksityinen sektori.

Julkisen hallinnon asiakaslähtöisyys merkitsee kansalaisille asioinnin vaivattomuutta. Asiakas saa hänelle kuuluvaa palvelua, vaikka hänellä ei olisikaan tietoa hallinnon rakenteista. Sektorijajottelu on aiheuttanut jäykkyyttä ja byrokratiaa julkiseen hallintoon, jonka vuoksi asiakas ei ole välttämättä saanut tarvitsemaansa palvelua, tai hän joutuu selvittämään tilannettaan monella eri luukulla, ennen kuin palvelun järjestäjä selviää. Kunnissa on alettu vähitellen luoda asiakaslähtöistä palvelujärjestelmää, jossa toiminnan keskipisteenä on asiakas. Tavoitteena on kokonaisvaltainen asiakkaan palvelujen järjestäminen palveluryhmittäin elämänkaarimallia mukailemalla. Samalla tavoitellaan toiminnan tehostamista ja palvelujen järjeistämistä. (Rantanen 2013, 15.)

Rantasen (2013, 45–47) mukaan julkisen hallinnon henkilöstöltä edellytetään sitoutuneisuutta asiakaspalvelun toimivuuden tehostamiseksi. Koko henkilöstön on osallistuttava asiakaspalvelun suunnitteluprosessiin, jonka yhteisenä tavoitteena on päätöksenteon ja toteutuksen sujuminen asiakkaan kannalta ilman viivytyksiä. Strategian kehittämisen kautta luottamushenkilöt ja kunnan henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yhteisesti sovittuja menettelytapoja. Palvelustrategia on osa strategian kehittämissuunnitelmaa, ja siinä määritellään linjaukset palvelun järjestämiselle, huomioidaan kunnan taloustilanne ja pyritään ennakoimaan muuttuvaa toimintaympäristöä. Toimivaan palvelustrategiaan on laadittu kaikki kunnan palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi, jolloin resurssit ovat tehokkaassa käytössä ja asiakas voi saada sitä palvelua, mihin hän on oikeutettu.

2.3 Asiakaslähtöisyyden lisääminen

Sydänmaalakan (2015, 74) mukaan älykäs julkinen organisaatio kykenee sitouttamaan henkilöstöä mukaan jatkuvaan uudistumiseen, itsensä johtamiseen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Julkisen hallinnon johdolta edellytetään erityistä panostamista ulkoiseen viestintään, koska hallinto ja palveluista päättävät viranhaltijat joutuvat usein negatiivisen palautteen kohteiksi. Rajallisten resurssien vuoksi julkisen hallinnon henkilöstöltä vaaditaan osaamista ja kykyä toimia systemaattisesti. Verkostoituminen edellyttää hyviä yhteistyökykyjä ulkopuolisten

sidosryhmien ja palveluntuottajien kanssa. Älykkään julkisen organisaation toiminta perustuu hyvään asiakaslähtöiseen työhön.

Juuti (2015, 43–45) painottaa asiakaskokemuksen merkitystä, jota organisaation on huomioitava voidakseen palvella asiakkaita menestyksellisesti. Jotta organisaatio voi tuotteita ja palveluita kehittäessään huomioida asiakaskokemuksia, pitää sen tunnistaa asiakkaiden toiveet, tarpeet ja tunteet. Asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi organisaation johdon on keskityttävä henkilöstön kykyyn saavuttaa asiakkaiden luottamus avoimen kommunikoinnin mahdollistamiseksi. Tulostavoitteellisuus ja ajan mittaaminen asiakasta kohden aiheuttavat henkilöstölle painetta ja kiireellisyyttä työhön, jolloin asiakkaiden kuuleminen jää vähemmälle. Kuitenkin asiakkaiden mukaan ottaminen tuotteiden ja palveluiden kehittämisprosesseihin on organisaatiolle olennaisesti verkostoitumista merkittävästi edistävä menettelytapa.

Tarvaisen (2017, 53) mukaan kehittäjäasiakkuus mahdollistaisi vammaisille yhdenvertaista toiminnallisuutta laaja-alaisemmin yhteiskunnassa. Kehittäjäasiakkuuden avulla vammaisen osallistuisi myös palvelujen rakenteelliseen kehittämiseen. Palvelun käyttäjän osallistuminen kehittämistyöhön lisäisi palvelun toimivuutta käytännön tilanteissa, kun suunnittelutyössä olisi mukana oman tilanteensa tunteva. Kehittäjäasiakkuus lisäisi vammaisten osallisuutta ja yhdenvertaisuuden toteutumista, kun kohdennettujen tukipalvelujen avulla vammaisen kykenisi toimimaan omassa ympäristössään tarvitsematta turvautua koviin rakenteellisiin palveluihin, kuten esimerkiksi laitoshiitoon.

Kaarinan verkkosivuilla esitellään kaupungin arvot, joiden mukaan kaupungin henkilöstö pyrkii toimimaan eli

- asukaslähtöinen ja yritysystävällinen
- avoin
- rohkea
- oikeudenmukainen kunta (Kaarina-INFO 2017).

Askel-hankkeen avulla lähdettiin hakemaan uusia toimintamenetelmiä asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Askel-hankkeen nimi muodostui sanoista asiakaslähtöisyys, kehittäminen ja elämäankaari. Hankkeen tavoitteena oli organisaation kehittäminen aiempaa enemmän asiakaslähtöiseksi niin, että sektoriajattelu ja osaoptimointi poistuisivat, jolloin kyettäisiin järjestämään palvelut asiakkaan näkökulmaa huomioiden. Hankkeeseen kutsuttiin henkilöstöstä vapaaehtoisia osallistumaan työryhmiin pohtimaan asiakastyön kehittämistä. Kehittämistyön tavoitteina olivat toiminnan rakenteiden muokkaaminen niin, että asukkaiden tarpeet tunnistettaisiin koko kaupunginhallinnon tasolla, parannettaisiin asukkaiden mahdollisuudet saada tarkoituksenmukaiset palvelut oikea-aikaisesti ja osaavan henkilökunnan

kokonaisvaltainen työskenteleminen hyvinvoinnin edistämiseksi. (Kaarinan kaupungin intranet 2015.)

Kaarinan kaupungin vuoden 2016 tilinpäätöksessä mainitaan hyvinvointipalveluiden toteutuneet hankkeet, joilla tavoitteina ovat olleet asiakasosallisuuden lisääminen ja oikea-aikaiset asiakaslähtöiset palvelut sekä kustannustehokkaiden toimintatapojen edistäminen. Esimerkkeinä toteutuneista hankkeista mainitaan asiakasraatimallit, joita on perustettu useiden toimiyksikköjen yhteyteen, palveluketjujen yksinkertaistaminen ja asiakasprosessien kehittäminen. Palveluihin pääsyä on helpotettu esimerkiksi nettiajanvarauksen laajentamisella. Huomiota on kiinnitetty paljon palveluja käyttävien palvelupolun yksinkertaistamiseen. Kehittämistyötä tehdään myös seudullisesti; projekteja on ollut omaishoidontuen, vammaispalvelujen ja lastenvalvojan käytäntöjen yhtenäistämistä, kehitysvammaisten asiakasosallisuuden lisäämisestä ja ikäihmisten kotihoidon toiminnassa. Tilinpäätöksessä on otettu esille joidenkin yksiköiden resurssien riittämättömyydestä, kun kehittämistyötä on tehtävä laajalla sektorilla. Lisäksi lainsäädännön muutokset aiheuttavat osaltaan työtapojen muuttamista ja uusien asioiden opettelua. Työpajoja perustetaan ja henkilöstöä koulutetaan, jotta muutoksiin sopeutuminen olisi helpompaa. (Kaarinan kaupunki 2017b, 59–61.)

2.4 Muutoksia sosiaali- ja terveyspalveluihin

Terveydenhuollon julkiset ja yksityiset toimijat ovat siirtyneet tai siirtymässä Kanta-järjestelmään, johon kirjautuvat kansalaisen potilastiedot. Järjestelmän avulla tiedot tallentuvat sähköisesti potilaskansioon, josta tiedot ovat helposti saatavilla sähköisesti riippumatta siitä, mitä terveydenhuollon palveluntoimittajaa käyttää. Luonnollisesti kansalainen itse määrittää, kuka hänen tietojaan saa katsoa (Kansallinen Terveysarkisto 2017). Sosiaalihuollon tietopalvelujärjestelmä on myös siirtymässä Kantaan. Hanke etenee vaiheittain, ja tavoitteena on, että sosiaalihuolto on kokonaan mukana Kanta-järjestelmässä 1.1.2021 alkaen. Tulevaisuudessa sosiaalihuollon työ on kansalaisille läpinäkyvää, kun asiakkaat voivat katsoa tietojaan myös sosiaalihuollon asiakkuuden puolella Omakanta-palvelusta. Sosiaalihuollon henkilöstöä koulutetaan valtakunnallisesti Kansa-koulu-hankkeen avulla. Kirjaamisvalmennuksella tähdätään sosiaalihuollon asiakastiedon hallintaan, ohjeistettujen kirjaamiskäytäntöjen ja yhtenäisten käsitteiden omaksumiseen asiakastietojen kirjaamista varten. (Rötsä 2017.)

Väestön ikääntymisen ja julkisen sektorin velkaantumisen vuoksi maan hallitus on ajamassa laajaa uudistusta sosiaali- ja terveyspalveluihin. Suunnitelmien mukaan julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä vastaisi kuntien sijasta maakunnat vuodesta 2020 alkaen. Maakuntia olisi tarkoitus perustaa yhteensä 18 kappaletta. Uudistuksen

tavoitteena on taittaa julkisen velan kasvua, poistaa tarpeettomia menettelytapoja ja turvata yhdenvertaiset palvelut kansalaisille. Asiakkaat voisivat jatkossa valita vapaammin, missä lääkärin tai hoitajan vastaanotolle kävisivät. Asiakkailta veloittettava maksu olisi sama riippumatta siitä, käyttäisikö julkista vai yksityistä sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelua. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Maakuntauudistuksen tavoitteena puolestaan on yhdistää valtion aluehallinnon ja maakuntahallinnon tehtäviä, joista tärkein olisi sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäminen. Lisäksi maakunta vastaisi esimerkiksi alueen pelastustoimen järjestämisestä, elinkeinoelämän kehittämisestä, liikennesuunnittelusta ja ympäristöterveydenhuollosta. Aluehallinnon julkisen toimintojen yhdistäminen vaikuttaisi niin, että jatkossa julkinen hallinto koostuisi kolmesta tasosta eli valtiosta, maakunnasta ja kunnasta. Valtio ei varsinaisesti aio suunnitelmien mukaan määrätä rahoituksen käytöstä maakunnalle myönnetyn itsehallintoaseman vuoksi. Vaaleilla valittavalla maakuntaneuvostolla olisi merkittävä asema päätettäessä taloudellisista ja toiminnallisista tehtävistä. Maakunnan toiminnan rahoitus muodostuisi valtionrahoituksesta sekä asiakas- ja käyttömaksuista. Maakunta hoitaisi palvelunjärjestäjänä viranomaistehtävistä, ja maakunnan omaa palvelutuotantoa varten perustettaisiin erillinen organisaatio eli liikelaitos. Maakunnan vastuulla olisi, että myös syrjäseuduille järjestettäisiin toimivat palvelut. Palveluja voitaisiin järjestää monimuotoisella tavalla, kuten sähköisillä menetelmillä tai liikkuvien palveluyksiköiden avulla. (Kimpassa-allihopa 2017.)

3 VAMMAISPALVELUT

Useat lait ja asetukset määrittävät vammaispalvelujen henkilöstöä toimimaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Laeissa määritellään esimerkiksi henkilötietojen keräämisestä ja säilyttämisestä, tietosuojaturvasta, vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta, palvelujen myöntämisperusteista, asiakkaan kuulemisesta ja itsemääräämisosoikeudesta sekä asiakkaiden asiakasmaksuista. Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen laki, mutta vammaispalvelu- ja kehitysvammalait ovat erityislakeina turvaamassa asiakkaan oikeuksia.

3.1 Lait sosiaalihuollon järjestämisestä

Vammaispalvelujen henkilöstöä velvoittaa esimerkiksi laki sosiaalihuollosta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Palvelujen maksuperusteista säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa turvataan laissa. Sen mukaan

asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ilman syrjintää, kun asiakas hakee tai saa sosiaalihuoltoon kuuluvaa palvelua. Sosiaalihuolto toteutettaessa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus esittää mielipiteitään ja toivomuksiaan, sekä mahdollisuus osallistua palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hallintolaissa säädetään asiakkaan kuulemisesta ennen viranomaisen kirjallista päätöstä, joka on laadittava toteutettavasta sosiaalihuollon palvelusta. Asiakkaalla tai hänen edustajallaan on velvollisuus antaa tietoja asioista, jotka vaikuttavat viranhaltijan selvitykseen ja päätöksentekoon. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 §:t 1, 4, 8 ja 12.)

Sosiaalihuoltolaissa säädetään myös asiakirjojen salassapito- ja vaitiolo-velvollisuudesta. Sosiaalihuollon asiakasta koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä, ja niiden säilytysajoista ja -tavoista säädetään erikseen. Salaisia asiakirjoja ei saa luovuttaa sivulliselle, ja tietojen luovuttamisestakin säädetään tarkkaan, minkälaisissa tilanteissa luovuttaminen on mahdollista. Vaitiolo-velvollisuus edellyttää sosiaalihuollon palvelun järjestäjää tai tuottajaa olemaan luovuttamatta tehtävässään saamiaan tietoja asiakkaasta ulkopuoliselle. Vaitiolo-velvollisuus kieltää tietojen paljastamista tehtävässä toimimisen päättymisen jälkeenkin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 §:t 14–15.)

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta päättää itse omasta elämästään ja omista asioistaan. Itsemääräämisoikeus perustuu ihmisoikeuksiin, ja se merkitsee yksilön oikeutta yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja henkilökohtaiseen vapauteen. Itsemääräämisoikeuden tavoitteena on henkilön osallistumisen mahdollistaminen yhteiskuntaan ja palvelujensa toteuttamiseen. Erityishuollossa ja asumispalveluissa on huomioitava yksilön rajoitukset asioiden hoitamisessa ja pyrittävä käytännöllisin järjestelyin ennakoivasti eri tilanteisiin. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeutta mahdollistavat palvelutoiminnot. Kehitysvammalakiin laadittiin muutoksia vuonna 2016 itsemääräämisoikeutta vahvistamalla sekä sääntelemällä erityishuollon rajoitustoimenpiteitä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

3.2 Vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulain mukaan kuntien on järjestettävä vammaisille tarvittavat palvelut niin, että vammaiset kykenevät toimimaan yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä sekä poistamaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan lain mukaan henkilöä, jolla on vamman tai pitkäaikaisrauden vuoksi vaikeuksia selvitä päivittäisistä elämän toiminnoista. Palveluja järjestettäessä on huomioitava yksilöllisen avun tarve. (Laki

vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 § 1–3.)

Vammaispalvelulaki jakaa myönnettävät palvelut subjektiivisiin ja määrärahasidonnaisiin. Subjektiivinen oikeus tarkoittaa asiakkaan ehdotonta oikeutta saada kunnalta tarvitsemaansa palvelua, mikäli hän täyttää lain mukaiset myöntämisedellytykset. Määrärahasidonnaiset palvelut kunnalla on oikeus järjestää harkintansa mukaan. Esimerkiksi auton hankinta-avustukset kuuluvat määrärahasidonnaisiin palveluihin. Joitakin vammaispalvelulain mukaisia palveluita myönnetään erityisesti vaikeavammaisille, jolloin arvioidaan erikseen oikeutta palvelun saamiseksi. (Kaipinen 2009, 1.) Lailla pyritään turvaamaan vammaisten henkilöiden mahdollisuutta omatoimisuuteen ja itsenäiseen elämään. Sosiaalihuoltolaki ei anna riittävästi turvaa tähän, joten sen vuoksi tarvitaan erityislainsäädäntöä, kuten vammaispalvelulakia. Lisäksi kehitysvammaisille sovelletaan sekä vammaispalvelulakia että kehitysvammaisten erityishuollosta annettua lakia, joista vammaispalvelulaki on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö on vastuullinen ministeriö vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. Vammaispolitiikan periaatteina ovat valtioneuvoston vuonna 2006 annetun selonteon mukaan vammaisten oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen ja syrjimättömyyteen sekä oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden omatoimisuutta sekä työ- ja toimintakykyä, jolloin esimerkiksi ympäristö ja julkiset palvelut suunnitellaan esteettömiksi. Lisäksi järjestetään erityispalveluja, kuten esimerkiksi asumis- ja apuvälinepalveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

3.3 Lain edellyttämät toimintatavat

Kunnan on reagoitava yhteydenottoon seitsemän arkipäivän aikana sen jälkeen, kun vammaisen henkilö, hänen omaisensa tai muu henkilö/viranomainen on ottanut yhteyttä kunnan viranomaiseen. Lain mukaisia tukitoimia tai palveluja koskevat päätökset on laadittava kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen saapumisesta, mikäli asia on mahdollista selvittää kyseisessä ajassa ilman pidempää käsittelyaika. Palvelusuunnitelma on laadittava viipymättä asiakkaan tarvitsemien tukitoimien selvittämiseksi. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 § 3.)

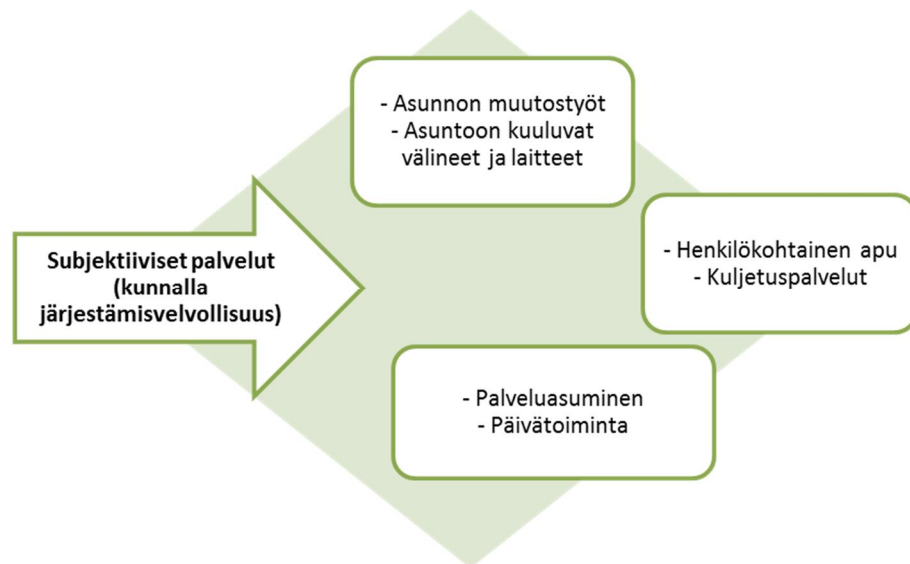
Kunta voi lain mukaan velvoittaa asiakasta käymään lääkärin tai jonkun muun asiantuntijan luona tutkimuksissa palvelutarpeen selvittämiseksi. Laki edellyttää kunnalta, että viranomaiset työskentelevät yhteistyössä eri yhteisöjen kanssa, jotta vammaisten elinolot kyetään edistämään. Kunnalla on oikeus periä asiakasmaksuja palveluista asiakkailta.

Asiakkaalla on oikeus muutoksenhakuun kunnan palvelupäätökseen. Viranomaisen päätöksestä asiakas voi valittaa kunnan sosiaalilautakuntaan. Mikäli lautakunta pysyttää viranomaisen päätöksen, voi asiakas valittaa hallinto-oikeuteen, joka puolestaan joko puoltaa lautakunnan päätöstä tai palauttaa päätöksen takaisin uudelleen käsiteltäväksi. Korkeimmassa hallinto-oikeudessa käsitellään muutoksenhaut hallinto-oikeuden päätöksiin, mutta ensin asiakkaan on haettava valituslupaa. Se puolestaan myönnetään vain, mikäli valituksella on suuri merkitys asianosaiselle tai lain soveltamisella yleisesti oikeuskäytännöllisesti. Korkeimpaan hallinto-oikeuteen voi myös kunta hakea muutosta hallinto-oikeuden päätökseen. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 §:t 11–12, 13–15, 17–19.)

Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa sosiaalityöntekijä tai toimistosihteeri lähettää kirjeen asiakkaalle, kun hakemus palveluun on vammaispalvelujen toimistoon saapunut. Kirje lähetetään seitsemän työpäivän aikana hakemuksen saapumisesta. Kirjeessä mainitaan hakemuksen vastaanottamisesta ja tiedotetaan palvelupäätöksen laatimisesta kolmen kuukauden kuluessa. Lisäksi kirjeessä saatetaan pyytää asiakasta toimittamaan mahdolliset tarvittavat lisäselvitykset, esimerkiksi fysioterapeutin lausunto asunnon muutostöiden tarpeellisuudesta, tai lääkärinlausunto asiakkaan terveydentilasta. Toimistosihteeri kirjaa hakemuksen perusteella asiakastiedot tietojärjestelmään saapumispäivän mukaisesti, jonka jälkeen hakemus siirtyy sosiaalityöntekijän käsiteltäväksi. Hakemuslomakkeet käsitellään paperisena. Sähköisen lomakkeen täyttäminen kaupungin kotisivuilla selvitetään uuden verkkosivuston tullessa käyttöön todennäköisesti vuoden 2018 aikana (Kaarinan kaupungin intranet 2017).

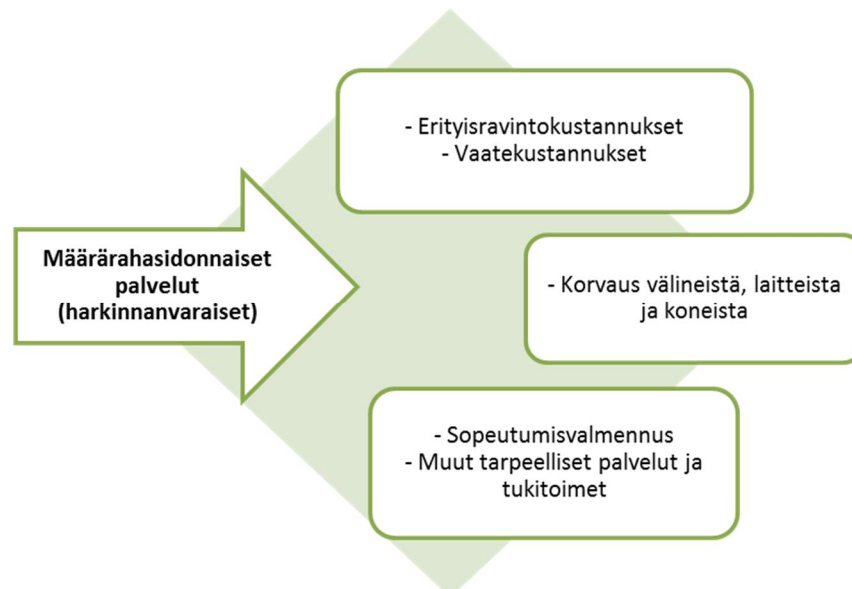
3.4 Lainmukaiset palvelut

Invalidiliiton (n.d.) mukaan vammaisuus tai vaikeavammaisuus määritellään erikseen jokaista palvelua ja tukitoimea päätettäessä. Asiakkaan yksilöllinen palveluntarve selvitetään palvelu- tai asiakassuunnitelmalla. Vammaispalvelulain mukaan palvelut jaetaan subjektiivisiin oikeuksiin ja määrärahasidonnaisiin palveluihin. Kuvissa 3 ja 4 luetellaan palvelut tarkemmin.



Kuva 3. Subjektiiiset palvelut (Invalidiliitto n.d., muokattu.)

Subjektiiivinen oikeus tarkoittaa vammaisen henkilön oikeutta saada palvelua, ja kunta on järjestämisvelvollinen (Invalidiliitto n.d). Kunnan on varattava subjektiiivisiä palveluja (kuva 3) varten riittävästi määrärahaa jo talousarviota laadittaessa. Kunta ei voi kieltäytyä järjestämästä vaikeavammaisuuden edellytykset täyttävälle kuntalaiselle subjektiiivisiä palveluja vetoamalla määrärahojen mahdollisen loppumisen vuoksi. Vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävien lisäksi kehitysvammalain mukaiset erityishuolto-ohjelman täyttävät asiakkaat saavat subjektiiivisellä oikeudella palvelut. (Terveys ja hyvinvoinnin laitos 2016b.)



Kuva 4. Määrärahasidonnaiset eli harkinnanvaraiset palvelut (Invalidiliitto n.d., muokattu).

Määrärahasidonnaiset palvelut (kuva 4) ovat harkinnanvaraisia, ja niitä kunta voi järjestää myöntämänsä määrärahan turvin (Invalidiliitto n.d). Kunnalla on yleinen järjestämisvelvollisuus, ja sen vuoksi kunnan on osoitettava määrärahoja kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan. Kunnan on seurattava aktiivisesti tarvetta esimerkiksi laadittujen palvelu- tai asiakassuunnitelmien avulla. Kunta voi kohdentaa harkinnanvaraisia palveluja myöntäessään erityiset kriteerit täyttävälle vaikeavammaisille, mikäli määrärahaa ei riitä kaikille hakijoille. Kunnalla ei kuitenkaan ole velvollisuutta korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisun mukaan järjestää määrärahojen loppuessa harkinnanvaraisia palveluita. Kunnan on kuitenkin osoitettava, että määrärahat ovat loppuneet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b.)

3.5 Tilanne Kaarinan kaupungin tilinpäätöksen mukaan

Vuoden 2016 tilinpäätöksen mukaan merkittävät ylitykset perhe- ja sosiaalipalveluissa tapahtuivat lastensuojelussa ja vammaispalveluissa. Syinä tähän mainitaan yhteiskunnalliset muutokset ja sosiaalihuoltolain uudistukset sekä kasvavat palveluntarpeet. Vammaispalveluiden puolella kustannuksia ovat lisänneet subjektiivisten palveluiden asiakaskustannusten nousut. Henkilökohtaisen avun kustannukset nousivat reilusti talousarvioon merkitystä määrästä, syynä tähän on esimerkiksi henkilökohtaisille avustajille järjestetty työterveyshuolto. Vammaispalveluissa sekä asiakkaiden että laitiasiakkaiden määrät nousivat. Sähköisen järjestelmän käyttö lisääntyi vammaispalveluissa, kun omaishoidon alle 65-vuotiaiden siivouspalvelun ja henkilökohtaisen avun palveluiden tuottajia kirjautuivat sähköisen palvelusetelin (PSOP) järjestelmään. (Kaarinan kaupunki 2017b, 64–65.)

Tilinpäätöksessä mainitaan kehittämisen painopisteiksi palveluiden asiakaslähtöisyys, vaikuttavuus ja kustannustehokas toiminta. Kehityshankkeen mukaisesti on toteutettu toiminnallisia ja organisatorisia muutoksia. Erityistä huolta kannetaan tilinpäätöksen mukaan ammattitaitoisen henkilökunnan rekrytoimisesta. Lähikunnissa ongelmia on jo ilmennyt, kun osaavaa henkilökuntaa ei ole kaikkiiin ammattiryhmiin saatu palkattua. Pätevän henkilöstön puuttumisella on vaikutusta palvelujen saatavuuteen ja kustannusten kasvuun sekä lakisäätteisten tehtävien suoriutumiseen. (Kaarinan kaupunki 2017b, 17.) Vammaispalveluissa ongelma ammattitaitoisen henkilöstön saatavuudesta on ilmennyt erityisesti sosiaalityöntekijöiden rekrytointivaiheessa vähäisenä hakijoiden määränä. Hakijoiden joukossa on ollut myös epäpäteviä henkilöitä. Pätevän viranhaltijan puuttuessa toinen sosiaalityöntekijä joutuu työskentelemään paineen alla ehtiäkseen hoitamaan omien asiakkaiden lisäksi toiselle sosiaalityöntekijälle kuuluvia asiakkaita. Henkilöstön vajaus ilmenee asiakkaille esimerkiksi puhelinajan ruuhkautumisena ja palvelupäätöksen pitkäaikaisena odotusaikana.

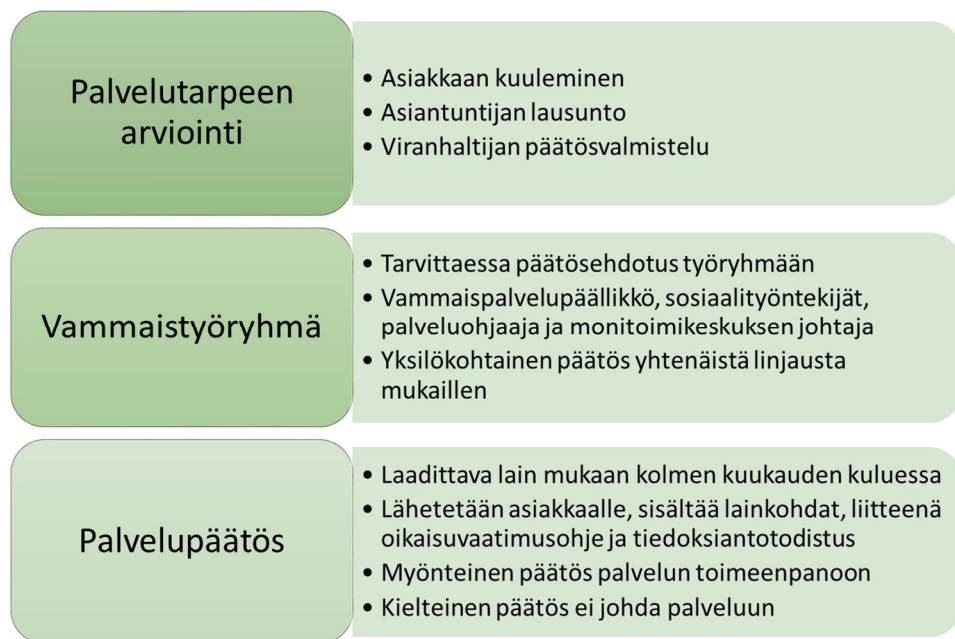
4 YLEISIMMÄT MYÖNNETTÄVÄT PALVELUT

Kunnan on hakemuksen perusteella myönnettävä palveluja asiakkaalle, joka täyttää vammaispalvelulain mukaiset kriteerit. Nämä palvelumuodot ovat subjektiivisia eli kunnan on palvelu myönnettävä, mikäli asiakas täyttää myöntämiskriteerit. Vammaispalvelulain tarkoituksena on taata vammaisille henkilöille oikeudet palveluun riippumatta varallisuudesta tai pääsääntöisesti iästä. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Kuvassa 5 esitellään Kaarinan kaupungin vammaispalvelujen palvelupolku. Kaarinassa tavallisimmat haettavat palvelut ovat asunnon muutostyöt, henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelut ja palveluasuminen.



Kuva 5. Vammaispalvelujen palvelupolku (Sosiaalityöntekijät 2015, muokattu).

Yhteydenotto vammaispalveluihin voi tapahtua useita eri reittejä pitkin, kuten asiakkaan tai asiakkaan omaisen yhteydenotolla, terveydenhuollon edustajan tai muun viranomaisen taholta. Myös palveluntuottaja saattaa ottaa yhteyttä vammaispalveluihin. Yhteydenottoon on aina reagoitava, mutta varsinaiseen hakemukseen on lain mukaan reagoitava seitsemän arkipäivän aikana. Hakemus kirjataan saapuneeksi tietojärjestelmään avaamalla selvitys ja vireillepano.



Kuva 6. Vammaispalvelujen palveluprosessi (Sosiaalityöntekijät 2015, muokattu).

Palvelutarpeen arvioinnin (kuva 6) yhteydessä asiakasta kuullaan ja hankitaan tarvittavat selvitykset, kuten asiantuntijan lausunto, selvitykset tarvittavista palveluista ja mahdolliset arviointitestaukset. Palvelutarvetta voidaan arvioida kirjallisesti, puhelimitse, toimistotapaamisella, kotikäynnillä, verkostotapaamisella tai vammaispalvelujen työryhmässä. Päätöksestä vastaava työntekijä tuo tarvittaessa valmistellun päätösehdotuksen vammaispalvelujen työryhmään, johon kuuluvat vammaispalvelupäällikkö, kaksi sosiaalityöntekijää, palveluohjaaja ja monitoimikeskuksen johtaja. Palvelupäätös on laadittava kolmen kuukauden kuluessa, ja asiakkaalle lähtevässä päätöksessä on mukana oikaisuvaatimusohje ja tiedoksiantotodistus. Viranhaltijoiden päätöksissä mainitaan aina lainkohta, mihin päätös perustuu. Myönteinen päätös johtaa palvelun toimeenpanoon ja kielteinen päätös ei johda asiakkuuteen kyseisen palvelun osalta. Tarvittaessa kielteisen päätöksen saajalle esitetään palveluohjausta esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaiseen palveluun hakeutumista. Päätöksen johtaessa palveluun, laaditaan asiakassuunnitelma ja säännöllisin väliajoin palvelutarvetta tarkistetaan. Esimies käsittelee mahdolliset asiakkaiden esittämät muutoksenhaut ja laatii vastineet ylempiin oikeusasteisiin. (Sosiaalityöntekijät, 2015.)

4.1 Asunnon muutostyöt

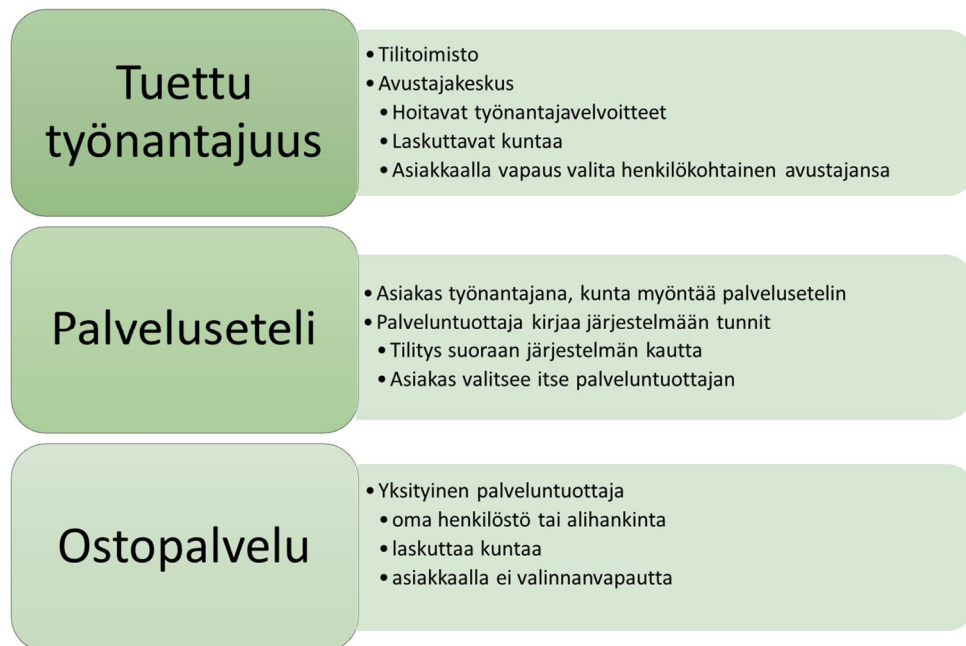
Vammaispalvelulain 9 §:n mukaan kunnan on korvattava vaikeavammaiselle asunnon muutostyöt, mikäli asiakas niitä tarvitsee selviytyäkseen tavanomaisista toiminnoista. Kunnan on korvattava kohtuulliset kustannukset muutostöitä varten sekä tarvittavien välineiden

ja laitteiden hankinnat. Laki ei kuitenkaan edellytä kunnalta asunnon muutostöiden korvaamista eikä välineiden hankintaa, mikäli asiakas ei kykene selviytymään avohuollon turvin. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 § 9.) Jatkuvan pitkäaikaissairauden tai vamman aiheuttamaa vaativien hoitotoimenpiteiden ollessa kyseessä kunnalta ei edellytetä asunnon muutostöiden korvaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Tavallisia asunnon muutostöitä ovat esimerkiksi kylpyhuoneiden muutostyöt, luiskien ja kahvojen asentaminen sekä sähköistettävät ovenavauslaitteet. Myönnettäviä välineitä puolestaan ovat esimerkiksi kuulovammaisten hälytysjärjestelmät.

Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa laadittiin vuonna 2016 palvelupäätöksiä asunnon muutostöihin 101 kappaletta, joista myönteisiä oli 83 kappaletta ja kielteisiä 18 kappaletta. Yleinen syy kielteiseen päätökseen oli, että asiakas ei täyttänyt lain vaatimia vaikeavammaisuuden kriteereitä. Myönteisen päätöksen toimeenpanon aikana sosiaalityöntekijät selvittävät muutostöiden kunnostustavoista. Uutena toimintatapana on kaupungin rakennusvalvontatoimistosta lähetetty tarjouspyynnöt rakennusalan yrityksiin ja sen mukaan päätetty aliurakoinnista. Tämä on jonkin verran helpottanut sosiaalityöntekijöiden työtä, kun aiemmin sosiaalityöntekijät joutuivat itse selvittämään ja ottamaan yhteyttä yrityksiin sekä esittämään tarjouspyynnöt. Muutostarve ilmeni sosiaalityöntekijöiden antamasta palautteesta esimiehelle, joka puolestaan lähti selvittämään muuta mahdollisuutta hoitaa asunnon muutostöiden tuottamistapaa.

4.2 Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain 8c §:n mukaan henkilökohtaista apua voidaan myöntää vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee apua päivittäisissä toiminnoissa kotona ja kodin ulkopuolella. Apua voidaan myöntää kotona hoidettaviin asioihin, työssä käymiseen tai opiskeluun, harrastuksiin, sosiaalisiin tilanteisiin ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 § 8c.) Henkilökohtaisen avun kautta asiakas saa tukea omatoimisuuden lisäämiseen ja jokapäiväisiin toimintoihin suorittamiseen, joten henkilökohtainen apu mahdollistaa itsenäisempään elämään. Henkilökohtainen apu on tarkoitettu perustoimintoihin, kuten esimerkiksi pukeutumiseen, liikkumiseen ja henkilökohtaisen hygienian hoitamista varten sekä asiointiin kodin ulkopuolella. Mikäli tarvitaan jatkuvia lääkinnällisiä hoitotoimenpiteitä, on ne järjestettävä muulla tavoin eli henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu jatkuvaksi hoitoavuksi. Henkilökohtaisen avun tarvetta ja määrää voidaan arvioida esimerkiksi palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)



Kuva 7. Henkilökohtaisen avun järjestämistapoja.

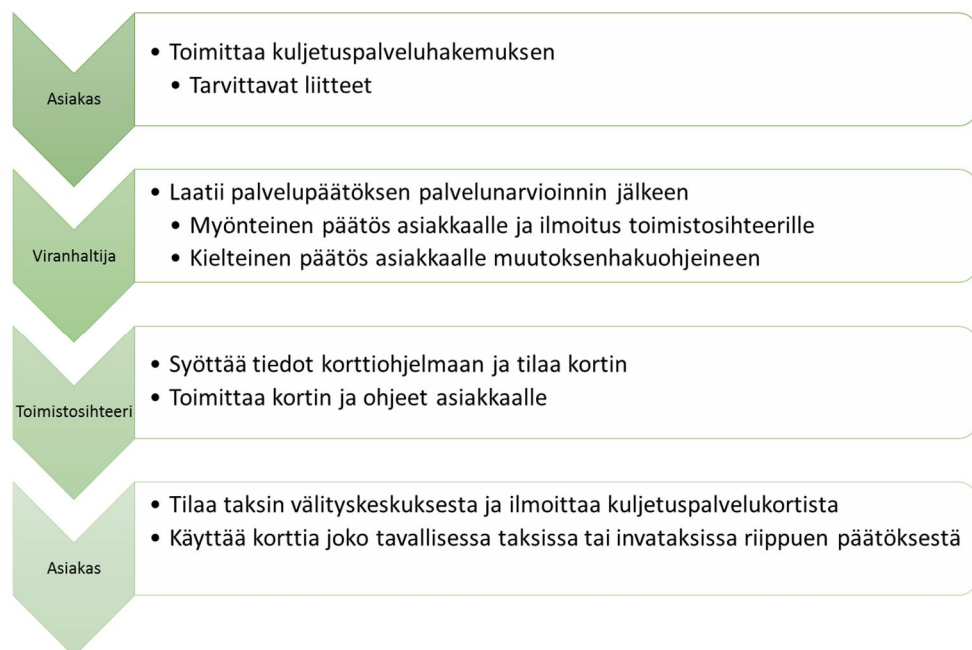
Kuvassa 7 on esitetty henkilökohtaisen avun järjestämistapoja, joita on useita. Eniten käytetään tuettua työnantajamallia, jolla tarkoitetaan asiakkaan toimimista työnantajana paikallisen tilitoimiston tai avustajakeskuksen hoitaessa työnantajan paperityöt ja maksatukset. Tilitoimisto tai avustajakeskus puolestaan laskuttaa Kaarinan kaupunkia järjestelyistä ja veloittaa tältä henkilökohtaisten avustajien palkat sivukuluihin. Lisäksi henkilökohtaista apua voidaan järjestää ostopalveluna tai palvelusetelinä. Kaarinassa henkilökohtaisen avun asiakkaita on noin 195 henkilöä. Vuonna 2016 henkilökohtaisen avun palvelupäätöksiä laadittiin 148 kappaletta, joista myönteisiä 125 kappaletta ja kielteisiä 23 kappaletta. Yhdelle asiakkaalle saattaa kertyä vuoden aikana useitakin palvelupäätöksiä. Kaupungin omalla toiminnalla tuetun elämisen tiimiläiset hoitajan ominaisuudessaan hoitavat vastaavia henkilökohtaisen avun luonteisia tehtäviä. Tuetun elämisen tiimin asiakkaat ovat pääasiassa kehitysvammaisia, mielenterveyskuntoutujia ja neurologisen diagnoosin saaneita henkilöitä. Palveluasumisen piirissä oleville asiakkaille voidaan lisäksi myöntää erikseen henkilökohtaista apua.

Sähköiseen palvelusetelijärjestelmään (PSOP) siirtyminen on ollut ongelmallista, koska asiakkaat eivät ole olleet kiinnostuneita systeemistä. Järjestelmään liittyneiden asiakkaiden määrä on vaihdellut 5-10 henkilökohtaista apua saavan asiakkaan kohdalla. Sähköinen palvelusetelijärjestelmä kun edellyttää asiakkaalta mahdollisuutta hoitaa itsenäisesti yhteydenotot järjestelmään kirjautuneisiin palveluntuottajiin. Järjestelmä lisää valinnanvapautta, mutta vaatii samalla asiakkaalta myös omatoimisuutta. Henkilökohtaisen avun järjestämistä voidaan harkita muutettavaksi tilitoimiston tarjoaman työnantajan mallin sijasta niin, että vammaispalveluiden toimistosiihteri hoitaisi työnantajan velvollisuudet

ja ylläpitäisi asiakasrekisteriä käyttämällä apunaan tähän tarkoitukseen soveltuvaa tietojärjestelmää. Tätä vaihtoehtoa harkitaan tilitoimiston kustannusveloitusten vuoksi, mutta järjestelmään siirtyminen edellyttäisi toimistosihteerin työnkuvan ja resurssien uudelleen arviointia.

4.3 Kuljetuspalvelut

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan vaikeavammaisella on oikeus kuljetuspalveluun, johon sisältyy myös oikeus saattajaan (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380). Kuljetuspalvelujen tarkoituksena on antaa vammaiselle mahdollisuus kohtuullisin kustannuksin harrastaa, asioida kaupassa ja käydä työssä tai opiskella. Kunnan on myönnettävä kriteerit täyttävälle vaikeavammaiselle kuljetuspalvelu, koska kyseessä on subjektiivinen oikeus. Kunta ei voi näin vedota määrärahojen puuttumiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.) Työ- tai opiskelumatkojen lisäksi kohtuulliset vapaa-ajan matkat on 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa asiakkaan asuinkunnassa ja sen rajakunnissa. Matkoja myönnetään joko tavalliseen taksiin tai invataksiin asiakkaan toimintakyvystä riippuen. Asiakkaan osuudeksi jää yleensä omavastuuosuus julkisen liikenteen maksutaksojen mukaisesti. Kuvassa 8 on esitetty kuljetuspalvelukortin vaiheet asiakkaan hakemuksesta.



Kuva 8. Kuljetuspalvelukortin toimitusprosessi.

Työpaikallani vammaispalveluissa kuljetuspalvelujen järjestelyissä on tapahtunut isoja muutoksia vuosien varrella. Aloittaessani elokuussa 2013 toimistosihteerin tehtävänä oli jakaa kuljetuspalvelukortteja sekä olla yhteydessä taksipalveluiden järjestäjiin, jotka puolestaan latisivat kortteihin matkoja. Kortteihin ladattiin valmiiksi vuoden mittaisen jakson vapaa-ajan matkat eli 216 kappaletta (18 matkaa kuukaudessa). Usein

asiakkailla loppuivat matkat jo ennen vuoden päättymistä, kun he eivät olleet seuranneet matkasaldon vähenemistä. Kortteja myös käytettiin jatkuvasti väärin niin, että kilometrejä oli suhteessa paljon enemmän kuin välimatkat sitä edellyttivät, ja kuljetut matkat saattoivat ulottua sallitun alueen ulkopuolelle.

Sähköiseen kortin seurantaohjelmaan siirryttiin tammikuussa 2014, jonka jälkeen iso osa ongelmista poistui. Kortteihin on ladattu 18 matkaa kuukaudessa, eikä ylityksiä tapahdu, koska kortit eivät toimi, mikäli matkasaldoa ei enää ole. Kortteihin on kirjattu autoilijoiden tiedoksi sallittu matka-alue. Nykyisin voin itse hallinnoida korttiohjelmaa, joten minun ei tarvitse enää olla yhteydessä taksipalvelun välittäjään korttien lataamisessa eikä matkojen määrän tarkistamisessa. Samalla kun korttiohjelma otettiin käyttöön, suorittivat sosiaalityöntekijät asiakkaiden palvelutarpeen uudelleen arviointia hyvinvointipalvelujen johtajan toimeksiannosta. Kuljetuspalvelukortteja on noin 580 kappaletta, joista työmatka- tai opiskelukortteja on lähes 30 kappaletta. Ennen sähköiseen järjestelmään siirtymistä kuljetuspalveluasiakkaita oli yli 900. Uudelleen suoritettun arvioinnin yhteydessä sosiaalityöntekijät kävivät läpi, onko asiakas todella vaikeavammainen, jolloin hänellä on subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluun.

4.4 Palveluasuminen

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle palveluasuminen, mikäli myöntämiskriteerit täyttävä asiakas sitä tarvitsee selviytyäkseen tavanomaisista toiminnoista. Kunta ei ole kuitenkaan ole velvollinen järjestämään palveluasumista, jos asiakas ei kykene selviytymään avohuollon toimenpiteiden avulla. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380 § 8.) Palveluasuminen on subjektiivinen oikeus, joten kunnan on se myönnettävä vaikeavammaiselle henkilölle. Kunta saa päättää palveluasumisen järjestämistavasta, mutta asiakkaalle on annettava mahdollisuus tulla kuulluksi asiassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.)

Työ- ja elinkeinoministeri on Suomen Kuntaliitolle lähettämässään kirjeessään huomauttanut, että uudistettu hankintalaki ei edellytä vammaispalveluiden kilpailuttamista muuten kuin palveluntuotannon hankinnoissa. Suorahankintaa voidaan toteuttaa, mikäli se on asiakkaan edun mukaista. Julkisen palveluntuotannon ohella voidaan käyttää palveluseteliä, jolloin asiakas itse valitsee palveluntuottajan. Palveluasumisen hankinnoissakin voidaan ministerin kirjeen mukaan esittää puitejärjestelyn avulla useita palveluntarjoajia, joista asukas itse valitsee sopivimman palveluntuottajan. Lisäksi lain mukaan hoivakotia voidaan asiakkaan elämän aikana kilpailuttaa vain kerran. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.) Paljon mediassa huomiota herättänyt kilpailutus erityisesti kehitysvammaisten asumispalveluista on saanut

palveluiden saajien omaiset liikkeelle, kun kilpailutuksen yhteydessä ei ole riittävästi omaisten mukaan huomioitu asukkaiden toivomuksia.

Kaarinassa on myönnetty vajaalle 60 vaikeavammaiselle henkilölle palveluasuminen. Suurin osa asiakkaista on sijoitettu yksityisen sektorin palveluntuottajille, jotka puolestaan laskuttavat hoitomaksuista kaupunkia kuukausittain. Sosiaalityöntekijät tekevät päätöksen palveluasumisesta tiimissä käydyn keskustelun jälkeen, ja toimistosihiteeri käsittelee palveluntuottajilta saapuvat ostolaskut sekä ylläpitää tilastotietoja. Tilastokeskus kerää vuosittain tarkkoja tietoja palveluasumisen asukkaista ikäryhmineen ja hoitovuorokausineen. Vastaavat tiedot antavat myös kotihoidon ja ikäihmisten palveluiden toimistosihiteerit asiakkaista.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Asiakslähtöisyyden korostaminen ja painottaminen eivät onnistu ilman aktiivista asiakkaiden näkökulman huomioimista. Mikäli organisaatio ei toimi asiakslähtöisellä tavalla, vaikka tavoitteissa ja palvelustrategioissa niin luvataan, niin todellista muutosta työskentelytapoihin ei toteudu. Asiakslähtöinen toiminta edellyttää päätöksen tekijöiltä asiakkaiden kuulemista ja mielipiteiden huomioimista palveluja suunniteltaessa ja järjestettäessä. Yksityisen sektorin on asiakasvirran takaamiseksi muutettava toimintaansa asiakkaita huomioivalla menettelytavalla, mutta julkiselta hallinnolta edellytettävä lainsäädännön noudattaminen ja kohtuullisuus päätöksenteossa sekä taloudelliset resurssit asettavat omat ehtonsa asiakslähtöisyyden ja toiminnan kehittämiseen. Tutkimuskysymyksenä on selvittää, mitä kehitettävää erityisesti toimitusyksikössä on asiakaskyselyistä saatujen tulosten perusteella ja miten henkilöstö sitoutettaisiin toimimaan asiakaskeskeisellä tavalla. Osana tutkimuskysymyksen ja -ongelman selvittämistä toimitettiin kyselyt sekä asiakkaille että henkilöstölle.

5.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kanasen (2014, 145) mukaan ihmisten ajattelua, käyttäytymistä ja toimintaa tutkittaessa ei voida asettaa tarkkoja mittareita, kuten esimerkiksi luonnontieteitä tutkittaessa. Ihmisten käyttäytymiselle on käytännössä mahdotonta laittaa mittareita ihmisen oman toiminnan muuttumisen vuoksi. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa arviointi on mahdollista konkreettisten mittareiden avulla silloin, kun tutkimuksen tekijä on kyennyt arvioimaan oikein mitattavia tekijöitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen tekijän on haettava itse lähteitä, joita käyttää tutkimuksessaan.

Luotettavuusmittareina ja käsitteinä käytetään yleisesti reliabiliteettia ja validiteettia. Kyseiset käsitteet tarkoittavat hieman eri asioita kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Lisäksi yleiskäsitteille on muutamia alakäsitteitä, kuten esimerkiksi käsitevaliditeetti ja kriteerivaliditeetti. Kvantitatiivisen tutkimuksen pätevyys eli validiteetti arvioi mittareiden käyttökelpoisuutta ja tarkkuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen tekijä vaikuttaa olennaisesti tutkimuksen toteutukseen ja analysointiin, jolloin tutkijan on tarkkailtava tutkimuksen objektiivisuutta ja tehtyjen valintojen riittäviä perusteluita sekä dokumentointia. Tutkimuksen eri vaiheiden aikana kertyvää aineistoa on säilytettävä mahdollisuuksien mukaan tulosten luotettavuuden todentamiseksi. Teemahaastattelujen luotettavuutta voidaan puolestaan todentaa luetuttamalla haastattelun aineisto haastatelluilla henkilöillä. (Kananen 2014, 148, 150–151, 153.)

Laadullinen tutkimus käsittelee Kanasen (2014, 150) mukaan erilaisista osista muodostuvia kokonaisuuksia, ei niinkään muuttujia kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tärkeää on ymmärtää kokonaisuuteen ja ilmiöön kuuluvia eri tekijöitä ja käsitteitä. Myös käsitteiden oikeanlainen käyttäminen käsitevaliditeetin mukaan on osa laadullista tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitevaliditeetti on toimiva, kun tutkija on valinnut muuttujat onnistuneesti. Kriteerivaliditeetti puolestaan ilmaisee tutkimuksen tulosten luotettavuuden vertailujen pohjalta. Vertailuja voidaan johtaa esimerkiksi tilastoista tai muista vastaavanlaisista raporteista. Tutkimuksen kriteerivaliditeetti on hyvä, mikäli vertailut osoittavat samantyyppisiä tuloksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kriteerivaliditeetilla on merkitystä tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa. Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus perustuu sekä reliabiliteettiin että validiteettiin. Kun reliabiliteetti kuvaa tulosten pysyvyyttä ja validiteetti mittareiden toimivuutta, niin väärän tyyppisen mittarin käyttäminen ilmaisee kylläkin toistuvia, mutta virheellisiä tuloksia.

Asiakaskyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, joten asiakkaat saattoivat vastata kyselyyn avoimesti. Paperisena toimitetut kyselyn vastaukset olen säilyttänyt alkuperäisenä aineistona lukollisessa kaapissa mahdollista todentamista varten. Asiakaskyselystä saamani tulokset syötin Webropol-ohjelmaan, josta ohjelman koostaman raportin tiedot vein taulukkolaskentaohjelmaan. Tutkimustulokset ovat osittain määrällisiä eli kvantitatiivisia vaihtoehto- ja monivalintakysymyksistä. Asiakaskyselyn tutkimustuloksista muodostin suorajakaumia graafisesti pylväs- ja viivakuvaajien avulla. Avoimien kysymysten vastaukset ovat puolestaan kirjallisia, joten niiden tuottama materiaali mahdollistaa sisältöanalyysin laadullisen tutkimuksen tapaan. Keskeisistä ja toistuvasti esille nousseista vastauksista muodostin käsiteryhmän, jolloin asiakkaiden palautteet ja mielipiteet tulevat yhtenäisesti huomioiduksi. Tutkimuksen luotettavuutta ilmaisee kohderyhmien aktiivinen

osallistuminen asiakaskyselyyn, mikä näkyy vastausprosentteissa. Kahdelta eri ryhmältä oli vastausprosentit 40 ja 67, joita voidaan pitää hyvinä tuloksina. Tutkimustulosten tulkitsemisen yhteydessä olen käyttänyt havainnointia ja analysointia selvittämällä tulosten taustalla mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä.

5.2 Henkilöstökyselyn toteutus ja tulokset

Henkilöstökysely (liite 1) lähetettiin Webropol-ohjelman avulla keväällä 2017, ja siihen vastasivat vammaistyöryhmä ja tuetun elämisen tiimi. Vastaajia oli yhteensä 8 henkilöä. Henkilöstökysely toteutettiin, koska kyselyn avulla oli mahdollista saada tietoa henkilöstön näkökannoista asiakaslähtöisestä toiminnasta. Kysely toteutettiin anonyymisti, joten vastaajat saattoivat avoimesti kertoa omia mielipiteitään tarvitsematta huolehtia mahdollisista jälkipuheista. Kysely oli sähköisen ohjelman avulla myös nopea tapa toteuttaa ja saavuttaa kiireiset työntekijät. Kyselyssä pyydettiin kertomaan, millä tavoin viranhaltijat toteuttavat työssään asiakaslähtöisyyttä, miten asiakkaan osallisuutta voitaisiin lisätä ja palvelutoimintaa kehittää sekä mitä esteitä asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa mahdollisesti on.

Vastaajat kokivat työskentelevänsä asiakaslähtöisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioiden kaikessa päätöksenteossa ja palveluja suunniteltaessa. Asiakasta kuunnellaan, jotta hänen tilanteestaan, tarpeistaan ja toiveistaan saadaan riittävästi tietoa päätöksentekoa varten. Asiakkaan mielipiteitä huomioidaan itsemääräämisoikeuden mukaisesti, mutta päätöksentekoon vaikuttavat myös muut tekijät, kuten lainsäädäntö ja taloudelliset resurssit sekä vammaisuuden kriteereiden täytyminen. Tiklin ja Tuetun elämisen tiimin asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa heille itselleen soveltuvia palvelumuotoja.

Asiakaslähtöisemmän toiminnan kehittäminen vaatisi vastaajien mukaan enemmän aikaa syventyä kunkin asiakkaan palvelutarpeisiin ja selkeämpää työkokonaisuutta. Työskentelyä häiritsee jatkuva kiire, jonka vuoksi ei ole riittävästi aikaa paneutua asiakkaan asioihin. Kiireen lisäksi työn pirstaleisuus hajottaa keskittymistä eri asiakastilanteisiin ja työtehtäviin. Työn sujuvampi hallinta auttaisi paremmin ymmärtämään asiakkaan tilanteen kokonaisuuden. Yksi vastaajista ilmaisi asian näin:

Jatkuva kiire rajaa asiakaslähtöisyyden mahdollisuuksia, joten vähäisempi asiakasmäärä mahdollistaisi useammat asiakastapaamiset.

Vastaajista kaksi oli sitä mieltä, että vammaispalvelujen toiminta on jo riittävän asiakaslähtöistä, joten isompaa tarvetta työn kehittämiseen asiakaslähtöisemmäksi ei heidän mielestä ole. Muut vastaajat korostivat laajan yhteistyön merkitystä asiakkaiden sekä eri ammattiryhmien ja

toimijoiden välillä. Vastaajat ehdottivat keinoja asiakkaiden mukaan ottamiseksi palvelun kehittämistä varten esimerkiksi

- palautelaatikkaa
- asiakasraateja
- säännöllisesti toteutettavalla asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämisellä.

Yksi vastaajista painotti oikeanlaisen palveluohjauksen tärkeyttä niin, että asiakkaat ohjattaisiin ensin palvelupolussa sosiaalihuollon kautta, jolloin selvitettäisiin palveluntarve ja tarvittaessa otetaan yhteys vammaispalveluihin. Kriteerit vammaispalvelun asiakkuudeksi ovat sen verran tiukat, että asiakkaita joudutaan usein käännättämään muun palvelusektorin puoleen.

5.3 Asiakaskyselyn toteutus ja tulokset

Laadin asiakaskyselyn niin ikään myös Webropol-ohjelmalla (liite 2), kun sen avulla oli kätevää viedä vastauksia taulukkolaskentaohjelmaan graafisia esityksiä varten. Henkilöstökyselyn yhteydessä huomasin ohjelman kyseisen edun, joten päätin myös asiakaskyselyn toteuttaa sähköisen ohjelman avulla. Asiakaskysely valikoitui tavaksi selvittää asiakkaiden näkemyksiä vammaispalvelujen suuren asiakasmäärän vuoksi. Asiakaskyselyn avulla oli mahdollista tavoittaa suhteellisen vaivattomasti iso osa asiakkaista. Kysymyksiä käsiteltiin yhdessä työtovereiden kanssa erilaisten näkemysten esilletuomiseksi ennen kyselyn toimittamista asiakkaille. Asiakaskyselyn toimivuutta varten oli tarpeen huomioida asiakkaiden erilaisuus, koska asiakkaina oli pitkäaikaissairaita, vammaisia ja vammautuneita henkilöitä.

Asiakkaiden otannaksi ehdotettiin tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, että asiakastietojärjestelmästä poimittaisiin vammaispalveluiden asiakkaita, joille on myönnetty vähintään kaksi voimassaolevaa vammaispalvelulain mukaista palvelua. Kahden eri palvelun saajilla on kertynyt sen verran laajaa kokemusta asiakkuudesta vammaispalveluissa, jotta heiltä voidaan tiedustella kannanottoja ja palautetta asiakaspalvelusta sekä kehittämis ehdotuksia palvelujen järjestämiseen. Asiakaskysely suunnattaisiin myös monitoimikeskus Tiklin asiakkaisiin. Tiklissä toimii kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta sekä kehitysvammaisille ja kuntoutujille tarkoitettu avotyötoiminta. Otanta käsitti noin 240 asiakasta, joille kysely lähetettiin postitse, ja mukana oli vastauskuori. Tiklissä toimiville kysely toimitettiin paperisena ja avotyössä työskenteleville koulutuspäivän yhteydessä, jolloin halukkaat saattoivat vastata kyselyyn. Kyselyn tulokset ovat todennettavissa vastauksista kertyneestä aineistosta.

Vastausten tiedot syötettiin Webropol-ohjelmaan, jolloin vastaukset tulostuvat pääosin numeerisina. Asiakaskyselyssä oli 9 kysymystä, joista

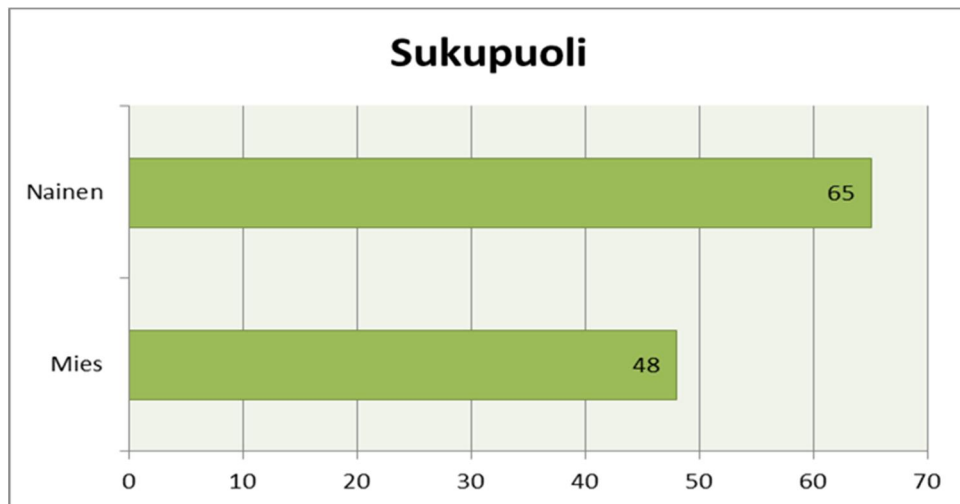
kuusi oli vaihtoehto- tai monivalintakysymyksiä ja kolme avoimia kysymyksiä. Monitoimikeskuksen asiakkaille kyselyn vastaamisessa avustettiin ohjaajien ja opiskelijoiden avulla. Toimeksiantajan toiveena oli erityisesti asiakkaiden kokemien asiakaspalvelun ja palvelun järjestämisen sujuvuuden selvittäminen, minkä vuoksi kysymykset painottuivat hakemuksen toimittamisen ja palvelun järjestämisen väliseen aikaan. Avoimilla kysymyksillä pyydettiin asiakkaita kertomaan mielipiteitään ja ehdotuksiaan palvelujen järjestämiseen ja edelleen toiminnan kehittämiseen.

Asiakaskyselyjä postitettiin 194 kappaletta lokakuun 2017 aikana. Kyselyn mukana lähetettiin saatekirje (liite 3), jonka allekirjoittivat lähiesimies ja tutkimuksen tekijä. Asiakaskysely saatekirjeineen toimitettiin myös Tiklin johtajalle ja avotyöstä vastaavalle vammaistyönohjaajalle, jotka jakoivat asiakirjat edelleen kyselyyn osallistujille ja heitä avustaville ohjaajille. Postitse lähetetyille kyselyille annettiin vastausaika noin kolme viikkoa, ja vastauksia saapui 78 kappaletta, jolloin vastausprosentti postitse lähetetyistä kyselyistä oli 40,2 %. Tiklissä suoritetuissa kyselyissä vastauksia kertyi lisäksi avotyöntekijöiltä 28 vastausta sekä työ- ja päivätoimintaan osallistuvilta 7 vastausta. Avotyöntekijöitä oli kyselyn ajankohtana yhteensä 42, joten vastausprosentti heidän osaltaan oli 66,7 %. Kaikkiaan vastauksia saapui yhteensä 113 kappaletta. Kyselyyn vastanneiden osalta voidaan vastausprosentteja pitää hyvänä; otantaan kuuluneiden palvelujen saajien ja avotyöntekijöiden osallistuminen kyselyyn oli määrällisesti hyvällä tasolla.

5.3.1 Kyselyn tuloksia vaihtoehto- ja monivalintakysymyksistä

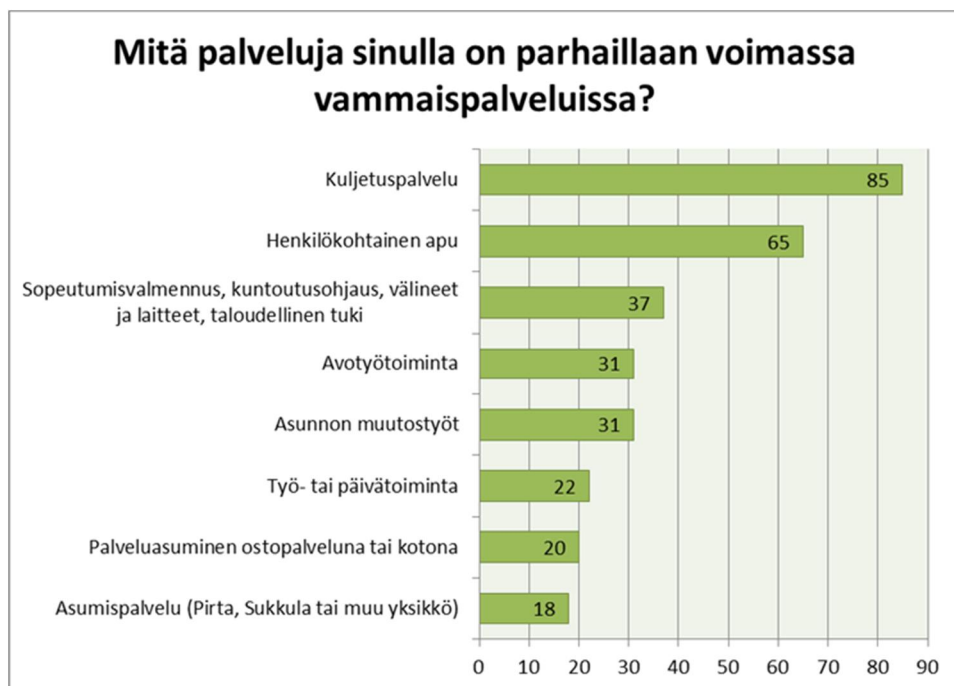
Vastaajista naisia oli 65 ja miehiä 48, eli vajaa 60 % vastanneista oli naisia (taulukko 1). Kyselyssä ei huomioitu ikäryhmiä erikseen, kun postitse lähetetyille asiakkaille valittiin asiakastietojärjestelmän kautta 18 vuotta täyttäneet asiakkaat. Toimeksiantaja ei edellyttänyt tietoa kyselyyn vastaavien asiakkaiden iästä, muutoin kuin, että vastaajat olisivat täysi-ikäisiä.

Taulukko 1. Vastaajien sukupuolijakauma.



Vastanneista 85 henkilölle oli myönnetty kuljetuspalvelut eli reilulla 75 % on kuljetuspalvelukortti käytettävissään (taulukko 2). Henkilökohtaisen avun päätöksen oli saanut vastaajista 65 henkilöä, eli yli 57 % vastaajista. Nämä kaksi palvelumuotoa olivat selvästi yleisimmät myönnettyt palvelut kyselyn vastaajille. Palveluasumisen piirissä olevat asiakkaat olivat vähemmistönä kyselyyn vastanneista.

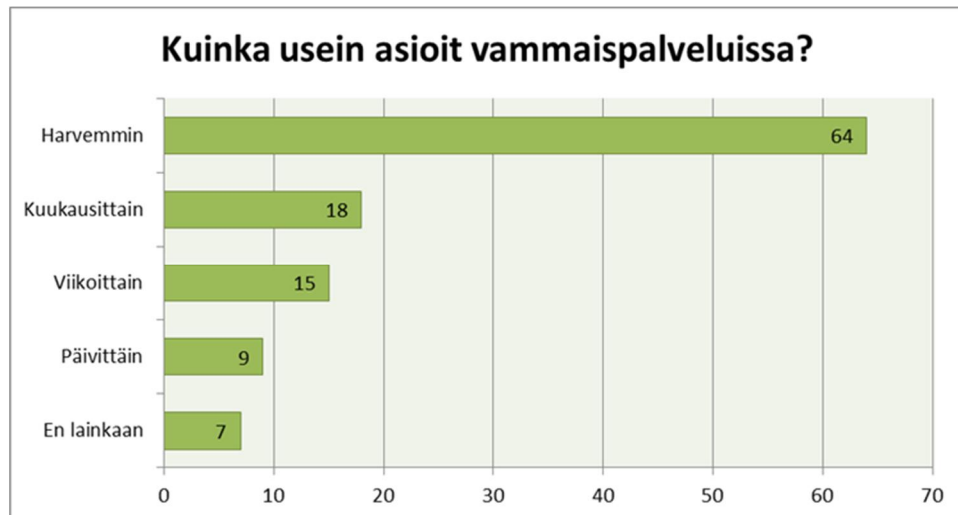
Taulukko 2. Myönnettyjen palvelujen jakauma.



Asiakkaat ovat vastauksien perusteella (taulukko 3) mukaan varsin harvoin yhteydessä vammaispalveluihin. Selvä enemmistö eli 64 henkilöä, lähes 57 % vastaajista, oli harvemmin kuin kuukausittain yhteydessä vammaispalveluihin. Vastanneista viikoittain ja kuukausittain oli yhteensä 33 henkilöä yhteydessä vammaispalveluihin. Vastanneista 7 henkilöä ilmoitti, etteivät ole lainkaan yhteydessä vammaispalveluihin.

Käytännössä on todellakin mahdollista, ettei asiakas ole ollenkaan yhteydessä vammaispalveluihin, mikäli asiakkaalla on perustarpeet suhteessa myönnettyihin palveluihin kunnossa. Kuitenkin useissa kirjallisissa vastauksissa asiakkaat toivoivat aktiivisempaa yhteydenottoa ja tiedotteiden toimittamista vammaispalveluiden puolelta.

Taulukko 3. Asiakkaiden yhteydenottojen määrästä vammaispalveluihin



Eniten asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaalityöntekijöihin (taulukko 4) ja vähiten toimistosihteriin. Vastaajista 57 henkilöä eli yli 50 % vastanneista asiakkaista otti yhteyttä sosiaalityöntekijään, kun 7 henkilöä puolestaan ilmoitti ottaneensa yhteyttä toimistosihteriin. Monivalintatehtävä mahdollisti usean vaihtoehdon valinnan, joten moni vastaaja oli rastittanut useamman henkilön, keneen ovat ottaneet yhteyttä. Sosiaalityöntekijöihin otetaan yhteyttä, kun asiakkaat haluavat tietoa eri palvelumuodoista, hakemusten täyttämisestä ja jo myönnetyn palvelun käytännön asioiden selvittämisestä.

Tuetun elämisen tiimiläisillä on asiakasvaraukset viikoittain niin, että monella asiakkaalla on aika varattuna henkilökohtaiseen tapaamiseen hoitajan kanssa. Tällöin varsinaista yhteydenottoa ei välttämättä tarvita muuten kuin poikkeustapauksissa, kuten esimerkiksi sairastumisesta johtuvat peruutukset. Palveluohjaaja puolestaan vastaa suurelta osin omaishoidon alle 65-vuotiaiden asiakkaiden asioista, ja omaishoito oli asiakaskyselyn otannasta rajattu pois.

Taulukko 4. Yhteydenotot vammaispalveluihin



Puhelimitse yhteyttä otti 90 henkilöä eli lähes 80 % yhteydenottoista tapahtui puhelimen kautta (taulukko 5). Useat asiakkaat rastittivat kyselyyn enemmän kuin yhden yhteydenottotavan. Vastanneista yhteensä 59 henkilöä ilmoitti ottavansa yhteyttä tekstiviestillä tai sähköpostitse. Mikäli asiakas haluaa, että hänelle vastataan vammaispalveluista sähköpostitse, niin asiakkaalta pyydetään suostumus kyseiseen viestintämuotoon tietoturvasyistä. Vammaispalveluilta on mahdollisuus lähettää sähköpostiviestejä salatussa muodossa. On kuitenkin huomioitava, että järjestelmän heikkoutena on asiakkaan mahdollinen vastaaminen viestiin, jolloin viestin toimitus tapahtuukin normaalina ei-salatussa muodossa. Varsin yleinen menettelytapa asiakkaiden yhteydenottamisessa vammaispalveluihin on ollut, että asiakas soittaa ensin sosiaalityöntekijälle ja lähettää sen jälkeen hakemuksen liitteineen.

Vastaajista 17 henkilöä ilmoittaa ottaneensa yhteyttä jollain muulla tavalla, kuten omaisen avulla, terveydenhuollon henkilön kautta tai paikan päällä käymällä. Vammaispalveluissa työskentelevillä kahdella sosiaalityöntekijällä on puhelinajat arkisin vain tunnin ajan päivässä, joten asiakkailta saattaa olla vaikeuksia päästä puhelintunnin ajan läpi keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa. Tästä tuli palautetta asiakkailta myös kyselyn avoimissa kirjallisissa vastauksissa.

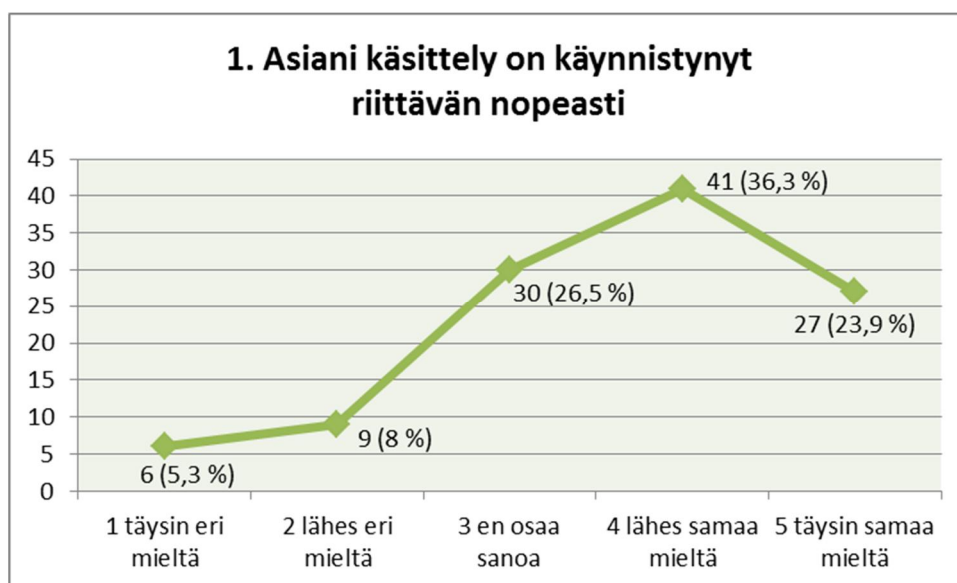
Taulukko 5. Taulukko yhteydenottotavoista.



5.3.2 Arviointien tuloksia väittämistä

Asiakaskyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan numeerisesti väittämiä monivalintatehtävässä kokemuksistaan vammaispalveluissa asioimisesta ja palvelemisen tasosta. Taulukoissa 6-14 kuvataan graafisesti, miten vastaajat olivat kokeneet väittämien yhtäpitävyyttä. Asian käsittelyn käynnistymiseen oli 68 vastanneista eli noin 60 % sitä mieltä, että asian käsittely oli lähes tai aivan riittävän nopeasti käynnistynyt. Vastanneista 15 henkilön eli reilun 13 % mielestä asia ei ollut lainkaan tai lähes lainkaan ripeästi käynnistynyt. Noin neljännes vastaajista ei osannut sanoa arviotaan asian käsittelyn käynnistymisestä riipeydestä.

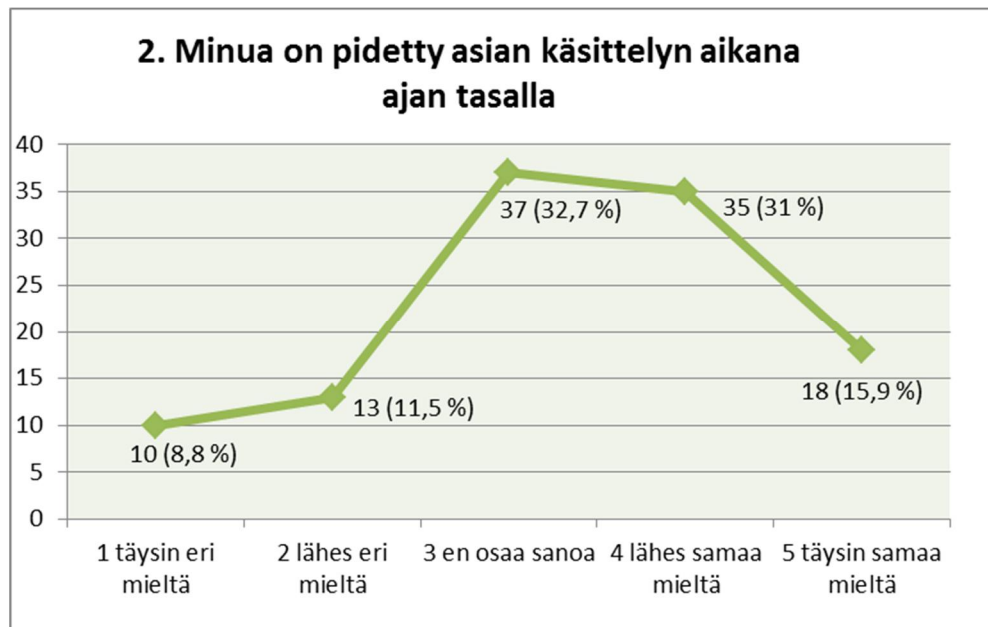
Taulukko 6. Numeerinen arviointi asian käsittelyn käynnistymisestä



Vastauksissa oli selvää hajontaa asiakkaiden kokemuksista siitä, onko heitä asian käsittelyn aikana pidetty ajan tasalla. Vastanneista 37 henkilöä eli lähes 33 % ei osannut sanoa, oliko asian käsittelyn aikana

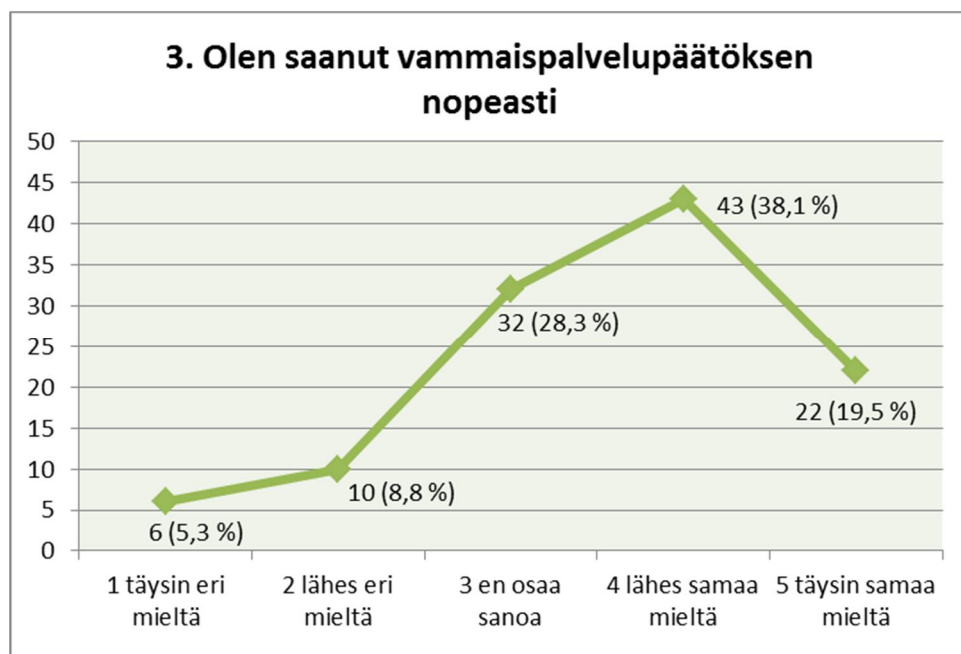
vammaispalveluilta tiedotettu tilanteesta. Täysin tai lähes täysin eri mieltä väittämän kanssa oli hieman yli 20 % vastanneista, eli he kokivat, että asian käsittelyn aikana heitä ei ollut pidetty ajan tasalla. Tyytyväisiä tilanteeseen oli 53 eli lähes 47 % vastaajista.

Taulukko 7. Arviointi siitä, onko pidetty ajan tasalla



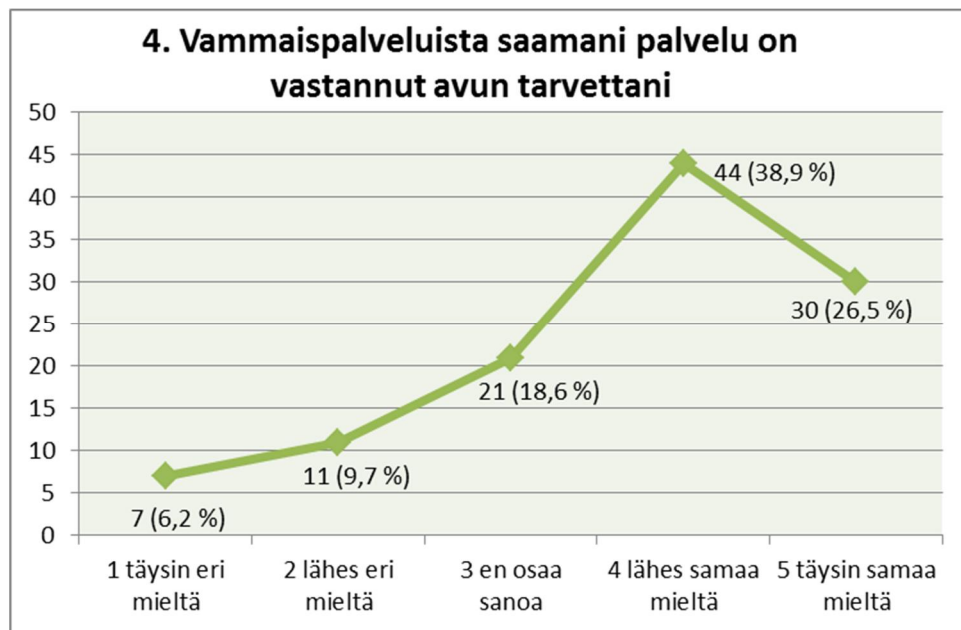
Vastanneiden 65 henkilön eli lähes 58 % mielestä päätös vammaispalveluista tuli kohtuullisen nopeasti tai nopeasti. Täysin eri mieltä tai lähes eri mieltä oli 16 henkilöä eli noin 14 % vastanneista. Heidän mielestään viranhaltijan päätös ei ollut tullut riittävän nopeasti.

Taulukko 8. Arviointi palvelupäätöksen odotusajasta



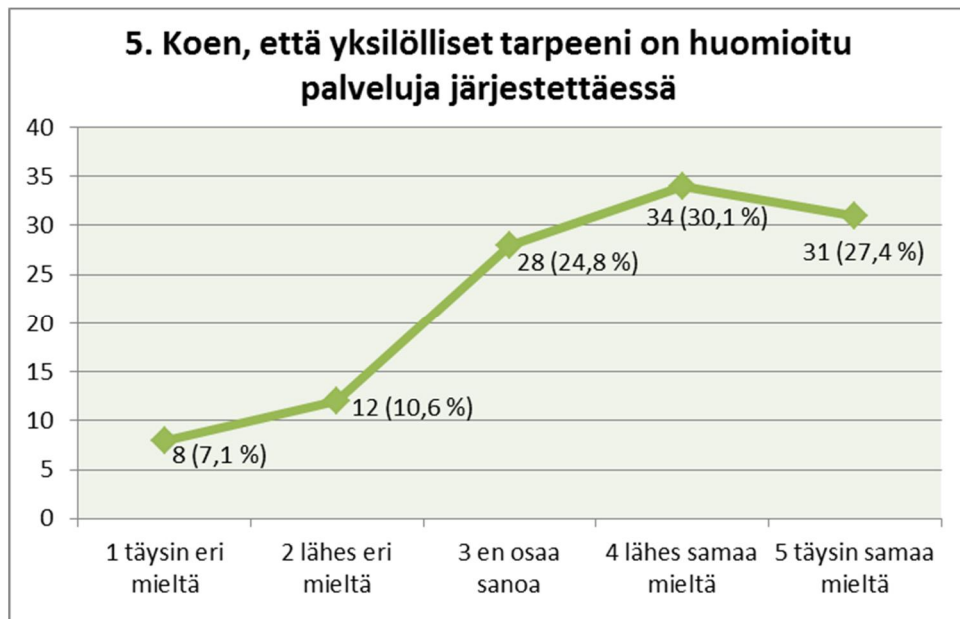
Palvelupäätös on vastannut avun tarvetta yhteensä 74 henkilön mielestä varsin hyvin tai täysin tarvitsemaansa, eli noin 66 % vastanneista oli tyytyväisiä saamaansa palvelupäätökseen. Vastaajista 18 eli lähes 16 % oli sitä mieltä, että päätös ei vastannut ollenkaan tai lähes lainkaan avun tarvetta. Tyytyväisyys saatuun palvelupäätökseen on merkittävän korkea huolimatta negatiivisen palautteen määrästä avoimissa kirjallisissa vastauksissa. Tähän voi viitata esimerkiksi se, että suurin osa vastanneista eli 85 henkilöä yhteensä 113 vastanneista saa kuljetuspalvelua, joka merkittävästi helpottaa vammaispalvelujen asiakasta asiointien hoitamisessa ja kulkemisessa vapaa-ajan toimintoihin.

Taulukko 9. Avun tarpeen vastaavuus



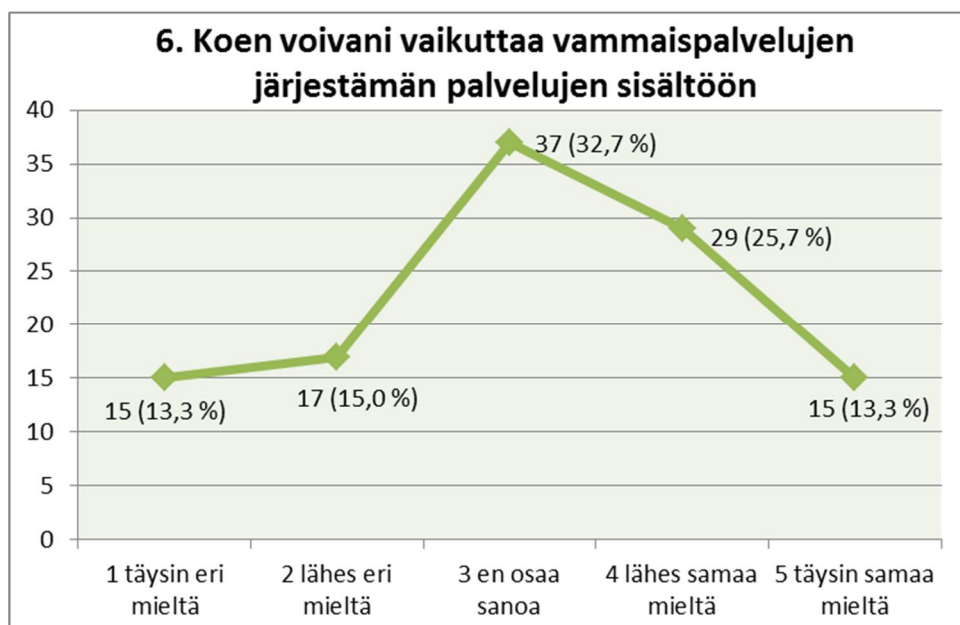
Erityisen paljon kirjallisissa vastauksissa esille tullut yksilöllisen huomioimisen puuttuminen ei näkynyt väittämässä, jossa pyydettiin arvioimaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen palvelua järjestettäessä. Vastaajista 65 eli lähes 60 % oli kokenut, että tarpeet oli yksilöllisesti huomioitu joko täysin tai lähes täysin palveluja järjestettäessä. Arviointitulokset on siis hieman ristiriidassa avoimien kysymysten vastauksiin verrattaessa, mutta kertoo siitä, että aktiiviset asiakkaat ovat tuoneet kirjallisissa vastauksissa oman mielipiteensä ja kannanottonsa selvästi esille.

Taulukko 10. Yksilöllisen tarpeen huomioiminen



Mahdollisuudesta vaikuttaa palvelun sisältöön on 15 henkilön mielestä voinut täysin vaikuttaa ja 15 henkilön mielestä puolestaan ei lainkaan. Asiakkaiden omat henkilökohtaiset kokemukset ja tuntemukset vaihtelivat siis suuresti vammaispalveluiden järjestämästä palvelun sisältöön vaikuttamisesta. Vastanneista 37 henkilöä eli 33 % vastaajista oli vastannut, että ei osaa sanoa.

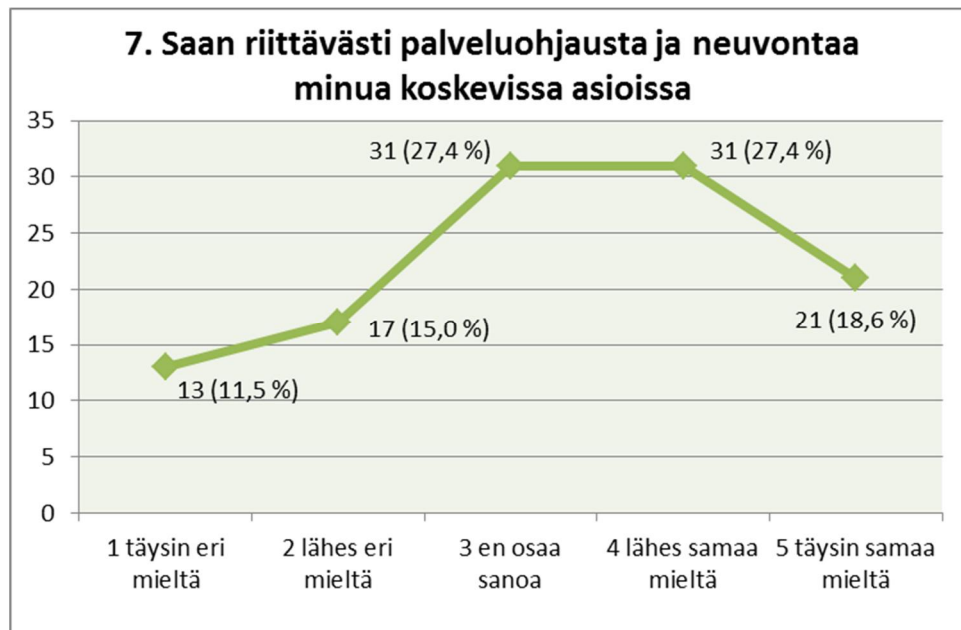
Taulukko 11. Palvelujen sisältöön vaikuttamisesta



Asiakkaita yhteensä 30 eli 26 % vastanneista oli kokenut, ettei ollut saanut lainkaan tai oli saanut liian vähän palveluohjausta tai neuvontaa heitä koskevissa asioissa. 31 henkilöä eli 27 % vastanneista oli valinnut arvoksi 3 eli ei osannut sanoa tarkemmin palveluohjauksen tai neuvonnan riittävydestä. Vastanneista siis yli puolet eli 53 % oli sitä mieltä, etteivät olleet saaneet riittävästi palveluohjausta tai neuvontaa,

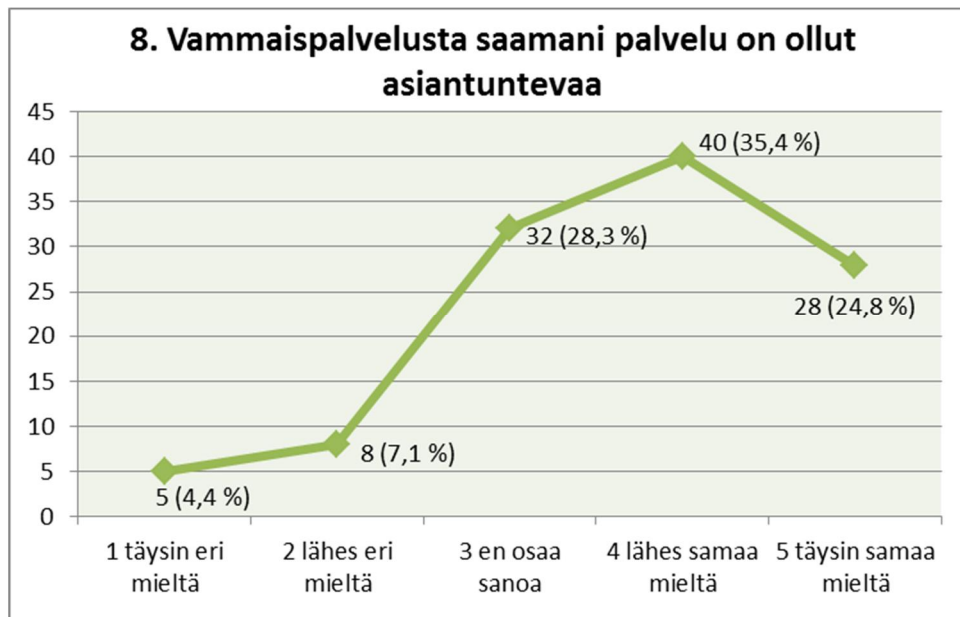
tai eivät osanneet sanoa, olivatko saaneet riittävästi neuvontaa. Mielestään riittävästi tai täysin riittävästi palveluohjausta ja neuvontaa olivat saaneet yhteensä 52 henkilöä eli 46 % vastanneista. Asiakaslähtöistä toimintaa on, kun asiakas ohjataan hänelle paremmin soveltuvan palvelun piiriin tai muutoin kerrotaan, mistä hän voi hakea tarvitsemaansa palvelua.

Taulukko 12. Arviointi palveluohjauksen riittävydestä



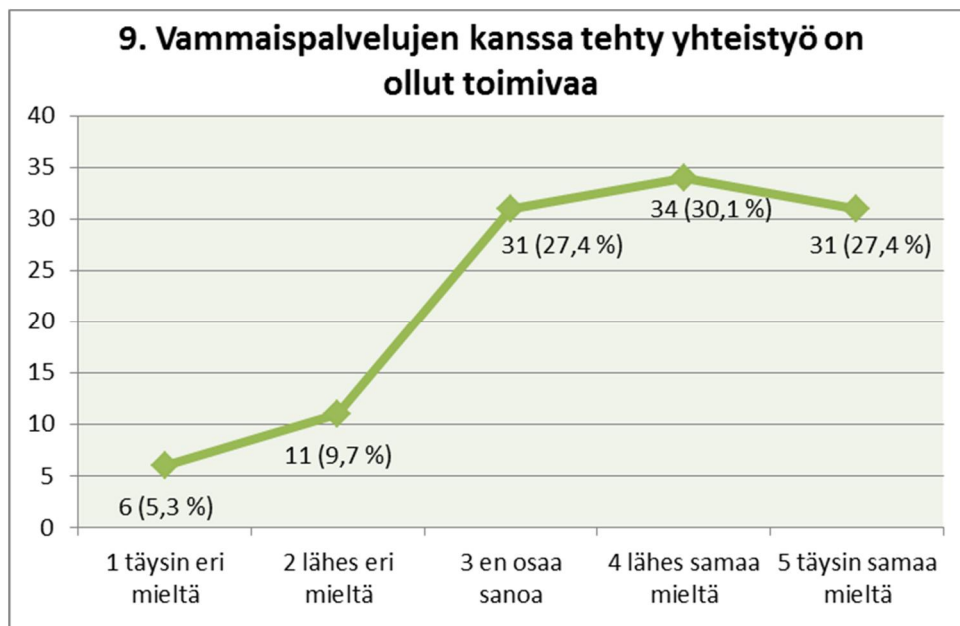
Selvän enemmistön mielestä vammaispalvelujen henkilöstön toiminta on asiantuntevaa. Varsin tai täysin asiantuntevaa palvelua olivat kokeneet saaneensa yhteensä 68 henkilöä, eli vastanneista noin 60 %. Vähän tai eivät ollenkaan palvelun asiantuntevuudesta olivat kokeneet saaneensa 13 henkilöä eli 11,5 % vastanneista. Vastanneista 32 henkilöä eivät osanneet sanoa henkilöstön asiantuntijuudesta mitään.

Taulukko 13. Henkilöstön asiantuntevuudesta



Lähes tai täysin toimivaa yhteistyötä olivat kokeneet yhteensä 65 henkilöä eli lähes 58 % vastaajista. Vastanneista 17 henkilöä eivät olleet tyytyväisiä yhteistyön toimivuuteen vammaispalvelujen henkilöstön kanssa. Vastanneista 31 henkilöä oli kokenut, ettei osannut sanoa yhteistyön toimivuudesta mitään.

Taulukko 14. Yhteistyön toimivuudesta



Vammaispalvelujen henkilöstön suoriutumisesta palvelujen järjestämisestä muodostuu asiakaskyselyyn vastanneiden mielestä tyydyttävää parempi ja kohtuullisen hyvä keskiarvo, joka on esitetty graafisessa muodossa taulukossa 15. Kokonaiskeskiarvo numeerisessa arvioinnissa on 3,51 arvoasteikon ollessa 1-5, jolloin luku 1 on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja luvun 5 ollessa täysin samaa mieltä.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat antoivat korkeimmat arvosanat

- asiakkaan asian käsittelyn käynnistymisen aikataulusta
- yhteistyön toimivuudesta
- saadun avun tarpeen vastaavuudesta
- vammaispalvelujen henkilökunnan asiantuntevasta palvelusta.

Alimmat arvosanat asiakkaat antoivat

- asiakkaan asian käsittelyn aikana tapahtuneesta viestinnästä
- asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa palvelujen sisältöön
- asiakkaalle suunnattavasta palveluohjauksesta ja neuvonnasta.

Asiakkaalle suunnattavasta yksilökohtaisesta palvelusta oli saanut keskiarvokseen 3,58 ja vammaispalvelujen päätöksen saamisen nopeus 3,60. Kokonaiskeskiarvon ollessa 3,51 voidaan todeta, että vammaispalvelut Kaarinassa toimii kyselyyn vastanneiden mielestä varsin sujuvalla tavalla.

Taulukko 15. Väittämien keskiarvot



5.3.3 Kirjallisten vastausten analysointi ja keskeiset käsitteet

Asiakaskyselyn viimeiset kysymykset eli 7-9 olivat avoimia kysymyksiä, joihin asiakkaat saattoivat halutessaan vastata kirjallisesti omin sanoin. Asiakaskyselyn 7. kysymys oli "miten vammaispalvelujen toimintaa voisi mielestäsi edelleen kehittää?". Tähän kysymykseen oli vastannut 58 henkilöä.

Seuraava kysymys eli 8. kysymys "miten vammaispalvelujen asiakkaiden osallisuutta voitaisiin mielestäsi lisätä?" oli joidenkin vastaajien mielestä

vaikea. Kysymykseen oli vastannut 46 henkilöä; muutama henkilö oli vastannut, ettei osaa sanoa tai ei ymmärtänyt kysymystä.

Viimeinen eli 9. kysymys oli varattu vapaalle sanalle tai terveisien jättöön vammaispalveluille. Tähän oli vastannut 54 henkilöä. Vastauksista olen koonnut sisältöanalyysin tapaan muutaman keskeisen käsitteen asioista, jotka toistuvat yleisimmin palautteissa. Kokoavat teemat ovat

- viestintä ja tiedotus,
- yksilöllinen harkinta,
- osallisuuden lisääminen ja
- resurssien riittävyys.

Asiakkaat toivovat palautteissa, että vammaispalveluista järjestettäisiin tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia tai lähettäisiin infokirjeitä saatavilla olevista palveluista. Vammaispalvelujen pitäisi asiakkaiden mielestä lisätä tiedotusta erityisesti silloin, kun on tulossa muutoksia vammaisia koskevissa asioissa, tai muutoin ajankohtaisista aiheista. Useissa vastauksissa toivottiin yhteydenottoa asiakkaisiin vammaispalveluiden puolelta säännöllisesti, esimerkiksi vuoden välein asiakkaan tilanteen päivittämiseksi ja palveluntarpeen selvittämiseksi. Muutama vastaaja ehdotti asiakkaiden ja vammaispalvelujen henkilöstön kesken yhteistyöpalavereja, joissa voitaisiin yhdessä pohtia parannuksia toimintaan. Myös asiakaskyselyjä toivottiin.

Kyselylomakkeet olisivat aika toimiva tapa selvittää asiakkaiden tilannetta, mutta vielä parempi olisi, jos toimistolta joku kävisi täällä.

Tiedonkulun toivottiin olevan sujuvampaa, kun eri toimiyksiköt toimittavat palveluja, joista asiakas ei ole aina selvillä, mikä toiminto kuuluu kenellekin.

Tiedonkulkua olisi parannettavaa. Sekavaa on siinä, mikä kuuluu kotihoitoon, kotisairaanhoidon tai vammaispalveluihin. Hyvin usein kuulee; ei kuulu minulle.

Valitettavasti tieto ei kulje omaishoitajan, vammaispalvelun työntekijän ja kotihoidon välillä.

Päätösteksteihin ja ohjeistuksiin toivottiin selkokieltä, jotta olisi helpompaa ymmärtää palvelupäätöstekstiä myönnytyistä palveluista ja päätökseen vaikuttaneista lainkohdista ja perusteluista.

Useissa vastauksissa toivottiin yksilöllistä harkintaa ja kohtelua päätöstä tehdessä. Yksi vastaaja kiteytti usean vastaajan mielipiteen yksilöllisyydestä:

Lisää yksilöllisyyttä, joustavuutta ja näiden huomioimista jo palveluita kartoitettaessa ja myönnettäessä.

Muutamissa vastauksissa muistutetaan, että vammaiset ja vammat eivät ole samanlaisia, vaan jokainen asiakas on huomioitava yksilöllisesti, ja jokaisen elämäntilanne ja palveluntarve pitäisi erikseen huomioida tarveharkinnan mukaisesti. Yksilötarpeita toivottiin huomioitavan erityisesti kuljetuspalveluista myönnettävistä matkojen määrästä ja henkilökohtaisen avun tuntien määrän arvioinnissa. Asiakkaan edun huomioimista pidettiin tärkeänä, jotta asiakkaan arki olisi sujuvaa, ja palveluja myönnettäisiin räätälöimällä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Tuntuu, että toimitaan valmiiksi laaditun kaavan mukaisesti, olivat ne tarpeet sitten mitä tahansa.

Asiakkaat pitävät tärkeänä, että heille löytyisi sopiva palvelumuoto, jossa huomioitaisiin myös tarpeen mukaan päivystysluonteinen joustavuus. Esimerkiksi henkilökohtaisen avun lisätunteja myönnettäisiin tarvittaessa hetkellisesti lisää arkea helpottamaan ilman pitkäaikaista hakemuksen käsittelyä.

Välillä tarvitsen enemmän apua ja välillä riittää vähemmän. Jotenkin tuo jousto tuntuu hyvin byrokraattiselta ja kankealta, hitaalta myös. Toivoisin, että soitto tai viesti riittäisi, eikä tarvitsisi tehdä uusia hakemuksia.

Muutamit vastaajat olivat kokeneet, etteivät vammaispalvelut kohtele kaikkia samanarvoisesti, vaan päätöksentekijät heidän mielestään suosivat joitakin asiakkaita. Moni kirjoitti toivovansa inhimillistä kohtelua, ja muutama odotti mahdollisuutta saada valita oma yhteyshenkilö asioidessaan vammaispalveluissa. Palautteista ilmeni, että myös tyytyväisiä asiakkaita oli, jotka kokivat saaneensa asiallista ja ystävällistä palvelua sosiaalityöntekijöiltä, ja että Kaarinassa on hyvä henkilökunta.

Useissa palautteissa kehoitettiin kuuntelemaan asiakasta, jolloin tarvittava apu olisi riittävää ja kohdentuisi paremmin.

Olisi enemmän aikaa kuunnella ja rauhassa selvittää asiat.

Asiakasta pitäisi kuunnella enemmän ja ottaa tosissaan, koska hänhän on oman elämänsä asiantuntija.

Kuilu, joka on viranomaispäätösten ja asiakkaan välillä, pitäisi kuroa umpeen.

Osallisuuden lisäämistä moni asiakas ehdotti yhteisillä keskustelutilaisuuksilla ja yhteisötapaamisilla, joissa kerrottaisiin

vammaisille suunnattavista palveluista ja mahdollisuuksista oman hyvinvointinsa edistämiseen. Lisäksi toivottiin asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa palvelunsa järjestämiseen ennen viranhaltijan päätöksentekoa. Yksi vastaaja ehdotti asiakasraadın tyyppistä toimintaa:

Sosiaalityöntekijä voisi kutsua käymään, asiakkaan tilanteissa muutoksia vuosien ja vuodenkin mittaan. Voisi toisinaan olla muutaman asiakkaan ryhmäkin kutsuttu pohtimaan eri palvelujen tilaa asiakkaan kannalta.

Vastaajien mielestä henkilökunta ei ole aina tavoitettavissa eikä ole riittävästi ollut aikaa selvittää asiakkaan asioita.

Lisää henkilökuntaa -> nopeammin pääsee kontaktiin ja juttelemaan asioista.

Enemmän henkilökuntaa, jotka voivat auttaa.

Asiat voisi edetä nopeammin, ei kuukausikaupalla odottelua.

Olisi mukava nähdä vaikka kerran vuodessa. On helpompi puhua, kun näkee toisen. Puhelinaika on lyhyt, ja asiakkaita riittää.

Asiakkaiden vastauksissa ilmenee selvää tyytymättömyyttä henkilökunnan tavoittamisessa. Asiakkaat kokevat joutuvansa odottamaan pääsyä suoraan vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän kanssa, ja päätöstenkin saaminen tuntuu kestävän asiakkaiden mielestä liian kauan.

5.3.4 Asiakkaiden esittämät kehittämissuhteukset

Asiakkaat esittivät mielipiteensä siitä, miten vammaispalvelumuotoja voitaisiin kehittää. Kuljetuspalveluun toivottiin lisää matkoja ja oikeutta tutun taksin käyttöön. Lisäksi muutama vastaaja toivoi, että kuljetuspalvelumatkoja olisi mahdollista siirtää vuosikäyttöön, eli 216 matkaa vuodessa, eikä niin kuin nykyään toimitaan, kun vapaa-ajan matkoja ladataan kuukausittain 18 kappaletta.

Lain mukaan kuljetuspalvelumatkoja on myönnettävä kohtuullinen määrä, jolloin 18 yhdensuuntaista kuljetuspalvelumatkaa kuukaudessa on muodostunut kohtuulliseksi määräksi oikeusasteen päätösten mukaisesti. Vapaa-ajan matkoja on mahdollista anoa tarvittaessa lisää, esimerkiksi säännöllisen harrastuksen vaatiman matkamäärän vuoksi. Työ- ja opiskelumatkoihin sosiaalityöntekijät laativat hakemuksesta yksilölliset kuljetuspalvelupäätökset. Asiakkaat voivat hakea vakiotaksin oikeutta, ja kunnille on annettu siihen harkinnanvarainen päätösvalta.

Henkilökohtaisen avun tunteista asiakkaat esittivät palautteissa, etteivät ole mielestään saaneet riittävästi avun tunteja.

Yksilölliset tarpeet olisi syytä huomioida. Kaikille ei riitä 30 tuntia henkilökohtaista apua kuukaudessa. Sama koskee kuljetuspalveluita eli joskus voi tarvita enemmän matkoja kuin vain 18 yhdensuuntaista kuukaudessa.

Sosiaalityöntekijät arvioivat palvelunarvioinnissaan asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta. Asiakas voi esittää hakemuksessaan perustelut, miksi tarvitsee palvelua ja kuinka paljon arvioi tarvitsevansa. Viranhaltijan tehtävänä on arvioida, täyttääkö asiakas vammaispalvelulain mukaiset kriteerit ja mikäli täyttää, niin myönnettävä palvelu riippuu asiakkaan tarpeista ja välttämättömyydestä sekä kohtuullisuudesta.

Asunnon muutostöistä asiakkaat esittivät palautteissa, että korjauksia vaativat huoltotyöt pitäisi kuulua automaattisesti vammaispalvelujen maksettavaksi. Niistä muutostöistä, joista vammaispalvelut on aikanaan tehnyt myöntävän palvelupäätöksen sekä tilannut asentajalta muutostyön ja maksanut, niin vammaispalveluista korvataan luonnollisesti myös huoltokustannukset. Asiakkaan on kuitenkin ilmoitettava tarvittavista korjaustöistä päätöksen laatineelle viranhaltijalle, jotta tämä voi ottaa yhteyden huoltotyön tekijälle.

Vastaajat esittivät toivomuksia ja ehdotuksia myös muista kuin vammaispalveluihin kuuluvista palveluista ja toiminnoista. Välttämättä asiakkaat eivät ole tietoisia, minkälaista toimintaa eri toimiyksiköt järjestävät. Kuitenkin asiakaslähtöinen toiminta edellyttääkin, että asiakkaan ei tarvitse tietää organisaatioon vaikuttavista tekijöistä, vaan tärkeintä on asiakkaan mahdollisuus saada tarvitsemaansa palvelua, johon hän on oikeutettu.

On selkeytettävä omaishoidon palkkioluokitus. Nyt harkinnan mukaan, eli jos kunnalla on rahaa.

Omaishoitaja oli sairauslomalla. Kunnalta tuli ainoastaan tyttö auttamaan peseytymisessä pari kertaa. Muutakin apua olisi tarvittu.

Aiemmin on ollut kuntoutustarvearviointia säännöllisin väliajoin. Nyt kutsua ei ole kuulunut. Olisin kiinnostunut. Terveystieteidenhuoltokin voisi joskus kutsua seurantaan.

Kuntoutuspaikoissa on aina ohjaajat mukana opastamassa kuntoutusvälineiden käyttöä ja seuraamassa säännöllisesti.

Tällä tavoin kuntoutuksen edistymistä voitaisiin seurata tarkemmin.

Toimintaa tulisi pyrkiä lisäämään, koska suuret ikäluokat jo palveluntarpeen kynnyksellä. Ilmaisia kuntoutuksia pitäisi järjestää invalidisoituneille ihmisille.

Äkillisissä tapauksissa voisi olla joku päivystys, että arjen toimet tulisi hoidettua.

Käyntejä fysioterapiassa ei saa vähentää.

Avotyöntekijöille eläkeläiskerho, avotyöristeilyt jatkuisivat.

Uima-avustajia ja muita avustajia lisää!

Kaarinan kaupunki ei suo minulle kotipalvelua omalla äidinkielelläni eli viittomakielellä!

Yksi vastaajista ehdotti eri palvelumuotojen joustavampaa yhdistämistä. Käytännössä tämä on varmasti yksi asiakaspalvelun lisäämisen tärkeimpiä tavoitteita, että asiakaskeskeisyys huomioitaisiin paremmin sujuvan palvelutoiminnon mahdollistamiseksi.

6 TEEMAHAASTATTELUJEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Luotettavuuden mittaaminen ei ole laadullisen tutkimuksen yhteydessä yksinkertaista. Teemahaastattelujen luotettavuus voidaan todentaa niin, että tutkimuksen tekijä luovuttaa haastatteluista purkaman tekstin luettavaksi haastatelluille henkilöille (Kananen 2014, 150). Haastattelin lokakuussa 2017 sosiaalityöntekijöitä, joiden osalta keskityimme lähinnä asiakkailta saatuihin palautteisiin. Lisäksi haastattelin joulukuussa 2017 vammaispalvelupäällikköä eli yksikön esimiestä asiakaslähtöisyyden kehittämisestä. Teemahaastattelut toimitin haastatelluille luettavaksi sähköpostitse palautetta varten. Haastatteluja muokkasinkin saamani palautteen ja täsmennyspyyntöjen mukaisesti.

6.1 Sosiaalityöntekijöiden haastattelu

Teemahaastattelussa kahden sosiaalityöntekijän kanssa kerroin keskustelunomaisesti kyselyn tuottamista vastauksista ja palautteista. Useissa vastauksissa ilmenneeseen toivomukseen tapaamiskertojen lisäämisestä ja palvelujen tiedottamisesta sosiaalityöntekijät kertovat, että tämän hetkisessä työtilanteessa ja käytettävissä olevilla henkilöresursseilla ei tapaamisten useampi järjestäminen ole mahdollista.

Puhelinaikoja ei ole mahdollista lisätä, jotta aikaa riittää muuhun työntekoon, kuten asiakaskertomusten kirjaamiseen. Puhelintiedustelut vaativat oman aikansa asiakkaiden kysymyksiin vastatessa.

Suunnitelmissa on laatia esite vammaispalvelujen toiminnasta, joten sen kautta asiakkaille voitaisiin jakaa lisätietoja ja informaatiota. Esitettä laadittaessa pitäisi kuitenkin sosiaalityöntekijöiden mukaan suunnitella tarkkaan, miten sitä toteutettaisiin ja kenelle esitteen jakelu pääosin kohdistettaisiin.

Tärkeä tavoite sosiaalityöntekijöiden mukaan on, että päätökset olisivat mahdollisimman yksilöllisiä, ja siihen tavoitteeseen todella pyritään. Työmenetelmänä on ollut, että asiakastapauksia käsitellään vammaispalvelujen työryhmässä, johon kukin päätöksentekijä tuo oman pitkälle harkitun esityksensä asiakkaansa hakemuksen perusteella. Työryhmän päätöksillä on haettu yhtenäisiä linjauksia asiakkaiden tilanteisiin, mutta suuntaus on, että tarkastellaan yhä enemmän asiakaskohtaisesti yksilölliseltä näkökannalta.

Täytyy muistaa, että kielteinenkin päätös on yksilöllinen päätös. Jokainen hakemus käsitellään erikseen, ja asiakkaan toimittamat lisäselvitykset vaikuttavat päätöksentekoon.

Asiakas pyritään sosiaalityöntekijöiden mukaan tapaamaan henkilökohtaisesti palveluntarpeen arvioimista varten, jolloin arvioidaan asiakkaan todellinen toimintakyky.

Käytännössä on mahdotonta nopeuttaa päätöksentekoa nykyisellä henkilömäärällä, eikä ole myöskään kovin tarkoituksenmukaista nopeuttaa päätöksentekoa, vaan palveluntarpeen arviointia varten on tehtävä perusteellinen selvitystyö. Tämä saattaa vaatia jopa verkostotapaamisia, jolloin on varattava aikaa tapaamisiin eri toimijoiden kanssa.

Asiakkailla on oikeuksia, mutta myös velvollisuuksia. Sosiaalityöntekijät painottavat selvitystyön tärkeyttä, ja sitä, että asiakas toimittaa kaikki tarvittavat päätökseen vaikuttavat asiakirjat. Sitä edellyttää jo sosiaalihuollon lakikin asiakkaan asemasta ja oikeuksista tietojenantovelvollisuudesta (§ 12). Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelutarpeen arvioinnista, mutta sosiaalityöntekijöiden on tällöin laadittava päätös käytettävissä olevilla tiedoilla.

Mikäli asiakas kieltäytyy yhteistyöstä, sillä saattaa olla vaikutusta laadittavaan päätökseen, jos jotain tärkeää tietoa puuttuukin.

Sosiaalityöntekijät painottavat myös sitä, että asiakkaat osallistuisivat itse mahdollisuuksien mukaan tilanteensa parantamiseen.

Joskus käy niin, että asiakas ei osallistu hänelle määrättyyn hoitoon, esimerkiksi fysioterapiaan, vaikka siitä olisi asiakkaalle apua pidemmällä tähtäimellä. Kaikkea apua ei voida vammaispalveluista myöntää, vaan asiakkaan pitäisi myös itse edistää omaa hyvinvointiaan mahdollisuuksiensa mukaan.

Asiantuntijoiden lausunnot toisinaan antavat ristiriitaisen vaikutelman asiakkaan toimintakyvystä. Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä huomioida erityisesti asiakkaan toimintakykyä, jolloin asetelma saattaa olla erilainen, kuin esimerkiksi yksityisen palveluntuottajan tai palvelua suosittavan terveydenhuollon henkilöstön näkökulmasta. Erityisesti yksityiset palveluntuottajat saattavat laatia lausuntoja, joissa suosittavat asiakkaan tarvetta saada määrättyä palvelua asiakkaan toivomuksia mukailleen perehtymättä riittävästi asiakkaan toimintakyvyn arvioimiseen. Vammaispalvelujen sosiaalityöntekijöille jää näin epäkiitollinen tehtävä toimittaa asian todellinen tilanne asiakkaalle, joka ehkä on jo toiveikkaana odottaa saavansa kyseistä palvelua.

Asiakaskyselyn palautteissa olleista kommentteista sekavasta verkostosta saa sosiaalityöntekijöiltä ymmärrystä. Tavoitteissa on palvelupolun selkiinnyttäminen, mutta eri toimiyksiköissä on edelleen määrättyjä palveluja, joiden toimivuus käytännössä ei ole asiakkaan kannalta aina optimaalista. Asiakas saattaa aiheellisesti ihmetellä esimerkiksi kotihoidon ja vammaispalvelujen järjestämän henkilökohtaisen avun eroja. Kotihoidolla tarkoitetaan erityisesti ikäihmisille suunnattuja hoitotoimenpiteitä kotona, kun henkilökohtaiset avustajat puolestaan ovat apuna arjen toiminnoissa, mutta eivät hoida varsinaisia hoitotehtäviä.

Tärkeää on selvittää asiakkaan tilanne, minkälaisesta avun tarpeesta on kysymys ja ohjata palveluohjauksena asiakkaalle paremmin soveltuvan palvelun pariin.

Sosiaalityöntekijät ehdottavat toimiyksiköiden yhteisiä kotikäyntejä pienellä kokoonpanolla erityisesti tilanteissa, jossa asiakkaalla on monenlaisia haasteita selviytyä arjesta.

Kotikäynneillä selviäisi paremmin asiakkaan kokonaistilanne. Samalla voitaisiin neuvotella tehtävien jaosta, miten palvelut toimitettaisiin.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan myös toimistoissa järjestetään verkostopalavereita, mutta välillä on käytännössä vaikeaa löytää kaikille

osapuolille sopiva aika. Tärkeää olisi suunnitella etukäteen verkostopalavereihin osallistujien määrää.

Joskus asiakkaat haalivat useita ihmisiä mukaan verkostopalaveriin, jolloin keskustelu saattaa sakkaantua. On eri asia keskustella viiden kuin 15 ihmisen kanssa. Siihen olisi kiinnitettävä huomiota, keitä verkostoon kutsutaan.

Henkilökohtaista apua myönnettäessä suositaan tuettua työnantajamallia, joka sosiaalityöntekijöiden mukaan tuo asiakkaalle valinnanvapautta. Asiakas kun saa itse valita henkilökohtaisen avustajansa, ja työnantajavelvoitteista huolehtivat välityskeskukset. Toisena palvelumuotona on palveluseteli, jota sosiaalityöntekijät suosittelevat mieluummin kuin ostopalvelua. Toistaiseksi kaarinalaiset vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun asiakkaat eivät ole kovin innokkaasti siirtyneet palvelusetelin käyttöön.

Palveluseteli lisäisi valinnanvapautta asiakkaille, jolloin heidän itsemääräämisoikeutensa toteutuisi paremmin. Ostopalvelussa asiakas useimmiten itse ei voi valita henkilökohtaista avustajaansa.

Sosiaalityöntekijät huomauttavat, että itsemääräämisoikeus ei tarkoita sitä, että kaikki asiakkaan hakemuksesta tekemät palvelut automaattisesti myönnettäisiin. Vammaispalvelulain edellyttämät vammaisen tai vaikeavammaisen henkilön kriteerit on täytyttävä, ja tasapainoa haetaan kohtuullisen myönnettävän palvelun ja kustannustehokkaan toiminnan välillä. Sosiaalityöntekijät muistuttavat, että myöskään terveydenhuollon henkilöstö ei lähde toteuttamaan kaikkia potilaiden toiveita, vaan ammattihenkilöstö arvioi palveluntarpeen potilaan tilanteen huomioiden.

6.2 Vammaispalvelupäällikön haastattelu

Haastattelin tutkimuksen kohdeorganisaation esimiestä eli vammaispalvelupäällikköä asiakaslähtöisyyden kehittämisestä vammaispalveluissa. Lähetin esimiehelle kysymyksiä etukäteen sähköpostitse ennen haastattelua tutustumista varten (liite 4). Tarkoituksena oli kysymysten avulla selvittää vammaispalvelupäällikön näkemyksiä asiakaspalvelun kehittämisestä. Osa keskustelussa esille tulleista asioista ovat salassa pidettäviä, joten toimitin esimiehelle kirjoittamani osuuden haastattelusta paitsi laadullisen luotettavuuden tarkistamiseksi, niin myös asiasällön puolesta selvitettäväksi. Haastattelua käydään vammaispalveluista yleisellä tasolla.

Asiakaskyselyn avulla haluttiin esimiehen mukaan selvittää asiakkaiden kokemuksia vammaispalvelujen toiminnasta ja palvelujen järjestämisestä.

Asiakaskysely valikoitui tavaksi selvittää asiakkaiden mielipiteitä, koska nimenomaan asiakkaiden vuoksi vammaispalveluissa työskennellään.

Jos ei ole asiakkaita, niin ei ole töitäkään.

Vammaispalvelupäällikkö kiinnitti huomiota siihen, että vammaispalveluissa on asiakaskyselyn vastausten perusteella riittävästi asiantuntemusta, mutta yksilöllistä otetta asiakkaisiin kaivattaisiin lisää. Esimiehen mukaan voidaan keskustella vammaistyöryhmässä siitä, miten huomioitaisiin palvelupäätöksiä laadittaessa paitsi taloudellisuutta ja lainmukaisuutta, niin myös yksilökeskeistä palvelua. Asiakkaan kannalta tarkoituksenmukainen palvelu auttaa häntä selviytymään arjessa. Vammaispalvelupäällikkö kiteyttää päätöksentekijöiden tehtävät näin;

Meidän henkilökunnan on tultava asiakkaita vastaan niin, että selvitetään asiakkaiden todelliset tarpeet. Meidän tehtävämme on kuulla asiakkaiden selvitystä palvelun tarpeesta ja arvioida, mitkä palvelut ovat asiakkaille välttämättömiä arjen toiminnoissa.

Vammaispalvelupäällikön mukaan etenkin vammaistyöryhmän kokoonpanossa vahvuutena on laaja-alainen sosiaali- ja terveydenhuollon tuntemus. Sosiaalityöntekijöistä toinen on suorittanut lisäksi fysioterapeutin koulutuksen ja toinen puolestaan työskennellyt lastensuojelussa. Monitoimikeskuksen johtaja on työskennellyt 20 vuotta kehitysvammaisten parissa, sekä palveluohjaaja lastensuojelussa ja sosiaalihuollon piirissä olevien lapsiperheiden parissa. Henkilöstöllä on siis vahvaa asiantuntemusta ja moniosaamista.

Heikkoutena on puolestaan henkilökunnan vähäinen määrä. Sosiaalityöntekijöitä on liian vähän, mikä esimiehen mukaan osaltaan selittää negatiivisten asiakaspalautteiden määrää. Riittämätön resurssi viranhaltijoiden määrässä aiheuttaa kiireellisyyttä päätöksenteossa, joka puolestaan vaikuttaa asiakkaiden kokemaan yksilöllisen harkinnan puuttumiseen. Asiakkailta on oikeus valittaa saamastaan palvelupäätöksestä oikeuslaitokseen, ja osa asiakkaiden muutoksenhauista hallinto-oikeuteen ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen onkin päätetty asiakkaille myönteisiksi.

Asiakkaan oikeusturva on kuitenkin todella tärkeä asia.

Vammaistyöryhmälle on järjestetty työnohjausta, jotta tukea työskentelylle, päätöksenteolle ja jaksamiselle saataisiin enemmän. Kysymykseen resurssien riittävytydestä vammaispalvelupäällikkö toteaa yksiselitteisesti;

Ei ole riittävästi resursseja.

Tarkoitus on laatia esitys lisärekrytoinnista, että voidaan selvittää asiakkaiden palvelupäätösten päivittämistä. Esimiehen mukaan vammaispalvelujen asiakkaiden joukossa saattaa olla yleislakien piiriin kuuluvia henkilöitä, joten tarvetta lisärekrytointiin kartoitustyötä varten on selvästi olemassa. Vammaispalvelujen on ensisijaisesti tarkoitus palvella erityislakien, kuten vammaispalvelu- ja kehitysvammalain, kriteerit täyttävien kuntalaisten palveluntarpeita.

Laadin parhaillaan selvitystä vammaispalvelujen tilanteesta sosiaali- ja terveyslautakunnan helmikuun 2018 kokoukseen. Selvityksessä on tarkoitus kartoittaa nykytilannetta, haasteita, resursseja ja tuoda esille asiakaskyselyn tuloksia.

Keskusteluissa sosiaali- ja terveyspalvelujen johdon kanssa on selvitetty mahdollisuuksia rekrytoida lisää henkilöstöä vammaistyöryhmään. Määräaikainen rekrytointi voisi esimiehen mukaan näiden neuvottelujen perusteella olla mahdollista. Mikäli kyetään osoittamaan, että on tarpeen rekrytoida kolmas vakinainen sosiaalityöntekijä, voidaan uutta sosiaalityöntekijän vakanssia esittää perustettavaksi vuoden 2019 talousarvioesityksessä. Kysymykseen työnkierron mahdollisuudesta esimies vastaa, että siihen ei ole löytynyt henkilöstöltä kiinnostusta.

Asiakaspalvelun kehittämisestä vammaispalvelupäällikkö toteaa, että suunnitteilla on sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstölle erikseen tarkoitettu asiakaspalvelukoulutus. Koulutuksen tarkoituksena on selvittää, mitä asiakaspalvelu on ja miten asiakasta huomioidaan, jotta hän tulisi kuulluksi.

Koulutusta tarvitaan siihen, miten informoidaan asiakasta kielteisestä päätöksestä ja kohdataan asiakkaan pettymys. Tai miten muuten välttää ikäviä tilanteita asiakkaita kohdatessa. Vastakkainasettelua voidaan välttää sillä, että kuullaan ja huomioidaan asiakasta. Jos asiakas on muiden joukossa, niin kyllä hän sen vaistoa. Asiakkaan huomioiminen on olennaista.

Asiakaspalvelun kehittämistä esimiehen mukaan on, että pyritään toimimaan mahdollisimman moitteettomasti ja asiakasta huomioivalla tavalla. Henkilökunnan asenteella on merkitystä asiakaspalvelussa.

Viime kädessä jokainen asiakaspalvelija valitsee itse, millä tavalla toimii ja toimiiko palvelualttiilla tavalla.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Asiakkaat toivoivat avoimissa vastauksissa yksilöllisempää käsittelyä ja yksilöidympiä päätöksiä viranhaltijoilta, mikä tarkoittaa vammaispalveluissa lähinnä sosiaalityöntekijöitä. Päätöksen teko edellyttää sosiaalityöntekijöiltä monen asian huomioimista, kuten

- vammaispalvelulain mukaisten kriteereiden täyttymisen arvioiminen
- yhteneväinen linjaus
- yksilöllinen huomioiminen
- taloudellisuus
- kohtuullisuus palveluiden myöntämisessä.

Vuoden 2016 tilinpäätöksessä mainitaan menojen ylityksestä vammaispalveluissa. Sosiaalityöntekijöiden on käytännössä mahdotonta laatia päätöksiä, joista niin asiakkaat kuin luottamushenkilöt voisivat olla tyytyväisiä. Itsemääräämisoikeus ei tarkoita sitä, että asiakkaille myönnettäisiin automaattisesti hakemaansa palvelua. Sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat tekevät ammattihenkilöstön työtä arvioidessaan asiakkaan palveluntarvetta, ja josta laativat valituskelpoisen palvelupäätöksen. Asiakkaalla on oikeus valittaa päätöksestä.

Asiakkaiden joukossa on asiakaskyselyyn vastanneiden mukaan myös tyytyväisiä palvelun saajia. He kokevat, että vammaispalvelujen henkilökunta toimii asiallisesti, ystävällisesti ja auttavaisesti. Henkilöstön asiantuntemus sai asiakaskyselyn perusteella hyvän arvosanan. Vammaispalvelupäällikkö kommentoi haastattellessani häntä, että asiantuntemus ja erityisesti laintuntemus on toimiyksikön henkilöstöllä todella erinomaisella tasolla.

Vammaisneuvosto on perinteinen luottamushenkilöistä muodostettu toimikunta, joka ottaa kantaa erityisesti julkisten rakennuksien esteettömyyteen. Nykyään vammaispalvelupäällikkö toimii vammaisneuvoston sihteerinä. Tämä mahdollistaa aikaisempaa enemmän avointa vuorovaikutusta vammaisneuvoston ja -palvelujen välillä.

Yhteistyö eri toimiyksiköiden välillä on muutenkin tärkeää pyrittäessä asiakaskeskeiseen toimintatapaan. Eri toimijoiden on kyettävä keskinäiseen sopimukseen asiakkaiden tarvitsemien palvelujen sujuvasta toimittamisesta. Palvelujen järjestäminen niin sanotulla yhden luukun -periaatteella ja siinä onnistuminen edellyttää yhtenäistä linjaa palvelupolun toimivuuden takaamiseksi. Vuoropuhelu verkostossa niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa on merkittävää, jotta asiakkaan tarvitsemat palvelut saadaan kohdentumaan oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaalla tavalla. Yhden asiakkaan kirjallisessa palautteessa esittämä toivomus eri palvelumuotojen joustavammasta yhdistämisestä kuulostaa ihanneltilalta, ja sen saavuttaminen käytännössä saattaa olla haasteellista. Tavoitteeksi on kuitenkin aiheellista asettaa, että palvelupolut yksinkertaistetaan mahdollisuuksien mukaan ja

suunnitelmia laaditaan joustavamman palvelutavan järjestämiseksi. Palvelupolkujen järjeistäminen hyödyttää niin asiakkaita kuin asiakaspalvelijoitakin.

Riittävän ajoissa toimitetut palvelut ovat joka tapauksessa taloudellisempia kuin korjaavat palvelut, jotka vaativat erityisjärjestelyjä ja useampia toimijoita asiakkaan arjen turvaamiseksi. Henkilöstöltä asiakaskeskeinen toimintatapa edellyttää asennoitumista niin, että asiakas on keskiössä kautta linjan. Erikseen on kiinnitettävä huomiota myös toimiyksiköiden tehtävien ja resurssien jaossa tasa-arvoiseen kohteluun organisaation johdon puolelta, jotta työntekijöiden on helpompaa mukautua asiakaspalveluun mahdollisen keskinäisen kiistelyn sijaan. Riittävällä resurssien panostuksella henkilökuntaan ja tarpeellisiin työvälineisiin sekä kannustamalla avoimeen vuorovaikutukseen niin sisäisiin kuin ulkoisiin toimijoihin voidaan saavuttaa palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa asiakkaita riittävästi tyydyttävä palvelutaso.

Asiakaskyselyn palautteita ja taulukoita olen esitellyt vammaispalvelujen päätöksentekijöille. Asiakkaan toivomus avotyöntekijöiden eläkeläiskerhosta meni tiedoksi monitoimikeskuksen johtajalle, joka lupasi viedä viestiä eteenpäin. Toisinaan asiakaslähtöisyyden edistämiseksi ei tarvita muuta kuin tieto toivomuksesta viranhaltijalle, jolloin asiaa voidaan alkaa järjestää. Useissa palautteissa toivottiin informaation ja tiedottamisen lisäämisestä, joten esitettä vammaispalveluista ollaan toteuttamassa. Esitteestä on hyvä aloittaa, mutta muutakin tiedottamistapaa suunnitellaan. Mahdollisesti järjestetään kokeilumielessä ensin asiakasilta, ja myöhemmin asiakasraati, jossa asiakkaat voisivat kokoontua säännöllisesti keskustelemaan erityisesti asiakkaita huomioivasta palvelujen järjestämisestä.

Vammaispalvelupäällikkö tiedotti, että suunnitelmissa on perustaa työryhmä arvioimaan palvelutarpeen kehittämistä erityisesti sosiaalihuoltolain palvelutarpeista lähtien. Sosiaalihuoltolain toteuttamista käytännössä suunnitellaan parannettavaksi niin, että todella toimittaisiin lain hengen mukaisesti matalan kynnyksen palveluna. Työryhmää alkaa vetää perhekeskuksen johtava sosiaalityöntekijä. Lisäksi vammaispalvelupäällikkö tiedotti, että kaupunginhallitukselle tullaan esittämään kokonaan uutta virkaa vammaispalveluille. (Kullanmäki 2017.) Resurssien lisäämisen vaikutuksesta palvelutoiminnot helpottuvat, kun viranhaltijoilla on enemmän aikaa työskennellä kunkin asiakkaan kohdalla ilman, että tarvitsee miettiä jo seuraavaa hoidettavaa asiaa. Vammaispalvelujen henkilöstön lisäämisellä on selvää positiivista vaikutusta nykyiseen alimiehitettyyn henkilökuntaan verrattuna, joten toivottavasti esitys menee aikanaan kaupunginhallituksessa hyväksytyksi läpi.

Olen kokenut antoisana prosessina opinnäytetyön laatimisen vammaispalvelujen toimiyksikössä. Prosessin aikana olen tutkinut enemmän lakipykälää ja oppinut tällä tavalla lisää sosiaalialasta. Lakipykälien ja palvelupäätöksiin vaikuttavien tekijöiden tutuksi tuleminen on auttanut toimistosihteerin työssäni ymmärtämään sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajan työtä paremmin. Toimeksiantajan esittämä aihe asiakaslähtöisyyden kehittämisestä osoittautui hyvin mielenkiintoiseksi teemaksi. Prosessin aikana inspiroiduimme työyksikössä keskustelemaan, toimimme todella asiakaslähtöisellä tavalla. Ideoita on kehittynyt lisää niin, että uusia toimintatapoja jo kehitellään. Esimies on ehdottanut palautekyselyä asiakkailta tapaamisista viranhaltijoiden kanssa ennalta määrätyn seurannan ajan, ja ehdotus sai hyvän vastaanoton. Asiakkaiden palautteita seurataan entistä tarkemmin, jotta niiden perusteella toimintaa voidaan edelleen kehittää. Asiakaskyselyn tuloksia viedään sosiaali- ja terveystieteiden sekä sosiaalialan johdolle, joten vajeus henkilöstöresursseista tulee hyvin tietoisuuteen eri osapuolille. Opinnäytetyön vaikuttavuus ilmenee siis hyvin monella eri tavalla. Asiakaskeskeinen toimintaprosessi on vammaispalveluissa lähtenyt lumipalloefektin tapaan pyörimään joustavasti eteenpäin.

Asiakaslähtöinen toiminta on julkisessa hallinnossa selvästi yksi tärkeimmistä kehittämisen painopisteistä. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan uudistus lisää myös julkisen hallinnon osallistumista asiakaskeskeisen toiminnan kehittämiseen. Tärkein voimavara on ihminen, ja asiakaslähtöisen toimintaperiaatteen mukaan ihminen on keskiössä. Kun kiinnitetään huomiota sujuvaan vuorovaikutukseen työyhteisössä ja ulkopuolisiin sidosryhmiin, niin asiakaskeskeisellä menettelytavalla on positiivista vaikutusta myös työhyvinvointiin. Henkilöstön omalla asenteella on suuri merkitys vuorovaikutuksessa niin asiakkaiden kuin muiden sidosryhmäläisten kanssa; jokaisen ihmisen huomioiminen kun on asiakaspalvelua parhaimmillaan.

LÄHTEET

Invalidiliitto (n.d.) Palveluiden ja tukitoimien järjestäminen. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <https://www.invalidiliitto.fi/vammaispalvelulaki>

Juuti, P. (2015). *Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaarinan kaupunki (2017). Organisaatio. Haettu 2.8.2017 osoitteesta http://www.kaarina.fi/kaarina-info/hallinto_organisaatio/organisaatio/fi_FI/organisaatio/

Kaarinan kaupunki (2017a). Tervetuloa Kaarinaan - täällä arki on sujuvaa. Kaarina-INFO. Haettu 2.8.2017 osoitteesta <http://www.kaarina.fi/kaarina-info/>

Kaarinan kaupunki (2017b). Vuoden 2016 toimintasuunnitelman toteutuminen. Tilinpäätös 2016. Haettu 31.7.2017 osoitteesta http://www.kaarina.fi/kaarina-info/talous_ja_verotus/fi_FI/tilinpaatos/

Kaarinan kaupungin intranet (2015). Askel eteenpäin. Haettu 30.8.2017 osoitteesta https://www.kaarina.fi/intra/hankkeet_ja_suunnitelmat/askel_eteenpain/fi_FI/askel_eteenpain/

Kaarinan kaupungin intranet (2017). Hakemusten toimittaminen sähköisesti? Haettu 16.10.2017 osoitteesta https://www.kaarina.fi/intra/viestinta/blogit/a_mappi/hakemusten_toimittaminen_sahkoisesti/fi_FI/hakemusten_toimittaminen_sahkoisesti/

Kaipinen, M. (2009). Vammaispalvelulaki edistää yhdenvertaisuutta. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <http://verneri.net/yleis/vammaispalvelulaki>

Kananen, J. (2014). *"Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta"*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kansallinen Terveysarkisto, 2017. Kanta-palvelut. Haettu 16.11.2017 osoitteesta <http://www.kanta.fi/kanta-palvelut>

Kimpassa-allihopa (2017). Varsinais-Suomen sote- ja maakuntauudistus. Haettu 16.10.2017 osoitteesta <https://kimpassa-allihopa.fi/>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Haettu 27.10.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuollon%2A>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Mäenpää, O. (2008). *Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nyholm, I., Stenvall, J., Airaksinen, J., Pekkola, E., Haveri, A., af Ursin, K. & Tiihonen, S. (2016). *Julkinen hallinto Suomessa*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Rantanen, T. (2013). *Kunnan asiakaspalvelu*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rötsä, M. (2017). Kansa-koulu-hanke. Videoluento 8.11.2017, Kaarinan kaupunki.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017). Mikä on sote-uudistus? Haettu 18.9.2017 osoitteesta <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriö (n.d). Vammaispalvelut ja tukitoimet. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <http://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet>

Sosiaalityöntekijät (2015). Vammaispalvelut -prosessi. Kehittämisspäivä 17.4.2015, Kaarinan kaupungin vammaispalvelut.

Sosiaalityöntekijät (2017). Teemahaastattelu asiakaskyselyn tuloksista. Haastattelu 6.11.2017, Kaarinan kaupungin vammaispalvelut.

Sydänmaalakka, P. (2015). *Älykäs julkinen organisaatio. Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta?* Helsinki: Talentum Media Oy.

Tarvainen, M. (2017). Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy, 38–57.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016a). Itsenäisen elämän tuki. Erityislainsäädäntö turvaa palvelut. Vammaispalvelujen käsikirja. Haettu 5.8.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2016b). Palvelujen järjestämisvastuu. Vammaispalvelujen käsikirja. Haettu 16.10.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelujen-jarjestamisvastuu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2017). Itsemääräämisoikeus. Vammaispalvelujen käsikirja. Haettu 27.10.2017 osoitteesta <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/itsemaaraamisoikeus>

Työ- ja elinkeinoministeriö (2017). Lindström lähetti kunnille kirjeen vammaispalvelujen hankinnoista. Tiedote 17.10.2017. Haettu 31.10.2017 osoitteesta http://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/lindstrom-lahetti-kunnille-kirjeen-vammaispalvelujen-hankinnoista

HENKILÖSTÖKYSELY

ASKEL- hanke

Askel on Kaarinan kaupungin kehittämishanke, jolla sekä prosesseja että organisaatiota kehitetään aiempaa asiakaslähtoisemmäksi. Hankkeen nimi tulee sanoista Asiakaslähtöisyys, Kehittäminen ja Elämänkaari.

Asiakaslähtöisyys on keskeinen arvo lainsäädännössä ja juhlapuheissa, muttei vielä toimi kaikissa käytännön tilanteissa toivotulla tavalla.

1. Miten asiakaslähtöisyys näkyy päivittäin perustyössäsi?
2. Miten haluaisit tai voisit tehdä työsi asiakaslähtoisemmin?
3. Mitkä asiat työssäsi estävät sinua tekemästä työtä niin asiakaslähtöisesti kuin itse toivoisit?
4. Miten voisimme kehittää vammaispalvelujen toimintaa asiakaslähtöisemmäksi?

Perusturvalautakunta on kokouksessaan 13.12.2016 (liite 71/2016) hyväksynyt Hyvinvointipalveluiden käyttöönottosuunnitelman vuodelle 2017. Käyttöönottosuunnitelmassa on määritelty valtuuston nähden sitovat tavoitteet.

Hyvinvointipalveluiden toiminta-ajatus

- Järjestää kaarinalaisille arkielämän sujumisen turvaavia, hyvinvointia edistäviä sosiaali- ja terveystalveluja

Tavoite

- Vaikuttavat, oikea-aikaiset ja tarpeisiin perustuvat asiakaslähtöiset palvelut mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Kukin yksikkö suunnittelee ja kuvaa tavan, jolla asiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja arvioimiseen. Valittua tapaa kokeillaan vuoden loppuun mennessä.

1. Mitä ehdotat tavaksi, jolla vammaispalvelut saavat asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen sekä arviointiin?
2. Perustele lyhyesti, miksi päädyit tähän?

Kiitos vastauksistasi!

ASIAKASKYSELY VAMMAISPALVELUJEN ASIAKKAILLE

Vammaispalvelujen asiakaskysely

Asiakaslähtöisyyden korostaminen on osa Kaarinan kaupungin toiminnan kehittämiskohteita. Tämän kyselyn avulla on tarkoitus selvittää vammaispalvelujen asiakkaiden kokemuksia ja toivomuksia toiminnan kehittämiseksi. Kysely on samalla myös osa vammaispalvelujen toimistosuhteerin opinnäytetyötä Hämeen ammattikorkeakoulun Liiketoiminnan kehittämisen koulutusohjelmaan.

1. Sukupuoli: *

- Nainen Mies

2. Mitä palveluja sinulla on parhaillaan voimassa vammaispalveluissa? *

- Kuljetuspalvelu
 Henkilökohtainen apu
 Asunnon muutostyöt
 Palveluasuminen ostopalveluna tai kotona
 Sopeutumisvalmennus, kuntoutusohjaus, välineet ja laitteet, taloudellinen tuki
 Työ- tai päivätoiminta
 Asumispalvelu (Pirta, Sukkula tai muu yksikkö)
 Avotyötoiminta

3. Kuinka usein asioit vammaispalveluissa? *

- Päivittäin Viikoittain Kuukausittain Harvemmin En lainkaan

4. Keneen olet ottanut yhteyttä asioidessasi vammaispalveluissa? *

- Palveluohjaajaan Sosiaalityöntekijään Tuetun elämisen tiimin hoitajaan Toimistosuhteeriin Vammaistyön johtajaan Tiklin johtajaan Työ- ja päivätoiminnan ohjaajaan Avotyön ohjaajaan

5. Millä tavalla pidät yhteyttä vammaispalveluihin? *

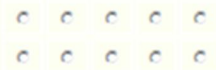
- Puhelimitse
 Tekstiviestillä
 Sähköpostitse
 Terveystieteiden kautta
 Lähettämällä hakemuksen
 Jollain muulla tavalla, millä?

6. Arvioi seuraavia toteamuksia ja valitse lähinnä sinua oleva vaihtoehto. *

Arvioi palvelua asteikolla 1-5; 1 = täysin eri mieltä, 2 = lähes eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = lähes samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

	1	2	3	4	5
Asiani käsittely on käynnistynyt riittävän nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua on pidetty asian käsittelyn aikana ajan tasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut vammaispalvelupäätöksen nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vammaispalveluista saamani palvelu on vastannut avun tarvettani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että yksilölliset tarpeeni on huomioitu palveluja järjestettäessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen voivani vaikuttaa vammaispalvelujen järjestämisen palvelujen sisältöön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi palveluohjausta ja neuvontaa minua koskeissa asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vammaispalvelusta saamani palvelu on ollut asiantuntevaa
Vammaispalvelujen kanssa tehty yhteistyö on ollut toimivaa



7. Miten vammaispalvelujen toimintaa voisi mielestäsi edelleen kehittää?

1000 merkkiä jäljellä

8. Miten vammaispalvelujen asiakkaiden osallisuutta voitaisiin mielestäsi lisätä?

1000 merkkiä jäljellä

9. Palautteesi ja/tai terveiset vammaispalveluille:

1000 merkkiä jäljellä

Autumn

SAATEKIRJE ASIAKKAILLE



Sosiaali- ja terveysterveystoiminta
vammaispalvelut

Saate

1 (1)

11.10.2017

Asiakaskysely

Asiakaslähtöisyyden lisääminen on yksi Kaarinan kaupungin kehittämissuunnitelmista, ja tavoitteena on pyrkiä oikea-aikaisiin ja asiakkaan tarpeisiin vaikuttaviin palveluihin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Ohessa täytettäväksi vammaispalvelujen asiakaskysely, jonka tarkoituksena on kerätä asiakkaiden kokemuksia vammaispalveluihin hakeutumisesta ja palvelujen järjestämisestä. Kyselyyn toivotaan myös ehdotuksia toiminnan edelleen kehittämiseksi.

Asiakaskysely on samalla osa toimistosihteerin suorittamaa opinnäytetyötä Hämeen ammattikorkeakoulun Liiketoiminnan kehittämissuunnitelmaan. Kaarinan sosiaali- ja terveystoiminta on kokouksessaan 26.9.2017 § 44 hyväksynyt tutkimusluvan, jonka mukaisesti tutkimuksessa noudatetaan henkilötietolain mukaista menettelytapaa henkilötietojen käsittelyssä ja salassapitovelvollisuutta.

Toivomme vilkasta osallistumista kyselyyn. Vastauksen voi lähettää maksutta oheisella vastauskuorella 31.10.2017 mennessä. Vastaukset käsitellään nimettöminä. Kyselyn tuloksista ja toiminnan kehittämisehdotuksista laaditaan artikkeli Kaarina-lehteen.

Kiitos osallistumisestasi palvelumme kehittämiseen!

Terveisin


Liisa Kullanmäki
vs. vammaispalvelupäällikkö
p. 050 568 9724
liisa.kullanmaki@kaarina.fi


Salla Tikkanen
toimistosihteerin
salla.tikkanen@kaarina.fi

HAASTATTELUUN KYSYMYKSIÄ ESIMIEHELLE

- Toimeksiantajan perustelut sille, minkä vuoksi suoritettiin asiakaskysely
- Mitkä mielestäsi on nimenomaan tämän toimiyksikön (Kaarinan kaupungin vammaispalvelut) vahvuuksia? Entä heikkouksia?
- Asiakas- ja henkilöstökyselyjen vastauksissa ilmeni, että henkilökunnalla on kiireitä ja liian vähän aikaa asiakkaille; mitä asialle on tehtävissä niin, että tilanne paranisi? Onko resursseja mielestäsi riittävästi? Tehtävien uudelleen jako? Työnkierto? Vai jokin muu, mikä?
- Nykyään asiakaspalvelun kehittäminen on julkisessa hallinnossa yksi erityisistä kehittämisteemoista; missä mielestäsi vammaispalveluissa on erityisesti kehittämistä asiakaspalvelussa?
- Millä asioilla on merkitystä asiakaspalveluissa? Minkälainen merkitys on esim. henkilökunnan asenteella?