

Jaana Lemmetti

**Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen toimeentulotukiasiakkaille Bikva-mallia käyttäen**

Opinnäytetyö

Syksy 2011

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalian koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Jaana Lemmetti

Työn nimi: Asiakastyytyväisyyskysely Seinäjoen toimeentulotukiasiakkaille Bikva-mallia käyttäen

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 92

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada selville asiakkaiden kokemus saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä: mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tarkoituksena oli myös palvelun kehittäminen asiakkailta tulleen palautteen pohjalta.

Opinnäytetyöni oli laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytin Bikva-arviointimallia. Bikva-malli on asiakkaita osallistava menetelmä ja sen avulla saadaan selville se arkipäivän hiljainen tieto, joka ei tule esille asiakastapaamisissa tai asiakastyytyväisyyskyselyissä. Siihen sisältyy neljä käytännön vaihetta, jossa asiakkailta saatu palaute viedään työntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien tietoisuuteen. Tavoitteena oli saada asiakkaat osallistumaan sosiaalityön arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Tutkimuksella pyrittiin saamaan muutosta palvelun epäkohtiin ja vahvistamaan niitä käytäntöjä, jotka on koettu hyväksi.

Teoriaosuudessa kerron ensin toimeentulotuen perusteista, jonka jälkeen käsittelen ajankohtaisia teemoja, joita ovat sosiaalian laatutyö ja kehittäminen sekä asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen. Teoriaosuus kulkee mukana läpi työn ja lopuksi vielä peilaan niitä johtopäätöksissä.

Keskeisimmät johtopäätökset olivat, että toimeentulotukiasiakkaat ovat tyytyväisiä työntekijöiden tapaan tehdä sosiaalityötä. Työntekijät huomioivat asiakkaan kokonaisvaltaisesti, ottaen huomioon hänen psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tarpeet. Suureksi epäkohdaksi nousi tiedon puute. Toimeentulotuesta ei tiedetty tarpeeksi, jonka johdosta monia väärinkäsityksiä oli syntynyt. Kehittämisideoita palvelun parantamiseen syntyi niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin myös sosiaalityön päällikönkin taholta.

Avainsanat: toimeentulotuki, asiakastyytyväisyys, kehittäminen, laatu, Bikva-arviointimalli.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Social services and health care

Degree programme: Degree programme of Social work

Specialisation: Bachelor of Social work

Author/s: Jaana Lemmetti

Title of thesis: Client satisfaction questionnaire based on Bikva model for income support clients in Seinäjoki

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2011      Number of pages: 92      Number of appendices:2

---

The purpose of this thesis was to learn how income support clients experience the services at Seinäjoki Income support Centre; what is positive, what negative in the social work carried out with them. Another purpose of the thesis was to develop the income support services based on the feedback.

This qualitative research used the Bikva model [Brugerindragelse i kvalitetsvurderin, user involvement in quality development]. This evaluation and development process model is a “bottom-up” development method, designed to discover the everyday tacit knowledge that is usually not reached in meetings or surveys with clients. The method includes four practical phases to bring the feedback to the attention of employees, managers and political decision-makers. It aims at involving clients in the evaluation and development of social work and in addressing problems and strengthening good existing practices.

Significant concepts and themes in the theoretical section of this thesis include income support, quality and development of social services and client-oriented development of the services. In the conclusions, the concepts are discussed in light of the findings.

The most significant result was that the income support clients were satisfied with the employees' way of carrying out social work. The employees see their clients holistically, attending to their mental, physical and social needs. Lack of information was considered a major problem. Clients did not have adequate knowledge of the income support, which on many occasions had led to misunderstanding. Ideas on how to develop the income support service were presented by both clients, social workers and the social work manager.

Keywords: income support, client satisfaction, development, quality, Bikva-evaluation model.

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE.....	8
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	8
2.2 Seinäjoen toimeentulotukiyksikkö .....	10
2.3 Laatutyö toimeentulotukiyksikössä sekä palvelun kehittäminen .....	11
2.4 Aikaisemmat tutkimukset toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyydestä sekä bikva-mallin käytöstä .....	12
3 TOIMEENTULOTUKI .....	15
4 SOSIAALIALAN LAATUTYÖ JA KEHITTÄMINEN.....	22
4.1 Laatutyö sosiaaalialalla.....	22
4.2 Kehittäminen sosiaaalialalla .....	24
5 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN .....	28
5.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä .....	28
5.2 Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluissa .....	30
5.3 Asiakkaiden rooli palveluiden kehittämisessä .....	32
5.4 Asiakaslähtöisyyden kritiikki ja tärkeys palveluiden kehittämisessä.....	36
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	38
6.1 Bikva-arviointimalli .....	38
6.2 Tutkimusmenetelmän valinta .....	41
6.3 Aineiston kerääminen .....	42
6.4 Aineiston analysointi .....	48
6.5 Tutkimuksen luotettavuus .....	50

6.6 Tutkimuksen eettisyys .....	52
7 TUTKIMUSTULOKSET .....	56
7.1 Taustatiedot.....	56
7.2 Asiakkaiden haastattelut.....	57
7.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelu .....	67
7.4 Sosiaalityön päällikön haastattelu.....	69
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	73
9 POHDINTA.....	83
LÄHTEET .....	87
LIITTEET .....	92

# 1 JOHDANTO

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön ja perheen välttämätön toimeentulo. Työskentely toimeentulotukiyksikössä on työskentelyä kaikkein vähäosaisimpien ihmisten kanssa. Työ ei ole pelkkää rahan jakamista, vaan työntekijöiden tekemä sosiaalityö on paljon muutakin. Toimeentulotuen asiakkaiden tukeminen ja auttaminen muodostavat keskeisen haasteen sosiaalityöntekijöille. Usein tarvitaan myös moniammatillista osaamista ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, sillä pelkästään sosiaalityön keinot eivät yksin riitä.

Sosionomi (AMK) opiskelujeni aikana työharjoittelujakso Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä herätti mielenkiintoni asiakkaiden tyytyväisyyteen palvelua kohtaan. Positiivista palautetta harvoin kuulee eikä sosiaalitoimistolla, varsinkaan toimeentulotukiyksiköillä ole kovin positiivista mainetta yhteiskunnassa: ”normaalit ihmiset eivät saa sieltä mitään, kun taas juupoille ja narkkareille syydetään rahaa vuodesta toiseen, hommataan kämpät ja kaikki vempaimet”.

Tutkimukseni tarkoitus onkin saada selville asiakkaiden kokemus saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Tutkimukseni avulla pyrin selvittämään, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tarkoitukseni on myös palvelun kehittäminen haastattelujen pohjalta. Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä on myös käynnissä laatutyön käsikirjan työstäminen ja tarkoitukseni on peilata laatutyön teemoja tutkimukseeni: toteutuuko työntekijöiden laatima laatutyö asiakkaiden mielestä Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytän Bikva-mallia, jota Seinäjoen toimeentulotukiyksikön johtava sosiaalityöntekijä minulle suositteli. Bikva-malliin sisältyy neljä käytännön vaihetta. Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden ryhmähaastattelu, jossa asiakkaat kertovat, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisinä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Toinen vaihe pitää sisällään työntekijöiden ryhmähaastattelun, jossa heille esitetään asiakkailta saatu

palaute. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään hallintojohdolle ja neljännessä vaiheessa aiemmista ryhmähaastattelusta saatu palaute esitetään poliittisille päättäjille. Bikva-mallin avulla saadaan selville se arkipäivän hiljainen tieto, joka ei tule esille asiakastapaamisissa tai asiakastyytyväisyyskyselyissä. Bikva-malli on asiakkaita osallistava menetelmä, jota pidetään myös tärkeänä nykypäivän sosiaalityössä.

Teoriaosuudessa kerron ensin yleisesti toimeentulotuesta sekä sen myöntämisperusteista. Koen tämän aiheen tärkeäksi ensinnäkin siksi, että tutkimus koskee toimeentulotuki asiakkaita, mutta myös siksi, että toimeentulotuesta ja sen myöntämisperusteista ei paljoa tiedetä tai tieto voi olla väärää. Tämän jälkeen perehdyn laatutyöhön ja palveluiden kehittämiseen sosiaalialalla. Laatutyö on ajankohtainen asia Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä, sillä he työstävät tällä hetkellä laatutyön käsikirjaa työyhteisöönsä. Laatutyöhön perehtyminen on tärkeää, sillä sosiaali- ja terveyspalveluiden laatu koskettaa kaikkia. Palveluiden laadun seuraaminen, arvioiminen ja kehittäminen ovat kaikkien yhteinen asia ja etu. Sosiaalialalla palveluiden kehittäminen on tärkeää, sillä nyky-yhteiskunta muuttuu koko ajan.

Teoriaosuudessa paneudun myös asiakaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen: mitä asiakaslähtöisyys on ja mikä sen merkitys on palveluiden kehittämisessä. Nykypäivänä asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä periaatteena sosiaali- ja terveyspalveluiden kaikilla sektoreilla ja asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen tulee olemaan osa tulevaisuutta. Ajatellaan, että koska palvelut on tarkoitettu asiakkaille, myös heidän mielipiteitään palveluita kehitettäessä tulisi kuunnella.

Lopuksi kerron vielä tarkemmin tutkimusmenetelmästäni ja tutkimuksen kulusta ja esittelen johtopäätökset ja kehittämisideat.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TAVOITE

Tässä luvussa kerron ensin opinnäytetyöni tarkoituksesta ja tavoitteista. Aiheeni on tärkeä Seinäjoen toimeentulotukiyksikölle, sillä heillä ei ole tällä hetkellä minkäänlaista järjestelmää asiakaspalautteelle eikä tyytyväisyyskyselyitä ole tehty moneen vuoteen. Tutkimusmenetelmänä käytän Bikva-mallia, jonka käyttö on hyvin ajankohtainen, sillä asiakkaiden osallisuudesta puhutaan näinä päivinä hyvin paljon. Bikva-mallin avulla osallistetaan niin asiakkaita kuin työntekijöitäkin ja se myös mahdollistaa palveluiden kehittämisen. Kerron myös Seinäjoen toimeentulotukiyksikön toiminnasta, laatutyöstä ja palvelun kehittämisestä. Laatutyö ja palveluiden kehittäminen on ajankohtainen teema Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä, sillä työntekijät tekevät tällä hetkellä toimeentulotukiyksikön laatutyön käsikirjaa. Lopuksi vielä kerron aikaisimmasta tutkimuksista liittyen toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyyskyselyihin sekä Bikva-mallin käyttöön.

### 2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Sosionomi (AMK) opiskelujeni aikana tein työharjoittelujakson Seinäjoen sosiaalityökeskukseen, toimeentulotukiyksikköön. Pääsin sinne myös kesätöihin kesällä 2010. Harjoittelujakson ja kesätöiden jälkeen mielenkiintoni toimeentulotukiyksikön sosiaalityöhön kasvoi entisestään. Minua jäi mietityttämään miten asiakkaat itse kokevat palvelun. Ovatko he olleet tyytyväisiä ja saaneet apua, kun ovat sitä tarvinneet, vai ovatko he kokeneet että heitä ei ole autettu. Toimeentulotuki asiakkuutta prosessina on vaikea tarkastella, koska monesti asiakkuus vain päättyy, eikä asiakkaasta tämän jälkeen kuulu enää mitään. On siis vaikea arvioida mistä asiakkuuden poisjääminen johtui, kun ei tiedetä mitä asiakkaalle on tapahtunut. Tällöin myös työntekijä ei saa minkäänlaista palautetta työskentelystään, esimerkiksi mitkä olivat hyviä keinoja ja mitkä keinot eivät auttaneet tai olivat tarpeettomia.

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani olin yhteydessä Seinäjoen toimeentulotukiyksikön johtavaan sosiaalityöntekijään ja tiedustelin, olisiko heillä jokin aihe, mistä ha-



luaisivat opinnäytetyön tehtävän. Mitään yksittäistä aihetta ei ollut, mutta ehdotuksena tuli Bikva-mallin käyttäminen. Ensimmäinen ajatukseni oli, että tekisin tutkimuksen pitkäaikaisasiakkaista toimeentulotukiyksikössä: mitkä ovat ne keinot, joilla työntekijät pystyvät katkaisemaan pitkäaikaisasiakkuuden ja millaiseksi asiakkaat kuvaavat sosiaalityön mahdollisuudet katkaista pitkäaikaisasiakkuus. Asiaa tarkemmin mietittyäni ja Bikva-malliin paremmin perehdyttyäni päätin kuitenkin vaihtaa aihetta. Päädyin yksinkertaisempaan, kehittävämpään sekä ehkä kaikkia osapuolia enemmän hyödyttävämpään aiheeseen. Päätin tehdä asiakastytyväisyyskyselyn toimeentulotukiasiakkaiden kokemasta palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä.

Koska tutkimusmenetelmänä käytin Bikva-mallia, minun ei sinänsä tarvinnut lähteä miettimään tutkimuskysymyksiä, koska asiakkaat itse määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä pohjalta. Asiakkaiden rooli on olla oppimisen aiheuttaja tai käynnistäjä ja asiakkailta saadaan sellaista tietoa, josta voi olla hyötyä palvelun kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 7.) Bikva-mallin käyttäminen tutkimusmenetelmänä on myös hyvin ajankohtainen, sillä asiakkaiden osallisuudesta (kokemusasiantuntijuus) puhutaan nykypäivänä paljon muun muassa palvelujen kehittämisessä. Esimerkiksi kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma (Kaste) korostaa asiakkaan aseman vahvistamista palveluita kehitettäessä (Kokemusasiantuntijatoiminta, [viitattu 15.9.2011]).

Tutkimukseni tarkoituksena on saada selville asiakkaiden kokemus saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tarkoitukseni on myös palvelun kehittäminen haastattelujen pohjalta. Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä on myös käynnissä laatutyön käsikirjan työstäminen ja tarkoitukseni on peilata laatutyön teemoja tutkimukseeni: toteutuuko työntekijöiden laatima laatutyö asiakkaiden mielestä Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä.

Tavoitteena on näin ollen saada asiakkaat osallistumaan sosiaalityön arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Pyrin saamaan esille asiakkaiden kanssa keskustellen ja haastatellen esille sen arkipäivän hiljaisen tiedon, joka ei tule esille asiakastapaamisissa tai asiakastytyväisyyskyselyissä. Tutkimuksen avulla työntekijät saavat

myös palautetta työtavoistaan ja toimintamalleistaan ja tiedon siitä, mitä mieltä asiakkaat todellisuudessa ovat. Asiakkaiden ja työntekijöiden ajatukset viedään myös hallintojohdon ja poliittisten päättäjien tietoon. Tutkimuksella pyritään saamaan muutosta palvelun epäkohtiin ja vahvistamaan niitä käytäntöjä, jotka on koettu hyviksi.

## **2.2 Seinäjoen toimeentulotukiyksikkö**

Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalityötä Seinäjoen kaupungin alueella. Keskeisiä palveluita ovat yksilökohtainen sosiaalityö sekä toimeentulotukipäätökset. Seinäjoen sosiaalitoimistossa tehtävä sosiaalityö on tavoitteellista ja suunnitelmallista asiakastyötä, jota yhdessä asiakkaan kanssa laadittu asiakassuunnitelma tukee. Lisäksi siihen sisältyy neuvontaa ja ohjausta sekä yksilöiden, perheiden ja lasten tukemista erilaisissa kriiseissä. Sosiaalityötä tehdään asiakkaita tapaamalla, neuvotteluissa sekä yhteistyönä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyökumppaneita ovat monet eri tahot, muun muassa terveydenhuolto, päihdehuolto ja lastensuojelu. (Sosiaalityö 2011; Seinäjoen toimeentulotukiyksikön laatutyö 2011.)

Seinäjoen sosiaalikeskuksessa, toimeentulotukiyksikössä työskentelee yksi johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, neljä sosiaaliohjaajaa, neljä etuuskäsittelijää sekä kaksi toimistosihiteeriä. Peräseinäjoen palvelutoimistossa työskentelee yksi etuuskäsittelijä ja Ylistaron palvelutoimistossa yksi toimistosihiteeri.

Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä perustoimeentulotukea myönnetään pääsääntöisesti elantoon, asumiskustannuksiin sekä terveydenhuoltoon. Täydentävää tukea myönnetään erityisen tarpeen perusteella ja ehkäisevää tukea myönnetään osana toteutettavaa sosiaalityötä. Vuonna 2010 Seinäjoen toimeentulotukiasiakkaina oli 2872 ruokakuntaa, joista yksinasuvia oli 72 %, alle 30-vuotiaita 48 % sekä pitkäaikaisasiakkaita 23 %. Päätöksiä vuonna 2010 tehtiin 18 131 ja hakemuksia saapui kuukausittain noin 1 200 kappaletta. Suurin osa asiakkaista oli tuen tarpeessa työttömyyden perusteella. (Suojanen 24.5.2011.)

Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä tulolähteen mukaan. Asiakas jättää hakemuksen tai varaa ajan aina omalle työntekijälle. Näin varmistetaan asiakastyön prosessin jatkuvuus. Suurin osa asiakkaista hakee tukea kirjallisesti. Kaikki hakemukset pyritään käsittelemään viimeistään seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen jättämisestä, osa etuuskäsittelynä ja muut osana tavoitteellista sosiaalityötä. Uusille asiakkaille pyritään aina varaamaan aika sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle. Tavoitteena on ottaa vastaan yhdeksän asiakasta viikossa työntekijää kohden sekä yksi tai kaksi kiire-aikaa. Ajanvaraukset ovat yleensä aamupäivästä ja iltapäivästä käsitellään hakemuksia. Käyntien tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan tilanne, miksi hän on toimeentulotuen tarpeessa: muodostaa arvio asiakkaan kokonaistilanteesta ja sosiaalityön tarpeesta sekä tehdä asiakassuunnitelma Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:n mukaan. Tästä lähtee käyntiin tavoitteellinen asiakastyön prosessi. Käynnin aikana työntekijä tekee päätöksen toimeentulotuesta, kirjaa koneelle asiakassuunnitelmatekstin ja selvittää tuen hakemisen jatkossa. (Seinäjoen toimeentulotukiyksikön laatutyö 2011; Suojanen 24.5.2011.)

### **2.3 Laatutyö toimeentulotukiyksikössä sekä palvelun kehittäminen**

Kaikilla organisaatioilla on olemassa jokin tarkoitus, mitä varten yksikkö on olemassa. Tästä tarkoituksesta ihmiset ovat tietoisia ja se on perusta toiminnalle ja laadunhallinnalle. Organisaation tarkoitus määräytyy julkisella sektorilla usein lainsäädännön perusteella. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2001, 23.) Vaikka toimeentulotukiyksikön tehtävä perustuu lakiin, on organisaatio halunnut täsmentää omaa toimintaa ja perustehtävää ja alkanut työstämään omaa laatutyön käsikirjaa. Henkilöstöllä on ollut koulutus koskien laatutyötä, jonka pohjalta laatutyöskentely aloitettiin vuonna 2009. Laatutyön käsikirja on vielä keskeneräinen, mutta se valmistuu 31.12.2011 mennessä.

Laatutyön käsikirja pitää sisällään toimintaa ohjaavat periaatteet, joita ovat palveluhenkisyys, oikeudenmukaisuus, ammatillisuus sekä omatoimisuuden edistämi-

nen. Laatutekijöihin on listattu asiakkaan kohtaaminen, yhteistyö muiden yksiköiden kanssa ja oma työntekijä-tapa. Työyhteisön toimivuus pitää sisällään toimivan työjaon, esimiestyön, henkilöstön hyvän ammattitaidon ja työkyvyn sekä perehdytyksen. Lisäksi laatutyön käsikirjaan sisältyy toiminnan arviointi ja seuranta. (Toimeentulotukiyksikön laatutyö 2011.)

Tällä hetkellä toimeentulotukiyksikössä ei ole minkäänlaista kanavaa, miten asiakkaat voisivat jättää palautetta saamastaan palvelusta, muuta kuin itse kertoa palautteen henkilökohtaisesti työntekijälle. Tällaista palautteenantoa tapahtuu kuitenkin harvoin. Opiskelijat ovat tehneet jonkinlaisia asiakaspalautekyselyitä vuosina 2003–2004, mutta mitään pysyvää esimerkiksi palautelaatikkoa ei ole syntynyt. Organisaatiosta puuttuu myös kehittämishenkilö, joka pystyisi näitä asioita kehittämään ja viemään eteenpäin. (Toimeentulotukiyksikön laatutyö 2011.)

Toimeentulotukiyksiköllä on vuosittain kehittämispäiviä, jossa keskustellaan työn sisällöstä, haasteista, ja miten työtä saadaan sujuvammaksi. Lisäksi kehittämistä tapahtuu toimeentulotukiyksikössä jatkuvasti, osana päivittäistä työtä. Esimerkiksi työote on tutkimuksellinen: työntekijät pitävät omia tilastoja esimerkiksi työttömistä, tulottomuuden syistä ja onko vuokria jäänyt maksamatta vuokramenojen kohtuullistamisen takia. Osana kehittämistyötä on myös joka viikkoiset viikkopalaverit, koulutukset ja aikuissosiaalityön seudullinen ryhmätoiminta sekä eri työkokoukset. (Suojanen 2011.) Myös erilaisia menetelmiä on käytetty kuten Kuvastin-mallia, joka on kehitetty työyhteisön itsearviointi- ja vertaisarviomenetelmäksi (Kuvastin malli 2011).

#### **2.4 Aikaisemmat tutkimukset toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyydestä sekä bikva-mallin käytöstä**

Seinäjoen toimeentulotukiyksikköön asiakastyytyväisyyskysely on tehty viimeksi vuonna 2004 (Saukko 2011). Kyselystä ei valitettavasti ole minkäänlaisia dokumentteja tallessa, joten vertailu aiemmin tehtyyn tutkimukseen ei onnistu. Opinäytetöitä suoranaisesti toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyydestä ei juuri ole tehty. Joltain osin tyytyväisyyttä toimeentuloon on kuitenkin tutkittu, esimerkiksi

Räinä ja Väyrynen (2009) ovat tutkineet opinnäytetyössään lapsiperheiden kokemuksia ja sosiaalitoimen työntekijöiden käsityksiä toimeentulotuesta. Tutkimuksessaan he käsittelevät muun muassa toimeentulotuen riittävyttä ja sen kehittämistä. Tutkimustuloksissa tuli ilmi, että useimpien vastaajien mielestä lapsiperheiden toimeentulotuki ei ole riittävä. Joidenkin perheiden mielestä toimeentulotuki riittää perusmenoihin, mutta ei mihinkään ylimääräiseen. Kehittämisideoita toimeentulotuesta tuli niukasti, sillä suurin osa vastaajista kehittäisi enemmän ensisijaisia etuuksia.

Kunnat ja kaupungit tekevät varmasti omia asiakastyytyväisyyskyselyitä toimeentulotuen saajille. Näistä kyselyistä on vaikea kuitenkaan saada tietoa, sillä monesti niitä ei julkaista yleisölle, vaan tieto pidetään oman organisaation sisällä. Löysin kuitenkin joitain julkisia raportteja toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyyskyselyistä. Helsingin sosiaalivirasto selvittää joka toinen vuosi asiakkaiden kokemukset toimeentulotuen hakemiseen liittyvistä asioista. Kyselyt tehdään toimeentulotukipalvelun kehittämistä ja parantamista varten. Toimeentulotukiasioiden hyviä puolia oli muun muassa se, että asioita käsitellään joustavasti ja aikoja saa tarvittaessa, asiakkaat kokevat saaneen asiallista, inhimillistä ja asiantuntevaa kohtelua ja apua on saanut hankalissakin elämäntilanteissa. Myös omatyöntekijä on koettu hyvänä asiana. Huonoja puolia oli muun muassa, että kimuranteissa tilanteissa ei pääse työntekijän puheille, työntekijöiden erilaiset näkemykset vaikuttavat tuen määrään, puhelinajat eivät ole riittäviä ja toimeentulotuesta ei tiedoteta riittävästi, joten ei tiedä mitä voi hakea ja mitä ei. Monissa vastauksissa oli myös maininta, että sähköistä asiointia voisi hyödyntää. (Högnabba 2009, 3,14–15.)

Bikva-mallia on käytetty monissa yhteyksissä, muun muassa opinnäytetöissä, pro gradu-tutkielmissa, ammatillisessa lisensiaatin työssä kuin myös työorganisaatioiden kehittämistyössäkin. Stina Högnabba (2008b) on tutkinut itse Bikva-mallia ja sen vaikuttavuutta teoksessaan: *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä?* Hänen tutkimuksen tavoitteena oli tutkia Bikva-mallin käytön vaikutuksia sosiaalialan työyksiköissä sekä sitä, miten asiakkaan mielipiteet tuodaan muutoksen välineeksi. Högnabba toi tuloksissaan ilmi, että bikva-mallin avulla voidaan vaikuttaa työyhteisöjen eettisiin pohdintoihin sekä arvokeskusteluun. Bikva-mallin hyvä suunnittelu ennen toteutusta luo paremmat edellytykset arvioinnin onnistumiselle. Hän tuli

myös siihen tulokseen, että haastatteluista saatujen tietojen palauttaminen kaikille osapuolille niin asiakkaille kuin työntekijöillekin tulisi liittää prosessikuvaukseen. Näin Bikva-malli edistäisi asiakaslähtöisen toimintakulttuurin syntymistä kaikilla tahoilla sekä vahvistaisi Bikvan käyttöä. Bikva-malli tulisi nähdä myös osana sosiaalityön kehittämistä, ettei se jäisi irralliseksi prosessiksi. Onnistunut menetelmän käyttö vaatii Högnabban mielestä halua toimia asiakaslähtöisesti, kriittistä suhtautumista olemassa oleviin arvoihin ja rakenteisiin, refleктоivan ja oppivan työympäristön sekä tutkivan ja arvioivan työotteen.

### 3 TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotuki herättää varmaan jokaisessa jonkinlaisia tunteita, niin häpeää kuin ehkä myös kateuttakin. Nykypäivänä toimeentulotuen hakemista on alettu pitämään luonnollisempaan ja normaalimpaan asiana kuin ennen, joka johtuu osaltaan työttömien ja talousahdingossa olevien määrän kasvulla 1990-luvun laman seurauksena. Toimeentulotukea pidetäänkin nykyään useimmiten kansalaisen oikeutena. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113.) Joillekin toimeentulotuesta on myös tullut itsestään selvä etuus, jolloin unohdetaan tuen viimesijaisuus ja harkinnanvaraisuus. Seuraavaksi käyn läpi perusteet toimeentulotuesta: kenellä siihen on oikeus, mitä se pitää sisällään, kuinka sitä voi saada ja niin edelleen. Koen näinkin yksityiskohtaisen kuvailun tärkeänä, sillä se auttaa ymmärtämään, miten monimutkainen systeemi toimeentulotuki on ja mitä kaikkea siihen liittyy.

**Oikeus toimeentulotukeen.** Suomen perustuslain (L 11.6.1999/731) 19§ takaa, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoista elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuki perustuu kauttaaltaan lakiin ja Laki toimeentulotuesta tuli voimaan 1.3.1998. Toimeentulotuki on viimesijainen yksilön ja perheen välttämätöntä toimeentuloa turvaava taloudellinen etuus. Se on tarkoitettu sellaisiin tilanteisiin, jossa henkilön tai hänen perheensä palkkatulot, varat tai muut sosiaalietuudet eivät riitä kohtuulliseen elämiseen. Tuen tarkoituksena on myös edistää yksilön ja perheen itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotukeen kuuluu perus-, täydentävä- sekä ehkäisevä toimeentulotuki. (L 30.12.1997/1412; Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 13–16; Ihalainen & Kettunen 2011, 113.)

**Toimeentulotuen myöntäminen.** Toimeentulotukea haetaan siitä kunnasta, jossa henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. Mikäli tuen tarpeessa oleva henkilö oleskelee useammassa kuin yhdessä kunnassa, toimeentulotuen myöntää se kunta, jonka alueella henkilön menot johtuvat. Mikäli tuen tarve on kiireellinen, tuen myöntää se kunta, jossa henkilö tai perhe oleskelee hakemusta tehtäessä. Toimeentulotuki päätökset on tehtävä viivytyksettä, viimeistään seitsemän arkipäivän

kuluessa hakemuksen saapumisesta. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 39; L 30.12.1997/1412.)

Koska toimeentulotuki on **viimesijainen etuus**, on hakijan ennen toimeentulotukea haettava kaikki muut etuudet, joihin hän on oikeutettu. Viimesijainen etuus on sellainen, jota voi saada tilanteessa, jossa ensisijaista etuutta ei myönnetä tai se ei riitä (Virjo 2008, 135). Ensisijaisia yhteiskunnan tukimuotoja toimeentulotukeen nähden ovat muun muassa työttömyysturvan päiväraha, työmarkkinatuki, eläke, tapaturmavakuutuksen toimeentuloa turvaavat etuudet, sairauspäiväraha, lasten kotihoidon tuki sekä kuntalisä, elatustuki, lapsilisä, asumistuki sekä opintoetuudet, johon sisältyy valtion takaama opintolaina. Työntekijä tarvittaessa ohjaa hakijoita käyttämään heille kuuluvia ensisijaisia sosiaaliturvaetuuksia sekä neuvoo niiden hakemisessa. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 20.)

**Toimeentulotuki lasketaan yleensä kuukaudeksi.** Tarpeen mukaan sitä voidaan kuitenkin myöntää ja maksaa kuukautta lyhyemmältä tai pidemmältä ajalta. Toimeentulotuen perusteena olevat menot, tulot ja varat otetaan huomioon siltä ajankakselta jolta tukea haetaan. Kertaluonteinen iso tulo voidaan kuitenkin jakaa eriin ja ottaa huomioon useampana toimeentulotuen määräämisen ajanjaksona, mikäli se on kohtuullista. Toimeentulotuki lasketaan henkilölle tai perheelle. Tässä tapauksessa perheellä tarkoitetaan yhteistaloudessa asuvia vanhempia, vanhemman alaikäistä lasta ja ottolasta, avio- sekä avopuolisoita. Samaan perheeseen kuuluville tehdään yhteinen laskelma, jossa otetaan huomioon jäsenten käytettävissä olevat tulot ja varat sekä toimeentulotukeen oikeuttavat menot. (L 30.12.1997/1412.)

**Toimeentulotuen hakeminen ja laskeminen.** Toimeentulotukea haetaan pääsääntöisesti kirjallisesti. Liitteitä, joita yleensä toimeentulotukihakemukseen tulee liittää ovat tositteet palkkatuloista sekä yrittäjätoiminnasta, tositteet muista myönnettyistä sosiaaliavustuksista sekä mahdollisista muista avustuksista tai muista tuloista, tiliotteet, tosite viimeksi vahvistetusta verotuksesta, tositteet asumismenoista sekä tositteet mahdollisista muista menoista, kuten julkisen terveydenhuollon laskut. (Ihalainen & Kettunen 2011, 116.)



Yksinkertaisesti toimeentulotuki lasketaan vähentämällä hakijan kuukauden tuloista kuukauden menot. Periaatteessa jos hakijan menot ovat 200 euroa suuremmat kuin tulot, on tuen suuruus 200 euroa. Käytännössä tuen laskeminen on kuitenkin monimutkaisempaa, sillä kaikkia menoja eikä joitain tuloja oteta huomioon laskettaessa toimeentulotukea. Tuloista otetaan huomioon melkein kaikki käytettävissä olevat tulot ja varat tulolähteestä riippumatta. Näitä tuloja ovat esimerkiksi palkka-, yrittäjä- ja omaisuustulot sekä julkisista ja yksityisistä lähteistä saatavat avustukset. Varallisuudesta otetaan huomioon harkintaa käyttämällä säästöt, arvopaperit ja muu helposti realisoitavissa oleva varallisuus. Huomioon ei kuitenkaan oteta äitiysavustusta, eläkkeensaajien hoitotukea, vammaistukea eikä ylläpitokorvausta. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113–114; Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 84, 88.) Huomioon jätetään myös ottamatta ansiotuloista vähintään 20 prosenttia, mutta enintään 150 euroa. Tämä on etuoikeutettua tuloa, jonka tavoitteena on kannustaa toimeentulotuen saajia hankkimaan lisäansiota ja edistää heidän työllistymistä ja näin vähentää toimeentulotukiasiakkaiden määrää. Laki toimeentulotuen etuoikeutetusta tulosta on tullut voimaan vuonna 2002. (Kuntainfo, [viitattu 15.7.2011]; Parpo 2003, 283.)

**Perusosa.** Toimeentulotuki lasketaan tietyn kaavan mukaan. Mukaan otettavat menot koostuvat perusosasta sekä muista perusmenoista, joita ovat asumistukilaki (L 4.6.1975/408) 6§:ssä tarkoitetut asumismenot, taloussähkö, kotivakuutus sekä vähäistä suuremmat terveydenhuollonmenot. Perusosa pitää sisällään ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuollon menot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuneet menot, paikallisliikenteen käytöstä aiheutuneet menot, sanomalehden tilauskustannukset, televisiolupa, puhelimen ja Internetin käytöstä aiheutuneet kustannukset sekä harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 56–57.)

Ei ole merkitystä, paljonko henkilöllä todellisuudessa kuluu rahaa ruokaan tai muuhun elämiseen, sillä huomioon otetaan tietty etukäteen määritelty summa. Tätä summaa kutsutaan perusosaksi. Perusosien määrä on sidottu kansaneläkeindeksin kehitykseen toimeentulotukilaki 9 a §:n mukaan. Vuoden 2011 perusosien suuruudet ilmenevät seuraavasta taulukosta.

Taulukko 1. Toimeentulotuen perusosien määrät 1.1.2011 alkaen (Perusosat, [viitattu 15.7.2011]).

<b>Toimeentulotuen perusosien määrät 2011</b>		
<b>Tuen saaja</b>	<b>euroa/kk</b>	<b>euroa/pv</b>
Yksinasuva ja yksinhuoltaja	419,11	13,97
- alennettu (- 20%)	335,29	11,18
- alennettu (- 40%)	251,47	8,38
Muu 18 vuotta täyttänyt, avio- ja avopuolisot, kumpikin	356,24	11,87
- alennettu (- 20%)	284,99	9,5
- alennettu (- 40%)	213,74	7,12
Vanhempansa tai vanhempiansa luona asuva 18-vuotta täyttänyt henkilö	305,95	10,2
- alennettu (- 20%)	244,76	8,16
- alennettu (- 40%)	183,57	6,12
10-17-vuotias lapsi 1. lapsi	293,38	9,78
2. lapsi	272,42	9,08
3. jne. lapsi	251,47	8,38
Alle 10-vuotias lapsi 1. lapsi	264,04	8,8
2. lapsi	243,08	8,1
3. jne. lapsi	222,13	7,4

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma (2011) on sitoutunut torjumaan köyhyyttä, syrjäytymistä ja eriarvoistumista. Tämän vuoksi toimeentulotuen perusosaa ehdotetaan korotettavaksi kuudella prosentilla vuoden 2012 alusta alkaen. Lisäksi yksinhuoltajien perusosaa tulisi korottaa 10 prosenttia. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että aikuisen perusosa nousisi 21,15 euroa ja alaikäisten lasten perusosat 13,33-17,60 euroa kuukaudessa. Lisäksi yksinhuoltajien perusosa nousisi 44,43 euroa kuukaudessa. Esitykset liittyvät valtion vuoden 2012 talousarvioon ja se on tarkoitettu tulevan voimaan 1.1.2012. (Budjettikatsaus 2011, 11; Toimeentulotuen esitetään korotuksia 2011.)

**Alennettu perusosa.** Mikäli hakija ilman perusteltua syytä kieltäytyy työstä tai työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä, voidaan perusosaa alentaa enintään 20 prosenttia. Mikäli kieltäytyminen on jatkuvaa, voidaan perusosaa alentaa enintään 40 prosenttia. Perusosan alentaminen tehdään aina tapauskohtaisesti ja harkiten eikä sitä voida tehdä, mikäli se vaarantaisi ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa tai se muuten olisi kohtuuton. Mikäli perusosaa alennetaan, tulee alentamisen yhteydessä tehdä yhdessä hakijan ja tarvittaessa yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja muiden viranomaisten kanssa suunnitelma asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 61–62.)

**Täydentävä toimeentulotuki.** Perustoimeentulotuen lisäksi hakijalle voidaan myöntää täydentävää toimeentulotukea. Täydentävää toimeentulotukea myönnetään silloin, kun hakijalla on erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvia menoja eikä pelkän perustoimeentulotuen myöntäminen riitä turvaamaan asiakkaan välttämätöntä toimeentuloa. Täydentävän toimeentulotuen tarve arvioidaan aina henkilökohtaisesti asiakkaalle tehdyn laskelman perusteella. Tukea myönnettäessä tulee huomio kiinnittää myös siihen, auttaako tuki asiakasta työllistymään, saamaan ammatin, välttymään laitossijoitukselta, edistääkö se omatoimisuutta tai voidaanko sillä ehkäistä syrjäytymistä. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 72–73.) Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi takuuvuokraan, pesukoneeseen, imuriin, sänkyyn, muuttokustannuksiin, lasten päivähoito ja ilta-päiväkerho maksuihin, lasten harrastusmenoihin, lasten luonapitoon, hautauskustannuksiin, romanihameeseen, työ- tai opiskelumatkoihin sekä opiskeluun ja työllistymisen edistämiseen tarkoitettuihin menoihin (Toimeentulotukiohjeistus 2010, 4-6).

**Ehkäisevä toimeentulotuki.** Toimeentulotukeen sisältyy myös ehkäisevä toimeentulotuki. Sen tarkoituksena on edistää henkilön tai perheen itsenäistä suoriutumista ja sosiaalista turvallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteista päättää kunta. Sitä voidaan myöntää esimerkiksi tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseen, ylivelkaantumisen ehkäisyyn, taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieven-

tämiseen sekä muihin omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää myös sellaisissa tilanteissa, jolloin oikeutta perustoimeentulotukeen ei synny. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 91-92.)

Ehkäisevän toimeentulotuen varhaisella ja suunnitelmallisella käytöllä pystytään puuttumaan henkilöä tai perhettä uhkaaviin riskeihin sekä toimeentulo-ongelmiin. Tuen myöntäminen edellyttää työntekijältä asiakkaan sen hetkisen tilanteen tarkkaa arviointia ja harkintaa. Työntekijän tulisi miettiä, millä tavoin tuen myöntäminen edistää henkilön sosiaalista suoriutumiskykyä sen hetkisessä tilanteessa niin, että myönteiset vaikutukset olisivat kestäviä. Ehkäisevää toimeentulotukea on myönnetty esimerkiksi akuutteihin kriiseihin sekä vuokratien maksuun, jolloin on vältetty häätö. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 92.) Ehkäisevää toimeentulotukea pidetään kertaluonteisena tai määräaikaisena avustuksena, eikä ehkäisevän toimeentulotuen avulla voida ylläpitää asiakkaan toimeentuloa.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen ei riitä, että hakija on tietoinen, että täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi kodin hankintoihin, vaan tilanne arvioidaan aina tapaus- ja henkilökohtaisesti. Joskus työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset tilanteesta voivat olla hyvinkin ristiriitaisia. Asiakas voi pitää omaa tilannettaan niin erityisenä, että hän olisi omasta mielestään oikeutettu esimerkiksi ehkäisevään toimeentulotukeen. Työntekijä taas voi katsoa, että tuen myöntämiselle ei ole erityisiä perusteluja eikä se edistä asiakkaan tilannetta parempaan suuntaan. Päätökseen tyytymättömällä asiakkaalla on aina oikeus valittaa päätöksestä. Asiakas voi ensin olla henkilökohtaisesti yhteydessä päätöksen tehneeseen työntekijään ja keskustella päätöksen mahdollisesta korjaamisesta. Mikäli päätös pysyy ennallaan eikä asiakas ole siihen tyytyväinen, on asiakkaalla oikeus tehdä oikaisuvaatimus kunnan monijäsenisen toimielimen käsiteltäväksi. Oikaisuvaatimus tulee tehdä 14 päivän kuluessa päätöksestä tiedon saatuaan. Toimielimen päätökseen voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saamisesta. Hallinto-oikeuden päätökseen voi hakea muutosta valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan. (L 17.9.1982/710.)

**Kunnan ohjeistukset.** Jokaisella kunnalla on oikeus tehdä omia soveltamisohjeita toimeentulotuesta. Ohjeistukset eivät saa kuitenkaan olla ristiriidassa lainsäädännön kanssa. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 107.) Ohjeistukset on lähinnä tarkoitettu työntekijöille ja niissä määritellään muun muassa tarkemmin euromääräisenä kohtuulliset asumismenot, kuinka paljon vesimaksuja huomioidaan kuukaudessa, kuinka paljon voidaan myöntää lasten harrastuksiin tukea ja niin edelleen. Ohjeistukset ovat myös sitä varten, että saman kunnan työntekijöillä on samat myöntämiskäytännöt, ettei tuen määrä riipu siitä, kuka on työntekijänä. Kuntakohtaiset ohjeet ovat julkisia, mutta harvemmin niitä kuitenkaan mistään löytää, vaikka kunnilla on velvollisuus huolehtia sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä (L 17.9.1982/710). Lisäksi eduskunnan sosiaali- ja terveystieteiden valiokunta korostaa valiokuntamietinnöissään, että toimeentulotuesta, sen saamisen edellytyksistä ja sisällöstä tulee tiedottaa niin, että tuen tarpeessa olevat osaavat käyttää oikeuttaan tuen saamiseen. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 107.)

## 4 SOSIAALIALAN LAATUTYÖ JA KEHITTÄMINEN

Sosiaalialalla laatutyö ja palveluiden kehittäminen nivoutuvat yleensä yhteen sillä laatutyöskentelyyn sisältyy monesti asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen ja tätä kautta palvelujen arviointi ja kehittäminen. Tässä kappaleessa kerron ensin laatutyöstä sosiaalialalla. Koska tutkimukseni pohjautuu tekeillä olevaan toimeentulotukiyksikön laatutyön käsikirjaan, koen tärkeänä, että avaan laadun-käsitettä tarkemmin. Jotta laatutyötä voidaan tehdä, on tiedettävä, mitä laatu on ja mistä osatekijöistä se koostuu.

Laatutyön jälkeen kerron sosiaalialan kehittämisestä: mitä kehittäminen on sosiaalialalla sekä pyrin selventämään, mitä sillä käytännössä tarkoitetaan ja miksi se on tärkeää. Kehittämistä tapahtuu yhteiskunnan tasolla, organisaatiotasolla sekä yksittäisten työntekijöidenkin tasolla. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen on tärkeä osatekijä koko yhteiskunnassa. Kehittämistä tulisi tapahtua jatkuvasti, mikäli haluaa pysyä nyky-yhteiskunnassa mukana. Kehittämistä voi tapahtua monin eri tavoin, esimerkiksi suunnitellusti erilaisin projektein tai huomaamattomasti osana työn arkea.

### 4.1 Laatutyö sosiaalialalla

Laatu-käsitettä käytetään hyvin monessa merkityksessä, niin arki- kuin ammattikielessäkin. Laatu on vaikea määrittellä vain muutamalla sanalla, sillä se on abstrakti käsite. Yleisesti laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote, tavara tai palvelu vastaa asiakkaiden odotuksia tai vaatimuksia, eli miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat tyydytetyiksi. Näin ollen laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys palvelun onnistuneisuudesta. (Holma 2003, 13; Ylikoski 2001, 118.) Sosiaali- ja terveystieteiden palveluissa laadun voi määrittellä kyvyksi täyttää asiakkaiden palveluiden tarve hyvällä ammattitaidolla, edullisilla kustannuksilla sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaan (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 11).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan sosiaalityön laatu on sosiaalityön ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu sosiaalityön kyky täyttää siihen kohdistuvat odotukset. Sosiaalityön laatu voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu pitää sisällään sosiaalityön ammattihenkilön ammattitaidon. Lisäksi siihen voidaan lisätä organisaation työnjako, palvelujen saatavuus, palveluista tiedottaminen sekä työtilojen ja työvälineiden toimivuus. Toiminnallinen laatu pitää sisällään ammattihenkilön etiikan, ihmiskuvan, vuorovaikutustaidot ja tavan kohdella asiakasta. (Kuusisto-Niemi 2002, 18; Sosiaalityön sanasto 2002.)

Laatua tulisikin aina tarkastella kolmesta eri näkökulmasta, joita ovat asiakkaan laatu, ammatillinen laatu ja johtamisen laatu. Asiakkaan laatu kertoo, tuottaako palvelu sitä, mitä asiakas on kokenut tarvitsevansa ja haluavansa. Ammatillinen laatu kertoo, täyttääkö palvelu asiakkaan tarpeet ammatillaisen näkökulmasta ja johtamisen laatu kertoo, toteutetaanko palvelut tehokkaasti ilman virheitä, kohtuullisin kustannuksin sekä lakeja ja määräyksiä noudattaen. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 12.)

Monissa maissa, muun muassa Ruotsissa ja Hollannissa sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta on määrätty lailla. Suomessa näin ei kuitenkaan ole ja asiaa on perusteltu sillä, että laki sinänsä ei takaa toiminnan hyvää laatua. Ajatellaan, että kun kiinnostus oman työn arviointiin ja kehittämiseen lähtee muualta kuin lain velvoituksesta, on laadunhallinnan taso myös parempi. Vaikka laatutyökentelystä ei ole laissa määrätty, on Suomessa kuitenkin julkaistu valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta. Ensimmäinen suositus annettiin vuonna 1995, jota täydennettiin vuonna 1999. (Idänpää-Heikkilä 2004, 53.)

Vaikka laadunhallintasuositukset on tehty vuonna 1999, ovat ne kuitenkin edelleen ajankohtaisia. Laadunhallinnassa painotetaan muun muassa laatutyön sisällyttämistä osaksi jokapäiväistä toimintaa, johtamisen kehittämistä, toiminnan seuranta ja arviointia sekä asiakaslähtöisyyttä. (Idänpää-Heikkilä 2004, 54-57.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöinen laadunarviointi on noussut tärkeäksi näkökulmaksi, joka kertoo asiakkaiden arvostamista tasavertaisina ihmisinä. Laatu tulisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, sillä vain asiakas pystyy kertomaan, onko laatu hyvää vai huonoa. Laatutyöskentelyyn sisältyy monesti jonkinlainen asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen ja tätä kautta palvelujen arviointi ja kehittäminen. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla saadaan tietoa siitä, miten hyvin palvelun laadulle asetetut tavoitteet ovat asiakkaiden mielestä toteutuneet. (Outinen ym. 1994, 35, 104; Ylikoski 2001, 118.)

Jokaisessa organisaatiossa tulisi yhdessä määritellä ja sopia, mitä laatu pitää sisällään ja mitä sillä tarkoitetaan juuri siinä organisaatiossa ja työyhteisössä. Monissa työyhteisöissä on tehty oma laatutyön käsikirja, joka pitää sisällään työyhteisön laatupolitiikan. Laatupolitiikassa tulisi määritellä ja kirjata yhteisön toimintapolitiikka laadun suhteen, tavoitteet laadulle sekä sitoutuminen laatuun. Laatupolitiikan tulisi olla myös yhteisön arvojen mukainen ja sen tulisi vastata myös asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Ettei kirjattu laatupolitiikka jäisi vain kirjaamisen asteelle, tulisi kirjatut asiat viedä myös käytännön tasolle. Työnteko tulisi näin ollen perustua kirjattuun laatupolitiikkaan. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 61-62.)

## **4.2 Kehittäminen sosiaalialalla**

Kehittäminen tai kehittämistyö on monimerkityksellinen ja moniulotteinen käsite, jota on vaikea määritellä muutamalla sanalla. Kehittämistä voidaan määritellä tuotantoprosessien, uusien tuotteiden, menetelmien, toimintatapojen tai järjestelmien aikaansaamiseksi tai olemassa olevien tuotteiden parantamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa kehittämistyö kohdistuu tavallisesti järjestelmän kautta tuotettuihin palveluihin, organisaatioon, sen käytäntöihin, prosesseihin ja rakenteisiin ja hallinnon toimintaan, esimerkiksi johtamiseen. Kehittäminen voi myös kohdistua aineettomiin resursseihin kuten henkilöstöön. Useasti nämä kehittämisen eri osat liittyvät toiminnallisesti yhteen. Kehittämistoiminnasta puhuttaessa käytetään myös monia muita nimiä, esimerkiksi uudistaminen, muutos, reformi tai toimintatutkimus. (Seppänen-Järvelä 1999, 59.)



Sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden kehittämisen keskeiset elementit on määritelty hallitusohjelmassa sekä kansallisessa sosiaalialan kehittämishankkeessa, joiden kautta avautuu tavoiteltava todellisuus ja tulevaisuus. Uuteen, Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmaan (2011) on kirjattu, että sosiaaliturvan kehittämisen pääpaino on seuraavina vuosina palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantamisessa. Myös etuuksia kehitetään niin, että jokaisen toimeentulo on turvattu. Hallitusohjelmassa muun muassa luvataan käynnistää kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma, KASTE 2. Ohjelman painopisteet ovat syrjäytymisen ehkäisyssä, omaishoidon tukipalveluiden kehittämisessä, pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisessä, yleisessä palveluiden kehittämisessä ja lähisuhdeväkivallan ehkäisyssä sekä sosiaali- ja terveysalan henkilöstön osaamisen, saatavuuden ja työhyvinvoinnin edistämässä. Kehittämistoiminnan tavoitteilla on monia merkityksiä. Niillä pyritään luomaan hahmotus siitä tulevaisuudesta, jolla kehittämisellä pyritään. Tavoitteet myös viestittävät hyvinvointipalveluja koskevasta ajattelutavasta. (Hallitusohjelma 2011, 60; Seppänen-Järvelä 1999 123.)

Sosiaalialalla työn kehittäminen tulisi olla jatkuvaa ja jokaisen organisaation toimintaperiaatteissa, sillä sosiaaliala uudistuu jatkuvasti. Palvelurakenteita uudistetaan kokoamalla palveluita yhteistoiminta-alueille sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin, erityispalveluja tuottaviin kuntayhtymiin. Kuntien välinen yhteistyö lisääntyy ja työntekijöiltä odotetaan ennaltaehkäisevää ja moniammatillista työtettä, jonka vuoksi tuttuja työmenetelmiä tulee arvioida uudelleen. Tällaisessa uudistustoiminnassa työntekijöillä tulisi olla oikeus hyvin organisoituun kehittämistoimintaan, joka tarjoaisi vertaistukea, ulkopuolista asiantuntemusta, kokemuksia muista kunnista ja luvan käyttää aikaa muuhunkin kuin asiakastyöhön. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 345.)

Sosiaalialan ammattilaisten ammattijärjestö Talentian kehittämässä työaikamallissa on työaika jaettu asiakastyön ja kehittämistyön kesken. Työajasta 60% tulisi olla asiakastyötä ja 40% kehittämistyötä. Kehittämistyö pitää sisällään muun muassa kehittämiseen liittyvät kokoukset, organisaatioon liittyvät raportoinnin ja vaikuttamisen, kehittämisen, täydennyskoulutuksen, työnohjauksen, perehdyttämisen

ja kouluttamisen. (Mihin työaika riittää, [viitattu 28.8.11].) Tämä on kuitenkin hie-  
man ristiriidassa käytännön työn kanssa, sillä kiire on jatkuvaa melkeinpä jokai-  
sessa työpaikassa. Työtehtävät pitävät sisällään muutakin kuin vain perustyön.  
Perustyön lisäksi pitäisi jäädä vielä aikaa muillekin työtehtäville, kuten työn kehiti-  
tämislle. Tämä on kuitenkin mahdoton yhtälö varmasti monissa organisaatioissa  
sosiaali- ja terveysalalla. Kuitenkin sosiaali- ja terveysala kehittymisen kannalta  
järjestelmällinen ja pitkäjänteinen tutkimus- ja kehittämistoiminta on ensiarvoisen  
tärkeää johon tulisi panostaa. Tutkimus- ja kehittämistoiminnat turvaavat korkeata-  
soiset palvelut kaikkialla Suomessa ja pitävät sosiaalialan vireänä. (Kananaja,  
Lähteinen & Marjamäki 2010, 346).

Kehittämistyöllä on kunnissa tiivis yhteys perustyöhön ja siitä esiin nouseviin tar-  
peisiin. Vuonna 2002 perustetut sosiaalialan osaamiskeskukset, sekä entinen Sta-  
kes (nykyinen Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) ovat olleet tärkeitä tekijöitä  
kunnallisen palvelujärjestelmän kehittämisessä. Kunnissa ei kuitenkaan ole enää  
omia kehittämishenkilöitä, joten kehittämistyö on painottunut hankkeisiin ja projek-  
teihin, jotka perustuvat usein ulkopuoliseen rahoitukseen. Hankkeissa on kuitenkin  
myös huonoja puolia, muun muassa omarahoitukseen varatut määrärahat ovat  
riittämättömiä, hankkeiden hakumenettely on byrokraattista ja pätevien projekti-  
työntekijöiden saaminen on hankalaa eikä kunnollisia tuloksia ehditä saamaan  
aikaan kahden tai kolmen vuoden mittaisissa hankkeissa. (Kananaja, Lähteinen &  
Marjamäki 2010, 346-347.)

Kehittämistyötä tulisi tapahtua kaikissa organisaatioissa työn lomassa, ilman min-  
käänlaisia hankkeita tai projekteja. Monesti kehittämistä syntyykin arjen työssä  
onnistumisten ja epäonnistumisten kautta. Näitä ajatuksia ja ideoita ei kuitenkaan  
työntekijä välttämättä tunnista kehittämistyöksi ja näin tietämys jää vain yksittäisen  
työntekijän tietoon sen sijaan, että ne jaettaisiin muille ja niistä opittaisiin laajem-  
min. Erillisten tutkimuksiin perustuvien tietojen lisäksi tulisi työpaikoilla enemmän  
ja rohkeammin keskustella arkisista kokemuksista ja konkreettisista työkäytännöis-  
tä ja menetelmistä. (Ristimäki 2006, [viitattu 21.8.2011].) Tällaisilla keskusteluilla  
saataisiin työntekijöiden hiljainen tieto esille ja siitä hyötyisi näin ollen koko työyh-  
teisö. Nykyään kun puhutaan asiakkaiden osallistamisesta, tulisi muistaa myös  
työntekijöidenkin osallisuus. Työntekijöiden osallistamisella saataisiin työntekijöitä

rohkeammin tuomaan omia ideoita ja kokemuksia muiden tietoon, joka on tärkeää esimerkiksi työyhteisön sisäisessä kehittämisessä.

Kehittämistyö on vahvasti sidoksissa sosiaalisessa ilmapiirissä syntyviin trendeihin ja virtauksiin. Nykypäivän trendejä kehittämissä on tehtävien joustavuus ja ammatillisen osaamisen uudenlaiset yhdistelmät, yhteistyön muodot, esimerkiksi tiimit ja verkostot, tietotekniikan kehittyminen ja hyödyntäminen ja ennen kaikkea yhteistyö asiakkaan kanssa ja asiakkaiden osallisuus eli asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön. (Seppänen-Järvelä 1999, 91.)

## 5 ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Nykypäivänä sosiaali- ja terveydenhuollossa puhutaan paljon asiakaslähtöisyydestä sekä asiakkaiden osallisuudesta ja jopa kokemusasiantuntijuudesta. Asiakaslähtöisyyttä pidetään tärkeänä periaatteena sosiaali- ja terveystalveluiden kaikilla sektoreilla. Asiakkaiden osallistumisella tulee olemaan keskeinen asema tulevaisuudessa sillä sosiaalipalveluissa pyritään luomaan uutta kulttuuria ja toimintatapa, jossa asiakas osallistuu palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tällöin asiakasta voi luonnehtia kokemusasiantuntijaksi. (Toikko 2011, 103.)

Koska palvelut on tarkoitettu asiakkaille, on myös tärkeää, että heidän kokemukset ja näkemykset palvelusta otetaan mukaan osaksi toimintojen kehittämistä, sillä palveluita ei ole olemassa ilman käyttäjiä. Tämä on lähtöpiste, josta alkaa asiakaslähtöinen kehittäminen sosiaali- ja terveystalveluissa. (Virtanen, Suoheimo, Laminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 11.) Asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää asiakkaiden osallisuuden perustana, joka taas on perusta kokemusasiantuntijuudelle. Seuraavaksi määrittelen, mitä asiakaslähtöisyys tarkoittaa sosiaalityössä, mitä asiakkaiden osallisuudella tarkoitetaan ja lopuksi paneudun asiakkaiden rooliin palveluiden kehittämisessä ja pohdin sen tärkeyttä nyky- yhteiskunnassa.

### 5.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä

Asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialaa ohjaava periaate. 2000-luvun alussa sosiaalityön asiakaslähtöisyyteen on kiinnitetty erityistä huomiota valtion taholta ja asiakaslähtöisyyden merkitys on tullut kaikille sosiaali- ja terveystalveluita tuottaville sektoreille tärkeäksi. Asiakaslähtöisyydestä on hyötyä kaikille tahoille, sillä parhaimmillaan se säästää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kustannuksia ja lisää palveluiden vaikuttavuutta. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalveluissa on myös taattu laissa: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen

luottamuksellisuutta sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteeluun. (L 22.9.2000/812; Virtanen ym. 2011, 9,12.) Myös sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin ja Suomen kuntaliiton julkaisema valtakunnallinen suositus painottaa asiakaslähtöisyyttä osana laadunhallintaa (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 11).

Vaikka asiakaslähtöisyys on monen organisaation toimintaa ohjaavana periaatteena, ei sitä välttämättä kuitenkaan osata määritellä käsitteenä. Asiakaslähtöisyyttä voidaan määritellä monin eri tavoin, riippuen määritelläänkö sitä lainsäädännöstä, valtakunnallisista suosituksista, teoriasta, tutkimuksista vai käytännöstä käsin. Sosiaalityön teoriassa asiakaslähtöisyys kytkeytyy osaksi eettisiä periaatteita. Raunio (2004) pitää asiakaslähtöisyyttä keinona, jolla eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä toteutetaan. Mikäli työntekijä ei ole sisäistänyt ajatusta toiminnan asiakaslähtöisyydestä, eivät eettiset periaatteet voi täysin toteutua. Rostila (2001) liittää asiakaslähtöisyyteen asiakkaiden omien käsitysten ja toiminnan kunnioittamisen ja asiakkaan mahdollisuuden vaikuttaa omalla toiminnallaan oman asiansa etenemiseen. Asiakaslähtöisyyteen myös sisältyy ajatus, että kaikki toiminta perustuu tekemiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Suhde perustuu luottamukselle ja avoimuudelle ja tätä kautta syntyvät mahdollisuudet muun muassa asiakkaan valtaistumiseen.

Sosiaali- ja terveysministeriön, Stakesin ja Suomen kuntaliiton julkaisema valtakunnallinen suositus pitää asiakaslähtöisyyttä julkisten ja yksityisten palveluiden kehittämistavoitteena sekä hallinnon uudistamisen perustavoitteena. Käytännössä asiakaslähtöisyys on asiakkaan ja työntekijän välille syntyvää aitoa, tasa-arvoista, kahdensuuntaista vaikuttamista ja vuoropuhelua. Toimintoja ei suunnitella ammattilaisten tai organisaation tarpeista käsin, vaan toimintojen tulee vastata ennen kaikkea asiakkaiden tarpeita heidän omasta näkökulmastaan. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999, 11)

Kiikkala (2000, 116-119) on tutkinut asiakaslähtöisyyttä neljänkymmenen yhden sairaanhoitajan kuvauksien pohjalta. Näiden perusteella asiakaslähtöisyys ilmenee 1) toiminnan perustana, 2) näkemyksenä asiakkaasta, 3) näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta ja 4) näkemyksenä työntekijästä. Toiminnan arvope-

rusta pitää sisällään, että jokainen asiakas kohdataan omana yksilönä ja kokonaisena ihmisenä. Asiakasta ja hänen tapojaan, uskontoaan ja kulttuuriaan kunnioitetaan. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä asiakkaasta tarkoittaa, että asiakas ymmärretään yksilönä, mutta myös osana perhettä tai muuta yhteisöä sekä yhteiskuntaa. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta lähtee palvelutoiminnan prosessista. Toiminta on vastavuoroista ja asiakkaan kanssa tehdään yhdessä työtä siten, että asiakas on aktiivisessa roolissa ja työskentelyssä suuntaudutaan tulevaisuuteen. Asiakaslähtöisyys näkemyksenä työntekijästä tarkoittaa, että työntekijä toimii asiakkaan kanssa yhdenvertaisena ihmisenä, osoittaa olevansa asiakasta varten, keskustelee, kuuntelee, auttaa ja uskoo asiakkaan mahdollisuuksiin.

## **5.2 Asiakkaiden osallisuus sosiaalipalveluissa**

Kun puhutaan asiakkaiden osallisuudesta ja sen mahdollisuuksista tulee erottaa toisistaan asiakkaan osallistuminen palveluun, palvelutapahtumaan tai -prosessiin ja asiakkaan osallistuminen palveluprosessin kehittämiseen. Kaikkihan periaatteessa osallistuvat palveluun kun käyttävät tarvitsemaansa palvelua. Tällöin asiakas on siis palvelun käyttäjä. Osallistumisella ja osallisuudella on kuitenkin se ero, että osallisuudessa asiakas osallistuu omaan palvelutapahtumaan vuorovaikutuksen ja onnistuneen asiakaskokemuksen kautta. (Virtanen ym. 2011, 29.) Asiakkaan osallistumista palveluiden kehittämiseen käsittelen enemmän seuraavassa luvussa. Osallisuuden vastakohta on syrjäytyminen tai marginaalisuus.

Asiakkaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen on taattu laissa, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§:n mukaan. Erityisesti asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluun ja toteuttamiseen, kun laaditaan asiakaslain 7§:n tarkoittamaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Päätökset on tehtävä niin, että huomioon otetaan asiakkaan etu. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja tämä edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Jotta asiakas pystyy osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on sosiaalihuollon vi-

ranomaisen annettava asiakkaalle tietoja erilaisista vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista. (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 33-34.)

Osallistava sosiaalityö on kumppanuussuhteeseen perustuvaa työtä, joka ottaa lähtökohdaksi toisen tiedot ja erot. Osallistaminen koskee asiakasta mutta myös työntekijää. Asiakkaat osallistavat työntekijöitä omaan tietoonsa ja sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakkaiden ratkaisuja, jotka mahdollistaisivat heille täysivaltaisen kansalaisuuden mahdollisista marginaalisuuksista huolimatta. Täysivaltainen kansalaisuus on osallistavan sosiaalityön keskeinen tavoite ja lähtökohta. Täysivaltainen kansalainen on vapaa yksilö, hänellä on sosiaalisia oikeuksia ja hän on aktiivinen toiminaan elämän olosuhteiden parantamisen puolesta. (Juhila 2006, 118.)

Asiakkaan osallistuminen syntyy aina vuorovaikutuksen tuloksena ja edellyttää työntekijän ja asiakkaan tasavertaisen suhteen. Tällöin asiakas ja työntekijä asetuvat ikään kuin samalle viivalle, eikä vastakkaisasetteluita, kuten auttaja - autettava tai kontrolloija – kontrolloitava esiinny. Työntekijä ja asiakas toimivat yhdessä asiakkaan tilanteessa, työntekijä kuuntelee asiakasta, ottaa huomioon hänen tilanteen ja pohtii erilaisia vaihtoehtoja juuri asiakkaan tarpeista. Asiakkaan elämää, tilannetta ja muutostarpeita jäsenetään yhdessä. Yksinkertaisimmillaan osallistava sosiaalityö on osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen tapahtumiin ja suuntaan liittyviin elämänpoliittisiin ratkaisuihin. (Juhila 2006, 104,119; Virtanen ym. 2011, 29.)

Asiakkaan ja työntekijän yhdenvertaisen kohtaamisen haasteena voidaan nähdä lähtökohtainen eriparisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan toimintaa kohtaanmistilanteessa ohjaavat hänen henkilökohtaiset odotukset, tarpeet ja mielikuvat. Työntekijän toimintaa ohjaa ensisijaisesti hänen roolinsa ammattinsa ja organisaationsa edustajana, jonka henkilökohtaiset ominaisuudet eivät saisi haitata kohtaanmistilanteesta luonnetta. Tällöin tieto on epätasapainossa asiantuntijan ja asiakkaan välillä. (Virtanen ym. 2011, 30.) Käytännössä tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, että asiakas tulee hakemaan ehkäisevää toimeentulotukea johonkin tiettyyn tarkoitukseen, jonka hän näkee itselleen oikeutettuna ja tarpeellisenä. Tällöin asiakkaalla on tilanteesta oma käsityksensä, tietonsa ja kokemuk-

sensa. Työntekijä toimii puolestaan ammattinsa ja organisaation roolissa, jotka ohjaavat työntekijän käsityksiä ja ratkaisuja. Työntekijä toimii eräänlaisena portinvartijana, valvoo yhteiskunnallista etuutta ja noudattaa sääntöjä. Mikäli työntekijä ei lain ja säädöksiä osalta näe erityisiä perusteluita myöntää asiakkaalle anomaansa tukea, ei hän voi muuta kuin antamaan asiakkaalle ymmärryksensä asiaan. Työntekijä ei pysty asiaa ratkaisemaan toimeentulotuen avulla, vaan asiaan on keksittävä jokin muu ratkaisu. Tällaiset tilanteet ovat hyvin vaikeita työntekijöille, sillä työskentely asiakkaan totuuden ja järjestelmän välissä sysää työntekijän helposti puun ja kuoren väliin (Kaljonen 2008, 57).

Mikäli hyvää vuorovaikutusta eikä kumppanuussuhdetta synny, ei myöskään osallistumista pääse syntymään ja tällöin asiakkaasta tulee pelkkä työntekijän toimenpiteiden objekti. Tällöin asiakas voidaan nähdä vain palvelun käyttäjänä, hän noudattaa työntekijän ohjeita ja sitoutuu työntekijän määrittämiin tavoitteisiin. Asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida palvelun laatua tai omaa ongelmanratkaisuun. Tällaisessa tilanteessa voidaan puhua kohdeasiakkuudesta. (Niiranen 2002, 67-68.)

### **5.3 Asiakkaiden rooli palveluiden kehittämisessä**

Asiakkaiden osallistumisesta palveluiden kehittämiseen keskustellaan nykypäivänä entistä enemmän. Esimerkiksi Petri Virtanen ([viitattu 15.9.2011]) toteaa Kunta tv:n haastattelussa, että 2010-luvun iso muutos tulee olemaan asiakkaiden osallistamisessa ja heidän mielipiteidensä kuulemisessa. Asiakkaiden osallistumisella tulee olemaan siis keskeinen asema tulevaisuudessa ja asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen nähdään tärkeänä. Palveluita tuotetaan asiakkaille, joten on kummallista, jos heitä ei huomioida kun palveluita suunnitellaan, toteutetaan ja kehitetään. (Toikko, [viitattu 30.8.2011].) Käyttäjien osallistumista palveluiden kehittämiseen perustellaan myös sillä, että asiakkailla on sellaista tietoa ja hyödyntämätöntä osaamista, jota palveluiden kehittäjillä ei ole (Virtanen ym. 2011, 36).



Hyvinvointivaltion kehitys on kulkenut kohti managerialismia, jossa tilaajat ja tuottajat päättävät hyvän palvelun muodon ja sisällön eli palveluita tuotetaan tilaajien ja tuottajien ehdoilla, jolloin palveluiden käyttäjiä ei huomioida ollenkaan. Tällainen tilaaja – tuottaja-malli voi olla kustannustehokas, mutta ei vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalipalveluiden laadun ja muodon kritiikin pohjalta on syntynyt ajatus asiakkaiden osallistumisesta. Jotta sosiaali- ja terveyspalveluissa tuotetaan sitä mitä tarvitaan, edellyttää se palveluiden käyttäjien osallistumista kehittämiseen. Asiakkaiden osallisuus nostaa asiakkaat samalle viivalle tilaajien ja tuottajien kanssa. Tällöin palveluista keskustellaan yhdessä kaikkien kolmen tahon kanssa. Asiakkaat ovat neuvottelussa tilaajien ja tuottajien kanssa keskeisiä osallisia eli kokemusasiantuntijoita jolloin he edustavat kollektiivista asiakasta. (Toikko 2011, 105-106; Virtanen ym. 2011, 36.)

**Osallistumisen tasot.** Palvelujärjestelmää on vaikea kehittää, jos sitä ei tehdä yhteistyössä kaikkien niiden toimijoiden kanssa, joita palvelu koskettaa. Asiakkaan osallistumisessa voidaan nähdä eri tasoja sekä eri lähestymistapoja. Virtanen ym. (2011, 36) jakavat asiakkaiden osallisuuden asiakaskeskeiseen kehittämiseen ja asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Asiakaskeskeisessä kehittämisessä otetaan asiakkaat mukaan suunnitteluun, esimerkiksi keräämällä käyttäjien ideoita ja kokemuksia. Asiakkaiden tarve ohjaa näin palveluiden kehittämistä ja asiakasta kuullaan palveluiden suunnitteluvaiheessa, mutta asiakas ei pysty vaikuttamaan lopullisen palvelun toteuttamiseen tai toiminnan tapoihin. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa taas asiakkaat ovat mukana kehittämisessä jo alusta asti. Asiakkaat innovoivat palvelua, testaavat toimintatapoja ja luovat palvelulle vaihtoehtoja ennen palvelun varsinaista kehittämistä pidemmälle.

Toikko puolestaan [viitattu 30.8.11] jakaa asiakkaiden osallistumisen seuraavien viiden tason mukaisesti:

Taso 1: Ei osallistumista. Palveluiden käyttäjät eivät osallistu suunnitteluun eivätkä toteutukseen.

Taso 2: Rajoitettu osallistuminen. Asiakkaille annetaan vähän tietoa palveluista ja heiltä kysytään satunnaisesti mielipiteitä palvelusta. Asiakkaat osallistuvat oman asiakas- tai palvelusuunnitelman laatimiseen.

Taso 3: Kasvava osallistuminen. Asiakkaita konsultoidaan säännöllisesti palveluun liittyvissä asioissa, kuten päätöksissä, toimintatavoissa ja kehittämisessä. Asiakkailta tullut palaute suodatetaan tai muokataan hallinnon tarpeisiin. Asiakkaat osallistuvat oman palvelusuunnitelman laatimiseen ja seurantaan.

Taso 4: Yhteistoiminta. Palveluorganisaation arvoihin sisältyy asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Asiakkaat osallistuvat säännöllisesti toimintatapoja koskevaan keskusteluun, palvelun kehittämiseen ja päätöksentekoon. Palvelun käyttäjille maksetaan heidän ajastaan ja kuluistaan. Asiakkailta on mahdollisuus tavata toisiaan ja heille tarjotaan koulutusta ja tukea yhteistoimintaa varten.

Taso 5: Kumppanuus. Asiakkaat ja työntekijät työskentelevät yhdessä kaikkialla palvelualueilla. Päätöksenteot toteutetaan yhdessä ja asiakkaat osallistuvat palveluiden arviointiin. Organisaatiolla on resursseja kouluttaa ja tukea palveluiden käyttäjiä. Palveluiden käyttäjiä myös palkataan organisaation tehtäviin.

Ensimmäisessä tasossa asiakkaat ovat vain palveluiden käyttäjiä, jolloin heillä ei ole minkäänlaista mahdollisuutta itse vaikuttaa esimerkiksi palvelun kulkuun tai päätöksiin. Työntekijällä on tällöin kaikki valta ja tieto. Toinen taso antaa asiakkaille vähäisen mahdollisuuden osallistua palveluun, esimerkiksi omaan palvelusuunnitelman tekoon. Työntekijä kuitenkin vielä määrittelee osallistumisen mahdollisuudet ja työntekijä päättää, mitä asiakkaalle kertoo ja mitä jättää kertomatta. Kolmas taso mahdollistaa jonkinlaisen yhteisvertaisuuden työntekijän rinnalla. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa omista mielipiteistään ja kokemuksistaan, mutta päätökset hyödynnetäänkö niitä tietoja, on työntekijän tai ylemmän tahon päätettävissä. Kolmatta tasoa voi pitää suurimmassa osassa palveluita korkeimpana tasona, miten osallisuutta tapahtuu, sillä neljännelle tasolle mentäessä toiminta on jo täysin tasa-arvoista asiakkaan ja työntekijän kesken ja asiakkaiden osallisuuteen on sitouduttu koko organisaatiossa. Tässä tasossa asi-

akkaita voi kutsua jo kokemusasiantuntijaksi. Viidennellä tasolla asiakkaan ja työntekijä suhde on muodostunut kumppanuudeksi ja ovat näin täysin tasa-arvoisessa tilanteessa. Tällaiseen tason mahdollistaminen vaatii paljon muutoksia niin ajattelun kuin toimintatavoissakin asiakkaiden, työntekijöiden, johtajien ja koko yhteiskunnan tasolla. (Toikko, [viitattu 30.8.2011].)

On tärkeä huomata, että sosiaali- ja terveystalvveluiden sektorit ovat hyvin erilaisia keskenään ja toisissa organisaatioissa osallisuutta voidaan toteuttaa enemmän kuin toisissa. Käyttäjien ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun vaatii ensinnäkin organisaatiolta strategisia päätöksiä, rohkeita kokeiluja sekä tilan luomista kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle. Uusien käytäntöjen oppiminen edellyttää paneutumista ammatillisilta asiantuntijoilta kuin myös organisaation johdolta ja kokemusasiantuntijoilta. Sopivan osallisuuden toimintatavat ja muodot löytyvät vain yritysten ja erehdysten kautta. (Toikko, [viitattu 31.9.2011].)

**Osallistumisen muodot.** Osallistumista voidaan kuvata myös muilla kuin edellä mainituilla tavoilla. Esimerkiksi Toikko (2011, 108-111) kertoo teoksessaan osallistumisen muodoista. Toikon mukaan Warren (2007) jaottelee asiakkaiden osallistumisen holistisesta näkökulmasta, jossa osallistumisen muotoja ei aseteta toisiinsa nähden hierarkkiseen järjestykseen. Asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina, sillä heillä on olennaista tietoa palveluista. Asiakkaiden osallistuminen voi suuntautua tiedottamiseen, konsultaatioon, toimintaan ja päätöksentekoon, joita avaan seuraavaksi enemmän.

Osallistuminen tiedottamiseen tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat osallistua palvelun tiedottamiseen. He voivat olla myös tiedon lähteenä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakkaan tieto perustuu kokemukseen.

Osallistuminen konsultaatioon pitää sisällään, että palveluiden käyttäjien näkemyksiä voidaan käyttää palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Oman tarinansa kertojasta tulee näin kokemusasiantuntija, joka esittää jäsentyneen mielipiteen palvelujärjestelmästä ja sen toimintatavoista. Mikäli asiakkaita käytetään konsultteina, tulee ottaa kantaa asiantuntijakorvauksiin. Asiantunti-

jat käyttävät omaa aikaa kehittämistoimintaan, joten on perusteltua, että heidän asiantuntijuudestaan myös maksetaan.

Osallistuminen toimintaan tarkoittaa, että asiakkaat osallistuvat koulutuksiin, sillä asiakkaiden kehittyminen kokemusasiantuntijoiksi edellyttää oman kokemuksen karttumista ja kokemustiedon laajentumista kohti yleisempää näkemystä asiakkaiden kokemuksista. Koulutuksien avulla voidaan tukea kokemusasiantuntijuuden kehittymistä.

Osallistuminen päätöksentekoon tarkoittaa sitä, että asiakkaiden osallisuus etenee organisaation päätöksentekoon asti. Asiakas osallistuu hallinnollisiin linjauksiin, joilla avataan ja rajataan käytännön toiminnan toteuttamista. Näin isoihin päätöksentekoihin osallistuminen edellyttää kokemustiedon lisäksi näkemystä organisaation hallinnosta ja sen toimintatavoista sekä lainsäädännöstä. Näiden tietojen muodostuminen on oma erityinen prosessi, johon voidaan kuitenkin tukea koulutuksien avulla.

Kokemusasiantuntijoiden osallistuminen organisaation toimintaan ei ole yksinkertainen eikä ongelmaton vaihtoehto, eikä tällaista muutosta voi tehdä hetkessä. Uusien toimintatapojen kehittäminen ja juurruttaminen on pitkä prosessi jokaiselle osallistujalle. (Toikko 2011, 111.) On kuitenkin muistettava, että se ei ole kuitenkaan mahdoton asia, sillä suuretkin muutokset lähtevät liikkeelle pienistä ideoista.

#### **5.4 Asiakslähtöisyyden kritiikki ja tärkeys palveluiden kehittämisessä**

Vaikka asiakkaiden osallisuus ja lisääntyvä vaikuttaminen palveluihin kuulostaa hyvältä ja järkevältä toiminnalta ja siitä on saatu hyviä kokemuksia, ei kuitenkaan kriittistä näkökulmaa tulisi unohtaa. Osallistumista on kritisoitu muun muassa siitä, että esimerkiksi palveluiden kehittämisestä ja asiakkaiden osallistumisesta voi muodostua kaksi erillistä projektia. Asiakkaat kyllä osallistuvat ja tuottavat tietoa, mutta sitä ei hyödynnetä varsinaisessa kehittämistyössä. Asiakkaiden tietoa on pidetty kuitenkin vähempiarvoisena ja maallikkotietona. Osallistumisen käsitettä on myös kritisoitu, sillä se pitää ajatuksen osallistamisesta, jolloin osallistumisproses-

sin käynnistää joku ulkopuolinen. Asiakkaat eivät itse ole subjekteja, vaan asiakkaat ohjataan tai jopa pakotetaan osallistumaan. On kuitenkin tärkeää, että palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteutukseen osallistuvat kaikki keskeiset toimijat. Tämä kuitenkin lupaa asiakkaille paljon ja onkin mietittävä, pystytäänkö annettuihin lupauksiin vastaamaan? (Toikko & Rantanen 2009, 90: Toikko 2011, 111-112.)

Mikäli asiakkaiden osallisuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen perehdytään kunnolla ja selvitetään minkälaisia mahdollisuuksia sillä voisi olla omassa organisaatiossa, uskon, että hyviä kokemuksia muodostuu enemmän kuin huonoja. Asiakkaiden mukaan ottaminen ei myöskään tarkoita sitä, että asiakkaat pitäisi heti ottaa mukaan kun päätetään isoista asioista, vaan on lähdettävä pienistä asioista liikkeelle. Kehittäminen tulisi koostua sarjasta pieniä parannuksia olemassa oleviin palveluihin ja käytäntöihin. On myös muistettava, että asiakaslähtöisyyden kehittämisessä kyse on monesti hyvin pienistä asioista, kuten kohtaamisesta ja kuuntelemisesta, eli siitä tunteesta, että asiakkaat otetaan huomioon ja että heistä huolehditaan. Asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden osallistumisen vahvistaminen organisaatiossa vaatii toimintatapojen tarkastelua, asiakaslähtöisen ilmapiirin vahvistamista, johtamisen osa-alueiden kehittämistä ja asiakastietojen hyödyntämistä. (Virtanen ym. 2011, 60.)

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa vastaamaan moneen sosiaali- ja terveyssektoria koskevaan uudistustarpeeseen. Asiakaslähtöisempien tapojen käyttöönotto hyödyttää tasapuolisesti niin yksilöä, yhteisöä kuin myös yhteiskuntaakin. Asiakaslähtöisillä toimintatavoilla voidaan lisätä palveluiden vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Virtanen ym. 2011, 8).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Ennen tutkimuksen aloitusta minun tuli anoa tutkimuslupa Seinäjoen kaupungin sosiaali- ja terveystalokunnalta. Tutkimuslupan sain 19.1.2011 (Liite 1). Tämän jälkeen mietimme työntekijöiden kanssa, miten saisin asiakkaat rekrytoitua mukaan haastatteluun ja millä perusteella valikoisimme asiakkaat vai käyttäisimmekö satunnaisvalintaa. Käytännössä ei ole tärkeää, kuinka asiakkaat valikoidaan. Sen sijaan olisi tärkeä miettiä, mitä vaikutuksia valinnoilla on tuloksiin. (Krogstrup 2004, 18.) Yksi vaihtoehto olisi ollut, että työntekijät olisivat valikoineet sellaisia asiakkaita, joiden tiesivät olevan tyytyväisiä saamaansa palveluun ja sellaisia, jotka eivät ole tyytyväisiä. Tämä ei kuitenkaan tuntunut hyvältä vaihtoehdolta, koska silloin työntekijöiden päätökset voisivat vaikuttaa liian paljon tuloksiin. Tämä vaihtoehto olisi ollut toisaalta hyvä, koska silloin olisi tullut kumpaakin näkökulmaa esille, mikä varmaan onkin totuus, sillä toiset ovat tyytyväisempiä kuin toiset. Toinen vaihtoehto jota mietimme, oli että lähetettäisiin asiakkaille toimeentulotukipäätöksen mukana kirje opinnäytetyöstäni ja haastattelukutsu. Tulimme kuitenkin siihen päätökseen, että siihen ei varmaan monikaan jaksaisi tai viitsisi vastata. Päädyimme tilanteeseen, jossa työntekijät kysyvät viikon ajan niiltä asialkailta halukkuutta lähteä mukaan haastatteluun, jotka tulevat käyntiajalle. Tein myös lyhyen saatekirjeen (Liite 2), jonka työntekijät esittivät asiakkaille.

### 6.1 Bikva-arviointimalli

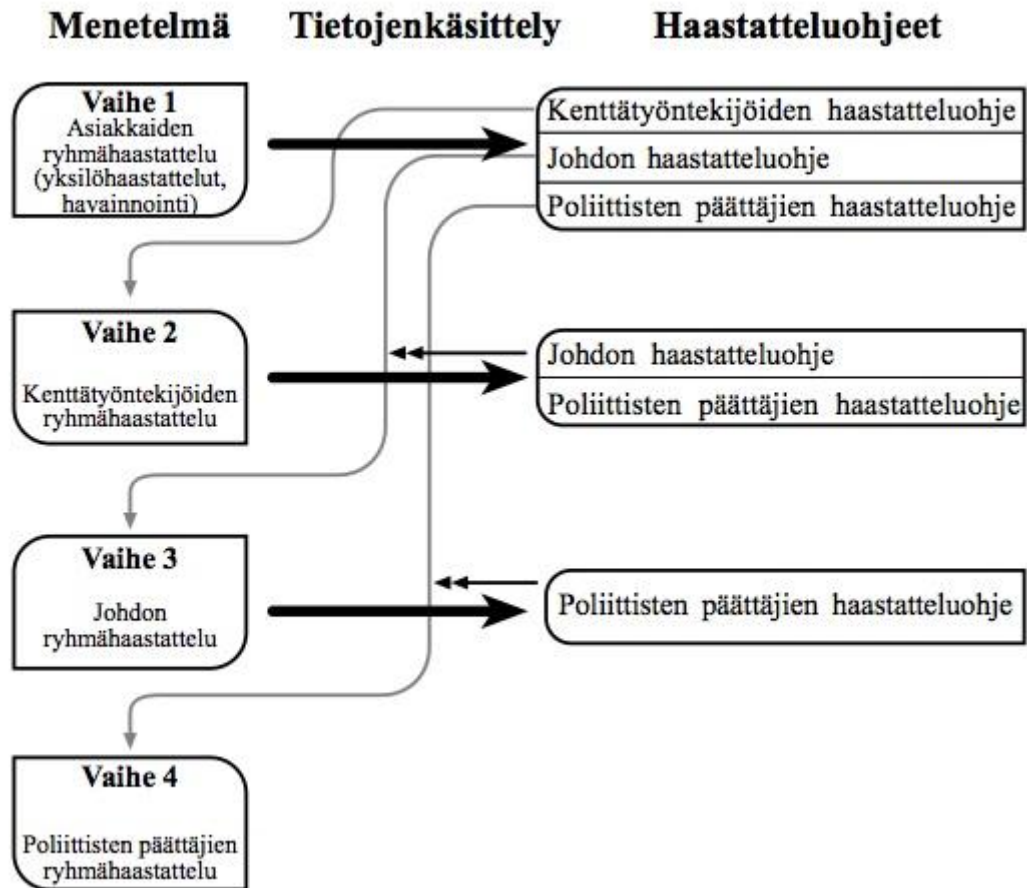
Tutkimukseni toteutan käyttämällä Bikva-arviointimallia. Bikva on asiakaslähtöinen arviointimalli, jonka on kehittänyt tanskalainen Hanne Kathrine Krogstrup. Sana BIKVA tulee tanskan kielen sanoista "Bugerinddragelse I KVALitetsvurdering" eli "asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana". Bikva-malli on alun perin kehitetty sosiaalipsykiatrian alalla Tanskassa ja se on julkaistu ensimmäisen kerran vuosina 1996/1997. Julkaisemisen jälkeen mallia on käytetty sosiaalityön monilla eri kentillä sekä Pohjoismaissa että muualla maailmassa. (Krogstrup 2004, 7.) Suomessa Bikva ei ole vielä kovin tunnettu. Sitä on kokeiltu lähinnä projekteissa arvi-

oinnin ja kehittämisen välineenä, mutta vähän perustyössä. (Högnabba 2008b, 10.)

Bikva-mallissa on käytännön neljä vaihetta. Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden ryhmähaastattelu, jossa asiakkaat kertovat, mitä he pitävät myönteisinä ja mitä kielteisinä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Ryhmähaastattelun avulla saadaan tietoa asiakkaiden kokemuksista sekä kehittämideoita. Toisessa vaiheessa asiakkailta saatu palaute esitellään kenttätyöntekijöille. Työntekijöiden tarkoituksena on ryhmähaastattelun avulla pohtia, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestään perustuvat. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Johdon tarkoituksena on pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen. Neljännessä vaiheessa aiemmista ryhmähaastatteluista saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. Tarkoitus on saada heidän arviointinsa palautteen syistä. (Krogstrup 2004, 15.)

Jokainen vaihe toteutetaan periaatteessa saman mallin mukaan: ensin valitaan arviointiin osallistuvat sidosryhmät, asiakkaat, työntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät. Tämän jälkeen sovitaan ryhmähaastatteluista, tiedotetaan niistä ja toteutetaan haastattelut. Haastattelun jälkeen käsitellään saatu aineisto ja laaditaan haastatteluohje mallin seuraavaan vaiheeseen. Viimeisenä vaiheena saatu palaute esitellään tai annetaan tiedoksi poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 16.)

Bikva-mallin eteneminen voidaan kuvata myös seuraavan kuvion avulla:



Kuvio 1: Bikva-mallin neljä vaihetta (Korgstrup 2004, 16).

Bikva-mallin toteutuksen ajatuksena on, että asiakkaalla on sellaista tietoa, josta voi olla apua julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. Asiakkaiden näkemykset johtavat konkreettisiin toimenpiteisiin organisaation eri tasoilla. Mallin avulla kyseenalaistetaan olemassa olevat käytännöt ja toimintatavat ja etuna on, että sen avulla saavutetaan parempi yhteisymmärrys asiakkaiden kokemusten ja sosiaalityön tekemisen välillä. Asiakkaiden kokemukset toimivat tulevaisuuteen suuntautuvana muutosvoimana työn kehittämisessä. Arviointiprosessi tapahtuu alhaalta ylöspäin. Oppimisprosessi ja yhteisen todellisuuden rakentaminen ovat Bikva-mallin lähtökohtia. Palveluja kehittäessä on tärkeää kuulla palvelujen käyttäjien mielipiteitä, antaa ääni marginaalissa eläville asiakasryhmille ja tässä Bikva toimii erityisen hyvin. (Krogstrup 2004, 15-16; Högnabba 2008b, 10.) Bikvan onnistunut käyttö tuottaa muutoksia työkäytäntöihin ja toimii yhteisöjen oppimisen ja arvokeskustelun esille nostajana (Högnabba 2008a, 84).



## 6.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka Bikva-mallin käyttö määritteli. Kvantitatiivinen tutkimus ei sopinut Bikva-malliin, eikä siten opinnäytetyöhöni. Kvalitatiivinen (laadullinen) ja kvantitatiivinen (määrällinen) tutkimus eroavat paljon toisistaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa painotetaan sitä, että tutkimusaineisto edustaa tilastollisesti havaintoyksiköiden muodostamaa perusjoukkoa, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa painotetaan sitä, että aineisto on teoreettisesti edustava. Tutkimusten kuluissa on myös eroja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi ovat toisistaan erillään olevia vaiheita, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa vaiheet limittyvät ja kietoutuvat yhteen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto esitetään lukuina ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa verbaalisesti ja kuvallisesti. (Uusitalo 2001, 80-81.)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin siis laadullisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten kokemuksia ja käsityksiä. Laadullista tutkimusmenetelmää käyttämällä on mahdollista tavoittaa ihmisen merkityksellisiksi koettuja tapahtumaketjuja esimerkiksi omaan elämän kulkuun liittyen sekä tutkia ihmisten kokemuksia ja käsityksiä. Erityispiirre laadullisessa tutkimuksessa on se, että tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta vaan tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla pyritään saamaan selville jotain sellaista, joka ei tavallisessa arkipäivän toiminnossa tule ilmi. (Vilka 2005, 97-98.)

Bikva-mallia käyttäen tulee haastateltavien kokemukset ja tämän hetkinen tilanne toimeentulotukiyksikön sosiaalityöstä parhaiten esille. Mallia käyttämällä pystytään paneutumaan syvälle tutkittavaan asiaan sekä tekemään vaihtelevia, yksityiskohdaisia ja kokonaisvaltaisia analyysejä, joiden avulla lisätään ymmärrystä siitä, miten arviointiin osallistuvat ymmärtävät ja tulkitsevat oman tilanteensa. Laadullinen menetelmä on siinäkin mielessä hyvä valinta, sillä menetelmä voi antaa sosiaali-

työhön uusia näkökulmia ja ideoita ja siten myös uusia sosiaalityön arviointivälineitä. (Krogstrup 2004, 12.)

Opinnäytetyöhöni liittyy myös toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Toimintatutkimuksen avulla pyritään ratkaisemaan erilaisia käytännön ongelmia sekä parantamaan sosiaalisia käytäntöjä ja ymmärtämään niitä entistä syvällisemmin. Toimintatutkimuksen avulla saadaan siis uutta tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimus kohdistuu aina sosiaaliseen toimintaan ja vuorovaikutukseen, joten tutkimuksen kohteena on aina ihminen ja tutkimus on yleensä yhteistyötä vaativaa. Toimintatutkimuksessa otetaan myös huomioon ihmisten omat kyvyt ja toimintamahdollisuudet ja heitä pyritään osallistamaan ja voimaannuttamaan (empowerment). Tutkija on muutoksen käynnistäjä joka rohkaisee ihmisiä tarttumaan asioihin, että niitä voitaisiin kehittää heidän omalta kannaltaan paremmiksi. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 16, 20; Metsämuuronen 2008, 29; Heikkinen 2010, 214-215.) Opinnäytetyöni tarkoituksena on nimenomaan saada asiakkailta sellaista tietoa, jolla palvelua voitaisiin kehittää paremmaksi. Bikva-mallia käyttäen pyritään saamaan asiakkaat mukaan arviointiin ja kehittämiseen eli heitä pyritään voimaannuttamaan. Asiakkaiden osallistumisella saadaan sellaista tietoa palvelusta, joista työntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia (Krogstrup 2004, 8).

### 6.3 Aineiston kerääminen

**Asiakkaiden haastattelu.** Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa hankitaan sellaisilla metodeilla, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Näitä ovat teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelu ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 71). Koska Bikva-mallin ideana on kuulla asiakkaitten mielipiteet tutkittavasta asiasta, oli luonnollista valita tutkimusmenetelmäksi ryhmähaastattelu. Haastattelun etuna on, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Haastattelussa ihmiselle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään

koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Haastattelussa pystytään myös syventämään saatavia tietoja ja pyytämään perusteluita esitetyille mielipiteille. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.)

Ryhmähaastattelu tarkoittaa haastattelua, jossa on samanaikaisesti paikalla useita haastateltavia ja ehkä myös haastattelihoita. Tavoitteena ryhmähaastattelussa on saada aikaan keskustelua haastateltavien välille tutkijan valitsemasta aiheista tai teemoista. (Eskola & Suoranta 2003, 94.) Ryhmähaastattelu on hyvä tiedonkeruu menetelmä, koska samalla saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. Ryhmähaastattelun hyviä puolia on myös se että, painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen. Ryhmän haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen, mitä odottavat haastattelijan haluavan kuulla. Ryhmässä käytävä yhteiskeskustelu innostaa myös monimuotoisempaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa. (Krogstrup 2004, 11.)

Ryhmähaastattelussa on myös huonoja puolia, joita Hirsjärvi ja Hurme (2008) tuo teoksessaan ilmi. Näitä ovat muun muassa se, että kaikki jotka on kutsuttu ryhmähaastatteluun, ei välttämättä saavukaan paikalle. On myös mietittävä tarkkaan, mille kohderyhmälle haastattelu pidetään, sillä esimerkiksi vanhukset, vammaiset ja johtavassa asemassa olevat henkilöt ovat monesti vastahakoisia osallistumaan ryhmähaastatteluihin. Ryhmähaastattelutilanteessa voi syntyä myös ongelmia, jos ryhmässä on yksi tai kaksi henkilöä, jotka dominoivat muita. Ryhmähaastattelua tallentaessa tulee myös kiinnittää huomio siihen, että välttämättä yksi tallennusväline ei ole riittävä. Haastateltavat voivat istua kaukana toisistaan, jolloin yksi mikrofoni ei ole tarpeeksi. Ryhmäkeskustelujen purku ja analyysi voivat tuottaa myös ongelmia, sillä haastattelijan voi olla vaikea päätellä, kuka osallistujista on äänessä.

Olin varautunut ryhmähaastattelun huonoihin puoliin sillä, että olin esimerkiksi varannut kaksi nauhuria haastattelua varten, jolla pyrin varmistamaan, että kaikkien äänet kuuluisivat. Työntekijöiden ryhmähaastattelua litteroidessani törmäsin yhteen ryhmähaastattelun huonoon puoleen: oli vaikea saada selville kuka työnteki-

jöistä oli äänessä. Myös tilanteet joissa haastateltavat puhuivat päällekkäin, olivat haasteellisia.

Asiakkaiden ryhmähaastattelupäiväksi sovimme maanantain 7.3.2011. Asiakkaita oli hyvin vaikea ensin saada mukaan ja ”haku aika” venyi muutamaan viikkoon ennen kuin haastateltavat olivat kasassa. Tavoitteena minulla oli saada kahdeksan haastateltavaa. Yhtäkkiä haastateltavia olikin kymmenen ja mietin jo, onko määrä liian iso ryhmähaastatteluun. Bikva-mallissa suositellaan, että ryhmähaastatteluun osallistuisi 4-6 asiakasta. En kuitenkaan halunnut lähteä perumaan kenenkään kanssa sovittua ryhmähaastattelua, joten pidin asiakkaiden määrän kymmenessä.

En ollut osannut yhtään varautua siihen ryhmähaastattelun huonoon puoleen, että kaikki haastateltavat eivät tulisi paikalle. Olin vielä soittanut edeltävänä viikolla kaikille asiakkaille ja varmistanut haastattelun päivämäärän ja kellonajan. Minulle jäi puhelinyhteydenotoista hyvä tunne, että kaikki ovat innolla mukana haastattelussa. Suureksi yllätykseni paikalle saapui kuitenkin kymmenestä asiakkaasta vain kaksi. Kolme asiakasta ilmoitti sähköpostitse, että eivät pääse tulemaan. Lopuista ei kuulunut mitään. Arvailujen varaan vain jää, miksi niin moni jätti tulematta. Ehkä tämä kertoo myös jotain marginaalissa elävien asiakkaiden tavasta toimia. Minua jäi lisäksi mietityttämään, että miksi haastateltavia oli niin vaikea saada. Ymmärtäisin sen, jos haastattelulla ei sinänsä olisi mitään merkitystä haastateltavalle, mutta nyt kerrankin kun olisi ollut mahdollisuus kertoa omista kokemuksista ja mielipiteistä ja näin vaikuttaa palvelun laatuun, harvaa kuitenkin asia kiinnosti. Mietin myös, että ryhmähaastattelu tilanne on voinut olla osasyynä siihen, että asiakkaat jättivätkin tulematta. Ryhmätilanne voi olla monille jännittävä tilanne eikä välttämättä haluta jakaa tai näyttää toisille omaa elämäntilannetta, oli se sitten minkälainen tahansa.

Pidin kuitenkin ryhmähaastattelun näille kahdelle asiakkaalle jotka tuli paikalle. Haastattelu tapahtui toimeentulotukiyksikön tiloissa. Valitsin toimeentulotukiyksikön tilat sen vuoksi, että asiakkaat tiesivät paikan ja tiesin myös, että pystyn haastattelut tekemään rauhallisessa ympäristössä ilman häiriötekijöitä. Lisäksi itselleni tämä ratkaisu oli helpoin, koska olin silloin töissä siellä. Aloitin haastattelun kertomalla ensin lyhyesti Bikva-mallista ja siitä, että asiakkailta tullut palaute viedään

myös korkeammille tahoille ja sitä kautta heillä on nyt mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

Haastattelu kesti noin 85 minuuttia ja se sujui hyvin. Haastateltavat tuottivat paljon materiaalia omista kokemuksistaan. Oli mielenkiintoista huomata että tähän valikoitui niin erilaiset asiakkaat. Toinen oli hyvin tyytyväinen saamaansa palveluun ja toinen taas tuntui löytävän epäkohtia jokaisesta asiasta. Haastattelun jälkeen minua todella harmitti, että ryhmähaastatteluun ei tullut tarpeeksi asiakkaita, koska olisi ollut todella mielenkiintoista nähdä ja kuulla, minkälaisia mielipiteitä asiakkailla olisi ollut ja miten ryhmätilanne olisi keskusteluun vaikuttanut.

Kahden asiakkaan haastattelu ei ole laadullisesti riittävä, joten aloin miettimään, miten saisin lisää haastateltavia. Päädyin siihen, että loput haastattelut teen yksilöhaastatteluina, vaikka tällä menetelmällä menetän hieman Bikvan ideaa ja tarkoitusta. En halunnut kuitenkaan ottaa uudestaan sitä riskiä, että saisin haastateltavat kerättyä, sovittua päivämäärän ja sitten kukaan ei saapuisikaan paikalle. Ensiksi kysyin niiltä asiakkailta halukkuutta osallistua yksilöhaastatteluun, jotka ilmoittivat, etteivät pääsekään tulemaan. Heistä yksi suostui yksilöhaastatteluun ja toinen halusi vastata sähköpostitse. Kolmanteen en saanut enää yhteyttä. Loput haastateltavat sain työntekijöiden avulla. Lähetin myös saatekirjeitä päätösten mukana asiakkaille, mutta niistä ei yhteydenottoja tullut yhtään.

Koska ryhmähaastattelu ei toteutunut, tuli minun valita yksilöhaastatteluihin jokin toinen aineiston hankintametodi. Haastattelumenetelmät jaetaan lomakehaastatteluun, syvähaastatteluun sekä teemahaastatteluun. Haastattelumenetelmien ero perustuu haastattelun pohjana olevan kyselyn ja sen strukturoinnin asteen mukaan. Lomakehaastattelu on täysin strukturoitu niin kysymysten kuin tutkimuksen toteutuksenkin osalta ja juuri tästä syystä koin, että tämä menetelmä ei sovellu tähän tutkimukseen. Syvähaastattelu on puolestaan täysin strukturoimaton, joka etenee käyttämällä avoimia kysymyksiä. Syvähaastattelu muistuttaa paljon keskustelua, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen. Syvähaastattelu vaatii monesti useampia haastattelukertoja ja haastattelut vievät paljon aikaa. Tavallisesti syvähaastattelua käytetään terapeuttisissa keskusteluissa sekä

kliinisissä tutkimuksissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44; Hirsjärvi ym. 2009, 209-210; Tuomi & Saarijärvi 2009, 74-75.)

Bikva-mallia mukaillen syvähaastattelussa olisi ollut piirteitä, jotka olisivat sopineet haastattelumenetelmään, koska tavoitteenani oli, että asiakkaat saavat vapaasti kertoa hyvistä ja huonoista kokemuksistaan ja esille tulleita asioita pyrkisin syventämään lisäkysymyksillä. Päädyin kuitenkin puolistrukturoituun teemahaastatteluun, sillä siinä edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa (Tuomi & Saarijärvi 2009, 75). Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta kerätään tärkeimmät teema-alueet, joita tutkimushaastattelussa tulisi tutkimusongelmaan vastaamiseksi käsitellä. Kysymysten tarkalla muodolla ja järjestyksellä ei ole merkitystä. Tärkeintä on, että haastateltava voi antaa kaikista teema-alueista oman kuvauksensa. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Vilka 2005, 101-102.)

Bikva-mallin käyttäminen oikeastaan asetti tutkimukselleni teemat, joita ovat palvelun hyvät ja huonot puolet sekä palvelun kehittäminen. Lisäksi pyrin avaamaan ja syventämään esille tulleita teemoja ja keskustelemaan niistä enemmän. Tämä siksi, että halusin pitää Bikvan idean kokoajan taustalla. Olin tehnyt myös tarkempia kysymyksiä siltä varalta, jos haastateltavat eivät tuota tarpeeksi materiaalia pääteemojen kysymysten pohjalta. Näiden kysymysten pohjana käytin toimeentulotukiyksikön tekeillä olevasta laatutyön käsikirjasta nousseita teemoja. Teemat koskivat niin asiakaspalvelua, sosiaalityötä kuin myös hallinnollisia asioita. Nämä haastattelukysymykset olivat kuvaavia kysymyksiä, joihin haastateltavat eivät voineet vastata vain yhdellä sanalla. Tutkimuskysymyksiä mietittäessä tulisikin välttää sellaisia kysymyksiä, joihin haastateltava pystyy vastaamaan pelkästään kyllä tai ei. Kysymykset tulisi olla sellaisia, että haastateltavat saataisiin kuvaamaan, vertailemaan ja kertomaan mahdollisimman monipuolisesti tutkittavaa asiaa. (Vilka 2005, 105-106, 109.)

Kaikki yksilöhaastattelutkin tapahtuivat toimeentulotukiyksikössä. Nämäkin haastattelut aloitin sillä, että kerroin ensin lyhyesti Bikva-mallista ja siitä, että asiakkailta tullut palaute viedään myös korkeammille tahoille ja sitä kautta heillä on nyt mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Halusin pitää Bikva-mallin idean myös yksilöhaastatte-

luissa ja siksi annoin kaikille mahdollisuuden ensimmäisenä itse kertoa vapaasti, mitä pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä ja mitä mieltä ovat saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Esi-tin siis avoimen kysymyksen, jonka ei pitäisi johtaa asiakkaan vastausta mihinkään tiettyyn suuntaan. Pysin syventämään niitä aiheita, joita asiakas toi ilmi, mutta lisäksi käytin myös laatimaani haastattelurunkoa.

Yksilöhaastattelut sujuivat mielestäni hyvin. Toiset tuottivat enemmän materiaalia kuin toiset. Toiset asiakkaat osasivat hyvin kuvailla omia tuntemuksiaan ja pukea ajatukset sanoiksi. Yksi asiakas taas oli sellainen, joka oli hyvin tyytyväinen kaikkeen, eikä hänellä ollut mitään negatiivisia kokemuksia, joten hänen haastattelu jäi hieman lyhyeksi. Pisin haastattelu kesti noin 50 minuuttia ja lyhin noin 20 minuuttia.

Kaikki haastattelut äänitin nauhurille. Äänitykseen päädyin sen takia, koska tällöin asiakkaiden sanamuodot voidaan välittää eteenpäin sellaisinaan eikä mitään sanomisia jää huomaamatta. Otin myös asiakkaiden osoitetiedot ylös, jonne lähettäisin valmiin työni. Koen tärkeäksi, että haastatteluun osallistuvat saavat myös tietää työni lopputuloksesta ja mitä työntekijät ja muut tahot ovat asiasta keskustelleet ja kenties päättäneet.

Koin, että oma rooli haastattelijana oli välillä haastava, sillä olin samalla myös työntekijä. Toisaalta se oli monella tapaa myös hyvä asia. Asiakkaat pystyivät kysymään minulta epäselviä asioita liittyen toimeentulotukeen ja osasin niihin myös vastata. Tämä oli mielestäni hyvä, sillä asiakkaat saivat heti vastaukset kysymykseen ja pystyin heti myös korjaamaan joitain epäselviä luuloja esimerkiksi erilaisista käytännöistä. Minulle tuli myös tunne, että asiakkaat uskalsivat sanoa omat mielipiteensä, myös ne negatiivisetkin vaikka olin myös työntekijä. Esimerkiksi yksi asiakas sanoi minulle suoraa, että oli hyvin tyytymätön tekemääni päätökseen.

**Työntekijöiden ryhmähaastattelu.** Asiakkaiden haastattelujen jälkeen minulla oli aikaa noin kaksi viikkoa litteroida ja analysoida aineisto ennen työntekijöiden haastattelua. Koin hyvänä asiana, että työntekijöiden ryhmähaastattelu oli pian asiakkaiden haastattelujen jälkeen, sillä silloin haastattelut olivat vielä hyvin mielessäni

ja olin hyvin innostunut kun olin saanut opinnäytetyöni teon käyntiin. Työntekijöiden ryhmähaastattelun pidin 31.3.2011. Olin lähettänyt kaikille työntekijöille etukäteen koosteen, jonka tein asiakkaiden haastatteluista. Näin työntekijät pystyivät etukäteen tutustumaan palautteeseen ja miettimään aiheita, joista haluavat keskustella. Asiakkaiden palaute toimii oppimisprosessina, jossa työntekijöiden on pohdittava asiakkaiden palautetta ja annettava oma arvio ja käsitys tekemästään sosiaalityöstä (Krogstrup 2004, 21).

Haastattelutilanne kesti reilun tunnin. Tallentamisvälineenä käytin tässäkin nauhuria ja aineiston litteroin haastattelun jälkeen.

**Sosiaalityön päällikön haastattelu.** Bikva-mallin kolmannen vaiheen haastattelun pidin 18.5.2011. Haastattelin Seinäjoen kaupungin sosiaalityön päällikköä Päivi Saukkoa. Olin lähettänyt hänelle etukäteen koosteen asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista. Haastattelu kesti noin tunnin. Tässäkin haastattelussa tallentamisvälineenä käytin nauhuria ja aineiston litteroin välittömästi haastattelun jälkeen. Aluksi kerroin hieman taustatietoa tutkimuksestani ja miten haastattelut olivat sujuneet.

#### **6.4 Aineiston analysointi**

Haastatteluista saatu materiaali tulee ennen analysointia litteroida eli muuttaa nauhoitus tekstimuotoon. Litteroinnin jälkeen aloin miettiä, mikä olisi paras tapa analysoida aineisto sillä aineistoa voidaan analysoida monin eri tavoin. Tutkijan kannattaa valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa aineisto kerätään monissa vaiheissa, analyysia tehdään pitkin tutkimusprosessia eikä vain yhdessä vaiheessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 223-224).

Sisällönanalyysi on menetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Analyysin tarkoituksena on etsiä merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia sekä antaa sanallinen ja selkeä kuva tutkittavalle ilmiölle. Sisällönanalyysillä järjestetään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kuitenkin



kadottamatta sen sisältämää tietoa. Laadullisen aineiston analysoinnin avulla hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää sekä yhtenäistä informaatiota. Lisäksi saadaan luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 108; Vilkka 2005, 140.)

Laadullinen analyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen ja teoriaohjaavaan sisällönanalyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Parhaiten tutkimukseni analyysimenetelmäksi soveltui teoriaohjaava sisällönanalyysi. Menetelmässä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ne eivät pohjaudu suoraan teoriaan tai teoria voi auttaa analyysin teossa. Teoriaohjaavasta analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus. Se ei ole kuitenkaan teoriaa testaavaa vaan paremminkin uusia ajatuksia herättävä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-97.)

Tutkimuksen aineisto koostui siitä, mitä asiakkaat pitivät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä sekä heidän kehittämisideoista. Koska analysointimenetelmänä käytin sisällönanalyysiä, järjestin aineiston tiiviiseen ja selkeään muotoon. Analysoin kaikki haastattelut ensin yksitellen ja poimin niistä hyvät ja huonot puolet, kehittämisideat ja muita huomioitavia asioita. Tämän jälkeen kokosin aineiston ja loin yläotsikot: työntekijät, jonka alapuolelle liitin hyvät ja huonot kokemukset. Toinen yläotsikko oli tavat ja säädökset, jonka alle liitin hyvät ja huonot kokemukset. Lisäksi poimin aineistosta kehittämisideat, jotka myös liitin työntekijöiden ja tavat ja säädökset yläotsikoiden alle. Viimeisen yläotsikon alle liitin sellaisia asioita, joita ei pystynyt kategorisoimaan pelkästään työntekijöihin tai pelkästään säädöksiin vaan olivat monesta asiasta johtuvia. Tällainen jaottelu oli minulle mielekästä, sillä Bikva-mallin mukaan aineistoa käytetään perustana laadittaessa haastatteluohjetta, jota käytetään myöhemmin työntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien osallistamisen yhteydessä.

Työntekijöiden haastattelusta tulleen aineiston analysoinnissa käytin myös sisällönanalyysiä ja saadun aineiston jaottelin bikva-mallin mukaan kolmeen eri luokkaan. Ensimmäiseksi poimin aineistosta ongelmat, joita käsitellään edelleen johtajatasolla. Toiseksi poimin aiheet, jotka koskevat poliittisia päättäjiä ja kolmanneksi poimin aiheet, joita työntekijät voivat työstää esimerkiksi tulevissa palave-

reissa. Tämän jälkeen palaute muunnetaan johtajien haastattelurungoksi. (Krogstrup 2004, 21.)

Sosiaalityön päällikön haastattelusta poimin keskeiset teemat joista keskusteltiin. Näitä teemoja käytän opinnäytetyöni tutkimustuloksissa sekä johtopäätöksissä.

## 6.5 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään välttämään virheiden syntyä. Tämän vuoksi on tärkeää, että tehtyjen tutkimusten luotettavuutta arvioidaan, sillä tulosten luotettavuus ja pätevyys saattavat vaihdella. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Käsitteet ovat syntyneet kvantitatiiviseen tutkimukseen ja siksi kvalitatiivisissa tutkimuksissa reliabiliteetti ja validiteetti ovat saaneet erilaisia tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Tuomen ja Sarajärven (2009, 136) mukaan Lincoln ja Guba (1985) kritisoivat käsitteitä, koska ne perustuvat oletukseen yhdestä konkreettisesta todellisuudesta, jota tutkimuksessa tavoitellaan. Heidän mukaansa ei ole kuitenkaan olemassa yhtä sosiaalista todellisuutta vaan sen erilaisia rakennelmia. Vaikka termejä ei haluaisikaan käyttää, pitää tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä kuitenkin jollain tapaa arvioida. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu aina aineiston laadusta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232; Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.).

Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina tuota sitä todellisuutta, jota tutkijat tutkivat, esimerkiksi vastaaja voi käsittää kysymykset aivan toisin kuin tutkija on ajatellut. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Pätevässä tutkimuksessa ei näin ollen saisi olla systemaattisia virheitä. Validiutta tulee siis tarkastella jo ennen tutkimuksen toteutusta, esimerkiksi kiinnittämällä huomiota aineiston keräämisen ja mittarin huolelliseen suunnitteluun sekä varmistaa, että kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. (Vilka 2005, 161.) Hirsjärvi ja Hurme (2008) toteavat teoksessaan, että laadukkuutta voidaan esimerkiksi jo tavoitella sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Vaikka tutkimukseni päätavoite oli saada asiakkaiden hyvät ja huonot kokemukset selville, pohdin kuitenkin lisäksi

muitakin teemoja ja lisäkysymyksiä siltä varalta, että asiakas ei tuota itse vapaaehtoisesti tarpeeksi materiaalia. Tutkimuksessani sain vastaukset tutkittaviin kysymyksiin eli mitä asiakkaat pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Lisäksi pyrin tarkentamaan teemoja ja kysymyksiä, jos asiakas ei näyttänyt niitä ymmärtävän.

Tuloksien laatua voidaan myös ennakoida itse haastattelujen aikana huolehtimalla siitä, että tekninen välineistö on kunnossa (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 184). Itse pyrin valmistautumaan haastatteluihin hyvin. Ryhmähaastattelua varten menin etukäteen laittamaan kokoushuoneen valmiiksi. Testasin, miten sijoittaisin kaksi nauhuriini niin, että kaikkien äänet varmasti tallentuisi. Kaikissa yksilöhaastatteluisa minulla oli aina varalla myös toinenkin nauhuri ja paristoja nauhuriin. Pidin myös päiväkirjaa haastatteluista, joihin kirjasin ylös päällimmäiset tuntemukset ja olotilan: menikö haastattelu hyvin, jäikö jokin asia mietityttämään, oliko häiriötekijöitä tai oliko jokin kysymys erittäin hyvä taikka huono. Päiväkirjan pidosta oli paljon hyötyä aineiston analyysivaiheessa.

Haastattelun laatua parantaa myös se, että litterointi tapahtuu mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185). Itse aloitin haastatteluiden litteroinnin heti samana päivänä. Koin tämän hyväksi toimintatavaksi, koska silloin haastattelun yleiskuvaus oli vielä hyvin muistissani. Litteroin materiaalin sanasta sanaan, sillä halusin että haastateltavien sanamuodot voidaan välittää eteenpäin sellaisinaan, eikä mitään sanomisia jää huomaamatta.

Tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia voidaan määritellä muutamalla eri tavalla. Tutkimus on reliaabeli, jos tutkittaessa samaa henkilöä kaksi kertaa tutkimustulos on sama. Toiseksi reliabiliteettia voidaan määritellä sillä, että kaksi arvioitsijaa päätyy samanlaiseen tulokseen. Kolmas tapa ymmärtää reliabiliteettia on se, että kahdella eri tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185-186.) Tutkimuksen reliabiliteettia pohtiessani mietin, olisinko saanut samanlaiset tulokset jonain toisena ajankohtana. Tulini siihen tulokseen, että olisin voinut saada, mutta todennäköisemmin en. Tutkimus on kuitenkin pohjimmiltaan tyytyväisyyskysely: mitä mieltä asiakkaat ovat saamastaan palvelusta toimeentulotukiyksikössä. Jopa seuraavan käynnin tapahtumat olisivat voineet vaikuttaa

myönteisesti tai negatiivisesti asiakkaan mielipiteeseen. Varsinkin niiden haastateltavien kohdalla tulos olisi voinut olla eri, jotka olivat melko uusia asiakkaita, koska heillä ei ollut kuin muutaman käynnin kokemus palvelusta. Toisaalta taas pitkäaikaisasiakkaiden mielipiteet voivat olla hyvinkin samanlaisia, vaikka tutkimuksen suorittaisikin toisena ajankohtana, koska heillä on näkemystä pidemmältä aikaväliltä. Myös toisella menetelmällä tehty sama tutkimus olisi voinut tuottaa eri tuloksia, esimerkiksi kyselylomakkeella ei välttämättä olisi saanut niin kattavasti tietoa. Haastattelutilanteessa pystyi kuitenkin tarkentamaan kysymyksiä ja pystyi myös kysymään erilaisia jatkokysymyksiä.

Jos tutkimuksen olisi tehnyt joku toinen tutkija, riippuisi sama lopputulos monesta eri asiasta. Uskon kuitenkin, että tutkimus olisi tuottanut samantyyppisiä tuloksia, jos haastateltavat olisivat olleet samoja ja haastattelumenetelmä sama. Kyse oli kuitenkin asiakkaiden omista kokemuksista ja mielipiteistä, joten ne olisivat olleet samoja sinä ajankohtana. Tietenkin riippuu haastattelijasta, mitä asioita nostaa esille ja mitä pitää tärkeänä. Jos joku muu tekisi saman tutkimuksen vaikka tänään, Bikva-mallia käyttämällä pitäisi asiakkaille ryhmähaastattelun, voisivat tulokset olla täysin päinvastaisia. Tutkimukseni tulokset ovat paljolti siitä kiinni, minkälaiset asiakkaat haastatteluun valikoivat; tyytyväiset, tyytymättömät vai siltä väliltä. Bikva-mallia käyttämällä saadaan kuitenkin niiden asiakkaiden ääni kuuluviin, jotka haastatteluun suostuvat. Niitä ei välttämättä voi yleistää, mutta ne ovat heidän kokemuksiaan ja todellisuutta saamastaan palvelusta joita ei voi missään nimessä vähätellä. Bikva-mallia käyttämällä haastattelujen palaute siis riippuu palautteen antajista, kuten tässä mallissa on tarkoituskin. Tavoitteena on selvittää, miten arviointiin osallistuvat sidosryhmät kokevat palvelun henkilökohtaisella tasolla. Bikva-mallin avulla saadaan tietoa eri asemissa olevilta ihmisiltä, joten arvioija ei periaatteessa voi pitää jotakin palautetta muita arvokkaampana tai objektiivisempänä. Mallia käyttämällä tunnustetaan, että sosiaalityön luonne voidaan tulkita eri tavoin sen mukaan, mistä näkökulmasta sitä tehdään, ja että asiakkaiden tulkinnat ovat yhtä päteviä kuin muidenkin sidosryhmien. (Krogstup 2004,10.)

## 6.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen tekemiseen sisältyy tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Tutkimusetiikka on läsnä koko tutkimusprosessin ajan ja hyvää tieteellisen käytännön noudattamista vaaditaan kaikilta tutkimusten tekijöiltä samalla tavalla. Tutkimusetiikalla tarkoitetaan yhteisesti sovittuja sääntöjä tutkimusten kaikkien osapuolten kanssa. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä, että tutkijat noudattavat eettisesti kestäviä tutkimus- sekä tiedonhankintamenetelmiä. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tutkija perustaa tiedonhankintansa oman alan tieteelliseen kirjallisuuteen ja muihin asianmukaisiin tietolähteisiin ja tutkija toimii rehellisesti ja vilpittömästi muita tutkijoita kohtaan eli ei plagioi toisten tekstejä ja merkitsee lähdeviitteet oikein. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimustulosten on täytettävä tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset eli tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa tai on esitettävä, miten vanhaa tietoa voidaan hyödyntää tai yhdistellä uudella tavalla. Hyvä tieteellinen käytäntö myös edellyttää, että tutkija noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä kuin myös tulosten esittämisessäkin. (Vilkkä 2005, 29-30.)

Opinnäytetyössäni kirjallisuutta etisessäni pyrin arvioimaan kriittisesti eri lähteitä. Varsinkin Internet-lähteiden kanssa täytyy olla hyvin kriittinen. Pyrin etsimään aina uusimpia lähteitä, koska silloin tieto on ajankohtaista. Kunnioitin myös toisia tutkijoita ja kirjoittajia kirjaamalla tekstiviitteet ja lähdeluettelomerkinnot oikeaoppisesti. Nämä pyrin tekemään heti, kun lainasin jotain tekstiä. Epäselvissä tilanteissa kysyin ohjaavalta opettajalta apua, esimerkiksi kuinka jokin viite merkitään.

Ihmisarvon kunnioittaminen tulee olla tutkimuksen lähtökohtana. On kunnioitettava ihmisten itsemääräämisoikeutta eli annetaan kaikille oikeus itse päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Tutkittaville on kerrottava tarpeeksi tietoa tutkimuksesta, koska muuten vapaaehtoista päätöstä tutkimukseen osallistumiseen ei voi tehdä. On kerrottava perustiedot tutkimuksesta, sen tekijästä sekä kerättävien tietojen käyttötarkoituksesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 25; Kuula 2006, 61-62.) Kerroin asiakkaille haastattelustani saatekirjeen (Liite 2) muodossa. Kerroin lyhyesti kuka olen ja mitä olen tekemässä. Haastattelutilanteessa kerroin haastateltaville vielä tarkemmin tutkimuksestani, sen tarkoituksesta ja tavoitteista sekä miten haastattelun tietoja käsittelen ja miten niitä käytetään. Opinnäytetyössäni kaikki haastateltavat suostuivat vapaaehtoisesti haastatteluun. Ketään ei pakotettu, eikä annettu

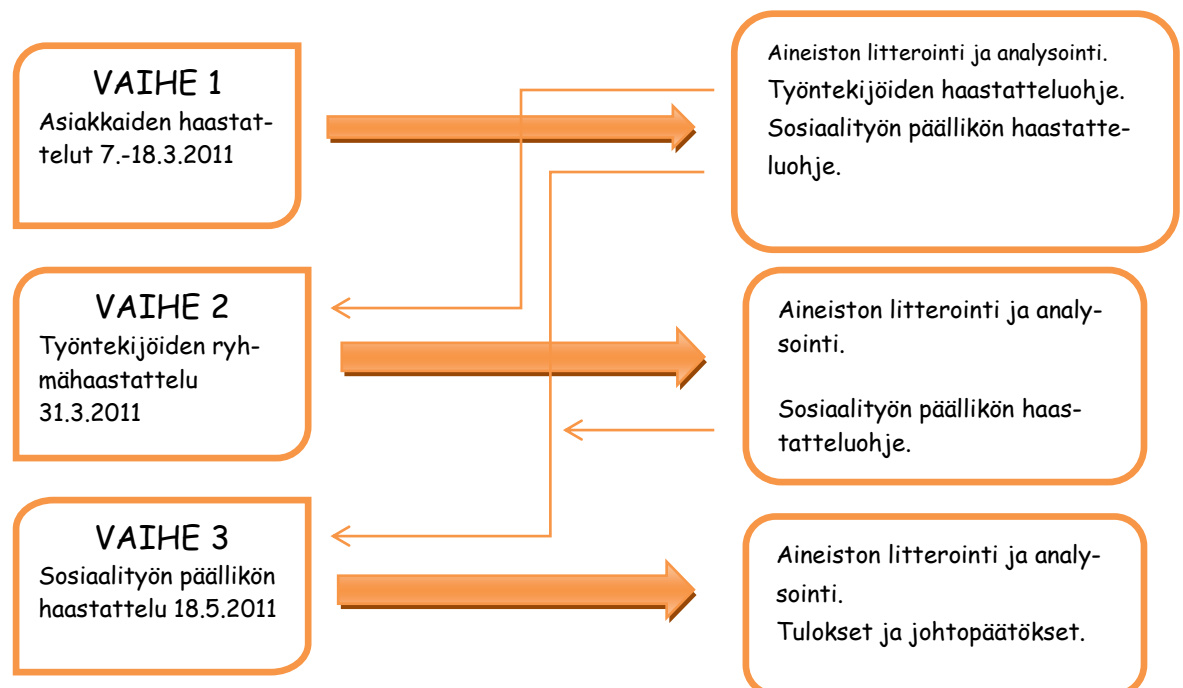
sanktioita, jos ei halunnut osallistua. Arvostin asiakkaiden itsemääräämisoikeutta osallistua haastatteluun, että en lähtenyt soittelemaan niiden asiakkaitten perään, jotka eivät saapuneet paikalle. Niille asiakkaille kyllä soitin, jotka olivat ilmoittaneet, että eivät jostain syystä päässeetkään sinä ajankohtana osallistumaan ryhmähaastatteluun. Näiden kanssa saimme sovittua uuden ajan haastattelulle. Tutkimuksissa, jotka kohdistuvat ihmisiin, pidetään tärkeimpinä eettisinä periaatteina juuri informointiin perustuvaa suostumusta, luottamuksellisuutta, seurauksia ja yksityisyyttä. Eettisiä kysymyksiä on paljon muitakin ja ne riippuvat aina itse tutkimuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.)

Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus kuuluu myös tutkimuseetiikkaan. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että tutkija ei saa kertoa ihmisiltä kerätyistä aineistoista ulkopuolisille. Ei uteliaisuuden nimissä eikä hyvántahtoisena puuttumisenakaan. (Kuula 2006, 92.) Asiakkaiden haastattelu saatekirjeessä (Liite 2) kerroin jo asiakkaille, että haastattelijalla on vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus, jota painotin asiakkaille vielä haastattelutilanteessa. Tällä halusin varmistaa, että haastateltavat voivat luottaa siihen, että heidän sanomisensa jäävät sen huoneen sisäpuolelle. Samalla varmistin sen, että asiakas uskaltaa myös kertoa todelliset mielipiteensä. Jälkeenpäin minulle tuli mieleen, että minun olisi täytynyt tehdä jonkinlainen vaitiolo- ja salassapitosopimus koskien myös ryhmähaastattelun asiakkaita. Vaikka itse olettaisikin, että kaikki haastatteluun osallistujat ajattelisivat samalla lailla eli pitävät vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta jotenkin itsestään selvänä asiana, ei asiasta kuitenkaan voi olla täysin varma. Toisaalta onni onnettomuudessa oli se, että ryhmähaastattelu ei onnistunutkaan muuta kuin kahden asiakkaan kohdalla. Näiden osalta voin vain toivoa, että he kunnioittavat toistensa osallisuutta ja pitävät haastattelusta tulleet tiedot itsellään.

Tunnistettavuuden estäminen on myös tärkeä tutkimuseettinen normi. Nimettömyyttä ja tunnistamattomuutta pidetäänkin itsestään selvänä lähtökohtana, kun sovitaan aineiston ja sen otteiden esittämisestä tutkimusjulkaisussa. Tunnistamattomuuden tarkoituksena on tarve suojella tutkittavia mahdollisilta negatiivisilta seurauksilta, joita tunnistaminen voisi saada aikaan. Jotta tutkimuksesta ei ketään tunnistettaisi, tulee tunnisteet poistaa tai muuttaa eli anonymisoida. (Kuula 2006, 200-201.) Aineistoa litteroidessani, poistin tekstistä kaikki tunnisteet, joita tässä

aineistossa oli henkilötiedot. Asiakkaiden haastatteluaineistot numeroin yhdestä seitsemään ja työntekijöiden yhdestä kahdeksaan. Kerroin myös asiakkaille, että heidän henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa ilmi. Litteroinnin tehtyäni, poistin aineiston nauhurista ja vielä nauhuria palauttaessa koululle, pyysin vahtimestaria tarkistamaan läsnä ollessani, että nauhuri on varmasti tyhjä. Tutkimuksen analyysi ja tulosten kirjoittamisen jälkeen, poistin kaikki litterointiaineiston tietokoneeltani. Työntekijöiden ja johtajan haastattelussa koin ongelmaisena tunnistettavuuden estämisen, sillä ihmiset, jotka tietävät, ketä toimeentulotukiyksikössä on töissä ja kuka johtajana, voivat ainakin teorian tasolla päätellä ketkä ovat olleet mukana haastattelussa. Tämän vuoksi kysyinkin sosiaalityön päälliköltä lupaa käyttää hänen nimeään työssäni ja hän antoi luvan. Työntekijöiden osalta tunnistettavuutta en kuitenkaan pidä ongelmallisena, sillä työntekijöiden haastattelu oli asiakkaiden haastatteluista lähtevän palautteen pohtimista ja omien työtapojen tarkastelua. Eli asiat joista keskusteltiin, eivät ole olleet mitenkään salaisia. Toisaalta taas suorien lainauksien yhteydessä ei ulkopuolinen voi tietää, kuka työntekijöistä on kyseisen asian sanonut.

Seuraava kuvio kuvaa vielä tutkimukseni kulun Bikva-mallia mukailleen.



Kuvio 2. Tutkimuksen kulku Bikva-mallin mukaisesti.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsittelen tutkimustuloksia. Tulokset pohjautuvat aineistoon, jota syntyi haastatteluista sekä tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Tulokset on jaoteltu Bikva-mallin mukaisiin vaiheisiin. Aloitan haastatteluaineiston taustatiedoista, jonka jälkeen käyn läpi asiakkailta tulleet positiiviset ja negatiiviset kokemukset sekä kehittämisideat. Tämän jälkeen käyn läpi, mitä ajatuksia asiakkailta tullut palaute herätti työntekijöiden haastatteluissa. Asiakkaiden palaute toimii oppimisprosessina, jossa työntekijöiden on pohdittava asiakkaiden palautetta ja annettava oma arvio ja käsitys tekemästään sosiaalityöstä (Krogstrup 2004, 21). Työntekijöiden ryhmähaastattelun jälkeen oli vuorossa sosiaalityön päällikön haastattelu. Sosiaalityön päällikön haastattelun tarkoituksena on pohtia syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen. Pyrin havainnollistamaan haastateltavien mielipiteitä ja kokemuksia mahdollisimman paljon haastatteluista saaduilla suorilla lainauksilla.

### 7.1 Taustatiedot

Haastatteluaineiston taustatietoihin olen kerännyt toimeentulotukiasiakkaiden sukupuolen, iän, toimeentulotukiasiakkuus perusteen sekä kauanko he ovat olleet toimeentulotuen saajina. Asiakkaiden haastatteluaineistot on numeroitu yhdestä seitsemään ja ne on järjestetty satunnaiseen järjestykseen. Suorissa lainauksissa käytän nimikkeenä kirjainta A, joka viittaa sanaan asiakas sekä numeroa.

Yhteensä haastateltavia oli seitsemän. Haastateltavista kuusi oli naisia ja yksi mies. Ikäjakauma oli 20-61-vuotta. Asiakkuuden kesto vaihteli viidestä vuodesta kolmeen kuukauteen. Vaikka asiakkuus olisikin ollut viisi vuotta, ei tämä tarkoita sitä, että asiakas olisi joka kuukausi joutunut turvautumaan toimeentulotukeen. Asiakkaista viisi oli työttömiä, kaksi näistä oli Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) asiakkaita. Yksi asiakkaista oli opiskelija ja jälkihuoltoonuri ja yksi oli eläkeläinen.



Työntekijöiden taustatietoihin olen kerännyt pelkästään ammattinimikkeen. Haastatteluun osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää: kolme sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa sekä kolme etuuskäsittelijää. Mukana oli myös sosionomiopiskelija. Heidän haastatteluaineisto on numeroitu yhdestä kahdeksaan. Suorissa lainauksissa käytän nimikkeenä kirjainta T, joka viittaa työntekijään sekä numeroa.

Bikva-mallin kolmannessa vaiheessa tuli haastatella hallintojohtoa ja haastattelin Seinäjoen sosiaalityön päällikköä Päivi Saukkoa.

## 7.2 Asiakkaiden haastattelut

On tärkeä muistaa, että kun haastateltavia oli yhteensä seitsemän, heidän palaute ei ole koko totuus, vaan kokemustensa ilmaus (Krogstrup 2004, 18). Asiakkaiden mielipiteitä ei sinänsä voi yleistää, mutta ne ovat kuitenkin laadullisesti päteviä. Yleisesti ottaen asiakkaat olivat tyytyväisiä työntekijöihin. Epäkohtia asiakkaat havaitsivat laissa ja säädöksissä, joihin suurin osa negatiivisista kokemuksista pohjautui.

### Positiiviset kokemukset

**Asiakkaan vastaanotto ja kokonaisvaltainen huomioiminen.** Asiakaskäyntejä asiakkaat pitivät hyvänä asiana. Asiakkaat kokivat, että asiakaskäynneillä asiat saadaan monesti heti kuntoon tai ainakin tilanteet selkiintyy: mitä nyt ja miten jatkossa. Työntekijät ottavat asiakkaan asian hoitaakseen ja näin ollen asiakkaille tulee tunne, että työntekijät ovat siellä heitä varten. Asiakaskäynneillä työntekijä selvittää yhdessä asiakkaan kanssa tilanteen ja tarvittaessa työntekijä on yhteydessä myös muihin tahoihin asiakkaan asiassa.

..nii mun mielestä se (työntekijä) on semmonen, että se ottaa sen asian sillälailla hoitoon ja, ja tekee sen työn siinä silmien edessä, et se soittaa puhelimilla ja että se tekee työnsä hyvin, loppuun saakka. A3

Haastatteluissa ei tullut ilmi, että haluaisivatko asiakkaat enemmän käyntiaikoja, mutta ainakin he olivat tietoisia siitä, että aikoja saa jos haluaa. Ajan saaminen oli

kuitenkin venynyt muutamalla asiakkaalla moneen viikkoon, vaikka aika tulisi saada seitsemän arkipäivän sisällä siitä, kun asiakas ilmoittaa haluavansa ajan. Tämä kertoo mielestäni jotain siitä, että asiakkaita on paljon toimeentulotuen piirissä, mutta myöskin siitä, että työntekijöitä on liian vähän suhteutettuna asiakasmäärään.

Asiakkaat kokivat myös, että työntekijät ottavat asiakkaat kokonaisvaltaisesti huomioon asiakaskäynneillä. Asiakkaat kokivat, että kokonaisvaltaista arviointia ei voi tehdä pelkän hakemuksen perusteella.

Et mä en yleensä, mä en tuo mitään toimeentulotukihakemusta. Mä aina tilaan henkilökohtaisesti ajan ja otan kaikki mukaan mitä on viimesen kahen kuukauden aikana tapahtunu. Mun mielestä se kannattaa tehdä jokaisen. Et se on se, ihan turhaa sä tuot lapun, ei kukaan tiedä mitä sulla on tämänhetkinen tilanne. Mun mielestä kasvotusten on aina kasvotusten. A2

Asiakasajoilla työntekijä huomioi asiakkaan kokonaisuutena ottaen huomioon psyykkiset, fyysiset, sosiaaliset sekä taloudelliset asiat. Työntekijät antavat asiakkaalle aikaa kertoa omasta tilanteestaan ja kuuntelevat, mitä asiakkaalla on sanottavaa. Työntekijät eivät ole syyllistäneet asiakkaita vaan päinvastoin kannustaneet. Työntekijät kehottavat asiakkaita omatoimisuuteen ja asiakkaat pitivät tätä myös hyvänä asiana.

Mä oon kokenu sen, että ihan kokonaisvaltasesti on menty.. ihan oon saanu vapaasti kertoa ja en mä ainakaan koe, et niin kun olis tullu seinää vastaan, että ihan on menty kokonaisvaltasesti. A2

.. ja sehän kuuluu vähän että asioita itte hoitaa, eihän sitä voi niinku sosiaalivirkailija puolesta tehdä. A3

Työntekijät myös ohjaavat asiakkaita tarvitsemiinsa palveluihin, esimerkiksi työvoimatoimistoon ja ohjeistavat asiakkaita toimeentulotuen hakemisessa, esimerkiksi mitä liitteitä seuraavaan hakemukseen tulee liittää ja mitä voi seurata, jos esimerkiksi ei ole ilmoittautunut työnhakijaksi tai jos jokin ensisijainen etuus ei ole maksussa. Palvelusuunnitelman tekeminen oli harvinaista haastateltavien keskuudessa. Ei kuitenkaan tullut ilmi, että asiakkaat olisivat halunneet suunnitelmaa. Uskon, että näillä haastateltavilla oli elämäntilanne jo tasaantunut, eikä ollut mi-

tään akuuttia asiaa meneillään tai heillä oli suunnitelma muun tahon puolesta, esimerkiksi TE-toimiston tai työvoiman palvelukeskuksen (TYP) kanssa.

No mulle ei oo kukaan ulkopuolinen mitään niinku suunnitelmia esimerkiksi tehny.. ku mulla on kumminki itellä aika selkeet suunnitelmat. Että ei siinä sillälaila oo ollu tarvetta, mutta varmaan semmosille jolla on jotain ongelmia tai nuorille. A1

**Omatyöntekijä.** Omatyöntekijä koettiin hyvänä asiana, jos asiakkaan ja työntekijän välille on syntynyt hyvä ja luottavainen suhde. Jos hyvää suhdetta ei ole syntynyt, asiakkaat eivät osaa luoda arvoa kyseiselle asialle ja asiointi toimeentulotukiyksikössä voi olla hyvinkin pinnallista ja tavoitteena voi olla pelkäämistään rahallisen tuen saaminen.

Mulle on ainaki ihan sama et kuka sen päättää. Ei mulla oo sellast niinku henkilökohtasta sidettä.. periaattees et se joka nyt ehtii sen tekemään, nii on mulle niinku ihan ok. Toki varmaan joillaki on sellanen tilanne et ne haluaa niinku että heidän asioistaan ei tiedä kukaan muu. Että on niin.. pitää niitä niin henkilökohtasina. A5

Hyvän suhteen luominen on siis ensiarvoisen tärkeää, jotta asiakas saa kaiken hyödyn irti tarjolla olevasta sosiaalityöstä. Suurin osa asiakkaista piti omatyöntekijää hyvänä asiana. Työntekijä tuntee asiakkaan ja hänen elämänpolkunsa. Omatyöntekijällä on usein hiljaista tietoa asiakkaan tilanteesta ja hänen historiastaan ja tästä johtuen omatyöntekijä pystyy ottamaan asiakkaan taloudellisen ja muun kokonaistilanteen hyvin huomioon. Työntekijä ymmärtää asiakasta sekä pystyy reagoimaan nopeastikin muutoksiin. Työntekijä kykenee näkemään asiakkaan kokonaisvaltaisesti tämän omassa elämäntilanteessaan. Omatyöntekijä-tapa huomioi myös asiakkaan yksilöllisyyttä. Asiakkaan on helpompi lähestyä tuttua työntekijää. Asioiminen omatyöntekijän kanssa on myös helppoa, sillä asiakkaan ei tarvitse aina kertoa koko elämäntarinaansa uudelleen.

Kyllä se on se paljon selvempi sillälaila, että varsinki silloin jos nyt tulis jotaki, että täytyy soitella ja noin ja kysyä jottain asioita niin.. ku aina eri henkilö, nii aina selittää sitte ja sehän on, on aina parempi että on yks. A1

..kyllä joo, että ei tartte niinku alusta lähtien selvittää asioita, että on jotaki niinku sillälaila kokemusta asiakkaasta. A3

**Palveluhenkisyys.** Asiakkaat kokivat saaneensa ystävällistä ja asiallista palvelua. Työntekijöiden huonojakin päiviä osui kohdalle, mutta asiakkaat pitivät tätä kuitenkin inhimillisenä asiana. Toiset asiakkaat myös osasivat asettautua työntekijöiden asemaan ja ajattelivat asiaa myös heidän näkökulmasta.

Siinon niinku niin monessa välikädessä. Pitäs toisaalta pitää kaupungin puolia ja asiakkaan puolia.. siinon.. voin hyvin kuvitella et se on hyvin raskasta et ei tiedä kumpaa.. toiselle kumartaa, nii toiselle pyllistää. A2

**Kohtuulliset käsittelyajat.** Haastateltavilla asiakkailla suurimmalla osalla oli päätökset tehty lain mukaan seitsemän arkipäivän sisällä. Yhdellä asiakkaalla oli keran päätös tehty myöhässä. Seitsemän arkipäivää koettiin myös kohtuullisena aikana odottaa, jonka itse koin hieman yllättävänä. Asiakkaat olivat kuitenkin ”opineet” jättämään hakemuksen hyvissä ajoin, eikä vasta sitten, kun tilillä ei ole yhtään rahaa.

.. ja kyllä sen jaksaa odottaa, hyppii sitte ne loppupäivät vaikka kolmiolikkaa jos ei muuten. A7

**Oikeudenmukaisuus.** Asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että päätökset tehtiin lainmukaisesti, ettei työntekijä lähtenyt ”sooloilemaan”. Asiakkaat arvostivat sitä, että työntekijöillä on samat linjaukset päätöksissä, ettei tuen suuruus riipu työntekijästä. Haastatteluissa ei kuitenkaan tullut ilmi, toteutuuko tämä Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä.

..ettei se mee nii, et jos sulla sattuu olee toi niin sanottu kivempi sosu, nii et saa sitten enemmän rahaa. A5

Suurin osa asiakkaista oli pääsääntöisesti tyytyväisiä perusosan suuruuteen sekä ymmärsivät sen, että jonkinlaiset rajat on asetettava, mitä huomioidaan ja mitä ei. Vaikka asiakkaat toivat esille asioita, joita pitäisi ottaa enemmän huomioon toimeentulotuessa, olivat he kuitenkin tyytyväisiä siihen tukeen, mitä nyt saivat.

Kyllähän sillä rahalla tietysti hengissä pysyy, niinku ruuat saa ja tietysti asumisen maksaa ja noin. A1

Niinku periaatteessa tolla pärjää mitä nyt huomioidaan. Osa olla tyytyväinenki siihen et mitä periaattees.. et on mahdollisuudet saada tätä. A5

Haastatteluista itselleni tuli tunne, että asiakkaat ikään kuin alistuivat lakiin ja ohjeistuksiin. Asiat ovat kuin ne on, eikä niille voi mitään tehdä.

Et eihän sitä liikaa voi sanoo et sitä rahaa tulee, mutta se nyt vaan on näin. Et iso kaupunki, nii pitää olla niinku tietyt jutut jotka on samalla lailla jotka tehdään, nii se on niinku sellasta vaan, että se vaan nyt on niin ja sillä hyvä. A4.

..että kaikki on menny niinku.. järjen mukaan, enempään ei voi vaatia. Se nyt riittää kun menee pykälien mukaan, että se ei varmaan Seinäjoesta oo kiinni, että mikä se on se normi ja eiköhän se jossain muualla päätetä. A1

### **Negatiiviset kokemukset.**

Asiat, joihin asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, johtuivat suurimmalta osalta siitä, mitä toimeentulotuessa ei huomioida ja mitkä ovat ne kohtuusummat, joita huomioidaan. Moni asia, joihin asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, liittyi myös jollain tapaa tiedon kulkuun sekä lakiin ja säädöksiin, ei niinkään työntekijöihin. Jos asiakas ei ollut tyytyväinen työntekijän tapaan toimia, pohjautui tämäkin yleensä siihen, että työntekijä toimi niin kuin laki määrää.

**Tiedonpuute.** Monet asiat joihin asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, johtui tiedon puutteellisuudesta tai väärinkäsityksistä. Näissä hetkissä koin hyvänä asiana, että olin tehnyt työharjoittelun toimeentulotukiyksikössä sekä ollut siellä töissä, koska pystyin samalla oikaisemaan asiakkaitten vääriä luuloja. Asiakkailla oli epätietoisuutta siitä, mitä huomioidaan ja mitä ei. Oli myös epäselvää, mitä perusosaan sisältyy. Yksi asiakas ei ollut ikinä kuullutkaan täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta ja piti huonona asiana, että aina pitäisi osata sanoa, mihinkä tukea hakee, koska muuten ei saa mitään.

Sitte niinkö kännykät ja tämmöset kaikki laskut mitä ei niinkö oteta huomioon niin pitäis ottaa, koska millä ihminen muuten ottaa mihin-

kään yhteyttä tai soittaa. Et meki asutaan niin sanotusti mehtäperällä, mä en ilman autoa pääse sieltä yhtään minnekkään, että kännykkä on välttämätön ja kyllä se tv:kin on, että niistä kaikista mun mielestä pitäis ottaa huomioon. A7

Olisi kiva tietää että paljonko lasketaan esimerkiksi yhdelle aikuiselle, elämiseen tarkoitettua rahaa kuukausittain ja sitten mitä lapsille ja onko ne ikäluokittain ja niin edes päin. A6

Eräs asiakas oli muuten tyytyväinen kaikkeen palveluun, mutta piti hankalana, että maksusitoumukset lääkkeisiin pitää tulla hakemaan neuvonnasta. Tässäkin oli loppupeleissä kysymys tiedon puutteesta tai väärinymmärryksestä, sillä maksusitoumukset kyllä lähetetään päätösten mukana asiakkaalle, jos hän niin haluaa.

..täällä se niinku haetaan täältä luukulta, nii se oli niinku, ittelle tuli työtä enemmän siinä että piti niinku ja sitte se, että niinku ei viitsikkään hakee jollakin reseptillä lääkettä nyt ja ensviikolla toisella, että pyrkii niinku keräämään ne kaikki samaan ja sitte hakemaan. A3

Tiedonpuutetta toimeentulotuesta on myös muilla viranomaisilla, joista voi koitua ongelmia toimeentulotuen asiakkaalle väärin ohjeiden takia. Yksi haastateltavista kertoi, kun hän oli ollut hammaslääkärissä ja hänelle tehtiin proteesit, että lasku kyllä huomioidaan toimeentulotuessa. Tilanteessa oli tapahtunut väärinymmärrystä puolin ja toisin ja väärin luulojen takia tämä koitui asiakkaalle ikävällä tavalla.

..että hammaslääkäri sano tuola hammashoitolassa, että ne voi kyllä kaupunki niinku ottaa ne huomioon vaikka se viet jälkikäteen ne. Mut et ei niitä otettukaan. Mä jou'uin meneen pankkiin ja tehä pienen lainan. Mut ei se mitään, siitäkin on selevitty. A2

**Menot ja tulot, joita huomioidaan/ei huomioida.** Asiakkaat havaitsivat ristiriidan siinä, että työntekijät kannustavat asiakkaita omatoimisuuteen ja tukevat itsenäisyyteen, mutta silti on paljon asioita, joita ei sitten kuitenkaan huomioida toimeentulotuessa. Toimeentulotuessa tulisi olla enemmän jonkinlaisia kannustimia, että asiakkaat suuntautuisivat paremmin työelämään. Monet mainitsivat myös sen, että auton tai polkupyörän kustannuksia olisi hyvä jollain summalla huomioida esimerkiksi juuri työssäkäyvillä. Lemmikkieläinten kustannuksia pidettiin myös tärkeänä, sillä joillekin ihmisille se eläin voi olla arkirutiinien ylläpitäjä ja se ainoa henkireikä

elämässä. Myös aikuisten harrastusmenoihin toivottiin jotain avustusta sekä lapsilisan huomioimatta jättämistä toivottiin.

Ja esimerkiksi liikkuminen töihin tai jonnekin, viisikymppiä joku pyörän korjaus, niin nehan maksaa paljon enemmän siitä, että joku kulkee bussilla, kun siitä huomioidaan se kuukausilipun verran. A6

..tollaset on oikeesti ihan varmasti tosi sellasii jotka niinku pitää ihmisii, ihmisii pinnalla vähä et, ei tarte ruveta taas niinku sitä, et jos pystyis jotenki mittaamaan et miten se olis jostain psykiatriamaksuista pois, et ihminen saa sen kissahiekan hankittua. Toki onhan noi nyt sellasii, et eihän nyt niinku välttämätöntä olis ollu, mut et ajatella sitä et niinku saa edistettyä sitä ihmisen olemista. A5

Toimeentulotuen suuruutta asiakkaat eivät suoranaisesti moittineet. Monet olivat sitä mieltä, että sillä tulee toimeen. Kuitenkin haastatteluista pystyi havaitsemaan sen, että toimeentulotuki asiakkaat elävät hyvin tiukoilla, varsinkin pitkäaikaisasiakkaat. Ruokaostoksilla kuljetaan tarjouksien perässä ja ostetaan viimeinen käyttöpäivä-tuotteita, jotka ovat halvempia. Talous menee myös heti sekaisin, jos tulee jokin suuri yllättävä meno, esimerkiksi suuri sähkölasku tai jokin kodinkone menee rikki. Asiakkaat ihmettelivät sitä, että kun yleisesti hintataso nousee, niin miksi etuudet ei nouse samassa suhteessa. Toiset asiakkaat kuitenkin ymmärsivät sen, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja että sen ei ole tarkoituskaan olla suuri.

..mutta jos aattelee jotaki tuommosia.. vaikka vaatteitten ostamista. Että onhan se niissä sitten naurettavan vähän. Ainahan voi tarvita.. telkkari hajoaa tai mitä nyt vaan.. mitenpä semmosen haet sitte. A1

..mutta ei saa tulla yllättäviä menoja. Niinku meillä tuo sähkölasku juttu ja mä ootan tammikuun laskua täs kuus että kuinkahan iso se on. A7

Kyllähän sitä vois paljon huonomminki olla... täytyy ajatella vähä isompana, laajemmassa mittakaavassa tätä.. A4

Yksi asiakas oli sitä mieltä, että tilillepanoja ei saisi huomioida niin paljoa. Esimerkiksi syntymäpäivä ja joululahjarahat olisi hyvä jättää huomioimatta sekä pienet palkat, esimerkiksi viikonlopputyöt.

..mut jos on jotain ihan niinku vaikka viikonloppu hommii, sä saat siit palkan, nii mun mielest sitä ei pitäis niinku kumota, kumota sillai että sitte sä et saa tukea... Koska tollanen niinku vaikka parinsadan summa, nii ei kukaan lähe sitte tekemään niitä pätkäduunejakaan koska se on ihan sama rahallisesti. A5

Asiakas oli sitä mieltä, että pätkähommia tulisi tukea enemmän, sillä nehän ovat niitä asioita, jolla saadaan jalka oven väliin ja niistä voi mahdollisesti jopa syntyä pitempiaikaisempia työsuhteita. Tämä oli mielestäni hyvä huomio, sillä kuitenkin tavoitteena on, että asiakkaita saadaan pois toimeentulotukiasiakkuudesta. Syntymäpäivärahoista ja muista yksityishenkilöiden avustuksista tai pelivoitoista Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä on linjaus, että kaikki yli sadan euron ylittävät summat otetaan tulona huomioon. On muistettava, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja katsotaan, että asiakas tulee ensisijaisesti toimeen näillä kyseisillä tuloilla.

**Tavoitettavuus.** Puhelinaika Seinäjoen sosiaalikeskuksessa työntekijöille on arkipäivisin klo: 13.00-14.00. Tällöin asiakkaat voivat olla itse yhteydessä työntekijöihin. Muina aikoina asiakkaat voivat jättää soittopyynnön työntekijöille. Yleisesti ottaen puhelinaika koettiin hyvänä asiana, joskin se voisi olla hieman joustavampi, sillä jotkut asiakkaat kokivat, että työntekijöihin on vaikea saada akuuttitilanteissa yhteyttä. Yksi asiakas oli sitä mieltä, että puhelinaikana voi olla jonoa, että ei pääse soittamaan ja paikanpäälle on turha tulla, kun kaikki työntekijät ovat lukkojen takana. Tässäkin tapauksessa on varmasti kyse tietämättömyydestä, sillä työntekijöille voi jättää aina soittopyynnön tai jos tulee paikanpäälle, voi neuvonnan työntekijöille kertoa asiansa ja sieltä työntekijät ohjaavat asiakkaan eteenpäin tai käskevät omatyöntekijän paikalle.

No ei se välttämättä aina oo hyvä (puhelinaika) mutta tota.. se on kai sellanen, että joku aikahan se pitää olla, toisaalta että eihän ne kokon ajan voi puhelimesta olla. A4

Asiakkaat moittivat sitä, että jos työntekijää ei saa kiinni, niin asiat pitkittyvät joskus liiankin paljon. Työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sähköpostia käytetään asioimisessa jonkin verran. Se ei ole kuitenkaan suotavaa tietoturvariskin vuoksi. Esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas on laittanut työntekijälle sähköpostitse tietoa toimeentulotukihakemukseen, esimerkiksi tilitiedot ja työntekijä onkin lomalla tai



poissa ja jos työntekijä ei ole muistanut laittaa automaattista poissaolovastausta, jää sähköposti työntekijän sähköpostiin, eikä siitä kukaan tiedä mitään. Tässä tapauksessa taas asiakas olettaa, että viesti on mennyt perille, vaikka todellisuudessa ei olekaan. Päätöksen tekeminen voi pitkittyä turhaa, kun asiakkaan hakemusta tekevä työntekijä lähettää lisäselvityspyyntöä liitteistä, jotka asiakas on jo toimittanut. Tavoitettavuuden kannalta on tärkeää, että työntekijät muistavat laittaa automaattisen poissaoloviestin kun ovat esimerkiksi lomalla. Tilannehan on ongelmallinen silloin, jos työntekijä jää yllättäen esimerkiksi pitkälle sairauslomalle, eikä hänellä ole kotona Internetiä käytössä, että voisi mennä poissaoloilmoituksen sähköpostiin laittamaan.

..et jos on jotain kiireellistä asiaa ja vaikka et joku on lomalla joku työntekijä, että vaikka sä laitat mailia henkilökohtaisesti et siin olis mahdollisuus se että niinku jos sieltä tulee vastaus, automaattinen vastaus, nii olis mahdollisuus et sais siirretty sen sähköpostin jollekki joka hoita niit silloin niinku sillä hetkellä. A5

**Käytännöt ja asioiminen.** Tilitietojen esittämistä muutamat asiakkaat pitivät vaivalloisina. Etenkin ne, joille pankki ei lähetä kotiin tiliotteita, vaan ne täytyy aina pankista käydä tulostamassa. Asiakkaat kyllä ymmärsivät, miksi tilitiedot täytyy esittää, mutta tälle tavalle voisi keksiä jonkin järkevämmän ratkaisun.

Tietenki litteet ja kaikki niinku tilitietojen ja muiden hommaaminen.. onhan se aina tietysti oma homma, mutta onhan se täysin ymmärrettävää. A1

Toimeentulotuessa ei huomioida laskujen viivästyskuluja eikä peruuttamattomista käynneistä aiheutuvia maksuja. Yksi asiakas näki tässäkin asiassa epäkohdan, joka oli ihan hyvä huomio. Esimerkiksi kaikissa tilanteissa viivästysmaksut eivät ole kiinni asiakkaasta. Lasku voidaan maksaa suoraan sosiaalikeskuksesta toimeentulotuesta ja tällä tavoin voi kestää kauan, ennenkö maksu näkyy laskuttajan tiedoissa. Tästä syntyy viivästyskuluja, jotka laskutetaan seuraavassa laskussa ja niitä ei toimeentulotukilaskelmassa sitten huomioidakaan. Tilanne on epäedullinen asiakasta kohtaan, sillä viivästyskulut eivät ole syntyneet hänen tavastaan toimia.

**Kehittämisideat.** Asiakkaat toivat hyvin ideoita esille, miten palvelua voisi parantaa. Jokaisella haastateltavalla oli tietenkin oma näkemyksensä saamasta palvelusta ja näin parannusehdotuksetkin katsottiin omasta näkökulmasta käsin.

**Työntekijät.** Työntekijöihin haastateltavat olivat tyytyväisiä, eikä kehittämisehdotuksia heidän tapansa toimia tullut. Yksi asiakas toivoi kuitenkin yksinkertaisesti henkilökohtaisempaa palvelua. Hän toivoi, että työntekijä pystyisi tukemaan asiakasta enemmän hänen elämäntilanteessaan eikä vain katsoa lakia, että miten tekee oikein, mitä voi ja mitä ei voi huomioida.

**Tavat ja ohjeistukset.** Asiakkaat toivoivat, että toimeentulotuesta, asioimisesta ja käytännöistä kerrottaisiin yleisesti enemmän ja tiedotettaisiin palvelusta. Yksi asiakas toivoi, että päätöksen mukana voisi lähettää jonkinlaisen tiedotteen, johon on eritelty miten perusosa jakaantuu. Kuinka paljon perusosa on ja kuinka paljon siitä on tarkoitettu muun muassa ravintomenoihin, vaatehankintoihin ja informaatiokuluihin.

Sähköinen asioiminen tulee varmasti olemaan tulevaisuutta ja yksi asiakas toi asian myös ilmi. Sähköpostia voisi käyttää enemmän esimerkiksi lisäselvitysten lähettämisessä. Hakemuslomakkeisiin voisi esimerkiksi laittaa kohdan sähköpostiosoitteelle ja asiakas voisi sopia työntekijän kanssa, miten yhteydenotot tapahtuvat. Sähköpostitse asioiminen voisi helpottaa ja nopeuttaa asiointia.

Yksi asiakas toivoi, että työntekijät merkitsisivät päätöksiin ja laskelmiin päivämäärät selkeämmin. Työntekijöillä on tapana merkitä päivämäärät ilman pisteitä; 010811 vs. 1.8.2011. Toivottiin myös, että päätöksissä kerrottaisiin, minä päivänä tuki on tilillä.

Lapsilisän, pienien keikkatöiden palkkoja sekä syntymäpäivä- ja joululahjarahojen huomioimatta jättämisestä toivottiin. Myös aikuisten harrastusmenoihin toivottiin jonkinlaista avustusta sekä liikkumisesta aiheutuviin kustannuksiin ja lemmikkieläinten menoihin. Yksi asiakas toivoi, että asiakasajat olisivat vasta iltapäivällä puhelinajan jälkeen.

### 7.3 Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Työntekijät tuottivat hyvin materiaalia ja keskustelua syntyi monesta asiasta. Työntekijät ottivat hyvin vastaan asiakkaiden palautteen ja pohtivat monipuolisesti asiakkaiden asemaa ja heidän mielipiteitään sekä omaa toimintaansa. Kukaan ei vähätellyt asiakkaiden mielipiteitä vaan ne otettiin totuutena ja niitä myös arvostettiin. Työntekijät olivat ehkä yllättyneitä siitä, miten paljon asiakkaat näkevät sosiaalityössä, toimeentulotuessa ja siihen liittyvissä asioissa: toimeentulotukiasiakkuus on paljon muutakin kuin vain rahallisen tuen hakemista.

Työntekijöiden tekemästä sosiaalityöstä asiakkaat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä. Työntekijät pitivät myös **asiakasaikoja** erittäin tärkeänä, koska silloin sitä oikeaa sosiaalityötä pystyy kunnolla tekemään. Työntekijät olivat samaa mieltä kun asiakkaat, että pelkän hakemuksen perusteella on vaikea hahmottaa asiakkaan koko elämäntilanne. Varsinkin silloin, jos asiakas ei ole edes kirjoittanut hakemuksen taakse mitään, että mikä hakijan tilanne sillä hetkellä on. Työntekijät kokivat, että on tärkeä tavata asiakkaita, että saataisiin asiakkaan kokonaistilanne kartoitettua ja näin pystyttäisiin paremmin auttamaan ja tukemaan asiakasta. Sosiaalityön tarkoituksena on tehdä itsestään tarpeeton, joten tapaamalla asiakkaita pyritään keksimään keinoja, miten asiakas ei tarvitsisi kyseistä palvelua, vaan tulosi toimeen omillaan. Työntekijät olivat myös sitä mieltä, että kaikki asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä tai tiedosta, minkälaista apua vastaanottokäynnillä voi oikeasti saada.

Kyllä mullekin yks kaveri tuomas tässä että, että jos, sillä oli hirveesti velkoja kertyny, et jos joku olis sanonu hänelle nämä asiat vuosi sitte, nii hän ei olisi tässä tilanteessa nyt. T1

Asiakasaikoja on kuitenkin rajallinen määrä viikossa ja pahimmassa tapauksessa ajan saaminen voi mennä viikkojenkin päähän. Työntekijät pitivät tärkeänä uusien asiakkaiden tapaamista ja he ehdottivatkin, että ajanvaraukseen pystyisi varautumaan uusille asiakkaille omia aikoja, samalla tavalla kuin esimerkiksi kiireaikoja on varattu yksi viikossa.

Työntekijät myös pohtivat ratkaisua siihen, että miten parantaisi **tavoitettavuutta**, jota asiakkaat hieman moittivat. Tämäkin pohjautui suurelta osalta asiakkaiden tietämättömyyteen, eli pitäisi kertoa asiakkaille miten asioida toimeentulotukiyksikössä: esimerkiksi neuvonnan työntekijät auttavat, jos asiakas tulee asiansa kanssa sinne ja jos ei puhelinajalla ehdi soittamaan, voi aina jättää soittopyynnön. Tarvittaessa asiakasaikoja järjestetään myös iltapäivällä.

Työntekijät huomioivat myös sen, että asiakkaat pitivät **omatoimisuutta** tärkeänä asiana, mutta omatoimisuuteen johtavia asioita ei sitten kuitenkaan hyväksytä tai huomioida toimeentulotuessa. Työntekijät myönsivät tämän asian, että ei sitä koko elämänkirjoa kuitenkaan sitten hyväksytä. Esimerkiksi töissä käyvillä ei autonmenoja huomioida, mitä asiakas voisi pitää tärkeänä asiana ja voisi myös kannustaa työhön. Työntekijät kuitenkin pitävät omatoimisuutta tärkeänä asiana ja sitä, että asiakkaita tuetaan itsenäisyyteen, joten ristiriita asioiden välillä on havaittavissa. Työntekijät pohtivat keinoja, miten asiakkaita voisi enemmän kannustaa esimerkiksi työelämään.

..nii tälläsiä jotka edistää sitä työllistymistä, ku tässä oli joku ottanut niinku niitä asioita esille, ettei olisi niin kauhea riski luopua siitä tuesta ja pystyä kulkemaan ja että resurssi, niinku kulkuväline, työvaatetus, parturikäynti, jotain tällästä, että pääsee niinku ihmisten kirjoille, pitkäaikaistyötön varsinkin, niin jotain semmosia metodia meidän pitäis keksiä millä me tuettais voimakkaammin ku ihmiset tarvittis sitä. T2

Työntekijät myös tiedostivat **ristiriidat** asiakkaiden ja työntekijöiden **tulkintojen välillä** ja ehkä myös oman rajallisuuden toimia lain puitteissa. Työntekijä voi hyvinkin ymmärtää asiakkaan tilanteen, mutta ei voi tavallaan asialle mitään tehdä, koska toimeentulotukilaki sanoo mitä huomioidaan ja mitä ei. Tällaiset tilanteet ovat hyvin vaikeita ja herättävät varmasti monia tuntemuksia niin työntekijöissä kuin myös asiakkaissakin.

On kans hankalaa ku jotkut asiakkaat hakee suoraa jotain harkinnanvarista, että ne on tarkasti etukäteen lukenut, että näihin voi saada ja laittanu hakemukseen pykälät, niin se, että miten asiakas sitte ymmärtää, että no ei välttämättä ymmärrä, että no miksei tää mun tilanne oo justiin se jokin erityistilanne, että ne on kyllä hankalia. T3

Työntekijät olivat samaa mieltä myös siitä, että **toimeentulotuesta informoidaan** liian vähän. Esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakunnan ohjeistukset ovat julkisia, mutta sitäkään ei moni asiakas tiedä. Työntekijät olivat myös sitä mieltä, että asiakkaiden kanssa tulisi sopia jonkinlaiset pelisäännöt, miten toimia toimeentulotuki-asioissa. Näin asioiminen helpottuisi asiakkaiden sekä työntekijöidenkin osalta ja tämä vaikuttaisi myös palvelun sujuvuuteen.

Keskustelua syntyi myös siitä, miten tuen hakeminen saataisiin mahdollisimman sujuvaksi. Esimerkiksi asiakkaat ja työntekijät pitivät molemmat **tilitietojen esittämisestä** ongelmallisena. Työntekijät pohtivat monipuolisesti, miten käytännön saisi toimivammaksi ja he jopa miettivät sitä, että onko tilitietojen esittäminen kuukausittain välttämätöntä. Myös yleisen tietokoneen hankkimisesta aulaan on keskusteltu. Tästä asiakkaat voisivat tulostaa tilitiedot samalla kun tuovat hakemuksen. Tämä toisi ratkaisun tilitieto-ongelmaan.

Palvelun sujuvuudessa eräs epäkohta, johon työntekijät halusivat puutua, oli se, että asiakkaat eivät toimita kerralla kaikkia laskuja, vaan tuovat niitä ripotellen. Tämä vie yllättävän paljon aikaa työntekijöillä, kun he lisäävät laskuja laskelmiin yksitellen. Ennen tätä asiaa on ollut helpottamassa ”kuittipankki”, joka tarkoitti sitä, että kaikki laskut ja muut huomioitavat menot, jotka asiakas toimittaa jälkikäteen, laitetaan kuittipankkiin. Kerran viikossa yksi työntekijä sitten lisää laskut ja muut menot laskelmiin. Tästä kuitenkin luovuttiin, koska tämäkin menetelmä oli työläs sille työntekijälle, joka ”kuittipankista” joutui huolehtimaan. Tämä kuitenkin säästäisi aikaa muilta työntekijöiltä, jolloin heillä olisi enemmän aikaa paneutua kokonaisuun hakemuksiin. Tähänkin ongelmaan auttaisi se, että asiakasajalla sovitaan asiakkaan kanssa pelisäännöt, miten toimitaan laskujen kanssa jotka tulevat jälkikäteen ja miten ne ehtivät maksuun eräpäivään mennessä, että vältettäisiin muun muassa muistutusmaksut.

#### **7.4 Sosiaalityön päällikön haastattelu**

Keskustelu sosiaalityön päällikkö Päivi Saukon kanssa oli mielenkiintoista sekä monipuolista. Haastattelun aikana keskusteltiin niin menneestä ajasta, nykyisestä

ja myös tulevaisuudesta, joka toi oman ulottuvuuden keskusteluun. Itse sain ainakin tästä enemmän perspektiiviä ja eräänlaista jatkumoa tarkastella koko toimeentulotuen tilannetta. Keskustelu painottui enemmän palvelun kehittämiseen kuin siihen, että sosiaalityön päällikkö olisi lähtenyt analysoimaan esimerkiksi asioita, joihin asiakkaat ja työntekijät ovat tyytyväisiä.

Mielestäni sosiaalityön päällikkö oli hyvin kiinnostunut asiakkaiden, kuin myös työntekijöidenkin palautteesta. Hän oli tyytyväinen siitä, että asiakkaat olivat tyytyväisiä työntekijöihin. Vuorovaikutusta ja asiakkaiden tapaamista on pidetty tärkeänä ja siihen on myös pyritty panostamaan. Asiakkailta saadun palautteen perusteella tässä on myös onnistuttu.

**Tavoitettavuudesta** keskusteltiin paljon. On tosiasia, että asiakkaita on paljon ja asiakasaikoja liian vähän. Tavoitettavuus ei ole paras mahdollinen tällä hetkellä. Asiakasaikoja ei saa lain määräämän seitsemän arkipäivän sisällä eikä puhelinaikanakaan aina tavoita työntekijää. Tähän tilanteeseen ei kuitenkaan auta mikään muu kuin lisäresurssien saaminen. Työntekijöille ei voi enempää asiakasaikoja laittaa, sillä se vähentää aikaa hakemusten tekemiseltä ja näin taas hakemusten päätökset viivästyvät lain määräämästä seitsemästä arkipäivästä. Lisäresurssien saamista pyritään etsimään seuraavan vuoden talousarviossa.

**Omatoimisuuteen kannustaminen** ja siinä havaittava **ristiriita** oli sosiaalityön päällikön mielestä hyvä huomio, johon kannattaa pysähtyä ja johon tullaan pysähtymään. Hän oli myös sitä mieltä, että toimeentulotukiohjeistus jossain määrin mahdollistaisi tällaisten menojen huomioimisen ja ehkäisevän tuen käytön tällaisissa tilanteissa. Tässäkin asiassa kuitenkin korostui asiakasaikojen tärkeys, sillä tällaisen tuen myöntämistä ei voi tehdä pelkän hakemuksen perusteella.

..et jos aattelee, että vaikka joku autovero maksamatta tai jotain. Sit ajattelis, et alkais joku kurssi tai näin, että vois siinä tukea.. joo, mut se on se kokonaisvaltanen tilanne joka jää väistämättä hämäräksi jos vaan tehdään se paperilla. Päivi Saukko

Yksilökohtaisemman huomioimisen ja siitä johtuvan ehkäisevän tuen käyttö sekä budjetissa pysyminen tuo kuitenkin sosiaalityön päällikölle taas omia haasteita.

Hänen tulee kontrolloida määrärahojen käyttöä, joiden pitäisi kuitenkin pysyä raameissa. Aihe on hyvin haastava ja monisyinen, sillä kaikki asiat vaikuttavat kaikkeen.

Sosiaalityön päällikkö myönsi myös sen, että on paljon **lakisääteisiä asioita**, joihin työntekijät ei pysty toimeentulotuella vaikuttamaan, eikä niille oikein voi mitään. Esimerkiksi asiakas toi ilmi lemmikkieläinten huomioimisen jota toimeentulotukilaki ei kuitenkaan tue millään tavalla kyseisiä menoja. Työntekijä pystyy hyvin ymmärtämään asiakkaan tilannetta, mutta toimeentulotuella tilanteeseen ei ratkaisua saada. Vaikka asiakkaiden tilannetta tulisi tarkastella aina yksilökohtaisesti, ei laki anna siihen aina mahdollisuutta, sillä kuitenkin toimeentulotuki tulisi olla kaikille sama.

**Tulojen huomioimisessa** sosiaalityön päällikkö halusi painottaa sitä, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus, joten kaikki muu tulo on ensisijaista ja siksi kaikki pienistä keikkatöistäkin saatu palkka otetaan tulona huomioon. Toimeentulotuesta on monille asiakkaille tullut itsestään selvä etuus, jota pidetään melkeinpä subjektiivisena oikeutena. Hyvä parannus tulojen huomioimatta jättämiseen on etuoikeutettu tulo, jolla pyritään kannustamaan asiakkaita hankkimaan itse elantonsa.

**Toimeentulotuen tulevaisuudesta** keskusteltiin myös. Sosiaaliturvan uudistamista pohtinut Sata-komitea on miettinyt toimeentulotuen perusosan maksamisen siirtämistä kunnilta Kelalle. Kuitenkaan esitystä ei tehty, sillä komitean jäsenet eivät päässeet asiasta yhteisymmärrykseen. (Sata-komitea 2009.) Sosiaalityön päällikkö Päivi Saukko näki asiassa hyviä ja huonoja puolia. Asiakkaat, jotka hakevat toimeentulotukea muun perusturvan riittämättömyyden vuoksi, voisivat hyvin hakea etuutta Kelasta. Toisaalta taas perusturvan tulisi olla sellaisella tasolla, ettei toimeentulotukivajetta syntyisi. On kuitenkin vaikea arvioida, minkälainen asiakkaan tilanteen täytyy olla, että kummalle asiakkuus kuuluu, Kelalle vai kunnan sosiaalitoimelle. Toimeentulotukea myönnettäessä pitäisi kuitenkin säilyttää yhteys sosiaalityöhön ja etsiä yksilöllisiä keinoja, joilla ihmiset saataisiin pois toimeentulotukiriippuvuudesta. Nähtäväksi vain jää, mitä tulevaisuudessa asiasta päätetään.

**Sähköinen asiointi.** Nykyaikana kaikki palvelu on myös siirtymässä yhä enemmän Internetiin. Vaikka sähköpostitse lisäselvitysten välittäminen voisi hoitua nopeammin, ei siihen suuntaan olla kuitenkaan Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä menossa. Sähköpostitse asiointi on aina tietoturvariski, eikä ikinä voi olla varma, kenen kanssa viestejä lähettee. On myös keskusteltu, että tulevaisuudessa toimeentulotuen hakeminen siirtyisi Internetiin, jossa hakulomakkeet täytettäisiin. Tästä on myös kokeiluja ollut joissain kunnissa. Sosiaalityön päällikkö piti kaiken mahdollisen tekniikan hyödyntämistä tärkeänä.

Me toivottais sillä tavalla, että siis kaikki tekniikka mitä tässä palvelussa voisi hyödyntää, nii pitäis olla täällä maksimaalisessa käytössä ja mä oon sitä muun muassa niinku omalle esimiehelleni puhunu ja myös sitte tuonne niin atk-puolelle. Koska kerran resursseja on vaikea saada, niin sitte tää systeemi pitäis saada niin automaattiseksi, niinku sähköistä asiointia olla niin paljon ku ikinä. Että itse oon kyllä kaikkeen niinku valmis ja suostuvainen. Päivi Saukko

Sosiaalityön päällikkö koki, että **palvelusta tiedottaminen ja informointi** ovat tärkeitä asioita, johon tulisi myös panostaa. Kun asiakas tarvitsee jotain palvelua, on tärkeää, että siitä on helposti saatavilla informaatiota. Tässäkin yhteydessä nousi asiakasajat ensiarvoisen tärkeiksi.

Nii totta kai jos jokainen asiakas pystyttäis tapaamaan niinku jossaki pikkukunnassa, niin niin olishan siinä se vuorovaikutus ihan toista ja vois kysyä kaikkia asioita mikä mielessä liikkuu aiheeseen liittyen. Päivi Saukko

**Kehittämisideoita**, joita nousi esiin, oli saada toimeentulotuen tiedottamista paremmaksi. Tätä edistäisi jonkinlainen opas toimeentulotuen hakijalle. Myös Seinäjoen sosiaali- ja terveyslautakunnan ohjeistuksen voisi laittaa suoraan kaupungin sivuille, jossa toimeentulotuesta kerrotaan. Tilietojen esittämisen helpottamiseksi tulisi hankkia tietokone aulaan, josta asiakkaat voisivat tulostaa tilietonsa. Tämä asia on viety eteenpäin ja on käsittelyn alla. Työntekijöiden ajanvaraukseen tulee myös laittaa oma aika uusille asiakkaille. Näin edistetään uusien asiakkaiden tapaamista ja tämä mahdollistaisi, etteivät ajat välttämättä menisi monen viikon päähän.



## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET




Opinnäytetyöni tarkoituksena oli saada selville asiakkaiden kokemus saamastaan palvelusta Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tarkoitukseni oli myös palvelun kehittäminen haastattelujen pohjalta sekä peilata laatutyön teemoja tutkimukseen eli toteutuuko työntekijöiden laatiman laatutyön käsikirjan teemat Seinäjoen sosiaalitoimistossa. Tarkoituksena oli saada asiakkaat osallistumaan sosiaalityön arviointiin ja palvelun kehittämiseen. Tutkimuksella pyrin saamaan muutosta palvelun epäkohtiin ja vahvistamaan niitä käytäntöjä, jotka on koettu hyväksi.

Haastatteluissa asiakkaat kertoivat kokemuksistaan, mielipiteistään ja ajatuksistaan monipuolisesti. Asiakkaiden palautteen pohjalta oli työntekijöillä mahdollisuus pohtia omia työkäytäntöjä ja toimintatapoja. Näiden haastattelujen pohjalta keskusteltiin myös yksikön johtajan, Päivi Saukon kanssa asiakkaiden ja työntekijöiden esiin tulleista ajatuksista. Prosessi toteutui käyttäen Bikva-mallia, jonka toteuttamisen tavoitteena on oppiminen ja kehittyminen. Koen, että haastatteluiden aikana oppimista ja kehittymistä tapahtui sekä tietämys lisääntyi organisaation eri tasoilla.

Seuraavaksi käyn läpi tutkimuksen johtopäätöksiä peilaten niitä teorian tietoon. Tutkimuksesta nousi esiin vahvasti kolme isoa teemaa, jotka ovat asiakkaiden kokonaisvaltainen huomioiminen, tiedottaminen ja tavoitettavuus. Nämä ovat myös kaikki teemoja, joita käsitellään toimeentulotukiyksikön tekeillä olevassa laatutyön käsikirjassa.

### **Asiakkaiden kokonaisvaltainen huomioiminen.**

Asiakkaiden kokonaisvaltainen huomioiminen nousi haastatteluista yhdeksi isoksi teemaksi. Seuraava kuvio kertoo miten asiakkailta tullut palaute eteni tutkimuksen eri vaiheissa.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	SOSIAALITYÖN PÄÄLLIKKÖ
 Työntekijöiden tapa tehdä sosiaalityötä.  Työntekijät huomioivat asiakkaan kokonaisuutena. Asiakkaalle annetaan aikaa kertoa omasta asiasta. Oma työntekijä.	Hyvän suhteen luominen on asiakaslähtöisen toimintatavan pohja.	Asiakkaiden kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta on paljon keskusteltu. Hyvä asia, että työntekijöihin ollaan tyytyväisiä.
 Ei tueta tarpeeksi omatoimisuuteen, työelämään.	Havaittavat saman ristiriidan, kuitenkin laki määrittelee, mitä toimeentulotuessa voidaan huomioida.	Asiakkailta hyvä huomio, josta tullaan keskustelemaan. Ehkäisevän toimeentulotuen käyttö mahdollista tällaisten menojen huomioimisessa.
 Huomioitaisiin esimerkiksi auton menoja, aikuisten harrastusmenoja, eläimestä johtuvia menoja.	Miettiä keinoja, joilla asiakkaita pystyttäisiin paremmin tukemaan omatoimisuuteen ja työelämään. Toimeentulotukiohjeistuksissa näiden menojen huomioiminen -> <b>SEINÄJOEN SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA</b>	

Kuvio 3. Prosessi asiakkaiden kokonaisvaltaisesta huomioimisesta.

Tärkeä asia, joka asiakkaiden haastatteluista nousi esiin, oli asiakkaiden tyytyväisyys työntekijöiden työtappoihin. Asiakkaat pitivät hyvänä asiana, että työntekijä huomioi asiakkaan kokonaisuutena ottaen huomioon psyykkiset, fyysiset, sosiaaliset sekä taloudelliset asiat ja että työntekijät antavat asiakkaalle aikaa kertoa omasta tilanteestaan ja kuuntelevat, mitä heillä on sanottavaa. Työntekijät kohtelevat asiakkaita yksilöinä ja ovat oikeudenmukaisia. Nämä olivat samoja teemoja, joita toimeentulotukiyksikön keskeneräisessä laatutyön käsikirjassa määritellään hyväksi laaduksi ja joita Kiikkala (2000) toi esiin omassa asiakaslähtöisyystutkimuksessaan: jokainen asiakas kohdataan omana yksilönä ja kokonaisena ihmisenä, asiakasta ja hänen tapojaan, uskontoaan ja kulttuuriaan kunnioitetaan ja asiakas ymmärretään yksilönä, mutta myös osana perhettä tai muuta yhteisöä sekä yhteiskuntaa. Ammattihenkilön etiikka, ihmiskuva, vuorovaikutustaidot ja tapa kohdella asiakkaita ovat myös asioita, jotka sisältyvät toiminnalliseen laatukäsitteeseen (Kuusisto-Niemi 2002, 18).

Asiakkaat pitivät oma työntekijä-tapaa hyvänä ja työntekijät korostivat hyvän suhteen luomista tärkeänä, jotta asiakas saa kaiken tarvitsemansa hyödyn irti saamastaan palvelusta. Hyvän suhteen luominen onkin asiakaslähtöisen toimintatavan pohja. Mikäli hyvä suhde syntyy asiakkaan ja oma työntekijän välille, edesauttaa se asiakaslähtöistä toimintatapaa. Asiakkaiden mielestä asiakaslähtöisyys ei tarvitse olla mitään suuria tekoja, vaan se lähtee asiakkaan arvostamisesta, huomioimisesta ja luottamuksesta työntekijää kohtaan (Virtanen ym. 2011, 21). Näistä voi päätellä sen, että työntekijät ovat omaksuneet asiakaslähtöisen työtapavan. Vuorovaikutusta on pidetty tärkeänä asiana myös johdon tasolla ja siihen on pyritty panostamaan. Johtajien ja esimiesten rohkaisu ja kannustus ovatkin tärkeitä osatekijöitä toimintatapojen uudistamisessa (Virtanen 2011, 46). Asiakkaiden kokonaisvaltainen huomioiminen on myös osa laadukasta työtä.

Asiakkaat kuitenkin havaitsivat ristiriidan siinä, että vaikka työntekijät ottavat asiakkaan huomioon kokonaisvaltaisesti ja kannustavat omatoimisuuteen, ei tämä käytännössä kuitenkaan aina toteudu. Työntekijät kannustavat asiakkaita työelämään, mutta joidenkin kohdalla haaveet työpaikasta voi kaatua siihen, että ei ole kulkupeliä, millä töihin menisi tai siistejä työvaatteita. On esimerkiksi kummallista, että hakijalle voidaan myöntää paikallisliikenteen bussikortti kuukaudeksi työssäkäynnin perusteella, mutta henkilö, joka kulkee töissä tai harjoittelussa pyörällä, ei saa mitään. Näiltä osin voidaankin todeta, että asiakkaan laatu ei aina toteudu Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Asiakkaan laatu kertoo, tuottaako palvelu sitä, mitä asiakas on kokenut tarvitsevansa ja haluavansa (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 12).



Työntekijät huomasivat saman ristiriidan palvelussa. Kyse ei kuitenkaan ole niinkään työntekijöiden työtavasta toimia, vaan siitä, mitä menoja toimeentulotuki laki pitää hyväksyttävänä ja mitä kuntakohtaiset ohjeistukset sallivat. Tällainen vuorovaikutuksen eriparisuus on asiakkaan ja työntekijän väliselle yhdenvertaiselle kohtaamiselle haasteellinen. Asiakas pitää jotain menoa hänelle tarpeellisena, mutta työntekijä ei sitä voi huomioida lain puitteissa, vaikka asiakkaan tilannetta ymmärtäisikin.

Johtaja piti näiden asioiden huomioimista myös tärkeänä, josta tullaan keskustelemaan työntekijöiden kanssa. Hän oli sitä mieltä, että esimerkiksi toimeentulotukiohjeistus jossain määrin mahdollistaisi tällaisten menojen huomioimisen ja ehkäisevän tuen käytön tällaisissa tilanteissa. Parempi tukeminen hyödyttäisi kaikkia osapuolia. Asiakkaalle annettaisiin mahdollisuus osallistua työelämään tai harjoitteluun, hänen elämänlaatunsa parantuisi, joka vaikuttaa koko yhteisöön. Toimeentulotuen organisaatiossa tämä ehkä lisäisi ehkäisevän tuen käyttöä, mutta mahdollisesti asiakas pääsee pois toimeentulotuen piiristä ja tällä tavoin säästöt ovat huomattavat. Mikäli asiakkaat työllistyvät paremmalla tukemisella, yhteiskunnassa työttömyys vähenee ja tulee lisää veronmaksajia. Pienen lisätuen myöntäminen voi vaikuttaa moneen asiaan positiivisesti.

Suurin kehittämisidea asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomioimiseen liittyen onkin, että työntekijöiden tulee johdon kanssa miettiä parempia tukemisen muotoja, joilla saataisiin asiakkaita tuettua paremmin omatoimisuuteen, työelämään ja pois toimeentulotuki asiakkuudesta. Teeman voisi esimerkiksi ottaa esille seuraavilla kehittämispäivillä. Ajatukset näistä ideoista tulisi myös viedä poliittisten päättäjien tietoisuuteen, eli Seinäjoen sosiaali- ja terveyslautakuntaan, jotka tekevät toimeentulotukiohjeistukset vuosittain. Asiakkaan parempi tukeminen mahdollistaisi näin laatutyön onnistumisen asiakkaan, ammattilaisen ja johtamisen näkökulmasta ja samalla toteutuisi palvelun laadun kehittäminen, joka on uuden Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmaan (2011) kirjattu yhdeksi sosiaaliturvan kehittämisen osaksi.

### **Tiedottaminen.**

Suurimmat asiat, joihin asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, pohjautui tiedon saantiin tai sen saamattomuuteen. Seuraava kuvio havainnollistaa, miten tiedottamiseen liittyvät teemat etenivät tutkimuksen eri vaiheissa.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	SOSIAALITYÖN PÄÄLLIKKÖ
 <p>Toimeentulotuesta ei tiedetä tarpeeksi: mitä on ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki, paljonko on perusosa ja mitä siihen sisältyy, mihin toimeentulotukea voi saada.</p>	<p>Toimeentulotuesta ja miten asioi- da toimeentulotukiyksikössä tulisi informoida enemmän.</p>	<p>Palvelusta tiedottaminen ja informointi tärkeää, johon tulisi panostaa.</p>
 <p>Tiedottaa enemmän palvelusta.</p> <p>Päätöksen mukana tiedote, jossa olisi kerrottu perusosa ja miten se jakaantuu eri meojen kesken.</p>	<p>Toimeentulotuen hakijoille voisi tehdä oppaan, jossa kerrotaisiin perusasiat toimeentulotuesta ja miten asioida toimeentulotukiyk- sikössä: koska hakemus olisi hyvä jättää, miten laskut ehtivät ajois- sa.</p>	<p>Opas hyvä idea ja helppo to- teuttaa.</p> <p>Seinäjoen sosiaali- ja terveys- lautakunnan kuntakohtaisiin toimeentulotuki ohjeistuksiin suora linkki toimeentulotuen Internet sivuille</p>

Kuvio 4. Prosessi tiedottamisesta.

Haastatteluista tuli ilmi, että asiakkaiden tietämättömyys liittyen toimeentulotukeen on yleistä. Toimeentulotukeen liittyvät asiat ovat monimutkaisia eivätkä asiakkaat välttämättä tiedä esimerkiksi toimeentulotuen rakenteesta, eivätkä sitä mihin kaikkeen toimeentulotukea voi saada. Asiakkailta on myös paljon väärää luuloja liittyen toimeentulotukeen ja asioimiseen Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Vaikka kunnilla on velvollisuus huolehtia sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä ja lisäksi eduskunnan sosiaali- ja terveysvalio- kunta korostaa valiokuntamietinnöissään, että toimeentulotuesta, sen saamisen edellytyksistä ja sisällöstä tulee tiedottaa niin, että tuen tarpeessa olevat osaavat käyttää oikeuttaan tuen saamiseen, ei tämä käytännössä toteudu (L 17.9.1982/710; Opas toimeentulotuen soveltajille 2007, 107). Jotta työ olisi asia- kaslähtöistä ja asiakkaita osallistavaa, tulee palveluista myös tiedottaa. Miten muuten asiakas pystyy edes hakemaan palveluita, saattikka sitten vaikuttamaan niihin, jos hän ei tiedä, mihin on oikeutettu. Asiakkaan tietoisuuden lisääminen edellyttää uudentyypistä viestintää, kuin mitä sosiaali- ja terveydenhuollossa on totuttu tekemään. Asiakkaille tulee kertoa heidän oikeuksistaan sekä siitä, mitä asiakkuus eri palvelusektoreilla merkitsee. (Virtanen 2011, 27.) Myös Jyrki Katai- sen hallituksen ohjelmassa (2011) pidetään palveluiden saatavuuden parantamis- ta yhtenä sosiaaliturvan kehittämisen pääpainona.

Tiedon puutteellisuuden vuoksi esimerkiksi toiset asiakkaista jotenkin alistuivat lakiin eli tyytyivät siihen miten laki sanoo, eivätkä tehneet asialle mitään. Tämä on selvästi Toikon [viitattu 30.8.11] ensimmäisen tason osallistumista, eli osallistumista ei tapahdu ollenkaan. Päätökset tulevat ylempältä tasolta ja niihin ei voi vaikuttaa. Asiakkaita tulisi tiedottaa juuri tällaisissa tapauksissa heidän oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa asioihin ja osallistua. Ei riitä, että päätöksessä lukee pienellä tekstillä, että päätöksestä voi valittaa, vaan asiakkaita tulisi myös tiedottaa tällaisesta mahdollisuudesta.

Palveluiden saatavuus ja palveluista tiedottaminen sisältyy tekniseen laatuun, joka tutkimukseni mukaan ei kovin hyvin toteudu Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä (Kuusisto-Niemi 2002, 18). On kuitenkin tärkeää, että tieto tuli ilmi, sillä jatkossa tähän laadun osa-alueeseen pystytään paremmin paneutumaan ja kiinnittämään enemmän huomiota.

Kehittämisidea tiedottamiseen liittyen olisi jonkinlainen pieni vihko ”opas toimeentulotuen hakijalle”. Tiedotteessa olisi kaikki perustiedot toimeentulotuesta, hakemisesta, myöntämisestä ja mitä menoja ja mitä tuloja huomioidaan. Siinä olisi myös hyvä kertoa mitä perusosaan sisältyy ja paljonko se on sekä miten asioida Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Asiakkaiden olisi hyvä tietää koska hakemus on hyvä jättää, mitä täytyy olla liitteenä, miten laskut ehtivät ajoissa ja niin edelleen. Työntekijät ovat monesti tehneet tätä työtä jo useamman vuoden ja toimeentulotuki on silloin heille ehkä jopa itsestään selvä asia, jolloin ei välttämättä aina huomaakaan kertoa asiakkaalle toimeentulotuen perusasiat ja miten toimia. Tällaista pientä opasta olisi hyvä käydä läpi esimerkiksi ensimmäisellä asiakaskäynnillä yhdessä asiakkaan kanssa ja luoda jonkinlaiset pelisäännöt miten toimia. Asiakkaiden parempi tiedottaminen selkeyttäisi niin asiakkaita kuin myös työntekijöitäkin. Uskoisin että tämä selkeyttäisi monta asiaa ja siten ehkäisisi monilta väärinkäsityksiltä ja huonoilta kokemuksilta.

Sosiaalialalla kehittämisen trendi on ollut jo jonkin aikaa se, että asiakas otetaan mukaan kehittämistyöhön (Seppänen-Järvelä 1999, 91). Jotta asiakkaat saataisiin mukaan tähän kehittämisideaan, voisivat asiakkaat yhdessä työntekijöiden kanssa

tehdä tämän oppaan. Näin asiakkaat osallistuisivat palvelusta tiedottamiseen ja tämä olisi jo Toikon [viitattu 30.8.11] kolmannen tai jopa neljännen tason osallistumista. Osallistuminen tiedottamiseen on myös Warrenin (2007) yksi osallistumisen muodoista. Asiakkaiden mukaan ottaminen oppaan tekoon olisi perusteltua myös sillä, että opashan tehdään asiakkaille ja hehän parhaiten kokemuksellaan osaavat sanoa, mitkä ovat niitä asioita, joita siihen tulisi selventää.

Lisäksi asiakkaille tulisi liittää päätöksen mukana tiedotteen, jossa olisi kerrottu hakijan perusosa, paljonko se on euroina ja mitä se pitää sisällään: kuinka paljon perusosasta on tarkoitettu ravintoon, paljonko vaatteisiin ja muihin menoihin. Näin asiakkaille konkretisoituisi, mihin perusosalla tarkoitettut rahat tulisi riittää.

Myös kuntakohtaisista ohjeistuksista tulisi tiedottaa paremmin, sillä ne ovat julkisia tiedotteita. Nämä ohjeistukset löytyvätkin Seinäjoen osalta Internet-sivuilta, mutta niitä täytyy osata etsiä, jos ne haluaa löytää. Ohjeistuksista voisi laittaa suoran linkin sivulle, jossa toimeentulotuesta kerrotaan. Asiakkaat tarvitsevat tietoa, jotta voivat ensinnäkin hakea palveluita joihin ovat oikeutettuja, mutta myös siksi, että asiakas pystyisi osallistumaan tasavertaisesti palveluihin. Mikäli asiakkaille informoidaan heidän oikeuksistaan, kokevat asiakkaat itsensä tasa-arvoisiksi ja yhdenvertaisiksi työntekijöiden kanssa. Tiedon jakaminen lisää palveluiden vaikuttavuutta ja aktivoi asiakkaita (Virtanen ym. 2011, 25). Mikäli asiakkaita tiedotettaisiin ja informoitaisiin riittävästi, edesauttaisi se asiakkaita pääsemään Toikon [viitattu 30.8.11] määrittämälle osallistumisen kolmannelle tasolle, joka mahdollistaisi jo jonkinasteisen yhteisvertaisuuden työntekijän rinnalla.

### **Tavoitettavuus.**

Kolmas aihe, joka tutkimuksessani nousi muiden yläpuolelle, oli tavoitettavuus. Seuraava kuvio havainnollistaa, miten tavoitettavuuteen liittyvät asiat etenivät tutkimuksen eri vaiheissa.

ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	SOSIAALITYÖN PÄÄLLIKKÖ
 Hyvä, että on puhelinajat.  Asiakasajat koettu hyväksi -> asiat saadaan kuntoon.	Asiakasajat ja asiakkaiden tapaaminen erittäin tärkeää.  Asiakkaita tulisi tavata enemmän, sosiaalityötä ei voi tehdä pelkkien hakemusten perusteella.	Asiakasajat tärkeitä.  Työntekijöiden tavoitettavuus ei paras mahdollinen tällä hetkellä -> lisäresurssien saaminen -> <b>SEINÄJOEN SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA</b>
 Akuutissa tilanteessa ei pääse työntekijän puheille.		
 Joustavampi puhelinaika.  Sähköpostin parempi hyödyntäminen.	Soittopyynnön jättäminen mahdollista, asioiminen neuvonnassa.  Tietoturvariski. Uuden asiakkaan aika ajanvaraukseen.	Sähköpostin käytössä tietoturvariski, muuten teknologiaa pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon.

Kuvio 5. Prosessi tavoitettavuudesta.

Asiakkaat pitivät työntekijöiden tavoitettavuutta hyvänä, mutta toivoivat siihen kuitenkin parannusta. Esimerkiksi puhelinaikaa pidettiin yleisesti hyvänä asiana, joskin toivottiin että se olisi hieman joustavampi. Työntekijälle ajan saaminen voi mennä viikkojen päähän ja näin asiat pitkittyvät liikaa. Työntekijät pitivät asiakas-aikoja ja asiakkaiden tapaamisia ehdottoman tärkeinä. Toimeentulotukea ei ole tarkoitettu pitkäaikaiseksi tuen muodoksi, joten asiakkaille pyritään saamaan jokin muu tulon lähde, etteivät he jäisi pitkäaikaisiksi toimeentulotuen asiakkaiksi. Tämän vuoksi asiakkaita tulee tavata ja tehdä suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä. Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä tavoitettavuus ei ole kuitenkaan paras mahdollinen tällä hetkellä, josta paljon puhuttiin sosiaalityön päällikönkin kanssa. Tähän asiaan ei kuitenkaan auta muu kuin lisäresurssien saaminen, joka tarkoittaa lisää työntekijöitä.

Tällä hetkellä asiakasmääriä työntekijöillä on vaihtelevasti 100-140 kuukaudessa, joka on paljon (Suojanen 2011). Missään laissa ei kuitenkaan ole suosituksia, kuinka paljon asiakkaita tulisi olla yhdellä työntekijällä. Sosiaalialan ammattilaisten ammattijärjestö Talentia, on kehittänyt kaksi mallia määritellä kohtuullinen työmäärä, joista toinen pohjautuu asiakasmääriin. Sen mukaan sosiaalityöntekijällä tai –



ohjaajalla tulisi olla korkeintaan 35-50 asiakasta, että työ olisi laadukasta. Tarkkaa asiakasmäärää on vaikea määrittellä, sillä sopivaan asiakasmäärään vaikuttaa moni asia, joita ovat esimerkiksi työprosessin vaihe ja intensiivisyys, asiakkaan palvelutarve ja sen vaativuusaste, työn tavoite ja laatu, asiakkaan käytettävissä olevat muut palvelut, lainsäädäntö ja työntekijän oma työtapa. (Mihin työaika riittää, [viitattu 28.8.2011].)

Talentian määrittelemä asiakasmäärä työntekijää kohden on kaukana tämän hetken asiakasmäärästä Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä. Mikäli työntekijöitä saataisiin lisää, helpottaisi se ilmiselvästi koko toimeentulotukiyksikön työn sujuvuuteen. Toimeentulotukihakemukset pystyttäisiin käsittelemään seitsemän arkipäivän sisällä, asiakkaita pystyisi tapaamaan enemmän ja työntekijät ehtisivät paneutua paremmin asiakastapauksiin. Tosiasiahan on se, että työntekijät työskentelevät kiireen keskellä, josta johtuen muun muassa työn laatu kärsii. Työnteko voi olla joskus jopa liukuhihnatyötä, päätöstä päätöksen perään, jolloin asiakkaan todellista tilannetta ei voi millään hahmottaa ja asiakkaat ovat kuin yhtä massaa. Tällaisesta tilanteesta voi pahimmillaan muodostua jatkuva oravanpyörä. Kiireestä johtuen työntekijät uupuvat ja jäävät sairauslomalle. Sijaisia ei palkata, josta johtuen sairauslomalle jäävän työt kasaantuvat muille. Tästä johtuu taas lisääntyvä kiire muille, josta johtuu muiden väsyminen ja niin edelleen. Tämä ehkä hieman liioitellusti ajateltu, mutta pahimmillaan näin voi käydä, varsinkin mikäli työhyvinvointiin ei panosteta tarpeeksi. Mikäli päätökset myöhästyvät useasti lain määräämästä seitsemästä arkipäivästä ja näin ollen kunta rikkoo toimeentulotukilain 14 a §:ää, voi lääninhallitus rangaista kuntaa uhkasakolla. Kunnan päätettäväksi jää, palkkaavatko he enemmän työntekijöitä vai maksavatko mieluummin sakkoja. Mikäli työntekijöitä palkataan lisää, vaikuttaa se positiivisella tasolla niin asiakkaihin, työntekijöihin kuin koko organisaatioonkin.

Edellä mainittu tilanne on varmaan hyvin yleinen monissa työpaikoissa ja siihen ollaan etsimässä ratkaisua muun muassa Jyrki Kataisen hallituksen (2011) KASTE 2-hankkeessa. Hankkeen yksi painopiste onkin sosiaali- ja terveysalan henkilöstön osaamisen, saatavuuden ja työhyvinvoinnin edistämisessä. Lisäksi laatutyö toteutuisi paremmin, mikäli asiakkaita pystyisi tapaamaan enemmän ja lain määräämis-

sä ajoissa. Se olisi parempaa laatutyötä asiakkaan laadun, ammatillisen laadun sekä johtamisen laadun näkökulmasta (Idänpään-Heikkilä ym. 2000,12).

Kehittämisideat tavoitettavuuteen oli asiakkaiden puolelta sähköpostin parempi hyödyntäminen. Tätä ei kutienkaan työntekijä ja johtajatasolla pidetty hyvänä ratkaisuna tietoturvariskin vuoksi. Kuitenkin teknologia tulee olemaan tulevaisuutta ja nyt jo on meneillään erilaisia kokeiluja toimeentulotuen siirtämisestä sähköiseen verkkoon. Teknologian hyödyntämistä pidetään kuitenkin tärkeänä ja sen avulla palvelusta voitaisiin saada mahdollisimman yksikertainen ja sujuva. Teknologian parempi käyttö parantaisi palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakaslähtöisyyttä (Virtanen ym. 2011, 38). Tämä on kuitenkin asia, johon mahdolliset ratkaisut tulevat ylemmiltä tahoilta, joihin työntekijät eivät sinänsä pysty vaikuttamaan. Kehittämistä ja kehitystä tapahtuu kuitenkin kokoajan monella eri tasolla ja varmasti tulevaisuudessa teknologian käyttöaste on paljon suurempi kuin nykypäivänä.

Työntekijät pitivät uusien asiakkaiden tapaamista tärkeänä. Tästä nousi myös yksi kehittämisidea. Ajanvarausohjelmaan toivottiin omaa aikaa uusille asiakkaille, vähän niin kuin kiireaikojakin on varattu yksi viikossa. Näin varmistettaisiin, että uusia asiakkaita tavattaisiin nopeammin ja useammin ja tällöin kiireajat pysyisivät kiireellisten tapausten varalla. Tämä edistäisi myös laadukasta työtä sekä mahdollistaisi asiakkaiden paremmat osallistumisen mahdollisuudet (Idänpään-Heikkilä 2000, 12; Toikko [viitattu 30.8.11]).

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöni tekeminen on ollut haastavaa ja mielenkiintoista ja se on edennyt hitaasti mutta varmasti. Koin hyvänä asiana, että olin alkuvuodesta toimeentulotukiyksikössä töissä, koska se helpotti paljon asiakkaiden saamista haastatteluihin sekä itse haastattelujen tekoa. Se myös helpotti jollaintapaa luomaan kokonaiskuvan ja -käsityksen koko toimeentulotuesta. Lisäksi näin konkreettisesti, minkälaista työtä toimeentulotukiyksikössä tehdään ja mitä kaikkea siihen liittyy.

Bikva-mallin käyttö tutkimusmenetelmänä on työläs ja vaatii hyvää organisointikykyä sekä riittävästi aikaa. Bikva-mallin käytössä en täydellisesti onnistunut, sillä asiakkaiden ryhmähaastattelu ei toteutunut, enkä viimeisen vaiheen mukaan haastattelle poliittisia päättäjiä. Olen silti tyytyväinen tähän sovellukseen, jonka sain toteutettua. Pidän Bikva-mallin ideasta, jossa ensin kuullaan asiakkaita, heidän mielipiteitään palvelua kohtaan ja heidän kehittämideoitaan. Myös organisaation muiden tahojen mukaan ottaminen prosessiin tuo oman haasteen ja näkökulman menetelmään. On hienoa, että mallin avulla pyritään saamaan muutoksia palveluihin, sillä tavoitteena on lopuksi viedä tulokset poliittisille päättäjille. Minun tutkimuksessani neljäs vaihe toteutuu siten, että annan valmiin työn Seinäjoen sosiaali- ja terveyslautakunnan jäsenille luettavaksi. Toivon, että tutkimukseni synnyttäisi edes pientä keskustelua toimeentulotukiasiakkaiden tilanteesta ja asemasta Seinäjoella.

Valmiin työni lähetän myös kaikille haastateltaville asiakkaille, sillä niin kuin bikva-mallin toimivuutta tutkinut Stina Högnabbakin (2008b) toi ilmi, että haastatteluista saatujen tietojen palauttaminen kaikille osapuolille niin asiakkaille kuin työntekijöillekin tulisi liittää prosessikuvaukseen. Mielestäni on epäreilua, että asiakkaat kertovat rehellisesti ja avoimesti omista kokemuksistaan, joita sitten käydään läpi monien eri tahojen kanssa, mutta asiakkaat eivät saisi ikinä tietää, mitä hyötyä heidän osallistumisellaan oli. Esittelen valmiin työn myös toimeentulotukiyksikön henkilöstölle.

Bikva-mallista ei valitettavasti tullut mitään pysyvää käytäntöä Seinäjoen toimeentulotukiyksikköön. Sosiaalityön päällikkö Päivi Saukko (2011) kertoi, että asiakkaiden osallisuutta ei pystytä toteuttamaan näillä resursseilla halutulla tavalla. Lain asettamassa seitsemän arkipäivän käsittelyajassa ei pysytä, mikäli hakemuksia ei käsitellä kirjallisesti. Jos asiakkaita pystyttäisiin tapaamaan enemmän ja useammin, olisi asiakkaiden osallistuminenkin toisen tasoista. Tähän ongelmaan pyritään etsimään ratkaisua eli lisäresursseja seuraavan vuoden talousarviosta.

Tutkimuksestani on ollut kuitenkin jo hyötyä toimeentulotukiyksikössä. Kesän aikana kuittipankki on otettu uudelleen käyttöön ja syksyllä aulaan on saatu tietokone ja Internetyhteys, josta asiakkaat saavat tulostettua tilitietonsa. Nämä asiat ovat olleet esillä muutenkin toimeentulotukiyksikön omassa kehitystyössä, joten suurin vaikuttavuus on varmasti tullut sieltä, mutta uskon, että myös tutkimuksellani on ollut osuutta asiaan. Toivon, että tutkimuksestani olisi hyötyä myös tulevaisuudessa jos ja kun uusia asiakastyytyväisyyskyselyitä tehdään. Tutkimustani voi tällöin käyttää arvioinnin kohteena, esimerkiksi miten sosiaalityön käytännöt ovat parantuneet arvioinnin myötä ja miten asiakkaiden tyytyväisyys on parantunut.

Mielenkiintoista oli huomata, että tutkimukseni tuotti paljon samoja teemoja, joita Helsingin kaupungin asiakastyytyväisyyskysely toimeentulotukiasiakkaille tuotti vuonna 2008. Molemmissa tutkimuksissa asiakkaat kokivat saamansa hyvää palvelua työntekijöiltä ja oma työntekijää pidettiin hyvänä asiana. Huonoina puolina molemmissa tutkimuksissa todettiin, että akuuteissa tilanteissa on vaikea päästä työntekijän puheille sekä toimeentulotuesta tiedotetaan liian vähän. Tuloksista on vaikea vetää mitään suoria johtopäätöksiä, sillä vertailussa on vain kaksi kaupunkia, mutta mielestäni tämä voisi kertoa jotain sen suuntaista, että palvelut ovat samanlaisia ja että toimeentulotukiasiakkaat ovat samanlaisia kaupungista riippumatta. Myös samanlainen palveluiden kehittäminen on havaittavissa, muun muassa kummassakin kyselyssä tuli asiakkailta ehdotus sähköisen asioinnin lisäämisestä.

Teoriaosuudessa kerroin Warrenin (2007) osallistumisen muodoista, jotka olivat asiakkaiden osallistuminen tiedottamiseen, konsultaatioon, toimintaan ja päätöksentekoon. Näitä osallistumisen muotoja voisi hyvin soveltaa myös Seinäjoen toi-

meentulotukiyksikön palveluihin. Osallistuminen tiedottamiseen voisi toteuttaa sillä tavalla, että asiakkaat tekisivät oppaan toimeentulotuen hakijalle/saajalle. Asiakkaiden kerrontatapa ja painotukset poikkeavat usein ammattilaisen näkemyksistä, joten oppaasta voisi tulla ymmärrettävämpi muille palvelun saajille.

Osallistuminen konsultaatioon voisi toteutua esimerkiksi niin, että asiakkaille järjestettäisiin asiakasfoorumi tai fokusryhmä. Ryhmä voisi olla noin 4-6 henkilön keskusteluryhmä, jonka avulla kerätään asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä palvelusta, joidenka pohjalta palveluita voidaan kehittää.

Osallistuminen toimintaan voisi toteutua siten, että toimeentulotukiyksikössä toimisi kokemusasiantuntija eräänlaisena tutorina, jonka luokse asiakkaita voi ohjata keskustelemaan. Kokemusasiantuntija kuuntelee ja tukee asiakasta ja voi tarvittaessa toimia tulkkina järjestelmän ja yksilön välillä. Kokemusasiantuntija voisi olla myös työntekijän kanssa vastaanottamassa asiakkaita tilanteen niin vaatiessa. Esimerkiksi saman uskonnon tai muun taustan omaava kokemusasiantuntija voisi toimia eräänlaisena tulkkina työntekijän ja asiakkaan välillä. Kokemusasiantuntija voisi myös osallistua työyhteisön viikkopalavereihin sekä kehittämispäiviin.

Osallistumista päätöksentekoon voisi toteuttaa siten, että kokemusasiantuntijat olisivat mukana lautakunnan kokouksessa esimerkiksi silloin, kun uusia ohjeistuksia toimeentulotuesta kaupungille tehdään.

Uskon, että joitain näistä osallistumisen muotoja voisi nyt jo käyttää toimeentulotukiyksikössä. Tietenkin tämä vaatii paljon pohjatyötä ja uusia tapoja työorganisaatiossa, eivätkä nämä tapahdu hetkessä. Uusien toimintatapojen käyttöön ottaminen vaatii aina ensin johtajien hyväksynnän ja panostuksen, jonka jälkeen kehittämistä voidaan viedä eteenpäin (Virtanen ym. 2011, 59). Koko työyhteisön tulee myös sisäistää asiakkaiden osallisuus yhdeksi työtavaksi ja on osattava arvostaa asiakkaiden mielipiteitä ja ottaa asiakas tasavertaisena jäsenenä palveluita kehitettäessä. Tällä hetkellä "vaativimmat" osallistumisen muodot voivat äkkiseltään kuulostaa täysin mahdottomilta ja jopa naurettavilta. Ajatus toimeentulotukiasiakkaiden osallistumisesta lautakunnan kokoukseen voi monista tuntua mahdottomalta asialta. Mutta onko se? Tämä ei tarkoita, että joku asiakas vain

otetaan mukaan kokoukseen päättämään asioista, vaan se vaatii koko organisaatiolta ja asiakkaalta pitkän kehityksen tien kohti kokemusasiantuntijuutta. Kokemusasiantuntijuus tulee olemaan tulevaisuudessa yhä enemmän näkyvässä ja se tulisi nähdä myös eräänlaisena tulevaisuuden mahdollisuutena jokaisessa työpajassa.

Itse olen oppinut monia asioita opinnäytetyötä tehdessäni ja koen, että ammatillinen osaaminen on myös kasvanut ja vahvistunut. Työssäni on paljon teemoja, jotka liittyvät sosionomi (AMK) osaamiseen ja pätevyYTEEN. Sosiaalialan eettiseen osaamiseen kuuluu, että sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmasta. Koen, että työni on ollut näiden asioiden huomioimista. Muun muassa asiakkaiden äänen esiintuominen edistää tasa-arvoa. Asiakkaiden mielipiteitä tulee kuulla palveluita kehitettäessä, sillä ilman asiakkaita ei olisi palveluitakaan.

Olen tuonut työssäni myös esille asiakkaita osallistavia menetelmiä, joiden onnistunut käyttöönotto ehkäisisi huono-osaisuutta niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnankin tasolla. Sosionomin (AMK) tuleekin osata luoda asiakkaan osallisuutta tukeva ammatillinen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhde. Sosionomi (AMK) tulee myös osata tukea kansalaisten osallisuutta ja kyetä osallistumaan vaikuttamistyöhön yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Näihin osaamisen alueisiin olen saanut paljon tietoa ja ideoita omasta opinnäytetyöstäni. Asiakkaiden osallisuuden huomioimisesta on tullut yksi uusi menetelmä omaan tapaan toimia asiakastyössä. Toivon myös, että opinnäytetyöni laittaa toimeentulotukiyksikön työntekijöitä edes hetkeksi pohtimaan, voisiko asiakkaita osallistavia menetelmiä sisällyttää omaan päivittäiseen työhön, mikäli sitä ei vielä tapahdu. Toivon myös, että työni on jonkinlainen alkusysäys uuden, osallistavamman toimintatavan käyttöönttamiselle Seinäjoen toimeentulotukiyksikössä.

## LÄHTEET

- Budjettikatsaus. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtionvarainministeriö. [Viitattu: 22.10.2011]. Saatavana: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/01\\_budjetit/20111005Budjet/BK\\_lokakuu2011\\_suomi\\_netti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/01_budjetit/20111005Budjet/BK_lokakuu2011_suomi_netti.pdf)
- Eskola, J. & Suoranta J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. uud. p. Tampere: Vastapaino.
- Hallitusohjelma. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. [WWW-dokumentti]. Valtioneuvoston kanslia. [Viitattu 21.8.2011]. Saatavana: <http://www.valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf332889/fi.pdf>
- Heikkinen, H. L.T, Rovio E. & Syrjälä L. (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2. tark. p. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H. L.T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa: J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 3. uud. p. Juva: PS-kustannus.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Holma, T. 2003. Laatu vanhustyön arkeen: Suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Högnabba, S. 2009. Toimeentulotuen asiakaskysely 2008: tiivistelmä keskeisistä tuloksista. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Helsingin sosiaalivirasto. [Viitattu 10.9.2011]. Saatavana: <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/91e3ae8040ffecff96f19ff92656960c/toimeentulotukikysely2008.pdf?MOD=AJPERES&lmod=1405314315>
- Högnabba, S. 2008a. Bikva – asiakasosallisuutta ja oppimista. Teoksessa: T. Lehminen (toim.) Arviointi työtavaksi – kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. 84-87.
- Högnabba, S. 2008b. Muuttaako Asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: Stakes.

- Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatukriteerit: Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakes.
- Idänpää-Heikkilä, U. 2004. Mitä kuuluu sosiaali- ja terveystalouden laadunhallintaan? Teoksessa: K. Alila (toim.) Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 53-60.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6.uud. p. Helsinki: WSOY.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kaljonen, P. 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla – sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuistyössä. Teoksessa: L. Viinamäki (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kiikkala, I. 2000. Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa: S. Nouko-Juvonen, P. Ruotsalainen & I. Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 112-121.
- Kokemusasiantuntijatoiminta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Pohjanmaa-hanke. [Viitattu 15.9.2011]. Saatavana: <http://www.pohjanmaahanke.fi/Default.aspx?id=627338>
- Krogstrup, H. 2004. Asiakslähtöinen arviointi Bikva-malli. Stakes.
- Kuntainfo. 23.11.2010. Toimeentulotuki 1.1.2011 lukien. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu: 15.7.2011]. Saatavana: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1544046>
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuusisto-Niemi, S. 2002. Sosiaalityön laatua ja tietotekniikkaa – yhdessä. FinSoc news (1/2002), 17-18.
- Kuvastin-malli. 2011. [Verkkosivu]. Sosiaaliportti. [Viitattu 28.8.2011]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/f91c3e03-e14e-479f-b001-c108a15d5923.aspx>
- Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.8.2011]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=8a256f38-92f3-4a52-bf56-97409f039828>
- L 4.6.1975/408. Asumistukilaki.



L 17.9.1982/710. Sosiaalihuoltolaki.

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uud. p. Jyväskylä: International Methelp Ky.

Mihin työaika riittää. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Talentia. [Viitattu 28.8.2011]. Saatavana: [http://www.talentia.fi/files/5635\\_Mitoitusverkko.pdf](http://www.talentia.fi/files/5635_Mitoitusverkko.pdf)

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: I. Roivanen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63-80.

Opas toimeentulotuen soveltajille. 2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:11.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas: Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva:WSOY

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolku: Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto., Stakes & Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Parpo, A. 2003. Toimeentulotuki ja työnteon kannustavuus. [Verkkajulkaisu]. Yhteiskuntapolitiikka 2003. [Viitattu 2.8.2011]. Saatavana: [www.stakes.fi/yp/2003/3/033parpo.pdf](http://www.stakes.fi/yp/2003/3/033parpo.pdf)

Perusosat. 19.11.2010. Toimeentulotuen perusosien määrät 1.1.2011 lukien. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 15.7.2011]. Saatavana: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=207651&name=DLFE-13021.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=207651&name=DLFE-13021.pdf)

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ristimäki, T. 2006. Sosiaalialan kehittämiseksi tarvitaan arjen kokemusten jakamista. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.8.2011]. Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/Page/3582d027-7edb-4682-9a3a-e754ffedc503.aspx?refererPageID=3695f562-9df8-42bb-bf6c-ff90bbb1b817&groupID=85ee9f92-6911-4ffa-a36f-060357d312ba&announcementID=859ebaca-3703-4c86-86f8-248288f9f000>

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

- Räinä, P. & Väyrynen, N. 2009. Toimeentulotuki osana elämää: lapsiperheiden kokemuksia ja sosiaalitoimen työntekijöiden käsityksiä toimeentulotuesta. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan yksikkö, yhteisö- ja perusturvatyö. Opinnäytetyö.
- Sata-komitea. 19.12.2009. [Verkkosivu]. Yle uutiset. [Viitattu 5.8.2011]. Saatavana: [http://yle.fi/uutiset/teksti/talous\\_ja\\_politiikka/2009/12/sata-komitea\\_ei\\_paassyt\\_sopuun\\_toimeentulotuen\\_siirrosta\\_kelalle\\_1295855.html](http://yle.fi/uutiset/teksti/talous_ja_politiikka/2009/12/sata-komitea_ei_paassyt_sopuun_toimeentulotuen_siirrosta_kelalle_1295855.html)
- Saukko, P. <[xxx.xxx@xxx.fi](mailto:xxx.xxx@xxx.fi)> 3.9.2011. Kommentteja kysymyksiin. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jaana Lemmetti. [Viitattu 7.10.2011].
- Seinäjoen toimeentulotukiyksikön laatutyö. 2011. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jaana Lemmetti. [Viitattu 7.8.2011].
- Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin: kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Stakes.
- Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. 2001. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaalityö. 2011. [Verkkosivu]. Suomen kuntaliitto. [Viitattu 6.8.2011]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/sosiaalityo/Sivut/default.aspx>
- Suojanen, R. <[xxx.xxx@xxx.fi](mailto:xxx.xxx@xxx.fi)> 24.5.2011. Tilastotietoa. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Jaana Lemmetti. [Viitattu 6.8.2011].
- Suojanen, R. 2011. Johtava sosiaalityöntekijä. Seinäjoen sosiaalikeskus. Haastattelu 24.5.2011.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000 luvulle. 1999. Helsinki: STM, STAKES, Suomen Kuntaliitto.
- Sosiaalityön sanasto. 2002. [Verkkosivu]. Stakes. [Viitattu 10.8.2011]. Saatavana: [http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F6-7C92DA1D38B9/4014/http\\_wwwstakesfi\\_oske\\_terminologia\\_sanastot\\_sost.pdf](http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F6-7C92DA1D38B9/4014/http_wwwstakesfi_oske_terminologia_sanastot_sost.pdf)
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. uud. p. Tampere: University Press.
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntuja palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: M. Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNipress.
- Toikko, T. Ei päiväystä. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Valtaväylä-hanke. [Viitattu 7.10.2011].

tattu 30.8.2011]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>

Toimeentulotukeen esitetään korotuksia. 2011. [Verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 22.10.2011]. Saatavana: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1568399#fi>

Toimeentulotukiohjeistus. 2010. Seinäjoki: sosiaali- ja terveyslautakunta.

Toimeentulotukiyksikön laatutyö. 2011. Seinäjoki: toimeentulotukiyksikkö.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma: johdatus tutkielman maailmaan. 1.-7. p. Juva: WSOY.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virjo, I. 2008. Miksei ilmainen raha kelpaa? Teoksessa: M. Niemi (toim.) Kiitos ei!: kieltäytymisen kulttuurihistoriaa. Helsinki: Ajatus kirjat, 126-142.

Virtanen, P. Ei päiväystä. [Internet video]. Kunta tv. [Viitattu 15.9.2011]. Saatavana: <http://www.kunta.tv/web/guest>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Keuruu: Otava.

## **LIITTEET**

**Liite 1.** Tutkimuslupa

**Liite 2.** Asiakkaiden haastattelun saatekirje

**Liite 1. Tutkimuslupa****SEINÄJOEN KAUPUNKI****Pöytäkirjanote****Sosiaali- ja terveyslautakunta**

19.01.2011, § 8

SOTE: 6/2011

**8 § Tutkimuslupa / Lemmetti Jaana****Stlk 19.1.2011, § 8**

Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosionomi (AMK) -opiskelija Jaana Lemmetti hakee tutkimuslupaa opinnäytetyötään varten. Tutkimuksen tarkoituksena on bikva –mallia apuna käyttäen kartoittaa asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön mahdollisuuksista katkaista pitkäaikaisasiakkuus toimeentulotuksessa.

Lemmetti haastattelisi kuutta Seinäjoen sosiaali- ja terveyskeskuksen toimeentulotukiyksikön pitkäaikaisasiakasta kevään 2011 aikana. Lemmetti haastattelisi myös toimeentulotukiyksikön työntekijöitä samasta aiheesta. Bikva –mallin 3. vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään hallintojohdolle ja 4. vaiheessa poliittisille päättäjille. Tutkimuksen toteuttamiseksi toimeentulotukiyksikön johtava sosiaalityöntekijä Riitta Suojanen on lupautunut yhteishenkilöksi.

**Apulaiskaupunginjohtajan ehdotus:**

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää myöntää luvan tutkimuksen toteuttamiseksi edellyttäen, että haastatteluissa saatujen tietojen osalta noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja haastattelunauhat hävitetään opinnäytetyön valmistuttua, ja että yksi kappale tutkimuksesta luovutetaan maksutta sosiaali- ja terveyskeskukselle.

**Päätös:**

Ehdotus hyväksyttiin.

Lisätiedot: sosiaalityön päällikkö Päivi Saukko, p. xx xxx xxxx  
xxx.xxx@xxx.xx

## **Liite 2. Asiakkaiden haastattelun saatekirje**

Hei!

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa. Aikomuksenani on valmistua joulukuussa 2011 Sosionomiksi (AMK).

Opintoihin liittyen teen opinnäytetyötä ja siihen tarvitsisin sinun apuasi. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta Seinäjoen sosiaalikeskuksen toimeentulotukiyksikössä. Työn tavoitteena on saada asiakkaiden ääni kuuluviin: mitä mieltä asiakkaat ovat saamastaan palvelusta, mitä he pitävät myönteisinä ja mitä kielteisinä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tarkoituksena on saada asiakkaiden ajatukset, ideat ja ehdotukset organisaation käyttöön palveluita kehitettäessä.

Haastattelu tapahtuu viikolla 10, tarkempi ajankohta ilmoitetaan myöhemmin. Haastattelu on ryhmähaastattelu. Haastattelijalla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja saada äänesi kuuluviin!

Ystävällisin terveisin:

Jaana Lemmetti