

Tuuli Mirola – Niina Nurkka – Kaisu Laasonen

**ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

**Aikuissosiaalityö**

**Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu**

**Saimaa University of Applied Sciences Publications**



ETELÄ-KARJALAN  
SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRI



Etelä-Karjalan liitto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2007-2013



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto

Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu

Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 29

ISBN 978-952-5714-67-8 (PDF)

ISSN 1797-7266

## ESIPUHE

Sosiaalityön laadukas asiakaspalvelu syntyy asiakkaan ja työntekijän välisestä hyvästä kohtaamisesta. Hyvässä asiakassuhteessa asiakas kokee tulleen kuulluksi ja kohdatuksi tasavertaisena ihmisenä. Asiakkaan äänen kuuleminen ja osallisuuden lisääminen ovat keskeisiä sosiaali- ja terveystalouden tavoitteita. Nykytilanteessa asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet palvelujen sisällön kehittämiseen ovat olleet kuitenkin vielä melko vähäiset. Tämä aikuissosiaalityön asiakastytyväisyystutkimus kertoo, miten asiakkaat ovat tulleet kohdatuksi asioidessaan Eksoten alueen sosiaalitoimistoissa. Raportissa esitettäviä tuloksia voidaankin pitää aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen laatutyön perustana asiakaspalautteen osalta. Asiakkaiden arvioita käytetään palvelujen laadun kehittämiseen ja erityisesti asiakkaiden avovastauksissa tuomat näkökohdat otetaan jatkossa huomioon aikuissosiaalityön tulevien toimitilojen suunnittelussa ja toiminnan sisällön kehittämisessä.

Tämä kysely on osa laajempaa Eksoten asiakastytyväisyystutkimusta. Lähtökohdista kysymysten suunnittelussa on ollut Eksoten strategia ja sen neljä ulottuvuutta, jotka ovat asiakkaat ja palvelut, toimintamallit ja prosessit, ihmiset ja osaaminen sekä talous ja tuloksellisuus. Eksotessa erityistä huomiota on kiinnitetty vastuu- ja tulosalueajat ylittävien asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämiseen. Aikuissosiaalityön palveluprosessit ja niiden kehittäminen ovat olleet osa tätä kokonaisuutta. Tutkimus kuvaa asiakkaan näkökulmasta aikuissosiaalityön palveluprosessin eri vaiheita ja tuo tutkijoiden esille nostamana rakentavia kehittämiskohteita niiden parantamiseksi.

Kyselyn tulosten perusteella asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisiä aikuissosiaalityön palveluihin. Tunnistettavia kehittämiskohteita olivat mm. yhteyden ottaminen puhelimitse, asiakkaan yksityisyyden säilyminen sekä asiakkaiden tiedonsaannin ja neuvonnan parantaminen. Myös toimitilojen viihtyisyyteen ja opasteisiin tulee kiinnittää huomiota jatkossa huomiota. Entuudestaan tiedossa oli, että erityisesti Lappeenrannan toimipisteiden tilat, joissa pääosa aikuissosiaalityön asiakkaista asioi, eivät vastaa enää nykypäivän tarpeisiin. Parhaillaan aikuisten sosiaalipalvelut odotavatkin pääsyä uusiin toimitiloihin.

Aikuissosiaalityön asiakastytyväisyystutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen oli kaikilta osin mielenkiintoinen ja positiivinen kokemus. Aikuissosiaalityön asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotukimenettelystä tulee selvittää jatkossa systemaattisesti. Vastaavanlainen asiakastytyväisyystutkimus on tarkoituksenmukaista ulottaa myös perhe- ja sosiaalipalvelujen muille osa-alueille.

Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmän ammatillinen panos ja opiskelijoiden osallistuminen olivat tärkeä osa tutkimuksen onnistumista. Kiitokset myös aikuissosiaalityön henkilöstölle aktiivisesta osallistumisesta ja Novartis Finland Oy:lle hyvästä yhteistyöstä. Lisäksi erityinen kiitos kuuluu tutkimukseen osallistuneille aikuissosiaalityön asiakkaille, jotka antoivat paljon positiivista palautetta palveluista, mutta nostivat esille myös useita palvelujen parannus- ja kehittämiskohteita.

Lappeenrannassa 31.8.2012

Marja Kosonen  
Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

# SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
1.1	Tutkimuksen tausta ja tavoite .....	5
1.2	Tutkimuksen toteutus .....	6
1.3	Tulosten analysointi ja raportointi .....	8
2	TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT .....	10
3	YHTEYDEN OTTAMINEN SOSIAALITOIMISTOON .....	12
4	ASIOINTI SOSIAALITOIMISTOSSA.....	19
4.1	Asiointi virastomestarin luona.....	19
4.2	Asiointi asiakaspäätteellä .....	23
4.3	Asiointi neuvontapisteessä .....	29
4.4	Asiointi aikavarauksella .....	36
5	SOSIAALITOIMISTON TILOJEN VIIHTYISYYS JA TOIMIVUUS.....	44
6	ASIOINTI KOKONAISUUTENA .....	51
7	AVOIMET KYSYMYKSET .....	56
7.1	Elämäntilanteeseen sosiaalitoimistosta saatu apu ja tuki.....	56
7.2	Palvelujen kehittäminen .....	57
8	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	60
8.1	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys .....	60
8.2	Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet.....	61
8.3	Lopuksi .....	65

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) tehtävänä on tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhustenpalveluja. Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Imatra on mukana Eksotessa vain erikoissairaanhoidon, kehitysvammaisten erityishuollon ja ensihoidon osalta. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden aikuissosiaalityön asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Eksoten päättäjille ja viranhaltijoille Eksoten asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen. Kyseessä ei siis ole kansallisesti tai kuntatasolla vertailtavissa oleva asiakastutkimus, vaan tutkimuksen tuloksia käytetään Eksoten aikuissosiaalityön kehittämiseen ja palvelujen parantamiseen. Lähtökohtina aikuissosiaalityön asiakastytyväisyystutkimuksen suunnittelussa ovat olleet Eksoten strategia ja prosessit sekä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma palveluprosessin eri vaiheissa.

Asiakastytyväisyystutkimus on toteutettu yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja lääkeyhtiö Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimus kuuluu Eksoten kehittämisohjelma -hankkeeseen, jolle Etelä-Karjalan liitto on myöntänyt rahoituksen Euroopan unionin Euroopan aluekehitysrahastosta. Asiakastytyväisyystutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat Eksotesta tutkimuksen vastaavana johtajana toimiva terveyspalvelujen johtaja Markku Hupli, vt. vanhusten palvelujen johtaja Tuula Karhula, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marja Kosonen, kehittämisjohtaja Merja Tepponen ja viestintäpäällikkö Saara Raudasoja sekä Novartis Finland Oy:stä asiakkuusjohtaja Tarja Kähkönen. Saimaan ammattikorkeakoulusta tutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen, yliopettaja Niina Nurkka ja tutkimuspäällikkö Kirsi Viskari. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastaa Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä (tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen, yliopettaja Niina Nurkka ja yliopettaja Tuuli Mirola), jossa vastuuhenkilönä toimii Kaisu Laaso-

nen. Lisäksi Eksotesta aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutuksen suunnitteluun on osallistunut aikuisten sosiaalipalvelupäällikkö Heikki Hirvonen sekä kyselylomakkeen laatimiseen yhdessä Saimaan ammattikorkeakoulun yliopettaja Tuija Nummelan kanssa sosiaaliohjaaja Minna Miettinen, sosiaalityöntekijä Kirsi Vahvanen, etuuskäsittelijä Jarno Kuukka, sosiaalityöntekijä Sanna Romppanen ja sosiaaliohjaaja Jukka Rajala. Yliopettaja Tuija Nummela on toiminut tutkimuksessa aikuissosiaalityön asiantuntijana, analysoinut kyselylomakkeen avovastaukset sekä osallistunut kehittämisehdotusten laatimiseen. Tutkimusaineiston on tallentanut tutkimusapulaisena toiminut Antti Pesu. Novartis Finland Oy on vastannut lomakkeiden painamisesta ja osallistunut loppuraportin painatuskustannuksiin Novartis Finland Oy:n ja Eksoten sopimalla tavalla.

## **1.2 Tutkimuksen toteutus**

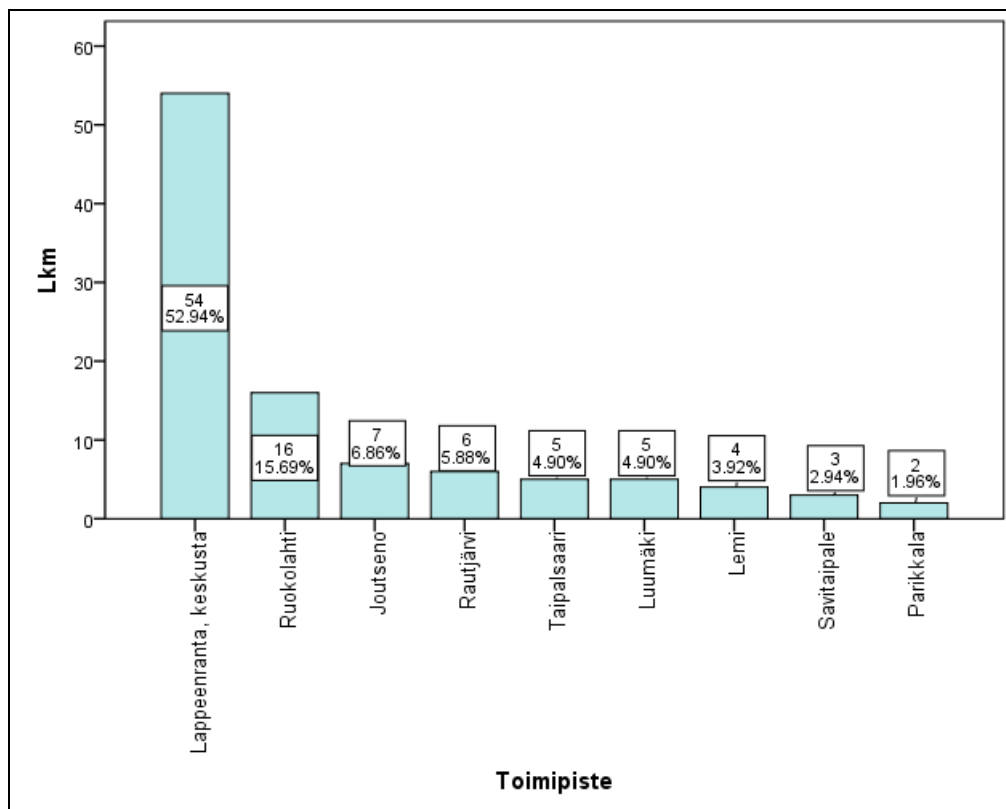
Aikuissosiaalityön asiakkaiden tyytyväisyyttä sosiaalitoimistojen toimintaan ja palveluihin selvitettiin tätä tutkimusta varten laaditulla kyselylomakkeella. Kysely toteutettiin Lappeenrannan keskustan ja Joutsenon toimipisteissä sekä Lemmin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Taipalsaaren ja Savitaipaleen toimipisteissä. Kyselylomaketta käytettiin tutkimuksessa ensimmäisen kerran ja lomakkeen kehittämistä jatketaan edelleen, minkä vuoksi kyselylomake ei ole tämän raportin liitteenä. Lomakkeesta saa tarvittaessa lisätietoja Saimaan ammattikorkeakoulun tutkimuspäällikkö Kaisu Laasoselta.

Lähtökohtana kyselylomakkeen suunnittelussa oli tarkastella aikuissosiaalityön palveluprosessia asiakkaan yhteydenotosta puhelimitse aina asiakkaan toimipisteestä poistumiseen asti. Kyselylomakkeessa palveluprosessin eri vaiheita ja aikuissosiaalityön toimintoja tarkasteltiin asiakkaan kokemuksen näkökulmasta.

Aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kaikissa toimipisteissä vuonna 2012 viikoilla 15 ja 16 (10.4. - 20.4.2012). Sosiaalitoimistojen asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn noin viikon ajan. Tutkimuspäivät vaihtelivat toimipisteittäin kunkin toimipisteen toiminnan mukaan. Apuna kyselyn toteutuksessa oli yhteensä 61 sosionomi- ja toimintaterapeuttiopiskelijaa, jotka kertoivat sosiaalitoimistoissa asiakkaille tutkimuksesta sekä tarvittaessa auttoivat kyselylomakkeen täyttämässä. Opiskelijat toimivat sosiaalitoimistoissa etukäteen

nimetyt yhteyshenkilön ohjauksessa. Ennen tutkimukseen osallistumista opiskelijat täyttivät vaitiolositoumuksen, joka koski sekä tutkimusaineistoa että toimiston asiakkaita ja toimintaa. Sosiaalitoimistojen arvioitujen asiakasmäärien mukaan opiskelijat osallistuivat tutkimuksen toteutukseen eri sosiaalitoimistoissa 2 - 6 päivänä lukuun ottamatta Savitaipaleen toimipistettä. Muina päivinä kyselylomakkeet ja tiedotteet tutkimuksesta olivat esillä sosiaalitoimistoissa ja täytetyt kyselylomakkeet palautettiin toimistoissa oleviin suljettuihin palautuslaatikoihin.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden aikuissosiaalityön asiakastytyvyysselvitykseen osallistui kaikkiaan 102 asiakasta, joista suurin osa oli Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaita (kuvio 1). Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrä vaihteli toimipisteittäin välillä 2 - 54. Kyselylomakkeen lopussa oleviin avoimiin kysymyksiin vastasi 69 asiakasta. Vastaajien määrän vaihtelua selittää osittain kyselyn toteutusajankohta kussakin toimipisteessä. Pienissä toimipisteissä asiakasmäärät voivat vaihdella viikoittain melko paljon, minkä vuoksi myös vastaajamäärät ovat voineet jäädä pieniksi.



Kuvio 1. Tutkimukseen osallistuneet vastaajat toimipisteittäin (N=102)

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin valitsemaan, kävivätkö he kyseisellä asiointikerralla 1) virastomestarin luona, 2) neuvonnassa, 3) asiakaspäätteellä vai 4) aikavarauksella työntekijän luona. Vastaaja voi valita myös useamman vaihtoehdon, mikäli hän käytti samalla käyntikerralla useampaa kuin yhtä palvelua. Virastomestaria ja asiakaspäätettä koskevissa kysymyksissä tuloksiin on otettu mukaan vain Lappeenrannan keskustan toimipisteessä annetut vastaukset, koska muissa toimipisteissä näitä palveluja ei ole.

### **1.3 Tulosten analysointi ja raportointi**

Asiakkaiden tyytyväisyyttä aikuissosiaalityön palveluprosessin eri vaiheisiin ja sosiaalitoimistojen käytännön toimintaan arvioitiin asteikolla 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” oli mahdollista valita. ”En osaa sanoa” -vastaukset on tuloksia analysoitaessa käsitelty puuttuvina vastauksina. Vastaajia pyydettiin jättämään tyhjiksi ne kohdat, jotka eivät koskeneet heitä tai kyseistä käyntiä sosiaalitoimistossa. Vastausten lukumäärä (N) kuvioissa, taulukoissa ja analyysissä vaihtelee puuttuvien vastausten takia.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä mittaavien vastausten jakaumat esitetään tässä raportissa kaikista vastaajista yhteensä. Saaduista vastuksista on laskettu myös keskimääräinen tyytyväisyys eli asteikolla 1 - 4 saatujen vastausten keskiarvot. Saadut avoimet vastaukset on käsitelty raportissa osittain aihekohtaisesti tyytyväisyyttä mittaavien tulosten yhteydessä ja osittain luvussa 7. Tutkimusaineisto on käsitelty, analysoitu ja raportoitu siten, että tutkimuksessa ei missään vaiheessa tule tunnistettavasti esiin yksittäisten asiakkaiden antamia vastauksia. Koska muissa toimipisteissä asiakasmäärät ja siten myös vastaajamäärät ovat selvästi pienempiä kuin Lappeenrannan keskustan toimipisteessä, sosiaalitoimistokohtaisessa tulosten tarkastelussa näiden toimipisteiden tulokset on yhdistetty.

Jakaumien ja keskiarvojen laskemisen lisäksi tutkimusaineistosta on analysoitu onko mies- ja naisasiakkaiden tyytyväisyyden välillä tilastollisesti merkitseviä eroja. Miesten ja naisten välisten erojen testaamisen on käytetty kahden toisistaan riippumattoman ryhmän välisiä eroja testaavaa Mann-Whitney U -testiä.



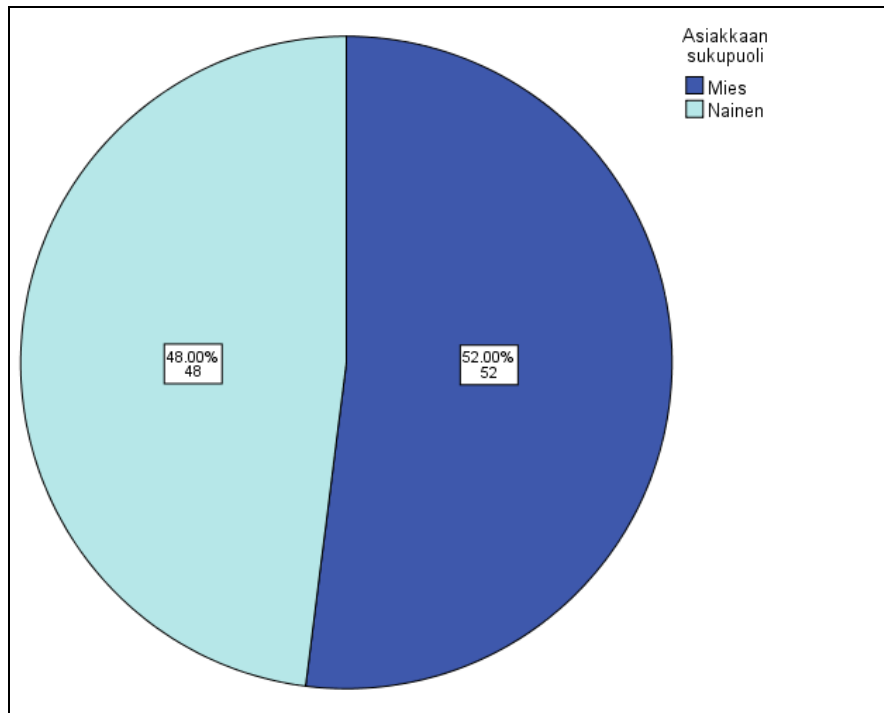
Kun raportissa mainitaan olevan eroja miesten ja naisten vastausten välillä, tarkoitetaan tilastollisesti merkitseviä eroja 0,05 merkitsevyystasolla (sig. < 0,05).

Sosiaalitoimistokohtaisessa analysoinnissa on tarkasteltu, onko asiakkaiden tyytyväisyydessä tilastollisesti merkitseviä eroja Lappeenrannan keskustan toimipisteen ja muiden toimipisteiden välillä. Testauksessa on käytetty kahden riippumattoman otoksen eroja testaavaa Mann-Whitney U -testiä. Kysymykset, joissa erot ovat tilastollisesti merkitseviä, on keskiarvoja esittävässä taulukoissa merkitty tähdellä (\*). Asian hoitamiseen varatun ajan riittävyttä koskevan kysymyksen kohdalla on analysoitu lisäksi, onko mies- ja naisasiakkaiden käsityksessä tilastollisesti merkitsevää eroa. Käytetty testi on korrelaatiota mittaava Pearson chi-square. Edellä mainittujen analyysien lisäksi tuloksista on selvitetty Spearmanin järjestyskorrelaatiotestillä, vaikuttaako asiakkaan ikä hänen tyytyväisyyteensä.

Raportissa esitetään tutkimustulosten perusteella tehdyt tutkimuksen toteuttajien ehdotukset kehittämiskohteiksi. Vaikka kaikkiin kyselylomakkeessa kysyttyihin asioihin oltiin enimmäkseen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä, kehittämiskohteiksi on nostettu ne asiat, joissa tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus antaa aiheutta kehittämiseen. Käytännössä on kuitenkin tärkeää, että jokaisessa tutkimukseen osallistuneessa sosiaalitoimistossa pohditaan sitä, mitä saadut tulokset tarkoittavat heidän toiminnassaan ja kuinka toimintaa voidaan tutkimustulosten perusteella käytännössä kehittää. Kuvioiden ja taulukoiden tulkinnassa on otettava huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut.

## 2 TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT

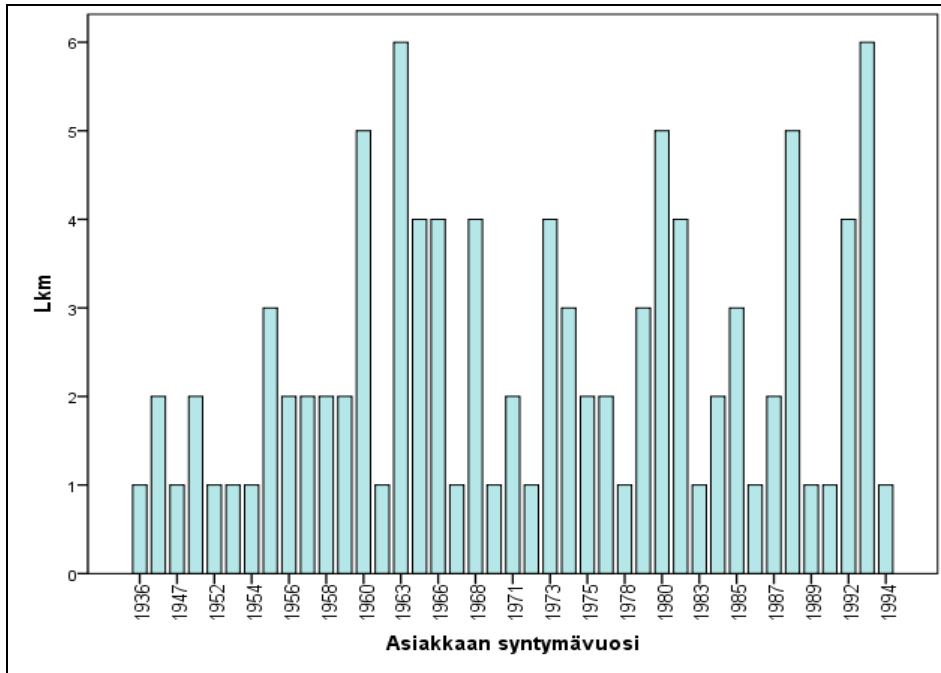
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden aikuissosiaalityön asiakastytyvääisyyss- tutkimukseen osallistui kaikkiaan 102 vastaajaa. Tutkimukseen vastanneista sukupuolensa kertoneista asiakkaista 48 % oli naisia ja 52 % miehiä (kuvio 2). Vastaajista 2 ei kertonut sukupuoltaan.



**Kuvio 2. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden sukupuoli (N = 100)**

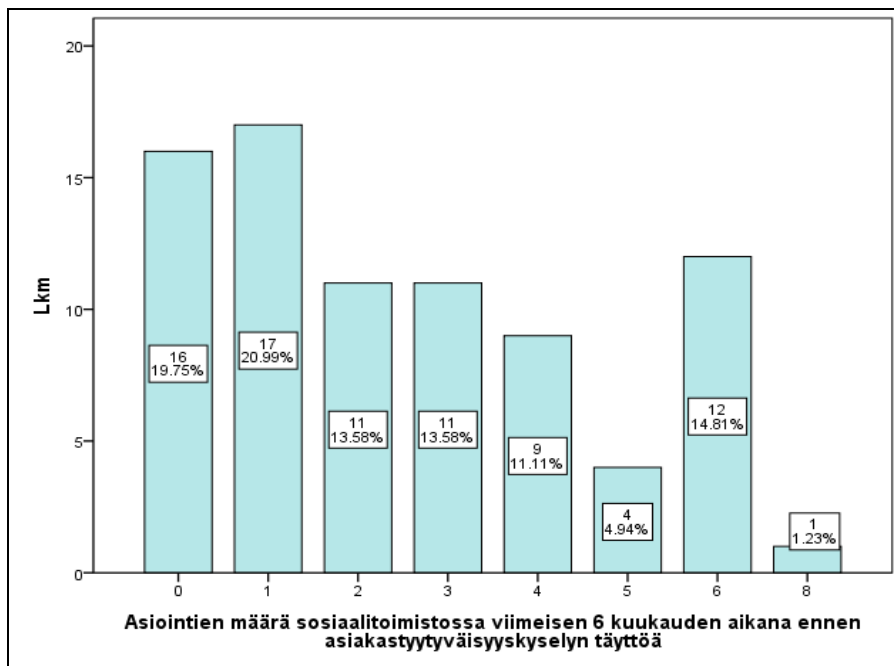
Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi vaihteli välillä 1936 - 1994 (kuvio 3). Puolet vastanneista on syntynyt vuonna 1973 tai sitä aikaisemmin. Tyypillisin vastaaja oli 49 -vuotias (syntymävuoden tyyppi-arvo 1963). Vastajat olivat keskimäärin 40-vuotiaita (syntymävuoden keskiarvo 1972).

Asunkunnan mukaan 50 % tutkimukseen vastanneista oli lappeenrantalaisia ja 15 % ruokolahtelaisia. Yksi vastaajista ei kertonut asuinkuntaansa ja yksi oli kotoisin Helsingistä.



**Kuvio 3. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi (N = 100)**

Viimeisenä kysymyksenä sosiaalitoimiston asiakkaita pyydettiin merkitsemään, kuinka monta kertaa he olivat viimeisen kuuden kuukauden aikana asioineet sosiaalitoimistossa ennen kyseistä käyntikertaa. Käyntikertojen keskiarvo oli 2,57 ja määrä vaihteli välillä 0 - 8 (kuvio 4). Tyypillisin käyntikertojen määrä oli 1. Käyntikertojen mediaani oli 2.

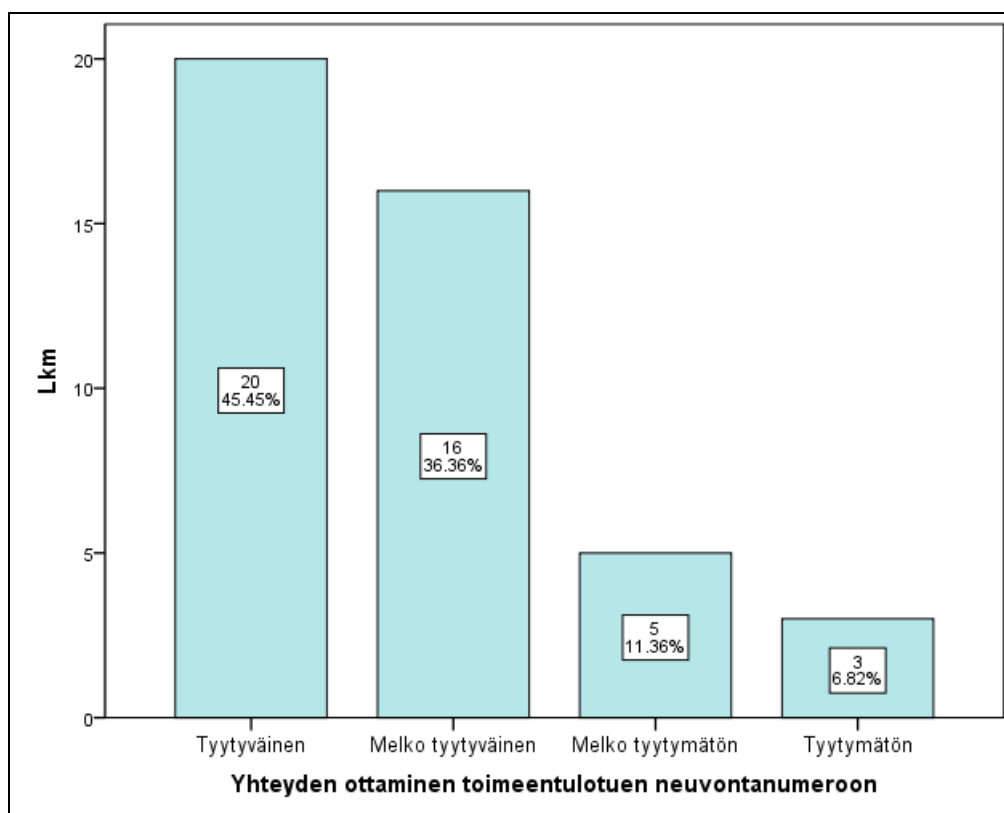


**Kuvio 4. Asiointikertojen määrä viimeisen 6 kuukauden aikana**

### 3 YHTEYDEN OTTAMINEN SOSIAALITOIMISTOON

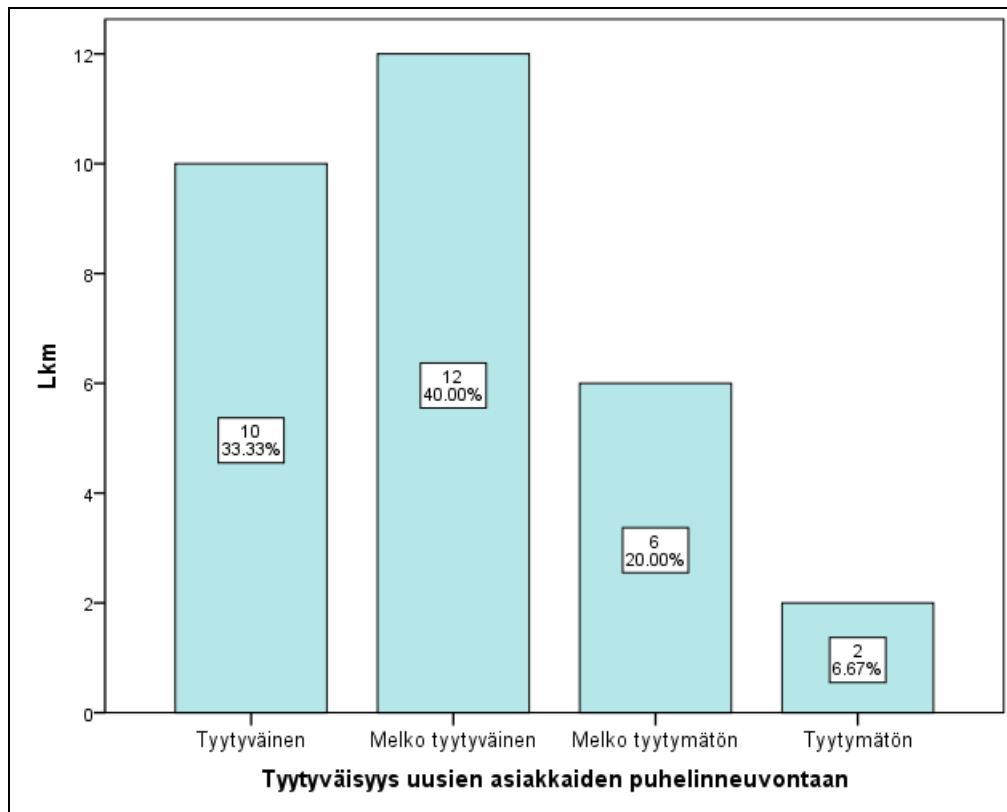
Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä sosiaalitoimistojen asiakkaat olivat sosiaalitoimistoon yhteyden ottamiseen liittyviin tekijöihin. Tyytyväisyyttä arvioitiin asteikolla 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastaajan oli mahdollista valita myös vastaus-vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Ne kohdat, jotka eivät koskeneet vastaajaa tai kyseistä käyntiä, voitiin jättää tyhjiksi. Tuloksia analysoitaessa ”en osaa sanoa” -vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina.

Vastanneista 45 % oli tyytyväisiä ja 36 % melko tyytyväisiä **yhteyden ottamiseen toimeentulotuen neuvontanumeroon** (kuvio 5). Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus oli 18 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,67 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,20.



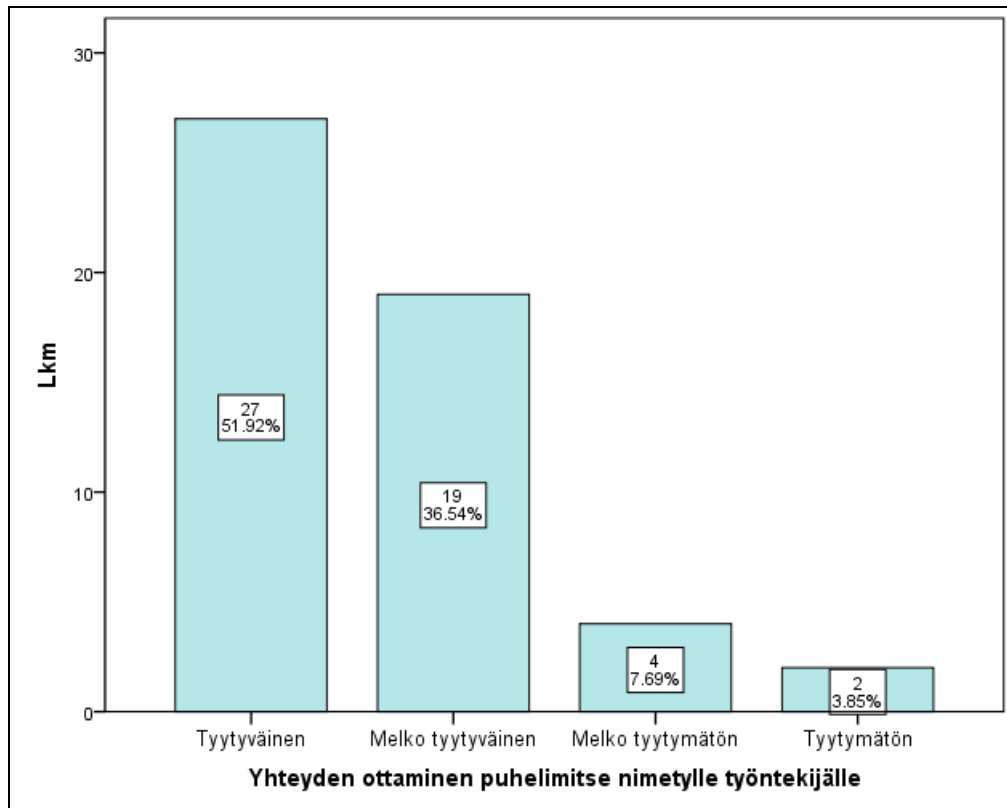
Kuvio 5. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen toimeentulotuen neuvontanumeroon (N = 44)

Vastanneista 33 % oli tyytyväisiä ja 40 % melko tyytyväisiä **uusien asiakkaiden puhelinneuvontaan**. Melko tyytymättömiä oli 20 % ja tyytymättömiä 7 % (kuvio 6). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,63 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,00.



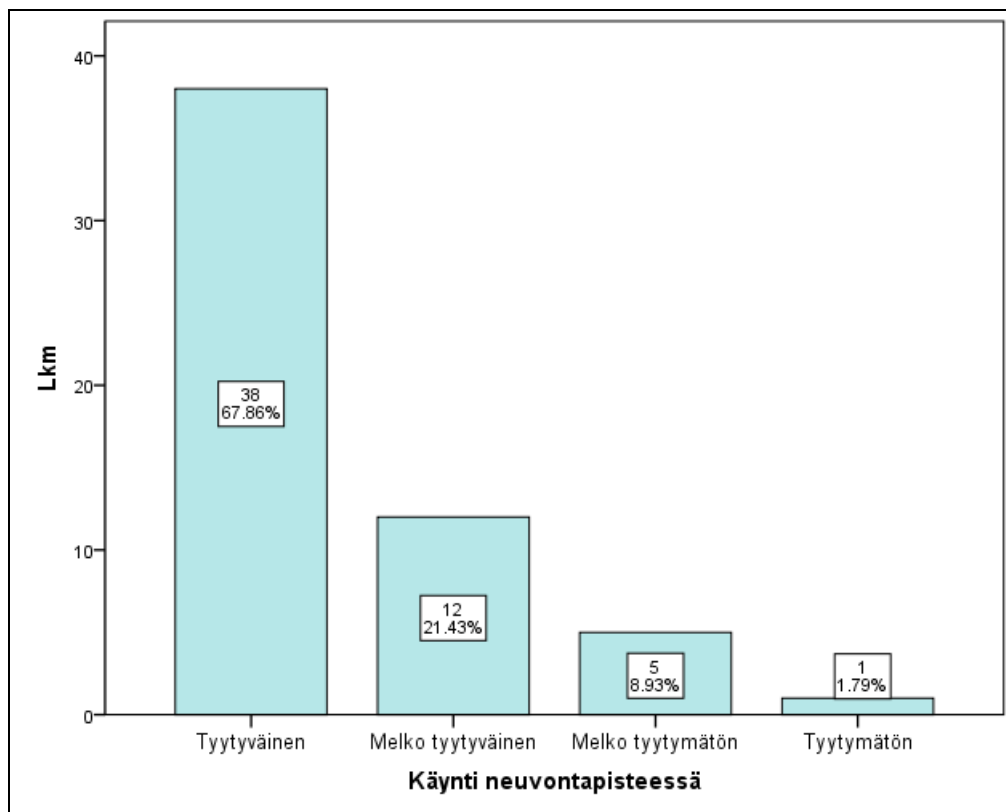
Kuvio 6. Tyytyväisyys uusien asiakkaiden puhelinneuvontaan (N = 30)

Vastanneista 52 % oli tyytyväisiä ja 37 % melko tyytyväisiä **yhteyden ottamiseen puhelimitse nimetylle työntekijälle**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 12 % (kuvio 7). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaali-toimistoittain välillä 3,08 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,37.



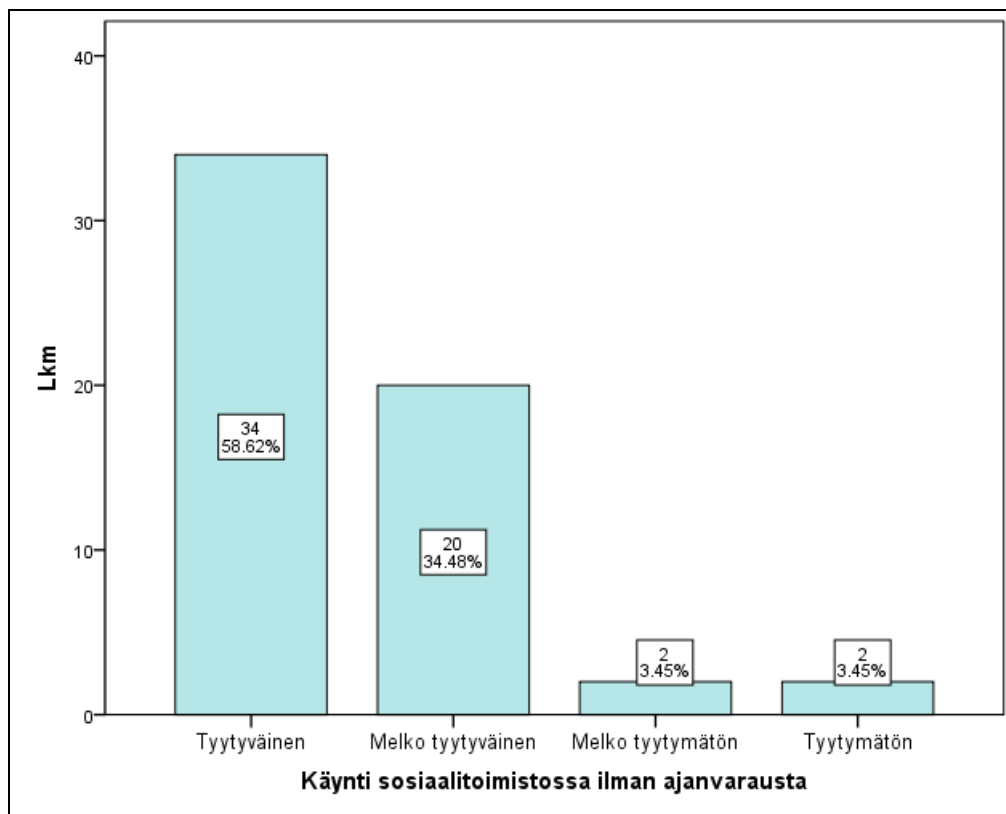
Kuvio 7. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen puhelimitse nimetylle työntekijälle (N = 52)

Vastanneista 68 % oli tyytyväisiä ja 21 % melko tyytyväisiä **käyntiin neuvontapisteessä**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 11 % (kuvio 8). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalityöntekijöittäin välillä 3,33 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,55.



Kuvio 8. Tyytyväisyys käyntiin neuvontapisteessä (N = 56)

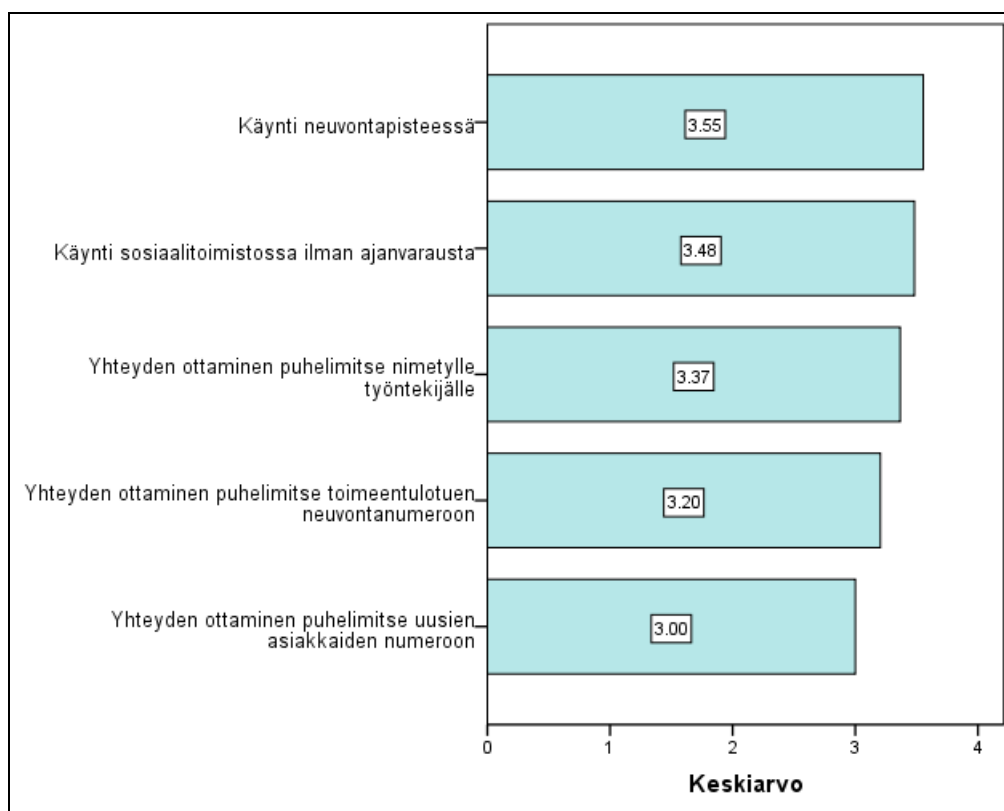
Vastanneista 59 % oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä **käyntiin sosiaalitoimistossa ilman ajanvarusta**. Vain muutama vastaaja oli melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 9). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoin väillä 3,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,48.



**Kuvio 9. Tyytyväisyys käyntiin sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta (N = 58)**

Sosiaalitoimistoon yhteyden ottamiseen liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä käyntiin neuvontapisteessä (ka = 3,55), käyntiin sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta (ka = 3,48) ja yhteyden ottamiseen puhelimitse nimetylle työntekijälle (ka = 3,37) (kuvio 10). Miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) kaikissa yhteydenottoa koskevissa kysymyksissä. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen toimeentulotuen neuvontanumeroon korreloi asiakkaan iän kanssa (sig = 0,009). Vanhemmat asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisempiä kuin nuoremmat yhteyden ottamiseen toimeentulotuen neuvontanumeroon. Muissa yhteyden ottamista koskevissa kysymyksissä iällä ei ole vaikutusta tyytyväisyyteen.





**Kuvio 10. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen sosiaalitoimistoon, keskiarvot**

Verrattaessa Lappeenrannan keskustan toimipisteen tuloksia muihin toimipisteisiin yhteensä havaitaan, että keskimääräisessä tyytyväisyydessä on eroja kaikissa yhteyden ottamista koskevissa kysymyksissä (sig. < 0,05) (taulukko 1).

	Lappeenranta, keskusta	Muut toimipisteet
Yhteyden ottaminen puhelimitse toimeentulotuen neuvontanumeroon *	2,83	3,62
Yhteyden ottaminen puhelimitse uusien asiakkaiden numeroon *	2,63	3,43
Yhteyden ottaminen puhelimitse nimetylle työntekijälle *	3,08	3,61
Käynti neuvontapisteessä *	3,42	3,83
Käynti sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta *	3,23	3,78

**Taulukko 1. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen, Lappeenrannan keskustan toimipiste ja muut toimipisteet yhteensä, keskiarvot** (\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa Lappeenrannan keskustan ja muiden toimipisteiden välillä)

Avoimissa vastauksissa jotkut aikuissosiaalityön asiakkaat toivoivat sähköiseen ajanvaraukseen ja ilmoittautumiseen siirtymistä. Lisäksi joidenkin asiakkaiden mukaan aukioloajat eivät ole selkeät ja työntekijää on vaikea tavoittaa puhelimeen:

- *Sähköinen ajanvarauspalvelu*
- *Sähköinen ilmoittautuminen käyttöön mahdollisimman nopeasti*
- *Puhelinajat ja sosiaalityöntekijöiden kiinni saaminen paremmaksi.*
- *Puhelimeen ei aina saa oikeata henkilöä saman tien.*
- *Aukioloajat muuttuu päivän ja kellon mukaan. Yleensä roikun kahvassa just ku kiinni.*

#### **Kehittämiskohteet:**

Aikuissosiaalityössä on pohdittava keinoja, miten voidaan parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä yhteyden ottamiseen puhelimitse. Asiaan on kiinnitettävä erityisesti huomiota Lappeenrannan keskustan toimipisteessä ja yhteydenotoissa uusien asiakkaiden numeroon.

Toimipisteiden työn kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakas saa puhelimitse yhteyden oikeaan henkilöön asiansa hoitamiseksi (esim. etuuskäsittelijä, sosionomi, sosiaalityöntekijä).

Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa selkeyttämällä aukioloaikoja ja työntekijöiden puhelinaikoja.

Sähköinen ajanvaraus voisi joidenkin asiakkaiden kohdalla parantaa asiakastytyväisyyttä yhteyden ottamiseen.

## 4 ASIOINTI SOSIAALITOIMISTOSSA

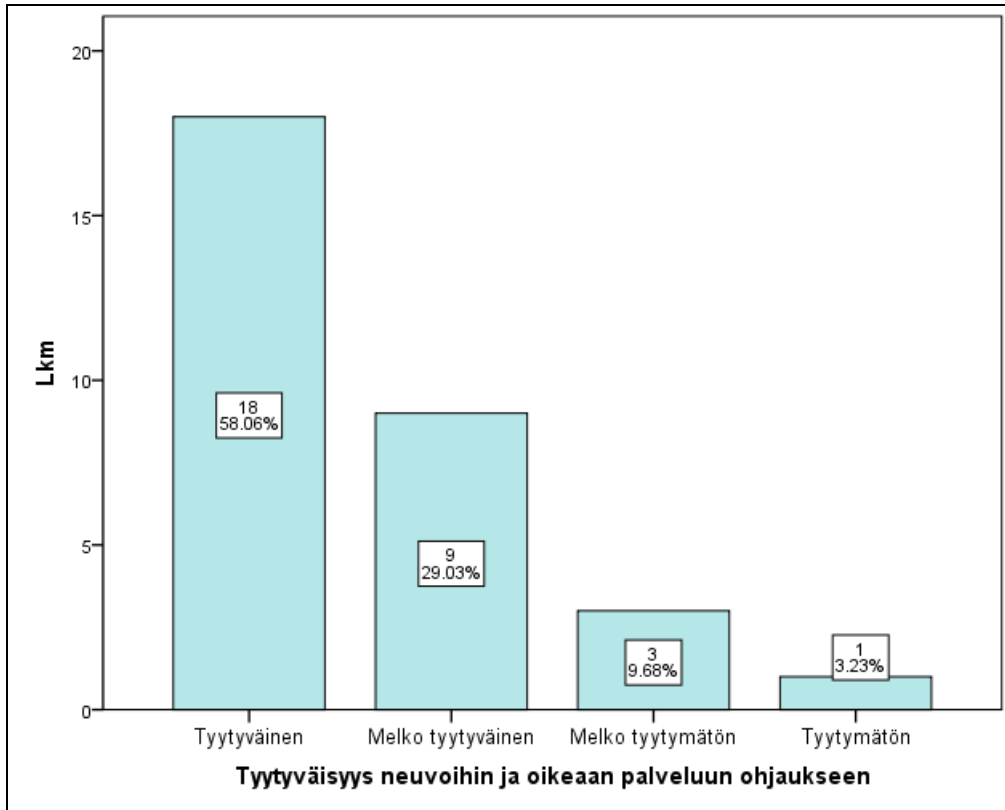
Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä aikuissosiaalityön asiakkaat olivat sosiaalitoimistossa asiointiin. Tyytyväisyyttä arvioitiin asteikolla 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastajan oli mahdollista valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Ne kohdat, jotka eivät koskeneet vastaajaa tai kyseistä käyntiä, voitiin jättää tyhjiksi. Tuloksia analysoitaessa ”en osaa sanoa” -vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina.

### 4.1 Asiointi virastomestarin luona

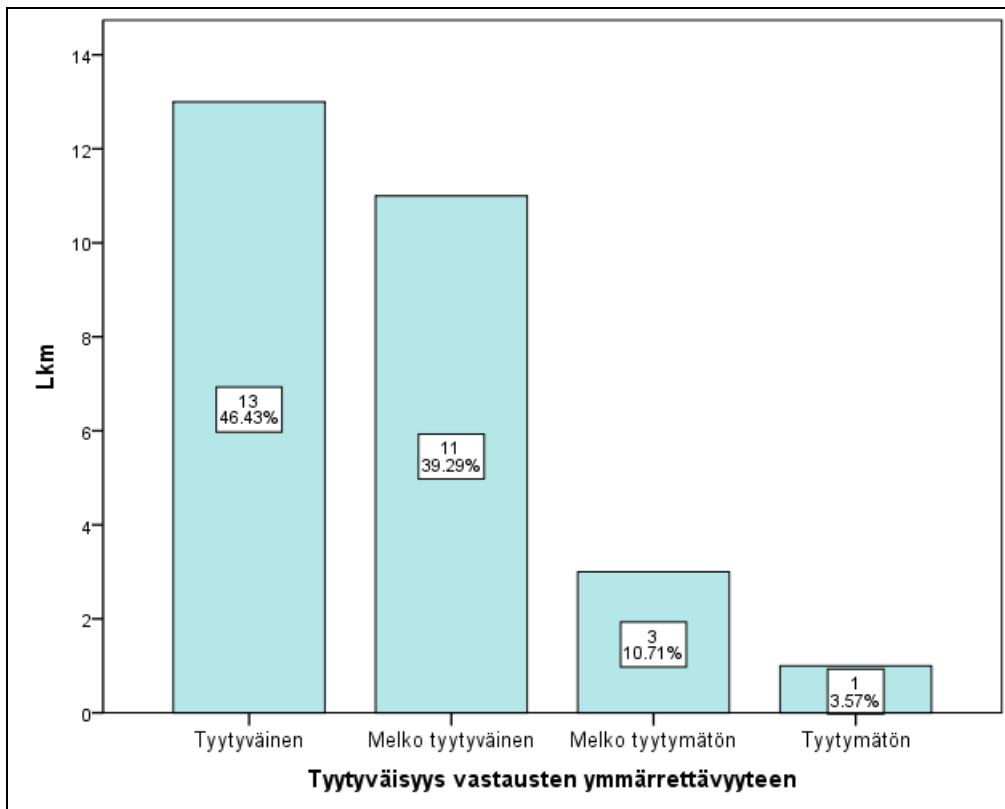
Virastomestarin luona asiointia koskevissa tuloksissa ovat mukana vain Lappeenrannan keskustan toimipisteessä annetut vastaukset, koska muissa toimipisteissä tätä palvelua ei ole. Kun asiakas saapuu sosiaalitoimistoon, hän tapaa ensimmäiseksi virastomestarin. Virastomestari ohjaa asiakkaan esim. neuvontapisteeseen, aikavaraukselle oikealle työntekijälle tai antaa esimerkiksi hake-  
muskaavakkeita ja esitteitä.

Tutkimukseen vastanneista 58 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä virastomestarin luona **saatuihin neuvoihin ja ohjaukseen oikeaan palveluun** (kuvio 11). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,42. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vastaajat ovat arvioineet virastomestarin palvelua myös aikaisempien käyntiensä perusteella.

Tutkimukseen vastanneista 46 % oli tyytyväisiä ja 39 % melko tyytyväisiä **saa-  
tujen vastausten ymmärrettävyyteen** asioitaessa virastomestarin luona (kuvio 12). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,29.

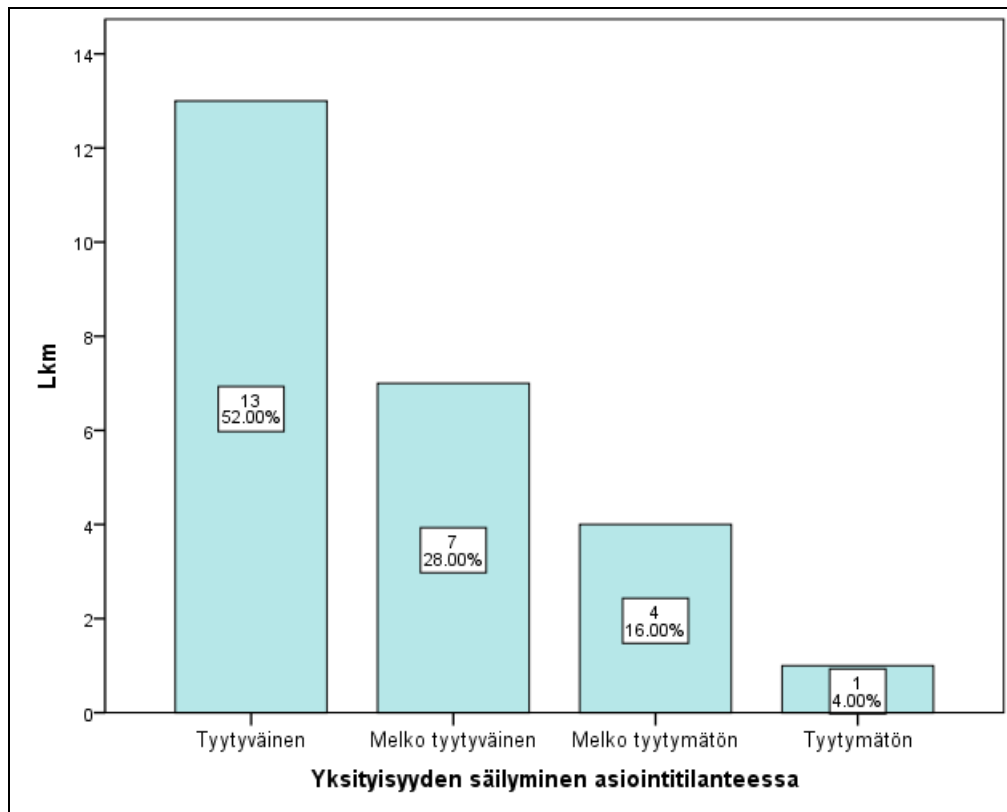


Kuvio 11. Tyytyväisyys neuvontaan ja ohjaukseen oikeaan palveluun (N=31)



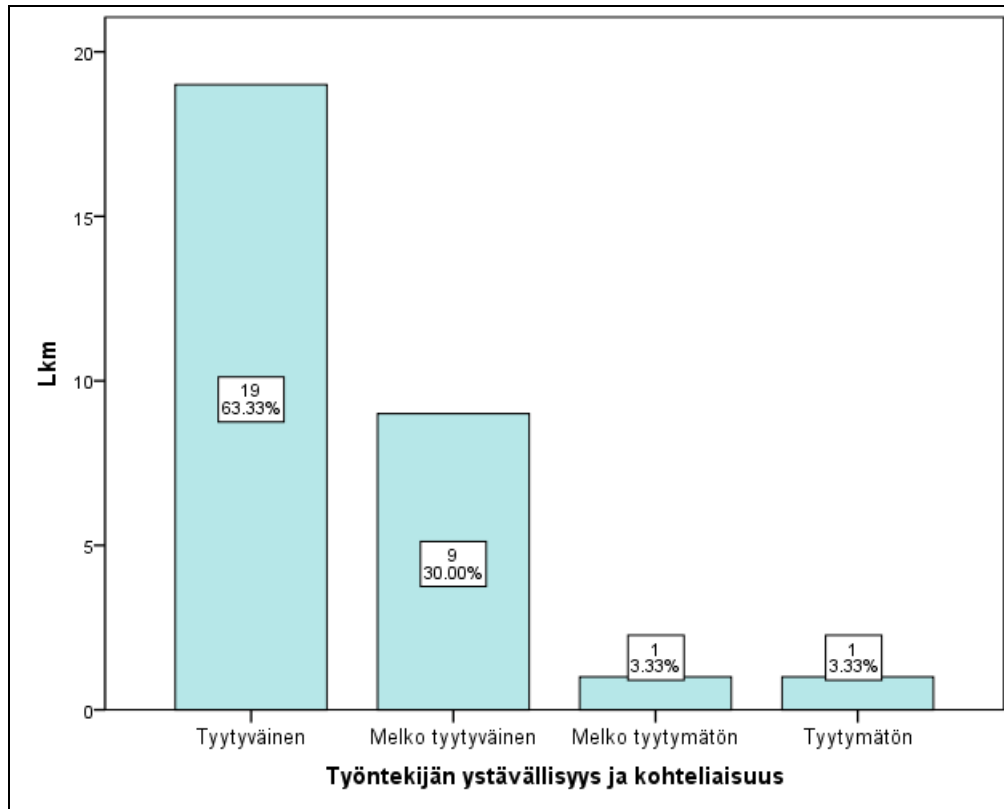
Kuvio 12. Tyytyväisyys vastausten ymmärrettävyyteen asioitaessa virastomestarin luona (N=28)

Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä aikuissosiaalityön asiakkaat olivat virastomestarin luona asioidessaan **yksityisyyden säilymiseen**. Vastanneista 52 % oli tyytyväisiä ja 28 % melko tyytyväisiä (kuvio 13). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli vain muutama. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,28.



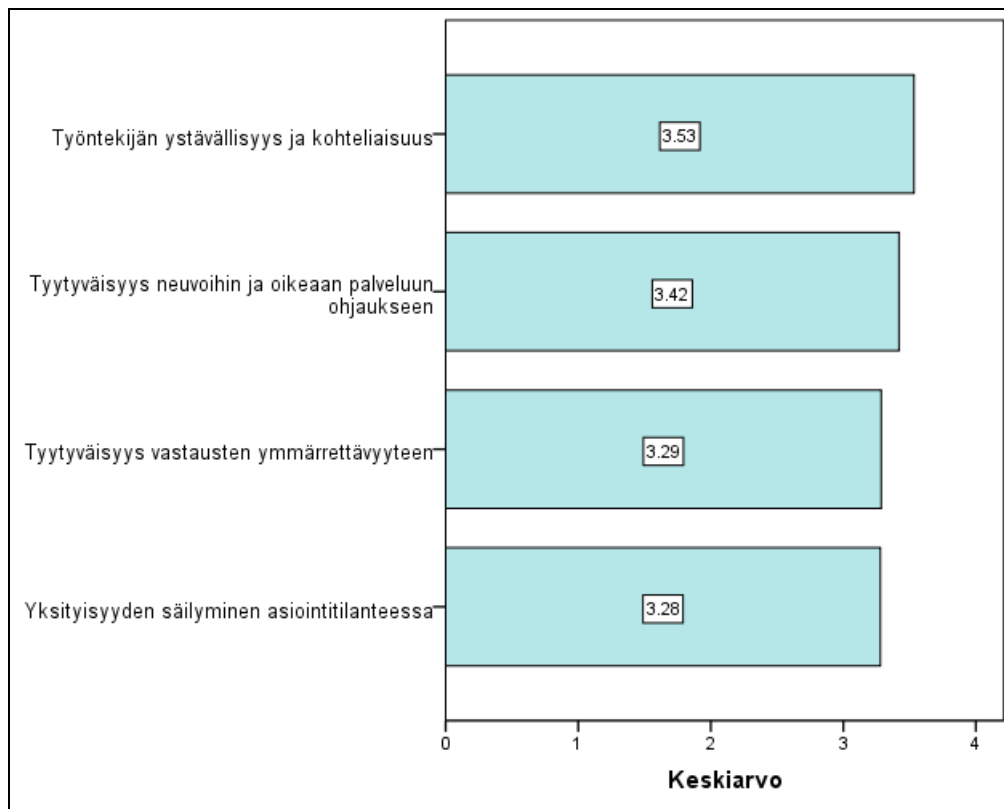
Kuvio 13. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen virastomestarin luona asioitaessa (N = 25)

Tutkimukseen vastanneista 63 % oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä **työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** asioitaessa virastomestarin luona (kuvio 14). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,53.



**Kuvio 14. Tyytyväisyys työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen asioitaessa virastomestarin luona (N=30)**

Virastomestarin luona asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,53) (kuvio 15). Miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) kaikissa virastomestarin luona käyntiä koskevissa kysymyksissä. Virastomestarin luona asiointia koskevissa kysymyksissä asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

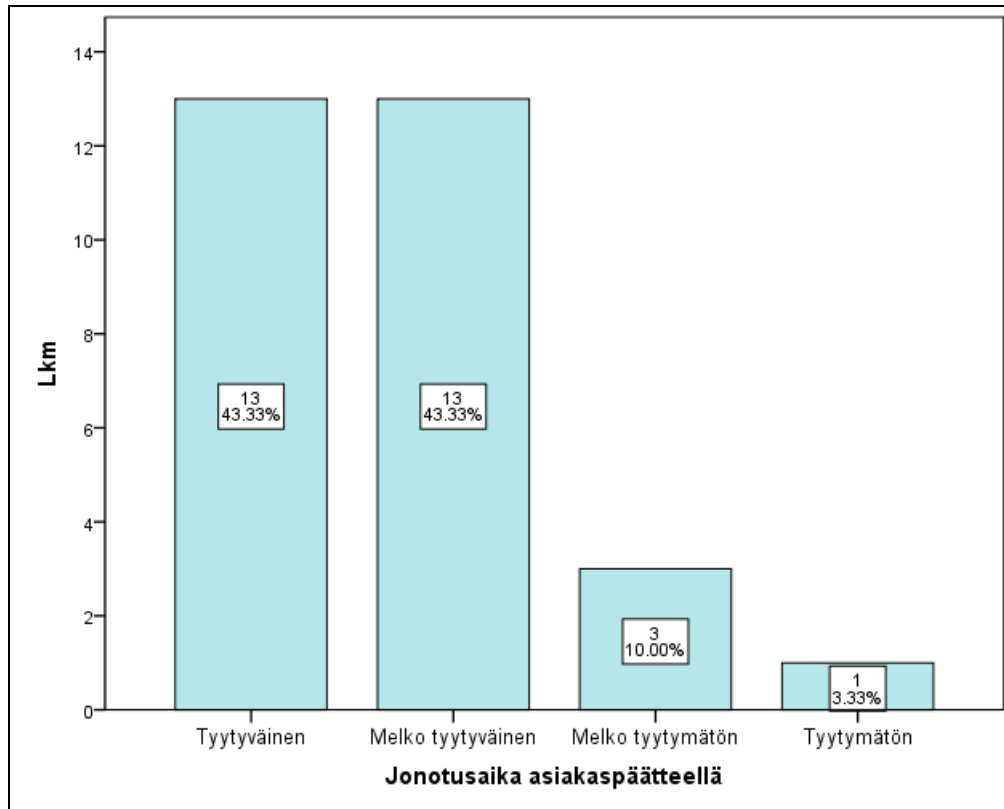


Kuvio 15. Tyytyväisyys asiointiin virastomestarin luona, keskiarvot

## 4.2 Asiointi asiakaspäätteellä

Asiakaspäätteellä asiointia koskevissa tuloksissa ovat mukana vain Lappeenrannan keskustan toimipisteessä annetut vastaukset, koska muissa toimipisteissä ei ole asiakaspäätettä. Asiakaspäätteellä pääsee rajoitetusti erilaisille internetsivuille, muun muassa pankkien ja Kansaneläkelaitoksen sivuille sekä Netpostiin. Muiden internetsivujen ja oman sähköpostin käyttö on estetty. Käyttäjä vastaa itse sivuhistorian poistamisesta esimerkiksi käytyään verkkopankissa. Vastausten perusteella asiakkaat ovat arvioineet asiakaspäätteellä asiointia myös aikaisempien kokemustensa perusteella, koska vastauksia on saatu myös sellaisilta asiakkailta, jotka eivät ole vastanneet käyttäneensä asiakaspäätettä kyseisellä käyntikerralla.

Tutkimukseen vastanneista 43 % oli tyytyväisiä ja 43 % melko tyytyväisiä **jonotusaikaan asiakaspäätteelle** (kuvio 16). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä vain muutama. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,27.

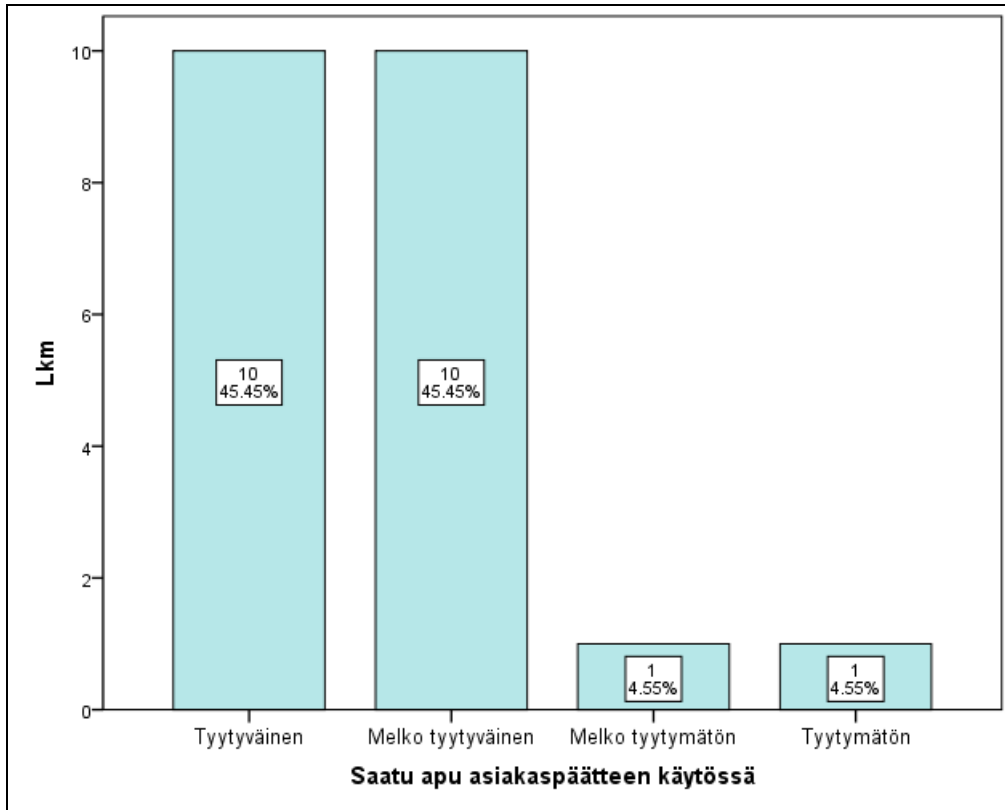


**Kuvio 16. Tyytyväisyys jonotusaikaan asiakaspäätteelle (N = 30)**

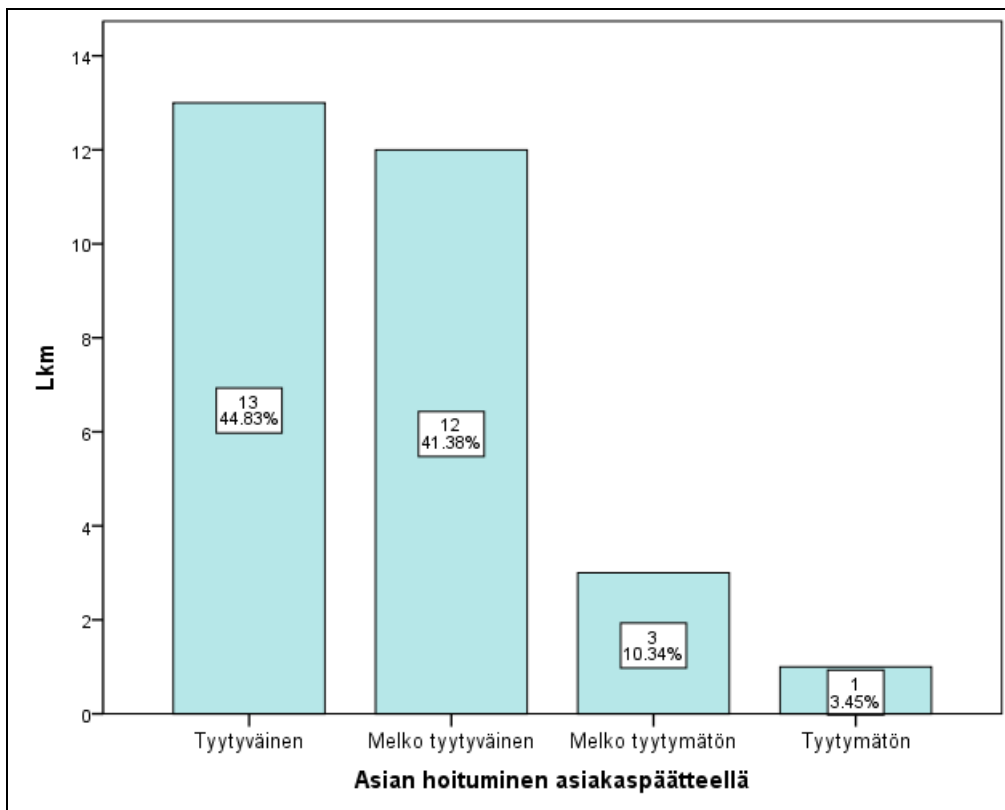
Tutkimukseen vastanneista 45 % oli tyytyväisiä ja 45 % melko tyytyväisiä **asiakaspäätteen käytössä saatuun apuun** (kuvio 17). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,32.

Vastanneista 45 % oli tyytyväisiä ja 41 % melko tyytyväisiä **asian hoitumiseen asiakaspäätteellä**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli muutamia. Vastusten jakauma esitetään kuviossa 18. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,28.



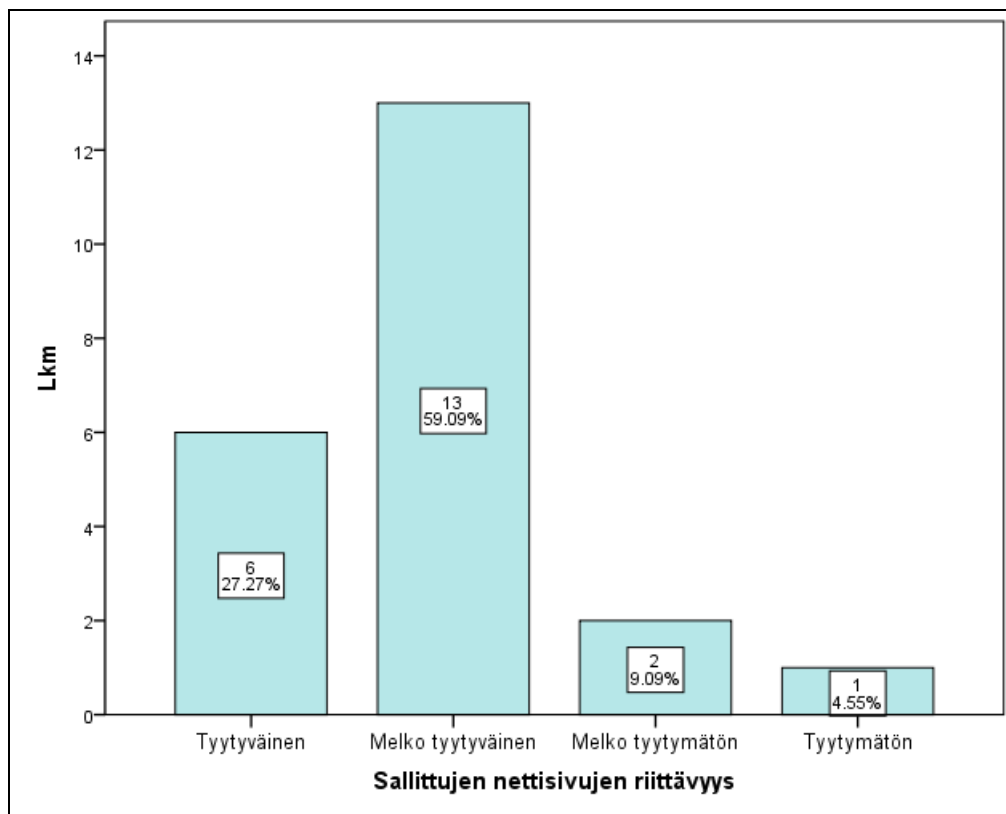


Kuvio 17. Tyytyväisyys saatuun apuun asiakaspäätteen käytössä (N = 22)



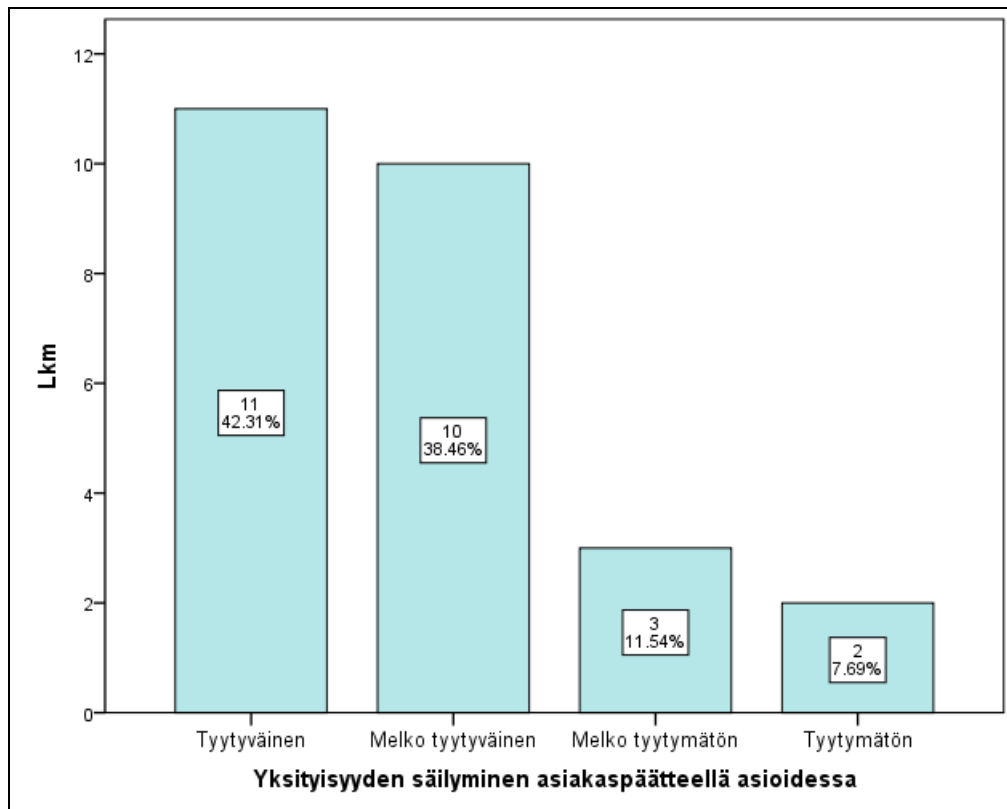
Kuvio 18. Tyytyväisyys asian hoitumiseen asiakaspäätteellä (N = 29)

Tutkimukseen vastanneista 27 % oli tyytyväisiä **sallittujen nettisivujen riittävyteen asiakaspäätteellä**. Enemmistö vastaajista (59 %) oli melko tyytyväisiä (kuvio 19). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli vain muutama. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,09.



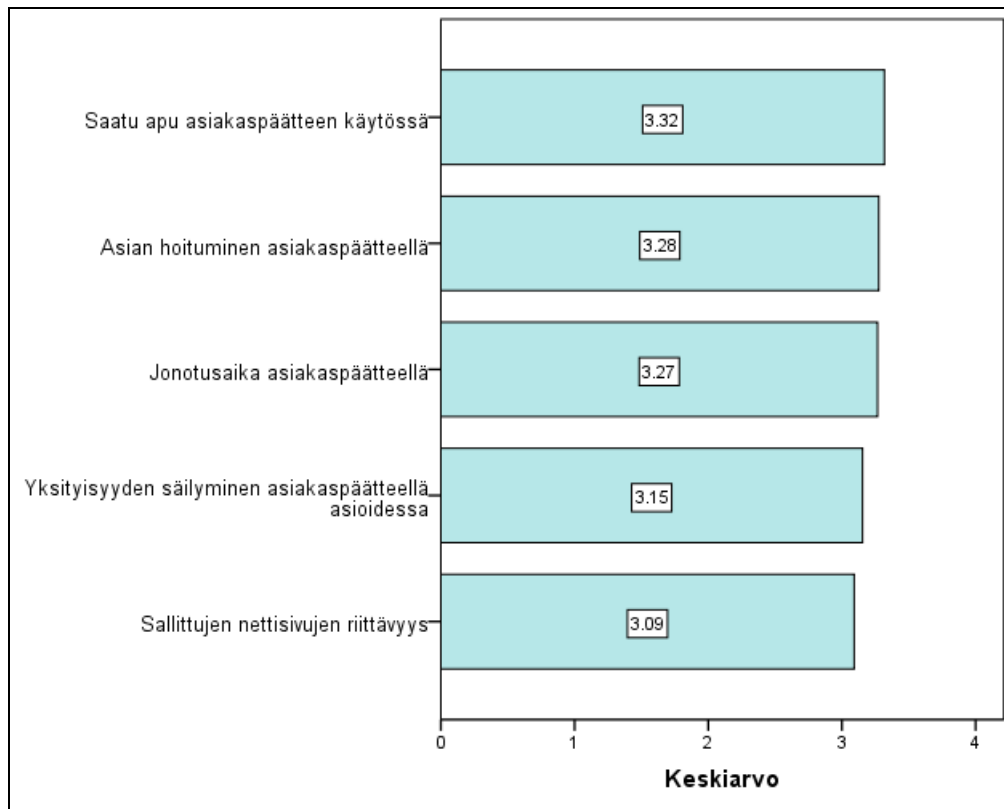
Kuvio 19. Tyytyväisyys sallittujen nettisivujen riittävyteen asiakaspäätteellä (N = 22)

Vastanneista 42 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen asiakaspäätteellä asioitaessa**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli 19 % vastanneista. Vastausten jakauma esitetään kuviossa 20. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,15.



Kuvio 20. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen asiakaspäätteellä asioitaessa (N = 26)

Asiakaspäätteellä asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä saatuun apuun asiakaspäätteen käytössä (ka = 3,32) ja asian hoitumiseen (ka = 3,28) (kuvio 21).



**Kuvio 21. Asiointi asiakaspäätteellä, keskiarvot**

Naiset (ka = 3,62) olivat keskimäärin tyytyväisempiä yksityisyyden säilymiseen asiakaspäätteellä asioitaessa kuin miehet (ka = 2,69) (sig. = 0,010). Muissa asiakaspäätettä koskevissa kysymyksissä miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05). Vanhemmat asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä saatuun apuun asiakaspäätteen käytössä (sig. = 0,046) kuin nuoremmat. Muissa asiakaspäätteellä asiointia koskevissa kysymyksissä asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

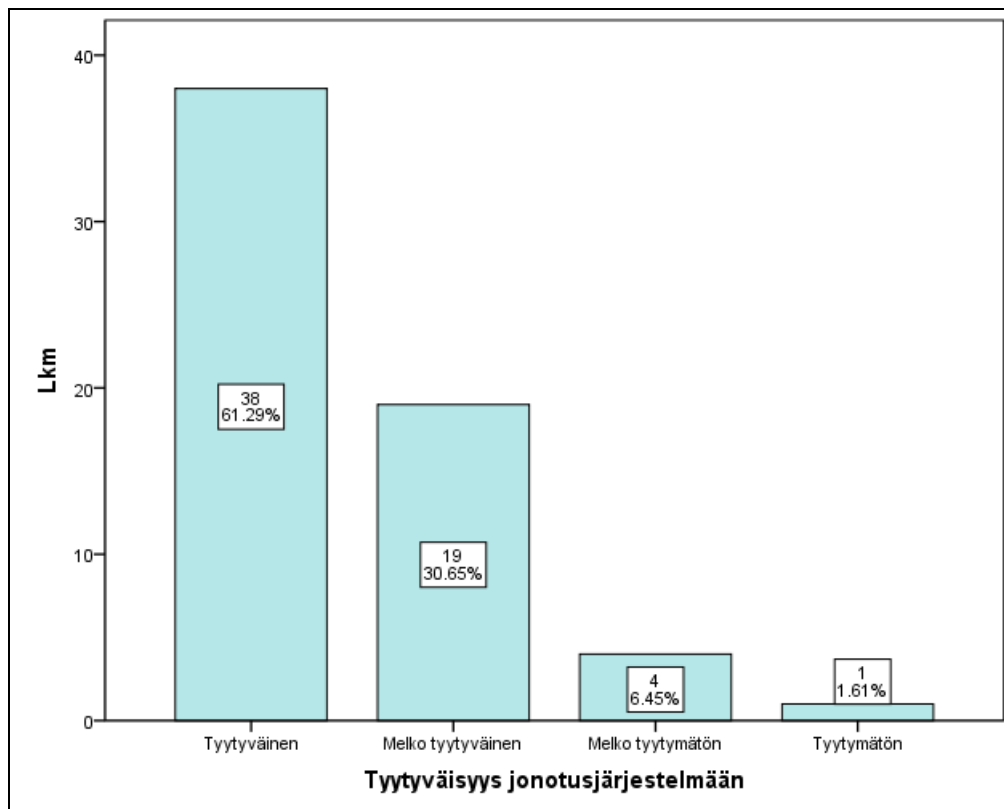
Avointen kysymysten vastauksissa asiakkaat kommentoivat asiakaspäätteellä asiointia seuraavasti:

- *Jäi häiritsemään asiakaspäätteen sivuhistorian yms. sellaiset pc-muistijäljet.*
- *Miksi ei voi olla suorat yhteydet pankkiin, apteekkiin ja kelaan.*

### 4.3 Asiointi neuvontapisteessä

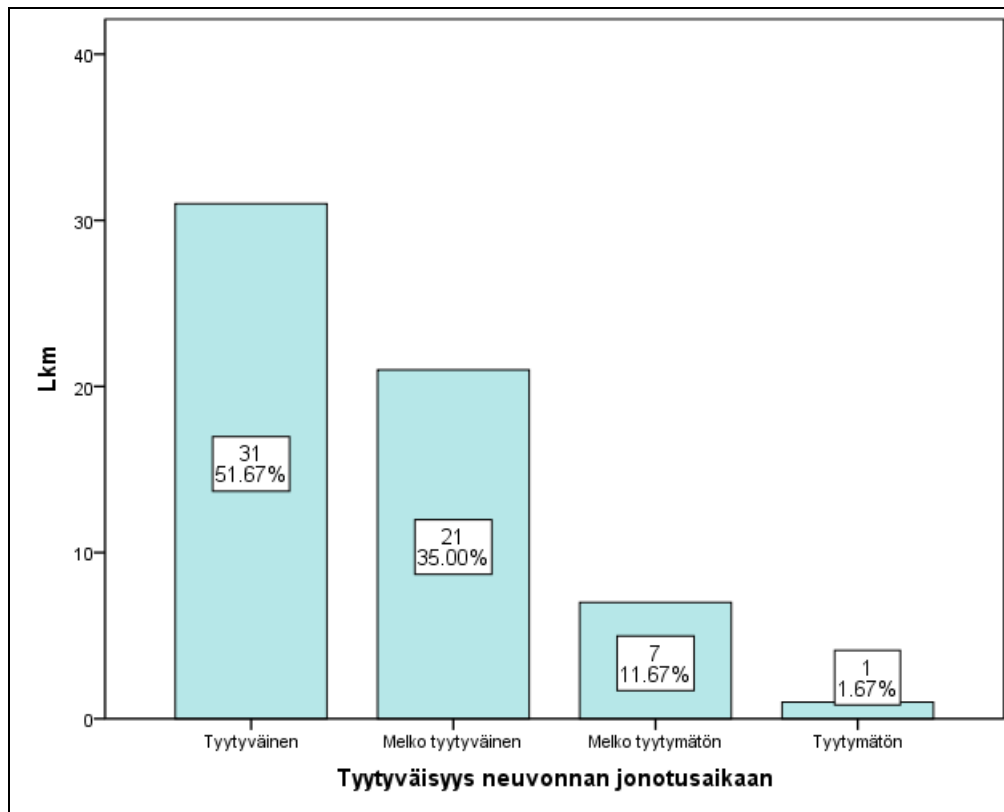
Asiakkaat tulevat neuvontapisteeseen ilman aikavarausta vuorojonotusperiaatteella. Asiointi on lyhytkestoista ja keskimääräinen asiointi kestää noin 10 -15 minuuttia. Neuvonnassa asiakkaita palvelee sosiaaliohjaaja, joka antaa esimerkiksi neuvontaa ja ohjausta oikeisiin palveluihin, kiireelliset maksusitoumukset sekä neuvoo toimeentulotuen hakemisessa. Neuvontaan tulevat kriisiasiakkaat ohjataan sosiaalipäivystäjälle.

Vastanneista 61 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **jonotusjärjestelmään asioitaessa neuvontapisteessä** (kuvio 22). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,52.



Kuvio 22. Tyytyväisyys tyytyväisiä jonotusjärjestelmään asioitaessa neuvontapisteessä (N = 40)

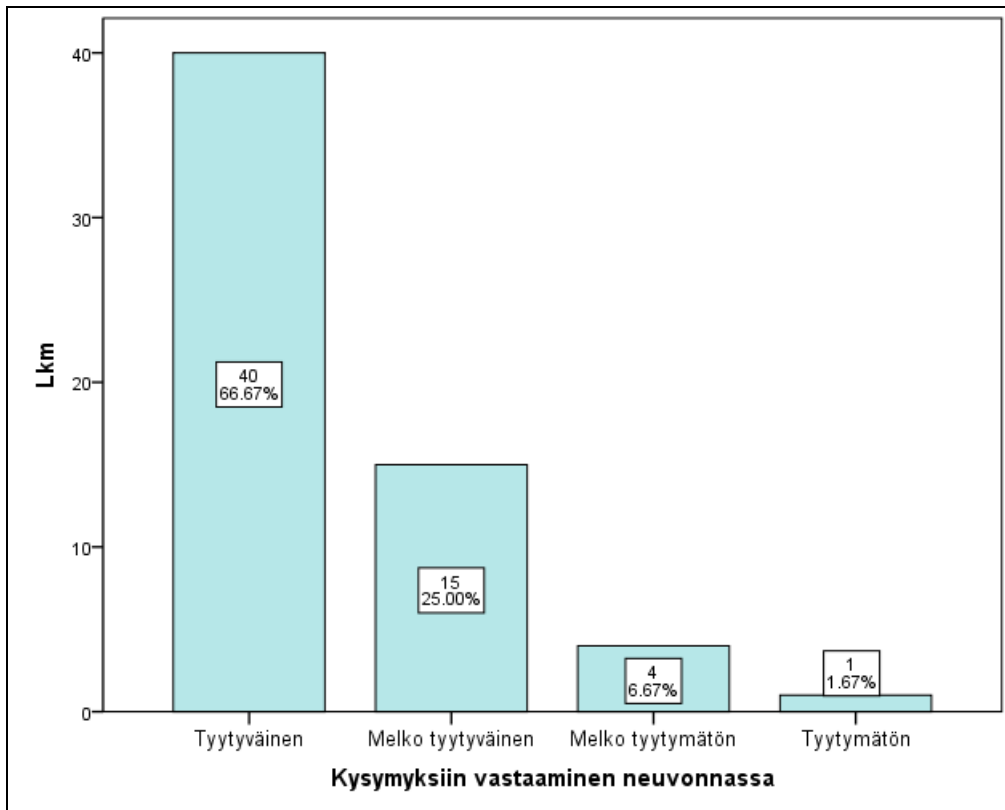
Vastanneista 52 % oli tyytyväisiä ja 35 % melko tyytyväisiä **jonotusaikaan asioitaessa neuvontapisteessä** (kuvio 23). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 13 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,37.



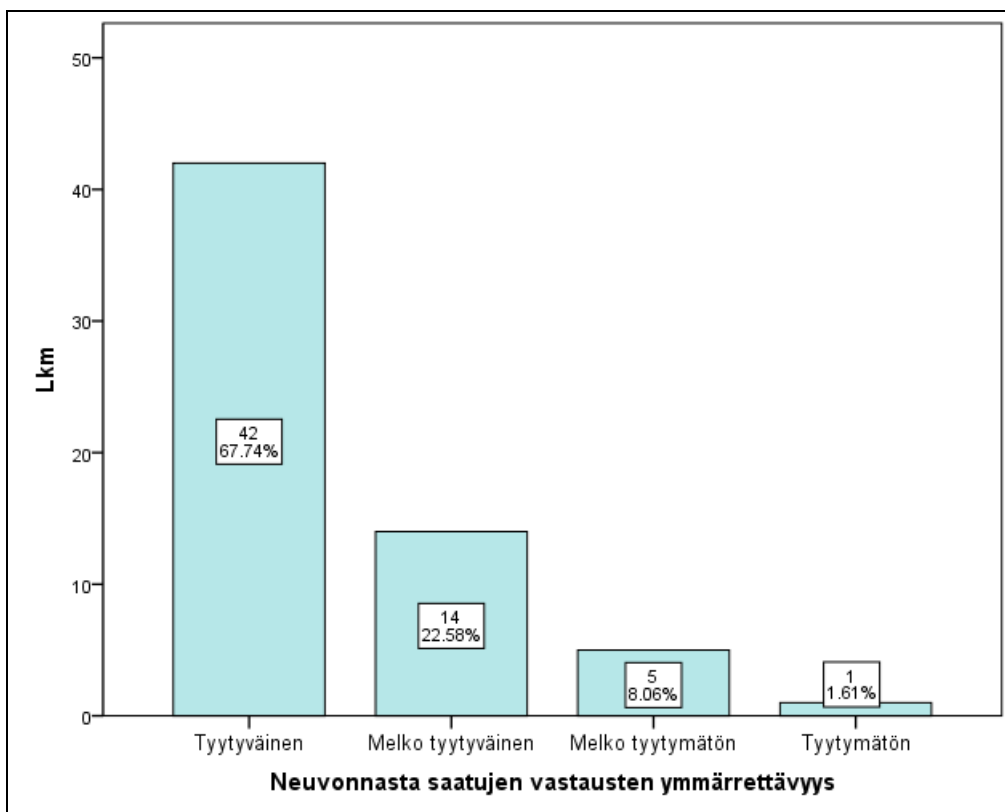
**Kuvio 23. Tyytyväisyys jonotusaikaan asioitaessa neuvontapisteessä (N = 42)**

Tutkimukseen vastanneista 67 % oli tyytyväisiä ja 55 % melko tyytyväisiä **ky-symyksiin vastaamiseen neuvontapisteessä** (kuvio 24). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 8 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.

Vastanneista 68 % oli tyytyväisiä ja 23 % melko tyytyväisiä **neuvonnasta saatujen vastausten ymmärrettävyyteen** (kuvio 25). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 10 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,56.

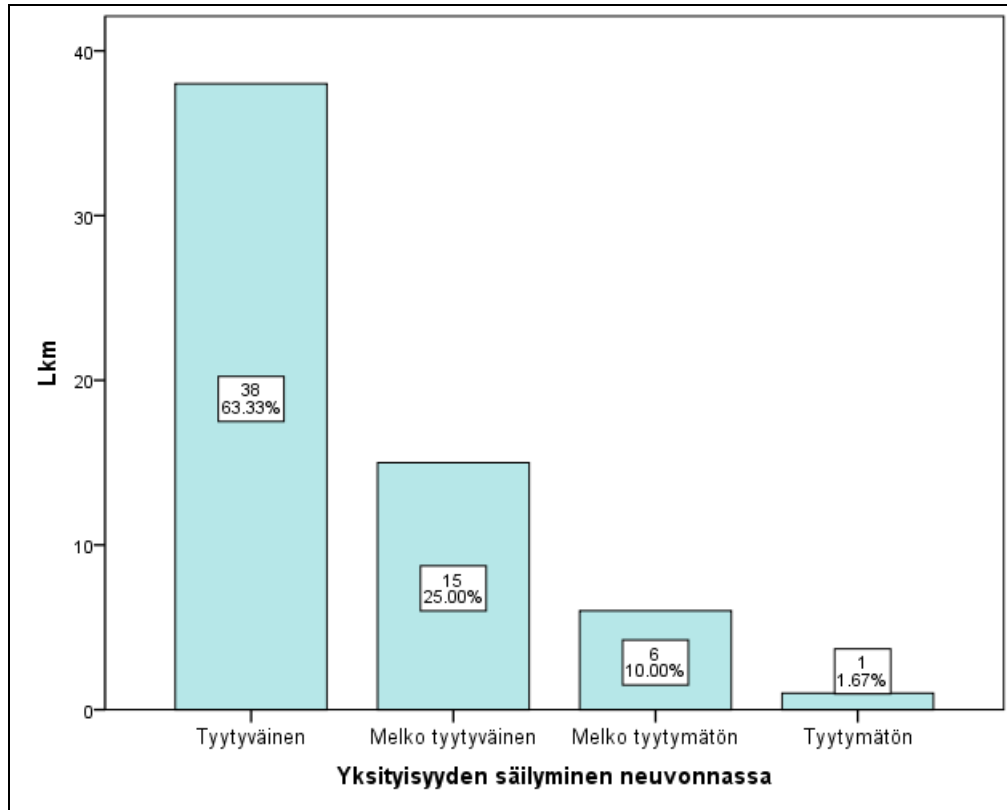


Kuvio 24. Tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen neuvontapisteessä (N = 42)



Kuvio 25. Tyytyväisyys neuvonnasta saatujen vastausten ymmärrettävyyteen (N = 40)

Tutkimukseen vastanneista 63 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen neuvontapisteessä** (kuvio 26). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 12 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaali-toimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,50.



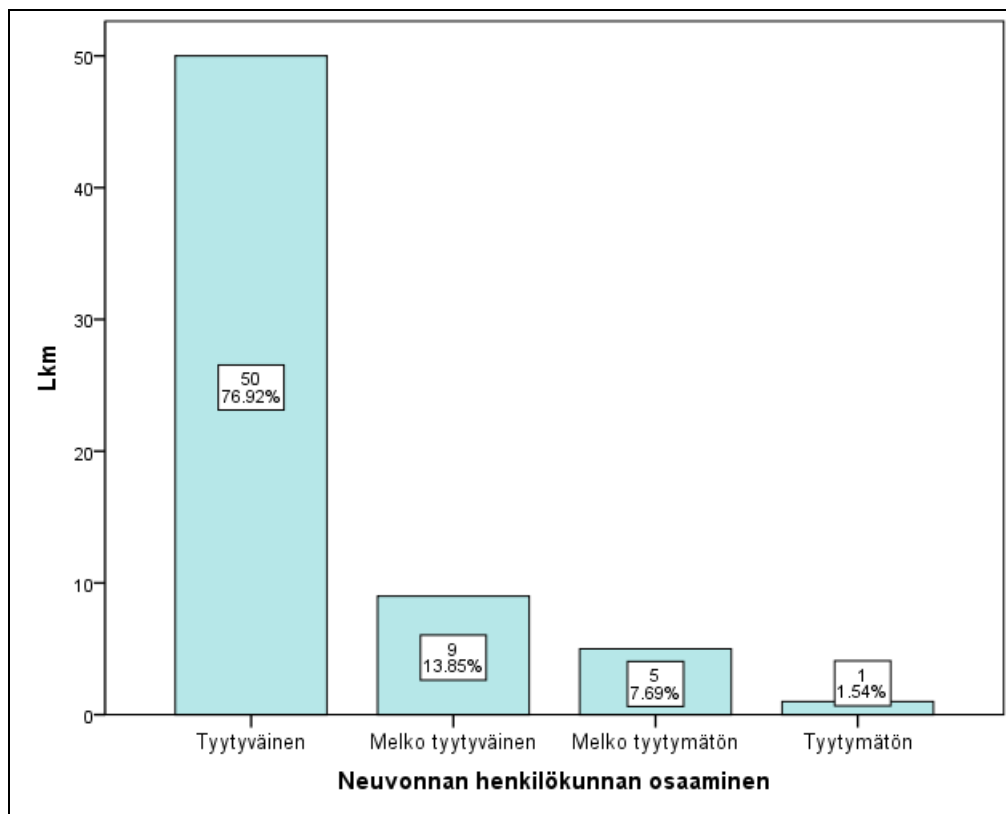
**Kuvio 26. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen neuvontapisteessä (N = 42)**

Yksi asiakkaista kommentoi yksityisyyden säilymistä neuvontapisteessä seuraavasti:

- *Miksi neuvonnassa ohjaajan selän takana monta miestä kuuntelemassa ja naureskelemassa ääneen?*

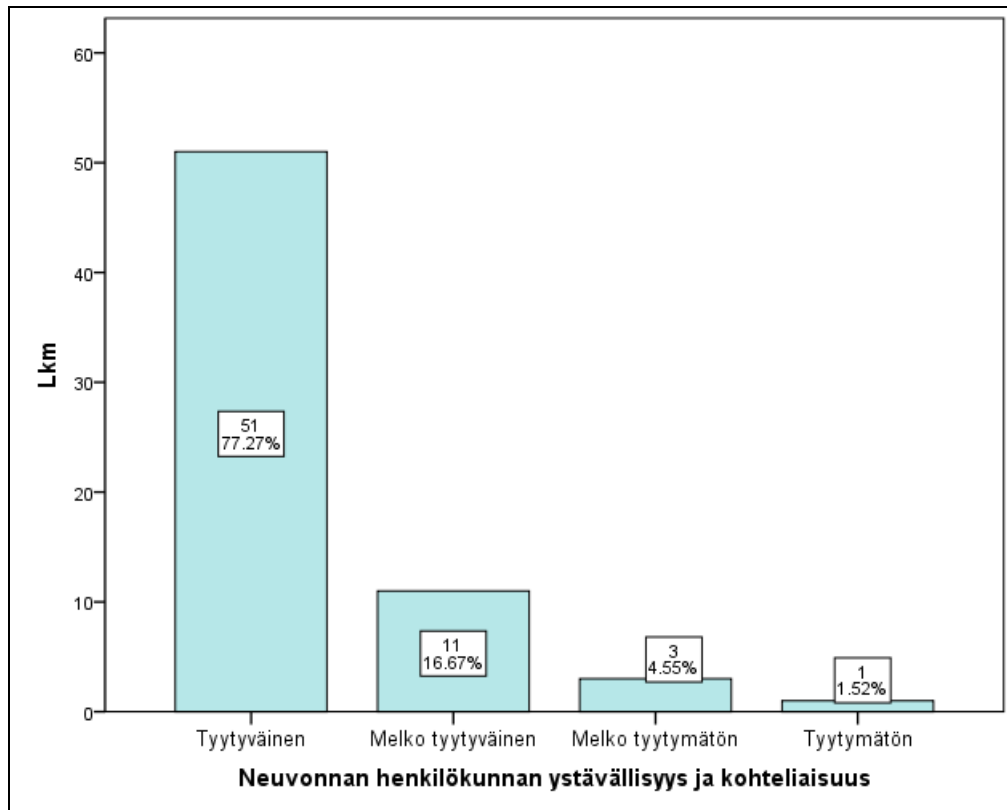


Vastanneista 77 % oli tyytyväisiä ja 14 % melko tyytyväisiä **neuvonnan henkilökunnan osaamiseen** (kuvio 27). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 9 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,66.



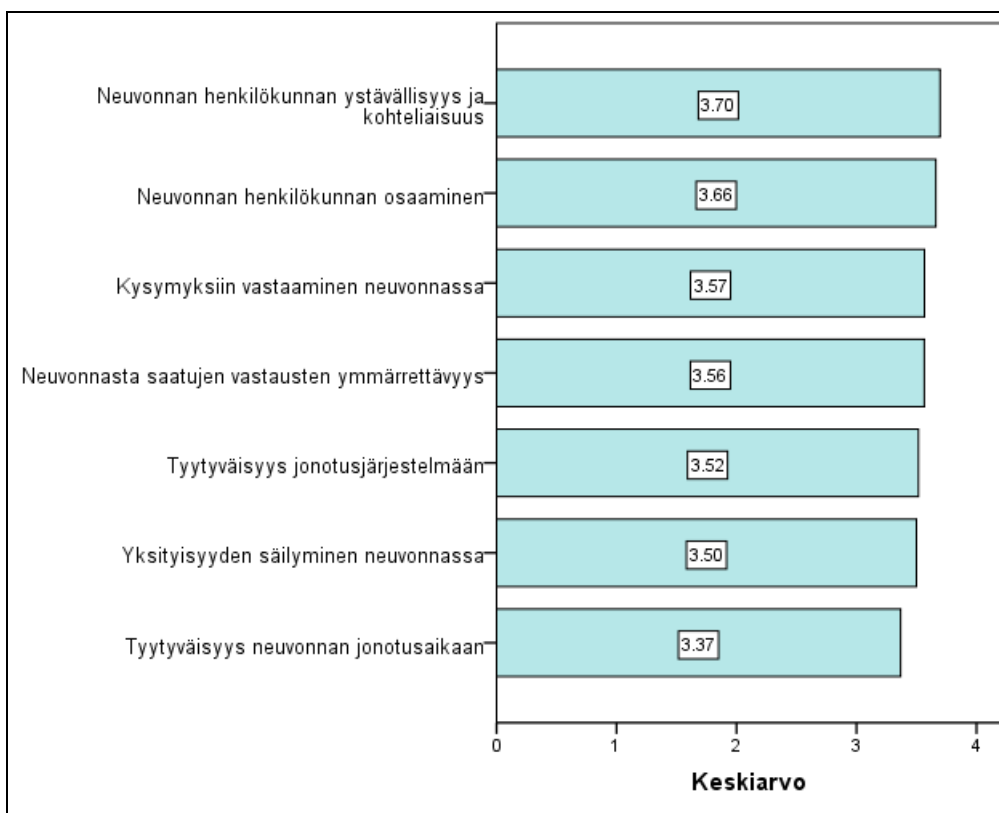
Kuvio 27. Tyytyväisyys neuvonnan henkilökunnan osaamiseen (N = 37)

Vastanneista 77 % oli tyytyväisiä ja 17 % melko tyytyväisiä **neuvonnan henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** (kuvio 28). Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä 6 %. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,70.



**Kuvio 28. Tyytyväisyys neuvonnan henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 36)**

Neuvontapisteessä asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,70) ja henkilökunnan osaamiseen (ka = 3,66) (kuvio 29). Vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat neuvonnan jonotusaikaan (ka = 3,37).



**Kuvio 29. Tyytyväisyys asiointiin neuvontapisteessä, keskiarvot**

Naiset (ka = 3,70) olivat keskimäärin tyytyväisempiä yksityisyyden säilymiseen neuvontapisteessä asioitaessa kuin miehet (ka = 3,33) (sig. = 0,042). Muissa neuvontapistettä koskevissa kysymyksissä miehet ja naiset olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05). Neuvontapistettä koskevissa kysymyksissä asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

Verrattaessa Lappeenrannan keskustan toimipisteen tuloksia muihin toimipisteisiin yhteensä, havaitaan, että muiden toimistojen asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä neuvonnasta saatujen vastausten ymmärrettävyyteen sekä neuvonnan henkilökunnan osaamiseen kuin Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaat (sig. < 0,05). Muissa neuvontapistettä koskevissa kysymyksissä keskimääräisessä tyytyväisyydessä ei ole eroja (sig. > 0,05) (taulukko 2).

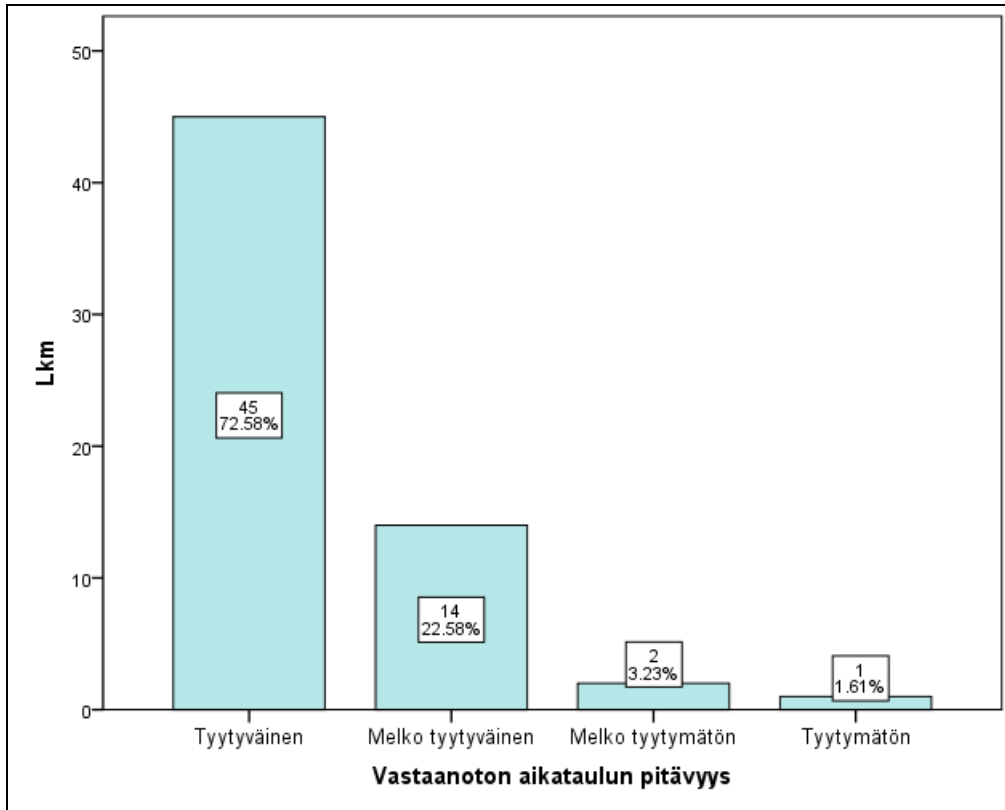
	Lappeenranta, keskusta	Muut toimipisteet
Tyytyväisyys jonotusjärjestelmään	3,46	3,61
Tyytyväisyys neuvonnan jonotusaikaan	3,24	3,57
Kysymyksiin vastaaminen neuvonnassa	3,49	3,70
Neuvonnasta saatujen vastausten ymmärrettävyys *	3,42	3,79
Yksityisyyden säilyminen neuvonnassa	3,36	3,71
Neuvonnan henkilökunnan osaaminen *	3,50	3,89
Neuvonnan henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus	3,59	3,85

**Taulukko 2. Tyytyväisyys asiointiin neuvontapisteessä, Lappeenrannan keskustan toimipiste ja muut toimipisteet yhteensä, keskiarvot (\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa Lappeenrannan keskustan ja muiden toimipisteiden välillä)**

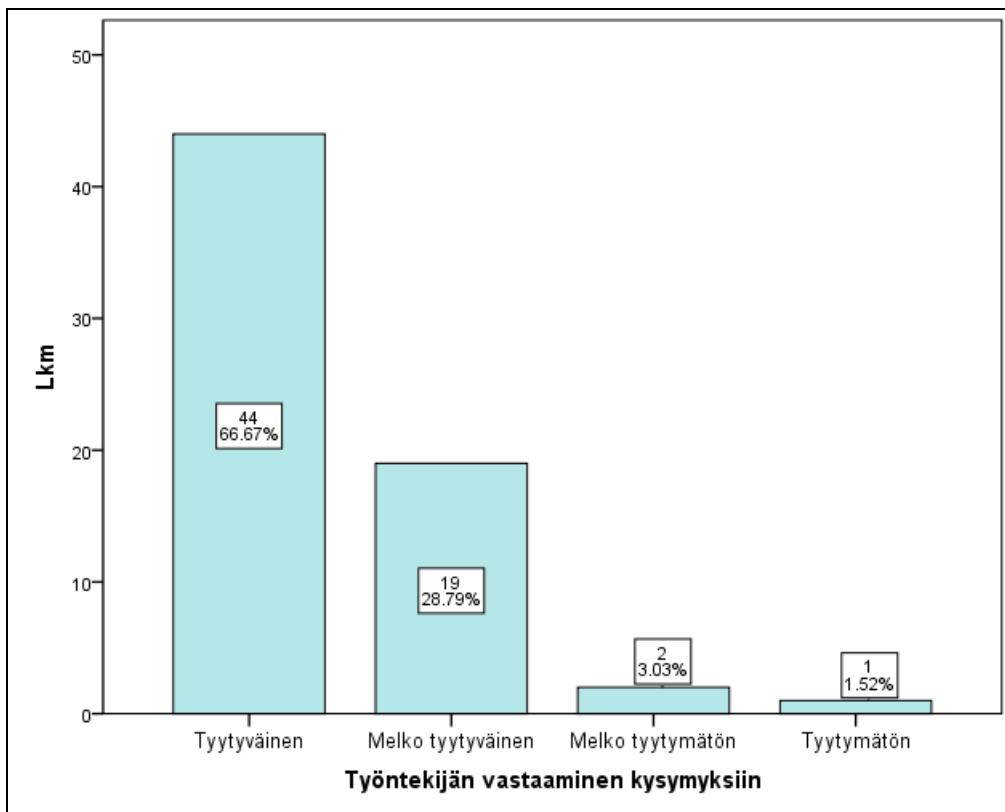
#### 4.4 Asiointi aikavarauksella

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttään asiointiin aikavarauksella sosiaalitoimiston työntekijän luona. Vastanneista 73 % oli tyytyväisiä **vastaanoton aikataulun pitävyyteen**. Melko tyytyväisiä oli 23 % vastanneista. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 30). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,66.

Vastanneista 67 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä **työntekijän vastaamiseen kysymyksiin**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 31). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,33 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,61.

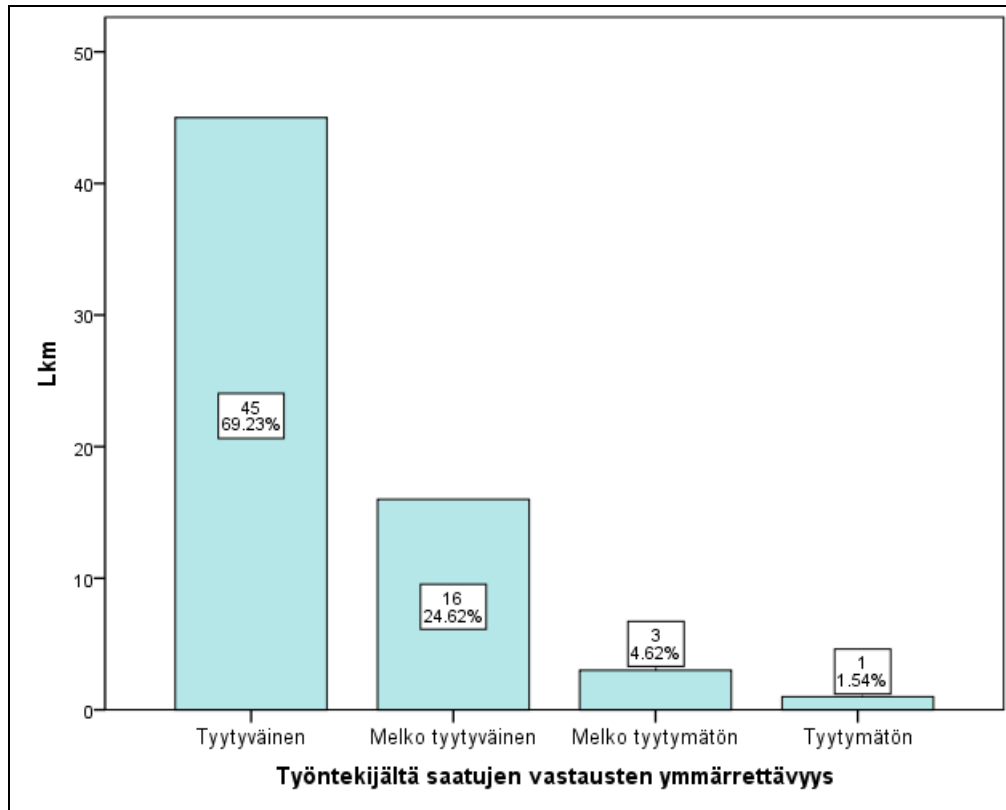


Kuvio 30. Tyytyväisyys vastaanoton aikataulun pitävyyteen (N = 62)



Kuvio 31. Tyytyväisyys työntekijän vastaamiseen kysymyksiin (N = 66)

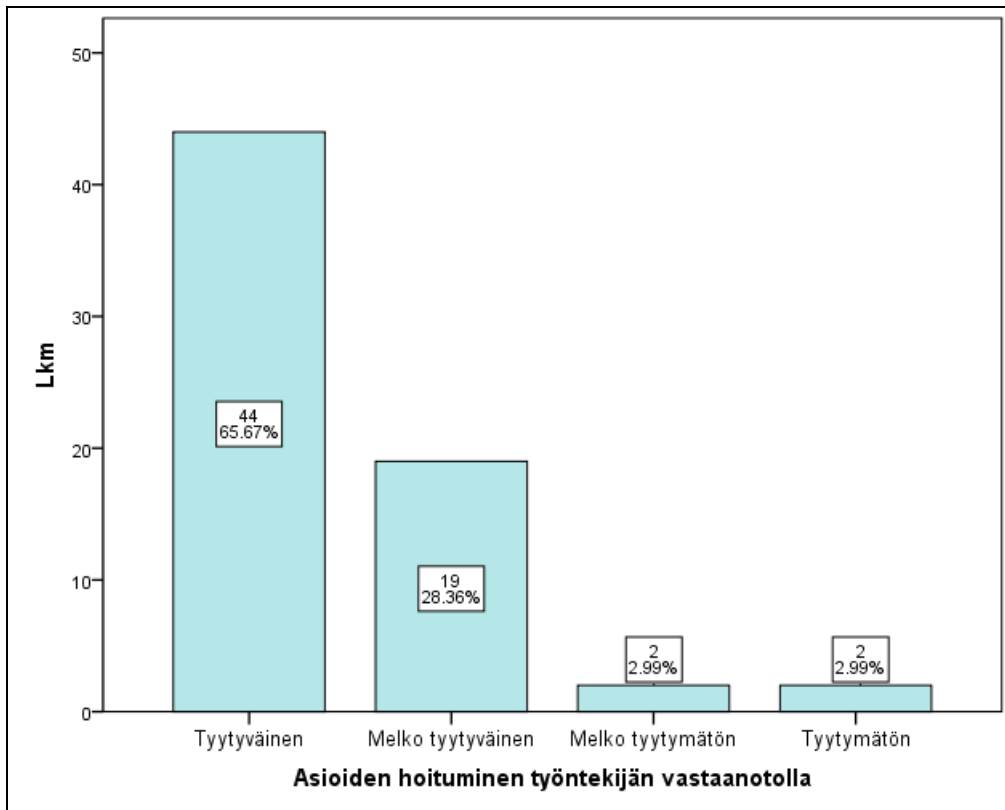
Vastanneista 69 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyyteen**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 32). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,40 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,62.



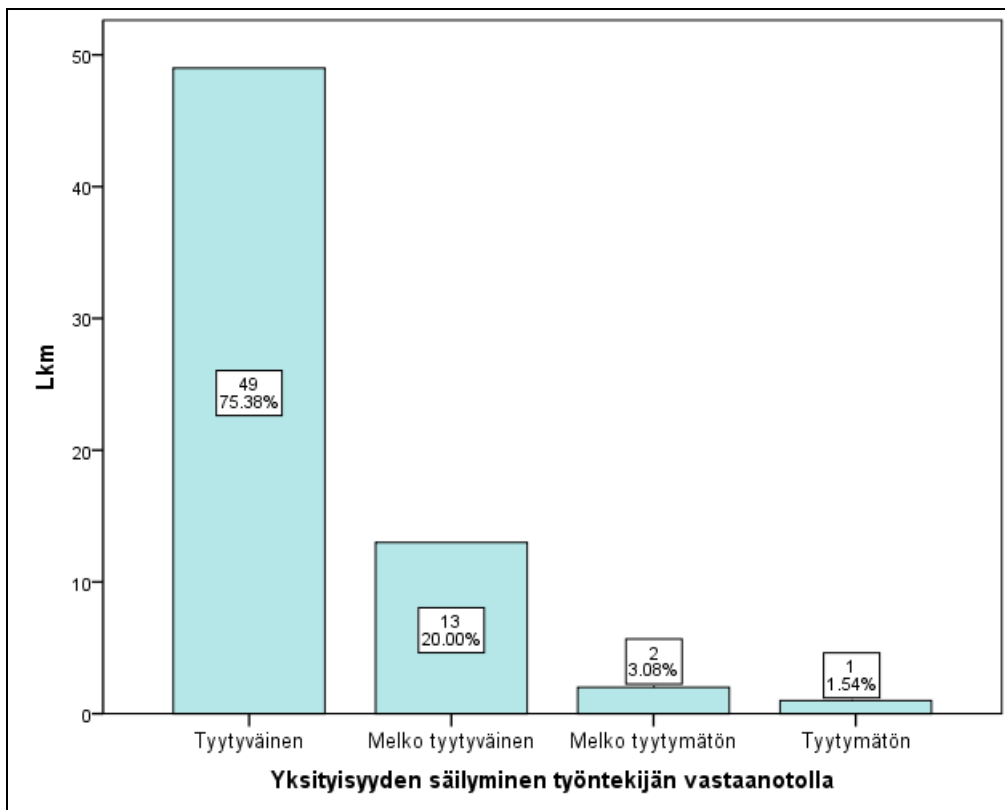
**Kuvio 32. Tyytyväisyys työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyyteen (N = 65)**

Vastanneista 66 % oli tyytyväisiä ja 28 % melko tyytyväisiä **asioiden hoitumiseen työntekijän vastaanotolla**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 33). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,21 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.

Vastanneista 75 % oli tyytyväisiä ja 20 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen työntekijän vastaanotolla**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 34). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,33 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,69.

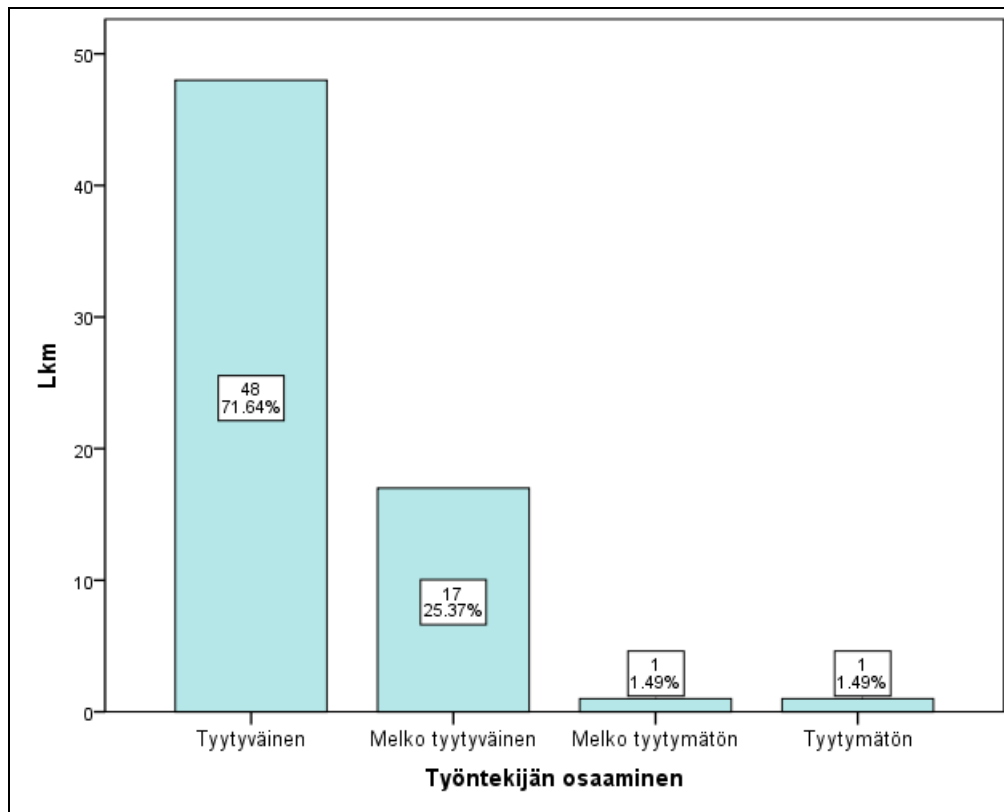


Kuvio 33. Tyytyväisyys asioiden hoitumiseen työntekijän vastaanotolla (N = 67)



Kuvio 34. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen työntekijän vastaanotolla (N = 65)

Vastanneista 72 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **työntekijän osaamiseen**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli vain pari (kuvio 35). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,50 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,67.

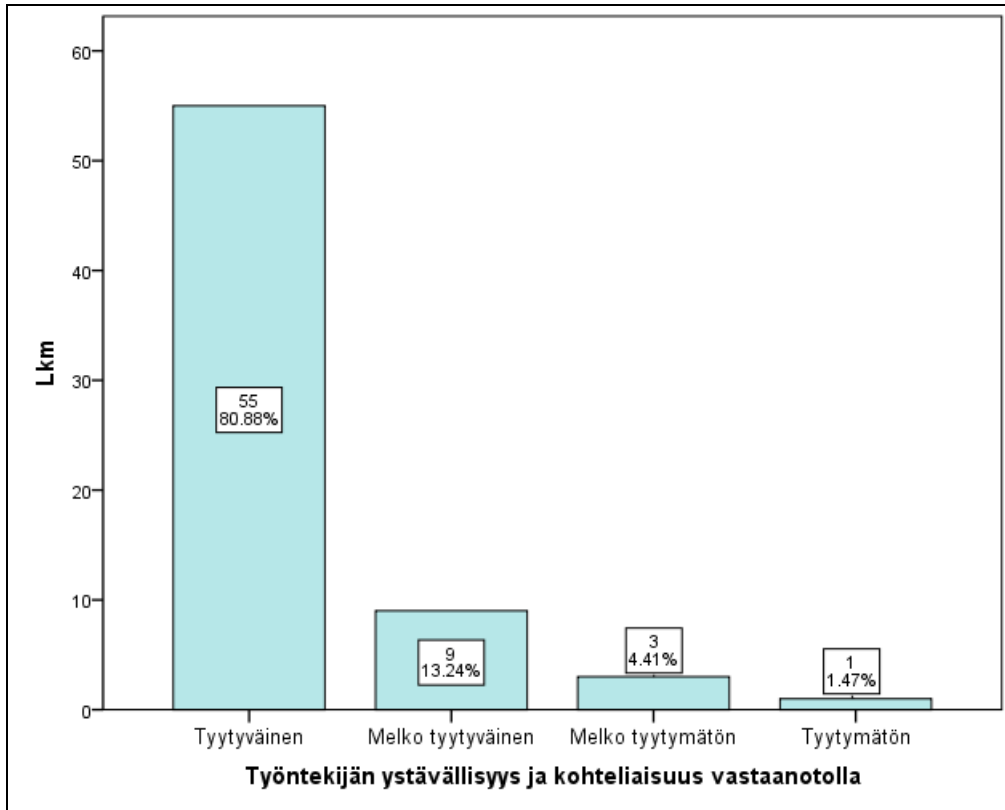


**Kuvio 35. Tyytyväisyys työntekijän osaamiseen (N = 67)**

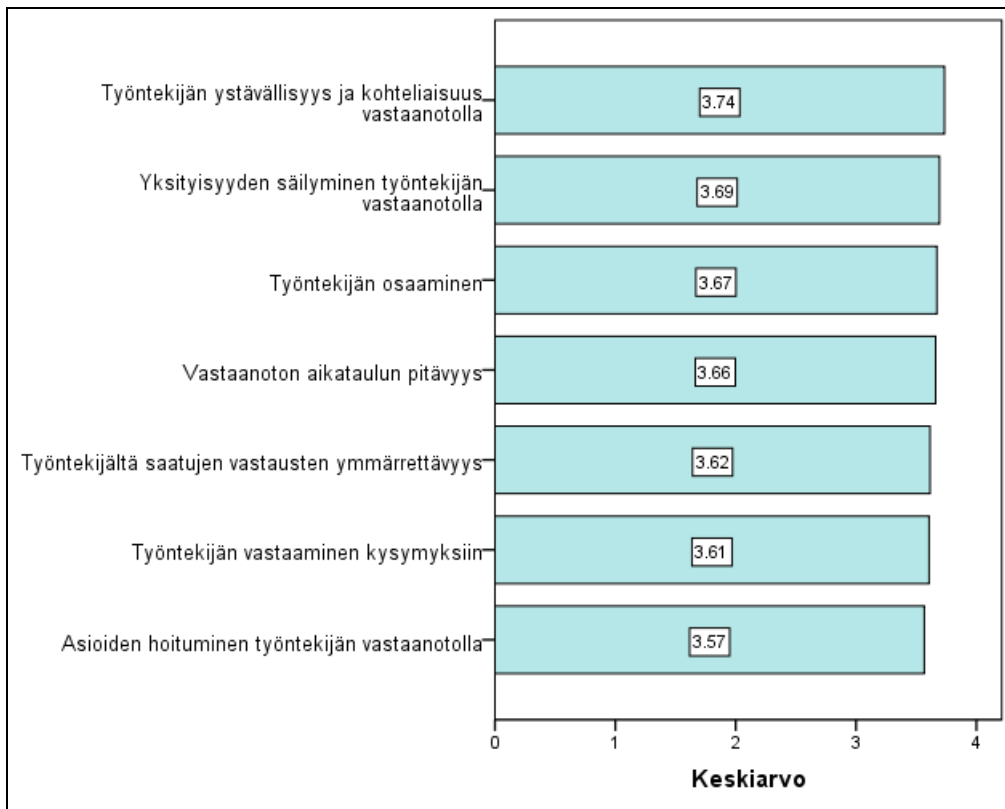
**Työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** vastanneista 81 % oli tyytyväisiä ja 13 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli vain muutama (kuvio 36). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,33 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,74.

Aikavarauksella työntekijän luona asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,74), yksityisyyden säilymiseen (ka = 3,69) ja työntekijän osaamiseen (ka = 3,67) (kuvio 37).





Kuvio 36. Tyytyväisyys työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 68)



Kuvio 37. Tyytyväisyys työntekijän luona aikavarauksella asiointiin, keskiarvot

Naiset ja miehet olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikissa neuvontapistettä koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05). Vanhemmat asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempi työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (sig. = 0,045) kuin nuoremmat. Muissa neuvontapistettä koskevissa kysymyksissä asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

Verrattaessa Lappeenrannan keskustan toimipisteen tuloksia muihin toimipisteisiin yhteensä havaitaan, että muiden toimistojen asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä työntekijän vastaamiseen kysymyksiin, työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyyteen, asioiden hoitumiseen sekä yksityisyyden säilymiseen työntekijän vastaanotolla kuin Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaat (sig. < 0,05). Muissa aikavaruksella asiointia koskevissa kysymyksissä keskimääräisessä tyytyväisyydessä ei ole eroja (sig. > 0,05) (taulukko 3).

	Lappeenranta, keskusta	Muut toimipisteet
Vastaanoton aikataulun pitävyys	3,50	3,79
Työntekijän vastaaminen kysymyksiin *	3,47	3,72
Työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyys *	3,40	3,80
Asioiden hoituminen työntekijän vastaanotolla *	3,21	3,84
Yksityisyyden säilyminen työntekijän vastaanotolla *	3,50	3,84
Työntekijän osaaminen	3,50	3,81
Työntekijän ystävällisyys ja kohteliaisuus vastaanotolla	3,57	3,87

**Taulukko 3. Tyytyväisyys asiointiin aikavarauksella, Lappeenrannan keskustan toimipiste ja muut toimipisteet yhteensä, keskiarvot** (\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa Lappeenrannan keskustan ja muiden toimipisteiden välillä)

**Kehittämiskohteet:**

Sosiaalitoimistoissa on kiinnitettävä erityistä huomiota yksityisyyden säilymiseen aikuissosiaalityön palveluprosessin kaikissa vaiheissa ja toiminnoissa.

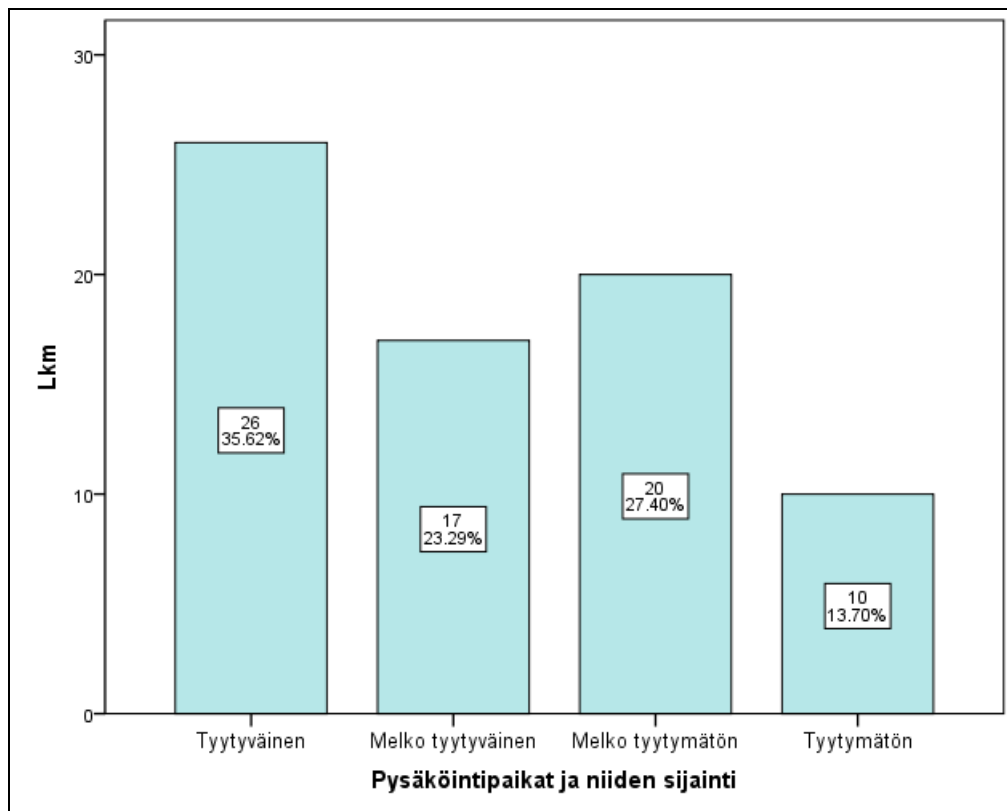
Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa lyhentämällä neuvonnan jontusaikaa.

Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakaspäätteen käytettävyyteen ja päätteellä asioinnin sujuvuuteen kannattaa kiinnittää huomiota.

Suurin osa asiakkaista on ollut tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä asioiden hoitumiseen asiakaspäätteellä, joten asiakaspäätteiden hankkimista myös muihin toimipisteisiin kannattaa harkita.

## 5 SOSIAALITOIMISTON TILOJEN VIIHTYISYYS JA TOIMIVUUS

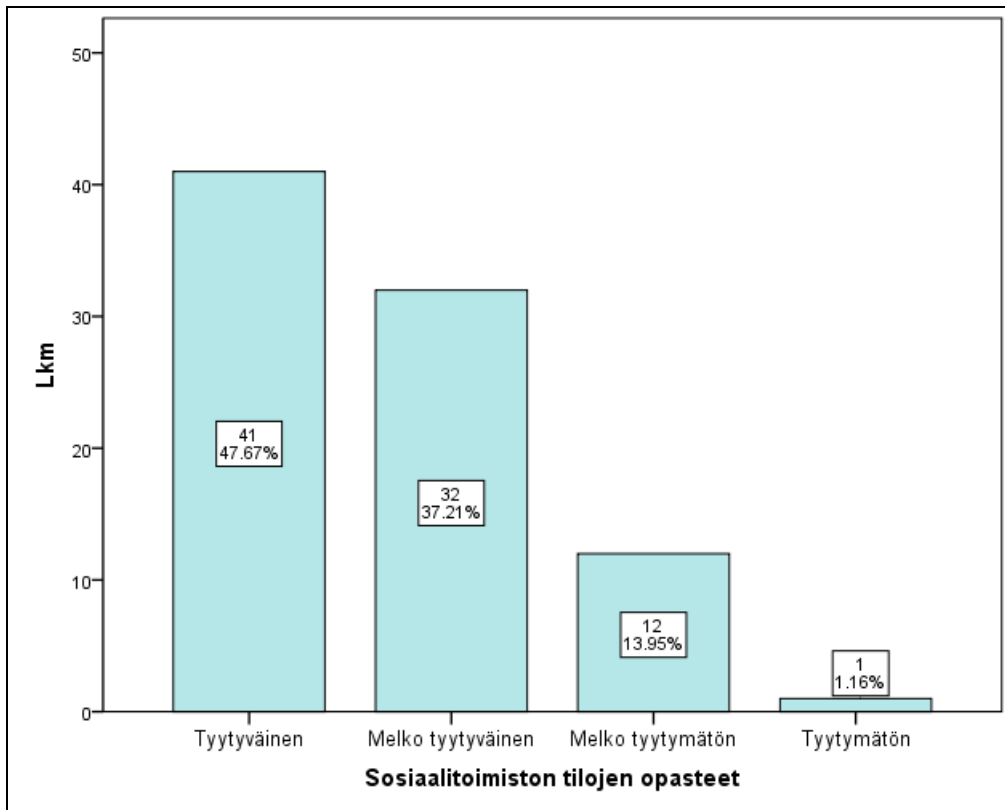
Asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaaja pyydettiin arviomaan tyytyväisyytään **pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin**. Vastanneista 36 % oli tyytyväisiä ja 23 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä oli 27 % ja tyytymättömiä 14 % (kuvio 38). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,00 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,81.



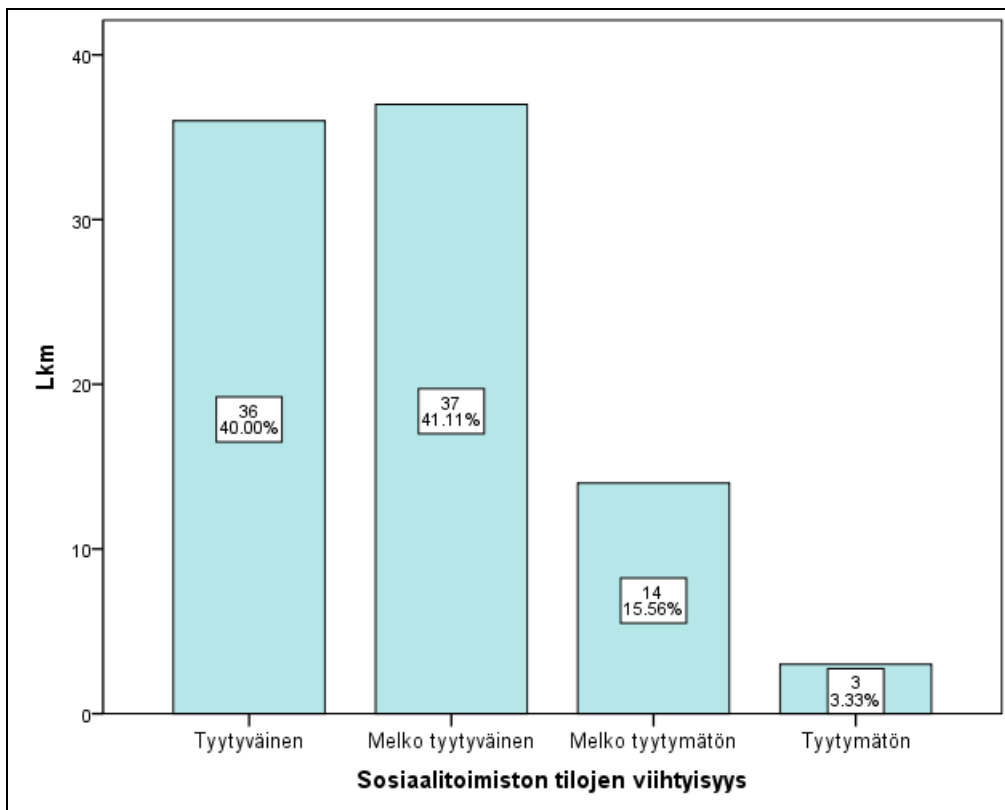
Kuvio 38. Tyytyväisyys pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin (N = 73)

**Sosiaalitoimiston tilojen opasteisiin** vastanneista 48 % oli tyytyväisiä ja 37 % melko tyytyväisiä. Vastaajista 15 % ilmoitti olevansa melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 39). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,00 – 3,67. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,31.

Vastanneista 40 % oli tyytyväisiä ja 41 % melko tyytyväisiä **sosiaalitoimiston tilojen viihtyisyyteen**. Vastaajista 19 % oli melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä (kuvio 40). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 2,80 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,18.

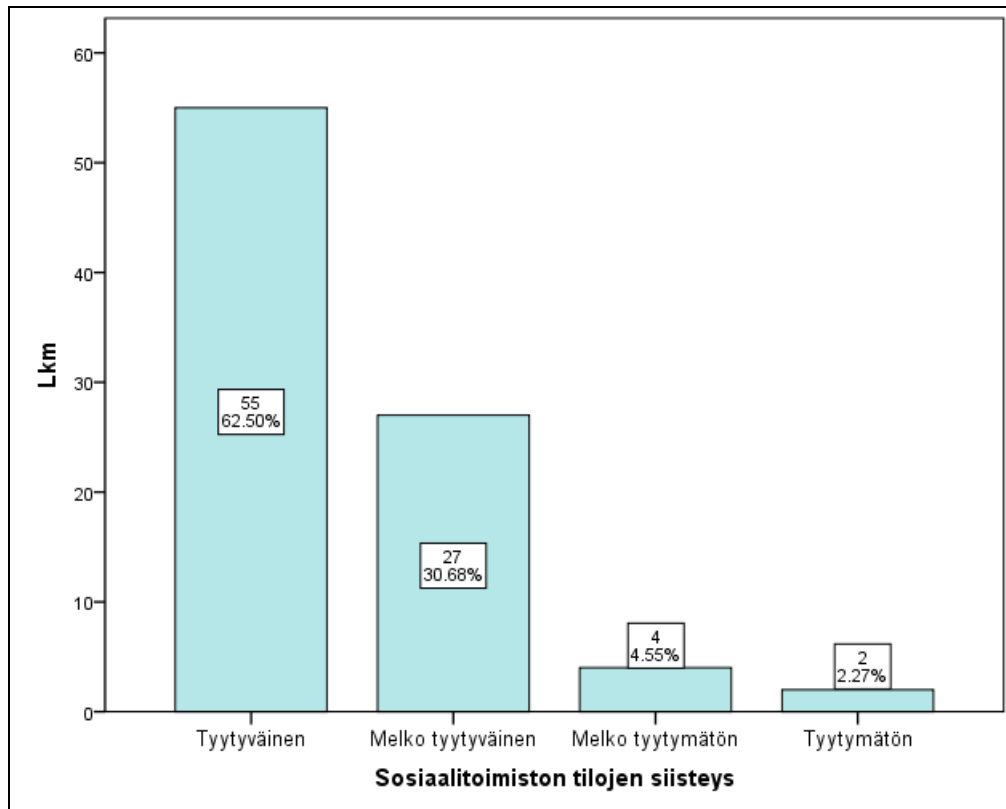


Kuvio 39. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tilojen opasteisiin ((N = 86)



Kuvio 40. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tilojen viihtyisyyteen (N = 90)

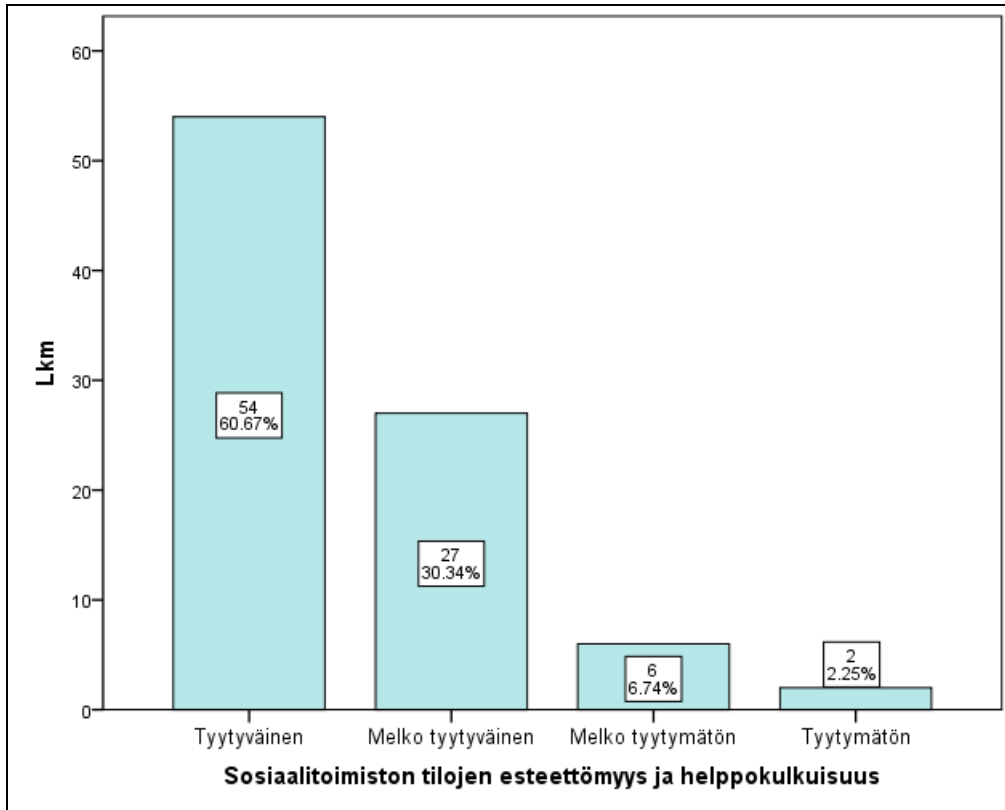
Vastanneista 63 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **sosiaalitoimiston tilojen siisteyteen**. Vain muutama vastaaja (7 %) ilmoitti olevansa melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 41). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,36 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,53.



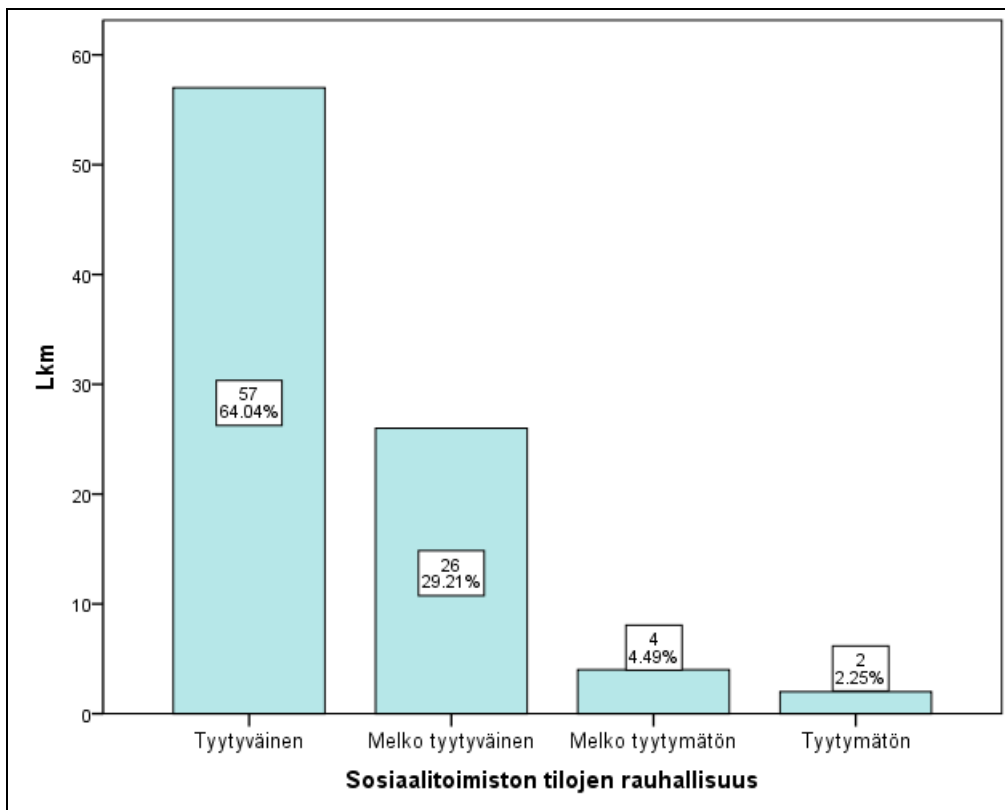
Kuvio 41. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tilojen siisteyteen (N = 88)

**Sosiaalitoimiston tilojen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen** vastanneista 61 % oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä. Vain muutama vastaaja (9 %) ilmoitti olevansa melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 42). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,22 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,49.

Vastanneista 64 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä **sosiaalitoimiston tilojen rauhallisuuteen**. Vain muutama vastaaja (7 %) ilmoitti olevansa melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 43). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,33 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,55.

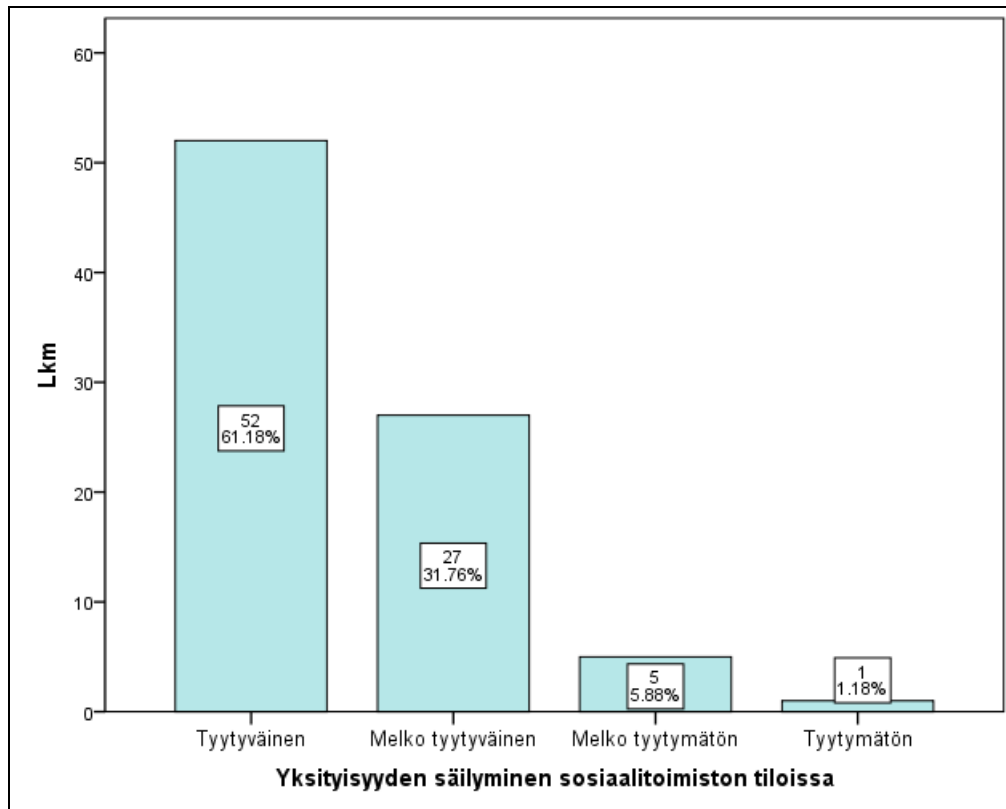


Kuvio 42. Tyytyväisyys toimitilojen esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen (N = 89)



Kuvio 43. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tilojen rauhallisuuteen (N = 89)

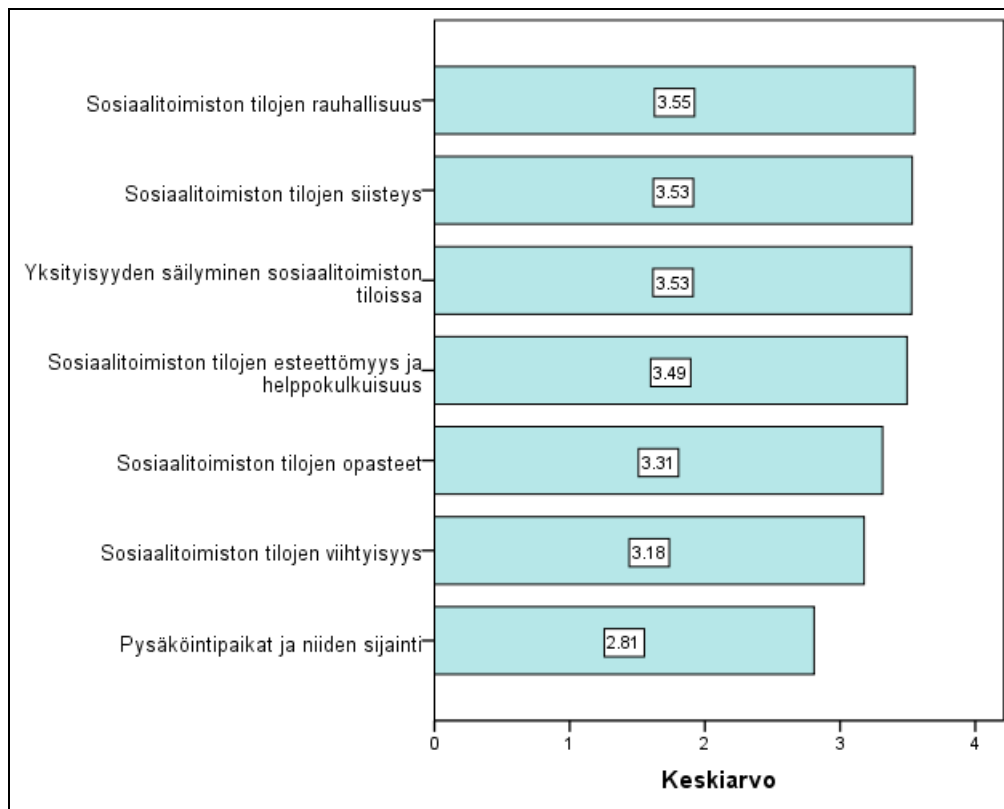
Vastanneista 61 % oli tyytyväisiä ja 32 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa**. Vain muutama vastaaja (7 %) ilmoitti olevansa melko tyytymätön tai tyytymätön (kuvio 44). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,25 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,53.



**Kuvio 44. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa (N = 85)**

Naiset ja miehet olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikissa sosiaalitoimiston tiloja koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05). Asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen sosiaalitoimiston tiloja koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05). Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä sosiaalitoimiston tilojen rauhallisuuteen (ka = 3,55) sekä tilojen siisteyteen (ka = 3,53) ja yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa (ka = 3,53) (kuvio 45).





**Kuvio 45. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tiloihin, keskiarvot**

Verrattaessa Lappeenrannan keskustan toimipisteen tuloksia muihin toimipisteisiin yhteensä havaitaan, että sosiaalitoimiston tilojen opasteita koskevassa kysymyksessä asiakkaiden tyytyväisyydessä ei ole eroa (sig. = 0,138). Muissa pysäköintipaikkoja ja sosiaalitoimiston tiloja koskevissa kysymyksissä muiden toimipisteiden asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä kuin Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaat (sig. < 0,05) (Taulukko 4).

	Lappeenranta, keskusta	Muut toimipisteet
Pysäköintipaikat ja niiden sijainti *	2,35	3,21
Sosiaalitoimiston tilojen opasteet	3,16	3,47
Sosiaalitoimiston tilojen viihtyisyys *	2,80	3,56
Sosiaalitoimiston tilojen siisteys *	3,36	3,72
Sosiaalitoimiston tilojen esteettömyys ja helppokul- kuisuus *	3,22	3,77
Sosiaalitoimiston tilojen rauhallisuus *	3,33	3,79
Yksityisyyden säilyminen sosiaalitoimiston tiloissa *	3,29	3,77

**Taulukko 4. Tyytyväisyys sosiaalitoimiston tiloihin, Lappeenrannan keskustan toimipiste ja muut toimipisteet yhteensä, keskiarvot** (\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa Lappeenrannan keskustan ja muiden toimipisteiden välillä)

Avointen kysymysten vastauksissa asiakkaat eivät kommentoineet erityisesti sosiaalitoimistojen tiloja tai viihtyisyyttä. Ainoastaan yksi asiakas kiinnitti huomiota sosiaalitoimiston viihtyisyyteen liittyvään seikkaan seuraavasti: *"Kukat oli kasteltu asiallisesti."*

#### **Kehittämiskohteet:**

Vaikka suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa, asiaan on kuitenkin kiinnitettävä huomiota siten, että kaikki asiakkaat ovat mahdollisimman tyytyväisiä yksityisyyden säilymiseen.

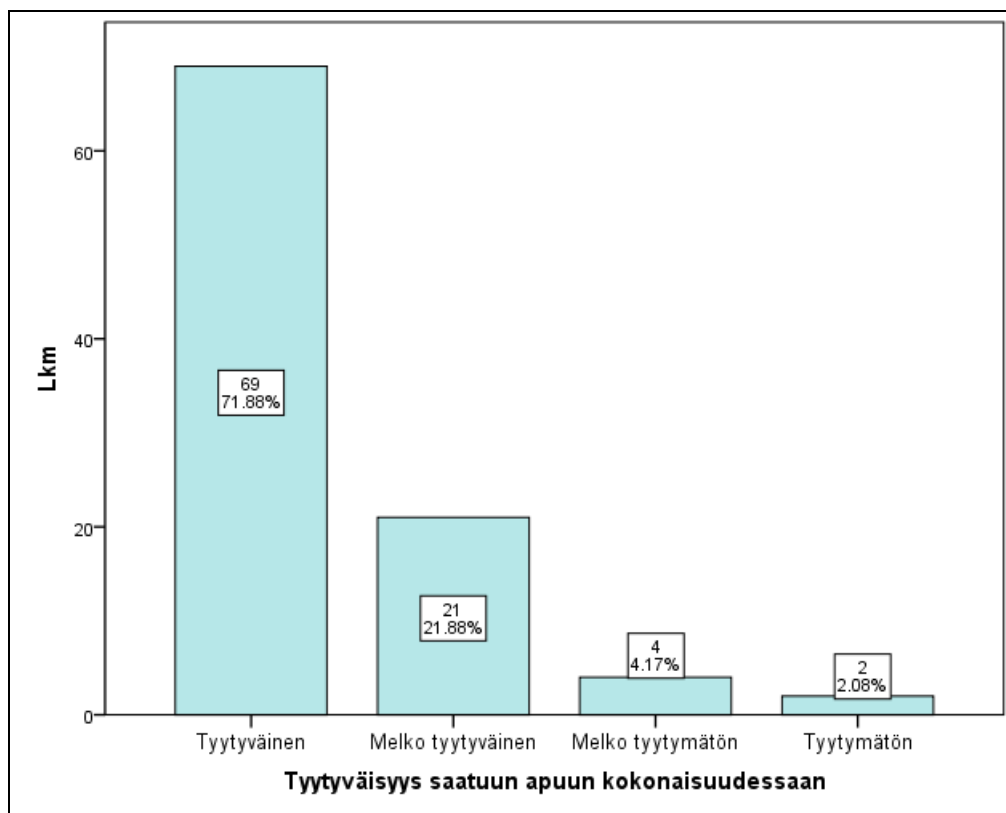
Tilojen opasteita tai niiden puuttumista on arvioitava ja opasteita on parannettava tai lisättävä niissä sosiaalitoimistoissa, joissa opastus on puutteellista.

Sosiaalitoimistoissa kannattaa selvittää keinoja toimitilojen viihtyisyyden parantamiseksi.

## 6 ASIOINTI KOKONAISUUTENA

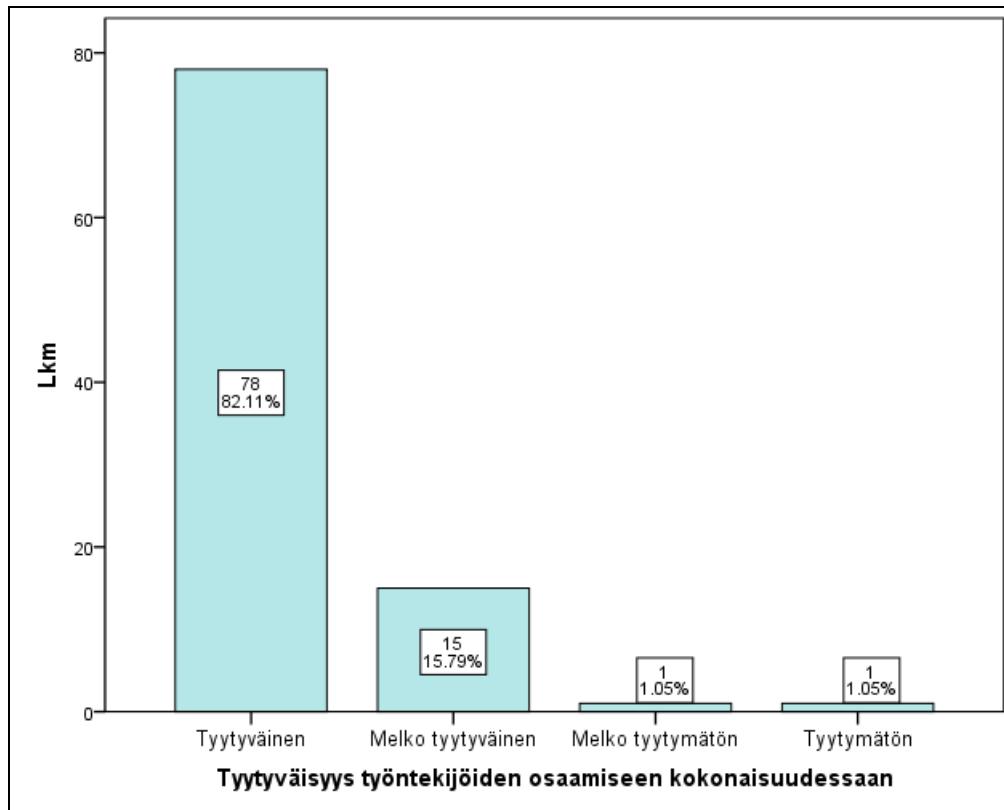
Aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytään saamaansa apuun, työntekijöiden osaamiseen ja käyntiin kokonaisuutena asteikolla 1 - 4.

Muutamaa melko tyytymätöntä tai tyytymätöntä vastaajaa lukuun ottamatta vastaajat olivat tyytyväisiä (72 %) tai melko tyytyväisiä (22 %) **saatuun apuun** sosiaalitoimistossa (kuvio 46). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoinnoin välillä 3,48 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,64.



Kuvio 46. Tyytyväisyys saatuun apuun (N = 96)

Kahta melko tyytymätöntä tai tyytymätöntä vastaajaa lukuun ottamatta vastanneet olivat tyytyväisiä (82 %) tai melko tyytyväisiä (16 %) **työntekijöiden osaamiseen** (kuvio 47). Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoinnoin välillä 3,66 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,79.



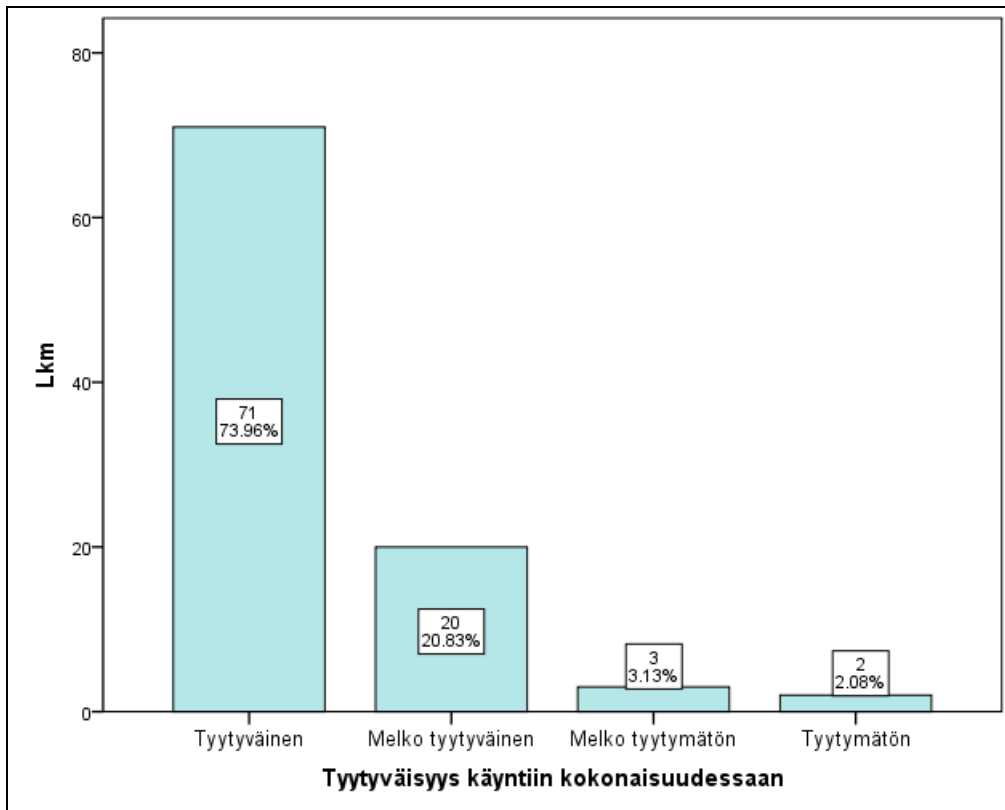
**Kuvio 47. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen (N = 95)**

Avoimissa vastauksissa kommentoitiin työntekijöiden osaamista osittain ristiriitaisestikin:

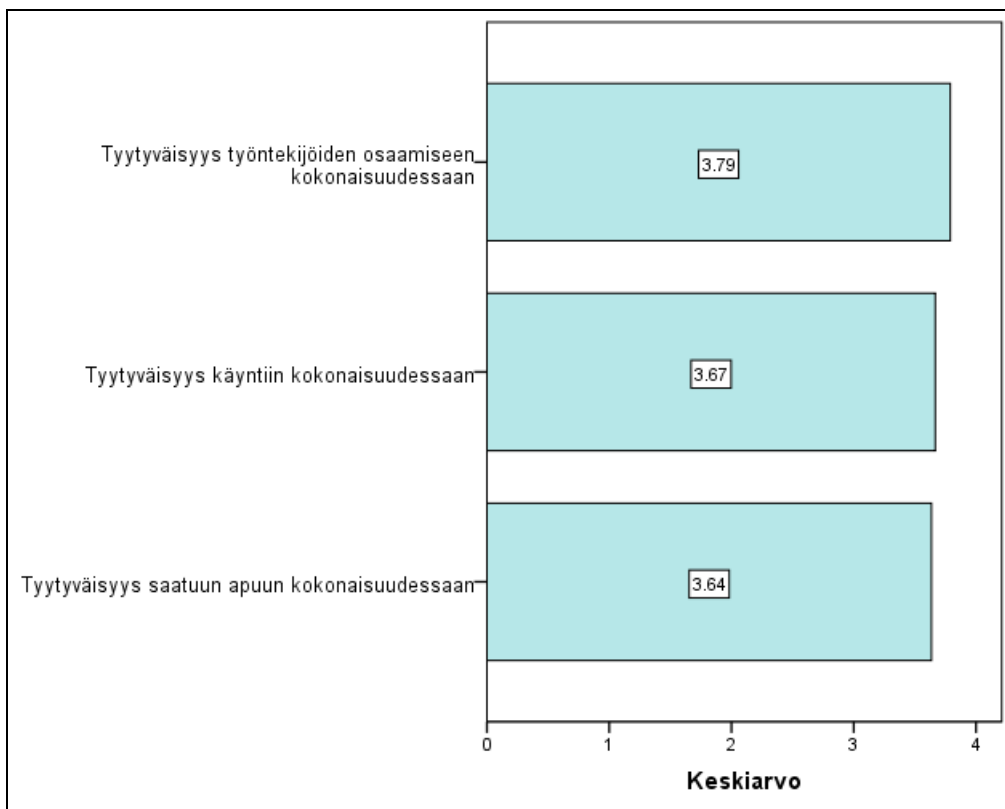
- *Mukava käydä, osaava henkilökunta.*
- *Hankkikaa ammattitaitoisia työntekijöitä.*

Vastanneista 74 % oli tyytyväisiä ja 21 % melko tyytyväisiä **käyntiin kokonaisuudessaan** (kuvio 48). Vastajista 5 % oli melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä. Keskimääräinen tyytyväisyys vaihteli sosiaalitoimistoittain välillä 3,50 - 4,00. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,67.

Tyytyväisyys sosiaalitoimiston työntekijöiden osaamiseen oli keskimäärin 3,79 (kuvio 49). Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuutena oli keskimäärin 3,67 ja tyytyväisyys saatuun apuun oli 3,64.



Kuvio 48. Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuudessaan (N = 96)



Kuvio 49. Tyytyväisyys sosiaalitoimistossa asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot

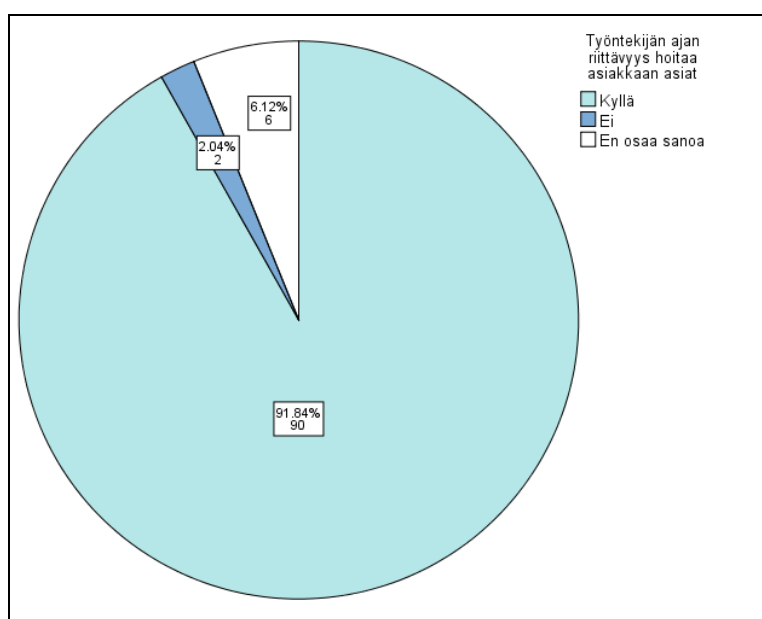
Naiset ja miehet olivat keskimäärin yhtä tyytyväisiä kaikissa sosiaalitoimistossa asiointia kokonaisuudessaan koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05). Asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen asiointia kokonaisuudessaan koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05).

Verrattaessa Lappeenrannan keskustan toimipisteen tuloksia muihin toimipisteisiin yhteensä havaitaan, että keskimääräisessä tyytyväisyydessä käyntiin kokonaisuudessaan ei ole eroja (sig. = 0,068). Saatua apua ja työntekijöiden osaamista koskevissa kysymyksissä muiden toimistojen asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä kuin Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaat (sig. < 0,05) (Taulukko 5).

	Lappeenranta, keskusta	Muut toimipisteet
Tyytyväisyys saatuun apuun kokonaisuudessaan *	3,48	3,79
Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen kokonaisuudessaan *	3,66	3,92
Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuudessaan	3,52	3,81

**Taulukko 5. Tyytyväisyys käyntiin kokonaisuudessaan, Lappeenrannan keskustan toimipiste ja muut toimipisteet yhteensä, keskiarvot** (\* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa Lappeenrannan keskustan ja muiden toimipisteiden välillä)

Vastaajista 92 % oli sitä mieltä, että työntekijällä oli riittävästi aikaa asian hoitamiseen (kuvio 50). Kahden vastaajan mielestä aikaa ei ollut riittävästi.



**Kuvio 50. Työntekijän ajan riittävyys asian hoitamiseen (N = 98)**

Avointen kysymysten vastauksissa monet asiakkaat kiittivät saamastaan avusta ja jotkut asiakkaat kommentoivat saamaansa apua mm. seuraavasti:

- *Olen ollut pääosin tyytyväinen, tärkeä paikka, tärkeää apua.*
- *Täällä autetaan aina! [...]*
- *[...] yhteistyö ja avunsaanti ollut todella hyvä.*
- *Olen saanut vuosien varrella tosi hyvää palvelua sosiaalitoimistosta. Olen tosi tyytyväinen [...] palveluihin.*
- *Jatkakaa samaan malliin. Toisetkin sos.toimistot voisivat ottaa mallia. Asiakasta kohdellaan ihmisenä ei objektina.*

## 7 AVOIMET KYSYMYKSET

Kyselylomakkeen lopussa asiakkaille esitettiin kolme avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin ”Millaista apua ja tukea koette saaneenne elämäntilanteeseenne sosiaalitoimistosta?” ja toisessa ”Millaisia ehdotuksia teillä on palvelujen kehittämiseksi?”. Kolmannessa avoimessa kysymyksessä asiakkailla oli mahdollisuus kirjoittaa lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteitä käynnistä sosiaalitoimistossa. Kolmanteen kysymykseen annetut vastaukset on otettu huomioon ja esitetty raportissa siinä asiayhteydessä, mitä vastaukset koskivat.

### 7.1 Elämäntilanteeseen sosiaalitoimistosta saatu apu ja tuki

Asiakkaat kommentoivat avointen kysymysten vastauksissa saaneensa omaan elämäntilanteeseensa monenlaista apua ja tukea. Toimeentulotuki **taloudellisenä tukena** oli useimmiten mainittu tuen muoto. Sen lisäksi asiakkaat olivat saaneet täydentävää toimeentulotukea esimerkiksi lasten harrastuksiin sekä monenlaista **ohjausta ja neuvontaa talous- ja kotiasioiden hoitamiseen**. Myönteinen palautetta saamastaan tuesta asiakkaat antoivat mm. seuraavasti:

- *Olen erittäin tyytyväinen saamaamme apuun ja tukeen. Aina samalla työntekijällä asioiminen on mielestäni erittäin tärkeää, ei tarvitse aina ns. aloittaa alusta. Olen kokenut saavani myös henkistä tukea arjessa jakamiseen.*
- *Vakautta peruselämän asioihin, josta ponnistaa siedettävään elämään.*
- *Taloudellista, käytännön apua taloudenhoidossa/kodinhoidossa.*
- *Rahaa elämiseen, laskujen maksuun.*
- *Rahallista elämiseen ja lasten tarpeisiin.*
- *Vuokratukea ja muita pakollisia laskuja varten rahallista tukea. Yllä mainittu antaa mielenkin rauhan.*
- *[...]. helpottaa taloutta, ei jää laskut rästiin. Otettu kokonaistilanne huomioon.*

Osalla asiakkaista oli myös kielteisiä kokemuksia saamastaan tuesta ja avusta:

- *Välillä saa tukea, välillä ei. Välillä voisi enemmän käyttää harkintaa. Perusasioiden hoitoon saanut tukea.*



- *En minkäänlaista... Vaikka olen opiskelija.*
- *Kaikki apu on kiven alla näin huonomuistisella. Lippua ja lappua.*
- *Työttömänä sain tukea, kun en tehnyt mitään muuta kuin löhöilin sohval-  
la. Opiskellessa en saa mitään tukea, kun muut saavat rahaa, vaikka ku-  
luja on opiskellessa rutkasti enemmän.*
- *Pitäis maksaa paremmin toimeentulotukea myös niille, jotka tarvitsevat  
sitä harvoin.*
- *Tuntuu, että sossu syrjii minua. Nim. ei sossusta rahaa 3 kk [...] Nälkä  
on.*
- *Elän pienimmällä mahdollisella tulolla, silti tienaan liikaa. Systeemi ei  
toimi!*

Sosiaalitoimistossa asioidessaan asiakkaat olivat saaneet **ymmärrystä ja kannustusta** yrittää eteenpäin taloudellisista vaikeuksista huolimatta. Asiakkaat kommentoivat asiaa seuraavasti:

- *Rahallista apua, ymmärrystä, osallistumista.*
- *Rahaa ja tsemppiä.*
- *Olen saanut vahvistusta ja neuvoja tilanteeseen johon olen apua hakenut.*
- *Oikein hyvää apua.*
- *Auttaneet minut takaisin elämään.*
- *Uusi elämä alkuun [...] eron jälkeen*
- *Kun jouduin työttömäksi, otti koville, tuntui alentavalta ryhtyä pummiksi.  
Nyt kai ymmärrän paremmin, on ihan mukavaa käydä tällä.*

## 7.2 Palvelujen kehittäminen

Toisessa avoimessa kysymyksessä asiakkaat toivat esille palvelujen ja toiminnan kehittämisehdotuksia. Asiakkaiden esittämät kehittämiskohteet voidaan luokitella palvelujen saatavuuteen, työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen, asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen ja sosiaalityön sisältöön (taulukko 6).

Kehittämiskohde	Kehittämisehdotus
Palvelun saatavuus	Sähköinen ajanvaraus Selkeät aukioloajat ja puhelinajat
Asiakkaan oikeudet	Tietoa etuuksista ja palveluista Tietoa etuuksien yhteensovittamisesta
Ammatillinen osaaminen	Asiakkaan kunnioittaminen Asiakkaan elämäntilanteen ymmärtäminen
Sosiaalityön sisältö	Joustavuus päätöksiä tehtäessä Harkinnanvaran käyttö asiakkaan eduksi Apua ja tukea arkielämän hallintaan

**Taulukko 6. Aikuisosiaalityön kehittämiskohteet ja -ehdotukset avointen kysymysten vastausten perusteella**

Asiakkaiden **palvelujen saatavuutta** koskevat kommentit liittyivät sähköisen ajanvarauksen ja ilmoittautumisen käyttöönottoon sekä aukioloaikojen ja puhelinaikojen selkeyttämiseen (vrt. luku 3). Sosiaalitoimistojen aukioloajat vaihtelevat sosiaalitoimistoittain. Sosiaalitoimiston työntekijöille on varattu erilliset puhelinajat, jolloin asiakkaat voivat tavoittaa heidät. Asiakkaiden mukaan aukioloajat eivät ole selkeät ja työntekijää on vaikea tavoittaa puhelimeen.

Asiakkaat kaipaavat enemmän tietoa heille kuuluvista palveluista ja etuuksista. Sosiaalihuollon lainsäädäntö on hajanainen ja sosiaalihuollon etuuksista on säädelty monissa laissa ja asetuksissa. Asiakkaalle on tärkeää tietää, miten eri etuuksia sovitetaan yhteen. Asiakkaat esittivät muun muassa seuraavia asiakkaan oikeuksiin liittyviä kommentteja:

- *Enemmän informaatiota kaikista tuista mitä on mahdollista saada, esimerkiksi tietoa sähköisesti. Voisi olla helpommassa muodossa, tuntuu että saa aina etsiä.*
- *[...] Pitäisi olla helpompaa hakea avustusta.*
- *Maksusitoumuspaperit [...] Järjestelmä kaipaa yksinkertaistamista.*

Työntekijöiden kanssa asioidessaan asiakkaat odottavat elämäntilanteensa ymmärtämistä. Henkilökohtaisia tapaamisia työntekijöiden kanssa pidetään tärkeinä. **Ammatilliseen osaamiseen** liittyviä kommentteja asiakkaat esittivät esimerkiksi seuraavasti:

- *Byrokratiaa on aivan liikaa, elämän tilannetta ei ymmärrä, jos vain numeroita tuijottaa.*

- *Joskus kaipaa aktiivisempaa osallistumista, tapaamisia, monella työntekijällä täysin erilaiset mielipiteet ja käyttäytymismallit.*
- *Positiivinen asenne!*
- *Hankkikaa ammattitaitoisia työntekijöitä*

Aikuissosiaalityössä asiakkaat odottavat työntekijältä enemmän joustavuutta. Toimeentulotuki on kaavamainen, mutta sen myöntämiseen liittyy aina yksilökohtainen harkinta. Asiakkaiden mielestä työntekijöiden tulisi enemmän joustaa päätösten teossa ja käyttää harkintaa. Asiakkaat esittivät **sosiaalityön sisältöön** liittyviä kommentteja muun muassa seuraavasti:

- *Palveluissa tulisi olla tapauskohtainen joustovara, isompi päätösvalta kuuluisi työntekijälle.*
- *Järjestelmä osaa auttaa, mutta määräykset ovat liian tarkkoja ja joustamattomia.*
- *Yksinkertaisemmat lomakkeet.*
- *Opiskelijoille enemmän apua/tukea, jotka muuttaa uudelle paikkakunnalle yksin!*

Avoimissa vastauksissa asiakkaat antoivat myös joitakin yksittäisiä kehittämissuhteita, jotka eivät suoranaisesti liity sosiaalitoimistojen toiminnan kehittämiseen:

- *Työttömiltä tuet pienemmiksi, jotta olisi edes mielenkiintoa tehdä töitä.*
- *Työharjoittelu, kunt.työtoiminta, palkkatukityö jne. pitäisi järjestää niin, että se johtaa pysyvään tai edes määräaikaiseen työsuhteeseen, jossa oikeaa TES:n mukaista minimipalkkaa.*

Monet asiakkaat olivat sitä mieltä, että nykyinen palvelu on hyvää eikä heillä ole mitään kehittämissuhteita:

- *Tyytyväinen palveluun.*
- *Hyvä palvelu.*
- *Ei tällä hetkellä ole muuta lisättävää.*
- *Ei ole tällä hetkellä, tämä on hyvä näin.*
- *Paikkakunnalla saisi pysyä palvelut.*
- *Jatkakaa samaan malliin.*

## **8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET**

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityön asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluprosessin eri vaiheisiin ja käytännön toimintaan sosiaalitoimistoissa.

Tässä raportissa esitetään asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset ja tutkimustulosten perusteella löydettyjä aikuissosiaalityön toiminnan kehittämiskohteita. Raportissa tulokset ja kehittämiskohteet on esitetty pääasiassa yhteisesti kaikille sosiaalitoimistoille. Palvelujen ja toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että jokaisessa tutkimukseen osallistuneessa sosiaalitoimistossa pohditaan sitä, miten kehittämiskohteiksi mainitut asiat toimivat kyseisessä toimipisteessä ja mitä kehittämistoimenpiteitä tarvitaan.

### **8.1 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys**

Kyselytutkimuksella selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä eri sosiaalitoimistoissa. Tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon, että Lappeenrannan keskustan toimipistettä lukuun ottamatta vastaajamäärät ovat melko pieniä, minkä vuoksi esimerkiksi vertailuja eri sosiaalitoimistojen välillä ei voida tehdä. Pienillä vastaajamäärillä saatua tutkimustuloksia ei voida myöskään toimipistekohtaisesti luotettavasti yleistää, vaan tulokset ovat suuntaa antavia. Pienet vastaajamäärät joissakin sosiaalitoimistoissa voivat johtua siitä, että kyseisille toimipisteille kyselyn ajankohta ei ollut asiakasmäärien kannalta paras mahdollinen.

Asiakkaita pyydettiin vastaamaan kyselyyn kyseisen käyntikerran perusteella, mutta tutkimustulosten analysoinnissa tuli esiin, että osa asiakkaista oli vastannut kysymyksiin myös aikaisempien käyntikertojensa kokemusten perusteella. Nämä vastaukset on kuitenkin otettu huomioon tulosten analysoinnissa, sillä kyseiset vastaukset ovat tärkeitä asiakastyytyväisyyden sekä palvelujen ja toimintojen kehittämisen kannalta.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että Savitaipaleen sosiaalitoimistoa lukuun ottamatta kaikissa toimipisteissä oli sosionomi- ja toimintaterapiaopiskelijoita

jakamassa kyselylomakkeita ja auttamassa asiakkaita kyselyyn vastaamisessa. Ennen tutkimukseen osallistumista opiskelijat olivat allekirjoittaneet vaihtolositoumuksen, joka sisälsi maininnan siitä, että he eivät asiakasta avustautsaan saa vaikuttaa asiakkaan vastauksiin.

Raportissa esitetyt kuvioita ja taulukoita tulkittaessa on tärkeää ottaa huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut. Kuvioita tai taulukoita ei saa esittää toiminnan arviointeina, vertailuna tai kehittämiskohteiden perusteluina ilman, että samassa yhteydessä viitataan raportin tekstiin, jossa esitetään aineistosta tehdyt tilastolliset testit ja niiden tulokset.

## **8.2 Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet**

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että aikuissosiaalityön asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisiä kaikkiin aikuissosiaalityön palveluprosessin vaiheisiin, sosiaalitoimistojen käytännön toimintaan ja henkilökuntaan. Myös kehittämiskohteiksi mainituissa asioissa tulokset olivat keskimäärin melko hyviä, mutta tyytymättömien ja melko tyytymättömien asiakkaiden määrät olivat jonkin verran suuremmat kuin muiden kysymysten kohdalla. Kehittämiskohteet nousivat esiin myös avoimien kysymysten vastauksissa.

Yksittäisten toimipisteiden välisiä eroja ei ole voitu testata tilastollisesti, koska kaikista toimipisteistä ei saatu riittävästi vastauksia. Sen sijaan raportissa on verrattu Lappeenrannan keskustan toimipistettä kaikkiin muihin toimipisteisiin yhteensä. Lappeenrannan keskustan toimipisteessä tyytyväisyyden keskiarvot ovat pienempiä kuin muissa toimipisteissä yhteensä, mutta kaikkien kysymysten kohdalla erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä. Kaikissa toimipisteissä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kehittämisen lisäksi ylläpidetään hyvää asiakastyytyväisyyden tasoa.

Tutkimustulosten perusteella sosiaalitoimistoissa kehittämiskohteiksi näyttivät nousevan erityisesti yhteyden ottaminen puhelimitse ja asiakkaan yksityisyyden säilyminen. Lisäksi huomiota kannattaa kiinnittää toimitilojen opasteisiin ja viihtyisyyteen. Avoimien vastausten perusteella kehittämiskohteeksi nousee asiakkaiden tiedonsaannin ja neuvonnan parantaminen.

Seuraavassa esitetään tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja havaittuja yksityiskohtaisempia kehittämiskohteita kyselylomakkeen teemojen mukaisesti. Kunkin kehittämiskohteen kohdalla on mainittu, missä tämän raportin luvussa kyseistä asiaa ja siitä saatuja tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

### **Yhteyden ottaminen sosiaalitoimistoon**

Asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella sosiaalitoimistoon yhteyden ottamiseen liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä käyntiin neuvontapisteessä (ka = 3,55), käyntiin sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta (ka = 3,48) ja yhteyden ottamiseen puhelimitse nimetylle työntekijälle (ka = 3,37). Keskimääräinen tyytyväisyys yhteyden ottamiseen toimeentulotuen neuvontanumeroon oli 3,20 ja uusien asiakkaiden palvelunumeroon 3,00. Aikuis-sosiaalityössä on pohdittava keinoja, miten voidaan parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä yhteyden ottamiseen puhelimitse. Asiaan on kiinnitettävä erityisesti huomiota Lappeenrannan keskustan toimipisteessä ja yhteydenotoissa uusien asiakkaiden palvelunumeroon. Sähköinen ajanvaraus voisi joidenkin asiakkaiden kohdalla parantaa asiakastyytyväisyyttä yhteyden ottamiseen. Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa myös selkeyttämällä aukioloaikoja ja työntekijöiden puhelinaikoja. Toimipisteiden työn kehittämisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että asiakas saa puhelimitse yhteyden oikeaan henkilöön asiansa hoitamiseksi (esim. etuuskäsittelijä, sosionomi, sosiaalityöntekijä). (Luku 3.)

### **Asiointi virastomestarin luona**

Virastomestarin luona asiointiin liittyvissä kysymyksissä on otettu huomioon ai-noastaan Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakkaiden vastaukset, sillä muissa toimipisteissä virastomestarin palvelua ei ole. Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,53) Keskimääräinen tyytyväisyys virastomestariilta saatuihin neuvoihin ja oikeaan palveluun ohjaukseen oli 3,42 ja saatujen vastausten ymmärrettävyyteen 3,29. Keskimääräinen tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen oli 3,28. Tätä yleistä tyytyväisyyden tasoa on tärkeä ylläpitää edelleen. (Luku 4.1.)

## **Asiointi asiakaspäätteellä**

Asiakaspäätte on käytössä ainoastaan Lappeenrannan keskustan toimipisteessä, joten asiakaspäätettä koskevissa tuloksissa ovat mukana ainoastaan kyseisessä toimipisteessä annetut vastaukset. Tyytyväisyys asiakaspäätteellä asiointia koskevissa kysymyksissä kokonaisuutena oli keskimäärin alhaisin koko tutkimuksessa. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat saatuun apuun asiakaspäätteen käytössä (ka = 3,32) ja asian hoitumiseen asiakaspäätteellä (ka = 3,28). Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen asiakaspäätteellä asioitaessa oli keskimäärin 3,15. Kaikki asiakkaat eivät pääse asiakaspäätteelle jonottamatta (ka = 3,27), eivätkä kaikki vastaajat olleet tyytyväisiä sallittujen nettisivujen riittävyyteen (ka = 3,09). Lappeenrannan keskustan toimipisteen asiakaspäätteen käytettävyyteen ja päätteellä asiointiin sujuvuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Asiakaspäätteiden hankkimista myös muihin toimipisteisiin kannattaa harkita. (Luku 4.2.)

## **Asiointi neuvontapisteessä**

Neuvontapisteessä asiointiin liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä henkilökunnan ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,70) ja henkilökunnan osaamiseen (ka = 3,66). Tulosten perusteella asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä neuvontapisteen työntekijöiden vastaamiseen asiakkaiden kysymyksiin (ka = 3,57) ja asiakkaiden saamat vastaukset ovat ymmärrettäviä (ka = 3,56). Myös yksityisyyden säilyminen neuvontapisteessä on asiakkaiden mielestä keskimäärin kunnossa (ka = 3,50). Asiakkaiden keskimääräinen tyytyväisyys itse jonotusjärjestelmään oli 3,50, mutta vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat neuvonnan jonotusaikaan (ka = 3,37). Asiakkaiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa lyhentämällä neuvonnan jonotusaikaa. (Luku 4.3.)

## **Asiointi aikavarauksella**

Kaikissa aikavarauksella työntekijän luona asiointia koskevissa kysymyksissä vastaajien tyytyväisyys oli keskimäärin korkea. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,74), yksityisyyden säilymiseen (ka = 3,69), työntekijän osaamiseen (ka = 3,67) ja vastaanoton aikataulun pitävyyteen (ka = 3,66). Myös tyytyväisyys kysymyksiin vastaamiseen (ka =

3,61) ja saatujen vastausten ymmärrettävyyteen (ka = 3,62) sekä asioiden hoitumiseen (ka = 3,57) olivat hyviä. Hyvästä keskimääräisestä tyytyväisyyden tasosta huolimatta sosiaalitoimistoissa on kiinnitettävä erityistä huomiota yksityisyyden säilymiseen aikuissosiaalityön palveluprosessin kaikissa vaiheissa ja toiminnoissa. (Luku 4.4.)

### **Sosiaalitoimiston tilojen viihtyisyys ja toimivuus**

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan sosiaalitoimistojen tiloja seitsemän kysymyksen avulla. Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä sosiaalitoimiston tilojen rauhallisuuteen (ka = 3,55), tilojen siisteyteen (ka = 3,53) ja yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa (ka = 3,53) sekä esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (ka = 3,49). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat tilojen opasteisiin (ka = 3,31) viihtyisyyteen (ka = 3,18) sekä pysäköintipaikkoihin ja niiden sijaintiin (ka = 2,81). (Luku 5.)

Vaikka suurin osa asiakkaista on tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä yksityisyyden säilymiseen sosiaalitoimiston tiloissa, asiaan on kuitenkin kiinnitettävä huomiota siten, että kaikki asiakkaat ovat mahdollisimman tyytyväisiä yksityisyyden säilymiseen. Tilojen opasteita tai niiden puuttumista on arvioitava ja opasteita on parannettava tai lisättävä niissä sosiaalitoimistoissa, joissa opastus on puutteellista. Sosiaalitoimistoissa kannattaa selvittää keinoja toimitilojen viihtyisyyden parantamiseksi.

### **Asiointi kokonaisuutena**

Aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan käyntiään sosiaalitoimistossa kokonaisuutena 3 eri osa-alueella asteikolla 1 - 4. Keskimääräinen tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen oli 3,79 Vastaajien tyytyväisyys saatuun apuun oli keskimäärin 3,64 ja tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena 3,67. Tätä tyytyväisyyden tasoa asiointiin kokonaisuutena on tärkeä ylläpitää edelleen. (Luku 6.)



### **8.3 Lopuksi**

Tämän tutkimuksen suunnittelu ja toteutus on tehty hyvässä ja toimivassa yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimuksen puolueettomuuden takaamiseksi tutkimuksen käytännön toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista vastasi Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää on ollut hyvä yhteistyö sosiaalitoimistojen henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan myönteinen suhtautuminen tutkimukseen edesauttoi tutkimuksen käytännön toteutusta. Myös Saimaan ammattikorkeakoulun sosionomi- ja toimintaterapeuttiopiskelijoiden osallistuminen aineiston keräämiseen oli tutkimuksen toteutuksen kannalta erittäin tärkeää. Kiitos kaikille tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuneille henkilöille. Kiitos myös tutkimukseen osallistuneille aikuissosiaalityön asiakkaille kyselyyn vastaamisesta ja arvokkaasta palautteesta aikuissosiaalityön toiminnan ja palvelujen kehittämiseksi.