



**Sanna Nurkkala**

**Tiina Majava**

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulu tutkinto

Sosionomi (AMK) - diakoni

Opinnäytetyö, 2022

## **AIKUISSOSIAALITYÖN SAAVUTETTAVUUS SEKÄ ASIAKKAIDEN JA PALVELUIDEN KOHTAAMINEN OULUSSA**



## TIIVISTELMÄ

Sanna Nurkkala

Tiina Majava

Aikuissosiaalityön saavutettavuus sekä asiakkaiden ja palveluiden kohtaaminen Oulussa

45 sivua, 4 liitettä

Syksy 2022

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulu tutkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Tämä on laadullisena tutkimuksena toteutettu opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana on Oulun kaupungin aikuissosiaalityö. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ajankohtaista tietoa Oulun kaupungin aikuissosiaalityön palveluiden saavutettavuudesta sekä palveluiden vastaamisesta asiakkaiden palvelutarpeeseen. Tarkoituksena oli saada asiakkaiden ääntä kuuluville heidän omien kokemustensa kautta. Opinnäytetyössä esitellään lomakekyselyllä saatua tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakastapaamisista, palvelun vastaamisesta heidän tarpeisiinsa sekä palveluiden saavutettavuudesta.

Tietoa kerättiin Oulun kaupungin aikuissosiaalityön Tuiran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskusten asiakkailta Oulun kaupungin aikuissosiaalityön yhteistyötahojen kautta. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä, jonka lisäksi kyselyyn oli mahdollista vastata paperisena. Kysely oli avoinna kahden kuukauden ajan keväällä 2022. Kyselylomakkeessa käytettiin monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin teoriaohjaavaa analyysia. Monivalintakysymysten tulosten esittelyn selkeyttämiseksi hyödynnettiin kuvioita. Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset esitellään muuttamattomina taulukoihin aseteltuina.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella asiakkaiden kokemukset palvelusta olivat pääasiassa positiivisia, mutta saavutettavuus ajan saamisen osalta koettiin heikoksi. Esille nousi tarve ajanvarauksettomille palveluille. Kysely koettiin positiivisena ja kyselyn myötä olemme lisänneet kyselyyn vastanneiden asiakkaiden osallisuutta ja tuoneet esille asiakkaiden näkökulmia kohtaamisesta ja palveluista. Oulun kaupungin aikuissosiaalityö voi hyödyntää opinnäytetyönä toteutetun kyselyn tuloksia toiminnan kehittämisessä.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, palvelutarve, saavutettavuus

## ABSTRACT

Sanna Nurkkala

Tiina Majava

Accessibility of adult social work and how clients and services meet in Oulu

45 pages, 4 appendices

Autumn 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services, Deacon

This thesis is a qualitative study commissioned by the city of Oulu (Finland) Department of Adult Social Work. The aim of the study was to produce up-to-date information on the accessibility of the Adult Social Work services in the city of Oulu, and the compatibility of those services to the needs of their clients. The aim of the study was to make the clients' opinion heard through their experiences. This thesis presents the data obtained via a client questionnaire, and it contains information about the clients' experiences of meetings with professionals, the compatibility of the services to the clients' needs and the accessibility of the Adult Social Work services.

The data for this study was collected from clients of Adult Social Work services of Tuira and Kontinkangas welfare centres in the city of Oulu. The data was collected in collaboration with the Adult Social Work employees and their relevant partners. The survey was carried out as a Webropol survey, in addition to which it was possible to answer the survey on paper. The survey was open for two months in the spring of 2022. The questionnaire consisted of multiple-choice questions and open-ended questions. Theory-driven content analysis was used in the processing of the data. We have used figures to clarify the results of the multiple-choice questions, whereas the answers to the open-ended questions are presented unchanged and laid out in tables.

Based on the data obtained from the survey the clients' experiences with the Adult Social Work services were mainly positive, but accessibility of the services in terms of getting an appointment was perceived as weak. The need for services without pre-booked appointments came up. The survey itself was perceived as a positive thing, and with the survey we have increased the feeling of inclusion and involvement of the clients' who answered the survey. This study also brought out the clients' personal perspectives and experiences of the client-social worker encounters and Adult Social Work services. The department of Adult Social Work in the city of Oulu can use the results of this survey in the further improvement of their operations.

Key words: adult social work, service need, accessibility

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 AIKUISSOSIAALITYÖ OSANA SOSIAALITYÖTÄ.....	5
2.1 Aikuissosiaalityön tarkoitus .....	5
2.2 Ennaltaehkäisevän työn merkitys.....	6
2.3 Kokonaisvaltainen palvelutarve.....	7
2.4 Psykososiaalinen tuki aikuissosiaalityössä .....	9
2.5 Saavutettavuuden ulottuvuudet.....	10
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	11
4 AIKUISSOSIAALITYÖ OULUN KAUPUNGISSA JA YHTEISTYÖTAHOT	13
4.1 Diakoniatyö osana palvelukokonaisuutta .....	15
4.2 Oulun kaupungin aikuissosiaalityön yhteistyötahot .....	16
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	17
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	17
5.2 Aineiston keruu ja aineisto .....	18
5.3 Aineiston analysointi .....	19
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	20
6.1 Kysymys 1: Hyvinvointikeskuksesi? .....	20
6.2 Kysymys 2: ikäsi? .....	21
6.3 Kysymys 3: Sukupuolesi? .....	21
6.4 Kysymys 4: Miten tyytyväinen olet aikuissosiaalityön ohjaukseen ja neuvontaan? .....	22
6.5 Kysymys 5: Miten nopeasti saat tapaamisajan? .....	22
6.6 Kysymys 6: Millaiseksi koet ajan saamisen?.....	23
6.7 Kysymys 7: Miten hyvin työntekijä kuuntelee sinua? .....	24
6.8 Kysymys 8: Millaisena koet aikuissosiaalityön palvelut, vastaavatko ne sinun tarpeiseesi? .....	24
6.9 Kysymys 9: Millaisiin asioihin haluaisit lisää tukea? .....	25
6.10 Kysymys 10: Haluaisiko asioida aikuissosiaalityössä ilman ajanvarausta? .....	26

6.11 Kysymys 11: Jos vastasit edelliseen kyllä, millaisissa asioissa asioisit?	27
6.12 Kysymys 12: Mitä muuta haluat kertoa? .....	28
7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	29
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
8.1 Asiakkaiden näkökulmia saavutettavuudesta.....	32
8.2 Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta.....	33
8.3 Asiakkaiden kokemuksia palveluiden vastaamisesta heidän palvelutarpeeseensa .....	34
9 JATKOKEHITTÄMINEN.....	35
10 POHDINTA JA AMMATILLINEN KEHITYS.....	37
LÄHTEET.....	40
LIITE 1. Kysely.....	46
LIITE 2. Saatekirje .....	48
LIITE 3. Tiedote tutkimuksesta asiakkaille .....	49
LIITE 4. Tutkimuksen tietosuojaseloste .....	50

## 1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityössä työskennellään ihmisten ja heidän asioidensa kanssa. Aikuissosiaalityössä keskeisiä teemoja ovat elämänhallintaan, ihmissuhteisiin, asumiseen, toimeentuloon, opintoihin, vapaa-ajan toimintaan, terveyteen, päihdeidenkäyttöön ja riippuvuuksiin liittyvät ilmiöt. 2000-luvulla aikuissosiaalityötä tehdään elämänkaariajattelun mukaisesti, sillä palveluita on tarjolla eri elämäntaiheiden ilmiöiden mukaisesti eri ikäryhmille. (Taina & Kotiranta, 2014, s. 185–186.)

Opinnäytetyömme sai alkunsa Oulun kaupungin aikuissosiaalityön halusta saada tietoa asiakkaiden kokemuksista, saavutettavuudesta ja palveluiden vastaamisesta asiakkaiden tarpeisiin. Oulun kaupungin aikuissosiaalityö halusi samalla tuoda asiakkaiden ääntä kuuluville. Tämä vastaa hyvin sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuden tavoitetta koskien aikuissosiaalityötä, jossa asiakasta ei nähdä niinkään objektina vaan aktiivisena osallistujana ja oman asiansa asiantuntijana. Tulevaisuuden sosiaalityössä keskeisinä tavoitteina nähdään huolenpito, oikeudet, velvollisuudet, palvelut, etuudet, selkeä kokonaisuus sekä osallisuus ja merkityksellisyys. Keskeistä tulevaisuuden sosiaalityössä on asiakkaan aktiivinen osallistuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 22–25).

Keskityimme kyselyssämme Oulun kaupungin aikuissosiaalityön saavutettavuuteen ja asiakkaiden kokemuksiin palveluista. Selvitimme mitä aikuissosiaalityö on Oulussa ja millaisia palveluita asiakas voi saada ja kuinka asiakkaan asiointipaikka määräytyy. Opinnäytetyössämme tuomme esille kirkollisen näkökulman aikuisten parissa tehtävän diakoniatyön kautta ja samalla huomioimme, että diakoniatyön ja aikuissosiaalityön asiakkaat ovat osin samoja.

Tämän laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli asiakkaita osallistaen selvittää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Oulun kaupungin aikuissosiaalityön palveluista ja saavutettavuudesta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakasnäkökulmasta ja asiakkaiden kokemuksista. Oulun kaupunki voi hyödyntää saatua tutkimustietoa halutessaan palveluiden kehittämisessä.

## 2 AIKUISSOSIAALITYÖ OSANA SOSIAALITYÖTÄ

Sosiaalityön tarkoitus on edistää yhteiskunnallista muutosta ihmisten hyvinvoinnin turvaamiseksi auttamalla ongelmanratkaisussa sekä tukea ihmisten voimaantumista ja vapautumista hyvinvoinnin lisäämiseksi (Davies, 2013, s. 4). Sosiaalityö perustuu käytäntöön ja se toimii sosiaalisen kehityksen ja muutoksen sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden edistäjänä. Keskeistä sosiaalityössä ovat sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisoikeudet, yhteiskunnallinen vastuu ja erilaisuuden kunnioittamisen periaatteet. (Jarldorn, 2019, s. 37.)

Ihmisoikeusnäkökulmalla voidaan luoda laadukas perusta sosiaalityölle, mutta siihen liittyy ongelmallisuutta ja kiistanalaisuutta. Kehittääkseen ihmisoikeusperusteista työtettä sosiaalityössä tulee työntekijöiden olla tietoisia ihmisoikeuksista ja kyettävä tarkastelemaan niitä kriittisesti ja huolellisesti. (Ife, Soldatić, Briskman, 2022, 15–17.)

### 2.1 Aikuissosiaalityön tarkoitus

Aikuissosiaalityöksi määritetään kunnallisissa sosiaalitoimistoissa aikuisten kanssa tehtävä sosiaalityö, jota sosiaalihuoltolaki ohjaa. Tätä täydentävät asiakaskohtaiset ja etuuksia koskevat lait. Sosiaalityön nähdään olevan merkittävässä asemassa työikäisten ja työelämän ulkopuolella olevien yksilöiden arjen sujumisen turvaamisessa, osallisuuden kehittämisessä ja yhteiskunnan sosiaalisen toimivuuden turvaamisessa. (Svenlin, Turtiainen & Matthies, 2021, s. 8–9.) Aikuissosiaalityössä keskitytään pääasiassa aikuisväestön ongelmiin ja palveluihin, joissa pyritään ratkaisemaan haasteita liittyen esimerkiksi asumiseen, toimeentuloon ja osattomuuteen (Kuusikko työryhmän raportti, 2022, s. 7).

Aikuissosiaalityö on yksilötyötä, jossa tavoitteena on yksilön voimavarojen vahvistaminen sekä omaehtoisen selviytymisen, elämän hallinnan ja osallisuuden

vahvistaminen vuorovaikutuksellisin ja kuntoutuksellisin keinoin. Aikuissosiaalityön keskiössä ovat yksilön ja yhteiskunnan välinen vuorovaikutus. Se voidaan nähdä myös yhteiskunnallisiin sekä alueellisiin rakenteisiin suunnatuksi työksi sen tavoitellessa muun muassa palveluiden kehittämistä. (Helminen, 2016, s. 101).

Aikuissosiaalityö on tavoitekeskeistä, jossa tavoitteita asetetaan ja tarkastellaan asiakaslähtöisesti. Vaikka keskeisenä tavoitteena on edesauttaa haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, voidaan asiaa tarkastella koko yhteiskunnan näkökulmasta. Aikuissosiaalityöllä pyritään vaikuttamaan eriarvoistaviin rakenteisiin tuottaen tietoa ja näin vähentämään eriarvoisuutta yhteiskunnassa. Aikuissosiaalityöllä on merkittävä rooli, kun tavoitteena on ennaltaehkäistä yhteiskunnan eriarvoistumiskehittymistä ja siitä aiheutuvia ristiriitoja tai radikalisoitumista. Kaikkia aikuissosiaalityön tavoitteita yhdistävä tekijä on yhteiskunnallisen osattomuuden ennaltaehkäiseminen. Aikuissosiaalityöllä pyritään muutokseen, joka ei kohdistu pelkästään yksilöön vaan myös yhteisöihin sekä yhteiskunnan rakenteisiin ja asenteisiin. (Kuusikko työryhmän raportti, 2022, s. 7–9.)

## 2.2 Ennaltaehkäisevän työn merkitys

Ennaltaehkäisevä työ on yksilön hyvinvointiin pyrkivää monialaista, moniammatillista verkostotyötä, johon liittyvät varhainen tuki, varhainen puuttuminen, sosiaalinen vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Ennaltaehkäisevällä työllä pyritään ehkäisemään myöhemmin kehittyviä ongelmia, sitä voidaan verrata varautumiseen pahan päivän varalle. Ennaltaehkäisevä työ toteutuu erilaisena eri elämänvaiheissa ja sillä ei keskitytä vain itse ongelmaan vaan ongelman luonteeseen. (Pylkkänen & Viitanen, 2014, s. 4–5.)

Ennaltaehkäisevässä sosiaalityössä etsitään ensin riskitekijät ja ongelmien aiheuttajat, jonka jälkeen niihin pyritään löytämään ratkaisuja. Ennaltaehkäisyä



voidaan tarkastella kolmitasoisesti. Tasoa yksi kuvataan primaariseksi, sen tarkoitus on ehkäistä ongelman kehittyminen. (Elsherbiny, 2017, s. 82.) Primaaritasoa voidaan tarkastella myös laajasta näkökulmasta yhteiskuntaan suunnattuna eteenpäin tähtäävänä toimintana, jossa tavoitteena on sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s.79). Tasoa kaksi kuvataan sekundaariseksi, sillä pyritään ongelman varhaiseen havaitsemiseen, jolloin ongelmanratkaisu on helpompaa. Tasoa kolme kuvataan tertiääriseksi, jossa ratkotaan jo muodostuneita ongelmia pyrkien estämään ongelmien lisääntyminen tai pahentuminen. Suurin osa käytännön työstä keskittyy sekundaariseen ja tertiääriseen tasoon, joiden tarkoitus on lievittää jo syntyneiden ongelmien vaikutuksia. (Elsherbiny, 2017, s. 82.)

Ennaltaehkäisevällä työllä pyritään säilyttämään olemassa olevia voimavaroja ja suoja mekanismeja, jotka tukevat yksilöitä eri elämäntilanteissa ja olosuhteissa. Käytännön yksilötyön lisäksi ennaltaehkäisevää toimintaa on koko yhteiskunnan olosuhteisiin kohdistuvien sosiaalisten riskien ehkäisy. (Siira, 2013, s.71.) Ennaltaehkäisevä työ on tärkeää, koska sillä voidaan suojella ihmisiä useilta terveys- tai käyttäytymisongelmilta. Ennaltaehkäisevä työ tarjoaa tukea yksilöiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Elsherbiny, 2017, s. 82.) Sosiaalihuoltolaissa ennaltaehkäisevä työ on huomioitu hyvinvoinnin edistämässä, neuvonnan, ohjauksen, rakenteellisen sosiaalityön ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraamisessa ja edistämässä (L 1301/2014).

### 2.3 Kokonaisvaltainen palvelutarve

Palvelutarve osoittaa, millaisia palveluita on asiakkaalle tarpeen tarjota, jotta asiakkaan tilanteeseen löydetään sopiva ratkaisu (Karjalainen, 2017, s. 244). Palvelutarvetta aikuissosiaalityössä kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnilla. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas ja hänen tilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti, pyrkimyksenä vahvistaa toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta (Näkki, 2016, s. 103).

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on arvioida asiakkaan tuen tarve. Palvelutarpeen arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Lisäksi selvitetään tarve sosiaalipalveluille ja edellytys sosiaalihuollon asiakkuudelle sekä onko kyseessä erityisen tuen tarve. Arvioinnissa tulee huomioida asiakkaan oma näkökanta asiaan liittyen, ellei tälle ole estettä. Samalla arvioidaan omatyöntekijän tarpeellisuus. Työskennellessään kunnallisessa sosiaalihuollossa ja saadessaan tiedon palvelutarpeesta olevasta asiakkaasta, tulee työntekijän arvioida kiireellinen avuntarve välittömästi ja aloittaa tarvittaessa palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arviointi aloitetaan ja työstetään loppuun viipymättä. Arviointi tehdään tarpeellisessa laajuudessa asiakkaan tarpeesta ja elämäntilanteesta riippuen. Arviointia tehdään tarvittaessa yhdessä asiakkaan omaisten, läheisten ja moniammatillisen verkoston kanssa. Palvelutarpeen arviointi tulee olla asiakkaalle ymmärrettävissä sisällöltään ja merkitykseltään. (L 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolaissa painotetaan asiakkaan näkökulmasta ja tarpeesta lähtevää palvelutarpeen arviointia asiakkaan itsemääräämisoikeus, mielipiteet, toiveet ja tarpeet huomioiden. Riittävien palveluiden lisäksi arvioidaan asiakkaan tarve tulle ja etuuksille. Palvelutarpeen arviointi lähtee liikkeelle asiakkaan itsensä esille ottamasta haasteesta ja se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Arviointia voidaan suunnata asiakkaan elämän tietyille osa-alueelle kuten asumiseen, toimeentuloon, arjenhallintaan, voimavaroihin tai ihmissuhteisiin. (Iivonen & Kivipelto, 2022, s. 9–10.)

Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalipalveluita tulee järjestää yksilön päivittäisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen ja talousasioihin liittyen. Lisäksi on järjestettävä palveluita syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden tukemiseksi. Myös väkivaltaan, kaltoinkohteluun, kriisitilanteisiin, lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin liittyen tulee tarjota palveluita. Palveluita tulee olla myös päihde- ja mielenterveysongelmiin sekä muihin sairauksiin, vammaan tai ikääntymiseen liittyvään tuen tarpeeseen ja kokonaisvaltaiseen toimintakykyyn sekä edellä mainittujen tukien tarpeessa olevien läheisten ja omaisten tueksi. (L 1301/2014.)

## 2.4 Psykososiaalinen tuki aikuissosiaalityössä

Sosiaalityössä asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtevä työote on muotoutunut hitaasti ja sen tarkoituksen toteutumiseksi on tehtävä töitä jatkuvasti. Asiakas-suhteen pohjana voidaan pitää asiakkaan näkökulman huomioimista (Pohjola, 2010, s. 45). Keskeistä sosiaalityössä on ihmisten tarpeita ja kokemuksia kuuleva palveluiden ja toimintatapojen kehittäminen (Haverinen, Kuronen & Pösö, 2014, s. 13). Sosiaalityön keskusteluissa asiakas on noussut keskiöön keskusteltaessa asiakaslähtöisestä työskentelystä. Hyvinvointipalveluissa asiakaslähtöisyyden ajatellaan toteutuvan, kun palvelut ovat asiakkaan tarpeesta lähtöisin. Tämä on kuitenkin vasta ensimmäinen askel kohti asiakkaan tilanteen näkyväksi tulemistä. (Pohjola, 2010, s. 19, 65.)

Sosiaalityössä tukemisella tarkoitetaan asiakkaan sosiaalista ja psyykkistä tuke- mista. Käytännössä se on asiakkaan elämäntilanteen hahmottamista, auttavaa keskustelua ja psyykkistä tukemista motivoiden asiakasta oman elämäntilanteen edistämiseksi. Lisäksi asiakkaan omaa sitoutumista vahvistetaan kuntou- tuspolutta sekä muissa palveluissa. Osana tukemista on yhteistyö ja tiedon jaka- minen läheisten kanssa. Keskeisessä roolissa on myös yhteistyö muiden ammat- tilaisten ja viranomaisverkostojen kanssa. (Kananoja, 2016, s. 347.)

Työntekijän vastuulla on tunnistaa asiakkaan tarve vuorovaikutukseen, sillä jokaisella on erilainen tarve, taito ja toive vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Vuorovaikutuksen tarve vaihtelee kohtaamistilanteessa, sen kestossa, tasapai- nassa puhumisen, kuuntelemisen ja niiden määrän välillä sekä sanattoman vies- tinnän osuudessa. Parhaimmillaan vuorovaikutus on dialogista, tasa-arvoista ja toista kunnioittavaa vuorovaikutusta, jossa tavoitellaan vastavuoroista yhteyttä. Tavoitteena ei niinkään ole täydellinen yhteisymmärrys, vaan pyrkimys löytää uu- sia näkökulmia. Dialogi syntyy yhteistyössä asiakkaan kanssa avoimen, kuunte- levan ja kunnioittavan kohtaamisen avulla – se on siis enemmän kuin aktiivista kuuntelua. (Raatikainen, 2015, s. 107–109.)

## 2.5 Saavutettavuuden ulottuvuudet

Saavutettavuus on kaikkien saatavilla olevaa informaatiota eivätkä yksilön ominaisuudet saa estää tai rajoittaa palvelun käytettävyyttä. Saavutettavuus liitetään usein digitaalisiin palveluihin, mutta se ulottuu kaikkiin palveluihin sekä informaatioon. Saavutettavuus on oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden kulmakivi. Sen myötä pyritään siihen, että sisältö tai palvelut ovat kaikkien ymmärrettävissä, löydettävissä sekä käytettävissä niin, että yksilö tulee tasavertaisesti kohdelluksi. (Selovuo, 2019, s. 13.)

Palveluiden saavutettavuus voidaan jakaa neljään eri ulottuvuuteen; informatiiviseen, taloudelliseen, fyysiseen ja yhdenvertaiseen saavutettavuuteen. Informatiivisella saavutettavuudella tarkoitetaan, että palvelut ovat riittävän ymmärrettäviä. Palveluiden kustannukset puolestaan määrittävät taloudellista saavutettavuutta ja tilojen esteettömyys merkitsee fyysistä saavutettavuutta. Yhdenvertainen saavutettavuus toteutuu muiden saavutettavuuksien alueilla. Palveluiden tulee olla kaikkien saavutettavissa yhdenvertaisesti painottaen heikommassa asemassa olevien mahdollisuutta saavuttaa palvelut. (Poikonen, 2017, s. 124.)

Aikuissosiaalityön ollessa julkinen palvelu, tulee sen lain mukaan taata palveluiden saavutettavuus ja riittävyys. Saavutettavuudesta säädetään muun muassa sosiaalihuoltolaissa. Lain mukaan palveluiden on oltava sopivia kaikille asiakkaille ja niiden toteuttamisen lähtökohtana on mahdollisuus hakeutua palveluiden piiriin oma-aloitteisesti tarvittavan aikaisessa vaiheessa. (L 1301/2014.) Saavutettavuuden esteenä eivät saa olla yksilön taloustilanne, sosiaaliset esteet tai julkisten palveluiden sijoittuminen. Alueilla, joilla palvelutarve on suurempi kuin hyväosaisten alueilla, ei pystytä riittävällä tavalla vastamaan palvelutarpeeseen, sillä palveluidentarvitsijoita on enemmän kuin hyväosaisten alueilla. Toimivilla liikenneyhteyksillä voidaan kuitenkin parantaa palvelun saavutettavuutta. (Sepälä, Grönlund & Kempainen, 2020, s. 115,118, 123, 127.)

Aikuissosiaalityön saavutettavuutta voidaan tarkastella aukioloaikojen ja etäisyyksien kautta, mutta myös siitä näkökulmasta pääsevätkö asiakkaat

palveluiden piiriin riittävällä nopeudella (Ilmarinen, Aalto, Muuri, 2019, s. 222). Saavutettavuutta voidaan tarkastella myös palvelukokemuksena työntekijän tavoitettavuuden näkökulmasta (Virokannas, 2017, s. 116). Oma työntekijän merkitys ja tavoitettavuus ovat korostuneet aikuissosiaalityön palveluissa koronapandemian aikana saavutettavuutta arvioitaessa (Iivonen & Kivipelto, 2022, s. 26). Tulevaisuudessa digitaalisten palveluiden saavutettavuutta tulee yhä enemmän parantaa digisyrjäytymisen ehkäisemiseksi ja tarpeenmukaisten palveluiden saavuttamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 29).

Internetissä sekä muualla digitaalisissa palveluissa on runsaasti erilaista sisältöä, kuten tiedostoja ja digitaalisia kirjoja. Digitaalista materiaalia ei ole, ellei se ole saavutettavaa ja ihmisten käytettävissä sekä jaettavissa. Saavutettavuuden esteitä voivat olla näkö- kuulo- ja liikuntavamma, näihin on olemassa apuvälineitä saavutettavuuden parantamiseksi. (Nosheen, Shah, & Shakir, 2021, s. 1–2). Digitaalisella saavutettavuudella pyritään siihen, että kenellä vaan olisi mahdollisuus yhdenvertaiseen verkkosivujen ja mobiilisovellusten käyttämiseen sekä niiden sisältöjen ymmärtämiseen (Valtiovarainministeriö, i.a.).

Yhteiskunta ja sosiaalityö ovat sitoutuneet humanistiseen ihmiskäsitykseen huollollisen tehtävän myötä. Tähän käsitykseen keskeisesti kuuluvat kansalaisen oikeus tulla kuulluksi ja autetuksi. (Taina & Kotiranta, 2014, s. 187–188.) Tämä ei kuitenkaan ole ongelmattonta, sillä 1990-luvulta alkaen on keskusteltu sosiaalihuollon ja palvelujärjestelmän ongelmista. Palveluiden saatavuutta tarkasteltaessa on noussut huoli alueellisesta eriarvoisuudesta sekä palveluiden tasa-arvoisesta saavutettavuudesta. (Haverinen, Kuronen & Pösö, 2014, s. 10.)

### 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tavoitteenamme oli tutkia Oulun kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia palveluiden saavutettavuudesta ja palveluiden vastaavuudesta heidän

palvelutarpeeseensa. Tarkoituksenamme oli kerätä tutkimustietoa asiakasnäkökulmasta ja saada asiakkaiden ääni kuuluviin sekä tietoisuuteen. Tällä hetkellä Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä ei kerätä tietoa systemaattisesti eikä aktiivisesti suoraan asiakkailta, vaan tieto kertyy asiakkailta työntekijöiden välityksellä työn ohessa. Kerätyn tutkimustiedon ja tutkimustulosten avulla työelämätaho voi kehittää omia palveluitansa palvelutarpeen vastaamisen sekä palveluiden saatavuuden näkökulmasta.

Tutkimustulosten myötä Oulun kaupungin aikuissosiaalityö saa mahdollisuuden ottaa asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun omien palvelukokemustensa kautta. Sosiaalityössä on pyrkimys tehdä sosiaalityötä yhdessä asiakkaan kanssa tavoitellen tasa-arvoista professionaalista eli ammatillista suhdetta. Tällaisessa suhteessa huomioidaan ammattilaisen tiedon lisäksi asiakkaan omat havainnot ja tiedot. Tavoitteena on kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta. Työtä tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä, ei niinkään auktoritaarisesti asiakkaalle tai asiakkaan puolesta. (Rostila & Vinnurva, 2013, s. 198–200.)

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksen mukaan yksi tulevaisuuden kehityskohteista on asiakasosallisuuden sijoittaminen sosiaalityön peruspilariksi. Tulevaisuudessa kehittämissuuntana pidetään asiakkaan oman asiantuntemuksen ja palvelukokemuksen hyödyntämistä. Sen lisäksi, että asiakkaita kuullaan, tulisi hyödyntää asiakasta osallistavia ja vastuuttavia työmenetelmiä. Keskeistä kehittämistyössä on myös huomioida tarve asiakkaan kanssa tehtävälle yhteiskehittäjyydelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 22.)

Asiakasnäkökulman huomioiminen on palveluidenkehittämisen lisäksi tärkeää asiakkaiden osallisuudenkokemuksen vuoksi, sillä osallisuus on tärkeä osa ihmisten hyvinvointia. Osallisuuden myötä ihmiset saadaan aktiivisiksi toimijoiksi, mikä lisää merkityksellisyyden kokemusta. Toiminnan ollessa vastavuoroista voidaan sillä vaikuttaa yksilötasolla, yhteisötasolla, yhteiskunnallisesti ja jopa globaalisti. (Törrönen, 2016, s. 12)

Tutkimuskysymyksemme painottuvat palvelutarpeen ja saavutettavuuden näkökulmiin. Haimme vastauksia kysymyksiin, joilla selvitimme, kuinka saavutettavana aikuissosiaalityön palvelut koetaan, miten ne voisivat olla saavutettavampia, millaisia palvelutarpeita asiakkailta on ja vastaavatko palvelut tämänhetkiseen tarpeeseen.

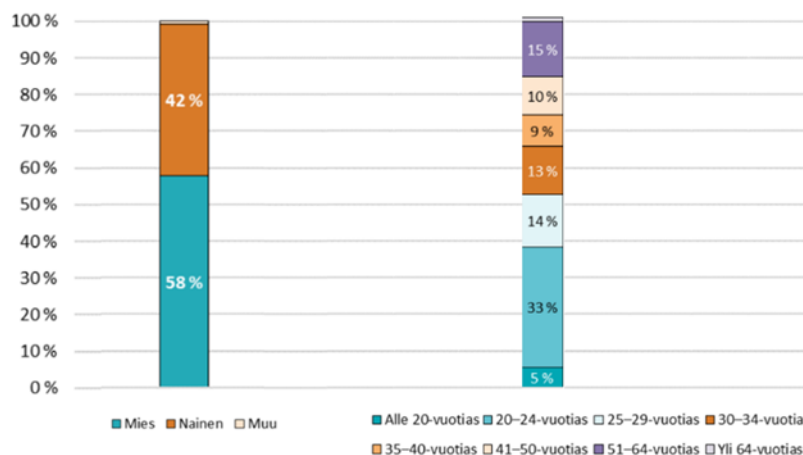
Tutkimuskysymykset:

- Kuinka saavutettavana aikuissosiaalityön palvelut koetaan?
- Onko tarvetta matalankynnyksen kohtaamispaikalle ilman ajanvarausta?
- Vastaavatko aikuissosiaalityön palvelut asiakkaan tarpeeseen?

#### 4 AIKUISSOSIAALITYÖ OULUN KAUPUNGISSA JA YHTEISTYÖTAHOT

Tällä hetkellä vastuu sosiaalipalveluiden järjestämisestä on Oulun kaupungilla. Vastuu siirtyy hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen mukaisesti. Hyvinvointialueita on Suomessa kaikkiaan 21 ja Oulu kuuluu Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Hyvinvointialueisiin siirtymisen tavoitteena on muun muassa laadukkaiden sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluiden yhdenvertaisuuden turvaaminen ja saavutettavuuden parantaminen. (Valtioneuvosto, i.a.)

Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä vuonna 2021 oli 2679 asiakasta, joista 58 % oli miehiä ja 42 % naisia. Kuusikko työryhmän raportista voi tulkita, että Oulussa aikuissosiaalityön asiakkaita on useista eri ikäryhmistä. alle 20–24-vuotiaita oli 38 % 25–34-vuotiaita oli 27 % 35–50-vuotiaita 22 % 51–64-vuotiaita 15 % ja yli 64-vuotiaita oli 1 %. (Kuusikko työryhmän raportti, 2022, s. 16, 35, 36).



Kuvio 1 Aikuissosiaalityön asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakauma Oulun kaupungissa vuonna 2021. (Kuusikko työryhmän raportti 2022, s. 35–36).

Oulun kaupunki tarjoaa aikuisille sosiaalista hyvinvointia, toimintakykyä ja oma-toimista suoriutumista tukevia palveluita. Kaupungin palvelut jakautuvat viiteen erilliseen hyvinvointikeskukseen; Kontinkangas, Tuira, Haukipudas, Kaakkuri ja Kiiminki. Asiointipiste määräytyy asiakkaan asuinpaikan perusteella ja sen mukaan nimetään myös jokaiselle oma sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Oulun kaupungin aikuissosiaalityö tukee asiakasta arkielämän hallinnassa, neuvoo ja ohjaa työllisyyteen liittyvissä kysymyksissä sekä sosiaaliturvaan ja -palveluihin liittyvissä asioissa. Lisäksi aikuissosiaalityö tukee talousvaikeuksissa, asumiseen liittyvissä asioissa sekä on tukena elämän vaikeuksissa ja kriiseissä. (Oulun kaupunki, i.a.).

Oulussa aikuissosiaalityön palveluita ovat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen antaman säännöllisen tuen lisäksi esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus, asumisen tukipalvelut, taloudellinen tuki sekä työ- ja toimintakykyä tukevat palvelut. Sosiaalinen kuntoutus sisältää kotiin ja kodin ulkopuolelle myönnettävää ohjaaja- ja avustajapalvelua, joilla tuetaan asiakkaan itsenäistä pärjäämistä. Asumisen tukipalveluita ovat asumiskuntoutus, tuettu asuminen, asumispalvelut, kriisiasunnot ja välivuokraus. Taloudellinen tuki voi olla täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, sosiaalista luottoa tai esimerkiksi välitystilipalvelua. Aikuissosiaalityö osallistuu myös talousneuvolatoimintaan, joka on matalan kynnyksen monialaista palvelua kaikille kuntalaisille. Aikuissosiaalityö voi tukea asiakasta monin tavoin asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden työ- ja toimintakykyyn sekä työllistymiseen liittyvissä haasteissa. Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalihuoltolain



mukainen työtoiminta ovat aikuissosiaalityön myöntämiä palveluita. Tarvittaessa asiakkaan ympärille voidaan koota monialainen verkosto työ- ja toimintakyvyn arvioimiseksi ja palveluiden järjestämiseksi. (Kati Västilä, palveluesimies, henkilökohtainen tiedonanto 11.1.2022.)

Opinnäytetyömme tutkimusympäristö on Oulun kaupungin aikuissosiaalityö rajautuen Tuiran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskuksiin. Vuonna 2021 näissä kahdessa Oulun kaupungin suurimmassa hyvinvointikeskuksessa aikuissosiaalityön asiakasmäärät jakautuivat siten, että Tuirassa oli 977 asiakasta ja Kontinkankaalla 932 asiakasta aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen tai sosiaalityön parissa. Asiakkuuksien lisäksi on yhteydenottoja, jotka eivät ole johtaneet asiakkuuteen ohjauksen, neuvonnan tai palvelutarpeen arvion jälkeen. (Kati Västilä, palveluesimies, henkilökohtainen tiedonanto 5.10.2022.)

#### 4.1 Diakoniatyö osana palvelukokonaisuutta

Diakoniatyö täydentää yhteiskunnan palveluita, mutta se ei korvaa yhteiskunnan roolia hyvinvoinnin turvaamisessa. Kirkon näkemyksen mukaan ensisijainen vastuu ihmisten hyvinvoinnista on yhteiskunnalla. Diakoniatyön tarkoitus on löytää palveluiden ulkopuolella jäävät ja ne, joihin muu yhteiskunnan apu ei yllä. Diakoniatyössä korostuu yhteistyö sosiaalialantoimijoiden kanssa varmistuen asiakkaalle ensisijaiset ja oikeat palvelut. Diakoniatyö on työmuotona sellainen, jossa nopea reagointi on tärkeää ja mahdollista esimerkiksi asiakkaan taloudellinen häädän vuoksi. (Helin, Hiilamo & Jokela, s. 7–8, 2010.)

Nykyään diakoniatyö nähdään kirkon sosiaalityönä ja työ on pitkälti sosiaalityön kaltaista. Tällaiseksi diakoniatyö on lähtenyt muotoutumaan 1990-luvun lamasta lähtien. Tänä päivänä diakoniatyössä keskeisessä osassa työtä on taloudellinen avustaminen. Diakoniatyön vahvuutena nähdään laaja verkostotyö ja sillä on merkittävä rooli palvelutarjonnassa tukien julkisia palveluita ja järjestötoimijoita. (Kari Rekilä, diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 20.4.2022).

Seurakunnissa diakoniatyö tekee tiivistä yhteistyötä Oulun kaupungin aikuissosiaalityön kanssa (Oulun ev.lut. seurakunnat, i.a.-b). Oulun alueella toimii seurakuntayhtymä, jonka sisällä seurakunnat jakaantuvat seitsemään eri seurakuntaan; Haukipudas, Karjasilta, Kiiminki, Oulujoki, Oulun tuomiokirkko seurakunta, Oulunsalo ja Tuirra (Oulun ev.lut. seurakunnat, i.a.-a).

Tutkimuksemme kohdentuessa Tuiran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskusten alueille, selvitimme näiden alueiden seurakuntien diakoniatyön asiakasmäärät vuonna 2021. Tuiran seurakunnan diakoniatyössä asiakkaita vuonna 2021 oli kaikkiaan 2306 kappaletta. Avustuspäätöksiä oli tehty 942 sekä ruokakasseja jaettu arviolta 120–150 kappaletta. (Tuiran seurakunta, 2021, s. 2, 4.) Oulun tuomiokirkkoseurakunnan diakoniatyössä oli vuonna 2021 asiakaskohtaamisia 3335 kappaletta, avustuspäätöksiä oli tehty 513 kappaletta ja ruokakasseja jaettu 550 kappaletta (Oulun tuomiokirkko seurakunta, 2021, s. 13).

#### 4.2 Oulun kaupungin aikuissosiaalityön yhteistyötahot

Tavoittaaksemme asiakkaita laajasti, sovimme työelämätahon kanssa jakavamme kyselyä myös Oulun kaupungin aikuissosiaalityön yhteistyötahoille. Tutkittaessa henkilöiden omakohtaisia kokemuksia on tärkeää, että tutkimuksen kohteena olevat henkilöt pystyvät olemaan avoimia vastatessaan ja kertoessaan kokemuksistaan (Juuti & Puusa, 2020, s.14). Tämän vuoksi koimme merkitykselliseksi tavoittaa asiakkaita myös yhteistyötahojen kautta.

Lähestyimme yhteistyötahoja, joissa asiakkaana on asiakkaita, jotka ovat tai ovat olleet aikuissosiaalityön asiakkaita. Lähestyimme eri toimijoita aluksi puhelimitse, jonka jälkeen kävimme keskustelua sähköpostitse. Yhteistyöhön ryhtyivät Oulun Tuomiokirkon diakoniatyö ja Tuiran seurakunnan diakoniatyö, Nuorten ystävien Verto, Kenttätien palvelukeskus ja Diakonissalaitoksen Vamoksen Oulun yksikkö.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksemme valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä eli laadullinen tutkimus, jossa tavoitteena on tuoda tutkittavien näkemyksiä omien kokemusten kautta esille ja näin saadaan kohderyhmän ääni kuuluville. (Hakala, 2018, s.19). Tutkimuksemme sisältää myös määrällisen tutkimuksen elementtejä. Määrällisen tutkimuksen antaessa numerotietoa pyrkien numeroin vastamaan kysymyksiin, pyritään laadullisella tutkimuksella selvittämään ihmisen toimintaa perustuen kokemuksiin sekä käsityksiin ja arvoihin (Vilkka, 2021, s.55).

Laadullisessa tutkimuksessa pääpaino on tutkimuksen kohteena olevien näkökulmissa. Mielenkiinto kohdistuu tutkittavien ajatuksiin ja kokemuksiin tutkittavan asian merkityksellisyydestä tyypillisessä ympäristössään. Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa nojataan fenomenologiaan, jossa pyrkimyksenä on selvittää ihmisten kokemuksia ilmiöistä, joista heillä on omakohtaisia kokemuksia. (Juuti & Puusa, 2020, s. 9–11.)

Toteutimme tutkimuksen lomakekyselynä, jota voidaan käyttää, kun tutkimusongelma on suppea ja rajattu. (Vilkka, 2021, s. 99). Päädyimme kyseiseen toteutustapaan, koska kartoitimme palveluiden vastaamista tarpeeseen sekä laatua saavutettavuuden osalta. Tutkimusaiheemme on lomakehaastatteluun sopivan rajallinen tuoden esille asiakkaiden näkökulmia omakohtaisten kokemusten kautta.

## 5.2 Aineiston keruu ja aineisto

Toimitimme työelämätahon opinnäytetyön ohjaajalle sähköpostitse kyselyn, saattekirjeen työntekijöille, tiedotteen tutkimuksesta asiakkaille ja tietosuojaselosteen. Ohjaaja tiedotti tutkimuksesta ja toimitti materiaalin Oulun kaupungin aikuissosiaalityön työntekijöille Tuiran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskuksissa. Yhteistyöhön ryhtyneille Oulun kaupungin yhteistyötahoille toimitimme itse sähköpostitse kyselyn materiaaleineen. Kyselyt päätyivät asiakkaille täytettäväksi yhteistyötahojen työntekijöiden kautta heidän toimipisteissään. Touko-kesäkuun vaihteessa keräsimme kyselyiden vastaukset henkilökohtaisesti yhteistyötahojen toimipisteistä. Vastaavasti emme saaneet kyselyyn yhtään vastausta Oulun kaupungilta. Tämän jälkeen varmistimme Oulun kaupungilta sekä yhteistyötahoilta, että voimme mainita heidät nimeltä opinnäytetyössämme samalla kiittäen yhteistyöstä.

Keräsimme tutkimusaineistoamme anonymisti paperisilla ja sähköisillä kyselylomakkeilla. Yleistä tietoa vastaajista kartoitimme kysymällä ikää, sukupuolta ja hyvinvointikeskusta. Kysymyksiä oli kaikkiaan 12 kappaletta, joista 10 oli monivalintakysymystä ja 2 avointa kysymystä. Yksi tyypillisimmistä kyselyn toteuttamistavoista on kyselylomake. Kyselylomakkeen muotoa voidaan kohdentaa tarkoituksen sekä kohderyhmän mukaisesti. Kyselylomakkeena tehtävä kysely ei vaadi aina valvontaa, sillä vastaaja voi vastata kyselyyn itsenäisesti. (Valli, 2018, s. 81.)

Aineistokeruumenetelmäksemme valikoitui sähköinen Webropol-kyselyalusta. Saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden vuoksi tarjosimme mahdollisuuden sekä paperiseen että sähköiseen vastausvaihtoehtoon. Huomioimme, ettei kaikilla aikuissosiaalityön asiakkailla ole mahdollisuutta vastata kyselyyn sähköisesti. Syötimme itse paperiset kyselyvastaukset sähköisesti analysoinnin helpottamiseksi. Kyselyyn on ollut mahdollista vastata vuoden 2022 maaliskuusta saman vuoden toukokuun loppuun saakka. Tämän jälkeen kysely suljettiin Webropolissa ja mahdollisuus kyselyyn osallistua lakkasi Oulun kaupungin aikuissosiaalityön ja yhteistyötahojen toimipisteissä.

### 5.3 Aineiston analysointi

Analysoitaessa laadullisen tutkimuksen aineistoa keskeistä on perusteltavuus, systemaattisuus, avoimuus ja tarkistettavuus. Tavoitteena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus, jonka kautta voidaan tuottaa runsas ja perusteltu tulkinta. Lisäksi voidaan muodostaa johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä, jonka päämääränä on luoda onnistunut tulkinta. (Puusa, 2020, s. 145–148.)

Teimme analyysin teoriaohjaavasti, jossa teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina ilmiöstä jo tiedettynä sekä vertasimme saatuja tuloksia olemassa olevaan teoriatietoon. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii apuna teoreettisin kytkenöin, analyysi ei kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan. Käytännössä sisältöä analysoidaan hyödyntäen aiempaa tietoa, joka ohjaa analyysia edeten aineiston ehdoilla. Analyysistä on näin tunnistettavissa aiemman tiedon merkitys, mutta sen tarkoitus ei ole testata aiempaa teoriaa vaan luoda uusia näkökulmia. Teoriaohjaava analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, johon tuodaan teoria ohjaamaan lopputulosta. Siihen missä vaiheessa teoria otetaan ohjaamaan päätteilyä ei ole mitään sääntöä. Tämä päätös on aineistolähtöinen ja tutkijakohtainen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 81, 84, 98.)

Tuloksien havainnollistaminen taulukoita ja kuvioita hyödyntäen antaa lukijalle nopean kuvan tuloksista (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 136). Taulukko antaa enemmän ja yksityiskohtaisempaa tietoa. Kuvioin voidaan luoda visuaalinen kokonaiskuva, jonka avulla luodaan hyvä yleiskuva aineistosta säästäten lukijaa aiheen yksityiskohtaiselta tarkastelulta. (Valli, 2018, s. 219.)

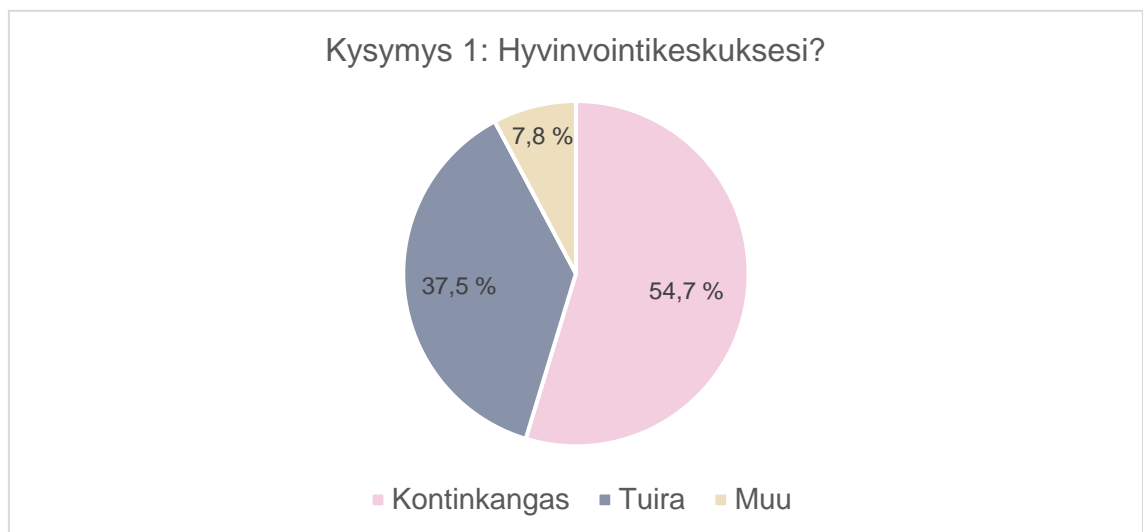
Kyselystä saatu aineisto analysoitiin Webropol-suodatusta hyödyntäen ja muunnettiin selkeään muotoon taulukoiksi. Analysointivaiheessa monivalintakysymykset muunnettiin graafiseen muotoon eli kuvioiksi Webropolin taulukoiden pohjalta. Kuvioden lisäksi taulukoiden sisältö on esitelty kirjallisessa muodossa tekstinä. Kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset esitellään muuttamattomina taulukoihin aseteltuina.

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään kyselylomakkeilla kerätyt tulokset. Vastaajina kyselyssä toimivat yhteistyötahojen asiakkaat, joilla on tai on ollut Oulun kaupungin aikuis-sosiaalityön asiakkuus. Vastaukset esitellään kyselylomakkeen (LIITE 1) järjestyksen mukaisesti. Kyselyyn vastauksia tuli kaikkiaan 64 kappaletta, joista 58 oli täytetty paperiseen vastauslomakkeeseen ja 6 vastauksista oli täytetty suoraan sähköisellä Webropol-kyselyalustalla. Paperiset vastaukset olemme itse syöttäneet Webropol-kyselyyn ja näin saaneet kaikki 64 vastausta yhtenevään muotoon helpottaen tulosten analysointia.

### 6.1 Kysymys 1: Hyvinvointikeskuksesi?

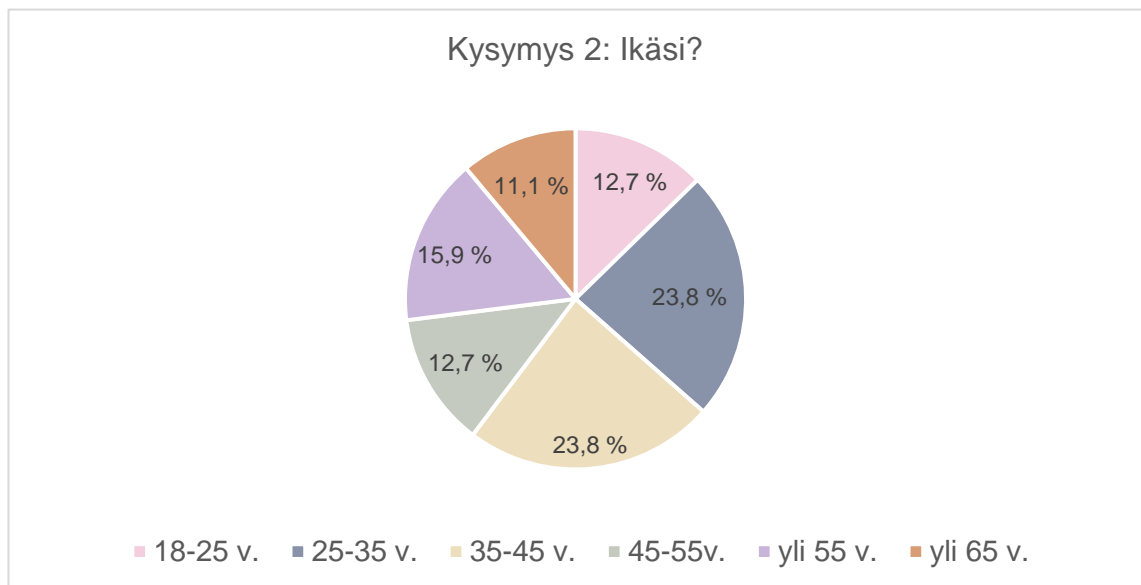
Kysymykseen vastasi kaikki 64. Vastaajista Tuiran hyvinvointikeskuksen asiakkaita oli 24 (37,5 %) ja Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen asiakkaita 35 (54,7 %) ja 5 vastaajista oli jonkun muun hyvinvointikeskuksen asiakasta (7,8 %).



Kuvio 2 Hyvinvointikeskuksesi?

## 6.2 Kysymys 2: ikäsi?

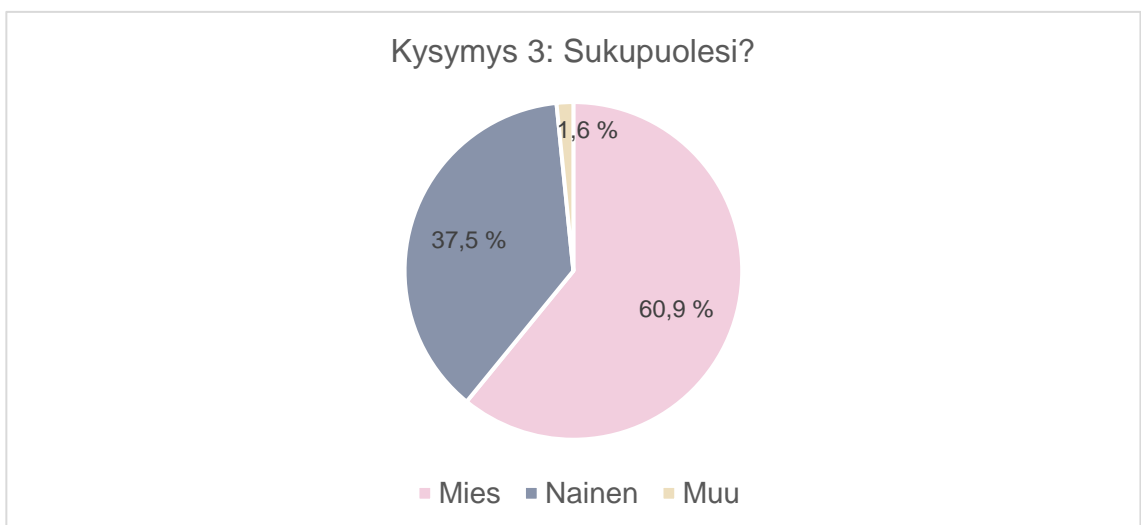
Kysymykseen vastasi 63. 8 (12,7 %) vastasi olevansa 18–25-vuotias, 15 oli (23,8 %) 25–35-vuotias ja 15 oli (23,8 %) 35–45-vuotias. 8 (12,7 %) vastasi olevansa 45–55-vuotias, 10 oli (15,9 %) yli 55-vuotias ja 7 oli (11,1 %) yli 65-vuotias.



Kuvio 3 Ikäsi?

## 6.3 Kysymys 3: Sukupuolesi?

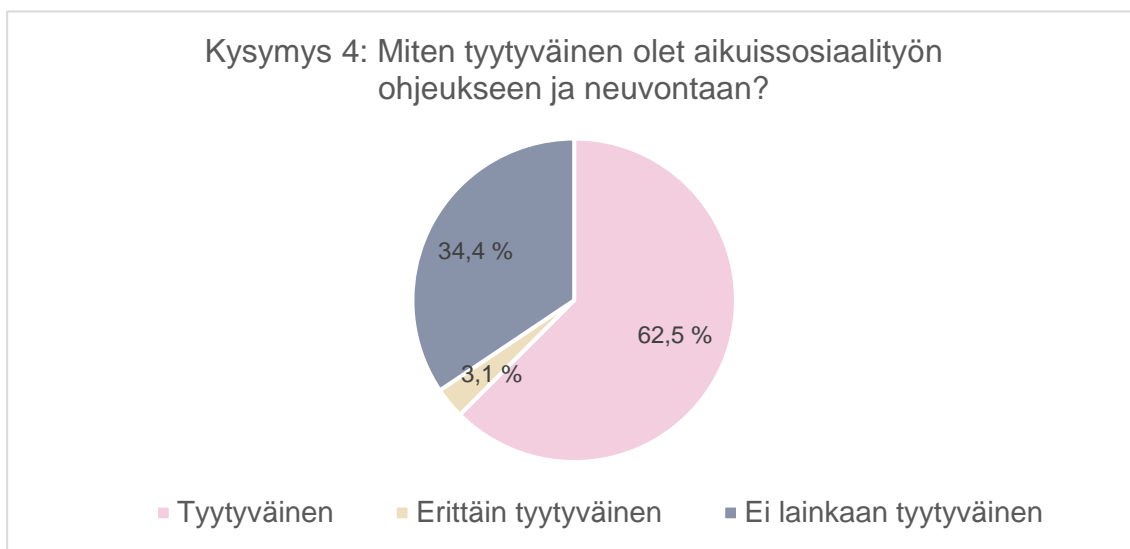
Kysymykseen vastasi kaikki kyselyyn vastanneet. Vastaajista 39 (60,9 %) oli miehiä, 24 (37,5 %) naisia ja 1 (1,6 %) ilmoitti olevansa muuta sukupuolta.



Kuvio 4 Sukupuolesi?

#### 6.4 Kysymys 4: Miten tyytyväinen olet aikuissosiaalityön ohjaukseen ja neuvontaan?

Kaikki kyselyyn osallistuneet vastasivat kysymykseen. 40 vastaajista (62,5 %) kokee olevansa tyytyväinen aikuissosiaalityön ohjaukseen ja neuvontaan. 2 vastaajista (3,1 %) kertoo olevansa erittäin tyytyväinen, kun taas 22 vastaajista (34,4 %) ei ollut lainkaan tyytyväinen saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan.

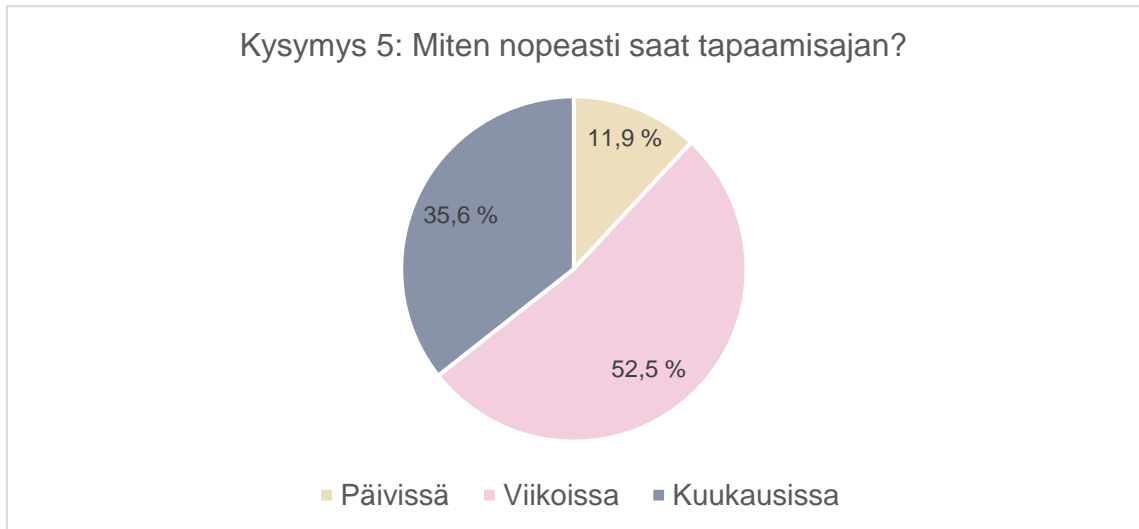


Kuvio 5 Tyytyväisyys aikuissosiaalityön ohjaukseen ja neuvontaan

#### 6.5 Kysymys 5: Miten nopeasti saat tapaamisajan?

Kysymykseen vastasi 59 kyselyyn osallistunutta. Vastaajista 7 (11,9 %) saa ajan päivissä. 31 (52,5 %) kertoi saavansa ajan viikoissa. 21 (35,6 %) vastaajista kertoi saavansa ajan kuukausissa.

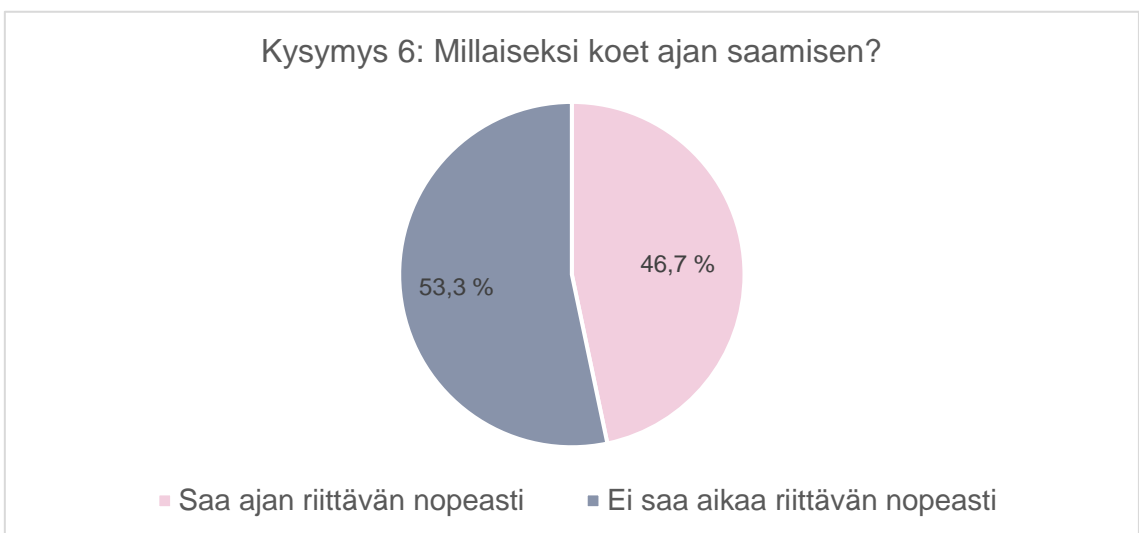




Kuvio 6 Kokemus ajansaamisen nopeudesta

#### 6.6 Kysymys 6: Millaiseksi koet ajan saamisen?

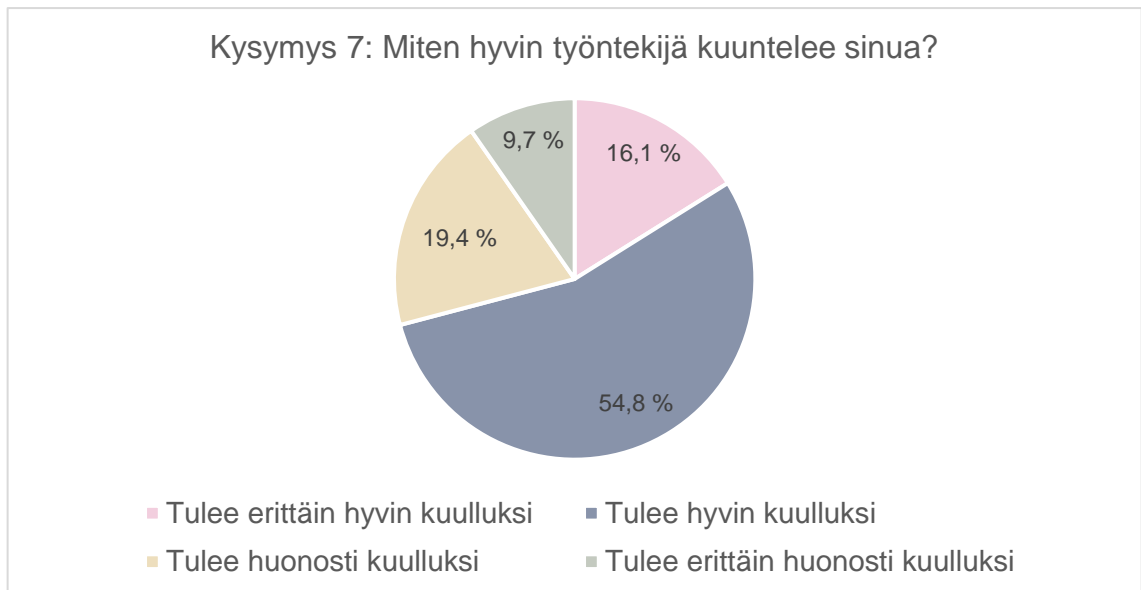
Kyselyyn osallistuneista 60 vastasi kysymykseen: Millaiseksi koet ajan saamisen. 28 (46,7 %) kertoo saavansa ajan riittävän nopeasti, kun taas 32 vastaajaa (53,3 %) kokee, ettei saa aikaa riittävän nopeasti.



Kuvio 7 Kokemus ajan saamisesta

### 6.7 Kysymys 7: Miten hyvin työntekijä kuuntelee sinua?

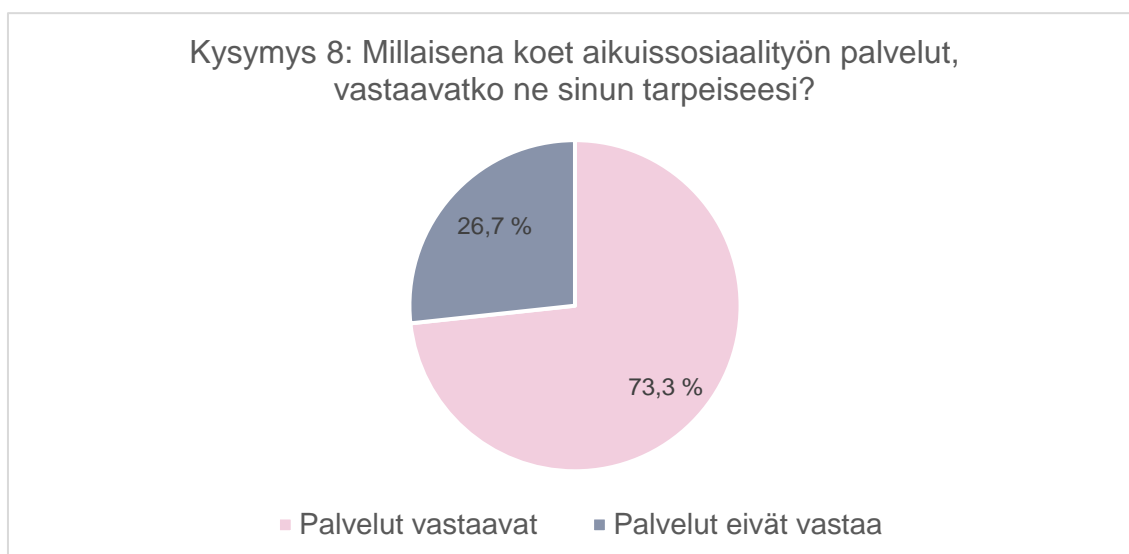
62 kyselyyn osallistuneista vastasi kysymykseen. Vastaajista 10 (16,1 %) kokee tullessa erittäin hyvin kuulluksi ja hyvin kuulluksi kokee tullessa 34 vastaajaa (54,8 %). Vastaajista 12 (19,4 %) kokee tullessa huonosti ja 6 (9,7 %) koki tullessa erittäin huonosti kuulluksi.



Kuvio 8 Kokemus kuulluksi tulemisesta

### 6.8 Kysymys 8: Millaisena koet aikuissosiaalityön palvelut, vastaavatko ne sinun tarpeiseesi?

Kysymykseen vastasi 60 kyselyyn osallistunutta. Vastaajista 44 (73,3 %) koki aikuissosiaalityön vastaavan omaan palvelun tarpeeseensa, kun taas vastaajista 16 (26,7 %) koki, etteivät palvelut vastaa heidän palvelutarpeeseensa.



Kuvio 9 Palveluiden vastaaminen asiakkaan palvelutarpeeseen

### 6.9 Kysymys 9: Millaisiin asioihin haluaisit lisää tukea?

Avoimella kysymyksellä selvitimme millaisiin asioihin asiakkaat haluaisivat lisää tukea, jos kokivat etteivät palvelut kyselyn toteutushetkellä vastanneet heidän palvelutarpeeseensa. Avoimeen kysymykseen vastauksia tuli 16. Vastaukset esitellään alla kuviossa 10.

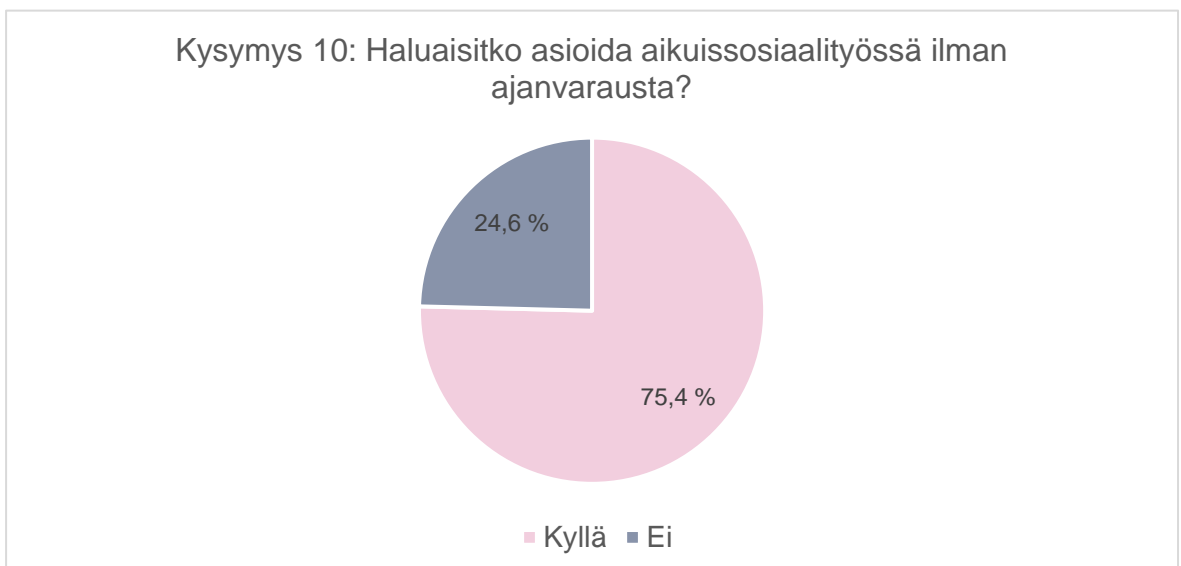
<i>“Enemmän henkilökohtaista harkinnanvaraisuutta”</i>	<i>“Kuuntelisivat edes jonkin verran.”</i>
<i>“Yritin tavoitella työntekijääni, mutta hän ei vastannut puhelimeen/sähköpostiin. Sain jätettyä soittopyynnön toisen työntekijän kautta. Kului useampi viikko kunnes työntekijäni otti yhteyttä ja alkoi räyhäämään, että olin jättänyt soittopyynnön väärään paikkaan. Olisin kaivannut siis yhteyttä omaan työntekijään nopeammin ja helpommin.”</i>	<i>“Normaalit elämään kuuluvat asiat. En tule kuulluksi eikä sanomaani asiaa/pyyntöä Saada apua noteerata. Asiat jäävät hoitamatta.”</i>
<i>“Kuuntelua, enemmän kohtelua.”</i>	<i>“Keskusteluajan henk. kohtaisesti.”</i>

“Pitkäaikaisempaa tukea rikos ja päihde- taustaisten tukemiseen.”	“Ohjausta omatoimisuuteen,”
“Asunnon hommaamiseen.”	“Välillä hyvin, välillä huonosti.”
“Ajanvaraus puhelimitse lääkärille.”	“Asunnon saamiseen, päihdenongelman hoitoon.”
“Tiedoksi antamatta jättöjä, palveluista ulos ajoja.”	“Asumisen ja edunvalvonnan purku.”
“Rasismia valkoisia kohtaan olisi hyvä poistaa.”	“Rahaa pitäisi olla enemmän, kuin 70e/viikko.”

Kuvio 10 Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, millaisiin asioihin olisit halunnut/haluaisit lisää tukea?

#### 6.10 Kysymys 10: Haluaisiko asioida aikuissosiaalityössä ilman ajanvarausta?

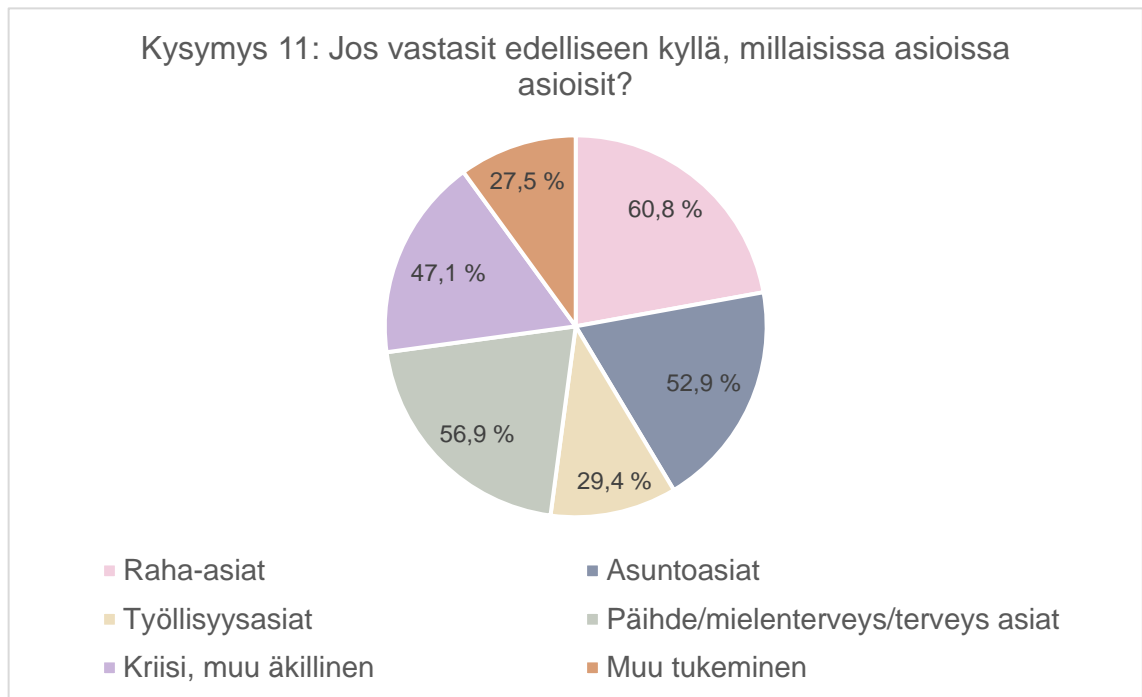
Vastaajien määrä kysymyksessä oli 61. Vastaajista 46 (75,4 %) ilmoitti haluavansa asioida aikuissosiaalityössä ilman ajanvarausta ja vastaajista 15 (24,6 %) ei kokenut tarpeelliseksi asioida ilman ajanvarausta.



Kuvio 11 Haluaisitko asioida aikuissosiaalityössä ilman ajanvarausta?

### 6.11 Kysymys 11: Jos vastasit edelliseen kyllä, millaisissa asioissa asioisit?

Kartoitimme tarkentavalla kysymyksellä, millaisissa asioissa asiakkaat haluaisivat asioida ilman ajanvarausta. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Kysymykseen vastaajia oli 51 ja vastauksien lukumäärä oli 140 kappaletta. Vastaajista 31 (60,8 %) koki tarvetta asioida raha-asioihin liittyen ilman ajanvarausta. Asuntoasioissa vastaajista 27 (52,9 %) ja työllisyysasioissa 15 (29,4 %) haluaisi asioida ilman ajanvarausta. Päihde-, mielenterveys- ja terveysasioissa 29 (56,9 %) vastaajaa ja kriisissä tai muussa äkillisessä tilanteessa 24 (47,1 %) vastaajaa sekä muussa tukemisessa 14 (27,5 %) vastaajaa koki tarvetta asioida ajanvarauksetta.



Kuvio 12 Millaisissa asioissa haluaisi asioida ilman ajanvarausta?

## 6.12 Kysymys 12: Mitä muuta haluat kertoa?

Viimeisessä kysymyksessä kysyimme vastaajilta avoimella kysymyksellä olisiko asiakkailta jotain muuta kerrottavaa Oulun kaupungin aikuissosiaalityölle. Vastauksia kysymykseen oli 20. Vastaukset on esitelty alla olevassa kuviossa 13.

<i>“En ole saanut aikaa ollenkaan ja puhelimessa olen työntekijän kanssa ollut, tympeää oli.”</i>	<i>“Henkilökohtaista palvelua enemmän.”</i>
<i>“En ole saanut ollenkaan tapaamisaikaa.”</i>	<i>“Minusta olisi hienoa, jos sos. työntekijä edes vastaisi yhteydenottoihin.”</i>
<i>Välillä ajan saa riittävän nopeasti ja välillä ei.”</i>	<i>“Vähän liian helposti jätetään oman onnen nojaan.”</i>
<i>“Olen tyytyväinen sosiaalityön palveluihin, saan työntekijän hyvin kiinni.”</i>	<i>“Koen saaneeni ammattimaista jälkihuoltoa joka tukee päihdekuntoutumistankin.”</i>
<i>“Aikana jolloin oli aktiivinen päihdeongelma oli vastaanotto ja kohtelua todella huonoa. Heti kun olin päidepalvelujen asiakas ja asiat alkoi olla paremmin oli kohtelukin avian erilaista eli hyvää =).”</i>	<i>“Välillä ajan saa riittävän nopeasti ja välillä ei. Joskus työntekijä kuuntelee hyvin ja joskus huonosti. Välillä päätöksissä toisistaan eriäviä linjoja avian kuin omista rahoistaan joutuisi luopumaan.”</i>
<i>“Ilman ajanvarausta tukea ihmisuudeasioihin, sielunhoidollisiin (uskonnollisiin asioihin).”</i>	<i>“Siivous ja asiointiapua ainakin yli 85-vuotiaille. Kotitalousvähennys korkeammaksi yli 85-vuotiaille.”</i>
<i>“Systeemi on Rasismia valkoista kohtaan.”</i>	<i>“Ei ole mitään erikoista.”</i>
<i>“Eri sosiaalityöntekijät toimivat ihan eri tavoin asiakkaiden kanssa, kuin toiset. Jotkut ovat asiallisia, jotkut eivät.”</i>	<i>“Aikuissosiaalityö Oulussa on mielestäni hyvissä kantimissa.”</i>
<i>“Harmi kun diakoninen avustus loppuu.”</i>	<i>“Ei muuta kun en ole vasikka.”</i>
<i>“Itse pitää hoitaa.”</i>	<i>“Oulussa ihan turhaan käy edes aikuissosiaalityöntekijöillä.”</i>

Kuvio 13 Mitä muuta haluat kertoa?

## 7 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Suomessa kaikilla tieteenaloilla tutkimustyötä ohjaavat yleiset eettiset periaatteet, joiden mukaan tulee kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä muita perustuslain mukaisia oikeuksia. Tutkimuksessa tulee huomioida, ettei tutkimuksesta aiheudu tutkimuksen kohteelle vahinkoa, haittaa tai merkittävää riskiä. Peruslähtökohtana voidaan pitää tutkittavien henkilöiden luottamusta tutkijoihin ja tieteeseen. Tutkimukseen osallistumisen tulee perustua täysin vapaaehtoisuuteen. Tutkittavalla on oikeus osallistua, mutta myös kieltäytyä osallistumasta sekä mahdollisuus peruuttaa tai keskeyttää osallistuminen. Tutkittavalla on myös halutessaan oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 7–8.)

Opinnäytetyömme kyselyn saatekirjeessä ja tiedotteessa tutkimuksesta huomioimme tutkimuseettiset ohjeet ja näkökohdat. Toimme saatekirjeessä ja tiedotteessa tutkimuksessa ilmi tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuden ja riippumattomuuden suhteessa asiakkaan saataviin palveluihin tai etuuksiin. Lisäksi tietosuojaselosteessa kerroimme henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen anonyymiydestä.

Yleisten eettisten periaatteiden lisäksi tutkimuksen eettisyyttä voidaan tarkastella tutkimuksen laadun ja luotettavuuden kautta. Tutkimuksen tulee olla toteutettu laadukkaasti hyviä toimintatapoja ja yleisesti hyväksytyjä sääntöjä noudattaen. Huolellinen suunnittelu, toteutus ja raportointi lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018 s. 111.)

Vuosina 2017–2018 tehdyn Suomalaisten hyvinvointitutkimuksen mukaan luottamus palveluiden saatavuuteen on heikentynyt kymmenessä vuodessa noin 20 prosenttia sen ollessa vuosina 2017–2018 enää 50–60 prosenttia (Ilmarinen, Aalto, Muuri, 2019, s. 223). Tutkimuksen jälkeen viime vuosina sosiaali- ja terveyspalveluiden näkökulmasta on ollut useita eri yllätyksiä ja tapahtumia. Muutoksia ovat aiheuttaneet keskustelu hoivan huonosta laadusta hoivakodeissa,

terveyspalveluiden ylikuormittuminen koronapandemian takia ja tietomurtoisku mielenterveyspalveluihin. Kaikki nämä tapahtumat ovat voineet horjuttaa ihmisten luottamusta sosiaali- ja terveysalanpalveluihin. (Zechner & Romakkaniemi, 2020, s. 321.)

Epävarmuus lisää luottamuksen tarvetta ja erilaiset heikkoudet, haasteet ja elämäntilanteet johtavat sosiaali- ja terveyspalveluiden tarpeeseen. Tällaisia palveluita tarvitsevan on luotettava niihin, koska palveluilla pyritään tukemaan asiakkaalle tärkeitä asioita kuten asiakasta itseään tai asiakkaan ympärillä olevia asioita. Työntekijä käsittelee asiakkaan henkilökohtaisia ja arkaluonteisia tietoja, joita tulee käsitellä luottamuksellisesti, tarkoituksenmukaisesti sekä asiakkaan etua ja hyvinvointia edistäen. Palveluiden luotettavuus pohjautuu ammattilaisten vaitiolovelvollisuuteen, eettisyyteen ja lainmukaisuuteen. (Zechner & Romakkaniemi, 2020 s. 321.)

Samat lainalaisuudet pätevät myös tehdessämme sosiaalialalle suuntautuvaa opinnäytetyötä ja kaikessa työssä sosiaalialalla. Sosiaalialan opintoihin kuuluvat sosiaalialan eettisten ohjeiden ja lainsäädännön hallinta. Sosiaalialan eettisten ohjeiden mukaisesti ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat sosiaalialan eettisiä lähtökohtia, joihin sosiaalityö pohjautuu (Talentia, 2017 s. 7). Huomioimme nämä lähtökohdat toteuttaessamme tutkimusta sosiaalialan asiakkaiden parissa. Ammattietiikka on keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista. Hyödyntämällä työstämme saatavaa tutkimustulosta on mahdollista parantaa ihmisten hyvinvointia parantaen palveluiden saavutettavuutta sekä palveluiden vastaavuutta palvelutarpeeseen. Sosiaalityö ei voi perustua pelkkiin arvoihin ja niistä muodostuviin eettisiin ohjeisiin vaan sen tulee olla tietoon perustuvaa työtä, jota arvot ohjaavat. Näin ollen tieto ja arvot kulkevat käsikädessä eikä niitä voi erottaa toisistaan tehtäessä työtä ihmisten kanssa (Raunio, 2009, s. 82–83).

Luotettavien tutkimustulosten saamiseksi tulee kysymysten asetteluun, muotoiluun ja sanamuotoihin kiinnittää huomiota. Kysymyksillä ei saa johdatella vastaajaa ja niiden tulee olla yksiselitteisiä, jotta vastaukset tulevat asiakkaan näkökulmasta eikä johdateltuina. (Valli, 2018, s. 82.) Näistä syistä kyselymme oli



selkokielenen, lyhyt ja käytimme pääasiassa monivalintakysymyksiä. Pilkoimme kysymykset selkeään ja ymmärrettävään muotoon. Pyrimme käyttämään sanavalinnoissamme yleiskieltä välttämällä ammatillista sanastoa. Kysymysten lisäksi tuloksen luotettavuuteen vaikuttaa vastausten määrä. Valitsemassamme laadullisessa tutkimusmenetelmässä laajuutta suurempi merkitys on aineiston sisällöllä. (Vilkkä, 2021, s. 104.)

Opinnäytetyöprosessin aikana mietimme eri vaihtoehtoja kyselyn toteuttamiselle ja aikuissosiaalityön asiakkaiden tavoittamiselle mahdollisimman laajasti. Pohdimme, onko kyselyn täyttäminen Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä oma työntekijän kanssa sopivaa käynnin yhteydessä, sillä se voi vaikuttaa vastauksiin sekä asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Toisaalta hyvän vuorovaikutuksen ja osallisuuden lisäämisen myötä yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä voi parantua. Lisäksi asiakkaalla voi tulla kokemus, että hän voi itse vaikuttaa omiin asioihinsa ammattilaisen tuella. (Ekqvist & Kuusisto, 2020, s. 43.)

Pohdimme paperisen kyselylomakkeen palauttamisen luotettavuutta ja tietoturvallisuutta sekä erilaisia vaihtoehtoja palauttamiselle. Lomakkeen täyttämisen ja palauttamisen piti olla mahdollista anonyymina eikä se saanut leimata ketään sosiaalihuollon asiakkaaksi. Kyselyn ollessa täysin anonyymi päädyimme suljettuun kirjekuoripalautukseen sekä suljettuun postilaatikkopalautukseen. Mielestämme tämä oli riittävän luotettava palautustapa. Kyselyn päätyttyä keräsimme itse henkilökohtaisesti yhteistyötahojen toimipisteistä saamamme vastaukset. Syötimme saadut kirjalliset vastaukset sähköiseen muotoon tulosten analysoinnin helpottamiseksi. Vastausten syöttämisen jälkeen hävitimme kirjalliset vastaukset.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten perusteella olemme tavoittaneet kyselyllämme hyvin aikuissosiaalityön asiakkaita verrattaessa Kuusikko työryhmän raportin asiakasjakaumaan.

Kuusikko työryhmän raportista voi tulkita, että Oulussa aikuissosiaalityön asiakkaita on monesta ikäryhmästä. Tähän verrattuna olemme kyselyllämme tavoittaneet hyvin jokaisesta aikuissosiaalityön ikäryhmästä asiakkaita. Lisäksi onnistuimme tavoittamaan kyselyllämme asiakkaita Kuusikko työryhmän raportin sukupuolijakauman mukaisesti. Tutkimuksemme kohdentui pääasiallisesti Tuiran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskusten alueille, vastausten perusteella tavoitimme kohderyhmän hyvin.

### 8.1 Asiakkaiden näkökulmia saavutettavuudesta

Saavutettavuus on ympäristön, viestinnän ja palveluiden helppoa tavoitettavuutta. Hyvällä saavutettavuudella huomioidaan erilaiset asiakkaat ja tarpeet. Kiinnittämällä saavutettavuuteen huomioita pystytään lisäämään yhdenvertaisuutta ja mahdollistamaan osallisuuden toteutuminen riippumatta yksilön ominaisuuksista (kuntaliitto, i.a.). Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yksi tulevaisuuden näkymä on jalkautuva matalankynnyksen lähipalvelu, jossa korostuu yhteisöllinen ja aluekohtainen toimintatapa (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2019, s. 29).

Saatujen tulosten perusteella kokemukset ajansaamisesta riittävän nopeasti jakautuivat kahtia. Mielipiteiden jakautumisesta voidaan todeta, että ajansaamisessa on haasteita eikä ajansaaminen ole saavutettavaa.

Vastauksista voimme päätellä, että tarve ajanvarauksettomalle asioinnille on suuri ja asiat, joiden kanssa asiakkaat haluavat asioida ovat moninaisia. Tätä tukee myös avoimen kysymyksen ”Mitä muuta haluaisit kertoa?” vastaukset. Vastauksista nousi esiin ajan saamisen haastavuus ja vaihtelevuus siinä, kuinka ajan saa. Lisäksi esille tuli toive henkilökohtaisemmasta palvelusta ja kokemus yksin jäämisestä asioiden kanssa. Avoimen kysymyksen vastauksissa kävi ilmi, että aikuissosiaalityöhön ollaan myös tyytyväisiä ja osa vastaajista tavoittaa työntekijänsä hyvin.

Haataja ja Keränen (2015, s. 56–57) ovat opinnäytetyössään tutkineet Oulun kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa. Fyysinen käynti sosiaalitoimistossa koetaan mieleiseksi ja helpottavan asioiden hoitamista. Saavutettavuutta tarkasteltaessa voidaan todeta, että palveluiden saavutettavuus ei aina toteudu huonon tavoitettavuuden vuoksi erityisesti puhelimitse tavoiteltaessa. Tämän vuoksi asiakkaat ovat kokeneet haluavana asioida fyysisesti sosiaalitoimistossa välimatkaista huolimatta. Lisäksi asiakkaat toivat esiin sähköisen asioinnin merkityksen etenkin, kun hyvinvointipalveluja keskitetään etäämmälle asiakkaiden asuinalueilta.

Tarve henkilökohtaiselle neuvonnalle ja ohjaukselle koskien palveluita sekä niiden saamista on lisääntynyt palveluihin hakeutuvien henkilöiden keskuudessa. Lisäksi tukea tarvitaan palveluita ja etuuksia haettaessa, käytettäessä ja arkielämän sujuvuudessa (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.-a).

## 8.2 Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta

Tutkittaessa asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa, käy ilmi asiakkaiden arvostavan työntekijän läsnäoloa, kuuntelua ja ohjausta oikeiden palveluiden piiriin (Haataja & Keränen, 2015 s. 56). Tutkimuksemme perusteella aikuissosiaalityön ohjaus ja neuvonta Oulun kaupungissa on suurelta osin hyvällä tasolla ja asiakkaat tulevat pääosin hyvin kuulluksi. Tästä huolimatta erityisesti avointen kysymysten vastauksista esiin nousee kokemuksia, kuinka asiakas ei ole tullut kuulluksi tai kohdatuksi.

Asiakkaan kohtaamisen ja asiakkuussuhteen perustana voidaan pitää hyväksymistä, välittämistä, luottamusta ja jämäkkyyttä. Yhteistä ymmärrystä lisätäkseen työntekijän on tärkeää kunnioittaa asiakasta sekä olla aito ja empaattinen. Työntekijän aidolla läsnäololla on merkittävä vaikutus asiakkaan kokemukseen

kohdatuksi tulemisessa. Aito läsnäolo mahdollistaa tunteiden näyttämisen, jakamisen ja tiedon vastaanottamisen. Läsnäolo välittyy asiakkaalle eleiden, katsekontaktin, kiinnostuneisuuden ja asiakkaan kokemuksen jakamisen kautta. Sanatonta viestintää on keskeisen osa läsnäoloa, sillä yli 90 prosenttia viestinnästä on sanatonta viestintää eli eleitä ja ilmeitä. Aidon näkemysten ja ajatusten vaihdon pohjalle tarvitaan asiakkuussuhteessa keskinäistä luottamusta. Perusedellytyksiä luottamuksen rakentumiselle ovat arvostava ja myönteinen kuunteleminen ja aito kiinnostus. (Hänninen & Poikela, 2016, s. 159–160.)

Osallisuuden lähtökohtana voidaan pitää yhteisen tiedon jakamista ja tapahtumiin vaikuttamista henkilökohtaisella sitoutumisella. Asiakkaiden osallistaminen onnistuu esimerkiksi keräämällä palautetta, mikäli saatu palaute vaikuttaa toimintaan ja tehtäviin päätöksiin. Pohdittaessa auttamisjärjestelmiä, toimivia käytäntöjä tai palveluiden vaikuttavuutta asiantuntevinta tietoa saadaan suoraan asiakailta itseltään. (Kilpeläinen & Salo-Laaka, 2012, s. 303–305, 312.) Olemme lisänneet asiakkaiden osallisuutta toteuttamallamme kyselyllä kuullen asiakkaita heidän omista kokemuksistaan heidän asioihinsa liittyen. Tasavertaisen yhteistyön edellytyksenä voidaan pitää asiakkaan osallistamista hänen asioidensa suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa (Raatikainen, 2015, s. 18). Kyselyn aikana saimme välitöntä palautetta asiakailta kyselyn toteuttamisesta. Asiakkaat kokivat kyselyyn vastaamisen myönteisenä ja merkityksellisenä sekä pitivät tärkeänä saadessaan vastata tällaiseen kyselyyn.

### 8.3 Asiakkaiden kokemuksia palveluiden vastaamisesta heidän palvelutarpeeseensa

Palvelutarpeen arvio on sosiaalihuollossa keskeinen tehtävä. Palvelutarpeen arviointi laaditaan asiakkuuden alussa kartoittaen laaja-alaisesti asiakkaan avun ja tuen tarve. Arvioinnin tavoitteena on löytää asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen sopivat tukitoimet ja riittävät palvelut. Arviointi vaatii työntekijältä herkkyyttä ja valmiutta nähdä asiakkaan kokonaistilanne. Työntekijän vastuulla on

kertoa asiakkaalle häntä tukevista ja tilannetta parantavista palveluista. Keskeistä arvioinnissa on kuulla asiakkaan oma kokemus tuen tarpeestaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, s. 110, 113.)

Palvelutarve voi olla luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelut tulee suhteuttaa kulloisenkin tuen tarpeen mukaisesti kiinnittäen huomioita oikea-aikaisuuteen ja tuen riittävyteen. Tavoitteena voidaan pitää tuen tarpeen lakkaamista ja asiakkaan itsenäistä selviytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, s. 117.)

Tutkimuksemme mukaan Oulun kaupungin aikuissosiaalityön palvelut vastaavat vähintäänkin kohtuullisesti asiakkaiden palvelutarpeeseen. Tulee kuitenkin huomioida, että yli neljäsosa vastaajista kokee, etteivät palvelut vastaa lainkaan heidän palvelutarpeeseensa. Tämä on hyvä huomioida palveluita mietittäessä ja kehitettäessä. Avointen kysymysten perusteella asiakkaat toivovat henkilökohtaisempia, ohjauksellisempia, pitkäaikaisempia sekä helpommin tavoitettavampia palveluita.

## 9 JATKOKEHITTÄMINEN

Saaduista vastauksista esiin nousi asiakkaiden olevan pääosin tyytyväisiä saamaansa palvelun laatuun ja siihen, kuinka heidät kohdataan. Tästä huolimatta työtä palvelun laadun ja asiakkaiden kohtaamisen eteen on tehtävä jatkuvasti ja pysyttävä hereillä, jotta kohtaaminen ja vuorovaikutus säilyvät hyvällä tasolla. Olisiko jatkossa hyvä pohtia, tuleeko asiakas riittävällä tavalla kuulluksi omassa asiassaan ja asiakaskokemuksessaan? Olisiko tarvetta matalankynnyksen palautekanavalle Oulun kaupungin Internetsivustolla olevan palautekanavan lisäksi? Pohdimme, onko tämä olemassa oleva palautekanava asiakasryhmä huomioiden riittävä tai edes saavutettava.

Työntekijän tavoitettavuus ja ajansaamisen vaikeus nousi selkeästi esiin saaduista vastauksista. Sosiaali- ja terveysalalla on viime vuosina ollut pinnalla keskustelu resursseista. Pohdimme, vaikuttaako tavoitettavuuteen ja ajan saamiseen juuri riittämättömät resurssit ja voiko näihin asioihin vaikuttaa muuten kuin lisäämällä resursseja. Voisiko työnohjauksella ja oman työn organisoimisella parantaa ainakin tavoitettavuutta? Pohdimme myös tavoitettavuuden ja ajansaamisen vaikeuden merkitystä, kun valmiiksi haastavassa asemassa oleva asiakas yrittää saada yhteyttä ja aikaa siinä onnistumatta. Tällöin palvelu ei välttämättä ole enää oikea-aikaista tai helposti saatavilla. Usein ongelmat voivat moninkertaistua palvelun ja yhteyden saamisen viivästyttä.

Tarve ajanvarauksettomille palveluille nousi selkeästi esiin saaduista tuloksista. Olisiko yksi ratkaisu palveluiden saavutettavuuteen, asiakkaiden kohtaamiseen ja tavoitettavuuteen ajanvarauksettomassa palvelupisteessä? Matalankynnyksen palvelupisteellä tarjottaisiin asiakkaille ohjausta ja neuvontaa palveluihin liit-tyen. Näin oltaisiin myös asiakkaille läsnä ja tarjottaisiin mahdollisuus kohtaami-seen. Sähköisten palveluiden saavutettavuutta pohtiessa esiin nousi Haatajan ja Keräsen (2015, s. 57–58) opinnäytetyö, jossa he ovat pohtineet asiakastietoko-neiden sijoittamista esimerkiksi aikuissosiaalityön odotusaulaan, jotta kaikilla olisi yhdenvertainen mahdollisuus sähköiseen asiointiin. Tästä esimerkkinä voidaan mainita Tuiran seurakunnan ottaneen vuonna 2021 käyttöön asiakastietokoneen ja tulostimen mahdollistaen talousasiakkaiden sähköiset palvelut kuten verkko-pankkiasioinnin (Tuiran seurakunta, 2021, s.4).

Tulevaisuudessa yksi keskeinen kehittämiskohde aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä on digitaalisten palvelujen kehittäminen. Keskeisiä näkökulmia di-gitaalisten palveluiden kehittämisessä ovat digisyrjäytyminen, saatavuus sekä tasa-arvoiset mahdollisuudet hyödyntää palveluita. (Sosiaali- ja terveysministe-riö, 2019, s. 29.)

## 10 POHDINTA JA AMMATILLINEN KEHITYS

Opinnäytetyönprosessin alussa kävimme keskustelua aihevalinnasta. Halusimme aiheen, joka tukisi ammatillista osaamistamme laaja-alaisesti riippumatta siitä, missä tulemme työskentelemään tulevaisuudessa opintojen jälkeen. Aihe löytyi keskusteltuamme eri työelämätahojen kanssa mahdollisista aihevaihtoehdoista. Oulun kaupungin tarjoama aihe vastasi parhaiten meidän tarpeeseemme ja kiinnostukseemme. Aihe tukee omaa ammatillista kasvuamme ja osaamistamme laajasti. Mahdollisuus tuottaa tietoa työelämätaholle motivoi meitä tutki-  
maan asiakkaiden kokemuksia palveluista, niiden vastaamisesta heidän tarpeeseensa sekä saavutettavuudesta. Tulevaisuudessa sosiaalityön tulisi olla enemmän asiakasta osallistavaa. Olemme kokeneet olevamme ajan hermolla toteuttaessamme tutkimusta asiakkaita osallistaen ja kuullen heitä heidän omakohtaisista kokemuksistaan. Aiheen parissa työskentely on kasvattanut ammatillista osaamistamme ja syventänyt tietouttamme aikuissosiaalityöstä ja asiakkaan kohtaamisesta.

Onnistuimme aktiivisella työotteella yhteistyötahojen kautta saavuttamaan laajan vastaajakunnan. Tavoitimme asiakkaita alueellisesti suunnitelman mukaisesti, vaikka vastaajia ei tavoitettu suoraan Kontinkankaan ja Tuiran hyvinvointikeskusten kautta. Tavoitettuamme vastaajia hyvin yhteistyötahojen kautta jäimme poh-  
timaan, kertooko tämä erinomaisesta ja toimivasta verkostotyöstä Oulussa aikuissosiaalityön parissa.

Haasteena joissakin vastauksissa oli mahdollinen vastaajien väärinymmärrys siitä, mitä tai kenen tuottamaa palvelua kysely koskee, saatekirjeestä ja tiedotteesta tutkimuksesta huolimatta. Pohdimme, johtuiko tämä kyselyyn vastaamisesta yhteistyötahojen toimipisteissä. Olisimme toivoneet vertailua suoraan hyvinvointikeskuksista saatujen vastausten ja yhteistyötahoilta saatujen vastausten välillä. Vertailu jäi puuttumaan, koska vastauksia tuli ainoastaan yhteistyötahojen kautta. Olemme pohtineet miksi emme saaneet vastauksia ollenkaan hyvinvointikeskuksista. Olisimmeko voineet itse henkilökohtaisesti markkinoida kyselyä

paremmin hyvinvointikeskusten työntekijöille, vaikuttiko työntekijä resurssit sekä kiire kyselyn toteuttamiseen hyvinvointikeskuksissa?

Tutkimusta tehdessämme huomasimme, kuinka seurakunnan diakoniatyö ja aikuissosiaalityö limittyvät toisiinsa asiakaskunnan kautta. Huomasimme myös, että asiakkuuksien aiheet ovat pitkälti samoja niin seurakunnan diakoniatyössä kuin Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä. On tärkeää tiedostaa, että asiakkaan näkökulmasta sekä seurakunnan diakoniatyöllä että kaupungin aikuissosiaalityöllä voi olla yhtäaikainen tärkeä rooli asiakkaan elämässä. Seurakunnan tarjoamat palvelut ja työntekijät näyttäytyvät helpommin saavutettavina sekä tavoitettavina. Seurakunnasta saatava apu on tyyliinsä omaisesti nopeampaa ja käytännöllisempää kuin kuntien tarjoama sosiaalityö. Seurakunnan tehtävä on vain täydentää yhteiskunnan palveluita sosiaali- ja diakoniatyön näkökulmasta. Siitä huolimatta diakoniatyön asiakkaat saattavat olla pitkäaikaisia. Tämän vuoksi voidaan pohtia, onko sosiaalityön tarjoama apu ja tuki ollut heidän kohdallaan riittävää.

Saatujen vastausten perusteella asiakaskohtaaminen koettiin merkitykselliseksi. Tämän vuoksi olisi tärkeää kohdata asiakkaat yhdenvertaisesti taustoista riippumatta eikä kiire saisi näkyä kohtaamisessa. Jokainen kaipaa, erityisesti vaikeissa ja haastavissa tilanteissa, kuulluksi ja nähdyksi tulemistä sekä lämmintä inhimillistä huomioimista. Saatu vastausmäärä ja asiakkailta saatu suora palaute oli hyvää. Pohdimme olisiko tämänkaltaiselle palautekyselylle myös jatkossa tarvetta.

Koimme, että yhteistyö työelämätahon ohjaajan kanssa oli toimivaa ja häneltä saatu tuki sekä ohjaus siivittivät tutkimustamme positiiviseen suuntaan. Opinnäytetyöntekijöiden välinen yhteistyö on ollut tiivistä, dialogista ja ammatillista kehittymistä tukevaa yhteistä pohdintaa. Koemme, että ammatillinen historiamme sekä opintojen aikaiset työharjoittelupaikkamme ovat tukeneet opinnäytetyöprosessissa sekä tarjonneet uusia näkökulmia käytyihin keskusteluihimme. Tutkimuksen myötä olemme syventäneet ammatillista osaamistamme sosiaalialalla. Myös sosiaalialan ja diakoniatyön roolit sekä merkitys yhteiskunnassa ovat entistään selkiytyneet.



Ammatillisen kasvun näkökulmasta meille on selkeytynyt palvelutarjoajien roolit ja vastuut. Olemme pohtineet, onko palvelut riittäviä ja aidosti asiakkaiden tavoitettavissa. Aikuissosiaalityössä työskennellessä on tärkeää ymmärtää asiakkaita, heidän taustojaan ja erilaisia elämäntilanteitaan sekä niihin liittyviä haasteita. Tutkimuksemme myötä asiakkaan kohtaamisen ja läsnäolon merkityksen ymmärtämisemme on lisääntynyt.

On ollut herättelevää huomata kuinka suuri tarve ja kysyntä aikuissosiaalityön palveluille on ja kuinka suuri osa asiakkaista toivoisi ajanvarauksetonta asiointia. Pohdimme esimerkiksi terveystalvelujen ja sosiaalipalvelun saavutettavuuseroja. Terveystalvelut ovat kaikkien saatavilla monimuotoisesti ja niitä tarjotaan myös yksityisinä palveluina. Verrattaessa terveystalveluihin aikuissosiaalityön sosiaalipalvelut ovat kuntien järjestämiä palveluita, jotka saadun tiedon valossa eivät ole riittävän saatavilla tai edes tavoitettavissa. Ajankohtaisten ilmiöiden myötä sosiaaliset ongelmat ja haasteet ovat vahvasti läsnä tällä hetkellä yhteiskunnassamme. Näiden myötä sosiaalipalveluiden tarve on kasvanut ja tulee edelleen kasvamaan, jolloin on ajankohtaista miettiä sosiaalipalveluiden resursointia.

## LÄHTEET

- Davies, M. (2013). *The Blackwell companion to social work*. (4th ed.).
- Ekqvist, E., & Kuusisto, K. (2020). Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuden suhtautuminen ja toiveet. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 28(1), 42–59.  
<https://doi.org/10.30668/janus.69882>
- Elsherbiny, M. M. (2017). *Using a Preventive Social Work Program for Reducing School Refusal. Children & Schools*.  
<http://doi.10.1093/cs/cdx005>
- Haataja, M., & Keränen, H. (2015). *Yhessä tehty ja mietitty. Asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön palveluista ja osallisuudesta asiakasprosessissa Oulun kaupungin hyvinvointikeskuksissa*. [Opinnäytetyö, Oulun Ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015112417571>
- Hakala, J-T. (2018). Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodivalinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 11–23). PS-Kustannus.
- Haverinen, R. Kuronen, M. & Pösö, T. (2014). soosialihuoltoa haastetaan Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. (s.9–21). Vastapaino.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö: Asiakkaan palveluksessa*. Edita.
- Hänninen, K. & Poikela, R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Lehtolundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M., Anttonen, A. & Jouttimäki, P. (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. (s.148–164). Gaudeamus.
- Ife, J., Soldatić, K., & Briskman, L. (2022). *Human rights & Social work*. (4th ed.).
- Iivonen, S. & Kivipelto, M. (2022). *Miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut ja etuudet koronaepidemian*

- aikana?* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 1/2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-797-5>
- Iivonen, S., & Kivipelto, M. (2022). *Miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut ja etuudet koronaepidemian aikana?* Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-797-5>
- Ilmarinen, K., Aalto, A–M., Muuri, A. (2019). Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset. Teoksessa Kestilä, L., Karvonen, S. & Aalto, A. (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. (s. 222–223) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>
- Jarldorn, M. (2019). *Photovoice handbook for social workers: Method, practicalities and possibilities for social change*. Palgrave Macmillan.
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020). Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa A., Puusa, & P. Juuti, (toim.). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (s. 9–20). Gaudeamus.
- Kananoja, A. (2016) *Sosiaalityö terveydenhuollossa*. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P. & Aho, K. (2016). *Sosiaalityön käsikirja* (4., uudistettu laitos.). Tietosanoma.
- Karjalainen, P. (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. (s. 241–254). (4., uudistettu laitos). Tietosanoma Oy.
- Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka M. (2012). Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Väyrynen, S., Haverinen, R., Korteniemi, P., Hokkanen, L., Salo-Laaka, M. (2012). *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Lapin yliopistokustannus. (s.303–322)
- Kuntaliitto. (i.a). *Saavutettavuusopas. 2. Mitä on saavutettavuus, mitä sillä saavutetaan ja ketkä siitä hyötyvät?* Satavilla 17.8.2022 <https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verkkojulkaisut/saavutettavuusopas/2-mita-on-saavutettavuus>
- Kuusikko-työryhmä. (2022). *Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2021*. [https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/22\\_06\\_22\\_Kuusikko\\_Aikuissosiaalityo\\_2021.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/22_06_22_Kuusikko_Aikuissosiaalityo_2021.pdf)

- Nosheen, F., Shah, K., & Shakir, U. (2021). *Accessibility of Tables in PDF Documents: Issues, Challenges, and Future Directions*. *Information technology & libraries*. <http://doi.10.6017/ital.v40i3.12325>
- Näkki, P. (2016) Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. (s. 100–114). Teoksessa Helminen, J. (2016). *Sosiaaliohjaus: Lähtökohtia ja käytäntöjä* (1. painos.). Edita.
- Oulun ev.lut. seurakunnat. (i.a.-a). Faktoja ja tilastoja. Saatavilla 4.1.2022 <https://www.oulunseurakunnat.fi/faktoja-ja-tilastoja>
- Oulun ev.lut. seurakunnat. (i.a.-b). Apua ja tukea, työntekijä tavattavissa. Saatavilla 4.1.2022 <https://www.oulunseurakunnat.fi/apua-ja-tukea/tyontekija-tavattavissa>
- Oulun kaupunki. (i.a.). Aikuissosiaalityö. Saatavilla 4.1.2022 <https://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/aikuissosiaalityo>
- Oulun Tuomiokirkko seurakunta. (2021). *Diakoniatyön toimintakertomus vuodelta 2021*. [Julkaisematon asiakirja].
- Pohjola A. (2010). *Asiakas sosiaalityön subjektina* Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (2010). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Gaudeamus Helsinki University Press. (s.19-74)
- Poikonen, Heidi. (2017). Perusoikeussäätelyn vaikutuksista oikeuteen saada päihdepalveluja. (s.116–140). Teoksessa E. Nykänen, L. Kalliomaa-Puha, & Y. Mattila, (toim.). *Sosiaaliset oikeudet – näkökulmia perustaan ja toteutumiseen*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Puusa. A. (2020). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A., Puusa, & P. Juuti, (toim.). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. (s. 145–156). Gaudeamus.
- Pylkkänen, S. & Viitanen, R. (2014). *Ehkäisevän työn asema*. Teoksessa Pylkkänen, S. & Viitanen, R. (2014). *Ehkäisevätyö pedagogisesti*. Humanistinen ammattikorkeakoulu.
- Raatikainen, E. (2015). *Lujita luottamusta: Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. PS-kustannus.
- Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä* (2. uud. laitos.). Gaudeamus Helsinki University Press.
- Rostila, I. & Vinnurva J. (2013) Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen

- (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s.196–218). Vastapaino.
- Selovuo, K. (2019). *Saavutettavuusopas* (1. painos.). [Kari Selovuo].
- Seppälä, T., Grönlund, H., & Kempainen, T. (2020). Matalan kynnyksen kohtaamispaikkojen sijainti ja saatavuus Helsingin kaupunginosissa. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 28(2), 115–132. <https://doi.org/10.30668/janus.74407>
- Siira, H. (2013). Ehkäisevä politiikka, ennaltaehkäisevä toiminta ja varhainen tuki sosiaalihuoltolakiehdotuksessa. Teoksessa H. Honkanen & L. Kiviniemi (toim.) *Yhdessä mukana muutoksessa. Lea Rissasen juhla-kirja*. (s. 70–76). epooki 9/2013. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-092-3>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2019). *Tiekartta 2030, Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.-a). *Vastuualueet, sosiaali- ja terveystalvet, sosiaalipalvelut, sosiaalityö*. Saatavilla 10.8.2022 <https://stm.fi/sosiaalityo>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.-b). *Vastuualueet, sosiaali- ja terveystalvet, sosiaalipalvelut, sosiaalipalvelut*. Saatavilla 17.8.2022 <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P36>
- Svenlin, A–R., Matthies, A.L. & Turtiainen, K. & (2021). Johdanto: Aikuissosiaalityö ja KAIMEr-teoria sen tietopohjan jäsentäjänä. Teoksessa Svenlin, A–R., Matthies, A.L. & Turtiainen, K. *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. (s.7–26). Gaudeamus.
- Taina, J., & Kotiranta, T. (2014). *Sosiaalityötä ja toimeentulotukea & aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa*. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (2014). *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. (s. 179–195). Vastapaino.

- Talentia (2017). *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Saatavilla 4.1.2022 <https://talentia.ejulkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Tuiran seurakunta. (2021). *Tuiran seurakunnan diakoniatyön ja diakoniatyön johtokunnan toimintakertomus – vuosi 2021*. [Julkaisematon asiakirja].
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Saatavilla 6.1.2022 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)
- Törrönen, M. (2016). Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P., Veistilä, M., Anttonen, A. & Jouttimäki, P. (toim.), *Vastavuoroinen sosiaalityö*. (s.11–21). Gaudeamus.
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. (s. 81–99). PS-Kustannus.
- Valli, R. (2018). Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos.). (s. 216–225). PS-kustannus.
- Valtioneuvosto. (i.a.). *Sote-Uudistus, hyvinvointialueet*. Saatavilla 17.2.2022 <https://soteuudistus.fi/hyvinvointialueiden-nimet-ja-niihin-kuuluvat-kunnat>
- Valtioneuvosto. (i.a.). *Sote-Uudistus, uudistus lyhyesti*. Saatavilla 17.2.2022 <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->
- Valtiovarainministeriö. (i.a.). *Saavutettavuusdirektiivi*. Saatavilla 22.2.2022 <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä* (5., päivitetty painos.). PS-kustannus.

- Virokannas, E. (2017). Rajoitettuja avun saannin kokemuksia ja hallinnan suhteita huumeita käyttävien naisten keskusteluissa hyvinvointipalvelujärjestelmästä. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 25(2), 111–126. Saatavilla 5.1.2022 <https://journal.fi/janus/article/view/60529>
- Zechner, M., & Romakkaniemi, M. (2020). Luottamus on sosiaali- ja terveystalveluiden perusta. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 28(4), 321–322. <https://doi.org/10.30668/janus.100433>

## LIITE 1. Kysely



### Kyselytutkimus aikuissosiaalityön palveluista ja saavutettavuudesta Oulun kaupungissa

#### 1. Hyvinvointikeskuksesi

- Tuira
- Kontinkangas
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### 2. Ikäsi

- 18-25v.
- 25-35v.
- 35-45v.
- 45-55v.
- Yli 55v.
- Yli 65v.

#### 3. Sukupuolesi

- Mies
- Nainen
- Muu
- En halua sanoa

#### 4. Miten tyytyväinen olet aikuissosiaalityön ohjaukseen ja neuvontaan?

- En lainkaan tyytyväinen
- Olen tyytyväinen
- Olen erittäin tyytyväinen

#### 5. Miten nopeasti saat tapaamisajan?

- Päivissä
- Viikoissa
- Kuukausissa

#### 6. Millaiseksi koet ajan saamisen?

- Saan ajan riittävän nopeasti
- En saa aikaa riittävän nopeasti



**7. Miten hyvin työntekijä kuuntelee sinua?**

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Huonosti
- Erittäin huonosti

**8. Millaisena koet aikuissosiaalityön palvelut, vastaavatko ne sinun tarpeeseesi?**

- Kyllä
- Ei

**9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, millaisiin asioihin olisit halunnut/haluaisit lisää tukea?**

---

**10. Haluaisitko asioida aikuissosiaalityössä ilman ajanvarausta?**

- Kyllä
- Ei

**11. Jos vastasit edelliseen kyllä, millaisissa asioissa asioisit?**

- Raha-asiat
- Asunto asiat
- Työllisyys asiat
- Päihde/mielenterveys/terveys asiat
- Kriisi/muu äkillinen elämäntapahtuma
- Muu tukeminen

**12. Mitä muuta haluat kertoa?**

---

## LIITE 2. Saatekirje

Hei, olemme kaksi sosionomi-diakoni opiskelijaa Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulusta.

Teemme yhteistyössä Oulun kaupungin aikuissosiaalityön kanssa tutkimuspainotteisen opinnäytetyön, tarkoituksenamme selvittää tämänhetkinen aikuissosiaalityön saavutettavuus ja palveluiden vastaaminen asiakkaan palveluntarpeeseen Oulussa pääasiassa Tuuran ja Kontinkankaan hyvinvointikeskusten alueella. Lisäksi pyrimme tuomaan asiakkaiden ääntä ja näkemyksiä kuuluville. Tavoitteenamme on tiedon tuottaminen asiakasnäkökulmasta palveluiden ja saavutettavuuden kehittämiseksi.

Tarkoituksenamme on toteuttaa kyselytutkimus nimettömästi ohessa olevalla kyselylomakkeella tai sähköisesti osoitteessa <https://link.webropol-surveys.com/S/9E0AA0CF90309F9A>

Kysely on täysin vapaaehtoinen eli asiakkaalla on mahdollisuus siihen vastata, mutta kenellekään se ei ole pakollinen.

Paperilomakkeet palautetaan työntekijälle, jonka ohjeistuksesta asiakas on kyselyyn vastannut, esimerkiksi kirjekuoreen.

Käymme keräämässä vastaukset kesäkuun alussa.

Yhteistyö terveisin

Sanna Nurkkala ja Tiina Majava

Mikäli sinulla on jotain kysyttävää tai kaipaat lisätietoa, ole yhteydessä meihin sähköpostitse; [sanna.nurkkala@student.diak.fi](mailto:sanna.nurkkala@student.diak.fi) tai [tiina.majava@student.diak.fi](mailto:tiina.majava@student.diak.fi)

### LIITE 3. Tiedote tutkimuksesta asiakkaille

#### **Kutsumme sinut mukaan osallistumaan Oulun kaupungin aikuissosiaalityötä koskevaan tutkimukseen, joka toteutetaan opinnäytetyönä yhteistyössä Oulun kaupungin sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden kanssa**

Sinulla on ollut tai on asiakkuus Oulun kaupungin aikuissosiaalityössä, siksi pyydämme sinua mukaan tutkimukseen, jossa selvitetään aikuissosiaalityön saavutettavuutta ja palveluiden vastaamista tarpeeseen.

Tutkimuksessa kerätään tietoa nimettömästi Oulun kaupungin aikuissosiaalityön asiakkailta sähköisellä ja paperisella kyselylomakkeella. Tutkimuksen tavoite on saada esille monipuolisesti aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä. Tutkimus toteutetaan ajalla 1.3.2022–30.5.2022. Tutkimuksen toteuttaa Diakonia ammattikorkeakoulun opiskelijat Sanna Nurkkala ja Tiina Majava, tutkimuksen yhteistyökumppanina on Oulun kaupunki.

#### **Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista**

Osallistuminen tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Sinun ei tarvitse osallistua tähän tutkimukseen saadaksesi aikuissosiaalityön palveluita, eikä osallistumattajättäminen vaikuta saamiisi etuuksiin tai palveluihin.

Voit osallistua tutkimukseen täyttämällä sähköisen kyselylomakkeen tai voit saada kyselylomakkeen paperisena työntekijältä. Voit täyttää kyselylomakkeen tapaamisen yhteydessä tai kotona. Aikaa kyselyn täyttämiseen kuluu noin 10 minuuttia. Kyselylomakkeessa on kysymyksiä liittyen taustatietoihisi ja kokemuksiisi Oulun kaupungin aikuissosiaalityöstä ja sen palveluista. Kysely ei ole osa palveluita, vaan erillinen tutkimus.

#### **LINKKI KYSELYYN:**

<https://link.webpolsurveys.com/S/9E0AA0CF90309F9A>

#### **Tutkimustulosten raportointi ja tutkimusaineiston säilyttäminen**

Antamiasi tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Kyselyn ollessa nimetön, nimesi tai henkilöllisyytesi pysyy salassa ja tutkimusaineisto raportoidaan siten, ettei tutkimukseen osallistujia voida tunnistaa. Tiedot tallennetaan Diakonia-ammattikorkeakoulun suojatulle verkkolevyille. Tarkempaa tietoa henkilötietojen suojaamisesta löydät tutkimuksen tietosuojailmoituksesta. Tutkimuksen tuloksia raportoidaan Oulun kaupungille tutkimuksen aikana. Antamiasi tietoja ei jatkossa hyödynnetä ja aineisto hävitetään tulosten raportoinnin jälkeen, viimeistään 31.12.2023.

#### **Lisätietoja tutkimuksesta antaa**

Tiina Majava  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
[tiina.majava@student.diak.fi](mailto:tiina.majava@student.diak.fi)

Sanna Nurkkala  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
[sanna.nurkkala@student.diak.fi](mailto:sanna.nurkkala@student.diak.fi)

## LIITE 4. Tutkimuksen tietosuojaseloste

### Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsitteelyyn liittyvät asiat.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoja, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on

- |                     |                                     |                       |
|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Korkeakoulu         | <input checked="" type="checkbox"/> |                       |
| Toimeksiantaja      | <input type="checkbox"/>            | Toimeksiantajan nimi: |
| Muu yhteistyötaho   | <input type="checkbox"/>            | Yhteistyötahon nimi:  |
| Opinnäytetyöntekijä | <input checked="" type="checkbox"/> |                       |

### Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Tiina Majava  
 Sähköposti: [tiina.majava@student.diak.fi](mailto:tiina.majava@student.diak.fi)  
 Organisaatio: Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy

Tietosuojavastaava:  
 Liisa Leppänen, tietosuojavastaava  
 Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy  
 Sähköposti: [tietosuojavastaava@diak.fi](mailto:tietosuojavastaava@diak.fi)

### Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja ikä, sukupuoli, hyvinvointikeskus.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

### Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimuksen yhteydessä käytetään seuraavia työvälineitä: Webropol, Diakonia-ammattikorkeakoulun suojattu verkkolevy sekä Microsoft Excel-taulukkolaskentaohjelma. Henkilötietoja sisältävä kyselytutkimuksen työväline on valittu tietoturvaominaisuudet huomioiden. Tutkimusaineisto on sähköisessä muodossa ja

kaikki työvälitteet sekä tallennuspaikat ovat suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tutkimusaineisto säilytetään Diakonia-ammattikorkeakoulun suojatulla verkkolevyllä, jonne pääsy on ainoastaan tutkimusta toteuttavilla opiskelijoilla. Henkilötietoja ei jaeta eteenpäin.

### **Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus**

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoituksena on selvittää Oulun kaupungin aikuis-sosiaalityön palveluiden saavuttavuutta sekä selvittää vastaavatko nykyiset palvelut palveluntarpeeseen.

**Henkilötietojenne käsittelyperuste** Käsittely on tarpeen tieteellistä tai historiallista tutkimusta taikka tilastointia varten ja se on oikeasuhtaista, sillä tavoiteltuun yleisen edun mukaiseen tavoitteeseen nähden (tietosuojalaki 4.1 § 3-kohta

### **Henkilötietojen suojaamiseksi käytetään seuraavia suojatoimia:**

- käyttäjätunnus ja salasana
- tietoturvalliset henkilötietojen käsittely-ympäristöt
- henkilökisteriä käytetään vain tieteellistä tutkimusta varten
- henkilökisteri hävitetään, kun henkilötiedot eivät enää ole tarpeen tutkimuksen suorittamiseksi tai sen tulosten asianmukaisuuden varmistamiseksi

### **Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä**

Aineistoa ei jatkossa hyödynnetä ja aineisto hävitetään tutkimuksen tulosten raportoinnin jälkeen, viimeistään 31.12.2023.

### **Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä**

Tietoja ei luovuteta tutkimusrekisteristä.

### **Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-**

**alueen ulkopuolelle** Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

### **Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilökisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- **Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)**  
Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietoja ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.
- **Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)**  
Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.
- **Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)**  
Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa. Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.
- **Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)**

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

○ **Oikeuksista poikkeaminen**

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuojasetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon.**

**Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoidaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista