

Asiakastyytyväisyys sosiaalialalla

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

2025

Minna Valkeapää

Tiivistelmä

Tekijä(t) Minna Valkeapää	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 25	Valmistumisaika 2025
Työn nimi Asiakastytyväisyys sosiaalialalla		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (AMK)		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mistä asiakastytyväisyys muodostuu sosiaalialalla. Tätä varten selvitettiin, miten asiakastytyväisyys muodostuu ja mitkä asiat siihen vaikuttavat.</p> <p>Asiakastytyvyyttä mittaamalla saadaan tärkeää tietoa palveluiden kehittämistä varten. Asiakaskokemus ja palveluodotusten täytyminen vaikuttavat oleellisesti asiakastytyvyyteen.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Aineistona käytettiin pro gradututkielmia, artikkeleita sekä THL:n projektin yhteenvetoa. Artikkeleissa ja pro graduissa tutkittiin aihetta asiakkaiden näkökulmasta. Aineistoa analysoitiin teemoittelun avulla.</p> <p>Tuloksista voi päätellä, että asiakaskokemukset vaikuttavat paljon asiakastytyvyyteen. Asiakaskokemuksissa merkityksellistä on toimiva vuorovaikutus ja palveluodotusten täytyminen sekä palveluiden hyödyllisyys. Tuloksissa tuli esiin myös, että tavoitteellinen työskentely ohjaa onnistunutta asiakasprosessia.</p>		
Asiasanat asiakastytyväisyys, asiakaskokemus, vuorovaikutus		

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Minna Valkeapää	Thesis, UAS	2025
	Number of Pages	
	25	
Title of Publication		
Customer satisfaction in the social services		
Degree, Field of Study		
Bachelor of Social Services		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract		
<p>The purpose of the thesis was to find out what constitutes customer satisfaction in the social services. For this, it was found out how customer satisfaction is formed and what factors affect it.</p> <p>Measuring customer satisfaction provides information that can be used to develop services to be more customer-oriented and functional. Customer experience and the fulfillment of service expectations have a significant impact on customer satisfaction.</p> <p>The thesis was implemented as a descriptive literature review. Master's theses, articles and the summary of THL's project were used as material. The articles and pro grads explored the topic from the customers' point of view. The material was analyzed using thematization.</p> <p>From the results, it can be concluded that customer experiences greatly affect customer satisfaction. Functional interaction and the fulfillment of service expectations and the usefulness of services are important in customer experiences. The results also showed that goal-oriented working guides a successful customer process.</p>		
Keywords		
customer satisfaction, service expectations, functional interaction		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Asiakkaan asema sosiaalialla	3
3	Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemukset.....	5
4	Opinnäytetyön toteutus	8
4.1	Kuvaileva kirjallisuuskatsaus	8
4.2	Aineiston haku, valinta ja analysointi	8
5	Tulokset.....	13
5.1	Asiakastyytyväisyys.....	13
5.2	Asiakaskokemuksia sosiaalityöstä.....	13
5.2.1	Palveluiden saatavuus ja palveluohjaus	13
5.2.2	Vuorovaikutus ja työskentely	14
5.2.3	Palveluiden hyödyllisyys	15
5.3	Työntekijän rooli	16
6	Yhteenveto	19
6.1	Tulosten pohdinta.....	19
6.2	Eettisyys.....	21
6.3	Jatkotutkimusehdotus.....	22
	Lähteet	23

1 Johdanto

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja asiakaskokemusten kerääminen ja näistä saadun tiedon hyödyntäminen on oleellinen osa palveluiden kehittämistä. Sosiaali- ja terveysalalla palveluiden järjestäjällä ja tuottajalla on velvollisuus edistää asiakkaiden osallistumista palveluihin ja tukea asiakkaiden mahdollisuuksia olla osana kehittämässä palveluita. Palveluihin osallistumista voidaan pitää asiakasosallisuuden ensimmäisenä tasona ja palautteen antamista seuraavana tasona. (THL 2024a.)

Kansallisella tasolla tarkastellaan yhä enemmän asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja toiminnan ohjauksessa. Asiakkaiden kokemukset ja tyytyväisyys kiinnostaa myös asiakkaita itseään heidän etsiessään itselleen tai läheiselleen sopivaa palvelua tai toimipistettä. (Sainio & Lenkkeri 2022, 13.)

On tärkeää, että kerätty asiakaspalaute on yhdistettävissä oikeaan palveluntuottajaan, palvelupisteeseen, palveluun ja palvelutapahtumaan/-kokonaisuuteen sekä asiointikanavaan ja asiointin ajankohtaan. Erilaisia asiointikanavia ovat toimipisteet, netti, chat, video ja puhelin. Palaute tulee voida yhdistää myös esimerkiksi palvelua tarjoavaan tiimiin tai ammattihenkilöön, palveluun tai prosessiin. (Sainio & Lenkkeri 2022, 5–9.)

Sosiaali- ja terveysalalla tavoitteena on asiakaslähtöiset palvelut, jolloin asiakaspalautetta ja tietoa asiakastyytyväisyydestä tarvitaan palveluiden kehittämiseksi juuri asiakkaita ajatellen. Asiakkaiden kannalta on oleellista, että palautetta voi antaa helposti ja luotettavalla tavalla ja palautteen tuloksia ja niiden vaikutuksia kehittämiseen pystyy seurata. (THL 2024b.)

Osallisuuden tunne puolestaan lisää asiakkaan hyvinvointia ja auttaa organisaatioita kehittämään vaikuttavia palveluita. On tärkeää, että asiakkaalle tulee tunne, että hänen mielipiteellään ja kokemuksillaan on merkitystä ja niistä ollaan aidosti kiinnostuneita. Asiakasosallisuutta vahvistamalla saadaan asiakaskokemuksista saatua tietoa näkyväksi asiantuntijoiden ja tieteellisen tiedon rinnalle. (THL 2024c.)

Hyvinvointialueet ovat vastuussa sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteensovittamisesta toimiviksi kokonaisuusiksi. On myös jokaisen hyvinvointialueen vastuulla olla yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa asiakkaan palveluiden yhteensovittamisessa sekä edistää palveluiden yhteensovittamista muiden toimijoiden kanssa. (THL 2024c.)

Sosiaali- ja terveysalalla tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta, joten koko organisaation sitoutuminen prosessiin on oleellista. Työntekijät ovat tärkeässä

osassa asiakaskokemuksen muodostumisessa ja siksi on tärkeää, että jokaiseen asiakas-kohtaamiseen panostetaan ja asiakkaat otetaan mukaan kehittämään palveluita. (THL 2024b; THL 2024c.)

Asiakastytyvyisyys liittyy vahvasti asiakaskokemukseen ja asiakasosallisuuden lisäämiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten asiakastytyvyisyys muodostuu sosiaalialalla. Opinnäytetyön tavoitteena on antaa ammattilaisille lisää tietoa asiakastytyvyydestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä sosiaalialalla. Jokainen kohtaaminen työntekijän ja asiakkaan välillä on merkityksellinen. Tiedon lisääminen onkin tärkeää, jotta jokainen sosiaalialalla työskentelevä voi osaltaan tehdä parhaansa asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi.

2 Asiakkaan asema sosiaalialla

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuurillinen tausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Ihmisarvoa tulee kunnioittaa ja ihmisellä on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Sosiaalialla tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaalla on oikeus saada selvitys oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Asiakkaalla on myös oikeus saada tutustua hänestä tallennettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Asiakkaalla on oikeus hakea muutosta päätöksiin ja tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuushenkilölle, sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai kantelu sosiaalihuollon valvonnasta vastaaville viranomaisille. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Jatkossa asiakkaat pääsevät entistä helpommin tutustumaan itseään koskeviin asiakirjoihin, kun tiedot tallentuvat Kantaan. Asiakastietolaki velvoittaa julkisia sosiaalihuollon palveluntajia liittymään sosiaalihuollon asiakastietovarantoon eli Kantaan. Yksityisellä puolella niiden palveluntajien, jotka käyttävät asiakastietojen käsittelyyn tietojärjestelmää on myös liityttävä Kantaan. Kaikkien palveluntajien kantaan liittymisen on tapahduttava 1.9.2026 mennessä. (Kanta 2024.)

Oikeuksien lisäksi asiakkaalla on myös velvollisuuksia. Asiakkaalla on velvollisuus antaa tarvittavat tiedot työntekijälle. Asiakkaalta saadun tiedon merkitys korostuu erityisesti palvelutarpeita arvioidessa, sillä asiakkaalta saadun tiedon perusteella asiakkaalle voidaan tarjota sopivia palveluita. (AVI 2023.)

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista palveluista ja saada toimivia palvelukokonaisuuksia. Vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveystalvakuista ja niiden yhteensovittamisesta on hyvinvointialueella. Hyvinvointialueen tulee myös tiedottaa asiakkaita heidän oikeuksistaan ja etuuksista, neuvoa palveluiden käyttämisessä ja huomioida yksilöllisesti palvelutarpeen. Hyvinvointialueilla on vastuu hoidon tarpeen arvioinnista sekä asiakkaiden yksilöllisten suunnitelmien laatimisesta sekä näihin liittyvästä palveluohjauksesta. (THL 2024c.)

Pääasiallisesti jokainen hyvinvointialue järjestää oman alueensa asukkaiden sosiaalihuollon palvelut. Kiireellisissä tilanteissa hyvinvointialue kuitenkin huolehtii siellä oleilevien välttämättömän huolenpidon ja toimeentulon. Kiireellinen avuntarve tulee aina arvioida välittömästi ja avuntarve on aina arvioitava yksilöllisesti. Arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan

ja mahdollisesti myös omaisten, läheisten tai jonkun muun toimijan kanssa yhteistyössä. Arvioinnin yhteydessä on asiakkaalle annettava selvitys hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, sekä vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista. Sosiaalipalveluita on ryhmitelty usein ikäryhmittäin, jolloin palveluita on saatavilla eri paikoista lapsiperheille, työikäisille ja ikääntyneille. (STM 2024.)

Asiakkaalla, eli palveluiden käyttäjällä on aina oikeus osallistua omien ja läheisten palveluiden suunnitteluun ja arviointiin sekä omaa palvelua laajemmin palvelukokonaisuuksien kehittämiseen. Palveluiden järjestäjillä ja tuottajilla on velvollisuus edistää asiakkaiden osallistumista kehittämiseen. (THL 2024a.)

Asiakkailla on vapaus valita oma sosiaali- ja terveyskeskus, vaikka yleisesti kuulutaan lähimmän keskuksen asiakkaaksi. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa keskusta tulee hänen itse ilmoittaa vaihdosta sekä vanhaan, että uuteen keskukseseen. Terveystieteiden valinnanvapaus koskee kiireetöntä hoitoa. Sosiaalihuollossa asiakas huomioidaan kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeutensa sekä toivomuksia ja mielipiteitä, mutta varsinainen valinnanvapaus koskee lähinnä palvelusetelien avulla mahdollistettavaa palvelun tuottajan valintaa. (Junnila ym. 2016, 2,12.)

Sosiaalialan ammattilaisia ohjaa omat eettiset ohjeensa, jonka mukaan sosiaalialan työ perustuu ihmisarvon ja ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Riippumatta ihmisen käytöksestä tai toiminnasta jokaisella ihmisellä on oikeus ihmisoikeuksiin, eli oikeus elämään, vapauteen ja koskemattomuuteen. Ammattilaisen tulee kunnioittaa itsemääräämisoikeutta, joka on jokaisen ihmisen perusoikeus. (Talentia 2022, 11.)

3 Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemukset

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan oma ja yksilöllinen kokemus saamastaan palvelusta. Asiakas vertaa omia odotuksiaan palveluiden toimivuuteen ja palveluntuottajan tai yrityksen antamiin lupauksiin. Kun puhutaan yleisesti asiakastyytyväisyydestä siihen vaikuttaa mm. tuotteen laatu, kilpailukykyinen hinnoittelu, kokemus asioinnista, asiakaspalvelun toimivuus, mahdollisten ongelmatilanteiden hoitaminen, luotettavuus ja läpinäkyvyys sekä asiakkaasta lähtöisin olevat asiat. (Liiketoiminnan kehittäminen 2022.)

Asiakastyytyväisyyteen yleisesti vaikuttaa tuotteen laatu ja hinta sekä asiakaspalvelun laatu. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa seurata säännöllisesti, ja hyödyntää tiedonkeruussa erilaisia mittaamenetelmiä ja käyttää erilaisia kanavia palautteen antamiseen. Asiakaspalautteisiin on myös reagoitava ja sitä kautta osoitettava palvelualttiutta ja ymmärrystä asiakasta kohtaan. (Liiketoiminnan kehittäminen 2022.)

Roschierin (2024) mukaan asiakastyytyväisyys on sitä, miten hyvin asiakkaan odotuksiin tuotteesta tai palvelusta on pystytty vastaamaan. Tyytyväinen asiakas todennäköisemmin käyttää palvelua uudelleen tai suosittelee tuotetta tai palvelua myös muille, joten asiakastyytyväisyys on hyvin merkittävä tekijä menestyksen kannalta.

Asiakaskokemuksen voidaan ajatella olevan vielä enemmän ja laajempi asia, kuin pelkästään asiakastyytyväisyys. Asiakaskokemus koostuu koko asiakaspolun kaikista kohtaamisista ja yhteydenotoista. Pohja asiakaskokemukselle alkaa muodostumaan siinä vaiheessa, kun asiakkaalle tulee tarve jollekin palvelulle tai tuotteelle. Asiakas alkaa etsimään tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja tekee päätöksen siitä, mistä palvelua lähtee hakemaan tai mistä tuotteen ostaa. Palvelun tarjoajan on myös oleellista selvittää asiakkaalta, että millaista palvelua asiakas odottaa saavansa, ja asiakkaalle tulee myös rehellisesti kertoa, mikäli kyseistä palvelua ei voida antaa, jotta asiakkaalla ja palvelun tuottajalla on yhteinen ymmärrys ja tavoite. (Teetutkimusta.fi 2021.)

Asiakaskokemuksen ja sitä kautta asiakastyytyväisyyden kannalta on tärkeää miettiä asiakaspolkua ja tehdä siitä mahdollisimman toimiva. On hyvä myös miettiä ne kriittiset pisteet, joilla voidaan erityisesti vaikuttaa onnistuneeseen kokemukseen. Asiakaskokemuksia tulee myös pohtia ja miettiä, ja palvelulle voidaan asettaa tavoitteita ja mittareita. Asiakaskohtaukset ovat vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä. Palveluntuottajan tulee aidosti olla kiinnostunut asiakkaiden kokemuksista palveluita kohtaan ja pyytää palautetta, jotta palveluiden kehittäminen on mahdollista. (Teetutkimusta.fi 2021.)

Digitaaliset palvelut ovat osa tämän päivän asiakaskokemusta. Yritysten ja palveluntuottajien tulee panostaa verkkosivustoihin. Ihmiset hakevat tietoa erilaisista palveluista

verkkosivuilta jo ennen palveluun menemistä, joten verkkosivut ovat oleellisessa osassa asiakaskokemuksen ensimetrien onnistumisessa. Verkkosivuilla on hyvä panostaa sivuston hakuominaisuuksiin, käytettävyyteen, visuaalisuuteen sekä tekniseen toteutukseen ja sisältöön. Hyvät verkkosivut toimii sujuvasti niin tietokoneella kuin puhelimellakin. Verkkosivuja suunnitellessa kannattaa ottaa huomioon myös sivujen ensivaikutelma, sillä on tutkittu, että mielipide liiketoiminnasta muodostetaan 0,05 sekunnissa. (Korolainen.)

Aina on olemassa riski siitä, että yrityksen tarjoama tuote tai palvelu ei ole sitä mitä on luvattu. Silloin on tärkeää, että yritys korjaa virheen, jolloin saadaan korjattua myös huonoa asiakaskokemusta tarjoamalla korjaava kokemus. Negatiiviseen asiakaspalautteeseen tulee suhtautua asiallisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta ja kertoa kokemuksistaan. Asiakaskokemuksen kannalta on tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi ja yritys myöntää virheet ja pahoittelee tilannetta. On myös tärkeää, että tehdään korjaavat liikkeet ja hyvitetään tilannetta. On myös varmistettava myöhemmin, että asiakas on tyytyväinen, tällöin alun perin huono asiakaskokemus voidaan korjata paremmaksi. (Liiketoiminnan kehittäminen 2022.)

Liiketalouden puolella asiakastytyväisyyttä mietitään paljon siksi, että tyytyväisillä asiakkailla on merkityksellinen rooli liikevaihdon kannalta. Asiakkailta on tärkeää kerätä palautetta, jotta voidaan tunnistaa parannettavia kohteita ja tehdä muutoksia asiakaskokemuksen parantamiseksi. Keräämällä asiakaspalautteita ja tekemällä asiakastytyväisyyskyselyitä voidaan myös lisätä ymmärrystä asiakasta ja asiakasryhmää kohtaan. Palveluntuottajana tai yrittäjänä on tärkeää, että asiakastytyväisyys on asetettu tärkeäksi tavoitteeksi ja tahtotilaksi, sillä ilman asiakkaita ei palvelulla tai tuotteella ole merkitystä. (Rochier 2024.)

Asiakastytyväisyyttä mittaamalla voi selvittää asiat, joissa yritys onnistuu ja missä on vielä parannettavaa. Asiakastytyväisyys mittausten tulokset antavat siis suoraan työkaluja siihen, mihin kannattaa kehittämisessä panostaa. Liiketaloudessa on tärkeää, että asiakkaat saadaan tulemaan uudestaan ja sen lisäksi on panostettava uusien asiakkaiden hankintaan. Asiakastytyväisyyteen panostaminen on hyödyllistä myös markkinoinnissa, sillä tyytyväiset asiakkaat kertovat saamastaan palvelusta myös muille ja asiakastytyväisyyspalautetta voidaan hyödyntää suoraan markkinoinnissa. (Liiketoiminnan kehittäminen 2022.)

Asiakastytyväisyyden jatkuva seuraaminen antaa mahdollisuuden myös nopeaan reagointiin ja tekemään tarpeellisia muutoksia riittävän nopeasti. Jatkuvan seurannan avulla oppii myös tuntemaan asiakkaiden tarpeet ja halut sekä ymmärtää mahdollisia uusia ostokäyttäytymisilmiöitä. On myös helpompi huomata, jos jokin uusi tarjottu tuote tai palvelu ei toimi

tai siinä on kehitettävää, kun kerää palautetta jatkuvasti. (Liiketoiminnan kehittäminen 2022.)

Asiakastyytyvyyden ja asiakaskokemuksen merkitys sosiaalialalla

Sosiaali- ja terveysalalla asiakkailta kerätään tietoa asiakastyytyvyydestä ja asiakaskokemuksista, jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi. Monet sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavat organisaatiot ovat tunnistaneet asiakaskokemustiedon tärkeäksi ja tietoa kerätään ja seurataan säännöllisesti. Asiakastyytyvyyden ja asiakaskokemusten lisäksi organisaatioiden tulee edistää myös asiakasosallisuutta, mikä vaatii johdon vahvaa sitoutumista. Asiakasosallisuus lisää asiakkaan hyvinvointia ja auttaa kehittämään palveluita. Eri organisaatiot tarjoavat asiakkaille erilaisia mahdollisuuksia osallistua asiakaslähtöisen toiminnan edistämiseen, kuten erilaiset asiakasraadit, kokemusasiantuntijatoiminta ja erilaiset yhteiset tapahtumat. (THL 2024a.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakas ei aina pysty itse määrittelemään mistä jotain palvelua hakee, vaan julkisilla varoilla tuotetut palvelut ovat tiettyjen organisaatioiden järjestämää. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä, saavutettavia sekä yhdenvertaisia, joten asiakkailta saatu palaute palveluiden toimivuudesta on erittäin merkityksellistä. (THL 2024c.)

Asiakaskokemuksen kehittämiseen kannattaa panostaa ja on tärkeää, että henkilökunta ja johto sitoutuvat prosessiin. Asiakaskokemustiedon kerääminen vaatii henkilökunnan ja koko organisaation olevan mukana tiedon keräämisessä ja tiedon analysointiin on oltava vastuuhenkilöt ja prosessi luotuna. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kohdalla tiedetään, että asiakaskokemukseen negatiivisesti voi vaikuttaa palveluiden saatavuuteen liittyvät haasteet ja ongelmat hoidon jatkuvuudessa. Nämä eivät kuitenkaan automaattisesti tee asiakkaalle täysin negatiivista kuvaa palvelusta, vaan on tärkeää, että näissä tilanteissa panostetaan hyvään ja ystävälliseen palveluun. (THL 2024b.)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos tutkii, seuraa ja kehittää palveluja yhteistyössä hyvinvointialueiden kanssa. Tavoitteena on saada asiakkaille parhaat mahdolliset palvelut. Kansallista seuranta on tehty terveysasemien vastaanotoista, neuvolapalveluista, hammashoidon palveluista, mielenterveys ja päihdepalveluista sekä vanhuspalveluista. (THL 2024b.)

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Kuvaileva kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyö toteutettiin kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa kootaan eri tutkimusten tuloksia, jotka ovat perusta uusille tutkimustuloksille. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa tunnistetaan, arvioidaan ja tiivistetään asiantuntijoiden valmiina olevia ja julkaistuja tutkimusaineistoja ja tehdään niistä johtopäätöksiä. (Salminen 2023, 4.)

Kuvailevaa kirjallisuuskatsausta voidaan pitää yleisimpänä kirjallisuuskatsauksen muotona, ja sitä voi luonnehtia yleiskatsaukseksi, jossa ei ole tiukkoja ja tarkkoja sääntöjä (Salminen 2023, 7). Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa on neljä vaihetta, jotka ovat tutkimuskysymyksen muodostaminen, aineiston valitseminen, kuvailun rakentaminen ja tuotetun tuloksen tarkasteleminen (Kangasniemi ym. 2013, 294).

Tutkimuskysymys ohjaa koko prosessia, joka myös muodostaa lähtökohdan aineiston haulle. Aineiston valintavaiheessa tulee esiin menetelmän aineistolähtöisyys, jolla pyritään aina ymmärtämiseen. Aineiston valinnassa pyritään aina etsimään vastauksia suhteessa tutkimuskysymykseen. Valitusta aineistosta muodostetaan vastaus tutkimuskysymykseen yhdistelemällä, vertailemalla ja tekemällä johtopäätöksiä. (Green ym. 2006, Arnold 2007, Rother 2007, Grant & Booth 2009; Kangasniemi ym. 2013,296 mukaan.) Kirjallisuuskatsauksen viimeisessä vaiheessa esitetään tutkimuksen tulokset. Tulosten esittelyssä tulee myös tarkastella ja pohtia menetelmän etiikkaa ja arvioida luotettavuutta. (Kangasniemi ym. 2013, 297.)

4.2 Aineiston haku, valinta ja analysointi

Kirjallisuuskatsaukseen haetaan yleisesti tietoa tieteellisistä lehdistä, tutkimuskirjallisuudesta, julkisyhteisöjen esim. ministeriöiden ja virastojen selvityksistä, kansainvälisten organisaatioiden (EU, YK) raporteista ja tieteellisten järjestöjen julkaisuista ja muiden asiantuntijaorganisaatioiden kuten tutkimuslaitosten tutkimuksista ja selvityksistä (Salminen 2023, 27.)

Opinnäytetyön aineiston hakuvaiheessa aineistoa pyrittiin hakemaan laajasti liittyen sosiaalialaan, eikä pelkästään tiettyyn palveluun. Tiedonhakuun käytettiin Google Scholaria, Lab-ammattikorkeakoulun omaa tiedonhakupalvelu Lab Prima ja Finna tiedonhakupalvelua. Hakusanoina käytettiin ”asiakkuus sosiaalityö”, ”asiakastytyväisyys sosiaalityö” ja

asiakaskokemus sosiaalityö. Lab Primosta ei löytynyt yhtään hakutulosta käytetyillä hakusanoilla. Finna.fi tietokannasta tuloksia löytyi paljon, joten hakua täsmennettiin, julkaisuvuosi määriteltiin 2014–2024. Google Scholarilla tuloksia löytyi paljon. Aineistoja käytiin läpi, mutta suoraan ei löytynyt yhtään sopivaa. Yhden potentiaalisen aineiston lähteistä löytyi yksi aineisto, jota on käytetty myös tässä opinnäytetyössä. Tiedonhakupalveluita ja tuloksia on avattu taulukossa 1.

Tietokanta	Hakusanat	Tulokset	Mukaan otetut
Finna.fi	1. Asiakkuus AND sosiaalityö	25	5
	2. asiakastytyväisyys AND sosiaalityö.	32	
	3. Asiakaskokemus AND sosiaalityö	194	
Google Scholar	1. Asiakastytyväisyys sosiaaliala	376	1 *Lähde löytynyt toisen tutkimuksen lähteistä, ei suoraan haulla.
	2. Asiakkuus sosiaalityö	4	
	3. Asiakaskokemus AND sosiaalityö	3	
Lab Primo	1. Asiakastytyväisyys AND sosiaaliala	0	
	2. Asiakkuus AND sosiaalityö	0	
	3. Asiakaskokemus AND sosiaalityö	0	

Taulukko 1. Käytetyt tiedonhakupalvelut

Aineistoin valintaa ohjasi mukaanotto- ja poissulkukriteerit (taulukko 2). Tutkimuskysymyksen vastaaminen oli tärkein kriteeri, joka ohjasi valita prosessia vahvasti.

Ajantasaisuudella haluttiin varmistaa ennen kaikkea se, etteivät tiedot ja tutkimukset ole vanhentuneita, mutta myös rajata hakutulosten määrää. Saatavuus oli tärkeä kriteeri työn sujuvuuden kannalta ja suomenkielisyys siksi, että tutkimuksessa keskitytään suomalaisiin sosiaalipalveluihin, AMK-tasoiset opinnäytetyöt rajattiin pois.

Mukaanotto kriteerit	Poissulkukriteerit
Ajantasaisuus (2014-)	Vanhatutkimus (ennen 2014)
Saatavuus ilmaiseksi verkossa tai kirjastosta.	Maksullisuus
Suomenkielisyys	Muun kuin suomenkielinen
YAMK opinnäytetyöt, Pro gradu -tutkielmat, väitöskirjat ja muut tieteelliset tutkimukset tai selvitykset	AMK-opinnäytetyöt
Vastaa tutkimuskysymykseen	Ei vastaa tutkimuskysymykseen

Taulukko 2. Mukaanotto- ja poissulkukriteerit.

Aineiston analysointi

Aineiston analysointi tapahtui kirjallisuuskatsaukselle hyvin tyypillisesti osittain samaan aikaan kuin aineiston valinta. Hakutuloksista rajattiin ensin pois kaikki AMK-tasoiset opinnäytetyöt. Tämän jälkeen kriteerit täyttävistä tuloksista luettiin otsikko ja tiivistelmä, jolloin päätettiin alustavasti, sopiiko tutkimus mukaan otettavaksi tähän opinnäytetyöhön. Sopivaksi osoittautuvat aineistoon tutustuttiin syvällisemmin. Tässä vaiheessa luettiin aineistosta tiivistelmä, johdanto ja johtopäätökset/yhteenveto. Lukiessa aineistoa sitä peilattiin koko ajan tutkimuskysymykseen ja pohdittiin mitä teemoja tutkimuksesta löytyy. Lukiessa tehtiin muistiinpanoja esiin nousevista asioista ja niitä järjesteltiin teemojen mukaan. Aineistoa lukiessa kiinnitettiin huomiota tutkimusmenetelmään ja tutkimustuloksiin.

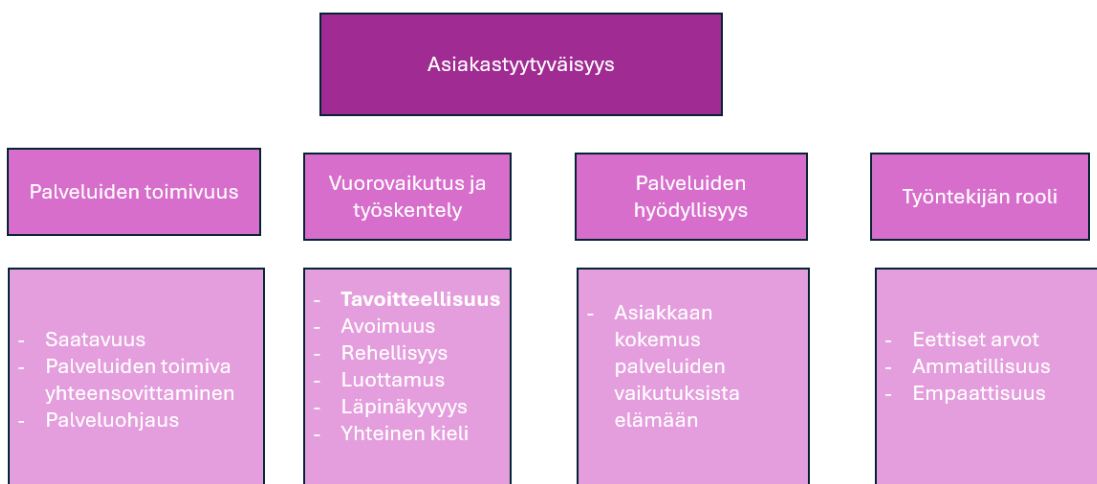
Aineistoon valikoitui kolme pro gradua, kaksi artikkelia sekä THL:n projektin yhteenveto. Kaikissa aineistoissa käsiteltiin asiakastyytyväisyyttä tai asiakkaiden kokemuksia ja näkemymiä sosiaalipalveluista. Taulukossa 3 esitetään opinnäytetyöhön valikoitujen aineistojen nimi, tekijä ja julkaisu vuosi sekä lyhyt tiivistelmä.

Tutkimuksen/aineiston nimi	Tekijä ja julkaisu-vuosi	Tiivistelmä
Tutkimus TYP-asiakkaiden kokemuksista asiakassosiaa-lityöstä	Merimaa Maria 2022	Tietoa asiakkaiden kokemuksista, palveluiden hyödyllisyydestä ja palveluiden vaikuttavuudesta asiakkaan hyvinvoinnin kannalta katsottuna. Tutkimuksessa kerätty tietoa kyselylomakkeella.
Luottamuksen ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin: <i>”Se luottamus on vähän kuin puolitiehen vastaan tulemista”</i>	Asp Anne 2024	Asiakkaiden näkökulmasta tehty tutkimus luottamuksen merkityksestä aikuissosiaalityössä. Tutkimuksessa tietoa kerätty teemahaastattelun avulla.
Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen	Kuusisto Katja Ekqvist Eeva 2016	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden vaikutuksista heidän elämäntilanteeseensa. Tutkimuksen aineisto kerätty kyselylomakkeiden avulla.
Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset teoksessa	Ilmarinen Katja Aalto Anna-Mari Muuri Anu 2018	Väestön näkemyksiä ja kokemuksia sosiaalipalveluista.
Asiakaslähtöinen palvelu monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaan näkökulmasta	Suomalainen Irene 2017	Asiakkaiden näkemyksiä asiakaslähtöisyyden toimivuudesta monialaisessa yhteispalvelussa. Tutkimuksessa aineistoa kerättiin teemahaastatteluilla.
Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen -sisällölliset ehdotukset	Peränen Niina Sainio Salla	Projektiryhmän ehdotus siitä, mistä asioista pitäisi kerätä asiakaspalautetta.

Taulukko 3. Opinnäytetyön aineisto

Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Teemoittelua voidaan pitää perusmenetelmänä laadullisessa analyysissä, jossa koko aineistosta etsitään keskeisiä esiin nousevia teemoja eli aihepiirejä. Teemoina voidaan pitää aiheita, jotka toistuvat aineistossa eri muodoissa. Analyysimenetelmänä teemoittelu alkaa teemojen muodostamisesta ja jaottelusta, ja etenee tarkempaan tarkasteluun. (KvaliMOTV.)

Opinnäytetyön aineistoon tutustuessa etsittiin toistuvia käsitteitä ja asioita, joista muodostui keskeisiä teemoja. Aineistoa on jäsennelty näiden teemojen mukaisesti. Opinnäytetyön yläteemana on ollut kaavion 1 mukaisesti asiakastyytyväisyys ja alateemoina on vuorovaikutus ja työskentely, palvelut, palveluiden hyödyllisyys ja työntekijän rooli. Yläteemaa pidettiin koko ajan asiakastyytyvyyttä, koska opinnäytetyön tutkimuskysymys on mistä asiakastyytyväisyys muodostuu sosiaalialalla. Alateemoiksi nousi asioita, jotka toistuivat iaineistossa; vuorovaikutus ja työskentely, palvelut, palveluiden hyödyllisyys ja työntekijänrooli. Kaaviossa 1 on avattu, mitä asioita alateemojen alta löytyy.



Kaavio 1.

5 Tulokset

5.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakkailta saatu tieto palvelukokemuksesta ja tyytyväisyydestä on tärkeää mitattaessa palveluiden laatua, saatavuutta ja palvelujärjestelmän toimintaa. Asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisilla mittareilla. Aiemmin käytössä ei ole ollut valtakunnallisesti yhteneväisiä mittareita, mutta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen projektiryhmän työskentelyn perusteella on koottu ehdotus sosiaali- ja terveysalalla mitattavista asioista. Yhtenäisesti mitattaessa voidaan tehdä vertailuja alueiden palveluiden välillä. Sosiaali- ja terveysalalla mitattavia asioita ovat

- Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus
- Asiakkaan kokemus kohtaamisesta
- Onko päässyt osallistumaan oman hoidon/asian päätöksentekoon
- Turvallisuuden tunne
- Palvelun hyödyllisyys
- Onko saanut riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa
- Tuen saanti: vastaako tarpeita ja onko yksilöllistä
- Integraatio: onko palvelu sujuvaa ja/tai eri tahojen yhteistyö onnistunut. (Peränen & Sainio.)

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa myös avointa palautetta. Sanallinen palaute on aiemmin ollut lähinnä negatiivista, mutta tässä on tullut muutosta, sillä nykyään asiakkaat antavat yhä useammin myös kiitosta ja kannustusta. Myös erilaiset palveluiden kehittämisehdotukset tulevat avoimen palautteen kautta. Vaikka jatkossa olisi käytössä yhteneväinen kansallinen mittaus, voi eri palvelut ja organisaatiot kuitenkin kerätä palautetta itsenäisesti, jolloin on mahdollista saada yksityiskohtaisempaa palautetta. (Peränen & Sainio.)

5.2 Asiakaskokemuksia sosiaalityöstä

5.2.1 Palveluiden saatavuus ja palveluohjaus

Asiakkaiden luottamus palveluiden saatavuuteen on heikentynyt viime vuosikymmenellä, mikä voi johtua palveluille asetettujen tarvekriteereiden tiukkenemisestä ja asiakasmak-suista. Myös kuntakohtaiset erot palveluiden tarjonnassa ja saatavuudessa voivat vaikuttaa

asiakkaiden kokemukseen niiden saamisessa. Tyydyttämätöntä palvelutarvetta koki 30–50 % vastanneista koskien eri palveluita. Sosiaalipalveluihin pääsee kuitenkin pääasiassa riittävän nopeasti, sillä 80 % asiakkaista oli tätä mieltä. (Ilmarinen ym. 2018, 221–223.)

Asiakkaan kannalta oleellista on, että palvelut ovat sujuvia ja eri palvelut toimivat hyvin yhteen. Palveluiden yhteensovittamien korostuu erityisesti silloin, jos asiakkaalla on useampia palveluita yhtä aikaa tai hänellä on erityisen tuen tarpeita. Integroitu, yhteensovitettu palveluketju toimii silloin asiakkaan kannalta parhaiten, kun tieto kulkee asioiden käsittelijöiden ja palveluntuottajien välillä ilman, että asiakkaan täytyy itse kulkea eri luukkujen välillä selvittämässä omia asioitaan. Sosiaalipalveluissa n. 60 % asiakkaista ei koskaan ole kokenut pompottelua luukulta luukulle ja 50 % asiakkaista koki, että asioita ei ole tarvinnut kertoa useampaa kertaa. Yleisesti asioiden sujuvuuteen oltiin myös melko tyytyväisiä, sillä kolme neljästä koki, että asiointi oli sujuvaa. (Ilmarinen ym. 2018, 222.)

Asiakkaiden kokemukset aikuissosiaalityön palveluohjauksesta olivat ristiriitaisia. Osa asiakkaista koki saaneensa riittävästi tietoa erilaisista palveluista, mutta osa koki päinvastaista. Vastaajista 21 % koki hyvinvoinnin kohentuneen ja 38 % koki tilanteen pysyneen muuttumattomana aikuissosiaalityön työskentelyn aikana. Asiakaskokemusten kannalta olisi tärkeää kiinnittää huomiota työntekijöiden pysyvyyteen sekä suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen työskentelyyn. (Merimaa 2022, 69–70.)

Sosiaalipalveluissa asiakaskokemus näyttäytyy melko myönteisessä valossa, sillä yli 80 % asiakkaista arvioi, että heille kerrottiin asiat ymmärrettävästi, aikaa oli useimmiten riittäväsi ja he saivat esittää kaikki tarvitsemansa kysymykset liittyen omaan tilanteeseensa. Kuitenkin vain neljä kymmenestä vastaajasta koki saaneensa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Asioiden sujuvuuteen oltiin myös melko tyytyväisiä. (Ilmarinen ym. 2018, 222–223.)

5.2.2 Vuorovaikutus ja työskentely

Kuusiston ja Ekqvistin (2016, 660) tutkimuksessa koottiin aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia työskentelystä. Tutkimuksen mukaan vastaajista 55 % koki parannusta elämäntilanteessaan ja 32 % koki tilanteen pysyneen samana, elämäntilanteen heikkenemistä koki vain 13 %. Tutkimuksessa todettiin, että elämäntilanne koheni yleisemmin niillä asiakkailla, joilla työttömyys oli jatkunut alle vuoden kuin pidempään työttömänä olleilta.

Asiakkaan kokemukseen ja tyytyväisyyteen palvelusta vaikuttaa paljon vuorovaikutuksen sujuminen ja se, vastaako palvelu asiakkaan odotuksiin. Koska sosiaalityöllä tavoitellaan aina jonkinlaista muutosta asiakkaan elämässä, on tärkeää tarkastella, miten asiakkaan elämäntilanne muuttuu työskentelyn aikana. Vuorovaikutuksessa syntyy usein haasteita,

jos asiakkuus pitkittyy, jolloin on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota kohtaamisiin. On myös todettu, että tavoitteellisella työskentelyllä ja palveluodotusten täyttymisellä on positiivinen yhteys, mikä kertoo siitä, että asiakkaat kaipaavat konkreettisia ratkaisuja ja toimenpiteitä omien haasteiden ratkaisuksi. Kun vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä oli positiivista vastaajista 70 % koki elämäntilanteensa kohentuneen. Vastaavasti negatiivinen kokemus vuorovaikutuksesta heikensi elämäntilannetta 40 % vastaajista. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 662.)

Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on avointa ja rehellistä. Vuorovaikutuksen lähtökohta on, että kumpikin osapuoli ymmärtää toisiaan ja puhuvat samaa kieltä. Asiakkaat ovat kokeneet myös tilanteita, joissa heille on kerrottu asioita liian vaikeasti käyttäen viranomaiskieltä, eikä välttämättä ole uskaltanut kysyä mitä on tarkoitettu. Toimivalla vuorovaikutuksella luodaan myös pohja tavoitteelliselle työskentelylle. (Suomalainen 2017, 41.)

Asp (2024) mukaan luottamuksellinen suhde on edellytys onnistuneelle kohtaamisella asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Luottamuksellisen suhde ei rakennu itsestään tai vain toisen osapuolen toimesta, vaan on vastavuoroinen prosessi. Luottamuksellisuudella saadaan luotua avoin asiakassuhde työntekijän ja asiakkaan välille. Luottamuksellisen suhteen luomiseen kuuluu asiakkaiden kokemusten mukaan vahvasti myös yksityisyyden suoja ja lupauksen pitäminen. Myös palveluiden läpinäkyvyys nousee merkitykselliseksi asiaksi, sillä on tärkeää, ettei asiakas, eikä työntekijä toimi toistensa selän takana, vaan toimitaan avoimesti.

Asiakastyytyväisyyttä lisää tavoitteellisen työtteen lisäksi myös palveluohjauksellinen työote, jossa näkyy se, että asiakkaasta ja asioista pidetään huolta. Asiakkaille on tärkeää, että heiltä kysytään vointia ja jaksamista, jolloin heille välittyy tunne siitä, että työntekijä välittää heistä. Aidosti välittävät ja kannustavat työntekijät koetaan motivoivina ja asiakkaalle syntyy positiivinen kokemus palveluista. Asiakkaat toivovat positiivista kannustusta sekä uskoa asiakkaaseen ja tulevaisuuteen. (Suomalainen 2017, 45–46.)

5.2.3 Palveluiden hyödyllisyys

Sosiaalityön pyrkimyksenä on saada aikaan positiivinen muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus, tavoitteellinen työskentely ja palvelulle muodostuneiden odotusten täytyminen muodostavat oleellisen osan asiakkaan palvelukokemuksesta. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 655.) Sosiaalityön lähtökohtana on tukea asiakasta kohti muutosta ja vahvistaa uskoa erilaisiin mahdollisuuksiin sekä tukea muutosten teossa (Suomalainen 2017, 52).

Merimaan (2022, 69–70) tutkimuksessa on selvitetty monialaisen yhteispalvelun asiakkaiden avun saamista aikuissosiaalityöstä asiakkaiden hyvinvointinsa näkökulmasta. Tuloksissa nähdään, että pitkäaikaistyöttömillä asiakkailla on kasaantunut paljon huono-osaisuuden kokemuksia ja niihin vaikuttavat taloudellinen tilanne, terveydelliset haasteet, päihde- ja mielenterveysongelmat. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat saaneensa apua aikuissosiaalityöstä. Asiakkaiden hyvinvoinnin näkökulmasta työntekijöiden tulisi pystyä vahvistamaan heidän toivoa ja uskoa tulevaisuuteen. Vastaajista 41 % koki, ettei heillä ole myönteisiä ajatuksia liittyen tulevaisuuteen ja sen suunnittelemiseen, ja 43 % koki, ettei ollut saanut aikuissosiaalityöstä myöskään apua tähän.

Suomalaisen (2017, 47–48) mukaan TYP-asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä järjestettäviin terveydentilan ja työkyvyn arviointiin liittyviin palveluihin. Asiakkaat ovat kokeneet, että heitä on kuunneltu ja he ovat voineet kertoa asioistaan avoimesti. Asiakkaat ovat kokeneet, että heidän omia toiveitaan on kuunneltu ja niihin on pyritty vastaamaan hyvin. Monialaisessa palvelussa palveluita tarjotaan asiakkaille monipuolisesti ja aina asiakkaan tarpeet huomioiden, asiakkaat kokivat itseään hyödyttäväksi sen, että palveluita sai yhdestä paikasta.

5.3 Työntekijän rooli

Sosiaalialan työntekijöitä ohjaa omat eettiset ohjeet, joiden mukaan työntekijä tulee kunnioittaa ihmisarvoa ja ihmisoikeuksia. Työntekijän tulee kunnioittaa ja edistää asiakkaan asemaa ja ihmisoikeuksia sekä itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuteen liittyy vahvasti työntekijän velvollisuus kertoa asiakkaalle tämän mahdollisuuksista ja niiden vaikutuksista. Työntekijän tulee myös edistää asiakkaan osallisuutta antamalla asiakkaalle tämän tarvitsemansa tieto asiakasta koskevissa asioissa ja mahdollisuus ilmaista niistä mielipiteensä. (Talentia 2022, 11–18.)

Asiakkaan kokemus kohtaamisesta on yksi asiakastyytyväisyyden mittareista. Työntekijän vastuulla on myös mahdollistaa asiakkaalle osallistuminen asiakasta itseään koskevaan päätöksentekoon ja turvata itsemääräämisoikeus. (Peränen & Sainio.)

Ammatillisuus on asiakaslähtöisen palvelun ja onnistuneen palveluohjauksen edellytys. Ammatillisuuteen kuuluu, että työntekijä ymmärtää jokaisen asiakkaan olevan omanlainen yksilö ja osaa huomioida asiakkaan palvelutarpeen ja palveluodotukset. Yksilöllisyyden huomioiminen on asiakkaan kunnioittamista sekä asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden kuuntelemista. (Suomalainen 2017, 42.)

Sosiaalityön ammattilaisella on velvollisuus noudattaa vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta, ja luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen. On tärkeää, että asiakas voi luottaa, että hänen yksityisyytensä pysyy suojassa. Työntekijän tulee vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja voimavarakeskeisyyttä tunnistamalla ja nostamalla esiin asiakkaan vahvuuksia, voimavaroja ja onnistumisia. Työskentelyssä tulee korostua asiakaslähtöisyys, jossa kunnioitetaan asiakkaan omia toiveita ja näkökulmia. Luottamuksellinen suhde on työskentely keskiössä, sillä luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakas uskaltaa kertoa omista asioistaan rehellisesti ja esittää omia näkemyksiään, toiveitaan ja tarpeitaan. Työntekijältä odotetaan kykyä luoda luottamuksellisuutta, jolloin korostuu hyvät vuorovaikutustaidot, empaattisuus, ystävällisyys ja rauhallisuus. Tärkeää on myös olla jämäkkä ja kyetä tarttumaan rohkeasti asioihin. Ammattilaiselta odotetaan kykyä kohdata erilaisia asiakkaita. (Asp 2024, 81–84.)

Asiakkaan positiivinen kokemus vuorovaikutuksesta, työskentelyn tavoitteellisuus ja se, että palvelu vastasi odotuksia paransi asiakkaiden elämäntilanteita (Kuusisto & Ekqvist 2016, 664). Vuorovaikutus korostukin jokaisella tapaamisella. Työntekijän tulee etukäteen varmistaa, että tapaamiseen osallistuvilla henkilöillä on avoin katsekontakti toisiinsa, jotta katsekontaktilla voidaan vahvistaa vuorovaikutusta keskustelun yhteydessä. Työntekijän tulee myös tiedostaa oma kehonkieli ja nonverbaalinen viestintä. Kasvojen ilmeistä ja eleistä voidaan tehdä monenlaisia tulkintoja, jotka voidaan helposti kokea myös negatiivisessa valossa. (Suomalainen 2017, 51–52.)

Asiakkailla on erilaisia odotuksia ja toiveita, kun he tulevat tapaamaan työntekijöitä. Asiakkaat toivovat, että työntekijä olisi empaattinen, ystävällinen, rauhallinen, mutta tarvittaessa myös jämäkkä ja tarttuisi rohkeasti asioihin. Asiakkaiden kokemusten mukaan on tärkeää, että asiakasta kannustetaan tälle sopivilla keinoilla kuten sanallisesti, mikä tukee asiakasta eteenpäin suuntaamisessa. Asiakkaat kokevat tärkeäksi myös, että työntekijästä huokuu positiivista asennetta ja elämäniloa, joka parhaimmillaan myös tarttuu asiakkaisiin ja kannustaa heitä eteenpäin. Myös aito läsnäolo on tärkeää, asiakkaat huomaavat, mikäli näin ei ole, mikä saattaa aiheuttaa kokemuksia epäluottamuksesta. Luottamuksen muodostamisessa tulee kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen. (Asp 2024, 84.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymys oli mistä asiakastyytyväisyys muodostuu sosiaalialalla. Taulukkoon 4 on koottu asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, jotka nousivat tutkimusaineistosta esiin. Taulukkoon on nostettu alkuun tehdyn teemoittelujen asioiden lisäksi myös tavoitteellinen työskentely, jolla on merkitystä työskentelyn onnistumisen kannalta.

Asiakastytyväisyyteen vaikuttavat tekijät
Asiakaskokemus
Palveluodotusten täytyminen
Kohtaaminen ja vuorovaikutus
Työntekijän ammatillisuus
Tavoitteellinen työskentely

Taulukko 4. Opinnäytetyön tulokset

6 Yhteenveto

6.1 Tulosten pohdinta

Tulosten tarkastelu on kirjallisuuskatsauksen viimeinen vaihe (Kangasniemi ym. 2013, 297). Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla mistä asiakastyytyväisyys muodostuu sosiaalialalla. Käytetyistä aineistoista kerätyt asiakaskokemukset olivat kaikki sosiaalipalveluiden asiakkailta.

Yhteenvetona alkuun on todettava, että asiakastyytyväisyys on vahvasti yhteydessä asiakkaiden kokemuksiin palveluista, toimivaan vuorovaikutussuhteeseen ja työntekijän ammatillisuuteen sekä siihen, miten asiakkaan palveluodotukset täyttyvät. Sosiaalityössä asiakkaalla on aina tarve, jonka takia asiakas hakeutuu tai hänet ohjataan palveluihin. Työskentelyn tavoitteellisuuden on todettu olevan roolissa asiakkaan tilanteiden positiivisiin muutoksiin (Kuusisto & Ekqvist 2016, 664). Siksi onkin tärkeää, että työskentely on aina tavoitteellista ja tavoitteet ovat asiakkaan ja työntekijän tiedossa. Yhteisesti tiedossa olevien tavoitteiden avulla osapuoli tietää mihin työskentelyllä tähdätään ja sen etenemistä voidaan seurata ja arvioida. Tavoitteiden asettamista varten tulee työntekijän ja asiakkaan välille syntyä luottamuksellinen vuorovaikutus suhde. Tavoitteiden asettamisen jälkeen on helpompaa peilata eri palveluiden sopivuutta ja arvioida tavoitteisiin pääsemistä, mikä vaikuttaa osaltaan vahvasti asiakastyytyvyyteen.

Vuorovaikutuksen ja sen myötä syntyneen luottamuksen merkitys onnistuneessa asiakaskokemuksessa nousi esiin läpi koko aineiston. Asp (2024, 52, 72–73) mukaan luottamus on edellytys toimivalle yhteistyölle työntekijän ja asiakkaan välillä. Lupausten pitäminen puolin ja toisin on tärkeää ja tekee työskentelystä läpinäkyvää. Aito läsnäolo, kuunteleminen ja asiakkaan mielipiteiden huomioon ottaminen koettiin merkitykselliseksi. Suomalainen (2017, 40–42) mukaa vuorovaikutuksen toimivuudessa korostuu yhteisen kielen löytäminen työntekijän ja asiakkaan välillä. Työntekijän on vältettävä monimutkaisia termejä ja suositava yleistä ja ymmärrettävää kieltä.

Ilmarisen ym. (2018, 221) mukaan palvelujen käyttäjistä reilut 80 % arvioi, että sai omaan tilanteeseensa nähden riittävästi aikaa asiansa selvittämiseen ja asiat kerrottiin selkeästi. Samaan aikaan kuitenkin jopa 50 % palveluiden käyttäjistä koki tyydyttymätöntä palvelutarvetta. Lukujen välinen ristiriita herättää ajatuksen siitä, onko kaikissa asiakastilanteissa otettu riittävän hyvin selvää asiakkaan palveluodotuksista ja onko osattu riittävän hyvin selittää mahdollisuuksia ja perustella miksi ei esimerkiksi voi saada jotain palvelua.

Palveluodotusten täyttymiseen liittyi vahvasti myös kohtaaminen läpi koko aineiston. Palveluodotuksien täyttyminen on mahdollista vain, jos työntekijä on tietoinen asiakkaan

odotuksista. Saadakseen tietoa odotuksista, on panostettava kohtaamisiin ja käytävä avointa keskustelua, joka on mahdollista vain luottamuksellisessa suhteessa. Parhaimmillaan luottamuksellisessa suhteessa asiakas uskaltaa olla myös eri mieltä asioista, mutta silti asiakkaan ja työntekijän välinen suhde säilyy kunnioittavana (Asp 2024, 57).

Onkin tärkeää, että asiakas itse rohkeasti kertoo omista ajatuksistaan ja toiveistaan, sillä ammattilainen voi ottaa huomioon vain ääneen sanotut ajatukset. Asiakkaan kokemukset siitä, että häntä kuunnellaan ja annetaan riittävästi tietoa mahdollisuuksista ja niiden vaikutuksista ovat isossa roolissa palveluodotusten täyttymisessä. Työntekijän tulee rohkaista ja kannustaa asiakasta avoimeen vuorovaikutukseen. Työntekijän tulee myös muistaa, että asiakkaalla on myös lain mukaa oikeus saada tietoa hänen mahdollisuuksistaan, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Työntekijältä odotetaan empaattista ja kunnioittavaa kohtelua asiakasta kohtaan (Asp 2024, 84). Kunnioittavaan kohtaamiseen kuuluu itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus. Asiakastyytyväisyys sosiaalialalla on paljon sidoksissa yksittäisiin kohtaamisiin ja ammattilaisiin, joten on muistettava, että jokainen kohtaaminen on tärkeä ja niihin tulee panostaa.

Reilu puolet asiakkaista arvioi työskentelyllä olleen positiivisia vaikutuksia heidän elämänsä (Kuusiston & Ekqvistin 2016, 663). Merimaan (2022, 69–70) mukaan asiakkaiden kokemukset olivat pääasiallisesti myös positiiviset palveluiden hyödyllisyydestä. Kokemukset palveluohjauksesta olivat kuitenkin jokseenkin ristiriitaisia, mikä tulee ilmi siinä, että osa koki saaneensa riittävästi tietoa erilaisista sosiaali- ja terveystalv palveluista, ja osa taas koki, ettei saanut niistä tietoa.

Tutkimuskysymys ohjasi opinnäytetyöprosessia ja kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että opinnäytetyö vastasi tutkimuskysymykseen. Aineistosta saatiin prosessin aikaa nostettua esiin ne asiat, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyden muodostumiseen sosiaalialalla, eli vuorovaikutus, palveluiden hyödyllisyys ja työntekijän rooli. Palveluihin liittyen merkityksellistä oli myös palveluiden saatavuus ja yhteen sovittaminen sekä palveluohjaus.

Teemoittelu vaiheessa nousi heti alkuun esiin tietyt teemat, jotka toistuivat jokaisessa aineistossa. Palveluiden toimivuus, vuorovaikutus ja työskentely, palveluiden hyödyllisyys ja työntekijän roolin lisäksi prosessin aikaa keskeiseksi asiaksi nousi myös tavoitteellisen työskentelyn merkitys asiakastyytyväisyyteen. Tavoitteellisen työskentelyn avulla niin työntekijä kuin asiakaskin pystyy helposti peilaamaan, miten tavoitteisiin on päästy ja onko tyytyväinen prosessin etenemiseen.

Opinnäytetyön prosessin aikana pohdintaa herätti myös se, miten asiakastyytyväisyys sosiaalialalla eroaa siitä mitä asiakastyytyväisyys yleisesti ajatellaan olevan. Sosiaalialalla asiakastyytyväisyydessä korostuu työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen ja vuorovaikutus ja se, miten se toimii. Tähän varmasti vaikuttaa paljon se, että sosiaalialalla ollaan aina tekemisessä asiakkaan henkilökohtaisten asioiden kanssa, jolloin myös esim. sensitivisyyden merkitys korostuu.

6.2 Eettisyys

Opinnäytetyöprosessia ohjasi ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, joiden tavoitteena on yhtenäistää ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöprosesseja sekä edistää hyviä tieteellisiä käytäntöjä (Arene 2019). Opinnäytetyö on tehty Lab-ammattikorkeakoulun ohjeidenmukaisesti. Opinnäytetyössä lähteet on merkitty ohjeistuksen mukaisesti ja plagioinnin ehkäisemiseksi käytetty Turnit- palvelua. Opinnäytetyö ei tarvitse tietosuojailmoitusta, koska siinä ei tehdä haastatteluja eikä käsitellä henkilötietoja. (Lab-ammattikorkeakoulu 2024.)

Etiikka ja luotettavuuden arviointi kulki mukana koko opinnäytetyön prosessin ajan, aina tutkimuskysymyksen esittämisestä aineiston valintaan ja johtopäätöksen esittämiseen. Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin aineiston huolellisella valinnalla ja analysoinnilla. Aineiston valinta prosessi on kuvattu tarkasti, jolloin voidaan todentaa tutkimuksen läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta. Aineoston hakua ja analysointia on havainnollistettu myös erilaisten taulukoiden ja kaavioiden avulla. Prosessin aikana perehdyttiin huolellisesti aineistoon ja hankittiin tietoa luotettavista lähteistä.

Opinnäytetyössä piti lähestyä aihetta myös poikkitieteellisesti, sillä teoriatietoa juuri sosiaalialan asiakastyytyväisyydestä oli hyvin niukasti. Perinteisesti asiakastyytyväisyyttä onkin tutkittu enemmän liiketalouden puolelta, joten opinnäytetyöhön haettiin tietoa myös yleisesti asiakastyytyväisyydestä, joka usein liittyi vahvasti liiketalouden puolen asiakastyytyväisyyteen. Liiketalouden puolelta löytyi varsin hyvin jäsenettyä tietoa asiakastyytyväisyydestä ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Tiedon haussa rajattiin tiedon hankkimista nimenomaan itse asiakastyytyväisyyteen ja sen hyödyntämiseen, eikä niinkään erilaisiin mittareihin tai palautteen keräämisjärjestelmiin tai -palveluihin. Liiketalouden puolelta tiedon haku oli avaavaa ja antoi opinnäytetyöhön laajempaa näkökulmaa kuin pelkästään sosiaalialan näkökulma olisi antanut.

Tiedonhaun aikaan pidettiin tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjattiin tiedon hakuun liittyvät asiat kuten hakusanat sekä tulokset. Päiväkirjaa pitämällä varmistettiin, että pysyttiin kokoaja

mukana siinä mitä oli tehty ja milloin, jolloin tiedonhaun prosessi pystyttiin avaamaan mahdollisimman tarkkaan.

Tutkimuskysymys ohjasi tutkimusta eteenpäin ja koko prosessin aikana pidettiin fokus tutkimuskysymyksessä ja siihen vastauksen saamisessa. Prossin aikana pysyttiin avoimena uudelle tiedolle ja uusille näkökulmille, ja pyrittiin päästämään irti ennakkotiedoista ja käsitteistä silloin kun ne osoittautuivat vääriksi tiedoiksi.

6.3 Jatkotutkimusehdotus

Sosiaalialalla pyritään asiakaslähtöisiin palveluihin, jolloin asiakastyytyväisyyden mittaaminen on erityisen tärkeä osa kehittämistyötä. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista saada tietoa pidemmällä aika välillä tehtävällä säännöllisestä asiakastyytyväisyyden mittaamisesta valtakunnallisesti. Kyselyssä keskityttäisi palveluiden saatavuuteen ja palveluohjaukseen, vuorovaikutuksen toimivuuteen, palveluiden hyödyllisyyteen ja työntekijän roolin arviointiin. Tutkimustulosten avulla voisi verrata eri alueiden välisiä eroja ja yhteneväisyyksiä ja saada valtakunnallista tietoa palveluiden toimivuudesta.

Asiakkaiden kannalta olisi oleellista, että kyselyyn vastaaminen olisi helppoa ja nopeaa, eikä vaatisi esim. kirjautumista mihinkään. Tärkeää olisi myös, että henkilökunta sitoutuisi palautteen keräämisprosessiin ja kannustaisi asiakkaita vastaamaan kyselyihin.

Lähteet

Arene, 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 27.11.2024. Saatavissa <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTI-KORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>

Asp, A. 2024. Luottamuksen ulottuvuudet aikuissosiaalityön asiakkaiden silmin: ”Se luottamus on vähän kuin puolitiehen vastaan tulemista”. Viitattu 19.11.2024. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/66037/Asp_Anne.pdf?sequence=1

Avi. Asiakkaan asema ja oikeudet. Viitattu 17.12.2024. Saatavissa <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/ohjaus-ja-neuvonta/asiakkaan-asema-ja-oikeudet>

Junnila, M., Sinervo, T., Aalto, A-M., Jonsson, P.M., Hietapakka, L., Keskimäki, I., Pekurinen, M., Seppälä, T.T., Tynkkynen, L-K., Whellams, A. 2016. Valinnanvapaus sosiaali- ja terveyshuollossa – kriittiset askeleet toteuttamisessa. THL. Viitattu 20.12.2024. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130272/URN_ISBN_978-952-302-637-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kangasniemi, M. Utriainen, K., Ahonen, S-M., Pietilä, A-M., Jääskeläinen, P. & Liikkanen, E. 2013. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. Hoitotiede 2013, 25(4). Viitattu 19.11.2024. Saatavissa https://moodle.lut.fi/pluginfile.php/2129381/mod_resource/content/2/kuvailevakirjallisuuskatsaus.pdf

Kanta, 2024. Asiakastietolain siirtymäajat ja vaiheistus. Viitattu 18.12.2024. Saatavissa <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/asiakastietolain-siirtymaajat-ja-vaiheistus>

Korolainen, J. Digitaalinen asiakaskokemus – näin huomioit sen verkkosivuilla. Viitattu 19.12.2024. Saatavissa <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/digitaalinen-asiakaskokemus/>

KvaliMOTV. Teemoittelu. Viitattu 27.11.2024. Saatavissa https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Lab-ammattikorkeakoulu, 2024. Opinnäytetyöohje. Viitattu 27.11.2024. Saatavissa https://elab.lab.fi/sites/default/files/category-page/2024-08/LAB_opinn%C3%A4ytety%C3%B6_ohje_AMK_150824_P%C3%84IVITETTY.pdf

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 2000. viitattu 19.11.2024. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Liiketoiminnan kehittäminen, 2022. Asiakastyytyväisyys ja laatu. Viitattu 16.12.2024.

Saatavissa <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/asiakastyytyvaisyys-ja-laatu>

Merimaa, M. 2022. Tutkimus TYP-asiakkaiden kokemuksista aikuissosiaalityöstä. Viitattu 19.11.2024. Saatavissa

https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/154352/Merimaa_Maria_opinnayte.pdf;jsessionid=5122E6B867EAE557A78C931001D67859?sequence=1

Peränen, N., Sainio, S. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistämisen sisällölliset ehdotukset. THL. Viitattu 20.11.2024. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022_asiakaspalautetiedonkeruu_yhteenveto_FINAL_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roschier, I. 2024. Asiakastyytyväisyyden merkitys: Kasvun edistäminen tyytyväisten asiakkaiden avulla. Viitattu 16.12.2024. Saatavissa

<https://onflow.com/fi/blogi/asiakastyytyvaisyyden-merkitys/>

Sainio, S., Lenkkeri, K. 2022. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Työryhmä 2020-2021. THL. Viitattu:19.11.2024. Saatavissa

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145519/TY%c3%962022_051_Sis%c3%a4ll%c3%b6lliset%20m%c3%a4%c3%a4rittelyt%20asiakaspalautetiedon%20kansalliseksi%20yhten%c3%a4ist%c3%a4miseksi_s_muokattu%20280623.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Salminen, A. 2023. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja joihinkin hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopisto julkaisuja. Viitattu 19.11.2024.

Saatavissa <https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/15470/978-952-395-081-8%20%28PDF%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

STM. 2024. Sosiaalipalvelut. Viitattu 17.12.2024. Saatavissa <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Suomalainen, I. 2017. Asiakaslähtöinen palvelu monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaan näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 26.11.2024. Saatavissa

https://dspace.uef.fi/bitstream/handle/123456789/18273/urn_nbn_fi_uef-20170892.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talentia, 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu

22.11.2024. Saatavissa <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Teetutkimusta.fi, 2021. Asiakaskokemus on enemmän kuin asiakastyytyväisyys. Viitattu 16.12. Saatavissa <https://www.teetutkimus.fi/blogi/asiakaskokemus-on-enemman-kuin-asiakastyytyvaisyys>

THL, 2024a. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Sote-palvelujen johtaminen. Viitattu 16.11.2024. Saatavissa <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

THL, 2024b. Asiakaskokemus. Sote-palveluiden johtaminen. Viitattu 17.12.2024. Saatavissa <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus>

THL, 2024c. Asiakas palveluissa. Sote-palvelujen johtaminen. Viitattu 16.12.2024. Saatavissa <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa>