

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SOSIAALITOIMEN PALVE- LUISTA KEMINMAALLA

Asiakaskysely Keminmaan toimeentulotukiasiakkaille

Albina Brezguina

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

KEMI 2014

TIIVISTELMÄ

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU, Sosiaalialan koulutusohjelma

Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Opinnäytetyön tekijä(t):	Albina Brezguina
Opinnäytetyön nimi:	Asiakkaiden kokemuksia sosiaalitoimen palveluista Keminmaalla – Asiakaskysely Keminmaan toimeentulotukiasiakkaille
Sivuja (joista liitesivuja):	51 (4)
Päiväys:	25.11.2014
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Timo Marttala ja Leena Seppälä
<p>Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli kartoittaa Keminmaan toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyyttä aikuissosiaalityöpalveluihin sekä kerätä asiakaspalautetta sosiaalipalveluiden kehittämiseksi. Näiden tavoitteiden selkiyttämiseksi asetettiin kolme tutkimuskysymystä; ovatko toimeentulotukiasiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, ovatko palvelut helposti saatavilla ja miten palveluita voitaisiin parantaa?</p> <p>Opinnäytetyö sisältää sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä, ja siksi sitä ei voida määritellä yksistään laadulliseksi tai määrälliseksi. Opinnäytetyötä laadulliseksi tekee muun muassa se, että siinä käsitellään toimeentulotukiasiakkaiden subjektiivisia kokemuksia aikuissosiaalityön palvelusta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kuitenkin määrällistä eli kvantitatiivista lähestymistapaa. Tutkimusaineisto kerättiin paperisella kyselylomakkeella 27.2–7.4.2014 aikana. Kyselyitä oli tutkimusaikana saatavilla sosiaalitoimen käytävällä, ja niitä lähetettiin maaliskuun toimeentulotukipäätösten yhteydessä sekä jaettiin asiakastapaamisilla. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki yli 18-vuotiaat toimeentulotukiasiakkaat.</p> <p>Kyselyitä palautui yhteensä 35, ja vastausprosentiksi muodostui 20,9 %. Aineiston analyysissä käytettiin suorien jakaumien esittelyä, joka toteutettiin laskemalla määriä yhden muuttujan suhteen.</p> <p>Tutkimustuloksista kävi ilmi, että Keminmaan aikuissosiaalityön toimeentulotukiasiakkaat olivat varsin tyytyväisiä sosiaalipalvelujen saatavuuteen ja niiden sisältöön. Myös asiointi sosiaalitoimessa koettiin helpoksi. Muutosta kaivattiin lähinnä toimeentulotukihakemusten sähköistämisessä, sillä opinnäytetyön vaiheessa sellaista mahdollisuutta ei Keminmaassa ollut. Joitakin kehittämisideoitakin palvelun parantamiseksi nousi muutamilta kyselyyn osallistuneilta.</p>	
Asiasanat: aikuissosiaalityö, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, toimeentulotuki	

ABSTRACT

LAPLAND UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social Services

Degree programme: Bachelor of social services
Author(s): Albina Brezguina
Thesis title: Clients' experiences of social welfare services in Keminmaa - A client survey for the income support clients in Keminmaa
Pages (of which appendixes): 51 (4)
Date: 25.11.2014
Thesis instructor(s): Timo Marttala & Leena Seppälä
<p>The main objective of this bachelor's thesis was to identify the income support clients' satisfaction with the adult social services in Keminmaa, as well as to collect client feedback for the development of social services. These objectives were set in order to clarify three research questions; whether the income support clients are satisfied with the services received, whether the services are readily available, and how the services could be improved?</p> <p>The thesis includes both qualitative and quantitative research features, and therefore the research cannot be defined only as qualitative or quantitative. The thesis is made qualitative, inter alia, by the fact that it deals with subjective experiences of adult social services. However, the research method had a quantitative approach. The research material was collected by a paper questionnaire between 27.2-7.4.2014. Questionnaires were available in the corridor of social services, and they were sent with the March income support decisions as well as distributed in client meetings. The target group was all income support clients over the age of 18.</p> <p>A total of 35 questionnaires were returned, and the response rate was 20.9%. Presentation of direct distributions was used in the analysis of the material and it was conducted by calculating the amounts of a single variable.</p> <p>The results showed that the income support clients of the adult social services in Keminmaa were quite satisfied with the availability of social services and their content. In addition, transactions in social services were seen easy. The change was needed mainly to electronic services concerning income support, because they did not have that kind of service during the time when the thesis was made. In addition to these, some development ideas were brought up by a small number of survey participants.</p>
keywords: adult social work, quality of the service, customer satisfaction, income support

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	5
2 AIKUISSOSIAALITYÖ TEORIASSA JA KÄYTÄNNÖSSÄ	7
2.1 Aikuissosiaalityö käsitteenä	7
2.2 Aikuissosiaalityötä ja muuta sosiaalityötä säätelevät normit	10
2.3 Asiakkuus sosiaalitoimessa	14
2.4 Keminmaan kunnan strategiat ja toimintasuunnitelmat	15
2.5 Sosiaalipalvelut Keminmaalla	16
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MERKITYS SOSIAALITYÖSSÄ	19
3.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys ja siihen vaikuttavat tekijät	19
3.2 Aiemmat tutkimukset asiakastyytyväisyydestä	20
4 KEMINMAAN TUTKIMUS TOIMEENTULOTUKIASIAKKAIDEN TYYYTYVÄISYYDESTÄ SOSIAALITOIMEEN	24
4.1 Tutkimuksen taustoja	24
4.2 Tutkimusmenetelmät ja toteutus	25
4.3 Aineiston käsittely ja analysointi	27
5 TUTKIMUSTULOKSET	29
5.1 Kyselyn vastausaktiivisuus	29
5.2 Vastaajien taustatiedot	29
5.3 Keminmaan sosiaalitoimiston palveluiden saatavuus	32
5.4 Palvelun sisältö ja laatu	33
5.5 Asiointi sosiaalitoimessa	34
5.6 Vastaajien kehitysehdotuksia	34
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
7 POHDINTA	39
LÄHTEET	42
LIITTEET	47

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe käsittelee toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksia Keminmaan aikuissosiaalityön palveluista. Opinnäytetyön aineisto perustuu keväällä 2014 tehtyyn asiakaskyselyyn sekä aiheeseen liittyviin teorialähteisiin. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen, sillä valmiin aineiston on tarkoitus jäädä Keminmaan sosiaalitoimen hyötykäyttöön.

Opinnäytetyön idea syntyi ollessani keväällä 2014 harjoittelussa Keminmaan kunnanviraston sosiaalitoimessa. Harjoittelujakson aikana toimin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan työparina ja pääsin kohtaamaan toimeentulotukiasiakkaita. Tuolloin sosiaalitoimistossa ilmeni asiakastyytyväisyyden tutkimiselle tarvetta, sillä viimeisestä kerrasta oli vierähtänyt jo 12 vuotta. Harjoittelujakson aikana minulle annettiin mahdollisuus toteuttaa asiakaskysely haluamalla tavalla. Päätin rajata tutkimuksen kohderyhmää toimeentulotukiasiakkaisiin, koska tuolloin siihen lukeutui valtaosa Keminmaan aikuissosiaalityön asiakkaista. Myös opinnoissa suuntautumiseni yhteisö- ja perusturvatyöhön vaikutti tutkimusaiheen rajaukseen.

Tämän opinnäytetyön avulla halusin selvittää, kuinka tyytyväiset sen hetkiset toimeentulotukiasiakkaat olivat kunnanviraston tarjoamiin sosiaalipalveluihin. Tutkimuskysymyksiä asetettiin kolme; ovatko toimeentulotukiasiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, ovatko palvelut helposti saatavilla ja miten palveluita voitaisiin parantaa?

Opinnäytetyö sisältää sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä, ja siksi sitä ei voida määritellä yksistään laadulliseksi tai määrälliseksi. Opinnäytetyön laadulliseksi tekee muun muassa se, että siinä käsitellään toimeentulotukiasiakkaiden subjektiivisia kokemuksia aikuissosiaalityön palvelusta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kuitenkin määrällistä eli kvantitatiivista lähestymistapaa. Tutkimus toteutettiin paperisena kyselylomakkeena 27.2–7.4.2014 aikana.

Opinnäytetyöni koostuu teoriaosuudesta, asiakaskyselyn tutkimustuloksista ja niiden analysoinnista sekä pohdinnasta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitelen muun muassa aikuissosiaalityön käsitettä, sosiaalityön lainsäädäntöä ja käytäntöjä, sosiaalityön asiakkuutta, sosiaalityöntekijän roolia sekä asiakastyytyväisyyden merkitystä. Tutkimustuloksissa raportoin asiakaskyselyn tulokset ja teen niistä johtopäätökset. Pohdinta-

osuudessa mietin opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan sekä mahdollisten jatkotutkimusten tarvetta.

2 AIKUISSOSIAALITYÖ TEORIASSA JA KÄYTÄNNÖSSÄ

2.1 Aikuissosiaalityö käsitteenä

Kun lähdetään tarkastelemaan aikuissosiaalityötä käsitteenä, on hyvä aloittaa tarkastelua laajemmasta näkökulmasta, nimittäin sosiaalityön käsitteestä. Sosiaalityön voi määritellä joko tieteenä, ammattina tai yhteiskunnallisena toimintajärjestelmänä, johon kuuluu tutkimus, koulutus ja käytännön sosiaalityö sekä näiden välinen vuorovaikutus (esim. Lapin yliopisto, viitattu 2.9.2014). Tässä opinnäytetyössä keskityn kuitenkin tarkastelemaan sosiaalityötä käytännön sosiaalityön näkökulmasta, jonka määritelmän voi löytää esimerkiksi sosiaalihuollon lainsäädännöstä. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityö on ”*sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta*” (Sosiaalihuoltolaki 710/1982).

Kyösti Raunion kirjan ”*Olennainen sosiaalityössä*” mukaan sosiaaliala voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen; sosiaalipalveluiden tuottamiseen ja sosiaalityöhön. Näiden kahden välinen ero piilee muun muassa toimintamenetelmissä, jotka ovat ongelmien luonteiden ja syvyyden takia varsin erilaisia. Sosiaalipalveluissa muutosta ei nähdä tärkeimpänä tekijänä, vaan palveluilla pyritään ensisijaisesti auttamaan asiakkaita arkielämän sujumisessa. Näin ollen voidaan sanoa, että sosiaalipalveluiden tuottamiseen liittyy sosiaalistaminen, ohjaus sekä huolenpito. Asiakastyönä toteutettuihin sosiaalipalveluihin taas kuuluu palveluhalukkuus, huolenpito ja hoiva, neuvonta ja ohjaus sekä kasvatus. (Raunio 2009, 58.)

Kyösti Raunion mielestä sosiaalityö ei tarkoita yleistä palvelutyötä, vaan se on paneutuvaa ja interventiivistä toimintaa ongelma- ja poikkeustilanteissa. Raunion mukaan on väärin puhua sosiaalityöstä palveluna, sillä palvelut ovat yleensä asiakkaille vapaaehtoisia, eivätkä sisällä tahdonvastaisia väliintuloja. Toisin kuin yleisissä palveluissa, sosiaalityöhön sisältyy työskentelytapoja, joilla samaan aikaan sekä tuetaan asiakasta että toteutetaan yhteiskunnallista kontrollia. Sosiaalityö on siis muutokseen pyrkivää toimintaa, jolle ei riitä pelkkä ylläpitäminen tai huolenpito. Käytännössä muutos tarkoittaa

asiakkaan ja hänen perheensä elämän normaalistamista siten, että sosiaalityön toimenpiteiden tarve joko vähenee merkittävästi tai lakkaa kokonaan. (Raunio 2009, 58–59.)

Kirsi Juhila taas esittää, että sosiaalityön ydin piilee kunnissa, koska ne ovat suurimpia sosiaalipalveluiden organisoijia ja tuottajia. Juhilan mukaan sosiaalipalveluiden organisoinnin lähtökohdat voidaan ymmärtää asiakkaiden ikään perustuvalla elämänkaarimallilla, jossa palvelut on jaettu ikäryhmittäin (2008, 82–83). Juhilan (2008, 44) mukaan aikuissosiaalityö voidaan esimerkiksi jakaa kolmeen pääkenttään sekä näiden alatehtäviin seuraavalla tavalla:

Taulukko 1. Aikuissosiaalityön areenat

Aikuissosiaalityö kunnallisena perustoimintana	Moniammatilliset ja erityiset julkiset areenat	Muut hyvinvointiyhteiskunnan areenat
<ul style="list-style-type: none"> - toimeentulotukityö - kuntouttava työtoiminta - päihdetyö - (mielenterveystyö) - (tukiasumis- ja asunnottomuustyö) - (alue- ja yhdyskuntatyö) 	<ul style="list-style-type: none"> - kuntouttava työvoiman palvelukeskuksissa - päihdetyö - kriminaalihuolto- ja vankeinhoitotyö - terveydenhuollon sosiaalityö - mielenterveystyö - maahanmuuttajatyö 	<ul style="list-style-type: none"> - sosiaalisten järjestöjen palvelut, erit. asianajo-, mielenterveys-, päihde- sekä tukiasumis- ja asunnottomuustyö - diakoniatyö, erit. työ yhteiskunnan huono-osaisimpien parissa - (sosiaaliset yritykset)

Juhilan (2008, 44) taulukon mukaan aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleensä kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy erityisesti työikäisten kysymyksiin. Yleisimmät kunnallisena perustoimintana tuotettavat aikuissosiaalityön palvelut ovat toimeentulotukityö, kuntouttava työtoiminta sekä päihdetyö. Toimeentulotukityöllä tarkoitetaan tässä sosiaalityötä, jossa käsitellään toimeentuloon liittyviä kysymyksiä tai ongelmia. Käytännön toimeentulotukityössä esimerkiksi keskustellaan asiakkaan taloustilanteesta, käsitellään toimeentulotukihakemuksia sekä tehdään toimeentulotukipäätöksiä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012, viitattu 26.8.2014.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla taas tarkoitetaan tässä yksilöllistä palvelukokonaisuutta, jonka tarkoituksena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia negatiivisia vaikutuksia sekä vahvistaa asiakkaiden arjenhallintaa ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu asiakkaan aktivointisuunnitelmaan, joka laaditaan yhteistyössä työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Kunnan päihdetyöllä taas tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa jaettava tehtäväkenttää. Päihdetyössä käsitellään erilaisia alkoholi-, lääke- ja huumeongelmia sekä elämänhallintaan liittyviä kysymyksiä. Päihdetyön yleisimpinä työmuotoina käytetään yksilö-, pari- ja ryhmäterapiaa sekä lääketieteellistä hoitoa ja kuntoutusta. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2012, viitattu 26.8.2014; Juhila 2008, 28.)

Yksi viime vuosina yleistyneistä aikuissosiaalityön areenoista on ollut maahanmuuttajatyö. Maahanmuuttajatyön sisältöä ohjaa hyvin pitkälti kotoutumislaki, jonka tarkoituksena on tukea ja edistää kotoutumista sekä luoda maahanmuuttajille eri mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Kotoutumislaki koskee kaikkia niitä maahanmuuttajia, joilla ei ole Suomen kansalaisuutta (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386). Maahanmuuttajapalveluita on järjestetty kunnissa vaihtelevasti – Kemissä pakolaistyö on toiminut yhtenä sosiaalityön osa-alueena, mutta joissain kaupungeissa on voinut olla erillisiä maahanmuuttotoimistoja, jotka eivät kuulu sosiaalityön yhteyteen.

Pakolaistyössä on huolehdittu maahanmuuttaja-asiakkaiden arkielämän ohjauksesta ja neuvonnasta eri elämäntilanteissa. Pakolaistyöntekijät ovat auttaneet asiakkaitaan muun muassa asuntoasioissa, rekisteröinnissä, oleskelulupahakemuksissa, harrastuksiin ohjaamisessa sekä toimeentuloon liittyvissä asioissa. Käytännössä pakolaistyöhön on sisällytynyt vastaavanlaisia toimenpiteitä kuin perusaikuissosiaalityössä, paitsi että palveluiden laajuus on ollut tavallista kirjavampi maahanmuuttaja-asiakkaiden taustojen vuoksi. Myös yhteydenpitoja työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan välillä on tavallista enemmän. Toinen suuri ero perusaikuissosiaalityön ja pakolaistyön välillä on se, että Ely-keskus korvaa valtaosan pakolaistyön kustannuksista – mikä osaltaan myös vaikuttaa palveluiden sisältöön. (Kemin kaupunki; Angeria 2013, 32, Ely-keskus 2013, viitattu 1.9.2014.)

Aikuissosiaalityön muita areenoita ovat muun muassa mielenterveystyö, kriminaali- huolto- ja vankeinhoitotyö. Kuntien järjestämien palveluiden lisäksi, aikuissosiaalityötä

voidaan harjoittaa esimerkiksi sosiaalisissa järjestöissä, seurakunnissa sekä sosiaalisissa yrityksissä. Sosiaalisten järjestöjen toiminta perustuu yleensä vapaaehtoistyöhön, jota voidaan harjoittaa esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyössä. Meri-Lapin alueella löytyy jonkun verran sosiaalisia järjestöjä. Kemissä esimerkiksi sosiaalisista järjestöistä toimii Yhdessä ry:n Klubitalo, joka on mielenterveyskuntoutujien päivätoimintayksikkö (Yhdessä ry:n Klubitalo, viitattu 1.9.2014).

Toinen Kemissä toimiva sosiaalinen järjestö on Länsi-Pohjan Mielenterveysseuran pitämä kriisikeskus Turvapoiju, joka tarjoaa kokonaisvaltaista tukea elämän kriisitilanteissa. Turvapoijusta voi saada keskusteluapua, odottamattomiin ja vaikeisiin elämäntilanteisiin tai järkyttävien tapahtumien käsittelyyn. Sosiaalisista yrityksistä mainittakoon Meri-Lapin Työhönvalmennus-säätiön, joka järjestää sosiaalisena palveluna työtoimintaa. Säätiön kohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät, syrjäytymisuhan alla olevat nuoret, vajaakuntoiset, vammaiset, mielenterveyskuntoutujat sekä muut vaikeasti työllistyvät henkilöt. Säätiön ensisijaisena tavoitteena on edesauttaa asiakkaita avoimille työmarkkinoille tai ammatilliseen koulutukseen. (Turvapoiju; Meri-Lapin Työhönvalmennus -säätiö, viitattu 1.9.2014.)

Myös kuntien sivuilta löytää erilaisia määritelmiä aikuissosiaalityölle, mutta niiden pääpiirteet näyttävät sielläkin hyvin samantyyppisiltä. Kunnat näkevät aikuissosiaalityön asiakastyöprosessina, jossa asiakasta tuetaan, neuvotaan sekä ohjataan eri elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa. Usein näihin tilanteisiin liittyy joku olennainen ongelma, kuten työttömyys tai köyhyys. Mitään vakioituja toimintamuotoja ei kuntien sivuilta näyttänyt kuitenkaan löytyvän - mikä on toisaalta selitettävissä sosiaalityön ammattietiikalla. Sosiaalityön ammattietiikan mukaan asiakkaat kun nähdään erilaisina yksilöinä, joilla on eri tarpeita (esim. Kemin kaupunki; Oulun kaupunki; Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012, 8.)

2.2 Aikuissosiaalityötä ja muuta sosiaalityötä säätelevät normit

Aikuissosiaalityön, kuten muunkin sosiaalityön toimintaa on säädetty eri laissa. Sosiaalihuollon lainsäädännöllä on haluttu luoda sosiaalipalveluihin yhdenmukaiset järjestämispuitteet, määrittää taloudelliset resurssit, turvata asiakkaiden oikeudet ja palvelun laatu sekä asettaa tavoitteita. Sosiaalityöntekijän näkökulmasta lainsäädäntö on työväli-

ne, selkänöja ja tuki omalle toiminnalle. Toisaalta vaikka lainsäädännöstä on paljon hyötyä, saatetaan se käytännön työssä välillä kokea myös toimintamahdollisuuksia rajoitettavana, toimintaa jäykistävänä tai väärin priorisointeihin ohjaavana tekijänä. (Kannanoja & Lähteinen & Marjamäki 2011, 53–54.)

Sosiaalityön kannalta merkittävimpiä lakeja ovat perustuslaki, hallintolaki, sosiaalihuoltolaki, päihdehuoltolaki, laki toimeentulotuesta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Suomen perustuslailla (731/1999) on haluttu turvata jokaisen Suomessa asuvan henkilön oikeudet välttämättömään toimeentuloon sekä huolenpitoon. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus perustoimentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

Sosiaalihuollon palveluiden toteuttamisen päävastuu on lainsäädännössä annettu kunnille. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) velvoittaa kuntia järjestämään sosiaalipalveluita asukkailleen, mutta ei kuitenkaan säätele yksityiskohtaisesti toiminnan laajuutta, sisältöä tai järjestämistapaa. Näin ollen kunnat voivat käyttää paljon harkintavaltaa. Subjektiiivisia oikeuksia sisältävät palvelut ovat kuitenkin laissa tarkoin eriteltyjä ja ne ovat kunnille pakollisia. Pakolliset palvelut ovat esimerkiksi toimeentulotuki ja lasten päivähoito. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 6, viitattu 9.6.2014.)

Nykyisin toimeentulotuki on melko yleinen aikuissosiaalityön palvelumuoto. Toimeentulotuki tarkoittaa viimesijaista taloudellista tukea yksilölle tai perheelle. Toimeentulotukea voidaan myöntää tilanteissa, joissa henkilön tai perheen varat eivät riitä kattamaan jokapäiväisiä välttämättömiä menoja. Muut etuudet, kuten Kansaneläkelaitoksen myöntämät tuet ovat toimeentulotukeen nähden aina ensisijaisia. Käytännössä toimeentulotuen piiriin tullaankin tilanteissa, joissa muut etuudet joko eivät riitä tai ne eivät ole käytettävissä. Toimeentulotukea säätelee laki toimeentulotuesta, joka pitää sisällään muun muassa toimeentulotukeen liittyviä yleisiä säännöksiä sekä etuuden rakenteen ja suuruuden perusteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 10–11, viitattu 9.6.2014; Laki toimeentulotuesta 1412/1997.)

Toimeentulotukea voi saada joko perustoimeentulotukena, täydentävänä toimeentulotukena tai ehkäisevänä toimeentulotukena. Perustoimeentulotuki on tavallisin tukimuoto, joka perustuu laskelmaan. Tukea hakiessa otetaan asiakkaalta huomioon perusosalla

katettavat menot, kuten ravinto-, vaate- ja harrastusmenot - sekä muut perusmenot, kuten asuminen, sähkö ja terveydenhuoltokulut. Täydentävää toimeentulotukea taas voidaan myöntää erityisestä tarpeesta tai olosuhteesta. Sellaisena tilanteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaissairautta tai lasten harrastustoimintaan liittyviä erityistarpeita. Perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen lisäksi toimeentulotukea voidaan joskus myöntää myös ehkäisevänä toimeentulotukena. Tällaista tukea voidaan myöntää muun muassa asiakkaan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisen lieventämiseksi tai muihin osallisuutta edistäviin tarkoituksiin. Päätökset ehkäisevästä sekä täydentävästä toimeentulotuen myöntämisestä perustuvat pitkälti kunnan sosiaalityöntekijöiden tapauskohtaiseen harkintaan. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997; Toimeentulotuki – opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 113–114, 125.)

Toimeentulotukilain ohella kunnilla on käytössään sisäiset toimeentulotukiohjeet, jotka kunnallisvaltuuston hyvinvointilautakunnat laativat kunnille tietyin aikavälein. Näiden ohjeiden ensisijaisena tavoitteena on kohdella kuntalaisia toimeentulotukiasioissa tasapuolisesti. Tähän asti kunnat ovat saaneet kuitenkin päättää tietyistä menoista itsenäisesti, mikä on osaltaan lisännyt alueellista eriarvoisuutta. Alueellisia eroja on ilmennyt esimerkiksi lasten harrastusmenoissa ja kodinkonehankinnoissa, jotka myönnetään yleensä täydentävänä toimeentulotukena. (Toimeentulotuki – opas toimeentulotukilain soveltajille 2013, 107; Tikka 2013, viitattu 9.6.2014).

Sosiaalipalveluiden toteuttajille on laadittu ammattieettisiä ohjeita, joiden mukaan asiakkaiden elämää ja ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta ja tasa-arvoa tulisi kunnioittaa. Sosiaalityössä nämä periaatteet toteutuvat palveluhenkisyiden ja oikeudenmukaisuuden toteuttamisella. Ammattieettisiin toimintaperiaatteisiin kuuluu myös asiakkaiden omatoimisuuden edistäminen. Tämä tarkoittaa, ettei sosiaalialan työntekijöiden kuuluisi tehdä asioita asiakkaidensa puolesta, vaan heidät tulisi ohjata heitä toimimaan itsenäisesti. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012, 5-9.) Sosiaalipalveluiden asiakkaiden turvaksi on myös säädetty erikseen laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Lain tavoitteena on edistää sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä ajaa asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja kohteluun. Oikeuksien lisäksi lakiin on kirjattu myös joitakin asiakkaan velvollisuuksia, kuten omien tietojen ja niiden muutosten ilmoittamisvelvollisuus.

Sosiaalihuollosta oli opinnäytetyövaiheessa tehty esitys lainsäädännön kokonaisuudistuksesta, joka koski etupäässä sosiaalihuoltolakia (710/1982). Sosiaalihuoltolain uudistamista on pohdittu sosiaali- ja terveysministeriön työryhmässä, joka jätti hallitukselle loppuraporttinsa syksyllä 2012. Työryhmän raportti koostui muun muassa eri ministeriöiden, puolueiden, valvontaviranomaisten, hallinto-oikeuden, ammattiliittojen, järjestöjen sekä kuntien lausunnoista. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisen lausuntoja annettiin yhteensä 130 kappaletta. Uuden lainsäädännön tavoitteena on tehdä sosiaalihuollon palveluista ihmisten hyvinvointia tukevampia ja vahvistavampia, taata perusoikeuksien toteutumista sekä ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntymistä ja niiden lisääntymistä. Uuden lain tarkoituksena olisi myös parantaa sosiaalipalvelujen saatavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta sekä edistää palveluiden tuottamista nykyistä tehokkaammin. Myös sosiaalihuollon ja muiden sektoreiden välistä yhteistyötä haluttaisiin uuden lain myötä vahvistaa entisestään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014a, viitattu 7.9.2014.)

2.3 Asiakkuus sosiaalitoimessa

Sosiaalityö astuu usein kuvioihin, kun ihminen tarvitsee elämässään sosiaalista tai fyysistä tukea, eikä pärjää ilman ulkopuolista tukea. Ihmisen täytyy olla tässä asiassa omaaloitteinen ja lähteä itse hakemaan apua, sillä kukaan ei tule häntä kotoa hakemaan. Tämä askel ei ole kaikille helppo ottaa, mutta vasta sen jälkeen auttaminen on mahdollista. Sosiaalialan työssä ensikohtaamista pidetään usein tärkeimpänä, sillä se vaikuttaa asiakkaan suhtautumiseen palveluihin jatkossa. Ensikohtaamisessa lähestytään asiakasta yleensä haastattelupohjalta. Työntekijä arvioi kokonaistilanteen, luo työskentelysuhteen edellytykset ja miettii asiakkaalle sopivia toimenpiteitä. Asiakkaalle kerrotaan työskentelymenetelmistä, työntekijän tavoista toimia sekä toimipaikan asettamista ehdoista. Asiakaskohtaamisessa on tärkeää, että työntekijä ottaa huomioon asiakkaan menneisyys ja nykytilanne sekä kunnioittaa asiakkaan omia toiveita. Jotta sosiaalityössä päästäisiin kiinni tavoitteisiin, niiden pitää olla asiakkaalle itselleen tärkeitä. (Särkelä 2001, 60–80.)

Sosiaalityö toimii parhaimmillaan, silloin kun asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on hyvällä pohjalla. Hyvä asiakassuhde perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyöhön, joka toimii. Se on usein aikaa vievä prosessi, ja siihen tarvitaan välittämistä, molemminpuolista hyväksyntää ja luottamusta, kannustusta sekä työntekijän jämäkkyyttä ja vaativuutta. Hyvä asiantuntija hyväksyy asiakkaan sellaisena kuin se on, mutta uskaltaa kuitenkin antaa myös kritiikkiä. Luottamussuhde syntyy hyvän työskentelyn tuloksena, jossa asiantuntija kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä ja ajaa tämän etuja. Välittäminen näkyy yleensä työntekijän motivaatiosta ja asiakasta arvostavasta kohtelusta. Työntekijän jämäkkyuden ja vaativuuden pitäisi näkyä ongelmiin tarttumisena, eikä ilkeilynä. Sosiaalityöntekijän tulisi omata hyvät vuorovaikutustaidot, ja olla asiakkaita kohtaan ymmärtäväinen. (Särkelä 2001, 31–42.)

Nykyään sosiaalityön asiakkaaksi ei useinkaan tulla vapaaehtoisesti, vaan sosiaalityön piiriin ajaututaan pakottavista syistä - kuten työttömyydestä ja taloudellisista vaikeuksista. Apua ei myöskään aina haeta, vaikka sitä tarvittaisiinkin (esim. Merikanto & Yli-Ojanperä 2011, viitattu 23.7.2014). Syitä löytyy monenlaisia; joillain ne ovat enemmän fyysisiä, toisilla henkisiä. Avun hakemisen kynnyksenä saattaa olla myös se, että sosiaalitoimen asiakkuudesta on tullut yhteiskunnallisesti leimaavaa. Medioissa on esimerkiksi puhuttu ”sossupummeista” ja ”valtion eläteistä” (esim. Ahola 2013, viitattu

12.7.2014). Näillä termeillä on yleensä viitattu valtion ja kuntien verovaroihin, joilla sosiaalipalveluita rahoitetaan. Koska verovarot kerätään käytännössä kansalaisten kukkaroista, on tämä aiheuttanut yleistä kiinnostusta ja myös kritiikkiä siitä, miten näitä varoja käytetään.

Viime vuosina sosiaalityön asiakkaat eivät ole olleet ainoita yhteiskunnallisen paheksunnan kohteita, vaan myös sosiaaliviranomaisille on muodostunut valtaan liittyvä leima. Mediassa sosiaaliviranomaisten toimintaa on lähinnä kritisoitu, mikä on osaltaan laskenut viranomaisten uskottavuutta. Viimeisen vuoden aikana on uutisoitu muun muassa kahdenlaisesta ääritoiminnasta; sosiaaliviranomaiset ovat tehneet kyseenalaisia huostaanottoja ja lapsia on kuollut perheväkivallan seurauksista (esim. Yle Oulu 2014; Kuokkanen 2013, viitattu 12.7.2014). Sosiaalityön näkökulmasta on harmillista, että usein tällaiset tapaukset jäävät mediassa varsin yksipuolisten kertomusten varaan. Sosiaaliviranomaisia kun sitoo työnsä puolesta vaitiolovelvollisuus, mikä käytännössä estää heitä kommentoimasta tapauksia julkisesti.

2.4 Keminmaan kunnan strategiat ja toimintasuunnitelmat

Keminmaan valtuusto on laatinut vuosille 2013–2018 kuntastrategian, jolla on haluttu erityisesti painottaa neljä osakokonaisuutta; talouden oikaisuliike, kuntarakenne ja sote-uudistus, kunnan elinvoimaisuus ja palvelustrategia. Talouden oikaisulla kunnassa pyritään talouden kääntämiseen ylijäämäiseksi vuoteen 2018 mennessä. Kuntarakenteella taas tavoitellaan kunnan itsenäisyyden säilyttämistä samalla kuuluen suurempaan Länsi-Pohjan sote-alueeseen. Kunnan elinvoimaisuudella pyritään siihen, että elinkeinoelämän kehittämishankkeet perustuvat elinkeinostrategiaan, ja ne toteutetaan yhteistyössä alueen yritysten ja elinkeino-organisaatioiden kanssa. Palvelustrategiasta mainitaan, että sen tulee koskea koko kunnan palvelutuotantoa ja perustua kuntastrategian omiin painopistealueisiin. Kuntastrategian mukaan palvelustrategiat tulisi valmistella kunnan hallinnossa ja saattaa ne kuntalaisten arvioitavaksi ennen käyttöönottoa. (Keminmaan kuntastrategia 2018, viitattu 10.6.2014.)

Keminmaan valtuusto on laatinut kunnalle myös erillisen talous- ja toimintasuunnitelman, jossa kerrotaan kunnan käyttövaroista ja eritellään käyttötalousosien toimielimet sekä niiden tavoitteet. Sosiaalipalveluista mainitaan niiden toiminta-ajatus, keskeiset

toiminnalliset tavoitteet, toiminnan mittarit sekä viimeisemmän vuoden käyttötalouden tulokset. Talous- ja toimintasuunnitelman mukaan sosiaalipalveluiden toiminta-ajatuksena on tarjota alueelle asiakaslähtöisiä, laadukkaita ja riittäviä sosiaalityön palveluita. Sosiaalipalveluiden tulisi edistää ja ylläpitää yksilöiden ja perheiden sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista sekä osallisuutta. (Keminmaan valtuusto 2013, 27, viitattu 10.6.2014.)

Keminmaan talous- ja toimintasuunnitelman mukaan sosiaalityön keskeisimmiksi toiminnallisiksi tavoitteiksi vuosille 2014–2016 on asetettu kolme: asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa, sosiaalityön palveluiden tarjonnan kehittäminen ennaltaehkäisevämpään suuntaan sekä palveluiden ja toiminnan vaikuttavuuden kehittäminen ja seuraaminen. Toiminnan mittareiden tavoitteina mainitaan asiakkaiden osallisuuden lisäämistä palveluita tarjottaessa ja kehittäessä, matalan kynnyksen sosiaalipalveluiden lisäämistä sekä ennaltaehkäisevän työn ja sen kehittämisen liittämistä osaksi sosiaalityön palveluita. (Keminmaan valtuusto 2013, 27–28, viitattu 10.6.2014.)

Opinnäytetyön tekijänä huomioni kiinnittyi erityisesti sosiaalialan asiakasnäkökulman huomioimiseen ja sen hyödyntämiseen Keminmaan palveluissa. Talous- ja toimintasuunnitelmassa puhutaan asiakkaiden osallisuuden lisäämisen keinoista ja niiden mittareista, kuten asiakassuunnitelmista, kehittäjäasiakasryhmistä sekä asiakastyytyväisyyskyselyistä. Talous- ja toimintasuunnitelman mukaan näistä kaikki ovat jo jollain tapaa toteutuneet Keminmaalla. Suunnitelmassa kerrotaan, että sosiaalipalvelun asiakkaille on jo tehty asiakassuunnitelmia, kehittäjäasiakastoiminta on käynnistynyt ja asiakastyytyväisyyskyselyitä on toteutettu ainakin kehitysvammapalveluissa. (Keminmaan valtuusto 2013, 27–28, viitattu 10.6.2014.)

2.5 Sosiaalipalvelut Keminmaalla

Keminmaan sosiaalipalveluita on jo vuosia tuotettu kunnantalolla, osoitteessa Kunnantie 3. Kunnantalo on tähän asti palvellut asiakkaita arkisin 8.00–15.45 välisenä aikana. Erilaisten sosiaalipalveluiden ohella kunnantalo on tarjonnut kuntalaisille muun muassa sivistyspalveluita, kuten koulukuraattori- ja päivähoitopalveluja sekä teknisen toimen palveluita. Peruspalvelujen lisäksi kunnantalolla on toiminut kunnan hallinto sekä kun-

nan omat yritykset, kuten Keminmaan Vesi Oy ja Keminmaan Vuokra-asunnot Oy. Kunnantaloa yksikkönä voidaan kuvailla avoimena matalan kynnyksen paikkana, jonne pystyy aukioloaikoina tulemaan kuka tahansa asioimaan ajanvarauksella tai ilman. Yksiköstä tekee avoimen myös se, että kunnantalolla ei ole päästäjä-periaatetta, vaan asiakkaat voivat kävellä suoraan työntekijän toimistolle. Tällainen käytäntö onkin poikennut merkittävästi verrattuna suurempiin kaupunkeihin, kuten Kemiin. (Keminmaan kunta, viitattu 4.6.2014.)

Opinnäytetyövaiheen aikana Keminmaan kunnan sosiaalitoimen palvelut oli jaettu vanhus- ja vammaispalveluihin, lastensuojelutyöhön sekä aikuissosiaalityöhön. Aikuissosiaalityöhön kuului toimeentuloturva, lasten huoltoon liittyvät asiat, perheasioiden sovittelu, kuntouttava työtoiminta sekä päihdetyö. Keminmaalla kaikki sosiaalipuolen työntekijät löytyivät samasta talosta ja heitä pääsi aukioloaikoina tapaamaan joko ajanvarauksella tai ilman. Kaikille kunnantalon työntekijöille pystyi myös puhelinaikoina soittamaan tai lähettämään sähköpostia. Kiireellisissä tapauksissa Keminmaalla toimi myös sosiaalipäivystys, jonka puhelinlinja oli auki klo 8.00–16.00. (Keminmaan kunta, viitattu 4.6.2014.)

Opinnäytetyön kyselyvaiheen aikana Keminmaan sosiaalitoimen suurimmat asiakasryhmät muodostivat vammaispalveluiden, toimeentuloturvan sekä lastensuojelun asiakkaat. Sosiaalitoimen asiakasrekisteritietojen mukaan vammaispalvelussa oli tutkimushetkellä 312 asiakasta, toimeentuloturvan piirissä 167 ja lastensuojelussa 87 asiakasta. Pienimmät asiakasryhmät muodostivat päihdehuollon, asumispalveluiden sekä omaishoidontuen asiakkaat – joita kaikkia oli alle 10. Opinnäytetyöprosessin aikana kävi myös ilmi, ettei maahanmuuttaja-asiakkaita ollut Keminmaan sosiaalitoimessa lainkaan. (ProConsona, Keminmaan kunnan verkkoarkisto.) Harjoittelussa ollessani näytti myös siltä, että Keminmaan aikuissosiaalityön arjessa toimeentulotukityö painottui erityisellä tavalla. Työntekijöillä oli tavallista enemmän aikaa keskittyä toimeentulotukiasiakkaiden ongelmiin, tavata heitä henkilökohtaisesti sekä tehdä toimeentulotukipäätöksiä erillisten tapaamisten yhteydessä.

Kunnantalon henkilöstön kokonaismäärää oli opinnäytetyön prosessin aikana vaikea arvioida, sillä työntekijöiden työsuhdemuodot ja työn luonteet vaihtelivat. Keminmaan kunnan internetsivujen yhteystietoluettelossa mainittiin kuitenkin valtaosa työntekijöistä toimialoittain. Opinnäytetyön tekovaiheessa sosiaalitoimen puolella näkyi työskentele-

vän yhteensä 12 henkeä. Sosiaalitoimen henkilökunta rakentui siten, että aikuissosiaalityössä oli kaksi sosiaalityöntekijää, perhepalveluissa neljä sosiaalityöntekijää, vanhus- ja vammaispalvelussa yksi sosiaalityöntekijä, kuntouttavassa työtoiminnassa yksi ohjaaja, perhetyössä kaksi perhetyöntekijää. Näiden lisäksi sosiaalipuolella työskenteli yksi etuuskäsittelijä ja toimistovirkailija sekä yksikön esimiehet. Sosiaalitoimen henkilökunnan esimiehinä toimivat Keminmaan perusturva-johtaja sekä perhepalveluissa toimiva sosiaalityöntekijä. (Keminmaan kunta, viitattu 31.8.2014.)

Aikuissosiaalityössä Keminmaalla on ollut käytössään hyvinvointilautakunnan laatimat toimeentulotuen sovellusohjeet. Sovellusohjeet on koottu oppaaksi, joka on kaikkien nähtävillä internetissä. Oppaaseen on tarkoin eritelty ehtoja, jotka vaikuttavat toimeentulotuen saamiseen sekä tuen suuruuteen. Sovellusohjeet ovat periaatteessa sitovia, ja vain erityistapauksissa sosiaalityöntekijöille on annettu päätösvaltaa poiketa näistä. Tällaisia erityistilanteita varten on Keminmaan sosiaalitoimessa ollut käytössä toimeentulotukipalaverit. Toimeentulotukipalavereissa sosiaalityöntekijät, etuuskäsittelijät sekä sosiaaliohjaajat voivat yhdessä päättää, miten kussakin tilanteessa toimitaan. Myös täydentävän toimeentulotuen hakemukset on ollut tapana käsitellä toimeentulotukipalavereissa. (Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunta 2011, 28–29, viitattu 4.6.2014.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MERKITYS SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys ja siihen vaikuttavat tekijät

Liikemaailmassa hyvä palvelu on koettu usein tavoiteltavaksi arvoksi, sillä huono palvelu voi pahimmillaan karkottaa asiakkaat ja tuottaa liikkeelle tappiota (Rissanen 2005, 17). Hyvä palvelu on myös sosiaalialalla tavoiteltu arvo, sillä huono palvelu harvoin motivoi asiakkaita saavuttamaan toivottuja tuloksia. Sosiaalityö on myös liikemaailman tavoin lähtökohtaisesti asiakaslähtöistä, mikä tarkoittaa asiakkaiden henkilökohtaisten kokemusten vaikuttavan sosiaalityön laatuun (esim. Raunio 2009, 103).

Sosiaalityön asiakkaiden tarpeita ja kokemuksia palveluista on pyritty kartoittamaan erilaisilla taustaselvityksillä ja kyselyillä, joiden perusteella on sittemmin laadittu erilaisia kehityssuunnitelmia. Eri tutkimuksilla on osoitettu, että asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa erityisesti palvelun saavutettavuus ja sisältö, palveluympäristö, työntekijän ominaisuudet ja ammattitaito sekä henkilökohtainen motivaatio. On myös todettu, että asiakastyytyväisyyttä lisää muun muassa palvelun nopea saatavuus, asiallinen kohtelu sekä asiakaslähtöinen toiminta. (Rissanen 2005, 26, 215–216.)

Sosiaalipalveluiden saatavuuteen näyttää usein vaikuttavan taloudelliset resurssit, jotka ovat kunnilla rajalliset (esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2014b, viitattu 31.8.2014). Kaikkia palveluita ei voida joka kunnassa järjestää, vaikka niille olisikin tarvetta. Viime vuosina sosiaali- ja terveysalan palveluita onkin säästösyistä keskitetty suurkaupunkeihin, mikä on kasvattanut pienillä paikkakunnilla asuvien välimatkoja palveluiden luokse. Esimerkiksi Keminmaan asukkaat joutuvat asioimaan Kemin päihdehuollossa, TE-toimistossa sekä Kansaneläkelaitoksella. Täällä Lapissa pitkistä välimatkoista on muodostunut oikea ongelma, sillä julkiset kulkuyhteydet eivät ole niin hyvät kuin Etelä-Suomessa. Kaikilla ei ole myöskään varaa kulkea julkisilla tai hankkia oma auto. Jos kyytiä ei järjesty, sovittuja tapaamisia saatetaan perua ja asiakkaat jäävät ilman palvelua. Tämä taas on voinut pahimmillaan johtaa työttömyyden pitkittymiseen ja syrjäytymiseen.

Asiakkaiden motivaatio toimenpiteisiin osallistumiseen on usein avaintekijänä sosiaalipalveluissa, mutta siihen voi vaikuttaa monet tekijät. Yksilöiden taustat ja elämäntilan-

teet ovat erilaisia, mikä voi näkyä asiakkaiden asennoitumiseensa palveluita kohtaan. Asiakkaan motivaatioon ja yhteistyökykyyn vaikuttaa myös työntekijän persoonalliset ominaisuudet ja ammattitaito. Sillä, miten työntekijä asiakkaan kohtaa, on suuri merkitys asiakkaan toiminnalle. Jos työntekijä ottaa asiakkaan hyvin huomioon ja kannustaa tätä, on asiakkaan usein helpompi sitoutua toivottuihin tavoitteisiin. Jos taas työntekijä toimii kuuntelematta asiakasta ja tyrkyttää tiettyjä keinoja, voi asiakkaan olla vaikeampi sitoutua yhtään mihinkään. (Särkelä 2001, 25–27, 34–37.)

3.2 Aiemmat tutkimukset asiakastyytyväisyydestä

Sosiaalialan asiakaskyselyitä on valtakunnallisella tasolla toteutettu useita. Pelkästään Google-haun sanoilla ”sosiaalialan asiakaskysely” löytyi 9510 tulosta (Google, viitattu 23.7.2014). Kyselyitä on toteutettu niin kuntien sosiaali- ja terveystoimialojen aloitteista kuin opinnäytteinä sekä erillisinä kehittämishankkeinakin. Tutkimusten kohderyhminä ovat olleet joko kaikki alueen sosiaalityön asiakkaat tai tietyt ryhmät, kuten toimeentulotuen tai perhepalveluiden asiakkaat. Aiempien kyselyiden perimmäisenä tarkoituksena on usein ollut selvittää sosiaalialan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja antaa mahdollisuus vaikuttaa näiden sisältöön. Joissain kunnissa siinä onkin onnistuttu hyvin. Esimerkiksi Varkaudessa toteutettiin syksyllä 2013 aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksia hyödynnettiin suoraan palveluiden parantamiseksi. (Varkauden kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala 2013, viitattu 14.6.2014.)

Vuonna 2013 Varkauden sosiaalitoimiston asiakaskyselyssä selvitettiin toimeentulotuen hakemisen vaikeutta, työntekijöiden puhelin- ja vastaanottoaikojen sopivuutta sekä henkilökohtaisia kokemuksia palvelun sisällöstä ja laadusta. Kyselyyn vastasi 17 % asiakkaista. Kyselyn tuloksista ilmeni muun muassa, ettei toimeentulotuen hakeminen tuottanut valtaosalle vastaajista vaikeuksia. Sen sijaan puhelin ja vastaanottoaikoihin toivottiin enemmän joustoa. Palvelun sisältöön ja laatuun oli suurin osa vastaajista tyytyväisiä. Vastaajien negatiiviset kokemukset liittyivät pääasiassa toimeentulotuen käsittelyaikoihin tai työntekijän tapaan kohdata asiakas. Sosiaalitoimen palvelun kokonaisarvosanaksi jopa 80 % vastaajista arvioi hyväksi tai kiitettäväksi. (Varkauden kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala 2013, viitattu 14.6.2014.)

Varkauden asiakaskysely oli hyvä esimerkki asiakkaiden vaikuttamiskeinoista, sillä se sai aikaan muutoksia aikuissosiaalityön palveluissa. Kyselytulosten julkistamisen jälkeen kunta päätti rekrytoida uuden sosiaalityöntekijän sekä muuttaa sosiaalitoimiston aukioloaikoja niin, että työntekijöille jäisi enemmän aikaa käsitellä toimeentulotukipäätöksiä. Lisäksi työntekijöiden puhelinajat siirrettiin toimiston aukioloaikojen ulkopuolelle ja toimeentulotuen käsittelyaikoja päätettiin seurata entistä tiukemmin. Asiakastyytyväisyyskyselyitä päätettiin toteuttaa jatkossakin. (Varkauden kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala 2013, viitattu 14.6.2014.)

Etelä-Suomessa tehdyistä asiakastyytyväisyystutkimuksista löytyy hyvä esimerkki Tampereelta. Tampereen SOS -osahanke teetti useita asiakaskyselyitä sosiaalityön asiakkaille keväällä 2012. Tampereella toimiva osahanke oli osa maakuntakohtaista SOS -hanketta, joka kuului vuosina 2011–2013 valtakunnalliseen Kaste-ohjelmaan. Tampereen osahankkeen tavoitteena oli kerätä asiakkaiden mielipiteitä sosiaalipalveluiden tasosta, löytää nykyisestä toiminnasta kehittämisspaikkoja sekä saada asiakkaita mukaan sosiaalityön kehittämiseen. Asiakaskyselyiden kohderyhmänä olivat Tampereen aikuisosiaalityön aseman, uusien asiakkaiden Sarviksen sekä toimeentulotuen yksikön asiakkaat. Asiakaskyselyiden lisäksi toteutettiin työntekijäkysely edellä mainituissa yksiköissä sekä sosiaalipalvelujen neuvonnassa. Asiakaskyselyissä tiedusteltiin asiakkaiden taustatietoja, tarkasteltiin asiakassuhteen laatua, asiakkaan osallisuutta sekä kehittämisskohteita. Kyselyihin saatiin yhteensä 419 vastausta. (Tuominen 2013, viitattu 31.8.2014.)

SOS Tampere – osahankkeen asiakaskyselytutkimuksesta löytyi kiinnostavia ilmiöitä. Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista oli alle 25-vuotiaita nuoria, jotka olivat työttömänä tai opiskelemassa. Kiinnostavaa oli myös se, että merkittävässä osassa vastaajista oli yli neljän vuoden yhtäjaksoinen toimeentulotukiasiakkuus. Tästä huolimatta ilmeni, että pitkäaikaisten asiakkaiden mielestä toimeentulotuen hakeminen ei ollut merkittävästi helpompaa kuin satunnaisesti toimeentulotukea hakevilla. Tutkimuksen ehdottomasti positiivisempia tuloksia oli se, että vastaajista löytyi paljon halukkaita osallistumaan sosiaalityön kehittämiseen. (Tuominen 2013, viitattu 31.8.2014.)

Keminmaan sosiaalipuolella ei olla toistaiseksi päästy asiakaskyselyiden merkityksen ytimeen. Sosiaalitoimiston työntekijöiden mukaan vastaavia asiakaskyselyitä kun ei ole tehty vuosiin. Keminmaan kunnantalolta ei löydy myöskään erillistä asiakaspalautejär-

jestelmää, johon asiakkaat voisivat jättää kirjallista palautetta. Tämä ei kuitenkaan ole sosiaalitoimen henkilökunnan mukaan ollut ongelma, sillä jotkut asiakkaat ovat jättäneet palautetta suoraan työntekijöille tai perusturvajohtajalle. Aikoinaan Keminmaalla on kuitenkin kirjallisiakin asiakaskyselyitä tehty. Viimeisin tiedossa oleva asiakaskysely toteutettiin vuonna 2002, jolloin kohderyhmänä olivat kaikki Kunnantalon asiakkaat. Tuolloin kyselyyn saatiin mukaan yhteensä 40 asiakasta, joista 70 % oli sosiaalitoimen asiakkaana. Kyselystä ilmeni, että asiakkaat olivat palveluihin varsin tyytyväisiä. Hyvää palautetta annettiin muun muassa nopeasta palvelusta, työntekijän ammattitaidosta ja asiakkaan kohtelusta. Sen sijaan kritiikkiä annettiin työntekijöiden kiireestä ja viivästyneistä käsittelyajoista. (Asiakaskysely Keminmaan kunnanvirastolla 2002, viitattu 22.7.2014; Julkaisematon raportti vuodelta 2002.)

Asiakkaiden tyytyväisyyden ja tarpeiden selvittämisessä on aiemmin käytetty kyselyiden rinnalla myös muita keinoja. Esimerkiksi Lapissakin toimiva Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) hanke on tutkinut sosiaalityön vaikuttavuutta ottamalla mukaan asiakaskehittäjäryhmän osaksi sosiaalityön kehitystyötä. Posken asiakaskehittäjäryhmässä on selvitelty sosiaalityön asiakkaiden tarpeita sekä tyytyväisyyttä palveluihin kysymällä palveluiden käyttäjiltä suoraan mitä mieltä he ovat. Samankaltainen idea asiakaskehittäjäryhmästä on ollut käytössä myös Kemiläisessä työllistämismallissa, jossa työttömät ovat olleet mukana kehittämässä alueen palveluita. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2014; Kemiläinen työllistämismalli 2013, viitattu 7.9.2014.)

Poske -hankkeen tutkimuskohteina olivat Rovaniemen, Tornion, Sodankylän, Ylitornion, Posion, Kittilän ja Enontekiön sosiaalitoimistojen työntekijät sekä asiakkaat, ja tutkimusajankohtana oli lokakuu 2007- kesäkuu 2008. Hankkeen tutkimusmateriaalina käytettiin sosiaalitoimistojen työntekijöiden kirjaamaa aineistoa asiakaskontakteista, asiakkaiden palautelomakkeita sekä aineistojen yhdistämisen kautta tehtyä aineistoa. Aineistojen yhdistäminen tapahtui käyttämällä työntekijäaineistossa ja asiakasaineistossa olevia työntekijäkoodeja, joiden avulla työntekijöiden täyttämät lomakkeet ja niissä olevat asiakasrivit olivat yksilöitävissä yksittäiseen työntekijään. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2014; Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 42–46.)

Poske -hankkeen tutkimustuloksista ilmeni muun muassa asiakkaiden yleisimmät syyt sosiaalitoimistossa asioimiselle. Sosiaalitoimiston työntekijöiden kirjaamien tietojen mukaan asiakaskontaktit liittyivät useimmiten toimeentulovaikeuksiin sekä lastensuojeluun. Toinen tutkimuksessa esille noussut asia oli, että sosiaalitoimen asiakkaat olivat yleensä pitkäaikaisia. Tutkimuksen aikana sosiaalitoimeen tuli uusia asiakkaita vähän ja asiakasprosesseja päätettiin harvoin. Lisäksi tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakaspalautteen pyytäminen oli työntekijöille haastavaa, ja siksi palautetta ei saatu tutkimuksen tavoitteisiin nähden tarpeeksi. Tämä johtui muun muassa siitä, että jotkut työntekijät olivat haluttomia pyytämään asiakaspalautetta kuukausittain ja asiakkaat taas eivät jaksaneet täyttää samaa palautelomaketta toistamiseen. Tutkimuksessa merkittävänä ilmiönä nousi myös se, että suurin osa asiakaskontakteista hoidettiin joko kirjallisella päätöksellä tai puhelulla. Tämä selittyy osaltaan suurilla asiakasmäärillä. Kirjallinen päätös kontaktina oli yleisintä etuuskäsittelyssä, ja se oli myös joillakin asiakkailla ainoa kontaktitapa. Toimistotapaaminen oli vasta kolmanneksi suurin asiakaskontaktityyppi. Kuukausittaiset kontaktimäärät vaihtelivat eri asiakkailla 0-37 välillä, mutta keskiarvoksi saatiin 2,2 - mikä vastasi noin kahta kontaktikertaa kuukaudessa. (Kempainen ym. 2010, 72–74, 78–80, 93–99, 109, 117.)

Poske -hankkeen asiakaspalautekyselyssä saatiin vastauksia muun muassa asiakkaiden osallisuuteen liittyen. Valtaosa palautetta antaneista asiakkaista koki sosiaalitoimessa tulleensa kuulluksi joko erittäin hyvin tai hyvin (92 %). Palautelomakkeessa tiedusteltiin myös asiakkaiden avuntarpeiden ja työskentelyn tavoitteiden yhteisymmärryksestä työntekijöiden kanssa. Suurin osa palautetta antaneista asiakkaista koki, että heillä on joko täysi yhteisymmärrys (57 %) tai hyvä yhteisymmärrys (30 %) avuntarpeista. Vastauksista ilmeni, että asiakkailla oli myös työskentelyn tavoitteista laaja yhteisymmärrys työntekijän kanssa (täysi yhteisymmärrys 56 % ja hyvä yhteisymmärrys 31 %). Asiakaspalautteessa kysyttiin asiakkailta myös, olivatko edellisen tapaamiskerran sovitut tavoitteet saavutettu. Tässä löytyi jo selkeä ero asiakkaiden välillä, sillä vain noin puolet vastaajista arvioi tavoitteiden täyttyneen. (Kempainen ym. 2010, 81, 89–93.)

4 KEMINMAAN TUTKIMUS TOIMEENTULOTUKIASIAKKAIDEN TYTYVÄISYYDESTÄ SOSIAALITOIMEEN

4.1 Tutkimuksen taustoja

Ennen opinnäytetyöprosessia Keminmaa ei ollut minulle kuntana kovinkaan tuttu, sillä asuin ja opiskelin vakinaisesti Kemissä. Idea opinnäytetyön aiheesta ja kohteesta varmistui sosionomiopintojen kolmannen harjoittelun aikana. Harjoitteluni toteutui 7.1–16.3.2014 välisenä aikana Keminmaan sosiaalitoimessa. Tuon harjoittelujakson aikana toimin pääasiallisesti kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan työparina. Työtehtäviin kuului muun muassa kuntouttavan työtoiminnan sopimusten teko, asiakkaiden ohjaaminen, toimeentulotukihakemusten käsittely sekä osallistuminen palavereihin yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakastyön kohderyhmänä olivat kaikki kuntouttavan työtoiminnan tarpeessa olevat asiakkaat sekä alle 30-vuotiaat toimeentulotukiasiakkaat, joilla ei ollut lastensuojeluasiakkuutta.

Opinnäytetyön aiheeseen pääsimme parin ensimmäisen harjoitteluviikon jälkeen. Olin aiemmin miettinyt, että voisin mahdollisesti toteuttaa opinnäytetyönä jonkun asiakaskyselyn. Kysyinkin sosiaalitoimen työntekijöiltä, onko sellaisia koskaan Keminmaassa tehty. Kävi ilmi, ettei vastaavia kyselyitä ole tehty vuosiin. Viimeisin tiedossa oleva asiakaskysely oli toteutettu vuonna 2002, ja tuolloin sen kohderyhmänä olivat kaikki kunnanviraston asiakkaat (Asiakaskysely Keminmaan kunnanvirastolla, viitattu 22.7.2014). Sen jälkeen ei ole muita kyselyitä tehty – tai niistä ei löytynyt ainakaan merkintöjä. Harjoittelupaikassani minulle tarjottiinkin mahdollisuus toteuttaa asiakaskysely harjoittelun puitteissa. Ajattelin tarttua tilaisuuteen ja aloin heti suunnitella aiheesta opinnäytetyötä.

Olin opinnoissani suuntautunut yhteisö- ja perusturvatyöhön, mikä osaltaan herätti kiinnostusta opinnäytetyön toteuttamiselle juuri sosiaalitoimeen. Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui asiakaskysely Keminmaan toimeentulotukiasiakkaille. Rajasin kohderyhmää toimeentulotukiasiakkaisiin, koska siihen lukeutui valtaosa aikuissosiaalityön asiakkaita Keminmaalla. Halusin opinnäytetyön avulla selvittää, kuinka tyytyväiset sen hetkiset toimeentulotukiasiakkaat olivat kunnanviraston tarjoamiin sosiaalipalveluihin. Keminmaan sosiaalitoimi kiinnosti minua tutkimuksen kohteena myös siksi, koska se erosi

toimintaperiaatteissa sekä tilana verrattuna Kemin sosiaalitoimistoon. Toisin kuin Kemissä, Keminmaan sosiaalitoimistossa ei ollut päästäjänä vahtimestaria, eikä työntekijöille välttämättä tarvinnut varata aikaa.

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli kartoittaa Keminmaan toimeentulotukiasiakkaiden tyytyväisyyttä aikuissosiaalityöpalveluihin sekä tuottaa tietoa kunnan aikuissosiaalityön kehittämiseen ja mahdollisten jatkotutkimusten varalle. Muina tavoitteina oli aikuissosiaalityön palveluiden laadun, saatavuuden ja tavoitettavuuden selvittäminen asiakasnäkökulmasta. Näiden tavoitteiden selkiyttämiseksi asetettiin kolme tutkimuskysymystä:

1. Ovatko toimeentulotukiasiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin?
2. Ovatko palvelut helposti saatavilla?
3. Miten palveluita voitaisiin parantaa?

Näillä lähtökohdilla opinnäytetyölle haettiin Keminmaan hyvinvointilautakunnalta tutkimuslupa. Lupa haettiin tammikuussa 2014, ja se myönnettiin minulle sittemmin helmikuun 2014 lopulla.

4.2 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Opinnäytetyöni sisältää sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä, ja siksi tutkimustani ei voida määritellä yksistään laadulliseksi tai määrälliseksi. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä kyselymenetelmää, joka antaa yleisen kuvan mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. Opinnäytetyön laadullisuus eli kvalitatiivisuus taas näkyy muun muassa sillä tavalla, että siinä on käsitelty toimeentulotukiasiakkaiden subjektiivisia kokemuksia aikuissosiaalityön palvelusta. Esimerkiksi kyselylomakkeessa olevien avointen kysymysten vastaukset ovat laadullisia (kts. Liite 2). Tutkimusaineiston hankintatavan ohella opinnäytetyön määrälliset eli kvantitatiiviset piirteet näkyvät muun muassa aiempiin teorioihin viittaamisena sekä tutkimustulosten käsittely- ja analyysitavoissa. Tutkimustuloksia on käsitelty ja esitelty määrällisen tutkimuksen tavoin, käyttäen lukumääriä ja prosentteja, tilastoja sekä taulukoita. (Vilka 2007, 13; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 140.)

Valitsin opinnäytetyöhöni kyselymenetelmän, koska sitä on käytetty ennenkin ja se on osoittautunut toimivaksi menetelmäksi. Menetelmävalintaa tehdessä tiedostin myös mahdolliset riskit, kuten tutkimusjoukon asennoitumisen, rehellisyyden sekä vastaa-
misaktiivisuuden – mutta se ei kuitenkaan minua lannistanut (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93–97). Halusin tehdä kyselystä lyhyen ja selkeän, jotta mahdollisimman moni toimeen-
tulotukiasiakas osallistuisi siihen. Kyselylomakkeen kysymysten teossa hyödynsin ai-
empien tutkimusten kyselyiden rakenteita (esim. Weckström 2013; Rämä 2010), mutta
lopullisissa valinnoissa minua kuitenkin auttoi Keminmaan sosiaalitoimen vastaava so-
siaalityöntekijä.

Valmiista kyselystä tuli kaksiosainen, jossa oli vastaajan taustatietoja käsittelevä osa
sekä varsinaisen kyselyn osa (kts. Liite 2). Kyselylomakkeeseen tuli yhteensä 22 kysy-
mystä, joista neljä koski taustatietoja. Lomakkeen kysymykset oli tarkoitus esittää kai-
kille vastaajille vakionuotoisina samassa järjestyksessä. Kyselyssä oli pääasiassa suljet-
tuja kysymyksiä, joihin oli annettu kolme yksinkertaista vastausvaihtoehtoa: ”kyllä”,
”ei” ja ”en osaa sanoa”. Kysely sisälsi myös kolme avointa kysymysmuotoa, joihin vas-
taaja sai itse kirjoittaa haluamansa vastauksen. Näillä kysymyksillä haettiin asiakkaiden
parannusehdotuksia ja kehittämisideoita. (Ahola 2007, 56–57.)

Ennen kyselyn toimeenpanoa, informoitiin siitä työntekijöille sähköpostitse helmikuun
lopulla. Tämän jälkeen kyselylomakkeita monistettiin yhteensä 125 kappaletta, joista
käytävälle jätettiin 55 ja loput vietiin neljälle etuuskäsittelyä hoitavalle työntekijälle.
Näin päätettiin tehdä sen takia, että kyselyllä olisi mahdollisuus tavoittaa kaikkia toi-
meentulotukiasiakkaita. Käytävälle laitettiin myös opasteita ja saatekirjeitä nähtäväksi,
jotta sosiaalitoimessa asioivat tietäisivät mistä on kysymys. Sosiaalitoimen työntekijöil-
le annetut kyselyt oli tarkoitus lähettää asiakkaille maaliskuun toimeentulotukipäätösten
yhteydessä sekä jakaa niitä varatuilla ajoilla. Lähetettäväksi tarkoitettujen kyselyiden
liitteeksi tuli saatekirje sekä kirjekuori, jossa oli merkintä ”Asiakaskysely/Keminmaan
sosiaalitoimi”. Kirjekuorten merkitys oli säilyttää kyselyyn vastanneiden kasvottomuus.

Täytetty kysely tuli palauttaa viimeistään huhtikuun toimeentulotukihakemuksen yhtey-
dessä sosiaalitoimen posttiin tai muun asioinnin yhteydessä postilaatikkoon. Näin päätet-
tiin tehdä sen takia, että mahdollisimman moni toimeentulotukiasiakas ehtisi osallistua
kyselytutkimukseen. Käytännössä kyselyitä ei kuitenkaan enää palautunut 7.4.2014 jäl-
keen. Kyselytutkimuksen voimassaolon aikana kyselylomakkeiden määrä kasvoi hie-

man alkuperäisestä, sillä sosiaalitoimen työntekijät joutuivat pari kertaa monistamaan niitä lisää, sillä ne näyttivät loppuvan kesken. Senpä vuoksi liikkeelle laitettujen kyselyiden yhteismäärää olikin vähän vaikea arvioida jälkeenpäin.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineiston käsittely aloitettiin heti, kun kyselyaineisto saatiin koottua. Kyselyaineiston käsittely tapahtui tarkistamalla lomakkeet yksitellen ja etsimällä näistä mahdolliset puuttuvat tiedot. Aineiston käsittelyn helpottamiseksi kaikki lomakkeet numeroitiin 1:stä 35:teen, ja tiedot kirjattiin taulukkoon. Tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin suorien jakaumien esittelyä, joka toteutettiin laskemalla määriä yhden muuttujan suhteen. Suoralla jakaumalla tarkoitetaan tässä kuvausta siitä, kuinka moni on vastannut kuhunkin väittämään. Muuttujalla taas tarkoitetaan asiakaskyselyssä olevia yksittäisiä asioita tai ominaisuuksia, kuten vastaajan sukupuolta, ikää tai mielipidettä. (Vilka 2007, 111, 106, 14.) Toisin sanoen aineiston käsittelyssä hyödynnettiin tukkimiehen kirjanpito-tyyliä, joka toteutettiin Microsoft Word 2010 -ohjelmalla.

Kyselyaineisto päätettiin ottaa kokonaisuudessaan huomioon, vaikka osassa lomakkeista ilmenikin puutteellisia tietoja. Kolmesta vastauslomakkeesta puuttui joidenkin kysymysten kohdalta vastaus kokonaan, mutta nämäkin lomakkeet päätettiin ottaa silti mukaan otokseen, koska niillä oli vähäinen merkitys tutkimuksen lopputuloksien kannalta. Toinen vaihtoehto olisi ollut poistaa kaikki ne havaintoyksiköt eli vastauslomakkeet, joissa ilmeni puutteellisia tietoja. Sitä en kuitenkaan opinnäytetyön tekijänä halunnut tehdä, koska aineisto oli muutenkin pieni. Puutteelliset vastaukset päätettiin kuitenkin lukijoille havainnollistaa ilmoittamalla otoksen koko kokonaisuudesta (N=35) pienemmällä muuttujalla, esimerkiksi N=34 tai N=33. (Vilka 2007, 108–110.)

Puutteellisten vastausten lisäksi aineiston käsittelyvaiheessa ilmeni, että neljässä vastauslomakkeessa oli joissain kohdissa rastitettuna sekä myönteinen, että kielteinen vastausvaihtoehto. Nämäkin vastaukset päätettiin ottaa mukaan tutkimukseen kahdella tavalla, joissa käytettiin opinnäytetyön tekijän omaa tulkintaa. Rastitettujen vastausten ollessa samanlaisia, ne tulkittiin ”en osaa sanoa”-vaihtoehtona. Näin tehtiin yhteensä neljälle vastaukselle, jotka olivat kahdessa vastauslomakkeessa. Toisin tehtiin kuitenkin kah-

delle muulle vastauslomakkeelle, jossa ilmeni yhteensä kaksi sutattua vastausvaihtoehtoa. Näiden kohdalla vastaukseksi tulkittiin suttaamaton versio vastauksesta.

Opinnäytetyön tutkimustulokset analysoitiin aineiston sisällönanalyysin perusteella. Tutkimuksesta nostettiin aineistosta nousseet ilmiöt, jotka kiinnostivat minua opinnäytetyön tekijänä ja jotka vastasivat etsimiini tutkimuskysymyksiin. Tällä analyysimenetelmällä pyrin saamaan tutkimustulokset tiivistettyyn ja yleiseen muotoon opinnäytetyön johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93–95, 105.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Kyselyn vastausaktiivisuus

Tutkimuksen vastausaktiivisuuden selvittämiseksi tarvittiin asiakkaiden tilastotiedot, jotka saatiin Keminmaan etuuskäsittelijän avustuksella Pro Consona Sosiaalityö -nimisestä ohjelmasta. Asiakasrekisteritiedot haettiin ohjelmasta 27.2–7.4.2014 väliseltä ajalta, jolloin kyselytutkimus oli käynnissä. Asiakasrekisteritietojen sekä palautettujen kyselylomakkeiden perusteella pystyi laskemaan kyselytutkimuksen vastausprosentin. Asiakasrekisteritietojen mukaan kyselyn voimassaoloaikana Keminmaan toimeentuloturvan asiakkaita oli kaikkiaan 167 kappaletta, joista 11 oli uusia asiakkaita. Kyselylomakkeita palautui yhteensä 35 kappaletta. Nämä muuttajat jakamalla ja kertomalla sadalla asiakaskyselyn vastausprosentiksi saatiin 20,9 %.

5.2 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeen taustatietokysymykset olivat lomakkeen alussa, A-osassa (Liite 2). Taustatietokysymyksiä oli yhteensä neljä ja niillä kartoitettiin vastaajan sukupuoli, ikä, elämäntilanne sekä asumistilanne.

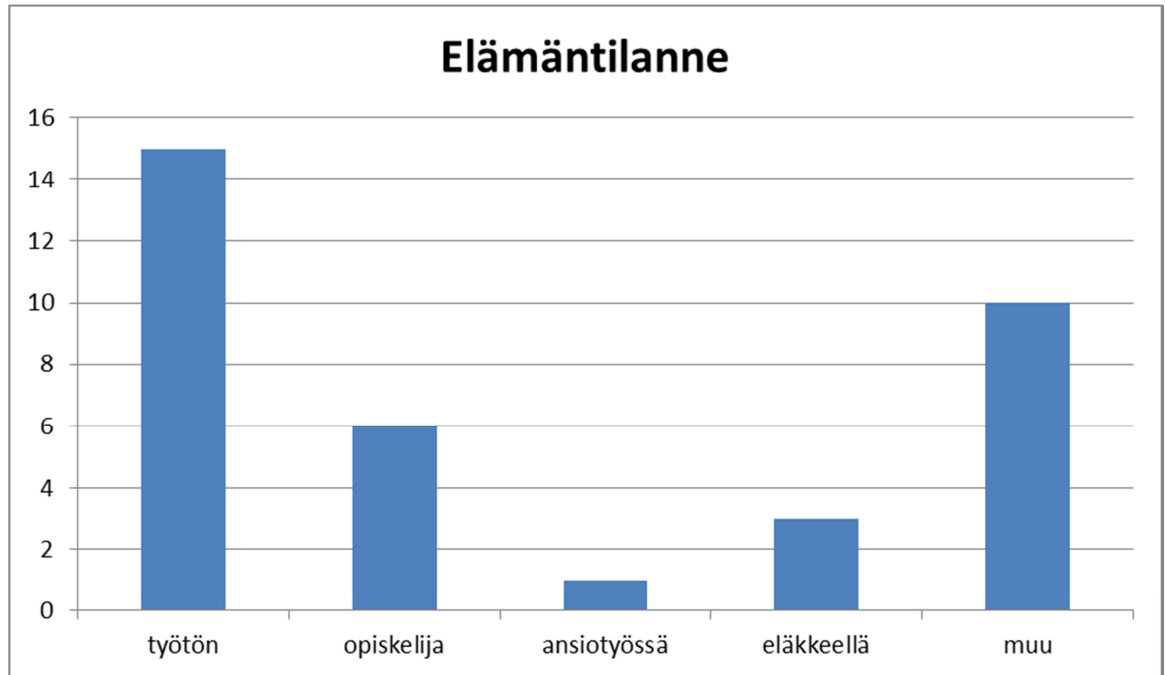
Taulukko 1. Vastaajien ikä ja sukupuoli

Vastaajan ikä	Mies	Nainen
18–25	4	7
26–35	0	2
36–45	2	3
46–55	6	6
56–65	4	0
+ 66	1	0
Yhteensä	(N=17)	(N=18)

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat ilmoittaneet sukupuolensa ja ikänsä (Taulukko 1). Vastaajista oli 18 naisia ja 17 miehiä (N=35). Suurimmat ikäryhmät muodostivat nuoret aikuiset ja keski-ikäiset miehet ja naiset, joiden osuus oli 65,7 % kaikista vastaajista.

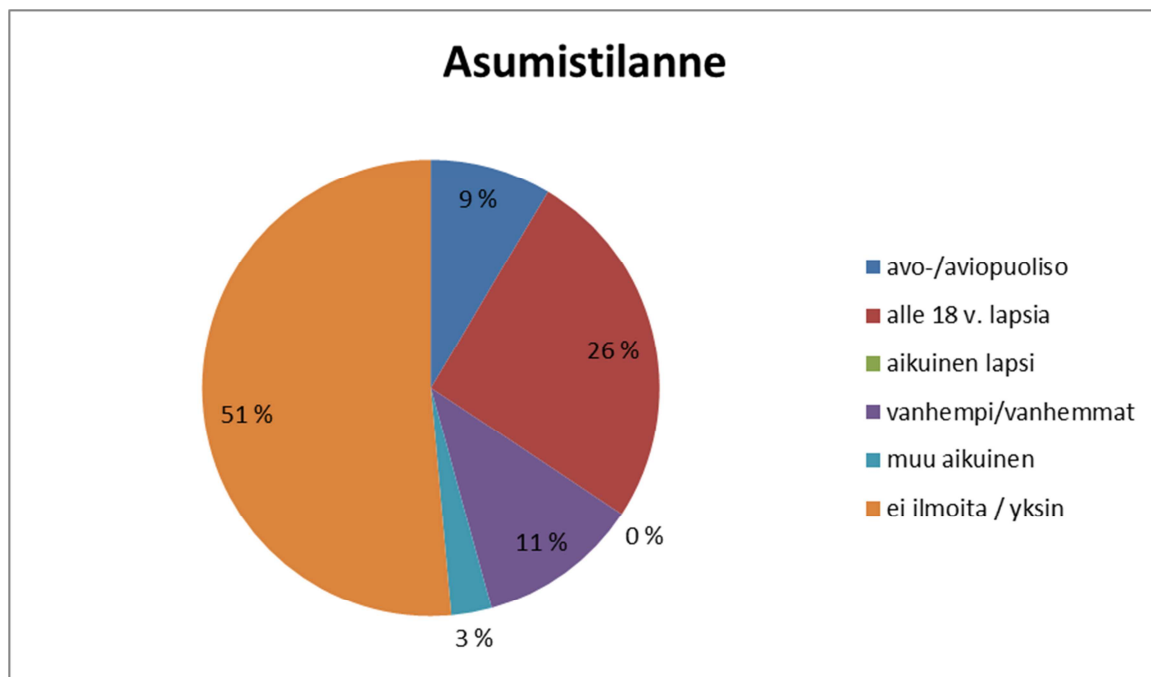
Kolmanneksi suurimman ryhmän muodostivat 36–45 -vuotiaat, jossa oli viisi vastaajaa. Pienimmän ryhmän muodostivat kaksi 26–35 -vuotiasta naista sekä yksi yli 66-vuotias mies.

Kuvio 1. Vastaajien elämäntilanne



Vastaajien elämäntilanteet olivat erilaisia (Kuvio 1). Suurin osa vastaajista (43 %) ilmoitti olevansa työttömänä. Opiskelijana taas oli 6 ja eläkkeellä 3 vastaajaa. Yksi vastaajista ilmoitti olevansa ansiotyössä. Loput 10 vastaajaa ilmoitti joko suoraan elämäntilanteekseen ”muun” tai valitsi useamman vaihtoehdon viidestä annetusta. Muina tilanteina oli muun muassa äitiysloma, kuntouttava työtoiminta, sairausloma, osa-aikaeläke sekä opiskelu kuntoutustuella. Useamman vastausvaihtoehdon ruksanneet huomioitiin tutkimuksessa ”muuksi” elämäntilanteeksi.

Kuvio 2. Vastaajien asumistilanne



Palautettuja kyselylomakkeita käsiteltäessä huomasin, että kysyttäessä vastaajan asumistilannetta puuttui kyselystä ainakin yksi vastausvaihtoehto. Tämä ilmeni muun muassa sillä, että peräti 16 vastaajista jätti vastauskohdan tyhjäksi ja kaksi muuta kirjasi erikseen asuvansa yksin. Varmuudella ei siis voida tietää, ovatko reilu puolet vastaajista yksinasuvia vai jotain muuta (Kuvio 2). Neljäs osa vastaajista (26 %) ilmoitti kuitenkin asuvansa alle 18 -vuotiaiden lasten kanssa. Alaikäisten lasten lukumäärä vaihteli 1-3 lapsen väliltä. Vastaajista 11 % ilmoitti asuvansa vanhemman tai vanhempien kanssa. Avo- tai aviopuolison kanssa ilmoitti asuvansa ainoastaan 3 vastaajaa. Yksi vastaajista ilmoitti asuvansa muun aikuisen kanssa. Sen sijaan aikuisen lapsen kanssa ei vastaajista yksikään ilmoittanut asuvan. Tutkimuksen kannalta erikoista oli myös se, että kysyttäessä asumistilannetta kukaan vastaajista ei ruksannut useampaa vaihtoehtoa. Esimerkiksi ne vastaajat, jotka ilmoittivat asuvansa lasten kanssa, eivät ruksanneet lisäksi avo- tai aviopuolisoa. Voi siis olla, että vastaajat olivat joko yksinhuoltajia tai eivät yksinkertaisesti hoksanneet rastittaa kahta vastausvaihtoehtoa.

5.3 Keminmaan sosiaalitoimiston palveluiden saatavuus

Kyselylomakkeen B-osion ensimmäiset 8 kysymystä liittyivät Keminmaan sosiaalitoimen palveluiden saatavuuteen (Liite 2). Kysymyksistä ensimmäiset seitsemän oli suljettuja ja kahdeksas kysymys oli avoin, jolla tavoiteltiin vastaajien kehittämisiäideoita. Nuo kehittämisiäideat käsittelemme myöhemmin erillisessä luvussa. Yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta palveluiden saatavuutta koskeviin kysymyksiin kokonaan ja kahdesta muusta palautetusta kyselylomakkeesta puuttui vastaus yhteen kysymykseen. Tämä osaltaan pienensi tutkimuksen otantaa sekä vastausprosenttia näiden tiettyjen kysymysten kohdalla.

Palveluiden saatavuuden osion ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin sosiaalitoimen aukioloaikojen sopivuutta. Suurin osa vastaajista (94 %) piti nykyistä virka-aikaa 8.00–15.45 hyvänä (N=34). Sosiaalitoimen aukioloajat eivät miellyttäneet vain yhtä vastaajaa. Toinen kysymys koski ajanvarauksen helppoutta. Vastaajista 26 koki ajanvarauksen työntekijälle helpoksi (N=34). Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa, ja kaksi muuta ei kokenut sitä helppona. Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin työntekijän tavoitettavuutta puhelimitse. Vastaajista 24 ilmoitti tavoittaneensa työntekijän puhelinajalla (N=33). Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa ja kolme koki, ettei saanut työntekijää kiinni.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden kokemusta odotusajoista, kun asioi ilman ajanvarausta. Vastaajista 22 piti odotusaikoja sopivina, 10 ei osannut sanoa ja kaksi ei pitänyt niistä (N=34). Viidennessä kysymyksessä kysyttiin saavatko asiakkaat henkilökohtaisen ajanvarauksen riittävän nopeasti. Vastaajista 26 koki saavansa ajan työntekijälle alle seitsemässä vuorokaudessa (N=34). Seitsemän vastaajaa taas ei osannut sanoa ja yksi vastaaja koki, ettei ajanvarausta saa riittävän nopeasti. Kuudennella kysymyksellä selvitettiin asiakkaiden tuntemusta Keminmaan sosiaalipalveluiden tarjonnasta. Vastaajista 24 ilmoitti tietävänsä, millaisia palveluita alueella on tarjolla (N=33). Viisi vastaajaa ei osannut sanoa ja neljä muuta koki, ettei asiasta ole tarpeeksi tietoa. Seitsemännellä kysymyksellä haluttiin selvittää, asioisivatko toimeentulotukiasiakkaat hakemusasioissa internetissä, jos se olisi mahdollista. Tuloksien mukaan vastaajista peräti 16 hoitaisi toimeentulotukiasioita netissä, jos se olisi mahdollista (N=34). Vastaajista 11 ei kuitenkaan haluaisi hoitaa asioita netissä ja loput seitsemän ei osannut sanoa.

5.4 Palvelun sisältö ja laatu

Palvelun sisältöä ja laatua koskevia kysymyksiä oli yhteensä seitsemän. Kysymyksistä ensimmäiset kuusi olivat suljettuja, ja viimeinen oli avoin kehittämiseen liittyvä kysymys. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kolmeen ensimmäiseen kysymykseen, mikä pienensi kyselyn otantaa yhdellä ja laski hieman vastausprosenttia. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin ovatko asiakkaat saaneet ohjausta toimeentulotukihakemusten täyttämiseen. Vastaajista 22 ilmoitti saaneensa toimeentulotukihakemuksiin liittyvää ohjausta (N=34). Kolmas osa vastaajista ilmoitti kuitenkin, ettei ole saanut asiaan ohjausta. Vastaajista vain yksi ei osannut sanoa, onko saanut ohjausta toimeentulotukihakemusten täyttämiseen. Toisessa kysymyksessä kysyttiin, ovatko toimeentulotukipäätösten tekstit olleet ymmärrettäviä. Vastaajista peräti 30 oli sitä mieltä, että tekstit ovat olleet ymmärrettäviä (N=34). Neljästä muusta vastaajasta kahden kohdalla ne eivät olleet ymmärrettäviä ja kaksi muuta ei osannut sanoa.

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden kokemusta siitä, olivatko sosiaalitoimen työntekijät perehtyneet heidän tilanteisiinsa riittävästi. Vastaajista 29 oli sitä mieltä, että työntekijät perehtyvät riittävästi heidän tilanteeseen (N=34). Neljä vastaajaa koki, ettei perehtyminen ollut riittävää ja yksi vastaaja ei osannut sanoa. Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, vastasiko asiointi sosiaalitoimen työntekijän luona asiakkaan odotuksia tai tarpeita. Vastaajista 29 koki asioinnin vastanneen omia odotuksia tai tarpeita (N=35). Kuuden muun vastaajan kohdalla vastaukset jakautuivat kahtia: kolme kielteiseen ja kolme ei osaa sanoa -suuntaan.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeutta. Vastaajista melkein kaikki olivat sitä mieltä, että hakemukset käsitellään alle viikossa. Vain yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko hakemukset käsitelty riittävän nopeasti (N=35). Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin asiakkailta, onko sosiaalitoimen palveluita riittävästi tarjolla Keminmaassa. Kysymyksen helpottamiseksi esimerkkeinä annettiin päihde- ja mielenterveyspalvelut. Vastaajista 20:n mielestä sosiaalipalveluita oli jo riittävästi, 12 ei osannut sanoa ja kolmen muun mielestä palveluita ei ollut tarpeeksi (N=35).

5.5 Asiointi sosiaalitoimessa

Sosiaalitoimen asiointia koskevia kysymyksiä oli kyselyssä mukana kolme. Kaksi ensimmäistä olivat suljettuja kysymyksiä ja viimeinen oli avoin kehittämisideoille tarkoitettu kysymys. Palautetuista kyselyistä olivat kaikki vastanneet kahteen suljettuun kysymykseen. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin asiakkaiden kokemusta asioinnista sosiaalitoimessa. Vastaajista 31 koki asioinnin sosiaalitoimessa helpoksi, kolme muuta ei osannut sanoa ja yhden mielestä se ei ole ollut helppoa (N=35). Toisessa kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä kunnanviraston tiloista ja varustuksesta. Vastaajista 27:n mielestä viraston tilat ja niiden varustus vastasivat asiakkaiden nykyaikaisia tarpeita (N=35). Vastaajista viisi ilmoitti, ettei osaa sanoa ja kolmen muun kohdalla tilat ja varustus eivät kohtaa asiakkaiden tarpeiden kanssa.

5.6 Vastaajien kehitysehdotuksia

Asiakaskyselyssä oli laadittuna kolme avointa kysymystä toimeentulotukiasiakkaiden kehitysehdotuksia varten. Kysymyksissä selvitettiin, miten palvelujen saatavuutta, sisältöä ja laatua sekä asiointia voitaisiin kehittää tai parantaa entisestään. Kyselyyn vastanneista peräti 16 oli kirjoittanut vähintään yhteen kohtaan jotakin (N=35). Sosiaalitoimen palvelujen saatavuuden kohdalla oli muun muassa seuraavanlaisia kehitysehdotuksia:

”Netissä asioiminen olisi hyvä.”

”Hakemuksia ei tarvitsisi joka kuukausi lähettää, jos on varma, ettei ole töitä tms. tiedossa, kuten äitiysloman ajan toimeentulotuki tulisi automaattisesti tilille tai hakemuksen voisi tehdä netissä.”

”Musta kaikki hyvin Keminmaassa sosiaalitoimessa. Hyvin auttaneet ovat työntekijät! Kiitos niille - mua auttaneita! Kiitos”

Näistä viimeisenä mainittu kommentti jäi osin minun oman tulkinnan varaan, sillä alkuperäisen tekstin kirjoitusasu oli vähän epäselvä.

Osa vastaajien kommenteista oli varsin lyhyitä ja vähän tulkinnanvaraisiakin, kuten:

”Ei parane kehittämällä”

”Hyvin pelaa kaikki”

”En osaa sanoa”

”Ei parannuksia”

Palveluiden laatuun ja sisältöön tuli asiakkailta seuraavanlaisia kehittämisideoita:

”Perehtyminen asiakkaan elämäntilanteeseen perusteellisesti, ja auttaminen ja neuvominen. Kotikäynnit! Myönteinen asenne!!!”

”Mielenterveyspalveluja iltaisin (ilta-aikoja esim. kerran viikossa, työssä käyville annettais mahdollisuus)”

Osa vastaajista oli kuitenkin melko tyytyväisiä nykyisiin palvelun laatua ja sisältöä koskeviin käytäntöihin:

”Ei mitenkään täällä on jo kaikki niin hyvin.”

”En osaa sanoa, kun aina olen saanut apua, kun sitä olen tarvinnut.”

”Hyvä näin”

Asiointiin liittyviä ehdotuksia oli sen sijaan laidasta laitaan:

”Parantakaa pienellä sairaseläkkeellä olevan kyyditysmahdollisuuksia. Kolmirattaisella pyörällä 1-2 km kerran päivässä kauppamatka 10 km edest.”

”Hymyä ja kannustusta!”

”Kahvitarjoilulla”

*”Jos ulosmittausasioissa enemmän huomioitaisiin asiakasta. Hyvin nyt ki-
otettu.”*

Näistä viimeisenä mainittu kommentti jäi osin minun oman tulkinnan varaan, sillä alku-
peräisen tekstin kirjoitusasu oli vähän epäselvä.

Osa vastaajista oli sängen tyytyväisiä asioimiseen liittyen:

*”Keminmaan sos.toimen palvelut ovat hyvät (kiitettävät) nykyisellään. Kii-
tos!”*

”Kaikki ok.”

Vain yhden henkilön vastaus oli negatiivisen sävyinen ja ehkä vähän uhkaavan kuuloi-
nen. Opinnäytetyön tekijänä päätin olla julkaisematta kyseistä kommenttia, mutta tulkit-
sin sen kuitenkin huonona yksittäisenä kokemuksena asioinnista sosiaalitoimessa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakaskysely toteutettiin menetelmänä kattavasti, mikä antoi mahdollisuuden tavoittaa kaikki Keminmaan sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaat. Kyselyn vastausten runsaaseen lukumäärään vaikutti merkittävästi työyhteisön oma aktiivisuus kyselyn mainostamisessa asiakastapaamisten yhteydessä sekä lomakkeiden lähettämässä suoraan asiakkaille. Mielestäni paperinen kyselylomake toimi kohderyhmää ajatellen paremmin kuin netissä oleva kysely olisi toiminut. Virtuaalilomakkeella kun ei olisi tavoittanut niitä asiakkaita, joilla ei ole nettiä tai sähköpostia käytettävissä. Myös aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että nettikyselyt ovat olleet yleisesti huonoja. Esimerkiksi Jens Weckströmin (2013, 39) vastaavanlaisessa tutkimuksessa vain yksi henkilö päätyi täyttämään kyselyn netissä.

Asiakaskyselyn avulla sain mielestäni hyvin vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin. Tutkimustuloksissa ehkä eniten yllätti se, että suurin osa toimeentulotukiasiakkaita koki olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tulokset näyttivät kokonaisuudessaan jopa paremmilta kuin vuoden 2002 tehdyssä asiakaskyselyssä, jossa oli moitittu muun muassa työntekijöiden kiireellisyyttä ja pitkiä käsittelyaikoja (kts. Asiakaskysely Keminmaan kunnanvirastolla, viitattu 22.7.2014). Odotin tälläkin kertaa kohderyhmältä vähän negatiivisempaa palautetta.

Myös sosiaalitoimen näkökulmasta uudet tutkimustulokset näyttivät kokonaisuudessaan erittäin hyviltä, eikä suurempia muutoksia taideta Keminmaan yksikköön tarvita. Tutkimustulosten mukaan etenkin palveluiden saatavuus koettiin yleisesti hyvänä. Nykyisiä aukioloaikoja pidettiin toimivina, ja työntekijöiden tavoitettavuutta nopeana. Myös palveluiden tuntemus oli suhteellisen hyvä toimeentulotukiasiakkailta. Palveluiden saatavuudessa muutosta kaivattiin eniten toimeentulotukiasioiden sähköistämässä. Lähes puolet asiakaskyselyyn vastanneista kannatti hakemusasioidensa hoitamista netissä - niinpä mielestäni tähän asiaan tulisi tulevaisuudessa panostaa.

Aikuissosiaalityön palveluiden sisällön ja laadun osalta tutkimustuloksista tuli muun muassa ilmi, että kolmasosa vastaajista ei ole saanut toimeentulotukihakemuksen täyttämiseen riittävää ohjeistusta. Tähän asiaan työntekijöiden tulisikin jatkossa kiinnittää paremmin huomiota, etenkin silloin kun vastassa on uusia asiakkaita. Sen sijaan asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys näyttivät toimivan hyvin sosiaalipuolella. Suurin osa

asiakkaista oli tyytyväisiä sosiaalitoimessa asiointiin sekä nykyisiin käsittelyaikoihin. Sosiaalipalveluiden riitettävyyden osalta vastaajat jakautuivat selkeämmin kahtia. Suurimmalle osalle vastaajista nykyiset palvelut olivat riittäviä, mutta osa vastaajista ei ollut ihan varma siitä, oliko palveluita tarpeeksi. Yksi vastaajista toivoi esimerkiksi mielenterveyspalveluiden lisäämistä. Viime vuosina päihde- ja mielenterveyspalveluita on tarjottu enimmäkseen Kemissä, eikä kaikilla halukkailla ole ollut välttämättä mahdollisuutta saada niitä. Mielestäni sosiaalipalveluiden lisäämistä Keminmaahan pitäisikin harkita vielä kunnan hallinnossa. Ennen päätöstä kunta voisi kuitenkin toteuttaa vielä laajemman asiakaskyselyn, jolla kartoitettaisiin kuntalaisten palvelutarvetta sosiaalipuolella.

Tutkimustulokset kokonaisuudessaan osoittivat, että Keminmaan sosiaalitoimi on onnistunut pitämään toiminnan matalan kynnyksen paikkana. Asiakaskyselyyn vastanneet kokivat asioinnin sosiaalitoimessa yleisesti ottaen helppona, mikä voi johtua monenlaisista syistä. Oman harjoittelukokemuksen perusteella arvelen sen johtuvan sosiaalitoimen vapaimmista käytännöistä, verrattuna suurimpien kaupunkien käytäntöihin. Keminmaalla sosiaalitoimi toimii kunnantalolla, joka on tilana monenlaisen toiminnan yksikkö jonne on helppo poiketa. Kunnantalolla erillistä ajanvarausta ei tarvita, mikä nopeuttaa asiointia sekä asiakkaille tärkeiden asioiden hoitoa. Tällä toimintaperiaatteella voidaan muun muassa välttyä asiakkaiden ylimääräiseltä nöyryyttämiseltä sekä niin sanotulta ”luukuttamiselta”.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoista, varsinkin siksi koska tutkimusaihe kiinnosti minua koko prosessin ajan. Opinnäytetyöprosessiani edisti opinnoissa suuntautuminen yhteisö- ja perusturvatyöhön sekä 9 viikon harjoittelu Keminmaan sosiaalitoimessa. Harjoittelun aikana koin tutkimusaiheen tarpeelliseksi, sillä edellisestä tutkimuksesta oli vierähtänyt 12 vuotta. Edellinen asiakaskysely, joka toteutettiin kunnantalolla vuonna 2002, oli suunnattu kaikille talon asiakkaille, mutta itse päätin rajata tutkimuskohdetta oman suuntautumisen ja kiinnostuksen mukaisesti toimeentulotukiasiakkaisiin. Aiheen rajaukseen vaikutti myös se, että suurin osa Keminmaan aikuissosiaalityön asiakkaista kuului toimeentulotuen piiriin.

Opinnäytetyön prosessin aikana jouduin tekemään eettisiä valintoja pitkin koko tutkimusprosessin. Pohdin eettisyyttä muun muassa opinnäytetyön aihetta valitessa ja rajatessa, tiedon hankkimisessa ja tulkitsemisessa sekä saadun tutkimusmateriaalin käyttämisessä ja säilyttämisessä. Jouduin miettimään myös etukäteen tiedon julkistamisen seurauksia, johon muun muassa vaikutti omien teorialähteiden valinta sekä käsitteiden käyttö opinnäytetyössä. (esim. Pohjola 2007, 17.) Tutkimusaihetta rajatessa pohdin, millä tavalla saisin helpoiten kerättyä tietoa tutkimusjoukolta. Päädyinkin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi kirjallisen kyselyn, sillä se oli myös aiempien tutkimusten perusteella osoittautunut hyväksi menetelmäksi.

Kirjallisen kyselyn laatimisessa ja toteutuksessa jouduin eettisesti ottamaan huomioon käsitteiden käytön, kysymysasettelut, kohderyhmän anonyymiyden säilyttämisen sekä kohderyhmän informoinnin tutkimuksen ajankohdasta ja tarkoituksesta. Kyselyn laatimisen vaiheessa otin opinnäytetyön tekijänä huomioon aiemmat tutkimukset sekä sosiaalitoimen työntekijöiden mielipiteet. Tutkimuskohteen informoinnin varmistin sosiaalitoimessa eri opasteilla sekä laatimalla saatekirjeen, jossa oli mainittuna kyselyn tarkoitus, toteutuksen ajankohta sekä lomakkeiden palautukseen ja käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimusmenetelmänä kysely toimi mielestäni yleisesti ottaen hyvin, sillä sain tutkimukseen mukaan vastauksia odotettua enemmän. Toisaalta kyselyaineiston laatu ei välttämättä antanut riittävää pohjaa sosiaalitoimiston toiminnan kehittämiseksi. Kehittämisideoita kun tuli melko vähän. Lisäksi näin jälkepäin ajateltuna olisin voinut panna enemmän kysymysten muotoiluun, kun opinnäytetyö oli vielä kyselyn laatimisen

vaiheessa. Esimerkiksi taustatiedoissa olevaan asumistilanne-kysymykseen olisin voinut laittaa yksin asuville sopivan vastausvaihtoehdon. Olisin myös voinut ottaa enemmän osallisuuden kokemukseen liittyviä kysymyksiä mukaan tutkimukseen. Alun perin minulla olikin yksi kysymys asiakkaan osallisuuden kokemuksesta, mutta päätin ottaa sen pois koska ajattelin, että osallisuus käsitteenä voi olla vastaajalle vaikea ymmärtää. Sen sijaan päätin kysyä, vastasiko asiointi työntekijän luona asiakkaan odotuksia tai tarpeita (kts. Liite 2). Asiakkaan osallisuutta sivuutettiin myös kysyttäessä työntekijän perehtyneisyyttä asiakkaan tilanteeseen (kts. Liite 2). Menetelmällisesti kyselyn rinnalle olisi voinut kuitenkin toteuttaa myös erillisiä yksilohaastatteluita, sillä avoimiin kysymyksiin vastattiin yllättävän heikosti. Tosin näin jälkepäin ei voida tietää, olisiko haastatteluihin löytynyt vapaaehtoisia.

Lähivuosina aikuissosiaalityöhön on myös tulossa järjestelmällisiä muutoksia ja siksi jatkotutkimuksia asiakastyytyväisyydestä on vielä mielestäni tarpeen tehdä. Suomen hallitus päätti kevään 2014 kehysriihessä, että perustoimeentulotuen käsittely siirtyy Kansaneläkelaitokselle vuoden 2017 alusta. Uuden käytännön tavoitteena on parantaa yhdenvertaisuutta tuen saamisessa, tehostaa toimintaa sekä vähentää kuntien tehtäviä tiukassa taloustilanteessa. Vielä nykyisin valtaosa toimeentulotukipäätöksistä tehdään hakemuksen perusteella asiakasta tapaamatta. Sosiaalitoimen työntekijöiden ei ole tarvinnut välttämättä tavata asiakkaita henkilökohtaisesti, sillä kaikki tarvittavat tiedot löytyvät kuntien ja Kelan tietojärjestelmistä. Vakiintuneet toimeentulotuen hakemuskäytännöt ovatkin olleet hieman ristiriidassa kuntien strategisten tavoitteiden kanssa, joilla on pyritty ehkäisevään sosiaalityöhön eli kuntalaisten taloudellisen tuen riippumattomuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014c, viitattu 2.9.2014.)

Perustoimeentulotuen siirtymässä Kelalle, on yleisesti mietitty millaisia vaikutuksia se tuo mukanaan. Madaltuuko kynnyksen toimeentulotuen hakemiseen? Miten käy nykyisten etuuskäsittelijöiden? Syntyykö todellisia säästöjä? Muutoksen vaikutuksia on arvioinut muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön arviointiryhmä. Arviointiryhmän mukaan on etukäteen vaikea sanoa mahdollisten toimeentulotukihakemusten määrän kasvua muutoksen jälkeen. Perustoimeentulotuki kun ei ole automaattisesti maksettava etuus, vaan se myönnetään jatkossakin asiakkaiden hakemusten perusteella. Positiivista muutoksessa on ainakin se, että tuki aiotaan normittaa yhtenäisemmäksi niin, että kuntakohtaiset erot vähenevät ja kansalaisten yhdenvertaisuus paranee. Lisäksi on arvioitu, että asiakkaiden ns. luukuttaminen vähenee, sillä Kelan tietojärjestelmästä löytyy useimmat

asiakastiedot eri lähteistä. Sosiaalipuolella muutos tulee todennäköisesti näkymään henkilöstön määrässä ja työnjaossa. Jatkossa sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla pitäisi olla enemmän aikaa tavata asiakkaita henkilökohtaisesti sekä keskittyä ennaltaehkäisevämpään sosiaalityöhön. Uusien tavoitteiden saavuttaminen vaatii tulevaisuudessa kuitenkin lisää tutkimuksia asiakastyytyväisyydestä. (Paldanius 2014; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014c, viitattu 2.9.2014.)

LÄHTEET

- Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, Sivut 47–72.
- Ahola, J. 2013. Kun sossun tuki riittää. Haaga-Helian toimittajaopiskelijoiden verkkolehti 8.10.2013. Viitattu 12.7.2014.
<<http://tuima.fi/?p=6426>>
- Angeria, H-M. 2013. Meri-Lapin Seudullinen kotouttamisohjelma 2014–2017. Meri-Lapin kehittämiskeskus. Viitattu 1.9.2014.
<http://www.kemi.fi/sosiaali_terveyspalvelut/suunnitelmat/Meri-Lapin_seudullinen_kotouttamisohjelma2014-17.pdf>
- Asiakaskysely Keminmaan kunnanvirastolla 2002. Julkaisematon raportti vuodelta 2002. Keminmaan kunnanviraston arkisto.
- Asiakaskysely Keminmaan kunnanvirastolla 2002. Keminmaa – Keminmaan kunnan tiedotuslehti 1/2002 Tammikuu. Viitattu 22.7.2014.
<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Lehdet_vuodelta_2002_1#AsiakaskyselyKeminmaan>
- Ely-keskus 2013. Pakolaisten vastaanotosta aiheutuvien kustannusten korvaaminen. Viitattu 1.9.2014.
<http://www.ely-keskus.fi/web/ely/pakolaisten-kustannusten-korvaaminen#.VDgdNvl_tQE>
- Google 2014. Viitattu 23.7.2014.
<https://www.google.fi/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AFAB_enFI454FI484&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=sosiaalialan%20asiakaskysely>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18.painos. Helsinki: Tammi.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, Sivut 14–47.
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, Sivut 82–108.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.
- Kemi-Tornion keskusvirasto 2013. Katsaus Kemin ja Kemi-Tornio seudun kehitykseen 10/2013. Viitattu 21.1.2014.
<http://www.kemi.fi/keskusvirasto/julkaisut/Katsaus/lokakuu_2013.pdf>
- Kemiläinen työllistämismalli 2013. Viitattu 7.9.2014.
<<http://www.kemi.fi/kuntakokeilu/>>
- Kemin kaupunki. Aikuissosiaalityö. Viitattu 7.9.2014.

<http://www.kemi.fi/sosiaali_terveyspalvelut/aikuissosiaalityo.htm>

Kemin kaupunki. Pakolaistyö. Viitattu 1.9.2014.

<http://www.kemi.fi/sosiaali_terveyspalvelut/pakolaistyo.htm>

Keminmaan kunnan hyvinvointilautakunta 2011. Toimeentulotuen sovellusohjeet Keminmaassa – ohjeellinen suositus toimeentulotuen menettelytavoista Keminmaalla. Viitattu 4.6.2014.

<http://www.keminmaa.fi/filewrap.php?c=&f=Toimeentulotuen_sovellusohjeet_2011.doc>

Keminmaan kunta. Aikuissosiaalityö. Viitattu 31.8.2014.

<<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Sosiaalityontekijat>>

Keminmaan kunta. Päätöksenteko Keminmaassa. Viitattu 21.1.2014.

<<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Paatöksenteko>>

Keminmaan kunta. Sosiaalipalvelut. Viitattu 4.6.2014.

<<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Yhteystiedot2&g=42>>

Keminmaan kuntastrategia 2018. Ohittamaton Keminmaa – elinvoimaa ja luonnetta. Viitattu 10.6.2014.

<<http://www.keminmaa.fi/filewrap.php?c=&f=kuntastrategia.pdf>>

Keminmaan valtuusto 2013. Talous- ja toimintasuunnitelma 2014–2018. Viitattu 10.6.2014.

<http://www.keminmaa.fi/filewrap.php?c=&f=Talousarviokirja_Kv_12.12.2014_146.pdf>

Kemppainen, T., Kostamo-Pääkkö K., Niskala, A., Ojaniemi, P. & Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista – Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta.

<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf>

Kunnan palveluihin ollaan tyytyväisiä 2002. Keminmaa – Keminmaan kunnan tiedotuslehti 4/2002. Viitattu 21.1.2014.

<http://www.keminmaa.fi/index.php?p=Lehdet_vuodelta_2002_4#Kunnan>

Kuokkanen, K. 2013. 8-vuotiaan surma: Helsinki tyytyy hyllyttämään virkarikoksista epäillyt lastensuojelijat. Helsingin Sanomat 2.9.2013. Viitattu 12.7.2014.

<<http://www.hs.fi/kaupunki/8-vuotiaan+surma+Helsinki+tyytyy+hyllytt%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n+virkarikoksista+ep%C3%A4illyt+lastensuojelijat/a1378086578671>>

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Lapin yliopisto. Sosiaalityö. Sosiaalityö tieteenä, oppiaineena ja käytäntönä. Viitattu 2.9.2014.

<https://weboodi.ulapland.fi/lay/vl_kehys.jsp?Kieli=1&MD5avain=&vl_tila=1&Opa s=1572&Org=11924824>

Merikanto, T. & Yli-Ojanperä, E. 2012. Silminnäkiä: Tulot 0 euroa. Yle 12.01.2012. Viitattu 23.7.2014.

<http://yle.fi/elavaarkisto/artikkelit/tulot_0_euroa_77380.html#media=77377>

Meri-Lapin Työhönvalmennus-säätiö. Valmennuksen ja kuntoutuksen kautta työelämään. Viitattu 1.9.2014.

<<http://meriva.gstdomain.net/>>

Oulun kaupunki. Aikuissosiaalityö. Viitattu 7.9.2014.

<<http://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-perhepalvelut/aikuissosiaalityo>>

Paldanius, J. 2014. Toimeentulotuki siirtyy Kelaan – madaltuuko kynnyksen tuen hakemiseen? Yle 5.4.2014. Viitattu 2.9.2014.

<http://yle.fi/uutiset/toimeentulotuki_siirtyy_kelaan__madaltuuko_kynnyksen_tuen_hakemiseen/7175759>

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2014. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Poske) esittely. Viitattu 7.9.2014.

<<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/esittely>>

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi, 11–31.

ProConsona, Keminmaan kunnan sosiaalitoimen verkkoarkisto. Julkaisematon asiakasluetteloraportti ajalta 27.2.2014–07.04.2014.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu – mitä se on? kuinka se saavutetaan? Jyväskylä: Pohjantähti.

Rämä, S. 2010. Toimeentulotukiasiakkaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan opinnäytetyö. Viitattu 21.1.2014.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42456/rama_sari.pdf?sequence=1>

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

<http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014a. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus. Viitattu 7.9.2014.

<<http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014b. Sote-uudistus. Viitattu 31.8.2014.

<http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus>
>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014c. Toimeentulotuen siirto Kelalle lisää yhdenvertaisuutta. Viitattu 2.9.2014.

<<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1879307>>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 26.8.2014.

<http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Sosiaalihuolto Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2006:11. Viitattu 9.6.2014.

<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7157.pdf>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012. Toimeentulotukityö. Viitattu 26.8.2014.

<<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/aikuissosiaaliryon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaaliryon/toimeentulotukityo>>

Tikka, J-P. 2013. Noste-lehti: Näissä kunnissa maksetaan eniten toimeentulotukea.

Verkkouutiset 3.12.2013. Viitattu 9.6.2014.

<<http://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/noste%20toimeentulotuki%20erot-12592>>

Toimeentulotuki –opas toimeentulotukilain soveltajille 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4.

<http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1850826#fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuominen, T. 2013. Asiakastyytyväisyys- ja työntekijäkyselyt. Tampereen kaupunki. Viitattu 31.8.2014.

<<http://www.tampere.fi/tampereinfo/projektit/valtakunnalliset/kaste/tampereensos/ky-selyt.html>>

Turvapoiju. Keskusteluapua. Viitattu 1.9.2014.

<<http://www.turvapoiju.fi/turvapoiju/>>

Varkauden kaupunki, Sosiaali- ja terveystoimiala 2013. Yhteenveto aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palveluiden asiakastyytyväisyydestä. Varkaus: Ankkuripaikka. Viitattu 14.6.2014.

<<http://www.varkaus.fi/@Bin/3311637/Asiakastyytyv%C3%A4isyyskysely+yhteenveto+28+11+2013.pdf>>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Weckström, J. 2013. Sipoon kunnan aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyskysely. Dia-konia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan opinnäytetyö. Viitattu 21.1.2014.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/57504/Weckstrom_Jens.pdf?sequence=1>

Yhdessä ry:n Klubitalo. Viitattu 1.9.2014.

<https://www.facebook.com/pages/Yhdessä-ry:n-Klubitalo/260049457352271?sk=info&ref=page_internal>

<<http://www.majakkatalo.fi/yhdistykset/kaikki/20-kemi/6980/6980>>

Yle Oulu 2014. Nettivideo huostaanotosta nosti kohun - Oulussa tilannetta seurataan tiiviisti. Yle 10.1.2014. Viitattu 12.7.2014.

<http://yle.fi/uutiset/nettivideo_huostaanotosta_nosti_kohun_-_oulussa_tilannetta_seurataan_tiiviisti/7015514>

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuksen saatekirje

Liite 2. Tutkimuskysely

Liite 1. Tutkimuskyselyn saatekirje

ASIAKASKYSELY KEMINMAAN TOIMEENTULOTUKIASIAKKAILLE

Hei!

Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja toteutan yhteistyössä Keminmaan sosiaalitoimen kanssa asiakaskyselyn maaliskuun 2014 aikana. Kysely on suunnattu Keminmaan kunnan toimeentulotukiasiakkaille, jotka ovat täysi-ikäisiä. Asiakaskyselyn avulla halutaan selvittää, kuinka tyytyväiset asiakkaat ovat tämän hetkisiin sosiaalitoimen palveluihin ja miten palveluita voitaisiin kehittää. Kyselyn aineisto tulee olemaan osa opinnäytetyötäni, jonka on tarkoitus valmistua joulukuussa 2014. Valmis opinnäytetyö on myöhemmin luettavissa osoitteessa <http://www.theseus.fi/>.

Asiakaskyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta suotavaa. Osallistuminen kyselyyn antaa asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa Keminmaan sosiaalitoimen palveluiden kehittämiseen.

Osallistuminen tutkimukseen tapahtuu vastaamalla **nimettömästi** oheiseen kyselyyn, joka koostuu kahdesta osiosta. Ensimmäisessä osiossa kysytään vastaajan taustatietoja tutkimuksen tilastollista vertailua varten. Toisen osion kysymykset koskevat Keminmaan sosiaalitoimiston palveluiden saatavuutta, palvelun sisältöä ja laatua sekä asiointia kunnanvirastolla. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5 minuuttia.

Kyselyn voi palauttaa huhtikuun toimeentulotukihakemuksen yhteydessä postitse (os. Kunnantie 3, 94400 Keminmaa) tai asiointin yhteydessä sosiaalitoimiston omaan postilaatikkoon. Maaliskuun päätösten yhteydessä lähetetyissä kyselyissä tulee mukaan myös erillinen kirjekuori, jossa merkintä: ”Asiakaskysely/Keminmaan sosiaalitoimi”.

Vastauksista kiitollisena

Albina Brezguina, sosionomiopiskelija Kemistä

Liite 2 1 (3). Tutkimuskysely

ASIAKASKYSELY KEMINMAAN TOIMEENTULOTUKIASIAKKAILLE

A) VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

RASTITA SOPIVA VAIHTOEHTO

1. Sukupuoli

mies nainen

2. Ikä

18 – 25 26 – 35 36 – 45 46 – 55 56 – 65 + 66

3. Elämäntilanne

työtön opiskelija ansiotyössä eläkkeellä

muu _____

4. Samassa taloudessa asuu

avo-/aviopuliso

alle 18 v. lapsia, määrä _____

aikuinen lapsi vanhempi/vanhemmat muu aikuinen

Liite 2 2(3)

B) KEMINMAAN SOSIAALITOIMISTON PALVELUIDEN SAATAVUUS

RASTITA SOPIVIN VAIHTOEHTO

	KYLLÄ	EI	EN OSAA SANOA
1. Sosiaalitoimen aukioloajat (8:00–15:45) ovat hyvät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ajanvaraus työntekijälle on helppoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Työntekijän tavoittaa puhelinajalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Henkilökohtaisen palvelun odotusajat ovat sopivat, kun asioi ilman ajan varausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Henkilökohtaisen ajanvarauksen työntekijälle saa riittävän nopeasti (alle 7vrk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tiedän, millaisia sosiaalipalveluita on tarjolla Keminmaalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hoitaisin hakemusasiat internetissä, jos se olisi mahdollista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Miten palvelujen saatavuutta voitaisiin vielä **kehittää** Keminmaan sosiaalitoimessa?

Oma kehittämissuositus: _____

PALVELUN SISÄLTÖ JA LAATU

	KYLLÄ	EI	EN OSAA SANOA
1. Olen saanut ohjausta toimeentulotukihakemusten täyttämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Toimeentulotukipäätösten tekstit ovat olleet ymmärrettäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sosiaalitoimistossa perehdyttiin tilanteeseeni riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 2 3 (3)

KYLÄ EI EN OSAA SANOA

4. Asiointi sosiaalitoimen työntekijän luona vastasi
odotuksiani / tarpeitani
5. Toimeentulotukihakemukseni on käsitelty
riittävän nopeasti (alle 7vrk)
6. Sosiaalitoimen palveluita on nyt riittävästi tarjolla
Keminmaalla (esim. päihde- ja mielenterveyspalvelut)

7. Miten palvelun sisältöä tai laatua voitaisiin **kehittää**?

Oma kehittämissuositus: _____

ASIOINTI KEMINMAAN KUNNANVIRASTON SOSIAALITOIMESSA

KYLÄ EI EN OSAA SANOA

1. Asiointi sosiaalitoimessa on ollut helppoa
2. Kunnanviraston tilat ja niiden varustus vastaavat
asiakkaiden nykyisiä tarpeita
3. Miten asiointia Keminmaan sosiaalitoimessa voitaisiin vielä parantaa?

Oma ehdotus: _____

KYSELY PÄÄTTYÄ TÄHÄN. KIITOS VASTAUKSISTASI! ☺

Voit palauttaa kyselyn sosiaalitoimen omaan postilaatikkoon tai huhtikuun toimeentulotukihakemuksen yhteydessä postitse kyselylle varatussa kirjekuussa.