

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

**”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan  
välitä..”**

Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista  
Sirkku Reponen

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma, ylempi AMK (90 op)

Toukokuu 2010

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelman (ylempi AMK)

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Sirkku Reponen	<b>Sivumäärä</b> 80 ja 7 liitesivua
<b>Työn nimi</b> ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä...” Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista	
<b>Ohjaava opettaja</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Espoon työllisyyspalvelut	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyöni liittyy Espoon kaupungin työllisyyspalveluihin ja sen palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Asiakasmielipiteen selville saamiseksi on olemassa monia keinoja, mutta opinnäytetyössäni esittelen niistä yhden, asiakasraadin. Tavoitteena oli, että asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon palveluita kehitettäessä. Tämän vuoksi Espoon työllisyyspalveluiden asiakkaista koottiin asiakasraati, joka kokoontui yhteensä kuusi kertaa pohtimaan tarjottavia palveluita asiakkaan näkökulmasta. Asiakasraatiin osallistui kahdeksan asiakasta. Raadissa oli sekä miehiä että naisia, ja ikäjakauma oli 23–60 vuotta.</p> <p>Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, sillä työllä pyritään kuvaamaan toteutettavien palveluiden kehittämisprosessia. Tavoitteena on saada asiakkaiden kanssa keskustellen ja haastatellen esille se arkipäivän hiljainen tieto, joka ei tule esille lomakkeilla tehtävissä asiakastytyväisyyskyselyissä.</p> <p>Asiakkaiden mielipiteiden kartoittamiseksi ja kokonaiskuvan saamiseksi käytin raadin tapaamisissa soveltuvien osien asiakaslähtöistä Bikva-arviointimenetelmää. BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ”Bru-gerinddragelse I KVALitetsvurdering” eli vapaasti suomennettuna ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Bikva-menetelmän mukaisesti asiakkaat itse määrittivät aiheet, joista he halusivat antaa palautetta. Bikva toimi tiedonkeruumenetelmänä asiakasraadin kokouksissa ja saatu tieto esiteltiin palautetta saaneiden organisaatioiden esimiesryhmille.</p> <p>Raatilaiset antoivat palautetta laajasti käyttämistään palveluista. Eniten palautetta saivat Espoon aikuissosiaalityö, Työ- ja elinkeinotoimisto ja kuntouttavan työtoiminnan ostopalveluna tuottavat toimijat. Raatilaiset toivat esille toiveen yksilöllisestä palvelusta niin aikuissosiaalityössä kuin Työ- ja elinkeinotoimistossakin. Asiakkailla oli kokemusta siitä, että kaikki työttömät pannaan samaan muottiin ja heille kaikille tarjotaan samoja palveluita, hyötyi asiakas niistä tai ei. Asiakkaat halusivat, että heillä olisi tukenaan ”luottotyöntekijä”, joka auttaa koulutukseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Sähköisten palveluiden hyödyntämistä toivottiin niin toimeentulotukihakemuksen kuin palkkatukipaikkojen hoitamisessakin.</p>	
<b>Asiasanat</b> Asiakaslähtöisyys, osallisuus, palveluiden parantaminen, työttömyys, toimintatutkimus	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Master's Degree Programme in NGO and Youth Work**  
**ABSTRACT**

<b>Author</b> Sirkku Reponen	<b>Number of Pages</b> 80 + 7
<b>Title</b> Experiences of working with a client panel of the City of Espoo unemployment service	
<b>Supervisor</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> City of Espoo unemployment service	
<p><b>Abstract</b></p> <p>The topic of my thesis focuses on the services provided by the City of Espoo unemployment service and on the client-oriented enhancement of these services. Client satisfaction and opinions can be studied in a number of ways; in my thesis I present one such method, the client panel. The aim was to involve the clients of unemployment services in the planning of operations and to take their opinions into account in the further development of services. For this purpose, a panel was appointed from among the clients of the City of Espoo unemployment service to discuss the available services from the point of view of the client. The panel, which consisted of eight members, both men and women between the ages of 23 and 60, convened six times.</p> <p>The thesis belongs within the sphere of action research, for it aims to describe the development process of the services provided. The objective was to unravel through discussion and interviews the tacit knowledge about every day issues which does not emerge from client satisfaction surveys forms.</p> <p>In the meetings with the panel, I applied the client-oriented BIKVA method where appropriate in order to chart client opinions and to obtain an overall picture of these opinions. BIKVA stands for the Danish term <i>Brugerinddragelse / KVA</i>litetsvurdering, freely translated as “user participation in quality assessment”. In this method, clients define the issues for which they wish to provide feedback. BIKVA functioned as a data collection method in the panel meetings and the results obtained were presented to the supervisory groups of the organisations that received feedback.</p> <p>The panel members provided ample feedback for the services they had used. Most feedback was directed at the City of Espoo adult social services, the Employment and Economic Development Office and partners producing outsourced vocational rehabilitation services. The panelists stated that they wished individual service from both the adult social services and the Employment and Economic Development Office. The panel members shared the experience of being forced into the same mould and being offered the same services as everyone else, regardless of whether they benefitted from the services or not. The clients raised the need of a “trustee” who would help them with matters pertaining to training and employment. The panel also expressed the wish that income support applications and applications for the scheme for hiring out of personnel run by employment offices could be submitted and handled online.</p>	
<b>Keywords</b> Customer oriented approach, unemployment, participation, improvement of services, action research	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 ASIAKKAAT JA PALVELUIDEN TUOTTAMISEN REUNAEDOT	7
2.1 Strategia toimintaa ohjaavana tekijänä	7
2.2 Kunnan velvollisuudet työllisyyden hoidossa	8
2.2.1 Kuntouttava työtoiminta	9
2.2.2 Mitä asiakas saa työtoiminnasta?	10
3. ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUISSA	11
3.1 Asiakastyytyväisyys	15
3.2 Osallistuminen ja osallisuus, osallisuus on vaikuttamista	18
3.3 Asiakastyytyväisyyskyselystä yhteiseen suunnitteluun	24
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS MENETELMÄLLISENÄ LÄHTÖKOHTANA	25
4.1 Toimintatutkimus palvelun kehittämisen apuvälineenä	25
4.2 Asiakasraati ja Bikva-menetelmä aineiston keruu tapoina	30
5 PUHEESTA PALAUTTEEKSI JA ANALYYSIKSI	40
5.1 Raatilaisten tapaamisista noussut aineisto	40
5.2 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät	41
6 TULOKSET JA TOIMINTATUTKIMUKSEN SEURAAVA VAIHE	44
6.1 Tuloksien purkaminen	44
6.2 Yksilöllinen taso	48
6.3 Organisaatiotaso	49
6.3.1 Aikuissosiaalityö ja työhönvalmennuskeskus	49
6.3.2 Työ- ja elinkeinotoimisto ja työvoiman palvelukeskus	53
6.3.3 Kela	55
6.3.4 Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelut	55
6.4 Yhteiskunnallinen taso	57
6.5 Asiakasraadin tulosten esittely organisaatiossa	59
6.5.1 Espoon työllisyyspalveluiden johtoryhmä ja aikuisten palveluiden esimiesryhmä	59
6.5.2 Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä ja Väylä-ryhmä	60
6.5.3 Espoon Askel -hankkeen ohjausryhmä	61
7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	62
7.1 Kehittämisehdotus asiakaslähtöisen mallin rakentamiseksi	64
8 PÄÄTELMÄT	67
LÄHTEET	74

Liite 1 Kirje asiakasraatiin osallistuville

Liite 2 Asiakaspalaute organisaatioittain

Liite 3 Yhteenvertotaulukko asiakasraadin toiminnasta

## 1 JOHDANTO

Kehittämishankkeeni liittyy Espoon kaupungin työllisyyspalveluihin ja sen palveluiden kehittämiseen. Espoon työllisyyspalvelut muodostuvat kolmesta tasarvoisesta yksiköstä: Espoon työvoiman palvelukeskus, työhönvalmennuskeskus ja Soukan työkeskus. Työhönvalmennuskeskus tarjoaa palveluita espoolaisille, joilla on vaikeuksia työllistyä omin voimin avoimille työmarkkinoille. Siellä on mahdollisuus valmentautua tuetusti työmarkkinoille tai opiskelemaan. Työvoiman palvelukeskuksessa palvellaan moniongelmaisia pitkäaikaistyöttömiä yhdessä Työ- ja elinkeinotoimiston ja Kelan työntekijöiden kanssa. Työvoiman palvelukeskuksen kautta kulkevat kaikki kuntouttavaan työtoimintaan menevät asiakkaat. Soukan työkeskus tarjoaa pääasiassa mielenterveyskuntoutujille toimintakykyä ylläpitävää toimintaa.

Työllisyyspalveluiden toiminta-ajatuksen mukaisesti yksikkö tarjoaa asiakkaille mahdollisuuksia edistää työmarkkinavalmiuksiaan turvallisessa ympäristössä ja heille soveltuvissa työtehtävissä. Työllisyyspalvelut tuottavat osallisuutta ja hyvinvointia sosiaalisen kuntoutuksen menetelmin. Se tekee dialogista verkostotyötä palvelu- ja työnantajaverkostossa.

Työllistymisen tukeminen on monien asiakkaiden kohdalla ainoa vaihtoehto päästä työmarkkinoille, kun omat voimavarat ja kyvyt eivät riitä itsenäiseen työllistymiseen. Taustalla voi olla huonot kokemukset koulusta, sairaus, työkokemuksen puute tai pelko epäonnistumisesta. Opinnäytetyössäni halusin tuoda esille asiakaslähtöisen tavan kehittää työllistymistä tukevia palveluita.

Asiakasnäkökulman merkitys korostuu kuntien palvelutuotantoa koskevissa arvioinneissa. Kokonaiskuvan saamiseksi on hyödyllistä saada laaja asiakasnäkökulma mukaan palveluiden kehittämiseen. Asiakasnäkökulman edut eivät ainoastaan liity palveluiden parantamiseen vaan myös palveluita käyttävien kuntalaisten osallistamiseen.

Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä koituu suoraan organisaation hyödyksi. Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen monipuolistuu sekä tulee kuntalaisille läpinäkyvämmäksi.

Asiakasmielipiteen selville saamiseksi on olemassa monia keinoja, mutta opinäytetyössäni esittelen niistä yhden, asiakasraadin. Tavoitteena oli, että asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen ja että heidän mielipiteensä otetaan huomioon palveluita kehitettäessä. Tämän vuoksi Espoon työllisyyspalveluiden asiakkaista koottiin asiakasraati, joka kokoontui yhteensä kuusi kertaa pohtimaan tarjottavia palveluita asiakkaan näkökulmasta. Asiakasraatiin osallistui kahdeksan asiakasta. Raadissa oli sekä miehiä että naisia ja ikäkauma oli 23–60 vuotta.

Opinnäytetyön tarkoitus oli saada asiakkaiden ajatukset, ideat ja ehdotukset organisaation käyttöön palveluita kehitettäessä. Kiinnostuin asiakaslähtöisestä palveluiden kehittämisestä, koska koen, että asiakkailta saamamme palaute on arvokas lisä toimintamme parantamiseksi. Asiakasraadin kokoaminen on työllisyyspalveluissa uusi toimintatapa, jolla tähdätään entistä asiakaslähtöisempään kehittämistyöhön – palveluita ei kehitetä asiakkaalle vaan asiakkaan kanssa. Opinnäytetyö keskittyy asiakasraadin toiminnan kuvaamiseen ja siitä nousseiden kehittämis ehdotusten hyödyntämiseen.

Tämän kehittämistyön keskeiset käsitteet ovat , asiakaslähtöisyys, osallisuus, palveluiden parantaminen, toimintatutkimus ja työttömyys.

Kehittämistyöllä tavoitellaan asiakaslähtöisellä sekä kumppanuuteen perustuvalla yhteistyöllä kehitettyjä työllistämisen palvelukokonaisuuksia.

Tutkimuskysymykset:

- Miten asiakkaat kokevat tuotettavan palvelun?  
(Kenelle tuotettava palvelu on suunniteltu, mitä sillä tavoitellaan, kuka siitä hyötyy ja mihin tarpeeseen se vastaa, mitkä ovat sen hyödyt?)
- Miten asiakasraati toimintamuotona toimii kehittämisideoita kerättyäessä?
- Miten asiakkaiden esittämät asiat jalkautuvat organisaatioon?

## 2 ASIAKKAAT JA PALVELUIDEN TUOTTAMISEN REUNAEHDOT

### 2.1 Strategia toimintaa ohjaavana tekijänä

Suomen kuntalaki (365/1995) määrittelee kuntalaisten osallistumisia ja vaikuttamismahdollisuuksia (27§) siten, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Varsinaista veloitetta osallistaa kuntalaisia palveluiden kehittämistyöhön ei laista löydy. Espoo pyrkii strategisilla linjauksilla tukemaan kuntalaisten osallisuutta ja kaupungin kehittämistä avoimella, aktiivisella ja ennakoivalla viestinnällä. Kaupungin tavoitteena on lisätä espoolaisten mahdollisuuksia osallistua palveluiden ja lähiympäristön kehittämiseen. (Espoon strategia 2010–2013)

Espoon sosiaali- ja terveystoimi on määritellyt tuleville vuosille menestyssuunnitelman, joka ohjaa toimintaa, palveluiden suunnittelua ja niiden toteuttamista. Palveluita on aina tarkasteltava neljästä eri näkökulmasta, joita ovat asiakas-keskeisyys, toimivat rakenteet ja prosessit, terve talous sekä osaava ja innovoiva henkilöstö. Tavoitteena on tarjota kuntalaisille asiakaslähtöisiä palvelukonaisuuksia, joissa asiakastyytyväisyys on hyvällä tasolla ja joissa asiakas kohdataan aidosti. Hyvin tuotetuilla palveluilla tuotetaan mahdollisimman paljon arvoa olemassa olevilla voimavaroilla.

Espoon sosiaali- ja terveystoimessa toteutetaan jo vuonna 2008 alkanutta ”Päivä paremmaksi palvelulla” -palvelukonseptia. Tähän palvelukonseptiin kuuluu olennaisena osana asiakaslähtöiset ja asiakasystävällisemmät palvelut. Arjessa tämä tarkoittaa sitä, että tarjoamamme palvelut on kuvattu siten, että asiakas ja työntekijä voivat yhdessä valita ja koota asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivan palvelutuotteen. Tavoitteena on edistää asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä auttamalla häntä suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti yhteistyössä kumppanien kanssa. Palveluprosessit dokumentoidaan ja niissä sovitaan työnjako, vastuut ja aikataulut.

## 2.2 Kunnan velvollisuudet työllisyyden hoidossa

Hyvinvointivaltion politiikkaan kuuluu, että ihmisellä olisi työtä ja itsenäinen toimeentulo. Yhteiskunta auttaa erilaisin tukimuodoin heikoimassa asemassa olevia jäseniään. Työ ja työssäkäynti eivät ehkä enää ole samanlainen itseisarvo, kuin mitä oli esimerkiksi 1960-luvulla. Käsitys työstä ja työnteosta on muuttunut yhä monimuotoisemmaksi. Säännöllisen ja vakituisen työsuhteen rinnalle ovat tulleet keikka- ja pätkätyöt, jotka vuorottelevat työttömyysjaksojen välillä.

Kunta on saanut 2000-luvulla yhä enenevässä määrin lisävelvoitteita työllisyyden hoidossa, mitä aiemmin pidettiin ainoastaan valtion tehtävänä. Nämä lakimuutokset ovat omalta osaltaan vaikuttaneet Espoon työllisyyspalveluiden syntyyn.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan 1.9.2001 (189/2001). Lain taustalla olivat uudistamispaheet sosiaalitoimen ja työhallinnon erilliselle laille. Laki loi perusteet ja velvoitti tiivistämään yhteistyötä työvoimaviranomaisten ja kuntien sosiaalityöntekijöiden välillä pitkään jatkuneen työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

Kuntien paine järjestää kuntouttavaa työtoimintaa sekä työllistymistä tukevia palveluita kasvaa yleisen työllisyystilanteen heikentyessä. Kuntien taloudellinen tilanne ei juuri anna mahdollisuutta kasvattaa omaa palvelutuotantoa.

Ostopalveluiden osuus tarjottavista palveluista kasvaa koko ajan. Espoossa sosiaalihuoltolain mukaista kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan ostopalvelusopimuksin sekä kumppanuussopimuksin. Vuonna 2009 ostopalveluiden osuus kaikista kuntouttavan työtoiminnasta oli 31 %. Kaupungin omaa toimintaa oli 69 %, joka jakautui työtoimintaan sekä ryhmätoimintaan (22 %). Kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminta Espoossa on aloituspalvelu ja sosiaalista kuntoutusta ennen työtoiminnan aloittamista työpajoilla.

Sosiaalihuoltolaki uudistui 1.4.2002, ja invalidihuoltolaki kumoutui lainsäädännön myötä. Sosiaalihuoltolakiin tuli muutos vammaisten ja vajaakuntoisten hen-



kilöiden työllistämisen edistämiseksi. Uudistuksen tavoitteena on parantaa vammaisten henkilöiden työllistymisedellytyksiä ja lisätä heidän osallistumistaan avoimille työmarkkinoille. Laki suosittaa kuntia ottamaan entistä enemmän vastuuta vajaatyökykyisten henkilöiden työllistymisen edellytysten luomisesta. Vajaatyökykyisten työhön paluuta on tuettu mm. kansaneläkelain muutoksella. Muutos mahdollistaa kansaneläkkeen jättämisen lepäämään määrääjäksi vajaatyökykyisen sijoittuessa ansiotyöhön.

Työvoiman palvelukeskukset tulivat kuntiin 2004, mikä muutti kunnan palvelurakennetta aidosti moniammatillisempaan suuntaan työttömien asiakkaiden palveluiden kohdalla. Laki ei velvoita kuntia osallistumaan työvoiman palvelukeskuksen toimintaan, ja siitä on yleensä olemassa paikalliset sopimukset.

Kunnille uusi velvoite tuli voimaan vuoden 2006 alusta, kun työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta koskeva lainsäädäntö astui voimaan. Lakiin sisältyi merkittävä rahoitustehtävä kunnille. Kunnat rahoittavat puolet siitä työmarkkinatuesta, jota myönnetään yli 500 päivää tukea saaneille aktiivitoimiin osallistumattomille, siis asiakkaille, jotka saavat passiivista tukea. Espoon tavoitteena on tarjota mahdollisimman paljon mahdollisuuksia työttömän osallistua aktiivitoimenpiteisiin, pois passiiviselta työmarkkina- ja toimeentulotuelta.

### 2.2.1 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on luoda toimenpidekokonaisuus, jolla estetään tehokkaasti pitkäaikaistyöttömyyden syntymistä ja sen jatkumista. Kuntouttavassa työtoiminnassa pyritään parantamaan siihen osallistuvan henkilön työllistymisen edellytyksiä sekä elämänhallintaa. Tavoitteena on aktivoida ja osallistaa asiakasta työyhteisön jäsenenä työpajoilla. Käytännössä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky vaihtelee suuresti. Toisille kuntouttava työtoiminta voi olla sisällöltään hyvin lähellä normaalia työtä, kun taas toisille soveltuvinta on ylipäättään säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan totuttava toiminta. Kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan siten, että se tukee henkilön arjenhallintaa ja on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaati-

vaa. Kuntouttava työtoiminta on suunnattu 17–25-vuotiaille työttömille nuorille sekä yli 25-vuotiaille pitkäaikaistyöttömille aikuisille.

Kuntouttava työtoiminta voi koostua pääasiallisesti tai kokonaan työtoiminnasta, mutta siihen voi sisältyä myös ryhmätoimintaa. Työtehtävien on oltava avustavia tehtäviä, eivätkä työtehtävät saa korvata työsuhteista työtä. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 46–50.)

### 2.2.2 Mitä asiakas saa työtoiminnasta?

Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan pitää osana sosiaalista kuntoutusta, joka tarjoaa toiminnallisen menetelmän asiakkaan työllistymisen tueksi. Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmä Eskosen ja Järvisen (2000) mukaan koostuu monesta osatekijästä, jotka vahvistavat asiakasta. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on aina asiakkaan omien voimavarojen löytyminen, niiden kehittäminen ja hyödyntäminen. Sosiaalinen kuntoutus ei tapahdu vain työhuoneessa virkailijan kirjoituspöydän yli keskustellen, vaan sosiaalinen kuntoutus on aina asiakasta osallistavaa, ja toiminta on olennainen osa kuntoutumista. Keskustelu on hyvä tuki kuntoutusprosessin aikana. Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohta on suunnitelmien konkreettisuus. Pienet saavutettavissa olevat tavoitteet kirjataan ylös, ja niiden toteutumista seurataan myös koko ajan. Tavoitteiden tulee olla realistisia ja saavutettavissa olevia, jotta asiakas saa niistä onnistumisen kokemuksia. Tavoitteena voi olla esimerkiksi henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen. Työtoiminta on keskeinen osa sosiaalista kuntoutusta. Mielekäs sekä asiakkaan osaamista ja voimavaroja kunnioittava työtoiminta ohjaa asiakkaan päivärytmiä ja tuo sisältöä elämään. Työyhteisön jäsenenä toimiminen tuo monelle tarpeellisia sosiaalisia kontakteja sekä lisää arjen hallinnan tunnetta. Oheistoimintana asiakas saa yhteisöllisen kokemuksen kuulumisesta ryhmään sekä toimimista työyhteisön jäsenenä. (Eskonen & Järvelä 2000, 68–69.)

### 3. ASIAKASLÄHTÖISYYS PALVELUISSA

Palveluorganisaatiosta puhuttaessa asiakaskeskeistä kulttuuria nimitetään palvelukulttuuriksi. Palvelukulttuurissa koko henkilöstö johto mukaan lukien on kiinnostunut hyvästä palvelusta ja haluaa työskennellä asiakkaidensa parhaaksi. (Ylikoski 2000, 43.)

Paras ja perinteisin tapa saada selville asiakkaiden tarpeet on jokaisessa asiakastapaamisessa tapahtuva avoin vuorovaikutus, jossa on mahdollisuus kuulla ja kysellä asiakkaan saamasta palvelusta. ”Asiakas ei aina voi olla kuningas, mutta asiakas ei koskaan saa olla alamainen” (Vuokko 1997, 17, 26).

Asiakaslähtöinen palvelu lähtee aina asiakkaan, ei organisaation tai työntekijän tarpeista. Asiakaslähtöisyyden esteenä on usein kuitenkin se, ettei palveluiden käyttäjien mielipiteitä kuunnella tai tiedetä tai kuunnellaan vain jotakin asiakasryhmää ja samaa palvelua sovelletaan kaikkiin asiakasryhmiin (emt., 15).

Asiakaslähtöisyys ei tarkoita yksipuolista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä jokaisesta asiakkaan pienestäkin toivomuksesta, vaan siinä palveluprosessi lähtee myös organisaation perustehtävästä. Tarvittaessa asiakkaalle etsitään ja hänet ohjataan hänen tarpeitaan paremmin palvelevan organisaation piiriin (emt., 25).

Asiakkaat antavat palautetta eri muodoissa, mutta aina sitä ei oteta huomioon palveluja kehitettäessä. Palautteen keruutapoja voivat olla esimerkiksi erilaiset asiakaskyselyt, suulliset palautteet, asiakkaiden lähettämät mielipidekirjoitukset tai erilaiset tutkimukset. Asiakaslähtöisyys ei ole vain maininta hienossa esitteessä, vaan se on organisaation toimintatapa. Jokaisessa tapaamisessa asiakkaalla on oltava tunne, että hänet kohdataan yksilönä ja hänen asiansa on tärkeä. Tarvitaan kohderyhmäkohtaisia menettelytapoja ja vaikutuskeinoja. Osa asiakkaista tulee toimeen itsepalveluperiaatteella ja sähköisillä palveluilla, mutta osa tarvitsee henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. (Emt., 18–19, 21)

Demokraattisessa yhteiskunnassa erilaisten asiakasryhmien on oltava tasaveroisessa asemassa. On kuitenkin valitettavaa, että asiakkaan asema määräytyy toisinaan hänen sosiaalisen statuksensa kautta. Erilaista palvelua ja kohtelua saattavat saada työssäkäyvä, opiskelija, eläkeläinen, työtön tai kuntoutuja. Nämä statukset määrittelevät asiakkaan velvollisuudet ja oikeudet sekä rahallisen korvauksen, mutta eivät palveluntarvetta. Jokaisesta edellä mainituista asiakasryhmästä löytyy varmaankin tilanteita, joissa asiakas kokee, ettei ole tullut kuuluksi ja hänen asiansa on hautautunut asiakaspalvelijan tai virkamiehen pöydälle. (Sassi 2002, 63–64)

Seuranta on tärkeä osa asiakaslähtöistä palvelua. Seuranta osoittaa asiakkaalle, että työntekijä on kiinnostunut hänen asiastaan myös tapaamisten välillä. (Vuokko 1997, 36) Toiminnan arviointi ja seuranta sekä mittaaminen ovat pohjana systemaattiselle organisaation kehittämiseksi. Mittaamisella on merkitystä osana organisaation ja sen työntekijöiden oppimista ja kehittymistä. Mittaamalla oikeita asioita voidaan oppia toimintaan liittyviä seurauksia ja vaikutusta tai niiden puuttumista. Harkitusti asetetut mittarit auttavat muutosten ja oppimisten paloittelua pienempiin ja helpommin hallittaviin osiin. (Moilanen 2001, 21–22; Sihvonen, Koski, Silvennoinen-Nuora, Lumijärvi & Niiranen 2005, 94)

Organisaatiossa asiakaslähtöisyyden tulee näkyä kolmella tasolla: 1) strategisella, 2) taktisella sekä 3) operatiivisella tasolla. Strategisella tasolla on tehtävä päätös asiakaskunnan mahdollisimman hyvästä palvelusta. Jos asiakaslähtöisyys ei näy strategisella tasolla, ei muillakaan tasoilla ole merkitystä. Tämä taso on kaiken perusta, näiden päätösten tulee näkyä niin taktisella kuin operatiivisella tasolla. Viestinnän eri tasojen välillä tulee kuitenkin toimia moitteettomasti, jotta jokainen yksittäinen työntekijä tietää työn tekemisensä periaatteet. Samoin strategisen tason täytyy tietää asiakkaiden tarpeet, jotka nousevat esille operatiivisen tason asiakastapaamisissa. Tiedonkulku organisaation sisällä mahdollistaa myös paremman asiakaslähtöisyyden.

Taktisella tasolla mietitään, mitä keinoja ja periaatteita sovelletaan palvelun piirissä oleviin asiakkaisiin ja miten tarpeet selvitetään. Samalla tasolla mietitään,

ovatko organisaation tarjoamat palvelut sellaisia, joista niitä käyttävä asiakas-kunta hyötyy.

Kolmas eli operatiivinen taso tarkoittaa sitä, miten yksittäistä asiakasta palvelaan ja kohdellaan asiakaspalvelutilanteessa. Henkilöstön toiminta näissä tilanteissa kertoo organisaation asiakaslähtöisyydestä. Henkilöstöllä on oltava oikeaa tietoa ja oikeaa asennetta kohdata asiakas yksilönä ja palvella häntä mahdollisimman hyvin. (Vuokko 1997, 29–33)

Toimiessaan parhaimmillaan asiakaslähtöisyys yhdistää ja sitouttaa koko organisaatiota toimimaan samansuuntaisesti organisaatiossa sovittujen tavoitteiden ja toiminta-ajatuksen mukaisesti (emt, 165). Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä voidaan pitää organisaation työntekijöiden motivaatiota toimia asiakaslähtöisesti. Organisaation on pyrittävä poistamaan yhteistyön tai tiedonkulun esteitä, jotka saattavat olla asiakaslähtöisen toiminnan esteenä. (Emt., 37)

Asiakaslähtöinen toimintatapa lähtee asiakkaan tarpeiden tiedostamisesta ja sen mukaisesta toiminnasta (Kinnunen, 2004 118). Asiakaslähtöinen toimintatapa ei tarkoita yksittäisiä toimenpiteitä vaan koko organisaation läpi kulkevia strategisia ja arvoista lähteviä valintoja. Niin johdon kuin asiakastyötä tekevienkin on sitouduttava asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Asiakaslähtöisyys ei tarkoita kaikkia asiakkaan tarpeiden tyydyttämistä, mutta asiakkaan tilanne ja asema otetaan huomioon palveluita tarjottaessa ja niitä yhdessä suunniteltaessa.

Vuokon (2004, 90–94) mukaan julkisen sektorin asiakaslähtöisyys voidaan määritellä kuudella eri tulosvastuualueella.

1. Poliittinen tulosvastuualue: Julkisella sektorilla poliittisella päätöksenteolla on keskeinen merkitys toimintaa suunniteltaessa, toteutettaessa ja päätöksiä tehtäessä. Poliittiset päätökset luovat raamit toiminnan toteuttamiselle.
2. Laillinen tulosvastuu: Hyvinvointiyhteiskunnassa lakien tarkoitus on taata kaikille kansalaisille oikeudenmukainen ja yhdenvertainen palvelu.

3. Ammatillinen tulosvastuu: Tämä liittyy olennaisesti kahteen edelliseen, ammattilainen toteuttaa organisaationsa perustehtävää mahdollisimman hyvin. Ammattilainen kantaa vastuun tekemisistään ja päätöksistään.
4. Sosiaalinen tulosvastuu: Julkisen sektorin tehtävä on pitää huolta kaikista apua tarvitsevista tasapuolisesti.
5. Liikkeenjohdollinen vastuu: Asiakkaille taataan joustavat ja asianmukaiset palveluprosessit.
6. Asiakkaaseen liittyvä tulosvastuu: Asiakkaan tarpeista ollaan kiinnostuneita, niitä selvitetään ja kuunnellaan. Saatu palaute otetaan huomioon organisaation toiminnan, tuotteiden sekä palveluiden suunnittelussa.

Palvellakseen asiakkaitaan mahdollisimman hyvin organisaation on tiedettävä asiakkaidensa tarpeet. Tiedon perusteella sen on mahdollista jäsentää paremmin yksittäisten asiakkaiden tilanne sekä se, mitä palveluja asiakas tarvitsee. Tämä auttaa organisaatiota kehittämään palvelumalliaan ja palveluprosessejaan. Organisaatio voi hyödyntää tarkkaa tietoaan asiakkaiden palvelutarpeista myös suunnitellessaan yhteistyötä verkoston kanssa. Tavoitteena on luoda asiakkaita ja verkostoa parhaiten palveleva toimintamalli ja palvelutuote. Kun saadaan selville palvelut ja toimenpiteet, jotka tukevat ja palvelevat asiakkaita parhaiten, on organisaatio onnistunut (Sipilä 2005, 40). Asiakkaille ja yhteistyökumppaneille organisaatio haluaa viestittää asiakaslähtöistä työtettä. Asiakaslähtöinen työtapa lähtee kohderyhmien tarpeiden kuuntelusta ja niiden mukaisesta toiminnasta.

Tavoitteeseen päästäkseen täytyy kuulla asiakasta palvelun käyttäjän näkökulmasta sekä parhaiten asiakkaiden tarpeita tuntevaa henkilökuntaa sekä verkostoa (Halinen - Kaila 1997, 116). Tähän kuulemistehtävään ja keskusteluun tarvitaan monipuolisia vuorovaikutustaitoja (Valtonen 2005, 231).

Ennen kaikkea asiakaslähtöinen työskentely tarkoittaa asiakkaille ja / tai sidosryhmille annettujen lupauksen pitämistä (Vuokko 2004, 73). Organisaatiolta asi-

akkaan tuloksellinen palvelu edellyttää, että asiakas tietää organisaation tarjoamat palvelut ja että asiakas saa helposti ne palvelut, jotka parhaiten edistävät hänen omia tavoitteitaan. Tietääkseen asiakkaidensa tarpeet organisaatio tarvitsee aitoa ja luotettavaa palautetta asiakkailtaan. Asiakkaan kuuleminen on lähtökohta hyvälle palvelulle. (Emt., 17–18, 36) Se on myös keskeinen osatekijä asiakaspalvelun tuloksellisuuden, osuvuuden ja laadun kannalta. Keskusteluyhteys pitää olla avoin ja kahdensuuntainen. Jokainen vuorovaikutustilanne luo asiakkaalle kuvaa organisaation tarjoamasta laadusta.

Asiakaslähtöisiä palveluita kehitettäessä on tärkeää kyetä löytämään asiakkaiden kannalta keskeiset palvelumuodot ja -kokonaisuudet. Asiakkaiden kannalta on tärkeää, että heidän tärkeänä pitämänsä palvelut on resursoitu oikein ja palveluita on saatavilla heidän tarpeidensa mukaisesti. Kaikille asiakkaille ei tarvita samoja palveluja, eikä kaikkien palveluiden tarvitse olla kaikille asiakkaille ilmaisia, vrt. kunnan järjestämä päivähoitopalvelu. (Emt., 162, 164)

### 3.1 Asiakastyytyväisyys

Yksittäisen asiakaspalvelutilanteen onnistuminen voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen koko organisaatiota kohtaan. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta olla silti tyytyväinen organisaation tai palvelujärjestelmän toimintaan tai päinvastoin. Asiakkaan antaessa palautetta on organisaation erotettava palautteesta, onko kysymyksessä palveluprosessin yksittäinen virhe, joka on korjattavissa, vai onko kysymys laajemmasta asiasta, jossa asiakas ilmoittaa olevansa tyytymätön koko asiakasprosessiin. (Ylikoski 2000, 155; Reinboth 2008, 96)

Tunnetuin ja hyväksytyin tapa määritellä palveluiden laatua on perustunut odotusten ja kokemusten vertaamiseen toisiinsa. (Kinnunen 2004, 17) Työllisyyspalveluissa asiakkaalla saattaa olla kuntouttavaan työtoimintaan osallistuksessaan epärealistiset odotukset kuntouttavan työtoiminnan työllistävistä vaikutuksista. Työllistymiseen vaikuttavat asiakkaan työkokemus, koulutus, fyysinen ja psyykinen terveys sekä yleinen työmarkkinatilanne. Kuntouttava työtoiminta on hyvä apuväline työllistymiseen, mutta vain pienellä osalla se johtaa suoraan

työllistymiseen. Kun kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla asiakasryhmältä kysytään vastasiko palvelun laatu odotuksiasi, saattaa vastauksena olla, ettei vastannut, koska asiakas ei ole työllistynyt

Jokainen asiakas arvioi saamaansa palvelua omista lähtökohdistaan ja siitä, miten se on vastannut juuri hänen odotuksiaan. Lopputulos voi saada monenlaisia ilmenemismuotoja, kuten taloudellinen hyöty, oman elämäntilanteen kohentuminen, sitoutuminen yhteistoimintaan tai jotain negatiivista, jos palvelu ei olekaan sitä mitä asiakkaalle on luvattu. (Emt., 15–16.) Kinnunen jakaa palvelun lopputuloksen kolmeen osaan, joiden perusteella asiakas arvioi palvelun laatua, prosessin, teknisen ja taloudellisen lopputuloksen perusteella. Prosessin lopputulos on se osa palvelusta, jossa asiakkaalla on kanssakäymistä palveluntarjoajan kanssa, ja miten se on sujunut. Teknisellä lopputuloksella tarkoitetaan eri toimenpiteiden suorittamista sovitusti. Taloudellista lopputulosta tarkasteltaessa katsotaan, tuottiko palvelu asiakkaalle sen taloudellisen edun, jonka hän siitä oletti saavansa. Näiden kolmen näkökulman perusteella asiakas muodostaa käsityksensä ja arvionsa palvelun laadusta ja hyödyllisyydestä. (Emt., 15–16.)

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden arviointiin ja kehittämiseen on Suomessa tähän asti ollut suurimmaksi osaksi asiakastytyväisyyskyselyiden toteuttamista. Kyselyissä asiakkaat vastaavat palvelua tuottavan organisaation valmiiksi laatimiin kysymyksiin sen sijaan, että asiakkaat itse määrittelisivät palautteen teemat ja arviointikriteerit. (Koivisto 2007, 9.)

Asiakastytyvääisyyttä seurataan yleisemmin asiakastytyväisyyskyselyillä tai suoran palautteen järjestelmällä. Nämä menetelmät tukevat toisiaan ja näistä saatava tieto luo monipuolisemman kokonaiskuvan asiakaspalvelusta ja sen asiakaslähtöisyydestä. Molemmat menetelmät ovat organisaatiossa helposti järjestettävissä. Asiakastytyväisyyskysely tuottaa tietoa myös palveluiden laadusta, koska laatu on oleellinen asiakastytyvääisyyteen vaikuttava tekijä.



Asiakastyytyväisyydellä on neljä tavoitetta:

1. Asiakastyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden selvittäminen, mitkä asiat organisaatiossa toimivat ja mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä.
2. Mittaushetkellä asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen, miten organisaatio selviytyy asiakastyytyväisyyden tuottamisesta.
3. Uusien ideoiden ja toimenpide-ehdotusten tuottaminen, asiakkailta tulevat ehdotukset tyytyväisyyden lisäämiseksi tai jo tyytyväisyyttä tuottavien palveluiden edelleen kehittäminen.
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta, asiakastyytyväisyyttä on syytä seurata säännöllisesti, jotta nähdään, miten kehittäminen ja korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet asiakastyytyväisyyteen.

(Ylikoski 2000, 155–156.)

Asiakastyytyväisyyttä ilmaisevat tekijät voidaan jakaa kolmeen pääryhmään:

1. Palvelun perusominaisuudet: arvioidaan koko organisaation toimintaa ja toimintatapoja. Palveluiden laatu tai saatavuus ei täytä asiakkaiden odotuksia, ei edes vähimmäisodotuksia. Tästä esimerkkinä voisi olla toimeentulotukihakemusten käsittelyaika aikuissosiaalityössä.
2. Asiakkaiden esille nostamat ominaisuudet palvelutilanteissa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä lisää palvelun henkilökohtaisuus, yksilöllinen ja ystävällinen palvelu.
3. Asiakkaan odotukset ylittävä palvelu, jossa asiakas kokee positiivisen yllätyksen palvelutilanteessa ja asiakkaan odotukset ylitetään palvelutilanteessa. Nämä ovat yleensä hyvin arkisia asioita, joissa asiakkaalla tulee tunne, että hänet on huomioitu yksilönä. (Emt, 161.)

Kunnan sosiaalipalvelut eivät voi jättää ketään palveluiden ulkopuolelle vetoamalla, ettei kuntalainen kuulu kohderyhmään. Ainakin hänelle on esitettävä ja hänet on ohjattava jonnekin, mistä hän palvelun saa. Käyttäessään verovaroin kustannettua palvelua kuntalainen haluaa, että hänen tarpeitaan kuunnellaan ja ne otetaan huomioon palveluja suunniteltaessa. Julkisella sektorilla on vastuu asiakkaistaan ja heidän palveluistaan. Palveluita ei voi varastoida ”pahan päivän” varalle, vaan niitä on tarjottava niitä tarvitseville (esim. terveystalot). Julkisen sektorin sosiaalinen tulosvastuu näyttyy erityisesti taloudellisesti tiukkoina aikoina. Kunnan sosiaalipalveluiden odotetaan pitävän huolta erityisen vaikeassa asemassa olevista kuntalaisista, mutta organisaation resurssien ollessa niukat joudutaan leikkaamaan ja supistamaan jotain. Kuntalaisten mielipiteet muokkaantuvat yleensä heidän elämäntilanteensa ja sen mukaan, mitkä palvelut ovat heille tärkeitä. Tämä on iso kysymys, kun puhutaan julkishallinnon asiakaslähtöisyydestä ja asiakastyytyvyydestä. (Vuokko 2004, 93.)

Se, miten kuultua asiakaspalautetta organisaatiossa hyödynnetään, vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja toiminnan asiakaslähtöisyyteen. Organisaation kilpailukyky perustuu usein sen innovatiivisuuteen ja oppimiskykyyn. Innovatiivisuus on monien tahojen interaktiivinen prosessi, joka tarjoaa monipuolista informaatiota ja tietovirtoja organisaatio- ja henkilötasolla. (Kolehmainen 2004, 35.) Asiakkaan näkökulmasta julkisen sektorin pirstaleinen palvelurakenne luokkainen toimijoinen on vaikeaselkoinen, eivätkä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet toteudu riittävästi (Rajavaara 2008, 45).

### 3.2 Osallistuminen ja osallisuus, osallisuus on vaikuttamista

Osallistumisessa on kyse ihmisten välisestä vuorovaikutuksellisesta toiminnasta. Sille tunnusomaista on toiminnallisuus, toisin sanoen osallistuminen on lähtökohtaisesti aktiivista toimintaa ja mukanaoloa yksilölle tärkeän asian puolesta. Lisäksi tunnusomaista osallistumiselle on se, että se viittaa nimenomaan kansalaisosallistumiseen eli muihin kuin vaaleilla valittujen henkilöiden tai hallinnossa toimivien viranhaltijoiden mahdollisuuteen osallistua yhteisten asioiden hoitamiseen. Osallistumisen käsite sopii hyvin tilanteisiin, jossa halutaan kuvata kansalaisten toiminnallista mukanaoloa poliittisessa prosessissa. Osallistumiseen liite-

tään käsitys aktiivisesta kansalaisesta, jolla on halua ja kykyä toimia itselleen tärkeiden asioiden puolesta. (Anttiroiko, 2003 14–20.)

Laadukas osallistuminen on aina kahdensuuntaista vuoropuhelua, joka perustuu aitoon kohtaamiseen. Parhaimmillaan se innostaa ja inspiroi, vahvistaa luottamusta, mahdollistaa hiljaisen tiedon jakamisen sekä mahdollistaa jaetun asiantuntijuuden syntyminen. (Koskinen, 2007 136.)

Kansalaiset osallistuvat monista syistä. Osallistuminen on usein yksilön tapaa saavuttaa päämääränsä. Ihmiset osallistuvat, jos syy on heille merkityksellinen ja kiinnostava. (Laiho 2000, 43.) Osallistuminen liittyy usein kuntalaisen elämäntilanteeseen tai arjen sujuvuuteen. Asiakkailta on harvoin tarvetta osallistua vain yleiseen keskusteluun, vaan taustalla on usein yhteisen ja yksityisen edun yhdistäminen. Mitä lähempänä asia on kuntalaisen arkea, sitä suurempi halukkuus osallistua. Osallistumishalukkuuteen vaikuttavat myös tieto siitä, että osallistumisella on vaikuttavuutta. (Laiho 2000, 43; Vuorela & Veräväinen 2000, 71–73; Kettunen 2002, 32–34.)

Haasteena on luoda kansalaisen arkeen liittyviä toimintamuotoja, joissa kansalaiset voisivat aidosti keskustella mielipiteistään ja löytää ratkaisuja yhdessä viranomaisten kanssa (Laiho 2000, 46).

Osallisuus on laajempi ja syvempi käsite kuin osallistuminen. Osallisuus on yksilöön sidottu kokemus tai tunne jäsenyydestä yhteisössä tai mahdollisuudesta olla vaikuttavasti ja rakentavasti mukana yhteisöllisissä tai yhteiskunnallisissa prosesseissa. (Anttiroiko, 2003 14–20; Gretscher 2002, 50; Sassi 2002, 59.) Osallisuus ja osallistuminen liittyvät toisiinsa, sillä ilman osallisuutta ei ole mahdollisuutta tuntea kuuluvansa johonkin ja osallistumiselta puuttuu perusta (Sassi 2002, 59).

Suomen kunnissa on käytössä varsin kirjavat käytännöt kuntalaisten osallisuuden lisäämiseksi. Tarjolla on erilaisia tapoja: sähköisistä asiakaspalautteista tai aloitelaatikoista ja käyttäjäneuvostoista aina asiakasraateihin. Usein kuntalaisten vaikuttamiskanavaksi tarjotaan virtuaalista foorumia, johon voi osallistua.

(Bäcklund & Kurikka 2008, 11–12.) Osallisuuden takaamiseksi ei kuitenkaan riitä pelkkien kuulemisjärjestelmien luominen, vaan näiden järjestelmien on aidosti tuotettava kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa yhteisiin asioihin (Kiilakoski 2007, 11; Salovaara 2008, 8).

Vahva demokratia on kuuntelemista, ei vain kuulemista. Kuuntelu on yhtä tärkeää kuin puhuminen. Kuuntelussa on mahdollisuus asettua toisen ihmisen asemaan ja tilanteeseen ja siinä koetetaan ymmärtää hänen esille nostamiaan näkökulmia. (Koskiahho 2002, 42.)

Osallisuus edellyttää, että annetaan yksilölle mahdollisuus ja tila toimia. Tämä tarkoittaa myös vastuun ja vallan jakamista. Osallisuutta ei lisää se, että yksilöä kuunnellaan loputtomiin. Hänen mielipiteellään pitää olla merkitystä yhteisöä kehitettäessä tai toimintaa suunniteltaessa. Osallisuuden lisääminen edellyttää siis myös vallan jakamista. (Kiilakoski 2007, 14.)

Kommunikaatio asiakkaiden ja virkamiesten välillä on helposti yksipuolista ja yksisuuntaista, ja siinä on mahdollisuus yksipuoliseen vallankäyttöön. On mietittävä, tuoko osallisuus mukaan myös jaettua valtaa ja onko organisaatio siihen valmis. Osallisuusmenettely on kuitenkin keino turvata, etteivät suunnittelu ja kehittäminen tapahdu vain järjestelmän ehdoilla ja toteuta sen tarpeita, vaan mukana on myös asiakasnäkökulma. ( Bäcklund, Häkli & Schulman 2002, 10, 12.)

Aina ei ole mahdollista olettaa, että päätöksenteon tai tarjottavan palvelun sisältö muuttuu. Osallistuvien kuntalaisten tai asiakkaiden tulisi kuitenkin saada varmuus siitä, että heitä on kuultu. (Kettunen 2002, 33.)

Osallisuustoiminnassa ei ole kysymys vain ideoiden, ajatusten tai ehdotusten vastaanottamisesta ja syöttämisestä eteenpäin. Käyttämällä osallistavia menetelmiä luodaan yksilöiden välille aito vuorovaikutussuhde, joka on enemmän kuin sattumanvarainen kohtaaminen. Kunnan toimijoiden keskuudessa tulisi mahdollistaa kuntalaisten toimijuus (ideointi, suunnittelu, ehdotukset, päätök-

sentekoon osallistuminen, toteutus ja arviointi) heitä koskevissa asioissa. (Gretschel 2002, 54–55.)

Osallisuuden kokemista ei aina ole mielekästä mitata vain konkreettisen toiminnan kautta, sillä tunne osallisuudesta ja aktiivinen osallistuminen eivät aina liity toisiinsa. Usein ihmiset aktivoituvat osallistumaan silloin, kun tehdyt suunnitelmat tai päätökset koskettavat olennaisesti omaa arkielämää. (Bäcklund & Kurikka 2008, 11–12; Rinkinen 2004, 37). Aktiivisen osallistumisen kautta voidaan toisaalta tavoitella muutoksen lisäksi vahvempaa osallisuuden tunnetta. Heikko osallisuus voi lisätä omaa käsitystä siitä, ettei pysty osallistumalla vaikuttamaan asioihin. Tämä tunne voi entisestään passivoida yksilöä. Osallisuus ja osallistuminen mittaavat näin eri asioita. (Bäcklund & Kurikka 2008, 11–12.) Välinpitämätön ihminen ei ole kiinnostunut yhteisistä asioista tai niiden muuttamisesta, eikä hän myöskään koe omaa panostaan asioiden muuttamiseksi tärkeäksi. (Kii-lakoski 2007, 11).

Kuntakentässä kuntalaisten osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen ovat entistä tärkeämmässä asemassa. Kunnallinen päätöksentekoprosessi on haasteellista asiaa paremmin tuntemattomalle. Toiminnan tekee haasteelliseksi kaksitasoinen johtaminen, poliittinen ja virkamiesjohtaminen. Poliittiset luottamushenkilöt johtavat kunnan toimintaa valtuuston, hallituksen ja lautakuntien kautta. Käytännön arkijohtaminen ja päätösten toimeenpano kuuluu puolestaan virkamiesjohdolle. Tästä syystä osallistaminen ja osallisuus ei aina ole helppoa. Kunnissa mietitään, miten tuotetaan taloudellisesti mahdollisimman hyviä palveluita kuntalaisille laadun kuitenkaan kärsimättä. Kuntalainen on usein passiivinen toiminnan kohde, ei aktiivinen osallistuja. Kuntalaisen pitäisi tuntea hallinnollisten prosessien eri vaiheet, jotta hän pystyisi osallistumaan tai osaisi itse ottaa edes selvää päätettävistä asioista. (Andersson 2007, 161.)

Vahvemman osallisuuden saavuttamiseksi kuntalaiset kokevat, että heidän pitäisi kyetä kommunikoimaan ”viranomaiskielellä” saadakseen mielipiteensä esille. Asiakkaiden toiveet, ajatukset, ehdotukset ja huolet pitäisi osata muuntaa viranomaiskielelle ja vielä niin, että eri hallintokunnat niitä ymmärtävät. Omat osallistumismahdollisuudet voidaan kokea liian pieninä, koska vaikuttamisen

koetaan vaativan paljon osaamista, eikä pelkällä kokemuksella ja maalaisjärjellä koeta tulevan toimeen päättäjien ja virkamiesten kanssa. Jos taas asiakkaat lähtevät työstämään mielipiteitään ja ajatuksiaan ammattimaisella argumentoinnilla, saatetaan tällainen vaikuttaminen kokea pyrkimisenä virkamiesten reviirille. Tällaiset osallistumisen ”supertyypit” saattavat jyrätä hiljaiset ja vähemmistöön kuuluvat mielipiteet. Tämä ryhmä on usein vaikuttamisen kantavia voimia yhteisössä. (Savikko & Ilola 2003, 35; Staffans 2004, 245.)

Kunnan tarjoamat osallistumiskanavat voivat olla joko kaikille avoimia tai rajattuja kanavia. Kunnan virkamiehet ja luottamustehtäviin valitut henkilöt olettavat helposti, että kaikki kuntalaiset haluavat osallistua ja vaikuttaa. On eri asia tarjota osallistumismahdollisuuksia aktiiviselle ja vaikuttamishaluiselle kuntalaiselle kuin ”osallistaa” passiivista ja välinpitämätöntä kuntalaisjoukkoa. (Pikkala 2006, 12.)

Työelämästä syrjäytyminen johtaa helposti syrjäytymiseen muustakin yhteisöllisestä elämästä ja vaikuttamisesta. Eri EU-maissa tehdyt selvitykset osoittavat, etteivät pitkäaikaistyöttömät tai erilaisten taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien kanssa kamppailevat ryhmät osallistu aktiivisesti erilaisten yhteisöjen toimintaan. He eivät äänestä, puhumattakaan, että olisivat edustettuina päätöksenteossa. (Laiho 2000, 42.)

Hämäläisen mukaan asiakkaiden osallisuuden kehittäminen on haasteellista erityisesti silloin, kun työ kohdistuu sinne, missä asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus, sosiaalinen identiteetti tai yhteiskunnallinen toimivuus ovat joko uhattuina tai vasta kehittymässä. Tämä vaatii monipuolisten työmuotojen kehittämistä sekä erityisryhmien erityistarpeiden huomioonottamista. (Hämäläinen 1999, 73–74.)

Demokraattisessa yhteiskunnassa pyritään turvaamaan sen jäsenten asema ja ääni tasavertaisesti. Äänioikeus on kaikilla ikään, sukupuoleen tai uskontoon katsomatta, samoin mahdollisuudet koulutukseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Usein kuitenkin yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevat ajautuvat syrjään noista demokratian perusarvoista. Sairaat, etniset vähemmis-

töt, vanhukset tai työttömät ajautuvat tahtomattaan yhteiskunnan marginaaliin. Pyrkimys yhteiskunnallisten eriarvoisuuksien lieventämiseen on keskeinen osa demokratiaa. Julkisen vallan tehtävänä on turvata, että perustuslaissa (PeL 22§) säädetyt kansalaisten perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat ja, että oikeusvaltioperiaatetta kunnioitetaan. Kansalaisilla on yhtäläinen oikeus arvostella viranomaisia ja vaatia heiltä tehokkaampia toimia, jotta perustuslain mukainen toiminta toteutuu (Vesikansa 2002, 11–13).

Demokratian vahvistamisessa on kyse siitä, miten päätöksentekijöille saadaan viesti ”alhaalta ylös” eli kansalaisilta, kuntalaisilta tai asiakkailta. Demokraattisessa yhteiskunnassa tulee olla areenoita ja tilanteita, joissa vaikuttaminen ja mielipiteen ilmaiseminen avoimesti on mahdollista. Useimmilla ihmisillä on mielessään paljon asioita, joihin he haluaisivat muutosta. On olemassa asioita, joihin ei voi itse vaikuttaa, kun rakenteet eivät mahdollista muutosta. Demokraattinen toimintakulttuuri on aktiivisen osallistumisen kulttuuria. Aidosti demokraattinen prosessi mahdollistaa sen, että jokainen prosessiin osallistuva voi vaikuttaa omalla osallistumisellaan prosessin kulkuun. Lopullinen tulos on kuitenkin, demokratian pelisääntöjen mukaisesti, kompromissi. (Emt 2002, 17–19, 25; Koskinen 2007, 136.)

Demokraattinen toiminta onnistuu parhaiten demokraattisella toiminnalla. Ihmiselle on tärkeää olla itse aktiivisena toimijana omassa asiassaan, subjektina, ei toiminnan kohteena, objektina. (Salovaara 2008, 6.)

On paradoksaalista käyttää samassa yhteydessä käsitteitä asiakaslähtöisyys ja osallistaminen. Jotta tärkeänä pidetty asiakaslähtöisyys toteutuisi, täytyisi asiakkaita erikseen osallistaa. Käsitteeseen sisältyy jo luonnostaan ajatus passiivisista asiakkaista. Yhtä perustellusti voidaan väittää, että asiakkaat kyllä osallistuvat, jos siihen tarjotaan foorumi ja asia koskettaa heitä. Osallistumisesta puhuttaessa on syytä tarkastella, mikä on ”oikeaa” osallistumista tai aktiivisuutta. Voidaanko osallistumismuotoja ylipäättään laittaa paremmuusjärjestykseen? Onko mielipiteellä enemmän arvoa, jos sen esittää kansalaisjärjestön kautta vai menettääkö se merkityksensä, jos saman mielipiteen esittää sanomalehden

mielipidepalstalla? Kuka voi ylipäättään määrittellä, kenen mielipide on oikea? (Bäcklund & Korhonen 1998, 20–21.)

### 3.3 Asiakastyytyväisyyskyselyistä yhteiseen suunnitteluun

Monissa palveluissa asiakkaan kuuntelu ja osallistaminen tapahtuu erilaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä joko lomakkeilla toteutettuina tai sähköisessä muodossa. Toisinaan niistä saadaan aitoja kehittämissideoita palveluiden parantamiseksi, mutta usein ne jäävät vain pakollisiksi menetelmiksi mitata onnistumista. Espoon työllisyyspalveluissa on tehty asiakastyytyväisyyskyselyitä niin lomakemuodossa kuin sähköisestikin. Erityisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille suunnattu sähköinen Webropol -kysely on tehty muutaman kerran.

Webropol -kyselyyn on tullut vastauksia vaihtelevalla menestyksellä toimintapaikasta riippuen, mutta erityisesti sanallista vastaamista vaativat kohdat ovat jääneet vähälle vastausprosentille. Tällainen asiakastyytyväisyyskysely, jossa vastaukset muokataan Likertin -asteikolle (samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jne.) ei anna välttämättä parasta kuvaa asiakkaiden kokemasta palvelusta. Siksi on hyvä tavata asiakkaita kasvotusten ja keskustellen heidän kanssaan saada esille nostamia asioita.

On haasteellista saada organisaatiot ja asiakkaat vuorovaikutukseen niin, että kohtaamisesta syntyisi uusia ajatuksia toiminnan kehittämiseksi, eikä siihen ole nykyisellään olemassa mitään yleispäteviä rakenteita. Salmikangas (2002) kertoo yhteissuunnittelusta, joka on osallistavan suunnittelun ja vaikuttamisen muoto. Tavoitteena yhteissuunnittelussa on osallistujien osallisuus. Yhteissuunnittelussa pyritään luottamushenkilöiden, asiakkaiden ja viranhaltijoiden yhteiseen toimintaan ja suunnitteluun, jossa jokaisen ryhmän asiantuntemusta käytetään hyväksi. Samalla pyritään yleensä suunnittelun kohteena eli objektina olleen yksilön subjektivoimiseen tasavertaiseksi kumppaniksi suunnitteluprosessissa. Yhteissuunnittelussa painottuvat nimenomaan kuntalaisten osallistuminen, vaikuttaminen ja asiantuntemus. Asiantuntemus yhteissuunnittelussa määräytyy nimenomaan niistä, joita asia koskee (asianosaiset). Osallistuminen nähdään asiantuntemuksen demokratisoitumisena (Salmikangas 2002, 94–95).



Osallisuus ei ole toimintamenetelmä tai yksittäinen kokeilu. Osallisuus on asenne, jolle tunnusomaista on halu kunnioittaa muiden mielipiteitä sekä antaa heille todellisia mahdollisuuksia toimia. Tämä asenne on mahdollista muuttaa käytännöksi monin eri tavoin. (Kiilakoski 2007, 18.)

#### 4 ASIAKASLÄHTÖISYYS MENETELMÄLLISENÄ LÄHTÖKOHTANA

Tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen tutkimuksen, koska kuvaan prosessia ja sen kehittymistä sekä siitä syntyvää uutta, yhteistä näkemystä. Prosessin yksityiskohdat tukevat yhdessä kehitettävien palveluiden synnyttämistä. Kerätyn palautteen käyn läpi sosiaali- ja terveystoimen eri esimiesryhmissä sekä henkilöstökokouksissa. Peilaan asiakkailtamme saamaani tietoa, kommentteja ja toiveita jo olemassa oleviin palveluihin ja jatkojalostan niitä yhdessä työyhteisöjen esimiesten ja henkilöstön kanssa.

##### 4.1 Toimintatutkimus palvelun kehittämisen apuvälineenä

Kehittämistyöni on toimintatutkimus, sillä työllä pyritään kuvaamaan toteutettavien palveluiden kehittämisprosessia. Tavoitteena on saada asiakkaiden kanssa keskustellen ja haastatellen esille se arkipäivän hiljainen tieto, joka ei tule esille lomakkeilla tehtävissä asiakastyytyväisyyskyselyissä. Toimintatutkimuksen tavoitteena on kehittää olemassa olevaa palvelua paremmaksi. (Metsämuuronen 2001, 28; Kvalimot 2009.)

Toimintatutkimukselle ei ole olemassa mitään yksiselitteistä kaikkien hyväksymää määritelmää (Kuula 2001, 218). Toimintatutkimuksessa ei ole olemassa mitään ehdottomasti oikeaa tai väärää tapaa tehdä sitä (Aaltola & Syrjälä 1999, 17). Toimintatutkimus voidaan nimetä yhdeksi toimintastrategiaksi laadullisten tutkimusmenetelmien joukkoon, mutta tämä ei sulje pois kvantitatiivisten menetelmien käyttöä toimintatutkimuksessa. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 55). Toimintatutkimuksella on ikään kuin kaksinaisluonne. Sen tarkoituksena on tuoda esille uutta tietoa toiminnasta, mutta toisaalta samalla kehittää sitä (emt., 1999,

33). Kehittämishankkeessa tarvitaan tiedon jäsentäjää, joka on nivoutunut kehittämistoimintaan. (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 13.)

Toimintatutkimuksen avulla voidaan tutkia paitsi työelämää ja organisaatioita myös palvelujärjestelmiä (Kuula 2001, 21). Opinnäytetyössäni haluan kehittää työllisyyspalveluiden palveluprosesseja entistä enemmän asiakaslähtöiseksi yhdessä asiakkaiden kanssa. Prosessin tavoitteena on tuottaa työllisyyspalveluihin aineetonta tulosta. Anttila jakaa prosessin tulokset joko aineettomiin tai aineellisiin. Aineettomiin tuloksiin kuuluvat esimerkiksi erilaiset palvelut ja aineellisiin tuloksiin esimerkiksi jokin teos tai tuote. (Anttila 2007, 47.)

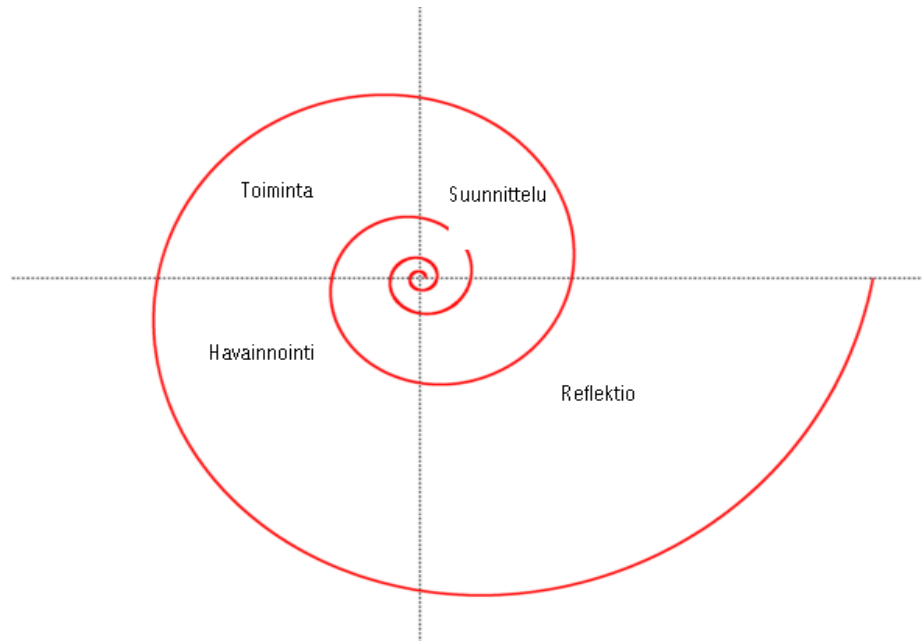
Yhtenä merkittävänä tunnuspiirteenä toimintatutkimukselle voidaan pitää sitä, että tutkittavat eivät ole vain passiivisia tutkimuksen kohteita vaan aktiivisia osallistujia. Tutkijan ja tutkittavan suhteen perustana on yhteinen osallistuminen sekä yhteistyö. Näin ollen tutkimuksen tekijä osallistuu myös aktiivisesti muutosprosessiin.

Toimintatutkimuksen erityispiirteinä voidaan pitää seuraavia ominaisuuksia:

- ongelma-keskeisyys
- refleksiivisyys
- tutkimuksen käytännönläheisyys
- ihmisten aktiivinen osallistuminen hankkeeseen
- muutos tai ainakin sen yrittäminen
- syklisyys / spiraalimaisuus

(Kuula 2001, 9, 218 – 219; Aaltola & Syrjälä 1999, 18).

Syklisyys tässä yhteydessä tarkoittaa, että toimintatutkimus on prosessi, jossa suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet seuraavat toisiaan ja vuorottelevat alkaakseen taas alusta. Suunnitteluvaiheessa jäsentyy uudet toimintamallit, toimintavaiheessa tarkennetaan sosiaalisia käytäntöjä, havainnointivaiheessa kootaan osallistujien yhteiset pohdinnat ja arvioinnit. Reflektiovaiheessa käydään läpi menneet tapahtumat ja muodostetaan niistä uusia tulkintoja (Kiviniemi 1999, 67).



Kuvio 1. Toimintatutkimusspiraali.

Työelämän toimintatutkimuksessa lähtökohtana on, että muutos- ja kehittämishankkeita voidaan tuottaa toiminnan kautta ja toiminnassa. Näin saadaan uutta tietoa mahdollisuuksista ja keinoista, joilla organisaatiot voivat kehittyä. Toimintatutkimus tarjoaa ainakin periaatteessa mahdollisuuden toimia uudella tavalla. Uusia toimintatapoja ei välttämättä huomaa jokapäiväisessä työssä. Uudet toimintatavat ja muutos mahdollistuvat vasta reflektion kautta, jos ollaan valmiit kyseenalaistamaan vanhat ja totutut käytänteet. (Kuula 2001, 219).

Laajemman kehittämistyön hallinta ei ole ainoastaan tiedollinen asia, vaan kysymys on myös uusien työtapojen, työvälineiden ja työnjakoratkaisujen, sääntöjen sekä laadullisen työtavan käyttöönotosta. Toiminnan kehittäminen ei tapahdu hetkessä eikä se aina etene loogisesti pisteestä A pisteeseen B. Kehittämiseen sisältyy aina kriisejä, kritiikkiä sekä murrosvaiheita, joiden ylittämiseksi on joko muutettava toimintaperiaatteita tai mahdollisesti koko järjestelmää. (Harmannan 2009, 15.)

Kuulan mukaan toimintatutkimuksessa korostetaan tutkijan ja tutkittavien tasarvoista mahdollisuutta osallistua tutkimusprosessiin. Tavoitteena on synnyttää demokraattinen dialogi osallistujien välille. Tutkijan on oppeja noudattaakseen

vältettävä perinteistä tutkijan roolia luoda looginen tulkinta ja tulos kehittämissprosessin aikana. Tutkijan pitää pystyä säilyttämään tasavertainen vuorovaikutus koko tutkimusprosessin ajan. Tasa-arvoisen dialogin säilyminen vaatii tutkijalta kykyä ottaa etäisyyttä sekä reflektoida kriittisesti itsensä ja toisten välisten suhteiden luonnetta. Tämä vaatii tutkijalta sekä herkkyyttä suhteessa toisiin ihmisiin että oman kognitiivisen tyylin, arvojen ja puolustusmekanismien tuntemusta. Kyse on paljon myös tutkijan persoonasta ja asenteesta. (Kuula 2001, 95–97.) Tiivis osallistuminen tutkittavaan prosessiin aiheuttaa väistämättä sen, että tutkija vaikuttaa tapahtumiin (Lehtonen 2007, 247). Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu kohteensa havainnointiin ja toimintaan sekä samalla arvioi toimintaa (emt., 246).

Tutkittavilla on tutkijan kanssa samanlainen mahdollisuus ja oikeus oppia, tutkia, ideoida ja kehittää prosesseja. Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti, jokainen on oman työnsä paras asiantuntija. Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti tutkijalla ei ole valta-aspektia tutkittaviinsa nähden, vaan he ovat tasa-arvoisia osallistujia koko prosessin ajan. (Kuula 2001, 221.)

Kuula pitää hieman ongelmallisena sitä, että tutkijalla ei ole koskaan varmuutta siitä, miten tutkijan toiminta vaikuttaa tutkimuskohteeseen ja sen sidosryhmiin. Varomaton lause palauteraportissa saattaa aiheuttaa konfliktin tai ongelmia tutkittavassa organisaatiossa. Tutkijan rooli, varsinkin jos hän ei ole itse tutkittavan organisaation jäsen, vaatii äärimmäistä hienotunteisuutta ja sosiaalista valppautta tutkimustuloksia tulkittaessa (emt., 223).

Tutkimukseen osallistuvilla on kerrottava, mistä tutkimuksessa on kysymys, mitä sillä tavoitellaan ja miten ja keitä siihen osallistuu. Tutkimukseen osallistuvilla tulee kertoa, vaatiiko tutkimukseen osallistuminen useamman kuin yhden tapaamisen tutkijan kanssa, tapahtuuko tapaaminen kahden kesken tutkijan kanssa vai ryhmässä. Ennen tutkimukseen osallistumista tutkittaville on kerrottava mahdollisista tallennevälineistä (video, nauhuri) sekä vaatiiko osallistuminen kirjallista tuottamista. Vapaaehtoisuuden merkityksen korostaminen on erityisen tärkeää silloin, kun tutkimusaineistoa kerätään viranomaisen toiminnan yhteydessä (emt., 108.)

Eryityisesti tätä vapaaehtoisuuden korostamista mietin omassa tutkimuksessani, sitä miten saan tutkimukseeni ryhmähaastatteluun mukaan tarvittavan määrän osallistujia. Toivon, että asiakkaamme tapaisivat minua ilman pelkoa siitä, että heidän osallistumatta jättäminen saattaa tuottaa heille taloudellisia seurauksia, ts. kuntouttavan työtoiminnan toimintarahaa menetyksiä (emt., 109–111.)

Luotettavuus on aina oleellinen osa tutkimuksen arviointia. Toimintatutkimuksesta puhuttaessa voisi olla tarkoituksenmukaisempaa puhua "laadusta", "uskottavuudesta", "käyttökelpoisuudesta" tai "pätevyydestä". Oikean termin löytymiseen vaikuttaa se, mikä on katsottu toimintatutkimuksen tavoitteeksi. Perinteisessä tutkimuksessa on käytetty käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. Validiteetti tarkoittaa, että tosiasiat ja tutkimuksen väitteet vastaavat toisiaan. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimustulos pysyy samana, vaikka tutkimus toteutettaisiin uudelleen. Hyvä reliabiliteetti tarkoittaa, ettei tutkimustulokseen ole vaikuttanut mikään satunnaistekijä, jolloin tutkimuksen tulos olisi häiriintynyt. Nämä yllä oleva käsitteet eivät sellaisenaan sovi toimintatutkimukseen. Etenkin reliabiliteetti on huonosti sopiva käsite, koska toimintatutkimus on jo sinällään satunnaistekijä, jota käytetään muutoksen ja kehittämisen välineenä. Tutkimuksen pätevyys riippuu tutkijan ja tutkimuskohteen välisestä suhteesta sekä ajallisesta ja paikallisesta asiayhteydestä. Tieto on yhteyksistä riippuvaa, kontekstiaalista. (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 111–114).

Toimintatutkimusta pidetään ehkä jopa kaikkein vaikeimpana ja vaativimpana tutkimuksen lajina sosiaalitieteissä. (Kuula 2001, 97.) Toimintatutkimuksen yhtenä haasteena pidetään tutkijan vaikutusta tutkimuksen etenemiseen. Toimintatutkimuksessa tutkijan persoona ja asenne ratkaisevat paljon, miten tutkimus etenee (Kiviniemi 1999, 63–64). Omassa opinnäytetyössäni haasteellisena näin juuri osallistujien rekrytoinnin, miten osaisin ilmaista itseäni niin, että saisin asiakkaamme mukaan kehittämistyöhön.

Toimintatutkimuksen vahvuuksina voidaan pitää sen luonnetta yhteisöllisenä oppimisprosessina, joka takaa tutkijasta riippuen demokraattisen dialogin osallistujien välille (emt, 63–64).

Toiminta liittyy toimintatutkimukseen kahdella tavalla, yhtäältä tutkimuksen kohteena, toisaalta tavoitteena, jolla pyritään muutoksen aikaansaamiseen. Olenaista on nähdä toimintatutkimuksessa ihmiset aktiivisina ja tavoitteellisina toimijoina. (Jyrkämä 1999, 138–139.) Toimintatutkimus perustuu avoimeen ja tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen, joten tutkimusaineistoa voidaan kerätä kyselyllä, haastattelulla tai vaikkapa havainnoimalla. Kirjallista materiaalia voidaan myös käyttää tutkimusaineistoina.

#### 4.2 Asiakasraati ja Bikva -menetelmä aineiston keruu tapoina

Toiminnan tilanteen kartoittamiseksi ja kokonaiskuvan saamiseksi käytän soveltuvin osin asiakaslähtöistä Bikva -arviointimallia. Lyhenne tulee tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering” (BIKVA) eli vapaasti suomenmennettuna ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Virallisesti Bikva-menetelmässä palveluista kysytään ensin käyttäjän/asiakkaan näkökulmasta, sitten työntekijöiden näkökulmasta, kolmanneksi esimiesten näkökulmasta sekä viimeiseksi poliittisten päättäjien näkökulmasta. Sovellan menetelmää siten, että käytän Bikva -menetelmää ryhmämuotoisen haastattelun välineenä. Bikva toimii tiedonkeruumenetelmänä asiakasraadien kokouksissa ja saatu tieto esitellään palautetta saaneiden organisaatioiden esimiesryhmille.

Menetelmässä tavoitellaan asiakkaiden ottamista mukaan arviointiin sekä yhteyden luomista asiakkaiden ongelmien ymmärtämiseen ja julkisen intervention välille. Malli on alun perin kehitetty sosiaalipsykiatrian alalle Tanskassa vuosina 1996–1997. Mallia on sen julkaisemisen jälkeen käytetty sosiaalityön eri alueilla niin Pohjoismaissa kuin niiden ulkopuolellakin. Suomessa Bikvaa on kokeiltu pääosin erilaisissa projekteissa arvioinnin ja kehittämisen välineenä ja huomattavasti vähemmän perustyössä. (Högnabba 2008a, 10). Mallia on käytetty mm. päivähoiton, päihdepalveluiden, perhetyön sekä koulutuspalveluiden kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 7; Reijonen 2009, 2). Bikvan tavoitteena on olla asia-

kaslähtöinen kehittämis- ja arviointimenetelmä, jonka soveltamisen tuloksena saadaan tutkittavassa organisaatiossa aikaan oppimista, toimintatapojen muutosta tai kehittymistä (Koivisto, 2007, 9). Bikva menettää osittain merkityksensä, jos tavoitteena on vain tiedon kerääminen eikä sillä pyritä aitoihin ja konkreettisiin työkäytäntöjen muutoksiin. (Högnabba 2008b, 84).

Asiakkaista kootaan ryhmä ja heidän mielipiteitään pyritään saamaan esille vapaassa keskustelussa ilman, että Bikva -menetelmän ohjaaja johdattelee keskustelua. Bikva -menetelmään osallistuva ohjaaja voi osallistua muutosprosessiin ja kehittämistyöhön antamalla suosituksia tai edistää muuten muutokseen johtavaa kehittämistyötä tai sitten ohjaaja voi antaa Bikva -prosessissa saatujen tietojen puhua puolestaan. (Krogstrup 2004,13; Koivisto 2007, 18.)

Bikva -menetelmää toteutettaessa minulla on paitsi opiskelijan myös työyhteisön jäsenen sekä esimiehen status. Virallisen Bikva -menetelmän mukaan asiakkaan ääni on saatava kuuluville aina poliittisille päättäjille asti, mutta tutkimuksen alkaessa tämä osuus oli vielä epävarma. Espoon strategian (vuodet 2010–2013) mukaisesti espoolaiset halutaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Näin ollen asiakkaiden antama palaute palveluista kiinnostaa ainakin sosiaali- ja terveyslautakunnan jäseniä, joten voi olla, että työni päättyy poliittisille päättäjille saakka. Krogstrup pitää erityisesti sosiaalipalveluiden asiakkaiden kanssa toteutettua Bikva -menetelmää haasteellisena, mikä vaatii vetäjältä erityistä hienovaraisuutta ja etukäteisvalmisteluja (Krogstrup 2004, 18). Bikva on erityisen hyvä väline silloin, kun kuullaan marginaalissa olevia ihmisiä palveluita kehitettäessä (Högnabba 2008a, 10).

Tavoitteena on saada asiakkaiden kanssa keskustellen ja haastatellen esille se arkipäivän hiljainen tieto, joka ei tule esille asiakastapaamisissa tai asiakastytyväisyyskyselyissä. Bikva -menetelmän tavoitteena on saada asiakkaan omat kokemukset ja näkemykset osaksi suunnitelmallista kehittämistyötä. (Krogstrup 2004, 3.)

Menetelmään kuuluu avointa keskustelua, mutta sovelsin menetelmää ohjaamalla asiakashaastatteluja siten, että fokus olisi kuitenkin pääasiassa työllisty-

miseen liittyvissä palveluissa. Bikva -menetelmässä tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla. Ryhmähaastattelut eivät ole välttämättömiä, mutta sille on Krogstrupin mukaan monia käytännön perusteluja.

Bikva -menetelmää toteuttaessani käytin asiakkaiden osalta tiedonkeruumenetelmänä ryhmähaastattelua/-tapaamista. Asiakkaista, jotka käyttävät Espoossa työllisyyspalveluita koottiin asiakasraati. Tämän asiakasraadin kanssa käytiin läpi puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, joka tuki tutkimusongelman ratkaisua. Kysymykset olivat laajoja ja antoivat paljon tilaa asiakkaiden mielipiteille ja ajatuksille Bikvan tavoitteiden mukaisesti.

Ryhmä täydentää ja luo uutta jäseniensä kommentteista. Jos asiakkaat eivät olisi tuottaneet materiaalia, olin miettinyt tarkentavia kysymyksiä, joilla toivoin keskustelun pääsevän liikkeelle. Kysymykset koskivat yksittäistä palveluprosessia tai sen osaa.

Espoossa asiakasraadin perustaminen liittyi kiinteästi Askel-hankkeeseen. Se on Euroopan sosiaalirahaston osarahoittama hanke, jossa hankekumppaneina ovat Espoon, Helsingin ja Vantaan kaupungit, Vates-säätiö, Diakonia-ammattikorkeakoulu sekä Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (THL). Hankkeen lähtökohdissa asiakaslähtöisyys on mainittu useaan otteeseen.

Espoon Askel -osahankkeessa tavoitteena on:

- Selvittää ja kuvata nykytilan hyvät käytännöt sekä kehittämistarpeet lähtien asiakkaan tarpeista.
- Hankkeessa luodaan integroituja palvelukokonaisuuksia sosiaalipalveluihin ja välityömarkkinoille.
- Edistetään asiakkaiden kannalta paremmin toimivia, oikea-aikaisia ja vaikuttavuudeltaan uudelle tasolle tähtäviä yhteen sovitettuja kuntouttavia sosiaalipalveluja.
- Hankkeessa luodaan palveluohjausverkostoa sosiaalipalveluihin (lastensuojelu, aikuissosiaalityö ja työllisyyspalvelut).



Eryityisesti ensimmäiseen kohtaan, asiakasosallisuus, vastaa Espoossa asiakasraadin perustaminen. Hanketta arvioidaan sosiaalisen tilinpidon menetelmin, missä yhtenä osana on Espoon osahankkeen asiakasraadin perustaminen. Sosiaalinen tilinpito on yhteisövaikutusten raportoinnin menetelmä, jolla organisaatio voi osoittaa sidosryhmilleen toimintansa tulokset sekä tuottamansa lisäarvon (Merenmies 2008, 10).

Asiakasraati on asiakkaista koottu asiantuntijaryhmä, jonka tuottama tieto ja ehdotukset otetaan kehittämistyön pohjaksi. Espoossa asiakasraateja on käytetty vanhus- ja kulttuuripalveluissa, mutta ei aikaisemmin osana aikuissosiaalityön palveluiden kehittämistä. Asiakasraati voi olla myös osana asiakaspalautetta, mutta kehittämistyön tueksi koottu raati sitoutuu pitkäjänteisempään kehittämistyöhön kuin yksittäiseen tapaamiskertaan. Tavoitteena on luoda toimiva rakenne työllisyyspalveluiden asiakasraadille.

Espoon työllisyyspalveluiden johtoryhmä päätti syyskuussa, että Espooseen perustetaan asiakasraati toiminnan kehittämisen tueksi. Kokouksessa sovittiin menettelystä, jolla asiakasraatia aletaan koota. Tavoitteena oli jo tuolloin saada työttömät asiakkaat mukaan vapaaehtoisesti, ei työntekijän kautta tai työntekijän ”suosittelemana”. Raatiin päätettiin kutsua mukaan sellaiset asiakkaat, jotka olivat jo jossain toimenpiteessä. Kohderyhmäksi valittiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Johtoryhmä ajatteli, että on helpompi saada mukaan asiakkaita, jotka olivat jo aktivoituneet jotenkin. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille voitaisiin luvata työtoimintaraha asiakasraadin kokouspäiviltä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasseurannoista kartoitin neljä tahoa, joissa oli eniten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Nämä tahot olivat kaupungin kaksi ostopalvelun tuottajaa: Espoon Diakoniasäätiö ja Työ ja toiminta ry sekä kaupungin omaa toimintaa oleva työhönvalmennuskeskus. Neljäs taho oli kolmen espoolaisen suuren kansalaisjärjestön muodostama kokonaisuus ns. Järjestökatu. Näissä neljässä paikassa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita oli loka-kuun 2009 lopulla yhteensä 85 henkilöä. Heistä yli puolet oli kuntouttavassa työtoiminnassa ostopalvelusopimuksen mukaisissa paikoissa ja loput kunnan omassa toiminnassa.

Lähetin näihin neljään paikkaan kirjeen (liite 1), jossa kerroin etsiväni halukkaita asiakkaita asiakasraatiin. Kirjeessä kerroin, mikä on asiakasraati ja miksi sellainen perustetaan. Tavoitteena oli saada asiakkaiden ideat, ajatukset, ehdotukset ja mielipiteet työllisyyspalveluiden tietoon palveluiden parantamiseksi. Kirjeessä oli tieto ensimmäisestä kokouksesta sekä ennen kokousta ajankohta, jolloin tulisin tapaamaan asiakkaita työtoimintapaikkaan henkilökohtaisesti, esittäytymään ja kertomaan asiakasraadin toiminnasta.

Nämä henkilökohtaiset tapaamiset olivat kaikki samalla viikolla marraskuun alussa. Jokaisessa neljässä tahossa oli esittelytilaisuuksissa runsas osanotto. Näissä tapaamisissa oli paikalla asiakkaita, jotka olivat muillakin kuin kuntouttavan työtoiminnan sopimuksilla. Ilmoittautuneita noista neljästä esittelytilaisuudesta tuli yhteensä 12 henkilöä, mikä oli yllättävän suuri määrä.

Ilmoittautuneissa oli asiakkaita, jotka olivat muillakin sopimuksilla työtoimintapaikassa kuin kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella. Tämä ei kuitenkaan ollut este asiakasraatiin osallistumiselle, jos asiakas oli halukas osallistumaan ja työtoimintapaikalla asia sopi. Ryhmään osallistuminen oli vapaaehtoista. Asiakasraatiin osallistuminen korvasi yhden kuntouttavan työtoiminnan päivän, jolloin asiakkaalle myönnetään työtoimintakorvaus ko. päivältä.

Bikva -menetelmän mukaisesti tärkeintä ei ole, miten asiakkaita valitaan vaan pohtia sitä, mitä vaikutuksia valituilla asiakkailla on tuloksiin (Krongstrup 2004, 18). Asiakasraatiin otettiin kaikki halukkaat statuksesta riippumatta, ei vain kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Epäilemättä tämä tuo laajemman näkökulman työllisyyspalveluista, kun mukana on monella eri statuksella olevia asiakkaita kuntoutustuella, työharjoittelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa sekä palkkatuella olevia.

Ryhmän tavoitteena oli tavata kerran kuukaudessa, ja kehittämistehtäväni tavoitteena oli saada asiakkailta ajatuksia, ideoita ja ehdotuksia, joilla voisimme parantaa toimintaamme.

Kokouspaikaksi sovittiin johtoryhmässä Espoon valtuustotalo keskeisen sijaintinsa ja kokousteknisten järjestelyiden vuoksi. Jokaisen puolueen ryhmähuoneessa on videotykki, mikä helpottaa asioiden kirjaamista ylös niin, että asiakkaat näkevät koko ajan mitä kirjataan muistioon.

Ensimmäinen asiakasraadin kokous oli marraskuun puolessa välissä. Paikalle saapui kahdeksan (8) asiakasta. Raatilaisissa oli sekä miehiä että naisia. Ikäkauma oli 23–60 vuotta. Mukana oli muitakin kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Raatilaisten keskimääräinen työttömyysaika oli yli kymmenen vuotta.

Kokouksessa käytiin ensin esittelykierros sekä osallistujien ajatukset ja odotukset raadin toiminnasta. Esittelykierroksella jokainen sai kertoa itsestään juuri sen verran kuin halusi. Esittelyssä riitti pelkkä etunimi, jos ei halunnut esittäytyä koko nimellään. Osa raatilaisista kertoi kuitenkin hyvin avoimesti omasta tilanteestaan ja siitä, miksi halusi tulla mukaan raatiin. Suurin syy raatiin osallistumiseen oli päästä vaikuttamaan palveluihin. Tosin epäileviä ääniäkin raadin vaikutusmahdollisuuksista oli. Ennakkoluuloja siitä, miten erilaiset johtoryhmät reagoisivat annettuun palautteeseen ja olisiko niillä todellista vaikutusta toiminnan muuttumiseen. Osa piti tärkeänä sitä, että heitä kuunnellaan ja tieto ainakin välittyy johdolle. Muita syitä raatiin osallistumiseen oli mm. saada vaihtelua työtoimintaan ja saada konkreettista apua työllistymiseen.

Esittelykierroksen jälkeen kerroin miksi ja miten asiakasraati toimii sekä miten asiakasraadin esille tuomia asioita viedään eteenpäin. Lisäksi olin kerännyt muutamia asioita, jotka raatilaisten piti ratkaista, mm. raadin puheenjohtajuus ja sihteerinä toimiminen.

Ensimmäisellä kerralla käytiin läpi myös yleisiä asioita ryhmän toiminnasta. Tarkoitus oli, että keskustelu on avointa ja jokaisen mielipiteitä kunnioitetaan ja arvostetaan. Keskustelua käydään yleisellä tasolla. Kenenkään yksittäisen raatilaisen asioita raati ei voi ratkaista.

Espoon raadin tavoitteena oli:

- Saada asiakkaiden mielipiteet, ehdotukset, ajatukset ja ideat virkamiesten käyttöön palveluiden parantamiseksi.
- Kehittää palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi siten, että asiakkaat olisivat mukana tasavertaisina kehittäjinä yhdessä viranomaisten kanssa.

Raadin oli määrä tavata kuusi kertaa. Jos raatilaisilla olisi tarvetta tavata useammin, ilmoitin olevani siihen valmis. Tulevat kokousajat sovittiin yhdessä ryhmäläisten kanssa. Vuoden 2009 puolella oli yhteensä kolme kokousta, joten vuodelle 2010 jäi kolme kokousta.

Raati toimi Bikva -menetelmän mukaisesti. Osallistujat nostivat heille merkityksellisiä asioita esille ja niistä teemoista keskusteltiin. Bikva -menetelmässä on tavoitteena antaa mahdollisimman paljon tilaa asiakkaiden kommenteille ja ajatuksille. Ryhmä täydentää ja luo uutta toistensa kommenteista.

Jokaisesta kokouksesta kerättiin keskeiset asiat ja kirjattiin ylös. Puheenjohtajana sekä sihteerinä toimin minä. Puheenjohtajuus tässä yhteydessä tarkoitti lähinnä puheenvuorojen jakamista. Raatilaisista ei kukaan halunnut toimia puheenjohtajana tai sihteerinä tätä kysyessäni. Jokainen raatilainen oli valmis esiintymään omalla nimellään raadin kokouksista laadituissa muistioissa.

Raadissa esille nousseita asioita vietiin eteenpäin Espoon sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa eri esimiesryhmissä. Nämä ryhmät esiteltiin asiakkaille, päivämäärät tarkentuivat vasta opinnäytetyötä kirjoittaessa.

1. Työllisyyspalveluiden johtoryhmä, jossa ensimmäinen käsittely 15.12.2009
2. Aikuisten sosiaalipalveluiden esimiesryhmä 20.1.2010 (kaksi aluepalvelupäällikköä, viisi johtavaa sosiaalityöntekijää, talous- ja velkaneuvonnan johtaja, maahanmuuttajapalveluiden koordinaattori sekä työllisyyspalveluiden koordinaattori)

3. Espoon Askel-hankkeen ohjausryhmä 22.2.2010 (Ryhmän jäsenenä edustus työllisyyspalveluista, lastensuojelusta, työ- ja elinkeinotoimistosta, vammais- palveluista sekä Syfo Oy:stä, joka vastaa sosiaalisesta tilinpidosta)
4. Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä (tulosityksikön johtaja pj, jäsenenä aikuisten palveluiden päällikkö, vammaispalveluiden päällikkö, lasten ja nuorten palveluiden päällikkö, lasten ja nuorten terapiapalveluiden päällikkö sekä asiantuntija)
5. Väylä-ryhmä 5.3.2010 (Perusturvajohtaja Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimi pj, Espoon TE-toimiston johtaja sekä Espoon Kelan vakuutuspiirin johtaja)

Asiakasraadin kokouksista pyrin tekemään avoimen ja vuorovaikutuksellisen tilanteen. Espoon asiakasraati oli alusta asti kova keskustelemaan, ja mielestäni siellä oli avoin ilmapiiri kaikille mielipiteille, myös eriävillä. Jos ryhmä ei olisi tuottanut materiaalia tai ei olisi keksinyt mitään esille nostettavaa, olin miettinyt taustakysymyksiä valmiiksi. Raatilaiset kuitenkin tuottivat itse paljon materiaalia, joten valmiita kysymyksiä ei tarvittu. Raatiin päästäkseen oli vaatimuksena halu ja kyky sanoa mielipiteensä ryhmässä. Kaikki raatilaiset täyttivät tämän kriteerin. Ennen raadin aloittamista minulla oli, ehkä jopa naiivikin, usko siihen, että asiakkaat kertovat mielellään kokemuksistaan, kunhan heillä on siihen tilaisuus ja joku heitä kuuntelee. Näin myös tapahtui.

Pohtiessani omaa rooliani ja onnistumistani asiakasraadin vetäjänä herää minussa ristiriitaisia tunteita. Aloittaessani asiakasraadin vetäjänä ja tutkimuksen tekijänä liittyen opiskeluuni en osannut ajatella, mitä kaikkea se vaatii. Kuula (1999) tuokin esille toimintatutkimusta käsittelevässä teoksessaan toimintatutkijan moninaiset roolit. Tutkijan pitää olla sekä ulkopuolinen että sisäpuolinen. Ulkopuolisuus tarkoittaa sopivan etäisyyden pitämistä tutkittaviin. Sisäpuolisuus taas tarkoittaa kykyä olla avoimessa vuorovaikutuksessa ja kykyä olla empaattinen ihminen, joka kykenee ymmärtämään konfliktitilanteissa kaikkia osapuolia. Kuula (1999) korostaakin, että empaattisuus ja luottamus ovat tutkijan sosiaalisen taidokkuuden mittareita, tosin samoilla piirteillä on myös toinen merkitys.

Luottamus ja empatia ovat välineitä, joilla tutkija saavuttaa kosketuksen tutkittaviin ja näin saa edellytyksiä kerätä materiaalia tutkimustaan varten.

Haastattelijan/ryhmän vetäjän tehtävä on poimia ja kirjata, välillä tunnelatauksin, tuotetusta sanomasta oleellisin sisältö muistiin. Tällaisessa avoimessa haastattelutilanteessa on mahdollista, että haastateltavat ohjaavat keskustelua alueille, joita haastattelija ei ole osannut ennakoida (Tuomi & Sarajärvi 2002, 78).

Sosiaaliset taitoni olivat välillä koetuksella, kun eriäviä mielipiteitä esitettiin ja niistä keskusteltiin välillä äänekkäästikin. Raadin ”sääntöihin” kuuluivat hyvät kokoustavat, eli jokaisen mielipidettä kunnioitettiin ja hänen annettiin puhua rauhassa loppuun, vaikka itse olisikin ollut eri mieltä käsiteltävästä asiasta. Näistä välillä kiivaistakin keskusteluista syntyi runsaasti materiaalia organisaation käyttöön.

Vaikka toimin asiakasraadın puheenjohtajana ja sihteerinä, pyrin pitämään oman roolini pienenä. Puheenvuoroissa pyrin olemaan mahdollisimman tasa-  
puolinen ja vetämään keskusteluun mukaan myös niitä, jotka olivat ryhmässä hieman hiljaisempia. Kokouksien aikana kirjasin keskusteluissa esille nousseet teemat muistiin.

Toimintatutkimuksessa tai osallistavassa tutkimuksessa lähtökohtana on, että se saa aina jonkinlaista liikettä aikaan kohteessaan. Toimintatutkimusta ei voi mitenkään itsestään selvästi pitää positiivisempänä, tutkittavansa objektisoivaa tutkimusotetta humanimpana tai eettisempänä suuntauksena. Toimintatutkimus ottaa lähtökohdakseen sen, että tutkimus on itsessään eräs yhteiskunnallisen toiminnan laji. Tutkimusta tehtäessä ja siitä raportoitessa kiinnitetään toimintatutkimuksen lähtökohdista kiinni pidettäessä erityishuomiota siihen, mitä tutkimus saa aikaan kohteessaan tai laajemminkin yhteiskunnassa. Tässä yhteydessä kohteena voidaan pitää organisaatioita, joille raatilaiset antoivat palautetta sekä raatilaisia itseään. (Alasuutari 2001, 95–97.)

Asiakasraati kokoontui yhteensä kuusi kertaa. Mukana oli kahdeksan aktiivijäsentä, jotka olivat mukana lähes joka kokoontumiskerralla. Asiakkaat myös ilmoittivat poissaoloistaan, jos eivät päässeet paikalle.

Asiakasraadın neljän ensimmäisen tapaamiskerran jälkeen kuuden asiakkaan tilanteissa oli tapahtunut muutosta. Kolme asiakasta vaihtoi työtoimintapaikkaa ja kaksi työllistyi. Yksi asiakas on hävinnyt, eikä hänestä ole kuulunut mitään. Kahdella asiakkaalla tilanne on samankaltainen kuin raadın alkaessakin. Molemmilla on voimassa oleva työtoiminta/työharjoittelu tai työsopimus.

Laadullisessa tutkimuksessa usein tutkittavien otos on pieni, eikä aineisto pyrikään olemaan edustava otos. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinta tapahtuu aina harkinnanvaraisesti, eikä siinä pyritä niinkään tilastollisiin yleistyksiin kuin kuvaamaan jotain ilmiötä ja antamaan sille teoreettisesti mielekäs tulkinta. Tutkimukseen valitaan henkilöitä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä tai heillä on kokemusta tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85, 87.)

Opinnäytetyön suorittamisesta sovittiin työllisyyspalveluiden johtoryhmässä sekä Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tutkimus- ja kehittämissyksikön kanssa syyskuussa 2009. Opinnäytetyöhön liittyvän materiaalin keräsin asiakasraadilta marraskuun 2009 ja maaliskuun 2010 välisenä aikana. Tapaamisia oli kaikkiaan kuusi. Raadın jäseniksi valikoituivat espoolaiset työllisyyspalveluita käyttävät työttömät asiakkaat. Asiakkaat ilmoittautuivat itse mukaan toimintaan infokirjeen ja infotilaisuuksien kautta. Haastattelutulosten luotettavuuden varmistamiseksi asiakkaat saivat itse ilmoittautua mukaan, ilman että kukaan työn tekijä valikoi heitä.

Tutkimusaineisto on tarkoitettu vain tutkimuskäyttöön. Aineistoa tai sen osia ei saa luovuttaa viranomaisille, medialle tai kenellekään ulkopuoliselle (Kuula 2006, 115). Asiakasraadın alkaessa ja siitä informoitaessa oli selvää, että sen yhtenä tavoitteena oli nimenomaan tuottaa asiakaspalautetta ja tietoa Espoon työllisyyspalveluille kaupungin palveluista. Tuotettu tieto tulee myös organisaation käyttöön. Asiakkailta ei otettu kirjallista suostumusta, mutta asioiden julki-

suus oli esillä joka kokouksessa. Asiakkaiden yksityisyyden piiriin liittyviä asioita ei esitellä opinnäytetyön materiaalissa.

## 5 PUHEESTA PALAUTTEEKSI JA ANALYYSIKSI

Työllistymisen tukeminen / työllistyminen on monisyinen asia. Siihen vaikuttavat tekijät asiakkaan omassa elämässä (mm. motivaatio) sekä verkoston tarjoamat palvelut (mm. tuki prosessin aikana). Siksi onkin luontevaa, että raatilaiset ottivat laajasti kantaa koko verkoston palveluihin, vaikka alun perin kysyttiin palautetta vain työllisyyspalveluista. Erityisesti päivittäiseen toimeentuloon vaikuttavat sosiaalitoimen ja työhallinnon asiakkuus ovat erityisen korkealla sijalla palautetta annettaessa.

### 5.1 Raatilaisten tapaamisista noussut aineisto

Ryhmä tuotti aktiivisesti materiaalia. Ensimmäisen kokouksen jälkeen ryhmä oli hieman hämmentynyt siitä, etten juuri kysele heiltä, vaan annan heidän keskustella valitsemistaan teemoista. Toiseen kokoukseen olin valmistautunut lisäkysymyksillä, mutta ryhmä tuotti niin paljon materiaalia, ettei näihin lisäkysymyksiin päästy vaan keskusteluun löytyi teemat asiakkaiden omista kokemuksista. Kolmannenkin asiakasraadin kokous meni vielä edellisten kokousten teemoja täydentäessä.

Jokaisessa kokouksessa kirjoitin raatilaisten sanomiset Bikva -menetelmän mukaisesti asiakkaiden nähtäväksi Power Pointille. Kokoustilassa oli käytettävissä videotykki; näin pystyin reaaliajassa tarkentamaan raatilaisten sanomisia. En kirjannut sanomisia sanasta sanaan vaan pelkistin tekstiä kirjoittaessa niin, että sisältö tuli ymmärretyksi. Usein vielä tarkistin sanojalta, olinko ymmärtänyt hänen sanomansa oikein. Kokouksen päätteeksi kävimme vielä yhdessä läpi kirjoittamani muistiinpanot, jolloin jokaisella osallistujalla oli vielä mahdollisuus lisätä tai poistaa kommentteja.



Kokouksien välillä tein edellisen raadin tapaamista muistiinpanoista kokousmuistion. Kokousmuistiossa raatilaiset esiintyivät omilla nimillään ja se käytiin aina läpi seuraavassa kokouksessa. Kokousmuistiot hyväksytin raatilaisilla. Näin muotoilin edellisen kokouksen materiaalista tiiviimmän ja ryhmittelin sen eri asiakokonaisuuksiksi.

Samalla kun tein opinnäytetyötäni, esittelin eri esimiesryhmille asiakasraadin kokoamis- ja kokoontumisprosessia. Nämäkin esittelyt auttoivat jäsentämään ja tiivistämään kerättyä materiaalia. Esittelyissä käyttämäni materiaalin hyväksytin myös raatilaisilla.

## 5.2 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa tiedon keruu tapahtuu yleisimmin haastattelemalla, erilaisilla kyselyillä, havainnoimalla tai erilaisiin dokumentteihin perustuen. Näitä menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdistettynä riippuen tutkimusongelmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Päädyin ryhmämuotoiseen haastatteluun Bikva -mallilla. Bikva -mallissa haastateltavat saavat itse määritellä esille nostettavat asiat palveluiden kehittämiseksi. Haastattelijan/ Bikva -ryhmän vetäjän päätehtävä on saada haastateltavat kuvaamaan kokemuksiaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

Opinnäytetyöni on menetelmiltään laadullinen ja sisältölähtöinen, induktiivinen. Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voi olla joko aineistolähtöinen eli induktiivinen tai teorialähtöinen eli deduktiivinen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Analyysimenetelmäksi opinnäytetyöhöni valitsin induktiivisen sisällönanalyysin.

Sisällönanalyysillä tarkoitetaan saadun tutkimusaineiston tiivistämistä niin, että tutkittavaa asiaa tai ilmiötä voidaan kuvata lyhyesti. Analysoitava informaatio voi olla laadullista, kuten kertomuksia, tai kvantitatiivisesti mitattavia muuttujia. Laadullisella informaatiolla tarkoitetaan joko kuvallisessa tai verbaalisessa muodossa olevaa materiaalia, kuten kirjeitä, puheita, raportteja yms. Menetelmänä sisällönanalyysi mahdollistaa havaintojen tekemisen dokumenteista sekä niiden analysoimisen systemaattisesti. Sisällönanalyysissä on olennaista, että

tutkittavasta materiaalista erotetaan ja ryhmitellään samanlaisuudet ja erilaisuudet kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Näin hajanaisesta materiaalista pyritään luomaan selkeä ja helposti luettava kokonaisuus. Analyysillä luodaan selkeyttä materiaaliin, jotta siitä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 23; Tuomi & Sarajärvi 2009, 101–102.)

Tutkimusaineistoa kertyi jokaisesta kokouksesta n. 4-10 Power Point -diaa sekä muistiinpanojen pohjalta tehdyt tiivistetyt muistiot. Yhteensä taustamateriaalia tutkimusta varten tuli 55 Power Point -diaa.

Kävin näitä muistiinpanoja ja muistioita läpi tehdessäni asiakasraadista esittelymateriaalia esimiesryhmiin. Bikva -mallin mukaisesti asiakkaiden antama palaute viedään organisaatiossa eteenpäin. Olin jo asiakasraatia aloittaessani sopinut esimiesryhmät, joissa esittelen asiakasraadin tuottaman palautemateriaalin. Esittelymateriaali ryhmän taustoista, toiminnasta ja heidän antamasta palautteesta oli 15 Power Point -diaa. Esittelymateriaaliin tein jo ensimmäiset ryhmittelyt palautteista.

Esimiesryhmiä varten tein myös organisaatioita koskevasta palautteesta prosessitaulukon, jossa jokainen palautetta saanut organisaatio on omassa lokerossaan ja palautteet on tiivistetty muotoon:

- Organisaatio
- Asiakkaan kohtaaminen/ asiakaspalvelu
- Asiakasprosessi
- Moniammatillinen palvelu
- Muuta

Tämä taulukko on liitteenä tutkimuksen lopussa. (Liite 2).

Asiakasraadin tapaamisten välissä kirjasin mielestäni opinnäytetyöni kannalta merkityksellisiä asioita ja ilmiöitä muistiin sähköiseen tutkimuspäiväkirjaan.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan karkeasti jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi:

1. Aineiston redusointi eli pelkistäminen
2. Aineiston kluserointi eli ryhmittely
3. Abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen

(Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113).

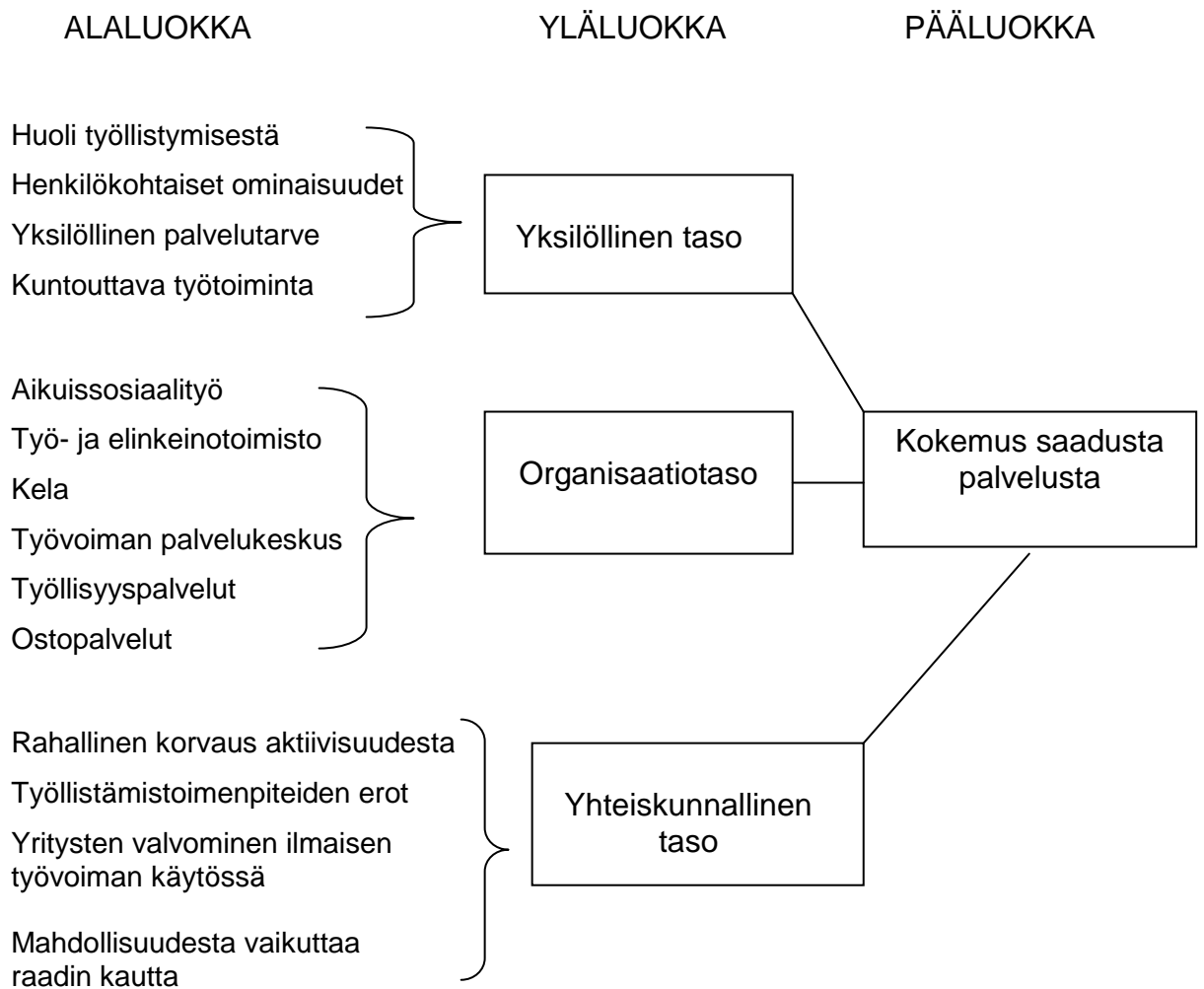
Käytössäni oli raatilaisten kokouksissa tehdyt muistiinpanot, kokousmuistiot sekä esimiesryhmille edellisten pohjalta luotu esittelymateriaali. Näistä kokonaisuuksista aloin pelkistää, tiivistää ja ryhmitellä asiakkaiden sanomisia samankaltaisuuksia sisältäviksi kokonaisuuksiksi.

Ensimmäinen pelkistys tapahtui siis jo raadin kokouksessa, jossa kirjasin raatilaisten sanomisia ylös. Seuraava pelkistys ja ryhmittely tapahtuivat Power Point -ohjelmaa hyväksi käyttäen. Tein erilaisia ryhmiä, johon leikkasin ja liitin raatilaisten sanomisia ja mietin ryhmille yhdistäviä tekijöitä.

Bikva -menetelmässä saadut tulokset eivät Krogstrupin mukaan ole koko totuus vaan ryhmäläisten kokemusten ilmaus. Bikva -menetelmällä saadut tiedot voidaan hyödyntää hänen mukaansa kahdella eri tavalla. Joko asiakaskuulemistilaisuudet pidetään ikään kuin kokouksena, josta laaditaan tiivistelmä muistion muotoon, tai asiakkaiden lausunnot ryhmitellään saatujen tietojen sisältöjen perusteella. (Krogstrup 2004, 18–19.) Opinnäytetyössäni olen tehnyt nuo molemmat tavat. Jokaisesta tapaamisesta laadin muistion, joka käytiin asiakkaiden kanssa läpi seuraavassa kokouksessa. Alkuperäisistä muistiinpanoista sekä muistioita apuna käyttäen ryhmittelin asiakkaiden mielipiteet.

Bikva -menetelmässä ryhmätilanteissa saatujen tietojen jaottelu määräytyy sen mukaan, kuka pystyy vaikuttamaan esiin tuotujen ongelmien ratkaisemisessa (emt., 19).

Luokittelin tiedot kolmeen pääryhmään: alaluokka, yläluokka ja pääluokka. Alaluokassa on asiakkailta kerätty tieto ryhmiteltyinä yläluokkiin. Yläluokka jakautuu kolmeen ryhmään: 1) yksilötaso 2) organisaatiotaso ja 3) yhteiskunnallinen taso. Pääluokka kuvaa asiakkaiden kokemusta asiakkuudesta.



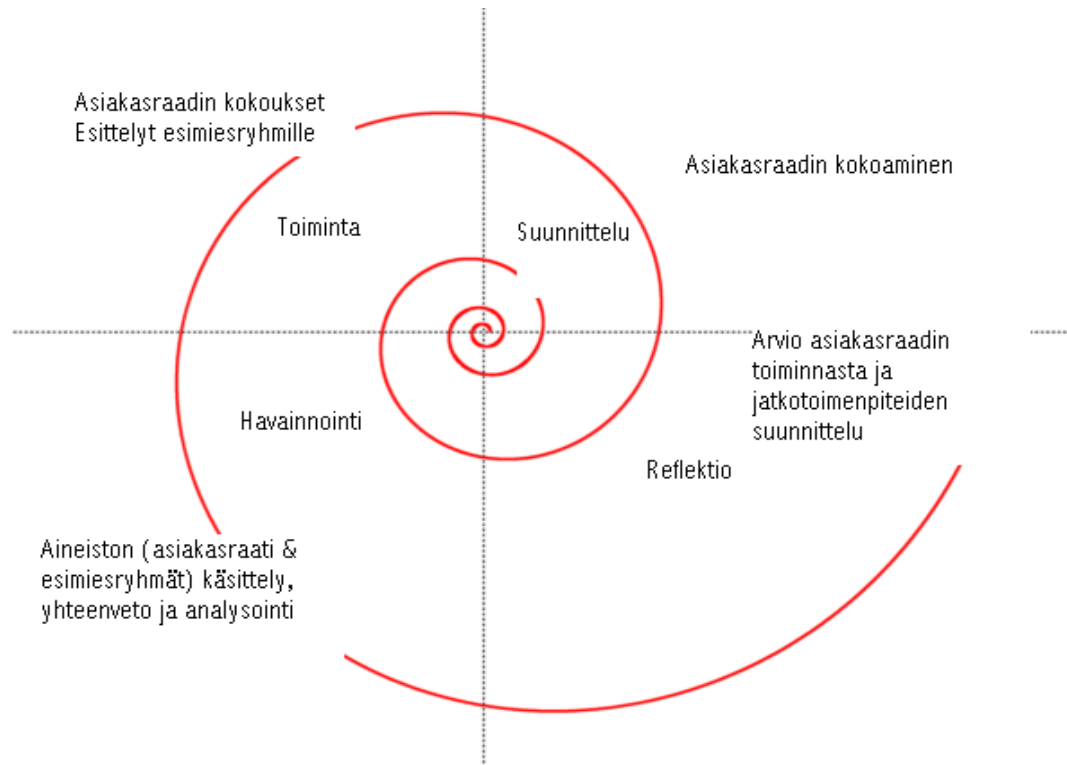
Kuvio 2. Kokemus saadusta palvelusta luokiteltuna.

## 6 TULOKSET JA TOIMINTATUTKIMUKSEN SEURAAVA VAIHE

### 6.1 Tuloksien purkaminen

Toimintatutkimus on prosessi, jossa suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet seuraavat toisiaan ja vuorottelevat alkaakseen taas alusta. Bikva -mallin toimintaperiaatteisiin kuuluu eteneminen prosessinomaisesti tasolta toiselle. Sekä toimintatutkimuksen että Bikva -menetelmän tavoitteena on saada osallistujien kommentit osaksi kehittämistä, tutkivaa otetta sekä luoda uutta. Yhdistäessäni näitä kahta menetelmää opinnäytetyössäni yhdistin samalla kaksi rinnakkaista kehittämisprosessia. Toinen oli asiakasraadin kanssa ta-

pahtuvat tapaamiset ja toinen organisaatiossa tapahtuva asioiden eteenpäin vieminen. Oheisessa kuvassa olen yhdistänyt toimintatutkimuksen ja oman tutkimukseni vaiheet.



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen ja oman tutkimukseni vaiheet.

Asiakasraadinn tuloksien purkamisessa hyödynsin kaikkia edellä kuvaamiani materiaaleja. Kaikki muistiinpanot, muistiot ja esittelyt ja hyväksytin raatilaisilla, jolloin he saivat vielä kommentoida kirjaamisiani.

Asiakasraati joutui selittämään tutkimuksen tekijälle raatilaisille itsestään selviä asioita, mm. toimeentulotuen hakemisen. Prosessia käytiin monta kertaa läpi, jotta yhteinen kieli löytyi ja puhuimme samasta asiasta. Sekä tutkija että asiakasraatillaiset joutuivat miettimään käyttämiään käsitteitä ja erilaisia maailmankuvia (Alasuutari 2001, 74).

Puhuttaessa osallisuudesta liittyy siihen vahvasti yksilön näkökulmasta voimaantumisen (empowerment) käsite. Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä persoonallinen ja sosiaalinen prosessi. Ketään ei voi voimaannuttaa,

vaan ihmiset voivat voimaantua vain itse. Voimaantumisen kannalta on tärkeää kannustava palaute ja reflektiota tukeva vuorovaikutus. (Siitonen 1999, 86–88.) Ihmisen minäkäsitys on merkityksellinen tarkasteltaessa voimaantumisprosessia. Ihminen, jolla on myönteinen käsitys itsestään ja kyvyistään suhtautuu optimistisemmin tulevaisuuteen ja ympäristöönsä. (Emt., 130).

Siitonen esittelee väitöskirjassaan sisäisen voimantunteen seitsemän kategori-aa, jotka vaikuttavat yksilön voimaantumisen rakentumiseen.

- Vapaus
- Vastuu
- Arvostus
- Luottamus
- Ympäristö
- Ilmapiiri
- Myönteisyys

Nämä seitsemän kategori-aa jakautuvat vielä alakategori-oihin. Siitosen mukaan voimaantuneella ihmisellä on halu yrittää parhaansa ja ottaa vastuu myös yhteisön muiden jäsenten hyvinvoinnista. Erityisesti vapaus ja vapaaehtoisuus ovat tärkeitä voimaantumisen rakentajia prosessin alkuvaiheessa sekä voimaantu- misen vahvistuessa.

Käytin tätä Siitosen luomaa ydinkäsitettä kategori-oihin ja vertasin raadin kommentteja hänen luomiinsa kategori-oihin. Jokaiseen seitsemään löytyi yhtä- läisyyksiä jonkun raatilaisen kommentteista, mutta kukaan raatilainen ei tuonut esille näkökulmia niin, että täyttäisi kaikki seitsemän kohtaa.

Raatilaiset toivat useaan otteeseen esille raadin hyvänä puolena sen, että sii- hen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Vastuuta raatilaiset ilmensivät mie- lestäni siinä, miten he olivat sitoutuneita toimintaan. Kokouksissa käytiin ja poissaoloista ilmoitettiin asianmukaisesti. Voimaantuminen vaikuttaa myös si- toutumiseen. Siitosen kokemuksen mukaan erityisesti vapaus, hyväksyntä,

tasa-arvoisuus, arvostus ja luottamus ovat yhteydessä sisäiseen voimantunteen muodostumiseen, mikä lisää sitoutumista. (Emt., 99.)

Asiakkaat kokivat saavansa arvostusta, kun heidän mielipiteensä esiteltiin eri esimiesryhmissä. Ryhmä luotti toisiinsa. Raadin aikana keskusteltiin välillä hyvinkin henkilökohtaisia asioita, kun kerrottiin saadusta palvelusta. Keskustelu raadissa oli tasa-arvoista ja arvostavaa. Raadissa oli kuitenkin tilaa ja vapautta olla eri mieltäkin asioista. Raadin kokoontumisympäristö, Espoon valtuustotalo, koettiin hyvänä. Ilmapiiri oli avoin, turvallinen sekä myönteinen.

Siitonen tuo väitöskirjassaan esille, että avoin ja tasa-arvoinen keskusteluympäristö kannustaa luovaan ajatusten esittämiseen ja vahvistaa uskoa muutokseen. (Siitonen 1999, 61–64). Siitosen mukaan voimaantunut ihminen on itseään määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaa. (emt., 93). Voimaantuessaan asiakkaan subjektiivisuus kasvaa, hän on valmis ottamaan vastuuta omasta elämästään ja valinnoistaan (Hämäläinen 1999, 61–64).

Voimaantuminen ja vastuun ottaminen omista ajatuksistaan ja teoistaan tapahtuu vähitellen. Tuossa muutoksessa voi olla tukena toinen henkilö, joka auttaa tahtoa heräämään ja vahvistaa sitä. Kaiken perusta on aito ja dialoginen kohtaaminen ja sen kautta yksilön toimivuuden vahvistaminen. Sosiaalipedagogiikan perusteiden mukaan olennaista on saada ihminen tekemään elämänsä kannalta olennaisia valintoja, jotka edesauttavat kiinnittymistä yhteiskuntaan. Muutosta ei saada aikaan manipuloimalla vaan osallistumalla ja vahvistamalla ihmisen subjektittia. (Hämäläinen 1999, 71.)

Yhteiskuntaan kiinnittyminen, osallistuminen ja osallisuus edellyttävät riittävän yhteiskunnallisen identiteetin ja subjektisuuden kehittymistä. Toteuttaakseen itseään yhteiskunnallisena subjektina asiakkaan on kiinnityttävä riittävästi yhteiskunnassa vallitsevaan sosiaaliseen järjestykseen, sen normeihin, tapoihin ja moraalisiin. Integroituminen yhteiskuntaan ei merkitse kaikkien epäkohtien hyväksymistä vaan kykyä toimia yhteiskunnassa ja instituutioissa vallitsevien sääntöjen mukaan. (Emt., 79–80.)

Vertasin asiakasraadilta saamaani tietoa myös vuoden 2009 kansalaisbarometrin tuloksiin ja löysin sieltä yhteneväisyyksiä raatilaisten kommentteihin. Näitä yhtäläisyyksiä esittelen tarkemmin tulevissa kappaleissa. Sosiaali- ja terveys- turvan keskusliitto (STKL) toimii valtakunnallisena sosiaali- ja terveystieteiden yhteistoimintajärjestönä hyvinvoinnin kehittämiseksi, erityisesti perusturvan ja peruspalveluiden edistämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja sosiaalisen vastuun lisäämiseksi. STKL on kehittänyt valtakunnallisen suomalaisten hyvinvoinnista ja palvelujen tilanteesta kansalaisten näkökulmasta tietoa tuottavan välineen. Tämä väline on kansalaiskysely, jolla tutkitaan hyvinvoinnin ja palveluiden tilannetta kunnissa. Kyselyssä pureudutaan myös kunta- ja palvelurakennemuutosten vaikutukseen ihmisiin. Tämän kansalaiskyselyn nimeksi on valittu kansalaisbarometri, vaikka se onkin perinteisiä barometrejä syvempi ja laajempi tarkastelu. (Kansalaisbarometri 2009, 5.)

Palautteessa olen yhdistänyt työllisyyspalvelut / työtönvalmennuskeskuksen saaman palautteen aikuissosiaalityön alle, koska organisatorisesti palvelut ovat osa aikuissosiaalityötä (kappale 6.3 Organisaatiotaso). Työvoiman palvelukeskus on organisatorisesti osaksi aikuissosiaalityötä ja osaksi Työ- ja elinkeinotoimistoa. Yhdistin palvelukeskuksen saaman palautteen työ- ja elinkeinotoimiston alle.

## 6.2 Yksilöllinen taso

Raatilaiset toivat esille huolen omasta työllistymisestään. Oma tilanne koettiin hankalana, koska työmarkkinoille etsittiin raatilaisten kokemusten mukaan aina erilaista työnhakijaa, kuin mitä he itse edustivat. Raatilaiset kokivat olevansa liian vanhoja tai liian nuoria, he kokivat, että heillä oli vääränlaista työkokemusta tai koulutusta tai sitten heillä ei ollut sitä lainkaan. Työmarkkinoilla tarvittavia kykyjä ja ominaisuuksia ainakin osa raatilaisista piti liian vaativina. Esimerkkeinä tästä nostettiin atk-aidot ja kiireensietokyky. Hämäläisen mukaan tieto- ja informaatioyhteiskunnan vaateet uran luomisesta ja elinikäisestä oppimisesta ja itsensä jatkuvasta kehittämisestä syrjäyttää helposti heidät, joiden ammatilliset valmiudet eivät riitä tämän päivän haasteisiin (Hämäläinen 1999, 88). Huoli



omasta toimeentulosta painoi monia, jos ottaa lyhyen työjakson vastaan. Palkkatyöhön siirryttäessä asumistuki loppuu ja sillä on vaikutusta moneen asiaan.

Raatilaiset toivoivat, että heidät kohdattaisiin ja huomioitaisiin yksilöinä. Raatilaiset toivat esille oman aktiivisuuden ja asenteen vaikutuksen palveluun ja sen sujuvuuteen. Merkitystä koettiin olevan myös sillä, että tapaa ”oikean” virkailijan. Tärkeänä pidettiin sitä, että työllistymisprosessin aikana olisi ainakin yksi luottotyöntekijä, oli hän sitten sosiaaliohjaaja, työvoimaohjaaja tai työhönvalmentaja, kunhan hänen kanssaan voisi tarvittaessa keskustella omasta tilanteestaan.

Asiakkaat halusivat, että heitä kuunneltaisiin ja palveluita suunniteltaessa otettaisiin huomioon heidän todellinen tilanteensa. Kuntoutuminen työmarkkinakykyiseksi on pitkä prosessi, ja oikea-aikainen kuntoutuspalvelu työllistämisen tukemiseksi ei aina onnistu. Asiakkaat kokivat, että virkailijat kiirehtivät kuntoutusta, vaikka asiakas ei vielä olisi valmis esimerkiksi koulutukseen.

Kuntouttava työtoiminta koettiin hyväksi, erityisesti sen vapaaehtoisuus. Työn määrä ja mielekkyys eivät olleet sitä mitä asiakkaat odottivat. Työ koettiin yksitoikkoiseksi. Raatilaisten toiveena oli tehdä oikeaa ja tarpeellista työtä. Kuntouttava työtoiminta koettiin kuitenkin hyväksi kuntoutumisen välineeksi. Toiveena esitettiin porrastettu ”systeemi” kuntoutuksen ajaksi. Sen avulla olisi helpompi työllistyä. Tutustumista ”oikeisiin” työpaikkoihin toivottiin. Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksia toivottiin tehtävän pidemmäksi ajanjaksoksi kuin kolmeksi kuukaudeksi.

## 6.3 Organisaatiotaso

### 6.3.1 Aikuissosiaalityö ja työhönvalmennuskeskus

Erytyisesti aikuissosiaalityö sai runsaasti palautetta raatilaisilta. Keskiössä oli palveluiden järjestäminen, niiden saatavuus sekä eri alueiden toimintatavat. Espoo jakautuu kahteen suuralueeseen: itäiseen (Leppävaara ja Matinkylä–Olari–Tapiola) sekä läntiseen (Espoon keskus ja Espoonlahti). Väestömäärältään nämä alueet ovat samansuuruisia.

Alueellisia eroja sosiaalityön palveluiden saatavuudelle oli. Espoon keskuksen ja Leppävaaran alueella palveluiden saatavuus koettiin hyvänä. Tosin sosiaalityöntekijälle koettiin olevan vaikea saada henkilökohtaista aikaa.

Alueellisia eroja oli myös harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä. Sosiaalityön myöntämä toimeentulo koettiin epätasa-arvoiseksi, riippuvaksi käsittelijästä. Osa sai myönteisen päätöksen sosiaalityöntekijän tapaamisessa. Osa sai vain suosituksen harkinnanvaraisen toimeentulon myöntämisestä. Tällöin sosiaalityöntekijä kirjoitti sosiaalityön tietojärjestelmään viestin etuuskäsittelijälle asiasta. Raadissa käytiin keskustelua tilanteista, joissa sosiaalityöntekijä ja etuuskäsittelijä ovat eri mieltä harkinnanvaraisen toimeentulotuen päätöksestä. Raatilaiset toivat esille, että asian käsittelyä helpottaa, jos asiakas kirjoittaa toimeentulotukihakemukseen viestin ”katso sisäinen posti”. Tämäkään menettely ei raatilaisten kokemusten mukaan aina toimi. Ikävänä koettiin se, että sosiaalitoimelle toimitetut toimeentulotukihakemuksen liitteet olivat kadonneet. Tätä oli tapahtunut joka alueella.

Raatilaiset toivat esille keskusteluavun tarpeen, mutta tällä hetkellä sosiaalityön tuki koettiin vain taloudelliseksi. Jos sosiaalityöntekijälle saatiin aika, häntä ei koettu auttavaksi kumppaniksi vaan vastustajaksi, joka loputtomasti kaivelee asiakkaan menneisyydestä epäonnistumisia. Tästä hyvä esimerkki on erään raatilaisen kommentti:

R2: ”Mä tiedän, että mä oon mokannu paljon sillon, kun mä dokasin. Nyt mä olen ollu jotain vuoden kuivilla ja halusin jutella sossun kans mun tulevaisuudesta, siit miten mä pääsen opiskelemaan ja miten se rahotetaan. Sossu vaan kyseli mun dokaamisesta, eikä kuunnellu, että olen ollu vuoden raittiina.”

”Sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti sosiaalityöntekijän tulisi asettua yksilön oman vastuun ja aktivointivaatimusten sijasta asiakkaan rinnalle, auttavaksi ja tukea antavaksi kumppaniksi. Tällaisen etiikan pohjalle rakentuvan sosiaalityön tarkoituksena olisi keskittyä asiakasta ja hänen yhteisöään tukevien voimavarojen löytymiseen ja kehittämiseen.” (Välimaa 2008, 177.)

Sosiaalityötä määrittelee laki sekä eettiset periaatteet. Valitettavasti asiakkaiden kokemus on, että työtä määrittelevät enemmän lait kuin eettiset, inhimilliset periaatteet. Sosiaalityön arjessa, jossa asiakasmäärät eivät aina mahdollista yksilöllistä kohtaamista, saattaa kiire näyttäytyä asiakkaalle välinpitämättömyytenä.

Asiakkaiden asioiden eteenpäin viemiseksi koettiin erityisen tärkeäksi virkamiehen persoona. Kun asiakkaan mielestä löytyi ”oikea tyyppi”, asiat lähtivät toimimaan. Raatilaisilla oli myös hyviä kokemuksia hyvästä ja toimivasta asiakassuhteesta sosiaalityössä. Tosin asiakkaan oli joissakin tapauksissa osattava vaatia tapaamista sosiaalityöntekijän kanssa, jotta hän sai tarvitsemaansa keskusteluapua.

Kansalaisbarometrin mukaan sosiaali- ja terveystalvveluiden riittävyys on suomalaisille useammin ongelma kuin niiden laatu tai sijainti. Useampi kuin joka viides suomalainen katsoo kuntansa sosiaali- ja terveystalvveluiden riittävyuden olevan huonoa tai melko huonoa. Väestöryhmittäin tarkasteltuna palveluita riittämättöminä pitävät yksinasuvat työttömät sekä yksinasuvat eläkeläiset. (Kansalaisbarometri 2009, 127–129.) Raatilaisten mielestä Espoossa ei saa aikaa sosiaalityöntekijälle, vaan kaikki asiointi tapahtuu kirjallisesti. Tätä kuvaa hyvin raatilaisen kommentti:

R4: ”Sosiaalityöntekijä olettaa, että tuun hakee sinne rahaa, mutta oikeesti mä haluaisin keskusteluapua.”

Sosiaalityössä asiointi koettiin alentavaksi. Taloudellinen tilanne oli jatkuvasti huono, eikä mahdollisuuksia työllistymiseen koettu olevan oman elämäntilanteen vuoksi ja työmarkkinoiden vaatimusten takia. Raatilaiset toivat esille toiveen, että sosiaalityön asiakkuus loppuisi pian ja he voisivat itse elättää itsensä työstä saamallaan palkalla.

Sosiaalityön palveluneuvonta koettiin hyväksi palveluksi. Neuvonnan käytännön järjestelyt eivät kuitenkaan takaa asiakkaan asian yksityistä hoitamista. Asiakas joutuu esittämään asiansa avoimessa sermeillä eristetyssä tilassa, jossa aulaassa olevat muut asiakkaat kuulevat halutessaan esitettävän asian. Palveluneuvo-

jan vieressä on vahtimestari, joka koettiin vartijaksi. Erityiskiitoksen sai Leppävaaran toimintamalli, jossa asiakkaat ottavat vuoronumeron palveluneuvonnassa asioidakseen. Asiakkaiden mukaan Espoonlahdessa ja Espoon keskuksessa ei ole vastaavaa palvelua. Palveluneuvontaa kehitettäessä on huomioitava työntekijöiden työturvallisuus sekä asiakkaan mahdollisuus hoitaa asiansa mahdollisimman yksityisesti, ilman että odotusaulan muut asiakkaat kuulevat.

Kansalaiskyselyssä tutkittiin internetin käyttöä yli 17-vuotiaiden talouksissa ilman yläikärajaa. Kansalaiskyselyn tulosten mukaan internet-yhteydet palvelevat kotikäytössä 70 prosenttia täysi-ikäisten talouksista. Samassa yhteydessä selvitettiin, että vielä suuremmalla joukolla, 82 prosentilla, on mahdollisuus hyödyntää verkkoyhteyksiä kotona tai muualla. Osaamista verkkopalveluiden käyttöön arveli omaavansa 70 prosenttia vastanneista. Vastanneista lähes 60 prosenttia oli valmis hyödyntämään verkkoasiointia kuntansa sosiaali- ja terveystalouksissa. (Kansalaisbarometri 2009, 147–148.) Raatilaiset kiittelivät Kelan sähköisiä palveluita ja sen mukanaan tuomaan joustoa ja nopeutta palveluun. Vastaavaa sähköistä palvelua toivottiin myös aikuissosiaalityön etuuskäsittelyyn.

Kaupungin oma toiminta, työhönvalmennuskeskus, sai siellä työskenteleviltä raatilaisilta hyvää palautetta. Työtoiminnan työhönvalmennuskeskuksessa koettiin olevan merkityksellistä, oikeaa työtä. Työtehtävät ovat vaihtelevia ja työnjohto asiantuntevaa ja asiakasta arvostavaa. Työturvallisuuteen kiinnitetään jatkuvasti huomiota ja sitä kerrataan tarvittaessa. Työturvallisuudesta huolehtiminen koettiin yhtenä osoituksena asiakkaan kunnioittamisesta ja arvostuksesta.

Työnjohtajien ohella työhönvalmennuskeskuksen muut työntekijät, sosiaaliohjaaja, ohjaajat sekä työhönvalmentajat, saivat kiitosta helposta lähestyttävyydestä sekä kyvystään olla asiakkaan tukena asiakasprosessin alkuvaiheessa ja sen edetessä.

### 6.3.2 Työ- ja elinkeinotoimisto ja työvoiman palvelukeskus

Työhallinnon palvelut koettiin ”massapalveluksi”, jossa kaikki asiakkaat laitetaan samaan muottiin ja kaikille tarjotaan samoja kursseja, hyötyi asiakas niistä tai ei. Varsinkin osoitukset valmentaville työvoimapolitiittisille kursseille koettiin turhauttaviksi. Niitä kuvattiin ”aikuisten leikkikouluiksi”, joiden tavoitteena on työttömyyslukujen kaunistaminen. Tällaisilla valmentavilla kursseillakin koettiin olevan paikkansa, jos kiinnitettäisiin enemmän huomiota asiakkaiden realistisen jatkosuunnitelman tekemiseen. Jatkosuunnitelmia tehtäessä toivottiin rehellisyyttä siinä, ettei kaikilla ole kykyjä ja mahdollisuutta työllistyä avoimille työmarkkinoille. Henkilöt, joilla ei ole omasta mielestään mahdollisuutta työllistyä työmarkkinoille, kokivat työhallinnon asiakkuuden välttämättömäksi vain työttömyysturvan vuoksi. Asiakkaat toivat esille omat rajoitteensa työmarkkinoille sijoittumiseen: ikä, puutteellinen työkokemus ja koulutus, pitkä työttömyysjakso, päihdeongelma tai sairaus.

Työvoimapolitiittisilta kursseilta toivottiin monipuolisuutta ja yksilöllisyyttä sekä mahdollisuutta linkittää koulutus johonkin ammattialaan. Linkitys ammattialaan parantaisi raatilaisten mielestä huomattavasti työhönsijoittumisen mahdollisuuksia. Raatilaiset kokivat, että työ- ja elinkeinotoimisto tekee kurssiosoituksen työvoimapolitiittiseen koulutukseen tietämättä asiakkaan todellista fyysistä, psyykkistä tai ammatillista tilannetta.

Asiakkaat kokivat, ettei heille kerrottu tarpeeksi eri vaihtoehtoista vaan annettiin vain yksi vaihtoehto. Kuitenkin asiakkaat tiesivät eri työvoimapolitiittisista toimenpiteistä ainakin nimeltä (työkokeilu, kuntouttava työtoiminta, työelämävalmennus, palkkatuettu työ jne.), mutta käytäntöä siitä, kuka ja miten ko. toimenpiteisiin voisi osallistua ja millä perusteilla, ei asiakkaiden mukaan ollut heille kerrottu.

Tiedon saanti ja tietäminen ovat merkityksellisiä tekijöitä osallisuuden kokemisessa ja sen toteutumisessa. Tunne siitä, että viranomaisilla on jotain oleellista tietoa mutta eivät kerro sitä asiakkaiden valintojen tueksi, vähentävät osallisuuden tunnetta. (Luhtasela 2009, 81.) Tunne tiedon ”pimittämisestä” saattaa joh-

tua siitä, että työhallinnon virkailijan on tapaamisessaan esiteltävä mahdollisimman kattavasti työhallinnon palvelutuotteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Infoa saattaa yhden tapaamisen aikana tulla niin paljon, ettei asiakas millään kykene vastaanottamaan sitä kaikkea. Asiakkaalle voi jäädä mielikuva vain yhden vaihtoehdon esiintuomisesta. Tiedon saannin vaikeus saattaa johtua myös siitä, ettei työvoimaviranomaisilla ole tarpeeksi tietoa kaikista välityömarkkinoiden toimijoista, työpajoista tai projekteista. Tieto perustuu koulutuksen ja ohjeistuksen kautta saatuun tietoon. Työhallinnossa käyvät eri kurssien ja hankkeiden edustajat pitämässä tiedotustilaisuuksia ja antamassa esitelmämateriaalia, minkä perusteella virkailijat voivat markkinoida heidän toimintaansa. Tilanne on jo parempi, jos virkailija on itse käynyt vierailulla pajalla tai tutustumassa projektin toimintaan. Tähän voisi olla ratkaisuna, jos asiakkaat saataisiin mukaan erilaisiin infotilaisuuksiin kertomaan kokemuksistaan. Näin tieto tulisi asiakkaalta asiakkaalle.

Asiakkaat toivoivat, että pajajakson aikana heidän luonaan kävisi työvoimaohjaaja, joka auttaisi jatkosuunnitelman teossa. Työvoimaohjaajalla toivottiin olevan ajantasaisin tieto palkkatukipaikoista ja ammatillisista kursseista.

Raartilaisista vain osa oli työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita, joten kaikilla ei ollut kokemuksia tästä moniammatillisesta palvelusta. Asiakkaat, jotka olivat siirtyneet työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi, kokivat, että heidän asiansa lähtivät etenemään sen jälkeen myönteiseen suuntaan. Yhteistyö palvelukeskuksen virkailijoiden kanssa koettiin hyväksi, ja sosiaalityön ja työhallinnon yhteistyö koettiin hyvänä asiana. Työvoiman palvelukeskuksen tarjoamaa terveystarkastusta pidettiin tärkeänä.

Työvoiman palvelukeskuksen kuntouttavan työtoiminnan lähityöntekijänä toimii sosiaaliohjaaja. Erityisesti ostopalveluissa oleville kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille sosiaaliohjaajan rooli oli lähinnä sopimuksen allekirjoittaja eivätkä asiakkaat tienneet, kehen heidän pitäisi olla yhteydessä, jos heillä ilmenisi asiaa kuntouttavasta työtoiminnasta.

Tiedonkulussa on ongelmia erityisesti kuntouttavan työtoiminnan työtoimintarahjan maksatukseen liittyen. Työvoiman palvelukeskuksesta ei tieto maksatuksesta kulje Kelaan, ja asiakas joutuu odottamaan kohtuuttoman kauan työtoimintarahjojaan.

### 6.3.3 Kela

Kela sai asiakasraadilta pääsääntöisesti hyvää palautetta. Erityisesti Kelan sähköiset palvelut saivat kiitosta. Sähköisten palveluiden koettiin olevan helppoja ja niiden sanottiin nopeuttavan ja yksinkertaistavan palvelua.

Asiakaspalvelu Kauniaisten Kelassa sai erityiskiitoksen asiantuntemuksesta ja asiakasystävällisyydestä.

Kritiikkiä sai vuodenvaihteessa ollut tietojärjestelmän uusiminen, mikä vaikeutti työtoimintarahojen maksatusta usealla asiakkaalla. Ihmetystä herättivät erilaiset käytännöt Kelan eri toimipisteissä. Puhelun ohjautuessa eri toimipisteisiin voi samasta asiasta saada täysin erilaiset ohjeet, esim. tarvittavista lomakkeista.

### 6.3.4 Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelut

Espoon kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavien paikkojen (Työ ja toiminta, Espoon Diakoniasäätiö ja työhönvalmennuskeskus) eri käytännöt kuntoutujien kohtelussa herättivät keskustelua.

Työtoiminnassa olevien henkilöiden kokemus oli ostopalveluna tuotettavista palveluista varsin huono. Paljon kritiikkiä saivat työnjohdon, töiden järjestelyn sekä työturvallisuuden hoitaminen. Työnjohdon koettiin olevan joillakin pajoilla epäasiallista, eikä se asiakkaiden mielestä kykene toimimaan kuntoutuvien asiakkaiden kanssa. Työpajoilla työskentelevien työntekijöiden nimikkeet, tehtävät, roolit ja vastuut olivat raatilaisille epäselvät. Raatilaisten mielestä työntekijöiden esittely vastuista ja rooleista olisi kuulunut perehdytykseen.

Työ ostopalvelupaikoissa oli yksitoikkoista tai sitä oli jopa liian vähän, eli työpaja ei ollut saanut tarpeeksi työtehtäviä jaettavaksi kuntoutujille, ja niin päivät kuluvat ”peukaloita pyöritellessä”. Pajaympäristöä markkinoitaessa oli asiakkaalle annettu kuva monipuolisesta ja vaihtelevasta työympäristöstä, mutta todellisuudessa työ oli yksitoikkoista ja samassa työpisteessä tapahtuvaa. Raatilaiset ehdottivat kiertoa eri pajojen tai työtehtävien välillä. Osittain näin tapahtuukin, mutta raatilaisilla ei ollut tästä kokemusta, ja he toivoivat tätä mahdollisuutta kaikille tasapuolisesti.

Työturvallisuuteen ei suhtauduttu asiakkaiden mielestä riittävällä vakavuudella. Suojavarusteet atk-laitteiden purkutöissä olivat mitättömät. Asiakkailta ei ollut käytettävissä suojalaseja tai suojakäsineitä. Asiakkaat kokivat, että heitä ei arvosteta, kun heidän asioistaan ei huolehdi. Tätä kuvaa mielestäni hyvin erään raatilaisen, hieman hymyssä suin sanoma kommentti:

R3: ”Me ollaan sellasii huutolaispoikii, ei meidän asioista kukaan välitä.”

Espoon Diakoniasäätiö järjestää myös Kelan laatustandardiin perustuvaa mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta. Mielenterveyskuntoutujan päivittäinen työtoiminta on joissakin tapauksissa tuntimäärältään suurempi kuin kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan henkilön työtoiminta, vaikka työkyky ei ole vielä sen parempi. Tämä kuntoutujien eriarvoinen kohtelu herätti keskustelua, ja järjestelmää pidettiin epäoikeudenmukaisena.

Bikva -mallissa asiakkaiden haastattelua tai kuulemista suorittavan henkilön on oltava asiakkaille ennestään tuntematon. Näin asiakkaille taataan se, että he voivat antaa palautetta heitä palvelleista henkilöistä. Bikvassa nimettömyyttä pidetään tärkeänä elementtinä siksi, että asiakkaat eivät välttämättä uskalla esittää arvostelua, koska pelkäävät kostotoimia. (Krogstrup 2004, 26.) Tätä kuvaa hyvin erään raatilaisen palaute ostopalveluiden toiminnasta.

R3: ”No, nyt kun mä tän sanon, niin mun sopimusta ei varmaan enää jatketa.”



Espoon Diakoniasäätiön ja Kelan välillä koettiin olevan tiedonkulkuongelmia työhönvalmennuksen aikana tapahtuvan maksatuksen osalta.

Kuntouttavaa työtoimintaa pidettiin kuitenkin yleisesti hyvänä toimintamuotona, kunhan sitä vielä kehitetään. Huolimatta osin rajustakin kritiikistä raatilaiset toivoivat, että kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavien tahojen (Työ ja toiminta, Espoon Diakoniasäätiö sekä työhönvalmennuskeskus) toiminta pystyttäisiin kaupungin taholta jatkossa turvaamaan.

#### 6.4 Yhteiskunnallinen taso

Tähän kolmanteen yläluokkaan olen koonnut sen keskustelun, jota käytiin yleisesti kokousten aikana, tai keskustelun, joka ei mielestäni liittynyt selkeästi kumpaankaan aiempaan yläluokkaan, yksityiseen tai organisaatiotasoon.

Sosiaalietuuksien määrästä raatilaisten mielipiteet vastasivat kansalaisbarometrin linjaa. Suomalaisista yli 80 prosenttia piti sosiaalietuuksien tasoa liian alhaisena. (Kansalaisbarometri 2009, 154.) Raatilaiset pitivät omaa taloudellista tilannettaan heikkona, eikä lyhyen työllisyysjakson koettu parantavan sitä, sillä silloin mm. asumistuen menettäminen vaikuttaa talouteen merkittävästi.

Keskustelua herätti toimeentulo ja sen mahdollinen paraneminen, jos menee osa-aikatyöhön tai pätkätyöhön. Lyhyiden työsuhteiden vaikutus asumistukeen epäilytti, ja keskusteluun nousi passiivisena olemisen kannattavuus verrattuna pienituloiseen työhön. On vaikea motivoitua tekemään työtä, kun palkkatyön jälkeen käteen jäävän rahan osuus on pienempi kuin passiivisena ollessa. Poliittinen tahtotila purkaa kannustinloukut kirvoitti monet mielipiteet. Keskustelua käytiin valtakunnan politiikasta ja kunnallispolitiikasta.

Työvoimapolitiittisten aktiivitoimenpiteiden (työkokeilu, työharjoittelu, työelämävalmennus, palkkatuettu työ sekä kuntouttava työtoiminta) sisältö ja tavoitteet keskusteluttivat. Näissä toimenpiteissä ei koettu olevan suuria eroja sisällöltään tai tavoitteiltaan. Rahallinen korvaus on toimenpiteissä eri, mutta asiakkaat kokivat, että samaa työtä tehdään, vaikka toimenpiteen nimi olisi eri. Raatilaiset

epäilivät, miten tässä tilanteessa näitä ”ilmaisen työvoiman” mahdollistavia keinoja käytetään väärin yrityksissä ja kenen vastuulla on niiden seuranta ja valvonta.

Lähes jokaisessa kokouksessa nousi esille epäily asiakasraadien vaikuttavuudesta ja sen mahdollisuudesta vaikuttaa olemassa oleviin rakenteisiin. Keskusteluun osallistuvat halusivat olla osa aitoa vuorovaikutusta ja päästä vaikuttamaan. Tämän asian raatilaiset toivat hyvin selkeästi esille jo ensimmäisessä kokouksessa. Mukaan tultiin, koska haluttiin päästä vaikuttamaan. Asiakkailla on hiljaista tietoa palveluista, kuten oletuksia, myyttejä ja uskomuksia. Tästä hyvä esimerkki on erään raatilaisen käsitys palkkatuetun työntekijän oikeusturvasta. Hänellä oli ajatus, ettei työsopimusta ja työtodistusta tehdä, jos työntekijä on palkkatuella työsuhteessa.

Suutarin mukaan on hyvä käydä vuoropuhelua, sillä yhteisissä keskusteluissa syntyy yhteinen ymmärrys, joka siirtyy jälleen hiljaiseksi tiedoksi. Kansalaiskasvatuksellisesta näkökulmasta yhteinen keskustelu ja pohtiminen mahdollistavat keskusteluun osallistuvien yksilöiden erilaisten mielipiteiden, lähtökohtien ja asenteiden ymmärtämisen sekä omien näkökulmien peilaamisen muiden osallistuvien näkökulmiin. (Suutarinen 2000, 71–72.)

Raatiensa mietteet asiakasraadien todelliseen vaikuttavuuteen ovat samansuuntaiset kuin kansalaisbarometrin 2009 tulokset. Siinä todettiin, että mitä suuremmassa kunnassa ihmiset asuivat, sitä heikommaksi he kokivat omat vaikuttamismahdollisuutensa kunnan asioihin. (Kansalaisbarometri 2009, 75.) Tätä kuvaa hyvin erään raatilaisen kommentti kolmannessa kokouksessa:

R3: ”Sä voit kirjoittaa sinne sun koneelleelles ihan mitä haluat, ei sillä ole mitään merkitystä, eikä se kiinnosta ketään (päättäjiä).”

Tähän uskomukseen voivat vaikuttaa ainoastaan ne todelliset faktat, miten raadin kommentit, ehdotukset, ajatukset ja ideat otetaan organisaatiossa vastaan. Viimeinen asiakasraadien kokous pidettiinkin vasta, kun raadista esille nousseet asiat oli esitelty luvatuissa esimiesryhmissä.

Kun asiakasraatilaiset toivat esille syitä, miksi he halusivat tulla mukaan asiakasraatiin, tärkein syy oli vaikuttaminen palveluiden tuottamiseen. Kettunen (2002, 32–34) tuo esille sen, että asiakkailla on harvoin tarvetta osallistua vain yleiseen keskusteluun, vaan taustalla on usein yhteisen ja yksityisen edun yhdistäminen.

## 6.5 Asiakasraadın tulosten esittely organisaatiossa

Asiakasraadın alusta asti oli selvää, että asiakasraadın esille nostamia asioita käydään läpi eri esimiesryhmissä sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa sekä verkostokokouksissa. Nämä ryhmät esiteltiin asiakasraadille jo ensimmäisessä kokouksessa. Asiakasraati oli koko ajan ollut tietoinen siitä, missä ja mitä esitellään. Tieto esimiesryhmien palautteesta meni myös raatilaisille. Esimiesryhmissä oltiin kiinnostuneita annetusta palautteesta, mutta yhtäläillä kiinnosti tapa, miten asiakasraatiin koottiin ja miten asiakkaat raatiin sitoutuivat.

### 6.5.1 Espoon työllisyyspalveluiden johtoryhmä ja aikuisten palveluiden esimiesryhmä

Idea asiakasraadista sai alkunsa Espoon työllisyyspalveluissa ja alusta asti oli selvää, että työllisyyspalveluiden johtoryhmä on tiiviisti mukana asiakasraadın kehittämistyössä. Työllisyyspalveluiden rooli on ollut kahdenlainen. Asiakasraadın antama palaute haluttiin osaksi kehittämistyötä. Toisaalta haluttiin kehittää itse asiakasraatitoimintaa osaksi pysyvää rakennetta työllisyyspalveluissa.

Se, että raatilaiset antoivat suhteellisen vähän palautetta työllisyyspalveluille ja enemmän muille palveluverkoston jäsenille, kertoo vain siitä, että työllistyminen ei ole yhden toimijan tai organisaation asia vaan vaatii moniammatillista yhteistyötä asiakkaidemme hyväksi.

Esitellessäni asiakasraadın kokoamista ja tapaamisia työllisyyspalveluiden johtoryhmälle keskustelu kääntyi asiakasraadın rakenteeseen ja siihen, miten tällainen toimintatapa saataisiin osaksi organisaatiomme toimintaa. Esittelen oman toimintamalliajatukseni Kehittämisehdotukset -luvussa.

Aikuisten palveluiden esimiesryhmän tapaaminen oli tammikuussa, jolloin takana oli neljä asiakasraadin kokousta. Asiakkaiden kanssa kävin läpi ryhmässä esitettävän materiaalin ja hyväksyin sen raatilaisilla. Aikuisten palveluiden esimiesryhmässä jäseninä ovat aikuisten palveluiden päällikkö, kaksi aluepäällikköä (itä ja länsi), johtavat sosiaalityöntekijät alueellisesta aikuissosiaalityöstä, maahanmuuttajapalveluista, päihdepalveluista sekä työllisyyspalveluista. Lisäksi ryhmään kuuluvat maahanmuuttajatyön ja työllisyyspalveluiden koordinaattorit sekä talous- ja velkaneuvonnan johtava velkaneuvoja.

Esittelyyn oli varattu aikaa 30 minuuttia, mutta runsaan keskustelun vuoksi aikaa kuluihin 60 minuuttia. Erityisesti keskustelua herätti aikuissosiaalityön saama palaute. Osittain ryhmässä oli ”poisselittämistä”. Sillä pyrittiin selittämään, miksi asiakkaat kokivat palvelun niin kuin olivat kokeneet. Keskustelu oli kuitenkin kiinnostavaa, ja halu tarttua asiakkaiden esittämiin ajatuksiin palvelun parantamiseksi oli aitoa. Palveluneuvonnan järjestämisestä ja toteuttamisesta keskusteltiin pitkään sekä sen uudelleen organisoimisesta.

Päihde- ja mielenterveyspalveluissa kehitellään avoimessa tilassa tapahtuvaa neuvontaa, ja keskusteluun tuli asiakasraadin palautteen pohjalta asiakkaiden intymiteettisuojan varmistaminen. Palveluneuvonnan erottaminen esim. ääniä eristävillä sermeillä voisi jo parantaa tilannetta. Tällaiset akustiset sermit ovat jo käytössä Kelan asiakaspalvelutilassa. Sermien käyttöä selvitetään alueilla palveluneuvonnan parantamiseksi.

#### 6.5.2 Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmä ja Väylä-ryhmä

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmässä ovat edustettuina aikuisten sosiaalipalveluiden ohella vammaispalvelut sekä lapsiperheiden palvelut (mm. äitiys- ja lastenneuvolat, perheneuvolat ja lastensuojelu).

Asiakasraadin esittely johtoryhmälle oli maaliskuun alussa 2010. Esittelyyn oli varattu 30 minuuttia aikaa. Johtoryhmässä keskustelua herätti sosiaalityön ja etuuskäsittelyn työnjako, sen kehittäminen sujuvammaksi niin, että se näyttäytyy asiakkaille hyvänä palveluna. Haasteellisena pidettiin Espoon suuria asia-

kasmääriä. Vuonna 2009 toimeentulotukiasiakkaita oli noin 16 000 henkilöä. Näistä tosin suurin osa asioi kirjallisessa etuuskäsittelyssä, eikä heillä ole henkilökohtaista asiakassuhdetta sosiaalityöhön.

Johtoryhmä piti tärkeänä sitä, että asiakkaille pystytään tarjoamaan, ainakin erityispalveluissa, yksilöllistä tukea ja apua. Tämän tilan ja ajan antaminen asiakkaan asian hoitamiseen herätti keskustelua, sillä nykyinen aikuissosiaalityön henkilöstörakenne ei välttämättä tue mahdollisuuksia tavata asiakasta tiiviisti useampia kertoja.

Suunnitelmaa henkilöstörakenteen muuttamiseksi valmistellaan. Tavoitteena on lisätä sosiaalialan ammattilaisten (sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden) osuutta henkilöstöstä pitkällä aikavälillä. Henkilöstörakenteen muuttaminen mahdollistaisi mm. hyväksi koettujen ryhmätoimintojen edelleen kehittämisen sekä mahdollisuudet kehittää entisestään asiakaslähtöisempää työtettä.

Sähköisten palveluiden kehittäminen on aloitettu. Tavoitteena on, että vuoden 2010 aikana saadaan valmiiksi suunnitelma tarvittavista toimista, mitä uudistus edellyttää.

Asiakasraadın aloittaessa vuonna 2009 sovittiin tulosten esittelystä Väyläryhmälle. Tämä esittely kuitenkin peruuntui, ja asian esittely työ- ja elinkeinotoimiston ja Kelan johdolle siirtyi myöhempään ajankohtaan.

### 6.5.3 Espoon Askel -hankkeen ohjausryhmä

Asiakasraati on osa Espoon Askel -hanketta, ja hankkeen Espoon ohjausryhmälle asiakasraatia esiteltiin helmikuussa 2010. Paikalla oli johdon edustus aikuissosiaalityöstä, vammaispalvelusta sekä lastensuojelutyöstä. Lisäksi paikalla oli sosiaaliseen tilinpitoon liittyen edustus Syfo Oy:stä.

Ohjausryhmässä pidettiin erityisen tärkeänä sitä, miten raatilaiset saavat tiedon mielipiteidensä vaikutuksesta organisaatiossa. Varsinaisia avauksia palveluiden kehittämiseen ei tullut, mutta erityisesti ostopalveluiden valvonta herätti keskus-

telua. Ostopalveluiden laadun valvonnasta keskusteltiin ja siitä, miten se otetaan esille palveluidentuottajien kanssa. Tutkimuksen tekijänä ehdotin, että kootaan asiakkaista ryhmä, joka laatii asiakastyytyväisyyskyselyn asiakasraadilta saadun palautteen pohjalta. Jos sen jälkeen toteutettavassa kyselyssä tulee esille muiltakin asiakkailta samansuuntaisia vastauksia, on meillä parempi mahdollisuus puuttua ostopalveluna tuotettavan palvelun laatuun. Pelkästään asiakasraadin tuottaman tiedon perusteella se voi henkilöityä tiettyjen asiakkaiden taakaksi.

Ohjausryhmässä pohdittiin myös asiakasraadin rakennetta ja hyödynnettävyyttä muissakin palveluissa. Erityisesti Askel -hankkeen asiakkaista koottu asiakasraati kiinnosti ohjausryhmää. Askel -hankkeen asiakkaat ovat ainakin aikuisosiaalityön ja lastensuojelun sekä usein myös päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakkaita. Tämän raadin tarkoituksena olisi kuulla asiakkaita nimenomaan moniammatillisen palveluiden toimivuudesta sekä niiden kehittämisestä.

Ohjausryhmästä tuli vielä pyyntö mennä esittelemään asiakasraadin toimintaa lastensuojelun johtoryhmään maaliskuun lopussa.

## 7 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Palveluiden kehittäminen asiakkaiden kanssa vaatii johtamiselta mahdollistavaa työtettä. Tällä mahdollistavalla työotteella tarkoitetaan edellytysten luomista asiakkaiden ja työntekijöiden avoimen vuoropuhelun rakentamiseen. (Salmikangas 1996, 3.)

Asiakaslähtöisyys ei voi olla yksittäisen työntekijän vuorovaikutustaitojen varassa, vaan asiakaslähtöiseen toimintamalliin tarvitaan koko organisaation läpi menevää ajattelua. Organisaatio määrittelee rakenteet yksittäiselle työntekijälle, esimerkiksi paljonko aikaa hän voi käyttää yhteen asiakastapaamiseen, millaiset työvälineet hänellä on käytettävissä tai millaisissa tiloissa asiakkaita otetaan vastaan. Nämä kaikki vaikuttavat asiakaslähtöiseen palveluun. (Norlamo-Saramäki 2009, 46.)

Palveluita kehitettäessä on tärkeää tunnistaa eri käytäntöjen ja palveluiden erilainen aikajänne. Osa palautteesta kohdistuu sellaiseen toimintaan, jonka sanelee päivittäinen asiakasmäärä (esim. palveluneuvonta). Osa palautteesta kohdentuu organisaatioiden rakenteisiin ja lakisääteisiin palveluihin. (Staffans 2004, 258.) Asiakkaan äänen kuulemiselle ei kuitenkaan saisi olla esteenä palveluiden lakisääteisyys tai syvälle rakenteisiin juurtuneet käytännöt ”meillä on aina tehty näin” -asenne. Kehittyminen on aina oppimista, ei jonkun opettamana, vaan toiminnan myötä kehittyvänä kykyä huomata muutostarpeita sekä eri asioiden sidonnaisuuksia. (Emt., 247.)

Kehitettäessä palveluita haetaan aina parannusta verrattuna vallitsevaan käytäntöön. Kehittämisessä haetaan varmuutta muuttuvissa oloissa, mutta työn kehittyminen ja kehittäminen vaatii työntekijöiltä entistä enemmän epävarmuuden sietokykyä (Arnkil, Eriksson & Arnkil 2002, 79.)

On haasteellista saada organisaatiot ja asiakkaat vuorovaikutukseen niin, että kohtaamisesta syntyisi uusia ajatuksia toiminnan kehittämiseksi. Siihen ei ole nykyisellään olemassa mitään yleispäteviä rakenteita. Staffans (2004) tuo tutkimuksessaan esille neljä vuorovaikutuksen perustekijää, jotka ovat toimivan osallisuuden kulmakiviä. Nämä ovat avoimuus, jatkuvuus, innovatiivisuus ja määräaikaisuus. Vaikka asian valmistelu tai tietyn asiakasryhmän kokoontuminen on määräaikainen, on vuorovaikutuksen virkamiesten ja asiakkaiden välillä syytä olla jatkuvaa ja avointa myös valmistelutyön välillä.

Staffans esittää myös erilaisia rakenteita asiakkaiden kuulemiseksi. Tarkemmin hän esittelee välittäjäverkoston. Siihen kuuluisi:

- Asukasfoorumit, joita olisivat erilaiset isot yleisötilaisuudet. Ne toimisivat eräänlaisina kuulemistilaisuuksina.
- Paikallis- ja kehittäjäverkostot ovat ihmisten aktiivisuuden varassa ja perustuisivat erilaisten kansalaisverkostojen toimintaan.
- Ryhmät ovat pieniä työryhmiä, joita yhdistää erilaisten ongelmien ratkominen. Sille annetaan selkeä tehtävä, jonka se pitää tietyssä ajassa ratkaista.
- Hallinnollinen valmistelu tarkoittaa tässä yhteydessä hallinnollisesti vastuussa olevan instanssin työryhmää. (Staffans 2004, 284 -286.)

## 7.1 Kehittämisehdotus asiakaslähtöisen mallin rakentamiseksi

Tätä Staffansin luomaa rakennetta voisi soveltaa työllisyyspalveluiden asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämiseen. Uusien välittäjäverkostojen luominen ja asiakkaiden mukaanotto kehittämistyöhön merkitsee asiantuntijuuden laajentamista ja jakamista. Kehittämisen kannalta asiakkaiden mukaantulo tuo suunnitteluun moninäkökulmaisuuutta ja on ehdoton palvelua vahvistava tekijä tulevaisuudessa. (Emt., 288.)

Kuvio sovelluksesta on ohessa. Laatikot on merkitty numeroin. Se ei kuitenkaan tarkoita arvojärjestystä, vaan tarkoitus on selkiyttää kuvion selittämistä. Kuvion pohjana on käytetty Staffansin kaupunkisuunnittelun välittäjäverkostosta luomaa kokonaisuutta. (Emt., 284–286.)

<p>1. Työntekijöiden työryhmät, joissa asiakkailta on kerätty palaute oman kehittämistyön tukena</p>	<p>2. "Massatapahtumat", isot foorumit asiakkaille, paikalla kaupungin (esim. henkilöstöhallinto ja työllisyyspalvelut) sekä TE -toimiston edustajat Sähköisten palveluiden kehittäminen</p>
<p>3. Määräaikaiset asiakasraadit tai asiakastyöryhmät, joilla on etukäteen määritetty tehtävä</p>	<p>4. Verkostoasiakkaiden kanssa tehtävä kumppanuusyhteistyö</p>

Kuvio 4. Asiakaslähtöiset työtavat työllisyyspalveluissa.



## 1. Työryhmät

Työllisyyspalveluissa on työntekijöistä koostuvia työryhmiä, joissa mietitään oman työn kehittämistä. Näihin työryhmiin voisi rakentaa systemaattisen tavan ottaa asiakasnäkökulma mukaan kehittämistyöhön. Joko niin, että asiakas / asiakkaita on mukana työryhmien kokouksissa tai kirjallinen asiakaspalaute hyödynnetään järjestelmällisesti toimintaa kehitettäessä. Tähän osioon kuuluu myös säännöllisen asiakaspalautteen, (mm. erilaiset lomakekyselyt, sähköiset palautekyselyt) kerääminen, dokumentointi ja läpikäynti.

## 2. "Työllisyysfoorumi"

Työttömyysaste oli Espoossa vuoden 2009 joulukuun lopussa 6,7 % (joulukuussa 2008 vastaava luku oli 4,8 %). Nuorisotyöttömyys on kasvanut huomasti, nuoria työttömiä oli joulukuussa 2009 yli 430 enemmän kuin vuotta aiemmin. Työttömien määrä on Espoossa suuri. Espoossa voisi ainakin kokeilla TE -toimiston ja kaupungin yhteistä yleisötilaisuutta, jossa kaupunki voisi esitellä itseään työnantajana tai harjoittelupaikkojen tarjoajana. Mukana tässä tilaisuudessa voisi olla työllisyyspalveluiden lisäksi kaupungin henkilöstöhallinto.

Tähän yhteyteen kuuluu myös sähköiset kuulemismuodot eli sähköisten palvelukanavien ja asiakaspalautteiden kehittäminen työllisyyspalveluissa. Niillä mahdollistetaan isojen joukkojen osallistuminen.

Espoon kaupunki on liittynyt sosiaaliseen verkkopalveluun Facebookiin, jossa kaupungin sivut ovat nimellä Espoo - Esbo. Tavoitteena on herätellä keskustelua kuntalaisten kanssa kaupungin palveluiden tulevaisuudesta. Kaupunki perustelee liittymistään Facebookiin nimenomaan kuntalaisten osallistumismahdollisuuksien sekä asukkaiden, virkamiesten ja päättäjien välisen vuorovaikutuksen lisäämisellä. Tämä on vain yksi sähköinen osallistumiskanava, Espoon virallisilla nettisivuilla ([www.Espoo.fi](http://www.Espoo.fi)) on kuntalaisille keskustelumahdollisuus Avoin Espoo -sivustoilla. (Wieteri 2010, 14.)

## 3. Asiakasraadit / kokemusasiantuntijoiden työryhmä

Erilaiset asiakkaista kootut määräaikaiset työryhmät, joilla on selkeä tehtäväksi anto. Työryhmät ovat virkamiesvetoisia ja kokoontuvat yhdestä neljään kertaan riippuen asiasta. Tällainen tehtäväksi anto voisi olla esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyn kysymysten laatiminen. Asiakkaiden kanssa luodaan kysymyspatteristo, ja se pannaan laajempaan jakoon. Nykyisen kyselyn kysymykset on tehty johtoryhmässä, eikä niissä näy riittävästi asiakasnäkökulmaa.

#### 4. Verkostokumppanit asiakkaina

Työllistymisen tukeminen on monisyinen asia, ja siinä tarvitaan yleensä moniammatillista verkostoa tueksi. Mitä paremmin tunnemme ja tiedämme verkostomme mahdollisuudet auttaa yhteisiä asiakkaitamme, sitä enemmän asiakkaat hyötyvät siitä ja saavat parempaa palvelua. Erilaisten työllisyshankkeiden, ostopalveluiden ja järjestöjen kanssa pitää olla selkeä rakenne käsitellä yhteisten asiakkaiden antamaa palautetta.

Verkosto lähtee mukaan, jos siitä nähdään selkeää hyötyä omalle toiminnalle. Espoossa näitä työllistämiseen liittyviä kumppaneita on paljon eikä aina ole selvää, kuka milloinkin on isäntäorganisaation roolissa kutsumassa koolle verkostoa. (Arnkil, Eriksson & Arnkil 2002, 88.) Yksittäisen asiakkaan kohdalla nämä verkostokokoukset toimivat vaihtelevasti, mutta hallinnollisia rakenteita olisi vielä mahdollista kehittää.

Näiden neljän osa-alueen välillä tiedon pitää kulkea ja tulla osaksi strategista työtä. Asiakaspalautteelle, myös heikoille signaaleille, on muodostettava rakenne, joka tukee yksikön perustehtävää. Asiakaslähtöinen kehittämistyö ei voi olla yksi uusi tehtävä edellisten töiden lisäksi, vaan sen on oltava luonteva osa jokaisen työntekijän perustehtävää.

## 8 PÄÄTELMÄT

Bikva -menetelmän tavoitteena on, että sekä myönteinen että kielteinen palaute johtaa todelliseen muutokseen palautetta saavassa organisaatiossa. Muutokset voivat tapahtua nopeasti tai pitkällä aikavälillä, mutta menetelmään kuuluu, että mukana olleille henkilöille menee tieto, mihin heidän antamansa palaute on johtanut. Raadin päättyessä maaliskuussa 2010, en voinut vielä raportoida raatilaisille konkreettisista muutoksista taustaorganisaatioissa. Raatiin osallistuneille on luvattu lähettää syksyn 2010 aikana kirje, jossa kerrotaan miten heidän antamansa palaute on edennyt organisaatiossa ja onko se johtanut konkreettisiin muutoksiin.

Toimintatutkimus on ajallisesti vaativaa tutkimusta, koska se edellyttää pitkäaikaista aktiivista havainnointia, aktivointia tutkimuskohteessa, haastattelujen sekä muun materiaalin keräämistä tutkimusaineistoksi. Lisäksi se vaatii muutokseen ja vaikuttavuuteen pyrkivää tieteellistä kirjoittamista. (Vilka 2006, 77.) Näitä Vilkan edellä mainittuja kriteereitä toimintatutkimukseksi määrittelemä opinnäytetyöni ei vielä täytä. Asiakasraadista saatu materiaali kerättiin viiden kuukauden aikana, ja kokonaan opinnäytetyön ulkopuolelle jäävät taustaorganisaatioissa hitaasti ja pitkällä aikavälillä tapahtuvat muutokset, joista raatilaiset antoivat palautetta.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin työni vastasi osittain. Asiakkaat antoivat palautetta laajasti kokemastaan palvelusta ja sen hyödyllisyydestä. Tutkimuskysymykseen, miten asiakasraati toimintamuotona toimii kehittämisideoita kerätessä, sain mielestäni hyvin vastauksia. Olen tiivistänyt havaintojani taulukkoon (liite 3). Kolmanteen ja ehkä vaikeimpaan tutkimuskysymykseen, asiakkaiden ehdotusten jalkautumisesta organisaatioon, ei minulla ole vielä vastausta. Raatilaiset antoivat laajasti palautetta myös kumppaniorganisaatioiden toiminnasta, tiedot kumppaneille välitetään kevään 2010 aikana. Kaupungin omassa toiminnassa asiakkaiden ehdotukset otetaan huomioon palveluita kehitettäessä, mutta uudistukset näkyvät hitaasti. Voi olla, että näkyviä muutoksia on vasta tulevana vuosina.

Asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista edistävät toimet kunnassa ovat haasteellinen tehtävä. Kuntalaisten saaminen mukaan palveluiden kehittämiseen vaatii uudenlaista ajattelua koko organisaatiossa. Erityisen paljon haasteita on sosiaalipalveluissa, joissa asiakkaat pääsääntöisesti toivovat asioivansa vain väliaikaisesti. Eiväthän kuntalaiset ota kantaa kaavoitusasioihinkaan muutettuaan pois asuinalueelta, johon kaavoitussuunnitelmat kuuluvat. Tärkein tekijä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä on kuitenkin avoin ja tasa-arvoinen vuorovaikutus asiakkaiden, työntekijöiden ja verkoston kanssa.

Työtä suunniteltaessa ja kehitettäessä asiakkaat pitäisi nähdä voimavarana, joka asiakasraadilla tai vastaavalla rakenteella saadaan käyttöön. Usein organisaatiossa esitetään vaatimuksia resursseista, kuten rahoitusta, mahdollisuuksia kouluttautumiseen ja erilaisten taustaselvitysten tekemiseen. Loppujen lopuksi, saadaksemme asiakkaiden äänen kuuluville palveluista kehitettäessä, vaaditaan työn organisointia järjestämällä aikaa asiakkaiden tapaamiselle ja kykyä kuunnella avoimin mielin asiakkaiden viesti.

Opinnäytetyötä aloittaessani minulla oli monenlaisia ennakkokajatuksia siitä, mitkä tulevat olemaan suurimmat haasteeni asiakasraadin toteuttamisessa. Moni asia kuitenkin osoittautui vääräksi ennakkoluuloksi, ja raatilaiset olivat positiivisessa hengessä mukana koko ajan.

Tunnelmaa tosin hieman himmensi se, että jo ensimmäisessä kokouksessa luvatut esittelyt organisaation edustajille eivät toteutuneet täysin, vaan esittely Väylä-ryhmälle jäi kokonaan pois. Asiakkaat kyselivät syytä esittelyn peruuntumiseen, siihen en osannut vastata. Esittelyn peruuntuminen vahvisti joidenkin osallistujien käsitystä siitä, että heillä ei ole todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Esittelyn peruuntumisen syytä pohdittiin ja syyksi raatilaiset arvelivat, etteivät työttömien asiat kiinnosta johtajia. Tätä Väylä-ryhmän esittelyä raatilaiset olivat eniten odottaneet, sillä ryhmän puheenjohtajana toimii Espoon kaupungin perusturvajohtaja. Tilannetta ei parantanut se, että totesin esittelylle etsittävien vaihtoehtoisia foorumeita, joissa paikalla olisi ainakin työ- ja elinkeinotoimiston johtajistoa.

Raatilaiset ehdottivat, että asiakasraadista tehtäisiin lehtijuttu ainakin Espoon kaupungin henkilöstölehteen. Kolme raatilaista lupautui antamaan haastattelun kokemuksistaan raadissa.

Minulla oli ennakoajatuksia raadin kasaamisesta, sen osallistumisesta ja omasta roolistani kokonaisuudessa. Ennen työni aloittamista kuvittelin, että raadin haasteellisin osuus on ryhmän kokoaminen, mutta portaittainen malli, kirje ja infotilaisuus osoittautuivat hyväksi käytännöksi. Myös asiakkaat pitivät tätä mallia hyvänä. Asiakkaat toivat esille, että asiakasraadin vetäjän tapaaminen ennen ryhmän aloittamista helpotti päätöstä osallistua ryhmään. Ennakkotapaamisessa pääsi itse kyselemään toiminnasta ja keskustelemaan raadin vetäjän kanssa, ja kynnys osallistua oli myös tapaamisen jälkeen pienempi.

Raatilaiset toivat esille myös, että heidän mielestään oli hyvä, etteivät he tunteet raadin vetäjää entuudestaan. Asioiden esilletuominen oli helpompaa vieralle henkilölle, kuin omalle lähityöntekijälle.

Tulevaisuudessa vastaavia asiakasraateja kootessa olisi mielestäni hyvä tapa haastatella ilmoittautunut asiakas ja varmistaa osallistujalta, mitä hän odottaa raadilta. Henkilökohtaisessa keskustelussa voisi vielä tarkentaa asiakkaan ja organisaation tavoitteita asiakasraadille. Asiakasraadin tavoitteista, aikataulusta tai sille annetusta tehtävästä riippuen työntekijöitä voi käyttää apuna asiakkaita valittaessa.

Oma roolini muodostui haasteelliseksi aivan toisesta syystä, kuin olin alun perin ajatellut. Luulin suurimman haasteen olevan asiakkaiden vakuuttaminen, että asiakasraatiin kannattaa osallistua. Haastavin osuus minulle oli Bikva-menetelmän aluksi hieman haparoiva käyttöönotto ja ryhmässä sihteerin sekä puheenjohtajan roolissa toimiminen.

Raatilaiset tuottivat materiaalia enemmän kuin olin osannut toivoakaan, ja sen luokittelu ja ryhmittely vaativat aikaa ja mietintää. Toivon tietysti, ettei tämä runsas palaute jää vain tiedon keräämiseksi, joka ei vaikuta mihinkään työkäytäntöihin palautetta saaneissa organisaatioissa. Konkreettisia ehdotuksia ja

ideoita olin ehkä naivistikin odottanut työllisyyspalveluiden palveluista, mutta ehdotukset toiminnan parantamiseksi koskivat myös verkoston muita organisaatioita. Työllisyyspalveluiden osuuteen kuuluu ostopalveluiden laadun valvonta, mikä onkin yksi haasteellisimmista kehittämiskohteista tulevaisuudessa.

Vaikka asiakkaat antoivat asiakasraadin tavoitteiden mukaisesti palautetta organisaation toiminnasta, sen tavasta tehdä työtä sekä sen työmenetelmistä, oli esillä koko ajan yksilön vastuu omasta elämästään ja sen suunnittelusta. Kehtään ei voi pakottaa muuttumaan tai työllistymään, jos asiakkaan oma motivaatio puuttuu, vaan oleellista on asiakkaan oma tahto. Kykyjä voi puuttua, ja siihen auttaa viranomaisverkoston tuki oikeaan aikaan. Viranomaisilta toivottiin kykyä yksilölliseen kohtaamiseen ja uskoa asiakkaan omiin voimavaroihin. Kaikki palvelut eivät käy kaikille, ja saman asiakasryhmän sisällä voi olla eroavaisuuksia. Kaikki päihdekuntoutujat eivät toivo eivätkä välttämättä hyödy samanlaisesta työhönkuntoutusmallista.

Tulevaisuudessa on syytä kiinnittää huomiota asiakaslähtöisiin, asiakasta osallistaviin palveluiden arviointimenetelmiin. Asiakkaat osallistuvat, jos toiminta koskettaa heidän arkielämäänsä ja he kokevat tietävänsä asiasta jotain. Toiminta pitää olla heidän kannaltaan merkityksellistä ja arvokasta, ja sillä pitää olla mahdollisuuksia muuttaa heidän omaa arkeaan paremmaksi. Viranomainen voi olla tässä innostaja, motivoija ja tuki. Kohtaamiset pitää perustua tasa-arvoon ja aitoon haluun kuunnella asiakasta tasavertaisena kehittämiskumppanina. On väärin aktivoida ihmisiä osallistumaan, jos ei ole aitoa tahtoa antaa osallisuudelle vaikuttavuutta. Kun asiakasraatilaiset toivat esille syitä, miksi he halusivat osallistua asiakasraatiin, tärkein syy oli vaikuttaminen palveluihin ja niiden kehittämiseen.

Tutkimuksen alussa esittelin Vuokon (2004, 90–94) kuutta tulosvastuualuetta julkisen sektorin asiakaslähtöisyydestä: Poliittinen, laillinen, ammatillinen, sosiaalinen, liikkeenjohdollinen sekä asiakkaaseen liittyvä tulosvastuu. Tarkastellessani nyt asiakasraadin päätyttyä näitä Vuokon kirjaamia teesejä asiakaslähtöisyydestä voin löytää ainakin joitain yhtymäkohtia ja toteutuneita asioita niin asiakkaan kuin organisaation näkökulmasta.

Ensimmäisenä asiakasraadissa toteutuu asiakkaisiin liittyvä tulosvastuu. Asiakkaiden tarpeita, ideoita ja ajatuksia on kuultu, ja ne otetaan huomioon ainakin aikuissosiaalityön palveluita kehitettäessä.

Asiakkaat toivat kokouksissa esille kokemuksensa, että heidän saamansa palvelu ei heidän mielestään täytä kaikilta osin yhdenmukaisen ja tasapuolisen palvelun tunnusmerkkejä (sosiaalinen ja laillinen tulosvastuu). Tämä tuli esille esimerkiksi aikuissosiaalityön alueellisissa eroissa toimeentulotuen jakamisessa sekä yksilöllisen kohtaamisen puutteessa ja tiedon saamisessa esimerkiksi työ- ja elinkeinotoimistosta.

Organisaation vastuulla on taata joustavat ja asianmukaiset palveluprosessit (liikkeenjohdollinen tulosvastuu). Raatilaiset kokivat, että tämä toteutui joiltakin osin. Kun oma motivaatio työllistymiseen oli herännyt ja tulevaisuuden suunnitteluun olisi kaivannut henkilökohtaista apua ja tukea, se ei aina onnistunut tai sen saaminen kesti tuskastuttavan kauan.

Raatalaisista parhaimmat kokemukset oman elämänuransa eteenpäin viemisessä oli nimenomaan heillä, joilla oli tukenaan joku lähityöntekijä. Ammattinimikkeellä tai organisaatiolla ei ollut merkitystä vaan työotteella, jossa yksilölliset tarpeet otettiin huomioon ja niiden mukaan toimittiin (ammattillinen tulosvastuu). Nykyisessä työtilanteessa organisaatiot eivät voi tarjota tällaista palveluohjauksellista työtettä kaikille siitä hyötyville. Yksittäinen työntekijä näkee ja tuntee asiakkaidensa tarpeet, mutta aina aika ei mahdollista yksilöllisen tuen antamista siellä missä asiakas sitä eniten tarvitsee. Tämä resurssien kohdentaminen on iso poliittinen päätös (poliittinen tulosvastuualue), joka vaikuttaa monen ihmisen arkeen. Resurssien kohdentamisessa on kyse myös ostopalveluiden toteuttamisesta. Kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelut saivat kritiikkiä osakseen, mutta toimintaa sinällään pidettiin kuitenkin hyvänä ja sitä toivottiin kehitettävän, mutta ei missään nimessä lopettavan.

Tulevaisuudessa työllisyyspalveluiden haasteena on kehittää sellaisia osallisuutta ja yhteisöllisyyttä rakentavia sekä arjen hallintaa lisääviä työmuotoja, jotka auttavat työelämän ulkopuolelle joutuneita. Toiminnan pitäisi vahvistaa asia-

kasta paitsi ammatillisesti myös sosiaalisesti. Toiminta auttaisi asiakasta voimaantumaan, ylläpitämään sosiaalisia suhteita, tekemään merkityksellistä työtä, rakentamaan positiivista identiteettiä sekä vaikuttamaan tietoisesti omaan elämänkulkuunsa. Työntekijät tarjoavat tuen ja kannustuksen asiakkaan oman suunnitelman toteuttamiseksi, oli suunnitelma sitten arjen hallinnan saavuttamista tai oman työ- ja koulutusuran luomista.

Asiakasraati voi olla yksi menetelmä vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja aktiivista vaikuttamista omiin ja yhteisiin asioihin. Parhaimmillaan raati voi toimia paitsi osallisuutta lisäävänä tekijänä myös yksilöä voimaannuttavana tekijänä. Kuuluminen yhteisöön voi laukaista yksilön kannalta positiivisen kierteen, joka aktivoi häntä muillakin elämän osa-alueilla.

Raadin käsittelyyn tuotavat asiat täytyy olla sellaisia, joissa asiakkaiden sanomisilla on aitoa vaikuttavuutta. Jos keskusteluun tulevat asiat on päätetty jo aiemmin muualla organisaatiossa, koetaan raadin tavoite turhauttavana ja hyödyttömänä. Vetämässäni asiakasraadissa mitään listaa käsiteltävistä asioista ei etukäteen ollut, mutta silti keskustelua raadin mielipiteiden vaikuttavuudesta ja niiden hyödyllisyydestä käytiin jokaisessa kokouksessa.

Asiakasraatia tai vastaavaa mallia tehtäessä on hyvä miettiä yksilön ja yhteisön välinen suhde. Pitääkö yhteisön muuttaa toimintaansa, jotta kaikki heikoimmatkin saadaan mukaan vai pitääkö yksilön muuttaa toimintaansa sopeutuakseen yhteisön normeihin?

Asiakkaiden osallisuutta voi lisätä ja kehittää monella tavoin. Asiakkaat toivat esille yksilöllisen kohtaamisen tärkeämpänä kuin erilaisten osallistuvien menetelmien käytön. Näitä molempia on kuitenkin kehitettävä, sillä molemmille on paikkansa. Sähköisten palveluiden kehittäminen sosiaalipalveluissa voisi merkitä myös sähköisten osallistumismahdollisuuksien lisäämistä työllisyyspalveluissa. Tällä hetkellä esimerkiksi Avoin Espoo -sivustoilla ei ole työllistymiseen tai työttömyyteen tai sen hoitoon liittyvää keskustelua lainkaan. Johtuuko se siitä, ettei asia kiinnosta vai siitä, ettei tarjottua mahdollisuutta tunneta? Työllisyysasiat jakautuvat monelle eri organisaatiolle riippuen asiakkaan statuksesta,



mm. työ- ja elinkeinotoimisto, työllisyyspalvelut ja vammaispalvelut. Asiakas ei aina tiedä, mistä hän lähtisi tietoa etsimään, kun vaihtoehtoja on monia.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat asenteita ja niiden muuttaminen asiakkaalle näkyväksi käytännöksi vaatii strategisia linjauksia. Ei riitä, että strategiassa lukee molemmat sanat, vaan toiminnan pitää olla läpinäkyvää ja mennä konkreettisen tasolle. Työllisyyspalveluiden toiminta-ajatuksessa yksikkö lupaa tuottaa osallisuutta, mutta käytännön toimet olisi vielä syytä selventää asiakkaille, kumppaneille ja työntekijöille.

Raadin esittämät asiat on esitetty organisaatiossa esimiesryhmille, ja edessä on vielä organisaatioiden työntekijäryhmät sekä ylin johto. Asiat etenevät Espoon kokoisessa kaupungissa hitaasti, mutta usko asiakkaiden kanssa tehtävään kehittämistyöhön ja palveluiden kehittämiseen ja kehittämiseen on itselläni vahva. Vain yhdessä asiakkaiden kanssa pääsemme aitoon asiakaslähtöiseen palveluun.

## LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 2001. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Gaudeamus. Hanki ja jää. Yliopistopaino. Helsinki.

Andersson, Jari 2007. Vammala – lasten ja nuorten kunta? Lasten ja nuorten osallisuus päätöksenteossa. Teoksessa Gretscher, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Hakapaino Oy, 158–173.

Arnkil, T.E. & Eriksson, E. & Arnkil, R. 2000 Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Stakes, raportteja 253. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Stakes.

Anttiroiko, Ari-Veikko 2003, Kansalaisten osallistuminen, osallisuus ja vaikuttaminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa Bäcklund, Pia (toim.) Tietoyhteiskunnan osallistuva kansalainen. Tapaus Nettimaunula. Helsingin kaupungin tietokeskus, 11–33.

Asiakasraadien kokoukset 1-6. 18.11.2009 - 12.3.2010. Materiaali sihteerin / tutkimuksen tekijän hallussa.

Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry. 2002, Osallisuuden jäljillä. Teoksessa Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry. (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Tammer-Paino Oy. Tampere. 7-17.

Bäcklund, Pia & Kurikka, Päivi 2008. Kuntademokratia helsinkiläisten kokemana. Teoksessa Bäcklund, Pia (toim.) Helsinkiläisten käsityksiä osallisuudesta. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuskatsauksia, 11–20.

Bäcklund, Pia & Korhonen, Heli 1998. Paikallisyhteisön käsite ja asumisen arki. Juurtumisen, asukasaktiivisuuden ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Keskustelualoitteita. Helsingin kaupungin tietokeskus. Helsinki

Eskonen, Tommi & Järvelä, Sampo, 2000. Pitkät polut Syrjäytymisen uhkaamien henkilöiden voimavaraistumisen rakenteelliset edellytykset. Työministeriö

Espoon strategia 2010–2013. Esbo strategin. Espoon kaupunki [www.sivut](http://www.sivut)

Gretschel, Anu 2002. Kunnallisen osallisuusympäristön perustaminen. Teoksessa Gretschel, Anu (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta Suomen kuntaliitto, Humanistinen ammattikorkeakoulu: Helsinki, 48–63.

Halinen-Kaila, Aino 1997. Asiakslähtöisyys ja hyvä asiakassuhde yrityspalveluissa. Teoksessa Vuokko, Pirjo (toim.) Avaimena asiakslähtöisyys. Helsinki: Edita.

Harmanen, Riitta 2009. Työtä päin. Väilyömarkkina-asiakkaiden segmentointi asiakasohjauksen työvälineeksi. Lapin TE -keskus / Suunto-projekti. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusyksikkö. Sosionomi (yamk). Kansalais- ja asiakslähtöinen kehittäminen. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Högnabba, Stina 2008 a. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva -arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34/2008. Helsinki

Högnabba, Stina 2008 b. Bikva- asiakasosallisuutta ja oppimista. Teoksessa Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka-Tapani & Pietilä, Niina (toim.) Arviointi työtavaksi. Kokemuksia asiakastyön arvioinnin kehittämisestä Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto

Kettunen, Pekka 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni &

Schulman, Harry (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Tampere: Tammer - Paino Oy 18–34

Kiilakoski, Tomi 2007. Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Hakapaino Oy

Kinnunen, Ritva 2004. Palveluiden suunnittelu. Tampere: WSOY

Koivisto, Juha 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva -menetelmän relationaalinen arviointi. Stakes. Raportteja 21/ 2007. Helsinki.

Kolehmainen, Jari 2005. Instituutiosta yksilöihin, paikallisen innovaatioympäristön kolme tasoa. Teoksessa Karhu, Matti & Salo-Lee, Liisa & Sipilä, Jorma & Selänne, Mervi & Söderlund, Liisa & Uimonen, Taina & Yli-Kokko, Päivi (toim.) Asiantuntija viestii: ajatuksesta vaikutukseen. Helsinki: Infoviestinä.

Koskiaho, Brita 2002. Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Tampere: Tammer - Paino Oy, 36–57

Koskinen, Sanna 2007. Lähiympäristöön vaikuttavaa ympäristökasvatusta. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. Hakapaino Oy, 131–143.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva -malli, Hyvät käytännöt, Menetelmä käsikirja, Stakes, verkkojulkaisu. <http://www.sosiaaliportti.fi/>. Viitattu 12.9.2009

Kurki, Leena 2006. Kansalainen persoonana yhteisössään. Teoksessa Kurki, Leena & Nivala, Elina (toim.) Hyvä ihminen ja kunnan kansalainen. Johdatus kansalaisuuden sosiaalipedagogiikkaan. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 155–187.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kvalimot, kvalitatiivistentutkimusmenetelmien oppimisympäristö.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html). Viitattu 2.7.2009

Latvala, Eila & Vanhanen- Nuutinen, Liisa 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. (2., uudistettu painos). Juva: WSOY. 21–30.

Lehtonen, Pauliina 2007. Tapaus- ja toimintatutkimuksen yhdistäminen. Teoksessa Laine, Markus, Ramberg, Jarkko & Jokinen Pekka (toim.) Tapaustutkimuksen taito Helsinki: Gaudeamus, 245–254.

Luhtasela, Leena 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. [www.sosnet.fi](http://www.sosnet.fi) . Viitattu 9.2.2010

Merenmies, Jaana 2008. Vastuunkantaja Opas sosiaaliseen tilinpitoon sosiaalisesti työllistävälle organisaatiolle. Suomen Punainen Risti, Response -projekti. Lönnberg Print.

Metsämuuronen, Jari 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro

Moilanen, Raili 2001. Oppivan organisaation mahdollisuudet. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Norlamo-Saramäki, Tuija 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. [www.sosnet.fi](http://www.sosnet.fi) .  
Viitattu 11.2.2010

Pikkala, Sari 2006. Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä. Kuntien demokraatiatilinpäätös. Teema II. Kuntademokratian toimintatavat. Helsinki: Kuntaliitto.

Reijonen, Mikko 2009. Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa – Asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva -menetelmä ja sen käyttö. Kasvatustieteen tiedekunta. Tampereen yliopisto. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Ammatillinen lisensiaatintyö.

Reinboth, Camilla 2002. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi. Gummerus kirjapaino.

Rinkinen, Kristiina 2004. Rivien väliin jäävät asukkaat. Hiljaisten ryhmien osallistaminen ympäristösuunnittelussa. Vantaa: Vantaan kaupungin paino.

Salmikangas, Anna-Katriina 2002. Osallisuutta yhdistysten kautta. Teoksessa Gretschi, Anu (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta Helsinki: Suomen kuntaliitto, Humanistinen ammattikorkeakoulu, 90–107.

Salmikangas, Anna-Katriina 1996. Kuntalaiset ovat kunta. Kunnasta verkostoituneeksi kansalaisyhteiskunnaksi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Salovaara, Reija 2008. Voima virtaa. Menetelmämateriaali osallisuudesta tuokioppilastoimintaan ja MLL: nuorisotyöhön. Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Sassi, Sinikka 2002. Kulttuurinen identiteetti ja osallisuus. Teoksessa Bäcklund, Pia & Häkli, Jouni & Schulman, Harry (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Tampere: Tammer - Paino Oy, 58–74

Savikko, Teuvo & Ilola, Hilikka (toim.) 2003. Alueneuvottelukunta asukkaiden äänten välittäjä. Toimijoiden kokemuksia Espoonlahden alueneuvottelukunnan toiminnasta. Raportteja Espoosta 1/2003. Espoon kaupunki, palvelukeskus. Tieto- ja tutkimuspalvelut.

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun opettajakoulutuslaitos. Oulun yliopisto. <http://herkules oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf> . Viitattu 4.3.2010

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Oppaita 2001:8

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2009. Kansalaisbarometri 2009. Suomalaisien arvioita hyvinvoinnista, palveluista ja Paras -uudistuksesta. Siltaniemi, Aki & Perälähti, Anne & Eronen, Anne, Särkelä, Riitta & Londen, Pia (toim). Helsinki

Sotarauta, Markku & Kosonen, Kati-Jasmin 2004: Yksilö, kulttuuri ja innovaatioympäristö, avauksia aluekehityksen näkymättömään dynamiikkaan, Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Staffans, Aija 2004. Vaikuttavat asukkaat. Vuorovaikutus ja paikallinen tieto kaupunkisuunnittelun haasteina. Tekninen korkeakoulu. Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja A29. Helsinki.

Suutarinen, Sakari 2000. Yhteiskunnallinen keskustelu vähäistä Suomen peruskoulussa – oppilaitokset tukemaan keskustelevaa kansalaisuutta. Teoksessa Suutari, Sakari (toim.) Aktiiviseksi kansalaiseksi Kansalaisvaikuttamisen haaste. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (1.-2. painos). Jyväskylä: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (6.uudistettu laitos). Latvia: Tammi.

Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelut - millainen metodi? Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino

Vesikansa, Sari 2002. Demokratia kouluissa ja nuorisotyössä. Teoksessa Gretschl, Anu (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta Helsinki: Suomen kuntaliitto, Humanistinen ammattikorkeakoulu, 11–31.

Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Tammi.

Vuokko, Pirjo 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WSOY.

Vuokko, Pirjo 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Yritysjulkaisut Helsinki: Edita.

Välimaa, Outi 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityön aikuisten parissa Tampere: Vastapaino.

Ylikoski, Tuire 2000. Unohtuiko asiakas. Toinen uudistettu painos. Keuruu: Ota-van kirjapaino Oy

Artikkeli:

Rajavaara, Marketta 2008. Unohdettu ihminen? Asiakaslähtöisyys kuntoutuksen kehittämisessä. Kuntoutuslehti 2/ 2008, Kuntoutussäätiö (45)

Tyry-Salo, Satu 2010. Espoon kaupunki Facebookissa Wieteri 1/2010. Espoon kaupungin henkilöstölehti.



26.10.2009



## **TYÖLLISYYSPALVELUIDEN ASIAKASRAATI ETSII JÄSENIÄ**

Espoon kaupungin työllisyyspalvelut keräävät asiakkaidensa ajatuksia, ideoita ja ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi. Haluatko Sinä olla vaikuttamassa ja olla mukana parantamassa palveluitamme? Kokoamme halukkaista asiakasraadin, jonka tekemät esitykset ja ehdotukset vaikuttavat kehittämistyöhömmme.

Työllisyyspalveluiden asiakasraatiin pääsee kymmenen halukasta keskustelemaan kaupungin palveluista. Raati kokoontuu kerran kuukaudessa ja tavoitteena on, että voit sitoutua ainakin kuuteen tapaamiskertaan.

**Yhteistyö alkaa tutustumis- ja kahvitilaisuudella marraskuussa 18.11.2009 Espoon keskuksessa, Valtuustotalolla (Espoonkatu 5), Sosiaalidemokraattien ryhmätilassa klo 10.30 -12.00.**

Tule mukaan ja saa äänesi kuuluviin. Osallistumisesi asiakasraadin tapaamiseen korvataan sinulle kuntouttavan työtoiminnan päivänä. Tulen työtoimintapaikkaasi, Villa Apteekki (Pappilantie 7) kertomaan lisää asiakasraadista torstaina 5.11.2009 klo 11.15.

Terveisin:

Sirkku Reponen

Koordinaattori

Työllisyyspalvelut / Työvoiman palvelukeskus

Puh: 816 57020

## ASIAKASRAADIN PALAUTTEET 2009 - 2010

Taho	Asiakkaan kohtaaminen / asiakaspalvelu	Asiakasprosessi	Moniammatillinen yhteistyö	Muuta
<b>Aikuissosiaalityö</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalityöntekijälle ei saa henkilökohtaista aikaa (poikkeus Espoon keskus ja Leppävaara)</li> <li>• Osa työntekijöistä olettaa asiakkaiden hakevan vain rahallista tukea, vaikka asiakas haluaisi nimenomaan keskustelua.</li> <li>• Asiakkaan menneisyyttä ”vatvotaan”, ei etsitä tulevaisuuden ratkaisuja.</li> <li>• Asiakkaan kohtaaminen yksilönä ei aina toteudu.</li> <li>• Kaikilla ei omaa työntekijää, vaikka tarvetta olisi, jos ei osaa vaatia, ei saa palvelua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harkinnanvaraisessa toimeentulotuen myöntämisessä on aluekohtaisia eroja. Osa saa myönteisen päätöksen sosiaalityöntekijän tapaamisessa osa suosituksen (etuuskäsittelijälle) harkinnanvaraisen tuen myöntämisestä.</li> <li>• Sosiaalityöntekijän ja etuuskäsittelijän välinen tiedonkulku ei toimi.</li> <li>• Palveluneuvonta hyvä palvelumuoto, järjestely koettiin huonoksi ( ei yksityisyyttä asioiden esittämisen aikana)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyö on satunnaista työhallinnon kanssa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakkaan asian käsittely nopeutuu, jos asiakas kirjoittaa toimeentulotuki-hakemukseen ”katso sisäinen posti”.</li> <li>• Olisi hyvä, jos sama virkailija palvelisi koko asiakkuuden ajan, ettei tarvitse selittää joka kerta omaa tilannettaan.</li> <li>• Kenen velvollisuus on kertoa mihin tilanteisiin olisi mahdollista saada harkinnanvaraista toimeentulotukea?</li> </ul>

Taho	Asiakkaan kohtaaminen / asiakaspalvelu	Asiakasprosessi	Moniammatillinen yhteistyö	Muuta
<b>Työhallinto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Massapalvelua, jossa ei kohtaamista yksilönä.</li> <li>• ”Oikean” virkailijan (= kuuntelee ja paneutuu asiakkaan asiaan / tilanteeseen) löytäminen sattumanvaraista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei varsinaista palvelua, työnhaun uusimista.</li> <li>• Ei kerrota tarpeeksi eri vaihtoehtoista vaan annetaan vain yksi vaihtoehto.</li> <li>• Asiakkaita osoitetaan ”aikuisten leikkikouluiksi” koetuille kursseille hyötyi hän niistä tai ei.</li> <li>• Osoitukset työpaikkoihin, joihin asiakkaiden kyvyt ja osaaminen ei riitä.</li> <li>• Ei mahdollisuutta kuntoutumiseen, heti osoitus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteistyö satunnaista sosiaalitoimen kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joissain tapauksissa koettiin, että asiakkuus välttämätön vain toimeentulon turvaamiseksi.</li> <li>• Toivottiin tiiviimpää ja avoimempaa yhteistyötä työvoimaviranomaisten ja työnantajan välillä. Mitkä ovat työnantajan odotukset työnhakijalta – ei turhia osoituksia.</li> <li>• Valvotaanko yrityksiä ”ilmaisen” työvoiman käytössä?</li> </ul>

Taho	Asiakkaan kohtaaminen / asiakaspalvelu	Asiakasprosessi	Moniammatillinen yhteistyö	Muuta
<b>Kela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sähköisen asiointin mahdollisuus koettiin hyväksi ja helpoksi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sähköinen asiointi nopeuttaa rahapäätösten tekemistä.</li> <li>Maan eri osissa eri käytännöt maksatuksen perusteiksi (vaaditaan eri lomakkeita)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vuodenvaihteen tietojärjestelmän uudistamiset sotkivat kutyrahojen maksatuksen.</li> <li>Kauniaisten toimiston asiakaspalvelu sai erityiskiitosta.</li> </ul>
<b>Työllisyyspalvelu TVK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TVK:ssa työskentely koettiin hyväksi ja asiakasta arvostavaksi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Työntekijän tuki on saatavilla ja heitä uskalletaan lähestyä.</li> <li>Työtä on tarpeeksi ja se on mielekästä.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toivottiin, että kaupunki turvaa tämänkaltaisen palvelun jatkossakin.</li> <li>Työnjohtajat paneutuvat työnopastamiseen ja työturvallisuuteen.</li> </ul>
<b>ETYP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiat lähtivät eteenpäin, kun asiakkuus siirtyi ETYP:iin.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Yhteistyö työhallinnon ja sosiaalitoimen välillä toimii.</li> <li>Tiedonkulku ETYP:istä Kelaan ei kulje (työtoimintarahat)</li> <li>Sosiaaliohjaaja jää etäiseksi sopimuksen uusijaksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuntouttavan vapaaehtoisuus (2009) koettiin hyvänä asiana.</li> </ul>

Taho	Asiakkaan kohtaaminen / asiakaspalvelu	Asiakasprosessi	Moniammatillinen yhteistyö	Muuta
<b>Ostopalvelut (EDS ja Työ- ja toiminta ry)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työnjohto on epäystävällistä ja epäasiallista sekä passiivista.</li> <li>• Työnjohto ei perehdytä tarpeeksi työtehtäviin eikä huolehdi työsuojelusta.</li> <li>• Pajakohtaisia eroja toiminnoissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työtehtävät yksitoikkoista puuhastelua, ei kuntouttavaa.</li> <li>• Tehtävää työtä liian vähän.</li> <li>• Työntekijöitä kohdellaan eriarvoisesti, "suosikkeja".</li> <li>• Pajajakson ei koettu johtavan mihinkään, ei mahdollisuutta palkkatuettuun työhön.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ei toimi, onko sitä?</li> <li>• Tiedonkulku ostopalveluiden ja Kelan välillä ei toimi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Työturvallisuus ja työolosuhteet ovat puutteelliset molemmissa paikoissa.</li> <li>• Tämän tyyppinen pajatoiminta koettiin kuitenkin säilyttämisen arvoiseksi ja toivottiin, että kaupunki turvaa jatkossakin palvelun.</li> <li>• Kuka vastaa ja valvoo näitä palveluita?</li> </ul>

## YHTEENVETO ASIAKASRAADIN TOIMINNASTA

Asia	Alkuoletus / suunniteltu toteutus	Toteutuminen raadin aikana
<b>Asiakasraadin kokoaminen</b>	Asiakkaita oli vaikea motivoida mukaan raatiin.	Asiakkaita ilmoittautui mukaan oletettua enemmän (12 hlöä).
<b>Raatiensa osallistuminen</b>	Haasteena oli saada raatilaisten sitoutumaan kuuteen tapaamiskertaan ja kertomaan avoimesti mielipiteitään. Miten toimia, jos palaute koskee selkeästi nimettyä työntekijää?	Raatilaisten kahdeksan osallistui lähes joka kokoukseen. Poissa oloista ilmoitettiin. Raatilaisten olivat erittäin sitoutuneita toimintaan. Ryhmässä avoin vuorovaikutus, keskustelu pysytteli yleisellä tasolla.
<b>Bikva -menetelmän käyttö raadissa</b>	Haasteena antaa asiakkaiden määrittellä tärkeät asiat, lisäkysymysten miettiminen etukäteen.	Raati tuotti paljon materiaalia. Bikva -menetelmä ei sovellu useamman tapaamiskerran menetelmäksi, se on hyvä menetelmä 1 - max 3 tapaamiskertaan.
<b>Raadilta saatu materiaali</b>	Oletus, että työllisyyspalvelut ja työvoiman palvelukeskus ovat palautteiden keskiössä.	Palautteiden laaja-alaisuus yllätti. Palautetta tuli sosiaalityöstä, TE -toimistosta, Kelasta, työllisyyspalveluista sekä kuntoutuksen ostopalveluista.
<b>Raadin konkreettiset ehdotukset</b>	Oletus, että työllisyyspalvelut ja työvoiman palvelukeskus ovat ehdotusten ja ideoitten keskiössä.	Konkreettisia ideoita palveluiden muuttamiseksi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aikuissoviaalityön palveluneuvonnan tilojen kehittäminen</li> <li>• Sähköisten palveluiden kehittäminen toimeentulotuen hakemiseen sekä palkkatuki-paikkojen katsomiseen</li> <li>• Työvoimaneuvojan saaminen pajaympäristöön jatkosuunnitelmaa tekemään</li> <li>• Ostopalvelupaikkojen laadun kehittäminen / valvonta</li> </ul>

<b>Asia</b>	<b>Alkueletus / suunniteltu toteutus</b>	<b>Toteutuminen raadin aikana</b>
<b>Materiaalin esittely organisaatiossa</b>	Etukäteen sovitut esimiesryhmät, jotka ilmoitettiin raadin alkaessa asiakkaille.	Kaikki sovitut esittelyfoorumit eivät toteutuneet, yksi ryhmä peruuntui. Lisäpyyntönä tuli lastensuojelun johtoryhmä, joka haluaa kuulla toimintamalli -kuvauksen asiakasraadista.
<b>Oma rooli raadin vetäjänä</b>	Suurimpana haasteena pidin raadin ilmapiirin rakentamista ja vuoropuhelun ylläpitämistä. Bikva -menetelmän käyttö ilman koulutusta vain käsikirjan pohjalta jännitti.	Suurin haaste oli toimia ryhmän sihteerinä ja puheenjohtajana. Vuorovaikutustaidot olivat välillä koetuksella haasteellisissa tilanteissa.