

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Toivoa palveluohjaukseen

Palveluohjauksen toteutuminen Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry:n
asiakkaiden näkökulmasta

Maria Metsävirta

Kansalaistoiminnan ja järjestötyön koulutusohjelma
(210 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(11/2019)



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

Tekijät: Maria Metsävirta
Opinnäytetyön nimi: Toivoa palveluohjaukseen
Sivumäärä: 32 ja 8 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Eveliina Hostila & Tiina Valkendorff
Työn tilaaja(t): Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry

Suomessa 14% lapsista, eli noin 150 000 lasta, elää vähävaraisissa perheissä. Köyhyys vaikuttaa lasten ja perheiden arkeen merkittävästi ja se voi vaikuttaa kielteisesti lasten ja perheiden hyvinvointiin aiheuttamalla häpeän tunteita.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton hyväntekeväisyysjärjestö, joka auttaa ja tukee vähäosaisia lapsia ja heidän perheitään.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia palveluohjausprosessia ja sen onnistumista Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry:n pääkaupunkiseudun toimipisteen asiakkaiden näkökulmasta; mistä asiakkaat ovat ohjautuneet Hopen tarjoamien palveluiden piiriin, ovatko asiakkaat saaneet tarvittavan tiedon Hopen toiminnasta ja palveluista, miten palveluohjausprosessia voidaan kehittää ja saavatko asiakkaat tarvitsemaansa apua Hopelta.

Opinnäytetyö toteutettiin yhdistämällä laadullista ja määrällistä tutkimusmetodia ja sen tutkimusaineisto kerättiin Google Forms-verkkopalvelussa laaditulla kyselyllä. Kysely toteutettiin suomen ja englannin kielillä, ja se lähetettiin Hopen pääkaupunkiseudun toimipisteen asiakkaille sähköpostitse. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden palveluohjausprosessin onnistumista ja heidän tietoaan Hopen tarjoamista palveluista. Kyselyyn vastasi yhteensä 202 asiakasta.

Toteutetusta kyselystä kävi ilmi, että palveluohjausta saaneet asiakkaat eivät aina olleet saaneet kattavaa tietoa Hopen toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista. Myös muualta ohjautuneiden asiakkaiden tietämys Hopen toiminnasta ja palveluista oli puutteellista. Tutkimusaineistoista ilmeni epätietoisuutta etenkin Hopen tarjoaman harrastustuen suhteen jonka vuoksi kyselyyn vastanneet asiakkaat toivoivat informoinnin lisäämistä ja korostivat ohjeistusten saatavuuden merkitystä.

Kyselyyn vastaajat pitivät Hopen toimintaa tärkeänä ja he kokivat saaneensa Hopelta tarvitsemaansa tukea ja apua.

Asiasanat: palveluohjaus, osallisuus, lapsiperheet, vähävaraisuus

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Civic Activities and Youth Work

Author: Maria Metsävirta
Title: Hope to service counselling
Number of Pages: 32 and 8 attachment pages
Supervisor(s): Eveliina Hostila & Tiina Valkendorff
Subscriber(s): Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry

In Finland 14% of children, which is approximately 150 000 children, live in families with limited means. Being poor impacts the life of children and their families and it can also affect their wellbeing by causing feelings of shame.

The employer of this thesis is Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry, which is a politically and religiously non-aligned charity organization that helps and supports children and families with limited means.

The object of this thesis is to examine the service counselling process and its success from the point of view of the customers of Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry, and their capital region office; where have the customers been referred from, did the customers get enough information about Hope and the services it provides, how can the service counselling process be bettered and do the customers get the help they wanted from Hope.

A mixture of quantitative and qualitative research approaches was chosen as the methodology for this thesis. The research material was gathered by creating an online survey. The online survey was made with the Google Forms service and it was available in both Finnish and English. The survey was sent to the customers of Hope's capital region office via email. The survey was used to evaluate the success of the service counselling process from the customers point of view and to see how much information the customers had about Hope and the services they offer. 202 customers took part in the survey.

The results of the survey were that the customers who had been referred to Hope by a service counsellor didn't always get enough information about Hope and the services they offer. Customers that had come to Hope a different way also had lacking information regarding how Hope works and what services they offer. The results specifically showed that customers had lacking information about the hobby assistance that Hope offers. Due to the lack of information, the customers hoped for better informing and they emphasized the importance of having information available for them.

The customers that took part in the survey saw Hope's services as important and they felt like they got the support and help they needed from Hope.

Keywords: service counselling, participation, families with children, families with limited means

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	HOPE – YHDESSÄ & YHTEISESTI RY	6
3	TIETOPERUSTA.....	7
3.1	Palveluohjaus.....	8
3.2	Maahanmuuttaja palveluohjauksen asiakkaana	9
3.3	Kunnan ja kolmannen sektorin yhteistyö	11
3.4	Lapsiperheiden hyvinvointi.....	12
3.4.1	Hopen rooli avuntarjoajana.....	14
4	OPINNÄYTETYÖPROSESSI	15
4.1	Opinnäytetyön idea ja tarkoitus	15
4.2	Opinnäytetyön toteutus.....	16
4.3	Tutkimusmetodi	16
4.4	Kysymykset ideoista kyselyksi.....	19
5	KYSELYN TULOKSET	20
5.1	Taustatietoa vastanneista	20
5.2	Asiakkaiden tyytyväisyys	23
5.3	Hopen toimintaan liittyvät kysymykset	24
5.4	Muunkieliset asiakkaat.....	27
6	KYSELYN TULOSTEN POHDINTAA JA KEHITYSEHDOTUKSIA	28
7	ITSEARVIOINTI JA OMAT NÄKEMYKSENI	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	35

1 JOHDANTO

”Hope on todellinen ”Toivo”. Olen saanut apua niin vaatteisiin kun harrastuksiin ja jopa vapaa ajan huvitteluihin. Parasta apua ikinä. Ei tarvinnut hävetä, että tarvitsee apua.” – Kyselyyn vastannut asiakas

Suomessa 14% lapsista, eli noin 150 000 lasta, elää vähävaraisessa perheessä. Köyhyys vaikuttaa lasten ja perheiden arkeen merkittävästi ja se voi vaikuttaa kielteisesti lasten ja perheiden hyvinvointiin aiheuttamalla häpeän tunteita. Köyhyys heikentää myös lapsen mahdollisuuksia yhdenvertaiseen lapsuuteen ja siihen kuuluviin harrastuksiin ja vapaa-ajan viettoon. (Mannila 2019.)

Opinnäytetyön tilaajana toimii Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry, joka on poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton hyväntekeväisyysjärjestö, joka auttaa vähävaraisia lapsia ja heidän perheitään. Opinnäytetyön toteutan osana Humanistisen ammattikorkeakoulun kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelman opintojani. Opinnäytetyön tavoite on kartoittaa palveluohjausprosessin toteutumista Hope Ry:n asiakkaiden näkökulmasta, ja samalla kartoittaa prosessin mahdollisia puutteita ja kehityskohtia. Tavoitteena on myös tarjota Hope Ry:lle mahdollisuus kehittää toimintaansa ja mahdollistaa heidän tekemänsä yhteistyön kehittämistä. Kehittämistyöllä voidaan parantaa asiakkaiden ohjautumisen sujuvuutta ja sillä voidaan myös taata, että asiakkaiden tarpeet vastaavat jatkossakin Hopen tarjoamia palveluita.

Palveluohjauksen tulevaisuus on ajankohtainen asia sote-uudistuksen tiimoilta. Antti Rinteen hallitus käynnisti Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman loka-kuussa 2019. Ohjelmassa on tarkoitus panostaa laaja-alaisiin sosiaali- ja terveyskeskuksiin, joiden tarkoitus on tarjota ihmisille tarvitsemaansa apua yhdellä yhteydenotolla. Sote-uudistus tulee määrittämään tulevaisuuden palveluohjausmallia ja sen saatavuutta. Sote-uudistuksessa panostetaan myös toimijoiden keskeiseen yhteistyöhön, jotta asiakkaan tilannetta voidaan arvioida kokonaisuutena. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Palveluohjausprosesseja on tärkeä kehittää yhä edelleen toimivim-

miksi kokonaisuuksiksi, jotta sote-uudistuksen tavoitteet toteutuisivat. Toimivammilla kokonaisuuksilla pyritään takaamaan, että palveluohjauksen asiakkaat saavat tarvitsemiensa palveluita ja että ne ovat heidän saatavillaan.

Opinnäytetyön aineistona on syksyllä 2019 teettämäni verkkokysely, joka lähetettiin Hopen Pitäjänmäessä sijaitsevan pääkaupunkiseudun yksikön asiakkaille (Liitteet 3 & 4). Kysely toteutettiin suomen ja englannin kielillä ja kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 202 Hopen asiakasta.

Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää Hopen toimintaa kartoittamalla palveluohjausprosessin onnistumista. Kehittämistehtävän tueksi esitin myös seuraavat tutkimuskysymykset:

- Pitävätkö Hopen asiakkaat palveluohjausprosessia onnistuneena?
- Kohtaavatko asiakkaiden tarpeet Hopen tarjoamien palveluiden kanssa?
- Saavatko Hopen asiakkaat tarvittavat tiedot Hopen toiminnasta ja palveluista?
- Mitä kehitettävää palveluohjausprosessissa on?

2 HOPE – YHDESSÄ & YHTEISESTI RY

Opinnäytetyön tilaajana toimi Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry. Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry on vuonna 2009 perustettu poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton järjestö, joka on saanut ideansa sen perustajien, Tiina Nummenmaan ja Laura Kivimäen, ajatuksesta lasten ja lapsiperheiden auttamisesta (Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry, 2019b). Yhdistyksen toiminta on saanut alkunsa pääkaupunkiseudulla vuonna 2009 ja vuonna 2011 sen toiminta laajeni valtakunnalliseksi. Vuonna 2019 Hope toimii kahdenkymmenen paikallistoimijan välityksellä eri puolella Suomea. Hope pyörii lähes täysin vapaaehtoisten voimalla; vapaaehtoisia Hopella oli vuonna 2018 yhteensä 702 henkilöä. Yhdistyksellä on myös kaksi palkallista työntekijää. (Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry 2019a, 5-10.)

Hope toimii sosiaaliturvan tarjoaman tukijärjestelmän rinnalla tahona, joka on täydentävänä tukena ja auttajana lapsiperheiden elämässä. Yhdistys on matalan kynnyksen avustusjärjestö, joka tukee vähäosaisia lapsiperheitä. Apua Hopelta voivat myös saada äkillisen kriisin kokeneet perheet sekä itsenäistyvät nuoret. Toiminnan keskeinen tarkoitus on tarjota jokaiselle lapselle tasavertainen lapsuus; Hope tarjoaa lapsille mahdollisuuden ilon ja onnistumisen tunteisiin ja kokemuksiin. Hopen tunnetuin toimintamuoto on tavara- ja vaatelahjoitusten välittäminen apua tarvitseville perheille. Tämän lisäksi Hope tukee lapsia harrastuksissaan ja tarjoaa perheille mahdollisuuden nauttia erilaisista vapaa-ajan elämyksistä. (Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry, 2019b.)

Hope on yhdistyksenä jatkuvasti kasvava toimija, ja noususuhdanne näkyy niin lahjoitusten ja vapaaehtoisten kuin avustuksia saaneiden perheiden määrässä. Vuonna 2018 Hopelta avustuksia sai 8311 perhettä ja yhteensä 19894 lasta. (Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry 2019a, 7.)

Hope tekee yhteistyötä erilaisten järjestöjen ja yritysten kanssa. Hope on ollut vuonna 2018 mukana Lapsen köyhyys -verkoston tapaamisissa ja koordinoimassa Maksuton2aste -kampanjaa. Valtakunnallisen yritysyhteistyön merkeissä Hope toimii eri alojen toimijoiden kanssa. Asiakasohjauksessa Hope tekee yhteistyötä kuntien sosiaalitoimen ja perhetyöntekijöiden kanssa. Kunnan kanssa tehtävä yhteistyö näkyy myös avustusten muodossa; paikallistoimijat saavat kaupungeilta yleisavustuksia ja avustuksia retkitoimintaan sekä vuokrakuluihin. (mt., 11.)

Pääkaupunkiseudulla Hope saa avustusta vuokrakuluihin valtakunnalliselta sosiaali- ja terveystieteiden avustuskeskukselta, eli STEA:lta. Vuonna 2018 käytetty varallisuus on saatu yksityishenkilöiden ja yritysten tekeminä lahjoituksina (mt., 47).

3 TIETOPERUSTA

Tässä luvussa avaan opinnäytetyöhön liittyviä käsitteitä tietoperustan pohjalta. Opinnäytetyössä käytetty tietoperusta linkittyy vahvasti opinnäytetyön aiheeseen, ja tietoperustan käsitteet ilmenevät opinnäytetyöhön tuotetussa aineistossa.

3.1 Palveluohjaus

Sanalla palveluohjaus tarkoitetaan yhtäaikaaisesti niin asiakastyön menetelmää (case management), kuin organisaatioiden välistä palveluiden yhteensovittamista (service coordination). Palveluohjaus on asiakkaan etua korostava työtapa, jonka toimintatapa on asiakaslähtöistä ja jokainen palveluohjauskokemus räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Palveluohjausprosessissa palveluohjaaja määrittää palveluohjausprosessin tavoitteet ja tuen tarpeen. Prosessissa tärkeässä osassa on asiakkaan tarvitsemien palveluiden kartoittaminen ja asiakkaan tilanteeseen sopivan työtavan löytäminen. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää eri tukimuodoilla. Yksilöohjauksena toimiva palveluohjaus rakentuu asiakkaan ja palveluohjaajan välisen luottamuksellisen suhteen varaan. Prosessin tarkoitus on saada asiakkaan tarpeet ja niitä vastaavat palvelut kohtaamaan. Palveluohjauksen lopullinen tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi, jolloin asiakas on päässyt tarvitsemiensa palveluiden piiriin. (mt., 11-12.)

Suomisen ja Tuomisen vuonna 2007 laatima teos *Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään* antaa laajan kuvan palveluohjauksesta eri näkökulmista. Teoksessaan he kertovat palveluohjauksen olevan työtapa, joka voidaan jakaa kolmeen eri malliin. Nämä kolme mallia ovat *perinteinen*, eli *yleinen palveluohjaus*, *voimavarakeskeinen palveluohjaus* ja *intensiivinen palveluohjaus*. Eri mallien tarkoitus ei ole sulkea toisiaan pois, vaan niitä voidaan sovittaa yhteen asiakkaan tarpeiden mukaan.

Perinteisessä palveluohjausprosessissa asiakkaan ja palveluohjaajan suhde ei korostu, vaan mallissa asiakas ohjataan ja neuvotaan hänen tarpeitaan vastaavien palveluiden piiriin. Prosessissa palveluohjaaja selvittää asiakkaan tarpeet, tekee palvelusuunnitelman ja sovittaa asiakkaan tarpeita vaativat palvelut yhteen yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Palveluohjaajalla tulee olla hyvä tuntemus asiakkaan tarvitsemista palveluista, ja riippuen asiakkaasta palveluiden tarve saattaa vaihdella paljon. Tästä syystä koko toimialan ja sen palveluntuottajien tuntemus on erityisen tärkeää. (Suominen & Tuominen 2007, 31-33.)

Voimavarakeskeinen palvelumalli pohjautuu asiakkaan itsemääräämiseen, hänen voimavaroihinsa ja omiin tavoitteisiinsa. Tässä mallissa palveluohjaajan rooli on toimia asiakkaan kumppanina ja edunvalvojana ja tarjota asiakkaalle tukea ja neuvoja, jotta asiakas voi itse päästä tavoitteisiinsa. *Intensiivistä palveluohjausta* käytetään silloin, kun voidaan olettaa asiakkaan tilanteen olevan vaikea. Vaikeaksi luokiteltuja tilanteita voivat olla esimerkiksi kriisiytynyt elämäntilanne tai suuri elämänmuutos; vastaavissa tilanteissa on tärkeää, että palveluohjaaja ottaa intensiivisen työtteen ja keskittyy asiakkaan motivointiin ja tukemiseen, sekä palveluiden suunnitteluun. Asiakkaan tilanteen mukaan palveluohjaaja voi myös puuttua erilaisiin kriisitilanteisiin tai esimerkiksi harjoitella sosiaalisia taitoja yhdessä asiakkaan kanssa. (mt., 32-33.)

2010- luvun Suomessa on nähty suuria muutoksia etenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteissa. Näiden muutosten vuoksi Suomessa on siirrytty ns. monituottajamalliin, jolla tarkoitetaan julkisen sektorin muuttumista palvelujen tuottajasta palveluiden järjestäjän rooliin. Rakennemuutokset ovat lisänneet palveluiden hajautumista eri yritysten, järjestöjen ja yhdistysten piiriin. Kuntien ostopalveluiden yleistyessä ja palveluntuottajien lisääntyessä valinnanvara palveluiden suhteen on kasvanut, mutta samalla se on lisännyt epätietoisuutta siitä, mistä tarvittut palvelut voidaan löytää. Tämä puolestaan on lisännyt palveluohjauksen ja neuvontatyön tarvetta. (Helminen 2015, 32.)

Toimivan palveluohjausprosessin keskiössä on palveluohjauksen riittävät resurssit. Tämän lisäksi asiakkaan näkökulmasta tärkeää on, että palveluohjaaja on vaivattomasti ja helposti tavoiteltavissa ja lähestyttävissä. Palveluohjaajan tietotaito ja sitoutuneisuus ovat avaintekijöitä onnistuneeseen palveluohjausprosessiin, sillä ilman niitä asiakas ja tarvittava palvelu eivät kohtaa. (Liikanen 2015, 43.)

3.2 Maahanmuuttaja palveluohjauksen asiakkaana

Suomeen saapuu vuosittain ihmisiä erilaisilla statuksilla ja useista eri syistä. Erilaiset maahanmuuton syyt luovat erilaisia palvelupolkuja, jotka räätälöidään yksilöllisesti tilanteen mukaan. Suomeen muuttanutta ulkomaan kansalaista, joka asettuu Suomeen asumaan, kutsutaan maahanmuuttajaksi; sillä tarkoitetaan henkilöä, joka oleskelee

maassa pitkäaikaisesti oleskelua varten myönnetyllä luvalla, tai jolle on myönnetty oleskelulupakortti, tai jonka oleskeluoikeus on muuten rekisteröity. Turvapaikanhakijat ovat ulkomaalaisia, jotka ilmoittavat hakevansa kansainvälistä suojelua saavuttuaan Suomeen. Turvapaikanhakijasta tulee maahanmuuttaja hänen saadessaan oleskeluluvan. (Vuoti 2017, 190-191.)

Turvapaikanhakijoiden palveluista vastaa Maahanmuuttovirasto ja palveluiden järjestäjinä toimivat sen ohjauksessa olevat vastaanottokeskukset. Maahanmuuttajien kohdalla taas puhutaan usein kotoutumispalveluista, jotka järjestetään osana kunnallisia peruspalveluita ja työ- ja elinkeinotoimiston palveluita. Kotouttamisen tavoite on saada maahanmuuttaja sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan samalla omaksuen uusia taitoja ja toimintatapoja, jotka edistävät osallisuutta henkilön uudessa kotimaassa. Yksi tärkeimmistä kotoutumisen edellytyksistä on uuden kotimaan kielen oppiminen. (mt., 194.)

Maahanmuuttajan oikeudet eri palveluihin ja tukiin vaihtelevat sen mukaan, millainen henkilön oleskelulupa on. Virallisen osoitteen vakituudessa asuinkunnassa omistava maahanmuuttaja on oikeutettu sosiaali- ja terveystalouteihin kotikunnassaan riippumatta hänen kansalaisuudestaan. (mt., 195.)

Kolmas sektori on merkittävä toimija maahanmuuttajien kotoutumisen edistyksessä ja heidän hyvinvointinsa tukijana. Järjestöjen keskeinen yhteistyö omalla kentällään on kotoutusprosessin keskiössä, jotta keskenään toimijat voivat sopia työnjaosta ja omista rooleistaan asiakkaan kotouttamisprosessissa. (mt., 195.)

Kolmannen sektorin vahvuus maahanmuuttotyössä on etenkin maahanmuuttojärjestöjen tarjoamat palvelut; heillä on usein mahdollisuus tarjota asiakkaille neuvontaa ja ohjausta heidän omalla äidinkielellään maahanmuuttajataustaisten kokemusasiantuntijoiden avulla. Omankielisessä ohjaus- ja neuvontatilanteissa on mahdollisuus esitellä termistöä ja palveluiden rakenteita tehokkaasti niin, että asiakas ymmärtää myös vieraat ja uudet konseptit, jotka eivät ole hänen kotimaastaan entuudestaan tuttuja. (Ekholm 2015, 27-28.)

Palvelu- ja neuvontatilanteissa maahanmuuttajien osallistumismahdollisuuksia voidaan parantaa käyttämällä omakielisten ammattilaisten apua ja tulkkauksia tarjoamalla. Tulkkauksessa on tärkeää, että tulkkaja on perehtynyt ennakkoon ohjauksessa

käsiteltäviin asioihin ja että ohjaaja on suunnitellut ohjaustilanteen etukäteen. Tulkkaustilanteissa ohjauksen kohteena on aina asiakas, ei tulkki; tulkki toimii neutraalina ja puolueettomana toimijana, joka ei itse osallistu keskusteluun muutoin kuin tulkkaamalla. Omankielisten palveluiden tarjoamista voidaan pitää tulkin käyttöä tehokkaampana tapana luoda ymmärrystä maahanmuuttajan ja uuden kotimaan välille. (Vuoti 2017, 200.)

Maahanmuuttajien ohjauksessa kaikessa vuorovaikutuksessa ja informaation antamisessa tulisi pyrkiä asioiden selkeyttämiseen ja selkokielisten ilmaisujen käyttöön. Selkokielisyydellä pyritään ymmärryksen rakentamisen lisäksi asiakkaan kielitaidon kehittämiseen. Asiakasta tuleekin kannustaa puhumaan suomea ja käyttämään palveluita suomen kielellä, sillä suomen kielen parantuessa maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot laajentuvat ja he pääsevät paremmin mukaan yhteiskunnan toimintaan. (Ekholm 2015, 17-19.)

3.3 Kunnan ja kolmannen sektorin yhteistyö

Järjestö-kuntayhteistyö voi olla hyvinkin monipuolista ja moniulotteista. Yhteisten tapahtumien ja toimien lisäksi yhteistyötä esiintyy järjestelmätasolla erilaisten tukitoimien, kuten toimitilojen järjestämisen ja avustusten myöntämisen muodossa. Myös molemminpuolinen kehittämissyhteistyö on suuressa osassa järjestö-kuntayhteistyössä. (Karttunen, Kettunen & Piirainen 2013, 35-37.)

Kuntien ja kolmannen sektorin välisessä yhteistyössä eri toimijoilla on omat vahvuudet ja eri roolit. Kunnan tarjoamien palveluiden rinnalla kolmannen sektorin järjestöillä ja yhdistyksillä on merkittävä rooli palveluiden tuottajina ja tuen tarjoajina; matalan kynnyksen auttajina kolmannen sektorin toimijat tavoittavat usein niitä ihmisiä, jotka eivät muuten hakeutuisi julkisen palvelujärjestelmän tarjoamien palveluiden piiriin (Särkelä 2013, 15).

Monialaisen yhteistyön toimivuus edellyttää sitoutumista ja luottamusta yhteistyökumppaneihin. Sovituista toimintamalleista tulee pitää kiinni, jotta voidaan rakentaa pysyviä yhteistyörakenteita kolmannen sektorin ja kunnan välille. Panostus yhteistyön

toimivuuteen ja avoin viestiminen eri tahojen välillä on myös avainasemassa yhteistyötä tehdessä, sillä keskinäinen toimijoiden välinen luottamus ja sitoutuminen edistää tiedon kulkemista ja takaa yhteisen tavoitteen toteuttamisen sen sijaan, että yksittäiset toimijat keskittyisivät omien tehtäviensä tekemiseen. Selkeällä ja säännöllisellä kommunikoinnilla taataan se, että jokainen toimija on ajan tasalla ohjattavan asiakkaan tilanteesta. (Häkkinen & Tourula 2013, 173-177.)

Kaupungin ja kolmannen sektorin toimijoiden välisellä yhteistyöllä pyritään takaamaan, ettei kukaan palveluita tarvitseva ihminen putoa pois palveluiden piiristä (Lamberg 2013, 147). Yhteistyöllä pyritään myös vähentämään päällekkäisen työn tekoa, jonka sijasta voidaan tehdä tehokkaammin työtä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi; näin saadaan asiakkaalle oikeasti toimiva palvelu- ja auttajaverkosto (Liikanen 2015, 43).

3.4 Lapsiperheiden hyvinvointi

Hyvinvointi on kokonaisuus, joka rakentuu terveyden, materiaalsen hyvinvoinnin, ja koetun hyvinvoinnin varaa. Materiaalsen hyvinvoinnin voidaan sanoa koostuvan taloudellisesta toimeentulosta ja elinoloista. Koettu hyvinvointi painottuu ihmisen kokemus elämänsä mielekkyydestä sekä ihmisen terveydentilaan. Osallisuus, ihmissuhteet, asuinympäristö vaikuttavat kukin ihmisen hyvinvointiin merkittävästi.

Suomalaisten ihmisten hyvinvointi on viimeisimpien vuosikymmenien aikana parantunut, mutta samalla väestöryhmien väliset hyvinvointierot ovat kasvaneet. Suurimpia syitä siihen on aikaisempaa suuremmat tuloerot, jotka johtuvat työttömyyden ja vähimmäisturvan varassa olevien ihmisten ja perheiden määrän kasvusta. Hyvätuloisten ja koulutettujen terveydentilan on huomattu olevan selvästi parempi, kuin pienituloisilla ja vähemmän koulutetuilla. (Lammi-Taskula & Karvonen 2014, 13.)

Eriarvoisuutta ja yhteiskunnallista jakautumista lisäävät tiettyihin väestöryhmiin ja elämäntilanteisiin kasautuvat hyvinvoinnin vajeet; useat tutkimukset ovat havainneet ylisukupolvista huono-osaisuutta, jolla tarkoitetaan vanhempien hyvinvoinnin ongelmien periytymistä heidän lapsilleen. Huono-osaisuuden ylisukupolvinen periytyminen

nen muodostuu erilaisten tekijöiden yhteisvaikutuksesta; tällaisia ovat mm. geneettiset, biologiset, sosioekonomiset ja psykososiaaliset tekijät (Kestilä & Karvonen 2019, 14).

Vuonna 2012 Terveyden ja hyvinvointilaitos teetti Kansallinen syntymäkohortti 1987 - tutkimuksen, jonka tulokset kertovat huono-osaisuuden periytymisestä. Tutkimus kertoo, että vaikka suurin osa nuorista ja lapsista on terveitä ja hyvinvoivia, ovat huono-osaisuus ja sukupolvilta toisille periytyvät ongelmat näkyvä ja monitahoinen yhteiskunnallinen ongelma nykypäivän Suomessa. (Gissler & Paananen 2014, 208.)

Perheen taloudelliset vaikeudet ja köyhyys ovat yhteydessä lasten hyvinvointiin ja kasvuun. Taloudelliset vaikeudet vaikuttavat usein myös vanhempien jaksamiseen ja heidän käsityksiinsä omista vanhemmuuden taidoistaan (Halme & Perälä 2014, 216). Köyhyydellä on välillinen vaikutus lapsen sosiaalisiin suhteisiin ja osallisuuteen; materiaalilla on suuri merkitys lasten välisissä suhteissa ja materia tuo lapsille yhteenkuuluvuuden tunnetta. Lapsen ympärillä vallitsevan kulttuurin odotukset määrittävät sitä, mitä tavaroita tai vaatteita hänellä tulisi olla tai mitä hänen kuuluisi tehdä. Lapsiperheen taloudelliset resurssit puolestaan rajaavat sen, mitä näistä odotuksista voidaan täyttää. Tämän vuoksi lapset saattavat tuntea ulkopuolisuutta ja tulla ulos suljetuksi ja kiusatuksi perheen vähäosaisuuden vuoksi. (Hakovirta & Rantalaiho 2012, 15-17.)

Ylisukupolvisen huono-osaisuuden on huomattu olevan kasvava sosiaalinen ongelma, johon voidaan puuttua yhteiskunnallisten tekijöiden taholta pyrkimällä tarjoamaan tasa-arvoiset mahdollisuudet ja koko elämän kestävä tuki eri elämäntilanteissa. (Kestilä & Karvonen 2019, 14.)

Suomalaisten hyvinvoinnin edistäjänä toimivat kunnat; kuntalaissa kuntien perustehäväksi nimetään kunnan asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen. Kunnan puolelta hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen vaatii yhteistyötä kunnan eri toimialojen ja palveluntuottajien kesken. Haasteita tähän tuottavat erityisesti perinteiset kuntaorganisaatiot, joissa ei ole usein valmiita toimivia rakenteita toimialojen väliselle yhteistyölle. Tämän takia yhteistyön onnistuminen jää usein itse toimijoiden oman aktiivisuuden varaan, ja riippuu pitkälti myös resursseista ja halusta tehdä yhteistyötä. (Ruusuvirta & Saukkonen 2010, 183-184.)

3.4.1 Hopen rooli avuntarjoajana

Katri Malin ja Heini Toijanaho kertovat Hopelle vuonna 2018 tehneessä opinnäytetyössään lapsiperheköyhyydestä. Opinnäytetyön tuloksissa perheet kertovat vähävaraisuuden vaikuttavan monella tavalla perhe-elämään. Hopen asiakasperheet toivoivat tasavertaista mahdollisuutta osallistumiseen, sillä köyhyys rajaa mahdollisuuksia koulussa, kaverisuhteissa ja vapaa-ajalla. Yhteiskunnan tarjoama tuki nähtiin asiakasperheissä usein puutteellisena, jonka vuoksi Hopen tarjoaman tuen merkitys nähtiin mittaamattomana. Hopen tarjoama tuki nähtiin taloudellisen helpotuksen lisäksi hyvinvoinnin ja mahdollisuuksien lisääjänä. (Malin & Toijanaho 2018.) Hopen toimintaa tarvitaan siis yhteiskunnan tarjoamien tukitoimien rinnalle tarjoamaan vähäosaisille perheille täydentävää tukea.

Vuonna 2013 valmistui ensimmäinen Hopen toimintaa koskeva opinnäytetyö. Hanna Lampisen ja Kaisa Pitkälän opinnäytetyö lapsiperheiden kokemuksista Hopen tarjoamasta avusta tuo esiin Hopen roolin voimaannuttavana avuntarjoajana. Lampisen ja Pitkälän teettämässä kyselyssä esille nousi asioinnin helppous ja työntekijäkunnan lämminhenkisyys. Hope koettiin taloudellisen tilan helpottajana ja elämysten tarjoajana sekä aidosti välittävänä toimijana. (Lampinen & Pitkälä 2013, 36, 45.)

Opinnäytetyössään Lampinen ja Pitkälä tuovat esiin myös Hopen tuoman konkreettisen avun arjen haasteiden keskelle. Hopen tuoma apu auttaa koko perheen jaksamista ja arjesta selviytymistä, sillä vanhempien kokema taloudellisen helpotuksen tunne heijastuu myös lasten elämään. Lampinen ja Pitkälä toteavat myös Hopen toiminnan tarkoituksen toteutuvan asiakkaan näkökulmasta. (mt., 44.)

Mirkka Sarkkisen vuonna 2015 Hopelle tekemä opinnäytetyö käsittelee Hopen myöntämän harrastustuen merkitystä lapsiperheille. Opinnäytetyössään Sarkkinen painotti yhdenvertaisten harrastusmahdollisuuksien tarjoamisen tärkeyttä lasten hyvinvoinnille. Lasten fyysisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämisen lisäksi harrastuella oli positiivinen vaikutus myös vanhempien kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin; harrastustuki lisäsi vanhempien sosiaalisia suhteita ja osallisuuden kokemuksia. Opinnäytetyön tutkimustulokset kertoivat myös, että harrastukset ovat tuoneet sisältöä ja rutiinia perheiden arkeen. (Sarkkinen 2015, 39-41.)

4 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Tässä luvussa avaan opinnäytetyöni matkaa keskustelusta ideaksi, ja siitä edelleen opinnäytetyöksi. Kerron myös tutkimusmetodeista, jotka valikoituivat opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi.

4.1 Opinnäytetyön idea ja tarkoitus

Opinnäytetyön idea lähti Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry:n tarpeesta. Suoritin keväällä 2019 kehittävän harjoittelun (10 opintopistettä) Hopen Pitäjänmäen toimipisteellä. Harjoitteluni aikana keskustelua oli herättänyt se, että osalla asiakkaista oli selkeä tiedon puute siitä, minne he olivat tulleet. Idea opinnäytetyöstä heräsi keskusteltuani Hopen työntekijöiden kanssa palveluohjauksen prosessista ja siitä, mitä kautta ihmiset saapuvat Hopen asiakkaiksi.

Halusin lähestyä esille tullutta aihetta asiakaskyselyn muodossa. Vaikka Hopen palvelukieli onkin suomi, kuuluu asiakaskuntaan myös jonkin verran maahanmuuttotautaisia henkilöitä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi. Tästä syystä päätin, että toteuttaisin kyselyn myös englanniksi, jotta kyselyllä saataisiin tavoitettua mahdollisimman moni Hopen asiakas. Päädyin myös suunnitteluvaiheessa siihen, että asiakaskysely olisi järkevintä toteuttaa verkkokyselynä, jotta siihen vastaaminen ei sitoisi asiakkaita tiettyyn aikaan tai paikkaan.

Kyselylläni halusin paikantaa ongelmat asiakkaiden palveluohjausprosessista; mikä aiheuttaa asiakkaiden tiedonpuutteen sekä kommunikaatiokatkoksen Hopen ja palveluohjaajien välillä? Mikä palveluohjausprosessissa toimii, ja missä on kehitettävää? Opinnäytetyölläni haluan antaa myös Hopelle mahdollisuuden kehittää yhteistyötä asiakkaita toimintaan ohjaavien tahojen kanssa kyselyn tulosten pohjalta. Hope voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia myös toimintansa kehittämässä.

4.2 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöprosessi alkoi alun perin maaliskuussa 2019, jolloin olin yhteydessä Hopen toiminnanjohtajaan. Esittäessäni opinnäytetyön aihetta hän näytti minulle vihreää valoa ja opinnäytetyöprosessi alkoi virallisesti. Kevät ja kesä kuitenkin meni nopeasti opintojen ja töiden parissa, joten virallisesti sain jatkettua opinnäytetyötä elokuussa 2019.

Aloitin opinnäytetyöni tutustumalla tilaajaan sekä kartuttamalla tietoperustaa. Tutustuin myös aikaisemmin Hopelle tehtyihin opinnäytetöihin. Elo-syyskuussa pohdin, että verkkokysely olisi paras tapa tutkimukselle. Tutkimuksen kohderyhmänä toimii Hopen pääkaupunkiseudun yksikön asiakkaat. Päädyin kohderyhmän rajaamiseen saatuaani tietää, että Hope on aikaisemmin teettänyt asiakkailensa kyselyitä, ja he ovat saaneet kyselyihin kiitettävän määrän vastauksia. Tämän lisäksi olin suorittanut harjoitteluni pääkaupunkiseudun yksikössä, ja tutkimusongelmat olivat ilmenneet siellä ollessani, joten kyselyn kohderyhmän rajaaminen vain pääkaupunkiseudun asiakkaisiin tuntui järkevältä.

4.3 Tutkimusmetodi

Oletin Hopen aikaisempien kyselyiden perusteella saavani suhteellisen suuren määrän vastauksia kyselyyni, jonka vuoksi oletin, että päätyisin käyttämään kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimusmetodi kuitenkin muotoutui eräänlaiseksi yhdistelmäksi, jossa hyödynnettiin niin kvantitatiiviselle kuin kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisia piirteitä.

Kvantitatiivinen tutkimus, eli määrällinen tutkimus, on tilastollisia menetelmiä hyödyntävä tutkimustapa. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään tyypillisesti kyselyllä tai tutkimuslomakkeella. (Heikkilä 2014, 15-16.)

Määrällisessä tutkimuksessa tärkeää on mahdollisimman suuren aineiston keruu ja edustava otanta. Otanta tarkoittaa tutkittavasta perusjoukosta (Hopen asiakkaat) poimittavaa vastaajajoukkoa (kyselyyn vastanneet Hopen asiakkaat). (mt., 309.) Koska

Hopen asiakaskunta on melko laaja, ei ole realistista olettaa, että kyselyn vastaajiksi saataisiin koko perusjoukko, eli kaikki kyselyyn vastaamaan kutsutut asiakkaat.

Kvantitatiivinen tutkimuksen prosessi alkaa tutkimusongelman määrittelyllä; tämän jälkeen tutkimusongelmasta johdetaan erilaisia tutkimuskysymyksiä, joihin tutkimuksessa halutaan vastata (Kananen 2014, 133).

Tutkimusta tehdessä sitä tekevän tahon tulee ottaa huomioon myös tutkimuksen etiikka. Tutkimusetiikka ilmenee esimerkiksi työn teon tarkkuutena, huolellisuutena ja rehellisyytenä (Kuula 2006, 34-35).

Aloitettuani kysymyspohjan luonnostelun, päätin myös lisätä mukaan avoimia kysymyksiä, jotka ovat tyypillisiä kvalitatiiviselle, eli laadulliselle tutkimukselle. Avoimet kysymykset tuottavat laajempaa tietoa sekä ymmärrystä, ja niillä saadaan selville asioita, joita ei osata odottaa kysymyksiä laadittaessa (Heikkilä 2014, 48-49).

Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tutkimuksella selittämään ilmiöitä ja ymmärtämään niitä. Ymmärryksestä saadaan tuotoksena teoria, eli yleistys jostain ilmiöstä. (Kananen 2014, 56.)

Yhdistämällä laadullista ja määrällistä tutkimusotetta sain aikaan kysymyspatteriston, johon olin tyytyväinen. Käyttämällä molempia tutkimustapoja voidaan saada aikaan kysymyksiä, jotka täydentävät toisiaan. Tutkimustapoja yhdessä käyttämällä saadaan myös moniulotteinen kuvaus tutkittavasta aiheesta. (Töttö 2000.)

Alla olevassa kuviossa 1. kuvaan opinnäytetyöni prosessia Tarja Heikkilän kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet -kaaviota mukaillemalla.

Tutkimusongelman määrittäminen: ”Palveluohjausprosessin toimivuus Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry:n asiakkaiden näkökulmasta”

- Aiheen valinta: ”Palveluohjausprosessin kartoittaminen ja sen kehittäminen”
- Tavoite: Selvittää, pitävätkö asiakkaat palveluohjausprosessia toimivana ja saavatko he kaiken tarvittavan tiedon
- Taustatietojen hankkiminen

Aikaisempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen perehtyminen (tietoperustan kerryttäminen)

Mitä tutkitaan, tutkimuksen tavoitteet:

- Tavoitteen täsmäntäminen: ”Mikä palveluohjausprosessissa on onnistunutta ja missä voidaan parantaa”
- Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän käyttö
- Aikatauluttaminen
- Päätös sähköisen kyselylomakkeen lähetyksestä suomeksi ja englanniksi
- Perusjoukon ja otoksen määrittäminen
- Otantamenetelmän valitseminen
- Miten aineisto käsitellään?

Hypoteesien laadinta

Tiedonkeruuvälineen rakentaminen: Kyselylomakkeiden rakentaminen

Tietojen kerääminen: Kyselyn lähetyks Hopen asiakaskunnalle. Vastajille annettu kyselyyn 2 viikkoa vastaamisaikaa (23.9.2019 – 6.10.2019).

Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Tulosten raportointi: Mitä kyselyllä saatiin selville? Millaisia vastauksia saatiin?

Johtopäätösten teko ja tulosten hyödyntäminen: Mitä johtopäätökset kertovat palveluohjausprosessista? Miten prosessia voitaisiin parantaa? Tulosten hyödyntäminen palveluohjausprosessin kehityksessä.

Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessini kaaviona, mukailtuna Tarja Heikkilän kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet -kaaviosta (Heikkilä 2014, 25).

4.4 Kysymykset ideoista kyselyksi

Kyselyn kysymyksiä muotoillessani päätin sisällyttää kyselyyn kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaisia suljettuja kysymyksiä, mutta lisätä kyselyn loppuun myös kaksi avointa kysymystä, jotka ovat ominaisia kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle.

Halusin avoimilla kysymyksillä saada sanallisia vastauksia, joista heijastuu kyselyyn vastanneiden omat ajatukset ja kokemukset, koska tarkoitus oli kuitenkin saada tietoon se, miten onnistuneeksi Hopen asiakkaat kokevat palveluohjausprosessin.

Kysely toteutettiin suomen ja englannin kielillä, ja sen johdannot (liite 1. ja 2.) lähetettiin Hopen pääkaupunkiseudun toimipisteen asiakkaille Hopen virallisesta infopostista. Itse kysely (liite 3. ja 4.) toteutettiin Google Forms -palvelussa. Kysely lähetettiin asiakkaille 23.9.2019 ja kysely oli avoinna asiakkaille 6.10.2019 saakka. Kyselyn yhteydessä asiakkaille oli mahdollisuus osallistua lahjakortin arvontaan. Arvontaa varten asiakkaat ohjattiin erilliseen kyselyyn, jonne he pystyivät jättämään arvontaa varten tarvittavat tiedot. Kyselyn vastauksia ei yhdistetty arvontaan jätettyihin yhteystietoihin. Arvonnan palkinnosta ja sen toimittamisesta vastasi Hope.

Kyselyn vastauksista toivoin saavani vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. Pitävätkö Hopen asiakkaat palveluohjausprosessia onnistuneena?
2. Kohtaavatko asiakkaiden tarpeet Hopen tarjoamien palveluiden kanssa?
3. Saavatko Hopen asiakkaat tarvittavat tiedot Hopen toiminnasta ja palveluista?
4. Mitä kehitettävää palveluohjausprosessissa on?

5 KYSELYN TULOKSET

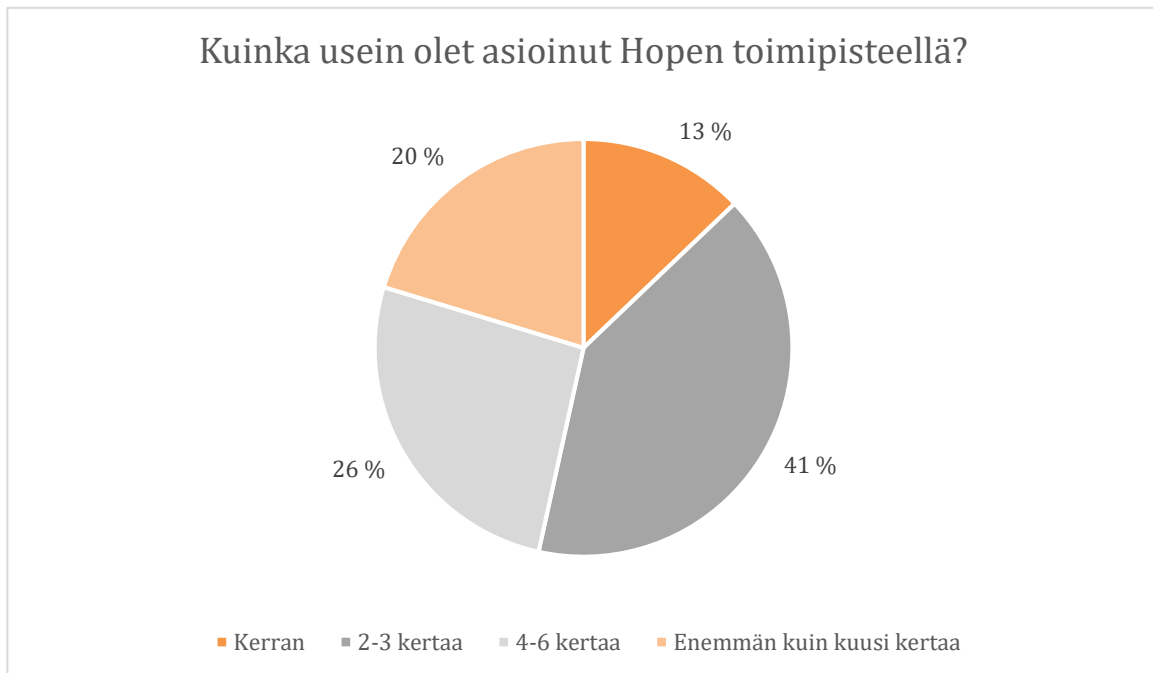
Kyselyt lähetettiin yhteensä 729 asiakkaalle. Yhteenlaskettujen vastausten määrä oli 202 kappaletta, mikä tarkoittaa vastausprosentin olleen 28%. Molemmat kyselyt suljettiin 6.10.2019. Suomenkielinen kysely oli kahdesta kyselystä suosituimpi, ja se keräsi yhteensä 184 vastausta. Englanninkieliseen kyselyyn vastanneita oli 18 kappaletta.

Koska kyselyistä on tehty kaksi erillistä versiota, on niiden tulokset pitänyt yhdistää yhteen aineistoon ja kaavioihin. Kyselyn tuloksissa ja tämän luvun kaavioissa esiintyy siis molempien kyselyiden vastausten yhteenlasketut prosenttiosuudet ja vastaajamäärät. Luvussa vastaajien numeraalinen määrä on merkitty sulkeisiin, joissa V = vastaajien määrä.

5.1 Taustatietoa vastanneista

Kyselyn ensimmäiset kysymykset kartoittivat asiakkaiden aktiivisuutta Hopen palveluiden käyttäjinä. Kysymysten tarkoitus oli myös kartoittaa asiakkaiden tietämystä Hopen tarjoamien palveluiden suhteen.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli asioinut Hopella enemmän kuin yhden kerran. Kerran Hopella asioineiden osuus vastanneista oli 13% (V=26). 2-3 kertaa Hopella asioineitten lukumäärä oli prosentuaalisesti suurin osuus vastanneista, 41% (V=82) osuudella. 4-6 kertaa Hopella asioineita oli 26% (V=53) vastaajista. Yli kuusi kertaa Hopella oli asioinut 20% (V=41) vastaajaa.

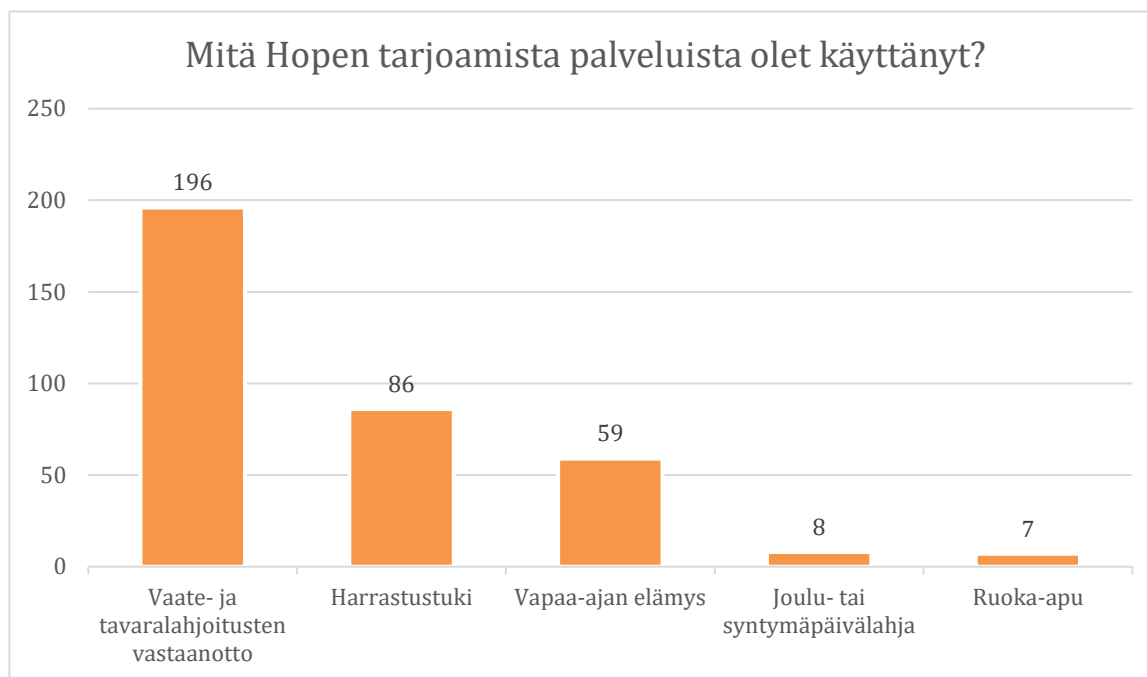


Kuvio 2. Kuinka usein olet asioinut Hopen toimipisteellä?

Vaate- ja tavaralahjoitusten lahjoittaminen on Hopen merkittävin toimintamuoto. 97% (V=196) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa vaate- ja tavaralahjoituksia Hopen peltä. 43% (V=86) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa harrastustukea lapsen harrastukseen. 29% (V=59) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa Hopen peltä mahdollisuuden osallistua vapaa-ajan elämyksiin. Kyselyssä asiakkaat pystyivät myös kertomaan, mitä muita Hopen tarjoamia palveluita he olivat käyttäneet; 7% (V=15) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa Hopen peltä ruoka-avustusta tai joului- tai syntymäpäivälahjoja lapsilleen.

“Hopelle on aina helppo tulla, ja Hope on auttanut minua monin tavoin. Kaikki ovat ystävällisiä ja ymmärtäviä. Ovat mielestäni todella kilttejä ihmisiä, kun jaksavat nähdä vaivaa ja auttaa toisia. Heidän ansioon tullen itekin tulevaisuudessa auttamaan muita, sillä tiedän paljonko pienikin apu voi merkitä arkipäivässä.” – Kyselyyn vastannut asiakas

”On mukava hakea pienelle perheelleni kahdesti vuodessa vaatetta. Hope auttaa meitä tässä tilanteessa, kun valmistun ja menen töihin, alan tuomaan Hopelle lapselle pieneksi jäänyttä vaatetta ja tavaraa muiden auttamiseksi, sillä minua autetaan nyt.” – Kyselyyn vastannut asiakas



Kuvio 3. Mitä Hopen tarjoamista palveluista olet käyttänyt?

Harrastustukeen liittyen asiakkailla oli selkeästi paljon epäselvyyttä ja kysyttävää; asiakkailla oli mahdollisuus jättää kyselyn loppuun avoimia kommentteja kyselyyn liittyen ja 73 avoimesta vastauksesta 32% (V=23) liittyi harrastustukeen ja sen hakemiseen.

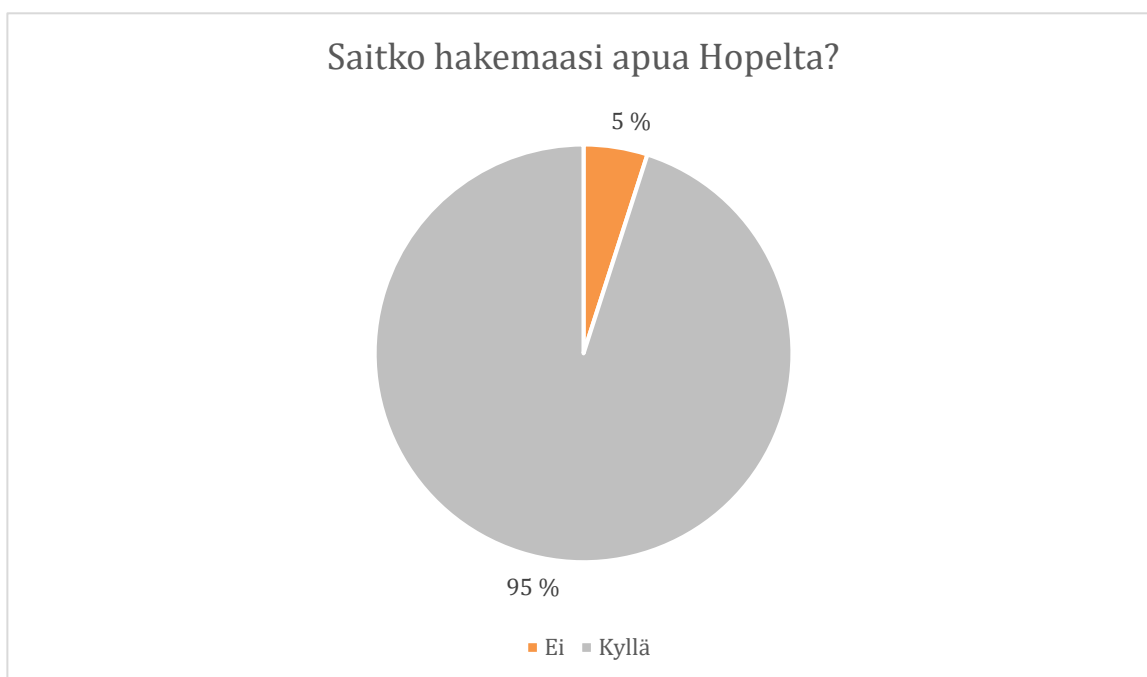
Asiakkaat toivoivat palveluohjaajilta laaja-alaista ohjeistusta Hopen tarjoamista palveluista ja siitä, miten niitä voi hakea. Hopen puolelta toivottiin parempaa tiedotusta tarjotuista palveluista ja niiden saatavuudesta; erityisesti erilaisista kampanjoista ja tapahtumista toivottiin tiedotusta.

”I didn't know about help with hobbies, till this survey.” – Kyselyyn vastannut asiakas

”Olen 2 kertaa hakenut harrastustukea saamatta sitä. Lapsella ei ole yhtään harrastusta. Harmittaa.” – Kyselyyn vastannut asiakas

5.2 Asiakkaiden tyytyväisyys

95% (V=192) kyselyyn vastanneista Hopen asiakkaista kertoi saaneensa Hopelta hakemaansa apua. 5% (V=10) vastanneista puolestaan kertoivat, etteivät olleet saaneet hakemaansa apua Hopelta. Kyselyn vastausten pohjalta voidaan sanoa, että asiakkaan tarve ja Hopen tarjoama tuki kohtaavat suurimman osan ajasta.



Kuvio 4. Saitko hakemaasi apua Hopelta?

Kyselyn vapaa sana -osion 76 annetusta vastauksesta 74% (V=56) oli Hopen toimintaan liittyvää positiivista palautetta. Erityisesti kiitosta sai Hopen tarjoama matalan kynnyksen toiminta ja hyvä asiakaspalvelu. Asiakkaat kertoivat myös Hopen tukevan heidän perheittensä hyvinvointia ja tarjoamaan heidän lapsilleen mahdollisuuden kokea eri asioita ikätoveriensä lailla.

"Hope ry on uskomattoman monipuolinen tukitaho, suurkiitokset, te teette korvaamatonta työtä!" – Kyselyyn vastannut asiakas

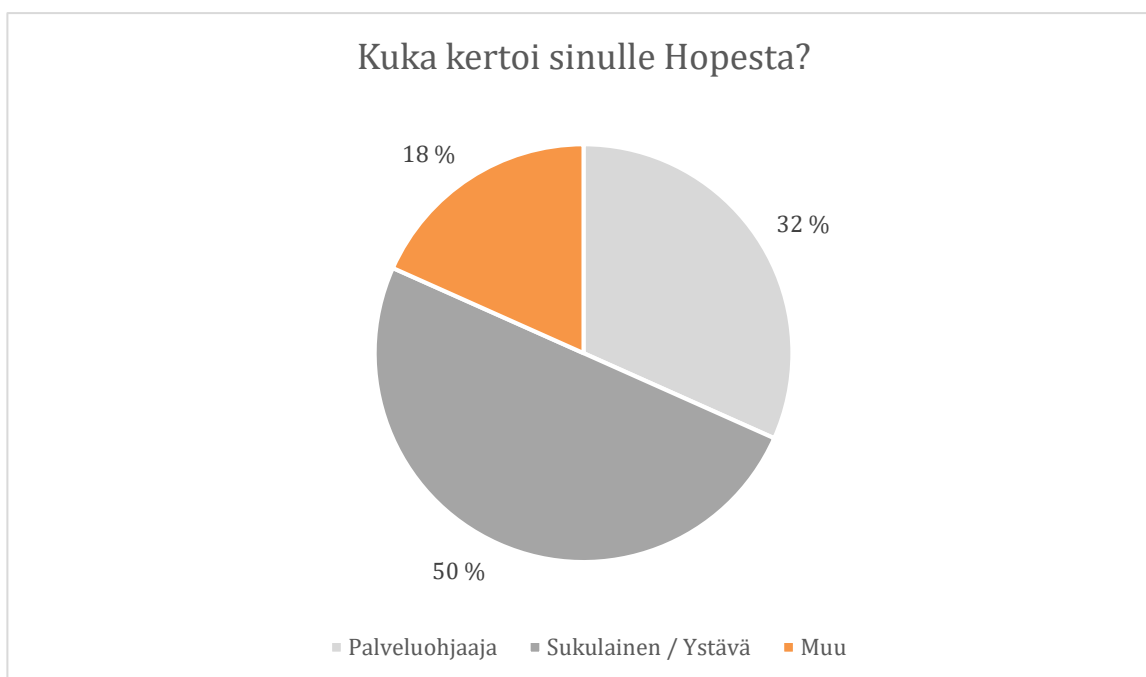
”Hope on ollut suuri apu ja yllätyksiä ollut monia. Lapset ovat päässeet osallistumaan moniin juttuihin, joihin ilman Hopea ei olisi ollut mahdollisuutta. On kuin olisi joulu aina kun pääsee Hopeen asioimaan!” – Kyselyyn vastannut asiakas

”Olen ollut todella tyytyväinen saamaani apuun ja toivon, että joskus voisin maksaa ”velkani” takaisin.” – Kyselyyn vastannut asiakas

”I want to thank Hope Ry for giving my family and I the opportunity to get the help we need. Hope gives my children a chance to be like everyone else.” – Kyselyyn vastannut asiakas

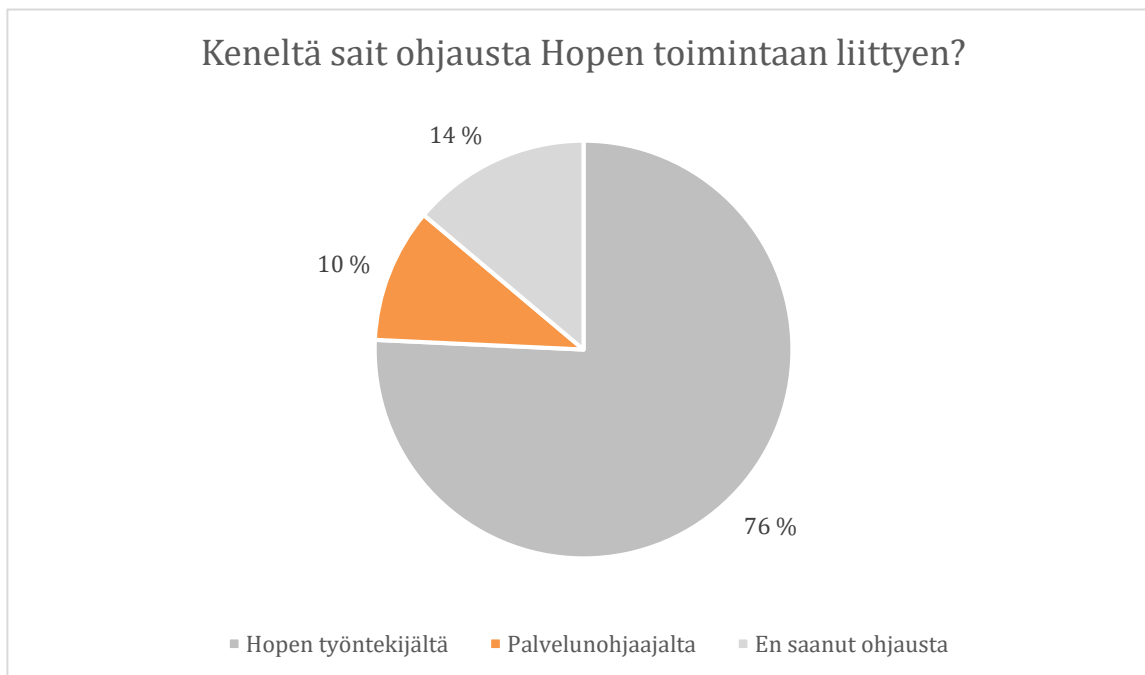
5.3 Hopen toimintaan liittyvät kysymykset

Hopen asiakaskunta ohjautuu Hopen palveluihin useista eri paikoista. 50% (V=101) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa tiedon Hopesta joko ystävältä tai perheenjäseneltä. 32% (V=64) vastanneista asiakkaista kertoi palveluohjaajan ohjanneen heidät Hopen palveluiden piiriin. 18% (V=37) kyselyyn vastanneista kertoi ohjautuneensa Hopelle internetin, lehtiartikkeleiden tai sattuman kautta.



Kuvio 5. Kuka kertoi sinulle Hopesta?

Kyselyn tuloksista selvisi, että 76% (V=153) kyselyyn vastanneista asiakkaista sai Hopen toimintaan liittyvää ohjausta Hopen työntekijältä. 10% (V=21) vastanneista kertoi palveluohjaajan ohjanneet heitä Hopen toimintaan liittyen. 14% (V=28) vastaajista kertoi, ettei saanut ohjausta Hopen toimintaan liittyen.



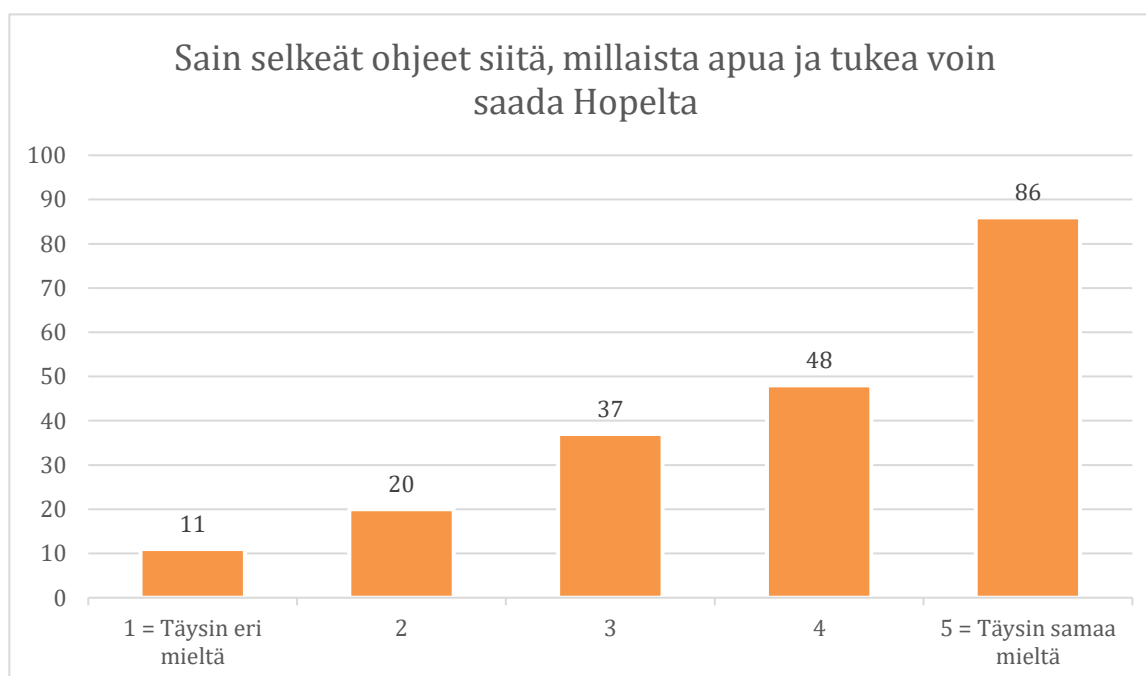
Kuvio 6. Keneltä sait ohjausta Hopen toimintaan liittyen?

Kyselyssä kysyttiin annettuun ohjaukseen liittyen muita kysymyksiä. Tuloksien mukaan annettu ohjaus tapahtuu useassa eri paikassa. 45% (V=90) vastaajista kertoi saaneensa ohjausta Hopen toimipisteellä. 23% (V=47) kyselyyn vastanneista sai ohjausta sähköpostitse ja 9% (V=19) vastanneista sai ohjausta palveluohjaajan toimipisteellä. 23% (V=46) kertoi saaneensa ohjausta jossain muualla (puhelimitse, kotona).

Palveluohjaajan ohjausta saaneiden osuus kyselyyn vastanneista oli 32% (V=64); kuitenkin vain 10% (V=21) kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa Hopen toimintaan liittyvää ohjausta palveluohjaajalta. Vaikka prosessissa asiakas ja tarvittu palvelu ovatkin ehkä kohdanneet, on informaatiokatkos saattanut tuottaa hämmennystä asiakkaalle ja saattanut herättää kysymyksiä liittyen siihen mille palveluntuottajalle hän on menossa ja miksi.

76% (V=153) kyselyyn vastanneista kertoo saaneensa tarpeeksi tietoa Hopen toiminnasta. 24% (V=49) ei kokenut saaneensa tarvittavaa tietoa. 69% (V=139) kyselyyn vastanneista kertoo saaneensa riittävästi tietoa Hopen tarjoamista palveluista, ja siitä, miten ne toimivat. 31% (V=63) kyselyyn vastanneista asiakkaista ei kokenut saaneensa tarvittavaa tietoa Hopen palveluista ja siitä, miten ne toimivat.

Asiakkailla oli mahdollisuus arvioida 1-5 asteikolla omaa tyytyväisyyttään heille tarjottujen ohjeiden selkeyteen. 43% (V=86) kyselyyn vastanneista piti heille annettuja ohjeita Hopen tarjoamista toiminnoista selkeinä. 6% (V=11) kyselyyn vastanneista oli täysin eri mieltä esitetyn väittämän kanssa.

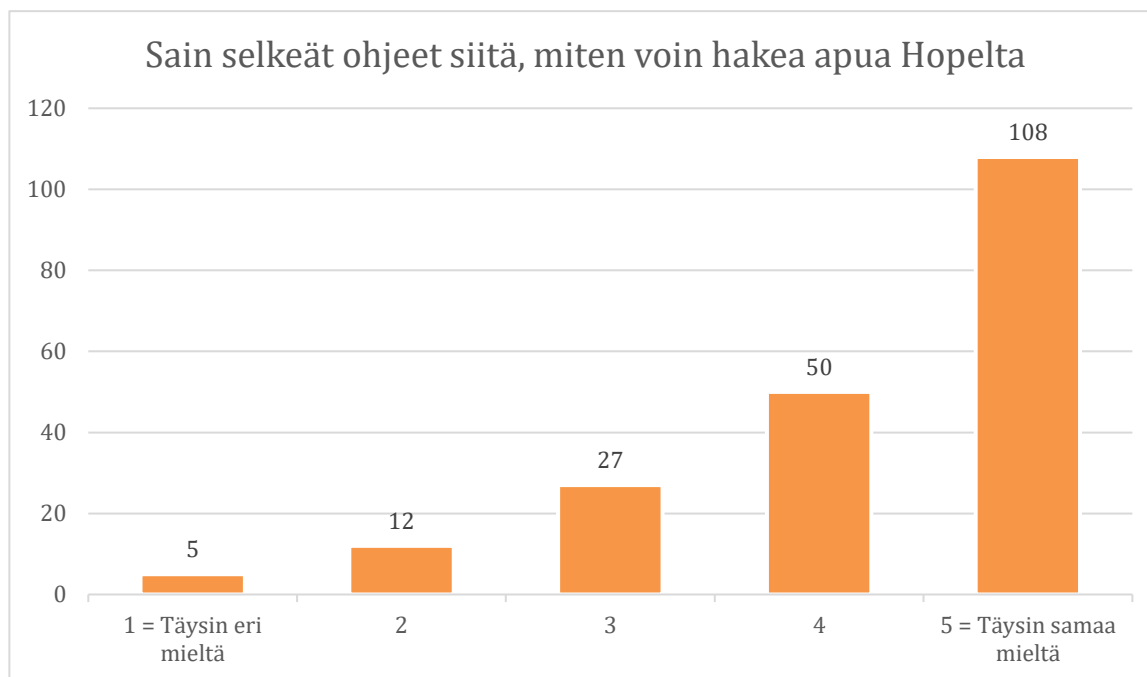


Kuvio 7. Sain selkeät ohjeet siitä, millaista apua ja tukea voin saada Hopelta

”Sain tietoa sosiaalihojajalta ja yhteystiedot. Siinä voisi myös kertoa että ei ole vain vaatteista kysymys vaan voi saada myös paljon muuta apua.” – Kyselyyn vastannut asiakas

Ohjeiden selkeyttä koskevan kysymyksen vastauksissa on nähtävissä jonkin verran hajontaa. Ohjeiden epäselvyys voi johtua puutteellisen tiedon antamisen lisäksi myös esimerkiksi yhteisen kielen puutteesta.

Avun hakemisen suhteen annettuja ohjeita pidettiin selkeämpinä. 54% (V=108) kyselyyn vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä väittämästä ”Sain selkeät ohjeet siitä, miten voin hakea apua Hopelta”. Vain 3% (V=5) kyselyyn vastanneista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 8. Sain selkeät ohjeet siitä, miten voin hakea apua Hopelta

5.4 Muunkieliset asiakkaat

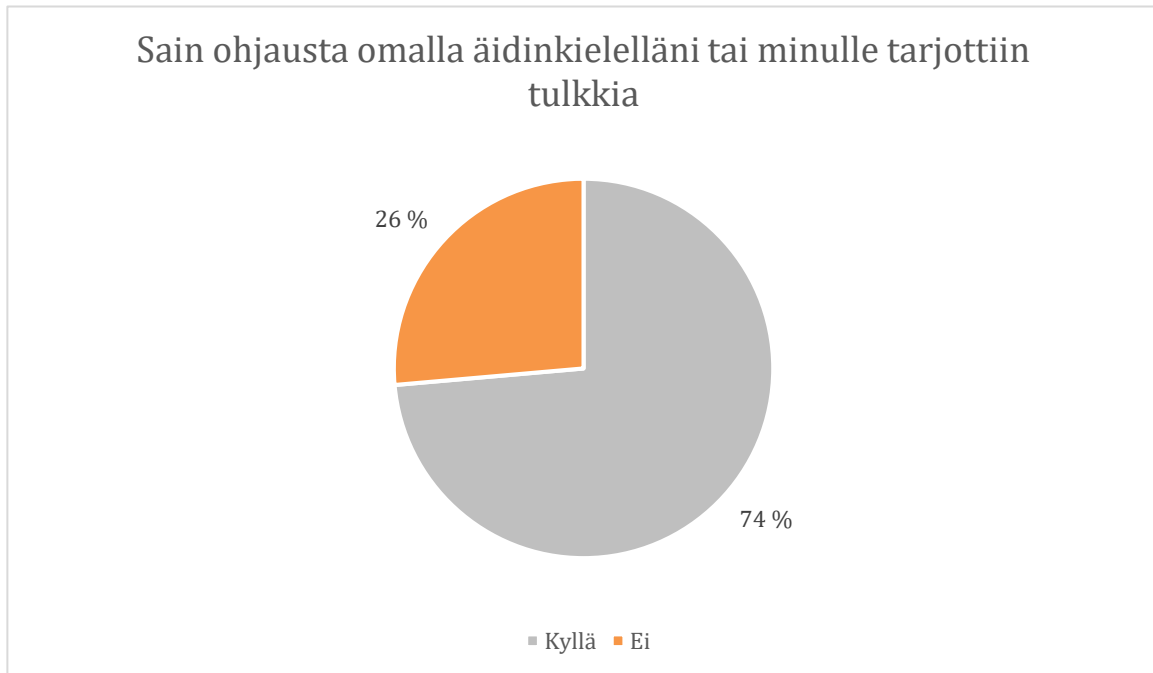
Avoimissa kysymyksissä vastaajat ilmaisivat tulkkien ja omankielisen ohjauksen saamisen tärkeyttä. Erityisesti englannin kielisen kyselyn vapaa sana -osiossa useat vastaajat toivoivat kokonaisvaltaista ohjeistusta kaikista Hopen tarjoamista palveluista. Myös selkosuomen käyttämistä pidettiin tärkeänä.

Kerätystä aineistosta kävi ilmi, että 26% (V=53) kyselyyn vastanneista asiakkaista ei saanut ohjausta omalla äidinkielellään tai tulkin välityksellä.

Syitä omankielisen ohjauksen puutteelle voi olla useita, mutta yksi niistä voi olla se, että Hopen palvelukieli on suomi. Hope ei myöskään pysty tarjoamaan asiakkailleen tulkkauspalveluita ja asiakkaita ohjeistetaan tuomaan paikalle oma tulkki.

”I would like to get information in my own language because there are a lot of immigrants in Finland.” – Kyselyyn vastannut asiakas

”I didn’t know about all the help I can get from Hope. Translators help me understand better because my Finnish is not good.” – Kyselyyn vastannut asiakas



Kuvio 9. Sain ohjausta omalla äidinkielelläni tai minulle tarjottiin tulkkia

6 KYSELYN TULOSTEN POHDINTAA JA KEHITYSEHDOTUKSIA

Opinnäytetyössä toivoin saavani vastauksia kehittämistehtävän tueksi laatimiini tutkimuskysymyksiin:

- Pitävätkö Hopen asiakkaat palveluohjausprosessia onnistuneena?
- Kohtaavatko asiakkaiden tarpeet Hopen tarjoamien palveluiden kanssa?
- Saavatko Hopen asiakkaat tarvittavat tiedot Hopen toiminnasta ja palveluista?
- Mitä kehitettävää palveluohjausprosessissa on?

Päätavoitteeni opinnäytetyössäni oli kehittää Hopen toimintaa tutkimalla Hopelle ohjautuvien asiakkaiden palveluohjausprosessia asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus suoritettiin verkkokyselynä, johon vastasi 28% (V=202) Hopen pääkaupunkiseudun asiakkaista (V=729). Kyselyn tulokset eivät tuo koko Hopen asiakaskunnan kokemusta palveluohjausprosessista ja sen toimivuudesta, mutta ne antavat suuntaa asiakkaiden mielipiteistä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista koki saaneensa hakemaansa palvelua Hopelta, mutta usean asiakkaan mielestä he eivät olleet saaneet kaikkea tarvittavaa tietoa Hopesta ja sen tarjoamista palveluista. Asiakkaiden vaihtelevat mielipiteet ohjauksen onnistumisesta saattavat johtua siitä, että asiakkaat ohjautuvat Hopen asiakkaiksi eri polkuja pitkin. Hopen tarjoamista palveluista vaate- ja tavaralahjoitukset ovat selkeästi tunnetuin, joka jo itsessään saattaa vaikuttaa siihen, että asiakkailla ei ole tietämystä Hopen muista palveluista. Muita syitä tietojen puutteeseen voi olla palveluohjaajien mahdollinen puutteellinen tietoisuus Hopen muista palveluista ja Hopen nettisivujen vähäinen informaatiomäärä.

Asiakkaat toivoivat selkeämpää ohjeistusta harrastustuen ja muun erityistoiminnan suhteen; näihin asioihin voidaan Hopen puolesta puuttua kattavalla ja selkeällä ohjeistuksella ja tehokkaalla markkinoinnilla. Hopen nettisivuille toivottiin kattavampaa tietoa heidän tarjoamistaan palveluista. Asiakkaille annettavaa ohjeistusta voisi myös selkeyttää.

Erilaiset palvelumuutokset ovat vaikuttaneet palvelukokonaisuuksien muodostumiseen, palveluiden karsimiseen sekä palvelujärjestelmän sirpaloitumiseen. Asiakkaan näkökulmasta palvelujärjestelmän sirpaloituminen luo haasteita, sillä sirpaloituminen edellyttää asiakkaalta aktiivisuutta ja omatoimisuutta ja kykyä ohjautua itse tarvittavan palvelun piiriin. Tarvittavan palvelun piiriin päästäkseen asiakkaiden tulee myös olla riittävän toimintakykyisiä ja valmiita hakemaan itse tietoa palveluista. (Strömberg-Jakka, 2016.) Onnistuneella palveluohjauksella voidaan taata se, että asiakas pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin.

Kyselyn tuloksista ilmeni selkeästi, että Hopen toimintaa ja palveluita koskevissa asioissa asiakkaat saavat useimmiten ohjausta Hopen työntekijöiltä. Tämä voi johtua palveluohjauksen puutteesta, internetistä löytyvän tiedon suppeudesta tai siitä, että asiakkaat kokevat Hopen työntekijät helposti lähestyttävänä.

32% kyselyyn vastanneista ohjautui Hopelle palveluohjaajan kautta, mutta kuitenkin vain 10% vastanneista kertoi saaneensa ohjausta palveluohjaajalta Hopen toimintaan liittyen. Hopen yhteistyötahoille laaditussa toimintaohjeessa kerrotaan informoimisen tärkeydestä; liian moni asiakas saapuu varatulle ajalle, ymmärtämättä miksi heidät on lähetetty Hopeen. Tiiviimpi yhteistyö ja selkeä kommunikointi yhteistyötahojen kanssa voisi mahdollisesti lisätä onnistumisia palveluohjaustilanteissa.

Kyselyyn vastanneista 26% ei saanut ohjausta omalla äidinkielellään tai saanut käyttöönsä tulkkia. Vaikka Hopen palvelukieli on suomi ja Hopen työntekijöillä ei ole mahdollisuutta palkata tulkkeja avustamaan asiakkaitaan, voisi asiakkaiden asioimisen helpottamiseksi laatia selkosuomella kirjoitetut ohjeistukset ja ohjastaa asiakaskuntaa esimerkiksi kuvallisten ohjeiden avulla. Myös eri kielille käännetty tietopaketti Hopen toiminnasta voisivat olla avuksi maahanmuuttotautaisille asiakkaille. Eri kielille käännetty tietopaketti voisivat myös tukea asiakkaiden ymmärrystä tulkkien saatavuudesta; saatavuus on kiinni itse asiakkaista, sillä Hope ei tarjoa tulkkauspalveluita.

Hopen toiminnassa asiakkaiden tarpeet ja Hopen antamat palvelut ja tuki kohtaavat toisensa. Kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa oli sitä mieltä, että he saivat Hopen pelta tarvitsemaansa palvelua. Hopen toiminnalla on myös selkeästi voimauttava ja perheiden hyvinvointia tukeva vaikutus, joka ilmenee kyselyn avointen kysymysten vastauksista.

Vuonna 2018 silloinen lapsiasiavaltuutettu Tuomas Kurttila kertoi lapsiperheköyhyyden yleistyvän entisestään. Kurttila kertoi köyhyyden nousun johtuvan etuuksien ja palveluiden kehittämisen poukkoilevuudesta ja siitä, ettei huomio ole kehityksessä kiinnittynyt heikoimmassa asemassa oleviin lapsiperheisiin. (Karisto 2018.) Lapsiperheköyhyyden kasvun takia Hopen kaltaisille palveluille on selkeästi tarvetta. Kyselyn tuloksista selviää, että Hopen asiakkaat kokevat Hopen arvokkaana ja auttavana tahona, joka saa myös heidät ymmärtämään auttamisen tärkeyttä. Hope nähdään myös taloudellisen helpotuksen tuojana.

Toivon, että opinnäytetyön tuloksien pohjalta Hope voi kehittää asiakasmateriaaliaan ja yhteistyökumppaneille jaettavaa toimintaohjetta. Työtä voi myös käyttää pohjana jatkotutkimukselle, jonka aiheena voisi olla esimerkiksi erityisesti Hopen maahanmuuttaja-asiakkaat. Kokonaisuudessaan toivon, että opinnäytetyöni edistää Hopen

toimintaa ja auttaa heitä kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisesti. Hope voisi myös hyödyntää opinnäytetyötä esimerkiksi monialaisen yhteistyön kehittämisessä.

7 ITSEARVIOINTI JA OMAT NÄKEMYKSENI

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheissa koin opinnäytetyöni aiheen mielenkiintoiseksi mutta haastavaksi. Palveluohjaus oli minulle käytännön tasolla melko vierasta, sillä en ollut päässyt sitä hirveästi itse harjoittamaan; tämän vuoksi ehkä jopa pelkäsin hieman aloittaa opinnäytetyötäni. Hopen tarjoamat palvelut ja tuki ovat mielestäni tärkeitä, ja se selkeästi motivoi minua työstämään opinnäytetyötäni.

Tiedon kerääminen oli minulle haastavaa; palveluohjausta käsittelevää tietoperustaa ei ollut vaikeaa löytää, mutta niistä oli vaikeaa rajata juuri opinnäytetyötäni koskevat aiheet. Itse aineiston keruuta en pitänyt kovinkaan vaikeana, mutta kyselyn laatiminen sen sijaan vaati minulta paljon aikaa ja panostusta; miten voin rakentaa kyselyn, joka olisi sopivan lyhyt ja helposti lähestyttävä, mutta myös sellainen, joka antaisi minulle tarvitsemaani tietoa?

Yritin laatimassani kyselyn johdannossa selittää selkeästi, mitä palveluohjauksella tarkoitetaan ja mitä kyselyllä halutaan selvittää. Palveluohjaus on sanana varmasti monelle vieras termi, joten oli haaste selittää se yleisillä termeillä.

Itse kyselystä tein mielestäni mahdollisimman selkeän ja otin huomioon kyselyyn vastaavien henkilöiden tietämyksen aiheesta. Yritin myös ottaa huomioon kysymysten selkokieliisyyden; ”Kuka sinulle kertoi Hopenesta?” on mielestäni huomattavasti selkeämpi kysymys, kuin ”Mitä kautta ohjauduit Hopen palvelun piiriin?”.

Näin jälkikäteen koen, että olisin voinut parannella kyselyä vielä enemmän. Olisin halunnut enemmän tietoja esimerkiksi maahanmuuttajataustaisten henkilöiden palveluohjausprosessista ja kokemuksesta. Kyselyä olisi myös voitu jotenkin kohdentaa erityisesti palveluohjaajan kautta saapuneille Hopen asiakkaille; toisaalta en tiedä, miten se olisi ollut mahdollista.

Kyselyyn vastaajista olisi voinut myös kerätä lisää taustatietoa eri kysymyksillä liittyen vastaajan ikään, lasten määrään tai esimerkiksi kotimaahan. Koin kuitenkin, että kysely olisi helposti lähestyttävämpi, mikäli asiakkaiden ei tarvitse kertoa suurta määrää taustatietoa.

Pohdin myös, olisiko kysely tuottanut hedelmällisempiä tuloksia, mikäli se olisi täytetty paikan päällä Hopen toimipisteessä esimerkiksi yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämä olisi tietysti vaatinut paljon säätöä, enkä itseasiassa ole varma, olisiko se ollut mitenkään mahdollista. Täysin kvalitatiivisella tutkimusotteella tehdyllä tutkimuksella asiasta saisi varmasti tarkempaa tulosta ja asiakkaiden palveluohjausprosessien ongelmat voitaisiin paikantaa helpommin.

Koin opinnäytetyöprosessin ajoittain hyvinkin kuormittavaksi; omien epävarmuuksien kohtaaminen ja tasapainottelu töiden, vapaa-ajan ja koulun välillä oli haastavaa ja välillä turhauttavaa. Koin vaikeuksia etenkin kirjoittamisen aloittamisen kanssa ja tyhjä tiedosto tuntui ylitsepääsemättömältä. Tästä huolimatta koin myös onnistumisen kokemuksia ja tyytyväisyyttä itseeni aina, kun olin saanut jotain kirjoitettua. Osasyys opinnäytetyön kuormittavuuteen oli varmasti oma aikataulutukseni; mikäli olisin varannut opinnäytetyön tekemiselle enemmän aikaa, olisin varmasti säästynyt stressiltä ja harmailta hiuksilta.

Työskentelin opinnäytetyön aineiston parissa eettisesti ja käsittelin aineistoa tarkasti; tarkistin esimerkiksi useampaan otteeseen prosenttiosuudet ja olin erityisen tarkka kahden kyselyn eri kielisiä tuloksia yhdistäessä. Opin opinnäytetyötäni tehdessä etenkin sen, että yksin kotona työskentely ei sovi minulle; vaadin ihmisiä ja työn tohinaa ympärilleni, jotta saan jotain tehdyksi. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni, sillä tein parhaani ja ylitin omat odotukseni ja todistin omat epäilykseni vääräksi useaan otteeseen.

LÄHTEET

- Gissler, Mika & Paananen, Reija 2014. Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Tampere: Juvenes Print.
- Hakovirta, Mia & Rantalaiho, Minna 2012. Taloudellinen eriarvoisuus lasten arjessa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 124. Tampere: Juvenes Print.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.
- Helminen, Pirjo 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, Pirjo & Sayed, Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry 2019a. Mitä Hope on? Viitattu 17.9.2019. <https://hopeyhdistys.fi/mita-hope-on/>
- Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry 2019b. Vuosikertomus 2018. Viitattu 17.9.2019. https://hopeyhdistys.fi/wp-content/uploads/2019/04/vuosikertomus_hope2018.pdf
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.
- Kananen, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 187. Tampere: Juvenes Print.
- Karisto, Eero 2018. Kuntalehden artikkeli ”Lapsiasiavaltuutettu muistuttaa lapsiköyhyydestä”. Viitattu 5.11.2019. <https://kuntalehti.fi/uutiset/sote/lapsiasiavaltuutettu-muistuttaa-lapsikoyhydesta/>
- Karttunen, Anna & Kettunen, Aija & Piirainen Keijo, 2013. Yhteistyöllä hyvinvointia. Järjestöjen välinen ja järjestö-kuntayhteistyö hyvinvoinnin lisääjänä. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. C, katsauksia ja aineistoja, 31. Helsinki.
- Kestilä, Laura & Karvonen, Sakari (toim.) 2019. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Punamusta Oy.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lamberg, Arto 2013. Järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö kaupungin näkökulmasta. Teoksessa Häkkilä, Katja & Tourula, Marjo (toim.) Järjestöt ja kunta hyvinvointia edistämässä. Näkökulmia järjestö-kuntayhteistyöhön. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki: Esa Print Oy.
- Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.
- Lampinen, Hanna & Pitkälä, Kaisa 2013. Lapsiperheiden kokemuksia Hope – Yhdessä ja yhteisesti Ry:n avusta. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.
- Liikanen, Sanna-Liisa 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, Pirjo & Sayed, Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Malin, Katri & Toijanaho, Heini 2018. ”Puhu äänellä jonka kuulen” - Teemat Hope – Yhdessä & Yhteisesti ry:n julkisille kannanotoille lapsiperheköyhyyydestä. Lahden ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Mannila, Saga 2019. Yle uutisten artikkeli ” Joka seitsemäs suomalaislapsi elää köyhyydessä – Yksinhuoltajan mukaan 10 euron lapsilisäkorotus ei riitä parantamaan köyhien perheiden arkea”. Viitattu 24.10.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10925726>

Ruusuvirta, Minna & Saukkonen, Pasi 2010. Teoksessa Koivisto, Nelli & Lehikoinen, Kai & Pasanen-Willberg, Riitta & Ruusuvirta, Minna & Saukkonen, Pasi & Tolvanen, Pirta & Veikkolainen, Arsi (toim.) Kolmannella lähteellä. Hyvinvointipalveluja kulttuurin, liikunnan ja nuorisotyön aloilta. Kolmas lähde koordinaatiohanke. Kokos julkaisu 1. Helsinki: Art Print Oy.

Sarkkinen, Mirkka 2015. ”Ei ole huolta että lähtisivät pahoille teille” – Hope – Yhdessä & Yhteisesti Ry:n harrastustuen merkitys lapsiperheille. Karelia ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Tiedote. ”Sote-uudistus haastaa järjestöjen toimintaa – maakunnalla on tärkeä rooli järjestötyön mahdollistajana”. Viitattu 19.10.2019. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sote-uudistus-haastaa-jarjestojen-toimintaa-maakunnalla-on-tarkea-rooli-jarjestotyon-mahdollistajana

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Tiedote ”Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-ohjelma käyntiin – Nyt panostetaan peruspalveluihin”. Viitattu 18.10.2019. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/stm-tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma-kayntiin-nyt-panostetaan-peruspalveluihin-

Strömberg-Jakka, Minna 2016. Suuntaajan artikkeli ”Toimeentulotuen verkkoasiointi on haaste asiakaspalvelulle”. Viitattu 5.11.2019. <https://www.aspa.fi/sv/node/1632>

Suominen, Sauli & Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus: portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Särkelä, Riitta 2013. Järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö eri näkökulmista. Teoksessa Häkkinen, Katja & Tourula, Marjo (toim.) Järjestöt ja kunta hyvinvointia edistämässä. Näkökulmia järjestö-kuntayhteistyöhön. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki: Esa Print Oy.

Töttö, Pertti 2000. Pirullisen positivismin paluu: Laadullisen ja määrällisen tarkastelua. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vuoti, Maire 2017. Asiakkaana maahanmuuttaja. Teoksessa Helminen, Jari (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn johdanto suomeksi

Hyvä Hope Ry:n asiakas!

Olen yhteisöpedagogiopiskelija Maria Metsävirta Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Teen osana opintojani opinnäytetyötä, jossa tutkin Hope Ry:lle ohjautuvien palveluohjausprosessin toteutumista asiakkaan näkökulmasta. Palveluohjauksella tarkoitetaan teidän saamaanne palvelua, ohjausta ja neuvontaa, jota saatte ennen Hopella käyntiänne. Tällaista ohjausta voi esimerkiksi olla sosiaalihoajan antama opastus siitä, miten voit hakea Hope Ry:ltä apua. Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa palveluohjausprosessin toimivuutta ja selvittää, miten prosessia voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tutkimus toteutetaan verkkokyselynä.

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyn vastausaika päättyy 6.10.2019. Vastaukset ovat nimettömiä ja luottamuksellisia ja ne ovat ainoastaan kyselyn tekijän käsiteltävissä. Aikaa kyselyn täyttämiseen kannattaa varata noin 15 minuuttia.

Kyselyn täyttämisen jälkeen vastaajien on mahdollista osallistua vapaaehtoiseen arvontaan. Osallistujien kesken arvotaan 100 euron arvoinen lahjakortti S-ketjuun. Voittajaan ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti. Kyselyyn voit vastata tästä linkistä: <https://forms.gle/mGTyVeHGcNqD4vUL7>

Kiitos vaivannäöstänne, vastauksenne on tärkeä.

Ystävällisin terveisin,

Maria Metsävirta
Yhteisöpedagogiopiskelija
Humanistinen ammattikorkeakoulu

Liite 2. Kyselyn johdanto englanniksi

Dear customer of Hope!

I'm Maria Metsävirta, a community educator student from Humak University of Applied Sciences. As a part of my studies I'm doing my thesis, in which I research the process of different providers referring customers to the services that Hope provides. This can mean for example, the process in which a social advisor tells you about Hope and the services Hope provides and how you can access these services. The goal of my thesis is to evaluate the functionality of this process and to figure out, how it can be improved to meet the needs of the customers of Hope.

You can take part in this survey online, taking part in it is voluntary. The survey is open till 6.10.2019. The survey should only take 15 minutes, your responses are completely anonymous and confidential.

The participators of the survey may take part in a voluntary draw where you can win a gift card to S-ryhmä stores (valued 100 euros). The winner will be contacted personally.

You can take part in the survey here: <https://forms.gle/j6Mc1dN6NCwAwnnz6>

Thank you for your answers, your input is important.

Best regards,

Maria Metsävirta

A community educator student

Humak University of Applied Sciences

Liite 3. Kyselylomake suomeksi

Hope Ry:n palveluohjausprosessin arviointi

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyn vastausaika päättyy 6.10.2019. Vastaukset ovat nimettömiä ja luottamuksellisia ja ne ovat ainoastaan kyselyn tekijän käsiteltävissä. Aikaa kyselyn täyttämiseen kannattaa varata noin 15 minuuttia.

Kyselyn täyttämisen jälkeen vastaajien on mahdollista osallistua vapaaehtoiseen arvontaan. Osallistujien kesken arvotaan 100 euron arvoinen lahjakortti S-ketjuun. Voittajaan ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti.

If you want to take part in this survey in english, follow this link: <https://forms.gle/AMvT1qb4HdT4Hi1n7>

***Pakollinen**

1. Kuinka useasti olet asioinut Hopen toimipisteellä? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kerran
- 2-3 kertaa
- 4-6 kertaa
- Enemmän kuin kuusi kertaa

2. Mitä Hopen tarjoamia palveluita olet käyttänyt? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Vaate- tai tavaralahjoitusten vastaanotto
- Harrastustuki
- Vapaa-ajan elämys
- Muu: _____

3. Saitko Hopen palvelua? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
- En

4. Kuka sinulle kertoi Hopen? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Palveluohjaaja (esimerkiksi sosiaaliohjaaja)
- Ystävä / sukulainen
- Sain tiedon internetistä
- Muu: _____

5. Kuka opasti sinua Hopen toimintaan liittyvissä asioissa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Palveluohjaaja
 Hopen työntekijä
 En saanut opastusta

6. Missä opastus tapahtui? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Sosiaalitoimen palvelupisteellä
 Puhelimitse
 Sähköpostitse
 Hope Ry:n nettisivulla
 Hope Ry:n toimipisteellä
 En saanut palveluohjausta
 Muu: _____

7. Sain opastusta omalla äidinkielelläni *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa
 Muu: _____

8. Sain riittävästi tietoa Hope Ry:n toiminnasta *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

9. Sain riittävästi tietoa Hope Ry:n tarjoamista palveluista, ja siitä miten ne toimivat *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

10. Hodelta saamani palvelu vastaa tarpeitani ja toiveitani *

Merkitse vain yksi soikio.

- 1 2 3 4 5
-
- Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

11. Sain selkeät ohjeet siitä, millaista apua ja tukea voin saada Hopelta **Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

12. Sain selkeät ohjeet siitä, miten voin hakea apua Hopelta **Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

13. Minkälaista tietoa haluaisit saada palveluohjaustilanteessa?

14. Vapaa sana

Liite 4. Kyselylomake englanniksi

Evaluation of the customer referral process at Hope ry

Taking part in this survey is voluntary. Please note, that the survey is open till 6.10.2019. The survey should only take 15 minutes, your responses are completely anonymous and confidential.

At the end of the survey you may take part in a voluntary draw where you can win a gift card to S-ryhmä stores (valued 100 euros). The winner will be contacted personally.

Jos haluat vastata kyselyyn suomeksi, klikkaa tätä linkkiä: <https://forms.gle/DcUFAeJonNqu1dqJ6>

*Pakollinen

1. How many times have you visited Hope? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Once
- 2-3 times
- 4-6 times
- More than six times

2. Which of these services, that Hope provides, have you used? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Receiving clothing or commodities (dishes, baby care products etc.)
- Assistance in hobbies
- Assistance in free time activities (movie tickets etc.)
- Muu: _____

3. Did you get the service you needed from Hope? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Yes
- No

4. Who told you about Hope? *

Merkitse vain yksi soikio.

- A service advisor (e.g. a social worker)
- I found out about Hope online
- A friend / a relative
- Muu: _____

5. Who helped you regarding how Hope works? *

Merkitse vain yksi soikio.

- A service advisor (e.g. a social worker)
- An employee of Hope
- I didn't get the help I needed

6. Where did the guidance happen? *

Merkitse vain yksi soikio.

- At a service point (e.g. social welfare office)
- On the phone
- Via email
- Hope's website
- At the Hope Ry office
- I didn't get the guidance I needed
- Muu: _____

7. I was guided and helped in my own native language or I was offered a translator *

Merkitse vain yksi soikio.

- Yes
- No
- I don't know

8. I got enough information about how Hope works *

Merkitse vain yksi soikio.

- Yes
- No
- I don't know

9. I got enough information about what services Hope provides and how I can access them *

Merkitse vain yksi soikio.

- Yes
- No
- I don't know

10. I got the service I wanted and hoped for *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

I disagree completely I fully agree

11. I got clear instructions that told me what kind of help and services Hope provides **Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
I disagree completely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I fully agree

12. I got clear instructions that told me how I can get help from Hope **Merkitse vain yksi soikio.*

	1	2	3	4	5	
I disagree completely	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I fully agree

13. What kind of information would you want to receive when being referred to a service such as Hope?

14. Other comments
