

# **SIPOON KUNNAN AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKAS- TYTYVÄISYYSKYSELY**

Jens Weckström

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntau-  
tumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) + diakonin vir-  
kakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Weckström Jens. Sipoon kunnan aikuissosiaalityön asiakastyytyväisyyskysely. Järvenpää, kevät 2013, 52 s., 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Järvenpään yksikkö, Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Sipoon aikuissosiaalityön asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Kunnan strategisena tavoitteena on kerätä asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuskysymyksenä oli, miten palvelun laatua voidaan parantaa ja tehostaa?

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista survey- kyselytutkimusta. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jossa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimus toteutettiin Sipoon aikuissosiaalityön asiakkaille vuoden 2013 vaihteessa. Kohderyhmänä olivat kaikki yli 18-vuotiaat asiakkaat. Aineiston analyysissä käytettiin Webropol -ohjelmaa ja Exceliä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että Sipoon aikuissosiaalityön asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä palvelujen saatavuuteen, laatuun ja mahdollisuuteen vaikuttaa omaan päätöksentekoon.

Palvelun laatua voidaan parantaa lisäämällä tiedottamista aikuissosiaalityön palveluista sekä sosiaalityöntekijän tavoitettavuutta puhelimitse.

Avainsanat: Aikuissosiaalityö, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, toimeentulotuki

## ABSTRACT

Weckström, Jens. Customer satisfaction survey regarding adult social work in Sipoo. 52p., 1 appendix. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social work. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this Bachelor thesis was to find out how pleased the customers in Sipoo were with the service they have received from the adult social workers in the municipality. Strategically the aim of the municipality is to collect customer feedback to develop service. The survey question was: How can we strengthen the quality of the service and increase customer satisfaction?

The research method used was a quantitative survey. The material was collected by a questionnaire, containing structured and open questions. The questionnaire was carried out to the customers at the Sipoo adult social work in the turn of the year 2013. The target group was all over 18- year old customers. The research data was transferred into statistical form using web based Webropol and Excel.

It became apparent from the research results that the customers of the Sipoo adult social work were generally speaking satisfied with the quality and availability of the services. They were also satisfied that they can participate in decision making.

The quality of the service could be improved by increasing information on the services of the adult social services and accessibility over the phone.

Keywords: adult social work, income support, quality of the service, customer

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 ASIAKKUUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ .....	7
2.1 Sosiaalityön lainsäädäntöä.....	7
2.2 Aikuissosiaalityö Sipoossa .....	8
2.3 Sipoon kunnan sosiaali- ja terveystoimen strategiset tavoitteet .....	10
2.4 Sipoon suomalaisen seurakunnan strategiset tavoitteet.....	11
3 PALVELUN LAADULLA ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN .....	12
3.1 Palvelun laatu.....	12
3.2 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus.....	14
3.3 Aikaisempia tutkimuksia sosiaalityön palvelun laadusta.....	16
4 TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT .....	19
4.1 Tutkimuksen taustaa .....	19
4.2 Sipoon aikuissosiaalityön toimintaympäristö .....	19
4.3 Tutkimusmenetelmät ja kyselyn toteutus.....	20
4.4 Aineiston tunnusluvut, käsittely ja analysointi.....	21
5 TULOKSET.....	23
5.1 Kyselyyn vastaaminen.....	23
5.2 Taustatiedot.....	23
5.3 Sipoon sosiaalitoimen palvelujen saatavuus .....	24
5.4 Palvelujen sisältö ja laatu .....	26
5.5. Osallisuus ja asiointi kunnan asiakaspalvelupisteessä.....	28
5.6 Osallisuuden päivä .....	29
6 KOETTU KOKONAISLAATU.....	31
6.1 Koettu laatu .....	31
6.2 Odotettu laatu .....	33
7 SIPOON SUOMALAISEN SEURAKUNNAN STRATEGIA .....	35
7.1 Sipoo ja suomalaisen seurakunnan diakoniatyön strategia .....	35

7.2. Palvelun laatu, osallisuus ja yhteisöllisyys Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyössä .....	35
7.2.1 Palvelun laatu .....	37
7.2.2 Palvelun saatavuus Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyössä .....	37
7.2.3 Palvelun sisältö .....	38
7.2.4 Osallisuus ja yhteisöllisyys.....	38
8 YHTEENVETO OPINNÄYTETYÖSTÄ JA POHDINTAA .....	39
8.1 Johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselystä .....	39
8.2 Osallisuus ja yhteisöllisyys aikuissosiaalityön ja seurakunnan tulevassa yhteistoiminnassa .....	40
8.3 Oman työn pohdinta .....	41
8.4 Opinnäytetyön validiteetti, reliabiliteetti ja eettisyys .....	42
LÄHTEET .....	44
LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	48

## 1 JOHDANTO

Vuoden 2013 alussa Sipoossa varaudutaan kuntaliitosselvityksiin ja sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämistä vastuun siirtämiseen sosiaali- ja terveydenhuollon alueille. Uudistuksen tavoitteena on turvata lähipalveluja ja parantaa palvelujen saatavuutta. Sipoo halutaan liittää Helsingin metropolihallinnon alaisuuteen. Kuntalaiset ovat huolissaan palvelujen heikentymisestä, ruotsinkielisten palvelujen olemassa olosta ja palvelun laadun heikkenemisestä.

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen ja toteutettiin työpaikallani Sipoon kunnassa. Sipoon kunnan aikuissosiaalityön tavoitteena on tehdä vuosittain kysely palvelun laadun parantamiseksi ja asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseksi. Sain mahdollisuuden toteuttaa kunnan strategian mukaisen asiakastytyväisyyskyselyn opinnäytetyönä. Aikuissosiaalityö ei ollut ennen tätä kartoittanut asiakastytyväisyyttä tuottamiinsa palveluihin. Tutkimuksen ongelmaksi on asetettu kysymys: Miten asiakaspalvelua voidaan parantaa ja tehostaa?

Yhteiskunnalliset, palvelutarpeiden ja -rakenteiden muutokset ovat muuttaneet sosiaalityön asiakasryhmää. Sosiaalityön palveluja tarvitsevia voi olla kaikista yhteiskuntaluokista. Kukin haluaa tulla kohdatuksi asianmukaisella tavalla. Asiakaslähtöisyyden käsite on yleistynyt 2000-luvun taitteen tienoilla sosiaalityössä. Lainsäädännöllä on määritelty asiakkaan oikeudet, jotta hyvä kohtelu ja palvelu toteutuisivat. Laki ei kuitenkaan takaa laadukasta palvelua. (Pohjola 2010, 28–52.)

Samaan aikaan käydään keskustelua seurakuntien asemasta kuntaliitosten myllerryksessä. Kirkko onkin päättänyt, etteivät seurakunnat ota mallia pakkoliitoksista. Pienet toimintayksiköt eli seurakunnat katsotaan täyttävän kirkon tavoittelemaa yhteisöllisyyttä. Tarkastelen Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta.

## 2 ASIAKKUUS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

### 2.1 Sosiaalityön lainsäädäntöä

Perustuslailla turvataan jokaisen ihmisen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (Suomen perustuslaki 731/1999). Sosiaalihuoltolaissa on määritelty ne palvelut ja toimenpiteet joilla ylläpidetään kunkin ihmisen sosiaalista hyvinvointia ja toiminnallisia edellytyksiä. Lain 17 §:n 1.momentissa on eriteltynä sosiaalipalvelut, joista kunta huolehtii. Lain 13 §:ssä on määritelty kunnan sosiaalihuollon yleiset velvollisuudet.

Sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. (Sosiaalihuoltolaki 710/1992.)

Kunnan vastuulla on järjestää palvelut vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Lainsäädännössä ei ole määritelty toiminnan laajuutta, sisältöä ja järjestämistapaa. Palvelujen laajuuden kunta voi määrittellä itse. Kaksikielisissä kunnissa, kuten Sipoossa, palveluja tulee saada sekä suomen- että ruotsin kielellä. Palvelut sisältävät kuitenkin tiettyjä subjektiivisia oikeuksia kuten toimeentulotuen, jonka kunnan on ehdottomasti järjestettävä budjetoidusta määrärahoista riippumatta. (Sosiaalihuolto Suomessa 2006, 6,8, 10–11.)

Toimeentulotuki on viimesijainen etuus, jolla turvataan välttämätön toimeentulo. Toimeentulotukihakijan tulee anoa ensisijaisia etuuksia toimeentulotukeen nähden. Näitä etuuksia ovat muun muassa Kansaneläkelaitoksen myöntämät tuet ja muut etuudet, joilla turvataan toimeentulo. Viimesijaisuudella tarkoitetaan kaikkien muiden sosiaalietuuksien riittämättömyyttä välttämättömään toimeentuloon tai tilanteita jolloin ensisijaisia etuuksia ei ole käytettävissä.

Toimeentulotuessa on eritelty perustuki -, täydentävä - ja ehkäisevä toimeentulotuki. Perustoimeentulotuen myöntäminen perustuu normilaskelmaan. Täydentävän toimeentulotuen tarkoituksena on edesauttaa itsenäistä selviytymistä ja

sitä myönnetään erityisestä tarpeesta. Ehkäisevä toimeentulotuki on kertaluonteinen tuki, jonka myöntämisperusteista kunnat päättävät itse. Tuen myöntämisperusteena on ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta viimesijaisesta etuudesta. Kunnilla on käytössä sisäiset toimeentulotukiohjeet, jotka eivät ole juridisesti sitovia (Opas toimeentulotuen soveltajille 2013, 107). Ohjeiden tavoitteena on tasapuolinen kohtelu. Kunnat saavat kuitenkin itse määrittellä tietyjä menoja, kuten kohtuullisten asumismenojen huomioimisesta.

Toimeentulotukilain mukaan toimeentulotukipäätös tulee saada seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen jättämisestä. Hakijalla tulee olla mahdollisuus saada henkilökohtainen yhteys sosiaalityöntekijään samassa määrääjassa sitä pyydetäessä. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Asiakkaan oikeuksien turvaamiseksi on säädetty laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus, oikeus hyvään palveluun ja kohteluun ovat lain ydinsisältöä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.)

## 2.2 Aikuissosiaalityö Sipoossa

Aikuissosiaalityöstä puhuttaessa tarkoitetaan yleensä sosiaalihoitolain 13 §:n mukaista velvoitetta huolehtia kuntalaistensa yleisistä sosiaalipalveluista. Samassa yhteydessä täytetään jokaisen perustuslaillinen oikeus toimeentuloon ja huolenpitoon.

Aikuissosiaalityön käsite ei ole muuttunut vuosien aikana. Jorma Sipilän (1989, 213–239) mukaan kunnan sosiaalitoimistossa tapahtuva sosiaalityön toimintatavat koostuvat byrokratiatyöstä, palvelutyöstä ja psykososiaalisesta työstä. Byrokratiatyö voidaan mieltää aikuissosiaalityössä viimesijaisten etuuksien myöntämisenä, jota lainsäädäntö määrittelee. Byrokratian tavoitteena on edesauttaa tasapuolista ja oikeudenmukaista kohtelua. Palvelutyössä, asiakas on oman elämänsä asiantuntija, joka tarvitsee yksilökohtaista palveluneuvontaa. Byrokrattisuus ei ole merkittävästi läsnä. Psykososiaalinen työ kohdistuu asiakkaa-



seen, jolla on useita samanaikaisia vaikeuksia elämässään. Tavoitteena on edesauttaa asiakkaan selviytymistä elämäntilanteesta, jossa terapeutillisella ulottuvuudella yritetään ymmärtää asiakkaan tarpeita.

Kirsi Juhilan (2008, 16–18) mukaan kunnat määrittelevät aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevilla elämään liittyvä ongelmallinen tilanne, jolla on hyvinvointia heikentävä vaikutus. Ongelman ratkaisemiseksi sosiaalityöntekijä ja avuntarvit-sija laativat yhdessä suunnitelman ongelman ratkaisemiseksi työntekijän käytet-tävissä olevilla resursseilla ja välineillä. Työntekijällä on ammatillisuuden kautta selkeä kokonais käsitys ongelmasta, siihen soveltuvista ongelmanratkaisuista ja tarvittavista välineistä. Asiakkaalla on oma käsitys siitä, millä tarjotulla välineellä ongelma ratkaistaan. Ongelman ratkaisu edellyttää kummankin osapuolen hy-väksyntää toimenpiteistä, joilla ongelmaa yritetään ratkaista.

Sipoo on siirtynyt elämänkaarimalliin sosiaali- ja terveystoimien osalta vuon-na 2011. Sosiaali- ja terveystoimi toimii elämänkaarimallin mukaisesti. Elämän-vaiheet on jaonnettu kolmeen ikäkokonaisuuteen, lapset, nuoret ja perheet; työikäiset ja ikäihmiset.

Elämänkaarimallin ansiosta voidaan samaan elämänvaiheeseen kuuluvien kun-talaisten hyvinvoinnin tarkastelun yhtenä kokonaisuutena. Tällöin hyvinvoinnin ongelmiin voidaan puuttua nopeammin ja tehokkaammin, koska esimiestas-o on lineaarinen. Tämä ei itsestään paranna asiakkaan tilannetta, mikäli toiminnassa ei huomioida asiakkaan mielipidettä palvelujen tuottamisessa. (Kananen, Niira-nen & Jokiranta 2008, 126–127.)

Työikäisten sosiaalityötä nimitetään aikuissosiaalityöksi, johon kuuluu toimeen-tulotuen myöntäminen ja kuntouttava työtoiminta. Päihdetyö ja vammaispalvelu eivät kuulu työikäisten sosiaalityöhön Sipoossa. Kunta on määritellyt aikuissosi-aalityön seuraavasti:

Aikuissosiaalityö on yksilön tai perheen kanssa tehtävää lakisää-teistä asiakastyötä, jonka tavoitteena on tukea asiakasta ylläpitä-mään tai parantamaan arkipäivän selviytymistään, taloudellista toi-meentuloaan sekä oman toimintaympäristönsä vuorovaikutussuh-teita. Yhdessä asiakkaan kanssa tehtävän sosiaalityön suunnitel-

man avulla asiakasta tuetaan parantamaan elämänhallintaansa ja löytämään omia voimavarojaan. Asiakas voi saada sosiaalityöntekijältä ohjausta, neuvontaa ja keskustelutukea erilaisissa elämäntilanteissa. Jos asiakkaalla on taloudellisia vaikeuksia, voidaan selvittää hänen mahdollisuutensa saada toimeentulotukea. (Sipoon kunta, 2011.)

### 2.3 Sipoon kunnan sosiaali- ja terveystoimen strategiset tavoitteet

Sipoon sosiaali- ja terveystoimen strategian tavoitteena ovat vaikuttavimmat sosiaali- ja terveystoimen palvelut. Strategiset painopistealueet ovat samat kuin Kaste -hankkeessa. KASTE -hanke on sosiaalihuollon kansallinen kehittämisohjelma, jolla on kolme pitkäaikaista tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on palvelun laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantaminen. Toisena tavoitteena on lisätä osallisuutta, jolla ehkäistään syrjäytymistä ja kolmantena hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Tavoitteet tulee saavuttaa ongelmien ehkäisemisellä, riittävällä henkilöstöllä ja osaamisella sekä luomalla eheät palvelukokonaisuudet ja toimintamallit. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008–2011.)

Sipoon kunta on asettanut strategiassaan asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tavoittelemiseksi seuraavia keinoja: Toimintatapojen ja asiakasprosessien tarkastelulla tavoitellaan palvelujen saatavuutta ja varmistetaan laadukasta palvelua. Asiakaspalautteiden ja asiakastytyväisyyskyselyjen avulla kerätään tietoa ja hyödynnetään sitä palvelujen tuottamiseksi hyvä vastaanotto -hankkeen myötä, asiakkaan näkökulmasta. Palvelujen käyttäjät otetaan mukaan arvioimaan ja kehittämään toimintaa. Terveyttä ja hyvinvointia edistävään yhdyskuntasuunnitteluun vaikuttamisella luodaan terveellinen, turvallinen ja esteetön elinympäristö, jolla tuetaan sosiaalisten suhteiden luomista ja osallisuutta. Ihmisarvo ja itsetunto kasvavat sekä selviytymisen tunne vahvistuu. (Sipoon kunnan strategiset tavoitteet.)

## 2.4 Sipoon suomalaisen seurakunnan strategiset tavoitteet

Sipoon kunnan strategiset tavoitteet perustuvat KASTE -hankkeen tavoitteisiin. Sipoon suomalaisen seurakunnan strategia pohjautuu Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaan ”Meidän kirkko - osallisuuden yhteisö”. Se koostuu kuudesta strategisesta suuntaviivasta: Hengellisen elämän vahvistamisesta, heikoimmista huolehtimisista ja vastuun kantamisesta, kirkon jäsenyyden vahvistamisesta, viestin viemisestä, rakenteiden ja talouden vastaavuudesta palvelun toimintaan, kirkon uudistamisesta. (Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisö 2007.)

Strategiassa seurakuntalaisen tulee voida itse vaikuttaa toimintaansa seurakunnassa. Työntekijälähtöistä toimintatapaa muutetaan seurakuntalaisten tarvetta vastaavaksi. Seurakuntalaiset tuntevat olevansa osa yhteisöä, jossa voi kokea hengellisyyttä ja mahdollisuuden osallistua kirkon perustehtävän toteuttamiseen. Kirkko ja sen jäsenet pitävät huolen heikoimmassa asemassa olevista kanssaihmisistä. Yhdeksi tavoitteeksi on asetettu tavoittaa seurakuntalainen viidesti vuoden aikana laadukkaasti (Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisö 2007). Laatua ei kuitenkaan ole määritelty. Kaikista maan seurakunnista Meidän Kirkko – Osallisuuden yhteisö on vaikuttanut toiseksi eniten maan seurakuntien strategiaan ja toimintalinjauksiin vuosina 2008 - 2011 (Haastettu kirkko 2012).

Sipoon suomalaisen seurakunnan vuoteen 2015 asti kestävä strategia on nimeltään MeidänSeurakunta – Kohtaava yhteisö. Strategiassa on samat kuusi suuntaviivaa kuin kirkon Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisössä. Tavoitteena on vahvistaa hengellistä elämää ja kirkon jäsenyyden merkitystä, huolehtia ja kantaa vastuuta heikommista, rakenteiden tulee palvella toimintaa, uudistaa kirkkoa ja viedä viestiä kirkon olemassaolosta. Sipoon suomalaisen seurakunnan visiona on:

Vuonna 2015 Sipoon suomalainen seurakunta on kaikille avoin yhteisö, joka elää Jumalan tahtoa etsien, lähimmäistä kunnioittaen ja palvellen. (MeidänSeurakunta – Kohtaava yhteisö, 2011.)

### 3 PALVELUN LAADULLA ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN

#### 3.1 Palvelun laatu

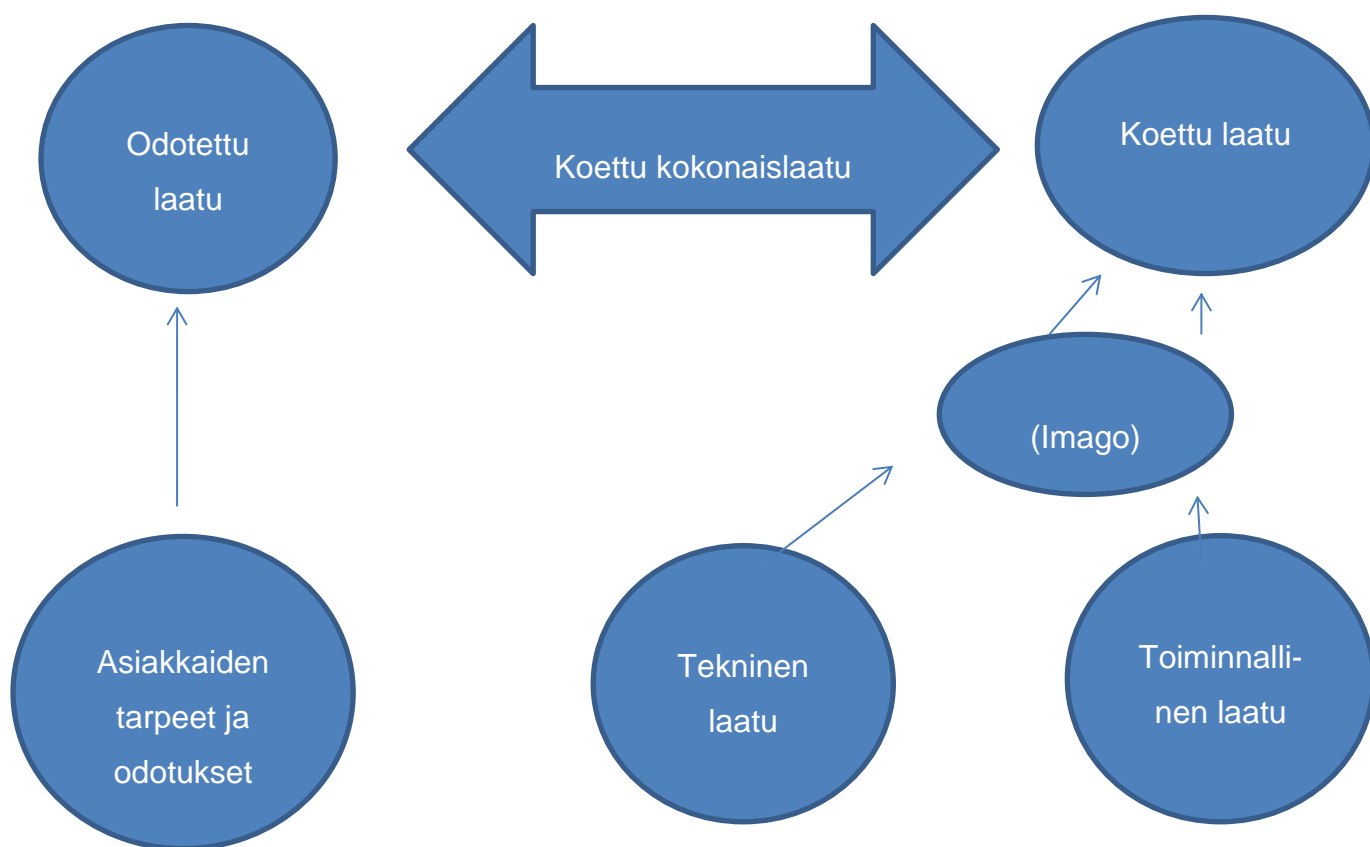
Sipoon kunnan strategiassa yhdeksi tavoitteeksi on otettu palvelun laadun parantaminen. Laadun parantaminen nimetään usein tavoitteeksi, vaikka ei edes tiedetä, mitä tarkoitetaan laadulla. Puhuttaessa laadun parantamisesta ilman, että samanaikaisesti määritellään mitä laatu on, kuinka asiakkaat kokevat sen ja kuinka laatua voidaan parantaa, ei siitä ole merkittävää hyötyä. Laadun määrittämisen jäädessä vähäiseksi, ei laadun parantamiseksi tehtävä työ vastaa tarkoitustaan. Oleellista on, että palvelujen laadun tulee vastata asiakkaiden kokemuksia hyvästä laadusta. Palvelun laatu on sitä, mitä asiakkaat kokevat. (Grönroos 2008, 81.)

Palvelut ovat enemmän tai vähemmän subjektiivisesti koettuja prosesseja asiakkuuden aikana. Voidakseen kehittää malleja palvelun tuottamiseksi tulee ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Palvelun tuottajan ymmärtäessä palvelujen käyttäjän odotuksia ja arvoja voidaan vaikuttaa palvelun tuottamiseen. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: Tekninen laatu ja toiminnallinen laatu. Tekninen laatu vastaa kysymykseen, mitä palvelun saaja saa, kun palvelun prosessi päättyy. Toiminnallinen laatu vastaa kysymykseen, miten palvelun tuottajan ja palvelun saajan yhteistyö toimii. Yhdessä nämä muodostavat kokonaislaadun käsitteen. Ymmärrettäessä asiakkaiden käsityksen laadusta voidaan tavallisilla metodeilla mitata asiakastyytyväisyyttä. (Grönroos 2008, 79–82). Palvelun laatua mitattaessa tulee mittareiden liittyä palvelujen käyttäjien konkreettisiin tekijöihin, kuten asiointiprosessiin ja itse palveluun (Oulasvirta 2007, 101).

Oulasvirta (2007) on väitöskirjassaan määritellyt julkisen palvelun laadun käsitettä. Hänen mukaansa kunta tuottaa palveluja lainsäädännön ja kunnan päättäjien valitsemien arvojen perusteella. Palvelun saaja ei voi arvioida, mitkä seikat ovat vaikuttaneet palvelun tuottamiseen ja miten palvelun tuottaja on itse määritellyt tuottamansa palvelun laadun. Palvelun saajan kokemuksiin palvelun laa-

dusta vaikuttaa ajanjakso ennen palvelutapahtumaa ja palvelutapahtuman jälkeen. Palvelun laatu on palvelun tuottajan ja asiakkaan asettamien vaateiden välinen suhde.

Yritysmailmassa on ollut pidemmän aikaa käytössä käsite koetusta kokonaislaadusta. Laatu koetaan hyväksi, kun asiakkaan kokemukset palvelun laadusta vastaavat odotuksia. Odotuksien ollessa epärealistisia, tulee koettu kokonaislaatu olemaan huono, vaikka objektiivisesti mitattuna laatu olisi hyvä. Koettu kokonaislaatu on koetun laadun ja odotetun laadun välinen jännite. (Grönroos 2008, 84–85.)



KUVIO1. Malli koetusta kokonaislaadusta, Grönroos 2008.

### 3.2 Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Laatuun liittyy asiakasnäkökulman korostaminen. Asiakaslähtöisyys on laadun hallinnassa oleellinen periaate, jolla edistetään palvelun laatua. Asiakaslähtöinen organisaatio kerää tietoa asiakastytyväisyyskyselyjen kautta, jossa asiakkaiden osallistumisella edesautetaan osallisuutta. Näillä tiedoilla voidaan kehittää palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja auttamaan osallisuuden tunnetta.

Asiakaslähtöisyys voidaan määritellä asiakkaan tarpeen, osallisuuden ja oman asiantuntijuuden yhteensovittamiseksi (Juhila 2006, 250). Palvelun asiakaslähtöisyyttä tulkitsevat asiakkaat, palveluja toteuttavat viranomaiset ja poliittiset päättäjät. Sosiaalipalvelujen järjestelmästä katsoen se on ajattelumalli, jossa palveluja käyttävän tarpeet, toiveet ja odotukset otetaan huomioon palveluja toteuttaessa. Asiakaslähtöisyydellä on monta eri merkitystä sen kontekstissa. (Raitakari, Juhila, Günther, Kulmala & Saario 2012, 47–53).

Asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat kuntaorganisaation rakenne, toimintakulttuuri ja työtavat. Se saattaa tuoda haasteen työntekijän ammatillisuudelle, koska kunnan asiakaslähtöisyyskriteerit voivat rajata asiakkaan osallisuuden ja oma-toimisuuden mahdollisuutta. (Niiranen 2002, 63.)

Rostilan (2001, 39) mukaan asiakaslähtöistä palvelua voidaan pitää työmene-  
telmänä, jolla voidaan saavuttaa asiakkaan kanssa asetetut yhteiset tavoitteet. Osana asiakaslähtöistä toimintaa on asiakkaan omien käsityksien ja toiminnan kunnioittaminen. Asiakkaalla on mahdollisuus itse vaikuttaa asioidensa käsitte-  
lyn aikatauluun ja kohtelu on asiallista. Saadun asiakaspalvelun avulla palveluja mukautetaan vastaamaan palvelutarvetta.

Asiakastytyväisyys on keskeinen toiminnan tavoite. Se on yksi tärkeä ydinosa laatuajattelussa. Asiakkaalla on omia kokemuksia saamastaan palvelusta ja odotuksia tulevista. Aikuissosiaalityön toteuttamiseen vaikuttaa toimijan oman toiminnan lisäksi kunnan asettamat tavoitteet ja lainsäädäntö, jota aiemmin kä-  
sittelin opinnäytetyön alkuosassa. Lähestyn asiakastytyväisyyttä tässä opin-

näytetyössä kahdesta Kirsi Juhilan (2006) määrittelemistä sosiaalialan työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä suhteesta.

Ensimmäinen määritellyistä suhteista on liittämis- ja kontrollisuhde. Tällä on pitkät perinteet sosiaalityössä. Liittämis- ja kontrollisuhteessa sosiaalityöntekijä on asiantuntija, joka liittää avun hakijan yhteiskunnan valtakulttuuriin kontrolloimalla asiakkaan elämänhallintaa. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan elämän paras asiantuntija. Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta määritellään lain, velvollisuuksien, oikeuksien ja taloudellisten intressien kautta. Toimeentulotuki on osana julkisen palvelun tulosiirtoja, jolla asiakas liitetään yhteiskunnan jäseneksi. Työntekijä edustaa työnantajaa, jonka budjetin toteutumista voidaan kontrolloida byrokraattisuuden ja tehokkuuden avulla. Tehokkuus kohdistuu työntekijään. (Juhila 2006, 49–103.) Kontrolloimista ei tarvitse nähdä ainoastaan kielteisenä menetelmänä (Jokinen 2008, 110–144).

Asiakkaan kanssa laadittua suunnitelmaa seurataan sosiaalityöntekijä toimesta ja suunnitelmasta poikkeaminen saa sosiaalityöntekijä reagoimaan valtaansa käyttämällä, kontrolloimalla. Ilman kontrollia asetettuihin tavoitteisiin ei välttämättä päästä. Tämä puolustaa kontrollin käyttämistä. Edellytyksenä on yhteisesti sovittujen päämäärien tavoittelemisen, jolloin kontrollointi on kytköksissä työntekijän ammatillisuuteen. Asiakkaan kokiessa kontrollin olevan byrokraattista vallankäyttöä, joka ei ole kytköksissä yhteiseen suunnitelmaan, vallitsee epäluottamus asiakkaan ja työntekijän välillä. Tämän seurauksena asiakassuhteessa vallitsee jatkuva epäluottamus, jossa sosiaalityön tavoitteellisuus jää toissijaiseksi tavoitteeksi. Kontrolliin vaikuttaa aina julkisten varojen käyttöön liittyvä seurantavelvollisuus. (Jokinen 2008, 122–124.)

Toinen käyttämäni Juhilan (2006) määrittelemistä työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta edustaa tämän hetken tavoiteltua lähestymistapaa vuorovaikutukseen perustuvan suhteen lisäksi. Kumppanuussuhteessa asiakas ja työntekijä ovat yhdenvertaisia, vailla asiantuntijuuden erottelua. Ketään ei voida standardisoida mallikansalaiseksi. Avoimuus, tasa-arvo ja toisen kuunteleminen mahdollistaa yhteisten päämäärien saavuttamisen. Osallistavalla sosiaalityöllä tavoitellaan täysivaltaista kansalaisuutta. Sosiaalityöntekijä puuttuu asiakkaan

elämäntilanteeseen vahvistamalla asiakkaan voimavaroja ja tietoa. Kyseinen tapa poikkeaa liittämisen- ja kontrollisuhteesta. Asiakkaan tieto on keskeisessä asemassa. Vallan siirtämisen kahdella ulottuvuudella työntekijältä asiakkaaseen vahvistetaan hänen uskoa ja kykyä osallisuuteen. Yksilöulottuvuudella vahvistetaan yksilöllistä osallisuutta, rakenneulottuvuudella osallisuutta rajoittaneisiin epäkohtiin. Haasteena kumppanuussuhteessa on asiakkaan ja työntekijän asettuminen samalle puolelle yhteisen päämäärien tavoittelemiseksi. (Juhila 2006, 103–149.)

Osallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta, kokemusta, vaikuttamista ja toimimista omassa lähiyhteisössä ja yhteiskunnassa. Se on osa ihmisen omaa identiteettiä. Osallisuuden kokeminen on edellytys asiakaslähtöisen palvelun toteutumiselle. Asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa osallisuudella. Vastakohta osallisuudelle on syrjäytyminen. (Laitila 2010.)

Osallisuus ei ole vain yksipuolista osallistumista yhteiskunnan asioihin. Osallisuudella ei tarkoiteta osallistumista yhteiskunnan yksittäiseen tapahtumaan kuten vaaleissa äänestämiseen, vaan vaikutusmahdollisuutta jokapäiväiseen elämään. Kansalaisen näkökulmasta jokaisen ihmisen yksilöllinen oikeus osallisuuteen on välttämätöntä. Osallisuudella voidaan vaikuttaa tasa-arvoisuuden ja sosiaalisen oikeuden toteutumiseen enemmän kuin millään sosiaalityön metodeilla. (Payne 1995, 181.)

### 3.3 Aikaisempia tutkimuksia sosiaalityön palvelun laadusta

Anu Muuri (2008) on analysoinut vuoden 2004 Stakesin suomalaisten hyvinvointi- ja palvelut -kyselyn vastauksia. Kysely tehtiin sekä puhelimitse että kirjeitse. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen ja tulokset analysoitiin ristiintaulukoimalla ja selvittämällä suorat jakaumat. Kyselyssä kartoitettiin sosiaalipalvelujen hakemista, saamista, toimivuutta ja kehittämistä asiakkaan omalla paikkakunnalla. Lisäkysymykset osoitettiin niille, jotka olivat kuluvan vuoden aikana hakeneet sosiaalipalveluja. Heiltä kysyttiin palvelun ja tuen riittävydestä, palvelujen epäämisestä ja niiden syistä, jonotusajoista sekä mielipiteitä asioinnista



sosiaalitoimessa. Saatuja tuloksia verrattiin vuonna 1987 tehtyyn vastaavanlaisen kyselyn tuloksiin suomalaisten kokemuksista ja käsityksistä sosiaalipalveluista.

Tulosten mukaan toimeentulotuen hakeminen koettiin vaikeaksi ja sen saamista pidettiin epätodennäköisenä. Henkilöt, jotka olivat asioineet sosiaalitoimessa, kokivat saadun palvelun olevan kuitenkin asiakaslähtöistä. Kysyttäessä omien toivomusten huomioimisesta päätöksen teossa, ainoastaan 40 % vastaajista oli tyytyväisiä oman mielipiteen huomioimisesta. Tiedottaminen sosiaalisten palvelujen olemassaolosta ja etuuksien saamisesta oli heikkoa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) käynnisti vuonna 2008 ParasSos-tutkimusohjelman, kunta- ja palvelurakennemuutostutkimuksen Paras-hankkeen alettua. ParasSos -tutkimusohjelman tarkoituksena on selvittää, mitä tapahtuu kuntalaisen sosiaali- ja terveyspalveluille kunta- ja palvelurakennemuutuksessa. Arvioita sosiaalipalveluista selvitettiin seitsemällätoista väittämällä. Seitsemän väittämää liittyi palvelun laatuun ja yhdeksän väittämää palvelujen järjestämiseen toimeentulotuessa. Lisäksi kysyttiin sosiaalityöntekijän palveluohjauksesta. (Kaskisaari, Tammelin, Hirvonen, Hämeenaho, Ilmarinen, & Vartiainen 2008, 37.)

Toimeentulotuen osalta vastaajia oli 121. Lähes neljäsosa koki, ettei saanut palvelua oikeaan aikaan. Vastaajat kokivat asioinnin olevan hankalaa, hakemuksen tai asian käsittelystä ei saanut tarvittavaa tietoa ja palvelun käyttöön tarvittiin tukea. Toimeentulotuen palvelun saannissa suurin ongelma oli tiedotuksen puute työntekijän ja asiakkaan välillä. (Kaskisaari ym. 38–41.)

Sosiaalityöntekijän palveluohjauksen osalta vastaukset olivat samanlaisia toimeentulotuen osalta. Apua ei saatu oikeaan aikaan, palvelu ei vastannut tarvetta, asian käsittelystä ei saanut riittävää tietoa ja palvelulupaukset eivät toteutuneet. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin tuen puute palvelun käytössä. Avovastauksista kävi ilmi, ettei tasapuolinen kohtelu toteutunut. Palvelun taso oli si-donnainen yksittäiseen työntekijään. Avoimuuteen, tiedottamiseen ja palvelujen käytön lisäopastukseen toivottiin parannusta. Asiakkaan näkökulmasta ongel-

mana koettiin olevan myös resurssien puutteena sosiaalitoimistoissa, henkilökuntaa on liian vähän asiakkaiden palveluntarpeeseen nähden. (Kaskisaari ym.41–45.)

## 4 TUTKIMUSKYSYMYKSET, AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT

### 4.1 Tutkimuksen taustaa

Sipoon kunnan sosiaali- ja terveystoimi on asettanut yhdeksi tavoitteeksi kullekin toiminatayksikölle vuosille 2012–2013 asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen. Kysely on tätä ennen toteutettu hammashoidossa, terveyskeskuksen lääkärin vastaanotolla ja fysioterapiassa. Aikuissosiaalityössä ei ole vielä tehty asiakastyytyväisyyskyselyä. Terveystoimissa hammashoito ja terveyskeskuksen lääkärinvastaanotto on käyttänyt Terveystoimen ja hyvinvoinnin laitoksen laatimaa valmista kyselylomaketta. Fysioterapia on laatinut edellä mainitun kyselyn pohjalta omat kysymyksensä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityöstä, tuottaa tietoa aikuissosiaalityön kehittämiseen asiakkaiden palvelutarpeiden mukaiseksi sekä tulevien asiakastyytyväisyyskyselyjen toteuttamiseen. Lisäksi tavoitteena on selvittää Sipoon aikuissosiaalityön palvelun laatua, saatavuutta ja tavoitettavuutta. Tutkimuskysymyksenä on, miten asiakaspalvelua voidaan parantaa ja tehostaa?

### 4.2 Sipoon aikuissosiaalityön toimintaympäristö

Sipoon kunta on elinvoimainen kaksikielinen kunta, joka sijaitsee Helsingin vieressä. Kunnan asukasluku oli vuoden 2012 alussa 18 526 henkilöä. Suurin osa asukkaista on suomenkielisiä. Ruotsin kieltä äidinkielenään puhuvia oli 6819 henkilöä. Muuta kuin suomea ja ruotsia äidinkielenään puhuvia oli vuoden 2012 alussa 421 henkilöä. Työikäisten osuus väestöstä on noin 60 %. Heinäkuun lopulla vuonna 2012 työttömiä oli 423 ja työttömyysaste oli 4.6 %. Toimeentulotuen saajia vuonna 2012 oli 378 kotitaloutta. Talouksista 316 sai perustoimentulotukea, täydentävää toimeentulotukea myönnettiin 256 talouteen. Ennaltaehkäisevää toimeentulotukea myönnettiin kolmeentoista talouteen. (Sipoon kunta 2013.)

Kunnan sosiaalitoimisto sijaitsee keskeisellä paikalla Nikkilän keskustassa kunnan virastotalossa. Sosiaalitoimisto on avoinna virastotalon aukioloaikojen mukaisesti. Varatulle ajalle on mahdollista tulla myös virastotalon aukioloaikojen ulkopuolella. Kirjalliset hakemukset vastaanotetaan kunnan yhteisessä asiakaspalvelupisteessä. Aikuissosiaalityössä on viisi työntekijää johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi, kaksi etuuskäsittelijää ja kolme sosiaalityöntekijää. Aikuissosiaalityön asiakkuudessa vuoden 2012 aikana oli 448 taloutta.

#### 4.3 Tutkimusmenetelmät ja kyselyn toteutus

Tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen eli määrällinen survey-kyselytutkimus. Survey-kyselytutkimuksella tarkoitetaan tietyille kohderyhmälle suunnattua kyselyä. Kysymysten muoto on vakioitu, jolloin kaikilta kysytään samalla tavalla. Kyselytutkimuksen avulla voidaan saada tutkimukseen mukaan suuri joukko vastaajia. Kysymyksiä voi olla useita. Aineisto voidaan saattaa nopeasti käsiteltävään muotoon analysoitavaksi. Kyselyjen heikkoutena on vastaajan asenne ja se vastataanko kyselyyn rehellisesti. Heikkoutena on myös kyselyyn vastaamattomuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 188–190.)

Valitsin yleisesti käytetyn menetelmän, josta Heikkilä kertoo seuraavasti. Mieli-pidetiedusteluissa kysymykset esitetään usein väittämien muodossa, joihin vastataan asteikkotyypisin vaihtoehdoin. Likertin asteikko on yleisesti käytetty järjestystason asteikko. Kyselyyn vastaaja valitsee asteikolta sen sanallisen vaihtoehdon, joka vastaa hänen käsitystään väittämästä. Mieli-pidekyselyissä muuttujien arvot voidaan katsoa olevan tasavälisiä, jolloin ne käsitellään välimatka-asteikollisena. (Heikkilä 2004, 52–53, 81.) Kyselylomake testattiin Sipoon aikuissosiaalityön johtavalla sosiaalityöntekijällä, kunnan info-pisteen työntekijällä ja aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevalla miespuolisella henkilöllä.

Kohderymänä olivat ne Sipolaiset, jotka asioivat 28.10.2012 jälkeen henkilökohtaisesti, kirjallisella hakemuksella, sähköisellä hakemuksella aikuissosiaalityössä, päihdetyöntekijällä tai vammaispalvelussa. Tässä tutkimuksessa on käsitelty ainoastaan aikuissosiaalityön asiakkaat, joiden palvelutarve on ollut sosi-

aalityö tai toimeentulotuen tarve. Kysely suoritettiin posti- tai verkkokyselynä ja osittain kontrolloituna kyselynä, survey-kyselylomakkeella. Lomakkeessa oli 23 kysymystä, joista 19 oli strukturoituja monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli vain yksi vaihtoehto valittavana. Avoimiin kysymyksiin oli mahdollista vastata omin sanoin. Kysymykset olivat neljässä kysymysryhmässä, joissa kysyttiin palvelun saatavuudesta, palvelun sisällöstä ja laadusta, osallisuudesta ja asiainnista kunnan asiakaspalvelupisteessä. Taustatiedoissa kysyttiin pääasiallista asiainnin syytä, sukupuolta, vastaajan ikää ja perhesuhdetta.

Paperinen kyselylomake annettiin palvelupisteessä niille henkilöille, joiden asiointi liittyy yllä mainittuihin sosiaalitoimen palveluihin. Aikuissosiaalityön etuuskäsittelijät lähettivät kyselyn toimeentulotukipäätösten mukana. Sosiaalityöntekijät antoivat kyselyn varatulla ajalla asioiville tai kotikäynneillä. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata anonyymisti sähköpostin välityksellä käyttäen webropol-ohjelmaa. Saate -kirjeessä oli maininta ja ohjeet kyselyn täyttämiseksi, palauttamiseksi ja ohjeistus kyselyyn vastaamiseksi. Kyselylomake oli saatavissa suomeksi ja ruotsiksi. Kielenkäännöksestä vastasi kunnan kielenkääntäjät.

Kysely oli mahdollista palauttaa sille varattuun laatikkoon kunnan asiakaspalvelupisteeseen, toimeentulotukihakemuksen liitteenä tai henkilökohtaisesti sosiaalitoimiston työntekijälle. Saate -kirjeessä oli maininta, että kyselyyn tulee vastata vain kerran. Kysely suoritettiin ajalla 27.10.2012 – 25.1.2013.

Ennen itsenäisyyspäivää laadittiin ja otettiin käyttöön uusi saatekirje, jossa pyydettiin vastaamaan kyselyyn, mikäli siihen ei ollut aiemmin vastattu. Lisäksi siinä mainittiin osallisuuden päivän järjestämisestä ja asiakasasiantuntijaryhmän perustamisesta.

#### 4.4 Aineiston tunnusluvut, käsittely ja analysointi

Tulosten analyysiin käytettiin webropolia, Excel-taulukkolaskentaohjelmaa sekä tilastotieto -ohjelmaa todennäköisyyslaskelmia varten. Webropolia käytettiin suorien jakaumien, keskiarvojen ja mediaanin määrittelyyn. Mediaani on

keskiluku, joka saadaan määriteltä asettaessa muuttujan havainnot suuruusjärjestykseen. Havaintojen keskimäinen luku on mediaani. Parillisten havaintojen osalta mediaani saadaan laskelmalla keskiarvo kahdesta keskimmäisestä arvosta. (Heikkilä 2004, 84.) Suora jakauma kuvaa, kuinka moni on vastannut kuhunkin väittämään.

Excelillä laskettiin keskihajonta, fraktiileista ala- ja yläkvartiilit. Keskihajonta kuvaa, kuinka etäällä arvot ovat keskiarvon ympärillä. Mitä suurempi hajonta, sitä enemmän väittämiin on vastattu keskiarvosta poikkeavasti. Hajontaluvut ilmaisevat kuinka paljon mittauksien vaihtelevat (Heikkilä 2004, 85).

Kvartiilit jakavat muuttujan arvot neljään yhtä suureen osaan. Alakvartiili on neljännesosa kaikista arvoista, jotka ovat mediaanin alapuolella. Yläkvartiili on neljäsosa kaikista arvoista, jotka ovat mediaanin yläpuolella. Alakvartiilin alapuolelle jää neljäsosa kaikista muuttujien arvoista, vastaavasti yläkvartiilin yläpuolelle jää neljännes kaikista muuttujien arvoista. (Heikkilä 2004, 84.)

Aikuissosiaalityö käyttää Pro Consona -ohjelmaa. Ohjelman tilastotiedoista ajettiin raportti kyselylomakkeen taustatietojen ikäryhmistä. Tarkoituksena oli selvittää vastaavatko kyselyyn vastanneiden iät aikuissosiaalityön ikäjakaumaan. Vastaajista yksi oli 64-vuotias, joka siirrettiin 55–64 -vuotiaiden ikäryhmään. Sitä vastoin muut ikäryhmät vastasivat aikuissosiaalityön asiakkaiden ikäjakaumaa. Tilastotieto -ohjelmalla tarkistettiin oliko saaduilla tiedoilla mahdollista laskea todennäköisyyksiä, koska otos oli alle 100. Vaarana olisi voinut olla väärin tulokintojen tekeminen laskennallisista analyyseistä. Osoittautui, ettei todennäköisyyksiä kannata laskea.

Ennen vastausten syöttöä webropoliiin kyselylomakkeet numeroitiin ja tarkastettiin täyttämisen osalta. Osassa vastauksista kaikkia taustatietoja ei ollut täytetty. Ne kuitenkin otettiin mukaan otokseen, koska niillä on vähäinen vaikutus lopputulokseen. Avoimia vastauksia ei syötetty käytettävään ohjelmaan, vaan ne jaoteltiin teemoittain erikseen word -tekstinkäsittelyohjelmaa käyttäen.

## 5 TULOKSET

### 5.1 Kyselyyn vastaaminen

Kyselylomake lähetettiin tai annettiin 134 vastaajalle. Lomakkeita palautui yhteensä 61 kappaletta, joista yksi hylättiin. Sähköpostitse saadun linkin kautta vastasi ainoastaan yksi henkilö. Vastausprosentiksi muodostui 45 %, jota voidaan pitää varsin korkeana. Yleisesti kyselytutkimusten vastausprosentiksi saadaan alle 20 %.

### 5.2 Taustatiedot

Taustatietokysymykset olivat kyselylomakkeen lopussa. Taustatiedoilla kartoitettiin pääasiallista asioinnin syytä, sukupuolta, ikää, perhesuhdetta. Vastaajista 25 oli miehiä, naisia 29 (n=60). Kuusi henkilöä jätti ilmoittamatta sukupuolensa, neljä ikänsä. Vastaajista 47 ilmoitti iäkseen 18–53-vuotta (n=56). Vastaajista kahdeksan oli iältään vähintään 55-vuotias. Heistä yksi oli yli 65-vuotias (n=56). Miehiä ja naisia oli kussakin ikäryhmässä lähes yhtä paljon. Yli puolet vastaajista, 35 vastaajaa (n=56) ilmoitti asuvansa yksin. Yksinasuvista 21 oli miehiä ja 12 naista (n=35). Kaksi yksinasujaa jätti mainitsematta sukupuolen. Alaikäisiä lapsia talouksissa oli 17 vastaajalla.

#### TAULUKKO 1. Vastaajan ikä ja sukupuoli

Vastaajien määrä: 54

Vastaajan ikä:	Vastaajan sukupuoli:	
	Mies (N=25)	Nainen (N=29)
18–25-vuotta	5	5
26–35-vuotta	5	8
36–45-vuotta	4	7
46–54-vuotta	7	5
55-vuotta tai enemmän	4	4

### 5.3 Sipoon sosiaalitoimen palvelujen saatavuus

Kysyttäessä palvelun saatavuudesta erottui joukosta kolme kysymystä seitsemästä. Nämä olivat puhelinaikaa, ajan saaminen riittävän nopeasti sosiaalityöntekijälle ja tiedottamista aikuissosiaalityön palvelusta koskevia väittämiä. Palvelun laadusta katsoen väittämät liittyvät toiminnalliseen laatuun.

Puhelinajalla saa yhteyden työntekijään -väittäjä sai kaikkien vastaajien (n=60) kesken keskiarvoksi 3,73. Sukupuolen ja iän ilmoitti 54 vastaajaa. Vastaajista kolme ilmoitti olevansa täysin eri mieltä yhteyden saamisesta puhelinajalla työntekijään. Yksi vastaajaa löytyi ikäryhmästä 36–45-vuotta (n=12), toinen ikäryhmästä 46–54-vuotta (n=12). Yhden vastaajan taustatietoja ei saatavilla.

Naispuolisista 13 vastaajista, jotka olivat alle 36 -vuotiaita, ainoastaan yksi vastaaja oli täysin tyytyväinen puhelinaikoihin. Ainoastaan kahdessa vanhimmassa ikäryhmässä 46–54-vuotta ja yli 55-vuotiaat, keskiarvo oli yli neljä. Verrattaessa kaikkien miesten ja naisten keskiarvoja, miesten keskiarvo oli yli neljä naisten saadessa keskiarvoksi 3,59.

Väittämään vastanneista seitsemän henkilöä oli jokseenkin eri mieltä, joista neljä oli lapsiperhettä (n=17), kaksi yksinasuvaa (n=35) ja yhden taustatietoja ei ole tiedossa.

Vastaajista 12 (n=60) ilmoitti olevansa, ei samaa eikä eri mieltä. 19 vastaajaa (n=60) ilmoitti olevansa sekä jokseenkin tyytyväisiä että täysin tyytyväisiä.

*Telefontiden och posttjänst*

*Soittoaikana ei vastata puhelimeen*

*Puhelin yhteys*

*Puhelin ajat voisivat olla pidemmät.*

*Pitäisi olla infossa paikalla aina joku jonka saa jonottamalla vastaamaan kysymyksiin, joihin muuten ei tarvitsisi puhelinta tai ajanvarausta. Siis ei päätöksiä tekevä ihminen vaan neuvonantaja.*



Väittämään ajan saamisesta sosiaalityöntekijälle riittävän nopeasti, oli täysin samaa mieltä 23 vastaajaa (n=58) ja osittain samaa mieltä 19 vastaajaa. Kaikkien vastanneiden keskiarvoksi muodostui 3,93. Ikäryhmittäin tarkasteltuna tyytymättömmimpiä olivat keskiarvon mukaan nuorin ikäryhmä 18–25-vuotta (n=10) ja tyytyväisin vanhin ikäryhmä yli 55-vuotiaat (n=9). Miesten (n=24) ja naisten (n=28) välillä miehet olivat keskiarvon mukaan tyytymättömämpiä. Miesten keskiarvo oli 3,88, naisten 4,07. Ero ei ole merkittävä. Vastaajista kahdeksan ei ollut samaa eikä eri mieltä, viisi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä ja kolme vastaajaa oli täysin eri mieltä väittämän paikkaansa pitävyydestä.

Täysin eri mieltä olevat vastaajat löytyvät ikäryhmästä 18–25-vuotta (n=10) (nainen), 36–45-vuotta (n=12) (mies) ja 46–54-vuotta (n=12) (nainen). Kenelläkään heistä ei ole lapsia.

Väittämään olen tietoinen aikuissosiaalityön palveluista, 60 vastaajasta 17 vastasi olevansa täysin tietoinen kaikista palveluista. Näistä yhdeksän oli yksinasuvia (n=36) ja seitsemällä oli lapsia (n=17) ja yksi pariskunta (n=2). Kaikkien vastanneiden keskiarvoksi tuli 3,68 ja yhdenkään ikäryhmän keskiarvo ei ollut yli neljä. Tyytymättömmimpiä olivat ikäryhmä 36–45-vuotta (n=12). Miesten ja naisten välillä keskiarvo jäi myös alle neljän.

Täysin eri mieltä oli kolme vastaajaa, jotka kaikki olivat naisia ikäryhmistä 26–35-vuotta (n=13), 36–45-vuotta (n=11) ja 46–54-vuotta (n=12). Joukossa oli yksi lapsiperhe. Jokseenkin eri mieltä oli seitsemän vastaajaa, joista yhdellä oli alaikäisiä lapsia. Neljä vastaajaa ilmoitti asuvansa yksin ja kahden vastaajan sukupuolta, perhesuhdetta tai ikää ei tiedetä.

Jokseenkin samaa mieltä vastasi 20 henkilöä, joista 12 oli yksinasuvia (n=36), yksi pariskunta ja seitsemän lapsiperhettä (n=17). Ei samaa eikä eri mieltä, vastaajia oli yhteensä 13.

*Vill gärna ha information om olika stödformer som kan ansökas från socialen.*

*Eri palveluista voisi mielestäni tiedottaa aktiivisemmin.*

Väittämään saan palvelua omalla äidinkielellä, oli viisi vastaajaa täysin eri mieltä. Avoimista vastauksista ilmeni, että täysin eri mieltä vastanneista neljän äidinkieli ei ollut suomi tai ruotsi. Yksi vastaajista koki, ettei saa palvelua omalla äidinkielellä, ruotsinkielellä. Jokseenkin eri mieltä ei saanut ainuttakaan merkin-tää.

*Jos olisi vain asioita muualla kielillä ei tarvitse kuunnella tilata tulkki, voimme säästää kunnan rahaa jotka voisi esim. lastenkerholle.*

*Snabbare service när det blir kris i det vardagliga livet. Service med vänlig inriktning och på modersmålet svenska, inte påtvingad finska!*

#### 5.4 Palvelujen sisältö ja laatu

Palvelujen sisällön ja laadun osalta kyselyssä oli vähemmän tyytymättömiä kuin palvelujen saatavuudessa. Sitä tarkasteltiin kuudella väittämällä. Päätösten tekstit olivat viiden vastaajan mielestä vaikeasti ymmärrettäviä (n=60). Vastaa-jista kolme oli yksinasuvia. Miehiä kaksi ikäryhmästä 36–45-vuotta (n=12) sekä nainen ikäryhmästä 46–54-vuotta (n=12). Yksi pariskunta, vastaaja nainen, iäl-tään 18–25-vuotta ja lapsiperhe vastaajana nainen ikäryhmästä 46–54-vuotta (n=12) Tarkasteltaessa kaikkia ikäryhmiä alle neljä keskiarvoon jäivät ikäluokat 36–45-vuotta ja 46–54-vuotta. Miesten ja naisten osalta keskiarvot eivät poi-kenneet toisistaan. Miehillä (n=25) 4,12 ja naisilla (n=29) 4,03. Kaikkien vastan-neiden keskiarvo on 4,08. Mediaaneittain tarkasteltuna kaksi nuorinta ikäluok-kaa saivat mediaaniksi viisi muiden ikäryhmien jäädessä neljään. Tämä väittä-mä sai heikoimman keskiarvon palvelun laadun ja sisällön suhteen.

Ketkään vastanneista eivät olleet jokseenkin eri mieltä. Viisi vastaajaa rastitti keskimmäisen vaihtoehdon, ei samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä saivat kumpikin 25 vastausta.

*Kaikki asiat ovat oikein hyvin. Voiko paremmin lakipykälää kierrellä.  
:)*

Väittämä luottamuksellisesta asioinnista sai kaikki 60 vastaajaa esittämään mielipiteensä. Heistä kolme koki, etteivät voi asioida luottamuksellisesti sosiaalitoimistossa. Vastaajina nainen 18–25-vuotta (n=10), mies 36–45-vuotta (n=12) ja nainen 46–54-vuotta (n=12).

Vastaajista kaksi eivät olleet tyytyväisiä vastaten olevansa jokseenkin eri mieltä väittämästä, molemmat lapsiperheitä. Nuorimman ikäryhmän 18–25-vuotta (n=10) keskiarvo jäi ainoana alle neljän 3,7. Mediaani oli viisi. Sitä vastoin 36–45-vuotiaiden (n=12) mediaani jäi ainoana neljään, keskiarvon ollessa 4,08. Muiden ikäryhmien keskiarvot olivat yli neljä. Miesten ja naisten osalta keskiarvo oli yli neljä, miehillä 4,56 ja naisilla 4,03. Kaikkien vastausten (n=60) keskiarvo oli 4,48. Vastaajista seitsemän, ei samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 13 vastaajaa ja 35 vastaajaa oli täysin samaa mieltä.

*Luottamus ei aina toimi.*

*Luottamus ei toimi ja tiedot ihmisistä leviävät joten se asia on saatava kuntoon!*

*Voin asioida luottamuksellisesti*

Yleisesti ottaen palvelun sisältöön ja laatuun oltiin tyytyväisiä. Kaikkien palvelun sisällön ja laadun väittämien keskiarvo oli yli neljä. Kolmessa väittämässä viisi henkilöä vastasi olevansa täysin tai jokseenkin eri mieltä.

*Olen liian uusi Sipoon asiakas ja asiointissa vähän kokemuksia, sen takia en osaa vastata. Mutta kaikki toimii huomattavasti paremmin kuin Vantaalla.*

*Mielestäni palvelut ovat hyvät.*

*Yllättävän tilanteeni johdosta olen tyytyväinen kaikilta osin palveluun.*

*En näe aihetta parantamiseen.*

*För min del är det bra så som det är.*

## 5.5. Osallisuus ja asiointi kunnan asiakaspalvelupisteessä

Osallisuutta tiedusteltiin neljällä väittämällä. Näissä väittämässä asiakaslähtöisyyttä palvelun laadussa voidaan hakea Juhilan (2006, 103–147) näkemyksestä kumppanuussuhteessa tapahtuvassa vuorovaikutuksesta. Verrattuna palvelusällön ja laadun tuloksiin, jokainen väittämä sai vähintään yhtä monta täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä vastausta.

Ensimmäinen väittämä osallisuudesta oli kuulluksi tulemisesta. Vastaajista kolme yksinasuvaa oli täysin eri mieltä väittämän paikkaansa pitävyydestä (n=60). Tyytymättöimpiä olivat keskiarvon mukaan 18–25-vuotiaat (n= 10). Kaikkien vastanneiden keskiarvo oli yli neljä, 4,15. Yksittäisistä vastaajista 29 oli täysin samaa mieltä. Miesten ja naisten keskiarvoissa ei ollut merkittävää eroa.

Koen, että minua ymmärretään, sai neljä täysin eri mieltä olevaa ilmaisemaan mielipiteensä. Heistä kolme asui yksin, neljäs puolisonsa kanssa. Jokseenkin samaa mieltä vastaajia oli 16 ja täysin samaa mieltä olevia oli 29. Miesten (n=25) ja naisten (n=29) keskiarvot poikkesivat kaikkein eniten toisistaan. Miesten keskiarvo oli 4,4 ja naisilla se oli 3,76. Yli 55-vuotiaista (n=9) yksikään ei ollut täysin eri mieltä. Heistä neljä oli jokseenkin samaa mieltä, jäljellä jäivät viisi täysin samaa mieltä.

Keskiarvot nousivat sitä korkeammiksi mitä vanhemmat vastaajaikäryhmät olivat kyseessä. Nuorimman ikäryhmän (n=10) keskiarvoksi jäi 3,3. Vanhimmassa ikäryhmässä (n=9) keskiarvo oli 4,55. Muissa osallisuuteen liittyvissä väittämässä miesten ja naisten keskiarvot olivat lähellä toisiaan. Yleisesti ottaen keskiarvoissa on todella vähän eroja.

Oman näkemyksen kertominen sai suurimman keskiarvon ja vastaajista 34 oli täysin samaa mieltä väittämän paikkaansa pitävyydestä. Asiakassuunnitelman laatimisesta liittyvään väittämään vastasi kaikkein vähiten vastaajia, 57 vastaajaa..

Asiointia kunnan asiakaspalvelupisteessä pidettiin melko luottamuksellisena, vaikka tilat ovat avoimet. Ainoastaan kaksi vastaajaa (n=56) oli täysin eri mieltä. Vastaajat kokivat saaneensa ohjausta sosiaalitoimistossa asiointia varten. Molempien vastauksien keskiarvot olivat yli neljä, jota voidaan pitää hyvänä.

## 5.6 Osallisuuden päivä

Osallisuuden päivän kutsu laadittiin viikolla 5. Kutsua jaettiin sosiaalityöntekijöiden asiakastapaamisissa ja toimeentulotukipäätösten mukana. Ilmoittautumisaika oli merkitty päättyväksi 27.2.2013, koska seurakunnan keittiö tarvitsi osallistujien määrän ruoan valmistusta varten. Ilmoittautumisia otettiin vastaan 5.3.2013 asti ja sen jälkeen kaikki olivat kuitenkin tervetulleita päivän viettoon. Ilmoittautuneita oli 18 henkilöä, joista puolet tuli paikalle. Olin halukas kutsuun kunnan sosiaali- ja terveystoimikunnan jäsenet, mutta työnantaja eväsi sen. Uusia valiokunnan jäseniä pidettiin asiaan perehtymättöminä ja osallistamalla tapahtumaan he olisivat voineet saada väärää informaatiota aikuissosiaalityön asiakkuudesta. Pidin perustelua huonona.

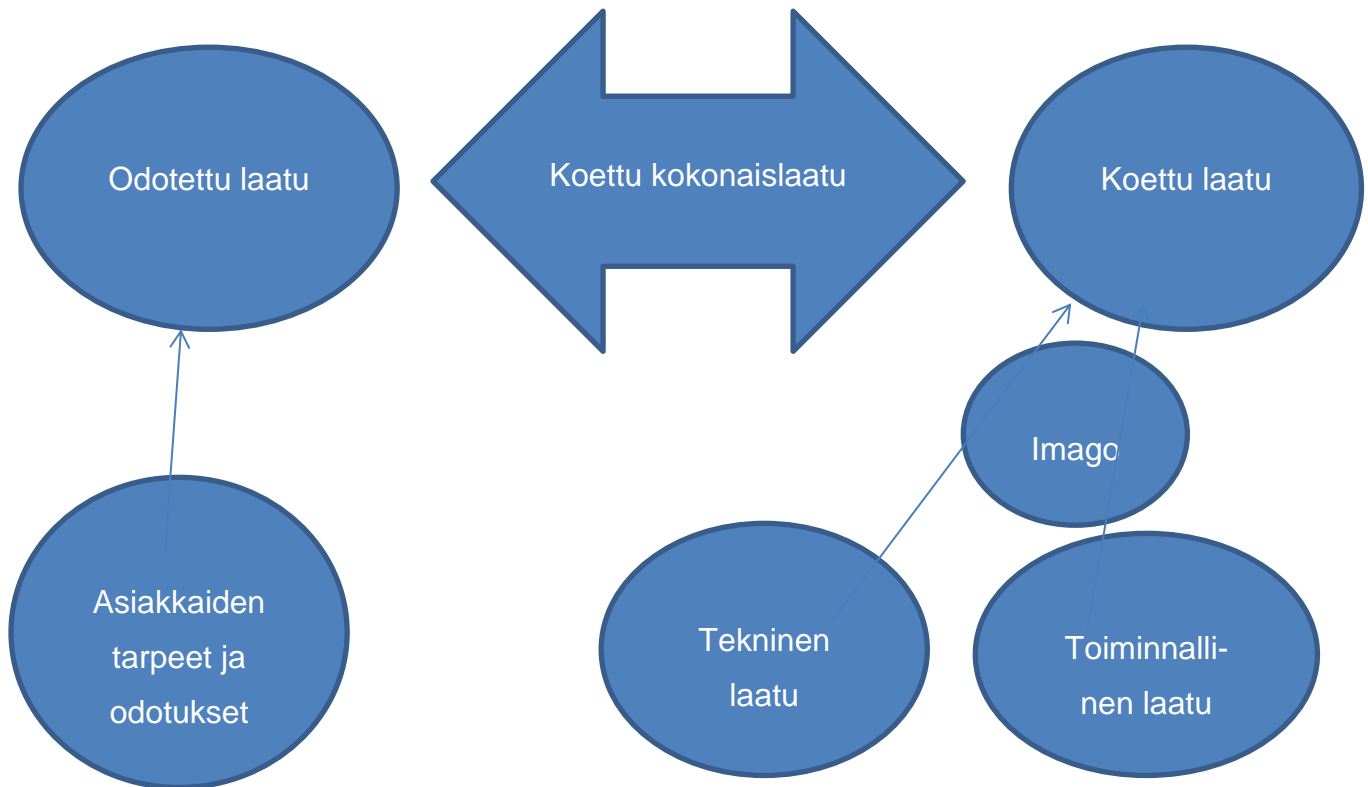
Päivä aloitettiin seurakunnan tarjoamalla aamukahvilla ja vapaamuotoisella keskustelulla. Tilaisuus jatkui palautteen saamisella tehdystä kyselystä. Palaute oli positiivista ja kyselyä ei pidetty vaikeana täyttää. Kysyttäessä palautetta ensimmäisestä kysymysryhmästä vaihtui keskustelu kyselystä metropolialueeseen, Sipoon tulevaisuuteen, mahdollisuuksiin ja uhkakuviin. Tämän jälkeen keskustelu siirtyi kunnan vuokra-asuntopolitiikkaan. Tarve kohtuuhintaisista asunnoista oli keskustelun ydinteema. Sipoosta puuttuvat täysin kohtuuhintaiset vuokra-asunnot kunnan myytyä omat vuokra-asuntonsa Kunta-asunnot Oy:lle.

Lyhyen tauon jälkeen jatkettiin keskustelua kyselystä. Osallistujille oli jaettu aiemmin kyselyn frekvenssijakautuma. Toivomuksena oli saada rakentavaa palautetta aikuissosiaalityön toiminnasta. Osallistujat uskalsivat antaa kriittistä palautetta. He kokivat, että oli helpompaa antaa palautetta vuorovaikutteisessa tilanteessa kuin vastaamalla kyselyyn. Annetut palautteet kirjoitettiin muistioon. Tavoitteena oli saada vapaaehtoisia palvelujen käyttäjiä mukaan kokemusasi-

antuntijaryhmään. Kolme läsnäolijaa ilmoittautui mukaan. Ryhmä kokoontuu ensimmäisen kerran alkukevään aikana.

Sipoon suomalaisen seurakunnan diakonit esittäytyivät ja kertoivat seurakunnan toiminnasta. Keskustelu siirtyikin koko kirkkoa koskevaksi. Eräs henkilö totesi eronneensa kirkosta helsinkiläisen seurakunnan myytyä perinnöksi saamansa tontin suurelle rakennusyhtiölle. Tontille rakennettiin kerrostaloja. Omien sanojensa mukaan hän ei suinkaan lopettanut seurakunnan tapahtumiin osallistumista. Hänen mielestään seurakunta ei toiminut kirkon arvojen mukaisesti. Palautetta sai Sipoon ruotsalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijän vaikea tavoitettavuus. Ruotsalaisella seurakunnalla on tällä hetkellä täytettynä ainoastaan toinen diakonian viroista. Kritiikin esittäjää pyydettiin ottamaan yhteyttä kirkkoherraan. Osallistujilla oli omia näkemyksiä siitä, mitä kirkko on ja mitä sen pitäisi olla. Keskustelua olisi ollut mielenkiintoista jatkaa, mutta lounas odotti. Tilaisuus päättyi yhteiseen lounaaseen. Lopuksi tiedusteltiin osallistujien mieltä tapahtumasta ja sen tarpeellisuudesta. Saadun palautteen mukaan vastaavia tapahtumia olisi hyvä järjestää.

## 6 KOETTU KOKONAISLAATU



KUVIO 2. Malli koetusta kokonaislaadusta, Grönroos 2008.

## 6.1 Koettu laatu

Olen aiemmin kertonut Oulasvirran määritelmän julkisen palvelun laadulle ja Grönroosin mallin koetusta kokonaislaadusta. Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa odotettu laatu ja koettu laatu. Koettu laatu muodostuu sen kahdesta ulottuvuudesta, teknillisestä ja toiminnallisesta. Oulasvirta määritelmän mukaan kunta tuottaa palveluja lainsäädännön ja kunnan valitsemien arvojen perusteella. Palvelun saaja ei voi arvioida, mitkä seikat ovat vaikuttaneet palvelun tuottamiseen ja miten palvelun tuottaja on määritellyt tuottamansa palvelun laadun. Palvelun laatu on palvelun tuottajan ja asiakkaan asettamien vaateiden välinen suhde.

Taloudellisen tuen saaminen on tämän opinnäytetyön mukaan asiakkaan ensisijainen syy asioida aikuissosiaalityössä. Perustoimeentulotukihakemuksen käsittelee aina etuuskäsittelijä. Tehty päätös perustuu lakiin ja kunnan sisäisiin ohjeisiin. Hakija ei voi vaikuttaa päätöksen lopputulokseen, mutta koettuun laatuun vaikuttaa toiminnallinen ulottuvuus palvelun saatavuutena. Aikuissosiaalityön palveluja käyttävän on mahdollisuus keskustella etuuskäsittelijän tai sosiaalityöntekijän kanssa ilman ajanvarausta, mikäli työntekijä on paikalla virastossa.

Pienen kunnan etuna on palvelun keskittäminen yhteen paikkaan. Aikuissosiaalityön toimisto sijaitsee Nikkilässä. Sipoossa on kaksi keskusta, Nikkilä ja Söderkulla joissa asuu yli puolet kuntalaisista. Toivomuksena on esitetty toista palvelupistettä Söderkullaan, mutta nykyisillä resursseilla ei ole mahdollista siirtää yhtä tai kahta työntekijää Söderkullaan. Yhden tai kahden työntekijän toimisto on haavoittuvainen poissaoloille. Nikkilässä yhden työntekijän poissa ollessa on mahdollista tehdä järjestelyjä asiakkaan palvelemiseksi. Koettua kokonaislaatua laatua voidaan parantaa keskittämällä palvelu yhteen toimipisteeseen. Toimeentulotukihakemuksen voi jättää Sipoon kunnan internet-sivujen välityksellä kirjautumalla verkkopankkitunnuksilla järjestelmään. Palvelun saatavuus paranee ja se vaikuttaa koettuun laatuun.

Kyselylomakkeessa teknisen laadun väittämiä ovat, päätösten tekstit ovat ymmärrettäviä, päätösten tekstit sisältävät tarpeellisen tiedon. Päätöksen ollessa myönteinen tai kielteinen, voi asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa päätöstekstien sisällöllä.

Täydentävän toimeentulotuen myöntäminen saattaa edellyttää varatulla ajalla asiointia sosiaalityöntekijän luona. Tällöin teknisen laadun ulottuvuuteen vaikuttaa kunnan asettamat reunaehdot tuen myöntämiselle. Lisäksi työntekijä-asiakassuhde vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Kielteinen päätös täydentävästä toimeentulotuessa voi saada asiakkaan kokea olevansa liittämisen- ja kontrollinsuhteen alaisuudessa. Palvelun lopputulos aikuissosiaalityössä ei aina ole päätös tai taloudellinen tuki. Tällöin tekniseen laatuun vaikuttaa työntekijän ammattitaito.



Toiminnallista laatua selvitettiin kyselyn ensimmäisessä osassa kysyttäessä palveluiden saatavuudesta. Teknillisen laadun ulottuvuudella on pienempi vaikutus koettuun laatuun kuin toiminnallisella ulottuvuudella (Grönroos 2008, 82). Tämä on havaittavissa kyselyn vastauksissakin. Aikuissosiaalityö voi itse vaikuttaa annetuilla resursseilla palveluiden saatavuuteen. Palvelun saatavuuden väittämien hyvä toteutuminen edesauttaa kunkin työntekijän mahdollisuutta keskittyä olennaiseen työhön. Palvelun saatavuuden heikkous lisää työn määrää ja heikentää ajallisia resursseja laadukkaaseen työntekoon.

Osallisuuden liittyvissä väittämissä teknistä ja toiminnallista laatu-ulottavuutta on vaikea erottaa toisistaan. Yleisesti ottaen voidaan olettaa osallisuuden väittämien liittyvän toiminnalliseen ulottuvuuteen. Mielestäni se on myös osittain palvelun lopputulosta. Kuulluksi tai ymmärretyksi tulemisessa teknisen laadun osalta asiakas saa itseensä voimavaroja, joka edesauttaa jaksamista. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa työntekijä-asiakas suhde. Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan asiakkaat kokevat olevansa enemmän kumppanuussuhteessa kuin liittämisen- ja kontrollisuhteessa. Asiakas-työntekijä välisessä liittämisen- ja kontrollisuhteessa palvelun koettu laatu voi olla hyvä, mikäli asiakas hyväksyy sen osana työntekijän ammatillisuutta.

## 6.2 Odotettu laatu

Asiakkaalla on odotuksia palvelun tuottajan tuotannollisiin resursseihin, omiin oikeuksiin sekä yksittäisen työntekijän tapaan kohdata asiakkaansa. Ihmiset muodostavat omia käsityksiä sosiaalitoimiston palvelun laadusta sekä omien kokemusten että toisten asiakkaiden kokemusten kautta. Sosiaalitoimiston palveluihin ollaan helpommin tyytyväisiä, mikäli odotukset eivät ole olleet suuret verrattuna moneen muuhun julkiseen palveluntuottajaan. (Hokkanen 2012 122–124.)

Odotettuun laatuun vaikuttaa aiemmat palvelukokemukset. Aikuissosiaalityön palveluiden tarvitsija ei voi valita toisen kunnan sosiaalitoimistoa palvelun tuottajaksi. Tavoitteena Sipoossa on sosiaalityöntekijän tapaavan säännöllisen toi-

meentulotukiasiakkaan kerran vuodessa. Odotettuun laatuun vaikuttaa palvelun tuottajan imago eli mielikuva organisaatiosta, Sipoon aikuissosiaalityöstä.

Toimeentulotukea myönnettäessä huomioidaan kaikki käytettävissä olevat tulot ja vähäistä suuremmat rahatalletukset. Iäkkäämmillä henkilöillä saattaa olla säästötilillä rahaa useita tuhansia euroja. He saattavat anoa toimeentulotukea ennalta odottamattomaan muutaman sadan euron menoerään. Odotukset toimeentulotuen saamiseen ovat suuret. Heidän mielestään säästöjä ei voi käyttää laskun maksuun, koska säästötilin varat eivät ole käytettävissä. Koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa odotettu laatu enemmän kuin koettu laatu.

Aikuissosiaalityön asiakkuudessa on henkilöitä, jotka eivät ota vastuuta omien asumismenojen maksamisesta. He odottavat viranomaisen maksavan vuokratilat ja muut maksamattomat asumismenot, koska odottavat yhteiskunnan huolehtivan heistä. Odotetulla laadulla on suurempi vaikutus koettuun kokonaislaatuun kuin koetulla laadulla.

Eri viranomaiset ohjaavat asiakkaita sosiaalitoimistoon hakemaan apua, koska olettavat asian kuuluvan kunnan sosiaalityölle. Asiakkaan odotetulla laadulla on suurempi merkitys koetulle kokonaislaadulle kuin koetulla laadulla asiointiprosessissa. Koettuun kokonaislaatuun voidaan vaikuttaa ohjaamalla hakija oikealle viranomaistaholle.

Pienessä kunnassa tieto toiselle henkilölle myönnetystä täydentävästä toimeentulotuesta tavoittaa useamman henkilön nopeasti. Vastaavanlaisessa taloudellisessa tilassa oleva odottaa saavansa myöntävän päätöksen omalle hakemukselle. Hakija ei voi tietää tuen myöntämisperusteista, mutta olettaa saavansa myönteisen päätöksen hakemalleen asiallensa. Työntekijän ammattitaitoa on toimia palveluprosessissa siten, että odotetun laadun vaikutus koettuun kokonaislaatuun jää vähäiseksi.

## 7 SIPOON SUOMALAISEN SEURAKUNNAN STRATEGIA

### 7.1 Sipoo ja suomalaisen seurakunnan diakoniatyön strategia

Kuten aiemmin on mainittu, Sipoon suomalaisen seurakunnan strategia perustuu olevassa olevaan kirkon strategiaan: Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisö. Sen toteuttaminen edellyttää toiminnan suuntaviivojen konkretisointia toiminnallisiksi tavoitteiksi (Meidän kirkko 2012, 71). Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyön osalta yhteisöllisyyttä ja osallisuutta tavoitellaan olemalla läsnä ihmisten arkielämässä. Diakoniatyötä ei tehdä toimistolla, vaan olemalla läsnä siellä missä ihmiset ovat. Apua voi saada, vaikka ei olisi seurakunnan jäsen. Jumalanpalveluksissa on mukana diakoninen ulottuvuus. Strategian toteutumiseksi kehitetään toimintamuotoja, joilla lisätään kirkon jäsenyyden merkitystä. Vertaisryhmätoiminnalla kutsutaan ihmisiä seurakunnan yhteyteen. Yhteistyötä tehdään kunnan ja muiden palvelutuottajien kanssa ja joille tiedotetaan toiminnasta. (MeidänSeurakunta – Kohtaava yhteisö 2011).

Edellä olevat diakoniatyön tavoitteet ovat esitteestä, MeidänSeurakunta – Kohtaava yhteisö. Sitä ei ole nähtävissä seurakunnan internet-sivuilla. Esitteestä saa väärän käsityksen seurakunnan strategiasta ainakin diakoniatyön osalta. Siinä kaikki seurakunnan seitsemän toimialaa kertovat samoista toimintatavoista joilla strategiaa toteutetaan. Olemalla yhteisö ei minkään yksittäisen työalan tavoitteita tarvitsisi mainita esitteessä. Tavoitteet ovat yhteiset, ei työalakohtaiset.

### 7.2. Palvelun laatu, osallisuus ja yhteisöllisyys Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyössä

Seurakunnan strategialla tavoitellaan kaikille avointa yhteisöä. Avoimuuden tulee sisältyä seurakunnan kaikkiin työaloihin. Ilman seurakunnan työyhteisön omaa avoimuutta ei uskottavuutta avoimesta yhteisöstä voida saavuttaa. Seurakunnan sisällä ei saa olla työalarajoja. Päämäärän tulee olla yhteinen. Pappi voi olla mukana lasten kerhoissa ja lapsityöntekijä mukana jumalanpalvelukses-

sa. Omalla esimerkillä seurakunta voi ainoastaan osoittaa tarkoittavansa sitä mitä strategialla tavoitellaan.

Diakoniatyö on tehnyt oman laaja-alaisen toimintakuvauksen olemassa olevasta toiminnasta sekä suunnitelman tavoitteiden ja toimenpiteiden toteuttamiseksi strategian mukaisesti. Tavoitteet ja toimenpiteet ovat yhteneviä Uusi seurakuntayhtymä 2015 rakennemallin ja Meidän Kirkko – Osallisuuden yhteisö -strategian tavoitteiden kanssa. Diakoniatyön strategiset suuntaviivat tulisi saattaa seurakuntalaisten tietoisuuteen, jotta heillä olisi mahdollisuus tietää diakoniatyön tavoitteista ja liittyä mukaan tekijöihin.

Osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tavoitellaan tarjoamalla vapaaehtoisille toimintamahdollisuuksia ystäväpalvelun kautta tai ryhmien vetäjinä. Tarkoituksena on antaa vapaaehtoisille mahdollisuuden toteuttaa itse toimintaa. Diakoniatyö on vapaaehtoistyön tukija vapaaehtoinen sen toteuttaja. Vertaisryhmätoiminnan avulla luodaan kirkon jäsenille tukea ja virkistystä erilaisilla ryhmätoiminnoilla. Avoimilla vastaanotoilla pääsee keskustelemaan ilman ajanvarausta. Tällöin on mahdollisuus jakaa tietoa seurakunnan toiminnasta. Yhteistyöllä kunnan ja yhdistysten kautta autetaan ihmisiä saavuttamaan heille kuuluvia palveluja ja täten pääsemään osalliseksi yhteiskuntaan. (Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyön suuntaviivat vuoteen 2015.)

Kirkkoon kohdistuvat odotukset ja tarpeet muuttuvat vuosien aikana. Seurakunnan toimintaa tulee monipuolistaa ja lisätä seurakuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen. Toimintaan osallistujien osaamista tulee hyödyntää toiminnassa. Kullekin jäsenelle tulee antaa mahdollisuus olla mukana toiminnassa tasavertaisena jäsenenä. Kirkon jäsenyyden paremmuus ei ole mitattavissa millään keinoilla kaikkien jäsenten ollessa yhtä arvokkaita. Diakoniaa toteutetaan kantaen vastuuta alueittensa ihmisistä. (Seurakuntarakenteiden kehittämisen päälinjat 2012.)

### 7.2.1 Palvelun laatu

Tässä opinnäytetyössä on käsitelty palvelun laatua. Palvelun laadun määrittelmää kirkon toiminnasta on harvassa. Jussi P. Mäkelä on tutkinut jumalanpalveluksen laatua vuonna 2001 ilmestyneessä kirjassa. Kirjassaan hän mainitsee kahdesta kirkolle suunnatusta kirjasta, jossa laatua on määritelty. Norman Shawchuck ja Gustave Rath (1994) ovat määritelleet laadun olevan asioiden oikein tekemistä. Toisessa kirjassa laatu on määritelty asiakkaan mittaamana. Laatu on seurakuntalaisten odotuksien täyttämistä tai ylittämistä. Palvelun laatua tutkineen Evert Gummessonin mukaan markkinoinnissa laatukäsite pohjautuu kristinuskon kultaiseen sääntöön. (Mäkelä 2001, 7–9.) Mäkelän tutkimuksessa palvelun laatu on määritelty tässä opinnäytetyössä käytetystä Grönroosin määritelmästä koetusta laadusta.

Sipoon diakoniatyössä huomioidaan ne, jotka eivät halua apua. Ihmiset saavat itse päättää omasta elämästään ja tehdä omia valintoja hyvinvointinsa hyväksi. Vapaaehtoistoiminnassa toimijoilla on mahdollisuus toteuttaa sitä missä kokevat olevansa hyviä luopumalla työntekijäkeskeisestä ajattelutavasta. Toimintaa pyritään uudistamaan tarpeen mukaan pysyen uskollisena diakonian perustehtävälle.

Selvitin koettua laatua seurakuntalaisten kokemuksista diakoniantyön palvelun saatavuudesta sekä palvelun sisällöstä ja laadusta, että osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä.

### 7.2.2 Palvelun saatavuus Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyössä

Diakonityöntekijät ovat tuttuja henkilöitä, joita on helppo lähestyä. Se tekee yhteydenotosta helpompaa. Yhteyden ottamista pidetään vaivattomana ja avoimilla vastaanotoilla voi sopia tarvittaessa henkilökohtaisista tapaamisista. Avoimia vastaanottoja on riittävän usein. Kotikäynnit kuuluvat oleellisena osana toimintaan ja diakoniatyöntekijää voi lähestyä kaupan tai kirjaston kulmalta. Diakoniatyötä voi lähestyä myös muulloin kuin avoimilla vastaanotoilla. Yhteydenotto-  
pyyntöihin vastataan, kuten seurakunnan internet-sivuilla luvataan. (Sipoon

suomalainen seurakunta 2013). Seurakunnan strategiaa ei internet-sivuilta löydy. Diakoniatyöntekijöiden tavoitettavuus virastotalossa ei ole paras mahdollinen. Työhuoneet sijaitsevat kirkkoherranviraston käytävän perällä useamman lukitun oven takana. Seurakunta järjestää erilaista toimintaa yli toimialojen, mutta tietoisuus toiminnan sisällöstä ei ole tavoittanut ihmisiä.

### 7.2.3 Palvelun sisältö

Koettuun laatuun vaikuttaa mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Diakoniatyöntekijät osaavat kuunnella ja antavat seurakuntalaisella tai seurakuntaan kuulumattomalle mahdollisuuden ilmaista itseään. Keskusteltavien asioiden ei tarvitse olla uskontoon liittyviä, joka lisää koettua laatua. Kohtaamisissa on tunne rinnalla kulkemisesta ja aidosta läsnäolosta. Diakoniatyöntekijät ovat persoonia kukin omanlaisia, joka on rikkaus. Diakoniatyöntekijän oletetaan olevan palvelun tuottaja, joka koordinoi ja suunnittelee kunkin ryhmän toiminnan. Miehillä suunnattua toimintaa voisi olla enemmän.

### 7.2.4 Osallisuus ja yhteisöllisyys

Jumalanpalveluksen osalta eräs haastateltavista koki, etteivät diakoninen ulottuvuus ja läsnäolo toteudu jumalanpalveluksessa. Jumalanpalveluksen tulisi olla iloinen asia, joka tukisi arjessa jaksamista. Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisö -strategian tavoitteena on lisätä jumalanpalveluselämään monipuolisuutta. Lähes puolet kirkon jäsenistä pitää tärkeänä mahdollisuutta osallistua jumalanpalvelukseen (Haastettu kirkko 2012, 92–93.)

Osallisuuden ja yhteisöllisyyden tunteen lisäämiseksi vastaajat kokivat tarvitsevänsä tuntea muita seurakunnan työntekijöitä kuin diakonityöntekijöitä. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa auttaisi löytämään seurakunnan toimintaan. Kynnys lähteä mukaan seurakunnan toimintaan on korkea etenkin hengellisen aspektin ollessa läsnä toiminnassa. Kyselyitä toiminnan järjestämisestä olisi tarpeellista.

## 8 YHTEENVETO OPINNÄYTETYÖSTÄ JA POHDINTAA

### 8.1 Johtopäätökset asiakastyytyväisyyskyselystä

Kyselyllä oli mahdollisuus tavoittaa Sipoon aikuissosiaalityön palvelujen käyttäjiä kattavasti. Paperinen kyselylomake ei ole menettänyt merkitystään. Kysely olisi voitu suorittaa ainoastaan paperisella kyselylomakkeella. Saatekirjeessä oli maininta kyselyyn osallistumisesta sähköpostiin saatavan linkin kautta. Ainoastaan yksi henkilö pyysi kyselyn linkkiä sähköpostiinsa. Täytettyjä paperisia kyselylomakkeita alkoi saapua viikon sisällä kyselyn julkaisemisen jälkeen. Kyselyn vastausten runsaaseen palautukseen vaikutti työyhteisön aktiivisuus vastauksien saamiseksi ja kaikkien aikuissosiaalityöntekijöiden sitoutuminen projektiin. Lisäksi pitkäaikaiset toimeentulotukiasiakkaat ovat tulleet tutuiksi työntekijöille ja heitä ei ole vaikeaa saada mukaan osallistumaan kyselyyn. Kyselyyn vastanneet olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä saamaansa palveluun, joka on tyypillistä asiakastyytyväisyyskyselyissä. Muutamat vastaajat olivat tyytymättömiä kaikkeen.

Palveluiden saatavuuden osalta työntekijän tavoittaminen puhelinajalla koettiin vaikeaksi. Samoin aikaa ei saatu sosiaalityöntekijälle riittävän nopeasti. Ajan saaminen sosiaalityöntekijälle miellettiin helpommaksi kuin työntekijän tavoittaminen puhelimitse. Ajanvaraus on mahdollista saada muilla keinoin kuin soittamalla sosiaalityöntekijälle puhelinajalla.

Aikuissosiaalityön palvelut eivät ole kaikkien tiedossa. Anu Muurin (2008) tekemässä tutkimuksessa tiedottaminen oli yksi niistä asioista, joissa oli parannettavaa. Aikuissosiaalityön tulisi järjestää avoimia informaatiotilaisuuksia palveluitansa. Osalla kyselyyn vastanneilla oli epätietoisuutta tarjolla olevista palveluista. Palveluista ja tuen myöntämisperusteista voisi tiedottaa toimeentulotukipäästösten mukana. Maaliskuun kuudennen päivän tapaisia vapaamuotoisia yhteisiä keskustelutilaisuuksia tarvitaan lisää. Sipoossa tulisikin parantaa puhelinajan tavoitettavuutta ja lisätä tiedottamista aikuissosiaalityön palveluista. Kokeilu- luontoisesti puhelinajan voisi siirtää aamupäivään, jolloin puhelinajat olisivat

kaikilla työntekijöillä samaan aikaan. Etuuskäsittelijöiden puhelinaika on aamuisin kello yhdeksän ja kymmenen välillä. Sosiaalityöntekijöiden puhelinaika on kello 12.00–13.00.

Aukioloaikojen suhteen muutoksia ei tarvita. Kunnan virastotalo avaa palvelupisteen aamuisin kello kahdeksan ja on torstaisin tunnin pidempään auki kuin muina päivinä kello 17.00 asti. Ajanvarauksista voi sopia aukioloaikojen ulkopuolelle.

Palveluiden sisällön ja laadun osalta vastaukset jakaantuivat tasaisesti ja niihin oltiin pääosin tyytyväisiä. Huolestuttavaa on kolmen vastaajan kokeneen epäluottamusta asioidessa aikuissosiaalityössä. Palvelua pidetään ammattitaitoisena ja kohtelu on ollut ystävällistä.

Osallisuuden osalta vanhemmat vastaajat olivat huomattavasti tyytyväisempiä kuin nuoremmat vastaajat. Asiakassuunnitelman laatiminen lienee usealle vieras käsite tai niitä ei ole tehty. Suunnitelman tekeminen on kirjattu lakiin. Kunnan asiakaspalvelussa asiointia pidetään luotettavana ja siinä on mahdollista saada ohjausta asiointia varten. Kyselyille on jatkossakin tarvetta ja aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointi voisi olla yksi seuraavista kyselyn aiheista.

## 8.2 Osallisuus ja yhteisöllisyys aikuissosiaalityön ja seurakunnan tulevassa yhteistoiminnassa

Seurakunnan strategiassa yhtenä tavoitteena on toimia yhteistyössä kunnan ja yhdistysten kanssa sekä jalkautua kansalaisten pariin. Yhteistyötä tehdään kunnan eri osastojen ja yhdistysten kanssa. (Sipoon diakoniatyön suuntaviivat vuoteen 2015.) Diakonia tekee kunnan aikuissosiaalityön kanssa yhteistyötä, mutta se on pääasiassa taloudellisen tuen myöntämistä vuokravelkoihin. Maaliskuussa pidetty osallisuuden päivä vahvisti näkemystäni yhteisen kokoontumisen välttämättömyydestä. Tapahtuman eräänä tarkoituksena oli tuoda esiin aikuissosiaalityön ja diakoniatyön yhteisiä päämääriä, joita tavoitellaan kahdelta



eri tavalla. Osallistujat kokivat tilaisuuden tarpeelliseksi ja toivoivat vastaavanlaisia tilaisuuksia vastaisuudessakin.

Aikuissosiaalityö voisi järjestää yhdessä seurakunnan kanssa yhteisiä aamukahvitilaisuuksia, jossa keskusteltaisiin ajankohtaisista asioista tai miksei vähän muustakin. Läsä tulisi olla mahdollisuuksien mukaan kunnan ja seurakunnan työntekijöitä muiltakin työaloilta kuin sosiaalityöstä tai diakoniatyöstä.

Osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemiseen ei tarvita ihmetekoja tai taikoja. Sipoolaisuuteen on kuulunut kautta aikojen talkoohenkisyys. Talkooperinne on katoavaa. Sipoossa löytyisi käyttöä talkootyölle ja uskoakseni myös talkooväkeä. Avun tarvitsijoita ja tekijöitä löytyy seurakuntalaisten ja aikuissosiaalityön asiakkaiden keskuudesta, joten niitä ei tarvitse etsiä. Tekojen ei tarvitse olla suuria, mutta ne viestittävät välittämistä.

### 8.3 Oman työn pohdinta

Olin suunnitellut tekeväni opinnäytetyön toimeentulotuen myöntämisestä Porvoossa Porvoon suomalaiselle seurakunnalle. Syksyllä 2012 oli viimeinen opintoihin liittyvä harjoittelu alkamassa. Aikomukseni oli tehdä asiakastytyväisyyskysely työpaikassani Sipoon kunnassa osana viimeistä työharjoittelua. Aikuissosiaalityössä oli kunnan strategian mukainen tarve asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamiseksi. Minulle ehdotettiin opinnäytetyön tekemistä samasta aiheesta. Perusteluna oli ajankäytön ongelmallisuus, joka osoittautui sittemmin todeksi.

Olen ollut töissä vuodesta 2004 alkaen kahdessa eri sosiaalitoimistossa, joten aikuissosiaalityö ei ole minulle tuntematon työympäristö. Itselläni on omakohtaisia kokemuksia positiivisesta ja negatiivisesta palautteesta aikuissosiaalityön asiakkailta. Teoreettisesti palvelun laadun käsite oli minulle täysin vieras ja ongelmana oli saada opinnäytetyö alkuun. Lähdinkin etsimään tietoperustaa sosiaalityön lainsäädännöstä, asiakaslähtöisestä palvelusta ja sivuutin palvelun laatua. Kyselylomaketta lähdin tekemään asiakasprosessin mukaisesti käyttäen useamman vuoden kokemustani yhdessä työnantajan edustajan kanssa. Kyse-

lyn tekeminen oli aikaa vievää ja vaati huolellista suunnittelua. En saanut mahdollisuutta tehdä kyselyä vain aikuissosiaalityön asiakkaille. Kyselyn tuli sopia myös vammaispalvelun ja päihdetyön asiakaskunnalle. Tämä vaikeutti kysymysten laatimista, vaikkakin olen tyytyväinen lopputulokseen.

Olen tämän opinnäyteprosessin aikana oppinut paljon pienimuotoisesta teoriasta pohjautuvasta asiakaskyselystä. Aloitin opinnäytetyön tekemisen liian myöhään. Osittain tähän vaikutti ensimmäisestä aiheesta tullut keskustelu toimeentulotukioppaan tarpeellisuudesta. Teorian laatimisessa olisi pitänyt olla itse aktiivisempi hakemaan apua. Olen ainakin oppinut, mitä olisin voinut tehdä toisin ja missä järjestyksessä asiat olisi voinut tehdä helpommin. Olen kuitenkin tyytyväinen kokemaani ja olen oppinut itsestäni uusia asioita.

#### 8.4 Opinnäytetyön validiteetti, reliabiliteetti ja eettisyys

Opinnäytetyön pätevyydellä eli validiteetilla tarkoitetaan mitattavan kohteen olevan mitattavissa käytetyillä keinoilla. Sisäisellä validiteetilla viitataan tutkimuksen kohteena olevaan aihealueeseen. Tutkimus on ulkoisesti validi, jos myös muut tutkijat tulkitsevat tutkimustuloksia samalla tavoin (Heikkilä 2004, 29–30, 186.)

Tässä opinnäytetyössä on määritelty käsitteet ”palvelun laatu”, ”asiakaslähtöisyys” ja ”osallisuus”. Ongelmana oli väittämien sopiminen kaikkiin kolmeen työalaaan, sosiaalityöhön, vammaispalveluun ja päihdetyöhön. Väittämät edustavat perustason kysymyksiä, jotka voidaan yleistää sosiaalityön palveluihin Sipoossa. Kyselyn ollessa ensimmäinen toteutukseltaan, ei yksityiskohtaisempia väittämiä voitu tehdä. Toisaalta siihen ei olisi ollut tarvetta. Tulokset poikkesivat vähän toisistaan, jolloin tulosten tulkinnasta ei pitäisi olla erimielisyyttä.

Tutkimuksen luotettavuuteen eli reliabiliteettiin vaikuttaa tulosten tarkkuus. Virheitä tulee välttää tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä sekä tuloksia tulkittaessa. Otoksoon merkitys tulee ottaa huomioon tuloksia tulkittaessa. Pienen otoksoon haittana ovat sattumanvaraiset tulokset. Kato aiheuttaa tuloksiin

harhaa. (Heikkilä 2004, 30, 42–44.) Tulosten analysoinnissa käytettiin menetelmiä, joita oli omasta mielestä helppo hallita. Ensikertalaisena on kuitenkin vaikeaa arvioida itse, vaikuttiko pieni otoskoko tulokseen etenkin tilastoapu - ohjelman mukaan, todennäköisyyksiä ei kannattanut laskea. Otokoko vastasi kuitenkin suhteessa kunnan sosiaalitoimen asiakkaiden ikäjakautumaa. Kyselyyn vastaamattomuuteen on voinut olla monia syitä, kuten kiireellisyys, mutta myöskään haluttomuutta vastata postitse saapuvaan kyselyyn ei sovi sulkea pois.

Tutkimuksen eettisyyteen liittyy paljon huomioon otettavia seikkoja. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Aineistoa kerätessä tulee ottaa huomioon anonyymiuden takaaminen ja luottamuksellisuus. Tutkimustyössä tulee välttää plagiointia eikä tuloksia saa seipitellä tai kaunistella. (Hirsjärvi ym. 28–29.) Tämän opinnäytetyön aineiston keruuseen haettiin asianmukaiset luvat, vaikka kysymyksessä oli työnantajan ja opinnäytteen tekijän välinen työsuhde. Kyselyn yhteydessä vastaajille selvitettiin tutkimuksen tarkoitus ja ilmoitettiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Anonymiteetin takaamiseksi vastaajien ei tarvinnut ilmoittaa nimeään. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti. Teoriaosassa pyrittiin välttämään plagiointia. Suorat lainaukset merkittiin hyvän tav mukaisesti. Tulokset esitettiin totuudenmukaisesti ja ottaen huomioon vastaajien määrien vaihtelut kysymyksittäin.

## LÄHTEET

- Grönroos, Christian 2008. Service management och marknadsföring. Malmö: Liber.
- Haastettu kirkko 2012. Suomen evankelis-luterilainen kirkko vuosina 2008–2011. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 115.
- Heikkilä, Tarja 2004. Tilastollinen tutkimus, Viides, uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaja Oy.
- Hokkanen, Liisa 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyden tulkinta. Teoksessa Pohjola, Anneli; Kemppainen Taina & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–162.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisen kohtaamisessa. Teoksessa: Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008. Aikuisen parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–48.
- Kananoja, Aulikki; Niiranen Vuokko & Jokiranta Harri 2008: Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaskisaari, Marja; Tammelin, Mia; Hirvonen, Johanna; Hämeenaho, Pilvi; Ilmarinen, Katja & Vartiainen, Anssi 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, raportti 6/2010. Viitattu 15.11.2012.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/55b5dafa-c856-4f65-b34f-cbf80605b09>.

Kokko, Leena 2012. Sipoon kunnan johtoryhmän strategiatilaisuus 17.9.2012. Powerpoint-diat.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveystyössä. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirja. Viitattu 18.3.2013.

[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 15.1.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Viitattu 16.1.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/ajantasa/1997/19971412>

Meidän kirkko – Osallisuuden yhteisö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon strategiaa vuoteen 2015 laatineen työryhmän mietintö. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Sarja C 2007:10. Viitattu 22.4.2013.

<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/15CD892ACE98B806C225749C0027A261?OpenDocument&lang=FI>.

Meidän seurakunta Kohtaava yhteisö. Sipoon suomalaisen seurakunnan strategia vuoteen 2015. Tuloste tekijän hallussa.

Muuri, Anu 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden

suhteesta legitimizeettiin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes.

Mäkelä, Jussi P. 2001. Jumalanpalveluksen laatu, Seurakuntalaisten odotusten ja kokemusten vastaavuus. Kirkon tutkimuskeskus Sarja B, Nro 80. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.

Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 63 — 80.

Opas toimeentulotuen soveltajille. 2013. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4.

Oulasvirta, Leena 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Akateeminen väitöskirja. Viitattu 25.9.2012. <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-6997-8.pdf>.

Payne, Malcolm 1995. Social work and community care. Macmillan.

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Raitakari, Suvijuhila, Kirsi; Günther, Kirsi; Kulmala, Anna & Saario, Sirpa 2012. Asiakslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: Kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa: Anneli Anttonen, Arto Haveri, Juhani Lehto & Hannele Palukka (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Sipilä, Jorma 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sipoon kunta 2011. Aikuissosiaalityö. Viitattu 4.10.2012.

<http://www.sipoo.fi/fi/palvelut/sosiaalityö/aikuissosiaalityö>.

Sipoon kunta 2013. Tietoa Sipoosta. Viitattu 25.2.2013.

[http://sipoo.fi/fi/tietoa\\_sipoosta/avainluvut](http://sipoo.fi/fi/tietoa_sipoosta/avainluvut).

Sipoon suomalainen seurakunta. Viitattu 25.4.2013.

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

Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyön strategiset suuntaviivat vuoteen 2015. Sipoon suomalaisen seurakunnan diakoniatyö i.a. Tuloste tekijän hallussa.

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

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. Viitattu 15.1.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/ajantasa/1982/19820710>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2012. Seurakuntarakenteiden kehittämisen päälinjat 2012. Kirkkohallituksen esitys 11/12 kirkolliskokoukselle. Viitattu 28.3.2013.

[http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/ACE43026FA1905D0C2257AA000357D55/\\$file/T%C3%A4ysistunnon%20esitys%20kirkolliskokoukselle%20231012.pdf](http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/ACE43026FA1905D0C2257AA000357D55/$file/T%C3%A4ysistunnon%20esitys%20kirkolliskokoukselle%20231012.pdf).

Suomen perustuslaki 11.6.199/731. Viitattu 15.1.2013.

<http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

## LIITE 1: KYSELYLOMAKE

### **SIPOON AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**

Nyt sinulla on mahdollisuus päästä kertomaan mielipiteistäsi ja kokemuksistasi Sipoon aikuissosiaalityön palveluista. Osallistumisesi kyselyyn on tärkeää, sillä se auttaa meitä parantamaan ja kehittämään toimintaamme paremmin sinun ja muiden asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Kyselyn täyttäminen on nopeaa ja vie aikaasi ainoastaan noin 5 minuuttia. Kysymykset ovat lähinnä monivalintoja, jotka käsittelevät sinun mielipiteitäsi. Kysymyksiin ei ole väärää vastauksia, vaan sinun kokemuksesi on tärkeintä. Sinulla on mahdollisuus kertoa toiveistasi sanallisesti avoimissa kysymyksissä.

Kaikki vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti eikä vastauksiasi voida yhdistää sinuun. Tutkimustulokset käsitellään tilastollisina kokonaisuuksina ja niistä laaditaan tutkimusraportti.

Toivomme, että palauttaisit kyselyn mahdollisimman pian. Voit palauttaa vastauksesi Kuntalan asiakaspalvelupisteeseen, vaihtoehtoisesti seuraavan hakemuksesi yhteydessä tai asioidessa aikuissosiaalityön työntekijöiden luona. Kysely on mahdollista saada myös sähköpostiisi. Lähetä pyyntö osoitteeseen [jens.weckstrom\(at\)sipoo.fi](mailto:jens.weckstrom(at)sipoo.fi) saat paluupostissa linkin, josta pääsee vastaamaan kyselyyn. Vastaajan henkilöllisyys pysyy tällöinkin anonyyminä.

Juuri sinun vastauksesi tarjoaa arvokasta tietoa Sipoon aikuissosiaalityön palveluiden kehittämistä varten!

Lisätietoja antavat aikuissosiaalityön työntekijät ja kunnan asiakaspalvelupiste.

Kiitos ajastasi!



**Vastausohje:**

Ympyröi Sinun mielipidettäsi parhaiten vastaava numero tai kirjoita kysytty tieto sitä varten varattuun tilaan.

Esimerkki:.....1....(2).....3.....4.....5

Ympyröi kunkin vaihtoehdon kohdalla vain yksi numero.

**Kun ajattelet asiointiasi Sipoon aikuissosiaalityössä, mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?**

**Sipoon sosiaalitoimiston palveluiden saatavuus**

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
<b>Aukioloajat ovat sopivat</b>	1	2	3	4	5
<b>Ajanvaraus on helppoa</b>	1	2	3	4	5
<b>Puhelinajalla saan yhteyden työntekijään</b>	1	2	3	4	5
<b>Saan palvelua silloin kuin tarvitsen sitä</b>	1	2	3	4	5
<b>Saan ajan riittävän nopeasti sosiaalityöntekijälle</b>	1	2	3	4	5
<b>Saan palvelua omalla äidinkielellä</b>	1	2	3	4	5
<b>Olen tietoinen aikuissosiaalityön palveluista</b>	1	2	3	4	5

**Miten palvelujen saatavuutta voidaan mielestäsi parantaa?**

---



---



---

## Palvelun sisältö ja laatu

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan ohjausta hakemusten täyttämiseen	1	2	3	4	5
Päätösten tekstit ovat ymmärrettäviä	1	2	3	4	5
Päätösten tekstit sisältävät tarpeellisen tiedon	1	2	3	4	5
Palvelu on ammattitaitoista	1	2	3	4	5
Voin asioida luottamuksellisesti	1	2	3	4	5
Minua on kohdeltu ystävällisesti	1	2	3	4	5

Miten palvelun laatua voidaan mielestäsi parantaa?

---



---



---

## Osallisuus

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tulen kuulluksi	1	2	3	4	5
Koen, että minua ymmärretään	1	2	3	4	5

<b>Saan kertoa oman näkemykseni asiastani</b>	1	2	3	4	5
<b>Osallistun asiakassuunnitelmani laatimiseen</b>	1	2	3	4	5

**Miten osallisuutta voidaan mielestäsi parantaa?**

---



---



---



---

**Asiointi kunnan asiakaspalvelupisteessä**

	<b>Täysin eri mieltä</b>	<b>Jokseenkin eri mieltä</b>	<b>Ei samaa eikä eri mieltä</b>	<b>Jokseenkin samaa mieltä</b>	<b>Täysin samaa mieltä</b>
<b>Asiointi kunnan asiakaspalvelupisteessä on luotamuksellista</b>	1	2	3	4	5
<b>Saan ohjausta sosiaalitoimistossa asiointia varten</b>	1	2	3	4	5

**Miten asiointia kunnan palvelupisteessä voidaan mielestäsi parantaa?**

---



---



---



---

## **TAUSTATIEDOT**

Näitä tietoja käytetään tilastolliseen vertailuun. Ympäröi oikean vaihtoehdon edessä oleva numero tai kirjoita kysytty tieto sitä varten varattuun tilaan.

Pääasiallinen asiointin syy:

- 1 Toimeentulotuki
- 2 Päihdetyön palvelut
- 3 Vammaispalvelun alaiset palvelut
- 4 Muu sosiaalityö

Vastaajan sukupuoli:

- 1 Mies
- 2 Nainen

Vastaajan ikä:

- 1 18–25
- 2 26–35
- 3 36–45
- 4 46–54
- 5 55–64
- 5 65 tai enemmän

Minkälaisessa perheessä asut:

- 1 Asun yksin
- 2 Asun alaikäisten lasten kanssa
- 3 Asun täysi-ikäisen lapsen/lasteni kanssa
- 4 Asun alaikäisten ja täysi-ikäisten lapsen/lasteni kanssa
- 5 Asun puolisoni kanssa
- 6 Asun puolisoni ja alaikäisten lapsen/lasten kanssa
- 7 Asun puolisoni ja täysi-ikäisten lapsen/lasten kanssa
- 8 Asun puolisoni ja alaikäisten ja täysi-ikäisten lapsen/lasten kanssa
- 9 Asun vanhempieni luona
- 10 muu... mikä?

---

---

**KIITOS VASTAUKSESTASI!**