



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

ASIAKASOSALLISUUS AIKUISSOSAALITYÖSSÄ

Nuutinen, Sanna

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä

Nuutinen Sanna
Sosiaali- ja terveysalan
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Terveystieteiden koulutus-
Ohjelma- palveluiden kehittäminen
Ja johtaminen
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Nuutinen, Sanna

Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä

Vuosi 2015 Sivumäärä 90+5

Tässä laadullisessa opinnäytetyössä kuvataan asiakasosallisuutta aikuissosiaalityön kontekstissa. Opinnäytetyö on toteutettu käytäntötutkimuksellisella lähestymistavalla Vantaan aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyössä haettiin vastausta neljään tutkimuskysymykseen: 1. Miten asiakkaat kokevat nykyiset palvelunsa? 2. Miten asiakkaat kokevat osallisuutensa palveluissa toteutuvan? 3. Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu työntekijän näkökulmasta? 4. Millä keinoin osallisuutta voitaisiin kehittää?

Opinnäytetyö on toteutettu Vantaan aikuissosiaalityössä haastatellen teemahaastattelua apuna käyttäen aikuissosiaalityön asiakkaita yksilohaastatteluun ja yhden sosiaalikeskuksen sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä ryhmähaastattelulla. Opinnäytetyön aineisto on kerätty keuhalla 2014. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön aineisto koostuu 6 asiakashaastattelusta ja yhdestä työntekijöiden ryhmähaastattelusta.

Opinnäytetyön tuloksien mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden kokemukset asiakasosallisuuden toteutumisesta ovat hyvin samankaltaisia. Asiakasosallisuus toteutuu tuloksien mukaan hyvin suorassa asiakastyössä, asiakkaan ja sosiaalialan työntekijän välillä. Asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisen suhteen ei ole tällä hetkellä olemassa asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä lainkaan. Työntekijöiden mukaan palveluita kehitetään ja muutetaan päättäjien toimesta ensin ja vasta sen jälkeen kysytään asiakkailta heidän ajatuksiaan muutoksen suhteen tai niitä ei tiedustella lainkaan. Ja muutokset vain toteutetaan. Asiakkaat eivät olleet lainkaan tietoisia, miten voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen. Asiakkaat ilmaisivat olevansa kiinnostuneita osallistumaan palveluiden kehittämiseen ja toivoivat siihen mahdollisuutta. Työntekijät ja asiakkaat toivat esille, että osallistumismahdollisuuksia tulee olla erilaisia, jotta niihin voi osallistua mahdollisimman moni asiakas. Toiset toivoivat ryhmämuotoista kehittämistoimintaa ja toiset halusivat antaa palautetta sekä kehittämisehdotuksia sähköisesti.

Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa sosiaalityöhön aikuissosiaalityöstä. He kokivat olevansa subjekteja omien palveluidensa suhteen ja kokivat saavansa tarpeitansa vastaavaa tukea aikuissosiaalityöstä. Asiakkaat tosin toivat esille, että työntekijöitä oli haastavaa tavoittaa puhelimitse, koska puhelinajat olivat niin varattuja. Toiveena asiakkaat esittivät sähköisen yhteydenpidon saamisen työntekijöihin. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin näytti kulkevan käsi kädessä luottamuksellisen asiakassuhteen kanssa. Tulokset vahvistivat käsitystä, että sosiaalityö on kohtaamistyötä, jossa tulee olla aikaa asiakkaiden ja työntekijöiden välisille tapaamisille ja vuorovaikutukselle.

Asiakasosallisuus, aikuissosiaalityö, asiakasnäkökulma, sosiaalityö

Nuutinen, Sanna

Client participation at adult social work

Year	2015	Pages	90+5
------	------	-------	------

This qualitative thesis describes involment and participation in adult social work. Thesis has been done by using practical research-oriented approach in adult social work at Vantaa. This thesis was designed to answer four research questions which were: 1. How clients feel about the current services? 2. How clients feel they`re participation is fulfilled in social services? 3. How client`s participation is fullfilled from the perspective of employees? 4. By what means participation be developed?

This thesis has been done by interviewing individuals participating in adult social services at Vantaa. The interviews were accomplished by interviewing individually the clients of adult social services and interviewing social workers from one social centre. The employees of social services were interviewed in a group. All the data were collected in summer 2014 and the method for data collection was theme interview. The data has been analysed by using qualitative content analysis. The data is based on interviews from six different clients and from one group interview of social service employees.

Based on thesis results the experiences of social employees and the clients were that they felt similarly about the accomplishment of client`s participation in social work. Based on the results, the client participation accomplishes well by direct customer service between the client and the employee. At this moment clients and employees feel like there is no development in services regarding to client participation in social working. According to employees, the services are developed and changed by deciders before concluding the client into the process and asking they`re opinion regarding to changes or the clients are left out totally and the changes are just put into effect. The clients were not at all aware of the ways they could participate in development of the services. The clients expressed their interest to participate in service development and they hoped for opportunity to be part of it. The employees and the clients adduced that there should be different ways to participate in development so there could be as many as possible clients to have an influence on development. Others were hoping for development working as a group and others just wanted to give feedback and development suggestions via online.

The clients were satisfied of the services they received from adult social work. They experienced themselves as subjects in relation to their needs from adult social services. All though clients disclosed that is was sometimes challenging to reach employees by phone, because the telephone appointments were so occupied. As a wish clients were hoping for an availability to contact employees via online. The client`s satisfaction to thee service seemed to go hand in hand with a confidential client relationship. The results confirmed the assumption, that social work is field of encountering work, where there should be time for meetings and interaction between the client and the employee.

Involment, participation, adult social work, customer viewpoint, social work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristön kuvaus	9
3	Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä.....	12
3.1	Asiakas	19
3.2	Osallisuus asiakassuhteessa	24
3.3	Valinnanvapaus sosiaalityön palveluissa	28
3.4	Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä	32
4	Tutkimusasetelma	35
4.1	Tutkimustehtävä	35
4.2	Käytäntötutkimus laadullisena tutkimuksena	36
4.3	Aineiston keruu	37
4.4	Aineiston analyysi	40
4.5	Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus	42
5	Työntekijöiden näkemykset asiakasosallisuudesta	45
5.1	Aikuissosiaalityö työntekijöiden näkökulmasta	45
5.2	Asiakkaiden asiakasosallisuus palveluissa	47
5.3	Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä	48
5.4	Asiakkuuden määrittely: kohde, kuluttaja vai palveluiden käyttäjä ja valinnanvapaus	52
6	Asiakkaiden kokemukset saaduista sosiaalityön palveluista	54
7	Asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen välinen asiakassuhde	56
7.1	Asiakkuuden roolit	58
7.2	Asiakkaiden kokemukset subjektiivisuudestaan palveluissa	59
8	Asiakkaiden arviointi aikuissosiaalityön palveluista	60
8.1	Tietoisuus aikuissosiaalityön palveluista	64
8.2	Yhdenvertaisuus aikuissosiaalityön palveluissa	65
8.3	Palveluiden vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin	66
9	Asiakkaiden mahdollisuus osallistua palveluihin.....	67
9.1	Omien palveluiden määrittäminen.....	68
9.2	Tietoisuus palveluiden kehittämiseen osallistumisesta	69
10	Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksien vertailua	70
11	Pohdinta ja johtopäätökset	78
12	Kehittämissuositukset	84
	Lähteet	87
	Liitteet.....	91
	Liite 1 Haastattelurunko	91
	Liite 2. Kutsukirje ja suostumuslomake haastatteluun asiakkaille	93
	Liite 4. Ryhmähaastattelun kutsukirje ja suostumuslomake työntekijöille.....	95

1 Johdanto

Tässä laadullisessa opinnäytetyössä kuvataan asiakasosallisuutta aikuissosiaalityön kontekstissa. Tutkimus on toteutettu Vantaalla haastatellen aikuissosiaalityön asiakkaita yksilöhaastatteluina ja yhden sosiaaliaseman sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä ryhmähaastattelulla. Tutkimus on toteutettu käytäntötutkimuksellisella lähestymistavalla. Tuon opinnäytetyössäni esille asiakasosallisuuden teoreettista käsitteistöä ja avaan osallisuuden käsitettä. Lisäksi kuvaan asiakaskäsitettä ja aikuissosiaalityötä. Tavoitteena opinnäytetyössä oli tutkia asiakasosallisuutta eri näkökulmista ja kartoittaa kokevatko asiakkaat osallisuuden toteutuvan aikuissosiaalityössä. Vertailevana aineistona toimii työntekijöiden ryhmähaastattelu. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla, etsien aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Kiinnostus tutkia asiakasosallisuutta Vantaan aikuissosiaalityössä on lähtöisin omasta työstäni sosiaaliohjaajana Hakunilan sosiaaliasemalla. Olen osallistunut työni kautta asiakkaille järjestettyyn asiakasraatiin ja kahden asiakasraadin suunnitteluun. Tavoitteena asiakasraati työkentelyillä on ollut saada asiakkaita mukaan aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden kokemusten kuuleminen. Asiakasraadissa käsiteltiin kyseisen vuoden asiakastytyväisyyskyselyn raporttia yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kesken. Asiakasraadin aikana ja sen jälkeen jäin pohtimaan asiakasosallisuuden käsitettä ja sosiaalityön asiakkaiden kokemusten kartoittamista. Mielestäni asiakasosallisuuden lisääminen aikuissosiaalityössä olisi hyödyllistä monelta eri kantilta tarkasteltuna. Asiakkaiden osallisuuden lisääminen tukee asiakkaiden voimaantumista ja arjen elämänhallintaa. Asiakasosallisuuden kautta voidaan palveluita kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja kehittää niitä asiakaslähtöisemmin laadukkaammiksi.

Asiakasosallisuus käsite on monivivahteinen ja sen määrittäminen on haastavaa. Olen opinnäytetyössäni määrittänyt asiakasosallisuuteen kuuluvaksi kolmenlaisia asiakasrooleja, joita ovat: asiakkaat palveluiden kohteena (kohde-asiakkuus), asiakkaat kuluttaja-asiakkaina (kuluttaja- ja markkina-asiakkuus) ja asiakkaat palveluiden kehittäjinä (palveluiden käyttäjät). Lisäksi tarkastelen opinnäytetyössäni asiakasosallisuutta kolmen teeman kautta, jotka ovat lähtöisin eri teorioista asiakasosallisuudesta. Teemat ovat: osallisuus asiakassuhteessa, osallisuus valinnanvapautena palveluista ja osallisuus palveluiden kehittämisessä. Näistä kolmesta teemasta olen vielä erityisesti tarkastellut aineistoani neljän osa-alueen kautta, joita ovat: tasa-arvoisuus, kuulluksi tuleminen, vaikuttaminen ja tietoisuus. Näen näiden neljän eri osa-alueen tulevan esille kaikissa erilaisissa osallisuuden tarkastelunäkökulmissa ja teorioissa asiakasosallisuudesta. Olen koontanut asiakasosallisuuden tasot taulukkoon 1 ja kuvioon 1 (s.17 ja 18).

Asiakasosallisuus on ollut noin kymmenen vuoden ajan esillä ammatillisissa lehdissä ja erilaisissa tutkimuksissa sosiaalialalla. Suomessa tulossa olevassa Sote-uudistuksessa painotetaan asiakkaiden osallistamista ja asiakaslähtöisempiä palveluita. Tavoitteena on kansanvaltaisuus, joka tarkoittaa kuntalaisten ja kuntien mahdollisuutta vaikuttaa päätöksentekoon. (SOTE tilannekatsaus 2015.) Asiakasosallisuudesta on kirjoitettu entistä enemmän ja sana osallisuus ja asiakasosallisuus esiintyvät useissa tutkimuksissa. Kuntaliitto (2014) on julkaissut sähköisen oppaan, työkalupakin, kuntalaisten osallistumiseksi palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Oppaassa on erilaisia työkaluja, joiden avulla kuntalaiset voidaan osallistaa julkisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Työkalupakissa esitellään osallisuuden mahdollisuuksia eri vaiheissa kehittämistyötä. Käyttäjälähtöiset menetelmät ovat oppaan mukaan uusi tapa kehittää ja suunnitella julkisia palveluita. (emt. 3.) Turussa on mm. kehitetty asiakasosallisuuden avulla sosiaalityötä. Ahola (2014) toteaa, että asiakasosallisuudessa on kaksi ulottuvuutta, joista toinen liittyy suoraan asiakkaan asiakassuhteeseen ja palveluiden suunnitteluun itselleen ja toinen ulottuvuus liittyy sosiaalityön palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Aholan mukaan asiakasosallisuus on päämäärä itsessään, jolloin se on asiakkaiden voimaannuttamista ja osallisuuden kasvua tai välineenä entistä parempien palveluiden kehittämisessä asiakkaille asiakkaiden kokemusten kautta. (emt. 1.) Näen itsekin asiakasosallisuuden Aholan mukaisen määritelmän mukaisesti. Tavoitteeni työssä oli kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta suoraan asiakkaille koituvan voimaantumisen ja osallisuuden kokemusten kautta omien palveluiden suhteen sekä palveluiden kehittämisen kontekstissa.

Asiakkaiden osallistamista omiin palveluihinsa nähden, omaan elämäänsä nähden ja palveluiden kehittämiseen on alettu näkemään tärkeäksi sosiaalityön muodoksi, josta tulisi tulla työtapa eri sosiaalityön pisteissä. Asiakasosallisuuden lisääminen on myös työpaikkani yksi tuloskortin tavoite. Tämän edistämiseksi ei kuitenkaan ole tehty suuria muutoksia organisaatiossa tai palveluissa. Niirasen (2002) mukaan sosiaalityön asiakkailta on heikoimmat mahdollisuudet tehdä valintoja tai vaikuttaa asioihinsa. Jos asiakas saa pienenkin kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemuksen, voi hänen elämänhallintansa taidot lisääntyä ja asiakkaan kokemus täysivaltaisena kansalaisena olemisesta vahvistuu. Niirasen mukaan sosiaalityöntekijät saattavat ajatella osallisuuden olevan enemmän hallinnon tavoite, kuin todelliseen työhön liittyvä ominaisuus. Osallisuutta korostavilla teorioilla on konkreettinen yhteys sosiaalityön ammatillisiin tavoitteisiin, ihmisen elämänhallinnon lisääntymiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen. Asiakkaan osallisuus ja hänen kuuleminen lisäävät sosiaalityön laadukkuutta ja työn asiakaslähtöisyyttä. Osallisuuden edistäminen lähtee päätöksentekijöistä. Jos yksikin taso palveluissa ei pidä asiakasosallisuutta tärkeänä, vaikuttaa se kaikkeen. Jos esimerkiksi johtotasolla ei pidetä osallisuuden edistämistä ja sen mahdollistamista tärkeänä, heijastuu se työntekijöiden ammattitaitoon ja koko organisaation asenneilmastoon. Sosiaalityön ammatillaiset ovat eri-

tyisesti tärkeässä asemassa asiakkaiden osallisuuden edistämässä ja tukemisessa. (emt. 63, 71, 76.)

Muurin (2008) tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluita käyttäneet ja toimeentulotukea saaneet ovat olleet eniten kriittisiä ja tyytymättömmimpiä saamiinsa palveluihin. Tutkielmassani olen kiinnostunut kuulemaan asiakkaita heidän kokemuksistaan aikuissosiaalityössä. Kiinnostus aiheeseen on syntynyt aikuissosiaalityön työhistoriani kautta. Asiakkaiden kokemusten kartoittamiseen ei sosiaalityössä nykyisillä työntekijäresursseilla ole mahdollisuuksia, joten tämän opinnäytetyön kautta minulla oli mahdollisuus kuulla asiakkaita heidän kokemuksistaan. Tutkielman kautta pyrin antamaan asiakkaiden ja työntekijöiden äänen tulla esille asiakasosuudesta aikuissosiaalityössä. Toikko (2012) määrittää sosiaalipalvelut kolmen kehän kautta. Ensimmäisellä kehällä on asiakkaan ja sosiaalipalvelun työntekijän välinen vuorovaikutus, asiakassuhde. Tähän tasoon liittyy sosiaalityön ydin, asiakkaan kohtaaminen ja keskustelu asiakkaan kanssa. Kohtaamiseen voi liittyä tilanteen arviointia, ohjaamista ja neuvontaa. Toisella kehällä on konkreettinen palvelu, apu ja tuki. Tuki voi liittyä esimerkiksi asumiseen, työhön tai päivätoimintaan. Kolmannella kehällä on tavoitteena asiakkaan osallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen. Olennaista on asiakkaiden mahdollisuus toimia täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. Kolmannen kehän tasoon pyritään kahden ensimmäisen kehän toiminnan kautta. (emt. 173-175.) Tutkielmani kohdistuu näiden sosiaalityön kehien toimintaan, erityisesti asiakkaan osallisuuden kokemuksiin aikuissosiaalityössä.

Suomen perustuslain (731/1999, 14 § 3 mom.) asettaa julkisen vallan tehtäväksi edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuntalaki (365/2995, 27 § 1 mom.) määrittää valtuuston tehtäväksi pitää huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Sosiaalihuoltolaki (812/2000, 8 §, 1-2 mom.) korostaa puolestaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta osallistua koko palveluprosessiin. Laki tukee ja mahdollistaa asiakkaiden osallistumista ja antaa välineitä syrjäytymisen ehkäisemiseen. Asiakkaan osallistumisen tukeminen ja mahdollistaminen on sosiaalityössä virkavelvollisuus. (Finlex; Niiranen 2002, 71-72.) Uudessa sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301), joka astui voimaan 1.4.2015, on yhtenä tavoitteena edistää asiakkaiden osallisuutta sosiaalipalveluissa (Finlex). Kunnallinen aikuissosiaalityö on lakisääteistä palvelua kuntalaisille, jonka tulee toteuttaa laissa säädettyjä palveluasetuksia. Osallisuuden lisääminen ja mahdollistaminen kuntalaisille on siten yksi aikuissosiaalityön tehtävä. Niirasen (2002, 73) mukaan yksi keino edistää asiakkaiden osallisuutta on kysyä palvelunkäyttäjien mielipiteitä ja tarjota heille mahdollisuutta osallistua palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Tutkielmaani voidaan hyödyntää aikuissosiaalityön palveluiden kehittämisessä.

2 Toimintaympäristön kuvaus

Aikuissosiaalityössä hoidetaan yksin asuvien ja perheiden sosiaalityö, palveluohjaus ja toimeentulotuki. Toimeentulotuen tarve on pääsääntöinen syy asiakkaiden hakeutumiseen aikuissosiaalityön asiakkuuteen. Asiakkuus sosiaaliasemalla alkoi tutkimuksen aineiston keruu vaiheessa vuonna 2014 sosiaaliohjaajan kautta, joka käsittelee perheen ensimmäisen toimeentulotukihakemuksen ja tekee asiakkaalle tilannearvion. Tämän jälkeen toimeentulotuki päätösten tekeminen siirtyy etuuskäsittelyyn ja asiakkaan tai perheen tilanteesta riippuen sosiaalityö jatkuu sosiaaliohjaajalla tai sosiaalityöntekijällä. Etuuskäsittelyyn siirtymisen jälkeen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja ratkaisee edelleen perheen harkinnanvaraisen täydentävän ja ennalta ehkäisevän toimeentulotuen päätökset. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja tapaavat asiakasperheitä, laativat heille tilannearvioita, sosiaalityön suunnitelmia, tekevät läheteitä eri palveluihin, tekevät maksupäätöksiä sosiaalisen kuntoutuksen palveluista, osallistuvat verkostopalavereihin sekä auttavat asiakkaita heidän tarpeiden mukaan.

Aikuissosiaalityössä työskennellään haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Työ on alueellisesti ja paikallisesti rakentuvaa. Aikuissosiaalityölle ei ole määritelty tiettyä yhdenmukaista toimintaohjelmaa, josta johtuen vaikuttavuuden ja tavoitteiden arvioiminen on vaikeaa. Käsitteenä aikuissosiaalityö on myös suhteellisen tuore, vaikkakin sosiaalityötä aikuisten kanssa on tehty läpi sosiaalityön historian. Suurin osa aikuissosiaalityön asiakkaista on yksineläviä, toimeentulotukivaikeuksissa olevia ihmisiä. (Blomberg & Kivipelto 2012, 15.) Sosiaalityöstä toivotaan tukea ja järjestelyjä arjen sujumiseksi (Metteri 2012, 50). Tavoitteena on edistää ja ylläpitää kansalaisten hyvinvointia sosiaalipoliittisen järjestelmän avulla. Suomessa toteutetaan universaaleja julkisia sosiaalipalveluita, joiden avulla pyritään turvaamaan kansalaisten yleispuitteet elämässä pärjäämiseksi. Sosiaaliturva ja aikuissosiaalityö liittyvät näihin julkisiin sosiaalipalveluihin. Suomalainen hyvinvointipolitiikka on muuttunut kansalaisia aktivoivampaan suuntaan ja julkisen sektorin osuutta hyvinvoinnin turvaajana on pyritty pienentämään. (Toikko 2012, 21-23.)

Opinnäytetyöni paikantuu Vantaan aikuissosiaalityöhön, Hakunilan ja Tikkurilan sosiaaliasemille. Aineiston keruu vaiheessa kesällä 2014 Hakunilan ja Tikkurilan aikuissosiaalityö toimi yhdistetysti, mutta omissa toimipisteissään. Sosiaaliasemilla oli yksi yhteinen johtava sosiaalityöntekijä. Syksyllä 2014 toimistot yhdistyivät ja nykyisin Tikkurilan ja Hakunilan alueen aikuissosiaalityö toimii Tikkurilan sosiaaliasemalla. Haastatteluiden tekemisen aikana Hakunilan sosiaaliaseman muutto Tikkurilaan ei ollut vielä varmistunut, eivätkä asiakkaat olleet tietoisia siitä. Hakunilan ja Tikkurilan aikuissosiaalityö kuuluvat perhepalveluihin, jotka ovat osa Vantaan sosiaalipalveluita. Aikuissosiaalityö on jaettu kolmeen tiimiin, joita ovat aikuisten tiimi, nuorten tiimi ja vastaanottotiimi. Hakunilan sosiaaliasemalla oli aineiston keruu aikana aikuisten tiimi. Hakunilan sosiaaliasemalla on työssä kolme aikuissosiaalityöntekijää ja

kolme sosiaaliohjaajaa. Tikkurilan sosiaaliasemalla on työssä kaksi sosiaalityöntekijää, yksi erityissosiaaliohjaaja ja kolme sosiaaliohjaajaa. Lisäksi sosiaaliasemilla on työssä etuuskäsittelijöitä, jotka on vuoden 2014 alusta alkaen erotettu sosiaalityöstä omaksi normitetun toimeentulotuen tiimiksi. Tikkurilan sosiaaliasemalla olivat aikuisten tiimi ja nuorten tiimi. Aikuisten tiimin asiakkaita ovat 25-64 vuotiaat asiakkaat ja nuorten tiimissä asioivat 18-24-vuotiaat asiakkaat. Vastaanottotiimiin kuuluvat uudet asiakkaat. Yhdistetty vastaanottotiimi aloitti toimintansa syyskuussa 2014 Hakunilan ja Tikkurilan alueella. Tutkimukseen osallistuvat aikuisten tiimin työntekijät Hakunilan sosiaaliasemalta.

Vantaan erityispiirre on suuri maahanmuuttajataustaisen asukkaiden määrä, alhainen koulutustaso ja suuri työttömyysprosentti. Sosiaalitoimen asiakkaana on paljon maahanmuuttajia, joka tuo oman erityisyyden sosiaalityölle. Sosiaaliasemalla on työssä esimiehiä, johtavia sosiaalityöntekijöitä, aikuissosiaalityöntekijöitä, erityissosiaaliohjaajia, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Toimin itse Hakunilan sosiaaliasemalla sosiaaliohjaajana.

Sosiaalityön lähtökohtana ja perustarkoituksena on pidetty ihmisen toimintakyvyn ja toimintamahdollisuuksien ylläpitämistä. Tavoitteena on parantaa ihmisten puutteellisia sosiaalisia oloja ja vaikeita elämäntilanteita. Tavoitteena on myös osallisuuden ja elämänhallinnan vahvistaminen. Toimeentulotuki, joka on yksi aikuissosiaalityön tukimuoto, on muuttanut muotoaan viime vuosina. Kyse ei ole enää lyhyt aikaisesta tuesta osallisuuden mahdollistajana, vaan pitkäkestoisesta vähimmäistuesta kansalaisten hengissä pitämiseksi. Samalla on syntynyt erillinen etuuskäsittelytyö, josta on erotettu sosiaalityö aikuissosiaalityöksi. Aikuissosiaalityön asiakkaiden arvellaan olevan syrjäytyneitä tai ainakin sen uhan alla olevia. Syrjäytymisen ehkäiseminen ja poistaminen onkin aikuissosiaalityön ydintehtävä ja asiakkaan integroiminen yhteiskuntaan on tavoitteena. (Karjalainen & Raivio 2010, 112-121; Toikko 2012, 37-39.) Sosiaalityön ammattilaiset ovat kuvanneet työmenetelmikseen yksilötyön, ratkaisu- ja voimavara-keskeisen työskentelyn sekä verkostotyön. Työtä tehdään neuvotellen, keskustellen, ja ohjauksen kautta. (Blomberg ja Kivipelto 2012, 18.) Sosiaalityön palvelut ovat vapaaehtoisia, eivätkä ne sisällä tahdonvastaisia interventioita. Ne liittyvät arjen tukemiseen ja ovat ei-materiaalisia. Sosiaalipalvelut eivät ole puhtaasti kaupallisia. Osa palveluista voi olla maksullisia, mutta ne ovat julkisen vallan valvomia ja julkinen valta maksaa niihin taloudellista tukea. (Toikko 2012, 38.)

Toimeentulotukityö liittyy edelleen aikuissosiaalityöhön, vaikka sosiaalityön ammattilaisten rinnalle on noussut etuuskäsittelytyö, joka tekee pääsääntöisesti perustoimeentulotukipäätökset. Blomberg ja Kivipelto (2012, 52) toteavat tutkimuksessaan, että toimeentulotukityö on esimerkki aikuissosiaalityöhön kuuluvasta tuen ja kontrollin ristiriitaisesta suhteesta. Sosiaalityössä vallitsee yksilötyön näkökulma, jonka kautta sosiaalityöntekijät analysoivat sosiaalisia ongelmia (Kilpeläinen 2009, 93). Toimeentulotuen kansalaisyksiköitä on tutkittu tuen oi-

kea-aikaisuuden ja tarvestaavuuden mittareilla. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli kokenut, ettei tuki ollut riittävä tai sitä ei ollut saanut oikeaan aikaan. Nykyisin ihmiset elävät toimeentulotuen varassa pidempään kuin aiemmin. Toimeentulotukiasioiden kasaantuessa syntyy tuntuja toimeentulotukivaikeuksia. Toimeentulotuki on alhainen etuus, joka on alun perin tarkoitettu lyhyt kestoiseksi tueksi, muita tukimuotoja täydentämään. Toimeentulotuki koettiin myös vaikeasti saatavaksi ja siitä ei saanut riittävästi tietoa. Päätöksen perustelut eivät myöskään olleet asiakkaiden mielestä riittäviä, jotta ne olisivat olleet ymmärrettäviä. (Kaskisaari ym. 2010, 38-39.)

Sosiaalityön asiakasryhmät ovat usein yhteiskunnan normeista poikkeavia yksilöitä, kuten päihdeongelmaisia, lapsiaan kaltoin kohtelevia vanhempia tai rikollisia. Sosiaalityön keinoin näitä yksilöitä pyritään palauttamaan yhteiskunnan normatiiviseen jäsenyyteen elämäntapojen muutoksella. Tässä onnistuakseen asiakas tulee motivoitua vapaaehtoisesti, kontrollin ja tuen samanaikaisuuden avulla mukaan työskentelyyn. (Juhila 2009, 54-55.) Aikuissosiaalityö mielletään usein pelkästään taloudellisen tuen antamiseksi ja byrokraatiatyöksi. Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu kuitenkin oleellisesti asiakkaan elämänhallinnan lisääminen, elämäntilanteen kartoittaminen, palveluohjaus, johon kuuluu palveluista tiedottaminen ja tarpeen mukaan läheteiden tekeminen palveluihin. (Muuri 2008, 17.) Forsman (2003) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijällä tulisi ottaa ammatillinen kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta ja aikuissosiaalityössä pohtia muitakin elämän osa-alueita kuin taloudellista puolta. Sosiaalityöntekijän tulisi toimia asiakkaiden tarpeellisen tuen koordinoijana ja järjestäjänä asiakkaan kanssa yhdessä toimien. (emt. 34.)

Muuri (2008) on tutkinut asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön palveluista. Toimeentulotuen asiakkaat kokivat tuen olevan riittämätöntä, eikä se mahdollista kuin välttämättömien asioiden hankkimisen, kuten ruoan ja asumisen. Toimeentulotuen matalataso ei Muurin mukaan mahdollista täysivaltaisen kansalaisen elämää. Asiakkaat myös haluavat itse olla vaikuttamassa palveluihin ja odottavat saavansa kohteliasta ja ystävällistä palvelua. (emt. 56, 62.) Metterin (2012, 72) mukaan asiakkaat, jotka kokivat tullessaan kohtuuttomasti kohdelluiksi, joiden toimeentulotukipäätökset eivät vastanneet odotuksia, luottivat vähemmän jatkossakin palvelujärjestelmään. Asiakkaat kokivat, etteivät ymmärtäneet päätöksen perusteluja tai niiden selvittämiseen ei ollut työntekijän puolelta aikaa riittävästi.

3 Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä

Asiakasosallisuus termi esiintyy useissa opinnäytetöissä sosiaalialalla, mutta tieteellistä tutkimusta asiakasosallisuudesta on vähän. Termiä käytetään jonkin verran aiheesta kirjoitetuissa artikkeleissa, mutta suurin osa tutkimuksista käyttää termiä osallisuus ja sen eri muotoja. Osallisuutta ei tiedonhakujeni mukaan ole tutkittu tieteellisesti aikuissosiaalityössä, mutta muissa sosiaalialan ja terveystieteiden palveluissa kylläkin. Eniten tutkimuksia on päihde- ja mielenterveyspalveluista sekä vanhusten palveluista. Englanninkielisissä tutkimuksissa osallisuus nousi esille palveluiden valinnanvapauden kautta sekä palveluiden kehittämiseen osallistumisena.

Osallisuus käsitteenä on ollut Suomessa keskusteluiden aiheena 2000-luvulta alkaen. Osallisuuden käsitteelle ei ole osattu antaa yhtä selkeää määritelmää. Osallisuuden käsitteelle ei ole myöskään löydettävissä vieraista kielistä suoraa vastinetta. Englannin kielen sana *participation* voidaan suomentaa osallisuudeksi tai osallistumiseksi. Nämä kaksi käsitettä on kuitenkin suomalaisessa tutkimuksessa ja sosiaalityön keskusteluissa haluttu erottaa toisistaan. Osallisuuden käsite on laaja-alainen ja se liittyy olennaisesti ihmisten ja yhteisön väliseen toimintaan. Osallisuus on yksi ihmisen hyvinvoinnin perusrakenteista. Siihen kuuluu tunne ja kokemus omasta merkityksellisyydestä yhteisössä tai yhteiskunnassa. (Nivala & Ryyänen, 2013, 9-11.) Englanninkielellä myös *involment* ja *participation* tarkoittavat erilaista osallistumista, kun ne suomenkielille käännettynä tarkoittavat molemmat osallistumista. *Involment* tarkoittaa Englannissa asiakkaan osallistumista kahdenkeskisissä asiakastapaamisissa asioidensa hoitamiseen. Kun taas *participation* tarkoittaa enemmän suomessa käytettyä termiä osallisuus. Siinä asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa asiakassuhteessa. Hänellä on mahdollisuus tehdä itse valintoja palveluistaan ja vaikuttaa päätöksen tekoon. (Adams 2008, 31.)

Osallisuus on ihmisarvoon liittyvä oikeus osallistua omaan arkeen ja oikeutta tulla kuulluksi. Tästä seuraa oikeus osallisuuteen päätöksenteossa. (Halme ym. 2014, 21.) Osallisuus on vastavaroista toimintaa, joka nähdään yhteisöön liittymisenä, kuulumisena ja siihen vaikuttamisena. Osallisuus ei ole mahdollista, jos ei saa itseään koskevista asioista ja palveluista riittävästi tietoa ja pääse vaikuttamaan asioihin. Yksi osallisuuteen kuuluva asia on tulla kuulluksi ja saada ilmaista mielipiteensä. Osallisuus vaatii yksilöltä aktiivisuutta ja halua osallistua. Osallisuutta on myös asiakkaan tunne osallisuuden toteutumisesta. (Oranen 2007, 9, 11.) Osallisuudella tavoitellaan ihmisen hyvinvoinnin parantamista. Palveluiden kautta voidaan vastata ihmisten tarpeisiin ja kansalaisten osallisuuden kautta voidaan palveluiden laatua kehittää ja saada ne vastaamaan paremmin kansalaisten tarpeisiin. Osallisuus voi olla kansalaisten näkökulmasta myös itseisarvo, tavoite, joka mahdollistaa osallisuuden yhteiskuntaan. (Koskiahho 2008a, 149.)

Osallisuus käsitteeseen liittyy tavoitteet ja keinot ja sillä on sekä itseisarvo että välinearvo. Osallisuuden kautta ihminen saa mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon ja sen tavoitteena on ihmisen elämänhallinnan lisääntyminen eri elämän osa-alueilla. Jotta asiakkailta on mahdollisuus osallistua sosiaalityössä he tarvitsevat tietoa palveluista, oikeusturvaa, mahdollisuutta valvoa profession ja päätöksentekijöiden toimintaa. Lisäksi tarvitaan asiakkailta halua, kykyä ja taitoa osallistumiseen. (Niiranen 2002, 71-72.) Osallistumisen käsitettä on kritisoitu siten, että osallistuminen on jonkun ulkopuolisen käynnistämää toimintaa ja osallistuminen ei tee asiakkaista varsinaisia toiminnan subjekteja. Lisäksi kritiikkiä on annettu siitä, että osallistuminen johtaa väistämättä joidenkin toisten osallistumattomuuteen. (Toikko 2012, 127.) Niirasan (2002) mukaan osallisuuden nähdään tukevan ihmisen henkilökohtaista kasvua ja lisäävän kykyä ottaa vastuuta itsestään ja lähiympäristöstään. Jotta osallisuuden tukeminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on mahdollista, tarvitaan konkreettista toimintaa. Asiakkaan tulee saada riittävästi tietoa palveluista ja päästä osallistumaan itseään koskevien suunnitelmien tekoon. Eri toimintavaihtoehdot tulee pitää avoimina asiakkaille ja siten mahdollistaa heidän todellinen kuuleminen omilla asioissaan ja osallisuus itseään koskevissa suunnitelmissa ja päätöksissä. Asiakkaan tulee myös olla tietoinen, että häneltä odotetaan osallisuutta ja omaa aktiivisuutta. Mikäli asiakas ei ole tietoinen siitä, voi hän tulkita tilanteen siten, ettei työntekijä ole halukas auttamaan häntä. (emt. 73-74.)

Osallisuus on tärkeä yhteiskunnallinen poliittinen teema, mutta huolta kannetaan siitä, kuinka osallisia huono-osaiset kansalaiset todellisuudessa ovat yhteiskunnassa. Huono-osaisen kansalaisuus nähdään aktiivointina ja tarpeena aktivoida enemmän kuin tasavertaisena kansalaisena. Huono-osaisen osallisuusmahdollisuudet yhteiskunnassa ovat huonommat kuin muiden. Toimeentulon saajien, vankien, päihteiden käyttäjien yms. osallisuutta on tutkittu Suomessa vähän. Tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että näissä ryhmissä koetaan yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumattomuuden tunteita. Osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien koetaan olevan tärkeitä. Päihteiden käyttäjien osalta osallistuminen on usein toimintojen kohteina olemista, ei aktiivista osallistumista. Toimeentulotuen saajien osallisuuden ongelmat ovat erityisesti nähtävillä palvelujärjestelmän ongelmina, jossa vallitsee vastaanottamisen malli. Tutkimuksien mukaan huono-osaiset jäävät sivuun omaa elämää koskevista päätöksenteoista. Yhteiskunta tarjoaa vastuuta, muttei juuri valtaa. Tämä näkyy osallisuusmahdollisuuksien puutteena ja mahdollisuutena vaikuttaa osallisuuteen omassa elämässään sekä yhteiskunnassa. Tarvitaan lisää matalan kynnyksen vaikuttamisen paikkoja ja mahdollisuuksia täysivaltaiseen osallistumiseen yhteiskuntaan omien kykyjen mukaisesti. (Särkelä 2010, 15.)

Asiakasosallisuus palveluissa on tärkeää useiden syiden vuoksi. Adams (2008) toteaa, että asiakasosallisuus on hyödyllistä asiakkaalle ja tärkeää palveluiden kehittämisessä laadukkaammiksi. Asiakas voimaantuu ja samalla hänen sosiaaliset- ja ihmissuhdetaidot kehittyvät.

Samanaikaisesti työntekijät ja asiakkaat oppivat tekemään yhdessä työtä demokraattisesti ja palveluista tulee täydellisempiä ja ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan halua voimaantua ja osallistua yhtä paljon palveluihinsa ja asiakkailla tuleekin säilyttää mahdollisuus itse valita osallisuutensa taso. (emt. 32-33.) Osallisuuden kautta asiakkaiden elämänhallinnan taidot kehittyvät, he pääsevät osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon ja se myös vahvistaa asiakkaan käsitystä itsestään täysivaltaisena kansalaisena. Osallisuuteen liittyy erityisesti itsemääräämisoikeus, joka näkyy valintatilanteissa. (Niiranen 2002, 67, 71.)

Osallisuutta on monen tasoista. Asiakasosallisuutta on toimia toisen asiakkaan mentorina, kokemusasiantuntijan roolissa. Sitä on myös osallistuminen ryhmiin, joissa päätetään palveluiden kehittämisestä ja asiakkaat saavat ilmaista siellä päättäjille asiakkaan näkökulman palveluista. Asiakasosallisuutta tapahtuu myös kahdenkeskisillä tapaamisilla työntekijän ja asiakkaan välillä. (Adams 2008, 35.) Oranen (2007) on käyttänyt omassa tutkimuksessaan osallisuuden kuvaamiseen Thomasin (2002) luomaa osallisuuden ulottuvuuksia. Siinä osallisuuden nähdään koostuvan kuudesta ulottuvuudesta. Näitä ulottuvuuksia ovat: 1. Mahdollisuus valita, 2. Mahdollisuus saada tietoa, 3. Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin, 4. Mahdollisuus ilmaista itseään, 5. Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen ja 6. Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. (Oranen 2007, 11.) Olen käyttänyt Thomasin ulottuvuuksia laatiessani kysymyksiä teemahaastatteluun asiakkaille. Thomas on kehittänyt ulottuvuudet koskemaan lasten osallisuutta lastensuojelun palveluissa. Mielestäni ne kuitenkin sopivat hyvin myös aikuisille kuvaamaan aikuisten osallisuuden ulottuvuuksia. Janet Warren (2007) on luonut holisten asiakasosallisuuden mallin, jossa eri osallisuuden muotoja ei aseteta eriarvoiseen asemaan toisiinsa nähden. Tavoitteena mallilla on luoda uudenlaisia määrittelyjä asiakkaiden ja palveluorganisaatioiden väliseen suhteeseen. Asiakkaiden osallisuuden nähdään suuntautuvan tiedottamiseen, konsultaatioon, yhteistyöhön ja päätöksentekoon. (emt. 51.) Tiedottamisessa asiakkaat voivat toimia tiedonantajina toisille asiakkaille tai toimia tiedon tuottajina palvelunantajille. Asiakkaat voidaan ottaa mukaan konsultaation kautta palveluiden kehittämiseen kaikissa kehittämistoiminnan vaiheissa. Asiakkaita voidaan kouluttaa kokemusasiantuntijoiksi, jolloin he voivat osallistua toimintaan. Asiakkaiden osallistumista voidaan laajentaa myös organisaation päätöksentekoon, jolloin asiakkaat osallistuvat hallinnollisten linjausten tekoon. (Toikko 2011, 109-111.)

Tritter (2009, 213) esittelee osallisuudesta mallin, jonka mukaan osallisuus voi olla yksilöllistä suoraa, yhteisöllistä suoraa, yksilöllistä epäsuoraa tai yhteisöllistä epäsuoraa. Tritterin mukaan osallisuuteen liittyy eritasoja, joita voidaan kaikkia hyödyntää samanaikaisesti eri toimenpiteissä. Mukautin Tritterin kaavion koskemaan aikuissosiaalityötä (kaavio 1.).

Kaavio 1. Osallisuuden mahdollisuudet aikuissosiaalityössä.

Yksilöllinen suora: Omien palveluiden valinta aikuissosiaalityöstä	Yksilöllinen epäsuora: Valituksen tekeminen saadusta palvelusta tai päätöksestä
Yhteisöllinen suora: Kokemusasiantuntijan osallistuminen toiminnan kehittämisprosessiin	Yhteisöllinen epäsuora: Sosiaaliamiehen vuosittainen raportti sosiaalipalveluista Vantaalla

Kaaviossa 1. on kuvattu asiakkaiden ja sosiaalityöhön liittyvien toimijoiden mahdollisuutta vaikuttaa osallisuuteen ja palveluiden kehittämiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua omiin palveluihinsa yksilöllisen suoran kautta, joka voi olla esimerkiksi tarpeitaan vastaavan palvelun valintamahdollisuus aikuissosiaalityössä. Asiakas voi myös tehdä valituksen päätöksestään, jolloin osallistuminen on yksilöllistä epäsuoraa. Valituksen seurauksena toimintatapoja saatetaan muuttaa, jolloin sillä on vaikutusta muille asiakkaille ja työntekijöille. Yhteisöllinen suora osallistuminen voi olla kokemusasiantuntijan mukaan ottaminen palveluiden kehittämisprosessiin, tuoden esille asiakaskokemuksia ja asiakasnäkökulmaa päätöksen tekoon. Yhteisöllisessä epäsuorassa osallistumiseen voi kuulua esim. sosiaaliamiehen vuosittainen raportti, jonne on koottu esille tulleita epäkohtia sosiaalipalveluista. Sen huomioiminen palveluiden kehittämisessä tuo mukaan epäsuorasti asiakasnäkökulmaa ja osallisuutta.

Iso-Britanniassa ja Walesissa asiakasosallisuus on lisääntynyt vauhdilla poliittisten linjausten ja sosiaalityön kehittämisen kautta. Malcom Carey (2009) on kirjoittanut kriittisen näkemyksen osallisuuden hyödyistä. Hänen mukaansa osallisuus, joka tähtää asiakkaiden omatoimiseen selviytymiseen, saattaa lisätä syrjäytymistä, koska sosiaalityön asiakkaat ovat usein haavoittuvaisia ja tukea tarvitsevia. Poliittisten linjausten kautta näiden asiakkaiden katsotaan pysyvän osallistumaan sosiaalityön palveluiden kehittämiseen ja valintaan, vaikka heillä olisi suuria tarpeita saada huollollista apua. Osallisuus ei Carey:n mielestä ole aina palveluita parantava suuntaus, koska sen pääperiaatteet ovat lähtöisin vapaiden markkinoiden ja kuluttajuuden ideologioista. Nämä eivät välttämättä toimi suoraan sosiaalityön kontekstissa. Carey esittää artikkelissaan useita kysymyksiä, joita tulisi miettiä sosiaalityössä osallisuudesta puhuttaessa. (Carey 2009, 178-187.) Osallistumisesta keskustelu lupaa asiakkaille paljon. Todellisuudessa asiakkaiden tuottamaa tietoa ei ole hyödynnetty palveluiden kehittämisessä, koska sitä on pidetty vähempiarvoisena, maallikotietona. Asiakasosallisuudesta onkin tullut vain aktivointitoimintaa, joka ei ole johtanut palveluiden muuttumiseen tai asiakasosallisuuden todelliseen toteutumiseen. (Toikko 2011, 112.) Jos osallisuus palveluissa on vain näennäistä, eikä edellytyksiä osallisuuden toteutumiselle ole, muuttuu täysivaltainen kansalainen koh-

deasiakkaaksi. Osallistumisen kokemukset joko lisäävät tai heikentävät asiakkaan ajatuksia mahdollisuuksistaan vaikuttaa kansalaisena päätöksentekoon. (Niiranen 2002, 75.)

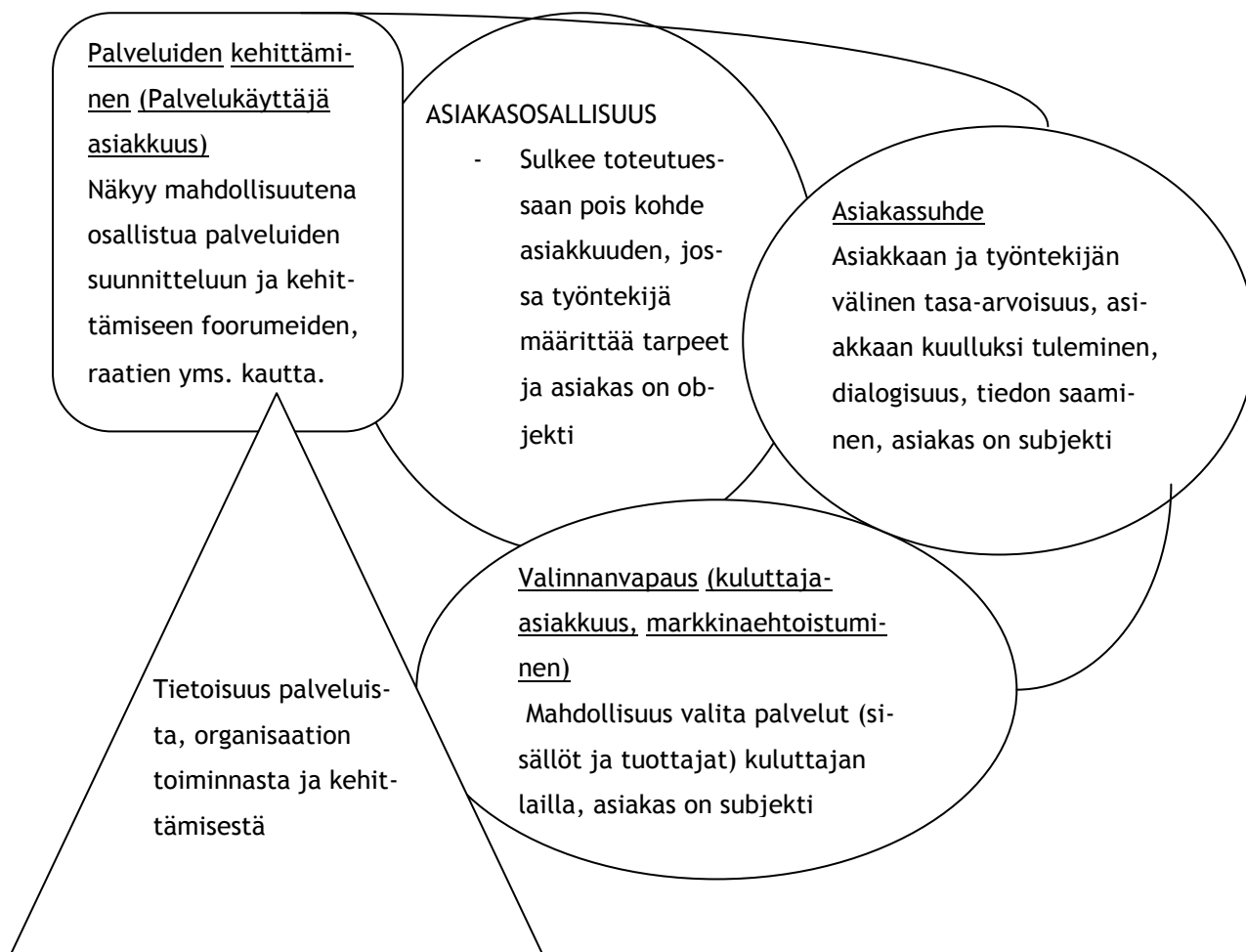
Olen koonnut taulukkoon 1. käsitykseni asiakasosallisuudesta eri teorioiden pohjalta. Käytän asiakasosallisuuden jaottelussa Timo Toikon ja Vuokko Niirasen määrittelyjä osallisuudesta, mutta olen lisäksi lisännyt Mikko Orasen osallisuuden määrittelystä viitteitä taulukkoon. Taulukko kuvaa asiakasosallisuutta kolmella eri tasolla, neljän teeman kautta. Asiakasosallisuuden tasot ovat: Asiakasosallisuus asiakassuhteessa, asiakasosallisuus valinnanvapaudessa ja asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä. Teemat, joita esiintyy näissä kaikissa asiakasosallisuuden tasoissa ovat: kuulluksi tuleminen, vaikuttaminen, tietoisuus ja tasa-arvoisuus. Teemat näyttävät hieman eri tavoin riippuen siitä, missä kontekstissa asiakasosallisuutta tarkastellaan aikuissosiaalityössä. Taulukon asiakasosallisuuden jaottelun kautta olen tehnyt tutkielmani analyysin. Asiakasosallisuuden kautta kaikkiin tasoihin liittyy asiakkaan elämänhallinnan lisääminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Jos kaikki ominaisuudet taulukon suhteen täyttyvät, toteutuu asiakasosallisuus laadukkaasti. Tällöin voidaan puhua Toikon ja Niirasen mukaan palveluiden käyttäjä asiakkuudesta, jossa asiakas on demokraattinen kansalainen. Osallisuus toteutuu asiakassuhteessa, palveluiden valinnassa ja palveluiden kehittämisessä. Ahola (2014) kuvaa Turun asiakasosallisuuden toteutuvan projektissa kolmella tasolla, joita ovat: informaatio- osallisuus, asiakasprosessi osallisuus työmenetelmänä ja suunnittelu- ja arviointiosallisuus. Informaatio-osallisuudessa kerätään asiakkailta tietoa ja kokemuksia palveluiden kehittämiseksi. Asiakasprosessi osallisuudessa asiakkaat osallistuvat omien palveluiden suunnitteluun, määrittelevät itse tuen tarpeensa ja tavoitteensa. Suunnittelu- ja arviointiosallisuudessa asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen ja arviointiin erilaisten työryhmien, kokemusasiantuntijuuden ja pilottiasiakkuuden kautta. (emt. 5.)

Taulukko 1. Asiakasosallisuus

Teemat:	Asiakas-suhde	Valinnanvapaus	Palveluiden kehittäminen
Kuulluksi tuleminen	Kuullaan asiakasta omien asioidensa asiantuntijana (ilmaisumahdollisuus omista asioista), mahdollisuus saada tukea itsensä ilmaisemiseen	Kuullaan palveluiden valitsemisessa asiakkaan tarpeet, toiveet palvelun sisällöstä ja palvelun tuottajasta	Kuullaan kokemuksista ja järjestetään mahdollisuus tulla kuulluksi, mahdollisuus saada tukea itsensä ilmaisemiseen
Vaikuttaminen	Mahdollisuus vaikuttaa tapaamisilla käytyihin keskusteluihin ja prosessiin sosiaalityössä	Mahdollisuus vaikuttaa keneltä palvelu ostetaan ja miten (seteli, budjetti, kunnan rahoitus), valinnan mahdollisuus todellista	Todellinen mahdollisuus vaikuttaa kehittämiseen ja suunnitteluun
Tasa-arvoisuus	Asiakkaan ja työntekijän välinen tasa-arvoisuus asiakassuhteessa.	Kuluttaja-asiakkuus, mahdollisuus valita tasa-arvoisessa suhteessa palvelut muiden kansalaisten kanssa	Mahdollisuus osallistua kehittämiseen tasa-arvoisena, päätäntävalta
Tietoisuus	Asiakas on tietoinen palveluista, joita on tarjolla. Työntekijällä tiedottamisvelvollisuus.	Tietoisuus eri palveluista, palvelun sisällöistä ja tuottajista	Kehittämistoiminnasta, palveluista, päätöksistä, suunnitelmista, tavoitteista, strategioista

Kuviossa 1. olen hahmottanut asiakasosallisuuden osa-alueita teorioiden pohjalta. Kuvio tuo esille sen, miten eri asiat linkittyvät toisiinsa ja esiintyvät päällekkäin eri asiakasosallisuuden osa-alueilla. Tästä johtuen asiakasosallisuudesta on haastavaa löytää yhtä määritelmää teoreettisesti. Kuvaan seuraavissa kappaleissa asiakasosallisuutta kolmen eri osa-alueen kautta, joita ovat: osallisuus asiakassuhteessa, osallisuus valinnanvapaudessa ja osallisuus palveluiden kehittämisessä.

Kuvio 1. Asiakasosallisuuden osa-alueita



3.1 Asiakas

Asiakasosallisuuteen liittyy keskeisesti asiakkaan määrittäminen. Lisäksi sosiaalityön asiakkuuteen liittyy kansalaisuuden käsite. Avaan seuraavaksi asiakkaan ja kansalaisuuden käsitettä sosiaalityössä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2009) määrittelee asiakkuuden, tarkoittavan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Laki on laadittu edistämään asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Finlex) Kuntalainen käsite liittyy kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet kuntaansa (Niiranen 2002, 66). Kunnat voivat määrittää aikuissosiaalityön asiakkuuden eri tavoin. Aikuissosiaalityön asiakkuuden määrittelyä on tehty määrittelemällä niitä ongelmia, joita aikuissosiaalityön asiakkaalla mahdollisesti on, kuten asumiseen, rahankäyttöön, elämänhallintaan liittyvät ongelmat. Pääsääntöisesti aikuissosiaalityön asiakkaat ovat yli 18-vuotiaita. (Blomberg ja Kivipelto 2012, 17.) Sosiaalipalveluiden asiakkaat eivät yleensä ole vapaan kuluttajan roolissa, vaan huollon ja toimenpiteiden kohteena. Näiden asiakasryhmien aseman vahvistaminen edellyttää erityisiä toimia ja uusia toimintatapoja. Täysivaltaisen kuluttajan roolissa olevat asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palveluihinsa. Kun asiakas pääsee osallistumaan palveluiden kehittämiseen, korostetaan tällöin asiakkaan roolia palvelujenkäyttäjänä. Tämä rooli on tasavertaisempi suhteessa ammattilaisiin kuin tilaaja-tuottajamallin mukainen asiakkaan käsite. (Toikko 2011, 107.)

Toikon (2012) mukaan sosiaalipalveluiden asiakkuuteen liittyy kolmenlaisia käsitteitä. Asiakkuutta voidaan tarkastella: markkinoiden (kuluttaja-asiakkuus), palveluista valintoja tekevän (valinta-asiakkuus) tai kollektiivisuuden asiakkuuden kautta (palvelujenkäyttäjä-asiakkuus). Kaikkia asiakkuusmuotoja kuvaa erilaiset näkemykset asiakkaista sosiaalipalveluiden käyttäjinä. (emt. 111-112.) Niiranen (2002) esittää samankaltaiset asiakkuuden roolit sosiaalipalveluissa. Niirasen mukaan osallisuuden kautta asiakkaalla on mahdollisuus saada kokemuksia vaikuttamisesta ja se ehkäisee syrjäytymistä. Osallistumisen kokemuksiin vaikuttaa se, millainen rooli asiakkaalla on. Asiakas voidaan nähdä toimenpiteiden kohteena, palvelunkäyttäjänä, vaikuttamiseen oikeutettuna, markkinasuuntautuneena kuluttaja-asiakkaana tai aktiivisena yhteiskuntansa jäsenenä. Niirasen mukaan sosiaalipalveluiden asiakkuus voidaan nähdä kolmena ulottuvuutena, joilla on yhteneväisyyksiä. Roolit ovat: 1. Kuntalainen palveluiden kohteena (kohdeasiakkuus), 2. Kuntalainen aktiivisena, valintoja tekevänä palvelun käyttäjänä ja kuluttajasuuntautuneena toimijana (kuluttajuus) ja 3. Kuntalainen demokraattisena yhteisön jäsenenä ja palveluasiakkaana (demokraattinen kansalaisuus). (emt. 67.) Olen tutkielmasani jakanut teemat haastattelussa ja analyysissä näiden Toikon ja Niirasen määrittelemien asiakkuus ja sosiaalipalveluiden mukaisesti. Orasen (2007) käyttämät osallisuuden käsitteen ominaisuudet esiintyvät kaikissa Toikon (2012) asiakkuuden määritelmässä, hieman erilaisissa

muodoissa. Olen analyysissä yhdistänyt näitä asiakkuuden ja osallisuuden käsitteiden jaotte-
luita ja analysoinut tulokset niiden viitekehyksessä.

Kohde-asiakkuudessa kuntalainen on sosiaalipalveluiden kohteena, eikä hänellä katsota olevan
kykyä itse määrittellä asiakkuuteen johtanutta ongelmaa. Asiakkaan rooliin kuuluu noudattaa
hänelle annettuja ohjeita ja sitoutua työntekijän osoittamiin tavoitteisiin. Kohdeasiakkuuteen
liittyy vahva valtiokeskeinen sosiaalipolitiikka ja vahvasti ohjatut palveluiden käyttämisen
reunaehdot ja oikeudet käyttää palveluita. Asiakkailla ei nähdä olevan kykyä arvioida palve-
lunsa laatua. Asiakkuuden määrittävät ensisijaisesti ongelmat, joita tulee olla riittävä määrä,
jotta asiakas on oikeutettu palveluunsa. (Niiranen 2002, 68.)

Kuluttaja-asiakkuudessa on kahdenlaisia suuntauksia, joita ovat markkinasuuntautuneisuus ja
demokraattisuus. Markkinasuuntautuneisuuteen liittyy erityisesti asiakkaan kuluttajuus ja va-
lintojen tekemisen mahdollisuus. Demokraattiseen suuntautuneisuuteen liittyy asiakkaan osal-
lisuuden ja tasa-arvoisuuden merkitysten korostaminen. Demokraattisessa näkökulmassa on
tärkeää kansalaisuuden toteutuminen, kun kuluttajuus-näkökulmassa korostetaan valintojen
kautta syntyvää palveluiden laadukkuutta ja tehokkuutta. Osa sosiaalipalveluista on tuotettu
kollektiivisen asiakkuuden kautta, joka tarkoittaa sosiaalipalveluiden tuottamista esimerkiksi
tietylle ikäryhmälle. Markkinasuuntautuneisuudessa palvelut tuotetaan yksilöille, jotka osta-
vat itselleen tarpeellisia palveluita. Sosiaalipalvelut ovat tuotettu näennäismarkkinoiden vii-
tekehyksessä, tilaaja-tuottaja mallin mukaisesti. Tästä mallista puuttuvat asiakkaat, jotka
voisivat tehdä valintoja. Tilaaja palveluissa on kunta tai sosiaalitoimi ja tuottajana toimii pal-
veluita tarjoava yritys. Asiakkaat tulisi lisätä tämän mallin kolmanneksi osapuoleksi, jotta
todellinen markkina-asiakkuus ja valinnat mahdollistetaan asiakkaille. Kaikki sosiaalityön asi-
akkaat eivät ole kykeneviä tekemään valintojen palveluistaan. Tällöin puhutaan huollollisista
asiakkaista, kuluttaja-asiakkuuden sijaan. Kollektiivisesti ryhmässä näiden asiakkaiden etuja
ja vaikuttavuutta palveluiden tuottamisessa voitaisiin lisätä paremmin, kuin yksilösuuntau-
tuneisesti. (Toikko 2012, 111-113.) Aktiivisen asiakkaan, kuluttaja-kansalaisuuteen liittyy
yksilöllisten valintojen mahdollisuus ja ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Kuluttaja-
asiakkuuteen liittyy maksukykyisyys ja siihen liittyvä valinnan mahdollisuus. Jotta asiakas voi
tehdä valintoja, tulee hänellä olla vaihtoehtoista riittävästi tietoa. Asiakas määrittelee tar-
peensa ja palvelunsa sisällön itse, eivätkä ne ole ammattilaisen päätettävissä. Palveluvalinto-
ja tekevä asiakas nousee päätöksiä tekevän poliittisen organisaation ja professionaalisen asi-
antuntijan rinnalle. Hänellä katsotaan olevan mahdollisuus arvioida palveluiden laatua ja
odottaa saavansa tarpeitansa vastaavaa palvelua. Niirasen mukaan sosiaalipalveluiden asiak-
kaat eivät ole automaattisesti sellaisessa tilanteessa, että he voisivat itse maksaa ja valita
saamansa palvelut, palveluiden sisällöt ja palveluntuottajat. Kuluttaja-asiakkuus vaatii asiak-
kailta kykyä kuluttajuuteen sekä ammattilaisilta uudenlaista kykyä kohdata kuluttaja-
asiakas. (Niiranen 2002, 66, 68.)

Valinta-asiakkuudessa on ajatuksena, että valinnoillaan asiakas kykenee vaikuttamaan palveluiden laatuun ja sisältöön. Valinnat ohjaavat lisäksi palveluiden suunnittelua ja kehittämistä. Asiakkailla on toimijan rooli, jossa hänen tekemänsä valinnat vaikuttavat olennaisesti palveluihin, palveluntuotantoon ja markkinoihin. Lisäksi asiakkaan rooliin liittyy oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntijuuden korostaminen ja ohjaaminen sekä asiakkaan voimaantuminen subjektina toimiessa. Asiakkaalla on mahdollisuus valita työntekijä, mistä ja milloin palvelu hankitaan ja millainen on palvelun sisältö. Valinnat asiakkaalle mahdollistuvat palvelusetelien, henkilökohtaisen budjetin, sosiaalitulien ja suorien maksujen kautta. Vammaisjärjestöt ovat kannattaneet suoraa maksua, joiden avulla tuetaan markkinaehtoisten palveluiden toimintaedellytyksiä ja asiakkaan kuluttajaroolia. Asiakkaalla on mahdollisuus valita mitä palveluita ja miten paljon hän ostaa itselleen. Palvelusetelin avulla asiakas voi valita, mistä hankkii palvelunsa. Tämä sopii hyvin niille asiakkaille tai asiakkaiden edustajille, jotka tuntevat hyvin palveluntarpeensa ja kykenevät kilpailuttamaan sekä arvioimaan palveluita. Palveluseteli on käytössä mm. lasten päivähoidon, hammashoidon ja vanhusten kotipalvelu palveluissa. Henkilökohtaisen budjetin avulla asiakas voi vaikuttaa palvelukokonaisuuteensa. Budjetin avulla asiakas voi itse tehdä valintoja palveluistaan, joita tarvitsee. Asiakas voi esimerkiksi valita muuttaako hoivakotiin vai hankkiiko kotiinsa parempia palveluita, joiden avulla asuminen kodissa mahdollistuu pidempään. Nykyisin asiakkaiden valintamahdollisuudet sosiaalipalveluissa ovat rajalliset tai nimelliset. Asiakas saattaa voida valita palvelun tuottajan, mutta palvelun sisältö pysyy samana universaalina palvelunmallin mukaisesti. Samanlaisista tuotteista valitseminen ei mahdollista aitoa valintaa ja yksittäisen asiakkaan mielipiteellä on vain vähäinen arvo tällöin. Sosiaalipalveluiden asiakkuuteen liittyy yksilölliset tarpeet ja elämäntilanteet, jolloin markkinoiden tapaisten tuotteiden ja palveluiden tarjoaminen ei ole mahdollista. Yhdelle asiakkaalle sopiva palvelu ei vastaakaan toisen asiakkaan tarpeita. Julkisissa palveluissa korostetaan asiakkaan kollektiivisen äänen esille saamista palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. (Toikko 2012, 114-117, 120.)

Kun sosiaalipalveluiden asiakkuutta tarkastellaan palvelunkäyttäjän roolissa, liittyy näkökulmaan asiakkaan oman elämän kontrollointi mahdollisuus ja elämänkokonaisuuden huomioiminen. Tavoitteena on asiakkaan aktiivinen toiminta ja sen avulla yhteiskuntaan kiinnittyminen ja yhteiskunnan rakenteisiin vaikuttaminen. Sosiaalipalveluiden tulee turvata asiakkaan arjen elämän sujuminen, eikä pelkästään kuluttaja-asiakkuuden näkökulma ole silloin mahdollista. Tavoitteena palvelunkäyttäjä-asiakkuudessa on asiakkaan äänen esille nouseminen asiantuntijan näkemysten rinnalle. Asiakkaan näkemysten, mielipiteiden ja osallistumisen myötä voidaan suunnitella, kehittää ja arvioida palveluita. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja tehdä päätöksiä itseään koskevissa asioissa. Sosiaalipalveluiden kehittäminen on keskittynyt Suomessa virallisen järjestelmän ja professioiden oikeudeksi. Asiakkaiden osallistumista palveluiden kehittämiseen on alettu tarkastella viime vuosina, jolloin toiminta muuttuisi enemmän

asiakslähtöiseksi. Pelkästään asiakasnäkökulmasta palveluiden tarkastelu keskittyy yksittäiseen asiakkaaseen, kun palvelunkäyttäjä näkökulmasta tarkastellaan kollektiivista toimintatapaa. Tavoitteena on ammattilaisten ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus kehittämisprosessissa. Tähän asiakkuuden roolin näkökulmaan liittyy kokemusasiantuntijuus, vertaistuki ja asiakkaiden ryhmätoiminta palveluiden kehittämiseen. Osallistumista palveluiden kehittämiseen on usealla tasolla, joista ylimmällä tasolla asiakkailla on ammattilaisten kanssa yhdenvertainen mahdollisuus palveluista päättämiseen ja johtamiseen. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen on usein alemmalla tasolla, jolloin asiakkaita kyllä kuullaan palveluiden kehittämisessä, mutta lopullinen päätäntävalta on organisaatiolla. (Toikko 2012, 121-124.) Palvelukäyttäjä asiakkaalla on aktiivisempi rooli, kuin palveluiden kohteena olevalla asiakkaalla. Periaatteena on, ettei palveluita olisi ilman aktiivisen asiakkaan osallisuutta. Jotta tämä voi toimia, tulee olla olemassa vaikutuskanavia ja mahdollisuuksia, joiden kautta asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämisessä ja päätöksissä on mahdollista. Palveluiden käyttäjä asiakkaan nähdään olevan täysivaltainen kansalainen, jolla on oikeus saada tietää, miten verorahoja käytetään, mitä kuntayhteisö tekee tai suunnittelee ja miten tuloksellisia palvelut ovat. (Niiranen 2002, 69.)

Sosiaalityön asiakkuuteen liittyy kansalaisuuden käsite. Selkälä (2013) on tutkinut kansalaisuuden hallintaa suomalaisessa sosiaali- ja terveystaloudessa. Kansalaisuuden käsite sisältää suomalaisessa yhteiskunnassa tasa-arvoisuuden ja yksilön vapauden. Kansalainen on menettänyt luonnollisen vapautensa ja saanut tilalle kansalaisvapauden sekä velvollisuuden olla yhteisölleen hyödyllinen. Julkisen vallan ja kansalaisen suhde on keskeisellä sijalla siten kansalaisuuden käsitteen määrittelyssä. Siihen liittyvät kysymykset kansalaisen asemasta ja yksilön vapaudesta. Käsitteen määrittelyyn liittyvät myös oikeuksien, velvollisuuksien, identiteetin ja osallisuuden näkökulmat. Erityisesti kommunitaristinen ajattelu on korostanut osallisuuden kysymysten merkitystä kansalaisuuden määrittelyssä. Tärkeintä on kuitenkin ymmärtää, että kansalaisuus on sosiaalinen rooli. (Selkälä 2013, 40-42.) Niiranen (2002) toteaa, että kansalaisuuteen liittyy kolmenlaisia ominaisuuksia, joita ovat yleinen kansalaisuus, poliittinen kansalaisuus ja sosiaalinen kansalaisuus. Hyvinvointivaltiokehitys on tukenut erityisesti sosiaalista kansalaisuutta ja sosiaalisia oikeuksia. Kansalaisuuden kautta kunnalla on velvollisuus täyttää ne aukot, joita valtion hyvinvointijärjestelmästä saattaa puuttua. Kunnan velvollisuus on tuottaa peruspalveluita ja sosiaalietuuksia, joiden avulla tuetaan kansalaisen oikeuksien toteutuminen ja hyvinvointi. Sosiaalipalveluiden käyttäminen ei kavenna kuntalaisuutta ja osallisuuden kautta voidaan mahdollisesti kohentaa asiakkaan kansalaisuuden kokemusta. Sosiaalityön asiakas tulisi nähdä ensisijaisesti kansalaisena, ihmisenä. Kansalaisuus tulisi säilyttää koko asiakkuuden ajan, eikä muuttua kansalaista asiakkaaksi. (emt. 64-65, 76-77.)

Kansalaisuuden käsitettä on määritelleet mm. Rousseau ja Kant, joiden kautta Selkälä on tulkinnut kansalaisuutta suomalaisessa sosiaali- ja terveystaloudessa. Kant on määritellyt yk-

silön vapautteen kuuluvaksi sen, ettei kenelläkään ole oikeutta määritellä toisen onnea omista lähtökohdistaan käsin. (Selkälä 2013, 40-41.) Näen Kantin määritelmän sosiaalityössä liittyvän siihen, ettei sosiaalityöntekijällä tai -ohjaajalla ole oikeutta määritellä, miten asiakkaiden onnellisuus rakentuu, vaan asiakasta on kuultava häneen liittyvissä asioissa. Sosiaalisten oikeuksien kehittymisen myötä myös tasa-arvoisen kansalaisuuden kehitys on päässyt tapahtumaan. Tasa-arvoisuutta lisää taloudellisen tuen saaminen tarvittaessa, eli toimeentulotuen saaminen, mikäli ensisijaiset tulot ja etuudet eivät ole riittäviä. Se parantaa yksilön mahdollisuuksia parempaan elämään ja lisää tasa-arvoisen kansalaisuuden kokemusta. Kun eri yhteiskuntaluokkiin kuuluvilla kansalaisilla on samanlaisia sosiaalisia oikeuksia, lisääntyy tasa-arvoisen kansalaisuuden kokemus. Samalla lisääntyy sosiaalinen integraatio eli osallisuus yhteiskuntaan ja yhteisöön. Sosiaalityön asiakkailla on taloudellisen tuen saamisen jälkeen mahdollisuus osallistua tasa-arvoisemmin yhteisön elämään. (Selkälä 2013, 42-43.)

Hallitusohjelmat ja politiikka luovat sosiaalipolitiikan reunaehdot ja samalla muokkaavat kunnallisella tasolla sosiaalityön asiakkuuden reunaehdot. Vuoden 1998 hallitusohjelmassa korostettiin aktiivista kansalaisuutta. Vuoden 2007 hallitusohjelmassa lähtökohtana oli kansalaisen oman vastuun, yhteiskunnan vastuun ja yhteisen vastuun selkiyttäminen. Ohjelmassa korostettiin jokaisen kansalaisen omaa vastuuta ja mahdollisuuksien tasa-arvoisuutta. Vuoden 2010 hyvinvointipolitiikan tavoitteena oli ensisijaisesti yksilön aktiivisuuden ja vastuullisuuden lisääminen sekä työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Samalla korostettiin yksilön velvollisuutta kehittää jatkuvasti omaa osaamistaan ja motivoitua oikeanlaiseen kuluttamiseen. (Selkälä 2013, 66-67.) Kaikissa sosiaalityön asiakkuuden rooleissa osallistumisen ja osallisuuden tasot vaihtelevat. Sosiaalipalveluiden tehtävänä on tukea asiakkaansa kuntakansalaisena olemista ja osallisuutta. Sosiaalityön asiakkaana olemisen ei saa vähentää asiakkaan kuntalaisuutta. Jos asiakas näkee olevansa vain kohdeasiakas, on hänen vaikea toimia aktiivisesti omien odotuksien esille tuomiseksi tai palveluiden kehittämiseksi. (Niiranen 2002, 69.)

Käytän tutkielmassani asiakas käsitettä kuvaamaan aikuissosiaalityössä asioivaa kansalaista. Vaikka asiakkuus sosiaaliasemalla ei näyttäyty samanaikaisena asiakkuutena, kuin esim. kaupan asiakkaan asiakkuus, puhutaan silti sosiaalityössä ja sosiaalityön tutkimuksissa yleisesti asiakkaista. Aikuissosiaalityössä asioivat asiakkaat ovat siellä vapaaehtoisesti, tosin usealla ei ole taloudellisen tilanteen vuoksi muita mahdollisuuksia. Kuitenkaan sosiaalityön asiakkaita ei velvoiteta asioimaan sosiaaliasemalla, vaan jokainen kansalainen tekee itse ratkaisunsa aikuissosiaalityössä asioimisen suhteen. Tästä johtuen käytän tutkielmassani asiakas käsitettä sosiaalityössä asioivista kunnassa asuvista kansalaisista.

3.2 Osallisuus asiakassuhteessa

Asiakassuhde on yksi tärkeä tekijä hyvinvointityöntekijän työssä ja se on myös merkittävä tekijä työntekijän sitoutumiselle työhönsä. Asiakassuhde merkitsee asiakkaiden tarpeiden huomioinnista ja työn tavoitteisiin pääsemistä. Hyvinvointityön asiakassuhteeseen kuuluu olennaisesti työntekijän antama asiantuntija avun antaminen asiakkaalle. Tällöin asiakkaan rooli määrittyy eritavoin, kuin kuluttajan rooli markkinoiden ja kaupankäynnin kohteena ollessa. Työntekijät pyrkivät tekemään työtään tasa-arvoisessa suhteessa asiakkaansa kanssa, tunnustaen asiakkaan osallisuuden, subjektiivisuuden sekä oman roolinsa asiakkaan rinnalla kuluttajana. Tärkeänä hyvinvointityön onnistumiselle nähdään asiakkaiden kunnioittava kohtaaminen sekä läsnäolo asiakkaalle. Työ ei ole teknistä, vaan osa onnistumisesta tulee vuorovaikutuksen ja kohtaamisen kautta asiakassuhteessa. Työntekijät näkivätkin asiakkaiden kohtaamismahdollisuuden olevan tärkeää sille, että voi toteuttaa työtään eettisten periaatteiden kautta. Asiakkaiden kuuleminen ja asiakaslähtöisyys nähtiin myös työssä viihtyvyyden ja työhyvinvoinnin kannalta tärkeäksi tekijäksi. Työntekijät toivovat johdolta mahdollisuuksia työntekemiseen arvomaailmansa ja asiakaslähtöisyyden kautta. (Wallin 2012, 82-85.) Asiakkaalle ja työntekijälle osallisuus merkitsee eri asioita. Työntekijälle osallisuuden tukeminen on osa ammatillisesti hyvin tehtyä työtä. Asiakkaan osallisuuden tukemisen kautta työntekijä toteuttaa työtä ohjaavien lakien ja normien ja eettisten periaatteiden säädöksiä ja ohjeita sekä tekee ammattitaitoista sosiaalityötä. Asiakkaalle osallisuuden kokemus liittyy hänen elämäänsä, elämänhallintaan ja tavoitteeseen saada arkielämä kuntoon ja saada apua ongelmaansa. (Niiranen 2002, 74.)

Aikuissosiaalityö kohdentuu yleensä yksilöön ja hänen ongelmiinsa, yhteiskunnallisen vaikuttamistyön sijaista. Keskeistä aikuissosiaalityössä onkin yksittäisen asiakkaan ja sosiaaliviranomaisen välinen asiakassuhde. (Blomberg & Kivipelto 2012, 17.) Sosiaalitoimiston viranomaisella ja siellä asioivalla asiakkaalla on ennako-oletukset toisistaan ja palveluiden saamisesta. Nämä ennako-odotukset ja oletukset vaikuttavat sosiaaliviranomaisen ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. (Eräsaari 1995, 184-185.) Asiakkaan kohtaaminen vaatii laaja-alaista arvoosaamista. Sosiaalityössä kohdataan asiakkaiden konkreettiset elämäntilanteet ja niihin liittyviä riskejä, ongelmia ja puutteita on kyettävä analysoimaan. Työssä on tärkeää tunnistaa arjen kysymyksiä eri näkökulmista, havaita erilaisia piirteitä samanlaisissa ongelmissa ja etsiä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. (Laitinen & Kempainen 2010, 138-139.)

Sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat sosiaalityössä rinnakkain, kumppanuussuhteessa. Asiakas tuo tapaamiseen mukaan oman tietonsa ja asiantuntijuutensa omasta elämästään. Sosiaalityöntekijä tukee asiakasta kansalaisuuden toteutumisessa, elämäntilanteessa ja muutoksessa. Kyseessä on asiakasta osallistava työtapa. (Rantanen & Toikko 2006, 405.) Juhila (2006) määrittää kumppanuussuhteessa tehtävän sosiaalityön olevan osallistavaa. Osallistumista tapah-

tuu kahdensuuntaisesti samanaikaisesti. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omaan elämäänsä ja tietoonsa. Sosiaalityöntekijät pyrkivät auttamaan asiakkaita elämänmuutoksissa ja tilanteissa siten, että täysvaltainen kansalaisuus mahdollistuu. Täysvaltainen asiakkuus onkin yksi osallistavan sosiaalityön lähtökohta ja tavoite. (emt. 118.)

Mönkkönen (2002) on tutkimuksessaan tiivistänyt erilaiset vuorovaikutusorientaatiot asiakas-keskeiseksi, asiantuntijakeskeiseksi ja dialogiseen vuorovaikutusorientaatioon liittyviksi. Dialogisen orientaation kautta voidaan sosiaalityön asiakassuhteessa tuoda näkyväksi siinä vaikuttavat valta- ja vastuusuhteet. Sosiaalityössä joudutaan usein kohtaamaan vaikeita asiakastilanteita, puuttumaan asiakkaiden elämäntilanteeseen ja huomioimaan koko asiakkaan sosiaalinen verkosto. Dialogisen vuorovaikutusorientaation kautta voidaan edistää kummankin osapuolen tasa-arvoisuutta asiakassuhteen aikana. (emt. 14-16.) Aikuissosiaalityössä tulisi pyrkiä dialogiseen vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan kanssa, joka lisää asiakkaan osallisuuden kokemuksia, hänen toimiessaan subjektina omassa asiakassuhteessaan.

Mönkkösen (2002) mukaan asiakaskeskeisyydessä asiakkaan näkemykset ja mielipiteet korostuvat vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalityöntekijälle on tällöin vaarana jäädä vain kuuntelijan rooli, eikä asiantuntemusta käytetä asiakassuhteessa. Asiakas jää vaille mahdollisesti tarvitsemiaan asiantuntijan näkemyksiä ja muutosehdotuksia. Vaarana on myös liiallinen ymmärtäminen asiakkaan näkemyksestä omaan tilanteeseensa, kuten vanhemmuuteen. Tällöin sosiaalityöntekijän oma näkemys tilanteesta jää vuorovaikutuksen ulkopuolelle ja uutta näkemystä tilanteeseen ei pääse syntymään. (Mönkkönen 2002, 55-56, 60-61.) Täysin asiakaskeskeinen asiakassuhde ei siten palvele sosiaalityössä asiakasta eikä työntekijää.

Dialogisuudesta on pyritty löytämään uudenlainen näkökulma asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen. Dialogisessa vuorovaikutuksessa yhteistä on asiakkaan ja työntekijän välinen tasavertaisuus, vastavuoroisuus ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen. Ihmisten väliseen kommunikaatioon vaikuttavat sosiaalisuus, vastavuoroisuus, kieli, ajatukset ja sosiokulttuurisesti välittyneet symboliset merkitykset. Kaikissa ihmisten välisissä suhteissa voi syntyä dialogisia keskusteluja. Asiantuntijan ja asiakkaan välinen suhde voi muovautua yhteistoiminnalliseksi suhteeksi, jossa luottamus ja sitoutuminen ovat keskeisiä piirteitä. (Mönkkönen 2002, 11-13.) Muurin (2008) tutkimuksen mukaan asiakkaat haluavat toimia oman asiansa asiantuntijoina ja osallistua vuorovaikutukseen sosiaalialan ammattilaisen kanssa tasa-arvoisesti. Asiakkaat ovat tietoisempia palveluista ja etuuksista sekä haluavat ilmaista mielipiteensä heidän tarpeisiin vastaavista palveluista. (emt. 61.)

Särkelä (1994) näkee sosiaalityöntekijän työksi asiakkaan toiminta-areenojen kartoittamisen, jossa aluksi keskitytään ulkoisten toimintaedellytysten kartoittamiseen ja sitä kautta tarkastellaan millaisia ongelmia tai esteitä asiakkaan toiminta-areenalla on. Kaikilla ihmisillä on

toiminta-areenansa, jossa he toimivat ja ovat sidoksissa johonkin yhteisöön. Kodissa ollessa toiminta-areena on erilainen kuin työyhteisössä ollessa. Sosiaalityön asiakkaiden toiminta-areenat ovat kaventuneita ja sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään mahdollisuuksia toimia subjektina elämässään. Jokaisella ihmisellä on luontainen pyrkimys voida toimia subjektina ja etsiä toiminta-areenaa, jossa se mahdollistuu. (emt. 14-20.) Näen asiakkaan subjektiuden käsitteen liittyvän oleellisesti osallisuuteen, jossa asiakkaan toimintaroolina on osallisuus oman elämänsä suhteen. Särkelän (1994) mukaan, kun asiakkaat nähdään subjektina sosiaalityössä, ei sosiaalityöntekijä voi tehdä muutosta asiakkaan elämässä, vaan asiakkaan toimintaa muuttavat asiakkaat itse. Sosiaalityön tehtävänä on asiakkaan toimintaedellytysten muuttaminen, jolloin asiakkaille syntyy muutoksen mahdollisuus. (emt. 40.)

Sosiaalityöntekijä on viranomainen, joka tuo työssään kontrollin ja vallankäytön elementit esille. Toisaalta työn lähtökohtana olevista eettisistä periaatteista nähdessä, työn tavoitteena on auttaa asiakasta. Tämä jännite synnyttää haasteita sosiaalityöhön sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen suhteeseen. (Jokinen 2008, 110-111.) Banks (2001) korostaa sosiaalityöntekijän eettisissä ohjeissa asiakkaina olevien ihmisten kunnioittamista ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaat tuleekin kohdata yksilöinä ja subjekteina. Heidän henkilökohtaisia valintojaan tulee arvostaa ja auttaa heitä vahvistamaan omaa otetta elämästään (Banks 2001, 93.). Sosiaalityössä ajatellaan asiakkaiden olevan autonomisia yksilöitä, joiden elämä on sosiaalityön ulkopuolella ja asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa (Juhila 2009, 62-63.) Sosiaalityö on sirkulaarinen prosessi, jossa toimintapuitteet, sosiaalityöntekijä ja asiakkaat vaikuttavat kaikki toisiinsa. Lisäksi asiakkaat tuovat mukanaan sosiaalityöhön aiemmat kokemuksensa ja ajatuksensa sosiaalityöstä ja odotuksistaan sen suhteen. (Payne 2005, 3.) Beresford Peterin (2008) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityön asiakkaille tärkeintä oli luottamuksellinen asiakassuhde. Asiakkaat arvostivat sosiaalityöntekijän ammattillisuutta ja taitoja, mutta asiakassuhde ja sen laatu olivat asiakkaiden mielestä tärkeämpiä. He vertasivat asiakassuhdettaan sosiaalityöntekijään ystävyysuhteena. Tärkeää oli, että he kokivat tulensa kuulluksi ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde oli joustava. (193-194.) Metterin (2012, 50) mukaan olennaista hyvässä sosiaalityön asiakassuhteessa on luottamuksellisuus, joka on onnistuneen työskentelyn lähtökohta. Avoimeen vastavuoroisuuteen perustuvassa, luottamuksellisessa asiakassuhteessa ja vuorovaikutuksessa kohtuuttomuuden kokemukset jäävät vähäiseksi. Jos asiakas kokee, ettei hän tule kuulluksi, syntyy usein luottamuksen menettäminen koko palvelujärjestelmää kohtaan. (Metteri 2003a, 158.)

Karjalainen ja Raivio (2010) ovat tutkineet sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia nykyhetken aikuissosiaalityöstä ja asiakkaiden tilanteesta sosiaalityössä. Tutkimuksessa on todettu, että sosiaalityön asiakkaaksi seuloudutaan nykyisin tiukkojen kriteereiden kautta. Tavoitteena sosiaalityöllä on auttaa asiakkaita takaisin työelämään, joten asiakkuuden yhdeksi kriteeriksi on noussut työllistymisen mahdollisuus. Valtaosalle sosiaalityön asiakkaista pyritäänkin tulkit-

semaan ja tuottamaan vain taloudellisen tuen tarve. Asiakkaiden on vaikea saada aika sosiaalityöntekijän vastaanotolle, mikäli asia ei liity työllistymistoimenpiteisiin. Sosiaalityön sisällä puhutaan muutossosiaalityöstä ja huollollisesta sosiaalityöstä, joiden työn kohde, tavoitteet ja arvot määrittyvät eri tavoin. Muutossosiaalityössä aktivoidaan, kuntoutetaan ja tuetaan asiakkaan muutokseen. Huollollisessa sosiaalityössä tarkoitetaan sosiaalihuollon velvollisuutta pitää huolta ja kohdata kaikki asiakkaat. Sosiaalityön tehtäväksi onkin entistä enemmän nousut asiakkaiden kuntouttaminen palkkatyöhön. Katsotaan, että itsenäisyyden ja kansalaisuuden aseman voi saavuttaa vain työn kautta. (Karjalainen & Raivio 2010, 128-129.) Wallin (2012) on tutkinut hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumista, jossa yhtenä osa-alueena on asiakaslähtöisyys. Wallin toteaa tutkimuksessaan, että työntekijät kokevat yhdeksi työn tärkeäksi lähtökohdaksi asiakaslähtöisyyden. Työntekijät kokevat, etteivät nykyiset liian automatisoidut ja asiakkuuksiin pitkälle meneviin yleistykseen perustuvat palveluprosessit välttämättä mahdollista työskentelyä hyvinvointityön tavoitteita kohti ja takaa asiakkaiden ja tarpeiden toteutumista. Työntekijät kokevat, että heidän tulee toimia asiakkaidensa oikeuksien puolesta puhujana. He kokevat lisäksi, ettei asiakaslähtöisyys voi toteutua, mikäli työntekijöillä ei ole mahdollisuutta kohdata asiakkaitaan. Tämä saattaa vaikuttaa työntekijöiden työhyvinvointiin, kun työtä ei voi tehdä omien arvojen ja etiikan pohjalta. Tehokkuus- ja tuottavuusvaatimukset saattavat aiheuttaa vastakkainasettelun asiakaslähtöisyydelle ja eettiselle hyvinvointityölle, josta johtuen työntekijät kokevat joutuvansa puolustamaan asiakkaiden tarpeita ja oikeuksia sekä ammatillisen työn eettisiä periaatteita. (Wallin 2012, 90-92.)

Sosiaalityössä ollaan tekemisissä yhteiskunnan kielteisten asioiden kanssa ja ongelma keskeytydeltä on vaikea välttyä. Tavoitteena sosiaalityössä tulisi kuitenkin olla ihmisten voimavarojen löytäminen ja vahvuuksien tukeminen. Asiakkaat hakeutuvat sosiaalityön asiakkuuteen todellisia ongelmia kohdatessaan ja tärkeää onkin lähteä työskentelemään ongelmien takana olevien voimavarojen vahvistamiseksi. (Raunio 2006, 47.) Sosiaalityön arvolähtökohtia ovat osallisuus, ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus. Tavoitteena on voimaannuttaa asiakkaita oman hyvinvointinsa ja elämänhallinnan saavuttamiseen. Pyrkimyksenä on tunnistaa asiakkaiden vahvuuksia sekä tukea asiakkaita löytämään ne itsestään. Asiakkailla on erilainen tapa määritellä omat vahvuutensa ja tarpeensa. Tärkeää on muuttaa asiakkaiden ajatuksia itsestään ja ympäristöstään. Sosiaalityön tavoitteena on tulla ihmisten tueksi arkielämään silloin, kun heitä uhkaa köyhyys, syrjäytyminen tai jokin muu sosiaalinen ongelma. (Rose 2003, 197, 201-202.) Voimavaroihin keskittyminen on yksi lähtökohta yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseen (Raunio 2006, 48).

Sosiaalipalveluiden asiakassuhteen pohdinnoissa on yhtenä näkökulmana tuotu esille yksittäisen asiakkaan aktiivista osallistumista ja vastuuta toimeentuloonsa ja palveluihinsa nähden. Pohdintaa on herättänyt se, ovatko asiakkaat alkaneet pitää sosiaalietuuksia liian itsestään selvinä oikeuksina. Se on johtanut aktivointipolitiikkaan sosiaalietuuksien suhteen, jossa työn

ensisijaisuutta on korostettu sosiaalietuuksiin nähden. (Toikko 2012, 66.) Toimeentulotukiasiakkaitakin on alettu jaotellaan aktiivisuus-passiivisuus-kriteerin perusteella, kuten Te-keskuksissa. Ihmisiä aktivoidaan ja sen keinoin ajatellaan köyhyyden ja syrjäytymisen ongelmien ratkeavan. Ihmisten ongelmat ja tarpeet eivät jakaudu viranomaisten olettamalla tavalla, josta johtuen tuki- ja palvelujärjestelmä ei aina pysty vastaamaan asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Onkin mietitty, onko vähimmäisturvan saamiseksi oikein laittaa ehtoja. Ihmisiä on alettu aktivoimaan ja kannustamaan toimeentulotuki riippuvuudesta pois. Ihmisiä on luokiteltu aiempaa enemmän ja tarjottu heille valikoituja palveluita. Jos asiakkaan katsotaan pystyvän palaamaan työelämään, on heille tarjottu enemmän tukea ja kannustusta. Samalla heikommissa asemassa olevien palvelut ovat supistuneet. Tämä on seurausta tehokkuus ja vastikkeellisuus ajattelumallista. Toisaalta ei olla mietitty sitä, mihin ihmisiä pyritään aktivoimaan, kun työpaikkoja ei ole riittävästi tarjolla kaikille. (Hänninen & Palola 2010, 14, 20-22.) Selkälä (2013) toteaa tutkimuksessaan, että yhteiskunnan taloudellisen tilanteen huononnuttua, on erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmaisten ja työttömien palveluita vähennetty. Toimeentulotuen saajiin on myös alettu suhtautua ristiriitaisesti. Toisaalta ajatellaan tuen olevan välttämätöntä kansalaisille syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Toisaalta taas tuen saajien koetaan välttelevän vastuutaan itsensä elatuksesta. (emt. 189-191.)

Uudenlainen ajatus järjestää sosiaalipalveluita, on luonut käsitteen ”kumppanuusoppi”. Siinä kansalaiset nähdään itsenäisinä ja rationaalisina toimijoina, joiden tavoitteita sosiaali- ja terveystoimen tulee palvella. Eroa auttajan ja autettavan välille, viranomaisvastuun ja oman vastuun välille ei haluta entiseen tapaan toteuttaa. Kumppanuutta painottavassa yhteiskunnallisessa ajattelussa korostuvat käsitteet osallisuus, vastuu, voimaantuminen, sosiaalinen koheesio ja aktivointi. Tavoitteena on sitoa yksittäiset kansalaiset valtion rinnalle vastaamaan sosiaalisista ongelmista. Kumppanuuden kautta kansalaisille on luvattu mahdollisuus päästä vaikuttamaan hallinnan kohteisiin ja vaikuttamaan aktiivisesti omien päämääriensä saavuttamiseen. Lupaus sisältää samalla vapauden ja pakon osallistua ja valita jokin tarjotuista vaihtoehdoista. Asiakkaiden omien resurssien käyttöönotto oman tulevaisuuden suhteen on olennaista kumppanuudessa. Tavoitteena on sosiaalisen pääoman käyttöön saaminen ja voimaannuttaminen. Aktiivisen osallisuuden koetaan auttavan kansalaisia oman toimintakykynsä kehittämisessä sekä yhteiskunnalliseen osallistumiseen omien kykyjen ja taitojen mukaisesti. Aktiivisen osallisuuden mahdollistaminen kansalaisille on julkisen vallan tehtävänä. (Palola, Rintala & Savio 2010, 55-73.) Asiakkaat ovat ja haluavat olla oman asiansa asiantuntijoita. Jotta tämä voisi toteutua tulee asiakkaan ja asiantuntijan olla tasavertaisia palvelusuhteessa. Sen toteutuminen vaatii avointa vuorovaikutusta. (Muuri 2008, 61.)

3.3 Valinnanvapaus sosiaalityön palveluissa

Yksi näkökulma asiakasosallisuudesta on asiakkaiden oikeus valita palvelunsa. Tällöin asiakkaan asema on muuttunut enemmän markkinalähtöiseksi kuluttaja-asiakkaaksi. Palvelut on

alettu näkemään samanlaisina kuin tavaratkin, vaihdettavina hyödykkeinä. Kyseessä on ideologinen murros, jossa palvelut nähdään markkinaehtoisuutena. Asiakkailta on mahdollisuus valita palveluita kuluttajan tapaan ja sosiaalipalveluita aletaan tuottaa kilpailutilanteessa. Valintamahdollisuus näkyy esimerkiksi asiakkaiden mahdollisuutena valita tarpeitaan parhaiten vastaava asumispalveluyksikkö. Aiemmin nähtiin tärkeänä, että ammattilainen valitsee asiakkaalleen parhaiten sopivan vaihtoehdon. Palveluseteleiden yleistymisen on yksi suuntaus markkinaehtoisuudesta. Tausta-ajatuksena on asiakkaiden valinnan vaikutus palveluiden tuottajien väliseen kilpailuun. Asiakkailta on mahdollisuus vaihtaa palveluntuottajaa ja valita heidän tarpeitaan parhaiten vastaava palvelu. Kyseessä on tuotekehittäminen, jonka avulla palveluiden laatua ja tehokkuutta halutaan parantaa. (Toikko 2012, 67.) Koskiahon (2008a) mukaan valinnan vapaus lähtee siitä, että asiakkailla on mahdollisuus valita julkisen ja yksityisen palvelun välillä. Kansalainen saa itse päättää mitä valitsee vai valitseeko mitään. Kustannuksien hoitaminen on yksi tärkeä valinnan ehto. On mietittävä kuka palvelut kustantaa, asiakas vai julkinen valta ja miten kustannukset hoidetaan. Asiakkaat tarvitsevat tietoa ja ymmärrystä, jotta valinnanvapaus on mahdollista. (emt. 143.)

Julkinen sektori ja sen edustajat ovat käyttäneet Suomessa ratkaisuvalltaa asiakkaiden palveluiden suhteen. Sosiaalipalveluiden muuttuessa markkinasuuntautuneiksi, tulee pohdittavaksi päätäntävällän jakautuminen julkisen sektorin ja asiakkaan suhteen. Jos julkinen sektori tekee valmiiksi päätöksen asiakkaille tarjottavista palveluista, joista asiakas voi valita mieleisensä, jää pohdittavaksi kummalla on todellinen päätäntävalta palveluiden suhteen. Asiakas voi päättää palvelunsisällöistä ja tuottajista sekä vertailla palveluita oman budjettinsa rajoissa. Julkisen sektorin tekemät ennakkovalinnat vaikuttavat kuitenkin siihen, millaisista vaihtoehdoista hän voi valita. Asiakkaan valintamahdollisuus on julkisen sektorin toimesta rajoitettu tiettyihin palveluihin. Asiakas saattaa myös tarvita kolmannen osapuolen apua valinnan tekemiseen. (Toikko 2012, 107-108.)

Britanniassa asiakasosallisuuden lisäämiseen sosiaali- ja terveyspalveluissa on kehitetty erilaisia tapoja. Yhtenä niistä on ollut kokeilu vuosina 2006-2008, jossa annettiin yksilölliset budjetit kansalaisten käyttöön, joiden avulla kansalaisilla on ollut mahdollisuus yksilöllisesti valita omien tarpeidensa mukaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita. Tavoitteena työväenpuolueen hallituksella on ollut lisätä kansalaisten valinnanvapautta ja mahdollisuuksia valita sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kansalaisten ei ollut pakko ottaa budjettia käyttöönsä ja vuonna 2010 noin 10 % rahan oikeutetuista valitsi budjetin. Rahaa ei ollut sidottu mihinkään tiettyyn palveluntuottajaan ja käyttäjällä oli mahdollisuus itse valita palveluntuottaja. Käyttäjillä oli mahdollisuus hyödyntää palveluiden välittäjän apua palveluiden valinnassa. (Koskiahon 2011, 24.) Yksilöllisessä budjetoinnissa on kyse kulttuurisesta muutoksesta pois kollektiivisista palveluista kohti yksilöllistä kuluttajakeskeisyyttä. Tavoitteena on siirtää päätöksenteko ja vastuu palveluista käyttäjälle, siten, että välittäjä auttaa valinnoissa. Julkisen sektorin tehtäväk-

si jää palveluiden rahoittaminen ja kontrolloiminen sekä riippumattoman välittäjän tuottama apu käyttäjän tarpeiden arviointiin ja palveluiden valinnassa auttamiseen. Tavoitteena on vähentää julkisen sektorin valtaa yksityisen ihmisen elämän säätelyssä. (Koskiaho 2008, 20-21.) Toikon (2012) mukaan Britanniassa sosiaalipalveluiden kehitys on suuntautunut vahvasta hallinnollisesta orientaatiosta kohti markkinasuuntautuneisuutta. Palveluiden kehittämisessä on korostettu taloudellisuutta, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Samalla asiakkaiden itsenäiset valinnat palveluiden suhteen ovat nousseet keskiöön. (emt. 49.)

Kokeilusta kerättiin palautetta vuosien 2007-2008 aikana. Saadut tulokset osoittivat ongelmia järjestelmästä. Ihmiset olivat valinneet huonolaatuisia palveluita, joissa henkilökunta ei ollut ammattitaitoista. Budjettia oli vaikea hallita, eikä kaikilla käyttäjillä ollut mahdollisuutta toimia työnantajana. Rahojen käytössä havaittiin myös väärinkäytöksiä käyttäjien läheisten ja palveluntuottajien tahoilta. Kun asiat alkoivat mennä palveluiden suhteen huonosti, ei apua saanut paikallisilta viranomaisilta. Järjestelmää ei ollut juurikaan suunniteltu, vaan luotettiin käyttäjän valitsevan itselleen parhaat mahdolliset palvelut. Valinnanvapaudesta hyötyivät ne käyttäjät, joilla oli valmiuksia valita palveluita ja toimia työnantajina. Vanhukset ja kehitysvammaiset näyttivät jäävän enemmänkin heitteille, kuin saavan tarpeidensa mukaista palvelua. Osa käyttäjistä säästi rahat, eivätkä ostaneet itselleen tarpeellisia palveluita. Myöskään palveluiden välittäjää ei osattu käyttää. (Koskiaho 2011, 24.) Tukea tarvittiin enemmän epävirallisista auttamislähteistä, kuten omaisilta. Palveluiden kustannukset saattoivat myös nousta avustusta suurimmiksi ja yksilön oma talous saattoi heikentyä. Tuloksina kokeilusta oli, että tarvitaan suunniteltu järjestelmä, johon sekä ammattilaiset että kansalaiset koulutetaan ja lisäksi tarvitaan käyttäjäorganisaatioiden edunvalvontaan perustuvaa kollektiivista kontrollia. (Koskiaho 2008, 21.)

Britanniassa kokeillaan nyt uudella tavalla valinnanvapautta sosiaali- ja terveystaloudessa. Jokaiselle käyttäjälle laaditaan kunnallisen sosiaaliviranomaisen luona palvelusuunnitelma, johon määritellään käyttäjän tarvitsemat palvelut ja palveluntuottajat. Palvelunkäyttäjän kunto määrittelee sen, saako käyttäjä julkista palvelua vai kohdistetaanko rahat yksityiselle palvelun tuottajalle. Näin varmistetaan, etteivät huonokuntoisimmat jää heitteille ja palvelut ovat laadukkaita. Lisäksi henkilökohtaisen budjetin saamisen kriteereitä on väljennetty ja valinnanmahdollisuutta on lisätty. Ministeriö vaatii viranomaisten innokkuutta ja aktiivisuutta lisäämään käyttäjien henkilökohtaistamista palveluiden suhteen. Tämä vaatii uusien taitojen oppimista sosiaalityöntekijöiltä, kuten palveluiden välittämisen opettelua ja paikallisen verkoston osana toimimista. Tavoitteena on myös tehdä palvelut entistä läpinäkyvimmiksi käyttäjille ja käyttäjät tietoisiksi, mihin resursseja suunnataan. Toiveena on, että sosiaalipolitiikka alkaisi viritä spontaanisti osana paikallisyhteisön toimintaa ja palveluita ostettaisiin paikallisilta pienyhdistyksiltä. Pyrkimys on vähentää valtiokeskeisyyttä ja säästää julkisista sosiaali- ja terveystaloudista. (Koskiaho 2011, 24-25.) Englannissa ja Ruotsissa on kehitetty sosiaali-

palveluita osallisuuden lisäämiseksi. Tavoitteena on ollut kansalaisten oman vastuun lisääminen sosiaalipalveluiden suhteen. Niille keillä ei ole kykyä osallisuuteen ja palveluiden valintaan, järjestetään viranomaisen avuksi tekemään päätöksiä. Mikäli asiakkaalla on kykyä toimia itse, odotetaan häneltä osallisuutta palveluiden suhteen. Ruotsi ja Englanti ovat molemmat kehittäneet palveluitaan koko palvelujärjestelmän tasoilla, lähtien poliittisista päätöksistä ja linjauksista, suoraan asiakastyöhön asti. (Koskiahho 2008a, 280-281.)

Niemi (2011a) kirjoittaa, kuinka Britannian mallissa korostetaan kansalaisten vastuuta palveluidensa ja elämänsä suhteen. Samanaikaisesti sosiaalipalveluiden yksityistämisen, markkinaistumisen ja kansalaisten oman vastuun korostamisen seurauksena osa ihmisistä putoaa palveluiden ulkopuolelle. Britanniassa sosiaalipalveluihin kohdistuneilla muutoksilla tavoitellaan säästöjä ja toimintojen supistamista. Samalla pyritään työnteon lisäämiseen ajatuksella, että työnteko on paras sosiaaliturva. Tämänlainen sosiaalipolitiikka on osaltaan aiheuttanut huonosti työllistävien kapinaa yhteiskuntaa kohtaan, kun he kokevat syrjäytyneen Brittiläisestä yhteiskunnasta. (emt. 21.) Mielestäni tämä on yksi osoitus siitä, että usein vaikeissa elämäntilanteissa olevat ihmiset tarvitsevat yhteiskunnan tukea, eikä kaikkea sosiaali- ja terveyspalveluita voida jättää vain yksittäisen kansalaisen valinnan ja vastuun nojaan. Kuitenkin tarvitaan mahdollisuuksia asiakasosallisuuden lisäämiseen ja valinnanvapauteen.

Hallinnon näkökulma on yhdenlainen tarkastelu suunta asiakkuudesta sosiaalipalveluissa. Tällöin korostuvat asiakkaan oikeudet, joiden lähtökohta on lainsäädännössä. Hallintolaissa ja laissa sosiaalihuollon asiakkaasta ja oikeuksista, korostetaan asiakkaan yksilöoikeuksia. Kyseessä on asiakkaiden oikeudet itseään koskevien tietojen ja palveluiden suhteen. Laissa tuodaan esille sosiaalihuollon palvelut normaalipalveluina asiakkaille, joka on vahvistanut sosiaalipalveluiden palveluluonnetta. Lakeja ollaan uudistamassa ja asiakaskeskeisyyden lisääminen on yksi tavoite. (Toikko 2012, 66-67.)

Niemen (2011b) mukaan valinnanvapauden lisääminen sosiaalipalveluissa on eettisesti toivottavaa taloustieteellisestä näkökulmasta käsin. Itsemääräämisoikeuden ja kuluttajuuden toteutuminen sosiaalipalveluiden valinnassa lisäisi ihmisten toimijuutta omien tavoitteiden mukaisesti. Toisaalta valinnanvapauden lisääntyminen sosiaalihuollon asiakkaille on tuonut esille ongelmia, kuten valintojen harkintaan ja tietoisuuteen liittyen. Monilla sosiaalihuollon asiakasryhmillä ei ole kykyä valita ja suunnitella itse palveluitaan, josta johtuen tarvitaan yhteiskunnan tukea. Tanskassa on vuodesta 2003 alkaen vanhuksat voineet valita itse palveluitaan. Kokemuksissa on noussut esille, että hyvin koulutetut, varakkaat ja liikkuvat ihmiset ovat olleet kykeneväisiä itse punnitsemaan ja tekemään valintoja. (emt. 22-23.) Valinnanvapaus sosiaalityössä merkitsee kuluttajuuteen viittaava markkinaperusteista asiakkuutta. Asiakaskuluttajat voivat tällöin itse valita oman hyvinvointinsa kannalta parhaiten sopivimmat palvelut ja ostaa ne itselleen henkilökohtaisen palvelubudjetin tai palvelusetelien avulla. (Toikko

2012, 25.) Vuonna 2003 Suomessa otettiin käyttöön palvelusetelit, joiden avulla asiakkaat ovat voineet itse valita rajatuista palveluntuottajista, keneltä haluavat palvelun ostaa. Asiakkaalle saattaa jäädä palvelusetelin jälkeen maksettavaksi omavastuuosuus. Asiakkaalla on palveluseteliä käyttäessään valta valita palvelun tuottaja ja saada sitä kautta mahdollisesti laadukkaampaa palvelua. (Koskiaho 2008a, 187.)

Päihdeongelmaisten osallistumista omien asioidensa päättämiseen ei nähdä tärkeäksi, mikä osaltaan saattaa lisätä syrjäytymisriskiä. Päihde- ja mielenterveysongelmaisten palveluita on supistettu taloudellisen taantumun myötä ja samalla heidän vastuuta oman elämänsä hallintaan saattamisessa on lisätty. Näille ihmisille on asetettu uudenlaisia subkektiivisen kansalaisen vaatimuksia valita itse keinot ongelmien poistamiseen ja yhteiskuntaan integroitumiseen. Mikäli päihde- tai mielenterveysongelmainen kokee omat voimansa ja keinosensa riittämättömäksi vastaamaan yhteiskunnan vaatimuksiin, lisää se usein syrjäytymistä ja vapauden tunteen vähentymistä. Tärkeää olisikin turvata palvelut ja mahdollisuus osallisuuteen myös niille väestöryhmille, joiden kyvyt eivät riitä vapaille työmarkkinoille. Päihde- ja mielenterveysongelmaisten sekä maahanmuuttajien mahdollisuudet valita palveluitaan on selkeästi vähäisemmät vuonna 2011 kuin on ollut ennen taloudellista taantumaa. Tämä johtuu erityisesti palveluiden supistamisesta sekä arvomaailman muutoksista hyvinvointipolitiikassa. (Selkälä 2013, 192-197.)

3.4 Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä

Asiakkaiden asemasta sosiaalipalveluissa on keskusteltu viime vuosina paljon. Näkyvillä on erilaisia näkemyksiä asiakkaan asemasta palveluiden suhteen. Yhtenä näkökulmana on asiakaslähtöisyys. Hyvinvointivaltion rakentamisessa mukana olleet sosiaalialan ammattilaiset ovat pyrkineet vastaamaan asiakas-kansalaisen tarpeisiin ja asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää yhtenä sosiaalipalveluiden kulmakivenä. Kehittämistyötä ammatillisen tiedon lisäämiseksi ja ammattityön suhteen voidaan pitää yhtenä asiakaslähtöisenä osatekijänä. Toisesta näkökulmasta tarkasteltuna vahva ammatillinen toiminta olisi johtanut siihen, että asiakas-kansalainen on palveluiden ohjailtavana. (Toikko 2012, 65-66.) Toikon (2011, 105) mukaan palveluita on manageristisen toimintatavan myötä tuotettu lähinnä tilaajien ja tuottajien ehdoilla, jolloin palvelut eivät kuitenkaan välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeita. Palvelut tuotetaan asiakkaille, jolloin asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja arviointiin on tärkeää. Asiakasosallisuus on yksi tärkeä sosiaalipoliittinen tavoite, joka on esillä lähes kaikkialla eurooppalaisessa sosiaalipolitiikassa. Warrenin (2007) mukaan Iso-Britanniassa on keskitytty 2000-luvun alusta lähtien kehittämään palveluita siten, että asiakkaiden osallisuus lisääntyisi eri osa-alueilla sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaiden osallisuuden lisääntymi-

seen on pyritty mm. siksi, että palvelut vastaisivat tulevaisuudessa paremmin asiakkaiden tarpeisiin sekä yksilöllisten palvelukokonaisuuksien rakentamiseksi. (emt. 9.)

Sosiaalipalveluissa on pyritty luomaan uudenlaista kulttuuria, jossa asiakkaat on otettu mukaan palveluiden kehittämiseen kokemusasiantuntijoina. Kokemusasiantuntijoiden tarkoituksena on tuottaa tietoa, osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. On otettava huomioon, ettei osallistuminen palveluiden kehittämiseen ole kaikille asiakkaille luonteenmukaista. Niille asiakkaille, jotka haluavat osallistua kokemusasiantuntijoina palveluiden kehittämiseen, se tarjoaa osallisuus uudenlaisen vaikuttamismahdollisuuden. Kokemusasiantuntija edustaa kollektiivisesti koko asiakaskuntaa, ei vain yksilön mielipidettä. (Toikko 2011, 103; Toikko 2012, 161-163.) Sosiaalipalveluissa on korostettu viime vuosina palveluiden käyttäjien kokemustietoa ja merkitystä palveluiden kehittämiseen. Lisäksi sosiaalipalveluissa pyritään asiakkaiden osallistamiseen, voimaannuttamiseen ja syvempään ymmärtämiseen, joiden vuoksi asiakkaiden kokemusten kuunteleminen ja tarpeiden kartoittaminen on entistä tärkeämpää. Esille on noussut kokemusasiantuntija käsite. Käsitteellä tarkoitetaan, että asiakkaat ovat oman tilanteensa asiantuntijoita tai heidät voidaan kouluttaa asiantuntijoiksi oman ryhmän asioiden esille tuomiseksi palveluiden kehittämiseksi ja antamaan palautetta palveluista. Kokemustiedon korostaminen ja lisääminen voidaan nähdä positiivisena tai negatiivisena asiana. Positiivisena se näyttäytyy lisääntyneenä demokratiana, vapautena ja poliittisena vaikuttamisena. Samalla se voi tarkoittaa lisääntyvää yksilöiden ja ryhmien kokemusten hallintaa tai manipulointia. Kokemustiedossa korostetaan asiakkaan aktiivista, subjektiivisuutta tiedon tuottamisessa omasta elämäntilanteestaan ja kokemuksistaan. Kokemus ja kokemustieto eroavat toisistaan siten, että kokemustieto on sellaista, jota voidaan arvioida. (Nieminen 2014, 14-16, 18-20.)

Niemen (2014) mukaan kokemustiedon kautta tuotettu tieto voi olla hyvin rajallista, koska se pohjautuu yksilön omiin kokemuksiin ja muuhun yksilön tietoon (emt. 18-20). Kokemusasiantuntijan tieto voi siis edustaa kollektiivisesti laajemmin sosiaalityön asiakaskuntaa, mutta toisaalta saattaa pohjautua vain yhden yksilön kokemuksiin ja näkemyksiin. Toikon (2011, 104) mukaan kokemusasiantuntijuus on hyvin konkreettista toimintaa, joka liittyy asiakkaan voimaantumiskeskusteluihin ja toimintoihin. Toikon (2012) mukaan asiakkailla on henkilökohtaista, tärkeää ja olennaista tietoa palvelurakenteesta, asiakkuudesta ja palveluista. Kokemusasiantuntijoina asiakkaat asettuvat viranomaisen rinnalle kehittämiskumppaneiksi. (emt. 161.) Metterin (2003) mukaan ihmisten kokemuksia ei pidä mitätöidä auttamiskäytännöissä. Asiakas kokemusten kautta voidaan luoda asiakaslähtöistä auttamiskulttuuria. Metterin mukaan asiakkaiden kokemusten ja oman elämän asiantuntijuuden huomiotta jättäminen on suuri epäkohta asiantuntija- ja järjestelmäkeskeisissä sosiaalipalveluissa. Yksilöllisten asiakkaiden kokemusten merkitys tulee ottaa huomioon, jos palvelut halutaan saada vastaamaan asiakkaiden tarpeita. (emt. 17.)

Sosiaalitoimistojen asiakastyöstä on vähän tutkittua tietoa. Kemppainen ja Ojaniemi (2012) ovat tutkineet Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa Lapin toimintayksikössä sosiaalityön kehittämistä. Tutkimuksissa selvisi, että sosiaalityöntekijöillä on vähän tietoa omasta työstään ja suoraan asiakastyöhön käytetystä ajasta. Jotta sosiaalityötä voidaan lähteä kehittämään, tulee nykyisin tehtävästä sosiaalityöstä olla tietoa. (emt. 43.) Yksiöllisten asiakaskokemusten kautta voidaan kerätä asiakkailta kokemustietoa nykyisistä sosiaalityön palveluista ja antaa asiakkaiden itse luoda merkityksiä sosiaalityöstä. Pohjolan (2012) mukaan sosiaalityössä tarvitaan ihmisten subjektiivisten vaikutuskokemusten tutkimusta, jossa asiakkaat itse määrittävät sosiaalityön merkityksellisyyden. (emt. 12-13.) Kivipelto ym. (2013) ovat tutkineet aikuissosiaalityön vaikuttavuutta erilaisten osaprojektien kautta. Tuloksista selvisi, että asiakasosallisuutta on palveluissa vain nimellisesti. Asiakkaat eivät myöskään olleet kiinnostuneita arvioimaan palveluita, vaan heille riitti, että palvelut toimivat hyvin. Lisäksi selvisi, että asiakkaat olivat tietoisia vain murto-osasta sosiaalityön palveluvalikosta. Tärkeäksi sosiaalityön rooliksi nähtiinkin palveluista tiedoittaminen ja asiakkaan ongelmien määrittely.

Toikon (2011) mukaan asiakkaiden osallistumisesta palveluiden kehittämiseen voidaan nähdä olevan neljä tasoa. Ensimmäisellä tasolla asiakasta pyritään ymmärtämään. Tällöin riittää, että ammattilaiset pystyvät tunnistamaan asiakkaan tarpeet ja toiveet. Nähdään, että tarpeiden tunnistaminen ohjaa palveluiden kehittämiseen. Asiakkaiden asema tällaisessa kehittämistoiminnassa on passiivinen. Toisella tasolla asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä kuullaan ennalta määritettyihin kehittämisen tavoitteisiin nähden. Asiakkaan osallistuminen kehittämistoimintaan nähdään silloin välineellisenä, jossa asiakkaat osallistuvat tulevien muutosten teemojen käsittelyyn, mutta eivät voi vaikuttaa varsinaisten prosessien ohjaamiseen. Kolmannella tasolla asiakkaat otetaan tasavertaisina kokemusasiantuntijoina ammattilaisten rinnalle kehittämään palveluita. Asiakkaiden osallistuminen nähdään yhtä tärkeänä kuin muiden osallistujien mukana oleminen. Tavoitteet ja tulokset eivät ole ennalta määritettyjä, vaan niiden määrittely tapahtuu yhteisessä keskustelussa ilman ulkopuolisia rajoituksia. Neljännellä tasolla asiakkaat omistavat kehittämisprosessin. He kontrolloivat toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakkailla on mahdollisuus tarpeen mukaan konsultoida ulkopuolisia asiantuntijoita, mutta he toimivat itse kehittämisprosessin päämiehinä. (emt. 107-108.)

Nykyisin sosiaalipalveluissa korostetaan ensisijaisesti käyttäjälähtöisyyttä. Palveluiden koetaan olevan sellaisia, jotka eivät vastaa riittävästi asiakkaiden tarpeisiin. Kehittäminen sosiaalipalveluissa lähtee usein ylhäältä alaspäin ja kehittäminen kohdistuu työtapoihin ja palvelurakenteisiin. Nykykeskustelussa on noussut uutena näkökulmana alhaalta ylöspäin suuntautuva palveluiden kehittäminen. Tässä mallissa palveluita pyritään kehittämään asiakkaiden tarpeista ja näkökulmista käsin. Tavoitteena on ensin kuulla asiakkaita palveluista ja kehittä-

tämisen tarpeista. Asiakkaiden kuulemiseksi on kehitetty erilaisia työmenetelmiä, kuten Bikva-malli, jossa asiakkaat ja työntekijät ryhmähaastatellaan ja sieltä saatu tieto, viedään johtoportaan kautta päätöksen tekijöille. Lisäksi on kehitetty asiakasfoorumityöskentelyjä asiakkaiden äänen esille tuomiseksi. (Toikko 2012, 148.) Asiakkaan arki saattaa olla kaukana siitä oletuksesta, jonka varaan organisaatiot ovat palvelut kehittäneet. Asiakkaan osallistumisen palvelujen suunnitteluun antaa realistiset edellytykset palveluiden kehittämiseksi vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen tulee kuitenkin olla todellista ja asiakkaan kokemuksille on annettava painoarvoa. (Metteri 2003a, 168.)

Tutkielmani yhtenä tavoitteena on tuottaa asiakkailta kokemustietoa aikuissosiaalityön palveluista johtotasolle sekä päättäjille. Kerätty kokemustietoa asiakkailta voi tutkielmani kautta toimia ilmiötä kuvaavana tietona. Lisäksi tutkielmassani kartoitin asiakkaiden halukkuutta osallistua aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen sekä heidän ajatuksiaan kokemusasiantuntijuudesta aikuissosiaalityön kontekstissa. Toikon (2011, 113) mukaan on tärkeää huomioda, että kokemusasiantuntijuuden toimimisen edellytyksenä on asiakkaiden ja ammattilaisten välinen dialoginen vuorovaikutus. Kokemusasiantuntijoiden tieto tulee käsitellä ammatillisen tiedon ohella palveluiden kehittämisessä.

4 Tutkimusasetelma

Tässä osiossa kuvaan opinnäytetyön tutkimuksen tekemisen vaiheita. Kuvaan aluksi tutkimustehtävän. Sen jälkeen kuvaan käytäntötutkimusta tutkimusmenetelmänä ja aineistonkeruuta. Seuraavaksi kuvaan aineiston analyysia. Luvun lopuksi pohdin tutkielman eettisiä kysymyksiä sekä luotettavuutta.

4.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta Vantaan aikuissosiaalityössä. Tarkoitus opinnäytetyössä on kuvata asiakas käsitteen, osallisuuden käsitteen ja asiakaslähtöisen palveluiden kehittämisen käsitteistöä. Opinnäytetyön on tarkoitus tuoda esille tämän hetkisiä asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä aikuissosiaalityöstä ja osallisuuden mahdollisuuksista sekä tuoda esille kehittämisideoita osallisuuden lisäämiseksi.

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössäni ovat:

1. Miten asiakkaat kokevat nykyiset palvelunsa?
2. Miten asiakkaat kokevat osallisuutensa palveluissa toteutuvan?
3. Miten asiakkaiden osallisuus toteutuu työntekijän näkökulmasta?
4. Millä keinoin osallisuutta voitaisiin kehittää?

4.2 Käytäntötutkimus laadullisena tutkimuksena

Tutkielmassani käytin laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä kuvaamaan jotakin tapahtumaa, auttaa ymmärtämään sitä ja antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta tilanteesta (Eskola & Suoranta 1998, 61). Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on löytää tutkimuksesta jotakin uutta, luoda uusia jäsenyksiä ja ymmärtää ympäröivää todellisuutta. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11-16.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, monilta eri kanteilta. Tutkimus vaatii riippumattomuutta, jossa kaikki luotettavina pidetyt seikat tulee kyetä selvittämään, siten etteivät ne ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa ei selvitetä tilastollisia todennäköisyyksiä. Haastatteluista syntyvä aineisto on usein suuri. Siitä johtuen haastatteluista ei voida tehdä niin paljon, että aineistosta nousisi esille tilastollisesti merkittäviä eroja. Laadullinen analyysi koostuu usein kahdesta vaiheesta, joita ovat havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Ominaista laadulliselle aineistolle on sen ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus. (Alasuutari 2011, 32, 38-39, 83-84.)

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkimustehtävä, teorian muodostus, aineiston keruu ja aineiston analyysi limittyvät toisiinsa ja muotoutuvat vähitellen tutkimuksen edetessä. Tavoitteena tutkimuksessa on tavoittaa tutkittavien näkemys tutkittavana olevasta asiasta tai lisätä ymmärrystä ilmiöstä. Tutkijan tulee olla tietoinen prosessinomaisesta etenemisestä laadullisessa tutkimuksessa ja on oltava valmis joustavasti muuttamaan tutkimuksen suuntaa. Kyseessä on ongelmanratkaisusarja, jossa tutkittavaan asiaan pyritään löytämään ratkaisu. Tutkija seuraa johtolankoja tutkimuksen ajan ja tekee päätöksiä, miten tulisi edetä. Tavoitteena on saada tutkittavaan asiaan liittyvä arvoitus ratkaistuksi. (Kiviniemi 2012, 70-71.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ilmiön kuvaamiseen, ymmärtämiseen ja mielekkään tulkinnan antamiseen. Kyseessä on syklinen prosessi, josta puuttuu määrällisen tutkimuksen tarkat säännöt. Analyysi on koko prosessin ajan mukana, joka ohjaa tiedonkeruuta ja koko prosessia. (Kananen 2009, 18.)

Tutkielmani on lähtökohdiltaan käytäntötutkimusta, jossa tutkin omaan työhöni liittyviä käytäntöjä aikuissosiaalityön kontekstissa. Satkan ym. (2005) mukaan käytäntötutkimuksen ongelmanasettelu ja aiheet liittyvät sosiaalialan käytäntöihin ja se on ensisijaisesti soveltavaa tutkimusta. Tavoitteena käytäntötutkimuksella on palvella samanaikaisesti useita eri tahoja, kuten ammattilaisia, palvelujen tuottajia, hallintoa ja palveluiden käyttäjiä. Tiedonmuodostus on rajoja ylittävää ja innovatiivista. Käytäntötutkimus on kiinteästi sidoksissa käytäntöön ja reflektioivassa suhteessa sosiaalialan teorioihin ja käsitteisiin. (emt. 11.) Käytäntötutkimukseni tarkoituksena on tuoda sosiaalityön ammattilaisille ja päättäjille tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakasosallisuudesta aikuissosiaalityössä ja työntekijöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta. Sauraman ja Julkusen (2009) mukaan käytäntötutkimus kohdistuu käytäntöihin ja niiden kehittämiseen. Käytäntötutkimuksessa käytännön tiedolla ja tieteellisellä tiedolla on dialoginen suhde ja oma arvostettu osansa tutkimuksessa. (emt. 294-295.)

Käytäntötutkimuksen yhtenä tavoitteena on luoda refleктоiva suhde vallitseviin sosiaalityön teorioihin ja käytännön työn välille. Tavoitteena on tuoda esille hiljaista tietoa käytännön toimijoilta, mukaan lukien asiakkaat. Sen yhtenä osa-alueena on yhteinen tiedon tuottaminen mukanaolijoiden kesken. Tavoitteena on uudenlainen tiedontuotannon väylä, josta pyritään luomaan uudenlaista etsivää ja tutkimuksellista sosiaalitieteen kulttuuria käytännöntyöhön. (Satka ym. 2005, 11-13.) Toiveena on, että tutkimuksen avulla voidaan työntekijöiltä saatua hiljaista tietoa ja asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia voidaan hyödyntää palveluiden parantamiseen tulevaisuudessa. Myös oma työkokemukseni aikuissosiaalityössä on vaikuttanut opinäytetyöhöni. Se on ollut esillä kysymyksen laadinnassa, teoreettisen tiedon käsittelemisessä ja pohdinnoissa.

4.3 Aineiston keruu

Aineistokeruun asiakkailta tein yksilöhaastatteluilta. Valitsin yksilöhaastattelut asiakkailta aineiston keräämiseksi, koska ajattelin siten saavan parhaiten esille yksittäisen asiakkaan ajatuksia, kokemuksia ja näkemyksiä asiakasosallisuudesta. Hirsijärven ym. (2002, 191-193) mukaan haastattelun suurin etu on sen joustavuus, jolloin haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä. Lisäksi haastateltava on tilanteessa aktiivisesti toimiva subjekti, jonka vastauksien suunnat ovat vapaat. Tutkijan ei tarvitse siis ennalta tietää haastateltavan vastauksien suuntaa ja haastattelun aikana voidaan selventää vastauksia. Haastattelu antaa mahdollisuuden syventää vastauksista saatuja tietoja. (Hirsijärvi ym. 2007, 191-193.) Haastattelun etuna on myös se, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on kokemusta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastattelut asiakkaat olivat kaikki asioineet aikuissosiaalityössä ja heillä oli kokemusta sosiaalityön palveluista vähintään vuoden ajalta. Keskimäärin asiak-

kaat olivat asioineet aikuissosiaalityössä 9 vuotta. Kolme haastateltua oli asioinut aikuissosiaalityössä yli kymmenen vuotta.

Haastattelut olivat teemahaastatteluita. Haastatteluun olin laatinut puolistrukturoidut haastattelukysymykset. Kysymykset olivat kaikille haastateltaville samat, mutta niiden esittämisjärjestys vaihteli. Eskolan ja Suorannan (1999) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samoja, mutta niihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelussa teemat on etukäteen määritelty, mutta kysymyksiä ei esitetä samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville ja kysymyksiä tarkka muoto voi vaihdella. Haastattelutyypin valintaan vaikuttaa tutkimuskysymykset. Teemahaastattelu mahdollistaa strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet yksilöllisten tulkintojen tuottamiseen. Teemahaastattelussa vastaajat pääsevät puhumaan aiheesta vapaammin, jolloin aineisto edustaa vastaajien puhetta. Näin mahdollistetaan yksilöllisten puheiden esille tuominen. Teemat varmistavan sen, että haastatteluissa puhutaan samoista asioista ja ne muodostavat konkreettisen kehyksen, jonka avulla aineistoa lähestytään jäsentyneesti. (emt. 87-89.)

Teemahaastattelussa edetään tietyn ennalta valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymyksiä varassa. Siinä korostetaan haastateltavien tulkintoja asioista, asioille antamaan merkityksiä ja merkityksien syntymistä vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelussa kysymykset perustuvat viitekehykseen ja ne voidaan esittää kaikille haastateltaville samassa tai eri järjestyksessä. Haastattelun avulla pyritään löytämään vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Olin ennen haastatteluita laatinut tutkimuskysymykset, joihin vastauksen saamiseksi laadin teemahaastattelukysymykset.

Tutkimusluvan saamisen jälkeen kesäkuussa 2014 laitoin Hakunilan sosiaaliaseman aulaan ja Tikkurilan sosiaaliaseman aulaan asiakkaille laaditun haastattelukutsun (Liite 2.), joka sisälsi suostumuslomakkeen haastatteluun. Kutsut olivat sosiaaliasemien aulaan 9.6.-15.8.14. Haastatteluun ilmoittautui tuona aikana yhteensä 6 asiakasta. Haastatelluista kaksi oli miehiä ja neljä naisia. Haastatellut olivat 28 - 58 vuotiaita, joten lähes kaikista aikuissosiaalityön eri ikäryhmistä oli edustusta. Aikuissosiaalityössä asioivat 25-64-vuotiaat kuntalaiset. Haastateltavat olivat sosioekonomiselta statukseltaan työttömiä, sairauslomalla tai opiskelijoita. Koulutuksena heillä oli joko peruskoulu tai toisen asteen tutkinto (ammattikoulu tai lukio suoritettuna).

Kaikki haastattelut pidettiin heinäkuun 2014 aikana Hakunilan sosiaaliasemalla. Haastattelut kestivät 30 minuutista 1 h 30 minuuttiin, keskimäärin haastattelut kestivät 45 minuuttia. Nauhoitin kaikki haastattelut, jonka jälkeen litteroin nauhoitukset sanasta sanaan. Valmista

aineistoa tuli 63 sivua (riviväli 1, fontti 12). Koin aineiston olevan riittävä kuvaamaan asiakasollisuuden tilaa. Ronkainen ym. (2013) tuovat esille, että aineiston ei tarvitse pyrkiä yleistettävyyteen, silloin kun sen tavoitteena on antaa ääni tietylle ryhmälle. Aineisto on riittävä, kun sen avulla pystytään vastaamaan tutkimuskysymykseen. Aineiston tulee kuitenkin olla sen verran kattava, ettei se kuvasta vain sattumanvaraisia ja subjektiivisia kokemuksia. (emt. 117-118.) Litteroinnin jälkeen aloitin aineiston analyysin sisällönanalyysin avulla.

Työntekijät haastattelin ryhmäkeskustelulla. Ryhmäkeskustelua varten laadin teemahaastattelurungon, jonka pohjalta työntekijät keskustelivat. Valtosen (2009) mukaan ryhmäkeskustelussa tietty ryhmä ihmisiä on kutsuttu keskustelemaan fokusoidusti tietyistä aiheista. Ryhmän vetäjä ei osallistu itse keskusteluun. Hänen tehtävänä on virittää hyvä ilmapiiri keskustelulle, ohjata keskustelua ja kannustaa osallistujia keskusteluissa. Ryhmäkeskusteluiden osallistujien tulisi olla valittu siten, että heillä on yhteinen pohja ja intressi keskustella aiheesta toistensa kanssa. Samanlaisuus luo pohjaa vuorovaikutukselle. Jotta ryhmä voi toimia, tarvitaan yhdenmukainen tavoite ja tehtävä. (emt. 223, 229.)

Tutkimusluvan saamisen jälkeen sovin yhden sosiaaliammatin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa ryhmähaastattelua. Jaoin kaikille haastatteluun kutsutuille kutsun ryhmäkeskusteluun, joka sisälsi suostumuslomakkeen (Liite 4.). Ryhmäkeskustelun aineisto toimii opinnäytetyössäni vertailevana aineistona asiakashaastatteluille. Opinnäytetyötä varten järjestettiin yksi ryhmäkeskustelu yhdellä sosiaaliammatilla. Keskusteluun osallistui 5 työntekijää. Aiheena keskustelussa oli: Asiakasollisuus aikuissosiaalityössä. Olin ennen haastattelua laatinut keskusteluun kolmen teeman kautta apukysymyksiä (Liite 3.). Tavoitteena oli saada työntekijät keskustelemaan aiheesta vapaasti, mutta kuitenkin fokusoidusti.

Ryhmähaastattelussa haastattelukysymykset esitetään kaikille osallistujille yksilöllisesti. Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta ja rohkaistaa osallistujia keskustelemaan keskenään. Ryhmäkeskustelun tavoitteena on pyrkiä saada selville osallistujien mielipiteitä ja asenteita keskustelun kohteena olevaa ilmiötä kohtaan. Vetäjä ei vaikuta ilmaistaviin mielipiteisiin, vaan pyrkii saamaan ne esille. (Valtonen 2009, 226.) Ryhmäkeskustelun avulla keskustelijat innostavat toinen toisiaan keskustelemaan ilmiöstä ja samalla tutkija pääsee osaksi heidän kuvauksiaan ilmiöstä laajemmin. Tärkeää on, että ryhmän jäsenet ovat varsin homogeenisia, jotta he ymmärtävät keskustelussa käytetyn kielen ja käsitteet samalla tavoin. (Eskola ja Suoranta 1999, 96-98.)

Haastattelu kesti 1 h 30 min. Haastattelussa kävimme läpi ennalta laatimani ryhmähaastattelun kysymyksiä (Liite 3.). En itse osallistunut varsinaiseen keskusteluun, vaan pyrin ohjaamaan sitä aiheeseen. Aineiston litteroinnin yhteydessä huomasin antaneeni työntekijöiden aika vapaasti jatkaa keskustelua aiheen vierestä ja minun olisi pitänyt jämäkämmin ohjata keskustel-

tua aiheen pariin. Kävimme haastattelussa läpi kaikki ennalta laatimani kysymykset ja työntekijät vastasivat niihin kaikkiin. Osaan kysymyksistä vastaukset olivat lyhyitä ja osa herätti pitkänkin keskustelun. Ryhmäkeskustelussa ei syntynyt eriäviä mielipiteitä toisiinsa nähden, vaan työntekijät jatkoivat toisen lopettaessa samankaltaisella vastauksella. Kaikki työntekijät eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, vaan saattoivat vain sanoa, olevansa samaa mieltä. Työntekijät myös täydensivät toistensa vastauksia ja pohtivat aiheeseen liittyen omia kokemuksiaan ja näkemyksiään asiakasosallisuudesta aikuissosiaalityössä. Nauhoitin käymämme ryhmäkeskustelun. Litteroin käydyin keskustelun sanasta sanaan ja litteroitua aineistoa tuli 18 sivua (riviväli 1, fontti 12).

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin on tarkoitus tuoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Analyysin avulla aineisto tiivistetään, kuitenkin kadottamatta sisältöä ja sen sisältämää tietoa. Analyysivaiheessa haastatteluaineistoa pelkistetään ja luokitellaan. Aineistosta etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja sekä moninaisuutta ja yksilöllisyyttä. Haastatteluissa tutkittavat kuvaavat ilmiötä omasta todellisuudestaan käsin. Laadullinen analyysi on rajattu koskemaan yhdenlaista tutkimusta ilmiöstä. Siinä pyritään tuottamaan tietoa tutkittavasta aiheesta yhdestä näkökulmasta. Analyysin kohteena on usein sosiaalisesti tuotettu teksti, joka on tuotettu esimerkiksi haastatteluissa. Laadullista aineistoa analysoitaessa on muistettava, että tuotettu teksti kuvaa ilmiötä vain yhdestä näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa ei voida tuoda esille kaikkea yhdellä kertaa. (Eskola & Suoranta 1999, 138-140, 142-143.)

Analysoin saadut aineistot sisällönanalyysin avulla, etsien niistä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Hirsijärven ym. (2007) mukaan analyysitavan valintaa vaikuttaa se, että tutkimusmenetelmän tulee tuoda parhain mahdollinen vastaus tutkimustehtävään. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään yleensä laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (emt. 210).

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä. Sen avulla aineistosta pyritään saamaan tiivistetty ja yleinen kuvaus ilmiöstä. Aineisto koodataan, jonka jälkeen se luokitellaan tai teemoitellaan. Aineisto saadaan näin järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. Teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Tämä mahdollistaa tiettyjen aineistossa esiintyvien teemojen vertailun. Sen jälkeen aineistosta aletaan etsiä varsinaisia aiheita. Ideana on löytää aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä, yhtäläisyyksiä ja yleistyksiä. Analyysia tehdään laadullisessa tutkimuksessa koko tutkimusprosessin ajan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-110.) Tutkittavasta aiheesta tehdään useita eritasoisia tulkintoja tutkimuksen eri vaiheissa; aineisto keruunaika-

na, raporttia laadittaessa ja aineistoa tulkittaessa sekä lukiessa (Eskola & Suoranta 1998, 138-142).

Litteroinnin jälkeen luin aineistoa kokonaisuutena muutaman kerran. Tutustuin aineistoon tämän jälkeen lukemalla sitä useita kertoja läpi haastatteluittain. Tämän jälkeen pelkistin aineistoa ja jätin pois sellaisia asioita, jotka koskivat liian yksilöllisesti haastateltavaa tai eivät liittyneet tutkimuskysymyksiini. Sitten poimin aineistosta teemahaastattelurungon teemojen alle vastauksia. Järjestelin aineistoa vastaamaan teemoja, kuten valinnanvapaus sosiaalipalveluissa, osallisuus sosiaalityön palveluiden kehittämiseen ja kokemukset asiakasosallisuuden toteutumisesta asiakassuhteessa. Luokittelin aineiston tutkimuskysymyksien alle isoille fläppitaulu papereille. Tämän jälkeen tiivistin aineistoa vielä sähköisesti wordilla leikkaliimaa toiminnon avulla. Tämän jälkeen luokittelin raaka-aineiston alaluokkiin, joista lopuksi tein johtopäätöksiä yläluokkiin ja yhdistelin aineistoa. Työntekijöiden haastattelun aineiston järjestelin samalla tavoin teemojen alle, jotta pystyin vertailemaan työntekijöiden näkemyksiä asiakkaiden näkemyksiin nähden. Työntekijöiden teemahaastattelu ei ollut suoraan verrannollinen asiakkaiden yksilöhaastattelurunkoon. Tästä johtuen analysoin ryhmähaastattelun omana aineistona ja yksilöhaastattelut omana aineistona. Lopuksi vertasin ryhmä- ja yksilöhaastatteluiden aineistoja keskenään. Ryhmähaastattelun aineistossa puhuttiin asiakasosallisuudesta enemmän yhteiskunnallisella tasolla ja palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Asiakkaiden yksilöhaastatteluissa näkökulma oli enemmän asiakkaan kokemukset asioimisesta aikuissosiaalityössä ja oma asiakassuhde sosiaalialan työntekijän kanssa. Aineistojen eroavaisuuden vuoksi analyysit eivät noudata täysin samaa rakennetta. Analyysin lopuksi tein vertailla työntekijöiden ja asiakkaiden aineistojen pohjalta teemoista, joista löytyi yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Jos olisin haastatellut työntekijät yksilöhaastatteluin, saattaisi aineistot vastata paremmin toisiaan teemoiltaan. Ryhmäkeskustelussa asiakasosallisuutta pohdittiin yleisemmällä tasolla, kuin suoran asiakassuhteen kautta.

Teemoja löytyi aineistosta useita ja vaikeinta olikin ratkaista mitkä teemat nostan esille tutkielmassani. Asiakkaiden kokemukset aikuissosiaalityön palveluista olivat hyvin yksilöllisiä ja kaikkien yksityiskohtien esiin tuominen ei ollut mahdollista jo pelkästään asiakkaiden anonyymiteetin säilymisen kannalta. Asiakkaiden yksilölliset kokemukset kuvasivat mielestäni hyvin sitä asiakaskirjoa, joka aikuissosiaalityössä asioi. Jokaisen asiakkaan tilanne on yksilöllinen, mikä vaatii sosiaalialan ammattilaiselta kykyä kohdata jokainen asiakas yksilönä, yksilöllisine tarpeineen ja ratkaisuineen.

Analysoin aineiston teoriaohjaavasti. Tuomen ja Sarajärven (2002, 116) mukaan teoriaohjaavassa tutkimuksessa teoreettiset käsitteet tuodaan valmiina ilmiöinä tutkimukseen. Koska tutkielmani aiheesta on olemassa useita teorioita ja omaan tutkielmaani jäseni teorioista oman näkemykseni ja käsitteistön asiakasosallisuudesta, hyödynsin sitä aineistoa analysoides-

sa. Aineisto sisälsi kuitenkin paljon tietoa, jotka eivät suoraan soveltuneen teoriaan. Päädyin analysoimaan osan aineistosta aineistolähtöisesti. Päädyin tähän ratkaisuun sillä perusteella, että näin tutkielmaani voidaan paremmin hyödyntää Vantaan aikuissosiaalityön kehittämises- sä. Aineistolähtöisesti nostin esille asiakkaiden kokemuksia palveluista, jotka eivät suoraan olleet sidoksissa asiakasosallisuuden teoriaan, mutta vaikuttavat asiakasosallisuuden toteutu- miseen. Tästä johtuen tuloksissa on enemmän osa-alueita, kuin jos olisin analysoinut aineis- ton täysin teoriasidonnaisesti.

Teemoittelun jälkeen tyypittelin aineiston ja tulkitsin esille nostamiani asioita aineistosta. Ruusu Vuoren ym. (2010) mukaan analyysivaiheen tarkoituksena on saada aineistosta irti jotain, joka ei ole suorissa lainauksissa sellaisenaan läsnä. Tavoitteena on kategorisoinnin ja yläkäsitteiden kautta päästä kohti käsitteellisempää näkemystä ja teoriaa tutkittavasta ilmi- östä. (emt. 19.) Tyypittelyssä pyrin nostamaan aineistosta esille asioita, joita ei ole suoraan luettavissa. Olin kysynyt asiakkailta erilaisin kysymyksin samantyyppisestä teemasta, joita analyysivaiheessa yhdistelin ja tulkitsin. Peilasin analyysia tehdessä aineistoa aiempiin teori- oihin, joiden kautta valitsin aineistosta teemat. Analysoin asiakkaiden ja työntekijöiden ai- neistot ensin erillisinä aineistoina ja viimeisessä tulosluvussa yhdistin aineistoja löytääkseni vastaavuuksia ja eroavuuksia asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista ja ajatuksista asia- kasosallisuuden suhteen.

4.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimus tulee hyvän tieteellisen käytännön ja etiikan mukaisesti suunnitella hyvin, noudat- taa tiedeyhteisön toimintatapoja ja raportoida huolellisesti ja yksityiskohtaisesti. Tutkimus on luotettava, kun se kuvaa avoimesti tutkimusprosessia ja siinä tuodaan esille aineistosta nous- sut tieto totuuden mukaisesti. Saadut tulokset tulee perustella ja tehdyt johtopäätökset tuo- da esille. (Ronkainen ym. 2013, 152.) Olen laatinut tutkimuksesta tutkimussuunnitelman, jon- ka pohjalta toteutin tutkimuksen tekemisen. Saaduista aineistosta olen tuonut esille totuuden mukaisesti tuloksia, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini. Raportissa olen tuonut yksityiskoh- taisesti esille koko tutkimusprosessin. Tutkimuksessa kunnioitetaan muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia asianmukaisella tavalla, merkiten käytetyt viittaukset esille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132). En plagioinut tutkimuksessani aiemmin tehtyjä tutkimuksia, vaan toin esille tut- kimuksessani aiempien tutkijoiden tulokset asianmukaisin lähdeviittein.

Aineiston tulee luotettavuuden kannalta olla kattava. Tämä merkitsee sitä, ettei aineistosta tehdyt tulokset perustu satunnaisiin poimintoihin aineistosta. (Eskola & Suoranta 1999, 216.) Aineistoni koostuu asiakashaastattelusta ja työntekijöiden ryhmähaastattelusta. Aineisto on mielestäni kooltaan suuntaa antava aiheesta ja sen kautta voidaan kuvailla asiakasosallisuus-

den tilannetta aikuissosiaalityössä tällä hetkellä. Haastatteluun ilmoittautui asiakkaita, jotka olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun. Aineisto kuvaa pienen asiakasryhmän mielipiteitä saamastaan aikuissosiaalityön palvelusta ja osallisuuden kokemuksista. Vantaalla on aikuissosiaalityön asiakkaita ollut vuonna 2014 noin 20 000 kotitaloutta (Vantaan kaupungin muistio), joten kuuden asiakkaan haastattelu on vain murto-osa tästä määrästä. Tarkoitus tutkimuksella oli kuitenkin saada kartoitettua asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta aikuisosiaalityön palveluissa, eikä suurien asiakasmäärien haastattelemineen olisi ollut mahdollista opinnäytetyön laajuuden perusteella. Mielestäni haastateltavat toivat esille erilaisia ajatuksiin ja kokemuksiin osallisuudesta sekä saamistaan palveluista. Tiedostan kuitenkin, ettei tuloksia voi yleistää kuvaamaan Vantaan aikuissosiaalityön palveluiden kokonaistilannetta tai kaikkien asiakkaiden kokemuksia.

Tutkittavat ovat sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja aikuissosiaalityön asiakkaita. He pysyvät tutkimuksessani anonymoineina. Varmistin tämän siten, etten käytä missään tutkittavien nimiä. Tutkittavat ovat täyttäneet suostumuslomakkeet, joita säilytän kotonani lukkojen takana siihen asti, että opinnäytetyöni on hyväksytty. Raportissa olen muuttanut haastateltujen asiakkaiden ja työntekijöiden nimet, tuloksien esittelyn selkiyttämiseksi. Olen käyttänyt raportissa suoria lainauksia haastatteluista, mutta olen muuttanut mahdolliset yksilölliset ilmaisu, kuten murteet, yleiskieleen anonymiteetin turvaamiseksi. En myöskään tuo tutkimuksessa esille sellaisia yksityiskohtaisia tietoja vastauksista, joista vastaajat olisivat tunnistettavissa.

En itse osallistunut ryhmäkeskusteluun tai vaikuttanut asiakashaastatteluissa vastaajien vastauksiin millään tavoin. Olen tietoinen salassapitovelvollisuuksista sosiaalialalla, jo oman sosiaalialalla olevan työni kautta ja sitouduin noudattamaan niitä myös tutkimuksen aikana. Käsitteelin aineistoja luottamuksellisesti ja säilytän saadut aineistot itselläni vain tutkimuksen ajan kotonani lukkojen takana sekä tietokoneella salasanan takana. Tuhoan alkuperäiset aineistot viimeistään 31.12.16.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee kuvata kaikki tutkimusprosessin vaiheet mahdollisimman tarkasti. Tärkeää on tuoda esille millaisia menetelmiä on käyttänyt aineiston analyysissa. Tavoitteena on, että toinen tutkija voi menetelmiä soveltamalla samanlaiset tulokset aineistosta. (Eskola & Suoranta 1999, 217.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvaavat tutkimusprosessin systemaattinen kuvaaminen ja tulkinnan luotettavuus. Systemaattinen kuvaaminen tarkoittaa tutkimusprosessin avaamista lukijalle. Kaikki valinnat, rajaukset ja analyysia ohjaavat periaatteet tulee olla raportissa aukipurettuna. Luotettavuutta lisätään avaamalla lukijalle aineiston kokonaisuuden muodostumista ja kuvataan tarkasti ne aineistojen osat, joille päähavainnot rakentuvat. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 27.) Olen raportissa

kuvannut koko tutkimusprosessini avoimesti ja tulosluvussa esittelen tehdyt tulokset aineistosta.

Olen tehnyt kaikki tutkimuksen vaiheet, aineiston keruun ja litteroinnin sekä analyysin, minkä koen lisäävän tutkimuksen luotettavuutta. Litteroinnin aikana ja sen jälkeen tutustuin perusteellisesti ja pyrin nostamaan sieltä asiakkaiden ja työntekijöiden äänen esille, vaikuttamatta aineiston sisältöön. Tärkeää tutkimustuloksien analysoinnissa on puolueettomuus. Tutkijan tulee tiedostaa, ettei hän suodata saatuja aineistoja oman kehyksensä kautta, vaan kuuntelee avoimesti aineiston tuottajia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-136.) Tutkija vaikuttaa koko tutkimusprosessin ajan tutkimukseensa. Tämä näkyy tutkimuksessa käytettävien käsitteiden ja analysointitavan valinnoissa, tuloksien tulkinnassa ja raportoinnissa. Tutkimuksen tulee kuitenkin pyrkiä heijastamaan tutkittavien maailmaa ja tutkijan tulee kyetä tunnistamaan oma osuutensa tutkimusprosessissa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 18.)

5 Työntekijöiden näkemykset asiakasosallisuudesta

Työntekijöiltä kartoitettiin asiakasosallisuuden toteutumista tällä hetkellä aikuissosiaalityössä eri tavoin. Kysymykset liittyivät asiakasosallisuuden eri osa-alueisiin, kuten osallisuuteen asiakassuhteessa, osallisuuteen palveluiden kehittämisessä ja osallisuuteen omien palveluidensa valinnan suhteen.

5.1 Aikuissosiaalityö työntekijöiden näkökulmasta

Työntekijät toivat esille, että he näkevät yhdeksi tärkeäksi tehtäväkseen tukea asiakkaitaan tasavertaisuudessa muihin kuntalaisiin nähden. Tasavertaisuuden he kokivat olevan yksi osa-alue asiakkaiden osallisuudessa. He pyrkivät tukemaan perheitä taloudellisesti mm. lasten harrastuksissa, jotta perheiden lapset olisivat tasavertaisessa asemassa muihin lapsiin nähden. Vaikka tämä koettiin tärkeäksi tehtäväksi, työntekijät pohtivat kuitenkin, ovatko aikuissosiaalityön asiakkaat sittenkään tasavertaisia kuntalaisia aikuissosiaalityön palveluita käyttämättömien kanssa. Perusteena epäilylle oli pitkään kestäneen työttömyyden ja köyhyyden vaikutukset perheisiin sekä ylisukupolvisen köyhyyden vaikutukset. Työntekijät pohtivat myös onko asiakkuus aikuissosiaalityössä niin leimaavaa, että se sulkee asiakkailta pois osallisuuden kunnan asioihin ja palveluihin vaikuttamisen osalta.

” Sehän on yksi, ehkä meidän tehtävä pyrkiä siihen, että meidän tuella asiakkaat pääsisi tasavertaisuuteen myös niiden kanssa, keiden ei tarvitse asioida täällä.. Myös taloudellisesti auttaa siinä, että jonkunlainen minimi, niin kuin tämmöinen, tulee saavutettua myös lasten harrastuksissa ja muussa tällaisissa. Että lapset ovat tasavertaisessa asemassa muiden perheiden lasten kanssa. Mutta tietenkin pitkään jatkunut työttömyys ja köyhyys ja muut niin, vaikuttaa kyllä ehkä, että asiakkaat eivät ehkä kuitenkaan ole tasavertaisessa asemassa.”

(Liisa)

Tasavertaisuuden ei koettu toteutuvan asiakassuhteessa työntekijän ja asiakkaan välillä, koska työntekijällä on valta tehdä päätöksiä. Työntekijät kokivat, että toisaalta tasavertaisuus toteutuu ihmisyden kautta ja kunnioittavassa asiakassuhteessa, mutta työntekijän valta muuttaa tasavertaisuuden kokemuksen. Aineiston perusteella työntekijöille on tärkeää, että asiakkaat kokevat saavansa hyvää palvelua aikuissosiaalityöstä ja kokevat tullessa kuulluiksi. Asiakkaiden kunnioitus ja halua tukea sekä auttaa asiakkaita, asiakkaiden tarpeista lähtien, oli kaikille työntekijöille tärkeää.

Tasa-arvoisuuden toteutuminen suhteessa toisiin asiakkaisiin oli työntekijöiden mielestä kohtunut, kun työyksikössä oli alkanut keskusteleva työkuluttuuri. Työntekijät kokivat hyvinä

sosiaalialan ammattilaisten tiimit, joissa yhdessä pohdittiin asiakkaiden asioita ja erityisin perustein myönnettäviä avustuksia. Toisaalta vielä edelleen nähtiin olevan erilaisia linjauksia riippuen työntekijästä. Tämä oli noussut työntekijöille esille asiakkailta saaduista palautteisista.

”..kun sitten muut on kyllä saanut ja hän ei saa ja vähän niin kuin tällaista.. Et ei ole ihan niin kuin sellaista yhteistä linjausta aina, et se menee aina vähän työntekijöiden mukaan sitten se kuka saa mitään ja semmoisesta oon vähän kuullut asiakkailta. Mut tietenkään, ehän ei voi aina tietää sitten perusteluista siitä, millä perusteella ne muut on saanut niitä asioita ja..” (Karoliina)

Työntekijät kokivat, että asiakasmäärät ovat kasvaneet kohtuuttoman suuriksi työntekijä resursseihin nähden. Työntekijöillä ei ole antaa aikaa kaikille sitä haluaville, vaan suurin osa neuvonnasta ja ohjauksesta hoidetaan puhelimitse. Suurien asiakasmäärien vuoksi työntekijät kokivat, etteivät enää voineet hallita työtään niin hyvin kuin aiemmin. Samalla asiakastuntemus on heikentynyt, kun asiakasmäärät ovat kasvaneet. Työntekijöiden mielestä ei ole hyvä, kun asiakkaiden palvelut ovat pirtaloituneet mm. etuuskäsittelytyöhön, eri ikäisten palveluihin sekä päätösvaltaa on kavennettu eri tukipalveluiden suhteen. Hyväksi työntekijät kokivat sen, ettei aikaa mennyt enää niin paljon perustoimeentulotukipäätöksien tekoon, kun perustoimeentulotuki on siirretty etuuskäsittelyyn. Työntekijät kokivat myös tiedon saannin olevan vähäistä uusista ohjeista ja sopimuksista sekä muutoksista. Tästä johtuen työn koettiin kuormittavan työntekijöitä enemmän kuin aiemmin.

”Mut sitten taas, kun asiakasmäärät kasvaa, niin sitten taas aina tulee hirveästi uusia asioita. Niin sitten taas, miten työntekijä hallitsee sen, että tokihan tietyt asiakkaat muistaa, mut sit saattaa jotkut asiat kuitenkin. Ja itsellä ainakin saattaa mennä, että muistaa, että niin tällä perheellä oli tällainen asia, mut sit se liittyikin johonkin toiseen asiaan ja.. et tulee vähän semmoista, että työn hallittavuus tietysti kärsii, kun asiakasmäärät kasvaa.” (Susanna)

Aikuissosiaalityö työskentelee kuntalaisten tasavertaisuuden turvaamiseksi sekä köyhyyden vaikutuksien minimisoimiseksi asiakkaiden elämässä. Tasavertaisuus näyttäytyy aikuissosiaalityössä eri muodoissa, kuten asiakkaiden ja työntekijöiden välisenä tasavertaisuutena, asiakkaiden tasavertaisuutena muihin kuntalaisiin nähden sekä tasavertaisuutena palveluissa muihin asiakkaisiin nähden. Asiakasmäärien suuri kasvaminen on vaikuttanut siihen, miten hyvin työntekijät kokevat hallitsevansa omien asiakkaidensa asiat ja tuntemus asiakkaisiin nähden on heikentynyt.

5.2 Asiakkaiden asiakasosallisuus palveluissa

Työntekijät kokivat asiakasosallisuuden toteutuvan vaihtelevasti aikuissosiaalityössä tällä hetkellä. Koettiin, että tärkeää on asiakkaiden mahdollisuus päästä sosiaalialan ammattilaisen vastaanotolle. Kasvokkain käytyjen keskusteluiden ja vuorovaikutuksen kautta asiakkaille syntyy mahdollisuus tuoda esille omia mielipiteitään ja tavoitteitaan, joiden saavuttamiseksi, voidaan lähteä työskentelemään. Aineiston perusteella koettiin, ettei aikoja voida antaa riittävästi asiakkaille vähäisten työntekijä resurssien vuoksi. Asiakkaat pyrkivät tällöin tuomaan omia asioitaan esille kirjallisesti, joka ei mahdollista vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Vaikeudeksi koettiin se, ettei aika riitä kutsumaan asiakkaita vastaanotoille, jos asiakkaat eivät itse ole aktiivisia ajan varaamisen suhteen. Asiakasosallisuuden nähtiin toteutuvan vain, jos asiakas itse oli aktiivinen toimija ja oli motivoitunut ja halukas asioimaan aikuissosiaalityössä. Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät varanneet itse aikoja sosiaalityöhön jäi osallisuuden mahdollisuus kokonaan toteutumatta.

”Mut sit taas itse vastapuolena mietin, et sehän hirveästi riippuu siitä, että miten aktiivinen asiakas on itse. Että soittaa tänne ja pyytää sitä apua ja palvelua. Kun sit on paljon niitä, jotka ei soita, että miten sitten heidät saisi osallistumaan?” (Susanna)

Asiakasosallisuuden nähtiin olevan suoraan yhteydessä asiakkaan kuulemiseen ja hänen tavoitteidensa esille saamiseen sosiaalityössä. Erityisesti asiakkaiden sosiaalityön suunnitelmat pyritään laatimaan niin, että niissä näkyy asiakkaan omat tavoitteet, ei työntekijän mielestä tärkeät tavoitteet.

”No, jos mä mietin niin kuin suunnitelman näkökulmasta, niin kyl mä pyrin laittaa sinne niin kuin asiakkaan omia tuomia tavoitteita, et eihän ne voi olla niin kuin meidän tavoitteita ne. Ne pitää kuitenkin olla hänestä lähtöisin olevia.” (Susanna)

Asiakasosallisuuteen liittyy olennaisesti tietämys palveluista ja mahdollisuuksista. Työntekijät kokivat tiedottamisen olevan puutteellista kaupunki tasoisesti. Toiveena oli, että palveluista tiedotettaisiin selkeästi kaupungin internetsivuilla ja olisi jokin esite aikuissosiaalityön palveluista. Työntekijöiden mielestä osa asiakkaista mieltää aikuissosiaalityön palvelut paikaksi, josta haetaan rahaa. Toisaalta on asiakkaita, jotka hakeutuvat palveluihin myös sosiaalityön vuoksi. Asiakkaat ovat epä tietoisia siitä mikä ero on sosiaaliohjaajalla ja sosiaalityöntekijällä sekä millaisia asioita aikuissosiaalityöstä voi hakea tai saada.

”Ja sit siihen asiakasosallisuuteen liittyy mun mielestä se, että asiakkaat ovat myös tietoisia meidän palveluista, oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja olisi joku kanava, missä he voi myös

esittää toiveita, esim. aukioloajoista, puhelinajoista, erilaisista asioista, jotka liittyy asiointiin aikuissosiaalityössä.” (Liisa)

”Ja sit ne tosiaan mieltää, suurin osa yleensä tämän sellaisena paikkana, mistä haetaan rahaa. Että eihän ne sitä niin sanotuista sosiaalipalveluista mitään mitä täällä niin kuin tai jostain sosiaalityön suunnitelmasta niin eihän suurin osa varmaan tiedä mitään tällaisista. Tää on niin kuin entinen köyhäinhoito kunnan palveluissa.” (Minna)

Asiakasosallisuuden liittyä myös kokemusasiantuntijuus, jonka työntekijät näkevät tärkeäksi niin palveluiden kehittämisen suhteen, kuin asiakkaan voimaantumisen näkökulmasta. Kokemusasiantuntijuutta aikuissosiaalityössä ei vielä ole Vantaalla käytetty, eikä työntekijät osanneet oikein mieltää mitä se voisi kokonaisuudessaan tarkoittaa. Kokemusasiantuntijuutta käytiinkin läpi lastensuojelun ja päihdehuollon kontekstista.

”Onhan siinä silleen ollut, ainakin Helsingissä, että niillä, jotka on sitten osallistunut näihin (kokemusasiantuntijuuteen), ne ovat olleet ainakin voimaannuttavia kokemuksia niille asiakkaille itselleen. Että he kokevat, että heille on mahdollisuus vaikuttaa asioihin, et siinä mielessä se voisi mun mielestä aikuissosiaalityössä ihan yhtä lailla toimia.” (Karoliina)

Asiakasosallisuus on työntekijöiden mielestä asiakkaiden mahdollisuutta osallistua omiin palveluihinsa, suunnitelman laadintaan, omien tavoitteiden esille tuomiseen, vuorovaikutukseen pääsemistä oman sosiaalialan ammattilaisen kanssa sekä tietoisuutta palveluista. Työntekijät kokivat, että asiakasosallisuus toteutuu aktiivisten asiakkaiden osalta sosiaalityössä suhteessa asiakkaan omiin palveluihin. Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät itse varaa aikaa sosiaalityöhön, asiakasosallisuus ei pääse toteutumaan, eikä työntekijöillä ole aikaa kutsua näitä asiakkaita tapaamiselle. Toisaalta aikuissosiaalityö pohjautuu vapaaehtoisuuteen, joten joidenkin asiakkaiden kohdalla on ehkä kyse omasta valinnasta olla ottamatta yhteyttä sosiaalityöhön.

5.3 Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä

Palveluihin vaikuttamiseen, joka työntekijöiden mielestä liittyy olennaisesti asiakasosallisuuteen, ei ole työntekijöiden mielestä toimivia kanavia. Työntekijät kokivat, että asiakkaille olisi luotava erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja mielipiteiden ilmaisemiseen. Sähköisten palveluiden koettiin sopivan vain osalle asiakkaista, koska aikuisosiaalityön asiakkaiden mahdollisuudet ja taidot ovat osalla rajallisia sähköisten palveluiden käyttöön. Lisäksi koettiin voimattomuutta työntekijänä pystyä vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen asiakaspalautteen kautta, jos siihen ei saatu tukea johdon tasolta. Työnteki-

jöiden mielestä olisi hyvä, jos asiakkailla olisi selkeä ja helppo väylä tuoda esille kokemuksiinsa ja ehdotuksiaan palveluiden suhteen suoraan johtotasolle.

”Mun mielestä ei oo tällä hetkellä sellaisia kanavia. Eliikä asiakkaat pystyy ainoastaan puhumaan omalle työntekijälleen ja se ei oo mun mielestä oikea kanava. Koska työntekijöillä ei välttämättä ole aikaa viedä niitä asioita eteenpäin tai sitten voi olla.. mulla on ainakin kokemus, että vaikka yrittäis viedä eteenpäin, niin sekään ei aina ehkä saa vastakaikua sitten ylemmiltä tahoilta.” (Liisa)

”Periaatteessa ehkä on kanavia, tai ainakin tossa jossakin vaiheessa oli tavoitteena, että oli näitä asiakasraateja ja enempi minusta vielä kyseltiin mielipiteitä ja sitten ainakin niitä yritettiin myös ottaa käytäntöön tai ohjeita niistä, mitä oli tullut palautetta. Mutta tällä hetkellä musta tuntuu, että en mä tiedä onks? Ainakin mä juuri eilen sain hyvin negatiivista palautetta siitä, että mitenkä suhtaudutaan ylipäättänsä asiakkaisiin, asiakkaan tuomiin asioihin..” (Kirsi)

”En mä tiedä. Ei tällaista virallista kanavaa oo varmaan ollut aikaisemminkaan, mutta minusta tässä oli vähän sellaista linjaa, että asiakkaita otettaisiin enemmän mukaan, mutta nyt kaikkien mullistusten ja uudistusten ja muitten kesken, se on varmaan pikkusen jäänyt takalalle.” (Kirsi)

Aikuissosiaalityössä on tapahtunut viimeisten vuosien aikana suuria organisatorisia muutoksia, kuten sosiaaliasemien yhdistämisiä, työnkuvien ja työtehtävien muutoksia sekä etuuskäsittelyn ja sosiaalityön eriyttäminen. Työntekijöiden mielestä asiakasosallisuus ja asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on jäänyt näiden suurien kehittämisen varjoon, eikä se toteudu tällä hetkellä muuten kuin asiakkaan omaan palveluun suuntautuvana osallisuutena. Asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisen suhteen ei työntekijöiden mielestä tällä hetkellä ole.

”.. Olisi ihan hyvä, että esimerkiksi kaupungin sivuilla olisi joku kohta mihin voisi todella antaa suoraa palautetta melkein niin kuin tavallaan niin kuin mistä tahansa. Ettei asiakkaan tarvitse olla johonkin tiettyyn asiaan. Ja sitten joku tosissaan niitä keräisi ja katsoisi niin minkälaista palautetta niistä asioista ois tullut. Se olisi varmaan aika helppo tapa. Ja sitten musta tuntuu, ettei noihin asiakastytyväisyyskyselyihin, no jotka sattumalta tulee käymään, niin saattaa ne täyttää.” (Kirsi)

Työntekijöiden mielestä asiakkaille tulisi luoda mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen. Asiakasraatien lisäksi toivottiin sähköisiä palveluita, joiden kautta voi antaa palautetta. Kaupungin internet sivuille toivottiin yksinkertaisia ohjeita asiakkaille, jotka neuvovat sekä

motivoivat asiakkaita osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Tiedottamista toivottiin organisaation ja palveluiden muutoksista mediassa. Työntekijöiden mielestä olisi hyvä, jos asiakkaille luotaisiin useita väyliä ilmaista mielipiteensä, koska asiakkaiden toimintakyky vaihtelee suuresti. Osalle ryhmiin osallistuminen tai sähköisten palveluiden käyttäminen on mahdotonta, mutta he voisivat antaa palautetta jotain muuta kautta. Tiedottamista palveluista toivottiin lisää. Ehdotuksena oli pitää kuntalaisille avoin tiedotustilaisuus, jossa kuntalaisilla olisi mahdollisuus kysyä palveluista sosiaalityön ammattilaisilta sekä esimiehiltä että kuulla organisaation muutoksista. Tiedotustilaisuus tulisi työntekijöiden mielestä järjestää lähellä asukkaita, lähiössä.

”Ensimmäinen on tietenkin tiedottaminen ylipäättensä aikuissosiaalityöstä, sen palveluista ja tulevista muutoksista, lakkautuksista ja kehittämisestä kuntalaisille. Et aika vähän näkee missään mediassa, että nyt ollaan yhdistämässä sitä tai lakkauttamassa tätä tai miten se niin kuin käytännössä vaikuttaa kansalaisten saamiin palveluihin. Et ei niitä tuoda mihinkään tavallaan niin kuin kansalaisten tietoisuuteenkaan ennen kuin ne, sit vasta kun ne muutokset on tehty.” (Liisa)

Sosiaaliasemalla kahdesti vuodessa kerättävä asiakastytyväisyyskysely ja sen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä herätti keskustelua. Työntekijät epäilivät, ettei kyselystä saatujen tuloksien perusteella voitu kehittää riittävän hyvin palveluita, eikä kaikkien asiakkaiden ääni tule niissä riittävästi esille. Työntekijöiden mielestä asiakastytyväisyyskyselyssä saattaa myös korostua negatiiviset asiat. Positiivista palautetta työntekijät kokivat saavansa vain suoraan asiakkailta tapaamisilla tai puhelimitse. Näitä palautteita työntekijät eivät tuo esille johdolle tai työkavereilleen. Kaikki työntekijät kokivat, että asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen palveluiden kehittämistyössä olisi todella tärkeää, että palvelut vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin paremmin.

”Mut sit taas, on kyllä ihmisiä, jotka haluaa antaa sitä positiivista palautetta. Niin kun huomaa, kun meilläkin on ollut tällainen työtilanne, niin kyllä sieltä sellaista empatiaa tulee asiakkailtakin.” (Susanna)

”Mut se tulee suoraan meille ja meidän kautta. Ainakin mulle tulee niin, että se tulee suoraan asiakkaalta tapaamisella tai puhelimitse tai niin kuin näin. Et se ei tuu niin kuin tällaisen asiakastytyväisyyskyselyn kautta välttämättä esille. Mut niin kuin ainut positiivinen palaute, mitä täällä nyt niin kuin edes saa, niin se on aika pitkälti suoraan asiakkailta tulevaa.” (Liisa)

Työntekijät viittaavat työtilanteella kiireeseen, jota haastattelu ajankohtana oli mm. toimeentulotukihakemuksien käsittelyaikojen viivästymisen myötä syntynyt. Työntekijät toivoi-

vat itselleenkin väylää, jonka kautta voisi välittää johdolle asiakkailta saatua suoraa palautetta. Työntekijät kokivat, etteivät tiedä onko palautteen antamiseen olemassa jokin lomake, jonka voisi täyttää ja sitä kautta välittää asiakkaan viestin tai palautteen eteenpäin. Omat mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden lisääntymiseen palveluiden kehittämisessä työntekijät näkivät olevan vähäiset. He kokivat osallisuuden lisäämisen ja vaikutuskanavien luomisen olevan organisaation johtotason henkilöiden tehtävä.

”Että siellä on tällä hetkellä kaupungin sivuilla jonkinlainen palaute, mihin asiakkaat voi niin kuin kirjoittaa palautetta eri palveluista, mutta se.. hyvin harva tietää siitä. Elikkä silloinhan se pitäisi olla jotenkin hyvin tiedotettu asiakkaille, että näin voit osallistua palveluiden kehittämiseen tai antaa palautetta ja antaa puhelinnumero tai sähköpostiosoite tai www. sivusto, missä on palautelomake tai sitten joku osoite, mihin voi oikeasti niin kuin vaikka nimettömänä lähettää kirjeitä.” (Liisa)

Asiakkaiden mahdollisuus osallistua johdon kokouksiin nähtiin tärkeäksi asiakasnäkökulman esille saamiseksi. Toiveena oli, että asiakkaat pääsisivät mukaan kehittämistyöhön jo silloin, kun jotain muutosta palveluihin suunnitellaan. Toisaalta työntekijät miettivät, onko asiakkaille vaikeaa osallistua kokouksiin, kun sosiaalityön asiakkuus on edelleen toisten mielestä jollakin tapaa asiakasta leimaavaa.

”Palveluita muutetaan, eikä kuitenkaan kysytä asiakkaiden mielipiteitä etukäteen niistä muutoksista. Että, mitä mieltä olette, jos jatkossa toimitaan näin tai näin?” (Liisa)

”Kyllä se mun mielestä ainakin ois hyvä. Ainakin välillä tuntuu, että sieltä tulee sellaisia aivan älyttömiä päätöksiä asiakkaiden kannalta, sieltä johtoryhmästä. Että se mun mielestä olisi, niin kuin juuri tasa-arvoisuuden ja niin kuin demokratian nimissä niin kuin, että siellä olisi ne asiakkaat mukana päättämässä niistä asioista ja asiakaslähtöisyyden kannalta. Että, miten nämä voi ollakaan asiakaslähtöisiä nämä palvelut, jos siellä ei ole asiakkaiden omaa osallistumista niin kuin siihen päätöksentekoon.” (Karoliina)

Työntekijät näkisivät kokemusasiantuntijuuden sopivan hyvin aikuissosiaalityöhön ja palveluiden kehittämiseen. Heidän mielestään olisi tärkeää, että asiakkaat voisivat osallistua keskusteluun foorumeilla, joissa mietitään aikuissosiaalityön palveluiden kehittämistä ja keskustellaan muutoksista palveluihin.

”Kyllä siellä missä mietitään nimenomaan muutoksia tai jotakin tulevaisuuden näkökulmaa, niin sellaisessa paikassa minun mielestä olisi hyvinkin. Että voisi tulla, että miltä kaikki toiminta näyttää sitten asiakkaasta käsin. Kyllä musta tällaisilla foorumeilla olisi ihan tarpeellista esim. näillä sosiaalihuollonkin foorumeilla.” (Kirsi)

Kaiken kaikkiaan koettiin, että asiakkaita pitäisi paremmin kuulla sosiaalityön palveluiden kehittämisessä ja luoda asiakkaille mahdollisuuksia osallistua kehittämistyöhön. Tärkeää olisi luoda useita erilaisia mahdollisuuksia osallistumiselle, jotta yksilölliset toimintakyvyn rajoitteet, eivät estäisi asiakkaiden osallistumista. Työntekijät eivät lainkaan pohtineet, olisivatko asiakkaat kiinnostuneita osallistumaan kehittämistyöhön tai millä keinoin heitä motivoitaisiin osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Työntekijöiden mielestä asiakkailla on kiinnostus tulla kuulluksi siitä, miten he ovat kokeneet palvelut ja millaisia muutoksia he toivoisivat palveluidensa suhteen.

5.4 Asiakkuuden määrittely: kohde, kuluttaja vai palveluiden käyttäjä ja valinnanvapaus

Työntekijät kokivat asiakkaiden olevan palveluiden käyttäjiä. Asiakkaat saapuivat vapaaehtoisesti palveluiden piiriin. Työvoimanpalvelut nähtiin enemmän olevan sellaisia, jossa asiakkaat ovat palveluiden kohteena, mutta sosiaalipalveluissa asiakkaat olivat palveluiden käyttäjiä.

Kysymys asiakkaiden valinnanvapauden toteutumisesta jakoi työntekijöiden mielipiteet. Osa koki, että asiakkailla on mahdollisuus valita palveluita kuluttajan tai markkinamahdollisuuksien mukaan. Toisaalta koko palveluvalikkoa ei kerrottu asiakkaille, vain työntekijän mielestä asiakasta parhaiten palvelevat palvelut tuotiin esille. Tämä perusteltiin sillä, että silloin ammattilaisen näkemys asiakkaan tilanteen kannalta parhaimman ratkaisun tuottavaan palveluun tuli esille. Kuluttajuuden nähtiin olevan mahdollista vain maksullisissa palveluissa, jotka asiakas itse maksaisi. Tämä asia jakoi mielipiteitä työntekijöiden kesken. Osan mielestä asiakkailla tulisi olla mahdollisuus olla tietoinen kaikista aikuissosiaalityön palveluista ja itse määrittää millainen palvelu voisi auttaa häntä.

”Ei varmaan kerrota koko palveluvalikkoa. En ainakaan itse kerro. Vaan mä kuuntelen sen asiakkaan tilanteen ja tarpeen ja ehkä itse poimin sieltä palveluvalikosta niitä, mitä voisin ajatella, että asiakas voisi käyttää ja ehkä olisi hyödyllistä. Ja tarjoan niitä, en sellaista, mitä en koe asiakkaalle itse hyödylliseksi.” (Liisa)

”Mutta kyllähän taas asiakas saattaa itse tuoda, että hän tarvitsee sitä, tätä ja tuota, mutta että täytyyhän se sitten yhdessä keskustella, että mikä on järkevää ja tarpeen ja hyödyllistä. Ainakin nämä pitkäaikaiset asiakkaat hyvin tietävät, mitä täältä voi saada ja mitä he itse kokevat tarvitsevansa.” (Susanna)

”Mutta selkeästi niin kuin, kun puhuttiin niistä kampaamo palveluista aikaisemmin niin koen, että asiakkaalle on hyväksi, jos on yksi ja sama työntekijä, koska sillä työntekijällä on paljon

myös sellaista hiljaista tietoa sen asiakkaan tilanteesta, mitä ei oo kirjattuna sinne asiakas-tietojärjestelmään. Ja asiakkaan ei tarvitse aina aloittaa alusta. Elikkä on ehkä työntekijällä tieto sitä historiasta ja muusta. Että en koe, että olisi järkeä siinä, että tää olisi sellainen, että vaihtuisi aina.. Että asiakas nyt sattuisi vaan valikoitumaan eri työntekijöille joka kerta, kun asioi täällä.” (Liisa)

Rahoituksen suhteen asia kuitenkin herätti pohdintoja sekä se, voidaanko asiakkaalle ostaa kallista palvelua, jonka ammattilainen näkee olevan asiakkaan edun vastainen tai tarpeeton. Yhdenkään työntekijän mielestä ei olisi hyvä, jos asiakkaat saisivat valita sosiaalityön palveluita ilman minkäänlaista ammattilaisen arviota. Kuluttaja asiakkuuden ei koettu olevan mahdollista aikuissosiaalityössä. Tärkeäksi koettiin myös, että asiakkaalla säilyy oma työntekijä asioidessaan sosiaalityössä. Työntekijän vaihtuvuudesta oli tullut asiakkailta negatiivista palautetta työntekijöille. Työntekijöiden mielestä asiakkaiden asiat, joita sosiaalityössä käsitellään vaativat pitkäkestoisen asiakassuhteen yhteen työntekijään. Tämän vuoksi he eivät kokeneet hyvänä, että asiakas voisi itse määrittää kenelle työntekijälle varaisi ajan.

”Ja mun mielestä tässä on kuitenkin se ammatillinen näkemys, niin kuin isossa roolissa. Että asiakas, että asiakkaalla ei voi olla samanlaista ammatillista näkemystä, kuin työntekijällä. Koska muuten, mihin tarvittaisiin sosiaalialan asiantuntijuutta ja osaamista? Voisi olla pelkkä palveluvalikko, mistä asiakas itse valitsee.” (Liisa)

”Mun mielestä tuohon kuluttajaan liittyy se, että niistä maksaa. Ja sitten kun nämä ovat ilmaisia palveluita, niin mun on vaikea mieltää, että miten tuota, miten nämä olisivat verrattavissa sellaiseen, niin kuin parturiin tai kampaajaan..”. (Minna)

Kuvailin haastattelussa työntekijöille Britannian mallia, jota olen kuvannut teoriaosuudessa. Työntekijöiden mielestä malli voisi sopia, vain varhaisen tuen palveluihin, kuten kotipalveluun ja lastenhoitoon. Korjaavia palveluita tuottaviin valintoihin tarvitaan työntekijöiden mielestä ammatillista näkökulmaa, eikä asiakkaat voi niitä palveluita itse määrittää.

Työntekijät kokivat asiakkaidensa olevan palvelunkäyttäjiä, joilla on osittain mahdollisuus valita palveluita. He eivät kuitenkaan saa mahdollisuutta valita koko palvelun tuotannosta, vaan ammattilaisen määrittämistä vaihtoehtoista. Kuluttajuuden ei koettu soveltuvan sosiaalityön palveluihin, jotka koskevat korjaavia palveluita, kuten päihdehoitoa. Aikuissosiaalityön asiakkaiden koettiin kuitenkin asioivan palveluissa vapaaehtoisesti ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa niihin asioihin, joita tapaamisilla käsitellään sekä millaisia palveluita he ovat valmiina vastaanottamaan. Kohde asiakkuuden työntekijät näkivät toteutuvan mm. työllisyyspalveluissa, joiden toimenpiteisiin asiakkaiden on osallistuttava, jotta oikeus työttömyysetuuksiin säilyy. Aikuissosiaalityössä ei tällaisia pakottavia toimenpiteitä varsinaisesti käytetä.

6 Asiakkaiden kokemukset saaduista sosiaalityön palveluista

Aineiston perusteella asiakkaat kokevat hyvin yksilöllisesti saamansa aikuissosiaalityön palvelut. Asiakkaiden kokemuksiin vaikutti suuresti se, kuinka paljon he luottivat työntekijäänsä ja miten he olivat kokeneet tullessa kuulluksi sosiaalityössä asioidessaan. Pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kohteluun aikuissosiaalityössä. Asiakkaat antoivat aikuissosiaalityöstä positiivista palautetta, vaikka kaikilla asiakkailla oli myös negatiivisia kokemuksia aikuissosiaalityöstä. Suurin osa tyytymättömyydestä liittyi taloudellisiin asioihin, saatuihin toimeentulotukipäätöksiin sekä vajavaiseen tiedon saamiseen palveluista sekä päätöksien perusteluista.

”Mä en nyt tiedä, voiko sanoa vertaistukea, mutta ehkä jotain jokinnäköistä, kun joskus itse tuntuu, että kaikki asiat niin kuin menee ihan mönkään, eikä tästä nyt tuu mitään. Enkä mä nyt vielääkään päässyt niin kuin jaloilleni tai, että vieläkin mä asioin täällä sosiaalitoimistossa. Niin jotenkin semmoista, tai ainakin mun työntekijät on onnistunut niin kuin tuomaan tosi hienosti esille sen, että koko ajan on niin kuin menty kuitenkin eteenpäin ja paljon on tapahtunut ja paljon on niin kuin tapahtumassa. Että semmoinen niin kuin henkinen tavaltaan niin kuin sellainen laajemman näkökulman näkeminen kuin mitä välillä itse näkee. Niin se on niin kuin ollut sellainen tosi iso juttu. Ja tietenkään yhtään vähemmäksi en niin kuin sit ihan se taloudellinen apu.” (Minttu)

Minttu koki saaneensa aikuissosiaalityöstä vertaistukeen verrattavaa tukea elämänsä asioiden läpikäymiseen. Mintun mielestä hänen työntekijänsä ymmärsi hyvin Mintun tilanteen ja auttoi pohtimaan tulevaisuutta ja miten tiettyjä tavoitteita voidaan saavuttaa. Mintun mielestä hänen työntekijällään oli laaja tietämys asiasta ja hän myös otti selvää niistä asioista, joihin ei heti voinut itse vastata. Minttu luotti työntekijäänsä sekä siihen, että hänelle tarjottiin niitä palveluita, joita sosiaalityön ammattilainen katsoi hänelle tarpeellisiksi ja sopiviksi. Mintulla oli taustalla myös huonoja kokemuksia sosiaalityöstä sekä palveluista, joita hän ei kokenut itselleen ja perheelleen sopiviksi. Mintun luottamus toimeentulotuessa asioimiseen oli mennyt, koska häneltä oli kertomansa mukaan hävinnyt papereita ja hakemuksia sosiaaliasemalla. Tämä luottamuspula taloudelliseen asiointiin ei kuitenkaan heijastunut luottamukseen sosiaalityöhön nähden.

”No, mun mielestä se (asioiminen aikuissosiaalityössä) on enemmän ongelmia tuottavaa. Kyllä mä tiedän itse mitä mä aion tehdä, jos mä aion tehdä. Sitä enemmän ongelmia tulee, mitä enemmän sä olet tekemisissä sosiaalityöntekijän kanssa.” (Jere)

Jere koki, että hän ei tule kuulluksi asioidessaan sosiaalityöntekijän kanssa. Hänen mielestään on parempi pyrkiä selviytymään elämässä itse, kuin pyytää apua sosiaalityöntekijältä. Vuoro-

vaikutussuhde ei hänen mukaansa ollut toimiva sosiaalityöntekijän kanssa, eikä hänen tarpeisiinsa vastattu. Jeren mukaan hän olisi halunnut vaihtaa usean vuoden ajan omaa työntekijäänsä, mutta se ei ollut mahdollista. Toisaalta tällä hetkellä Jere ei tiennyt, kuka hänen oma työntekijänsä oli. Kiinnostusta selvittää omaa työntekijää ei ollut aiempien kokemusten vuoksi. Minttu oli kokenut palvelut päinvastoin Jeren kanssa ja koki saavansa vahvan tuen omalta työntekijältään asioidensa hoitamisessa sekä elämänhallinnan suhteen. Hänen kokemuksensa vuorovaikutussuhteesta sosiaalityön ammattilaisen kanssa oli positiivinen ja hän koki jopa saamansa tuen olevan vertaistukeen verrattavaa.

”Joo ja ystävällistä palvelua ja sitten se tuntuu, että ollaan kiinnostuneita asioista. Mun mielestä se on tosi tärkeitä.” (Sari)

Sari oli kokenut saaneensa tarvitsemaansa tukea ja apua aikuissosiaalityöstä. Hänen mielestään työntekijään sai hyvin yhteyden puhelimitse ja ajanvarauksen sai nopeasti tarpeen vaatiessa. Sari oli aiemmin tarvinnut vahvempaa tukea elämäänsä aikuissosiaalityöstä ja oli sitä silloin saanut. Nyt tuen tarve oli vähäisempää, mutta Sarin mielestä sopivaa omaan elämäntilanteeseensa nähden.

Suurin osa haastatelluista asiakkaista koki, että sosiaalityön ammattilaiseen sai hyvin yhteyden. Kaikki kuitenkin toivat esille, että puhelinajat ovat ruuhkaiset ja aina on joutunut jonottamaan. Toisinaan puhelinajalla ei saa lainkaan työntekijää kiinni ja joutuu soittamaan uudelleen seuraavana päivänä. Asiakkaat kokivat, että olisi hyvä, jos kaikki puhelinajat olisi samaan aikaan, jotta ne muistaisi hyvin. Huonoksi asiakkaat kokivat sen, ettei työntekijän vastaajassa aina ollut oikeanlaista puheviestiä, jolloin tietäisi milloin seuraava puhelinaika on. Asiakkaat kokivat, että suurimman osan asioista pystyi hoitamaan puhelimitse ja he olivat siihen tyytyväisiä. Yhteyden saaminen puhelimitse työntekijään koettiin tärkeäksi.

”Joo, no siis mun mielestä mä oon saanut ainakin ihan riittävän hyvin yhteyden työntekijään. Niin, että totta kai sinne puhelinaikoihin on välillä sitä jonoa tai että ei pääse läpi, mut ei mulla nyt niin akuuttia ole, ei mulla ole mitään sellaista, että mun pitäisi nyt ja heti saada se tota yhteys. Jos ei sitä nyt tänään saa, niin sitten kokeilee seuraavana päivänä.” (Petri)

”Että kun se tuuttaa varattua niin paljon, niin sitten.. Mutta kyllä sitten jossain vaiheessa aina vastataan, kun vaan jaksaa sitä. Mut kyllä siinä aina menee se oma aikansa, että se loppuu se varatun tuuttaaminen.” (Eve)

”..Ja sit seuraava puhelinaika ehkä, varsinkin ehkä jos se ei ole joka päivä, niin sit se olikin silloin ja silloin tai sit jos niissä on just vaihtelevuutta, että maanantaisin on tähän aikaan ja torstaisin tohon aikaan, niin ne kyl saattaa niin kuin itselle olla sellaisia niin kuin haasteelli-

sia... Ja ehkä niin kuin aikaisemmin jo sanoin, että jos on vähän jotenkin väsynyt tai jos ei jaksata tarttua niin se semmoinen hei hetkinen mistäs mä selvitän, miten ne olikaan ne puhelinajat. Joskus ne on hirveän hyvin sanottu, kun sä soitat siihen numeroon, niin selkeesti, jolloin sä voit ottaa ne ylös, mut aina ne ei oo. Ja silloin sit joutuu alkaa selvittämään niitä. Ja voi olla ihan yhtä vaikea saada niin kuin joku kiinni, kuin että mistä niitä niin kuin selvitetään. Tavallaan yrittää sitten vaan pistokokeilla tavallaan soitella aina uudestaan ja uudestaan.” (Minttu)

”No, puhelinajat on, ne ovat hämmentäviä. Koska nehän on silloin, ne on mun mielestä vähän miten sattuu. Riippuu tosin kenelle soittaa, mutta erittäin usein on käynyt niin, että ensin tapahtuu se, että ne on varattu ekat puoli tuntia ja sit siellä on välillä ollut se, että puhelinaikamme ovat kello 9-10 ja sitten katsoo kelloa, että se on puoli kymmenen, että mitäs ihmettä.. että näin, että mut sillai, että mun mielestä niitä puhelinaikoja voisi myös olla päivällä. Koska sit joutuu, itse henkilökohtaisesti sitten joudun laittamaan herätyskellon, että soitan yhdeksältä. Niin sitten olisi kiva, että voisi soittaa yhdeksältä ja kahdeltatoista, vaikka.” (Eve)

Onko sitten ollut vaikea tavoittaa työntekijöitä? (haastattelija)

”Ei, sitten kun pääsee läpi. Että kun se tuuttaa varattua niin paljon, niin sitten.. Mutta kyllä sitten jossain vaiheessa aina vastataan, kun vaan jaksaa sitä. Mut kyllä siinä aina menee se oma aikansa, että se loppuu se varatun tuuttaaminen.” (Eve)

Eniten negatiivisuutta asiakkaissa herätti yhdenvertaisuuden puuttuminen päätöksien suhteen sekä luvattujen asioiden hoitamattomuus. Kaikilla asiakkailla oli ainakin yksi sellainen kokemus, että heille oli luvattu ensin jotain, mutta sen hoitaminen oli jäänyt toteutumatta. Asiakkaat kokivat epäluottamusta heidän asioidensa hoitoon siltä osin, että heiltä oli kadonnut papereita sosiaalitoimistossa. Suurin osa asiakkaista koki, että kaikista papereista tuli ottaa kopiot itselleen. Tämä epäluottamus papereiden säilymisen suhteen sekä asioiden hoitamisen suhteen luvattusti alensi asiakkaiden sosiaalityölle antamaa arvosanaa. Asiakkaat arvioivat arvosanaa antaessaan yhteisesti niin etuuskäsittelytyötä kuin sosiaalityötä. Asiakkaiden oli vaikea mieltää näitä kahta työtä erillisiksi.

7 Asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen välinen asiakassuhde

Asiakkaat kokivat saaneensa hyvää palvelua, jos heitä oltiin kuunneltu ja he kokivat tulleen kuulluksi. Jos heille syntyi kokemus siitä, että he olivat tulleet ymmärretyiksi, kokivat he asiointin sosiaaliasemalla hyväksi. Neljä haastateltavaa koki, että heidän työntekijänsä oli ymmärtänyt hyvin heidän tilanteensa ja heille tarjotut tuen eri muodot olivat vastanneet asiakkaiden tarpeita. Vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä nousikin erittäin

tärkeäksi asiaksi sosiaalityön onnistumisen kannalta. Tärkeää vuorovaikutussuhteen kannalta ja luottamuksellisen suhteen syntyminen kannalta, oli henkilökohtainen tapaaminen työntekijän kanssa. Yksi vastaaja miettikin, että miten työntekijä voi arvioida häntä tai tehdä suunnitelmaa hänen kanssaan, kun työntekijä ei edes tiedä, minkäikäinen hän on.

”Minua on siis kuunneltu ja annettu ohjeita, vinkkejä, mitä mun kannattaisi tehdä, mitä mun pitäisi tehdä.” (Sinikka)

Yksi haastateltava oli kokenut saaneensa hyvin epäkohteliasta ja huonoa palvelua sosiaalialan ammattilaiseltaan. Hänen mielestään työntekijä ei voi olla mitenkään perehtynyt ja paneutunut hänen asioihinsa, jos hän ei ole koskaan tavannut työntekijäänsä, vain keskustellut tämän kanssa puhelimitse. Toisaalta samalla asiakkaalla oli myös hyviä kokemuksia sosiaalityöstä aiempien työntekijöidensä kautta. Hän oli asioinut aikuissosiaalityössä jo yli 14 vuoden ajan. Asiakas koki, että aiemmin hänelle oli tarjottu erilaisia palveluita, mutta hän arveli, ettei työntekijöillä nykyään ollut aikaa sellaiseen. Samalla asiakas koki, että aiemmin hänelle oli tarjottu aktivointitoimenpiteitä, joihin hän ei todellisuudessa olisi voinut millään osallistua mm. asunnottomuuden vuoksi. Hänen mielestään hänen työntekijänsä ei huomionnut koko asiakkaan kokonaistilannetta, eikä tarjonnut hänen tarpeitaan vastaavia palveluita, kuten asunmista.

”Että jos mä olen asunnoton ja nukuin vähän väliä roskiksissa niin lähenkö mä tekemään siten parilla eurolla mummoille kaiteita ja niin kuin, että onko siinä jotain järkeä, että.. No ne yritti just kaikenlaiseen sellaiseen, mihinkä mulla ei ole edes mahdollisuutta mennä niin. Just tuollaiseen niin kuin puunhalaus hommaan, niin saat femman päivässä niin ei todellakaan. Että se oli niin kuin pakottamista.” (Jere)

Lähes kaikkien asiakkaiden mielestä työntekijät selvästi pyrkivät auttamaan heitä ja kuuntelemaan heidän asioita. Kuulluksi tulemisen kokemus olikin suoraan verrattavissa siihen, miten hyviksi asiakkaat arvioivat palvelut. Yksi asiakas oli kokenut saaneensa epäasiallista kohtelua yhdeltä työntekijältään. Asiakas kuitenkin koki, että kyseessä oli henkilökemioihin liittyvät asiat, joiden vuoksi asiakas koki tulleen epäasiallisesti kohdatuksi. Asiakkaan epätyytyväisyys aikuissosiaalityön palveluita kohtaan kohdistui täysin yhteen työntekijään ja heidän väliin asiakassuhteeseen.

7.1 Asiakkuuden roolit

Asiakkuutta voidaan tarkastella erilaisten roolien kautta, joita ilmenee asiakassuhteessa aikuissosiaalityössä. Asiakkuutta voidaan tarkastella Toikon (2012) määrittämien asiakasroolien kautta, joita ovat: markkinoiden (kuluttaja-asiakkuus), palveluista valintoja tekevän (valinta-asiakkuus) tai kollektiivisuuden kautta (palvelujenkäyttäjä-asiakkuus). Olen tutkielman alussa kuvannut tarkemmin näitä asiakasrooleja.

Aineiston perusteella aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat olevansa kollektiivisia asiakkaita. He käyttävät palveluita, joita tarvitsevat. Toisaalta he kokevat, että heillä on mahdollisuus valita palveluita, mutta samalla he kokevat tietoisuutensa palveluista olevan puutteellista. Tällöin varsinainen valinta-asiakkuus ei pääse toteutumaan, koska se vaatii tietoisuutta kaikista mahdollisuuksista, joista voi valita. Valinta asiakkuus vaatii myös sen, että asiakkaalla on todellinen mahdollisuus päättää valinnoistaan ja saada ne palvelut, jotka hän valitsee. Tällä hetkellä työntekijä ehdottaa asiakkaalle palvelua, josta asiakas voi päättää lähdetäänkö hänelle hakemaan palvelua. Jos asiakas haluaa palvelun, laittaa työntekijä päättävälle taholle lähetteen, jonka jälkeen ratkeaa, saako asiakas haluamaansa palvelua.

Kuluttaja-asiakkuutta ei aineiston perusteella koettu olevan lainkaan. Asiakkaiden oli vaikea ymmärtää, miten kuluttajuutta olisi mahdollista sisällyttää aikuissosiaalityöhön. Haastattelussa kerroin asiakkaille Englannissa käytössä olevasta henkilökohtaisesta sosiaalibudjetista, jonka avulla asiakkaat itse saivat ostaa tarvitsemansa palvelut. Tämä esimerkki jakoi haastateltujen mielipiteet sen toimivuudesta kahtia. Osa haastatteluista koki, että olisi todella hyvä, jos heillä olisi oma budjetti käytössä, jolla he voisivat ostaa palveluita. Toisaalta kaikki haastateltavat pohtivat, että he tarvitsisivat silti sosiaalityön ammattilaisen apua palveluiden valintaan ja budjetin riittävyyden varmistamiseen. Kuluttaja-asiakkuus nähtiin sellaiseksi, joka toisaalta voisi aktivoida asiakkaita suhteessa omaan elämäänsä sekä lisäisi asiakkaiden osallisuutta.

”Heti mulle tuli sellainen, että apua, että hirveä vastuu sitten pitäisi alkaa miettimään, että miten sen haluaa käyttää ja osaisinko mä. En mä ainakaan kokisi sellaista luontevaksi. Tai jotenkin, musta tää on aika hyvä näin. Jotenkin mä ajattelen, että siinä tulisi sitten sellaista vastuu sitten, että silloin varsinkin jos on tosi jotenkin tosi väsynyt, niin osaisiko ja jaksaisiko sen hoitaa. Mutta tavallaanhan se olisi, tietyllä tavalla se olisi myöskin asiakasta aktivoivaa, että siinä mielessä ehkä se osallistaisi niin kuin ihmisiä siihen omaan elämään..”

(Minttu)

Aikuissosiaalityön tehtävänä on asiakkaiden täysvaltaisuuden turvaaminen muihin kuntalaisiin nähden. Täysvaltainen kansalainen, kuntalainen, on tavoitteena saavuttaa sosiaalityön keinoin, jos omat voimavarat eivät siihen riitä. Asiakkuuteen kuuluu osana kuntalaisuus ja kansalaisuus. Aineiston perusteella viisi koki olevansa täysivaltaisia kansalaisia aikuissosiaalityön asiakkuudesta riippumatta. Yksi haastateltava koki, ettei ollut vuosiin kokenut itseään täysivaltaiseksi kansalaiseksi, eikä toisaalta kokenut haluavankaan olla sellainen. Hän tosin toi esille, että se on myös hänen oma valintansa.

”Kyllä. En tunne yhtään itseäni alempi arvoiseksi, enkä siis sillä tavalla.. Tai en sano, ei koskaan. Helsingin puolella minua hävetti mennä ensimmäistä kertaa sosiaalitoimistoon, eikä se tunne varmaan ole outo kenellekään, joka joutuu ensimmäistä kertaa elämässään asioimaan.” (Sinikka)

”No esimerkiksi mä oon ollut jo niin kauan eripuolella, että mä en edes halua olla täysvaltainen.” (Jere)

Aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat määrittävänsä itse palvelut joita saavat ja ottavat vastaan. Toisaalta asiakkaat kokevat tietonsa palveluista rajalliseksi, eikä todellista valinnanvapautta palveluiden valintaan ole. Asiakkaat kuitenkin kokivat olevansa toimijoita palveluissa, eikä palveluiden kohteita.

7.2 Asiakkaiden kokemukset subjektiivisuudestaan palveluissa

Viisi haastateltavaa oli kokenut tapaamisilla käsitellyiden asioiden nousseen heidän omista aloitteistaan ja esille tuomistaan seikoista. Subjektiivisuus toimi asiakkaiden mielestä hyvin aikuissosiaalityössä asioinnissa. Yksi haastateltava koki, että hän vain toimii sen mukaan, mitä hänelle sanellaan. Hänen ajatuksensa liittyi toisaalta vain toimeentulotukityöhön, koska sosiaalityön asiakkuuteen hän ei ollut hakeutunut ja odotti enemmän yhteydenottoa sekä ajanvараusta työntekijältä.

”Hmm.. kyllä mä koen, että mä olen enemmän niin kuin subjekti. Kyllä joo, mulla on vahva kokemus sitä, että nimenomaan mä itse kuitenkin sitten kuljetan sitä asiaa ja tavallaan, en tiedä onko perustella oikea sana, mutta tavallaan niin kuin tuon ja haluankin tuoda esille, että tämän takia joku, on mulle tärkeää tai minkä takia tai millä tavoin voi joku asia voi tulla kea mua. Joo, en mä koe juurikaan, tai oikeastaan ollenkaan sellaista, että joku vaan ohjaisi mua jonnekin. Että mä vaan jotenkin olisin siellä ja kuuntelen, että aha nyt tehdään tälleen. Ei, sellaista kokemusta mulla ei kyllä oikeastaan ole, ei oo.” (Minttu)

He kokivat, että kaikki tapaamisilla keskustellut asiat olivat heidän itsensä esille tuomia. Tapaamisaikoja asiakkaat olivat varanneet omien tarpeidensa mukaan. Osa ajoista oli asiakkaiden mukaan varattu sosiaalityön ammattilaisen kehoituksesta heidän sosiaalityön suunnitelman seuraamista varten.

”Mutta sen takiahan meillä on yleensä ollut näitä tapaamisia, että minulla on ollut sitä asiaa. On se sitten ollut mitä tahansa näitä, niin niiden tiimoiltahan me ollaan sosiaaliasemalla tavattu ja sitten onhan niitä muutaman kerran pyydetty näin, että se on ollut se, onko se ollut se puoli vuosi katsaus vai mikä se on. Että tämmöisiä, se suunnitelman tarkistus ja sillä tavalla, että mitä kuuluu ja missä mennään ja..” (Sinikka)

”Ja eihän mun periaatteessa tarvitse työntekijälle varaa aikaa kuin mä oon nyt vissiin sen kerran vuoteen käynyt. Että mulle on nyt tehty silleen, että mulla on se, niin suunnilleen kerran vuoteen mä on suurin piirtein käynyt. Ettei ole mitään sellaista, että olisi tarvinnut.” (Petri)

”No ei mulla ole mitään osaa ja arpaa missään.” (Jere)

Eli koetko olevasi vain joidenkin toimenpiteiden kohteena siellä? (Minä)

”No niin, en mä tiedä. Kyllä se nyt on niin, että mä teen mitä ne käskee, että mä saan rahani.” (Jere)

Koetko sä, että sä käytät sosiaalityönpalveluita vapaaehtoisesti vai onko se enemmänkin pakon sanelema juttu? (Minä)

”No pakkohan se on. Millä sitä ihminen muuten..” (Jere)

Jere ei ollut itse varannut tapaamisaikaa omalle sosiaalialan työntekijälle, eikä hänelle myöskään oltu lähetetty ajanvarausta. Jere koki, että hän toimi niin kuin hänen käskettiin aikuis-sosiaalityöstä tekevän, lähinnä sen vuoksi, että sai tarvitsemansa toimeentulotuen. Jere koki, että olisi voinut tarvita enemmän apua aikuissosiaalityöstä, mutta ei osannut sitä itse pyytää vointinsa vuoksi.

Asiakkaat, jotka itse kykenivät aktiivisesti asioimaan aikuissosiaalityössä, kokivat olevansa subjekteja sosiaalityön palveluita käyttäessään. Jos asiakkaalla ei ollut voimavaroja tai kykyä asioida aikuissosiaalityössä, jäi hän vaille sosiaalityön palveluita.

8 Asiakkaiden arviointi aikuissosiaalityön palveluista

Aineiston perusteella palveluihin oltiin joko todella tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Asiakkaat antoivat palveluista kouluarvosanan asteikolla 4-10. Aikuissosiaalityön saama keskiarvosana oli

8,2. Arvosanat olivat 6-10 välillä. Asiakkaat perustelivat antamansa arvosanat. Asiakkaiden mielestä palvelun arvosanaan vaikuttivat työntekijöiden ystävällisyys tai epäkohteliaisuus, saadun palvelun oikea-aikaisuus, palveluiden luotettavuus ja tarjottujen palveluiden vastavuus asiakkaiden tarpeisiin nähden.

”..koska kyllä mun kohdalla työntekijät on ollut niin kuin todella hyviä, ettei mulla ainakaan ole ollut mitään valittamista. Että mun mielestä mä olen saanut kyllä täältä ihan hyvää palvelua niin kuin koko ajan.” (Petri)

”..Joo ja ystävällistä palvelua ja sitten se tuntuu, että ollaan kiinnostuneita asioista. Mun mielestä se on tosi tärkeitä.” (Sari)

Yhteneväisten käytäntöjen puute ja papereiden katoaminen asioimisen yhteydessä vaikutti siihen, miten hyvin palveluihin luotettiin. Luottamuspuola siihen, että asiat tulevat hoidetuksi luvatus mukaisesti laski asiakkaiden antamaa arvosanaa palveluista. Yksittäinen kokemus sosiaalisuudesta saattoi vaikuttaa hyvin paljon siihen, millaisen arvosanan asiakkaat antoivat sosiaalisuudelle. Asiakkaiden perusteluista saattoi päätellä, että jokaisen sosiaaliammattilaisella työskentelevän työntekijän asiakaspalvelu, toiminta, käytös ja osaaminen vaikuttaa siihen, miten asiakkaat kokevat aikuissosiaalityön palvelut ja millaisen arvosanan he palveluille antoivat.

”No, ehkä välillä on välittynyt sellainen tunne, että ei täällä työntekijät itsekään tiedä, miten nämä menee tai minne sun pitää viedä. Että sitten tuli vähän sellainen, että käveli tuonne ja toi tätä lappua tänne ja sit käveli toiseen ja ei se tänne pitänyt tulla ja sun pitääkin mennä sinne.” (Minttu)

”.. Mutta entinen työntekijä oli sanotaanko suomeksi sellainen, että se pisti kyllä numeroksi neljä. Pisti oikein vihaa siihen sosiaalisuuteen, mutta en tiedä tän hetkistä arvosanaa.” (Jere)

Asiakkaat ovat kokeneet, että työntekijät ovat ylikuormitettuja. Tämä näkyy asiakkaiden mielestä siinä, että papereita on kadonnut sosiaaliammattilaisella. Samalla on koettu, ettei työntekijä ole todella läsnä asiakaspalvelutilanteessa. Toisaalta esille nousi myös, että asiakkaat kokivat työntekijöiden olevan paneutuneita heidän asioihinsa ja tapaamiset koettiin kiireettömiksi. Asiakkaiden mielestä työntekijällä oli hyvin aikaa käydä läpi heidän esille tuomiaan asioita.

”.. työntekijät on tosi kuormittuneita. Tulee mulle jopa helposti ihmisenä sellainen olo, että nyt taas vaivaan niitä ja pitäisi kauheasti yrittää koota ja hirveän fiksusti tuoda omat asiat, ettei niistä tulisi mitään ylimääräistä, että tosiaan mä tuon tän liitteen nyt erikseen ja ton liitteen ja tota noin niin.. Joo, työntekijät on tosi kuormitettuja, että milläpä sitä muuten hahmottaa. Mut tota, musta tuntuu välillä, että työntekijät haluaisivat niin kuin tehdä tai

tietenkin haluaisivat tehdä paremmin ja hyvin työnsä ja tavallaan oikeasti jaksaa ja olla läsnä ja sitä ei varmaan aina vaan kerta kaikkiaan pysty toteutumaan. Että tavallaan sitten jää sellaisia asioita, jotenkin sinne niin kuin.. no en mä tiedä hoitamatta, mut ehkä jopa niin kuin hoitamatta, jos ei niin kuin itse pidä tosi tarkkaan kiinni, että se tulee kanssa niin kuin hoidettua. Että tavallaan sellainen.. Ja mä en usko, että se on tosiaankaan silleen, että kukaan tahallisesti haluaisi jättää yhtään mitään hoitamatta tai ettei ole huomattu jotain tai.. Vaan lähinnä kyse on siitä, että resurssit ovat kyllä rajalliset.” (Minttu)

”..niin just kun tietää, mikä on se tilanne niin kyllä se mun mielestä on ihan paneutunut siihen. Että ei ole ollut mitään kiirettä, että on ehditty ihan rauhassa juttelee kyllä kaikki asiat läpi. .. niin ei mulla ole mitään valittamista.” (Petri)

Tärkeänä pidettiin mahdollisuutta päästä tapaamiselle työntekijän kanssa. Asiakkaat kokivat, että he olivat päässeet tapaamaan työntekijäänsä, silloin kun olivat sitä tarvinneet. Useita vuosia aikuissosiaalityössä asioineet asiakkaat kokivat, että yksi tai kaksi tapaamista oman työntekijän kanssa vuodessa oli riittävää.

”..Ja sekin on sillain, että se on tullut suht nopeasti. Että jos vaikka tänään soittaa, niin mulla on ensi viikolla aika. Että ei niin kuin tarvitse odotella hirveän kauan. Että se kyllä toimii hyvin.” (Eve)

Asiakkaille oli tärkeää, että heillä pysyi sama työntekijä aikuissosiaalityössä. He kokivat sen olevan tärkeää luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseksi sekä omien asioidensa eteenpäin viemiseksi. Jos työntekijä vaihtui usein, asiakkaat kokivat, että palvelusuhde alkaa aina alusta. Uusi työntekijä myös luo jännittävyttä asiakkaalle, uskaltaako hän kertoa asioistaan.

”..Niin kerro sitten joka kerta koko tarina alusta, niin se menee siihen se vastaanottoaika. Niin ja sitten taas seuraavalla kerralla on taas uusi ihminen ja taas alusta. Niin musta se on hirveän tärkeä, että olisi sellaista pysyvyyttä. Ja sitä tuttuutta siinä. Että eihän se virkailija sun kaveri ole eikä pidäkään olla, ei tietenkään, mutta se, että tuntee, että mä olen tervehtullut ja mä uskallan. Jos on sellainen ihminen joka pelkää, että nyt mä uskallan tuon ihmisen luokse mennä ja kertoa.” (Sinikka)

”Se mikä siinä on ainakin ollut tosi hyvää, niin tavallaan on yksi työntekijä, jolla on sitten selkeä kuva mun kokonaistilanteesta ja sit hän voi.. voi sitten tavallaan.. ettei se oo niin pirstaloitunutta.. tuntuu tavallaan kivalta asioida niin, että mä tiedän, että toinen tietää mistä on kysymys ja näin.” (Minttu)

Vahtimestaripalvelut saivat asiakkailta niin kiitosta kuin negatiivistakin palautetta. Erityisesti oltiin tyytyväisiä siihen, kun vahtimestari osasi neuvoa heitä ja tarpeen mukaan selvitti sosiaalialan työntekijältä, miten asiakkaiden tulisi toimia. Vahtimestareilta saatu palvelu oli tärkeää asiakkaille, kun he eivät aina tavoittaneet omaa työntekijää puhelinaikoina tai saaneet nopeasti ajanvarausta omalle sosiaalityön ammattilaiselle. Aineiston perusteella voi päätellä, että asiakkaat tarvitsevat paljon ohjausta ja neuvontaan sosiaaliasemalla asioidessaan ja erityisesti toimeentulotukea haettaessa. Tärkeää on, että he saavat neuvontapalvelut matalalla kynnyksellä. Neuvoja kyseltiin myös muihin sosiaali- ja terveysalan palveluihin liittyen sosiaaliaseman vahtimestareilta.

”..ja tuossa vahtimestari sanoo ne asiat, mistä kysyn ja jos ei tiedä, niin ottaa asiasta selvää. Kaikki minä olen vastaukset saanut niin kuin täältä. Minä olen tunnetusti kova kysymään, niin en jätä kysymättä. Ja vastaa kaikkea sitä, että mä olen ollut ihan älyttömän tyytyväinen. Että mä antaisin sellaisen suuren hymy patsaan.” (Sinikka)

Asiakkaat kokivat hyväksi, että sosiaalitoimisto sijaitsee asiakkaiden asuinalueella ja sinne oli helppo mennä. Sijainti mahdollisti asioiden hoitamisen vaivattomasti sekä neuvojen kysymisen vahtimestarilta.

”Ja sitten enhän minä voi sitäkään kieltää, että muutama askel tuosta kotoa, kun asun tässä lähellä, niin on helppo tulla. Mä tuon niin mielelläni tuohon vahtimestarille nuo liitteet ja laskut sitä mukaa kun niitä tulee.” (Sinikka)

Osa kysymyksistä liittyi palveluiden kehittämiseen enemmän sähköiseksi. Haastatteluiden tekemisen aikana toimeentulotukea oli juuri voinut alkaa hakea sähköisesti, mutta kaikki asiakkaat eivät olleet siitä tietoisia. Kysyttäessä, millaisia palveluita asiakkaat toivoisivat sähköisesti, kaikkien kohdalla toiveena oli, että työntekijöihin saisi yhteyden sähköisesti, joko sähköpostilla tai jonkinlaisen messenger palvelun avulla. Asiakkaat olivat tietoisia, että työntekijöille pystyi lähettämään sähköpostia, mutta he tiesivät myös, ettei työntekijä saa vastata niihin sähköisesti. Toiveena oli riittävät turvatoimet sisältävä sähköinen viestintäkanava, jossa myös vastauksen saisi sähköisesti.

Kaikki asiakkaat kokivat, että sähköinen ajanvarauskäytäntö olisi todella hyvä. Toisaalta esille nousi ajatus, että silloin aikoja saattaisi varata sellaiset asiakkaat, joiden asian hoitaminen ei vaatisi henkilökohtaista tapaamisaikaa sosiaalityön ammattilaisen kanssa. Asiakkaiden vastuksista nousi esille huoli, ettei työntekijöillä silloin riittäisi aikaa niille asiakkaille, jotka sosiaalityön palveluita eniten tarvitsisivat.

8.1 Tietoisuus aikuissosiaalityön palveluista

Haastatteluita läpikäydessäni huomasin, että moni kysymys tuntui vaikealta asiakkaille. Suurin osa pohti paljon kysymystä siitä, ovatko he tietoisia sosiaalityön kautta saatavista palveluista ja kuinka hyvin he kokivat tietävänsä vaihtoehtoja palveluista. Kaikki haastateltavat kokivat, etteivät olleet riittävän tietoisia aikuissosiaalityön palveluista. He toivoivat jonkinlaista info-pakettia saatavilla olevista palveluista joko sähköisesti kunnan internetsivuille tai esitteestä, jossa kerrottaisiin eri palvelu mahdollisuuksista. Osa vastaajista koki saanensa tiedon aikuissosiaalityön palveluista suoraan omalta työntekijältään. Toisaalta esille nousi myös tiedon saaminen ystäviltä ja tuttavilta. Lisäksi palvelumahdollisuuksista oli saatu tietoa lehdistä lukemalla. Kaikki haastateltavat kokivat kuitenkin, että haluaisivat saada lisää tietoa aikuissosiaalityön palveluista.

”Siis nämä on aika sekavat. Mun mielestä ei ole sellaista yhtäläistä linjaa kaikilla. Että sanotaan näin, jos mä en tuntisi ketään muuta ketä on sossun asiakas, niin mä en ehkä osaisi pyytää ehkä oikeita asioita. Että mun mielestä olisi tosi hyvä, että olisi vähän semmoinen ohje, että hei että huomioithan, että voit hakea tukea näistä, näistä ja näistä ja näistä et voi.”
(Eve)

”..että tota luultavasti en tiedä kaikkea. Mutta kun periaatteessa sitten semmoiset palvelut, mitä mulla ei.. voihan se olla, että on, mutta ne mitä mä tällä hetkellä tarviin, niin on mun käsittääkseni mun tiedossa. Mulla on periaatteessa niin ei.. kun mielestä toi on just silleen, että voi olla että niitä palveluita on sellaisia mitä mä en tiedä ja mutta kun tällä hetkellä tosiaankin niin ei mulla periaatteessa ole täällä mitään akuuttiakaan..” (Petri)

Osa haastateltavista koki, että asiakkaan tulee olla avoin sosiaalityön työntekijöiden ehdottamille palveluille. Tähän tulokseen he päätyivät, koska kokivat sosiaalityön ammattilaisella olevan hyvä käsitys heidän tilanteestaan ja tuen tarpeestaan. Kolme haastateltavaa toi esille, että kun oli tapaamisella kertonut tilanteestaan, oli sosiaalityöntekijä ehdottanut heille joi-tain palveluita, joista työntekijä näkisi olevan hyötyä heidän tilanteessaan. Omia ehdotuksia tarvitsemistaan palveluista asiakkaat eivät olleet osanneet tuoda esille, koska kokivat olevansa tietämättömiä muista palveluista. Toisaalta esille nousi pohdintaa, että ehkä heille ei ole tarjottu jotain palveluita, koska työntekijä ei nähnyt heillä olevan tarvetta siihen.

”Ei, ei ole minkään näköisiä. Kyllä mä nyt noista lehdistä luen, että jaa sellainenkin on mahdollista ja.. Mutta mulle ei ole tultu niin kuin ehdottamaan mitään.” (Jere)

Asiakkaat kertoivat, että tiedon sosiaalityön palveluista he saivat suoraan työntekijältä tai kavereiden kanssa keskustellessa. Lisäksi joistain palveluista oli kirjoitettu lehdissä, jota kautta tieto niiden olemassa olosta selvisi asiakkaille. Haastateltavat pohtivat, että toisaalta pitkä asiakkuuskaan aikuissosiaalityössä ei turvannut tietämystä palveluista, koska palvelut muuttuivat koko ajan. Asiakkaat kokivat, ettei työntekijätkään aina olleet tietoisia, mitä palveluita on olemassa ja miten niiden kohdalla toimitaan.

”..Yleensä se on ollut joku paperitiedote, että välttämättä kukaan työntekijä ei ole sua informoinut, että meillä on nyt tulossa tällainen muutos, että sitten näin ja näin teet. Eli yleensä se on joku paperi ja sen siirtäminen tavallaan niin kuin käytäntöön ei ainakaan itseltä aina tunnu riittävän luontevalta. Vaan sitten tavallaan sellaisen yrityksen ja erehdyksen kautta alkaa sitten oppimaan siihen uuteen kuvioon. Että siinä voisi olla avuksi se, että jos sillä työntekijällä olisi aikaa, että se pystyisi sanomaan, että nythän tämä muuttuu näin ja näin..” (Minttu)

Muutoksista toivottiin lisää tietoa ja opastusta. Asiakkaat kokivat, että päätöksien mukana tulevat tiedotukset kyllä luetaan, mutta niiden sisältöä ei aina ymmärretä. Tiedottamisen toivottiin olevan suurempaa ja mielellään henkilökohtaista. Toisaalta asiakkaat pohtivat, että työntekijöillä ei voi millään olla aikaa tiedottaa kaikkia asiakkaitaan muutoksista henkilökohtaisesti.

Tietoisuus palveluista näytti liittyvän asiakkaiden aktiivisuuteen asiakkuudessaan. Jos asiakas oli kiinnostunut kuulemaan eri palveluista, niitä hänelle esiteltiin. Itsenäisesti asiakkaiden oli vaikea etsiä tietoa Vantaan kaupungin nettisivuilta, eikä kaikkea tietoa löytynyt sieltä. Toiveena oli henkilökohtaisempi ohjaus ja neuvonta palveluiden suhteen sekä muutoksista.

8.2 Yhdenvertaisuus aikuissosiaalityön palveluissa

Asiakkaat, jotka olivat asioineet aikuissosiaalityössä useita vuosia (yli 3 vuotta), olivat kokeneet, etteivät toimeentulotuessa tehdyt päätökset ole yhdenvertaisia. He olivat keskustelleet tuttaviansa ja ystäviensä kanssa saamistaan toimeentulotukipäätöksistä. Päätökset eivät olleet heidän mielestään riittävästi perusteltuja, jotta niiden ratkaisut olisi ymmärrettävissä.

”No vähän siis, jos olisi sama linjaus kaikilla niin kuin mun mielestä pitäisi olla. Ettei saa tai siis sillain, jos yksi ihminen saa vaikka bussilipun, niin toisenkin ihmisen pitää saada tyylisesti. Ellei siinä ole joku erittäin fiksu perustelu toisella, mutta kun harvemmin toisella ihmisellä on sen fiksumpaa kuin toisella. Että semmoinen sama linjaus niin kuin kaikille niin, että, miten se nyt sanotaan? Että se on kaikille reilua.. . Ainut mikä siinä on huonoa on se,

että niitä ei perustella mun mielestä riittävästi ja järkevästi. Että ne perustellaan jollain numeroilla ja mulla kun taas ei ole, kun mä katson niitä, niin mä en saa siihen järkeä.”
(Minttu)

Samoin sosiaalityön palveluiden käytännöt koettiin erilaisiksi, riippuen siitä kenellä työntekijällä asiakas asioi. Asiakkaat kokivat, että toisille työntekijöille joutui toimittamaan enemmän tositteita kuin toisille ja tästä johtuen asiointi aikuissosiaalityössä koettiin vaikeaksi.

”Mun mielestä, kun nyt tässä on tietty jutellut eri tyyppien kanssa, niin tietysti ne käytännöt nyt on, näyttää olevan vähän erilaisia. Niin kyllä se ihmetyttää välillä. Ja sitten kyllä näissä, mulla on kyllä yleensä mennyt suhteellisen hyvin, aina täällä asiointin ja systeemit ja mutta just niin kuin vaan ei sitten niin kuin mun mielestä ei ole, en mä käsitä, miten jollain voi olla eri käytäntö kuin muilla. Että en mä käsitä miten se voi olla mahdollista.” (Petri)

Aineiston perusteella asiakkaat kokevat, ettei yhdenvertaisuus aikuissosiaalityön palveluissa toteudu päätöksien tai käytäntöjen osalta. Aikuissosiaalityössä pyritään palvelemaan asiakkaita yksilöllisesti, vastaten asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Sosiaalityötä jokainen työntekijä tekee omalla ammattitaidollaan ja persoonallaan, jotka voivat vaikuttaa käytäntöihin yksittäisten työntekijöiden osalta. Asiakkaille tämä näyttäytyy siten, ettei yhdenvertaisuuden koeta toteutuvan. Asiakkaiden mielestä toimeentulotuen päätöksiä tulisi perustella enemmän sanallisesti, jotta ne olisi ymmärrettävissä. Pelkkien lukujen esittäminen perusteluina ei asiakkaiden mielestä ollut riittävä peruste päätöksen ratkaisulle.

8.3 Palveluiden vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin

Suurin osa asiakkaista koki, että ne palvelut, joita he olivat saaneet aikuissosiaalityöstä olivat vastanneet heidän tarpeisiinsa hyvin. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että heillä oli yksi työntekijä apuna ja tukena oman elämänsä asioiden hoitamisessa.

”Mä koen, että ne vastaavat tosi hyvin mun tarpeita. Se mikä siinä on ainakin ollut tosi hyvää, niin tavallaan on yksi työntekijä, jolla on sitten selkeä kuva niin kuin siihen mun kokonaistilanteesta ja sit hän voi.. Niin se vastaa mun tarpeisiin tosi hyvin. Et mun mielestä hänellä on hirveen hyvä käsitys siitä kokonaisuudesta missä mennään.” (Minttu)

Jos palvelut eivät vastanneet asiakkaan tarpeita, aikuissosiaalityöstä saatu tuki koettiin heikoksi. Aikuissosiaalityön tuki ymmärrettiin pääsääntöisesti taloudellisena tukena.

”Tällä hetkellä tosi heikkoa tukea, siis todella heikkoa, kun mä oon siis sairauslomalla ja siten on sairauspäivärahan takia mun kaikki talousasiat on mennyt tosi sekaisin. Niin sitten on rahallisesti tosi kovat huolet ja nyt täältä mä en saa mitään tukea. Että näin.” (Eve)

Asiakkaat kokivat, etteivät he välttämättä olleet tietoisia muista aikuissosiaalityön tuen muodoista, kuin taloudellisista. Tiedon saaminen palveluista koettiin negatiivisena asiana. Kaikki haastattelut asiakkaat toivoivat esitettä aikuissosiaalityön palveluista ja haettavista tuista. Esitteen toivottiin olevan sekä sähköisessä että kirjallisessa muodossa. Osa asiakkaista oli tutustunut Vantaan kaupungin internet-sivuihin ja kokivat, että sieltä ei saanut riittävästi tietoa sosiaalityön palveluista. Toiveena oli, että aikuissosiaalityöstä saisi muutakin tukea kuin keskusteluapua ja taloudellista tukea. Asiakkaat kaipasivat ryhmätoimintaa mm. elämänhallintaan sekä aktiviteettia päiviin.

”Kyllä mä varmaan voisin haluta muutakin, jos mä vaan tietäisin mitä on. Mun mielestä tommoinen harrastustoiminta tai semmoinen ihmisten hyvinvointiin pitäisi panostaa tosi paljon. Että tässä niin kuin masentuu tosi herkästi, kun on työtön ja näin. Niin silloin olisi kyllä vähän jotain aktiviteettia kaivannut ja vähän jotain apua. Mutta ei se sit sitten osaa edes pyytää, ei tule mieleen, että voisi ottaa yhteyttä.” (Eve)

”..mut sellainen niin kuin elämänhallinnan, jotenkin sellainen, missä olisi ehkä just sitten sitä taloutta mukana ja jotenkin sellaista rakennetta siihen elämään, että miten rytmittää niitä..” (Minttu)

Tietoisuus palveluista perustuu asiakkaiden kokemusten mukaan työntekijöiltä ja tuttavilta saatuun tietoon ja se koettiin puutteelliseksi. Toiveena oli, että palveluita olisi enemmän ja myös erilaisia ryhmiä sosiaaliasemalla, joihin asiakkaat voisivat osallistua.

9 Asiakkaiden mahdollisuus osallistua palveluihin

Asiakasosallisuuteen kuuluu olennaisesti mahdollisuus osallistua omien palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen sekä kehittämiseen. Kävimme haastattelussa läpi asiakasosallisuuden eri puolia ja eri teorioiden määrittäjiä asiakasosallisuus käsitteestä. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat, että saivat ja pystyivät hyvin osallistua päätöksen tekoon omien palveluidensa suhteen sekä saivat vaikuttaa tavoitteiden laatimiseen. Kukaan haastatteluista asiakkaista ei ollut osallistunut tai ollut edes tietoinen, miten voisi osallistua aikuissosiaalityön kehittämiseen kaupunkitasoisesti. Osallisuuden koettiin siis toteutuvan asiakassuhteessa mutta ei palveluiden kehittämisessä.

”.. kun mä tulen täällä käymään niin yleensä se on silleen, että mulla on joku asia, että mä sanon mun työntekijälle, että nyt on tällainen näin ja että miten tämä homma.. että mitä mun siinä vaiheessa pitää, että mähän se periaatteessa oon, mitä asiaa mä tuun sinne puhumaan.. Mutta kyllä mun työntekijä, kun se tietää noi systeemit, niin kyllä se on siinä kysellytkin siinä sitten. Ja samalla sitä just, että miten menee ja kaikkee tällaista, mitä meinaat ja kaikkee tällaista..” (Petri)

”..mun mielestä työntekijä on tarjonnut ja mä oon joko sitten kokenut, että hei toi voisi olla hyvä juttu. Ja myöskin jos mä oon kokenut, että ei, ei tää nyt niin kuin, niin sitten siitä on voitu jutella. Tavallaan avoin sellainen, että pystyisi, sanomaan, että meillä on tällaista tarjolla, mä ajattelen, että sä voisit hyötyä tästä, että miltä susta itsestä tuntuu. Ehkä myöskin sellainen, että siihen ei tarvitse vastata samalla istumalla vaan, että ihminen tietää, että tällainen juttu olisi tarjolla..” (Minttu)

Asiakkaat toivat esille, että työntekijä kyselee heiltä asioista ja auttaa asiakkaita jäsentämään elämäänsä sekä tarpeitaan. Niiden pohjalta työntekijä kertoo asiakkaille vaihtoehtoja palveluista, joista asiakas voi valita haluaako lähteä mukaan. Asiakkaiden mukaan työntekijät osasivat hyvin arvioida asiakkaiden tarpeita ja palvelut, joihin heidät oli ohjattu olivat osoittautuneet pääsääntöisesti hyviksi. Asiakkaat olivat myös saaneet ilmaista mielipiteensä ja lopettaa palvelun, jos se ei tuntunut sopivalta asiakkaalle.

9.1 Omien palveluiden määrittäminen

Kaikki asiakkaat kokivat, että olivat itse subjekteja suhteessaan sosiaalityön palveluihin. He saivat itse määrittää ne tuen muodot, joita heille tarjottiin. Asiakkaat toivat esille, että itse he varaavat ajat sosiaalityön ammattilaisille ja vastaanotoilla käsitellään heidän esilleen nostamia asioita. Tietoisuus sosiaalityön palveluista herätti kuitenkin toisaalta pohdintoja sen suhteen, ovatko he asiakkaina kuitenkaan tietoisia kaikista palveluista, joita olisi mahdollista saada sosiaalityön kautta. Toisaalta asiakkaat luottivat siihen, että heidän oma työntekijänsä tuo kyllä esille kaikki ne palvelut, jotka hän näkee asiakkaan edun mukaisiksi. Vastauksista heijastui luottamus omaa työntekijää kohtaan. Yhden vastaajan näkemys luottamuksesta työntekijää kohtaan poikkesi muista. Kyseinen asiakas kuitenkin pohti, että tämä voi johtua pelkästään hänen kokemuksestaan yhden sosiaalityön ammattilaisen asiakkaana.

”Juu. Ei ne on enemmän, minun suustani tulevia kaikki asiat. Yleensä se menee niin, että jos mä tuun tänne ja mulla on tapaaminen, niin silloin minullahan on jotain asiaa. Ettei kertaakaan ole käynyt niin, että mä tulisin tänne, niin että mulle olisi varattu aika sosiaalityöntekijän toimesta.” (Eve)

”Ei mulla nyt ainakaan tule mitään mieleen, mitä mun täältä pitäisi saada niin kuin enemmän. Kyllä niin kuin mun tilanteessa niin kuin aika hyvin niin kuin, kyllä mä itse tiedän periaatteessa, että sitten jos tarvitsee jotain, niin mistä. Ja osaan sitten ilmoittaa ja sitten voi tietenkin puhelimitse kysyä, jos nyt on jotain, niin en mä tiedä periaatteessa tarvitsinko mä jotain lisää. Ei mulla ainakaan tuu mieleen mitään, mitä sosiaaliasemalta tarvitsisin lisää.”
(Petri)

Asiakkaat kokivat, että saivat tällä hetkellä sosiaalityöstä ne palvelut, joita kokivat tarvitsevana. Vastauksista heijastui, että kaikki haastateltavat olivat toimintakyvyltään hyvässä kunnossa ja pystyivät itse hyvin arvioimaan omaa tilannettaan ja tarpeitaan.

9.2 Tietoisuus palveluiden kehittämiseen osallistumisesta

Asiakkaat eivät olleet lainkaan tietoisia, miten voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen. Palautteen asiakkaat antaisivat suoraan työntekijöille tai soittaisivat johtotasolle. Haastatelluihin osallistuneista kukaan ei ollut kuullut tai osallistunut aikuissosiaalityössä järjestettyihin asiakasraateihin.

”Mä koen, että suoranaisesti sellaista kosketusta ei tule, että mä voisin nyt jotenkin vaikuttaa. Tai mä voisin sanoa, että tämä ei nyt käytännössä oikein toimi tällaisena. Ehkä ei oo sellaista tunnetta, että pystyisi vaikuttamaan riittävästi niihin.” (Minttu)

Haastatelluista vain osa muisti vuosittaisen asiakastytyväisyyskyselyn. Kyselyyn pystyy vastaamaan vain, jos sattuu asioimaan sosiaaliasemalla kyselyn ajankohtana. Kyselyä ei mainosteta millään tavoin mediassa tai Vantaan nettisivuilla.

”Joo, minä olen aina täyttänyt sellaisen. Siis kaksi vai kolme kertaa olen sattunut olemaan täällä, kun on ollut tuossa se kysely.. Joo. On. Minä olen ajatellut, että ette te muuten kysele, kuin että te haluatte parantaa palveluita. Että sen takia asiakaskysely tehdään. Ja tuota, kun mulla ei ole ollut mitään valittamista niin mä olen vaan laittanut kaikkea positiivista.” (Sinikka)

”..Mutta ehkä se on mennyt vähän sellaisella pinnallisella tasolla. Se myös vaatisi asiakkaalta myös sen, että sä oikeasti jaksat miettiä. Monesti siinä on kuitenkin aika raksi ruutuun ja sekin tietysti kertoo jotain.. mut sitten tavallaan sellainen, jos on kohta muuta, mikä on hyvä, että se on siellä niin sitten vaatisi asiakkaalta aina sellaista, että se jaksaa miettiä mitä se haluaa sanoa.” (Minttu)

Suurin osa asiakkaista oli täysin tietämättömiä mistään mahdollisuuksista päästä vaikuttamaan kunnan sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Haastatteluissa kerroin asiakastyytyväisyyskyselyistä ja asiakasraadeista, joista vain muutama oli kuullut jotain. Asiakkaat toivat esille, että haluaisivat kyllä osallistua kehittämistoimintaan, jos se olisi mahdollista ja siitä olisi jokin konkreettista hyötyä. Kaikki haastateltavat toivat esille, että he haluaisivat osallistua kehittämistoimintaan hieman eri tavoin. Toiselle sopi yksilöllisen palautteen kerääminen haastattelemalla, toinen kaipaa ryhmäkeskustelua ja toiselle sopiva muoto olisi kirjallisen palautteen antaminen sähköisesti ja tiedon saaminen kehittämistoiminnasta. Tuloksien perusteella asiakasnäkökulman esille tuominen vaatii erilaisia menetelmiä sekä asiakkaiden motiivointia kehittämistoimintaan osallistumiseksi.

10 Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksien vertailua

Työntekijöiden kanssa ryhmäkeskustelussa nousi esille aikuissosiaalityö yhteiskunnallisessa kontekstissa. Työntekijät pohtivat osallisuuden ulottuvuuksia enemmän kansalaisuuden kautta, ei niinkään suoran asiakassuhteen kautta. Asiakkaiden haastatteluissa esille nousi enemmän asiakkaan oma osallisuus aikuissosiaalityön asiakkuudessa. Osallisuus liittyi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen asiakassuhteeseen ja siihen, miten asiakas koki osallisuutensa toteutuvan sosiaalityössä asioidessaan. Työntekijät pohtivat asiakkaan osallisuutta tasavertaisuuden kautta muihin kuntalaisiin nähden.

Työntekijät kokivat, ettei tasavertaisuus heidän asiakkaiden kesken voi toteutua täysin, koska heillä on päätösvalta asiakkaita koskeviin asioihin ja taloudellisiin päätöksiin. Asiakkaat olivat kuitenkin kokeneet, että tasavertaisuus toteutuu heidän ja työntekijän välillä asiakassuhteessa. He olivat kokeneet tullessa kohdatuksi tasa-arvoisina ihmisinä ja kansalaisina työntekijöihin nähden. Asiakkaille ei ollut syntynyt tuntemusta, että he olisivat alempiarvoisia tai heidän kansalaisuus olisi vähempiarvoista kuin työntekijöiden. Asiakkaat kokivat, että heitä kunnioitettiin ja heitä kohdeltiin kunnioittavasti. Asiakkaat ja työntekijät kokivat, että harkinnanvaraisissa toimeentulotukipäätöksissä oli edelleen eroja, eivätkä ne olleet täysin yhdenvertaisia. Työntekijöiden mielestä yhdenvertaisuus oli kuitenkin parantunut, kun sosiaalityötoimistoissa oli nykyisin enemmän keskusteleva toimintakulttuuri ja harkintoja pohdittiin yhdessä sosiaalityön tiimeissä.

Työntekijät ja asiakkaat toivat esille, että vain ne asiakkaat, jotka itse pystyivät varamaan aikaa sosiaalityöhön, pääsivät sosiaalityön palveluiden piiriin. Sosiaalialan työntekijät eivät kutsuneet toimeentulotuessa asioivia asiakkaita vastaanotolle pelkkien hakemuksien tai toimeentulotuki asiakkuuden perusteella. Aineiston perusteella tämä oli toimiva käytäntö niiden

asiakkaiden kohdalle, joiden voimavarat olivat riittäviä oman elämänhallintaan ja he kaipaivat vain vähäistä tukea sosiaalityöstä. Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka kaipaivat tukea enemmän ja eivät itse kyenneet ilmaisemaan tarpeitaan ja varaamaan aikaa, mahdollisuus päästä sosiaalityön palveluiden piiriin on olematon.

Niin asiakkaat kuin työntekijätkin kokivat, että tiedottamista tapahtuu liian vähän ja se on vaikeasti etsittävässä. Työntekijät ja asiakkaat kokivat, etteivät olleet tietoisia, mitä kautta asiakkaat pääsisivät osallistumaan sosiaalialan palveluiden kehittämiseen. Muutama asiakas muisti vuosittaisen asiakastyytyväisyyskyselyn, mutta kukaan ei ollut kuullutkaan asiakasraa- deista tai muusta kehittämistoiminnasta. Palautteen antaminen palveluista koettiin vaikeaksi niin työntekijöiden kuin asiakkaiden osalta. Molemmat toivoivat sähköistä palautemahdollisuutta, johon reagoitaisiin heti.

Olen koonnut seuraaviin neljään taulukkoon keskeiset tulokset neljän teeman kautta, jotka muodostuivat tutkimuskysymyksistä. Teemat ovat: 1. Arvio nykyisistä palveluista, 2. Asiakasosallisuus palveluissa, 3. Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä, 4. Kehittämissideoi- ta. Taulukoissa olen tuonut esille samaan asiaan liittyen asiakkaiden ja työntekijöiden aineis- tojen tulokset. Taulukon loppuun olen avannut taulukossa esitetyt tulokset.

Tulostaulukko 1. Arvio nykyisistä palveluista

AIHE	ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄT
Tasa-arvoisuus palveluissa	Koetaan, etteivät päätökset ja palvelut ole tasavertaisia asiakkaiden kesken. Asiakkaat kokivat asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen olevan tasa-arvoinen	Tavoitteena yhdenvertainen kohtelu asiakkaiden kesken, aktiiviset asiakkaat saavat aikoja. Työntekijät kokivat, ettei suhde asiakkaaseen ole tasa-arvoinen
Täysvaltainen kansalainen	Asiakkaat kokivat olevansa muihin kuntalaisiin nähden täysvaltaisia	Sosiaalityön keinoin pyritään turvaamaan asiakkaiden täysvaltaisuuden toteutuminen, pohdintaa herätti leimaako asiointi aikuissosiaalityössä asiakkaita
Yhteyden saaminen	Kokemus, että puhelimitse saa yhteyden, mutta vie aikaa. Tapaamisajan saa suhteellisen nopeasti, kun itse pyytää aikaa. Hyvä, että palvelu on lähellä	Puhelinajat varattuja, tapaa- misaikoja annettuja, kun asiakas on itse pyytänyt aikaa. Yhteistyö tahot muuttaneet alueelta pois, vaikeuttanut yhteistyötä

Palvelun ystävällisyys	Asiakkaat kokivat saaneensa pääsääntöisesti ystävällistä ja luottamuksellista palvelua	Työntekijät pyrkivät piilottamaan kiireen ja keskittymään asiakkaan hyvään palveluun, yksilöllisesti
Palvelun vastaavuus tarpeisiin	Kokevat saaneensa sen avun, jota ovat omassa tilanteessa tarvinneet ja oikea-aikaisesti yhtä vastaaja lukuun ottamatta	Pyrkivät tarjoamaan niitä palveluita, joita on olemassa. Päättäntä valtaa palveluiden antamiseen rajoitettu
Arvio palveluista	Keskiarvosana 8,2. Palvelun ystävällisyys ja työntekijöiden paneutuminen asiakkaan asioihin nostivat arvosanaa. Taloudelliset päätökset heikensivät arvosanaa.	Asiakasmäärät kasvaneet liian suuriksi ja koetaan, ettei voida tarjota eettisesti laadukasta sosiaalityötä kaikille asiakkaille. Priorisointi ja kiire esillä koko ajan työssä.
Asiakkuuden määrittely	Kokevat olevansa subjekteja omiin palveluihinsa nähden, kollektiivinen asiakkuus	Asiakkaat määrittävät itse suunnitelman tavoitteet, työntekijät ovat tukena ja auttavat tavoitteiden saavuttamisessa, asiakas on subjekti

Työntekijöiden ja asiakkaiden näkemykset nykyisistä aikuissosiaalityön palveluista vastasivat paljon toisiaan. Eroa oli siinä, miten työntekijät kokivat pystyvänsä nykyisin tarjoamaan asiakkaille liian vähän tapaamisaikoja verrattuna aiempaan. Asiakkaat kuitenkin olivat kokeneet saaneensa tarvittaessa ajan nopeasti. Molemmat toivat esille, ettei sosiaalityöstä kutsuttu asiakkaita tapaamisille, vaan ajanvaraus oli aina asiakkaasta lähtöisin. Näin ollen näyttää siltä, että vain aktiivisimmat ja kykenevimmat asiakkaat pystyvät hyödyntämään sosiaalityön palveluita ja pääsevät sosiaalityön työntekijän tapaamisille. Asiakkaat olivat keskimäärin hyvin tyytyväisiä saamaansa sosiaalityöhön. Pettymyksiä oli tullut toimeentulotukipäätöksien suhteen sekä taloudellisen tuen hakemisen käytännössä. Työntekijät kokivat huonoksi sen, että alueelta oli poistunut suuriin osa lähipalveluista, joita alueella aiemmin oli ollut. Tämä oli heikentänyt viranomaisten yhteistyötä eri tahojen kanssa ja vaikeuttanut asiakkaiden kulkemista palveluihin. Haastatelluilla asiakkailta ei ollut moniasiakkuuksia eri viranomaistahoissa, yhtä asiakasta lukuun ottamatta, eikä heiltä tullut vastaavaa pohdintaa lähipalveluiden suhteen. Haastatteluiden tekemisen jälkeen sosiaalitoimisto on muuttanut alueelta pois. Haastatteluissa asiakkaat toivat esille, kuinka tärkeää on, että sosiaalitoimisto sijaitsee alueella ja palvelut ovat helposti saatavilla. Asiakkaat luottivat, että heille tarjotaan niitä palveluita, jotka vastaavat heidän tarpeisiinsa sosiaalityön ammattilaisen arvion mukaan.

Työntekijät toivat esille, että päätävällän rajaaminen palveluiden ostamisessa on vaikeuttanut heidän työtään tarjota asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavia palveluita.

Taulukko 2. Asiakassosallisuus palveluissa

AIHE	ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄT
Tiedon saaminen	Tietoisuus palveluista oli vaja-vaista, toiveena oli tiedottamisen lisääminen sähköisesti ja esitteiden kautta	Työntekijät tiedottivat asiakkaille palveluista, joista kokivat asiakkaan hyötyvän. Varsinaista palveluvalikkoa ei ole asiakkaille nähtävillä.
Mahdollisuus valita	Asiakkaat kokivat saavansa valita niistä vaihtoehtoista, jotka työntekijät heille esittelivät	Työntekijät kokivat, että asiakkailla oli rajallinen mahdollisuus valita palveluita, työntekijän päätösvaltaa oli myös rajoitettu
Toimijuus omissa asioissa	Asiakkaat kokivat olevansa toimijoita asiakassuhteessaan ja omien asioiden hoitamisen suhteen. Viimekädessä asiakkailla oli päätösvalta omiin asioihin nähden.	Työntekijät kokivat, että asiakkaat määrittävät itse omat tavoitteet, joiden eteen lähdetään yhdessä toimimaan.
Tapaamiset	Asiakkaat olivat kokeneet saavansa tapaamisaikoja riittävästi ja nopealla aikataululla. Tapaamiset koettiin tärkeiksi.	Työntekijät kokivat etteivät voi tarjota asiakkaille riittävästi aikoja. Passiivisia asiakkaita ei ehditä kutsumaan tapaamiselle. Tapaamiset nähtiin tärkeiksi.
Kokemusasiantuntijuus	Asiakkaat olivat kiinnostuneita kokemusasiantuntijuudesta ja olisivat kaivanneet sellaista tukea varsinkin asiakkuuden alkamisvaiheessa.	Työntekijät näkivät, että kokemusasiantuntijuus voisi voimaannuttaa asiakkaita ja toimia tukena uusille asiakkaille.
Asiakassuhteen pysyvyys	Koettiin erittäin tärkeäksi, että työntekijä pysyi samana luottamuksellisuuden, asioiden hoitumisen sekä vuorovaikutuksen suhteen.	Koettiin, että asiakasmäärät olivat niin suuret, etteivät työntekijät enää hallinneet omien asiakkaiden tuntemusta ja asiakassuhteita. Pysyvyys nähtiin tärkeäksi sosiaalisen onnistumisen kannalta.

Valinnan vapauden lisääminen	Toiveena oli, että voisi enemmän itse valita palveluita, yhdessä sosiaalityön ammattilaisen kanssa. Ei toivottu Englannin mallin mukaista omaa sosiaalibudjettia.	Koettiin, että täysi valinnanvapaus ei olisi hyvä aikuis-sosiaalityön palveluissa, koska suurimman osan asiakkaiden toimintakyky on rajallinen. Pelkona on, että tarvittavat palvelut jäisivät puuttumaan
------------------------------	---	---

Asiakasosallisuus asiakassuhteessa toteutuu niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin mielestä hyvin aikuissosiaalityössä, jos asiakas on itse aktiivinen toimija. Jos asiakas ei kykene varaan aikaan sosiaalityöhön, ei hänen osallisuutensa palveluissa toteudu. Niin asiakkaat kuin työntekijätkin kokivat, että asiakasosallisuus vaatii toteutuakseen henkilökohtaisia tapaamisia työntekijän kanssa sekä suoraa vuorovaikutussuhdetta. Tärkeäksi koettiin kumppanuussuhteen toteutuminen ja sen kautta osallisuuden kokemuksen syntyminen. Molemmat kokivat kokemusasiatuntijuuden sopivan hyvin aikuissosiaalityön palveluihin ja erityisesti asiakkaat olisivat kaivanneet sitä asiakkuuden alkamisvaiheessa. Suurin osa haastatelluista koki, että voisi ryhtyä nyt kokemusasiatuntijaksi ja oli kiinnostunut siitä. Kaikki kokivat olevansa toimijoita omassa asiakassuhteessaan aikuissosiaalityössä. Yhden asiakkaan kohdalla nousi esille toive ajan saamisesta aikuissosiaalityöhön, mutta toisaalta hän koki, ettei tällä hetkellä halua asioida aktiivisesti sosiaalityössä. Asiakkaan oma aktiivisuus näytti määrittävän eniten asiakasosallisuuden mahdollistumisen aikuissosiaalityössä.

Asiakkaat toivoivat, että voisivat enemmän valita itselleen sopivia palveluita. Toiveena oli, että palveluista olisi olemassa palveluvalikko, jonka avulla asiakkaat voisivat tutustua eri palvelumahdollisuuksiin. Toisaalta asiakkaat kokivat vieraaksi ajatuksen, että palvelut ostettaisiin itsenäisesti oman sosiaalibudjetin avulla. Sosiaalityön ammattilaisen tuki ja arvio palvelun sopivuudesta ja tarpeellisuudesta asiakkaalle koettiin tärkeäksi ja tarpeelliseksi. Työntekijät arvelivat, ettei aikuissosiaalityössä asioivien asiakkaiden toimintakyky ole riittävä tekemään palveluiden ostamisen kaltaisia suuria taloudellisia päätöksiä. Pelkona oli, että asiakkailta jäisi puuttumaan heille tärkeitä palveluita, jos budjettia ei osattaisi käyttää oikein. Aikuissosiaalityön asiakkailla on usein elämänhallinnan ja taloudellisten asioiden hallinnan ongelmia, jonka vuoksi sosiaalisenbudjetin hallinta saattaisi olla liian haastavaa heille. Valinnanvapauden nähtiin soveltuvan paremmin esimerkiksi lastenhoitopalveluihin tai kotipalveluihin sellaisille kuntalaisille, joiden toimintakyky oli kunnossa.

Taulukko 3. Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä

AIHE	ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄT
Tietoisuus osallistumisesta kehittämistoimintaan	Asiakkaat eivät olleet tietoisia miten voisivat osallistua aikuissosiaalityön kehittämiseen ja miten voisivat osallistua. Asiakasraadeista kukaan haastateltava ei ollut kuullut mitään.	Työntekijät kokivat, ettei asiakkaille tiedotettu riittävästi mitä kautta he voisivat osallistua. He kokivat myös itse olevansa tietämättömiä, onko osallistumismahdollisuuksia nykyisin olemassa.
Halukkuus osallistua kehittämiseen	Asiakkaat kokivat olevansa halukkaita osallistumaan, jos siihen luodaan erilaisia puitteita; yksilöllisiä, ryhmämuotoisia ja kirjallisia.	Arveltiin, että osa asiakkaista voisi osallistua toiminnan kehittämiseen, mutta heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden ääni tuskin tulisi esille.
Kehittämistoimintaan osallistuminen nykyisin	Osa asiakkaista kertoi täytäneensä asiakastytyväisyys kyselyn, mutta osa ei ollut kuullutkaan kyselystä tai mahdollisuuksista osallistua.	Työntekijät kokivat, ettei asiakkailta ole todellisia mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen, vaan kehittämistyö tapahtuu organisaation mukaisesti.
Kokemusasiantuntijuus palveluiden kehittämisessä	Osa asiakkaista olisi kiinnostunut itse toimimaan ja viestittämään päättäjille kokemuksiaan. Osa koki, ettei se sopisi hänelle. Hyvänä nähtiin, että asiakkaat pääsisivät tiedottamaan kokemuksiaan päättäjille.	Työntekijät näkivät hyvänä, että asiakkaat menisivät kertomaan kokemuksistaan päättäjille ja lautakunnille. Pohdintaa herätti, onko asiakkuus leimaavaa ja haluavatko asiakkaat esiintyä aikuissosiaalityön edustajina.
Asiakaslähtöinen kehittäminen	Koettiin ettei toteudu tällä hetkellä asiakkaiden mielestä	Koettiin, että päätökset ja muutokset tehdään päättäjälähtöisesti, eikä asiakkaita kuulla kehittämisen suhteen

Asiakasosallisuuden palveluiden kehittämisen suhteen ei nähty toteutuvan tällä hetkellä lainkaan aikuissosiaalityössä. Asiakkaat ja työntekijät kokivat, että kaikki organisaation ja palveluiden kehittämistoiminta oli suoraan lähtöisin päättävästä tahosta, eikä asiakkaita kuultu prosessin aikana. Työntekijät kokivat, että asiakkailta saatettiin korkeintaan kerätä palautetta tehdyistä muutoksista, mutta muutoksien suunnitteluvaiheessa asiakkailta ei ollut mahdol-

lisuutta osallistua. Asiakkaille ei myöskään tiedotettu mahdollisesta kehittämistoiminnan alkamisesta, vaan muutokset tulivat yllättäen ja niistä tiedottaminen oli asiakkaiden ja työntekijöiden mielestä heikkoa. Asiakkaat olivat kiinnostuneita osallistumaan palveluiden kehittämiseen ja kertomaan päättäjille kokemuksiaan palveluiden käyttämisestä. Työntekijät näkivät hyvänä, jos asiakkaille luotaisiin mahdollisuus osallistua koko kehittämisprosessiin ja palveluita suunniteltaisiin ja kehitettäisiin asiakaslähtöisesti. Tällä hetkellä työntekijät näkivät asiakaslähtöisyyden olevan vain tavoite ja puhetta, mutta sitä ei todellisuudessa ollut olemassa. Asiakkailla ei ollut minkäänlaista tietoa, miten voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen.

Taulukko 4. Kehittämisideoita

AIHE	ASIAKAS	TYÖNTEKIJÄT
Puhelinajat	Asiakkaat toivoivat, että puhelinajat olisivat joka päivä samaan aikaan	Kokivat puhelinaikojen olevan ruuhkaisia ja toivoivat, että asialle voitaisiin tehdä jotain
Sähköiset palvelut	Asiakkaat toivoivat mahdollisuutta viestiä työntekijöiden kanssa sähköisesti sekä varata aikoja sähköisesti	Työntekijät toivoivat, ettei sähköinen ajanvaraus tule mahdolliseksi. Pelkona on ajanvarauksien lisääntyminen asioissa, joissa se ei ole tarpeen
Asiakasnäkökulman esille tuominen	Asiakkaat toivoivat mahdollisuutta kertoa kokemuksiaan päättäjille ja päästä osallistumaan palveluiden kehittämiseen	Työntekijöiden mielestä kehittämistoiminnassa tulisi kuulla asiakasta koko prosessin ajan ja saada myös heikommissa asemassa olevien ääni kuuluviin
Ryhmätoiminnan aloittaminen	Asiakkaiden mielestä osan neuvonnasta, ohjauksesta sekä tiedottamisesta voisi hoitaa ryhmien kautta, vertaistukiryhmiä toivottiin sekä toiminnallisia ryhmiä mm. elämäntilanteen vahvistamiseen	Työntekijät toivoivat mahdollisuutta aloittaa ryhmätoimintaa, jonka avulla voitaisiin tiedottaa asioista, ohjata ja neuvoa samalla suurempaa joukkoa asiakkaita
Tiedottaminen	Tiedottamista toivottiin lisää niin nettisivuille kuin esite muodossa	Tiedottamista toivottiin lisäävän niin asiakkaille kuin työntekijöille. Palveluiden muutoksien tiedottamista toivottiin näkyvämmäksi mm. lehdistössä.

Palveluvalikon luominen ja valinnan mahdollisuuksien lisääminen	Asiakkaat toivoivat nettiin sosiaalityön palveluista valikkoa	Toive on saada itselleen käytettäväksi palveluvalikko sekä esite niistä asiakkaille.
Kokemusasiantuntijuus	Kiinnostusta kokemusasiantuntijuuteen oli asiakkaiden osalta ja sen nähtiin olevan hyvä asiakas kokemusten esille tuomisen väline	Koettiin sopivaksi aikuissosiaalityön palveluihin palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi

Asiakkaat kokivat, että toivoisivat lisää tietoa aikuissosiaalityön palveluista. Tiedottaminen oli niin asiakkaiden kuin työntekijöiden mielestä vähäistä. Tiedottamista toivottiin lisättävän sähköisesti sekä paperiesitteiden ja lehdistön kautta. Tiedottamista toivottiin lisää niin olemassa olevista palveluista kuin tulevista muutoksista sosiaalipalveluissa. Työntekijöiden toiveena oli, että palveluiden muutoksista tiedotettaisiin jo suunnittelu vaiheessa, jotta asiakailta voitaisiin kerätä ajatuksia muutoksista ja niiden vaikutuksista asiakkaiden elämään. Kokemusasiantuntijuuden nähtiin soveltuvan hyvin asiakas kokemusten esille tuomiseen päättäjille ja asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi palveluiden kehittämistoiminnassa. Asiakkaat esittivät toiveen, että puhelinajat olisivat aina samaan aikaan päivästä ja joka päivä. Asiakkaiden mielestä oli vaikea muistaa milloin puhelinajat olivat. Molempien mielestä puhelinajat olivat ruuhkaiset ja siihen toivottiin muutosta. Puhelinajat nähtiin kuitenkin tärkeiksi, jotta asiakkaat saivat yhteyden työntekijään. Monet asiat voitiin hoitaa pelkän puhelinkeskustelun välityksellä.

Asiakkaat toivoivat mahdollisuutta viestiä työntekijöiden kanssa sähköisesti. Työntekijät kokivat, että sähköinen ajanvarauskäytäntö voisi lisätä ajanvarauksia asioiden suhteen, jotka olisi voinut hoitaa puhelimitse. Asiakkailta ja työntekijöiltä tuli esille huoli, että silloin aikoja ei riittäisi niille, jotka niitä todella tarvitsevat. Asiakasosallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä nähtiin tärkeäksi ja toiveena oli, että sitä lisättäisiin ja sen toteutuminen mahdollistettaisiin.

11 Pohdinta ja johtopäätökset

Asiakkaat ja työntekijät pitivät asiakasosallisuutta tärkeänä aikuissosiaalityössä. Aineiston perusteella voi sanoa, että asiakasosallisuus toteutuu hyvin tällä hetkellä suorassa asiakastyössä. Otos oppinnäytetyössäni oli pieni ja luultavammin haastatteluihin osallistui asiakkaita, jotka olivat palveluiden suhteen aktiivisia. Aineiston perusteella ei voida tehdä yleistyksiä koko aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta, mutta se antaa viitteitä siitä, miten asiakkaat kokevat aikuissosiaalityön palvelut ja asiakasosallisuutensa niissä toteutuvan.

Palveluiden kehittämisessä asiakasosallisuutta ei esiinny aineiston perusteella, mutta asiakkaat ja työntekijät toivovat asiakasnäkökulman esiin nostamista kehittämisprosesseissa. Asiakkaat eivät olleet tietoisia, miten voisivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja mitä kautta saisivat äänensä kuuluviin. Työntekijöillä oli käsitys, ettei asiakkaiden ääntä kuulla tämän hetkessä kehittämistyössä päättäjätaholla. Toiveena oli, että kehittämisprosessiin luotaisiin pysyviä ja erilaisia toimintoja asiakasnäkökulman esille tuomiselle. Yhtenä vaihtoehtona on kokemusasiantuntijuuden tuominen aikuissosiaalityöhön sekä sähköisen palvelun luominen suoralle palautteelle. Toiveena oli myös ryhmämuotoinen toiminta, jonka kautta asiakkaiden näkemyksiä tuotaisiin päättäjille esille. Työntekijät kokivat hyväksi, jos asiakasosallisuuden lisäämiseen palveluissa voitaisiin palkata oma vastuu työntekijä, joka koordinoisi toimintoja.

Asiakasosallisuus on monivivahteinen käsite, jota on eri teorioissa määritelty eri tavoin. Opinäytetyöni perusteella näen tärkeäksi, että Vantaan aikuissosiaalityössä määritettäisiin selkeästi, mitä asiakasosallisuus käsite tarkoittaa Vantaan aikuissosiaalityössä ja mitä sen kautta tavoitellaan. Asiakasosallisuuden lisääminen on yksi aikuissosiaalityön tulokortin tavoite, mutta käsitteen määrittelyä ei ole tehty Vantaan aikuissosiaalityön kontekstissa. Organisaation eri tasojen olisi helpompi lähteä työskentelemään tavoitteen saavuttamiseksi, jos käsite olisi selkeästi määritetty ja sovellettu koskemaan Vantaan aikuissosiaalityötä. Samalla voitaisiin miettiä konkreettisia toimenpiteitä asiakasosallisuuden lisäämiseksi sosiaalityön palveluissa eri tasoisesti, kuten palveluiden kehittämisessä ja suorassa asiakastyössä.

Asiakasosallisuuden tavoitteena on lisätä asiakkaiden toimijuutta ja voimaantumista omaan elämäänsä ja palveluihinsa nähden. Terveyden edistämisen näkökulmasta tavoite on ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin toteuttaminen, jossa osallisuuden kautta parannetaan kansalaisen hyvinvointia. Tutkimuksien mukaan asiakkaat ovat kokeneet todellisen osallisuuden toteutuneen huonosti sosiaalialan palveluissa. Heillä ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden sisältöön tai siihen, millaisia palveluita he voivat käyttää. Asiantuntijoiden kirjoitusten mukaan huono-osaisten osallistumismahdollisuudet ovat vähäisiä ja he ovat enemmänkin palveluiden kohteina, kuin toimijoina. (mm. Tritter 2009, 210-212; Niiranen 2002, 68; Nieminen 2014, 18-20.) Tuloksieni perusteella asiakkaat kokevat asiakasosallisuutensa toteutuvan hyvin

aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. He kokevat olevansa subjekteja palveluidensa suhteen, eikä palveluiden kohteita. Työntekijöiden mielestä asiakkaat ovat toimijoita, joiden kanssa yhdessä työskennellään asiakkaiden määrittämien tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalityön suunnitelmat ja siihen kirjatut tavoitteet ovat pääsääntöisesti asiakkaan itsensä sanoittamia. Sosiaalialan työntekijä miettii niihin yhdessä asiakkaan kanssa keinoja ja toimintoja, jotta tavoitteet saavutetaan.

Toikko (2012) toteaa, että osallisuus on usein vain näennäisosallisuutta, jossa asiakkaita kuullaan, mutta ammatilliset vastaavat palveluiden kehittämisestä, valinnoista ja päätöksistä loppukädessä. Kritiikkiä on kohdistettu myös kokemusasiantuntijuuteen. Kun asiakkaita koulutetaan kokemusasiantuntijoiksi ja he omaksuvat ammattilaisten käyttämän kielen ja ajatusmaailman, kuinka hyvin nämä asiakkaat enää todellisuudessa edustavat asiakaskuntaa. (emt. 126-127.) Omat tulokseni osittain tukevat ja osittain eriävät Toikon tuloksista. Opinnäytetyön tuloksien mukaan niin työntekijät kuin asiakkaatkin arvelivat kokemusasiantuntijuuden soveltuvan hyvin aikuissosiaalityön palveluihin. Sen nähtiin soveltuvan niin suoran asiakastyön tueksi kuin palveluiden kehittämiseen asiakasnäkökulman esille tuomiseksi päättäjille. Asiakkaat olivat kiinnostuneita alkamaan kokemusasiantuntijoiksi palveluihin. Toisaalta pohdintaa herätti se, jatkuuko kokemusasiantuntijuus asiakkaalla, vaikka hän itse ei enää tarvitsisi aikuissosiaalityön palveluita. Tuloksieni mukaan asiakkaat saavat näennäisesti osallistua omien palveluidensa valintaan, mutta lopulta työntekijät tai johtotaso päättää saako asiakas haluamaansa palvelua. Vaihtoehdot palveluista tulevat myös suodatetusti työntekijän kautta, eikä asiakkaalla ole käytettävissään valintoja tehdessään palveluvalikkoa.

Taloudellinen tilanne pakottaa säästöihin lähes kaikissa palveluissa ja niiden uudelleen organisoitua kehitetään. Samalla kiinnitetään huomiota palveluiden sisältöihin ja niiden vastavuuteen asiakkaiden tarpeisiin nähden. Mielestäni nyt olisi hyvä aika ottaa asiakkaat mukaan suunnittelemaan palveluita, osallistumaan palveluiden valintaan sekä lähteä kokeilemaan asiakkaiden osallisuutta palveluiden käyttäjinä, kohteena olemisen sijasta. Se vaatii kuitenkin rohkeutta ja suunnitelmallisuutta sekä työntekijöiltä uskallusta yrittää tehdä sosiaalityötä eri tavalla.

Vantaalla aikuissosiaalityössä kerätään kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyyn on laadittu kysymykset palveluntuottajan puolesta ja niissä pyydetään arvioimaan palveluiden sujuvuutta. Kysely toteutetaan lomakekyselynä, jota jaetaan sosiaaliasemalla kahden viikon aikana siellä asioiville asiakkaille. Sosiaaliaseman asiakkaista vain muutama asioi sosiaaliasemalla henkilökohtaisesti ja saa asiakastyytyväisyyskyselyn vastatakseen siihen. Mielestäni kysely ei siis tavoita riittävän laajasti asiakaskuntaa. Lisäksi kyselyä ei mainosteta millään tavoin, joten asiakkaat, jotka eivät satu asioimaan kyselyn aikana sosiaaliasemalla, eivät ole siitä tietoisia. Kyselyn kysymyksien laatimisessa ei ole hyödynnetty asiakkaiden mielipiteitä,

eikä heitä ole osallistettu tuottamaan kysymyksiä. Koen, että asiakastyytyväisyyskysely tulisi uudistaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Toivon, että tulevaisuudessa asiakkaiden kanssa laadittaisiin yhdessä paremmin asiakkaiden palautetta vastaavaa kyselylomake. Toikon (2012, 149) mukaan kehittämistoiminnassa on tärkeää kuulla asiakkaita ja ottaa heidät mukaan palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Kuntien sosiaalipalveluiden kehittämisen tulisi lähteä alhaalta ylöspäin, sen sijaan, että kehittämistoiminta tapahtuu ylhäältä alaspäin.

Asiakaspalautteista kootaan tulokset, jotka esitellään johdolle sekä työntekijöille. Yhden keran asiakaspalautekyselyn tulokset on esitelty asiakasraadissa asiakkaille, jolloin asiakkailta oli mahdollisuus kommentoida niiden kautta saatuja tuloksia. Tämän asiakasraadin aikana tuli esille, kuinka tyytymättömiä asiakkaat olivat ajanvarauskäytäntöihin, työntekijän kiinni saamiseen, puhelinaikoihin ja päätösten tekemisen keston. Asiakasraadin jälkeen puhelinaikojat muutettiin hieman, yhden päivän puhelinaika siirrettiin iltapäivään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Lisäksi vuonna 2014 aloitettiin puhelinneuvontapalvelu, josta asiakkaat voivat tiedustella toimeentulotukeen liittyviä kysymyksiä joka päivä klo: 8.15-16 välisenä aikana. Aiemmin puhelinajat olivat vain ma, ti, to ja pe aamuisin klo: 9-10. Vantaalla on siis pyritty kehittämään aikuissosiaalityön palveluita asiakasnäkökulma huomioon ottaen.

Asiakaspalautekyselyn tuloksista oli nähtävillä, että nykyisiin palveluihin oltiin pääosin tyytymättömiä ja vain puhelinajat nousivat niissä esille muutoksen tarpeena. Muita muutoksia palveluun ei suoraan kyselyn perusteella tehty. Asiakasraadissa asiakkailta saatu palaute herätti itseni pohtimaan sitä, kuinka hyvin asiakastyytyväisyyskysely todellisuudessa kuvaa asiakkaiden ajatuksia sosiaalipalveluista. Mielestäni tarvittaisiin paremmin useamman asiakkaan tavoitettava kysely, jossa kysymykset mahdollistaisivat asiakkaille tärkeistä asioista palautteen antamisen. Palautteen antaminen mahdollisuus heti sosiaalityössä asioimisen jälkeen tulisi myös mahdollistaa. Lisäksi palveluita tulisi kehittää asiakkailta saadun palautteen perusteella ja miettiä, miten käytäntöjä voisi muuttaa vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Työmme on palvella asiakkaita ja tavoitteena on tuottaa sosiaalipalveluita, joista on asiakkaille hyötyä.

Sosiaalialalta puuttuvat käypä hoito- suositusten kaltaiset ohjeet, joita on käytössä terveydenhuollon puolella. Sosiaalialan vaikuttavuutta onkin haastavaa arvioida tai mitata, koska työtä tehdään persoonalla yksilöllisille asiakkaille. Huomioon arvioinnissa tulisi ottaa asiakkaiden muun elämän vaikutukset sosiaalityön toimintojen rinnalla. Tämä on haastavaa, eikä näyttöä sosiaalityön tarpeellisuudesta ole helppo tuottaa työelämässä. Resurssit työpaikoilla on myös hyvin alhaiset, eikä työntekijöillä ole aikaa paneutua työnsä tuloksien esille tuomiseen tai työnsä arviointiin. Sosiaalityö tarvitsisi mittareita, joiden avulla työn merkitys ja tarpeellisuus nostettaisiin esille. Muuri (2008, 193) toteaa tutkimuksessaan, että sosiaalialan asiakkaiden mielipiteistä palveluita kohtaan on vähän tutkittua tietoa. Kuntakohtaisia asiakas-

tyytyväisyyskyselyjä tehdään aktiivisesti, mutta koko Suomen kattavaa tutkimusta ei ole tehty. Olisi tärkeää tuoda esille asiakkaiden kokemuksia siitä, vastaavatko palvelut asiakkaiden tarpeisiin.

Tuloksieni mukaan asiakkaat kokivat pääsääntöisesti saavansa tarpeitansa vastaavaa tukea ja palvelua aikuissosiaalityöstä. Haastatteluun osallistuneet asiakkaat olivat aktiivisia asiakkaita, jotka varasivat itse aikoja sosiaalityöstä, kun kokivat sitä tarvitsevansa. Heidän toimintakykynsä voisi luokitella hyväksi. Aikuissosiaalityössä asioi kuitenkin paljon niitä asiakkaita, joiden toimintakyky ei riitä aktiiviseen asiakkuuteen, eikä heidän osallisuutensa pääse tuloksieni mukaan toteutumaan, koska sosiaalityön työntekijöillä ei ole aikaa kutsua tapaamisille asiakkaita, jotka eivät itse varaa aikaa. Työntekijäresurssien lisääminen lisäisi sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien mahdollisuuksia lisätä passiivisten asiakkaiden osallisuutta. Työntekijöille jäisi aikaa kutsua niitä asiakkaita tapaamisille, jotka eivät itse kykene aikaa varaamaan. Wallin 2012 (82-85) toteaa, että tapaamiset mahdollistavat asiakasosallisuuden toteutumisen sekä asiakkaiden kuuntelemisen ja kohtaamisen, joten tapaamiset ovat edellytyksenä eettisten periaatteiden mukaisen sosiaalityön toteuttamiseksi. Tuloksieni mukaan samalla tavalla ajattelevat niin asiakkaat kuin työntekijätkin.

Muurin (2008) tutkimuksen mukaan asiakkaat luottivat työntekijöihinsä, vaikka palveluiden järjestelmään kokonaisuudessaan oltaisiinkin oltu tyytymättömiä. Tutkimuksessaan Muuri tuo esille, että Helsingin sosiaaliamiehen vuoden 2006 raportin mukaan asiakkaat ovat erityisesti toimeentulotukiasioinnissa tyytymättömiä siihen, etteivät tapaa sosiaalityöntekijää tai -ohjaajansa riittävästi, eivät saa neuvoja tai perusteluja päätöksille eikä asiakkaiden elämäntilanteita selvitetä riittävästi. (210) Oman pienen aineistoni perusteella näen asiakkaiden kokemukset aikuissosiaalityön palveluista päinvastoin. Haastattelut toivat esille, että he saavat hyvin ajan sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle ja ovat pääosin hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Luulen kuitenkin, että tutkimukseeni osallistua asiakkaita, joilla ei ole ollut suuria vastoinkäymisiä sosiaalipalveluiden suhteen. Mikäli aineisto olisi ollut suurempi, voisi tutkimustulos olla erilainen.

Kaskisaari ym. (2010) ovat tutkimuksessaan tuoneet esille, että asiakkaat toivoivat erityisesti lisää tietoa palveluista, päätöksien perusteluista ja neuvontaa. Asiakkaiden kokemusten mukaan henkilökuntaa ei ole riittävästi aikuissosiaalityössä ja työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Tiedotuksen ja avoimuuden kautta luottamus palveluita kohtaan paranee asiakkaiden näkökulmasta. (44-45.) Aineistoni perusteella asiakkaat toivat esille samoja asioita, joita Kaskisaaren ym. (2010) tutkimuksessa oli nostettu esille. Asiakkaat pitivät hyvänä mahdollisuutta varata aikoja sähköisesti ja asioida sähköisesti työntekijän kanssa, mutta samalla epäilivät, ettei nykyinen työntekijä määrä riitä tällaisen palvelun tuottamiseen. Työntekijöiden riittä-

mättömyys on välittynyt asiakkaille aikuissosiaalityön palveluista, vaikka kaikki haastattelut kokivatkin omien palvelutilanteidensa olleen kiireettömiä.

Asiakasosallisuuden lisääminen konkreettisesti voisi tuoda keinon näyttää osallisuuden lisääntyneen sosiaalityössä. Sosiaalityön palveluiden kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa, lisääsi asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti palvelujärjestelmän kehittämiseen vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Jos asiakastytyväisyyskyselyt tämän jälkeen tuottaisivat tuloksia palveluiden parantumisesta, olisi siinä näyttöä asiakasosallisuuden tarpeellisuudesta palveluiden kehittämisessä. Asiakastytyväisyyskyselyiden kysymykset tulisi myös mielestäni laatia yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta vastauksista kuuluisi asiakkaiden todellinen ääni, eikä vastauksia niihin kysymyksiin, joita palveluntuottaja on laatinut. Aineiston perusteella asiakkaat olisivat kiinnostuneita osallistumaan palveluiden kehittämiseen. He toivat esille, että kokisivat osallisuutensa kasvavan, mikäli heillä olisi mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen ryhmien tai kokemuksista kertomisen mahdollisuuden kautta. Aineiston perusteella näyttää myös siltä, että asiakastytyväisyyskysely ei tavoita kaikkia asiakkaita ja siihen vastataan kiireessä hakemuksen jättämisen yhteydessä.

Palveluiden valinnanmahdollisuuksien lisääminen, lisääsi asiakkaiden osallisuutta omaan elämäänsä nähden. Näyttöä tämän vaikuttavuudesta tulisi kerätä asiakkaiden kokemuksista, kuten Britanniassa on tehty. Asiakkaiden mahdollisuus kokeilla valinnanvapautta ja siitä saatujen kokemusten esille tuominen, toisi näyttöä onko valinnanvapauden lisääminen hyväksi sosiaalipalveluissa, vai tulisiko palveluita kehittää johonkin toiseen suuntaan. Aineiston perusteella asiakkaat kokisivat hyväksi, jos saatavista palveluista olisi olemassa esite tai palvelut esiteltäisiin kaupungin internet sivuilla. Asiakkaat kuitenkin vierastivat ajatusta, että saisivat käyttöönsä tietyn budjetin, jonka perusteella he itse kustantaisivat valitsemansa palvelut. Kaikki haastatteluun osallistuneet asiakkaat kokivat paremmaksi vaihtoehdoksi sen, että sosiaalialan ammattilainen tekisi kuitenkin lopullisen päätöksen, asiakkaan kanssa yhdessä pohtimisen jälkeen.

Kivipellon ym. (2013) tutkimuksen mukaan sosiaalityön asiakkaat, eivät ole kiinnostuneita arvioimaan palveluitaan. Opinnäytetyön aineiston perusteella, aikuissosiaalityön asiakkaat ovat kiinnostuneita arvioimaan saamiaan palveluita ja antamaan niistä palautetta. Kivipellon ym. (2013) tutkimuksen mukaan asiakkailla oli puutteellinen tieto koko sosiaalityön palveluvalikosta. Samaan johtopäätökseen tulin omassa tutkielmassani. Asiakkaat kokivat, ettei heillä ollut mahdollisuutta tutustua koko palveluvalikkoon, vaan palvelut tarjottiin heille työntekijän kautta kohdennetusti.

Britanniassa palveluiden käyttäjille on luotu todellinen mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa ja valita omia tarpeita vastaavia palveluita. Sieltä saatujen kokemusten mukaan tar-

vitaan kuitenkin viranomaisia, jotka auttavat kansalaisia palveluiden valinnassa ja niiden suunnittelussa. Mielestäni on hyvä, että valinnanvapautta lisätään. Tärkeää on kuitenkin, että julkiset palvelut vastaavat niiden käyttäjien palveluiden saannista, joiden oma kunto ei ole riittävä itsenäiseen toimintaan. Suomessa samaa palvelujen valinnanmahdollisuutta on tuotu palvelusetelien muodossa, mutta usein palvelusopimukset ovat ennalta kunnan sopimia ja setelien käyttö ei aina koeta yksinkertaiseksi. Koen, että kansalaiset tarvitsevat lisää tietoa sosiaali- ja terveystalvveluista sekä palveluiden sisällöistä ja tuottajista, jotta valinnanvapautta olisi mahdollista kokeilla. Lisäksi tarvitaan hyvin suunniteltu viranomaisverkosto käyttäjien tueksi valintaan ja ongelmatilanteita varten.

Asiakkaiden osallisuusmahdollisuuksien lisääminen oman elämänsä suhteen ja yhteiskunnan suhteen tulisi tehdä mahdolliseksi ja paikkoja tulisi lisätä. Näiden toimintojen seurauksia asiakkaiden elämään tulisi tutkia, jotta saataisiin tuotettua näyttöä osallisuusmahdollisuuksien lisäämisen vaikutuksista asiakkaiden elämään. Asiakkaan muun elämän vaikutukset mahdolliseen elämänlaadun ja tilanteen parantumiseen tulisi ottaa huomioon. Usein sosiaalityöllä on vaikutuksia useaan asiakkaan elämän osa-alueeseen samanaikaisesti ja se saattaa olla alullepanija uusiin muutoksiin, joita ei ehkä enää yhdistetä sosiaalityön vaikuttavuuteen asiakkaan elämässä, vaikka näin saattaisikin olla. Näyttöä tulisikin kerätä riittävän kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämästä, mikä saattaa olla vaikeaa.

Koen, ettei nykypäivän sosiaalityössä ole mahdollisuuksia työn ohessa tuottaa näyttöä työn vaikuttavuudesta. Mahdollisuuksia kokeilla uudenlaisia isoja muutoksia palvelujärjestelmässä ei ole suurien byrokraattisten seikkojen vuoksi. Toisaalta sosiaalityön ammattilaisten tulisi tuottaa tietoa siitä, että tarvitaan muutosta, jotta asiakkaamme saisivat paremmin tarpeitaan vastaavaa palvelua. Tällä hetkellä aikuissosiaalityössä monet työntekijät kokevat tekevänsä kirjauksia, suunnitelmia yms. palvelun järjestäjän (kunnan) vuoksi, ei asiakkaan tarpeiden perusteella. Mielestäni tämä asia tulisi nostaa esille tutkimuksen kautta ja siten pyrkiä vaikuttamaan suuriin muutoksiin palvelujärjestelmässä.

Opinnäytetyön tuloksena koen, että asiakasosallisuus on tärkeä osa aikuissosiaalityötä ja sen toteutumiseen tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomiota. On tärkeää, että kaikki eri organisaation tasot toteuttavat työtään pitäen tavoitteena asiakasosallisuuden toteutumisen ja mahdollistamisen. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien osalta pääpainopiste osallisuuden toteutumisessa on suorassa asiakastyössä, jota tulee tehdä kumppanuussuhteessa, dialogisesti asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden osallisuus tulee olla sosiaalityön keskiössä ja asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus toimia asiakassuhteessa subjektina. Aktiivisten ja toimintakykyisten asiakkaiden osallisuutta tulee tukea ja mahdollistaa aiempaa suurempi valinnanvapaus palveluiden suhteen. Samalla heitä voimaannutetaan oman elämän ja arjen hallintaan sekä vastuutetaan asiakasta enemmän oman elämänsä suhteen. Tärkeää on samalla huolehtia siitä,

että huonompi kuntoisten asiakkaiden osallisuus asiakassuhteessa mahdollistetaan asiakas tapaamisten kautta. Asiakasosallisuus on yksilöllistä, eikä sitä voida toteuttaa yhden kaavan kautta aikuissosiaalityössä, vaan sen toteutumiselle on luotava erilaisia väyliä ja tapoja.

Johdon ja päättäjien tehtävänä näen olevan asiakasosallisuuden mahdollistamisen palveluiden kehittämisen suhteen. Asiakkaiden mukaan ottaminen aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen lisää mahdollisuutta kehittää palveluita asiakaslähtöisemmiksi. Tärkeää on, että myös kehittämisen suhteen asiakkaille luodaan useita erilaisia kanavia osallistumiseen ja niistä tehdään pysyviä rakenteita palveluihin. Asiakkailta välittömän palautteen kerääminen heti asiointin jälkeen, lisää palautteen totuuden mukaisuutta, kun palveluissa asioiminen on asiakkaalla tuoreessa muistissa. Palautteita palveluista tulisi kerätä myös useammin kuin kerran vuodessa ja palautteen antamisen mahdollisuudesta tulisi tiedottaa enemmän.

12 Kehittämissuosituksiset

Aikuissosiaalityössä aktiivisesti asioivat asiakkaat tarvitsevat paljon henkilökohtaisia, välittömiä yhteydenottoja työntekijänsä kanssa. Tapaamiset sosiaalityön ammattilaisen kanssa saattavat olla hyvin tärkeitä asiakkaalle ja elämänhallinnan pysymiselle. Aikuissosiaalityössä on niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin mielestä nykyisin liian paljon asiakkaita, että riittävää sosiaalityötä voitaisiin tehdä laadukkaasti. Aineiston perusteella huoli työntekijöiden ajan riittämättömyydestä on välittynyt myös asiakkaille. Kehittämissuosituksena on aineiston perusteella henkilöstörakenteen tarkastelu ja mahdollisuuksien mukaan henkilöstö resurssien lisääminen aikuissosiaalityöhön.

Vantaalle palkataan vuoden 2016 alusta 4 uutta sosiaalityöntekijää ja 3 uutta sosiaaliohjaajaa aikuissosiaalityöhön, joka lisää työntekijä resursseja. Toiveenani on, että näiden uusien työntekijöiden avulla myös asiakasosallisuuteen päästään kiinnittämään enemmän huomiota ja mahdollisesti jalkautuminen passiivisten asiakkaiden luokse pääsee toteutumaan. Vantaan aikuissosiaalityössä toteutetaan vuoden 2016 aikana pilotti, jossa kokeillaan uudenlaista palveluysikköä uusille asiakkaille. Samalla pitkäkestoista aikuissosiaalityötä kehitetään. Kehittämistyöhön olisi hyvä ottaa asiakkaat mukaan prosessin alusta alkaen, jotta palveluita muokattaisiin asiakasnäkökulmasta käsin.

Asiakasosallisuus oli vaikea käsite asiakkaille. Jotta asiakkaita saataisiin mukaan palveluiden kehittämiseen, tulisi puhua heidän termistöillään ja välttää ammattisanastoa, johon osallisuus ja asiakasosallisuus mielestäni kuuluvat. Asiakkaat olisivat kiinnostuneita osallistumaan palveluiden arviointiin ja kehittämiseen nykyistä enemmän, jos siihen luotaisiin mahdollisuuksia ja he pääsisivät mukaan toimintaan matalalla kynnyksellä. Palveluiden kehittämiseen osallistu-

mismahdollisuuksia tulisi olla monenlaisia. Toiset asiakkaat halusivat ehdottomasti osallistua ryhmämuotoiseen kehittämiseen, kun toiset taas kokivat, että mielellään kertoisivat näkemyksiään kirjallisesti tai kahdenkeskisissä keskusteluissa. Tärkeää olisi, että osallisuudesta palveluiden kehittämiseen luotaisiin pysyvät toiminnot, joista olisi vastuussa samat henkilöt. Näin kehittämistyö tehtäisiin organisoidusti ja osallisuutta edistävästä toiminnoista olisi helppompaa tiedottaa kuntalaisia.

Tiedottamista palveluiden kehittämiseen osallistumisesta tulisi lisätä kuntalaisille. Tiedottamisen pitäisi olla niin sähköistä kuin paperista, jotta se tavoittaisi mahdollisimman laajasti kuntalaiset. Tiedottaminen ei saisi rajautua vain aikuissosiaalityön asiakkaisiin, vaan olisi hyvä, jos kaikki kuntalaiset olisivat tietoisia kunnan palveluista. Kuntalaisia tulisi tiedottaa kehittämistoiminnan lisäksi myös laajemmin siitä, mitä aikuissosiaalityö on ja millaisia palveluita sieltä voi hakea ja saada.

Asiakkaat ja työntekijät toivoivat aineiston perusteella uudenlaisia työtapoja aikuissosiaalityöhön, joiden kautta osallisuutta saataisiin lisättyä. Yhtenä tällaisena työmuotona nousi ryhmätyöskentely, joka voi liittyä niin asiakkaan elämänhallintaan, tiedottamiseen kuin palveluiden kehittämiseenkin. Ryhmämuotoista sosiaalityötä on kokeiltu mm. Espoon kaupungilla aikuissosiaalityössä. Ryhmämuotoiselle sosiaalityölle olisi aineiston perusteella tarvetta myös Vantaan aikuissosiaalityössä.

Uusi sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/ 1301) lähtee liikkeelle asiakkaan edusta ja asiakkaan eduin mukaisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta. Asiakkaan etu toteutuu, kun asiakas pääsee toimimaan subjektina sosiaalipalveluissa ja voi itse määrittää sosiaalityön tarpeet ammatillaisen avustuksella. Koen, että sosiaalipalveluita kehitettäessä vastaamaan uuden sosiaalihuoltolain mukaista lain henkeä, tulisi asiakkaat ottaa mukaan palveluiden kehittämiseen. Vantaalla aloittaa keväällä 2016 uusi aikuissosiaalityön yksikkö, jossa tehdään uuden sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja uusille aikuissosiaalityön asiakkaille. Yksikkö aloittaa toimintansa vuoden kestävästä pilotista, jonka aikana on tarkoitus kehittää yksikön toimintaa niin, että siellä toteutetaan uuden sosiaalihuoltolain mukaista aikuissosiaalityötä. Mielestäni pilotin sosiaalityön kehittämiseen olisi nyt hyvä ottaa asiakkaat mukaan aktiivisesti ja kuulla asiakkaiden näkemyksiä, millaisia olisivat hyvin toimivat aikuissosiaalityön palvelut. Opinnäytetyön tuloksien perusteella asiakkaat kaipaavat juuri aikuissosiaalityön asiakkuuden alkuvaiheessa paljon tukea, ohjausta ja neuvontaa. Asiakkaat toivat esille, että olisi ollut hyvä, jos tukea asiointiin olisi saanut esim. kokemusasiantuntijalta. Vantaa voisi pilotoinnin aikana kokeilla kokemusasiantuntijuutta aikuissosiaalityössä ja lähteä kehittämään sitä kautta asiakasosallisuutta aikuissosiaalityössä. Samalla voitaisiin kokeilla ryhmämuotoista sosiaalityötä uusien asiakkaiden kohdalla ohjauksessa ja neuvonnassa etuuskien suhteen sekä palveluiden suhteen.

Opinnäytetyössäni haastateltujen asiakkaiden määrä oli vähäinen koko Vantaan aikuissosiaalityön asiakaskuntaan verrattuna. Vantaalla toimeentulotukea oli vuonna 2013 saanut yhteensä 11080 kotitaloutta (Kuusikko raportti 6/2014). Opinnäytetyöni antaa suuntaa sille, ketkä saattaisivat osallistua tulevaisuudessa palveluiden kehittämiseen. Arvelen heidän olevan niitä aktiivisia asiakkaita, jotka muutenkin asioivat aktiivisesti aikuissosiaalityössä ja varaavat itselleen tarpeen mukaan aikoja. Niiden ääni, jotka eivät kykene itse varaamaan aikaa sosiaalityöhön tuskin tulee esille osallisuuden kautta, jos siihen ei luoda erityisiä toimintamahdollisuuksia. Sosiaalityön tulisi jalkautua niiden ihmisten ja asiakkaiden pariin, joiden omat voimavarat eivät riitä sosiaalityöhön hakeutumiseen ja elämänmuutokseen. Samalla voitaisiin heidän osallisuuttaan lisätä suhteessa omiin palveluihinsa ja ehkä jopa suhteessa palveluiden kehittämiseen. Jo pienikin osallisuuden kokemus, voi tuottaa asiakkaalle voimaantumista sekä motivaatiota elämän muutokseen.

Lähteet

- Adams, R. 2008. Empowerment, participation and social work. Fourth edition. New York: Palgrave Macmillan.
- Ahola, P. 2014. Asiakasosallisuus ja kokemusasiantuntijatoiminta. Tilannekatsaus kehittämistyöhön. Palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille.
<<http://www.turku.fi/public/download.aspx?ID=202954&GUID=%7B3E22CE08-DE2F-43C8-8196-01870B52F03A%7D>> Viitattu 3.6.2015.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. Uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Banks, S. 2001. Ethics and values in social work. Third edition. New York: Palgrave Macmillan.
- Beresford, P. 2008. We don't seeher as a social worker. A service user case study of the Importance of the social worker`s relationship and humanity. *The British Journal of Social Work* 38 (7). (s. 1388-1407).
- Blomberg, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus- valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. THL raportteja 27/ 2012. Tampere: THL.
- Carey, M. 2009. Happy shopper? The problem with service user and carer participation. *The British Journal of Social Work* 39 (1). (s. 179-188).
- Eräsaari, L. 1995. Kohtaamisia byrokraattisella näyttämöllä. Tampere: Gaudeamus.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Finlex.1. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/ 1301.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 5.8.2015.
- Forsman, S. 2003. Toimeentulotukiasiakkuus, terveysongelmat ja auttamissuhteen käyttämättömät mahdollisuudet. Mirjan tarina. Teoksessa: Metteri, A. (toim.). 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen - kitkakohtista kehittämis ehdotuksiin. Helsinki: Edita. (s. 24-42).
- Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijä näkökulma. THL raportti 4/ 2014. Tampere: THL.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Osittain uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hänninen, S. & Palola, E. 2010. Johdatus jakojen problematiikkaan. Teoksessa: Hänninen, S., Palola, E. & Kaivonurmi, M. (toim.). 2010. Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Helsinki: THL. (s. 7-26).
- Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.). 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.(s.110-144).
- Juhila, K. 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä - Michael Foucault`n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa: Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.). 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: Ps-kustannus (s. 47-66).
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2010. Toimeentulotuen jakolinjat. Teoksessa: Hänninen, S., Palola, E. & Kaivonurmi, M. (toim.). 2010. Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiosta. Helsinki: THL. (s. 111-137).

Kaskisaari, M., Tammelin, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K. & Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Thl raportti 6/2010. Helsinki: Yliopistopaino.

Kemppainen, T. & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna. (toim.). 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. (s. 43-64).

Kilpeläinen, A. 2009. Luhmannin ekologinen kommunikaatio teoreettisena lähestymistapana sosiaalityössä. Teoksessa: Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.). 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: Ps-kustannus (s. 67-84).

Kiviniemi, K. 2012. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). 2012. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. Uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus (s. 70-85)

Kivipelto, M., Blomberg, S., Karjalainen, P. & Saikkonen, P. 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä - arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. THL raportti 8/2013. Tampere: THL.

Koskiaho, B. 2011. Palvelujen henkilökohtaistaminen luo uutta sosiaalipoliittista kulttuuria Britanniassa. Sosiaalitieto 1/2011. (s. 24-25)

Koskiaho, B. 2008. Kohti yksilöllistä vapautta. Sosiaaliturva 5/2008. (s. 20-21)

Koskiaho, B. 2008. Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Kuntaliitto. 2014. Kuntalaiset keskiöön Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. <<http://flash.kunnat.net/2014/kuntalaiset-keskioon/files/assets/basic-html/index.html#1>> Viitattu 3.6.2015.

Kuusikkoraportti 6/2014. Alhgren-Leinvuo H. 2014. Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2013. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 6/2014. <http://www.nuortenhyvinvointikertomus.fi/sites/default/files/files/kokemustieto/toimeentulotuki_2013_16062014_painoversio.pdf> Viitattu 19.10.2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 25.04.2015.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010 Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, Anneli (toim.). 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. (s. 138-177).

Palola, E., Rintala, T. & Savio, A. 2010. Elämää kumppanuusvaltiossa. Teoksessa: Hänninen, S., Palola, E. & Kaivonurmi, M. (toim.). 2010. Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiosta. Helsinki: THL. (s. 53-82).

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. 1778. Tampere: Tampere University Press.

Metteri, A. 2003. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Teoksessa: Metteri, A. (toim.). 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen - kitkakohdistamista kehittämisehdotuksiin. Helsinki: Edita. (s. 16-23).

- Metteri, A. 2003a. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa: Metteri, A. (toim.). 2003. Asiakkaan ääntä kuunnellen - kitkakohdista kehittämissuhteisiin. Helsinki: Edita. (s. 156-175).
- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Stakes tutkimuksia 178. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Mönkkönen, Kaarina. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Akateeminen väitöskirja. Kuopion yliopisto julkaisuja E. yhteiskuntatieteet, sosiaalitieteiden laitos: 94.
- Niemi, P. 2011a. Kosketus olisi säilytettävä. Sosiaalitieto 9/2011. (s. 20-21)
- Niemi, P. 2011b. Toiminta, vapaus ja sosiaalipalvelumarkkinat. Sosiaalitieto 12/2011. (s.22-23)
- Nieminen, J. 2014. Kokemustiedon määritelmä ja muodot - kohti uutta kokemuksen politiikkaa? Teoksessa: Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. 2014. Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: Juhila, K., Forsberg, H. & Roivanen, I. (toim.). 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. (s. 63-80)
- Nivala, E. & Ryyänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013. Vol.14.
<<http://www.uef.fi/documents/1381035/2330652/NivalaRyyn%C3%A4nen2013.pdf/c137b4d0-ce69-4f4d-b57d-e27dacf4a0e9>> Viitattu 17.03.2015.
- Oranen, M. 2007. Mitä mieltä?! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Lastensuojelun kehittämissuhteiden raportti.
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/1911491/mit%C3%A4%20mielt%C3%A4!%20raportti%20CS3.pdf>. Viitattu 25.04.2015.
- Payne, M. 2005. Modern social work theory. Third edition. New York. Palgrave Macmillan.
- Pohjola, Anneli. 2012. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna. (toim.). 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. (s. 9-18)
- Rantanen, T. & Toikko, T. 2006. Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. Janus vol. 14, 4/2006. (s. 403-410).
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Ronkainen, S, Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Rose, S. 2003. Sosiaalityön missio. Teoksessa: Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). 2003. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: Ps-Kustannus.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.). 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia- kustannus.

Saurama, E. & Julkunen, I. 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa: Mäntysaari, M. & Pohjola, A. 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Selkälä, A. 2013. Kansalaisuuden hallinta suomalaisessa sosiaali- ja terveystieteissä. Akateeminen väitöskirja 248. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

SOTE tilannekatsaus 2015-11-03. Sosiaali- ja terveysministeriön uutiskirje.

Särkelä, A. 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei- subjektina. 2. Muuttumaton painos. Täydennyskoulutusjulkaisu. Helsinki: Hakapaino.

Särkelä, M. 2010. Vastuuta ilman osallisuutta ja valtaa. Sosiaali- ja terveysviesti 1/2010. (s. 15)

Thomas, N. 2002. Children, family and the state. Decision-making and child participation. Bristol: Policy Press.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suomio, M. (toim.). 2011. Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Kuopio: Unipress.

Tritter, J. 2009. Vallankumous vai hidas muutos- Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa: Koivusalo, M., Ollila, E. & Alanko, A. 2009. Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. (s. 210-226)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Valtonen, A. 2009. Ryhmäkeskustelut - millainen metodi?. Teoksessa: Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2. Painos. Tampere: Vastapaino.

Wallin, O. 2012. Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Warren, J. 2007. Service user and carer participation in social work. Exeter: Learning Matters.

Julkaisematon lähde

Vantaan kaupungin muisto 2014. Tilastotietoja.

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko

Haastattelu

Taustatiedot:

1. Sukupuoli
2. Ikä
3. Etninen tausta
4. Koulutus
5. Sosioekonominen tausta
6. Kuinka pitkään olet asioinut aikuissosiaalityössä?
7. Onko sinulla asiakkuuksia muissa sosiaali- tai terveyspalveluissa? Missä?

Teemat:

Teema 1. Nykyiset palvelut

1. Millaisiksi koet nykyiset aikuissosiaalityön palvelut? (Vastaavatko ne tarpeisiisi? Miten/ Miksi ei? Palveluidensaataavuus, aukioloajat, omat toivomukset vastaanottoajasta, sovitut ajat, puhelinajat.)
2. Millaista tukea koet saavasi aikuissosiaalityöstä oman elämäsi toimivuuteen? (Subjektina oman elämänsä suhteen)
3. Millä arvosanalla arvioisit saamaasi palvelua aikuissosiaalityöstä? Perustele antamasi arvosana.
4. Millaisia aikuissosiaalityönpalveluita toivoisit lisää?
5. Miten aikuissosiaalityön palveluita voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin tarpeitasi?

Teema 2. Kuntalainen aikuissosiaalityön asiakkaana (kuluttaja, kohde, palveluiden käyttäjä)

1. Miten määrittelet asiakkuutesi aikuissosiaalityössä? (toimenpiteiden kohde, mahdollisuus osallistua palveluiden valintaan ja suunnitteluun tai mahdollisuus aktiivisesti osallistua palveluiden kehittämiseen, vapaaehtoinen palveluiden käyttäminen?)
2. Koetko, että sinua palvellaan aikuissosiaalityössä täysivaltaisena kansalaisena? Miten tämä mielestäsi näkyy aikuissosiaalityön palveluissa? (Tasavertaisen palveluita käyttämättömien kanssa)
3. Miten olet saanut osallistua saamiisi sosiaalipalveluiden valintaan ja suunnitteluun? (Jos vertaat asioimistasi aikuissosiaalityössä kaupassa käymiseen, niin voitko vastavalla tavalla kuin kaupassa, valita sosiaalipalveluita tarpeidesi mukaan?)

Teema 3. Asiakasosallisuus asiakassuhteessa

1. Millaiseksi koet asiakassuhteesi työntekijän kanssa? (kohtelu, ystävällisyys, ammattitaito, paneutuminen, luottamuksellisuus, kiireettömyys)
2. Voitko vaikuttaa käymiisi keskusteluihin ja vuoropuheluun sosiaaliasemalla työntekijöiden kanssa? (Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde)
3. Miten koet tulevasi kuulluksi sosiaaliasemalla asioidessasi? (ymmärrettävyys)
4. Miten koet tasavertaisuuden asiakkaan ja työntekijän välillä toteutuvan tällä hetkellä asioidessasi sosiaaliasemalla? (kumppanuussuhde)
5. Onko sinulle tarjottu aktivoimispalveluita? Millaisia? Miten koit ne? (liittämis- ja kontrolliasiakassuhde)
6. Koetko saaneesi työntekijältäsi riittävästi apua ja tukea omien asioidesi hoitamiseen ja palveluiden saamiseen tarvittaessa (kokemus tuesta elämänhallintaan)? Miten ku-

vailisit saamaasi palvelua? Toivoisitko, että se olisi toisenlaista, millaista? (Huolenpitosuhde)

Teema 4. Valinnanvapaus sosiaalipalveluissa

1. Miten koet saavasi vaikuttaa palveluihisi? (kerrotaanko vaihtoehdot, saatko valita niistä, vastaavatko vaihtoehdot tarpeitasi, saatko tuoda esille omia vaihtoehtoja)
2. Millaiseksi koet tietoisuutesi aikuissosiaalityön palveluista? (Oletko tietoinen, millaisia palveluita aikuissosiaalityöllä on tarjolla?)
3. Kuka on auttanut sinua saamaan palveluista tietoa?
4. Millaista tietoa olet saanut palveluista?
5. Koetko saaneesi tietoa palveluista riittävästi? Toivoisitko tietoa lisää palveluista, jos kyllä, niin keneltä ja millä tavalla?

Teema 5. Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä

1. Missä määrin ja miten olet päässyt nykyisin osallistumaan aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen? (asiakasraati, asiakaspalaute, yhteydenotot esimiehiin, lautakuntaan jne.)
(Oletko osallistunut asiakasraateihin? Jos olet, miten kuvailisit asiakasraateja ja niihin osallistumisen merkitystä itsellesi?)
2. Haluaisitko osallistua aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen? Millä tavalla?
(Millaisiin kehittämistoimiin olisit valmis osallistumaan? esim. asiakasraati, kokemus-asiiantuntijuus, säännölliset asiakas-työntekijä ryhmätapaamiset, palautekyselyiden laadintaan jne.)
3. Millainen merkitys sinulle on kun saat osallistua palveluiden kehittämiseen?
(Mitä sinulle merkitsisi, jos saisit osallistua enemmän aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseen?)
4. Millä tavoin osallistumistasi palveluiden kehittämiseen voitaisiin muuttaa nykyisestä tai tukea osallistumista?

Apukysymyksiä haastatteluun:

Jatka lauseita:

1. En ole saanut riittävästi tietoa sosiaaliaseman palveluista, koska..
2. Olen valmis osallistumaan sosiaaliaseman asiakasraateihin, koska..
3. Olen halukas saamaan lisää tietoa kokemusasiiantuntijuudesta aikuissosiaalityössä, koska..
4. Sosiaalityöntekijän/ sosiaaliohjaajan vastaanotolla, koen tulevani kuulluksi, koska..
5. Koen palveluohjauksen olleen riittävä/ puutteellista, koska..
6. Toivoisin saavani tulevaisuudessa.. Minkälaista sosiaalityötä, palveluita?

Liite 2. Kutsukirje ja suostumuslomake haastatteluun asiakkaille

Hei,

Olen Sanna Nuutinen ja opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa ylempää sosionomitutkintoa. Teen opintoihin liittyvää opinnäytetyötä aiheesta: Asiakasosallisuus aikuisosiaalityössä. Tutkimus toteutetaan Vantaa alueen aikuisosiaalityön asiakkaille, haastattelututkimuksena.

Tavoitteena on kerätä sosiaaliasemalla asioivilta asiakailta tietoa, millaiseksi olette kokee-
neet asioinnin sosiaaliasemalla, millaisia kehittämisideoita ja toiveita teillä on palveluiden
parantamiseksi. Tutkimusta varten tarvitsisin juuri Sinun ajatuksia ja kokemuksia palveluista
ja osallisuudesta. Kaikenlaiset kokemukset ja ajatukset ovat tärkeitä tiedon saamiseksi ja asi-
akkaiden äänen esille tuomiseksi!

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, eikä sillä ole vaikutusta saamiisi sosiaalipalve-
luihin. Haastattelen tutkimukseen osallistuvat lähimmällä sosiaaliasemallasi ja nauhoitan
haastattelut. Haastatteluista poistan kaikki tunnistetiedot ja analysoin saadun aineiston ano-
nyymisti, eikä henkilöllisyytesi tule esille tutkimuksessa. Käsitellen saadut vastaukset luotta-
muksellisesti. Aineistoa käytetään vain tämän tutkimuksen yhteydessä. Lupaan käsitellä ja
säilyttää aineistoa huolellisesti. Lupaan hävittää tutkimuskäytössäni olevan aineiston ja sen
kopiot välittömästi, kun tutkimuksen tulosten oikeellisuus on tarkastettu ja tutkimus on päät-
tynyt.

Pyydän sinua käyttämään hetken aikaasi ja osallistumaan mukaan tutkimukseen. Palauta alla
oleva suostumuslomake sosiaaliasemalle tai laita minulle sähköpostia, niin otan sinuun yhteyt-
tä haastatteluajan sopimiseksi.

Sanna Nuutinen
Hakunilan sosiaaliasema
Laukkarinne 6
01200 Vantaa
sanna.nuutinen@.student.laurea.fi/ sanna.nuutinen@vantaa.fi

KIITOS OSALLISTUMISESTA HAASTATTELUUN!

SUOSTUMUSLOMAKE:

Haluan osallistua opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun aiheesta: Asiakasosallisuus aikuis-
osiaalityössä.

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite (ei pakollinen):

-

Toive haastattelun ajankohdasta (päivä/ aika?):

Paikka ja pvm.

Allekirjoitus:

Liite 3. Ryhmäkeskustelulomake

Ryhmäkeskustelun aiheena: Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä

1. Mitä ja millaista asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä mielestänne on? (Mitä asiakasosallisuus merkitsee työntekijän näkökulmasta?)
2. Millä tavoin määrittelette kuntalaiset asiakkaana aikuissosiaalityön palveluissa? (palveluiden kohde, kuluttaja, palveluiden käyttäjä?)
3. Miten asiakasosallisuus mielestänne toteutuu asiakassuhteessa? (esimerkkejä, esteitä, edistäviä tekijöitä)
4. Miten asiakasosallisuus mielestänne toteutuu palveluiden kehittämisessä?
5. Miten asiakkaiden valinnanvapaus omien palveluiden suhteen toteutuu aikuissosiaalityössä?

Apukysymyksiä: (käytetään keskustelun herättäjinä tarvittavissa määrin)

Teema 1. Asiakasosallisuus asiakassuhteessa

1. Miten koette asiakkaiden tulevan kuulluksi nykyisessä asiakassuhteessa heidän asioissaan sosiaaliasemalla?
2. Miten näette tasavertaisuuden toteutuvan palveluissa asiakkaan ja työntekijän välisessä asiakassuhteessa?
3. Millaisia asiakassuhteita teillä on asiakkaisiin ja miten kuvailisitte niitä (kumpu-panuussuhde, liittämisen- ja kontrollisuhde, huolenpitosuhde, vuorovaikutukseen perustuvia asiakassuhteita)?

Teema 2. Kuntalainen aikuissosiaalityön asiakkaana

1. Ovatko asiakkaanne tällä hetkellä täysivertaisia kansalaisia aikuissosiaalityön ulkopuolella oleviin kansalaisiin nähden mielestänne? Perustelkaa vastauksenne.
2. Millaisina näette aikuissosiaalityössä asioivien kuntalaisten olevan? Ovatko he mielestänne palveluiden kohteita, palveluasiakkaita vai kuluttajia, joilla on mahdollisuus kaupassa asioimisen lailla valita sosiaalityön palveluita?

Teema 3. Nykyiset palvelut ja valinnanvapaus

1. Miten näette nykyisellään aikuissosiaalityön palveluiden asiakkaiden tarpeiden mukaisen palvelun toteutuvan?
2. Miten kuvailisitte aikuissosiaalityön tilannetta nykyisellään?
3. Mitä nämä asiakkuuden määrätykset teille merkitsevät/ millaisia merkityksiä niille antatte?
4. Onko asiakkailta mahdollisuuksia osallistua omien palveluiden suunnitteluun ja valintaan?

Teema 4. Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen

1. Oletteko saaneet asiakkailta palautetta palveluista tai niiden kehittämisestä? Millaista ja mitä merkitystä palautteella mielestänne palveluiden kehittämisen kannalta on?
2. Millaiseksi koette asiakkaiden halukkuuden olevan palveluiden kehittämiseen?
3. Kehitetäänkö palveluita mielestänne asiakaslähtöisesti? Perustelkaa vastauksenne.
4. Millaisia mahdollisuuksia asiakkaille on luotu osallistua aikuissosiaalityön kehittämiseen?
5. Miten asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisessä voitaisiin mielestänne lisätä?

Liite 4. Ryhmähaastattelun kutsukirje ja suostumuslomake työntekijöille

KUTSUKIRJE HAASTATTELUUN

Hei, opiskelen Laurea ammattikorkeakoulussa ylempää sosionomitutkintoa. Teen opintoihin liittyvää opinnäytetyötä aiheesta: Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyö toteutetaan Vantaa alueen aikuissosiaalityön asiakkaille, haastattelututkimuksena ja vertailevaksi aineistoksi kerätään aineisto ryhmähaastattelun avulla yhden sosiaaliaseman työntekijöiltä. Tavoitteena on kerätä sosiaaliasemalla asioivilta asiakkailta tietoa: millaisiksi he ovat kokeneet asioinnin sosiaaliasemalla ja osallisuuden toteutuvan, millaisia kehittämissideoita ja toiveita heillä on palveluiden parantamiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi. Vertailevaksi aineistoksi kerätään työntekijä näkökulma samoihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyötä varten tarvitsisin juuri Sinun ajatuksia ja kokemuksia. Kaikenlaiset kokemukset ja ajatukset ovat tärkeitä tiedon saamiseksi ja esille tuomiseksi!

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun opinnäytetyöhön osallistuvat työntekijät ryhmäkeskusteluna sosiaaliasemalla ja nauhoitan keskustelun. Ryhmäkeskustelu kestää noin 1-2 h. Nauhoituksesta poistan kaikki tunnistetiedot ja analysoin saadun aineiston anonyymisti, eikä henkilöllisyytesi tule esille opinnäytetyössä. Aineistoa käytetään vain tämän opinnäytetyön yhteydessä. Lupaan käsitellä ja säilyttää aineistoa luottamuksellisesti ja huolellisesti. Lupaan hävittää tutkimuskäytössäni olevan aineiston ja sen kopiot välittömästi, kun opinnäytetyön tulosten oikeellisuus on tarkastettu ja opinnäytetyö on päättynyt. Pyydän sinua ystävällisesti käyttämään hetken aikaasi ja osallistumaan mukaan opinnäytetyöhöni. Täytä liitteenä oleva suostumuslomake ja palauta se minulle, ennen haastattelua.

Ystävällisin terveisin:

Sanna Nuutinen
Hakunilan sosiaaliasema
Laukkarinne 6
01200 Vantaa

sanna.nuutinen@student.laurea.fi
sanna.nuutinen@vantaa.fi

RYHMÄHAASTATTELUN SUOSTUMUSLOMAKE

Haluan osallistua opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun aiheesta: Asiakasosallisuus aikuissosiaalityössä.

Nimi:

Paikka ja pvm.

Allekirjoitus:
