

Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa

Saija Lappalainen, 0440411

Pro Gradu – tutkielma

Syksy 2017

eSosiaalityön maisteriohjelma

Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa

Tekijä: Saija Lappalainen

Koulutusohjelma/oppiaine: eSosiaalityön maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu – työ X Sivulaudaturtyö ___ Lisensiaatintyö ___

Sivumäärä: 68

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vuorovaikutustilanteista, palveluiden saamisesta, tyytyväisyydestä ja sosiaalityön laadusta sekä palautteen antamisen ja saamisen mahdollisuuksista on tutkittu Suomessa tällä vuosituhannella kiitettävästi. Tämä tutkimus pyrki muodostamaan näiden aiempien tutkimusten valossa käsityksen asiakaspalautteen ja asiakaskokemusten tilanteesta sosiaalityön arjessa tällä hetkellä. Tavoitteena tutkimuksella oli tukea asiakaslähtöisyyttä ja arvioida asiakkaiden kuulemisen ja palautteen antamisen tarvetta ja mahdollisuuksia.

Tutkimuksessa on kuvattu sosiaalityöntekijöiden toimijuutta ja työskentelyä sekä asiakkaiden osallisuutta sosiaalityöhön asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen taustaa kuvatessa, on avattu laatutyön käsitettä sosiaalityössä sekä asiakaspalautteen keräämistä sosiaalityön asiakkailta.

Tutkimuksen aineisto koostui seitsemästä 2000-luvulla tehdystä opinnäytetutkimuksesta, jotka käsittelivät sosiaalityön asiakastilanteiden kokemuksia tai asiakaspalautetta. Aineistoa analysoitiin tutkimuksessa grounded theory – menetelmällä, jonka keinoin aineistosta nostettiin esiin havaintoja, joita koostamalla koodeiksi ja edelleen kategorioiksi muodostettiin tutkimuksen tulokset. Tutkimuskysymysten mukaisesti tarkastelun keskeisinä kohteina aineistossa olivat onnistumiset ja ongelmat, joita aiemmissä tutkimuksissa esiintyi.

Aineisto analyysissä keskeisinä koodeina nousivat esille palveluiden järjestymisen asiakkaan arjen sujumisen kannalta, sosiaalityöntekijän paneutuminen asiakkaan tilanteeseen, yhteyden saaminen työntekijään ja työntekijöiden suuri vaihtuvuus, kiire, vuorovaikutuksen merkitys ja sosiaalityön laatu.

Tutkimuksen keskeisimpinä tuloksina oli havaittavissa, että sosiaalityön asiakkaat eivät kokeneet erillisen asiakaspalautteen säännönmukaista keräämistä tarpeelliseksi. Kiireetön kohtaaminen ja asiakkaan yksilöllinen huomioiminen vaikutti riittävän asiakkaille. Tulosten mukaisesti sosiaalityöntekijät puolestaan kaipaavat asiakkailta palautetta ja kommentteja, mutta eivät työnsä kuormittavuuden vuoksi ole valmiita keräämään palautetta säännöllisesti.

Avainsanat: asiakaspalaute, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys, laatutyö sosiaalialalla, grounded theory

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

University of Lapland, Faculty of Social Sciences

The title of the pro gradu thesis: Customer feedback and customer experiences in the everyday life of social work

Author(s): Saija Lappalainen

Degree programme / subject: eSocialwork

The type of the work: pro gradu thesis laudatur thesis

Number of pages: 68

Year: 2017

Summary:

The experiences of social work clients and social workers on interaction situations, the availability of services, the satisfaction and the quality of social work, and the possibilities of providing and receiving feedback have been well studied in Finland in this millennium. In the light of these previous studies, this research sought to provide a view of the customer feedback and customer experience in the everyday life of social work. The aim of the research was to support customer orientation and to evaluate the need and opportunities for customer consultation and feedback.

The study describes the role and work of social workers and the involvement of clients in social work from a customer orientation perspective. In addition, the concept of quality work in social work and the collection of customer feedback from social work clients have been opened in the context of the research.

The study material consisted of seven thesis in the 21st century dealing with customer experiences in the social work or customer feedback. The material was analysed in the study by a grounded theory method. From the material perceptions were raised which, by compiling codes and further categories, formed the results of the study. According to the research questions, the main subjects of the review were the successes and problems that occurred in earlier studies.

The main codes of the analysis were the organization of services for the client's everyday life, the social worker's focus on the customer's situation, the employee's connection and the high turnover of the employees, the rush, the importance of interaction and the quality of the social work.

As the most important results of the study, it was noticed that social work clients did not feel the need for regular collection of separate customer feedback. Uncontrolled encounter and individual customer attention seemed to be enough. According to the results, social workers, want feedback and comments from customers, but are not prepared to collect feedback regularly because of their workload.

Keywords: Customer feedback, customer experience, customer orientation, quality work in the social field, grounded theory

I give a permission the pro gradu thesis to be read in the Library

SISÄLTÖ

1 Johdanto	1
2 Sosiaalityö asiakaspalautteen kohteena	5
2.1 Sosiaalityöntekijä eettisenä toimijana	5
2.2 Asiakas osana asiakaslähtöistä sosiaalityötä	8
2.3 Laatutyö sosiaalialalla	12
2.4 Asiakaspalautteen kerääminen sosiaalityössä	15
3 Tutkimuksen toteutus.....	19
3.1 Tutkimuskysymykset	19
3.2 Tutkimusaineiston kuvaus	21
3.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat	25
3.4 Grounded theory tutkimusmetodina	27
4 Aineistohavaintojen tulkitseminen.....	30
4.1 Havainnoista avoimiin koodeihin	30
4.2 Arjen sujuminen ja palveluiden järjestyminen	32
4.3 Työntekijän paneutuminen asiakkaan tilanteeseen	35
4.4 Yhteyden saaminen ja sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus	36
4.5 Kiire ja vuorovaikutuksen merkitys	39
4.6 Sosiaalityön laatu.....	42
5 Onnistumisten ja ongelmien nimeäminen	45
5.1 Koodeista kategorioihin.....	45
5.2 Onnistuminen asiakkaiden yksilöllisessä huomioimisessa	46
5.3 Ongelmana resursointi	48
5.4 Kohtaamiseen vaikuttavat muuttajat.....	50
6 Käsitteitä etsimässä eli mitä nousee ylitse muiden	52
7 Tutkimuksen arviointi	56
7.1 Tutkimuksen toteutuksen arviointi	56
7.2 Pohdinta.....	58
LÄHTEET	61

1 Johdanto

Tyytyväinen ja hyvin palveltu asiakas on organisaatiolle helppo ja palkitseva. Sen sijaan tyytymätön asiakas tuottaa kaksinkertaisen työn. Tätä tukee Minna Doganin tutkimus, jonka mukaan sosiaalihuollon työmenetelmissä ja asenteissa palvelu ei nouse keskiöön. Hallintokulttuuria ohjaa näkemys, että ensin tulee palvelujärjestelmä ja sitten vasta asiakas. (Dogan 2006, 66.)

Pro Gradu tutkimuksessani lähdän tarkastelemaan asiakaslähtöisyyden tukemista sosiaalityössä. Tavoitteena on tutkia millainen asiakaspalautteen kerääminen tai asiakkaiden kuuleminen tukisi sosiaalityön kehittämistä ja vastaisi myös lakien säätämään asiakkaiden kuulemiseen. Tutkimuksessani kartoitan millaisia kokemuksia asiakaspalautteiden keräämisestä tai asiakkaiden kuulemisesta on aiempien tutkimusten valossa. Huomioni aiempiin tutkimuksiin perehtyessä olen kiinnittänyt onnistumisiin ja epäonnistumisiin.

Omaavontaohjeistusten laajennuttua yksityisten palveluntuottajien toiminnasta julkisen sektorin viranhaltijatyötä koskevaksi sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) uudistuksen myötä vuonna 2015, on asiakkaiden kokemusten kuuleminen ja palautteen kerääminen noussut jälleen pinnalle julkisten sosiaalipalvelujen järjestämisessä. Sosiaalialan laatutyön ja ammattieettisten periaatteiden keskiössä on jo pitkään ollut asiakaslähtöisyys ja vuoropuhelu viranhaltijoiden ja palvelunkäyttäjien välillä. Omaavontavelvoitteen vaatimusten mukaiset, laadun ja työturvallisuuden seurantavälineet ovat jo olemassa olevia suunnitelmia ja järjestelmiä, mutta suunnitelmallinen asiakkaiden kuuleminen ei ole kuulunut sosiaalipalveluiden arkeen. Tarve tällaisen asiakaspalauttejärjestelmän laatimiselle siis on sosiaalityön kentällä.

Kestävä kehitys on maailmanlaajuisesti, alueellisesti ja paikallisesti tapahtuvaa jatkuvaa ja ohjattua yhteiskunnallista muutosta, jonka päämääränä on turvata nykyisille ja tuleville sukupolville hyvät elämisen mahdollisuudet. Tämä tarkoittaa myös, että ympäristö, ihminen ja talous otetaan tasavertaisesti huomioon päätöksenteossa ja toiminnassa. Kestävään kehitykseen vaikuttaa olennaisesti se, kuinka taloudellinen ja muu yhteiskunnan kehitys edistää asukkaiden hyvinvointia. Kansalaisten perushyvinvointi on yksi

tärkeä edellytys ekologisen kestävyuden edistämiseksi ja sen yhteiskunnalliselle hyväksyttävyydelle. Sosiaalisen kestävyuden yhdeksi kipukohdaksi köyhyyden ja syrjäytymisen ohella voidaan nostaa osallisuus ja ihmisten heikot mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämään ja yhteiskunnalliseen päätöksen tekoon sekä yhteisöllisyyden ja yhteiskuntaan kiinnittymisen muutokset (Särkelä 2011, 146). On siis perusteltua myös kestävä kehityksen näkökulmasta lähteä entistä säännöllisemmin ja organisoidummin tarkastelemaan kansalaisten eli tässä tapauksessa sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia palvelujen saannista ja tasosta.

Tutkimustani lähden aluksi taustoittamaan kuvaamalla tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ja viitekehyksiä. Pyrin aluksi avaamaan sosiaalityötä ja asiakaslähtöisyyttä työntekijän ja asiakkaan näkökulmista. Näiden lisäksi olen kokenut keskeiseksi teemaksi kuvata laatutyötä sosiaalialalla ja asiakaspalautteiden keräämistä juuri sosiaalityön asialta. Näiden teemojen tai käsitteiden avaaminen muodostaa tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, johon aineistoa ja tuloksia peilaan tutkimuksen loppu puolella.

Sosiaalipalveluluissa viranhaltijatyö voi olla asiakaskunnasta riippuen hyvin monimuotoista. Työtehtävät painottuvat kokonaisvaltaiseen asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja palvelutarpeiden arviointiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmien tuntemus, sosiaalityön kokemus, hyvät vuorovaikutustaidot sekä valmiudet toimia moniammatillisessa verkostotyössä ovat asioita, joita sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan. Lisäksi sosiaalityö vaatii oma-aloitteisuutta ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan siis paljon viranhaltijatyössä ja tämän lisäksi resurssit on monin paikoin karsittu minimiin eli työtä tehdään kiireen ja paineen alla. Työn kehittäminen ja uusien menetelmien opetteleminen voi tuntua arjessa haasteelliselta. Asiakaslähtöisyys voi myös hämärtyä ja jos kukaan ei herättele organisaation sisällä keskustelua ammatteettisista näkökulmista tai asiakkaiden yksilöllisestä huomioimisesta, ollaan helposti väärällä polulla.

Postmodernin sosiaalityön näkemys siitä, että sekä työntekijä että asiakas omalla panoksellaan kehittävät ja tekevät sosiaalityötä yhdessä on tärkeää. Tällaisessa työssä tiedon muodostaminen yhdessä asiakkaan kanssa, jokaisessa yksilöllisessä kohtaamisessa, palvelee kaikkia toimijoita yksilöstä yhteiskuntaan. (Payne 2005, 230.) Asiakaspalaut-

teen kerääminen ja asiakkaiden kokemusten kuuleminen palvelujen järjestämisen suhteen tulisi olla sosiaalityössä yksi keskeisimmistä työskentely tavoista. Jokaisella asiakkaalla on oikeus ilmaista omat toiveensa ja tarpeensa ja jokaisella sosiaalityöntekijällä on velvollisuus kuulla asiakkaita. Sosiaalityön luonteelle ominaista on asiakkaan ohjaaminen ja tukeminen, mutta siihen meneekö asiantuntijavalta toisinaan asiakkaan kuulemisen ja itsemääräämisoikeuden edelle, on hyvä kiinnittää huomiota.

Sosiaalityö on laajasti säädeltyä ja valvottua. Kunnallista viranhaltijatyötä ohjeistaa ja valvoo valtio. Keskeisiä tahoja sosiaalityön laadun valvonnan kannalta ovat muun muassa Sosiaali- ja terveysministeriö, Valvira ja Aluehallintovirastot. Laadukas sosiaalityö tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toteutuu hallintolain (6.6.2003/434) mukaisesti turvaten sekä asiakkaan oikeudet että työntekijän aseman. Asiakaspalautteen keräämisellä ei sosiaalityössä ole samanlaisia perinteitä kuin monilla muilla aloilla. Asiakkaiden kuulemisen ja heidän mielipiteensä kysyminen on kuitenkin keskeistä sosiaalityössä.

Tutkimukseni aineisto muodostuu seitsemästä 2008 – 2016 välillä tehdystä tutkimuksesta. Tutkimuksille yhteistä on se, että ne kaikki käsittelevät sosiaalityön asiakastilanteiden kokemuksia tai asiakaspalautteita. Aineistosta pyrin tutkimuksessani koostamaan grounded theory menetelmän keinoin käsitteen tai mallin sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksista tehdä entistä paremmin asiakkaat huomioivaa ja laadukasta sosiaalityötä. Perehdyttyäni erilaisiin työskentely malleihin ja mahdollisuuksiin, analyysi menetelmäksi tutkimukseeni valikoitui grounded theory. Tutkiessa aiempia tutkimuksia, on vaarana ajautua tekemään kirjallisuuskatsausta. Mielestäni kuitenkin uuden luominen, käsitteen muodostaminen, tuntui kiinnostavammalta ja sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä eteenpäin vievältä ajatukselta.

Analyysivaiheessa eteen tuli useita haasteita. Erinäkökulmista toteutetut ja eri asiakasryhmiin kohdentuvat aiemmat aineistona olevat tutkimukset, piti saada yhdeksi yhteiseksi aineistoksi. Jo pelkästään tämä vaihe vaati useita lukukertoja ja oleellisen poimimista suuresta tekstimäärästä. Toisaalta aineiston monipuolinen ja kyseenalaistava tarkastelu analyysin erivaiheissa vaatii aina omien ajatusten ja oletusten pois sulkemista. Toivon onnistuneeni tässä ja saaneeni aineiston tärkeimmät ja keskeisimmät kohdat

nostettua esiin. Analyysiä kuvaavassa kappaleessa olen pyrkinyt kirjoittamaan mahdollisimman rehellisesti auki myös omat havaintoni ja ajatukseni, jotta lukijan ei tarvitsisi arvailla miltä osin teksti pohjautuu tutkijan ajatteluun ja mikä on aineistosta nousevien ajatusten vertailua aiempiin teorioihin.

2 Sosiaalityö asiakaspalautteen kohteena

2.1 Sosiaalityöntekijä eettisenä toimijana

Sosiaalityön tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys. Suomen perustuslain (11.6.1999/731) mukaan yhteiskunnalla on velvoite huolehtia kaikista jäsenistään ja sosiaaliolla toteutetaan tätä velvoitetta. Kun asiakkaan oikeuksiin joudutaan puuttumaan, on toiminnan oltava ehdottomasti lakiin perustuvaa. Kaikki sosiaalityössä tehtävä työ on pystyttävä perustelemaan lakiin nojautuen. Lain ohella sosiaalityötä ohjaa ammattietiikka. Keskeisiä teemoja sosiaalityön ammattietiikassa ovat asiakkaan ihmisarvon ja oikeudenmukaisuuden kunnioittaminen, itsenäisyyden ja elämänhallinnan arvostaminen, syrjäytymisen poistaminen ja syrjinnän sekä väkivallan vastustaminen, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen, asiakkaan osallisuuden tukeminen sekä sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen vastuun korostaminen ammatin harjoittamisen yhteydessä tekemistään eettisistä ratkaisuista. (Granfelt ym. 1993, 21–22.)

Sosiaalihuoltolain (2014/1301 § 15) mukaan sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Lain mukaan sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Jorma Sipilän (1996, 61–62) mukaan sosiaalityö voidaan nähdä arkielämän jatkuvuutta ja normaaliutta ylläpitävänä yhteiskunnan osajärjestelmänä. Arkielämän jatkuvuudesta hyötyvät sekä yksittäiset asiakkaat että yhteiskunta. Sosiaalityö noudattaa normaaliutta ja jatkuvuutta ylläpitäessään kahta yleistä normia. Ensimmäinen vaatii auttamaan avun tarpeessa olevia ihmisiä ja toinen taas kieltää vahingoittamasta toisia ihmisiä. Ensimmäisen normin soveltaminen merkitsee, että yhteiskunnan jäsenille on luotava mah-

dollisuudet normeissa hyväksytyyn elämään. Köyhille on järjestettävä riittävä toimeentulo ja avuttomille on annettava tueksi aineellisia ja sosiaalisia resursseja. Toinen normi antaa yhteiskunnalle oikeuden puuttua sellaiseen normien rikkomiseen, joka vahingoittaa muita. Sosiaalityöntekijöille asetetaan suuret odotukset viranhoitoon.

Sosiaalityö on siis muun muassa auttamista. Kirsi Juhilan (2006, 175–179) mukaan auttaminen ja tukeminen ovat tarpeellisia silloin, kun ihmiset eivät selviä omin voimin elämässään ja tarvitsevat ulkopuolista apua ja tukea jaksakseen elää arkista elämäänsä päivästä toiseen. Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijä on huolenpitäjä ja asiakas apua ja tukea tarvitseva ihminen. Juhila tarkoittaa huolta pitävällä auttamisella ”omin voimin selviytymättömien ihmisten vetämistä yhteiskunnallisen avun piiriin, eli huolehtimista siitä, että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat ihmiset”. Hyvinvointivaltiollinen järjestelmä itsessäänkin voi aiheuttaa Juhilan mukaan yhteiskunnallisen avun marginaaliin tai jopa sen ulkopuolelle ajautumista, sillä hallinnolliset rajat palveluntarjoajien välillä voivat aiheuttaa palveluiden piiristä putoamisen ilman jatko ohjausta soveltuviin palveluihin.

Tutkimukseni kohdentuu pääasiassa kunnalliseen perussosiaalityöhön ja terveysosiaalityöhön. Kunnallista perussosiaalityötä toteutetaan Suomessa osana sosiaaliturvajärjestelmää ja sosiaalihuoltoa. Kyösti Raunion mukaan ammatillinen sosiaalityö on kehittynyt syrjäytyntä väestöä ylläpitävästä viimesijaisesta sosiaalihuollollisesta toiminnasta kohti yleisempää palvelua. Sosiaalityö on kuitenkin marginaalisessa asemassa olevan väestönosan sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä vahvistavaa toimintaa ja edustaa siten tiettyä viimesijaisuutta. (Raunio 2000, 12–13.) Terveysosiaalityö on puolestaan kehittynyt sosiaalihoitaja toiminnan kautta nykyiseen muotoonsa. Terveystieteiden sosiaalityö toimii vieraassa isäntäorganisaatiossa, jonka toimintaympäristössä ajattelumallit perustuvat lääke- ja hoitotieteeseen. Tämän vuoksi sosiaalityön ymmärtäminen, sen lähtökohdat ja asiantuntijuus kyseenalaistetaan työyhteisössä usein. Terveysosiaalityö nähdään usein epämääräisenä ja vaikeaselkoisena, vaikka sen monimuotoisuus tulisikin nähdä rikkautena ja vahvuutena. (Metteri 2015, 13.)

Sosiaalityön arvot perustuvat yleisiin, modernin länsimaisen yhteiskunnan omaksumiin ihmistä ja yhteiskuntaa koskeviin arvoihin, kuten sosiaaliseen oikeudenmukaisuuteen ja

ihmisarvon kunnioittamiseen. Arvot eivät sellaisenaan muodosta perustaa ammatilliselle toiminnalle, vaan muuntuvat toiminnan perusteiksi ammattikunnan määrittämissä eettisissä periaatteissa. Eettiset periaatteet ohjaavat arvojen mukaiseen toimintaan. (Raunio 2011, 27–28; Parrot 2010, 17.) Sosiaalityössä toimitaan erilaisissa vaikeissa elämäntilanteissa elävien asiakkaiden kanssa. Työntekijä joutuu päättämään toisten ihmisten elämästä, minkä vuoksi arvot ja eettiset valinnat nousevat keskeisiksi toiminnan ohjauksessa. Sosiaalityöhön on laadittu ensimmäiset ammattieettiset säännöt 1920-luvulla USA:ssa ja Suomessa ensimmäiset eettiset ohjeet hyväksyttiin vuonna 1969. (Lingås 1993, 40.) Eettinen keskustelu on aina liittynyt myös ammatillisen aseman ja tehtävien määrittelyyn ja perusteluun sekä ammattikunnan järjestäytymiseen. Sarah Banks (2006, 100) kirjoittaa, että sosiaalityön yhteiset eettiset periaatteet ylläpitävät sosiaalityön ammatillista asemaa ja identiteettiä ja osaltaan rajaavat sosiaalityön toiminta-aluetta suhteessa muihin ammatteihin. Eettiset valinnat ovat osa sosiaalityöntekijän arkipäivää.

Paljon puhutaan myös sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudesta ja sitoutumattomuudesta työhön. Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa tehty laaja tutkimus (Svallfors ym. 2001) antaa ymmärtää, että sekä työhön että organisaatioon sitoutumisen aste on Pohjoismaissa korkea. Naiset osoittautuivat kyseisessä tutkimuksessa miehiä sitoutuneemmiksi työhön, niin ikään työntekijän korkea koulutusaste ennakoi vahvempaa työhön sitoutumista. Iällä oli merkitystä sikäli, että iäkkäämmät työntekijät osoittautuivat nuorempia sitoutuneemmiksi työhönsä ja työpaikkaansa. Suomi ei ollut mukana edellä mainitussa tutkimuksessa, mutta jälkeempään tehty tutkimus on antanut Suomesta, ja nimenomaan kunta-alalta, saman sisältöisiä tuloksia. Kunta-alalla toimivien keskuudessa työ koetaan harvoin välineelliseksi rahan ansaitsemisen keinoksi, ja työssä koettavat asiat heijastuvat myös muuhun elämään. Ikä vaikuttaa suomalaisessakin aineistossa siten, että ikääntyneemmillä työntekijöillä on vahvempi henkinen sidonnaisuus työhön ja työelämään kuin nuoremmilla työntekijöillä. (Forma 2004, 223–224.)

Yksi huomionarvoinen ja tutkimuksellisesti perusteltu näkökohta on se, että puutteelliset työolot tai työmäärästä johtuva uupuminenkaan eivät suoraan heijastu työstä lähtemisestä. Kuten Juha Antila (2006, 62) toteaa, monet sosiaalityön kaltaisissa ammateissa toimivat kokevat työnsä niin merkitykselliseksi, että ovat valmiita sietämään uu-

pumista ja epätyytyttäviä työskentelyolosuhteita hyvinkin pitkään. Usein voidaan puhua työskentelystä kutsumusammattissa, josta ei kovin helposti lähdetä ainakaan vähemmän merkitykselliseksi koettavaan työhön. Antila arvelee, että vahvan työssä pysymisen eetoksen vuoksi tiettyjen julkissektorin ammattien työskentelyoloihin ei ole koettu tarpeelliseksi kiinnittää suurta huomiota, koska tehtävien hoitaminen ei ole vaarantunut työntekijäpulan tai suuren vaihtuvuuden takia. (Antila 2006, 30.) Näiden tutkimusten valossa sosiaalityöntekijöitä voidaan pitää siis työhönsä sitoutuneina.

2.2 Asiakas osana asiakaslähtöistä sosiaalityötä

Eeva Ollilan ja Kirsi Juhilan mukaan sosiaalityö toimii auttamisjärjestelmänä tai suoja-verkkona kansalaisille, jotka ovat vaarassa pudota tai putoavat yleisten palvelujen ulkopuolelle. Sosiaalityöntekijöiden ongelmaksi jää ratkaista, miten vastataan monimutkaisuuteen kansalaisten yksilöllisiin tarpeisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. (Juhila 2006; Ollila 2009.) Palvelujen kehittäminen voi kohdistua ammattilaisten osaamisen kehittämiseen, organisaation sisäiseen tai sektorirajat ylittävään toimintaan. Palvelujen kehittäminen voi kohdistua myös asiakasyhteistyön lisäämiseen, mikä tarkoittaa asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Puhutaan palvelujen käyttäjän aseman korostamisesta (Toikko 2006, 15). Järjestelmäkeskeisen työskentelyn rinnalla asiakasnäkökulmaa painottavat toimintatavat korostavat asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta. Asiakkuus näyttäytyy erilaisena eri toimijatasoilla. Yhteiskunnallisella tasolla asiakkaat näkyvät asiakasmäärinä ja jakaumina sekä menoerinä. Organisaatiotasolla puhutaan palvelutarpeista ja palvelutarjonnasta. Työntekijätasolla asiakkaat ovat asiakastapauksia, työn tai tehtävän kohteita. Asiakkaiden itsensä kannalta on oleellista hänen arkipäivänsä tai elämäntilanteensa. (Pohjola 1993, 58.)

Jorma Sipilä (1996) erottaa sosiaalityön asiakastyössä byrokratiatyön, palvelutyön ja psykososiaalisen työn. Byrokratiatyötä ohjaavat lainsäädäntö, ohjeet ja normit. Asiakkaan oikeuksien ohella toiminnassa korostuu työntekijän oikeus kontrolloida asiakkaan toimintaa. Palvelutyötä kuvaa ohjaus ja neuvonta. Lähtökohtana on, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Psykososiaalinen työ kohdistuu erityisesti ihmisiin, joiden elämässä on paljon vaikeuksia. Terapeuttinen ulottuvuus merkitsee asiakkaan tarpeita ymmärtävää työskentelyä. Tavoitteena on korostaa asiakkaan omaa selviytymistä. Asi-

akkaan välittämä tieto omasta elämästään on tärkeä edellytys muutostyössä. (Sipilä 1996, 213–239; Raunio 2011, 135.)

Sosiaalityössä asiakaslähtöisyyden käsite alkoi yleistyä 2000-luvun alussa (Pohjola 2010, 46). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan, että palvelut organisoidaan asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas on itse vaikuttanut palveluiden suunnitteluun ja hän tietää palvelujen kokonaisuuden ja sen, miten palveluprosessit etenevät. (Ruotsalainen 2000, 18–22.) Asiakaslähtöisessä ajattelussa kytketään asiakas, hänen elinympäristönsä ja palvelut yhteen. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että asiantuntijat luopuvat asiantuntijavallasta. Asiakkaan ongelmia tulee tarkastella vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa. Tapa, jolla asiantuntijat määrittelevät asiakkaan omasta työstään käsin, edustaa asiantuntijavaltaa. Sen kautta määritellään asiakasta koskevat toiveet ja tavoitteet. Asiakaskeskisessä sosiaalityössä asiantuntijavallan rinnalle rakentuu asiakkaan kokemusmaailmaa korostava orientaatio (Mönkkönen 2002).

Kirsi Juhilan (2006, 19) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan käsitteet ovat vakiintuneet Suomessa 1970-luvulla. Asiakkaalla tarkoitetaan peruserkityksessään palvelujen vastaanottajaa. Sosiaalityön asiakuutta voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Sosiaalityön asiakuudessa on usein kysymys ongelmien ratkaisemisesta. Uudenlaisessa asiakaskuvassa korostetaan erityisesti asiakkaan oikeuksia ja aktiivista roolia palveluiden käyttäjänä. Asiakas -sanana tuo mieleen aktiivisuuden, itse tehtävät päätökset ja tasavertaisuuden (Outinen ym. 1994, 19–20).

Sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä on tutkittu ja käsitelty erilaisissa tutkimuksissa paljon. Yksiselitteistä kuvausta tai selitystä asiakaslähtöisyydelle on kuitenkin lähes mahdotonta löytää. Asiakaslähtöisyydellä viitataan palvelujen saatavuuteen, asiakkaiden äänen kuulumiseen, asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin sekä asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Viimeaikoina suuren tarkastelun ja mielenkiinnon kohteena on ollut asiakkaiden itsemääräämisoikeus, mikä linkitetään myös asiakaslähtöisyyteen. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) todetaan 1 §:ssä, että "lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa". Asiakaslähtöisyyttä ei laissa erikseen määritellä, mutta

saman lain 4 §:ssä todetaan, että "sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa". Lisäksi pykälät 7 ja 8 velvoittavat viranomaisia turvaamaan asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakasta halutaan palveltavan hänen esille tuomien lähtökohtien mukaan eikä auttajan tai organisaation sanelemista tarpeista. Lain henki kehottaa luottamaan enemmän asiakkaan omaan kykyyn kertoa, millaisia palveluja hän tarvitsee.

Asiakkaiden valmiudet ja toimintakyky vaikuttavat heidän identiteettiinsä ja suhtautumiseensa. Subjekttiivisen kokemuksellisuuden, identiteetin kehittymisen ja valtaistumisen yksilölliset osatekijät, kuten ikä, sukupuoli, elämäntavat, kokemukset, kasvatus ja muut yksilön sosiaaliset taustatekijät, ovat asiakkaiden toiminnan edellytyksiä. Asiakkaalta voi kuluu huomattavasti pidempi aika oman muuttuneen tilanteensa hyväksymiseen kuin ammattilaiselta, joka muuttuneista palveluista päättää. Yksilölliset asiakkaat tarvitsevat yksilöllisen ajan muutosprosesseihin, jotta he ovat valmiita hakeutumaan palveluiden piiriin tai osallistumaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Metteri ym. 2014, 91.) Sosiaalityöntekijät ovat osa byrokratiaa monimuotoisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen ja lainsäädännön keskellä. Sosiaalityön vahvat eettiset ohjeet kuitenkin ohjaavat sosiaalityöntekijöitä työskentelemään enemmän asiakas- kuin järjestelmälähtöisesti eli sosiaalityöntekijöiden neuvot, asiantuntemus ja ohjaus ovat asiakkaille palvelujärjestelmien ja lakipykälien viidakossa välttämättömiä. (Mt., 92.)

Kun asiakkaita tarkastellaan osana asiakaslähtöistä työskentelyä, on hyvä avata myös osallisuuden käsitettä. Sosiaalityössä puhutaan usein asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuuden ulottuvuuksia tarkastellessa on hyvä tiedostaa, että aluksi asiakasosallisuus keskittyi pelkästään asiakkaiden mahdollisuuksiin vaikuttaa omiin palveluihin, mutta on myöhemmin laajentunut palvelujen suunnitteluun ja siihen osallistumiseen (Leemann & Hämäläinen 2015, 4). Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin, on tärkeä osa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista. Toisaalta asiakasosallisuus on myös keino kehittää palveluita yleisellä tasolla. Lars Leemannin ja Riitta-Maija Hämäläisen (2015) mukaan asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen,

tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin. Asiakasosallisuuden käsite määritellään hyvin monin eritavoin ja siihen liittyy useita rinnakkaiskäsitteitä. Osallisuus (engl. involvement) ja osallistuminen (engl. participation) ovat Suomessa useimmiten käytettyjä termejä. Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen. Suomessa käytetty sana osallisuus, kuvaa monipuolisemmin osallisuuden eri ulottuvuuksia, kuten kuulumista, vaikuttamista ja kiinnittymistä, kuin Englannissa käytössä oleva sana participation. Joissakin tapauksissa käytetään osallisuutta kuvatessa myös termejä voimaantuminen (engl. empowerment), sitoutuminen (engl. engagement), yhteistoiminta (engl. collaboration), kumppanuus (engl. partnership) ja vaikuttaminen (engl. influence). Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja parantaa vaikuttavuutta sekä selkeyttää resurssien määrän ja palveluiden vaatimusten ristiriitaa. (Leemann & Hämäläinen 2015, 2-6.)

Yhteiskunnan tämän hetken suurimpia haasteita on syrjäytymisen ehkäiseminen tai kuten nykyään usein puhutaan asiakkaiden sosiaalinen vahvistaminen. Osallistuminen on muun muassa palveluasiakuuden kautta toteutuvaa osallistumisen, oppimisen ja valtaistumisen mahdollisuutta. Ihmiset saavat erilaisia kokemuksia mukana olemisesta, vaikuttamisesta tai syrjäytymisestä sen mukaan, millainen rooli heillä asiakuudessaan on. Asiakkaat voidaan nähdä toimenpiteiden kohteina, palvelun käyttäjinä tai vaikuttamiseen oikeutettuina yhteiskunnan aktiivisina jäseninä. Erilaisissa asiakkuuksissa osallistumisen ja osallisuuden odotukset vaihtelevat. Myös eri asiakasryhmät tunnistavat ja käyttävät asiakkaan oikeuksiaan eri tavoin. Kaikilla asiakkailla ei ole riittävästi voimavaroja asiakuuden olemuksen muuttamiseen. Palveluihin vaikuttamisen ja itseään koskevaan päätöksentekoon osallistumisen taidot kasaantuvat, samoin kuin vajeet. Mikäli ihminen näkee itsensä vastaanottavana kohteena, on hänen vaikea toimia aktiivisena vaikuttajana ja tuoda esille omia odotuksia. Ei kuitenkaan ole lainkaan yhdentekevää, millaisia osallistumisen, kuulluksi tulemisen tai omaa elämää koskevaan päätöksentekoon vaikuttamisen kokemuksia sosiaalityön asiakkaille syntyy. Marginalisoitumisen ehkäisemiseen tähtäävä osallistuminen pitää sisällään monia toiminnan eettisiä peruslähtökohtia, jotka ovat yhteisiä kaikille hyvinvointipalveluille. Itsemääräämisoikeuden edistäminen ja osallistumisen oikeus on kirjattu Suomen perustuslakiin (11.6.1999/731, 14§ 3 mom.), kuntalakiin (17.3.1995/365, 27§ 1 mom.) ja sosiaalihuollon asiakaspalvelulakiin (22.9.2000/812, 8§ 1-2 mom.). Lainsäädäntö tukee ja mahdol-

listaa osallistumista ja antaa välineitä syrjäytymisen ehkäisemiseen. Asiakkaan osallistumisen tukeminen on julkista valtaa käyttävälle sosiaalityöntekijälle virkavelvollisuus. (Niiranen 2002, 64–72.)

2.3 Laatutyö sosiaaalialalla

Sosiaali- ja terveysministeriön strategian (STM 2011) mukaisesti sosiaalisesti kestävä kehityksen ehtoina on muun muassa riittävien hyvinvointipalveluiden takaaminen, yksilön mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä sekä osallisuus, yhteisöllisyys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan. Kestävään kehitykseen vaikuttaa keskeisesti se, kuinka taloudellinen ja sosiaalinen yhteiskunnan kehitys vahvistavat ihmisten hyvinvointia. Toisaalta myös sosiaalisesti kestävällä sosiaalityöllä vaikutetaan yhteiskunnallisiin ratkaisuihin. Kun sosiaalityöntekijät tuottavat ja välittävät tietoa työssään kohtaamien ihmisten elämisen olosuhteista päätöksentekijöille, rakentavat osallisuutta ja vaikuttavat yhteiskunnalliseen oikeuden mukaisuuteen, voidaan puhua sosiaalisesti kestävästä kehityksestä. Samoilla menetelmillä tuetaan myös laatua ja laadukkaan työn kehittämistä sosiaalityössä.

Christian Grönroos on esitellyt vuonna 1982 koetun palvelun laadun käsitteen ja koetun palvelun laadun mallin. Hänen mukaansa palvelun laatuun voidaan lähteä täysin asiakaslähtöisestä näkökulmasta, jossa painotetaan sitä, että tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee. Asiakkaan kokema palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen. Tekninen laatu on asiakkaan saama palvelu, se mitä asiakkaalle jää kun palvelutilanne on ohi. Prosessin toiminnallinen laatu on sitä, miten asiakas kokee palvelun ympärillä tapahtuvan prosessin. Asiakkaan laatu kokemukseen vaikuttaa palvelun toimittajan imago, joka muodostuu toimijan resursseista, toimintatavoista ja prosesseista sekä mielikuvista. Näistä kaikista muodostuu koettu laatu. Tämän lisäksi koettuun kokonaislaatuun vaikuttaa odotettu laatu eli mitä asiakas odottaa palvelulta saavansa. (Grönroos 2009, 100–106.)

Laatutyö sosiaaalialalla on jo kauan ollut valvonnan alla. Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Kuntaliitto ovat antaneet hyvinvointipalveluista useita laatusuosituksia, esimerkiksi lastensuojelutyön laatusuositukset. Sosiaali- ja terveysministeriön (1999) mukaan

keskeisinä elementteinä sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, potilasturvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. Laatusuositukseen nähden virheitä aiheutuu työntekijöiden toiminnasta ja prosesseissa olevista virheistä. Ihmisistä johtuvia virheitä voidaan ehkäistä ohjeistuksella, perehdytyksellä, oppimisella, tiedonkulun tehostamisella ja yhteistyöllä. Prosessilähtöisiä laatuvirheitä pyritään puolestaan ehkäisemään jatkuvalla kehittämisellä, riskien kartoittamisella ja hallinnalla sekä ennakoinnilla.

Paul Wilding (1994) päätyy laadun määrittelyssä pelkistetympään malliin. Keskiöön hän nostaa työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen ja esittää palvelun laadun merkitsevän neljää tekijää: saavutettavuutta, hyväksyttävyyttä, tehokkuutta ja avoimuutta. Wilding liittää näihin ulottuvuuksiin sekä ulkoisten puitteiden että mentaalisen ilmapiirin näkökulman. Siten saavutettavuus tarkoittaa kaikenlaista asioinnin vaivattomuutta. Wildingin ajattelussa palvelun tulee olla lähellä ja helposti lähestyttävä. Vastaavalla tavalla hyväksyttävyyden rakentuu itse palvelusta ja sitä ympäröivästä ilmapiiristä. Tehokkuus puolestaan edellyttää Wildingin mukaan paitsi osuvia toimenpiteitä myös niiden hyvää toteutusta. Wilding vaatii organisaatioilta toimintaa ja palvelua koskevaa avoimuutta, mikä merkitsee muun muassa refleksiivistä vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. (Wilding 1994, 57–59.)

Laatutyöskentelyn lähtökohtana pidetään sitä, että työyhteisö haluaa olla tietoinen omasta laatutasostaan, mutta myös kehittää sitä ja pyrkiä jatkuvasti parempaan laatuun. Laatutyöskentelyssä pyritään kohdistamaan huomio keskeisiin kohtiin, joilla on merkitystä asiakkaalle tai kustannuksille. Arvojen ja periaatteiden merkitys on keskeistä laatutyöskentelyssä. Arvokeskustelu työyhteisössä auttaa arvojen tiedostamisessa ja myös mahdollisten muutostarpeiden havainnoimisessa. Arvokeskusteluissa muotoutuvat työyhteisön sisäiset toimintalinjat ohjaavat laatutyöskentelyä samalla tavoin kuin muut strategiat ja toimintapolitiikat. (Outinen ym. 1994, 87.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM, 1999), Suomen kuntaliiton ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) yhteistyössä julkaisema ”Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle - valtakunnallinen suositus” nostaa jo esille

asiakslähtöisyyden merkityksen laadunhallinnassa. Laadunhallintasuosituksissa palvelujen tuottajia kehoitetaan luomaan toimintajärjestelmiinsä osallistavia rakenteita, joilla asiakkaat voivat tuottaa kehittämissuhteita sekä luoda mahdollisuuksia aktiiviseen osallistumiseen palvelujen laadun arvioinnissa ja vaikuttavat päättäjiin muutosten aikaan saamiseksi. (STM 1999, 11.) Yhteiskunnan ja teknologian kehityksen myötä, myös sosiaalipalveluissa laadukasta asiakastyötä tehdessä, tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomiota asiakkaiden kykyyn toimia vaikuttajina ja yleisten mielipiteiden synnyttäjinä. Sosiaalinen media tai erilaiset palveluntuottajien nettiin kaikkien ulottuville tuomat palvelutarjottimet, ovat nykyaikainen tapa niin tarjota palveluja kuin kommentoida saatua palvelua.

Laadukas sosiaalityö tukee parhaimmillaan asiakkaan osallisuutta. Osallisuus on aktiivisuutta ja osallistumista sekä lähiyhteisöön kuulumista, mutta se voi olla myös kiinnostusta ja halua vaikuttaa osana yhteiskuntaa. Kestävään kehitykseen ja osallisuuteen perustuvassa yhteiskunnassa tarvitaan ihmisten välistä luottamusta. Luottamus sosiaalialalla vaikuttaa hyvinvointiin, joka taas on liitettävissä asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen omasta hyvinvoinnistaan. Subjektiivisia hyvinvoinnin tekijöitä ovat itsetuntemus, ihmissuhteet ja yksilön tyytyväisyys työhönsä tai saamaansa palveluun. (Raatikainen 2015, 56–58.) Asiakkaan kokemus osallisuudesta linkittyy siis tiiviisti sosiaalialalla tehtävään laatutyöhön.

Laadun nähdään olevan lupaus asiakkaalle ja laadunarvioinnin voidaan nähdä olevan asiakastutkimusta. Vaikka sosiaalityö on lähtökohtaisesti asiakassuuntautunutta, se ei riitä. Laadun pitäisi olla ammattilaisten keskuudessa systemaattisen seurannan, ohjauksen ja kehittämisen kohde. Jos selkeitä laadukäsityksiä ja jatkuvaa laatutyötä ei ole olemassa, eivät palvelut voi aidosti ajaa kuntalaisten etuja. Kun asiakkaat otetaan mukaan, heidän vaikutusmahdollisuutensa paranevat, ja työn kehittyessä asiakkaat saavat jäsentyneempää palvelua. Sosiaalityön laatutyön yhtenä lähtökohtana voisi nähdä marginalisoitumisen ehkäisemisen laadukkaan sosiaalityön avulla. Samaa työtä voi tehdä monilla erilaisilla tavoilla, jolloin erilaisuudesta ja sen hyödyntämisestä puhuminen saattaa synnyttää innovaatioita. Ennen kaikkea sosiaalityöntekijöiden tulee keskittyä myös oman työnsä kehittämiseen, tarvitaan kriittistä ja reflektointia työtöistä, tutkivaa ja kokeilevaa asennoitumista oman työnsä kohteisiin ja omiin työskentelytapoihin, jotta

voidaan tuottaa laadukasta sosiaalityötä. Tällainen laadun kehittäminen on pohjana monipuoliselle, työn todellisista sisällöistä ponnistavalle muutokselle. (Hiekka 1995, 129–138; Suhonen 1995, 41–56.)

2.4 Asiakaspalautteen kerääminen sosiaalityössä

Keskeinen osa asiakaslähtöisyyttä on asiakaspalaute, jota asiakaspalvelutilanteista ja asiakkaiden asioiden käsittelystä kerätään ja saadaan. On keskeistä muistaa, että asiakaspalvelua ei ole vain se rajapinta, jolla saatua palautetta selvitetään. Asiakaspalvelu lähtee jo tarkoituksenmukaisesta ja selkeästä tietojenantamisesta, ymmärrettävistä sopimusehdoista ja ohjauksesta sekä toimivista prosesseista ja ongelmien aikailemattomasta selvittelystä. Asiantuntijan tehtävä on aina johdattaa asiakasta onnistuneesti koko asiakkuuden ajan. Tämä ei tarkoita puolesta päättämistä tai yksipuoleisia päätöksiä palveluista. (Peltonen 2011, 71.) Asiakassuhdetta määrittäviä tekijöitä ovat luottamus, tyytyväisyys ja sitoutuminen. Luottamus voidaan ymmärtää mahdollisuudeksi luottaa toisen osapuolen sitoutumiseen ja rehellisyyteen. Luottamus muodostuu vuorovaikutussuhteessa, jossa vaikuttavina tahoina ovat sekä asiakas että asiakaspalvelija. (Gong ym. 2016, 65–66.)

Asiakaspalaute ymmärretään yleisesti, ei vain sosiaalityössä, keinoksi lisätä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja välineeksi jolla arvioidaan toimintatapoja. Asiakaspalaute voi olla muutakin kuin palautelaatikkoon toimitettu kirjallinen kommentti. Asiakaspalautteeksi käsitetään kaikki asiakkailta hankittu tai välittyvä tieto, mielipiteet ja kannanotot siitä, mitä odotetaan, tarvitaan tai toivotaan palveluita tuottavalta taholta sekä mielipide siitä, miten asiakkaan mielestä palveluiden tuottamisessa ja kohtaamisessa on onnistuttu. Asiakaspalautemenetelmä on puolestaan keino, tekniikka tai tapa, jolla asiakkaasta ja hänen odotuksistaan, tarpeistaan ja palvelukokemuksistaan otetaan selvää. (Outinen ym. 1999, 23.)

Asiakkaan ajatellaan olevan palvelutapahtuman kuningas. Keskeisenä erona kaupallisen puolen ja julkisten palveluiden asiakaskäsityksessä on se, että julkisten palveluiden puolella asiakas ei välttämättä aina ole oikeassa. Tästä huolimatta hänen näkemyksensä palveluiden kehittämiseksi on ensiarvoisen tärkeä. Asiakkaiden äänen ja mielipiteiden

kuulemista pidetään tärkeänä. Kuitenkaan emme asiakaspalautetta kerätessä kuuntele asiakkaita henkilö tasolla, vaan heidän äänensä on palautekulttuurin mukaisesti asiakkaiden yleensä mielipidettä kuvastava. Ristiriitaista palautteen keräämisen ja palveluprosessien välillä on juuri se, että asiakastilanteet ja palvelujärjestelmät perustuvat yleensä kahden ihmisen, työntekijän ja asiakkaan, väliseen suhteeseen. Niissä korostuu henkilöiden välinen suhde, ei asiakkaan suhde organisaatioon. Asiakaskyselyissä kuitenkin yksittäisiltä asiakkailta kerätyn palautteen oletetaan kuvaavan juuri asiakkaan suhdetta koko organisaatioon tai palvelujärjestelmään. (Pohjola 1997, 177–179.)

Asiakaspalautteen kerääminen voidaan perustella monin eri tavoin. Motiivien perustelut vaikuttavat palautteen keruu menetelmän valintaan ja palautteeseen kohdistettuihin tavoitteisiin. Laatutyön kohdistaminen asiakaspalautteen keräämiseen perustuu usein siihen, että halutaan muuttaa toimintaa asiakaslähtöisemmäksi. Tavoitteena on yleensä ongelma- tai kehittämiskohteiden tunnistaminen palveluja käyttävän asiakkaan näkökulmasta. Toisinaan asiakaspalautteen keräämiseen lähdetään ulkoa päin tulevan ohjeistuksen vuoksi. Esimerkiksi palvelun rahoittaja voi vaatia, että asiakastyytyväisyystä seurataan säännöllisesti. (Outinen ym. 1999, 24.) Myös Anneli Pohjola (1997) kuvaava asiakaspalautteella olevan aina jokin merkitys. Tiedon intressinä voi olla esimerkiksi aito palautetta antava tieto, ymmärrystä tuottava tieto, hallintoa tukeva tieto tai käytäntöjä vahvistavan tiedon hankkiminen. Eri lähtökohdissa asiakkaan rooli voi olla kohteena, välineenä tai subjektina olemista. Asiakkaan subjektiuteen palautteen keräämisessä vaikuttaa usein se, että asioita tarkastellaan palvelujärjestelmän näkökulmasta, jolloin asiakkaan näkemyksistä tulee välineitä järjestelmän kehittämiseksi. (Pohjola 1997, 170.)

Liisa Hokkasen mukaan asiakas itse kykenee tunnistamaan, milloin hän on tullut autetuksi. Autetuksi tulemisen ja elämäntilanteen muutoksen tarkastelu on sosiaalitoimistojen palvelujen vaikuttavuuden tutkimista, palautteen arviointia. Kaikesta huolimatta asiakastyytyväisyyskyselyjen tulkinta ja hyödyntäminen jää nimensä mukaisesti sosiaalityössä palveluun kohdistuneen tyytyväisyyden arvioinniksi ja asiakaspalautteen laajemmat hyödyntämismahdollisuudet sivuutetaan. (Hokkanen 2012, 116.) Toisaalta hyvinvointipalveluihin liittyviä asiakastyytyväisyyskyselyjä on kritisoitu, koska on havaittu, että vastaukset tuottavat aina melko tai erittäin tyytyväisten suuren enemmistön. Asia-

kastyytyväisyysmittauksissa on normaalia, että 70–80% asiakkaista on tyytyväisiä, vaikeivät millään muulla metodilla tuotetut tulokset osoita samaa (Hokkanen 2012, 122).

Asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä liittyy kiinteästi myös eettisyys. Kun asiakaspalautetta kerätään, on kyettävä perustelemaan miksi palautekyselyjä tehdään. Eettisyys edellyttää aitoa kiinnostusta asiakkaiden näkemyksistä. Kun työntekijän ja asiakkaan välinen palveluprosessi toteutuu aidossa yhteistoiminnassa, on mahdollista että palaute tulee reaaliajassa vuorovaikutussuhteessa, eikä erilliselle palautekyselylle ole tarvetta. Haasteena siis on mahdollisesti työtapojen kehittäminen sellaiseksi, että asiakkaan näkemykset kuullaan kohtaamistilanteissa. Asiakkaan rooli palveluprosessissa vaikuttaa palautteeseenkin. Tähän toisaalta kytkeytyy myös asiakaspalautteen keskeinen ongelma siitä, että asiakastyytyväisyys mittaa parhaiten lopputulosta, kun taas palvelu on pitkäkestoinen prosessi. (Pohjola 1997, 171.)

Palautteen antamisen ja saamisen tilanteessa on yleensä aina kaksi henkilöä, joiden täytyy kyetä tulkitsemaan toisiaan, jotta palautteen antaminen tuottaa tulosta. Varsinkin rakentavaa palautetta annettaessa on palautteen antajan kyettävä lukemaan palautteen saajaa, onko tämä ymmärtänyt saamansa palautteen toivotulla tavalla. Palautteen annossa on oltava rakentava, kehittävä ja neuvova henki ja toisen ihmisen kunnioittaminen on muistettava. Jos rakentavan palautteen antotilanteessa kunnioitus alkaa rakoilla, voi palautetilanteen sävy helposti liukua huonoon suuntaan. (Ranne 2014, 18 – 26.) Sosiaalipalveluissa ilman suunnitelmallista palautejärjestelmää asiakaspalautetta saadaan yleensä tuhtuneilta asiakkailta, jotka ovat mielestään saaneet huonoja päätöksiä tai epäoikeudenmukaista kohtelua. Tuhtuneelta asiakkaalta on kohtuutonta odottaa työntekijän lukemista ja tilanteen objektiivista tarkkailua, joten palautetta vastaanottavan työntekijän tulee huomioida tämä asiakastilanteessa. Palautteen vastaanottotaito on aivan yhtä tärkeä osa palauteprosessia kuin antotaitokin. Palautteen antamista on ehkä jopa helpompi harjoitella kuin vastaanottotaitoa. Palautetta vastaanottavan henkilön omat ajattelutavat, uskomukset, ihmiskäsitys, tunteet ja persoonalliset reagoitavat vaikuttavat palautteen vastaanottamiseen (Ranne 2014, 31).

Kun tarkastellaan asiakaslähtöisyyden ja asiakaspalautteen keräämisen välistä suhdetta, voidaan huomata niiden olevan hyvin lähellä toisiaan. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan Maarit Outisen ym. (1994, 37) mukaan sitä, että sosiaalityöntekijöiden toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee. Asiakkaan todellinen mukaan ottaminen keskusteluun ja päätöksen tekoon ovat asiakaslähtöisyyden edellytyksenä. Jo 1987 julkaistun Potilaskeskeisen palveluorganisaatio – julkaisun (Penttilä & Sipilä 1987) mukaisesti asiakaslähtöisyyteen liittyy palautteesta oppiminen. Asiakkaille annetaan mahdollisuus palautteen antamiselle ja toimitaan niin, että palaute vaikuttaa toimintaan. Asiakaspalaute on hyvin tärkeä osa asiakaskeskeistä tai asiakaslähtöistä palvelua. Asiakaspalautteen avulla työntekijät ja johto voivat oppia asiakkailta työnteon kannalta merkittäviä asioita ja toisaalta voivat päästä vastaamaan asiakkaita askarruttaneisiin kysymyksiin, joihin työntekijät eivät ymmärrä kiinnittää huomiota. Asiakkaiden näkökulma palveluihin on niin erilainen kuin usein lain ja erilaisten linjausten valossa palveluja tarkastelevien viranhaltijoiden näkökulma.

3 Tutkimuksen toteutus

3.1 Tutkimuskysymykset

Asiakaspalautteen jatkuva kerääminen sosiaalitoimistojen työmäärän keskellä on haasteellista. Alkuperäinen ajatukseni oli lähteä tarkastelemaan teknologian hyödyntämismahdollisuuksia sosiaalipalveluiden asiakaspalautteessa. Ajatuksena oli perehtyä käytettyihin menetelmiin ja niistä saatuihin kokemuksiin. Aihetta työstäessäni kuitenkin joudun toteamaan, että tiedon saaminen käytetyistä menetelmistä on haasteellista. Asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä kuvaavissa tutkimuksissa ei kuvata miten asiakailta saatu tieto on kerätty. Tutkijat kuvaavat omaa tutkimustaan koskien vain milaista tutkimusmenetelmää he ovat käyttäneet tai miten asiakkaita on kuultu, mutta työvälineistä ei juuri kirjoiteta. Tässä vaiheessa havaitsin, että mielenkiintoni kohdentui kokoajan entistä selkeämmin asiakkaan ja työntekijän väliseen kohtaamiseen. Asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten tutkiminen tuntui mielenkiintoiselta ja tärkeältä aiheelta, joten lopulliset tutkimuskysymykseni muotoutuivat asiakaspalautteen keräämiseen ja asiakaskokemusten tarkasteluun liittyvien kysymysten ympärille ja teknologian hyödyntäminen jäi taka-alalle. Tutkimuskysymyksinä työssäni pidän seuraavia kysymyksiä:

Millaisia onnistumisia sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisissä kohtaamisissa on havaittavissa?

Millaisia ongelmia on aiemmin havaittu asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden välisissä kohtaamisissa?

Tutkimuskysymykset ovat suhteellisen laajat tai yksilöimättömät. Uskon näiden kysymysten kuitenkin nostavan tai korostavan aineistostani juuri niitä seikkoja, joiden valossa tulevaisuuden asiakkaiden kuulemista ja kokemusten havainnointia on hyvä lähteä viemään eteenpäin. Tutkimuksella kartoitetaan asiakaskokemuksia ja asiakaspalautteen mahdollisuuksia, mutta kuitenkin tutkimuskysymykset tuntuvat enemmän sosiaalityöntekijöille suunnatuilta. Nämä eivät kuitenkaan ole ristiriidassa, kun tutkimusta katsotaan kokonaisuutena. Aineisto, jota esittelen myöhemmin tarkemmin, koostuu tutki-

muksista, joista osassa on havaintoja ja kokemuksia kerätty asiakkailta ja osassa työnte-kijöiltä. Mielestäni molempien näkemys on keskeistä kun tarkastellaan vuorovaikutuk- sessa tapahtuvaa tilannetta ja siitä seuranneita kokemuksia.

Aiheen koen tällä hetkellä ajan kohtaiseksi ja uskon nykyisten teknologisten innovaati- oiden mahdollistavan uudelleenasiakkaiden kuulemisen jatkossa, vaikka niihin liittyy- vää tutkimusta ei sosiaalityössä ole tehtykään. Kuten Hanna Heikkonen ja Katri Ylönen artikkelissaan (2010, 115–116) toteavat, tarve verkkotiedon kokoamiselle ja uusien verkkotyökalujen kehittämiseksi sosiaalialalla on ilmeinen. Sosiaalialan ammattilaisten mahdollisuuksia ammatillisen tiedon ja osaamisen hankkimiseen tietotekniikkaa hyö- dyntäen on kehitetty valtakunnallisessa hankkeessa (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2001 – 2005). Mielestäni asiakkaiden kuulemista teknologia avusteisesti on syytä lähteä tarkastelemaan tulevaisuuden tutkimuksissa.

Tutkimuksessani lähdän tutkimaan aiemmin tehtyjen tutkimusten valossa asiakkaiden kohtaamista sosiaalityössä. Valmis aineisto ja sen saatavuus vaikuttavat suurelta osin tutkimusasetelmaan. Keskeistä, työtä suunniteltaessa, on ollut pitää mielessä tutkimuk- sen laadulliset lähtökohdat. Tutkimuskysymykset pyrkivät avaamaan aineistoa ja ta- voitteenä on saada muodostumaan yhtenäinen linja ja kokonaisuus erillisistä tutki- muksista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa menetelmä on yleensä aina hyvin kiinteässä suhteessa teoriaan, joten tutkimusasetelman ja ratkaisujen yhteys vaatii tutkijalta tarkkaa pohdintaa työtä tehdessä (Eskola & Suoranta 2008, 30). Tässäkin tutkimukses- sa menetelmänä käytetty grounded theory on vaikuttanut valintoihin, joita tutkimuk- sen edetessä on teorian suhteen tehty.

Hannu Uusitalon (1991) mukaan valmiit aineistot voidaan jakaa viiteen erilliseen luok- kaan, jotka ovat 1) aikaisempien tutkimusten aineistot, 2) erilaiset tilastot, 3) henkilö- kohtaiset dokumentit, 4) organisaatioiden asiakirjat ja 5) joukkotiedotuksen ja kulttuu- rin tuotteet. Valmiiden aineistojen hyödyntämiseen liittyy toisinaan ongelma tarjolla olevan aineiston runsaudesta tai niukkuudesta. Huolellisesti harkitulla rajauksella usein pystyy vaikuttamaan näihin aineiston määrällisiin ongelmiin (Eskola & Suoranta 2008, 118). Minun tutkimukseni aineisto kuuluu Uusitalon jaon mukaisesti aikaisempiin tut-

kimusaineistoihin. Toisaalta liian tiukka rajaaminen voi karsia aineistotutkimuksessa analysoitavan aineiston määrän niin niukaksi, että tutkimuksen tulokset eivät tuota vertailukelpoisia tuloksia. Tutkijan perustelut rajaukselle ja aineiston valinnalle nousevat merkitykselliseen rooliin.

3.2 Tutkimusaineiston kuvaus

Tutkimuksen aineistona ovat aiemmat sosiaalityön asiakaspalautetta ja asiakastyytyväisyyttä tarkastelleet opinnäytetöinä toteutetut tutkimukset. Alustavan kartoituksen mukaisesti tutkimuksia sosiaalityönasiakkaiden tyytyväisyydestä ja asiakaspalautteista on tehty runsaasti. Olen sulkenut aineiston ulkopuolelle lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia tarkastelevat tutkimukset, sillä koen niissä olevan tutkimusasetelman lähestyvän asiakas kokemuksia ja asiakaspalautetta hyvin erilaisesta näkökulmasta kuin muissa tutkimuksissa. Lastensuojelun asiakkuus on hyvin usein tahdonvastainen ja asiakkaiden kokemukset lastensuojelun sosiaalityön vaikutuksista ovat usein asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä. Muiden sosiaalityön alojen asiakuuksiin tai palvelujen piiriin asiakkaat yleensä hakeutuvat itse. Asiakkuus on hyvin erityyppistä kuin lastensuojelussa ja näin ollen myös kokemukset muodostuvat hyvin erilaisesta näkökulmasta.

Aineistona käytettäviä tutkimuksia olen hakenut yliopistojen julkaisuarkistoista. Olen käyttänyt hakusanoina ”sosiaalityö”, ”asiakaspalautte”, ”asiakaslähtöisyys”, ”asiakastyytyväisyys” ja ”asiakasosallisuus” – sanoja ja niiden yhdistelmiä. Hakuja olen tehnyt Helsingin yliopiston Helda – tietokannassa, Tampereen yliopiston TamPub – julkaisuarkistossa, Jyväskylän yliopiston Jykdok ja JyX – tietokannoissa, Itä-Suomen yliopiston UEF epublications – tietokannassa sekä Lapin yliopiston Lauda – tietokannassa. Tietokantojen lisäksi olen tehnyt google hakuja samoilla hakusanoilla, lähinnä varmistaakseni hakujen onnistumista julkaisuarkistojen puolella. Hakusanojen monipuolisuudella olen pyrkinyt varmistamaan tutkimusten mahdollisimman monipuolisen löytymisen tietokannoista. Aineistoa en missään vaiheessa suunnitellutkaan laajentavani koskemaan kansainvälisiä tutkimuksia, sillä tavoitteenani on muodostaa käsitys nimenomaan suomalaisen sosiaalityön asiakaslähtöisyydestä ja sen muutos tarpeista. Aineis-

tohakua tehdessäni vastaan tuli myös muutamia aihetta käsitteleviä julkaisuja ja artikkeleita, jotka kuitenkin rajasin aineiston ulkopuolelle osittain haasteellisen asetelman tai näkökulman vuoksi. Lopulta koin selkeäksi linjaukseksi tutkia vain kotimaisia opinnäytetutkimuksia vuosilta 2008–2016.

Hakujen tuloksena löytyi yhdeksän tutkimusta, jotka eivät kohdentuneet lastensuojeluasiakkuuksiin. Näihin tutkimuksiin tutustuttuani päätin sulkea vielä kaksi tutkimusta aineiston ulkopuolelle. Hakusanoilla oli noussut myös kaksi asiakaspalautetta ja asiakaskokemuksia käsittelevää tutkimusta, joissa tutkimuksen kohteena oli julkisten palveluiden laatu. Saara Rahkonen-Rannikko on vuonna 2015 valmistuneessa tutkimuksessaan tutkinut hallinnon kehittämistä ja hallinnonalariippumattoman palvelumallin toteuttamista julkishallinnon asiakaslähtöisyyttä ja poikkihallinnollista yhteistyötä lisäämällä. Tutkimuksessa empiirisen tapaustarkastelun kohteena on julkishallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittäminen Asiakaspalvelu2014 – hankkeen keinoin. Merja Mattilan vuonna 2012 valmistunut tutkimus puolestaan käsittelee asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden välistä suhdetta. Hänen tutkimuksensa aineisto koostuu Kaakkois-Suomen TE-keskuksen asiakaspalautteista ja palveluntuottajien haastatteluista. Vaikka molempien tutkimusten aihe soveltuisikin oman tutkimukseni tutkimuksen kohteeksi, koen sosiaalityölähtöisyyden puuttumisen ratkaisevaksi tekijäksi näiden pois sulkemiseen. Näissä molemmissa tutkimuksissa oli selvästi heti havaittavissa ero jo vastausprosentteissa ja asetelmassa. Kun sosiaalityön asiakaspalautteita kerätään jää vastausprosentti aina suhteellisen alhaiseksi, Mattilan työvoimahallinnon asiakaskokemuksia tutkivassa työssä vastausprosentti oli yli 90 % (jokaiselle tutkimuskysymykselle laskettu erillinen vastausprosentti). Tutkimuksista välittyi hyvin erilainen asiakkaan ja työntekijän välinen suhde kuin selkeästi sosiaalityön asiakkuuksia käsittelevissä tutkimuksissa.

Aineistoksi tutkimukseeni valikoitui siis seitsemän tutkimusta, joista kaksi on sosiaalityön väitöskirjaa ja viisi pro gradu – tutkielmaa. Aineistoksi valikoituneista tutkimuksistaikin noin puolet soveltui toisia paremmin grounded theory menetelmällä analysoitaviksi, mutta jokaisen tutkimuksen olen kuitenkin pyrkinyt tasavertaisesti käymään läpi ja analysoimaan. Oheisessa taulukossa (*taulukko 1*) kuvaan lyhyesti kaikki aineistona käyttämäni tutkimukset.

Tekijä ja julkaisu- vuosi	Tutkimuksen nimi	Taso ja yliopisto	Menetelmät	Lukumäärä (N)	Keskeiset tulokset
Katri Herala 2016	"Ne etsivät ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa" Terveyssoseaalityön asiantuntijuutta määrittämässä	Pro Gradu – tutkielma Lapin yliopisto	Sosiaalityöntekijän havainnointi, jota täydennetty työryhmän ja asiakkaiden teemahaastattelulla. Fenomenologinen tutkimusote. Analyysi sisällönanalyysimenetelmällä.	1 sostt + 5 työryhmän jäsentä + 4 asiakasta	Asiantuntijuuden peruselementteinä vuorovaikutus, voimaannuttava työnote, ohjaus ja neuvonta sekä psykososiaalinen työskentely. Lainsäädännön asiantuntijuus näyttäytyy asiakkaan ohjaamisena palveluiden piiriin ja sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Asiantuntijuus näkyy myös työryhmä- ja verkostotyöskentelyssä.
Annu Kinnunen 2013	Oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan? Asiakkaiden tyytyväisyys terveyssoseaalityön palveluihin Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityötoimen yksikössä	Pro Gradu – tutkielma Tampereen yliopisto	Lomakekysely keskussairaalan sosiaalityön asiakkaille kolmella osastolla (operatiivinen, konservatiivinen ja psykiatrinen osasto).	247kpl lomakkeita, joista palautui 103kpl. Vastausprosentti 42 %.	Seinäjoen keskussairaalan sosiaalityötoimen toimintayksikön asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä saamaansa terveyssoseaalityön palveluun. Vuorovaikutus on ollut pääosin hyvää, tapaamisesta on ollut asiakkaille hyötyä. Kehittämistarpeina nousivat sosiaalityöntekijä tapaamiseen varatun ajan ja käytännön avun lisääminen, asiakkaan verkostojen parempi huomiointi ja sosiaalityön näkyvyyden lisääminen.
Marianna Yli-Houhala 2012	"Usko siihen, että asioihin voi vaikuttaa tekemällä." Tapaustutkimus terveyssoseaalityöntekijöiden näkemuksista liittyen sosiaalityön laatuun ja sen kehittämiseen	Pro Gradu – tutkielma Tampereen yliopisto	Monimenetelmäinen kyselynä toteutettu tapaustutkimus. Analyysi sekä sisällönanalyysiä ja teemoittelua että kvantitatiivisten jakaumien, keskilukujen ja summa- muuttujien tarkastelua.	Kohdejoukko 29 sostt, vastausprosentti 76 %, N= 22.	Terveyssoseaalityön laadun kehittämisen suhteen keskeisenä kehittämisen paikkana esille nousi laadunhallinta ja asiakastytyväisyyden säännöllinen kartoittaminen. Korostuneina piirteinä moniammatillisuus, organisaation sisäisen tiedotuksen tarve, asiakaslähtöisyys, eettisyys, luotettavuus ja vuorovaikutteisuus.
Tea Pitkänen 2011	Sosiaalityön palvelut psykiatrisessa sairaalassa – Tapaustutkimus psykiatrisen sairaalan sosiaalityön palvelukokemuksista ja tarpeesta asiakkaiden kokemana	Pro Gradu – tutkielma Tampereen yliopisto	Tilastollinen tapaustutkimus. Aineisto kerätty strukturoidulla kyselylomakkeella. Aineistoa käsitelty frekvenssiluvuin, ristiintaulukoiden ja pääkomponenttianalyysiä käyttäen.	120kpl kyselylomaketta, joista palautunut 49kpl. Vastausprosentti 40,8 %.	Sosiaalityön palvelu psykiatrisessa sairaalassa koetaan tarpeelliseksi. Hieman yli puolet kokee saaneensa riittävästi tietoa sosiaalityön palveluista, reilu viidennes olisi kaivannut enemmän tietoa ja neljännes koki jääneensä vaille tietoa. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuus koettiin hyväksi tai kohtalaiseksi. Eniten sosiaalityön palveluista tarvittiin apua sosiaalietuuksiin ja sosiaalipalveluihin liittyvään ohjaukseen ja neuvontaan sekä taloudellisten asioiden selvittelyyn ja järjestelyyn.
Tuija Nummela 2011	Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä.	Väitöskirja- tutkimus Itä-Suomen yliopisto	Sosiaaliammattilaisten, sosiaalityöntekijöiden työpari ja asiakkaiden teemahaastattelut, aikuissosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelut sekä dokumenttiaineistoja. Aineistot analysoitu laadullisella sisällön analyysillä.	sos. asiamies N = 5, sos. työparit N = 9, asiakkaat N = 13, ryhmähaastattelu N = 24	Aikuissosiaalityön asiakkaat eivät ole tietoisia omista oikeuksistaan, eikä palvelujärjestelmä tuo niitä aktiivisesti esille. Asiakkuuden keskiössä ovat asiakkaan kohtaaminen ja palvelutapahtuma. Asiakas tarvitsee tietoa palveluista ja oikeuksista jo ennen asiakkuutta. Aikuissosiaalityön kehittäminen edellyttää palveluohjauksellisen työotteen vahvistamista, sähköisten palvelujen ja muiden asiakkaan osallisuutta tukevien työmuotojen kehittämistä ja juurruttamista.
Marja Kärkkäinen 2010	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa	Pro Gradu – tutkielma Helsingin yliopisto	Sosiaaliviraston asiakkaiden yksilö teema- haastattelut.	6 haastateltua	Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyö, asiakkaan kohtelu ja kokemukset saadusta tuesta ja avusta näyttäytyivät myönteisinä. Asiakaslähtöinen palvelu on toteutunut. Sosiaalityöntekijät nähdään auttamishaluisina ja asiakasta ymmärtävinä. Heiltä toivottiin asiakkaan puolella olemista, myötätuntoista asennetta ja yksilöllistä kohtelua.
Asta Niskala 2008	Salatusta suhteesta kahden kimp- paan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta	Akateeminen väitöskirja Lapin yliopisto	Tiedon keruun ja analyysin välineenä prosessin mallinnus. Aineistona kolmen maaseutukunnan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kanssa purettu ja uudelleen rakennettu paikallisen sosiaalityön prosessimallit ja niihin liittyvät keskusteluai- neistot.	Kittilä 2sostt, kans- listi ja 2as, Pello 3sostt, projek- tityöntekijä ja 1as, Sodankylä 5 sostt, 2sijaista, sos.ohj., etuuskäsitt. ja 10as.	Sosiaalityön prosessi on paikallisissa suhteissa etenevää neuvottelua, sen ydinprosessit muodostuvat kohtaamisesta, jäsenyydestä ja mahdollistamisesta. Sosiaalityön erityisyyttä osoittavat piirteet liittyvät työn sisältöä ja työprosessia koskeviksi ammatillisuudeksi, kriittisyydeksi ja refleksiivisyydeksi. Ammatillisuuteen sisältyvät tiedot, taidot ja arvot.

Taulukko 1. Tutkimuksen aineistona käytetyt, aiemmin tehdyt tutkimukset.

Aineistoksi valikoituneet tutkimukset muodostavat mielestäni hyvän ja toimivan aineiston omalle tutkimukselleni. Sivumääräisesti ajatellen luettavaa tekstiä kertyy tällaisessa aineistossa runsaasti. Toisaalta saman aihepiirin ympärille tehdyissä tutkimuksissa oli havaittavissa esimerkiksi samojen lähteiden ja viitekehysten hyödyntämistä, mikä omalta osaltaan oli mielenkiintoista asioiden moniulotteisuuden näkökulmasta. Kaikissa tutkimuksissa oli selkeät tulosluvut, joihin lopulta painotin omien havaintojeni keräämisen. Tutkimusten eritasoisuus (pro Gradut ja väitöskirjat) ja niiden väliset erot muutenkin toivat aineistoon ehkä osittain epätasaisuutta, mutta toisaalta myös erilaisia näkemyksiä ja monipuolisuutta.

Hakujen tuloksena löytyneet tutkimukset ovat tekemieni rajausten jälkeen mielestäni tutkimuksen aineistoksi riittävät. Koen löytäneeni analyysivaiheessa aineistosta hyvin huomioita liittyen asiakkaiden kokemuksiin sekä asiakaslähtöisyyden mahdollisuuksiin ja haasteisiin liittyen. Analyysin ensimmäisen vaiheen avointa koodausta tehdessäni koin saavuttaneeni havaintoja kirjatessani vaiheen, jonka jälkeen havainnot alkoivat toistaa aiempia. Grounded theory menetelmää käyttäessä on mahdollista, että jokainen tutkija saa samaa aineistoa käyttäessään tutkimuksesta eri tuloksen (Glaser & Strauss 2012, 243). Mielestäni tämän tutkimuksen aineistosta nousseet havainnot olivat hyvin selkeitä, enkä osaa kuvitella, että tulokseksi voisi muodostua jotain muuta. Tiedostan tämän kuitenkin olevan mahdollista ja hyvin mielenkiintoista, minkä vuoksi olen kyseenalaistanut omaa työskentelyäni koko analyysi vaiheen ajan.

Mielenkiintoista aineistossa eli hyödyntämässäni tutkimuksissa on mielestäni se, miten ne painottuvat hyvin voimakkaasti terveyssofiaalityöhön. Seitsemästä tutkimuksesta neljä tutkii terveyssofiaalityön asiakkaiden kokemuksia sofiaalityön palveluista ja kaksi aikuissosiaalityön asiakkaita ja yksi sofiaalityön prosesseja. Esimerkiksi vammaispalvelut tai gerontologinen sofiaalityö ei nouse asiakastytyväisyyttä käsittelevissä tutkimuksissa lainkaan esille. Tämä asetelma herätti mielessäni kysymyksiä. Onko kyseessä epävarmempi suhtautuminen sofiaalityön merkitykseen terveydenhuollon puolella kuin selkeästi sofiaalipalveluiden puolelle sijoittuvissa palveluissa? Vai onko terveyssofiaalityön puolella vakiintuneempi asiakaspalautteen keräämisen perinne? Voiko painottuminen johtua siitä, että asiakkuudet ovat usein terveyssofiaalityössä huomattavas-

ti lyhempiä kuin muissa sosiaalipalveluissa? Vai linkittykö painottuminen työn luonteeseen, terveysosiaalityössä työ on enemmän palveluohjauksellista kuin viranhaltijapäätösten tekemiseen painottuvissa palveluissa kuten vammaispalveluissa? Viranhaltijapäätöksen saatuaan asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä muutoksenhakumenettelyn keinoin, toisin kuin palveluohjaukseen pettyneellä asiakkaalla. Näihin kysymyksiin en pysty vastaamaan yksi selitteisesti, ajattelenkin näistä nousevan mahdollisia aiheita tuleville tutkimuksille.

3.3 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat

Eettisyyden näkökulmasta ajattelen, että keskeisintä työtä tehdessä on, koko ajan pitää mielessä työn tavoite eli ajatus siitä, että tutkimuksen keinoin pyritään selvittämään tarpeita ja mahdollisuuksia palautteen keräämiseen ja asiakkaiden entistä parempaan kuulemiseen. Työn tavoitteena ei ole kerätä tietoa yksittäisistä asiakassuhteista tai palveluista ja palvelun tarpeista vaan kokemuksista. Tavoitteena on selvittää ovatko asiakkaat kokeneet, että heillä on mahdollisuus antaa palautetta ja tulla kuulluksi sekä miten he kokevat sosiaalityöntekijän kohtaamisen onnistuneen.

Henriikka Clarkeburn ja Arto Mustajoki ovat koonneet teokseensa Tutkijan arkipäivän etiikka (2007) laajan katsauksen eettisistä kysymyksistä joihin tutkijat törmäävät. Tutkimuksen tekemiseen liittyvien eettisten kysymysten lisäksi tutkimuksen julkaisemiseen, sen esittelemiseen, ohjaamiseen, arviointiin ja rahoitukseen liittyvät kysymykset voivat vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Lisäksi myös tutkijan suhtautuminen yhteiskunnallisiin eettisiin kysymyksiin ja henkilökohtaisen elämän eettisiin kysymyksiin vaikuttavat tutkimusta työstäessä. (Clarkeburn & Mustajoki 2007.) Ajattelen kuitenkin pro gradu tutkimuksessa eettisten kysymysten painottuvan tutkimuksen tekemiseen liittyviin eettisiin kysymyksiin ja tutkijan suhtautumiseen eettisiin kysymyksiin.

Tarkasteltaessa Clarkeburnin ja Mustajoen (2007) mainitsemaa näkökulmaa tutkijan suhtautumisesta yhteiskunnallisiin ja henkilökohtaisen elämän eettisiin kysymyksiin ja niiden vaikuttavuutta tutkimuksen tekoon, uskon niiden olevan hyvin lähellä toisiaan. Ajattelen molempien, niin yhteiskunnallisen etiikan kuin henkilökohtaisen elämän etiikan, pitävän sisällään oikean ja väärän sekä hyvän ja pahan erottamisen toisistaan.

Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus sekä yleinen ihmisarvon kunnioitus ovat asioita, joihin pyrin niin yhteiskunnallisena vaikuttajana, sosiaalityöntekijänä, tutkijana kuin äitinä. Haluan olla heikompi osaisen puolella, kunnioittaa jokaista yksilöä hänen valinnoissaan ja välittää tämän ajatusmallin myös lapsilleni.

Tutkimuseettiset kysymykset tutkimukseni osalta kohdentuvat pääasiassa minun toimintatapoihini tutkijana. Tutkimuksen seuraukset tulevat oletettavasti olemaan vain toimintatapojen tarkastelua käynnistäviä tai mahdollistavia havaintoja sosiaalialan ammattilaisten käyttöön. Asiakkaiden yksilöllisyyttä tai anonyymiutta tutkimuksessani ei tarvitse kyseenalaistaa, kun aineistoni koostuu aiemmista tutkimuksista. Ajattelen kuitenkin, että eettisesti keskeisenä aiheena työssäni nousevat esiin tekijänoikeus asiat. Viittaukset aiempiin tutkimuksiin ja tulosten koonti on suoritettava huolella, tutkimuseettisiä käytäntöjä kunnioittaen. Tähän totta kai pyrin parhaani mukaan tutkimusta työstäessäni.

Sosiaalityössä, kuten monissa muissakin tehtävissä, laki on yksi työnteon keskeisistä perustoista. Lakiin turvaamalla sosiaalityöntekijä varmistaa selustansa ja perustelee päätöksensä. Asiakkaiden yksilöllinen huomioiminen ja palvelutarpeet suhteutetaan lainsäädännöllisiin perusteisiin. Ilman lakia sosiaalityöntekijät olisivat kuin avomerellä seilaavia aluksia ilman navigointi keinoja. Tähän taustaan peilaten ajattelen tutkijan roolissa ollessanikin lakien tuovan varmuutta ja turvaa työskentelyyn.

Jo Suomen perustuslaissa otetaan kantaa tutkimukseen tai tieteeseen, perustuslain 16 § määrittää tieteen vapauden periaatteen. Sen mukaan tieteen, taiteen ja ylimmän opetuksen vapaus on turvattu ja tutkijalla on oikeus vapaasti valita tutkimusaiheensa ja – menetelmänsä sekä päättää tutkimustulosten julkistamisesta. (11.6.1999/731.) Lisäksi tutkimusten tekemistä ja siihen liittyviä käytäntöjä määritellään yliopistolaissa (645/1997). Vain lääketieteelliselle tutkimukselle on kirjattu Suomessa oma lakinsa, joka ohjeistaa tutkijoita lääketieteellisen tutkimuksen saralla.

Eettisestä näkökulmasta tarkasteltuna tutkimusten eettisyyttä ohjaavat kuitenkin keskeisesti myös laki tekijänoikeuksista (8.7.1961/404) ja henkilötietolaki (22.4.1999/523). Nämä lait tukevat tutkimuseettistä työskentelyä, turvaavat tutkijan aseman niin suh-

teessa omaan työhön kuin lähdeviittauksiin sekä suojaavat tutkittavien eli tutkimuskoh- teiden henkilöllisyyden paljastumista. Henkilötietolaki osaltaan korostaa tutkimusainei- son käsittelyn lähtökohtana olevaa aineiston luottamuksellisuutta. Nämä viittaukseni lakiperustaan vahvistavat mielestäni tutkimuksen eettisyyttä. Voimme ajatella, että tut- kimusetiikan huomioiminen ja sen korostaminen tutkimusta tehdessä on lakisääteistä.

3.4 Grounded theory tutkimusmetodina

Tutkimuksen analyysimenetelmäksi olen valinnut grounded theory analyysimenetel- män. Grounded theory (GT) on menetelmällinen lähestymistapa, jonka avulla pyritään selvittämään ilmiön perustaa ja muodostamaan uutta teoriaa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Menetelmän kehittämisen aloittivat sosiologit Barney Glaser ja An- selm Strauss 1960-luvulla. He tekivät tutkimusta kuolevista potilaista ja näiden tilan- nettaan koskevista omista tulkinnoistaan; heidän yhteistyönsä tuloksena syntyi const- tant comparative method -työtapa. Vuonna 1967 ilmestyneessä teoksessa *The Disco- very of Grounded Theory* kehitetty menetelmä nimettiin grounded theoryksi (Glaser & Strauss 1967). Chicagon koulukuntaa edustavien tutkijoiden työ sosiaalisten prosessien tutkimuksen kenttätymenetelmien parissa, on jalostanut menetelmän nykyiseen muotoonsa. (Morse 2009, 15; Birks & Mills 2015, 2.) Grounded theory kehitettiin laa- dullisen tutkimuksen systematiikaksi ja nimi kertoo teorian luomisesta tutkimusdatan pohjalta, aineistolähtöisesti. Käsite on suomennettu ainakin nimellä ankkuroitu teoria. (Kananen 2012, 119.) Grounded theoryn periaatteita soveltamalla voidaan muodostaa tutkitusta ilmiöstä joko tiettyyn asetelmaan liittyvä (ad hoc) malli tai formaalimpi teo- ria. Glaserin ja Straussin näkemyserot grounded theoryn käytöstä ovatkin jakaneet tut- kijoita eri koulukuntiin, mutta myös molempien näkemysten tasapainoinen hyödyntä- minen on mahdollista (Birks & Mills 2015, 3).

Glaserin ja Straussin kehittämä constant comparative method eli jatkuvan vertailun menetelmä on eräs grounded theoryyn liittyvistä laadullisen aineiston analyysin apuvä- lineistä. Glaser ja Strauss (Glaser & Strauss 1967/2012, 101–102) kuvaavat määrällisen ja laadullisen lähestymistavan välistä eroa aineiston keruun ja analyysin suhteessa. Määrällisessä lähestymistavassa aineisto kerätään kokonaan ja koodataan kvantifioita- vaan muotoon ennalta, analyysin ulkopuolella, asetettujen hypoteesien testaamiseksi.

Laadullisessa lähestymistavassa tavoitteena ei ole hypoteesien testaaminen vaan uusien teoreettisten ideoiden tuottaminen. Uusi aineisto voi tuottaa uusia näkökulmia. Niinpä teoreettisia käsitteitä ja niihin liittyviä aineiston koodauksia on jatkuvasti uudelleenmuotoiltava, kun aineistoa käydään läpi. Jatkuvan vertailun menetelmän tarkoituksena ei ole taata sitä, että kaksi tutkijaa saisi samasta aineistosta saman tuloksen vaan sen tarkoituksena on tukea teorian kehittämisen luovaa prosessia. (Glaser & Strauss 1967/2012, 103.) Jatkuvan vertailun menetelmässä samaan käsitteeseen kytkeytyviä aineistoja verrataan toisiinsa ja kehittyvään käsitteeseen sen varmistamiseksi, että kyseessä on edelleen sama käsite. (Urquhart 2013, 192.)

Grounded Theory -menetelmässä koodaus on keskeisessä asemassa. Koodauksella tarkoitetaan aineiston käsitteellistämistä, pilkkomista ja uudelleen muotoilemista tai jäsentämistä. Mainitut operaatiot ovat olennaisia aineistoon pohjautuvassa teorian muodostuksessa. (Strauss & Corbin 1990, 179.) Monet laadullisen aineiston hallintaan ja käsittelyyn tarkoitetut ohjelmat soveltuvat juuri grounded theorin muodostamiseen, sillä niitä on suunniteltu nimenomaan aineistolähtöisen analyysin tarpeita ajatellen. Koodaukseen on erilaisia vaihtoehtoja, mutta Straussin ja Corbinin (1990) jaottelun mukaan aineistosta voi tehdä ainakin kolmenlaista koodausta: 1) avointa koodausta, 2) aksiaalista tai akselikoodausta ja 3) selektiivistä koodausta. (Strauss & Corbin 1990, 60–61.) Grounded theorissa siis tiivistetään aineistoa vaihe vaiheelta: pienistä yksittäisistä havainnoista ja koodauksista kuljetaan kohti suurempaa kokonaisuutta, teoriaa tutkittavasta aiheesta. Teoriaa muodostettaessa käytetään vertailevaa otetta, jota voidaan Glaserin ja Straussin (1967) mukaan nimittää ”analyttiseksi vertailumetodiksi” eli the constant comparative method.

Kun aineistoon on tutustuttu huolellisesti, koodataan sitä erilaisiin kategorioihin vertailua varten. Kategoriat luodaan innovatiivisen analyysin avulla käsitteellistämällä aineistoa uudelleen tärkeimpien teemojen tai näkökulmien ympärille. Kategorioiden tarkoituksena on tarjota tarkoituksenmukaisia tulkintoja tutkittavasta ilmiöstä. Jotta menetelmän luotettavuus ja pätevyys saadaan maksimoitua, kategorioita tulee koetella jatkuvasti, kunnes saavutetaan niin sanottu ”teoreettinen saturaatiopiste”, jossa lisäaineistot eivät enää tarjoa ideoita uusien kategorioiden synnyttämiselle tai nykyisten ja-

lostamiselle. Analyysi ja siihen liittyvä koodaaminen tulee päätökseensä, kun tutkija kykenee integroimaan analyysinsä ydinkategorioihinsa ja muodostamaan teorian, joka pitää sisällään tiivistetysti tutkimusilmiön pääteemat. (Glaser & Strauss 2012, 80–81.) Näitä edellä mainittuja analyysin vaiheita pyrin kuvaamaan tutkimuksen analyysia avaavissa kappaleissa vielä tarkemmin.

4 Aineistohavaintojen tulkitseminen

4.1 Havainnoista avoimiin koodeihin

Ensimmäisessä eli avoimen koodauksen vaiheessa kerätty aineisto pilkotaan osiin, sitä tutkiskellaan, vertaillaan, käsitteellistetään ja kategorisoidaan (Strauss & Corbin 1990, 61). Aineiston eri osia vertaillaan ja tutkitaan tarkasti, ja näiden havaintojen pohjalta aineisto koodataan avoimesti koodeihin, jotka kuvaavat ja välittävät ilmiön merkityksiä. Straussin ja Corbinin mukaan aineistolta tulee kysyä peruskysymyksiä: kuka, mitä, milloin, missä ja miten? Näiden kysymysten ja saatujen vastausten avulla tarkastellaan aineistoa, kunnes sieltä löytyy havaintoja ja koodeja. Tämä prosessi perustuu havaintojen vastakkainasettelulle mahdollistaen uusien ideoiden syntymisen ilman ennakkokäsityksiä. (Dey 2004, 84–85.) Glaser ja Strauss painottavat kuitenkin, että ennakkolullottomuus ei tarkoita ideattomuutta. Mitä enemmän ideoita luodaan sen parempi. Tutkijan tulee ideoida ja kirjoittaa ylös mahdollisimman paljon havaintoja tai ”koodausperheitä” (”coding families”) arvottamatta niitä kuitenkaan vielä tässä vaiheessa analyysiä. (Glaser 1978, 81.)

Avoimessa koodauksessa tarkoitukseni on muodostaa tai nostaa aineistosta käsitteitä, jotka toimivat analyysin ensimmäisinä osasina. Pyrin nostamaan aineistosta mahdollisimman paljon ja monipuolisesti aiheita, ideoita ja ajatuksia, joista käytän yhteisnimitystä havaintoja. Nämä havainnot vahvistuvat koodeiksi aineistoa vertailemalla ja järjestelemällä. Esittelen ensin aineistosta löytämäni havainnot määrällisenä taulukkona (*taulukko 2*). Koko aineistosta havaintoja kertyi yhteensä 135 kappaletta. Aineistoja läpikäydessä merkitsin ensimmäisellä lukukerralla tarralapuilla ja alleviivauksilla kohtia, jotka mielestäni nousivat havainnoiksi tekstistä. Merkatun aineiston kävin uudestaan läpi siirtäen havainnot erilliseen tiedostoon luetteloksi. Tässä luettelointi vaiheessa pyrin tietoisesti karsimaan sellaiset havainnot kokonaan pois, jotka olivat aineistona käytettyjen tutkimusten teoreettista viitekehystä ja nostin vain aineistona olevien tutkimusten tuloksista nousevat havainnot esiin. Tämän lisäksi karsintaa tein siten, että jos jossakin tutkimuksessa ilmeni jokin havainto useita kertoja, en nostanut samaa asiaa saman tutkimuksen osalta havaintolistaan useita kertoja. Esimerkiksi työntekijöiden

kiire nousi muutamissa tutkimuksissa useissa eri yhteyksissä pinnalle, mutta jokaisen tutkimuksen havainnoissa kiire on korkeintaan yhden kerran mainittuna. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata asiakkaiden kokemuksia, osa aineistoista kuitenkin oli hyvin selkeästi työntekijöiltä kerättyjen kokemusten ja kommenttien varaista aiempien tutkimusten asetelmasta johtuen. Koen kaikki havainnot yhdenvertaisiksi ja yhtä tärkeiksi, sillä ne pääsääntöisesti kuvaavat asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kohtaamista ja yhteyttä vaikka näkökulma vaihtuu.

Taulukko 2. Aineisto havaintojen määrä avoimen koodauksen vaiheessa.

Tutkimuksen tekijä ja julkaisuvuosi	Tutkimuksen nimi	Aineisto havaintojen määrä	Tunnistekoodi lainauksissa
Katri Herala 2016	"Ne etsivät ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa" Terveyssozialityön asiantuntijuutta määrittämässä	11	T4
Annu Kinnunen 2013	Oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan? Asiakkaiden tyytyväisyys terveyssozialityön palveluihin Seinäjoen keskussairaalan sosiaalitoimen yksikössä	31	T2
Marianna Yli-Houhala 2012	"Usko siihen, että asioihin voi vaikuttaa tekemällä." Tapaustutkimus terveyssozialityöntekijöiden näkemyksistä liittyen sosiaalityön laatuun ja sen kehittämiseen	18	T5
Tea Pitkänen 2011	Sosiaalityön palvelut psykiatrisessa sairaalassa – Tapaustutkimus psykiatrisen sairaalan sosiaalityön palvelukokemuksista ja tarpeesta asiakkaiden kokemana	13	T3
Tuija Nummela 2011	Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä.	10	T6
Marja Kärkkäinen 2010	Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa	43	T1
Asta Niskala 2008	Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta	9	T7

Havaintoja tarkastellessa ja ryhmitellessä muodostui aineistosta viisi ryhmää eli koodia, joiden välillä havainnot jakautuivat suhteellisen tasaisesti. Muodostuneet viisi koodia ovat:

- Arjen sujuminen ja palveluiden järjestyminen
- Työntekijän paneutuminen asiakkaan tilanteeseen
- Yhteyden muodostuminen ja työntekijöiden vaihtuvuus

- Kiire ja vuorovaikutuksen merkitys
- Sosiaalityön laatu

Koodit muodostuivat havaintolistaa useita kertoja uudestaan ja uudestaan lukemalla ja ryhmittelemällä yksittäisiä havaintoja samansuuntaisiin tai saman teeman ympärillä oleviin kokonaisuuksiin. Koodit ovat siis minun tutkijana tekemiä ratkaisuja, joihin olen päätenyt aineistoa hyvin tarkasti läpikäymällä ja erilaisia vaihtoehtoja ja kokonaisuuksia vertailemalla. Koodit kuvaavat mielestäni suhteellisen kattavasti asiakassuhteen eriulottuvuuksia. Järjestyksen, jossa koodit tutkimuksessa avataan lukijalle, ajattelen etenevän asiakkaan arjesta työntekijän kohtaamiseen ja eteen tulevien haasteiden kautta laadukkaan sosiaalityön määrittelyyn.

Jokaisen koodin sisällä havainnot vaihtelivat positiivisista negatiivisiin ja neutraaleihin. Käsittelen seuraavissa alaluvussa vertailun kautta muodostuneita koodeja. Pyrin havainnollistamaan niiden välittämiä merkityksiä suorien lainausten avulla, jotta lukijan olisi helpompaa omaksua ajatukseni ja havainnot välittyisivät aidompina lukijoille. Toisin sanoen kunnioitan Straussin ja Corbinin ajatusta antamalla äänen aineistolleni. Tekstin lomassa olevien havaintojen perään on merkitty *taulukko 2.*: ssa näkyvät lainausten tunnistekoodit. Lisäksi lainauksiin on kirjaimella merkitty onko havainto asiakkaan (A), sosiaalityöntekijän (S) vai aineistona käytetyn tutkimuksen tutkijan havaintoja tai tuloksia (T). Eli esimerkiksi merkintä (T1 / A) tarkoittaa, että kyseinen havainto on asiakkaan kommentti Marja Kärkkäisen (2010) tutkimuksesta.

4.2 Arjen sujuminen ja palveluiden järjestyminen

Ensimmäisen koodin sisään olen kerännyt havaintoja, jotka kuvaavat asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön merkityksestä asiakkaan oman arjen sujuvuuden tai erilaisten palveluiden järjestyksen kannalta. Tähän koodiin nousseet havainnot keskittyivät selvästi asiakkaiden kokemuksia kuvaaviin aineistoihin.

Asiakkaan asema määräytyy hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Siihen kuuluvat muun muassa oikeudet erilaisiin etuuksiin ja menettelyyn liittyvät asiat. Menettelyyn kuuluu myös asiakkaan kohtelu. Käytännössä sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia ovat muovanneet lainsäädännön lisäksi oikeus- ja hallintokäytäntö sekä sosiaalihuollon viranomaisten suositukset, ohjeet ja määräykset. Sosiaaliamiesten näkökulmasta kuntalaiset ovat hyvin pitkälle autettu, kun he saavat neuvoa ja ohjeita omassa asiassa ilman ajanvarausta ja ilman monien kynnysten ylittämistä. Lilli Autin ja Marja-Terttu Sopelan näkemyksen mukaisesti sosiaalihuollon ongelmana on ylipäättään palvelukulttuuri, joka ei ole asiakaslähtöinen. Asiakasta ei mielletä palvelujen kuluttajana. Näin ollen asiakkaan tyytyväisyys ei nouse keskiöön. (Autti & Sopela 2007).

Jos sosiaalitoimisto ei olis sanonut, että sellanen paikka on mistä saa käytettyjä edullisesti, niin olisin voinu ostaa velaksi kalliit ja tällasta niinku. (T1 / A)

Sosiaalityöntekijöiden antama konkreettinen tuki kirjastokortin hankkimisessa oli merkittävää. (T1 / A)

Yhteistyö eritahojen välillä on saanut asiakkaan kokemaan että palvelu on kokonaisvaltaisempaa kuin ennen sosiaalityöntekijän mukaan tuloa. (T1 / S)

Olisin kaivannut sosiaalityöstä apua laitteen hankintaan, kun yksin sen hommaamiseen meni kaks vuotta ja koko ajan paino mieltä. Kun ei oo läheisverkostoo ja muuta niin asioitten hoitaminen yksin on tosi työlästä. (T1 / A)

Lomakkeiden täyttämässä olisi kaivannut enemmän apua. (T2 / A)

Tiedonpuute palveluista ja paikoista mistä apua voisi hakea. (T3 / A)

Puolet vastanneista on kokenut saavansa riittävästi tietoa palveluista, puolet ei riittävästi tai ei lainkaan koe saaneensa tietoa sosiaalityön palveluista. (T3 / T)

Kuten edellä olevista havainnoista on nähtävissä kokemukset sosiaalityöntekijöiden kyvystä tai mahdollisuuksista asiakkaan arjen helpottajana vaihtelee runsaasti. Toisaal-

ta uskon, että moni sosiaalityöntekijä pyrki mahdollisuuksiensa mukaan tukemaan asiakkaita arjessa, ohjaamaan heitä oikeiden palvelujen piiriin kaikin mahdollisin keinoin. Ajattelen kuitenkin, että toisaalta työntekijä voi myös tietoisesti tukea asiakkaan oma-toimisuutta tekemättä asioita puolesta. Asiakkaat voivat kokea tällaisen työtteen välinpitämättömyytenä ja turhautuvat. Anneli Pohjola (2010) on kuvannut sosiaalityöntekijöiden tukevan asiakkaiden elämää ja hyvinvointia tarjoamalla ohjaus-, neuvonta-, hoiva-, huolenpito- ja kasvatuspalveluita. Työnkuvaan kuuluu myös ihmisten auttaminen erilaisissa kriisitilanteissa ja elämäntilanteiden hallinnassa. Jo perustuslaillisesti sosiaalityöntekijän tehtävänä on tukea heikommassa asemassa olevia kansalaisia ja ohjata heitä oikeiden palvelujen piiriin. Tämä on tulkittavissa siten, että työntekijän tehtävänä on auttaa ja ohjata asiakkaita heidän arkisten ongelmiansa hoidossa. Asiakastilanteessa työntekijä käyttää usein varovaisia ja yleisluontoisia ilmauksia, kun ei halua ottaa selkeää kantaa johonkin tiettyyn asiaan. Tästä voi seurauksena olla se, että lopulta asiakas jää epätietoisuuden valtaan tai ymmärtää asian väärin. (Pohjola 2010, 40–44.)

Liisa Hokkasen mukaan myös asiakkaiden odotukset nimenomaan sosiaalitoimistoista saatavalle palvelulle tarjoavat merkittävän tarkastelukohteen. Jos asiakkaan odotukset sosiaalitoimiston toimintaa, työntekijää tai tulosta kohtaan eivät ole suuret, palveluun ollaan helpommin tyytyväisiä. Jos siis esimerkiksi haetaan jotain tiettyä etuutta, mutta sosiaalitoimesta tarjotaan muutakin palvelua, ollaan positiivisesti yllättyneitä. Näihin asiakkaan odotuksiin vaikuttavat aiemmat kokemukset sekä käsitys muiden kokemuksista. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalipalvelujen asiakkaiden tyytyväisyyttä arvioitaessa vaikuttavana tekijänä on koko sosiokulttuurinen ympäristö. (Hokkanen 2012, 124.)

Palveluohjaus on keskeinen osa sosiaalityötä ja sen keskeisenä ajatuksena on asiakkaan toiminnan ja valtaistumisen tukeminen. Sosiaalihuoltolaissakin (2014/1301 § 16) ohjauksellisen työn tavoitteiksi nimetään hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Tällainen asiakasta aktivoiva toimintamalli on kehittynyt osin vastareaktiona toimintatavoille, jotka korostavat asiakkaan vajaavuuksia ja holhoamisen tarvetta. Palveluohjauksen lähtökohtana on oletus, että ihminen kehittyy henkilökohtaisen kiinnostuksensa, tavoitteidensa ja vahvuuksien poh-

jalta. Yksilön voimavarojen käyttöönotto ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomiointi parantavat työntuloksia. (Hyttinen 2003, 86.)

4.3 Työntekijän paneutuminen asiakkaan tilanteeseen

Toiseen koodiin nousivat havainnot, jotka kuvaavat työntekijän osuutta asiakkaan tapaamisessa. Aivan kuten ensimmäisessäkin koodissa havainnot ovat suurelta osin asiakaskokemuksia, mutta toisaalta myös kuvastavat asiakasprosessia ja työn laatua.

Asiakastilanteet herättävät työntekijässä erilaisia tunteita myötätunnon näkökulmasta. Toiset asiakkaat saavat työntekijässä aikaan myötätunnon tunteita, toisinaan myötätunto kohdistuu koko asiakaskuntaa kohtaan. Toiset asiakkaat synnyttävät turhautumisen tunteita myötätunnon sijaan ja ajoittain työntekijä on kiinnittynyt liikaa asiakastapauksiin omien tunteidensa kautta. Yksilöllinen paneutuminen asiakastilanteisiin on tärkeää, joten työntekijän on opittava säätämään omia tunteitaan asiakassuhdetta edistävällä tavalla. (Oksanen 2014, 121–125.) Kaarina Mönkkösen (2007) mukaan eettisten periaatteiden toteutuminen haastetaan jokaisessa asiakastilanteessa. Toimivan vuorovaikutuksen esteeksi muodostuu asiakkaan asian käsittely liian hätäisellä otteella, kun sosiaalityöntekijä ei ehdi paneutua asian selvittämiseen kunnolla.

Yleensä ne tapaamiset on sellasia, että kun sieltä lähtee, niin on sellanen olo, että vaikka on vaikeuksia, niin lähtee sieltä silleen, että uskoo itteensä ja saa sellasta kannustusta, että jaksaa jatkaa siitä. (T1 / A)

Asiantuntijavalta, käyttääkö viranomaisen liikaa valtaansa ja byrokratiaa, jos hän vaatii asiakasta tavoitteiden asettamiseen silloin kun asiakas ei itse ole siihen vielä valmis. (T1 / S)

Sosiaalityöntekijän työhön kuuluu kyky kuunnella asiakkaan vaikeita asioita. Asiakkaalle ei saa jäädä tunne, että hän on uuvuttanut työntekijän. (T1 / A)

Asiakas oli kokenut ettei ollut tullut kuulluksi. (T2 / S)

Asiakas suhde poikkeaa tavallisesta ihmissuhteesta siinä, että siinä ei työskennellä molempien osapuolten tarpeista käsin, vaan työskentely perustuu asiakkaan tarpeisiin. (T7 / T)

Sosiaalityöntekijät haluavat, että lähtökohtaisesti asiakas itse määrittelee tavoitteensa sosiaalityön prosessissa. (T7 / T)

Havainnoista käy ilmi, että joissain tilanteissa asiakas on joutunut miettimään työntekijän jaksamista tai mahdollisuuksia käsitellä hänessä heränneitä tunteita. Mielestäni se on väärin asiakasta kohtaan. Sellaisessa tilanteessa liikutaan vuorovaikutuksen rajapinnalla, johon syvennyn seuraavia koodeja avatessa. Toisaalta kuitenkin asiakkaat myös kuvaavat työntekijän paneutumisen merkitystä oman toimintakyvyn tai ajattelun tukena. Jo lyhyellä ja kiireisen tuntuoisella asiakastapaamisella voi olla suuri merkitys, jos työntekijä pystyy tapaamisen ajaksi sulkemaan häiriötekijät sivuun ja keskittymään yksinomaan asiakkaaseen.

Työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta edistää aitous ja realismi, joiden yhdistelmää nimitetään todelliseksi suhteeksi. Kysymys on kahden ihmisen välisen suhteen osasta, jossa molemmat havainnoivat ja muodostavat toisesta mielipiteen ilman ympäröivää työulottuvuutta ja menneisyyden heijastumia. Aitoudella tarkoitetaan välittömyyttä hetkessä ja aitoutta suhteessa toiseen. Tapa olla, ilmentää todellista minuuttamme ja sen vastakohtana on teeskentely. Ilmaisujen ja tunnereaktioiden yhteneväisyys sanalliseen viestiin nähden on tärkeää. Realismilla tarkoitetaan tässä yhteydessä toisen havainnoimista mahdollisimman todenmukaisesti, mutta kuitenkin niin, että vastapuoli kokee sen sopivana. Kokemuksellisesti on kyse molemminpuolisesta tunteesta, että toinen haluaa hyvää ja näkee itsen sellaisena kuin on. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 302–303.)

4.4 Yhteyden saaminen ja sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus

Koodausta tehdessä tämä kolmas koodi oli pitkään samassa seuraavana esiteltävän kiireen ja vuorovaikutuksen kanssa, mutta päätin kuitenkin erottaa havainnot toisis-

taan jo niiden suuren määrän vuoksi, mutta toisaalta myös siksi, että mielestäni nämä ovat toisistaan erillään olevia asioita. Kiireellä ei aina voi selittää yhteyden saannin vaikeutta tai luottamussuhteen muodostumista sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudella vaikka niissä kosketuspintoja onkin.

Työntekijöiden vaihtuvuus on tämän päivän todellisuutta monissa sosiaalihuollon organisaatioissa. Vaihtuvuus voi aiheuttaa sen, että hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ei pääse lainkaan kehittymään joko sen vuoksi, että asiakas ei voi luottaa yhteistyösuhteen jatkuvuuteen, tai siksi, että hän kokee rasittavaksi avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. Toisinaan myöskään työntekijät eivät sitoudu asiakkaan auttamisprosessiin riittävän vahvasti, jos mielessä on oman työsuhteen päättyminen tai siirtyminen toiseen työpaikkaan. Sosiaalityöntekijän vaihtuminen on yleensä tilanne, jota tulisi käsitellä asiakkaan kanssa, koska siihen liittyy monenlaisia tunteita. Sekä lähtevän työntekijä että uuden työntekijä tulisi ottaa työntekijän vaihdos puheeksi. Varsinkin uuden työntekijän on hyvä ymmärtää, että asiakkaan turhautuneisuus voi purkautua häneen. Kyseessä ei yleensä kuitenkaan ole se, että aikaisempi työntekijä olisi ollut parempi, vaan se että muutos itsessään on asiakkaalle epämiellyttävä kokemus. (Kananoja ym. 2007, 133.)

Luottamussuhteeseen vaikuttaa työntekijöiden suuri vaihtuvuus. (T1 / T)

Sosiaalityöntekijälle ajan varaus työlästä ja puhelinpalvelut ovat toimimattomat. (T2 / A)

Asiakkaat kokevat ongelmaksi työntekijän tavoittamisen puhelimitse. (T2 / A)

Sosiaalityöntekijän tavoitettavuus ja yhteistyö koetaan tärkeämmäksi kuin hyvä asiakaspalvelu. (T3 / T)

Asiakkaalle merkitsee paljon se, että hän saa tarvittaessa yhteyden työntekijään puhelimitse. Yhtä tärkeää on, että jättäessään soittopyynnön, työntekijät soittavat takaisin ja hoitavat lupaamansa asian. (T6 / A)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutussuhde liittyy keskeisesti yhteyden muodostumiseen asiakkaan ja työntekijän välille. Vuorovaikutus on keskeinen työskentelyn väline sosiaalityössä. Asiakassuhteen vuorovaikutus sisältää parhaimmillaan monipuolista viestintää (Virjonen 1994, 114). Viestinnän keinoja ovat esimerkiksi puhuminen, elehdintä, ilmehdintä, osoittaminen, äänteleminen, kirjoittaminen, piirtäminen, nauraminen, itkeminen, hiljaisuus ja pukeutuminen. Viestintävälineinä toimivat kohtaamisen lisäksi puhelimet ja tietokoneet. (Collins 2009, 25.) Yhteydenpito ja vaikuttaminen työntekijän ja asiakkaan välillä voi tapahtua usealla tavalla. Sanallisen ilmaisun ohella työntekijä ja asiakas siirtävät toisilleen paljon tietoa ja tuntemuksia kielten ja eleiden kautta. Vuorovaikutuksessa vaihtuviin viesteihin liittyy aina sekä tiedostettuja että tiedostamattomia aineksia. Sen lisäksi, että haluttu asia välittyy toiselle, välittyy viestin ohella tunteita, mielialoja, suhtautumista ja odotuksia. (Virjonen 1994, 114.)

Asiakassuhteen muodostumisen kannalta työntekijän vaihtuvuus on haasteellista. Uusi työntekijä käynnistää aina uuden tutustumisen, jossa asiakkaan pitää tutustua, esitellä itsensä, asiansa ja elämänsähistoriansa (Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 17). Hyvän ja luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumisessa yksi tärkeä tekijä on työntekijän pysyvyys, johon myös asiakkaan pitäisi pystyä luottamaan. Asiakkaat kokevat isona ongelmana työntekijöiden vaihtuvuuden. Työntekijän itsensä sitoutuminen asiakasprosessiin voi olla puutteellista jos hänellä on mielessä siirtyminen uusiin työtehtäviin tai työtehtävän päättyminen. Erityisesti lapsille haitallisia ovat sellaiset prosessit, joissa ihmissuhteet vaihtuvat ja jatkuvuuden kokemus jää puuttumaan. (Kananoja ym. 2007, 111–112.)

Ammatillisen asiantuntijuuden kehittyminen on prosessi, jossa työkokemus ja sitä kautta kertyvä oppiminen ovat avainasemassa. Työntekijöiden vaihtuvuus, eläköityminen ja työntekijäpula vaikuttavat oleellisesti siihen, että asiantuntijuus ei pääse vahvistumaan yksilö- eikä organisaatiotasolla. (Forsberg & Ritala-Koskinen 2012, 168.) Vaarana on, ettei sosiaalityöntekijöiden hallussa oleva tieto organisaatioissa jäseny ja pääse siirtymään kiireisessä lastensuojelutyön arjessa ja kokemustietoa katoaa kokonaan. Työn kehittämisen ja työssä kehittymisen kannalta mahdollisuus vuoropuheluun

ja toisten kokemuksista oppimiseen sekä hankitun kokemuksen jakaminen ovat tärkeitä asioita. (Vähämaa 2008, 2.)

4.5 Kiire ja vuorovaikutuksen merkitys

Tässä koodissa asetelma jakautuu hyvin voimakkaasti sekä negatiivisiin että positiivisiin kokemuksiin. Toisaalta työntekijöiden kiire vaikuttaa taustalla negatiivisesti asiakkaiden kanssa kohtaamiseen, mutta ammattilaisina sosiaalityöntekijät kuitenkin hallitsevat vuorovaikutuksen taidot ja saavat asiakkaat luottamaan itseensä. Tämän koodin havaintoja löytyi aineistosta laajasti, joten koen aiheen olevan hyvin keskeinen tarkastelun kohde tutkimuksessani.

Tutkitusti sosiaalialan työuupumuksen riskitekijöitä ovat liian suuri asiakasmäärä, liiallinen työmäärä, sijaisten puute, ajankäytön määrittäminen ulkopuolelta sekä oman työn hallinnan puute (Aarnio & Hämäläinen 2005, 130). Kiireen tunnetta lisää ajan määrittäminen ulkopuolelta. Ulkopuoliset tekijät saattavat ohjata ajankäyttöä niin vahvasti, ettei työntekijällä ole mahdollisuutta toteuttaa itselleen sopivaa ajankäytön suunnittelua. Kiireen tuntua lisää myös se, ettei kykene suoriutumaan päivästänsä suunnitellusti kalenterin mukaan. (Heiske 1997, 11–14.) Sosiaalityössä on kiireen ja rutiinien keskellä helppo ajautua tilanteeseen, jossa työyhteisön normit ohjaavat toimintaa tiettyyn suuntaan. Vahvassa ja tiukassa normirakenteessa ei ole tilaa työntekijän luovuudelle tai tapauskohtaisesti rakentuvalle toimintatavalle. Normit vapauttavat työntekijän tekemästä tapauskohtaisia tietoisia valintoja, koska olemassa olevat tavat ohjaavat toimintaa. (Särkelä 2011, 51.)

Työntekijä piti itseään tosi kiireisenä. (T1 / A)

Huonot kokemukset liittyvät tiedonsaantiin ja asian käsittelyaikaan. (T1 / A)

Asiakkaat toivovat, että tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa edes alkaisi rauhallisesti kuulumisia kysellen ilman kiireellistä aikataulua. (T1 / T)

Sosiaalityöntekijälle varattua aikaa oli liian vähän asioiden käsittelemiseen. (T2 / A)

Sekä asiakkaalle että työntekijälle sopivan tapaamisajan sopiminen on haasteellista, lähes mahdotonta. (T4 / S)

Laadun toteutumisen kannalta haittaavaksi tekijäksi mainittiin kiire. (T5 / T)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista lähes puolet joutuu kiirehtimään työssään. Kiire voi olla myönteinenkin asia, silloin kun se on sopiva. Sopiva kiire lisää työntekijöiden toimintakykyä, työtä tehdessä homma on niin sanotusti hanskassa. Sopivan ja myönteisen kiireen myötä työntekijälle tulee aikaansaamisen tunne, joka antaa tyydytystä ja mielihyvää, sekä tunteen siitä että on työntekijänä arvokas ja vaikeasti korvattavissa oleva. Kiireen hallinta parantaa työssä viihtyvyyttä, itse työsuoritusta ja työntekijän hyvinvointia. Kielteinen kiire taas saattaa liittyä osaltaan esimerkiksi työntekijöiden välisiin ristiriitoihin, poissaoloihin, heikkoon vastuun kantamiseen työssä, virheiden lisääntymiseen ja itsensä etäännyttämiseen työstä. Kun kiire tuottaa stressiä, jaksamisongelmia ja sairaslomia, se pääsee näyttämään haitallisimmat seurauksensa. (Siponen 2004, 18.)

Anna Niemi on osoittanut tutkimuksessaan (2016), että kiire saa aikaan eettisesti kestämätöntä työskentelyä, joka edelleen aiheuttaa uupumusta työhön, mikä taas johtaa työntekijän vaihtumiseen. Työntekijöiden vaihtuvuudella on suuri merkitys yhteistyötahojen kanssa tehtävään työhön ja hankaloittaa sitä huomattavasti, tämän seurauksena verkostojen on mahdollisesti vaikea arvostaa sosiaalityötä ja sen tekijöitä. Työntekijän vaihtuvuus aiheuttaa työyhteisön sisällä lisää kiirettä, josta kierros alkaa taas alusta. Arvostuksen puute taas ruokkii eettisesti kestämätöntä työskentelyä ja työntekijän uupumisen riskiä. Työntekijän uupuminen luonnollisesti näkyy vastaavasti eettisesti kestämättömänä työskentelynä. (Niemi 2016, 65.)

Käsitys ammatillisesta etäisyydestä asiakassuhteessa on muuttunut ajan myötä. Ehdo-
tonta tunteiden hallintaa ja omien näkemysten salaamista ei pidetä enää niin tärkeänä
sosiaalityössä kuin aiemmin. Työntekijä voi rakentaa oman luontevan ja soveliaan ta-
pansa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokema merkitykselli-
nen hetki voi olla esimerkiksi työntekijän silmien kostuminen asiakkaan kertoessa
omasta tilanteestaan. (Mönkkönen 2007, 17.) Vuorovaikutuksen kaksisuuntaisuuteen
liittyy myös tunteiden viriäminen molemmissa osapuolissa. Sekä työntekijä että asiakas
vaikuttavat jatkuvasti vuorovaikutustilanteen edetessä toistensa käyttäytymiseen sää-
telemällä toisen tunneilmaisua. Vuorovaikutustilanne ei koskaan ole neutraali, vaan
osapuolet tuovat suhteeseen omat kokemusten, muistojen ja tunteiden käsittelykei-
nonsa sekä tapansa hoitaa haastavia vuorovaikutustilanteita. Tunnetilojen säätelyyn
voi vaikuttaa vaihtelemalla tyyliä siinä, kuinka kuuntelee ja vastaa toisen kertomuk-
seen. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 296.) Työntekijän tulisi tiedostaa omat tun-
teensa ja niiden viriämisen syy sekä kantaa niistä vastuu. Vaikka työntekijän tunteet
viriävät usein asiakassuhteen vuorovaikutuksessa, eivät ne ole asiakkaan syytä. Työn-
tekijän riittämättömyyden kokemus ja siihen liittyvä häpeä voivat saada työntekijässä
aikaan suorituspainetta ja yliyrittämistä, jotka heikentävät hänen kykyään aitoon koh-
taamiseen asiakastyön vuorovaikutuksessa. (Mattila 2008, 11–12, 18.)

*Ymmärtävätkö työntekijät mitä asiakas tarkoittaa, työntekijän pitäisi tarkistaa ja koota
ajatuksia yhteen. (T1 / A)*

Sosiaalityöntekijän käytös on ystävällistä ja asiakasta huomioivaa. (T2 / A)

*Asiakkaat kokevat, että sosiaalityöntekijälle pystyy puhumaan kaikista asioista luotta-
muksellisesti. (T2 / T)*

*Sosiaalityön ydinasiaksi kohdentuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde, jonka perus-
tana on luottamuksellisuuden rakentuva suhde. (T4 / T)*

*Sosiaalityöntekijät uskovat, että asiakkaiden mielestä vuorovaikutus ja asiakaslähtöi-
syys ovat tärkeimpiä sosiaalityöntekijän taitoja. ”Asiakkaat pitävät tärkeänä heidän
toiveidensa ja mielipiteidensä kuulemista ja huomioimista sekä asiakkaan yksilöllisten
lähtökohtein huomioon ottamista.” (T5 / T)*

On osoitettu, että välittömän vuorovaikutuksen hyvä toimiminen palvelutilanteessa on yhteydessä siihen, että saadaan aikaan vaikuttavaa auttamistyötä. Tämä merkitsee sitä, että tavoiteltaessa tuloksellista palvelua erityistä huomiota palveluja organisoitaessa ja suunniteltaessa tulisi kiinnittää asiakkaan ja työntekijän kohtaamistilanteeseen ja siihen, että tuo tilanne voi muodostua tasa-arvoiseksi ja asiakkaan näkemyksen esiin kutsuvaksi. (Hokkanen 2012, 146.)

Anna Kulmala ym. (2003) ovat tutkineet sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomusten perusteella. Heidän tutkimuksensa perusteella sosiaalityön vaikutus on asiakkaan näkökulmasta konkreettisiin tarpeisiin vastaamista, vuorovaikutuksen kautta saatuja kokemuksia sekä kohtaamisten seurauksena tapahtuvia asioita ja muutoksia. (Mt. 125–139.) Tulokset ovat hyvin samansuuntaisia kuin tässä tutkimuksessa. Sosiaalityön odotukset tuntuvat olevan sosiaalityöntekijöiden mielestä huomattavan paljon suuremmat kuin asiakkaiden mielestä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä tai jopa kiitollisia, kun he ovat saaneet yhteyden sosiaalityöntekijään, heitä on kuunneltu ja kohdeltu yksilöllisesti. Sosiaalityöntekijät olettavat asiakkaiden olevan tyytyväisiä vain jos heille voidaan antaa myönteisiä päätöksiä ja heidän elämäänsä on pystytty vaikuttamaan saamalla muutosta aikaiseksi. Matti Vuorensyrjän ym. mukaan sosiaalityöntekijöiden työssä leimallista on asiakaskunnan elämäntilanteiden monitasoinen tukeminen verkostoja käyttäen, jolloin vuorovaikutus asiakkaan kanssa on keskeinen osa asiakassuhdetta. Sosiaalityöntekijä pyrkii pysyvään muutokseen, mikä edellyttää, että asiakas kokee itse hallitsevansa elämäntilanteensa muutoksen. (Vuorensyrjä ym. 2006, 296.)

4.6 Sosiaalityön laatu

Viides ja viimeinen koodi rakentuu pitkälti yhden aineistoon kuuluvan tutkimuksen havaintoihin. Tästä huolimatta itse pidän laatua kiinteästi asiakaslähtöisyyteen kuuluvana, joten päätin nostaa sen omaksi koodikseen analyysissä. Laatu on mielestäni koko aineiston ja tutkimuksen läpikulkeva teema. Asiakaskokemuksia, sosiaalityöntekijöiden

työtä ja organisaatioita ohjeistuksineen tarkastellaan aina, myös tässä tutkimuksessa, laadun näkökulmasta.

Laatu voidaan kiinnittää ympäröivään yhteiskuntaan, esimerkiksi nostamalla esiin yhteiskunnan arvot ja etiikka, samoin kuin vallitseva lainsäädäntö ja muu ohjaus (Pekuri- nen ym. 2008, 19). Paul Wilding (1994) puolestaan näkee laadun rakentuvan organi- saation johdon, työnteon järjestämisen, asiakas- ja yleisöpalautteen ja sovittujen me- nettelytapojen muodostamassa kokonaisuudessa. Yhtäältä sosiaalipalvelujen laadussa on mitä suurimmassa määrin kyse asiakkaan omasta kokemuksesta. Jokaisella on tar- peita ja saatua palvelua verrataan näihin tarpeisiin. Toisaalta laadulle tulee asettaa myös ulkopuolinen mittari, jotta perustarpeisiin tulee vastattua myös silloin kuin asia- kas ei itse osaa tätä vaatia. (Mäntysaari 1995, 71–73.)

Sosiaalityöntekijöistä 2/3 näkee asiakaslähtöisyyden, kokonaisvaltaisen kartoittamisen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden huomioimisen erityisen tärkeinä laadukkaassa sosiaalityössä. (T5 / T)

Sosiaalityön laadulle merkittäväksi koetaan se, että asiakas saa asiakastapaamisessa tarvitsemansa tiedot ymmärrettävästi ja selkeästi. (T5 / T)

Tärkeää on palvelun luotettavuus, salassapidon toteutuminen ja lainmukaisuus. (T5 / S)

Sosiaalityöntekijöiden mielestä organisaation tulee huolehtia riittävästä resursseista, työhyvinvoinnin kannalta olennaisista asioista sekä epäkohtiin puuttumisesta ja niiden korjaamisesta laadun takaamiseksi. (T5 / S)

Laadukasta työtä on haitannut työtehtävien epäselvyys tai rajattomuus, työtilojen toi- mimattomuus sekä henkilöstömuutokset ja – ristiriidat. (T5 / T)

Laatua käsittelevissä aineisto havainnoissa on samoja piirteitä kuin muissakin esille nostamissani koodeissa. Laatu, sen tavoittelu ja laatutason ylläpitäminen koetaan mer- kitykselliseksi sosiaalityössä. Asiakkaan huomioiminen ja asioiden käsittelyssä sen huomioiminen, että asiakas ymmärtää miten hänen asioitaan on käsitelty ja millaiset

ovat lopputulokset, on sekä sosiaalityöntekijöiden että asiakkaiden näkemyksen mukaisesti keskeinen laadukkaan työn piirre.

Laatutyön erityispiirteitä julkisensektorin näkökulmasta on tarkastellut Juhani Turtiainen (2000) työhallinnon laatutyöhön liittyvässä väitöskirjassaan. Hänen tutkimusongelmanaan oli selvittää, miten julkisen hallinnon ja yksityisen yritystoiminnan laatutarkastelu poikkeavat toisistaan. Johtopäätöksissään hän toteaa, että perusero on toiminnan eetoksen ja rationaliteetin lähteessä. Julkisen hallinnon toiminnan eetoksena on oikeusvaltion liikkeellepaneva ja koossapitävä valta, joka tarkoittaa mm. hyvinvointia tavoittelevaa hallintaa ja toimeenpanoa. Näin laatu julkisella sektorilla saa oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden ja tasapuolisuuden ulottuvuudet. Hän toteaa, että asiakastyytyväisyys palvelun laatukriteerinä on julkisissa palveluissa toissijaista vaikkakin toki tavoiteltavaa. Etusijalla ovat viranomaisen toimivallan lainalaisuuteen perustuvat legitimaatioita tuottavat palvelun ominaisuudet, joita ovat mm. vireillepano, määrääjät ja päätöksenteon lainmukaisuus. Virkavaltaisuus ja hallintokeskeisyys ovat myös osa julkisen palvelutoiminnan laadun erityisyyttä. Virkamiestoiminta on organisoitu kuhunkin virkaan liittyvien velvollisuuksien, oikeuksien ja vastuun kautta. Virka ja viranhaltija on selkeästi erotettu toisistaan ja erityisesti julkisen vallan käyttö perustuu virka-asemaan, ei viranhaltijan henkilöön. Tämä, sosiaalityössäkin joskus kankealta ja tehottomalta tuntuva järjestely, pyrkii takaamaan kansalaisten oikeusturvan ja sitä kautta tietyn laatutason (Turtiainen 2000, 62- 64).

Kun sosiaalityönlaatua tarkastellaan asiakastyytyväisyyskyselyjen näkökulmasta, on syytä olla varovainen. Toisaalta asiakastyytyväisyyden kysymistä, esimerkiksi loma-kearviointina, voidaan pitää tienä kohti laajempaa asiakasosallisuutta ja laadukkaampaa sosiaalityötä. Kuitenkin asiakaskyselyjen tuottama tieto voi olla esteenä osallisuuden lisäämiselle. Jos kyselyjen tuottamaa tietoa ei analysoida tarkasti, vaan jopa 70–80% tyytyväisyyttä osoittavista tuloksista tehdään nopeita johtopäätöksiä, jää ongelma kohdat ja poikkeamat huomiotta. (Hokkanen 2012, 125.)

5 Onnistumisten ja ongelmien nimeäminen

5.1 Koodeista kategorioihin

Toisessa analyysin vaiheessa siirryn yhdistelemään avoimen koodauksen aikana muodostuneita koodeja eli 4. luvun alaluvuissa esittelemiäni teemoja. Tätä vaihetta kutsutaan akselikoodaukseksi. Akselikoodaukseksi kutsutaan metodia, jossa analyysi integroidaan aineistoon yhdistelemällä kategorioita ja ideoita. Tämä vaihe on kriittinen, koska nyt perusteellisen aineiston koettelon jälkeen tulee pohtia, mitkä ideat ovat perin pohjin kiinnittyneitä aineistoon ja mitkä eivät. (Dey 2004, 84–85.) Luodaan siis kategorioita, joiden muodostaminen toteutetaan keskeisiksi valittujen elementtien, akselien ympärillä. Akselikoodauksen tavoitteena on syventää kategorioita samalla tapaa kuin eri analyyseissä yleensäkin syvennetään teemoja.

Avoimen koodauksen jälkeen tavoitteenani oli luoda aineistosta tarkennettuja ja koavia kategorioita, jotka kuvaavat ilmiötä syvällisemmin. Tässä vaiheessa pohdin, mitkä havainnot ja koodit ovat perin pohjin kiinnittyneitä aineistoon ja mitkä eivät. Akselikoodauksen ensimmäisenä haasteena oli hahmottaa yhteydet avoimen koodauksen myötä nousseiden koodien välillä. Ideoiden ja kategorioiden työstäminen on hidasta ja vaatii aineiston parissa työskentelyä hyvin tiiviisti. Ensimmäiseksi haasteeksi akselikoodauksessa nousi sellaisen toimivan tavan löytäminen koodien yhdistämiselle, että tutkimuskysymyksiin vastaaminen olisi mahdollista. Aineistosta nousseet aiheet olivat nousseet vastauksena asettamilleni kysymyksille, mutta aiheita yhdistäessä huomasin kysymysten helposti unohtuvan koska koodien sisällä saattoi olla hyvin toisistaan poikkeavia kokemuksia. Tämän vuoksi päätin jakaa koodit kolmeen ryhmään ja samalla muodostuivat akselikoodauksen kategoriat. Kategorioissa havainnot jakautuivat onnistumisiin, ongelmiin ja muihin havaintoihin. Jokaisesta kategoriasta nousi keskeinen aihe, jonka mukaan kategoriat on nimetty. Pyrin tässä vaiheessa siis etsimään mahdollisimman selkeästi vastauksia tutkimukseni kysymyksiin.

Glaserin ja Straussin (1967) jatkuvan vertailun menetelmän eli constant comparative methodin mukaisesti tässä akselikoodauksen vaiheessa on keskeistä huomioida aineiston jatkuva eläminen tai muunneltavuus. Aineistoa on ryhmitelty jo aiemmassa analyysin vaiheessa ja nyt tutkijan tulisi löytää samoista havainnoista tai elementeistä entistä selkeämpiä yhtäläisyyksiä. Jatkuvan vertailun menetelmässä, kuten Cathy Urquhart (2013) kuvaa, aineistoa vertaillaan keskenään ja kehittyvään käsitteeseen, jotta varmistetaan, että kyseessä on edelleen sama käsite. Olen ymmärtänyt tämän ajatuksen siten, että aineistoa läpikäydessä tutkijalle muodostuu ajatus kategoriasta tai teemasta, johon aineisto näyttää kytkeytyvän. Tähän ei vielä valmiiksi asti muotoutuneeseen ajatukseen, tutkijan tulee verrata ja peilata aineistosta nousevia havaintoja jatkuvasti analyysiä eteenpäin viedessä.

Tässä tutkimuksessa jatkuva vertailu tarkoitti sekä koodien välistä vertailua mutta myös ensimmäisten havaintojen välistä vertailua ja niiden sovittamista uudelleen yhteen. Eli kun yritin löytää luvussa 4. kuvatuista koodeista vastausta tutkimuksen kysymyksiin, olivat vastaukset sekavia tai ristiriitaisia. Tämän vuoksi purin koodeja uudestaan osiin vastauksia löytääkseni. Uusista, kysymysten ympärille muodostuneista, kokonaisuuksista oli tämän jälkeen suhteellisen helposti havaittavissa ydin teemat. Kuten aiemmin kuvasin, tässä tutkimuksessa jatkuvan vertailun kohteiksi nousivat siis onnistumiset ja ongelmat. Havaintoja oli kuitenkin runsaasti, eivätkä kaikki taipuneet millään kumpaankaan näistä kategorioista. Seuraavissa kolmessa alaluvussa pyrin kuvaamaan aineistosta nousseiden kategorioiden sisältöä ja sitomaan niitä myös teoriaan.

5.2 Onnistuminen asiakkaiden yksilöllisessä huomioimisessa

Asiakkaat mieltävät sosiaalityöntekijät sosiaalisen asiantuntijoiksi. (T7 / T)

Aineistosta nousseita onnistumisia tarkastellessa keskeisimmäksi aiheeksi nousi *yksilöllinen asiakkaiden huomioiminen*. Sosiaalityöntekijöiden ammatillinen tapa työskennellä asiakkaiden kanssa, ilmenee havainnoissa hyvin positiivisena ja kannustavana piirteenä. Esimerkiksi aineistossa on havaittavissa hyvinä kokemuksina sosiaalityöntekijän kanssa kasvokkain hoidetut asiat, riittävä ja oikea aikainen palveluohjaus, asiakkaiden

mielipiteiden ja toiveiden huomioiminen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Mainintoja näistä kokemuksista löytyy monista aineistoon kuuluvista tutkimuksista.

Yksilöllisyys voi saada monenlaisia käsityksiä, mutta tarkoitan yksilöllisyydellä työskentely tapaa, jossa asiakkaan ja hänen tilanteensa huomioidaan ja sen ainutlaatuisuutta kunnioitetaan. Jokaisen asiakkaan tilanteeseen tutustuminen sekä tarpeiden ja toiveiden kuuleminen on työskentelyn keskiössä. Olennaista on myös yksilöllisemmän työskentelyn tarpeen tunnistaminen. On mahdollista, että monien ihmisten on vaikea tunnistaa, millaista apua sosiaalityöntekijältä tarvitsee (Kananaja ym. 2007, 135). Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde, jossa pyritään ylittämään asiakaskeskeisen ja asiantuntijakeskeisen vuorovaikutuksen karikot ja haetaan vuorovaikutusta, jossa asiakas ja työntekijä yhdessä määrittävät tilannetta, tavoitteita ja toimintatapoja, on dialogisuutta. Dialogisuus korostaa molempien osapuolten toimijuutta ja subjektiivuutta tilanteissa. (Mönkkönen 2007; Hokkanen 2012.)

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä on monta merkitystä. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde on sosiaalinen kokemus kummallekin osapuolelle. Jos yhteistyössä asiakkaalle välittyy toisen ihmisen aito halu olla auttamassa asiakasta, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta, silloin yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa on voimaannuttava sosiaalinen kokemus. Jokainen tapaaminen ja yhteys palvelujen edustajaan voi vahvistaa asiakkaan omaa voimaa tai päinvastoin olla alistava, nöyryyttävä ja itsemääräämistä loukkaava kokemus. Kysymys ei ole käytettävissä olevasta ajasta tai sen puutteesta, vaan työntekijän tavasta toimia asiakkaan kanssa. (Kananaja ym. 2007, 129.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on myös työväline muutoksen aikaan saamisessa, mikä on keskeistä, sillä sosiaalityö on luonteeltaan muutostyötä. Hyvän yhteistyösuhteen vallitessa, asiakas haluaa kertoa työntekijälle elämäntilanteestaan ja vaikeuksistaan mahdollisimman rehellisesti. Asiakkaan elämäntilanteen kartoitus ja käsittely eivät sosiaalityössä ole vain informaation hankintaa ja antamista. Tapa, jolla työn-

tekijä selvittää asiakkaan elämäntilannetta ja tavoitteita, on ennen kaikkea tarkoitettu auttamaan asiakasta itseään oman elämänsä ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä. (Kananoja ym. 2007, 130.)

Sosiaalityöntekijöiden hyödyntämät erilaiset työotteet tukevat osaltaan myös asiakkaiden huomioimisessa. Liisa Hokkanen kuvaa suunnitelmakeskeisen työotteen yleistymistä systemaattisen työotteen rinnalla. Suunnitelmakeskeisellä työotteella uskotaan olevan vaikutusta asiakkaaseen, työntekijään, työskentelyyn ja työprosessin hallittavuuteen sekä palvelujen hallinointiin. Suunnitelmakeskeisessä työskentelyssä asiakkaan tarpeiden ja näkemysten oletetaan tulevan paremmin näkyviksi, jolloin asiakkaan toiminnan organisointi muuttuu tavoitteellisemmaksi ja paneutuvammaksi. Tämä edesauttaa työskentelyn arviointia, helpottaa työntekijä vaihdoksissa ja takaa työskentelyn laadun. (Hokkanen 2012, 127.)

5.3 Ongelmana resursointi

Sosiaalityöntekijöiden näkemyksen mukaan ongelmana on suunnitelmallisuuden ja syvällisen työotteen puuttuminen. (T6 / S)

Ongelmallisin piirre asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella sosiaalityössä on tutkimukseni aineistohavaintojen mukaan *resurssipula*. Asiakkaat kokevat tapaamisajat liian lyhyiksi, mutta asioiden käsittelyajat liian pitkeiksi, työntekijät kiireisiksi ja työntekijöiden vaihtuvuuden suureksi.

Anita Sipilän (2011) tutkimuksen mukaan sosiaalityön resursoinnin ongelmat näkyvät kautta linjan kunnan koosta riippumatta. Kyseisen tutkimuksen mukaan hyvin iso ongelma on koko ajan kasvava työn määrä suhteessa asiakkaiden määrään ja asiakkaiden ongelmiin, jotka ovat tulleet entistä haasteellisemmiksi ja monimutkaisemmiksi. Vaarana on työn muuttuminen rutiininomaiseksi. Työtä haluttaisiin kehittää, mutta siihen ei jää aikaa. Työn organisointi ja tehtäväjako ovat Sipilän mukaan ongelmia niissä organisaatioissa, joissa ollaan huolissaan työntekijöiden vaihtuvuudesta. Organisaatiois-

sa, joissa vaihtuvuus on suuri, on tyhjiä virkoja ja epäpäteviä työntekijöitä. (Sipilä 2011, 129.)

Työntekijöiden vaihtuminen tuo katkonaisuutta prosessiin ja tiedon kerääminen sekä siirtäminen uudelle työntekijälle vievät aikaa varsinaiselta asiakkaan kanssa tehtävältä työltä (Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 18). Sinikka Forsmanin (2010) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokivat työssä kiinnipitäviksi asioiksi suoran vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa, työhön sisältyvän itsenäisyyden, haastavan asiakastyön ja mahdollisuuden käyttää vaikutusvaltaa asiakkaan hyväksi. Työn luonne, kuten hektisyys, nopeasti vaihtuvat työtilanteet, työn vaatima sosiaalisuus ja organisointikyky koettiin haasteina. Palkitsevana koettiin työskentely lasten kanssa ja työssä onnistumisen kokemukset. Ammattitaidon ylläpitämisen ja jaksamisen kannalta merkityksellisiksi nousivat mahdollisuudet työnkehittämiseen ja lisäkoulutuksiin sekä työyhteisön tuki ja kollegiaalisuus. Työntekijöiden vaihtuvuus johtuu osaltaan asiakasmäärien kasvusta ja sitä kautta työntekijöiden kiireestä ja väsymisestä työssään. (Forsman 2010, 155–158.)

Anita Sipilän mukaan resursointi on mahdollista nähdä myös osana ammattietiikkaa. Jokaisen työntekijän tulisi itse huolehtia oikeanlaisen työympäristön rakentumisesta. Tähän työn resursointiin liittyvät muun muassa tilat, välineet ja ennen kaikkea henkilöstöressurit. (Sipilä 2011, 50.) Sosiaalibarometrin (2010) tulosten mukaan taloudellisten resurssien niukkuus tarpeisiin nähden on jatkunut sosiaali- ja terveydenhuollossa jo 20 vuoden ajan. Toiminnan tehokkuutta on haettu ennen kaikkea uudistamalla julkisen hallinnon rakenteita, kasvattamalla ihmisten omaa vastuuta ja tuotteistamalla palveluja. Ei ole selvitetty sitä, mitä tehokkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa on ja mitkä ovat ne toimintatavat, jotka avaisivat ihmisille mahdollisuuksia ja voimaannuttaisivat heitä. (Sosiaalibarometri 2010, 186–207.) Yksilön vastuuta ja taloudellista tehokkuutta korostava ajattelu on ristiriidassa sosiaalityön auttavaa ja tukea antavaa kumppanuutta korostavien ammatillisten periaatteiden kanssa. (Välimaa 2007, 175–176.)

5.4 Kohtaamiseen vaikuttavat muuttajat

Sosiaalityön työskentelysuhteeseen syntymiseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset asiakkuudesta, mielikuva sosiaalityöstä ja sen tekijästä sekä sosiaalityöntekijän käsitykset asiakkaasta ja hänen toiminnastaan. (T7 / T)

Edellä kuvattujen teemojen lisäksi aineistosta nousi esiin voimakkaasti myös *asiakkaan kohtaaminen*, jota on vaikea asettaa kumpaankaan aiemmista kokonaisuuksista. Kohtaamiseen ja sen onnistumiseen tai epäonnistumiseen vaikuttaa monet muuttajat. Työntekijän vuorovaikutustaidot, asiakkaan ennako käsitys sosiaalityöstä tai sen palveluista, tiedon saaminen ja yhteyden saaminen ovat kaikki keskeisiä tekijöitä. Jo pienet muutokset näissä tekijöissä voivat heilauttaa yhteistyön joko positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan.

Hyvän yhteistyösuhteen rakentaminen tai ylläpitäminen ei ole niin ongelmaton kuten useissa sosiaalialaa käsittelevissä teksteissä osoitetaan. On monia tilanteita, joissa yhteistyösuhteen rakentumiselle on esteitä eikä hyvää suhdetta ole yhteistyön kaikissa käännteissä helppo pitää yllä. Toimiessaan julkisen palvelujärjestelmän piirissä sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään asiakkailleen myös kielteisiä päätöksiä. Näissä tilanteissa olennaista on, että asiakas saa oikean tiedon ja ymmärrettävässä muodossa ilmaistut perustelut. Tärkeää on myös antaa asiakkaan tyytymättömyydelle tilaa. (Kananoja ym. 2007, 131.) Samaistuminen asiakkaisiin ja ”meneminen mukaan” vuorovaikutuskuvioiden keskeistä ymmärtämisen kannalta. Toisaalta se voi tuottaa vuorovaikutuskuvioiden samankaltaistumista niin pitkälle, että menetetään auttamisen mahdollisuuksia. Samaistumisessa ja vuorovaikutuskuvioiden toistamisessa ei ole mitään periaatteellisesti pulmallista. Pulmallista on kuitenkin se, että ammattiauttajilta saattaa jäädä huomaamatta, että he myös ovat tällaisissa inhimillisissä prosesseissa mukana enemmän tai vähemmän kiihkeinä osapuolina. (Seikkula & Arnkil 2013, 44.)

Kohtaamisen kokemuksen ja vuorovaikutustilanteen yhtenä huomioitavana seikkana on myös se, että kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen tarkoittaa ihmisille eri asiaa. Dialogisuuteen peilattaessa, keskeisenä reunaehtona on, että asiakas kokee tulleen kuulluksi asioidessaan. Jollekin kyse on mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä halutes-

saan, keskeytyksettä ja omalla tavallaan. Jollekin toiselle taas kuulluksi tuleminen merkitsee oman tilanteen peilaamista suhteessa työntekijän esittämiin tulkintoihin tai yhdessä muotoiltuihin mahdollisuuksiin, joita elämäntilannetta läpi käydessä löydetään. (Mullaly 2007, 317–318.)

Sosiaalityön toimintaa on jaoteltu usealla eri tavalla. Kyösti Raunio on jaotellut palvelujärjestelmäkeskeiseen, terapeuttiseen ja yhteiskuntakriittiseen perspektiiviin (Raunio 2011, 185–196). Timo Toikon kolmijaotteluun kuuluvat hallinnollisten toimenpiteiden, yhteisöllisen muutostyön ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen perinne (Toikko 2005, 222–230). Kirsi Juhila on tarkastellut asiakassuhteiden toteutumista liittämisen- ja kontrollointisuhteen, kumppanuussuhteen, huolenpitosuhteen ja vuorovaikutussuhteen kautta (Juhila 2006, 13–14). Edellä mainitut toisistaan eroavat jaottelut korostavat vuorovaikutussuhteen merkitystä ja huomioivat samalla sosiaalityön yhteiskunnallisen perustan. Käytännössä toimivan asiakassuhteen rakentaminen ja säilyttäminen on vaikeutunut, koska tehokkuusajattelun paineissa ihmishuuhdetyöskentelyyn paneutuminen voi jäädä toissijaiseksi. Erilaisten metodien kehittäminen sosiaalityöhön on positiivinen asia, mutta niiden tuloksellinen soveltaminen käytäntöön on edelleen yhteydessä vuorovaikutussuhteen toimivuuteen. (Karvinen-Niinikoski & Salonen 2007, 21.) Kun ajatellaan, että asiakassuhdetta ja siihen liittyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan määrittellä monin eritavoin, on helpompi ymmärtää myös kaikkia vuorovaikutussuhteeseen vaikuttavia muuttujia.

Kaikkiin näihin nostamiini teorioihin peilaten on tämänkin tutkimuksen aineistossa mielestäni nähtävissä asiakassuhteen moninaisuus. Asiakastilanteessa on aina vähintään kaksi osapuolta, asiakas ja työntekijä, joilla molemmilla on oma yksilöllinen tausta ja kokemusmaailma. Aineisto havaintoja tarkastellessa on ollut mielenkiintoista havaita, miten asiakaskokemukset osoittavat niin onnistumisia kuin epäonnistumisiakin. Myös työntekijöiden kokemukset ja tutkijoiden havainnot poikkeavat toisistaan aina tapauskohtaisesti. Mielestäni tämä kertoo hyvin selvästi yksilöllisen kohtaamisen ja työskentelytavan merkityksestä.

6 Käsitteitä etsimässä eli mitä nousee ylitse muiden

Kun koodit on yhdistetty kategorioiksi, siirrytään viimeiseen eli selektiivisen koodauksen vaiheeseen. Tässä viimeisessä vaiheessa analyysi integroidaan yhä vahvemmin ydinkategorian ympärille. Ydinkategoriolla tarkoitetaan keskeistä käsitettä tai ideaa, jonka on tarkoitus koota kategoriat yhteen koherentiksi kokonaisuudeksi, teoriaksi. Strauss ja Corbin loivat ydinkategorioiden idean, jotta saavutettaisiin mahdollisimman tiivis integraatio vaadittujen kategorioiden välille (Strauss & Corbin 1990, 121).

Selektiivisen koodauksen vaiheessa siirryn yhä syventämään analyysia, tavoitteenani koota akselikoodauksen vaiheessa luodut kategoriat yhteen. Pysin kokoamaan aineistosta nousseet koodit ja kategoriat yhteen tutkimuskysymyksen kannalta keskeistä ydinkategoriaa etsien. Metodien kehittäjien Straussin ja Corbinin (1990) mukaan selektiivisen koodauksen tavoitteena on saavuttaa mahdollisimman tiivis integraatio vaadittujen kategorioiden välille ja rikastuttaa sekä syventää analyysia. Tutkimuksen punaisen langan etsimisen pohjana ovat tutkimuskysymykseni sekä akselikoodausvaiheen kategoriat. Lähdin siis yhdistämään asiakkaiden yksilöllistä huomioimista, resursointia ja kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Luen vieläkin läpi aineistohavaintoja ja pyrin muodostamaan yhtenäistä ajatusta kokonaisuudesta.

Aineiston analyysia tarkastellessa tutkimuskysymysten näkökulmasta päällimmäinen ajatukseni on, että asiakkaat eivät näytä kokevan erillisen asiakaspalutteen säännömukaista keräämistä tarpeelliseksi. Kiireetön kohtaaminen ja asiakkaan yksilöllinen huomioiminen vaikuttaa riittävältä. Asiakkaat tietävät miten ja minne voivat halutessaan antaa palautetta saamastaan kohtelusta ja saamistaan palveluista tai päätöksistä. Sosiaalityöntekijät puolestaan kaipaavat palautetta ja asiakkaiden kommentteja, mutta kokevat työnsä niin kuormittavaksi, että järjestelmällisen asiakaspalutteen pyytämistä ei nähdä arkeen soveltuvaksi.

Asiakasnäkökulmasta tilannetta tarkemmin katsellessa sosiaalityön asiakkaat arvostavat sosiaalityöntekijän ammattitaitoa, sosiaalityön sisältöä, suhdetta omaan sosiaali-

työntekijään ja tasavertaista kohtelua suhteessa muihin asiakkaisiin. (Niskala 2008.) Hokkasen artikkelin valossa on kuitenkin muistettava, että 70 – 80 % sosiaalityönasiakkaista vastaa aina olevansa erittäin tai melko tyytyväisiä sosiaalityönpalveluihin. (Hokkanen 2012) Voimmeko siis yleistää ajatusta siten, että työskentely asiakkaiden kanssa sosiaalityössä on kaiken kaikkiaan hyvä tasoista, mutta ne asiakkaat, jotka ilmaisevat tyytymättömyyttään, tulisi erityisen huolella huomioida ja panostaa heidän kuulemiseensa.

Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta suurin onnistumisen ilo asiakastyössä tulee siitä, että sosiaalityössä toteutuu asiakkaan hyvä. Onnistuminen työssä merkitsee ammattitaidolla tehdyn työn päämäärän toteutumista. Asiakslähtöisyys merkitsee sosiaalityöntekijöille iloa siitä, että asiakkaan tilanteessa tapahtuu pientäkin muutosta parempaan. Iloa tuo hyvä kohtaaminen asiakkaan kanssa. Tämä tarkoittaa muun muassa asiakastilanteen luottamuksen kehittymistä ja syventymistä. Ammatissa onnistuminen on asiakastyössä saavutettu työn ilo, joka tulee erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta ja näistä kohtaamisista oppimisesta. Sosiaalityöntekijät korostavat auttamista ja positiivisen muutoksen aikaansaamista. Tärkeää on sen näkeminen ja kokeminen, että työssä ja työllään pystyy vaikuttamaan monella tasolla ja on mahdollisuus vaikuttaa. (Sipilä 2011, 132.) Tähän ajatukseen peilaten uskon asiakkaiden kokemusten kuulemisen olevan sosiaalityöntekijöille tärkeää. Toisaalta ajattelen, että kehittymistä työssä, asiakkaiden kohtaamisessa ja palvelutilanteissa, on mahdollista tapahtua, kun tilanteessa ollut asiakas tai työpari antaa rakentavaa palautetta työskentelystä.

Tähän kaikkeen peilaten yritän muodostaa tutkimukselle tuloksia, nostaa analyysistä ja pohdinnoista käsitteitä, joita valitsemani teorian mukaan olen lähtenyt muodostamaan. Ajattelen, että sosiaalityön arjessa asiakkaita kohdatessa tämän tutkimuksen mukaan keskeisintä on kiireetön kohtaaminen ja yksilöllisyys. Kiireettömän kohtaamisen ajattelen tarkoittavan sitä, että työmäärästä ja resurssiongelmista riippumatta, jokaisen asiakkaan kanssa vietetty aika on juuri hänelle varattua aikaa, jolloin muut asiat siirretään sivuun ja työntekijä keskittyy juuri siihen asiakkaaseen jonka kanssa työskentelee. Yksilöllisyys on mielestäni keskeinen seikka monesta näkökulmasta katsottuna. Vaikka kaikkia asiakkaita tulee kohdella yhdenvertaisesti, on jokaisessa tilanteessa asi-

akkaan yksilöllinen tausta keskeisesti vaikuttamassa tilanteeseen ja palvelujen tarpeeseen. Toisaalta myös työntekijät ovat yksilöitä, joten luontevat työskentelytavat vaihtelevat työntekijöiden välillä.

Mielestäni tutkimuksen tuloksia on mielenkiintoista lähteä tarkastelemaan myös sosiaalityön palvelujen tuottamisen näkökulmasta; yksittäisen sosiaalityöntekijän ja kokonaisen organisaation näkökulmasta. Tuloksissa onnistumisten puolella oli pääsääntöisesti yksittäisiä sosiaalityöntekijöitä ja heidän toimintaansa kuvaavia kommentteja. Kohtaamiskykyä ja vuorovaikutustaitoja arvostetaan aivan kuten sosiaalityön ammatillista työtettä asiakkaiden yksilöllisessä huomioimisessa. Ongelmat kohdentuvat enemmän organisaatio tasolta nouseviin kokonaisuuksiin, kuten henkilöstö vajeesta johtuvaan kiireeseen ja työntekijöiden vaikeaan tavoitettavuuteen. Liisa Hokkanen (2012) pohtii asiakastyytyväisyystutkimusta kuvaavassa artikkelissaan pienten ja suurten kuntien eroja asiakaslähtöisyyden ja kunta- ja palvelurakennemuutosten näkökulmasta. Hänen ajatuksensa on se, että on mahdollista, että pienissä yksiköissä ja kunnissa päädytään työskentelytapoihin, joissa asiakkaat kokevat saavansa laadukkaampaa palvelua kuin suurissa yksiköissä. Näissä pienissä organisaatioissa työntekijät, johtavat viranhaltijat ja luottamusmiehet sitoutuvat tekemiseen tiiviimmin. Palveluntuotannon ohjaus, hallinnointi ja toteutus ovat luontevammassa vuorovaikutuksessa keskenään. (Hokkanen 2012, 145.)

Sosiaaliasiamies Lilli Autti on Autin ja Sopelan selvityksen mukaan kokenut työssään, että asiakkaan perustoiveet ja odotukset sosiaalihuoltoon kohtaan ovat pysyneet sosiaaliasiamiestoiminnan näkökulmasta vuodesta toiseen samoina. Asiakkaat toivovat kuuden kohdan mukaisesti kohtaamista, kuuntelemista, kiireettömyyttä, kunnioitusta, kokonaisvaltaista tilannearviota ja kanssakulkemista. (Autti & Sopela 2007, 32.) Kaikki nämä ulottuvuudet ovat olleet havaittavissa myös tätä tutkimusta tehdessä. Mielestäni nämä kuvaavat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen kohtaamisen merkitystä.

Teknologian hyödyntäminen asiakaspalautteiden keräämisessä oli tutkimusta aloittaessa yksi keskeisistä mielenkiinnon kohteistani. Kuten olen jo aiemmin kuvannut, tut-

kimuksissa ei kerrota asiakaspalautteiden keräys- tai koostamistekniikoista, minkä vuoksi teknologian osuus tutkimuksestani karsiutui pois. Mielestäni tänä teknologian aikakautena oli suorastaan mielenkiintoista huomata, että tutustuessani tutkimusta tehdessä lukuisiin aiempiin tutkimuksiin vain kahdesta löytyi minkäänlaista viittausta teknologiaan tai edes sähköiseen palveluohjaukseen. Ensimmäinen näistä havainnoista kuvasi asiakasohjausta nettisivuilla, kertoen että kyseisen tutkimuksen viiden kohde kaupungin nettisivuista vain yhden kaupungin sivustolla oli asiakkaille tarkoitettu sähköinen palautelomake ja vain saman kaupungin sivustolta löytyi linkki sosiaali- ja terveysministeriön toimeentulotukioppaaseen (Nummela 2011, 92). Toisessa havainnossa kuvattiin asiakkaiden positiivista suhtautumista sähköisiin palveluihin. Kyseisen tutkimuksen asiakkaat olivat kokeneet, ettei teknologian hyödyntäminen sosiaalityön prosessissa ole haitallista, vaan esimerkiksi asioiden vireelle saattaminen sähköisesti nähtiin hyvänä vaihtoehtona (Niskala 2008). Ajattelen sähköisten palveluidenkin olevan nykyaikana keskeinen osa minipuolista asiakkaiden huomioimista ja palveluohjausta. Mielestäni teknologisiin palveluihin panostaminen on asia, johon sosiaalipalveluissa tulisi kiinnittää huomiota jatkossa.

7 Tutkimuksen arviointi

7.1 Tutkimuksen toteutuksen arviointi

Kun aineistona käyttää aiemmin tehtyjä tutkimuksia, nousee tutkijan eteen hyvin erilaisia kysymyksiä kuin esimerkiksi haastattelututkimusta tehdessä. Kummankinlaisissa tutkimuksissa on kuitenkin yksi keskeinen yhtäläisyys, tutkijan on tehtävä päätöksiä tai ratkaisuja pitkin matkaa. On päätettävä millaista aineistoa käyttää, on rajattava työtä, on asetettava tutkimuskysymykset ja ryhdyttävä työhön. Koen onnistuneeni tutkimusta tehdessäni useissa ratkaisuissani, en kaikissa, mutta useissa. Aineiston rajaaminen on ollut mielestäni yksi työläimmistä ja eniten harkintaa vaatineista vaiheista. Nyt tutkimuksen valmistumisen lähestyessäkin vielä mietin rajauksen onnistumista tai epäonnistumista. Toisaalta hyvin tyytyväinen olen ratkaisuuni hyödyntää grounded theory – analyysimenetelmää, se on mielestäni soveltunut aiheen ja aineiston työstämiseen erinomaisesti.

Tulokset herättävät kysymyksiä niin minussa tutkijana kuin varmasti myös lukijoissa. Kun puhutaan laadukkaasta ja asiakaslähtöisestä sosiaalityöstä, asiaa lähdetään tarkastelemaan helposti lainsäädännöllisistä näkökulmista. Asiakkaiden kokemus saadusta palvelusta ja työntekijän kohtaamisesta, jää moniportaisessa hallinnossa helposti taustalle. Tutkimukseni tulosten mukaisesti voidaan ajatella, että pääsääntöisesti asiakkaat kokevat sosiaalityöntekijät ammattitaitoisiksi, joiden kanssa kohtaaminen ja vuorovaikutus on luontevaa. Työskentelyn sujuvuutta ja asiakastyytyväisyyttä kyseenalaistaankin enemmän työntekijöiden puolelta. Toivotaan palautetta, mutta pelätään sen olevan kritisoivaa. Tulosten toistettavuus herättää myös mielenkiinnon. Grounded theory menetelmän yhtenä ominaisuutena on tutkija sidonnaisuus (Glaser & Strauss 2012, 243). Tämän vuoksi olisi mielenkiintoista nähdä nousisiko samansuuntaiset havainnot ja tulokset käyttämästäni aineistosta, jos joku toinen lähtisi tekemään vastaavan tutkimuksen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu tutkimuksen keskeisten käsitteiden avaamisesta ja taustoittamisesta. Olen tutkimuksen alussa avannut käsitteinä sosiaalityötä ja asiakaslähtöisyyttä työntekijän ja asiakkaan näkökulmista sekä laatutyötä sosiaalialalla ja asiakaspalautteiden keräämistä juuri sosiaalityön asiakkailta. Mielestäni olen onnistunut kohtalaisesti valitsemaan juuri tutkimuksen aihetta koskevat käsitteet ja onnistunut avaamaan niitä tutkimuksen teeman mukaisesti, kuljettaen punaista lankaa jo teoria osuuden läpi. Matkan varrella pohdin erilaisten näkökulmien selkeämpää esille nostamista jo tutkimuksen teoriaosuudessa, mutta tämä olisi mahdollisesti vienyt ajatusta tutkimuksen kannalta keskeisistä aiheista sivummalle. Tuloksia avatessa olen kuitenkin pyrkinyt nostamaan runsaasti aiempia näkemyksiä vastaavista tilanteista muilta tutkijoilta ja samalla laajentanut aiheen käsittelyä myös teoreettisesti tulosluvuissa.

Tutkijan paikantuminen työn suhteen on teorian lisäksi keskeisessä roolissa. Työstäessäni tutkimustani pyrin tutustumaan grounded theory analyysimenetelmään mahdollisimman laajasti. Useissa yhteyksissä analyysimenetelmän kuvausten yhteydessä korostetaan tutkijan oman filosofisen ja metodologisen ajattelun vaikutusta analyysi vaiheeseen. Briks ja Mills (2015) kuvaavat jokaisen tutkijan ajattelun vaikuttavan tutkimukseen sekä näkymättömästi että näkyvästi. Näillä eroilla he tarkoittavat, että joissain tulkinnallisissa tilanteissa lukija voi olettaa taustalla olevan jokin näkemys tai filosofinen näkökulma, jota tutkija ei kenties ole riittävästi avannut. Toisaalta voidaan olla myös sellaisessa tilanteessa tutkimuksessa, jossa tutkijan oma näkemys on ristiriitainen aineiston kanssa ja se vaikuttaa kriittisesti ja jopa ongelmallisesti tutkimuksen eteneeseen. (Briks & Mills 2015, 9.) Tutkijan on siis tärkeää olla sinut oman taustansa kanssa ja oma suhde itseen, todellisuuteen, tutkimukseen ja tiedon tuottamiseen tulee tiedostaa ja auki kirjoittaa.

Tätä edellä kuvattua ajatusta vasten olen pyrkinyt selventämään omia ajatuksiani. Työskentelen sosiaalityöntekijänä ja olen tutkinut sosiaalityön asiakkaiden ja muiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Uskon omalla taustallani olevan sekä hyötyä että haittaa. Pystyn todennäköisesti kuvittelemaan asiakastilanteet, palautteen saamisen ja pyytämisen tilanteet paremmin kuin jos en olisi opintojen ohella työskennellyt sosiaali-

toimistossa. Toisaalta olen ehkä muodostanut tietynlaisen kuvan asiakkaiden antamasta suullisesta palautteesta ja minun on vaikea asettua tilanteeseen, jossa asetelma poikkeaa suuresti omasta olettamuksestani. Omaa paikantumistani pyrin kuitenkin ajattelemaan koko ajan tutkijana, en tutkittavien vertaisena.

7.2 Pohdinta

Aiemmin tehtyjen tutkimusten analysoiminen grounded theory menetelmällä ei ollut ajatus tai suunnitelma, joka olisi ollut minulle tutkijana heti selvä valinta. Aivan kuten suurin osa pro gradu tutkimusta tekevistä, minäkin lähdin liikkeelle suunnitelmista, joihin liittyi haastatteluja tai kyselyjä, joita olisin työstänyt teemoitellen ja sisällönanalyysillä. Tarkkaa hetkeä, jolloin tein päätöksen tämän tutkimuksen muodosta, en pysty sanomaan. Tutkimus muotoutui ratkaisu kerrallaan tähän muotoonsa. Tutkimukseen ja tiedon tuottamiseen olen vasta alkanut muodostaa omaa suhdettani. Tutkimuksen näen haastavana kokonaisuutena, joka kuitenkin herättää minussa suurta mielenkiintoa.

Tiedon tuottaminen on mielestäni keskeinen osa tutkimusta, tarkemmin sanottuna tutkimuksen tulos ja tarkoitus. Laadullisessa tutkimuksessa tiedon tuottaminen on tutkijan ymmärryksen ja työskentelyn tulos. Oma kokemukseni tutkimisesta ja tiedon tuottamisesta on vielä vähäistä, joten koen voivani vasta kuvitella mitä kaikkea siihen kuuluu. Ajattelen kuitenkin, että luottamus omaan ajatteluun ja toimintaan on avain asemassa, jos olisin lähtenyt kyseenalaistamaan jokaista havaintoani tai tulkintaani, ei tutkimukseni olisi edennyt, enkä olisi saanut tuotettua vaadittua tai toivottua tietoa. Koen siis oppineeni tutkimusta tehdessäni ainakin oppineeni tekemään valintoja ja perustelemaan niitä.

Tutkimusta työstäessä pitkin matkaa huomasin pohtivani erilaisia aiheeseen liittyviä asioita tai huomioita. Näistä yhtenä esimerkkinä voisi olla ajatus hallinnon, tai vielä laajemmin ajatellen lainsäädännön, yhteys asiakaslähtöisyyteen. Sosiaalityössä on jokaisen työntekijän ajatusmaailmaan juurrutettu ajatus asiakaslähtöisyydestä, asiakkaan kuulemisesta ja palvelujen sovittamisesta yksilöllisesti jokaiselle asiakkaalle. Tämä aja-

tusmalli nousee niin lainsäädännöstä kuin ammattietiikastakin. Kuitenkin asiakkaan tai asiakastyötätekevän sosiaalityöntekijän ja linjausten väliin mahtuu useita muuttujia, joihin huomio kiinnittyy ehkä liian harvoin. Tässäkin tutkimuksessa esille nousseet resursseihin liittyvät ongelmat ovat yksi muuttuja tuossa välissä. Toinen mielestäni keskeinen muuttuja ovat palvelun tuottajat, niin julkisen sektorin kuin yksityisenkin. Heidän tarpeita, resursseja ja mahdollisuuksia vastata palvelun tarpeeseen huomioidaan mielestäni julkisessa viranhaltijatyössä vähän, mikä aiheuttaa ristiriitaisuutta asiakkaiden tarpeiden ja palvelujen järjestämisen väliin. Tulevat uudistukset, maakuntamalli ja SOTE-uudistus, tuskin pystyvät tähän ongelmaan vastaamaan, ainakaan tasavertaisesti kaikki asiakkaat huomioiden. Mahdollisuutta asiakaslähtöisestä liikkeelle lähdöstä jo uudistuksia ja muutoksia valmistellessa pitäisi tarkastella herkemmin. Tai voisiko siitä tulla yhtä selkeä toimintamalli kuin asiakkaita kohtaavalla sosiaalityöntekijällä palveluja järjestäessä on asiakaslähtöisyys?

Tutkimuksessani olen muutamia kertoja nostanut esille kestävän kehityksen ja eettisen tarkastelun kestävän työskentelyn. Kun työskennellessä muistetaan sosiaalisen osallisuuden ja yhteisöllisyyden mahdollisuudet vaikuttaa sosiaalisesti kestäväan kehitykseen, ollaan hyvin lähellä myös eettistä työskentelyä. Tutkimukseni tuloksiin viitaten ajattelenkin, että mikäli asiakkaiden toiveeseen kiireettömästi kohtaamisesta pystyttäisiin vastaamaan, voitaisiin mahdollisesti päästä vaikuttamaan myös sosiaalisesti kestävän kehityksen tukemiseen. Jos yksittäisiä asiakkaita pystytään ammatillisella sosiaalityöllä tukemaan kohti yhteisöllisyyttä ja aktiivista kansalaisuutta, ollaan varmasti oikealla raiteella.

Jatkotutkimusideoita tutkimastani aiheesta nousisi mielestäni useita. Mielestäni hyvin mielenkiintoista olisi lähteä selkeästi pureutumaan teknologian hyödyntämisen mahdollisuuksiin. Aihetta ei ole tutkittu ainakaan sosiaalityön näkökulmasta, mutta uskon aiheeseen liittyen kuitenkin löytyvän erilaisia kokeiluja ja kokemuksia, jos ei Suomesta niin jostain muualta päin maailmaa ainakin. Toinen mielenkiintoinen näkökulma asiakastyytyväisyyteen tai asiakkaiden kokemuksiin voisi muodostua tutkimalla sosiaali-asiamiesten näkemyksiä. Edellä mainitsin Lilli Autin (2007) näkemyksen sosiaali-asiamiesten havainnoista liittyen asiakkaiden kokemuksiin, mutta jos tutkimuksen nä-

kökulma olisi selvästi sosiaaliasiamiesten toiveet sosiaalityöntekijöitä kohtaan, voisi nousta esiin hyvin asiakkaita huomioivia näkökulmia. Yhtenä jatkotutkimus asetelmana voisi olla myös erisosaalityön alojen (aikuissosiaalityön, vammaispalvelujen ja terveys-sosiaalityön) välinen asiakaspalautteen kerääminen tai asiakaskokemusten vertaileminen. Toisaalta myös muuttamatta tämän tutkimuksen asetelmaa voisi olla hyvin mielenkiintoista tehdä vertaileva tutkimus, jossa aineistona olisivatkin esimerkiksi aihetta käsittelevät artikkelit tai valvoville viranomaisille tehdyt kantelut ja muistutukset.

LÄHTEET

- Aarnio, Jaana & Hämäläinen, Hanna 2005: Varttihullu vai Leipäsossu? Työuupumus sosiaalityössä. Kertomukset sosiaalityöntekijöiden subjektiivisten kokemusten välittäjinä. Sosiaalityön pro gradu tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto.
- Antila, Juha 2006: Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Työpoliittinen tutkimus 305. Työministeriö. Helsinki.
- Autti, Lilli & Sopela, Marja-Terttu 2007: Asiakkaan asialla. Mitä asiakkaat kertovat yhteydenotoillaan? Selvitys Helsingin sosiaaliasiamiesten toiminnasta vuonna 2006.
- Banks, Sarah 2006: Ethics and values in social work. Palgrave MacMillan. Basingstoke.
- Birks, Melanie & Mills, Jane 2015: Grounded theory. A Practical Guide. Second Edition. SAGE Publications Ltd. London.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007: Tutkijan arkipäivän etiikka. Vastapaino. Tampere.
- Collins, Suzan 2009: Effective Communication. A Workbook for Social Care Workers. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Dey, Ian 2004: Grounded theory. Teoksessa Seale, Clive & Gobo, Giampierito & Gubrium, Jaber F. & Silverman, David (toim.): Qualitative Research Practice. SAGE Publications Ltd. Lontoo. 80–93.
- Dogan, Minna 2006: Sosiaaliasiamiehet asiakkaan aseman ja oikeuksien puolustajana. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.
- Forma, Pauli 2004: Työhön suhtautuminen ja työssä jatkaminen. Teoksessa: Forma, Pauli & Väänänen, Janne (toim.): Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntatyö 2010 – tutkimus. Helsinki. 209–232.
- Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen Aino 2012: Lastensuojelun sosiaalityö muutoksessa. Teoksessa Jahnukainen, Markku (toim.): Lasten erityishuolto ja -opetus Suomessa. Vastapaino. Tampere. 153–179.
- Forsman, Sinikka 2010: Sosiaalityöntekijän jatkaminen ja jaksaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto.

- Glaser, Barney 1978: Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory. Sociology Press. Mill Valley.
- Glaser, Barney & Strauss, Anselm 1967: The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. London.
- Glaser, Barney & Strauss, Anselm 2012: The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. 7. painos. Aldine. Chicago.
- Gong, Taeshik & Choi, Jin Nam & Murdy, Samantha 2016: Does customer value creation behavior drive customer well-being? *Social behavior and personality*, 44(1), 59–76.
- Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1993: Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki.
- Grönroos, Christian 2009: Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Maarit Tillman. WSOYpro. Helsinki.
- Hallintolaki 6.6.2003/434.
- Heikkonen, Hanna & Ylönen, Katri 2010: Verkkopalveluiden hyödyntäminen sosiaalialan työssä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Ws Bookwell Oy. Juva. 113–130.
- Heiske, Pirkko 1997: Hyvinvointia työyhteisöön. Yrityskirjat Oy. Helsinki.
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- Herala, Katri 2016: ”Ne etsivät ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa” Terveys- ja sosiaalialan asiantuntijuutta määrittämässä. Pro Gradu – tutkielma. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hiekka, Eija 1995: Sosiaalityön arviointia Jyväskylässä. Teoksessa Haverinen, Riitta & Maanittu, Maisa & Mäntysaari, Mikko (toim.): Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Raportteja. Stakes; sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki. 129–138.
- Hokkanen, Liisa 2012: Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Juvenes Print. Tampere.
- Hyttinen, Leena 2003: Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa: Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Minerva Kustannus Oy. Jyväskylä. 83–102.

- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Kananen, Jorma 2012: Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo & Laiho, Kristiina & Sarvimäki, Pirjo & Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007: Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma. Helsinki.
- Kanninen, Katri & Uusitalo-Arola, Liisa 2015: Lyhytterapeuttinen työote. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari 2007: Työnohjaus ja ammatillinen asiantuntijuus. Työnohjaus ja työelämän vaativuus. Teoksessa: Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari. Työnohjaus sosiaalityössä. Edita. Helsinki. 10–32.
- Kinnunen, Annu 2013: Oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan? Asiakkaiden tyytyväisyys terveysosiaalityön palveluihin Seinäjoen keskussairaalan sosiaalitoimen yksikössä. Pro Gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni 2003: Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa: Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Minerva Kustannus Oy. Jyväskylä. 125–146.
- Kuntalaki 17.3.1995/365.
- Kärkkäinen, Marja 2010: Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Pro Gradu – tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015: Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.
- Lingås, Lars Gunnar 1993: Aktivoituvaan ammattietikkaan. Teoksessa Karvinen, Synnöve (toim.): Sosiaalityön eettiset jännitteet. Sosiaalityön vuosikirja 1993. Painatuskeskus. Helsinki. 40–48.
- Mattila, Kati-Pupita 2008: Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-kustannus. Jyväskylä.

- Mattila, Merja 2012: Asiakaspalaute julkisten palveluiden laadun kehittäjänä. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Metteri, Anna & Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) 2014: Terveys ja sosiaalityö. PS-Kustannus. Jyväskylä.
- Metteri, Anna 2015: Päättäjille tuntematon asiantuntija. *Talentia* 6, (13–14).
- Morse, Janice M. et al. 2009: "Tussles, Tensions and Resolutions (kirj. Janice M. Morse)", *Developing Grounded Theory: the Second Generation*. Walnut Creek (Ca.): Left Coast Press.
- Mullaly, Bob 2007: *The new structural social work*. Oxford university press. Oxford.
- Mäntysaari, Mikko 1995: Laadun kehittämisen ristiriidat. Teoksessa Riitta, Haverinen & Maisa Maaniittu & Mikko Mäntysaari (toim.) *Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadun kehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä*. *Stakes. Raportteja* 179. Helsinki. 69–82.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. *Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet* 94. Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Edita. Helsinki.
- Niemi, Anna 2016: "Kuhan vaan selviää päivästä toiseen, sehän se varmaan niinko on" Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia eettisyyden toteutumisesta lastensuojelun sosiaalityössä. *Sosiaalityön Pro Gradu – tutkielma*. Lapin yliopisto.
- Niiranen, Vuokko 2002: Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.): *Marginaalit ja sosiaalityö*. Kopijyvä Oy. Jyväskylä.
- Niskala, Asta 2008: *Salatusta suhteesta kahden kimppaan – Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta*. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi
- Nummela, Tuija 2011: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja. *Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies*, sarja 17/2011. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- Oksanen, Jukka 2014: *Motivointi työvälineenä*. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Ollila, Eeva 2009: Vapaus valita? Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. *Journal of Social Medicine* 3/2009. Sosiaalilääketieteen yhdistys ry. Vammalan Kirjapaino Oy. 145–147.

- Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994: Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. WSOY. Juva.
- Outinen, Maarit & Haverinen, Riitta & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1999: Seitsemän laatupolkuja. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen kuntaliitto. Stakes. Helsinki.
- Parrot, Lester 2010: Values and ethics in social work practice. Southern bay East Exeter. Learning Matters.
- Payne, Malcom 2005: Modern social work theory. Third edition. Creative Print & Design. Wales.
- Pekurinen, Markku & Räikkönen, Outi & Leinonen, Tuija 2008: Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakesin raportteja 38/2008. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Stakes: Helsinki.
- Peltonen, Anja 2011: Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta. Kariston Kirjapaino oy. Hämeenlinna.
- Penttilä, Ulla-Riitta & Sipilä, Jorma 1987: Potilaskeskeinen palveluorganisaatio: terveydenhuollon asiakaspalvelun kehittäminen. Tampereen yliopistollinen keskussairaalaliitto. Helsinki.
- Pitkänen, Tea 2011: Sosiaalityön palvelut psykiatrisessa sairaalassa – Tapaustutkimus psykiatrisen sairaalan sosiaalityön palvelukokemuksista ja tarpeesta asiakkaiden kokemana. Pro Gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Pohjola, Anneli 1993: Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (toim.): Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan kirjallisuus sarja sosiaalityö 1. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki. 55–95.
- Pohjola, Anneli 1997: Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilaita? Atena Kustannus Oy. Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki. 19–74.
- Puustinen-Korhonen, Anneli & Pösö, Tarja 2010: Luottamuksellinen ja pysyvä suhde sijoitetun lapsen ja työntekijöiden välillä. Teoksessa Puustinen-Korhonen, Anneli & Pösö, Tarja: Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kasvuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun vaikuttavuudesta. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2010:3. Lastensuojelun Keskusliitto & Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

- Raatikainen, Eija 2015: Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Bookwell Oy. Juva.
- Rahkonen-Rannikko, Saara 2015: Julkisten palveluiden ja hallinnon kehittäminen – mitä julkishallinnon yhteiset Asiointipisteet merkitsevät kunnille ja kuntalaisille?: Asiakaspalvelu2014-hankkeen toimintamallin arviointi toimijoiden välisen yhteistyön ja asiakaskokemusten näkökulmasta. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Ranne, Jari 2014: Anna Vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! Hakapaino. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2000: Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2011: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Ruotsalainen, Pekka 2000: Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Nouko-Juvonen Susanna & Ruotsalainen, Pekka & Kiikkala, Irma (toim.): Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammi. Helsinki.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> (Viitattu 18.11.2016.)
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2013: Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu.
- Sipilä, Jorma 1996: Sosiaalityön jäljillä. Ensimmäinen painos 1989. 2. painos. Tammi. Helsinki.
- Siponen, Anne 2004: Kesyttä kiire. Sosiaaliturva, (5), 18–19.
- Sosiaalibarometri (2010): Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Eronen, Anne, Londén, Pia, Perälähti, Anne, Siltaniemi, Aki, Särkelä, Riitta. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto ry.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 1999: Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: Valtakunnallinen suositus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2011: Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Julkaisuja 2011:1. Helsinki.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet 1990: Basics of qualitative research. Grounded theory procedures and techniques. Newbury Park: SAGE.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Suhonen, Heikki 1995: Reflektiivisyys sosiaalityön laadun mahdollistajana. Teoksessa Haverinen, Riitta & Maanittu, Maisa & Mäntysaari, Mikko (toim.): Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Raportteja. Stakes sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki. 41–56.

Svallfors, Stefan & Halvorsen, Knut & Andersen, Jorgen Goul 2001: Work orientations in Scandinavia. Employment commitment and organizational commitment in Denmark, Norway and Sweden. *Acta Sociologica* 44 (2), 139–156.

Särkelä, Riitta 2011: Osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet ja sosiaalinen kestävyys. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.): Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Tekijänoikeuslaki 8.7.1961/404.

Toikko, Timo 2005: Sosiaalityön ideat. Johdatus sosiaalityön historiaan. Vastapaino. Tampere.

Toikko, Timo 2006: Asiakkaiden osallistuminen ja palvelujen kehittämiseen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3, 13–22.

Turtiainen, Juhani 2000: Työhallinto ja laatu. Laatu- ja erityispiirteitä julkisen hallinnon palvelussa. Hallintotieteen väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Urquhart, Cathy 2013: *Grounded Theory for Qualitative Research: Practical Guide*. SAGE Publications. London.

Uusitalo, Hannu. 1991: Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkimuksen maailmaan. WSOY. Juva.

Virjonen, Kaija 1994: Ammatillisen auttamistyön lähtökohtia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Vuorensyrjä, Matti & Borgman, Merja & Kemppainen, Tarja & Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli 2006: Sosiaalialan osaajat 2015. Sosiaalialan osaamis-, työvoima- ja koulutustarpeiden ennakointihanke (SOTENNA): loppuraportti. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön julkaisusarja 4.

Vähämaa, Pirjo 2008: Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa. Lastensuojelun perhe-sijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Sosiaalityön erikoistumis-koulutukseen kuuluva lisensiaatintutkimus, lapsi- ja nuorisotyö. Tampereen yliopisto.

Välimaa, Outi 2007: Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaisyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175–195.

Wilding, Paul 1994: Maintaining Quality in Human Services. *Social Policy & Administration* 28(1), 57–72.

Yli-Houhala, Marianna 2012: ”Usko siihen, että asioihin voi vaikuttaa tekemällä.” Taustatutkimus terveysosiaalityöntekijöiden näkemyksistä liittyen sosiaalityön laatuun ja sen kehittämiseen. Pro Gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.

Yliopistolaki 27.6.1997/645.