

”Jos seurais yhen asiakaspalautteen matkan, mihin se menee, kuka sitä käsittelee?”

Tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä.

Inga Jaako

0421087

Pro-gradu tutkielma

Syksy 2019

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Jos seurais yhen asiakaspalautteen matkan, mihin se menee, kuka sitä käsittelee?”. Laadullinen tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä

Tekijä: Inga Jaako

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ

Sivumäärä:

Vuosi: 2019

Tiivistelmä:

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä sekä kehittämideoita asiakaspalautteeseen liittyen. Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä on asiakasosallisuus sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. Asiakasosallisuus tässä tutkimuksessa on rajattu asiakaspalautteeseen.

Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus ja lähestyn aihetta fenomenologisesta tieteenfilosofiasta käsin. Tutkimuksen aineiston on kerätty sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelulla. Haastattelu oli teemahaastattelu ja aineisto on analysoitu sisällönanalyysillä.

Asiakaspalautetta kerätään organisaatiossa keskitetysti pari kertaa vuodessa. Tämän lisäksi asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta internetissä. Sosiaalityöntekijät myös pyytävät asiakkailta joissain tapauksissa ja saavat spontaania asiakaspalautetta. Asiakaspalautteiksi sosiaalityöntekijät näkevät myös erilaiset kantelut, muistutukset sekä sosiaalisessa mediassa olevat julkaisut.

Sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen merkittävänä sosiaalityön laadun arvioinnin kannalta, sen kautta on mahdollista saada arvokasta tietoa omasta ammatillisuudesta sekä organisaation toiminnasta. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät asiakaspalautetta omien kehittämistarpeiden ja vahvuuksien kartoittamisessa ja kehittämisessä. Asiakaspalautteella saadaan myös tietoa organisaation toiminnasta ja käytännöistä sekä niissä olevista muutostarpeista.

Haastavana asiakaspalautteessa sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaiden haastavat elämäntilanteet, asiakastyön kiireen sekä haasteet asiakaspalautteen hyödyntämisessä sosiaalityön laadun kehittämisessä. Sosiaalityöntekijöillä on epätietoisuutta asiakaspalautteen hyödyntämisestä laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. He kokevat, etteivät ole motivoituneita keräämään asiakaspalautetta, mikäli sitä ei hyödynnetä sosiaalityön kehittämisessä.

Avainsanat: Asiakasosallisuus, sosiaalityön laatu, asiakaspalautte, sosiaalityön kehittäminen

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 SOSIAALITYÖN LAATU JA SEN ARVIOIMINEN.....	4
2.1 Laadun määrittely sosiaalityössä.....	4
2.2 Laadun arvioiminen sosiaalityössä.....	10
3 ASIAKASPALAUTE SOSIAALITYÖN KEHITTÄMISESSÄ	16
3.1 Sosiaalityön kehittäminen ja asiakasosallisuus	16
3.2 Asiakaspalaute sosiaalityössä.....	21
4 TUTKIMUSASETELMA	27
4.1 Tutkimustehtävät	27
4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat.....	29
4.3 Aineiston kerääminen ja analyysi.....	31
4.4 Tutkimuksen eettisyys	36
5 PALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN	40
5.1 Palautteen kerääminen ja saaminen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.....	40
5.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset palautteen käsittelystä.....	49
6 ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	54
6.1 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämiseen ja saamiseen liittyvistä haasteista	54
6.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämiseen vaikuttavista tekijöistä.....	58
7 ASIAKASPALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALITYÖN LAADUN KEHITTÄMISESSÄ	62
7.1 Asiakaspalautteen hyödyntäminen sosiaalityön kehittämisessä organisaatioissa .	62
7.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen työntekijätasolla.....	65
8 POHDINTA.....	70
Lähteet.....	75
Liitteet	80

1 JOHDANTO

Sosiaalityössä on yhä enenevässä määrin alettu näkemään asiakkaat tärkeinä palvelujen kehittäjinä muiden rinnalla. Asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista halutaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Tästä yhtenä esimerkkinä toimivat erilaiset kokemus-asiiantuntijat, jotka pyrkivät yhtenä toimintansa osana lisäämään asiakkaiden osallisuutta sosiaalipalvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. (Marjamäki 2017, 506.) Tässä tutkimuksessa tutkin asiakaspalautetta ja sen hyödyntämistä sosiaalityön kehittämisessä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tutkin millaisia kokemuksia asiakastyötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on asiakaspalautteen keräämisestä ja sen hyödyntämisestä. Tutkin myös millaisia kehittämisideoita sosiaalityöntekijöillä on asiakaspalautteeseen keräämiseen ja hyödyntämiseen.

Asiakaspalautteen avulla on mahdollista lisätä asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön kehittämisessä. Sosiaalityössä asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, joka pystyy arvioimaan ja tuottamaan tietoa omasta elämäntilanteestaan. Asiakkaan asiantuntijuuden tunnustaminen haastaa hierarkkisen, työntekijän asiantuntijalähtöisen, näkökulman. Tällöin asiakas on työskentelyssä tasavertainen osapuoli ja osallistuja, ei passiivinen työskentelyn kohde. Asiakkaan asiantuntijuuden tunnustamisen myötä asiakkaan omakohtainen kokemus nostetaan myös palvelun arvioinnin lähtökohdaksi. (Pohjola 1997, 175.) Asiakkaan kokemus on yksi tärkeä näkökulma sosiaalityön kehittämisessä, silloin on mahdollista saada tietoa sosiaalityön prosesseista sekä niiden vaikutuksista asiakkaan elämäntilanteeseen. Osana sosiaalityötä arvioidaan prosessien ja interventioiden vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen, asiakkaiden kokemusten ja näkemysten avulla voidaan myös saada laajemmin tietoa sosiaalityön laadusta.

Asiakasosallisuutta sosiaalityön kehittämisessä voidaan lisätä keräämällä asiakkailta palautetta sosiaalityön prosesseista. Sosiaalityössä voidaan saada ja kerätä asiakaspalautetta monella eri tavalla. Tässä tutkimuksessa tuon esiin asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakaspalautteesta, sen keräämisestä ja hyödyntämisestä. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämisessä ovat merkittäviä, koska he ovat tärkeässä roolissa palautteen saajina ja kerääjinä. Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaat työskentelyn eri vaiheissa, jolloin heillä on tämän aseman

tuoma mahdollisuus kerätä asiakaspalautetta. Sosiaalityöntekijöillä on saamansa palautteen avulla tuoda asiakkaan äänen ja kokemuksen kuuluviin sosiaalityön kehittämisessä. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijöiltä aitoa kiinnostusta palautteen keräämiseen ja sen hyödyntämiseen. Tutkimalla sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä voidaan kehittää osaltaan tapoja kerätä asiakaspalautetta sekä tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakaspalautteen keräämistä tukevista asioista ja sen haasteista. Pelkästään asiakaspalautteen kerääminen ei tuo asiakasta osalliseksi sosiaalityön kehittämisessä.

Tutkimuksen näkökulmana on asiakasosallisuus sosiaalityön kehittämisessä. Tutkin tätä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, koska he voivat mahdollistaa asiakkaan näkökulman esiintuomisen asiakaspalautteen avulla. Asiakasosallisuus sosiaalityön kehittämisessä mahdollistuu asiakaspalautteen lisäksi muillakin tavoin, kuten kehittäjäasiakkaiden tai asiakaspaneelien myötä. Tutkimuksen aiheen valinnan jälkeen on rajattava mistä näkökulmasta tutkimusaihetta tarkastellaan. Rajaamisen avulla tutkimuksesta saadaan yhtenäinen kokonaisuus. Laadullisessa tapaustutkimuksessa avainsanoja ovat kuvailu, ymmärtäminen ja selittäminen. Tapaustutkimuksessa tavoitteena ei ole ymmärtää muita samankaltaisia tapauksia, vaan kyseistä tapausta. Tällöin tutkimuksen tulokset eivät ole yleistettävissä suoraan. (Malmsten 2007 57–63.) Olen rajannut asiakasosallisuuden tässä tutkimuksessa koskemaan juuri asiakaspalautetta, koska se on asiakkaan ja organisaation näkökulmasta yksinkertainen tapa asiakkaiden osallistumiseen kehittämistyössä. Asiakaspalautte ei vaadi asiakkaalta tai organisaatiolta niin paljon panostusta, kuin esimerkiksi kehittäjäasiakkaiden kouluttaminen. Sen avulla asiakkaat, jotka eivät ole välttämättä halukkaita sitoutumaan laajempaan kehittämistyöhön on mahdollista tuoda esiin kokemuksensa palveluista.

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen ja sen lähestymistapa on tapaustutkimus. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla erään organisaation kahden eri yksikön asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä. Haastattelu on luonteeltaan teemahaastatteluna, jolloin on mahdollista saada tietoa juuri tämän tutkimuksen kannalta oleellisesta ilmiöstä. Haastattelu suoritetaan ryhmähaastatteluna. Aineiston analyysinä on sisällönanalyysi.

Esiymmärrykseni asiakaspalautteen keräämisestä sosiaalityössä on, että se vaihtelee organisaatioissa. Varsinaisen asiakaspalautteen antamiseen on mahdollisuuksia, mutta kuinka usein asiakkaat ovat tästä tietoisia ja ovatko asiakkaat tietoisia mihin heidän antamaansa palautetta käytetään. Myös työntekijöiden aktiivisuus ja kiinnostus asiakaspalautteen keräämisessä voi vaihdella. Työntekijät voivat myös saada useammin asiakkailta

spontaania palautetta työskentelyn eri vaiheissa. Spontaanissa palautteessa lähtökohtana on asiakkaan oma halu tai tarve kertoa omasta kokemuksestaan palvelunsaajana (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 2017). Esiymmärrykseni on, että palautetta saadessaan sosiaalityöntekijät antavat arvoa asiakkaan asiantuntijuudelle ja kokemuksille, sekä huomioivat tämän oman työskentelynsä kehittämisessä. Spontaania palautetta välttämättä kuitenkin kirjata systemaattisesti, ja siten sen hyödyntäminen laajemmin sosiaalityön kehittämisessä on haastavaa.

Temaattisella rajaamisella tarkoitetaan tutkimuksen asetelman ja viitekehyksen pohtimista ja rajaamista. Tässä tutkimuksessa teoreettisena lähtökohtana on asiakasosallisuus sosiaalityön kehittämisessä. Lähden hahmottamaan tutkimuksen aihetta tästä lähtökohdasta. (Malmsten 2007, 63). Koska olen kiinnostunut asiakasosallisuuden toteutumisesta sosiaalityön kehittämisessä asiakaspalautteen kautta ja asiakasosallisuuden lisääminen sosiaalityön kehittämisessä. Koen, että asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat tässä asetelmassa avainasemassa. He ovat työssään asiakkaan ja organisaation kehittämistyön yhdyskohdassa, sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus tuoda asiakkaan kokemukset osaksi sosiaalityön kehittämistyötä. Aloittelevana sosiaalityöntekijänä olen kiinnostunut asiakkailta saadusta palautteesta ja sen hyödyntämisestä oman ammatillisuuden kehittämisessä. Näkemykseni mukaan saan asiakkailta sellaista palautetta, jota muuta kautta ei ole mahdollista saada. Uskon asiakkailta saatavan palautteen avulla pystyväni kehittämään omaa ammatillisuuttani ja koen asiakkaiden kokemukset työskentelystä tärkeänä.

2 SOSIAALITYÖN LAATU JA SEN ARVIOIMINEN

2.1 Laadun määrittely sosiaalityössä

Laadukkaan sosiaalityön määrittelemisen ei ole välttämättä yksinkertainen asia. Yksinkertaisimmillaan laadulla tarkoitetaan kokonaisuutta, jonka muodostavat erilaiset piirteet ja ominaisuudet, joiden perusteella jokin tietty palvelu tai organisaatio pyrkii täyttämään sille luodut vaatimukset ja odotukset. Hyvällä laadulla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa. Palvelun hyvä laatu on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon ja näyttöön perustuvaa, ja lisää osaltaan asiakkaan hyvinvointia sekä pyrkii vähentämään hyvinvointia uhkaavia riskejä. Laatua on myös odotusten ja vaatimusten mukaisen hyvän palvelun tuottaminen annettujen taloudellisten voimavarojen puitteissa. Palvelulle tai organisaatiolle asetetut vaatimukset voivat perustua sopimuksiin, lainsäädäntöön, määräyksiin tai erillisesti määriteltyihin asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeisiin. Pystyäkseen tuottamaan laadukasta palvelua sosiaalihuollon organisaatioiden on huomioitava eri tahojen tarpeet, sekä palvelulle asetetut vaatimukset ja odotukset. Huomioon ottamisella tarkoitetaan käytäntöjen ja työskentelytapojen kehittämistä vaatimusten mukaisiksi. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 20; Rousu & Holma 2004, 10.)

Sosiaalityön kohdalla laatukysymyksiä alettiin pohtimaan Suomessa virallisesti 1993, jolloin Stakes asetti asiantuntijatyöryhmän asiaa varten. Tämän myötä julkaistiin vuonna 1995 ensimmäinen julkaisu Suomessa sosiaalihuollon laadunkehittämisen käytännöistä, metodeista ja teorioista. (Norlamo-Saramäki 2009, 129.) Sosiaalityössä laadusta on aina olemassa odotuksia ja vertailua. Useilla eri tahoilla, yksilöillä tai ryhmillä, on odotuksia sosiaalityön laadusta ja sen arvioimisesta. Laatua ei voi myöskään käsitellä ilman sen mukanaan tuomaa vertailua. Tämä näkyy siinä, kuinka jonkin tietyn palvelun tai käytännön laatua arvioidaan ja arvioidaan ja millaisia vertailevia sanoja laadusta puhuttaessa käytetään. Tämän myötä laatu käsitteenä on harvoin yksiselitteinen. (Blom & Morén 2012, 4.)

Sosiaalityön laatua voidaan määritellä esimerkiksi tarkastelemalla laadun eri osatekijöitä ja näkökulmia. Laadun määrittelyä voi tapahtua niin yhteiskunnallisella, organisaatio- ja

työntekijätasolla Yhteiskunnallisella tasolla laatua voidaan määrittellä paitsi yhteiskunnallisen keskustelun tasolla, myös säätelemällä sosiaalityötä sen saatavuuteen, oikea-aikaisuuteen ja vaikuttavuuteen, poliittisten tavoitteiden saavuttamiseen sekä tiettyjen standardien ympärillä olevan vaihtelun vähentämiseen. Organisaation tasolla sosiaalityö laatu tarkoittaa palvelujen käyttäjien kokemuksia palvelusta ja asiakastyytyväisyyttä, työprosessien kehittämistä ja laadun turvaamista organisaation sisäisten järjestelmien avulla. Työntekijöiden ammattitaito ja osaaminen ovat osa laadun määrittelyä niin organisaatio kuin työntekijä tasollakin. (Keränen & Nissinen & Saarnio & Salminen 2001, 86; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 19; Blom & Morén 2012, 3.) Laadun määrittely ja arvioiminen sosiaalityössä on haastavaa, koska siihen voidaan liittää eri osatekijöitä ja näkökulmia. Toisaalta eri osatekijät ja näkökulmat sivuavat toisiaan, esimerkiksi sosiaalityön vaikuttavuuteen liittyvät paitsi palveluiden oikea-aikaisuus myös sosiaalityöntekijöiden osaaminen.

Sosiaalipalvelujen *saatavuudella ja oikea-aikaisuudella* sekä sillä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua on suuri merkitys sosiaalityön laatuun ja etenkin asiakkaiden kokemukseen laadusta. Sosiaalityölle on ominaista yksilöllisyys, eli työskentelyn räätälöiminen kunkin asiakkaan elämäntilanteeseen, tarpeisiin ja voimavaroihin sekä niiden pohjalta asetettaviin tavoitteisiin. Yksilöllisyyden toteutuminen edellyttää yhteistyötä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan kanssa luodaan yhdessä käsitys muutoksen tarpeille sekä tavoitteille. (Kananoja 2017, 189). Usein palvelujen saatavuuteen ja oikea-aikaisuuteen liittyy myös sosiaalityön avulla tiettyjen vaikutusten saaminen asiakkaiden tilanteisiin. Sosiaalityössä *vaikuttavuudella* voidaan tarkoittaa arviota siitä, muuttuuko työskentelyn kohteena oleva ongelma työskentelyn myötä ja lisääntykö asiakkaan hyvinvointi. Tällöin keskiössä ovat työskentelyn prosessit, vaikutukset ja tulokset (Kemppainen & Ojanieniemi 2012, 44; Blom & Morén 2012, 4.)

Sosiaalityön oikea-aikaisuudessa ja saatavuudessa voi olla myös haasteita. Monet palveluihin ja etuuksiin oikeutetut voivat jäädä niiden ulkopuolelle, koska he eivät saa tietoa oikeuksistaan tai tukea avun hakemiseen. Myös palveluita koskevan arvioivan tiedon puuttuminen ja sosiaalipalvelujen tiedontuotannon kehittymättömyys nähdään osaltaan heikentävän oikea-aikaisuutta. Tähän liittyvät palvelujen tarpeiden kartoittaminen, palvelujen laadun ja vaikuttavuuden arvioinnin sekä tiedon tilastointi ja kokoaminen. (Kalinen-Kräkin & Meltti 2007, 18.) Haasteet palveluiden oikea-aikaisuudessa ja saatavuudessa vaikuttavat asiakkaiden elämäntilanteissa muutosten aikaansaamiseen ja sitä kautta vaikuttavuuteen. Mikäli asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti tai ei osaa

hakea palveluita ei sosiaalityö ole silloin ollut vaikuttavaa. Tällöin asiakkaan ongelmat saattavat kasaantua ja voidaan päätyä tilanteeseen, jossa asiakkaan auttamiseksi tarvitaan suurempia interventioita. Tällöin sosiaalityö ei ole ollut alkuperäisessä tilanteessa laadukasta oikea-aikaisuuden ja vaikutusten näkökulmasta. Sosiaalihuoltolain 33§:ssä on kiinnitetty huomiota palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen, sen mukaa sosiaalipalvelut on järjestettävä niin, että niihin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa vaiheessa. Myös tieto siitä millaisia palveluita on mahdollista saada ja miten niitä voi hakea on oltava helposti saatavilla. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Kananoja 2017, 213.)

Sosiaalityön laatua on myös työskentelyn perustuminen parhaaseen saatavilla olevaan tietoon ja näyttöön. *Näyttöön perustuvalla sosiaalityöllä* tarkoitetaan työskentelyn ja interventioiden perustumista tieteellisesti tutkittuun tietoon ja sen lähtökohtana on ollut havainto, jonka mukaan työntekijöiden interventioiden perusteet ovat epämääräiset ja vaikutukset asiakkaalle epäselvät. Näyttöön perustuvan sosiaalityön avulla on mahdollista taata asiakkaiden oikeus vaikuttavaan interventioon sekä lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Näyttöön perustuvaan sosiaalityötä on myös kyky arvioida kriittisesti tieteellisen tutkimuksen näyttö sekä olla tietoinen tuoreimmista ja parhaimmista tutkimuksista. (Raunio 2010, 388; Paasio 2014, 21.) Näyttöön perustuva sosiaalityö ja työntekijöiden ammatillisuus ovat osa laadukasta sosiaalityötä asiakastyön kannalta. Silloin sosiaalityöntekijä pystyy perustelemaan tieteellisesti asiakkaan kanssa tehtävien interventioiden lähtökohdat. Tämä tuo veloitteen sosiaalityöntekijöille kehittää ammatillisuuttaan perehtymällä sosiaalityön tutkimukseen. Toisaalta sosiaalipalvelujen asiakastyöstä on vain vähän tutkittua tietoa ja sosiaalityöntekijöillä on vähän jäsentynyttä tietoa asiakkaista. Sosiaalityöntekijöillä ei myöskään ole jäsentynyttä tietoa esimerkiksi siitä, kuinka usein tapaavat asiakkaitaan tai missä. Jäsentymättömän tiedon puuttuessa on hankala hahmottaa sitä kokonaisuutta, miten asiakkaiden kanssa työskennellään. Asiakastyössä systemaattisesti tuotettu tietoa auttaa tuomaan työntekijän tekemän työn näkyväksi. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 43.)

Näyttöön perustuvaa sosiaalityötä on myös työntekijöiden osaaminen, jota on lähdetty myös määrittelemään lainsäädännön taholta. Vuonna 2016 voimaan tullessa laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Lain tarkoituksena on osaltaan edistää asiakasturvallisuutta ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta laadukkaaseen sosiaalihuoltoon. Lain 5§ velvoittaa sosiaalihuollon työntekijöitä ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään työskentelyä määrittäviin säännöksiin ja määräyksiin. Pykälä velvoittaa

myös sosiaalihuollon ammattihenkilön työnantajaa osaltaan mahdollistamaan edellytykset perehtymiseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.) Hallituksen esityksen (354/2007) keskeisinä tavoitteina nimettiin asiakasturvallisuuden ja laadukkaan sosiaalihuollon lisäksi myös se, että sosiaalihuollon ammattihenkilöillä on ammattitaidon edellyttämä koulutus ja riittävä ammatillinen osaaminen. (Hallituksen esitys 354/2014, 17.) Laadukasta sosiaalityötä on myös asiakastyötä tekevien työntekijöiden osaaminen johon näyttöön perustuva sosiaalityö sekä uusi ammattihenkilölaki määrittelevät. Ne tuovat sosiaalityöntekijöille ja työnantajille veloitteen ammattitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen joka osaltaan lisää sosiaalityön laadukkuutta.

Sosiaalityön laatua ovat myös sen sisältöä määrittävät raamit, joiden puitteissa sosiaalityötä tehdään. Poliittinen päätöksen teko määrittelee julkisten organisaatioiden, kuten sosiaalipalveluiden, tavoitteita ja laatua. Sosiaalityössä laadun arvioinnin lähtökohtana on usein eri hallinnon tasojen poliittiset linjaukset ja tavoitteet suhteessa organisaation kykyyn noudattaa ja saavuttaa niitä toiminnassaan. Poliittiset linjaukset ovat yleensä hyvin yleiselle tasolle luotuja, niiden saavuttamisen arvioiminen voi olla haastavaa. (Blom & Morén 2012, 4.) Yhtenä poikkeuksena tästä on sosiaalityötä määrittelevän talouden arvioiminen. Talous määrittää asiakkaiden parissa tehtävää sosiaalityötä ja sen puitteissa on pystyttävä tekemään odotusten ja vaatimusten mukaista laadukasta sosiaalityötä. Talouden näkökulma osaltaan hallitsee myös sosiaalipalveluita ja sen näkökulmassa taloudelliset seikat voivat näyttäytyä ensisijaisina suhteessa inhimillisiin ja sosiaalisiin näkökulmiin. Tällöin tavoitteena on tuottaa laadukkaita palveluita kustannustehokkaalla tavalla. (Virkki & Vartiainen & Hänninen 2012, 255–256.) Sosiaalityö ei lähde vain asiakkaan tarpeista, vaan sitä ohjaavat vallallaan olevat yhteiskunnalliset näkökohdat, jotka laaditaan hallitusohjelmien ja valtion tulo- ja menoarvioiden kautta. Tällöin esimerkiksi työikäisten sosiaalipalvelujen asiakkaiden tarpeet voidaan usein ohittaa, heidän palveluitansa ohjataan enemmän yleisen edun nimissä tavoilla, jotka voivat heikentää asiakkaiden asemaa. Esimerkiksi tilanteissa, joissa sosiaalipalveluista asiakkaita ohjataan leipäjonoihin tai työvoimapalvelut pudottavat asiakkaita työmarkkinatuen piiristä perustoimeentulon varaan. (Norlamo-Saramäki 2009, 132.) Taloudelliset reunaehdot siis osaltaan määrittävät sosiaalityön laatua, mutta voivat osaltaan haastaa sitä, mikäli ne ohittavat muut laadukkaan sosiaalityön näkökulmat. Organisaatio ja yksittäinen sosiaalityöntekijä voi ko-

kea paineita asettaa taloudellisen näkökulman esimerkiksi oikea-aikaisuuden, vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden edelle. Tällöin esimerkiksi asiakas voidaan ohjata juurikin leipäjonoihin.

Standardien ympärillä olevan vaihtelun vähentämisen lähtökohtana on toimintaan liitetyt *määrälliset ja laadulliset standardit*, joita pyritään työskentelyssä noudattamaan. Suomessa on luotu vuodesta 2000 lähtien sosiaalipalveluihin laadullisia standardeja valtakunnallisilla laatusuosituksilla. Valtakunnallisten laatusuositusten tarkoituksena on tukea kuntia laadunhallintatyössä. Vaikka laatusuositukset eivät ole oikeudellisesti sitovia, niitä voidaan pitää mittapuuna asianmukaisille palveluille. Laatusuosituksia on laadittu esimerkiksi ikääntyvien ihmisten palvelujen kehittämiseen, päihdepalveluihin sekä lastensuojeluun. Edellä mainituissa laatusuosituksissa kiinnitetään huomiota kunkin asiakasryhmän erityiskysymyksiin sekä palvelujärjestelmään, asiakkaan osallisuuteen sekä työntekijöiden resursseihin, osaamiseen ja työssäjaksamiseen. Laatusuositusten avulla voidaan määritellä valtakunnallisesti eri palvelujen laadun kehykset, joiden avulla asiakkailla on mahdollista saada laadultaan samanlaisia palveluja joka paikassa. Laatusuositusten painotusten avulla on nähtävissä mitkä tekijät nousevat merkittävään asemaan palvelujen laatua tarkastellessa. Esimerkiksi palvelujärjestelmän asiakaslähtöisyys sekä henkilöstöön osaaminen ja työssäjaksaminen nähdään tärkeinä tekijöinä palvelun laadulle. (Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2005:7, 17; Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6; Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4, Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3.) Laadulliset standardit määrittävät siis usein valtakunnalliselta tasolta ja organisaatioiden sekä työntekijöiden on näitä pyrittävä toiminnassaan noudattamaan, vaikka ne eivät olisi laillisesti sitovia.

Määrällisiä standardeja ovat erilaiset määräajat, joiden puitteissa tiettyjä toimintoja on suoritettava. Sosiaalityössä tällaisia ovat esimerkiksi laeissa määritellyt määräajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen seuraamat lastensuojelun määräajat lastensuojeluilmoitusten käsittelystä ja palvelutarpeen arvioimisesta. Erilaiset standardit luovat puitteet, joissa sosiaalityötä tehdään. Jotta standardien laaja seuraaminen on mahdollista ne ovat usein numeerisessa muodossa, kuten esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten ja perustoi-meentulotuen hakemusten käsittely määräajassa tai sosiaalityön asiakasmäärien seuraminen. Vaikka määräajat ja asiakasmäärät osaltaan tukevat asiakkaan oikeusturvaa haastavassa elämäntilanteessa, ne eivät aina kerro palvelunlaadusta kaikkea tarvittavaa. (Normo-Saramäki 2009, 130.) Esimerkiksi asiakasmäärä sosiaalityöntekijän kohdalla voi näyttäytyä määrällisesti kohtuullisena, mutta asiakkaiden haastavat ja monimutkaiset

elämäntilanteet voivat osaltaan lisätä sosiaalityöntekijän kuormitusta ja vaikuttaa heikentävästi asiakkaiden parissa tehtävän sosiaalityön laatuun. Ja vaikka laissa määriteltyjä määräaikoja pystytäänkin noudattamaan se ei tarkoita, että sinä aikana on pystytty saavuttamaan lain edellyttämät tavoitteet esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnille.

Sosiaalityön laatua ovat myös säännöllisesti tehtävä *palvelunkäyttäjien tyytyväisyyskyselyt*, sosiaalityössä tätä näkökulmaa voidaan kartoittaa esimerkiksi asiakaspalautteen, kokemusasiantuntijoiden ja erilaisten asiakaspaneelien avulla. Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta kerättyä ja saatua palautetta heidän kokemuksistaan palveluista ja niiden osatekijöistä. Palvelujen käyttäjien näkemysten ja kokemusten selvittäminen onkin yleistynyt sosiaalityössä myös laadun arvioinnin välineenä. Tällöin palvelujen käyttäjien näkemykset muodostavat yhden sosiaalityön laadun kriteeristön. (Blom & Morén 2012, 4.) Sosiaalityössä myös työskentelyssä lähtökohdat asiakkaiden kokemusten selvittämiseen voivat olla haastavat. Esimerkiksi tilanteessa, jossa lastensuojelun asiakas ei ole hakenut palveluita, eikä ole niitä halukas ottamaan vastaan. Tällöin voi olla haastavaa saada laadun arvioinnissa hyödynnettävää palautetta asiakkaalta. Sosiaalityössä asiakkaiden ja palveluntuottajien näkemykset palvelujen laadusta voivat myös poiketa toisistaan. Sosiaalipalveluissa laadukkaat ja tehokkaat palvelut voidaan nähdä sellaisina, joissa asiakkaan oma toimijuus korostuu. Esimerkiksi perustoimeentulon hakemisessa ja käsittelyssä on siirrytty yhä enenevässä määrin sähköisiin palveluihin, jolloin asiakas hakee sähköisesti toimeentulotukea ja saa päätöksen tiedoksi postitse. Aiemmin asiakas haki toimeentulotukea toimisto käynnillä, jolloin asiakkaalla ja työntekijällä oli mahdollisuus asioinnin aikana ottaa muita asioita puheeksi. Nyt henkilökohtainen tapaaminen edellyttää asiakkaalta usein oma-aloitteista ilmaisua hakemuksen yhteydessä työntekijän tapaamiselle. Perustoimeentulotuen kirjallinen ja sähköinen hakeminen tuo mukanaan myös edellytyksen asiakkaan kyvystä ilmaista itseään selkeästi kirjallisessa muodossa, jolloin yksittäiset asiakkaat ja jopa asiakasryhmät voivat syrjäytyä palvelun piiristä. (Norlamo-Saramäki 2009, 131.)

Laadun turvaamisella *organisaation järjestelmien* avulla tarkoitetaan sitä, että organisaation sisällä tulisi olla rakennettuja valvonnan ja säätelyn järjestelmiä. Sosiaalityössä tällä tarkoitetaan esimerkiksi erilaista dokumentointia, jota noudatetaan. Koska yleensä organisaation valvonta ja säätely tapahtuu yleisellä tasolla, sillä ei välttämättä pystytä arvioimaan varsinaisen asiakkaiden parissa tehtävän työn laatua (Blom & Morén 2012, 4–5.) Yhtenä organisaatioiden sisäisenä järjestelmänä voidaan nähdä sosiaalipalvelujen oma-

valvontasuunnitelmat. Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on laadittava omavalvontasuunnitelma, jonka tarkoituksena on varmistaa sosiaalihuollon laatu, turvallisuus ja asianmukaisuus. Omavalvontasuunnitelma on oltava julkisesti nähtävillä ja sitä on kehitettävä asiakkailta ja työntekijöiltä saatavan palautteen avulla. Palautteen avulla on tarkoitus kehittää palvelun toimintaa. Velvoite omavalvontasuunnitelman laadusta koskee kaikkia sosiaalihuollon yksiköitä. Sosiaalihuoltolaissa on myös määritelty sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuollon työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta, joka osaltaan heikentää asiakkaan sosiaalihuollon toteutumista. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on toimittava niin, että asiakkaille annettavat sosiaalihuollon palvelut ovat laadukkaita. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on mahdollistaa asiakkaille laadukkaat sosiaalipalvelut, sekä yksilöidä kuinka laatu palveluissa varmistetaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5, 138–139.)

Kaiken kaikkiaan sosiaalityön laatua voidaan määrittellä useista eri näkökulmista ja lähtökohdista. Vaikka nämä sivuavat toisiaan niistä ei yksikään edellä mainituista pysty määrittelemään yksistään laadukasta sosiaalityötä, eivätkä ne aina ole ongelmattomia. Sosiaalityön laatua ja sen määrittelyä on myös edellytys arvioida laatua eri näkökulmista.

2.2 Laadun arvioiminen sosiaalityössä

Laatu ja laadun arviointi liittyvät toisiinsa, mutta eivät ole sisällöltään samoja. Laatu tuo mukanaan ymmärryksen parhaasta tavasta työskennellä, mutta sen toteutumista käytännössä ei välttämättä tiedetä. Juuri arvioinnin kautta pohditaan parasta tapaa työskennellä ja toimia valmiiksi määriteltyjen kriteerien mukaan. Arvioinnilla voidaan tarkoittaa niin arviointiin pyrkivää tutkimusta kuin käytännön työn arviointia. (Keränen & Nissinen & Saarnio & Salminen 2001, 88–89.) Sosiaalityön arvioimisen tärkeydestä on olemassa vahva yksimielisyys. Sosiaalityön arvioimiseen liittyy vahvasti laadun erittely ja toteen näyttäminen. Ja vaikka tästä ovat samaa mieltä niin poliitikot, kansalaiset, asiakkaat kuin sosiaalityöntekijätkin, tarkemmin tiettyjen toimintojen arvioiminen voi olla monimutkaisempaa. Silloin voi olla epäselvää tarkalleen mitä asioita tulisi arvioida ja miten arviointi tulisi tehdä. (Blom & Morén 2012, 3.)

Arviointi on yhä enenevässä määrin tärkeä sosiaalipalvelujen kehittämisen väline, esimerkiksi kunnat ovat lisänneet arviointia palvelujen, työkäytäntöjen ja menetelmien kehittämisen välineenä. Aiemmin arviointia käytettiin tavoitteiden saavuttamisen mittaamiseen siten, että se palveli ennen kaikkea organisaation johtotasoa ja poliittista päätöksen tekoa. Arviointi kehittämisenvälineenä on kuitenkin muuttunut ja siinä otetaan huomioon yhä useammin myös työntekijöiden, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden näkemykset ja mielipiteet. Kehittävässä arvioinnissa painotetaan esimerkiksi asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuutta. (Borg 2008, 13.) Sosiaalityön laatua voidaan arvioida siis sen kautta miten eri laadun osatekijät ja näkökulmat toteutuvat toiminnassa. Koska sosiaalityön laatua voidaan määritellä yhteiskunnallisella, organisaatio- ja työntekijätasolla sekä asiakkaiden näkökulmasta. Silloin arvioidaan eri laadun näkökulmia ja osatekijöitä. Esimerkiksi valtakunnallisesti laadittuja laatusuosituksia arvioidaan eri lähtökohdista kuin sosiaalipalvelujen oikea-aikaisuutta tai palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä. Se miten ja kenen toimesta laatua arvioidaan, riippuu siitä mitä laadun osatekijää tai näkökulmaa halutaan arvioida.

Yhteiskunnallisella tasolla laadun arvioiminen ja kehittäminen sosiaalityössä on painotunut vahvasti hallinnolliseen näkökulmaan sekä erilaisten valtakunnallisten ja paikallisten kehittämisselityöpolitiikan näkökulmista. (Keränen & Nissinen & Saarnio & Salminen 2001, 87.) Valtakunnallisella tasolla luotujen eri sosiaalialan palvelujen laatusuosituksiin on myös kirjattu laatusuositusten seuranta ja arviointi. Esimerkiksi lastensuojelun laatusuositusten seurantaan ja arviointiin on luotu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen lastensuojelunkäsikirjaan lastensuojelun laatusivut jonne kuntia on haastettu tuomaan kokemukset hyvistä käytännöistä. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö kutsuu kerran vuodessa työryhmään arvioimaan lastensuojelun tilaa ja laatusuositusten toteutumista. Työryhmän laatima raportti on julkisesti nähtävillä laatusivuilla ja sen tarkoituksena on osaltaan parantaa palveluja. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4, 36) Valtakunnallisella tasolla seurataan myös poliittisen päätöksenteon sekä lakien asettamia odotuksia ja velvoitteita sosiaalityölle. Tällaisia määrällisen laadun standardeja ovat esimerkiksi erilaiset laeista lähtevät määräajat, joiden toteutumista kuntien sosiaalipalveluissa seuraa Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sosiaalityön laatua tulee arvioida myös *organisaatioiden tasolla*. Jotta sosiaalipalveluiden laatua voidaan organisaatiotasolla arvioida, on organisaatiolla oltava käytettävissä tietoa toiminnastaan ja sitä kautta toiminnan laadusta. Tietoa laadusta on tärkeää kerätä eri näkökulmista kuten asiakkaiden kokemukset heidän tarpeiden ja odotusten täyttymisestä. Lisäksi tarvitaan tietoa henkilöstön osaamisesta ja hyvinvoinnista, organisaation

toiminnasta ja prosesseista sekä tietoa taloudellisista tuloksista ja kilpailukykyvyyttä (Ountinen & Lindqvist 1999, 16.) Organisaatioilla on siis oman laadun arvioinnin lisäksi suuri vaikutus asiakas- ja työntekijänäkökulmien mahdollistamiseen laadun arvioinnissa.

Varsinaisten kuntien organisaatioiden laatutyö voi olla hyvin eri vaiheissa olevaa, jolloin palvelujen laadun järjestelmällinen arvioiminen on melko vähäistä. (Keränen & Nissinen & Saarnio & Salminen 2001, 87.) Sosiaalipalvelujen omavalvonnan kautta julkisten sosiaalipalvelujen laadun arviointia on pyritty saattamaan yhteneväisemmäksi. Omavalvonnan on tarkoitus edistää toiminnan kehittämistä sekä mahdollistaa epäkohtiin puuttumisen varhaisessa vaiheessa ja sitä kautta ehkäistä jälkikäteen oikeusturvan tarvetta. Omavalvontasuunnitelman kautta on julkisten sosiaalipalvelujen täytynyt tehdä laadun arvioiminen näkyväksi ja suunnitelmallisemmaksi. Omavalvontasuunnitelman on oltava julkisesti nähtävillä, jotta asiakkailta ja työntekijöillä on mahdollisuus tuoda esiin omat arvionsa sosiaalipalvelujen laadun toteutumisesta. Tällä tavoin organisaatioilla on mahdollisuus saada tietoa laadusta ja sitä kautta pystyttävä myös arvioimaan laadun toteutumista palveluissa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 138.) Tämä edellyttää sitä, että organisaatio tarttuu asiakkailta ja työntekijöiltään saamaan arvioon palvelun laadusta ja pystyy itse arvioimaan oman toiminnan laatua myös kriittisesti.

Organisaatioiden johdolla on myös merkittävä osuus sosiaalityön laadun arvioinnissa. Yksi sosiaalityön laadun näkökulmista on tuottaa laadukkaita palveluita taloudellisten resurssien puitteissa. Sosiaalityön johdolla on merkittävä asema taloudellisten ja tuloksellisten reunaehtojen ja muutostarpeiden tunnistamisessa ja arvioimisessa. Tämä edellyttää sosiaalityön johdolta paitsi vankkaa sosiaalialan osaamista myös kuntatalouden tuntemusta. Esimiehellä on työnantajan edustajana vastuu toiminnan tavoitteista ja niiden viemisestä käytäntöön omassa organisaatiossaan tai yksikössään. Esimies vastaa myös toiminnan palvelujen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta sekä näiden arvioimisesta ja kehittämisestä. Esimiehen tehtävänä on myös henkilöstön työskentelyn arvioiminen ja palautteen antaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17, 19, 49.)

Sosiaalityön johto on myös merkittävässä asemassa sosiaalityöntekijöiden käytännön työskentelyn laadun arvioinnin mahdollistamisessa. Johto pystyy osaltaan mahdollistamaan sellaisia rakenteita ja käytäntöjä, jotka osaltaan edistävät sosiaalityön laatua. Laadun kannalta merkittäväksi tekijäksi ovat osoittautuneet niin sanotut reflektiiviset rakenteet, jolla tarkoitetaan käytännön työn puitteita, joissa on mahdollistavat sosiaalityöntekijöille oman työskentelyn ja kokonaisuuden arvioimisen sekä mahdollisuuden keskustella

parhaasta tavasta toimia ja työskennellä. Tällaisia rakenteita ovat erilaiset itse- ja vertaisarviointimallit, menetelmät sekä työyhteisöä tukevat johtamiskäytännöt. Hyvällä henkilöstöjohtamisella vaikutetaan palvelujen laatuun, henkilöstön työkyky ja työhyvinvointi parantavat työn laatua. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17, 29, 32, 45.) Sosiaalityön johdolla voidaan vaikuttaa paitsi suoraan arvioinnin mahdollistaviin rakenteisiin, mutta myös muihin osaltaan palvelun laatuun vaikuttaviin tekijöihin. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi henkilöstön työhyvinvointi ja resurssointi. Sosiaalityön johdon onkin pystyttävä kriittisesti arvioimaan resurssointia ja se edellyttää usein käytännön sosiaalityöntekijöiden tuottaman tiedon arvostamista ja hyödyntämistä.

Sosiaalityön laadun arvioiminen kuuluu myös *työntekijätasolle*. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41§ velvoittaa henkilöstön osaltaan työskentelemään siten, että asiakkaat saavat laadukasta sosiaalityötä. Samalla se velvoittaa työntekijää arvioimaan sosiaalipalveluiden laatua organisaatiossa. Sen mukaan henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus johtavalle viranhaltijalle, mikäli tämä havaitsee epäkohdan joka osaltaan vaarantaa asiakkaan saaman sosiaalihuollon. Tällaisia epäkohtia voivat olla puutteet asiakasturvallisuudessa asiakkaiden kaltoinkohtelu tai organisaation toimintakulttuurin tekijät, jotka voivat olla asiakkaille vahingollisia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 139.) Sosiaalityöntekijöiden on pystyttävä arvioimaan oman organisaation toimintaa ja tarvittaessa ilmoitettava havaitsemansa epäkohta. Vaikka sosiaalipalveluilla on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, myös yksittäisten työntekijöiden on arvioitava asiakastyöskentelyn näkökulmasta sosiaalityön laatua.

Sosiaalityön laadun arvioimista on myös sosiaalityöntekijöiden oma tieto työskentelystään ja käyttämistään interventioista sekä erilaisista vaihtoehdoista asiakastilanteissa. Sosiaalityöntekijä voi työssään joutua käyttämään suurtakin valtaa puuttuessaan esimerkiksi haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteisiin. Tällöin on pystyttävä perustelemaan ja arvioimaan toimenpiteiden ja interventioiden käyttöä sekä omaa työskentelyään myös kriittisesti suhteessa tutkittuun tietoon (kts. Raunio 2010; Paasio 2014). Käytännön sosiaalityötä tekevien työntekijöiden mielestä varsinainen toiminnan arviointi ei välttämättä näyttäyty mielekkäänä. Asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden osaaminen on juuri asiakkaiden parissa tehtävässä työssä, jossa tarvitaan käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteellistä soveltamista. Sosiaalityöntekijät soveltavat käytännössä tietoaan asiakkaiden kanssa tapauskohtaisesti. Työskentelyn arviointia ei painoteta sosiaalityön koulutuksessa, joka osaltaan vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden kokemukseen arvioinnin mielek-

kyydestä. Arviointi voidaan kokea ylimääräiseksi työksi asiakastyön rinnalla ja sen merkitys voi olla työntekijöille epäselvä. Arvioinnin merkityksen ja sen hyödyn oman työn kehittämässä ymmärtämiseen tarvittaisiinkin lisää koulutusta. (Korteniemi & Kotiranta & Kivipelto 2012, 97.)

Näkemykseni mukaan sosiaalityöntekijät arvioivat asiakastyön ohessa toimintaansa miettiessään asiakkaan elämäntilanteeseen ja riskitekijöihin vaikuttavia interventioita. Tämä voidaan mieltää osaksi laadukasta sosiaalityötä, sosiaalityöntekijällä on silloin mahdollisimman kattava tieto asiakkaan elämäntilanteesta ja eri interventioiden vaikutuksista siihen. Tämä edellyttää aitoa yhteistyötä asiakkaan kanssa elämäntilanteen kartoittamiseksi ja tavoitteiden asettamiseksi sekä tietoa erilaisista interventioista ja niiden vaikutuksista. Tämän tiedon jatkuva arvioiminen asiakastyössä on osa laadukasta sosiaalityötä. Toisaalta suunnitelmallinen ja keskittynyt tiedon tuottaminen ja sitä kautta laadun arvioiminen voidaan kokea ylimääräisenä työnä kiireisessä asiakastyössä. Tällöin tietoa keräävän tahon on pystyttävä perustelemaan, miksi tietoa kerätään ja kuinka sitä on tarkoitus hyödyntää palvelujen arvioimisessa ja kehittämässä.

Palveluiden laatua voidaan arvioida myös *asiakasnäkökulmasta*. Asiakas on keskeisessä roolissa palvelujen laadun arvioijan kaikilla aloilla, niin myös sosiaalialalla. Arvioidessaan saamansa palvelun laatua asiakkaat painottavat saamaansa kohtelua, ammatillista laatua sekä palvelujen saatavuutta ja sujuvuutta. (Päihdepalvelujen laatusuosituksat 2002, 23.) Asiakkaan arvio saamastaan palvelusta pohjaa siihen, kokeeko hän saavansa tarvitsemansa tuen. Asiakkailta on usein paras tieto omasta elämäntilanteestaan sekä siihen liittyvistä haasteista ja ongelmista. Asiakkaan kokemus siitä, onko hän tullut autetuksi sosiaalipalveluissa, on merkittävässä roolissa sosiaalityön laatua arvioitaessa.

Asiakaslähtöisen arvioinnin näkökulmana on asiakkaiden itse asettamat laatukriteerit, joiden mukaan he tekevät arviointinsa. Arviointiperustat ovat siis muuttumassa hallinnon ja organisaation lähtökohdista yhä enemmän asiakkaiden laatutavoitteisiin. Tämä edellyttää asiakkaiden osallisuuden vahvistamista arvioinnissa ja kehittämässä. Asiakkaiden osallisuus arvioinnissa ja kehittämässä tulisi nähdä eräänlaisena jatkumona, joka alkaa dialogista ja johtaa asiakkaan asiantuntijuuden hyväksymiseen ja hyödyntämiseen palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja vaikuttavuuden arvioinnissa. Asiakkaiden osallisuus voi tuottaa arvokasta tietoa toimivista ja heikosti toimivista käytännöistä ja sitä kautta antaa tietoa organisaatiolle työskentelytapojen kehittämiseen. Asiakkaiden tuottama arviointitieto voi myös hyödyttää organisaation johtoa ja poliittista päätöksentekoa. Asiakaslähtöisen arvioinnin hyödyntäminen edellyttää organisaatiolta kykyä tarkastella

toimintaansa kriittisesti sekä valmiutta muuttaa käytäntöjä. (Borg 2008, 14–15.) Asiakkaiden tuottama tieto laadusta mahdollistuu vain, jos asiakkailla on kanava tämän tiedon tuottamiseen. Myös kokemus siitä, että asiakkaan tuottamaa arviota saamansa palvelun laadusta arvostetaan, on merkittävässä roolissa. Mikäli asiakkaalla on kokemus, ettei hänen kokemustaan ja arviota nähdä arvokkaana voi organisaatiolta jäädä merkittävä laadun arviointi saamatta. Asiakkaan osallistuminen laadun arvioimiseen on luontevaa silloin, kun asiakas nähdään voimavarana, aktiivisena osallistujana sekä yhteisönsä jäsenenä. (Outinen & Lindqvist 1999, 13.) Asiakkaiden kokemukset palvelun laadusta tuovat organisaatiolle tietoa, joka muuten voisi jäädä pimentoon. Organisaatiolla ja sen työntekijöillä voi olla hyvin erilainen näkemys palvelun laadusta ja siihen vaikuttavista osatekijöistä, kuin miltä se asiakasnäkökulmasta näyttäytyy. Asiakkaiden kokemusten kerääminen ja hyödyntäminen edellyttää paitsi kanavia, joita pitkin tuoda näkemyksensä organisaation tietoon, myös asiakkaan tiedon ja asiantuntijuuden arvostamista sekä kykyä tarkastella organisaation toimintaa ja käsityksiä laadusta kriittisesti. Tämä mahdollistaa palveluiden kehittämisen asiakaslähtöisemmäksi.

Laadun tekijöiden ymmärtämisen ja sen arvioinnin kautta on mahdollista saada tietoa hyvistä käytännöistä ja epäkohdista. Parhaimmillaan arvioita laadusta voidaan kerätä näkökulmista, kuten asiakkailta, työntekijöiltä ja organisaation johdolta. Monipuolinen näkemys palvelun laadusta auttaa arvioimaan sitä kokonaisvaltaisesti. Kun toimijoilla on tiedossa laatua tukevat ja heikentävät tekijät, niin toiminnan kehittämiseksi on hyvät lähtökohdat. Toimintaa voidaan kehittää vahvistamalla ja kehittämällä hyviksi todettuja käytäntöjä ja menetelmiä sekä tarttumalla arvioinneissa nousseisiin epäkohtiin, jotka osalta vaarantavat sosiaalityön laadun.

3 ASIAKASPALAUTE SOSIAALITYÖN KEHITTÄMISESSÄ

3.1 Sosiaalityön kehittäminen ja asiakasosallisuus

Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka tarkoitus on jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttaminen. Kehittämisen lähtökohta, kohde, laajuus ja organisointitapa voivat vaihdella runsaasti. Oleellista on, että kehittäminen tähtää aina muutokseen ja sen tavoite on parantaa aikaisempia toimintatapoja ja rakenteita. Kehittämisen oleellinen elementti onkin tavoitteellisuus ja sen lähtökohtana voi olla nykyisen toiminnan haasteet tai näkemys jostain uudesta. Kehittämistä voidaan perustella joko ulkoisilla tai sisäisillä tekijöillä. Tällä on merkitystä siinä, lähteekehittämistoiminta ja sen tavoitteet ylhäältäpäin vai lähteekehittämistoiminta jolloin tavoitteet määritellään yhteisessä prosessissa. Ulkoisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi muuttuneet toimintaympäristöt ja niiden vaatimuksiin mukautuminen. Esimerkiksi sosiaalialalla kuntatalouden näkökulma tuo kehittämisen perusteet organisaation ulkopuolelta, kun taas palvelujen laatu kehittämisen perusteena lähtee organisaation sisältäpäin. Kehittämisen laajuus voi myös vaihdella, suppeimmillaan se voi tarkoittaa yksittäisen työntekijän työskentelyn kehittämistä tai laajimmillaan koko organisaation toimintarakenteiden kehittämistä. Kehittämisen perusteita voidaan myös paikantaa palvelujen käyttäjien näkökulmaan, esimerkiksi palvelujen saatavuutta arvioitaessa. (Toikko & Rantanen 2009, 13–19.) Organisaation sisällä laajemmin tapahtuva kehittäminen on tärkeä osa sosiaalityön laatua. Kun organisaatiossa määritelty merkittävät laadun osatekijät ja niiden toteutumista on arvioitu, voidaan saada selville kehittämistarpeita. Tällaisia voivat olla hyvät käytännöt ja havaitut epäkohdat laadun kannalta. Esimerkiksi hyvissä käytännöissä organisaation on pyrittävä vahvistamaan niitä. Toisaalta epäkohtien kohdalla on arvioitava millainen kehittämistoiminta voi osaltaan poistaa niitä. Arvioinnin kautta saadaan kehittämistoiminnalle sen kohteen ja tavoitteet.

Laajemmin organisaation rakenteiden kehittäminen edellyttää sen mahdollistamista sekä tukemista organisaation ja johdon toimesta. Organisaation johdolla onkin merkittävä asema kehittämisessä, johtamistavalla voidaan vaikuttaa kehittämisen sosiaalisiin prosesseihin. Asiajohtamisen ja henkilöstöjohtamisen lisäksi tärkeässä roolissa on myös muutostojohtaminen, jossa kehittämisen edistäminen on tavoite. Kehittämisen kannalta johtamisessa korostuvat matala hierarkia, tiedon välittäminen sekä johdon ja työntekijöiden

vuorovaikutus. Kehittäminen tulisikin nähdä yhtä tärkeänä näkökulmana perinteisten johtamistehtävien, kuten talouden ja toiminnan suunnittelun ja organisoinnin rinnalla. Johtajalla on organisaation ja työyhteisöjen kehittäjänä erityinen rooli. Työyhteisöissä kehittäminen koskee usein työn resurssointia, tavoitteita, organisointia ja arviointia. Kehittäminen tapahtuu työyhteisöjen sisällä osana sen toimintakyvyn ja osaamisen ylläpitoa. (Toikko & Rantanen 2009, 94; Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17, 55–56.)

Asiakkaiden tuottama tieto ja kokemukset ovat merkittävässä asemassa sosiaalityön ja sen laadun kehittämisessä. Tällöin toiminnan kehittäminen ja suunnittelu suunnataan palvelun käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan. Kehittämisen näkökulmasta onkin eduksi, että asiakkaat voivat osallistua kehittämistoimintaan heidän omien kokemusten, ajatuksien ja näkemyksien perusteella. Tämä edellyttää osallistumista edistäviä kanavia ja avointa dialogisuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 95–99.) Organisaatioilla ja työntekijöillä on siis merkittävä rooli asiakkaiden osallisuudessa sosiaalityön laadun kehittämiseen. He mahdollistavat asiakkaille kanavat tuoda esiin näkemyksiään ja kokemuksiaan sosiaalityön laadusta. Tämän lisäksi asiakkaiden tuomaa tietoa on arvostettava, joka edellyttää avointa dialogia laatua arvioidessa.

Sosiaalityössä tavoitteena onkin ollut pitkään vahvistaa asiakkaan asemaa ja aktiivisuutta eri sosiaalityön palveluissa ja prosesseissa. Tämän myötä on alettu puhumaan asiakkaan osallistumisesta ja osallisuudesta. Asiakkaan osallistumisella tarkoitetaan asiakkaan toimintaa ja mukanaoloa sosiaalityön työskentelyssä. Osallistumisen myötä asiakas ei ole vain passiivinen ammattilaisen työskentelyä vastaanottava kohde. Asiakkaan osallistuminen voi jäädä hyvin yleiselle tasolle, jolloin riittäväksi osallistumiseksi voidaan katsoa asiakkaan mukanaolo sosiaalityön prosessissa sekä hänen mielipiteensä huomioiminen ja kirjaaminen. Tällöin asiakkaan osallistumisen ehdot ja toteutuminen on lähtöisin järjestelmästä, ei välttämättä asiakkaasta itsestään. Vaikka asiakas on työskentelyssä mukana hänen roolinsa voi jäädä sivustaseuraajaksi eikä hän pääse todellisuudessa vaikuttamaan häntä koskevassa prosessissa. Sosiaalityöntekijä voi tilanteessa pyrkiä osallistamaan asiakasta, silloin asiakkaan asiantuntijuus elämäntilanteestaan tunnustetaan ja häntä tuetaan muutoksessa. Samalla asiakas osallistaa työntekijää tuomalla oman tietonsa esiin. (Pohjola 2012, 57–58; Juhila 2013, 118–119.) Sosiaalityössä asiakas osallistuu oman asiansa käsittelyyn tänä päivänä lähes poikkeuksetta. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä asiakas- tai palvelusuunnitelma, ja sosiaalityötä määrittävät lait edellyttävät asiakkaan osallistu-

mista näiden tekemisen. Tässä on riskinä se, että puitteet asiakkaan osallistumiselle tulevat nimenomaan laeista sekä käytännöistä, joita luodaan usein organisaatiosta ja yhteiskunnasta käsin. Asiakkaan osallistuminen voi jäädä pinnalliseksi, jolloin vain asiakkaan näkemys dokumentoidaan lain edellyttämällä tavalla. Asiakkaan näkemyksen huomioiminen sosiaalityön suunnittelussa ja työskentelyssä jää silloin vaillinaiseksi, eikä asiakas välttämättä koe tulleen kuulluksi oman asian käsittelyssä.

Asiakkaan tasavertainen osallisuus nähdään osallistumista kehittyneempänä, silloin asiakkaan rooli on aktiivisempi ja työskentely muodostuu asiakkaan ja työntekijän aidosta yhteistyöstä, jossa asiakkaan näkemys kuullaan aidosti. Osallistuva asiakas on aidosti mukana työskentelyssä sekä vaikuttamassa palvelujen toteuttamiseen. (Pohjola 2010, 58.) Asiakkaiden osallisuutta on määritelty myös sosiaalialan ammattilaisten eettisissä ohjeissa, siinä osallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden oikeutta saada tietoa heitä koskevasta asiasta sekä mahdollisuutta ilmaista oma näkemyksensä ja siten vaikuttaa omaan asiaansa. Osallisuus tarkoittaa myös toiminnassa muodostuvaa tasavertaista toimijuutta työntekijän kanssa sekä asiakkaan asiantuntijuuden tunnistamista ja hyväksymistä. (Talentia 2017, 16.) Oman asiansa käsittelyn lisäksi asiakas voi olla osallinen laajemmin sosiaalityön laadun kehittämisessä. Silloin asiakkaan näkemyksiä ja kokemuksia arvostetaan laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. Kehittämisessä asiakkaan osallistuminen voi tarkoittaa tilannetta, jossa asiakkaan näkemystä ei katsota tasavertaiseksi ammattilaisen näkemykseen verrattuna. Osallisuudessa asiakkaan asiantuntijuus tunnustetaan ja sitä hyödynnetään laadun kehittämisessä.

Vuonna 2015 tehdyn kyselyn mukaan 80 prosenttia sosiaali- ja terveysjohtajista näkevät asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet alueellaan tärkeinä tai melko tärkeinä. Vain vastaajista seitsemän prosenttia pitää asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia enintään jonkin verran tärkeinä. Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista eniten (94% vastaajista) käytettiin asiakaspalautteen keräämistä. Vastaajista yli puolet (53%) koki asiakaspalautteen keräämisen lisäämisen lisäävän paljon tai melko paljon asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Sosiaalibarometri 2015, 69.) Vaikka asukkaiden vaikutusmahdollisuudet oli arvioitu hyväksi, katsottiin asiakaspalautteen lisäämisen parantavan osallisuutta. Tässä tutkimuksessa tutkin asiakkaiden, ei niinkään kansalaisten tai asukkaiden osallisuutta sosiaalityön kehittämisessä. Asiakkaan ja kansalaisen osallisuus palvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä poikkeavat näkökulmiltaan toisistaan. Kansalainen tai asukas arvioi sosiaalipalveluita yleis-

sellä tasolla, kun taas asiakkaalla on subjektiivista ja henkilökohtaista kokemusta sosiaalipalveluista. (Valkama & Raisio 2010, 88). Hyvinvointipalvelujen kehittämisessä on korostettu yhä enemmän asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämisessä. Asiakkaat muodostavat keskeisen kehittäjäryhmän, joilla on tietoa paitsi asiakkuudesta myös palveluista ja rakenteista. Asiakkaista tulee kokemukseen perustuvan tiedon myötä palvelujen ja rakenteiden asiantuntijoita ammattilaisten rinnalle. (Toikko 2012, 160.)

Toikon (2012) mukaan sosiaalipalvelut muodostuvat kollektiivisen määrittelyprosessin myötä, jolloin on asiakkaiden edun mukaista osallistua tähän prosessiin muutoinkin, kun vain valintoja tekemällä. Asiakkaille on muodostunut paitsi tietoa omasta tilanteestaan, myös laajemmin sosiaalityön prosesseista ja toimintatavoista (Pohjola 2010, 60). Sosiaalityön kehittämisessä asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arvioimiseen. Tällöin asiakasta ei nähdä vain palveluja käyttävänä ja valintoja tekevänä asiakkaana, vaan rakenteisiin, toimintakulttuureihin ja palveluihin vaikuttavana asiakkaana. (Toikko 2012, 128–134.) Laitilan ja Niskalan (2013) mukaan merkityksellistä onkin sillä, millaisia mahdollisuuksia asiakkaille tarjotaan osallistua palvelujen kehittämiseen ja rakenteelliseen sosiaalityöhön. Asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisessa on tärkeää miettiä millaiset vaikuttamismahdollisuudet ovat asianmukaisia kussakin yhteisössä, miten asiakkaiden osallistumisesta saavia tuloksia hyödynnetään ja kuinka asiakkaiden kokemukset ja palaute liitetään laajemmin toimintaan ja sen kehittämiseen.

Asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämiseen ei ole kritiikitöntä. Usein asiakkaiden osallistuminen ja itse palvelujen kehittäminen nähdäänkin erillisinä asioina. Tällaisissa tapauksissa asiakkaat ovat tuottaneet tietoa palveluista, mutta sitä ei ole hyödynnetty todellisessa kehittämisessä. Asiakkaiden tuoma tieto on nähty maallikkotietona ja kehittäminen on katsottu asiaksi, josta vastaavat ammattilaiset. Asiakkaiden todellinen osallisuus palvelujen kehittämiseen tarkoittaa muutosta kehittämistoiminnassa. Perinteisen ylhäältä alas (top-down) tapahtuvan kehittämisen sijaan tulisi korostua alhaalta ylös (bottom-up) tapahtuva kehittämistoiminta. (Toikko 2012, 126–127, 148.) Wardin, Pinkeyn ja Fryn (2016) mukaan on olemassa yksimielisyyttä siitä, että asiakkaiden kokemuksia palveluista ei aina ole selkeästi määritelty tai kerätty, etenkin palveluita kehittäessä tai toteuttaessa. Palvelujen arviointia onkin usein syytetty siitä, että näkökulma on keskittynyt palveluiden tehtävään eikä niinkään käyttäjien kokemuksiin palveluista.

Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä edellyttää heidän asiantuntijuutensa tunnustamista ja erilaisten osallisuuden keinojen mahdollistamista. Asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön kehittämisessä voidaan mahdollistaa esimerkiksi erilaisilla kokemusasiantuntijatoiminnalla, asiakasfoorumeilla ja asiakaspalautteella. Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta työskentelyn kohteena olevasta ilmiöstä esimerkiksi asiakkaana, kuntoutujana, palvelun käyttäjänä tai omaisena ja on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Elämäntilanteensa myötä kokemusasiantuntijalle on syntynyt kokemukseen perustuvaa tietoa kuntoutuksessa tai hoidossa olemisesta ja julkisien palvelujen käyttämisestä sekä niistä asioista, jotka ovat häntä auttaneet ja vaikuttaneet hänen kuntoutumiseensa. Kokemustiedon lisäksi kokemusasiantuntijalla on halu kehittää palveluja tai auttaa muita samassa tilanteessa olevia henkilöitä. Kokemusasiantuntijuuteen ei siis riitä pelkkä kokemus, vaan käyty koulutus sekä kyky reflektoida omia kokemuksiaan ja taitoa käyttää kokemuksia työvälineenä. Kokemusasiantuntijat ovat paitsi tiedontuottajia myös kehittäjiä. Kokemusasiantuntijat antavat kokemuksensa organisaatioista, palveluista ja ammattilaisista sosiaalialan ja sen toiminnan kehittämiseen. (Hietala & Rissanen 2015, 13–14; Rissanen 2013, 14; Kananoja 2017, 447.)

Erilaisissa asiakasfoorumeissa- ja paneeleissa asiakkaita kootaan yhteen, jotta heidän kokemuksensa ja keskustelu saadaan hyödynnettyä toiminnan kehittämisessä. Asiakasfoorumien järjestäminen edellyttää siihen osallistuvien asiakkaiden rekrytoimisen, tilat sekä asiakasfoorumityöskentelyn suunnittelun, jossa huomioidaan asiakasfoorumin tavoitteet toiminnan kehittämisen kannalta kuin asiakkaiden yksilöllisyydenkin. Asiakasfoorumiin on myös pystyttävä luomaan luottamuksellinen ilmapiiri, jotta asiakkaat pystyvät avoimesti kertomaan ja keskustelemaan kokemuksistaan. Asiakasfoorumien suunnittelu taas mahdollistaa sen tavoitteiden saavuttamisen kuin myös keskustelun kehittämisen kohteena olevasta asiasta. (Tammelin 2010, 29–31.)

Asiakaspalautetta lukuun ottamatta edellä mainitut asiakkaiden osallisuutta mahdollistavat vaikuttamistavat vaativat organisaatiolta panostusta ja asiakkailta sitoutumista. Vaikka erilaiset kehittäjä- ja kokemusasiakas sekä asiakaspaneelit tuottavat runsaasti kehittämisen kannalta tärkeää tietoa voi silti joidenkin asiakkaiden tuottama tieto jäädä pimentoon ilman matalan kynnyksen palautteen antamiskeinoa. Osalla asiakkaista ei ole kykyä tai halua osallistua laajemmin sosiaalityön kehittämiseen. Tästä huolimatta heillä voi olla kehittämisen ja laadun arvioinnin kannalta merkittävää kokemustietoa sosiaalipalveluista ja niiden laadusta. Tällöin matalamman kynnyksen palautteen ja arvioinnin keinot nousevat merkittävään asemaan, tämä voi toteutua asiakaspalautteen kautta.

3.2 Asiakaspalautte sosiaalityössä

Asiakaspalautteella tarkoitetaan yksinkertaistettuna asiakkailta hankittua tai saatua tietoa, mielipiteitä tai kannanottoja heidän odotuksistaan ja tarpeistaan sekä kuinka hän haluaa asiaansa käsiteltävän organisaatiossa ja kuinka tässä on onnistuttu. Asiakkaiden käsitys palveluista muodostuu aiempien kokemusten ja kuulopuheiden perusteella. Asiakas vertaa näitä käsityksiä kokemukseensa palveluista ja prosesseista sekä muodostaa näistä joko positiivinen tai negatiivisen käsityksen. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen varmistavat osaltaan asiakaslähtöisyyden toteutumisen sosiaalipalveluiden laadun arvioinnissa ja kehittämisessä sekä luo pohjan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Tämä edellyttää asiakkaiden ja heidän tarpeiden tunnistamista, asiakaspalautteen käyttötarkoituksen täsmentämistä sekä eri asiakaspalautteen hankintamenetelmiin tutustumista. Asiakaspalautteen avulla on siis mahdollista saada tietoa siitä, kuinka laatutavoitteisiin on päästy. Laatutavoitteiden määrittelyn, toiminnan arvioinnin ja kehittämisen kannalta on oleellista saada asiakkaiden näkemykset ja kokemukset esiin. (Outinen & Lempinen & Holma & Haverinen 1999, 12, 21–23; Rousu & Holma 1999, 89.) Asiakkaan antamaan palautteeseen vaikuttavat siis itse palvelun ja prosessin lisäksi asiakkaan ennakkokäsitykset. Asiakkailta voi olla hyvin erilaiset lähtökohdat palautteen antamisessa sen perusteella millaisia aiempia kokemuksia hänellä itsellään on tai mitä kokemuksia hän on saanut tietoonsa. Näiden ennakkokäsitysten selvittäminen voi olla myös osa asiakaspalautteprosessia siitä näkökulmasta onko asiakkaan käsitys tai kokemus muuttunut työskentelyn ja prosessien myötä. Ennen kaikkea asiakkailta voi saada tietoa siitä millaisena he kokevat palveluiden laadun suhteessa organisaation omiin tavoitteisiin. Asiakkaiden saaman palautteen kautta organisaatiolla on mahdollista saada tietoa omien laatutavoitteiden toteutumisesta ja näyttäytymisestä asiakkaiden parissa tehtävässä käytännön sosiaalityössä.

Sosiaalityön kehittämisessä asiakasosallisuuden toteutumisen perusedellytys asiakkailta palveluista saatavien kokemusten ja näkemysten kerääminen ja hyödyntäminen. Asiakasosallisuuden ajatellaankin sisältävän asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä, vuorovaikutusta ja dialogisuutta sekä asiakkaiden osallisuutta palvelujen suunnitteluun ja arviointiin. (Högabba 2006, 29, 57.) Asiakkaan palaute voi koskea oman asiakasprosessin kulkua, sen tapahtumia tai samaansa kohtelua. Asiakas voi osaltaan arvioida omia kokemuksiaan ja antaa palautetta läpi koko prosessin. Arvioidessaan prosessin tulosta asiakas

voi antaa palautetta välittömästi vaikutelmastaan työskentelyn tuloksesta, tyytyväisyydestä prosessin päättyessä tai kokemaansa hyötyä. Asiakaspalautejärjestelmässä on myös huomioitava se, että sosiaalityössä prosessit voivat olla pitkiä ja niiden lopputulosta voidaan arvioida vasta pitkällä aikavälillä. Kriittinen asiakaspalaute auttaa osaltaan tunnistamaan kehittämisen kohteita ja täydentää työntekijän omaa arvioita. Asiakaspalautejärjestelmää suunniteltaessa onkin huomioitava, että se on toimiva organisaation ja asiakkaan kannalta. Asiakkaalla on myös oltava tieto, kuinka hänen palautettaan on käsitelty ja kuinka se on vaikuttanut toimintaan ja sen kehittämiseen. (Outinen & Lindqvist 1999, 13.) Asiakaspalautteen keräämisessä on pystyttävä huomioimaan se, että kerätty palaute palvelee osaltaan organisaation laadun arvioimista ja kehittämistä. Tästä näkökulmasta palautteenantotapojen mahdollisuuksia ja kerättävän palautteen sisältöä on mietittävä juuri arvioinnin ja kehittämisen näkökulmasta. On pystyttävä myös arvioimaan jatkuvasti tuottavatko valitut tavat hyödyllistä tietoa organisaatiolle. Myös tapoja antaa palautetta on mietittävä asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Sosiaalityössä asiakkaina voi olla henkilöitä, joiden haasteet ja tuen tarpeet on pystyttävä huomioimaan asiakaspalautejärjestelmää suunniteltaessa. Tällaisia asiakkaita voivat olla esimerkiksi vammais- ja päihdepalvelujen asiakkaat sekä lapsiasiakkaat. Mikäli asiakaspalautejärjestelmä tuottaa osalle asiakkaista haasteita, jotka vaikeuttavat tai estävät palautteen antamisen, niin asiakkaiden aito osallistuminen palvelujen laadun arvioimiseen ja kehittämiseen jää toteutumatta.

Ennen kuin asiakaspalautetta voidaan hyödyntää sosiaalityön kehittämisessä, sitä on kerättävä ja saatava asiakkailta. Tämä ei aina ole ongelmaton sosiaalityössä. Asiakaspalautteen keräämisen voi vaikuttaa osaltaan työntekijöiden haluttomuus kerätä palautetta, kuin myös asiakkaiden haluttomuus antaa palautetta. Sosiaalityöntekijät voivat myös kokea asiakaspalautteen keräämisen haastavaksi. Sosiaalityön asiakkaat ovat usein haastavissa elämäntilanteissa, jolloin palautteen pyytäminen voi tuntua työntekijästä vaikealta. Jos asiakas on tullut sosiaalityön asiakkaaksi elämänsä kriisitilanteen vuoksi, voi tuntua kohtuuttomalta pyytää asiakasta arvioimaan saamansa palvelua ja sen laatua. (Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 79.) Asiakkaat voivat myös kokea asiakaspalautteen antamisen tarpeettomana. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen hyödyllisenä, mutta työn kuormittavuus voi osaltaan vaikuttaa työntekijöiden valmiuteen kerätä palautetta. (Lappalainen 2017.)

Tässä tutkimuksen organisaatiossa asiakkailta on mahdollisuus antaa asiakaspalautetta sen internetsivuilta löytyvällä asiakaspalautelomakkeella. Asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta tietystä palvelusta, josta heillä on kokemuksia. Lomakkeella määritellään

eri palveluita ja toimintoja, joita palaute koskee. Lomakkeella palautteen antaja myös määrittelee oman asemansa palautteen antajana, esimerkiksi asiakas, asiakkaan omainen, asukas tai yhteistyökumppani. Palautteen antajaa pyydetään myös määrittelemään mitä asiaa palaute koskee, vaihtoehtoja ovat palvelun saatavuus ja laatu, tilat sekä sähköinen tiedottaminen. Palautteen antajan on määriteltävä myös palautteen luonne, kiitos, moite, ehdotus tai kysymys. Edellä mainittujen vaihtoehtojen lisäksi vaihtoehtona on jokaisessa kohdassa ”jokin muu”. Palautteen antamiseksi edellä mainittavat kohdat on täytettävä. Palautteen antaminen edellyttää asiakkaalta kykyä sähköiseen asiointiin. Mikäli asiakas haluaa nostaa esiin annettujen vaihtoehtojen lisäksi esiin kokemuksensa tai näkemyksensä, edellytetään häneltä myös kykyä ilmaista itseään kirjallisesti.

Kerätyn asiakaspalautteen lisäksi asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät saavat asiakkailta myös työskentelyn eri vaiheissa spontaania asiakaspalautetta. Spontaanin asiakaspalautteen ero kerättyyn asiakaspalautteeseen on palautteiden lähtökohdissa. Kerätyssä asiakaspalautteessa asiakkaalta pyydetään organisaatio ja työntekijä lähtöisesti palautetta saamista palveluista ja organisaation käytännöistä. Asiakkaan odotetaan pohtivan ja erittelevän omia kokemuksiaan sekä ilmaisemaan ne palautteen muodossa. Spontaanin palautteen lähtökohta on asiakkaasta lähtevä halu tai tarve antaa palautetta omasta palvelukokemuksestaan palvelun tuottajalle. Asiakkaasta lähtöisin olevan halun tai tarpeen myötä asiakas voi antaa palautetta, milloin itse haluaa, eikä se edellytä palautteen erillistä keräämistä tai kokemusten kysymistä. Spontaanin palaute voi koskea laajuudeltaan yksittäistä palvelun tarjoajaa tai koko toimialaa. Asiakas voi antaa spontaania palautetta niin kirjallisesti kuin suullisestikin, esimerkiksi internetsivuilla, puhelimitse tai suoraan sosiaalihuollon työntekijälle. Spontaanin asiakaspalautteen haasteet ovat osittain sen kirjaamisessa ja käsittelyssä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

Etenkin suullisen palautteen hyödyntäminen edellyttää organisaatiolta käytäntöjä sen käsittelemiseen. Sosiaalityöntekijät sekä esimiehet saavat usein asiakkailta spontaania palautetta suullisesti ja tämän palautteen laajempi hyödyntäminen voi olla haastavaa sosiaalihuollon arjessa. Itse uutena sosiaalityöntekijänä olen kiinnostunut asiakkaiden antamasta palautteesta, mutta se jää usein vain oman ammatillisuuden kehittämiseen. Asiakkaan antamaa palautetta voidaan käsitellä ja hyödyntää nimenomaisen asiakkaan asian käsittelyssä, mutta sen laajempi hyödyntäminen edellyttää palautteen kirjaamista sekä käsittelyä laajemmasta näkökulmasta.

Sosiaalipalveluissa työntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaiden palautteesta ja sen arvioimaan tuottavan tärkeää tietoa työn kehittämiseen. Pelkästään asiakaspalautteen kerääminen ei luo edellytyksiä asiakasosallisuudelle sosiaalityön kehittämisessä. Työyhteisön on oltava valmis kehittämään käytäntöjä asiakkaiden palautteen perusteella. Työntekijöiden on oltava valmiita pohtimaan omia käsityksiä tekemästään työstä sekä asiakkaiden palautteita siitä. Asiakaspalautteen aito hyödyntäminen sosiaalityön kehittämisessä vaatii työntekijöitä pohtimaan omaa työskentelyä. Työntekijöillä on myös tietoa siitä, mitkä käytännöt ovat muutettavissa ja mitkä eivät. (Högabba 2006, 11–12, 55.) Jotta asiakkaiden aito osallisuus sosiaalityön kehittämisessä toteutuisi, vaatii se myös sosiaalityöntekijöiltä paitsi asiakaspalautteen keräämistä niin myös sen aitoa hyödyntämistä. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijät ovat tärkeässä asemassa asiakasosallisuuden mahdollistajina ja toteuttajina. Asiakasosallisuus ei toteudu, jolleivät sosiaalityöntekijät ole valmiita muuttamaan omia työkäytäntöjä palautteen perusteella.

Asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämiseen, sen myötä tuleva vuoropuhelu ja yhteistyö voivat haastaa työntekijää, koska ne vaativat astumaan pois ammatilliselta mukavuusalueelta. Onnistunut asiakasosallisuus rikastuttaa työntekijän osaamista ja asiantuntijuutta eikä sitä pidä nähdä sen vastakohtana. Asiakkaan mukaan ottaminen palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen yhdistää asiakkaan ja työntekijän kokemustiedon ja asiantuntijuuden. Aidon osallisuuden mahdollistaminen vaatiikin sitoutumista niin yksittäiseltä sosiaalityöntekijältä, kuin organisaatioltakin. Yksittäisen sosiaalityöntekijän ominaisuudet, lähestymistavat ja arvot ovat merkittävässä asemassa asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta. (Pohjola & Niskala 2013, 12; Warren 2011, 77.) Asiakkaan osallisuuden toteutuminen sosiaalityön kehittämisessä vaatii työntekijältä ja organisaatiolta asiakkaan tiedon tunnustamista. Tämä voi olla haastavaa etenkin tilanteissa, joissa asiakkaalla on kriittinen näkemys saamastaan palvelusta ja organisaation käytännöistä. Asiakkaan osallisuus on silloin helppo ohittaa korostamalla asiantuntijatiedon merkitystä. Tällöin työntekijän ja asiakkaan tieto nähdään toistensa vastakohtana ja asiantuntijatieto arvotetaan korkeammalle. Jotta asiakkaan osallistuminen sosiaalityön kehittämiseen on mahdollista, on työntekijöiden ja organisaation oltava valmis tarvittaessa tarkastelemaan omaan toimintaansa ja käytäntöjään kriittisestikin.

Myös organisaation on yksittäisiä työntekijöitä laajemmin pystyttävä tarkastelemaan kriittisesti omaa toimintaansa ja rakenteitaan asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Jotta asiakkaiden antama palaute voidaan hyödyntää toiminnan laadun arvioinnissa ja ke-

hittämisessä täytyy asiakaspalautejärjestelmään kuulua myös selkeä suunnitelma palautteiden käsittelemiseksi. Asiakasosallisuus edellyttää aitoa kiinnostusta ja arvostusta asiakkaan antamaa palautetta kohtaan. Asiakkailla on myös oltava tieto, kuinka heidän antamaansa palautetta käsitellään organisaatiossa ja miten se vaikuttaa organisaation toimintaan ja kehittämiseen.

Haastavaksi asiakaspalautteen hyödyntämisen sosiaalityön kehittämässä tekee myös se, ettei kaikkia asiakkaita voida tavoittaa palautteen antajiksi. Etenkin kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden, kuten päihteiden käyttäjien, ikääntyneiden, vammaisten tai lasten ääni ja kokemukset eivät tule välttämättä esiin. Asiakaspalautteen antajiksi voivat myös valikoitua sellaiset asiakkaat, jotka ovat joko erittäin tyytymättömiä tai tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Yksittäisen asiakkaan antama voimakas palaute voi korostua liikaa, etenkin jos asiakas on aktiivisesti hyödyntänyt paikallisissa tiedotusvälineissä esiintymistä. Haasteena asiakaspalautteen hyödyntämisessä voi olla kattavuuden lisäksi myös systemaattisuuden ja dokumentoinnin puutteet. Tämän vuoksi onkin tärkeää aktiivisesti kehittää kuntien sosiaalipalvelujen asiakaspalautteen keräämistä, jotta ne tavoittaisivat mahdollisimman monet asiakkaat. (Kaskisaari ym. 2010, 83–84; Outinen & Mäki & Siikander & Liukko 2001, 10.) Etenkin tilanteissa, joissa asiakaspalautetta ei kerätä systemaattisesti erittäin tyytyväisten ja tyytymättömien asiakkaiden palaute voi olla enemmistönä. Vaikka asiakkailla olisi mahdollisuus antaa palautetta se voi jäädä asiakkaan oman aktiivisuuden varaan. Jos palautetta kerätään mahdollisimman systemaattisesti kaikilta asiakkailta, niin on mahdollista saada paljon laajemmin tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä. Tällöin esimerkiksi asiakkaan kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä tuo esiin palautteen antamisen mahdollisuuden.

Asiakaspalaute osaltaan ohjaa sosiaalipalveluja suuntaan, jossa se on vastuussa tuottamistaan palveluista ja niiden laadusta palvelujen käyttäjille eikä vain ylemmälle tasolle. Asiakkaiden osallistaminen ja aktivointi kehittämässä korostaa asiakkaiden valtaistumista suhteessa organisaatioon. Tällöin asiakkaat osaltaan osallistuvat myös organisaation toimintaan ja asiakkaiden näkökulma palveluista voi muuttaa käsityksiä asiantuntijuudesta. (Kaskisaari & Tammelin & Hirvonen & Hämeenaho & Ilmarinen & Vartiainen 2010, 84; Rantanen & Toikko 2006, 406.) Asiakkaiden osallisuuden palvelujen arvioinnissa ja kehittämässä myötä organisaatio tunnustaa asiakkaat tärkeänä osana palvelun kehittämistä. Tällöin organisaation toimintaa ei arvioida vain hallinnon, päättäjien ja työntekijöiden näkökulmasta, jolloin voidaan painottaa erilaisia asioita kuin asiakkaiden

näkökulmasta. Asiakkaiden asiantuntijuus palveluista ja niiden laadusta tunnustetaan tärkeänä osana niiden arviointia ja kehittämistä.

Asiakkaiden palaute sosiaalityön laadun arvioimisessa ei ole lähtökohdiltaan yksinkertainen. Asiakkaiden palaute voi olla tyytymätöntä tilanteessa, jossa toiminta on sosiaalityön lähtökohtien ja eettisten periaatteiden näkökulmasta perusteltua. Esimerkiksi vastentahoisessa huostaanotto tilanteessa niin asiakas kuin asianosaiset voivat kokea saamansa palvelun ei toivottavana. Toisaalta taas esimerkiksi vammais- ja vanhussosiaalityössä asiakas voi toivoa saavansa runsaasti palveluita, mutta sosiaalityön näkökulmasta palvelujen myöntäminen ei ole perusteltua. Myös tilanteet, joissa asiakkaat antavat kriittistä spontaania palautetta voivat olla työntekijälle haastavia. Usein palaute voi henkilöityä yksittäiseen työntekijään, joka on työntekijälle haastavaa. Myös asiakkaan turhautuminen palautteen antohetkellä voi osaltaan vaikuttaa työntekijän mahdollisuuksiin ja haluun ottaa asiakkaan palaute vastaan.

Sosiaalityöntekijän ja organisaation pystyttävä erottamaan sellainen palaute, joka kertoo asiakkaan näkemyksen saamansa palvelun laadusta. Tämä edellyttää sitä, että tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön sosiaalityöntekijän ratkaisuihin, tämän on pystyttävä perustelemaan ne. Asiakaspalautteen koskiessa palvelun laatua sosiaalityöntekijän ja organisaation on pystyttävä tarkastelemaan omaa toimintaansa asiakkaan palautteen näkökulmasta ja tarvittaessa arvioitava sitä kriittisesti. Tämä edellyttää asiakkaan palautteen arvostamista ja asiakkaan asiantuntijuuden palveluiden käyttäjänä tunnustamista. Tällöin asiakas pääsee aidosti palautteellaan vaikuttamaan sosiaalityön laatuun ja kehittämiseen. Asiakkaan kokemus on silloin yhtäläisenä näkökulmana palvelujen laadun arvioinnissa kuin työntekijän, organisaation ja päättäjien kanssa. Asiakkaan osallisuus, sen tukeminen ja arvostaminen kehittävät osaltaan sosiaalityöntekijän toimintaa ja organisaation rakenteita asiakaslähtöisempään suuntaan.

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Tutkimustehtävät

Oma kiinnostukseni sosiaalityön asiakkaiden palautteeseen koskee vasta muotoutumassa olevaan ammatillisuuttani. Työskennellessäni aloittelevana sosiaalityöntekijänä koen asiakkaiden kokemukset asiakasprosessista arvokkaina. Esiymmärrykseni asiakaspalautteesta oli, että järjestelmällisen asiakaspalautteen kerääminen sosiaalipalveluissa on paitsi haastavaa myös vähäistä. Ymmärrykseni mukaan asiakaspalautetta kuitenkin pidetään tärkeänä osana sosiaalityön kehittämistä ja asiakkaiden näkökulmien ja kokemusten esiintuomisesta. Etenkin käytännön sosiaalityöntekijät ymmärrykseni mukaan pitävät asiakkailtaan saamaa palautetta tärkeänä tekijänä työnsä laadun arvioimisessa ja kehittämässä.

Sosiaalityöntekijät saavat palautetta suoraan asiakkailta heidän kanssaan työskennellessään. Asiakaspalautteesta voidaan saada sosiaalityön kehittämisen kannalta hyödyllisiä kokemuksia asiakasprosessien eri vaiheista, yksikön toimintatavoista sekä rakenteista. Asiakkaiden palautteen myötä voidaan saada kehittämisen kannalta hyödyllistä tietoa, mutta haasteina on palautteen kerääminen ja hyödyntäminen kehittämistyössä.

Alun perin tarkoitukseni oli tutkia asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä. Aineiston analyysivaiheessa kuitenkin aineistosta nousevat esiin sosiaalityöntekijöiden kokemukset. Tämän myötä laadulliselle tutkimukselle yleisen piirteen mukaan tutkimuskysymykset muotoituvat koskemaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakaspalautteesta, sen keräämisestä ja hyödyntämisestä. Lisäksi olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden kehittämisideoista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä.

Tutkin myös, miten sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sosiaalityötä voidaan kehittää asiakaspalautteen avulla. Asiakaspalautteen ja asiakkaiden kokemusten avulla on mahdollista saada sellaista tietoa sosiaalityön käytännöistä ja prosesseista, jota muuten voi olla hankala tavoittaa. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia näkökulmia sosiaalityöntekijöillä on asiakaspalautteen tuomasta tiedosta ja sen hyödyntämisestä sosiaalityön kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksiksi muotoituvat:

- Millaisia kokemuksia asiakastyötä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on asiakaspalautteen keräämisestä ja sen hyödyntämisestä?
- Millaisia kehittämissideoita sosiaalityöntekijöillä on asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen?
- Miten sosiaalityötä voidaan kehittää asiakaspalautteen avulla?

Kokemukset rakentuvat merkityksistä. Kun tutkitaan kokemuksia niin keskiössä ovat kokemusten merkityssisällöt ja niiden rakenteet. Ihminen luo eri asioihin erilaisia merkityksiä ja suhteita elämässä. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä ja asiakas kokevat tapaamisen tai neuvottelun hyvin eri lailla, vaikka ovat samassa tilanteessa. Molemmilla on erilainen suhde toisiinsa ja tilanteen tapahtumiin, heillä on erilainen perspektiivi, eli kuinka he elävät ja kokevat rakentuu aiemmista kokemuksista, käsityksistä ja arvoista. (Valli & Aaltola 2015 30-31.) Tutkimuksessa olen kiinnostunut juuri käytännön asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä heidän erityisen asemansa vuoksi suhteessa sosiaalityön asiakkaisiin. He saavat asiakailta palautetta kokemuksistaan sosiaalityöntekijän ja organisaation asiakkaana olemisesta. Sosiaalityöntekijät myös näkevät käytännön työssään kuinka organisaation laatutavoitteet ja kehittämistyö toteutuvat.

Asiakaspalautteen kerääminen on ensimmäinen edellytys asiakkaiden näkemysten hyödyntämisessä sosiaalityön kehittämisessä. Asiakkaat voivat antaa työskentelyn eri vaiheissa asiakaspalautetta, mutta sen lisäksi asiakkailta voi olla mahdollisuuksia antaa palautetta myös muilla keinoilla. On tärkeää hahmottaa sosiaalityöntekijöiden ymmärrys eri palautteen antokanavista, jotta he voivat tarvittaessa ohjata asiakkaita palautteen antamisessa. Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaisiinsa, jolloin heillä voi olla erilainen ymmärrys asiakkaiden palautteesta ja sen keräämisestä. Sosiaalityöntekijöillä voi olla myös näkemyksiä asiakaspalautteen hyödyntämisen mahdollisuuksista. Tämän tiedon esiin tuomisen myötä asiakkaiden mahdollisuudet osallistua sosiaalityön kehittämiseen voivat parantua.

4.2 Tutkimuksen metodologiset lähtökohdat

Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat aineiston keruumenetelmä sekä aineiston analyysi. Pelkistetyimmillään laadullisen tutkimuksen aineisto on muodoltaan tekstiä. Tutkimuksessani aineisto muodostui sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluista, aineiston muodostuminen oli siis tässä tutkimuksessa tutkijasta riippuvaa. Laadullisen tutkimuksen aineisto muodostuu usein pienistä määristä tapauksia, joita pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tällöin aineiston tieteelliseksi kriteeriksi muodostuu määrän sijaan laatu. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa analysoidaan aineistolähtöisesti, jolloin teorioiden muodostaminen lähtee aineistosta ilman ennakoasettamuksia. Aineistolähtöinen analyysi on ensisijaista, kun halutaan saada tietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta (Eskola & Suoranta 2005, 15–18.) Tämän tutkimuksen tarkoitus on tuottaa tietoa asiakaspalautteesta ja asiakasosallisuudesta sosiaalityön kehittämisessä asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta sosiaalityön kehittämisessä asiakaspalautteen kautta.

Laadulliselle tutkimukselle on myös ominaista prosessimaisuus ja tutkimussuunnitelman eläminen tutkimusprosessin myötä. Tutkimuksen etenemisen myötä tutkimuskysymykset ja aineiston keruumenetelmät voivat muotoutua vähitellen (Eskola & Suoranta 2005, 15; Kiviniemi 2015, 74). Prosessinomaisuus näkyy omassa tutkimuksessani siinä, että tutkimuskysymykset muotoutuivat lopulliseen muotoonsa vasta aineiston analyysivaiheessa. Alun perin tarkoitukseni oli tutkia sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä sosiaalityön kehittämisessä, aineistosta nousee kuitenkin sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteesta. Tämän myötä tutkimuskysymykset muotoutuvat aineiston myötä koskemaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia.

Tapaustutkimuksen kohde on usein jokin ilmiö ja se on tarkka ja perusteellinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Tapaustutkimuksessa päämääränä on lisätä ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, se voi myös pyrkiä kuvaamaan tiettyä ilmiötä. Tärkeää on erottaa tutkimuksen tapaus ja tutkimuksen kohde toisistaan. Tapaustutkimukselle on olennaista, että tutkittavana on tapaus tai pieni joukko tapauksia. (Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 9–11, 31.) Tässä tutkimuksessa tapaus on haastateltavat asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät, jotka työskentelevät samassa organisaatiossa ja tutkimuksen kohde on sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä

sekä näkemykset siitä, miten asiakaspalautetta ja asiakasosallisuutta voidaan hyödyntää ja lisätä sosiaalityön kehittämisessä. Haastattelu kutsu lähetettiin kahden eri yksikön sosiaalityöntekijöille, yhteensä viidelle sosiaalityöntekijälle, joista kolme osallistui ryhmähaastatteluun. Aineiston analyysivaiheessa nimesin haastatteluun osallistuneet sosiaalityöntekijät stt1, stt2 ja stt3 arvotussa järjestyksessä.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi perustuu tutkijan asemaan ja tutkimuksen raportointiin. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija luo tutkimusasetelman ja tulkitsee tutkimuksen tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2017, 118). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt kuvaamaan tarkasti omat esiymmärrykseni tutkittavasta aiheesta sekä erityisen suhteeni haastateltaviin sosiaalityöntekijöihin. Tulos-osiossa olen pyrkinyt luotettavuuteen sisällyttämällä aineistosta haastateltavien suoria sitaatteja ja perustellut kuinka olen tehnyt tutkittavasta aineistosta johtopäätökset.

Olen työskennellyt haastateltavien sosiaalityöntekijöiden kanssa samassa organisaatiossa ja se osaltaan on voinut vaikuttaa haastattelutilanteeseen sekä haastateltavien vastauksiin. Osa tutkimuksen luotettavuutta ovat myös tutkimuksen tiedonantajat sekä tutkijan ja tiedonantajan suhteen auki kirjoittaminen ja arvioiminen. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 123). Tutkimuksen tiedonantajiksi valikoituvat organisaatiossa asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät, koska heillä on erityinen asema asiakaspalautteen kerääjinä sekä saajina. Asiakastyötä tekeville sosiaalityöntekijöillä on myös erilainen näkökulma suhteessa organisaatioiden palvelujen laatuun suhteessa esimerkiksi organisaatioiden johtoon.

Tässä tutkimuksessa myös tutkijan sitoumukset nousevat erityiseen asemaan, työskenteleminen tutkimushetkellä samassa organisaatiossa haastateltavien kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 121). Osittain aineistosta nousee esiin sosiaalityöntekijöiden kokemukset aiemmista työpaikoistaan, mutta myös kokemukset nykyisestä organisaatiosta. Osittain kokemukset voivat olla kriittisiäkin organisaatiota kohtaan, olen esitellyt kaikki sosiaalityöntekijöiden kokemukset tutkittavasta aiheesta. En ole saanut palkkiota organisaatiolta tutkimuksen suorittamisesta. Tutkimuksen tarkoitus on tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä sosiaalityön laadun kehittämisessä, tällöin yksittäisen organisaation toiminta ei nouse merkittävään asemaan.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuteen liitetään myös aineiston keruumenetelmä sekä aineiston analyysi (Tuomi & Sarajärvi 2017, 122). Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelulla, olen raportoinut haastattelutilanteen sekä arvioinut sitä aineistoluvussa, samoin olen kuvannut aineiston analyysin sekä kuinka

olen tehnyt aineistosta tässä tutkimuksessa olevat johtopäätökset. Kaiken kaikkiaan olen pyrkinyt tutkimuksen luotettavuuden lisäämiseksi yksityiskohtaiseen raportointiin koko tutkimuksen ajan.

Lähestyn tutkimuksen aihetta fenomenologisesta tieteenfilosofian näkökulmasta. Fenomenologiassa kaikki tieto perustuu kokemuksiin ja todellisuutta on mahdollista tutkia kokemusten kautta. Tällöin ollaan kiinnostuneita ilmiöistä, jotka välittyvät ihmiselle kokemusten kautta ja muodostuu siten osaksi ihmisen tajuntaa ja ymmärrystä maailmasta. Fenomenologiaan liittyy myös ihmisen suhde ympäröivään maailmaan, jolloin tieto muodostuu tässä suhteessa. (Virtanen 2006, 154-156). Tässä tutkimuksessa kohteena ovat sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä sosiaalityön laadun kehittämisessä. Kun tutkitaan kokemuksia, tutkitaan niiden merkityssisältöjä. Merkitykset rakentuvat siinä yhteisössä ja yhteiskunnassa, jossa elämme. Vaikka fenomenologiassa painotetaan yksilön kokemuksia ja suhdetta ympäröivään maailmaan, nämä kokemukset rakentuvat aina jossain yhteisössä. Yhteisöjen sisällä on usein samankaltaisuuksia siinä, kuinka maailma koetaan ja millaisia merkityksiä sille annetaan. Toisaalta ymmärretään myös, että jokainen yksilö on erialinen. (Laine 2015, 31-32.)

Haastattelun tutkimuksessa asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja olen kiinnostunut heidän kokemuksistaan asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä sosiaalityön laadun kehittämisessä. Haastateltavat sosiaalityöntekijät ovat yksilöitä, jotka muodostavat kokemukset esimerkiksi tutkittavasta aiheesta ja antavat niille merkityksiä. Kuitenkin koska kyseessä on samaan ammattiryhmään ja samaan organisaatioon kuuluvista henkilöistä heidän kokemuksiinsa ja merkityksiin vaikuttavat nämä yhteisöt Tällöin yksilöiden haastattelusta on mahdollista saada tietoa myös niistä yhteisöistä, joihin he kuuluvat. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan muodostaa laajasti päteviä yleistyksiä, vaan haastateltavien sosiaalityöntekijöiden tutkimuksen ajankohtana muodostamat merkitykset. (Laine 2015, 32.)

4.3 Aineiston kerääminen ja analyysi

Koska tässä tutkimuksessa kuvataan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä sosiaalityön kehittämisessä, on tarkoituksena haastatella sosiaalityöntekijöitä. Tämän tutkimuksen aineistona on asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelu. Tutkimuskysymyksen ja tutkimuksen

tavoitteen vuoksi oli merkityksellistä haastatella juuri asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, koska he ovat merkittävässä roolissa asiakaspalautteen saajina ja mahdollisina kerääjinä. Sosiaalityöntekijät ovat ryhmähaastattelun kannalta homogeeninen ryhmä, joilla on työssään käytössä samankaltaiset käsitteet, joka on yksi ryhmähaastattelun onnistumisen kannalta tärkeä tekijä (Eskola & Suoranta 2005, 96). Ryhmähaastattelu tehtiin toukokuussa 2018.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole merkittävää vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen. Laadullinen tutkimus pohjautuu suhteelliseen pieneen määrään tapauksia. Tapaus tässä tutkimuksessa ovat haastateltavat asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijä. Aineiston avulla on tarkoitus auttaa tutkimusta luomaan käsitteellistä ymmärrystä tutkitavasta ilmiöstä, tässä tutkimuksessa asiakaspalautteesta ja asiakasosallisuudesta sosiaalityön kehittämisessä. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoitus tuottaa vain tietoa aineistosta, vaan pyrkiä tuottamaan siitä näkökulmia. (Eskola & Suoranta 2005, 61–62.) Aineisto kerättiin haastattelemalla kolmea kahdessa eri yksikössä asiakastyötä tekevää sosiaalityöntekijää. Nämä sosiaalityöntekijät valikoituvat tämän tutkimuksen tapaukseksi, koska kyseisten yksiköjen sosiaalityöntekijät ovat toimineet muiden yksiköiden sosiaalityöntekijöitä pidempään organisaatiossa ja voivat siksi antaa tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa. Kyseessä olevassa organisaatiossa työskentelee yhteensä noin kaksikymmentä sosiaalityöntekijää, joten tapauksen rajaaminen myös määrän kannalta on tärkeää. Tutkimuksessa mukana olleissa yksiköissä työskentelee yhteensä seitsemän sosiaalityöntekijää. Tämän tutkimuksen tekijä on yksi noista seitsemästä sosiaalityöntekijästä, joten haastattelukutsu lähetettiin kuudelle sosiaalityöntekijälle. Haastattelukutsuun vastasi myöntävästi kolme sosiaalityöntekijää, jotka osallistuivat myös haastatteluun. Haastatellut sosiaalityöntekijät työskentelivät lastensuojelussa, lastenvalvonnassa sekä työikäisten- ja vammaispalvelulain palveluissa.

Aineistonkeruumenetelmänä on sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa haastattelutilanteessa on useita haastateltavia ja tavoitteena on saada muodostumaan keskustelua tutkimuksen kannalta merkittävistä aiheista. Ryhmähaastattelussa on mahdollista saada haastateltavien toisiltaan saaman tuen ja keskustelun avulla enemmän tietoa kuin yksilöhaastattelussa. Ryhmähaastattelussa tutkija voi jäädä ajoittain sivuun ryhmän jäsenten kysellessä toisiltaan, pohtia asioita ja jopa kiistellä. (Eskola & Suoranta 2005, 94–96; Alasuutari 2007, 152.) Oma kiinnostukseni ryhmähaastattelua kohtaan nousi edellisestä opinnäytetystäni, jossa keräsin aineiston yksilöhaastatteluilla. Koska minulla oli kokemusta yksilöhaastatteluista, koin mahdollisuuden aineiston keräämiseen

ryhmähaastattelun avulla mielenkiintoiseksi. Tarkoituksena on, että ryhmähaastattelutilanteessa aiheesta nousisi keskustelua haastateltavien kesken.

Haastattelu on luonteeltaan teemahaastattelu, joka tunnetaan myös puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa haastattelun aiheet on määritelty valmiiksi. Haastattelun teemat olivat lähtöisin tutkimuskysymyksen keskeisistä teemoista, joiden avulla oli mahdollista vastata tutkimuskysymykseen. Haastattelua varten tein tutkimuskysymysten pohjalta teemarungon, jossa on tutkimuksen kannalta merkittävät teemat, ja joka käytiin haastattelussa läpi. Teemarungossa on joitain valmiita kysymyksiä, mutta kunkin käsiteltävän teeman laajuus riippuu myös haastateltavista. Tarkoituksena on, että haastateltavat voivat antaa oman käsityksensä kaikista teema-alueista. Teemahaastattelun avoin muoto mahdollisti haastateltavien puhumaan vapaamuotoisesti, jolloin aineiston voidaan katsoa edustavan haastateltavien puhetta itsessään. Teemojen avulla aineistoa on mahdollista lähestyä jäsennetysti. (Eskola & Suoranta 2005, 86–87; Vilka 2005, 101–102.)

Haastattelut tehtiin toukokuussa 2018. Kaikki haastateltavat ja haastattelija ovat entuudestaan toisille tuttuja samassa organisaatiossa työskentelyn kautta. Tämä asetelma tuo osaltaan haastattelutilanteeseen rennon ilmapiirin. Ennen haastattelua pohdin haastateltavien ja haastattelijan tuttuuden vaikutuksia haastattelutilanteeseen ja aineiston muodostumiseen. Ennen haastattelua tai haastattelutilanteessa ei kuitenkaan nähdäkseni nousut esiin henkilöiden välisiä asioita tai asetelmia, jotka olisivat vaikuttaneet haastattelutilanteeseen tai aineiston muodostumiseen. Osa haastateltavista tuottaa käsiteltävistä teemoista enemmän kuin toiset. Haastattelijana olisin voinut vielä erikseen tarkentaa olisiko vähemmän tiettyyn aiheeseen osallistuneella haastateltavalla jotain lisättävää. Tämä olisi toisaalta voinut osaltaan luoda hieman painostavan tunteen haastateltavassa, jolla ei välttämättä olisi ollut muiden haastateltavien kertomaan lisättävää tai eivät esimerkiksi olisi halunneet vastata johonkin tiettyyn kysymykseen. Tarkoituksena on kuitenkin mahdollistaa haastateltavien osallistuminen ja tiedon tuottaminen siinä laajuudessa, kun he itse haluavat. Näin ollen osa haastateltavista tuottaa enemmän aineistoa, kun toiset.

Ryhmähaastattelussa syntyy käsiteltävistä teemoista haastateltavien välille keskustelua, jolloin en haastattelijana puuttunut keskusteluun muuten kuin esittämällä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Osasta teemoista syntyy enemmän keskustelua kuin toisista. Osa haastattelussa käsitellyistä teemoista jää myös sisällöltään ohuemmiksi kuin toiset. Tämä kuitenkin näkemykseni mukaan kuuluu osana haastattelun luonteeseen, osaan teemoista haastateltavilla on enemmän kerrottavaa kuin toisiin. Kuitenkin teemat ovat sellaisia, että haastateltavilla on lähtökohtaisesti kokemuksia tai näkökulmia käsiteltyihin teemoihin.

Osittain tämä saattaa myös tarkoittaa, että haastateltavien kokemukset ovat samankaltaisia käsiteltävistä teemoista. Haastattelun aikana keskustelu pysyy melko hyvin käsiteltävissä teemoissa ja aihepiireissä. Haastateltavat kertovat esimerkkejä, joilla halusivat tuoda esiin kokemuksiaan, osa esimerkeistä liittyy tiukemmin ja osa löyhemmin käsiteltäviin teemoihin. Haastateltavat kuitenkin haluavat tuoda esimerkkien tai kokemustensa kautta tietoa käsiteltävään teemaan. Joissain kohdin haastattelijana palautan keskustelun takaisin aiheeseen, haastateltavat myös saattavat pyytää myös toistamaan kysymyksen.

Koska haastattelurungon teemat ovat lähellä toisiaan ja limittyivät keskenään, niin eri haastattelun vaiheissa haastateltava saattaa tuottaa tietoa toisesta teemasta, jota ei vielä ole käsitelty. Pääsääntöisesti annoin haastateltavien keskustella sillä hetkellä heidän käsittelemästään teemasta, vaikka tämä osaltaan tarkoitti sitä, että teemarunkoa ei käsitelty sen alkuperäisessä järjestyksessä. Litterointi vaiheessa ymmärsin, että tämä ratkaisu osaltaan myös vaikuttaa siihen, missä laajuudessa mitäkin teemaa käsiteltiin. Toisaalta pyrkimykseni on mahdollistaa haastateltavien välinen keskustelu ryhmähaastattelu mukaisesti, joten pidän ratkaisuni tilanteessa perusteltuna.

Aineiston analyysina on sisällönanalyysi, jonka tarkoituksena on muodostaa aineiston perusteella teoreettinen kokonaisuus. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysissa katsotaan olevan kolme vaihetta: aineiston pelkistäminen, ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108). Aineisto pelkistäminen tapahtuu litteroimalla haastattelut sanasta sanaan. Jonka jälkeen erotellaan tutkimuksen aiheen kannalta merkittäviä teemoja ja karsitaan epäoleellinen aineisto. Tarkoituksena on erotella tutkimuskysymyksen kannalta keskeiset teemat sekä rajata tutkimuksen kannalta epäoleellinen aineisto. (Kiviniemi 2015, 83; Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Analyysivaiheessa rajaaminen on tärkeää, tarkoituksena on nostaa esiin tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset teemat. Tämä voi olla haastavaa, koska aineistosta voi nousta esiin useita kiinnostavia aiheita, jotka eivät kuitenkaan ole tutkimuksen kannalta olennaisia. Rajatuista teemoista on tarkoitus kertoa kaikki mitä aineistosta nousee esiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon lisäksi sosiaalityöntekijä tuovat esiin näkemyksiä ja kokemuksia asiakasosallisuudesta sosiaalityössä sekä kokemuksia yhteistyökumppaneiden palautteesta.

Aineiston analyysin luokitteluvaihe tehdään teemoittelemalla. Aineiston analyysissa analyttävistä vaihetta edustaa aineiston luokittelu teema-alueisiin, jolloin se on helpommin käsiteltävissä ja tulkittavissa (Kiviniemi 2015, 83). Teemoittelussa aineistosta nostetaan

esiin tutkimuskysymystä valaisevia teemoja ja tarkoituksena on etsiä aineistosta tiettyjä teemoja kuvaavia näkemyksiä. Tällöin voidaan arvioida tiettyjen teemojen ilmenemistä aineistossa. Tärkeää on eritellä tekstimuotoisesta aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset teemat. Teemoittelu vaatii onnistuakseen empirian ja teorian vuorovaikutuksen, sen ei tule jäädä pelkästään teemoittain jaotelluiksi sitaateiksi. (Eskola & Suoranta 2005 174—175; Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Tässä vaiheessa pelkistetty aineisto jaetaan laajemmin tiettyjen tutkimuskysymyksen ohjaamien teemojen alle. Tässä vaiheessa aineistosta haetaan teemoihin liittyviä eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Aineiston teemoittelu tapahtuu tutkimuskysymysten alle. Lähden rakentamaan teemoja alkuperäisen teemahaastattelurungon mukaisesti. Teemarungon käyttäminen teemoittelussa on osin haastavaa, koska haastattelussa liikuttiin eri aiheiden välillä siten, että teemoja käsiteltiin eri järjestyksessä. Osittain tutkimuskysymysten alla olevissa teemoissa on päällekkäisyyksiä toisten tutkimuskysymysten alla olevien teemojen kanssa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden kokemat haasteet asiakaspalautteesta nostavat osaltaan teemoja asiakaspalautteen kehittämistä.

Kolmannessa vaiheessa edetään alkuperäisistä ilmaisuista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Tarkoituksena on jatkaa aineiston luokittelua niin pitkälle kuin se on aineiston sisällön kannalta mahdollista. Teoreettisten käsitteiden avulla on tarkoitus muodostaa kuvauksen tutkimuskohteesta. Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on muodostaa analyysin avulla johtopäätöksiä tutkittavasta aiheesta. Johtopäätöksissä on tarkoitus ymmärtää ja kuvailla mitä tutkimuksen kannalta oleelliset asiat tutkittaville merkitsevät. Tärkeää on muistaa, että tutkimuksessa pyritään luomaan tulokset kerätyn aineiston pohjalta, aineiston esittely ei sinänsä ole tutkimuksen tulos. (Eskola & Suoranta 2005, 180; Tuomi & Sarajärvi 2009, 111–112.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyyysissa saadaan vastaus tutkimuskysymykseen yhdistelemällä käsitteitä. Se perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jolloin aineistosta edetään käsitteellisempään näkemykseen tutkimuksen aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

<p>- <i>minulla on jäänyt sanomatta jotaki joka on niinkö sen kuulijan korville ois ollut kaikkein tärkein asia</i> -... <i>että koita aina niinkö miettiä että jotenki sen kuulijan kautta</i> -<i>Jos nyt ensin vaikka saisi jotenki palautta keskitetysti siitä, et esimerkiksi mulle on tärkeää kuinka asiakas on tullu kuuluksi, mikä hänen kokemuksensa on siitä?</i></p>	<p>Työntekijällä jäänyt puhumatta/kertomatta jokin asia. Mitä asiakas miettii asiakastilanteessa Asiakkaan kokemus saamastaan kohtelusta. Asiakkaan kokemus, onko tullut kuulluksi. Asiakas ei ymmärrä sosiaalityöntekijää.</p>	<p>Sosiaalityöntekijän asiakaslähäinen työskentely. Asiakasosallisuuden vahvistaminen sosiaalityöntekijän työskentelyssä.</p>
---	---	--

<p><i>-Ja sitte tuota siitä kohtelusta miten hän kokenut tulleeensa vaikka kuulluksi taikka otetuksi vastaan, ymmärretyksi</i></p> <p><i>-Niin, niinku vaikka, et asiakas sanois, että mää en ymmärtäny hölkäsen pöläystä sen puheista. Se puhui jotain latinaa tai jotain, nii oishan se hyvä tietää, että pystyis niinku muuttamaan (omaa työskentelyä)</i></p>		
<p><i>-Nii, että niinkö pitäiskö muuttaa ite, että oisko vähän aihetta muuttaa sitä omaa käytöstä.</i></p> <p><i>-jos vaikka jotaki osaamisvajeita ois, nii sittehän se työnantajan pitäis niinku jotenki järjestää sitä, että pääsis koulutukseen tai työnantaja perehyttäis johonki ja näin että.</i></p> <p><i>-Ei kai se haittaa, vaikka niitä myönteisiäki palautteita tulis, että tietäis omat vahvuudetki.</i></p>	<p>Sosiaalityöntekijän osaamisvajeet.</p> <p>Sosiaalityöntekijän tarve koulutukselle tai perehdytykselle.</p> <p>Sosiaalityöntekijän omat vahvuudet.</p>	<p>Sosiaalityöntekijän ammatillisten vahvuuksien ja kehittämistarpeiden kartoittaminen asiakkaiden kokemusten perusteella.</p> <p>Sosiaalityöntekijän ammatillisuuden kehittäminen asiakaspalutteen myötä.</p>
<p><i>-Mutta ko niin moni asia ei ole sitte, että ko minä töppään jotaki nii sehän ei ole (organisation) töppi vaan se on minun töppi. Että voisko sillä tavalla estää niitä sitte niitä tai jotenki</i></p> <p><i>-ainaki jotenki niinkö tulla tietoisemmaksi että on varmaan paljon mitää ei voi kyllä estää että ne on niinkö niin tilanteisiin liittyviä ja moniin asioihin että</i></p> <p><i>-Joo ja tavallaan se on palaute siitä, et hän ei ymmärrä miksi näin on tehty. Miksi yhtäkkiä ja siihen joutuu niinkö perustelemaan sitä omaa toimintaa, jos aattelee että se palaute siihen, ettei ymmärrä miksi</i></p>	<p>Sosiaalityöntekijän virhe.</p> <p>Virheiden estäminen.</p> <p>Sosiaalityöntekijän toimien perustelu asiakkaalle</p>	<p>Ennakollinen oikeusturva viranhaltijan työskentelyssä.</p> <p>Sosiaalityöntekijän valintojen ja interventioiden perustelu asiakkaalle.</p>
<p><i>-Että syntyy niinkö uuenlaista ymmärrystä siihen omaan tekemiseen ja kyllä me varmaan kaikki ollaan aika kiinnostuneita siitä että miltä se oma tekeminen niinkö näyttää ja mikä on vaikka se vaikuttavuus ja tämmösiä aika isojaki juttuja sitte.</i></p>	<p>Työntekijän ymmärrys omasta työskentelystä.</p> <p>Miltä asiakkaalle näyttää sosiaalityön vaikuttavuus.</p>	<p>Sosiaalityön vaikuttavuus asiakkaan kokemana.</p>

Taulukko 1. Teemoittelutaulukko sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalutteen merkityksestä työntekijätasolla.

4.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksessa tutkijan tekemiin ratkaisuihin vaikuttavat erilaiset eettiset näkökulmat. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen eettisyys voidaan jaotella kysymyksiin tutkimusluvasta, tutkimusaineiston keruusta, tutkimuskohteen hyväksikäytöstä, osallistumisesta ja tutkimuksen tiedottamisesta (Tuomi & Sarajärvi 2017, 109; Eskola & Suoranta 2005, 52). Tutkimuksen eettisyyttä on myös tutkimuksen yksityiskohtainen ja johdonmukainen raportointi, johon olen tässä tutkimuksessa pyrkinyt. Tutkimuksessa olen noudattanut hyviä tieteellisiä käytäntöjä, kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta, eettisesti kestäviä tiedonhankinnan tapoja, muiden tutkijoiden saavutusten huomioimista koko tutkimusprosessin ajan (Kuula 2006, 334-35).

Myös tutkimuksen aihe on eettinen valinta, johon vaikuttaa tieteenalan arvolähtökohdat, ihmiskäsitykset ja tavoitteet (Tuomi & Sarajärvi 2017, 114). Sosiaalialan ammattieettisiin lähtökohtiin kuuluu vahvasti ihmisarvot ja osallisuuden edistäminen (Talentia 2017, 11, 16-17). Myös tämän tutkimuksen aihetta tulee tarkastella eettisestä näkökulmasta, koska tutkimuksen aihe ei ole ammattieettiseltä kannalta yksinkertainen. Tarkoituksena on tutkia asiakasosallisuutta sosiaalityön kehittämisessä haastatteleamalla sosiaalityöntekijöitä, eli asiakasosallisuutta tutkitaan työntekijän näkökulmasta. Valittu näkökulma voi osaltaan vesittää koko asiakasosallisuuden merkityksen ja tuo siksi haasteita tutkimuksen aiheen eettisyyteen. Talentian (2017) eettisten ohjeiden mukaan osallisuus nähdään yksilön tunteena, ei ulkoa päin muodostettuna rakenteena. Eli osallisuus on lähtöisin yksilöstä itsestään, hänen mahdollisuutenansa tehdä valintoja ja vaikuttaa paitsi omaan asiaansa, myös palveluihin laajemmin. Osallisuudessa asiakkaan asiantuntemus hyväksytään.

Tutkin nimenomaan asiakaspalautetta ja asiakasosallisuutta asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta koska koen, että he ovat merkittävässä asemassa asiakasosallisuuden mahdollistamisessa ja toteutumisessa sosiaalityön kehittämisessä. Sosiaalityöntekijät ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa ja näkevät asiakkaita eri sosiaalityön prosesseissa ja tilanteissa. Tämän aseman kautta heille on muodostunut kokemuksia asiakaspalautteesta sekä sen keräämisen ja saamisen haasteista ja sitä edistävästä tekijöistä. Sosiaalityöntekijät myös näkevät organisaatioiden laatutavoitteiden toteutumisen käytännön työssä asiakkaiden kanssa. Asiakastyössä sosiaalityöntekijät ovat vastaanottamassa asiakaspalautetta, spontaania tai asiakaspalautteella kerättyä. He voivat myös vaikuttaa asiakkaan mahdollisuuksiin osallistua sosiaalityön kehittämiseen joko kannustamalla asiakkaita tuomaan kokemuksensa esiin tai luomalla asetelman, jossa asiakkaan näkökulma jää piiloon. Sosiaalityöntekijät kuulevat työssään asiakkaiden kokemuksia

palveluista ja ovat siksi merkittävässä roolissa tämän kokemuksen esiin tuomisessa sosiaalityön kehittämisessä. Asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden asema asiakaspalvelun ja asiakasosallisuuden kohdalla laajemmin sosiaalityön kehittämisessä on tämän tutkimuksen lähtökohdaksi, jolloin sosiaalityöntekijöiden haastattelu aineiston keräämiseksi on perusteltua. Ymmärrän kuitenkin, että asiakasosallisuuden tutkiminen työntekijöiden näkökulmasta tuo siihen tietyn näkökulman verrattuna esimerkiksi asiakkaiden kokemukseen omasta osallisuudestaan ja mahdollisuudestaan vaikuttaa sosiaalityön laadun kehittämiseen.

Tutkimuksen aihe, metodologiset lähtökohdat sekä menetelmät esittelin tutkimussuunnitelmassa ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Tässä tutkimuksessa tutkimuslupa kysyttiin paitsi gradun ohjaajalta myös organisaation sosiaali- ja perhepalvelujohtajalta. Tutkimuslupaa varten esitin ohjaajan hyväksymän tutkimussuunnitelman, jossa esittelin tutkimuksen aiheen sekä aineiston keräämisen ja analysoimisen sekä tutkimuksen aikataulun. Perhepalvelu- ja sosiaalijohtaja myönsi tutkimusluvut tutkimussuunnitelman perusteella maaliskuussa 2018.

Tutkimuksen eettisyyttä on myös tutkimuksen tiedonantajien tiedottaminen tutkimuksen tekijästä ja aiheesta, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä aineiston keräämisen menetelmästä, tutkimuksen aineiston luottamuksellisesta käsittelystä ja aineiston hyödyntämisestä (Kuula 2006, 101-102). Tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä esitin tutkimuksen aiheen ja tarkoituksen haastattelukutsussa. Tutkimukseen osallistuvia sosiaalityöntekijöitä lähestyin sähköpostilla, jossa esittelin lyhyesti tutkimuksen tarkoituksen sekä aineistonkeruutavan. Kerroin myös, että aineistoa käsitellään luottamuksellisesti, se on vain minun käsiteltävänä ja sitä käytetään vain tähän tutkimukseen. Sähköpostin liitteeksi laitoin hyväksytyt tutkimussuunnitelman ja pyysin sosiaalityöntekijöitä olemaan minuun yhteydessä, mikäli heillä olisi kysyttävää tutkimuksesta tai siihen osallistumisesta. Pyysin myös mahdollisilta haastateltavilta luvan haastattelun nauhoittamiseen haastattelusta saatavien tietojen luotettavuuden vuoksi. Haastattelun nauhoittamisella varmennettiin, ettei aineisto ole vain tutkijan muistin varassa.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla organisaation asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä ryhmähaastattelussa. Haastattelu oli teemahaastattelu jossa hyödynsin teemarunkoa, joka oli tutkimussuunnitelmani liitteenä. Teemahaastattelussa tutkimuksen teemat on määritelty etukäteen, mutta haastattelun kulku ei välttämättä seuraa teemarunkoa. Haastattelussa esille tulleet asiat on raportoitu tutkimuksessa siten, ettei yksittäisiä

haastateltavia tai organisaatiota tunnusteta (Kuula 2006, 128-129). Haastattelu nauhoitettiin ja muutettiin sana sanalta tekstimuotoon, tässä vaiheessa tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden nimet on koodattu stt1, stt2 ja stt3. Tutkimuksen aineisto on vain tutkijan käytössä, eikä sitä näytetä ulkopuolisille. Tutkimuksen aineistoa käytetään vain tässä tutkimuksessa ja tutkimuksen valmistuttua aineisto hävitetään.

Yhtenä eettisenä kysymyksenä tässä tutkimuksessa nousee esiin myös haastateltavien ja tutkijan välinen suhde, koska olen toiminut sosiaalityöntekijänä samassa organisaatiossa kuin haastateltavat sosiaalityöntekijät. Osa haastateltavista sosiaalityöntekijöistä työskentelee samassa työyhteisössä kanssani, osan kanssa olen tavannut useita kertoja työn vuoksi. Työyhteisössäni työskentelevien haastateltavien kanssa olen jonkin verran puhunut tutkimuksen aiheesta. En kuitenkaan pyrkinyt vaikuttamaan haastateltavien vastauksiin. Tässä tutkimuksessa ei ole tarkoituksena kumota tai vahvistaa mitään tiettyä teoriaa, vaan kerätä tietoa tutkimuksen aiheena olevasta ilmiöstä. Tutkimuksen aihe ei myöskään liity suoraan kyseisen organisaation toimintaan tai työtapoihin, tavoitteena on kerätä tietoa haastateltavien sosiaalityöntekijöiden ammatillisista kokemuksista ja käsityksistä tutkittavaan aiheeseen. Haastattelijan tuttuus saattaa myös osaltaan purkaa haastattelutilanteessa mahdollisesti olevaa jännitystä ja tilanteessa saattaa syntyä enemmän keskustelua verrattuna entuudestaan tuntemattomaan tutkijaan.

Tutkittavien ja tutkijan välillä ei ole minkäänlaista riippuvuussuhdetta, joka olisi voinut vaikuttaa haastattelun vastauksiin tai tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuteen (Eskola & Suoranta 2005, 55). Tässä tutkimuksessa haastateltavien osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä tutkimukseen osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuttanut työyhteisössä toimimiseen. Koska tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä asiakaspalautteesta ja asiakasosallisuudesta sosiaalityön kehittämisessä eivät haastateltavien vastaukset myöskään vaikuta negatiivisesti haastateltaviin tai heidän työskentelyynsä. Tutkimuksen tuloksia julkaistaessa häilytetään kaikki mahdolliset tekijät, joista yksittäisen haastateltavan voisi tunnistaa. Tarkoituksena ei ole tutkia sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiakaspalautteesta tai asiakasosallisuudesta missään tietyissä organisaatioissa.

5 PALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN

5.1 Palautteen kerääminen ja saaminen sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Sosiaalityöstä on mahdollista saada asiakaspalautetta eri tavoilla. Palautetta voidaan kerätä organisaatio- tai työntekijälähtöisesti. Tällöin työntekijä tai organisaatio on kiinnostunut asiakkaan kokemuksista ja näkemyksistä sosiaalityön prosesseista ja sen laadusta. Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan organisaatiossa kerätään palautetta keskitetysti kahdesta kolmeen kertaa vuodessa. Keskitetty palautteen kerääminen tarkoittaa sitä, että tietynä ajanjaksona työntekijät organisaation ohjauksesta pyytävät tehostetusti asiakkailta palautetta työskentelystä. Tuolloin sosiaalityöntekijät ja muut perhepalvelujen työntekijät voivat lähettää asiakkaalle sähköpostitse linkin webropol-kyselyyn tai sama kysely voidaan myös tulostaa asiakkaalle täytettäväksi paperisena versiona. Valmiin lomakkeen kohdalla sosiaalityöntekijät tuovat esiin palautteiden rakenteen yhdenmukaisuuden.

”Jos sanosin että kaks tai kolme kertaa vuodessa, niinkö siis keskitetysti (-) mutta niinkö semmosta niinkö oikeeta virallista struktuuria jotenki. (-) Joo ja sitte tietyllä sapluunalla.” (Stt1)

”Meilähän tuli se sähkönen asiakaspalautelinkki, jota pitkin webpropol, sehän on semmonen linkki minkä voi niinkö sähkösesti lähettää asiakkaan sähköpostiin... sillon ko on se aika kerätä, et ei tietenkään kaiken aikaa. Ja senhän pysty myös tulostaan paperilla” (Stt1)

Yksi tapa arvioida sosiaalityön laatua on kerätä tietoa henkilöstön ja palvelun käyttäjien tyytyväisyydestä. Asiakaspalautteen tärkeä asema perustuu näkökulmaan, jonka mukaan laadukkuus näkyy henkilöstön ja asiakkaiden tyytyväisyyden lisääntymisenä. (Outinen & Mäki & Siikander & Liukko 2001, 10.) Keräämällä asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista ja niiden laadusta organisaatio antaa asiakkaiden tuottamalle tiedolle arvo ja tunnustaa asiakkaiden asiantuntijuuden sosiaalipalveluiden käyttäjänä ja laadun arvioijana. Asiakkaiden osallisuuden arvioidaankin parantuvan, kun palautteen keräämisen käytännöt ja rakenteet ovat kunnossa (Högnabba 2006, 57). Toimivat käytännöt asiakaspalautteen keräämiseksi osaltaan lisäävät asiakkaiden osallisuutta sekä tuottavat organisaatiolle asiakkaiden kokemuksia sosiaalityön laadusta.

Vaikka useissa kunnissa onkin kerätty asiakaspalautetta se ei sinänsä luo välttämättä riittäviä rakenteita tai yhteneviä näkemyksiä asiakkaiden osallisuudelle. Kun organisaatio kerää asiakkailta palautetta toiminnastaan on asetelma aina viranomaislähtöinen. Tällöin organisaatio on itse määritellyt työskentelyn laadun kriteerit ja asiakkaita pyydetään arvioimaan, kuinka näiden kriteerien täyttämässä on onnistuttu. (Högnabba 2008, 14.) Asiakaspalautteen kerääminen luo mahdollisuuden asiakkaille tuoda esiin omia kokemuksiaan ja näkemyksiään palveluista ja niiden laadusta. Lähtökohtana on kuitenkin organisaation määrittely laadulle, tällöin asiakkaan antama palaute kohdistuu vain näihin kriteereihin. Asiakkaalla voi olla lähtökohtaisesti erilainen näkemys laadukkaista palveluista ja tämä näkemys voi jäädä piiloon asiakaspalautetta kerätessä. Tällöin asiakkaan osallisuus sosiaalityön laadun arvioimisessa voi jäädä pinnalliseksi.

Organisaatiolähtöisen palautteen keräämisen lisäksi sosiaalityöntekijät voivat myös itse pyytää asiakkailta palautetta asioinnin yhteydessä. Tällöin kiinnostus asiakkaan palautteeseen ja kokemukseen lähtee työntekijästä itsestään, ei niinkään organisaatiosta. Kysyessään asiakaspalautetta asiointitilanteessa sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaan kokemuksista asioinnista, sosiaalityöntekijän työskentelystä sekä sosiaalityön prosesseista. Sosiaalityöntekijät kysyvät asiakkaiden kokemuksia etenkin tilanteissa, jotka ovat kokeneet haastaviksi. Sosiaalityöntekijät ovatkin kiinnostuneita korjaavasta palautteesta, he halusivat tietää asiakkaan kokemuksista haastavien asioiden käsittelystä sekä asiointitilanteista, jotka näyttäytyvät sosiaalityöntekijälle haastavina. Tällöin sosiaalityöntekijöiden oma-aloitteisesti keräämässä palautteessa korostuu juuri korjaava palaute. Korjaavan palautteen kautta sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus reflektoida omaa työskentelyään ja kehittää omaa ammatillisuuttaan.

”Mut sitte se menee niinkö nii, et mä voin kysyä itte, niinkö asiakastilanteen loputtua niinkö palautetta, miten niinkö koki tän asiointin (-) Eli mä voin itteki tehdä sen saman. Varsinki jos on ollut jotenki hirveä haastavaa se, se asiakaskohtaamisen tilanne, nii mä mielellään tarkistan, että mikä kokemus niinkö molemmille jää.” (Stt1)

Asiakkaalta palautetta pyytäessään sosiaalityöntekijä mahdollistaa asiakkaan arvion sosiaalityöstä ja sen laadusta. Silloin lähtökohtana ovat asiakkaan kokemukset ja odotukset, joista työntekijä on kiinnostunut. Kun asiakkaalta pyydetään arviointia työntekijän toimesta asiointitilanteessa, se liittyy vahvasti käytännön työhön. (Keränen & Nissinen & Saarnio & Salminen 2001, 90.) Sosiaalityöntekijöiden kiinnostus asiakkaiden kokemuksiin ja palautteeseen koskee etenkin tilanteita, jotka sosiaalityöntekijä on kokenut haastavina ja joissa sosiaalityöntekijä olettaa asiakkaalla olleen huono kokemus asioinnista tai

työskentelystä. Tässä asetelmassa sosiaalityöntekijät eivät välttämättä kysy asiakkaan kokemuksia tilanteesta, jonka kokevat onnistuneena. Jos sosiaalityöntekijät jättävät palautteen keräämättä sellaisissa tilanteissa, voi sosiaalityöntekijöillä jäädä saamatta onnistuneeseen asiointitilanteeseen vaikuttaneet tekijät piiloon. Positiivisen sosiaalityöntekijöiden keräämän palautteen kautta sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus saada tietoa ja vahvistusta toimintaan, jonka asiakas on kokenut merkittävänä asioinnissa.

”Ja voihan itellä olle tunne, että ompa se hyvä tai huono, se voi olla epärealistinen suhteessa siihen että mitä se asiakas oikeasti ajattelee. Sehän ois aika upee semmonen ammatillinen peili et se että sais että miten se asiakas ajattelee niistä ammatillisista kohtauksista ko minä teen omaa työtäni.” (Stt1)

Sosiaalityöntekijät tuovat myös esiin sen, että he voivat olettaa asiakkaan kokemus asiointista ja työskentelystä olleen sama kuin työntekijällä. Vaikka työskentely katsotaan sosiaalityön näkökulmasta onnistuneeksi, asiakkaan kokemus tilanteesta voi olla erilainen. Tämä osaltaan vahvistaa palautteen pyytämisen ja keräämisen viranomaislähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuus sosiaalityön laadun arvioinnissa toteutuu vain osittain. Sosiaalityöntekijät mietivät asiakkaiden kokemukset työskentelystä mahdollisuudeksi arvioida ja kehittää oman työn laatua eri näkökulmasta.

Kerätyn asiakaspalautteen lisäksi organisaatio ja sosiaalityöntekijät saavat spontaania asiakaspalautetta. Spontaanissa asiakaspalautteessa asiakkaalla on tarve tai halu tuoda esiin kokemuksensa työskentelystä ja antaa palautetta. Haastatellut sosiaalityöntekijät tuovat esiin eri kanavia, joita pitkin asiakkaat pystyivät halutessaan antamaan palautetta. Sosiaalityöntekijät nostavat esiin asiakkaiden mahdollisuuden antaa palautetta organisaation internetsivuilla olevan pysyvän asiakaspalautelinkin kautta. Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan tiedä varmasti, onko asiakaspalautelinkki jatkuvasti sivuilla. Lisäksi sähköisenä palautekanava nähdään organisaation internetsivuilla oleva chat. Chat nähdään mahdollisuutena antaa matalalla kynnyksellä palautetta suoraan jollekin organisaation työntekijälle.

”Stt1: Ja mulla on semmonen käsitys, että se on pysyvästikki siellä netissä se asiakaspalautte (lomake). En oo ihan varma

Haastattelija: Missä sielä?

stt1: Netissä, mutta asiakkaile, siis joka menis sitte tuonne johdolle ja

stt2: Eli siis solis niinkö (organisaation) jossaki sielä niillä perus sivuilla

stt1: Joo

stt2: Niin, että jos ne haluaa antaa palautetta”

”Ja se chattihan ei oo suoraan niinkö palaute, mutta sekihän on niinkö välillisesti kuitenkin sitä asiakaspalautetta mihin suoraan sitte reagoidaan, silloin ne työntekijät vastaa.. ite oon ajatellu, että se on semmonen matalan kynnyksen niinkö” (Stt2)

Kehittäminen tähtää aina johonkin tiettyyn muutokseen ja sen tavoitteena on parantaa jotain aiempaa toimintatapaa tai -rakennetta. Tavoitteellisuus on kehittämisen keskeinen elementti. Asiantuntija-ammatteihin, kuten sosiaalityöhön, liittyy oleellisesti ammatillisuuden ja osaamisen jatkuva kehittäminen. Kehittämisen tavoitteena voi olla myös yksittäisen organisaation toimintarakenteiden parannukset, usein organisaatioiden sisäinen kehittäminen onkin rakenteiden uudistamista ja laadunhallintaa. Kehittämismenetelmät linkittyvät tavoitteisiin, menetelmä valitaan sen mukaan, että sillä saadaan toivottuja tuloksia kehittämisen tavoitteiden kannalta. (Toikko & Rantanen 2009, 16–18.) Mikäli sosiaalityön laatua on tarkoitus kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkailta halutaan kokemuksia sosiaalityön laadusta se edellyttää asiakkaille kanavia, joita pitkin tuoda esiin kokemuksiaan. Pysyvästi esillä olevilla asiakaspalautelomakkeilla saadaan asiakkailta palautetta silloin kun he kokevat sen antamisen itselleen merkittäväksi. Organisaatio mahdollistaa tällöin asiakkaille väylän, jonka kautta asiakkaat voivat olla osallisia sosiaalityön laadun kehittämiseen.

Hyvien ja laadukkaiden sosiaalityön käytäntöjen ja palvelujen kehittäminen onkin kaikkien sosiaalityötä tekevien tehtävä. Sosiaalityössä on tärkeää jatkuvasti arvioida ja tarkkailla kriittisesti käytäntöjä ja palveluita sekä toisaalta tunnistaa hyviä käytäntöjä. (Lishman 2002, 105.) Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät ja muut sosiaalialan ammattihenkilöt ovat usein asiakkaan ja organisaation välissä. Yksittäisillä sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus saada asiakkaalta hänen kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä perustuvaa tietoa ja arviota laadukkaasta sosiaalityöstä. Usein asiakkailta ei ole halua tai kykyä lähteä tuomaan kokemuksiaan ja näkemyksiään laajemmin palvelun tuottajien tai päättäjien tietoon. Tällöin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä palveluista ja niiden laadusta, etenkin tilanteissa, joissa asiakkaat nostavat esiin epäkohtia palvelun laadussa. Tämä edellyttää toteutuakseen, että sosiaalityöntekijällä on olemassa tieto palautteenantokanavista.

”Me työntekijähän saadaan suoraa palautetta asiakkailta ja sitte me työntekijät annetaan palautetta organisaation toimivuudesta tai jotenki palveluiden kohdentumisesta..” (Stt1)

Sosiaalityöntekijät kokevat myös, että asiakkaille tulisi tiedottaa paremmin palautteenantomahdollisuuksista. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksista välittyy arvio siitä, ettei asiakkailla ole välttämättä tietoa palautteenantomahdollisuuksista. Tätä ajatusta tukee se, että sosiaalityöntekijätkin ovat epävarmoja esimerkiksi internetsivuilla olevasta palautelomakkeesta.

” Sit se just, et minusta tuntuu, et se on se pysyvä sähkönen asiakaspalaute, nii sehän voisi olla aika näyttävästi siellä (organisaation) sivuilla. Jotenki pompata sieltä.” (Stt2)

”Ja sitte varmaan, niinkö meillä siellä jotenki siellä toimistollaki vaikka joku plakaatti, että tällä viikolla huomiota huomiota, nyt keräämme (asiakaspalautetta). Jotenki se tehtäis niinkö visuaaliseksi siellä odotustiloissa.” (Stt1)

Myös sosiaalityöntekijät saavat asiakkailta spontaania asiakaspalautetta työskentelyn ohessa. Asiakkaat antavat palautetta sosiaalityöntekijöille asioinnin yhteydessä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan palautteen runsaus vaihtelee, mutta arvioivat saavansa spontaania asiakaspalautetta lähes viikoittain. Sosiaalityöntekijöiden lisäksi asiakkaat antavat spontaania palautetta työntekijöiden esimiehille. Sosiaalityöntekijät näkevät myös muistutukset ja kantelut yhtenä palautteen antovälineenä. Sosiaalityöntekijät myös neuvovat ja ohjaavat asiakkaita kertomalla mahdollisuudesta muistutuksen tekemiseen ja ohjaavat asiakkaita olemaan yhteydessä sosiaaliamiehen ja muihin tahoihin.

” Sitte tuota palautetta tulee niinkö sitä työtä tehessä ja ihmisiä kohdatessakin ” (Stt1)

”Varmaan viikottain, eri kokoluokkaa joku voi olla, vaikka antaa kauhean hyvää palautetta siitä että olipa kiva ko sain näin nopeaa tämän ajan, olin varautunu pitempään. Hyvin pientä, mutta merkityksellistä” (Stt1)

”Stt2: Mut itelle se on semmonen niinku tulee, että miten kannattaa eri tilanteissa ja eri tyyppisten asiakkaitten ja uusien tai vanhojen, se itelle antaa vähän sitä, että miten kannattaa toimia, että miten tietyn perheen kanssa tai tietyn tyyppisissä, että se itelle jos sitä ossaa lukkee, että saa tosi paljon siihen ammatillisuuteen.

Stt3: Se niinkö ammattitaito”

Sosiaaliamiehelle tehtävät yhteydenotot tai muistutukset ovat yksi tapa saada asiakkailta arvio sosiaalityön laadusta ja kohtaamistaan epäkohdista. Tällöin kyseessä on kuitenkin virallinen muistutus, joka yksilöityy tiettyyn asiakkaaseen, jolloin tätä kautta kokemusten esiin tuominen voidaan kokea haastavaksi ja kynnyks voi olla asiakkaalle korkea. Usein sosiaaliamiehen ollaan yhteydessä, kun asiakas on kokenut kohdanneensa

sellaisen epäkohdan työntekijän tai organisaation toiminnassa, johon hän toivoo muu-
tosta. Vaikka sosiaalityöntekijät ohjaavatkin asiakkaita olemaan sosiaaliasiamieheen,
osalle asiakkaista kirjallisen muistutuksen laatiminen voi olla haastavaa ja asiakkaan ko-
kemus epäkohdasta voi jäädä silloin pimentoon. Asiakkaille mahdollisuus tuoda esiin ko-
kemuksensa epävirallisemmaksi mielletyn asiakaspalautteen kautta voi olla helpommin
lähestyttävä. Sosiaalityön asiakkailla voi olla myös pelko, että epäkohtien esiin nostami-
nen voi osaltaan vaikuttaa heidän asiansa käsittelyyn viranomaisessa. Silloin mahdolli-
suus antaa palautetta niin, ettei se yksilöidy asiakkaaseen voi tuntua joillekin asiakkaista
helpommalta tavalta.

”Ko huomaa että toinen on niinkö kettuuntunu tai ei välttämättä ees aivan kaan, mutta jos tulee niinkö semmonen äänen paino, niin ohjausta ja neuvontaa mitkä on...”(Stt1)

”Nii kannattaa olla, että tässä on sosiaaliasiamiehen yhteystiedot tai jos tietää, että on pieni tulonen asiakas, niin oikeusaputoimistoon kannattaa olla yhteydessä.”(Stt2)

” .. Että on olemassa sosiaaliasiamies ja sen yhteystiedot. Ja sitte henkilökohtanen onks se hallintokantelu, että jos tuntuu, että käytöksestä pitäis valittaa, et se on niinkö oikeus. ”(Stt 3)

Sosiaaliasiamiehen nimeäminen ja tehtävä määritellään asiakaslain 24§:ssä. Sosiaaliasia-
miehen tehtävänä on ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamisessa, tiedottaa asiakkaita oi-
keuksistaan sekä auttaa muistutuksen laatimisessa. Sen lisäksi sosiaaliasiamies työsken-
telee asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oi-
keuksien kehittymistä. Esimerkiksi juuri sosiaaliasiamiehelle tehdyt kantelut ovat yksi
tapa asiakkaille antaa palautetta ja tuoda esiin omia kokemuksiaan sosiaalityöstä. Tällöin
asiakas on kokenut tulleen kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti tai on kohdannut epä-
kohdan, jonka perusteella hän on päätenyt tekemään valituksen saamastaan päätöksestä,
kohtelusta tai palvelujen kyvyttömyydestä vastata asiakkaan tarpeisiin. (Laki sosiaali-
huollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Jämsä 2010, 47; Tammelin 2010,
22.)

Organisaation virallisten palautteenantokanavien kohdalla sosiaalityöntekijöillä on epä-
tietoisuutta. He eivät ole täysin varmoja onko asiakkailla mahdollisuus antaa tietyllä mal-
lilla halutessaan palautetta. Tämä voi näkyä esimerkiksi asiakkaiden neuvonnassa ja oh-
jaamisessa. Sosiaalityöntekijät ovat hyvin tietoisia muistutuksista ja kanteluista proses-
seina ja ohjaavat asiakkaita näihin. Jos sosiaalityöntekijät eivät ole tietoisia organisaation
omista palautteenantokanavista, he eivät tällöin pysty ohjaamaan asiakkaita antamaan pa-

lautetta näitä kanavia pitkin. Tämä voi osaltaan vaikuttaa palautteen määrään ja asiakkaiden mahdollisuuksiin antaa palautetta organisaatiolle. Vaikka sosiaalityöntekijät ohjaavatkin asiakkaita olemaan esimerkiksi yhteydessä sosiaaliasiamieheen, osa asiakkaista voi silti kokea muistutuksen tekemisen haastavana. Tällaisessa tilanteessa asiakas voisi antaa palautteen keveämmin suoraan organisaatiolle. Valituksia ja muistutuksia myös harvemmin käytetään palvelujen kehittämisessä (Sarvela & Pukari 2007, 5).

Edellä mainittujen palautteenantokanavien lisäksi sosiaalityöntekijät näkevät myös tiedotusvälineet, internetin keskustelupalstat ja sosiaalisen median kanavina, joita pitkin asiakkailta on mahdollista antaa palautetta. Sosiaalityöntekijät kuitenkin kokevat, että näissä ympäristöissä palautteen sisältö saattaa olla epäasiallista ja henkilöön menevää. He myös kokevat, että nimettömänä annettuun palautteeseen on hankala tarttua työskentelyn laadun kehittämisen näkökulmasta.

” Tiettkö tuosta palautteesta mun pitää vielä ottaa se näkökulma, että olemassa hyvin semmosta villiä palautetta muka, mutta se voi olla jossaki tapauksissa aika merkitsevää, eli tuon somen kautta (-). Elikkä sitä palautetta voi tulla myös semmosia kanavia pitkin, jossa ei ole mitään pelisääntöjä. Missä voijaan niinkö mennä aika pitkälle henkilöönki meneviin asioihin ”(Stt1)

”Sit se tietenki, niinkö siinäki mun mielestä no ensinnäki se, että jos on oikeasti niinkö jotaki palautetta annettavana nii kyllä kannattais pyytää niitä ihmisiä toimittaan niinkö sen virallisen proseduurin mukaisesti, että jos on tyytymätön nii meän päätöksistä, ihan selvät valitusosotteet. Aville voi pistää ja esimiehille. (-) Ja mitä tekee sillä nimettömällä palautteella, jos siihen ei voi millään tavalla vastata. ”(Stt1)

”Ja sehän ei ainakaan muuta mittään sitte se, ko on viralliset kanavat, niin ne voi tuoda muutoksen siihen asiaan mutta tämä julkinen mollaaminen nimettömänä ”(Stt2)

Sosiaalityöstä keskustellaan ja siitä tuotetaan mielikuvaa median eri alustoilla, vaikka sosiaalityö ei itsessään tähän osallistuisi. Media käsittelee etenkin sosiaalityöhön liittyviä skandaaleja, muutoin sosiaalityö näkyvyys mediassa arvioidaan melko huonoksi. (Tiitinen 2019, 21.) Osa sosiaalityötä on haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten kanssa työskentely sekä julkisen vallan käyttö. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä joutuu käyttämään julkista valtaa vasten asiakkaan tahtoa, voi asiakas kokea tilanteen kohtuuttomaksi tai epäoikeudenmukaiseksi. Tällöin yksi keino purkaa tilannetta on tuoda esiin oma kokemus esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, ja silloin palaute voi henkilöityä tiettyyn sosiaalityöntekijään. Vaikka sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalisen median kautta annettun palautteen negatiivisena asiana, he ymmärtävät ihmisten haastaviin elämäntilanteisiin liittyvät vahvat tunteet, jotka osaltaan vaikuttavat asiakkaiden antamaan palautteeseen.

Sosiaalityöntekijät toivovat asiakkaiden tuovan palautetta esiin virallisia kanavia pitkin tai sosiaalityöntekijän esimiehelle. Sosiaalityöntekijät kokevat voimattomuutta nimettömien tai sosiaalisessa mediassa ilmenneiden palautteiden kohdalla.

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään kohtaamaan asiakkaita, jotka suhtautuvat epäluuloisesti paitsi yksittäiseen työntekijään, myös palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan. Asiakastilanteissa yksittäinen sosiaalityöntekijä edustaa asiakkaalle usein konkreettisesti näitä kaikkia tahoja. Asiakkaalla saattaa olla aiempia kokemuksia viranomaisessa asioimisessa tai hän on voinut muodostaa muiden kokemusten tai kuulemansa perusteella. (Mäkinen 2008, 257.) Asiakkaiden epäluuloisuus tai huonot kokemukset voivat tällaisissa tilanteissa yksilöityä hänen kanssaan työskentelevään sosiaalityöntekijään, jolloin myös asiakkaan palaute saattaa yksilöityä kyseiseen työntekijään. Vaikka sosiaalityöntekijät ymmärtävätkin tämän asetelman, on silti henkilöön menevä arvostelu kohtuutonta.

Sosiaalityöntekijät kokevat organisaation sähköisen palautelomakkeen toimivana. He kokevat, että lomakkeen avulla asiakkailla on mahdollista tuoda kokemuksensa hyvin esiin. Sosiaalityöntekijät myös arvioivat lomakkeen olevan sellainen, ettei sen täyttäminen ole liian haastavaa asiakkaille.

” No ne lomakkeet on kyllä aika helppoja ko mä mietin että jos on vaikka heikkotasosia asiakkaita, et periaatteessa ne on aika yksinkertasia, siinä ehkä se haaste ei, kyllä ne varmaan niinkö operoi meidän asiakkaitten kanssa.” (Stt1)

”Stt3: nii ja minkälainen se lomake, että mitä siinä kysytään vai annetaanko asiakkaan ite kirjottaa .

Stt2: Niinkö kuinka osuvia ne kysymykset on.

Stt3: Nii, että mittaa sitä, että oletko tyytyväinen vai tyytymätön, asteikolla yhdestä viiteen.”

Sosiaalityöntekijät pitävät merkittävänä sitä, että kaikilla asiakkailla on mahdollisuus haasteista ja erityispiirteistä riippumatta antaa halutessaan palautetta organisaatiolle ja tuoda sen kautta esiin kokemuksiaan. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijät arvoivat asiakkaiden mahdollisuudet osallisuuteen hyviksi. Vammaispalveluiden asiakkaiden osallisuutta koskevan tutkimuksen mukaan asiakkaat toivoivat mahdollisuutta vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen ja he kokivat ensisijaiseksi palautteenantotavaksi internetkyselyjä ja kirjallisessa muodossa annettavaa palautetta (Heini & Hokkanen & Kontu &

Kunttu & Lindroos & Ronimus 2019, 40-41). Esimerkiksi korjaavan palautteen antaminen voi tuntua asiakkaille helpommalta kirjallisessa muodossa kuin suoraan työntekijälle. Kirjallinen palaute myös antaa mahdollisuuden miettiä ja muotoilla palautteen rauhassa.

Sosiaalityöntekijät tuovat esiin monipuolisuuden kehittämisen asiakaspalautteen keräämisen kohdalla. Vaikka sosiaalityöntekijät kokevatkin sähköisen palautelomakkeen hyvänä, he toivovat asiakkailta olevan myös muita mahdollisuuksia tuoda esiin kokemuksia. Sosiaalityöntekijät nostavat esiin mahdollisuuden siitä, että palautetta olisi keräämässä ihminen. Tällöin asiakkailta olisi mahdollisuus keskustella kokemuksistaan ja palautetta vastaanottavalla työntekijällä oli aikaa kuunnella ja keskustella asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijät kokevat, että palautetta vastaanottava henkilö olisi yksikön asiakastyökentelystä ulkopuolinen. Sosiaalityöntekijät pohtivat olisiko tällaisessa tapauksessa mahdollisuus saada perinteisiin lomakkeisiin verrattuna erilaista tietoa asiakkaiden kokemuksista. Monipuoliset mahdollisuudet antaa palautetta osaltaan lisäävät asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua palvelujen laadun kehittämiseen. Vaikka sosiaalityöntekijät arvioivat internetissä olevan palautelomakkeen toimivaksi, se kuitenkin edellyttää asiakkaalta kykyä käyttää tietotekniikkaa sekä ilmaista itseään jossakin määrin kirjallisesti. Tällöin asiakkaiden, joille edellä mainitut edellytykset ovat haasteellisia, osallisuus mahdollisuudet jäävät toteutumatta. Tällaisia asiakkaita voivat olla esimerkiksi lapsiasiakkaat.

”Ja sitte ehkä sitte sitä monipuolisuutta, että ei luoteta niinkö yhteen välineeseen.”

”Mitä jos semmosina päivinä siellä ois oikeesti ihmisiä keräämässä sitä palautetta. Niinkö kyselemässä, että silloin ko ne ihmiset tulee vaikka sieltä toimistosta pois nii siellä olis joku jonka ne tietää, että organisaation ulkopuolinen. Jotenki niinkö näyttäytyiski siltä, että se on niinkö ja siellä ois niinkö etukäteen jo. Tiedotettais, että nyt meillä kerätään asiakaspalautetta, ja täälä on ninkö semmonen kehittämistyöntekijä joka ottaa semmosta vastaan. Niinkö ulkopuolinen työntekijä.”(Stt1)

” Ja jolla ois aikaa kuunnella sitte niitä mielipitteitä”(Stt2)

” Nii, ja tulisko erilaista palautetta.”(Stt3)

Vaikka sosiaalityön asiakkaiden tilanteet ja erityistarpeet otetaankin huomioon työskentelyssä ja asiakkaan osallisuudessa oman asiansa käsittelyssä, se voi jäädä huomiotta palvelujen laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. Tällöin asiakkaiden osallisuus ei välttämättä ylety kaikkiin sosiaalityön asiakkaisiin ja erityisen haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden ääni ja näkemykset jäävät kuulematta laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. Sosiaalityöntekijät pohtivatkin voisiko erilaisilla palautteenanto mahdollisuuksilla saada erilaista palautetta.

Vuoden 2013 sosiaalibarometrissa kysyttiin sosiaalijohtajilta, terveysjohtajilta, TE-keskusten ja Kelan toimistojen johtajilta asiakaskeskeisyyteen liittyvistä seikoista omilla alueilla. Asiakaskeskeisyys arvioitiin hyväksi muuten, paitsi asiakasosallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien osa-alueilla. Asiakasosallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia ovat asiakaspalautteen kerääminen ja asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen. Heikoiten toteutui asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen, 56 prosenttia vastaajista arvioi tämän toteutuvan huonosti tai melko huonosti ja kuusi prosenttia arvioi, ettei asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen toteudu ollenkaan. Sosiaalijohtajista arvioi asiakkaiden osallistumisen palvelujen kehittämiseen hyväksi tai melko hyväksi 21 prosenttia. (Sosiaalibarometri 2013, 72.)

5.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset palautteen käsittelystä

Sosiaalityöntekijöiden haastattelussa käy ilmi, että heillä ei ole varmaa tietoa siitä, kuinka kerättyä palautetta käsitellään organisaatioissa. Sosiaalityöntekijät kuitenkin tuovat esiin, että kerätyt palautteet kuitenkin käsitellään organisaatiossa. Heillä on kuitenkin epätietoisuutta asiakaspalautteen käsittelyprosessiin. Jonkin verran perhepalvelujen asiakastyötä tekevien työntekijöiden keräämää asiakaspalautetta käsitellään lähiesimiehen taholta tiimissä.

”Jos seurais yhen asiakaspalautteen matkan, mihin se menee, kuka sitä käsittelee?” (Stt3)

”Ainaki minä ajattelen, että ne mitkä kerätään sillä sähköisesti niin, mä ajattelen että ne päätyy niinkö (-) meän palveujohtajalle joka sitte, onko siellä joku tiimi joka sitte, kehittämistyön tiimi joka, ne huolehtii sitte eteenpäin.” (Stt1)

”Stt1: Silloinko on tehty näitä keräyksiä nii, antohan se (lähiesimies) jotaki palautetta niistä (kerätyistä asiakaspalautteista).

Stt2: On se (lähiesimies) tiimissä antanu mun mielestä kyllä yleensä.”

Sosiaalityöntekijät ovat epätietoisia siitä, kuinka palautteita käsitellään organisaatiossa. He kuitenkin kokevat, että palautteet käsitellään johdon tasolla, vaikka palautteita ei käsiteltäisi asiakastyötä tekevien työntekijöiden kanssa. Kukaan haastatelluista sosiaalityöntekijöistä ei tuo esiin sitä, että palautteet jätettäisiin käsittelemättä organisaatiossa. Tilanne, jossa työntekijät eivät osaltaan pysty saamaan asiakkaiden kokemuksia tietoon

eivätkä sitä kautta kehittämään yksilötasolla omaa työskentelyään jättää asiakkaiden osallisuuden vain osittaiseksi. Asiakkaiden palautteita kuitenkin käsitellään tiimeissä, jolloin mahdollisuus hyödyntää asiakkaiden kokemuksia oman ja tiimin työskentelyssä toteutuu. Tällöin on mahdollisuus tiimissä pohtia asiakkaiden antamaa palautetta työskentelyn ja sen laadun näkökulmasta sekä kehittää toimintaa enemmän asiakaslähtöiseksi. Myös yksittäinen työntekijä voi reflektoida omaa työskentelyään suhteessa asiakaspalautteeseen, vaikka palaute ei koskisikaan yksittäisiä työntekijöitä. Tämä edellyttää työskentelyn ja laadun kriittistä arviointia sekä asiakkaan tuottaman tiedon arvon tunnustamista.

”...Että on se marssijärjestys jo niinkö mietitty ja keskitetään, että jos yksittäisesti joku sieltä täältä kuulee nii, ja eikä tietäis, että mihinkä se sen ilmoittais. Ja onko sillä joku kiinnostunu tai onko sillä mitään merkitystä, nii kylläähän se silloin jää niinkö varmaan antamatta. Mut siinäki on esimiehen rooli aika tärkeä, että miten se niinkö, miten se on siellä niinkö tavallaan prosessoitu se palautteen kerääminen.” (Stt1)

Sosiaalityöntekijöillä on kerättyä palautetta selkeämpi tieto heidän saamastaan spontaanista asiakaspalautteesta ja sen käsittelystä. Spontaanin asiakaspalautteen kohdalla sosiaalityöntekijöiden kirjaamisessa ja käsittelyssä on kuitenkin vaihtelua, joissain tapauksissa he kirjaavat asiakkaan antaman palautteen jossakin määrin asiakaskertomukseen. Sosiaalityöntekijät kirjaavat palautetta asiakaskertomukseen etenkin tapauksissa, joissa he näkivät palautteen antamisen tärkeäksi asiakkaalle hänen kanssaan tehtävän työskentelyn näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät kokevat, että palautteen kautta asiakkaat toivat esiin heille merkittäviä kokemuksia työskentelystä. Kirjatessaan palautteen asiakkaan asiakaskertomukseen he kokevat sen olevan merkittävää myös asiakkaan kanssa työskentelylle, silloin asiakas on tuonut esiin mitkä asiat työskentelyssä juuri hänen kanssaan hän on kokenut toimiviksi tai haastaviksi.

”Mää kirjannu silleen niinkö, että yks asiakas ko niinkö kerto, että miltä on tuntun työskentä mikä on tuntunu meiän välisessä työskentelyssä hyvältä. Ko hän niinkö halus sen niinkö kertoa, niin oon mä niinkö semmosen kirjannu sinne asiakaskertomukseen.” (Stt1)

”Aika vähän (kirjaa asiakkaiden spontaania palautetta), että justiin tos mitä (stt1) sano nii, että jos sillä on merkitystä sille asiakkaalle.” (Stt3)

”Että miks mä halusin kirjata niinku sen asiakkaan kertoman palautteen, nii mä ajattelin, että sillä tavalla se kuka tekee seuraavana hänen kanssaan töitä, että vain ehtis lukemaan. Vois nähä, että mikä niinkö vois toimia.” (Stt2)

Sosiaalityöntekijät kokevat myös, että kirjaamalla asiakkaiden antamaa palautetta asiakaskertomukseen muutkin asiakkaan kanssa työskentelevät työntekijät voivat hyötyä asiakkaan kertomista kokemuksista. Tällöin sosiaalityöntekijät toivovat muiden työntekijöiden huomioivan asiakkaan kokemuksen ja hyödyntävän tätä asiakkaan kanssa työskennellessä. Sosiaalityöntekijät kirjaavat asiakkaan antaman palautteen, on se luonteeltaan positiivista tai korjaavaa. Asiakastyön dokumentointi onkin osa sosiaalityötä sekä tärkeä väline laadun, kehittämisen ja vaikuttavuuden parantamisessa. Dokumentointi mahdollistaa osataan työskentelyn suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Dokumentointi osataan havainnollistaa myös sosiaalityön työskentelyn prosessina niin asiakkaalle kuin työntekijällekin. (Laaksonen & Kääriäinen & Penttilä & Tapola-Haapala & Sahala & Kärki & Jäppinen 2011, 6-7, 10-11.)

Spontaani asiakaspalautteen kirjaamisessa näyttäytyy asiakaslähtöisyys sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä. He kokevat, että kirjaamalla asiakkaan antaman palautteen he antavat muille työntekijöille avaimia asiakkaan kanssa työskentelyyn ja välittävät asiakkaan kokemukset eteenpäin. Tällöin on mahdollista arvioida ja kehittää yksittäisten asiakkaiden kohdalla tehtävää työtä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaslähtöisyydellä sosiaalityössä tarkoitetaan asiakkaan lähtökohdista lähtevää työskentelyä sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yhdessä toimimista. Tällöin kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan kanssa suunnitellaan yhdessä työskentelyn keinot ja tavoitteet, sekä vastuut ja oikeudet. Asiakaslähtöisyyttä on myös asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen ja vuorovaikutus. Asiakaslähtöisyydessä kunnioitetaan asiakkaan odotuksia ja toiveita työskentelyssä. Asiakkaalle voi olla tärkeää työntekijän suhtautuminen häneen sekä se, että työntekijä ottaa hänen kokonaistilanteensa tosissaan. (Pohjola 2010 46–49, 52–53.) Kirjaamalla asiakkaan kokemukset työntekijän kanssa kohtamisesta, sosiaalityöntekijät tuovat näkyväksi sen, mikä on ollut asiakkaalle merkittävää ja millaisia odotuksia ja toivomuksia hänellä on työskentelystä.

Sosiaalityöntekijät myös vievät osittain saamaansa spontaania asiakaspalautetta eteenpäin esimiehille. Palautteen luonne kuitenkin vaikuttaa siihen, veivätkö sosiaalityöntekijät palautetta eteenpäin. Sosiaalityöntekijät vievät enemmän negatiivista palautetta esimiesten tietoisuuteen. Viedessään korjaavaa palautetta esimiesten tietoon, sosiaalityöntekijät haluavat esimiehen tietävän, koska ajattelevat asiakkaan myös mahdollisesti olevan esimieheen yhteydessä. Sosiaalityöntekijät eivät vie saamaansa positiivista palautetta esimiehille.

”Monesti sitä niinkö ajattelee, etenki jos se on niinkö positiivista, että kenelle tämän eteenpäin veisi. Soitanko esimiehelle, että nyt tuli tämmönen. No en soita. Ehkä niinkö työkaverin kanssa voi jakaa. (-) Sitte jos tulee negatiivinen spontaani asiakaspalaute, nii kyllä mä yleensä siitä soitan esimiehelle, että tästä voi jotaki. Tämä voi sulle soittaa ja tämä liittyy tämmöseen.”(Stt1)

Sosiaalityöntekijät kokevat asiakkaiden antaman spontaanin palautteen merkittävänä. Vaikka sosiaalityöntekijät eivät vie saamaansa positiivista palautetta esimiesten tietoon, he hyödyntävät sitä oman työskentelyn kehittämisessä. Sosiaalityöntekijät siis antavat asiakkaiden palautteille arvoa ja refleктоivat omaa työskentelyään palautteen avulla. Vaikka sosiaalityöntekijät eivät vie palautetta eteenpäin, sitä kuitenkin hyödynnetään sosiaalityön kehittämisessä. He myös kokevat, että palautteen kautta asiakkailta on mahdollista saada tietoa laajemmin työn kehittämiseen.

”Mutta se positiivinen spontaani asiakaspalaute, se jää semmoseen oman työn kehittämiseen ja se oman työpööröönanki kehittämiseen ja käyttöön ja tottakai se spontaani negatiivinenki, sopii pohtia.”(Stt1)

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksista käy ilmi, ettei spontaanin asiakaspalautteen kohdalla ole vakiintunutta toimintatapaa tai prosessia. Sosiaalityöntekijät tuovat saamansa korjaavan palautteen esimiehen tietoon, koska uskovat esimiehen tarvitsevan tätä tietoa, jos asiakas on yhteydessä myös esimieheen. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksista kuitenkin nousee esiin se, että asiakaspalautteen avulla saadaan sosiaalityöstä sekä sen käytännöistä ja menetelmistä tärkeää tietoa. Tämä tieto vaikuttaa suoraan asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Spontaanin asiakaspalautteen kohdalla ei kuitenkaan ole toimintamallia tai tapaa viedä palautetta eteenpäin. Sosiaalityöntekijät kokevat, että spontaania asiakaspalautetta varten kannattaisi olla käytäntöjä sen keräämiseen ja hyödyntämiseen.

”Jotku asiakkaat antaa niinkö semmosen oman hyvän kohtelun niinkö avaimia meille, jolloinhan ne kannattais jotenki koodata.”(Stt1)

Spontaanin asiakaspalaute on yksi tapa saada tietoa asiakkaiden tarpeista sekä havaita palveluissa olevia puutteita ja havaita uusia kehittämisideoita. Palautteen avulla saadaan myös tietoa asiakkailta palveluiden vahvuuksista. Tämä edellyttää kuitenkin spontaanin asiakaspalautteen prosessia, joka mahdollistaa sen hyödyntämisen laajemmin palveluiden laadun arvioinnissa ja kehittämisessä. Spontaanin asiakaspalautetta voi antaa eri tavoilla kuten erilaisilla lomakkeilla sekä työntekijälle henkilökohtaisesti. Työntekijöiden saamaa

spontaanin asiakaspalautteen määrää on usein mahdotonta arvioida ja se välittyy organisaatioissa eteenpäin epäsystemaattisesti. Silloinkin palautteen hyödyntämistä on tieto palautteen eteenpäin välittämisestä. Yhtenä tapana käsitellä työntekijöiden saamaa spontaania asiakaspalautetta on sen systemaattinen kirjaaminen asiakaspalaute lomakkeelle, tällöin mahdollistetaan asiakkaan antaman spontaanin asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden laadun arvioinnissa ja kehittämisessä. (Järvinen 2010, 99–100.)

Spontaanin asiakaspalauteprosessien avulla mahdollistetaan asiakkaiden osallisuuden lisääminen sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. Spontaanin asiakaspalaute lähtee asiakkaan omasta tarpeesta tai halusta tuoda esiin kokemuksensa ja näkemyksensä organisaation palveluista (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus, 2017). Silloin asiakas nimittäin haluaa tuoda hänen oman tietonsa palvelun laadusta organisaation tai työntekijän tietoon ja toivoo palautteensa vaikuttavan toimintaan käytännössä.

6 ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

6.1 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämiseen ja saamiseen liittyvistä haasteista

Sosiaalityöntekijät näkevät myös erilaisia haasteita palautteen keräämisessä ja vastaanottamisessa. Yhtenä haasteena nähdään sosiaalityöntekijän rooli viranomaisena, jolla on asemansa vuoksi velvollisuus arvioida asiakkaan tilannetta ja tehdä arvioinnin perusteella ratkaisuja toiminnasta. Tämä rooli koetaan haastavana joissain tilanteissa asiakkaiden antaessa palautetta työskentelystä.

” Sitä että se asiakaspalaute, se saaki jotaki, että epistä ja miksi näin, nii sää et voi mennä kuitenkaan siinä viranomaisroolissa niinkö sen, miellyttämään sitä asiakasta ja tehdä sitä palvelua ja päätöstä semmoseksi niinkö se asiakas haluaa. Et sillä tavalla minusta se asiakaspalautteen vastaanottaminen ja kehittäminen on haasteellista ko pitää, kuitenkin se viranomaisvastuu...” (Stt2)

”Ko ainahan siinä vois olla se kiusaus, siinä spontaanissa palautteessa, että muuttais sitä omaa toimintaa sen, että mitä se niinkö oottaa.” (Stt2)

Asiakkaan antama palaute liittyy aikaan, paikkaan ja toimintaan. Hän vertaa samaansa palvelua omiin odotuksiin koskien palvelun velvollisuuksia, toiminnan periaatteita, metodeja sekä henkilöstöä. Samalla palautteesta välittyi asiakkaan odotukset hänen asemastaan asiakkaana, velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan. Lisäksi palautteessa asiakas vertaa työntekijän toimintaa omiin odotuksiinsa työntekijän osaamisesta sekä asiakkaan kohtelusta ja työntekijän asenteesta asiakasta kohtaan. Asiakkaat kuitenkin arvioivat palveluita siitä näkökulmasta, mihin mieltävät organisaation ja työntekijän pystyvän vaikuttamaan ja mitkä asiat ovat heistä riippumattomia. Organisaatiosta riippumattomiksi asioiksi asiakkaat katsovat esimerkiksi julkisista leikkauksista johtuvat heikennykset palveluissa. (Hokkanen 2012, 123 –124.) Silloin jos asiakkaan odotukset esimerkiksi oikeuksiinsa ja palvelun velvollisuuksiin eivät toteudu asiakas voi antaa kriittistä palautetta organisaatiolle tai työntekijälle. Tällaiset tilanteet voivat olla haastavia työntekijälle, etenkin tilanteissa, jossa työntekijä on päätenyt tekemään kielteisen päätöksen esimerkiksi taloudel-

lisesta tuesta tai palvelusta. Asiakas voi silloin kokea, etteivät hänen oikeutensa ja palvelun velvollisuudet ole toteutuneet, vaikka päätökselle olisi olemassa lakiin ja työntekijän harkintavaltaan perustuvat perustelut.

Sosiaalityöntekijät näkevät myös asiakkaiden motivaation palautteen antamiseen mahdollisena haasteena. Vaikka sosiaalityöntekijät pitävät asiakaspalautetta merkittävänä tapana saada tietoa omasta ja organisaation työskentelystä, he myös kokevat, että antamalla palautetta asiakas voi koittaa vaikuttaa asiansa käsittelyyn. Sosiaalityössä käsitellään usein sensitiivisten asioiden parissa, jotka vaikuttavat asiakkaan elämään perustavanlaatuisilla tavoilla. Tällaisia voivat olla esimerkiksi taloudellisen tuen myöntäminen ja lastensuojelun korjaava työ. Asiakkailta saattaa tällöin olla kielteisiä kokemuksia sosiaalityöntekijän työskentelystä, vaikka ratkaisut olisivat sosiaalityön näkökulmasta oikeutettuja ja perusteltuja. Tämä luo osaltaan haasteita palautteen vastaanottamiseen ja sisällön käsittelyyn. Sosiaalityöntekijät kokevat, että jotkut asiakkaat pyrkivät vaikuttamaan asiansa käsittelyyn palautteen avulla tai painostamaan työntekijää palautteella.

”Mutta mulla on semmonen kokemus, että ne ketkä on sillä tavalla ollu (yhteydessä työntekijän esimieheen), niin ne on lähinnä varmaan lähestyny esimiestä sen takia, että siinä minun menettelytavassa on ollu joku, jota on ajateltu, että sitte ko on esimieheen yhteydessä nii se asia jotenki muuttuu.” (Stt2)

”Eli siinä voiaan käyttää niinkö semmosena yrityksenä niinkö painostaa.” (Stt1)

”Jos joku antaa spontaania palautetta tota niin nii ja varsinki jos se antaa jotaki positiivista eikä sitten saakaan semmosta vastakaikua, niitä pettymyksiä myös, että aiheuttaa ko se asiakkaalle, että jos hän antaa positiivista spontaania (palautetta) ja sitte niinkö ei tapahukkaan.” (Stt1)

” Niinku (Stt 2) sano, niinku se vaikuttais sitte siihen omaan toimintaan spontaani palaute, että jos joku pystyis manipuloimaan tosi taitavasti.” (Stt 3)

Asioinnin yhteydessä saadussa palautteessa on sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan haasteita, joissa nousee esiin sosiaalityön toimintaympäristö. Kun työskennellään haastavissa tilanteissa myös asiakkaan reaktiot voivat olla haastavia. Jos asiakas antaa palautetta työskentelystä haastavassa tilanteessa, palautteen vastaanottaminen voi myös olla sosiaalityöntekijälle haaste. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakkaiden tunnekuohut palautteenantotilanteessa haastavina. Haastavimmissa tapauksissa asiakkaiden palautteen anto vaikeassa tilanteessa nähtiin myös työturvallisuuteen vaikuttavana asiana. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijät näkevät myös käytännön työssä läsnä olevan kiireen haasteena palautteen keräämiselle.

”Stt1: no kiire.

Stt3: aikahan se on.”

Palautetta vastaanottaessa on tärkeää pystyä säätelemään vastaanottoa, eli säädeltävä sitä, kuinka paljon antaa korjaavan palautteen mennä itsensä sisälle. Säättely on tärkeää juuri korjaavan palautteen kohdalla sekä tilanteissa, joissa palaute on erittäin voimakasta tai sitä vastaanottaa kerralla runsaasti. Mikäli säättely on heikkoa, asiakkaan palaute voi aiheuttaa voimakkaitakin reaktioita ja tunteita. (Ranne 2014, 33.) Kyky säädellä omaa toimintaansa on tärkeää sosiaalityössä. Työntekijän on pystyttävä säätelemään omaa toimintaa siten, että asiakas voi turvallisesti antaa palautteen ja työntekijä pystyy ymmärtämään asiakkaan ja palautteen lähtökohdat. Monesti yksittäinen sosiaalityöntekijä voi edustaa asiakkaalle monia eri tahoja, jolloin asiakkaan voimakas kriittinen palaute ei välttämättä liity yksittäiseen työntekijään. Asiakas voi myös korjaavan palautteen avulla vaikuttaa työntekijän työskentelyyn tai ratkaisuihin. Tällöin on tärkeää pystyä säätelemään palautteen vastaanottoa.

”Ei voi mennä sen (asiakkaan) tunnekuohun mukkaan oli se sitte hyvä tai huonoa se spontaani palaute sen ainaki niinku itessä tunnistaa.”(Stt2)

”Joskushan se voi liittyä, että se voi olla vahvasti negatiivista ja spontaania niin ihan työturvallisuuteenki (-) äärimmäisissä tapauksissa se spontaani negatiivinen palaute voi olla työturvallisuuskysymyski.”(Stt1)

”Se on ihan totta ja etenki silloin ko on rahasta kyse (-) että jos et nyt anna tätä nii mä tiiän missä sä asut tai mä tiiän missä sun auto on” (Stt 3)

Osa asiakaspalautetta on myös palautteen vastaanottaminen, etenkin kun kyse on suullisesta palautteesta. Palautteen vastaanottaminen voi tuntua haastavalta, mikäli tilanne, jossa palautetta annetaan, koetaan vastaanottajan taholta hankalaksi tai jumiutuneeksi (Ranne 2014, 31.) Sosiaalityössä asiointi- ja asiakaspalautteenantotilanteet voivat olla lähtökohtaisesti jo vuorovaikutuksen kannalta haastavia. Tällöin työntekijän on palautetta vastaanottaessa pystyttävä pitämään oma ammatillisuutensa, kuten haastateltavat sosiaalityöntekijät toivat esiin. Tilanteissa on tärkeää, että työntekijä pystyy kestämaan ja käsittelemään asiakkaan pettymyksen ja ottamaan palautteen vastaan, sekä tarvittaessa ohjata asiakasta esimerkiksi valitusprosessissa. Tärkeää on myös asiakkaan kokemus kiireettömästä kohtaamisesta. Mikäli asiakkaalle näyttäytyy, että työntekijällä on kiire, hän ei välttämättä halua lähteä avaamaan kokemustaan asioinnista. Sosiaalityöntekijän on kuitenkin pystyttävä tekemään työtään turvallisesti ilman, että työturvallisuus vaarantuu.

Tunnekuohussa olevalta asiakkaalta voi myös olla haastavaa saada palautetta, koska heillä voi olla hankalaa keskittyä palautteen antamiseen. Sosiaalityöntekijät voivat myös kokea vaikeaksi esimerkiksi itkuiselta asiakkaalta palautteen pyytämisen. (Kempainen ym. 2010, 81.) Sosiaalityöntekijät tunnistavat sosiaalityön haastavan toimintaympäristön myös silloin kun keräsivät palautetta. He kokevat haastavaksi pyytää asiakkailta palautetta asioinnin jälkeen, etenkin jos oli käsitelty asiakkaan näkökulmasta vaikeita asioita. Sosiaalityöntekijät voivat kokea asiakaspalautteen pyytämisen asiakasta kuormittavana asiana, mikäli asiakkaan elämäntilanne on vaikea.

”Stt3: Vielä yks juttu, tyytyväisyys (kysely)”

”Stt1: No kyllä se välillä tuntuu, että on ihan pötkö ko, nii, että älkää vielä menkö tässä on vielä yks juttu. Mä oon niinku teiän siis, ku sieltä tulee sitä tai ku se ajatus, et vielä tommosta.”

Vaikka sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista ja pitävät niitä merkittävänä oman ja organisaation kehittämisen kannalta, he pitävät asiakkaiden hyvinvointia ja jaksamista merkittävämpänä. Tällöin palautteen kerääminen ei sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan voi mennä asiakastyön edelle. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen keräämisen kriisitilanteessa olevalta asiakkaalta haastavana. Haastavassa elämäntilanteessa olevalta asiakkaalta onkin kohtuutonta vaatia arvioimaan saamansa palvelun laatua. Toisaalta haastavassa tilanteessa olevat asiakkaat saattavat myös mielellään antaa, etenkin kriittistä, palautetta. (Kempainen ym. 2010, 80.) Sosiaalityöntekijät kokevat, etteivät halua kuormittaa asiakasta haastavassa tilanteessa asiakaspalautteen pyytämällä. Tällaisia tilanteita voivat olla asiakaskohtaamiset, joissa on käsitelty vaikeita aiheita ja tilanne on ollut niin asiakkaalle kuin myös työntekijälle kuormittava. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen pyytämisen sellaisissa tilanteissa kiusalliseksi ja miettivät miten asiakas mahdollisesti suhtautuisi palautteen pyytämiseen. Sosiaalityössä mennään usein ihmisten yksityiselämän asioihin, joita ei välttämättä muissa viranomaisissa käsitellä. Tällöin työntekijän on pystyttävä sensitiivisesti ja kunnioittavasti työskentelemään näiden ilmiöiden kanssa. Vaikka itse asian käsittely asiakkaan kanssa olisi sujunut, niin asiakas voi tuntea esimerkiksi hämmennystä, kun häneltä pyydetään palautetta tilanteen jälkeen. Tällaisissa tilanteissa asiakkaalle voi harkitusti tarjota mahdollisuutta antaa palautetta kirjallisesti myöhemmin ja palauttaa se halutessaan organisaatiolle.

6.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen keräämiseen vaikuttavista tekijöistä

Sosiaalityöntekijät tuovat esiin jo kokemuksissaan asiakaspalautteen keräämisestä, että heillä on osittain epätietoisuutta palautteen käsittelystä organisaatiossa. Sosiaalityöntekijät kokevatkin, että asiakaspalautteen käsittely ja sen näkyväksi tekeminen on merkittävä asiakaspalautteen keräämiseen vaikuttava tekijä. Jos työntekijät kokevat epävarmuutta, kuinka palautetta käsitellään he voivat kokea palautteen keräämisen turhauttavaksi. Tämä vaikuttaa myös asiakkaiden ohjaamiseen palautteen antamiseen, jos työntekijällä itsellään ei ole tietoa, kuinka palaute käsitellään voi asiakas jäädä ohjaamatta palautteen antamiseen. Tällöin työntekijät ohjaavat asiakkaita kertomaan kokemuksistaan ja näkemyksistään heille tutumpia kanavia pitkin, kuten sosiaaliasiamiehen tai muistutusten kautta. Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat avainasemassa mahdollistamassa asiakkaiden osallisuutta palautteen antamisen kautta. He voivat kertoa asiakkaille mahdollisuuksista antaa palautetta organisaatiolle. Se edellyttää työntekijältä tietoa palautteenantokanavista sekä palautteen hyödyntämisestä ja kykyä vastata asiakkaiden kysymyksiin niistä. Tilanteessa, jossa työntekijä on epävarma palautteen käsittelystä, voi asiakas kokea palautteen antamisen turhana. Tällöin asiakkaan osallisuuden mahdollisuudet laadun arvioimisessa ja kehittämisessä heikkenevät ja organisaatiolta jää arvokasta asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa saamatta.

”No jotenki, että jos ois, tai siis, et vaikka sit niitä oikeesti käsiteltäis niitä palautteita ja kehitettäis niitä prosesseja toimivimmiksi tai jouhevimmiksi tai jotenki semmosta, et se vaikuttais siihen työhön.” (Stt2)

Jotta asiakkaiden osallisuus todella toteutuu sosiaalityön laadun arvioinnissa ja kehittämisessä, ei osallisuuden tule jäädä vain palautteen keräämisen tasolle. Asiakkaiden kokemuksia ja palautetta tulee hyödyntää laadun kehittämisessä. Tämä edellyttää niin organisaatiolta, kuin työntekijältäkin asiakkaan asiantuntijuuden tunnustamista ja dialogisuutta. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on asiakasosallisuuden perusedellytys. Dialogisuuden ja vuorovaikutuksen avulla luodaan edellytykset sille, että asiakkaan ääni tulee kuulluksi ja asiakkaan tuomat kokemukset ja näkemykset otetaan mukaan toiminnan laadun kehittämiseen. Rakenteet mahdollistavat asiakkaan osallisuuden kehittämi-

sessä ja suunnittelussa. (Högnabba 2008, 29.) Jotta osallisuus toteutuisi, palautteen keräämisen lisäksi asiakkaiden kokemuksia tulee hyödyntää laadun kehittämisessä. Sosiaalityöntekijät toivovat, että tätä tuotaisiin näkyväksi myös heille. He toivovat, että palautteella olisi merkitystä ja sen kautta toimintaa kehitettäisiin asiakaslähtöisemmäksi.

”Niitä et sillä olis merkitystä ja se tekis siitä työstä niinkö jouhevampaa ja helpompaa ja asiakkaille niinkö, että ne pystyis sitä vastaanottamaan, et ei ois vaan semmonen palaute, että hyvä/huono, vaan se lähtis sitte se pyörä pyörimään.” (Stt2)

Asiakasosallisuuden toteutumisessa sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä tärkeässä roolissa ovat laajemmin ammattilaisten ja muiden toimijoiden yhteiset periaatteet osallisuudesta sekä organisaation osallisuutta mahdollistavat ja ylläpitävät rakenteet. (Pohjola & Niskala 2013, 12; Warren 2011, 77.) Toimivat rakenteet asiakaspalautteen hyödyntämisessä luovat edellytykset asiakkaiden osallisuudelle sosiaalityön laadun arvioinnissa ja kehittämisessä. Hokkasen (2012, 116) mukaan asiakaspalautteiden tulkinta ja hyödyntäminen on sosiaaalialalla ovat jääneet asiakkaiden tyytyväisyyden arvioinnin tasolle ja niiden laajempi hyödyntäminen on sivuutettu. Vaikka asiakaspalautetta kerätään ja sitä arvioidaan, sen hyödyntäminen laajemmin sosiaalityön laadun tai vaikuttavuuden arvioinnissa ja kehittämisessä on jäänyt vähälle. Sosiaalityöntekijät nostavat esiin myös oman aktiivisuuden asiakaspalauteprosessissa. He kokevat tehtäväkseen olla aktiivisempia koskien epätietoisuutta jota heillä on käytännöistä ja prosesseista.

”Ja voitais tietenkä pyytää, että ko seuraava tulee, että avaisivat meille että, olla ittekkä vähän enemmän kiinnostunu siitä.” (Stt1)

Jotta asiakkaiden osallisuutta sosiaalityön kehittämisessä voidaan aidosti mahdollistaa ja edistää, on palautteelle oltava olemassa prosessi, joka tehdään myös näkyväksi organisaation työntekijöille. Uskon, että sosiaaalialalla on runsaasti kehitettävää asiakaspalautteen hyödyntämisessä ja sen näkyväksi tekemisessä. Sosiaalityöntekijät tuovat esiin, että heille on tärkeää tietää asiakaspalautteen käsittelyn prosesseista sekä asiakaspalautteen vaikutuksista sosiaalityön laatuun. Tällöin heidän keräämänsä ja saamansa asiakaspalautte tulee näkyväksi myös organisaation toiminnassa. Sosiaalityöntekijät kokevat, että palautteen hyödyntäminen ja sen näkyväksi tekeminen on suurin palautteen keräämisen motivaation vaikuttava tekijä. Sosiaalityöntekijät pitävät asiakkaiden palautetta mahdollisuutena kehittää niin organisaation kuin oman työskentelyn kehittämisessä. He kokevat, että asiakkailta saadaan palautteen avulla tärkeää ja ainutlaatuista tietoa, jota tulisi hyödyntää

kehittämistyössä. Myös tieto palautteiden käsittelyprosessista ja hyödyntämisestä koetaan tärkeänä palautteen keräämiseen vaikuttavana tekijänä.

”Nii, että se on vaikuttavaa se palaute, että me mietitään niitä meän omia käytänteitä.” (Stt2)

”Ja tietenki niinkö se, että jos ei niinkö ole oikeasti ymmärrystä siitä, että miten tämä niinkö jatkokäsittely.” (Stt1)

”Jos ei se (asiakaspalaute) ikinä näy missään.” (Stt3)

Asiakaspalaute saapuu aina jonkin tietyn kanavan kautta vastaanottavalle taholle, se voi olla keskitettyä tai hajautettua (Järvinen 2010, 107). Asiakaspalautteen vastaanottamisen tärkeä vaihe on sen arviointi ja päätöksenteko, silloin palautetta vastaanottava taho päättää kuinka siihen suhtaudutaan ja reagoidaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, kuinka palautetta hyödynnetään ja kuinka siihen vastataan. (Ranne 2014, 36.) Erilaiset palautteenantokanavat edellyttävät rakenteita, jotka mahdollistavat niiden hyödyntämisen sosiaalityön laadun kehittämisessä. Asiakaspalauterakenteiden ja prosessien kehittämiseen voi vaikuttaa myös asiakaspalautteen määrä. Mikäli asiakaspalautetta saadaan ja kerätään vähän voi rakenteiden ja prosessien muodostaminen jäädä vähälle huomiolle. Toisaalta toimivat rakenteet palautteen käsittelyyn ja hyödyntämiseen voivat osaltaan lisätä asiakaspalautteen määrää. Mikäli rakenteet ja prosessit on tehty näkyviksi voivat työntekijät olla motivoituneempia keräämään palautetta ja toisaalta myös asiakkaat voivat olla motivoituneempia antamaan palautetta.

”Että se (asiakaspalaute) palais tavallaan minulle takas.” (Stt1)

”Tavallaan se, että sillä on merkitys ja se hyödyttää sitä mun työtä, että se ei oo vaan se palaute, se on yksi osa sitä jotenki.” (Stt2)

Sosiaalityöntekijät myös haluavat tietää asiakkaiden antamasta palautteesta. He kokevat, että voivat hyödyntää asiakkaiden palautetta myös oman työskentelyn ja työtapojen kehittämiseen. Sosiaalityöntekijät toivovat, että mikäli asiakas antaa palautetta työskentelystä esimiehelle tai organisaatiolle, että myös sosiaalityöntekijä saa palautteen tietoonsa ja pystyy sitä kautta arvioimaan ja kehittämään omaa työskentelyään.

”Tai sitte että ois joku kehittämispäivä tia puolikas kehittämispäivä ja koottas ne asiakaspalautteet ja mietittäis joku prosessin osa tai jotaki, että se ois niinkö osa, ett nähtäis se merkitys ja...” (Stt2)

Sosiaalityöntekijät tuovat esiin, ettei asiakkaiden kokemusten ja palautteiden pohjalta ole aina mahdollista tehdä toivottuja muutoksia. He kuitenkin toivovat, että asiakkaiden palautteiden perusteella mietittäisiin rakenteita ja toimintatapoja. Vaikka asiakkaiden esiintuomat kehittämissajatukset eivät ole mahdollisia, niin he pystyisivät keskustelemaan näistä asiakkaiden kanssa ja perustelevaan asian. Tämä edellyttää, että asiakkaiden palautteen perusteella organisaatiossa on mietitty eri vaihtoehtoja. Vaikka asiakkaiden toivomia muutoksia ei olisi mahdollisuus toteuttaa, asiakkaan näkemystä olisi silti pohdittu ja asiakkaan asiantuntijuudelle palvelujen käyttäjänä on annettu arvoa.

*” Yks positiivinen puoli nii on se, että sille asiakkaalle konkreettisesti välitetty se että siitä hänen asiointi kokemuksesta ollaan kiinnostuneita että musta se on niinku tosi hyvä”
(Stt 1)*

*”Ja vaikka ei pystyttäiskään niinkö joku organisaatio vastaamaan ihan kaikkeen, niin oikeasti mietittäis että pystyykö, ja sitte jos myöhemminki tulis joku semmonen palaute nii me ollaan yritetty tätä mieltä, mutta tästä ja tästä syystä se ei ainakkaan vielä onnistu.”
(Stt 2)*

Sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita asiakaspalautteen tuomasta tiedosta ja sitä kautta kiinnostuneita keräämään sitä. He kuitenkin edellyttävät, että palautetta aidosti hyödynnetään organisaation eri tasoilla. He toivovat, että asiakkaiden palautteiden pohjalta mietitään organisaation toimintaa ja he ovat osallisena sitä. Mikäli työntekijät kokevat, ettei palautteen keräämisestä ole hyötyä laadun kehittämisestä se vaikuttaa heidän motivaatioonsa kerätä palautetta asiakkailta.

7 ASIAKASPALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN SOSIAALITYÖN LAADUN KEHITTÄMISESSÄ

7.1 Asiakaspalautteen hyödyntäminen sosiaalityön kehittämisessä organisaatioissa

Sosiaalityöntekijät kokevat, että asiakaspalautetta voidaan hyödyntää sosiaalityön kehittämisessä organisaatiotasolla. Sosiaalityöntekijät nostavat hyvänä esimerkkinä tästä toimeentulotukiudistuksen, jossa perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan käsiteltäväksi. Asiakkaat antoivat palautetta ja kertoivat kokemuksistaan, jolloin oli mahdollista korjata uudistuksessa olleita haasteita. Sosiaalityöntekijät näkevätkin, että asiakkailta saatavan palautteen avulla on mahdollista saada tietoa eri prosessien ja käytäntöjen toimivuudesta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden palautteen avulla on mahdollista paikantaa epäkohtia ja toimimattomia käytäntöjä, jotka eivät välttämättä muuten tulisi esiin.

”Ko mietitään tuota kelan uudistusta, että sieltä selkeästi on tullu niitä aukkoja, siellä on ollu isoja valumavikoja nii sen palautteen kauttahan ja meillä on onneksi ollu semmonen hyvä systeemin, että miten ne on menny eteenpäin ne elikkä ne asiakkaitten kertomat.” (Stt1)

”Nii, muutostarpeiden kartottaminen.” (Stt3)

”Vähän niitä mustia aukkoja mitä meiän systeemeissä ja organisaatioissa voi olla.” (Stt1)

Kehittäminen pitääkin usein sisällään käytännöllistä asioiden parantamista, korjaamista ja edistämistä. Tämän lisäksi kehittämistä on uuden tiedon ja taitojen omaksuminen ja siirtäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 13-16.) Sosiaalityöntekijät myös kokevat, että asiakaspalautteen avulla on mahdollista miettiä organisaation omia ohjeistuksia ja käytäntöjä uudelleen eri näkökulmasta. Usein nämä luodaan organisaatio- ja työntekijälähtöisesti. Tällöin asiakkaan palaute ja kokemus voi tuoda esiin uutta tietoa käytäntöjen ja ohjeiden asianmukaisuudesta erilaisten asiakkaiden tilanteissa. Ennen kaikkea sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen olevan mahdollisuus kehittää uusia tai valmiita käytäntöjä ja prosesseja.

”Varmaan joku niinkö esimerkiksi sisäisten toimintaohjeitten miettiminen tai just jotenki puhelintunnit tai-.” (Stt2)

”Ja tietenki jos ylipäätänsä ajattelee palautteita nii, että jos ajatellaan, että niillä on tekemistä niinkö muutosten kanssa.” (Stt1)

Asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset ovatkin yksi keskeinen näkökulma, se on paikallisesti tuotettua ja paikallisesta kontekstista tulevaa tietoa. Asiakkaiden mahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä on pyritty korostamaan pitkään, on sen toteutuminen käytännössä edelleen vähäistä. Sosiaalipalvelujen työntekijät ja esimiehet sekä päättäjät katsovat palveluita omista näkökulmistaan. Erilaisia näkökulmia esiin tuomisella ja niiden vuoropuhelulla voidaan mahdollistaa uusia oivalluksia sekä vahvistaa jo olemassa olevaa tietoa ja luoda pohjaa kehittämistyölle. Asiakkaiden kokemusten tunnistaminen voi luoda edellytyksiä heidän voimavarojaan ja vahvuuksiaan tukeville palveluille. Asiakkaiden kokemusten ohittamisen voidaankin arvioida olevan yksi palvelujärjestelmän haasteista. (Sarvela & Pukari 2007, 7, 35.)

Sosiaalityöntekijät kokevat, ettei kaikkia asiakkaiden palautteita ole mahdollista viedä suoraan organisaation käytäntöihin. Kuitenkin asiakaspalautteiden sisältöä tulee sosiaalityöntekijöiden mielestä käsitellä ja miettiä mahdollisuuksia viedä asiakkaiden kokemuksia käytäntöön. Sosiaalityöntekijät ymmärtävät organisaation ja sosiaalityön puitteet ja reunaehdot, sekä sen että nämä voivat olla ristiriidassa asiakaspalautteiden kanssa. Kuitenkin sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta asiakaspalautteiden kohdalla tulee olla pohditut perustelut miksi näitä ei ole mahdollista viedä käytäntöön. Sosiaalityöntekijöiden mielestä on tärkeää tarvittaessa pystyä perustelemaan organisaation toimintaa tilanteissa, joissa asiakas antaa korjaavaa palautetta, jota ei ole mahdollista viedä käytännön kehittämistyöhön.

”Ja vaikka ei pystyttäiskään, niinkö joku organisaatio, vastaamaan ihan kaikkeen niin oikeasti mietittäis, että pystyykö. Ja sitte jos myöhemminki tulis joku semmonen palaute nii me ollaan yritetty tätä miettiä, mutta tästä ja tästä syystä se ei ainakaan vielä onnistu.” (Stt2)

Sosiaalityöntekijät ovat yhtä mieltä siitä, että he voivat saada asiakaspalautteen avulla vahvistusta omille kokemuksilleen erilaisista epäkohdista. Sosiaalityöntekijöillä voi olla oman työskentelynsä kautta kokemus organisaation käytännöissä tai toiminnassa olevista epäkohdista, sosiaalityöntekijät kokevatkin asiakkaiden palautteen osaltaan vahvistavan näitä kokemuksia. Sosiaalityöntekijöille voi olla varmempaa lähteä viemään eteenpäin kokemiansa epäkohtia tai puutteita, mikäli heillä on tiedossa myös asiakkaiden kokemuksia. Sen lisäksi he kokevat, että asiakaspalautteen avulla voidaan saada tietoa laatuun vaikuttavista epäkohdista, jotka ovat työntekijöille ja organisaatiolle näkymättömiä.

Stt1: Ja voihan olla, että itelläki on niitä tietoja, että niinku jostaki vajeesta mitä tunnistaa. Sitte jos ne tulee niinkö asiakaspalautteenki kautta nii sehän on hyvä tilanne.

Stt2: kyllä

Stt1: Että se on pikkusen pulmallisempi jos asiakaspalautteen kautta tulee jotaki semmosta mitä itte ei tunnista nii, mutta seki pitäis kyllä tulla että. Koska mehän ollaan nytten, mehän toimitaan ammatin tavallaan ammatinharjottajina että meän pitäis tietääkki.”

Sosiaalityöntekijöiden havaitsemien epäkohtien esiin tuomisessa voi olla useita haasteita. Esimerkiksi kokemus siitä, ettei työyhteisössä ole resursseja tai halua epäkohtien käsittelyyn sekä ratkaisuun. Työntekijät voivat myös kokea epäkohdan esiin tuomisen kuormittavana verrattuna mahdolliseen lopputulokseen, etenkin tilanteissa, joissa työntekijät eivät usko asian muuttuvan. Myös epäkohdista keskusteleminen ja niiden esiintuominen ovat erittäin haastavia asioita. (Tiitinen & Silén 2016, 23–24.) Haastavien epäkohtien esiin tuominen voi muuttua helpommaksi, jos sosiaalityöntekijällä on tiedossa myös asiakkaiden kokemuksia epäkohdista. Tämä voi osaltaan luoda erilaisen asetelman viedä sosiaalityöntekijöiden havaitsemia epäkohtia eteenpäin. Sosiaalihuoltolain 48§ velvoittaa sosiaalialan henkilökuntaa ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuden on tarkoitus varmistaa sosiaalialan asiakkaiden saaman palvelun ja kohtelun laatu ja se toimii ennakollisena valvontana. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 139.) Suomessa ei ole ollut aikaisemmin vastaavaa velvoitetta ilmoittaa epäkohdista. Tämä näkyikin edelleen epäkohtien ilmoittamisessa ja käsittelyssä ja niiden vaihtelevissa käytännöissä. (kts. Tiitinen & Sirén 2016.) Koska henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on vielä uusi, ei sosiaalialan ammattilaisilla ole välttämättä käytännön kokemusta epäkohtien esiintuomisessa. Asiakkaiden kokemusten tuki voi olla merkittävä tekijä epäkohdan esiintuomisessa, jossa sosiaalityöntekijä voi olla epävarma omasta kokemuksestaan epäkohdasta.

7.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen työntekijätasolla

Sosiaalityöntekijät kokevat saavansa asiakaspalautteen kautta tietoa omasta työskentelystään sekä mahdollisuuksia kehittää omaa työskentelyään ja ammatillisuuttaan. Sosiaalityön toimintakenttä on haastava, usein sosiaalityön asiakkaina olevien ihmisten elämäntilanteet ovat monimutkaisia ja ongelmat monitahoisia. Sosiaalityöntekijät tekevätkin ratkaisuja haastavissa tilanteissa rajallisen tiedon varassa, harvoin voidaan katsoa, että sosiaalityöntekijällä on käytettävissä asiakkaiden tilanteissa kaikki mahdollinen tieto. Tästä syystä sosiaalityöhön kuuluu lähes aina harkintavallan käyttäminen. Sosiaalityöntekijät nostavatkin esiin asiakkaiden palautteen tuoman tiedon omasta työskentelystä ja sosiaalityöntekijän tekemistä ratkaisuista työskentelyn eri vaiheissa.

Sosiaalityöntekijät kokevat saavansa asiakkaiden palautteen kautta tietoa omasta ammattipersonastaan sekä omasta työskentelystään asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät pitävät merkittävän asiakkailta saamiaan kokemuksia juuri yksittäisen työntekijän kanssa asioinnista. Sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneet siitä, kuinka asiakkaat ovat kokeneet hänen kanssaan työskentelyn ja käyttivät asiakkailta saamaansa palautetta oman työskentelynsä ja ammattipersonansa kehittämiseksi. Asiakaspalautteen kautta sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus reflektoida omaa työskentelyään asiakkaan näkökulmaan.

Sosiaalityöntekijät nostavat tärkeäksi palautteen kautta saatavan tiedon oman työskentelynsä asiakaslähtöisyydestä. He haluavat varmistaa, että asiakkaan kanssa on käyty hänelle merkittäviä asioita läpi tapaamisessa ja, että asiakas on ymmärtänyt kaiken. Sosiaalityöntekijät haluavat tietää mitä asiakkaat miettivät asiakastilanteissa ja niiden päätyttyä.

”Niin, niinku vaikka, et asiakas sanois, että mä en ymmärtäny hölkäsen pöläystä sen puheista. Se puhui jotain latinaa tai jotain, nii oishan se hyvä tietää, että pystyis niinku muuttamaan (omaa työskentelyä)” (Stt3)

”se että sen (pienen lapsen) palaute oli ihan hirveän tärkeää että minulle että minulla on jääny sanomatta jotaki joka on niinkö sen kuulijan korville ois ollu kaikkein tärkein asia, et sois voinu niinku hengittää rauhassa.” (Stt1)

”... että koita aina niinkö miettiä että jotenki sen kuulijan kautta” (Stt1)

Sosiaalityöntekijät nostavat esiin juuri asiakkaan kokemukset kohtaamisesta ja kohtelusta sekä kuulluksi tulemisesta. Sosiaalityöntekijöille on tärkeää, että asiakas on kokenut olleensa osallinen oman asiansa käsittelyssä. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä nousee

ymmärrys asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisestä suhteesta, jossa asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana ja aktiivisena osallistujana.

”Jos nyt ensin vaikka sais jotenki palautta keskitetysti siitä, et esimerkiksi mulle on tärkeää kuinka asiakas on tullu kuulluksi, mikä hänen kokemuksensa on siitä?”(Stt1)

”... ja sitte tuota siitä kohtelusta miten hän kokenut tulleeensa vaikka kuulluksi taikka otetuksi vastaan, ymmärretyksi” (Stt1)

Sosiaalityöntekijät tuovat esiin sen, että asiakkaiden palautteen kautta heidän täytyy avata perusteita tekemiensä ratkaisujen taustalla. Sosiaalityöntekijät käyttävät työskentelyssään runsaasti lakeihin perustuvaa harkintavaltaa. Sosiaalityöntekijällä on oltava perustelut tekemilleen ratkaisuille. Sosiaalityöntekijät toimivat työssään viranhaltijoina ja käyttävät lain määrittelemällä tavalla julkista valtaa. Sosiaalityöntekijät pohtivat asiakaspalautteen kautta myös ennakkollista oikeusturvaa myös ammattilaisen näkökulmasta. He ovat vastuussa tekemistään viranhaltijan päätöksistä, jotka usein perustuvat sosiaalityöntekijän sillä hetkellä käytettävissä oleviin tietoihin ja harkintaan.

”Joo ja tavallaan se on palaute siitä, et hän ei ymmärrä miksi näin on tehty. Miksi yhtäkkiä ja siihen joutuu niinkö perustelemaan sitä omaa toimintaa, jos aattelee että se palaute siihen, ettei ymmärrä miksi.”(Stt2)

”Mutta ko niin moni asia ei ole sitte, että ko minä töppään jotaki nii sehän ei ole (organisaation) töppi vaan se on minun töppi. Nii siksi ois jotenki että ne henkilökohtaset palautteet olis jotenki. Että voisko sillä tavalla estää niitä sitte niitä tai jotenki niinkö.”(Stt2)

”Ainaki jotenki niinkö tulla tietosemmaksi että on varmaan paljon mitää ei voi kyllä estää. Että ne on niinkö niin tilanteisiin liittyviä ja moniin asioihin että.”(Stt1)

Sosiaalityöntekijöiden käyttämä harkintavalta perustuu aina sosiaalialan lainsäädäntöön. Laeissa ohjataan työntekijää käyttämään harkintavaltaa, koska ei ole mahdollista tehdä laeista niin yksityiskohtaisia, että ne pitäisivät sisällään kaikki erilaiset tapaukset. Esimerkiksi lastensuojelulaissa (417/2007) ohjataan tekemään ratkaisut lapsen edun mukaisesti, mutta sosiaalityöntekijä joutuu harkitsemaan jokaisessa tilanteessa mikä lapsen etu siinä on. Harkintavalta perustuu myös yhteiskunnalliseen näkökulmaan rajallisista resursseista ja ihmisten ongelmien monimutkaisuudesta. Haastavissa ja epävarmoissa tilanteissa työntekijän harkintavallan tuleekin perustua aina parhaaseen mahdolliseen käytettävissä ole-

vaan tietoon. Ammatillaisen harkintavaltaa määrittävät aina oikeudelliset, ammattieettiset, taloudelliset, hallinnolliset sekä tutkimukselliset näkökulmat. (Kalliomaa-Puha, Kotkas & Rajavaara 2014, 10–11.)

Vaikka sosiaalityöntekijät käyttävätkin työskentelyssään runsaasti lakiin perustuvaa harkintavaltaa, niin sitä määrittelevät useat muutkin tekijät. Sosiaalityöntekijöiden tuleekin ottaa kaikki nämä huomioon käyttäessään harkintavaltaa. Asiakkaille harkintavaltaan liittyvät tekijät voivat näyttäytyä epäselvinä. Asiakkailta voi myös olla erilainen kokemus omasta tilanteestaan, jolloin syyt ja perusteet sosiaalityöntekijän ratkaisuille eivät välttämättä välity asiakkaalle. Asiakas voi tuoda tämän epätietoisuuden esiin palautteen kautta, jolloin sosiaalityöntekijä voi avata asiakkaalle käyttämänsä harkinnan perusteluita ja sitä määrittäviä näkökulmia. Usein nämä ovat sosiaalityöntekijälle selkeitä, joten niiden avaaminen voi asiakastilanteissa jäädä vajaaksi.

Sosiaalityöntekijät kokevat saavansa myös asiakkaiden palautteiden kautta tietoa omista vahvuuksistaan ja kehittämisen kohteista. Vaikka sosiaalityötä tehdään pääsääntöisesti rajatun palvelutehtävän ja asiakaskunnan parissa, laadukas sosiaalityö edellyttää kuitenkin usein laajaa tietämystä palvelujärjestelmästä ja eri ilmiöistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden palautteen kautta on mahdollista saada erilaista tietoa omasta osaamisestaan.

”Nii, että niinkö pitäiskö muuttaa ite niitä, mut sitte siinä vähän juttelee kuitenkin jos joku muuki tietäis (-) vähän silleen haarukoi, että onko se minusta kiinni, että oisko vähän aihetta muuttaa sitä omaa käytöstä.”(Stt3)

”Että kävis vielä henkilökohtaisesti (saamat palautteet läpi) sitte ja jos vaikka jotaki osaamisvajeita ois, nii sittehän se työnantajan pitäis niinku jotenki järjestää sitä, että pääsis koulutukseen tai työnantaja perehyttäis johonki ja näin että.”(Stt2)

”Ei kai se haittaa, vaikka niitä myönteisiäki palautteita tulis, että tietäis omat vahvuudetki.”(Stt3)

Sosiaalityön laadun kannalta yksittäisen työntekijän osaamisen ja ammatillisuuden arvioiminen ja kehittäminen vaikuttaa suuresti asiakkaiden saaman sosiaalipalvelun laatuun. Asiakkailta on oltava mahdollisuus saada kaikilta työntekijöiltä sellaista tukea, joka osaltaan auttaa parantamaan asiakkaan elämänlaatua ja elämänhallintaa. Tämä edellyttää jatkuvaa oman osaamisen kehittämistä osana laadukasta sosiaalityötä. (Toikko & Rantanen 2009, 91.) Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaiden palautteiden kautta on mahdollista pohtia omaa osaamistaan ja ammatillisuuttaan uudesta näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät haluavat asiakkaidensa saavan mahdollisimman laadukasta sosiaalityötä, jolloin omien

vahvuuksien ja kehittämiskohteiden ymmärtäminen on tärkeää. Sosiaalityöntekijät ovat myös valmiita vahvistamaan omaa osaamistaan asiakkaiden palautteen myötä. Asiakkaiden kokemus sosiaalityöntekijän osaamisesta on siis heille merkittävää.

Sosiaalityön osaaminen ja tieto kumpuaa koulutuksesta sekä sosiaalityön jatkuvasta kehittämisestä käytäntönä ja tieteenä. Tämän lisäksi sosiaalityön osaamista ovat ammattiin sosiaalistuminen sekä hyvin hankalasti määriteltävää tieto ja osaaminen, joita on hyvin hankala opettaa. Sosiaalityöntekijän ammattiin osittain kasvetaan. (Sipilä 2011, 44.) Vaikka sosiaalityön ammatillisuuden perusta, osaaminen ja siihen tarvittavat taidot saadaan alan koulutuksesta, ne eivät itsessään luo laadukasta sosiaalityötä. Sosiaalityötä on myös sellaista osaaminen johon ammatillainen kasvaa työskennellessään asiakkaiden kanssa sekä osana työyhteisöä. Jotta tätä ammatillisuutta voi arvioida ja kehittää on sosiaalityöntekijällä oltava valmius ja halu arvioida omaa ammatillisuuttaan tarvittaessa kriittisesti. Tällaisen ammatillisuuden arvioinnin pohjana voi olla asiakkaiden antama palaute työskentelystä. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä kriittistä arviointia omaa työskentelyään ja organisaation toimintaa kohtaan, sekä aitoa dialogisuutta asiakkaan kanssa. Kriittisen arvioinnin lisäksi asiakkaan asiantuntijuuden tunnustaminen palveluita ja laadua arvioitaessa edellyttää asiantuntijuuden hierarkkisyyden purkamista työntekijältä. (Högnabba 2008, 44, 54-55).

Yksi osa sosiaalityön laadusta on nimenomaan sosiaalityöntekijöiden ammattitaito ja osaaminen. Asiakkailta on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa, jota on myös sosiaalityöntekijän osaaminen. Sosiaalityöntekijällä on vastuu oman ammatillisuuden ja osaamisen jatkuvasta kehittämisestä. Jotta ammatillisuutta on mahdollista kehittää, täytyy sitä ensin pystyä arvioimaan. Sosiaalityössä tärkeää on oman työskentelyn reflektointi ja sen tunnustaminen, että sosiaalityössä osaaminen on jatkuva oppimisprosessi ja ammatillinen pätevyys ei ole muuttumaton ominaisuus tai valmius. Reflektointi voi olla paitsi kokemusperustaisen tiedon yhdistämistä tietoperustaan myös oman toiminnantarkastelua. (Sipilä 2011, 45.) Haastateltavat sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaiden kokemukset ja palautteen mahdollisuutena arvioida omaa toimintaa ja työskentelyä kriittisesti. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakkailta olevan asemansa tuomaa asiantuntijuutta, jolle annetaan arvoa ja jonka pohjalta sosiaalityöntekijät ovat valmiita arvioimaan ja kehittämään omaa työskentelyään. Etenkin asiakkailta saatava korjaava palaute koetaan oman ammatillisuuden ja osaamisen kehittämisen kannalta tärkeänä. Tällöin sosiaalityöntekijät liittyvät oman osaamisen ja ammatillisuuden yhdeksi sosiaalityön laatuun vaikuttavista tekijöistä ja kokevat asiakkaiden osallisuuden tämän arvioinnissa merkittävänä.

Asiakkaan palautteen kautta on mahdollisuus saada tietoa myös sosiaalityöntekijän tekemien ratkaisujen vaikuttavuutta. Sosiaalityöntekijät pohtivatkin työskentelynsä vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteisiin. Sosiaalityöntekijöiden tavoitteena on tehdä parhaan mahdollisen tiedon pohjalta asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavaa työtä. Sosiaalityöntekijät pohtivat ratkaisuja paitsi vaikutusten, niin myös virkavastuun ja sosiaalityön monimutkaisten ilmiöiden kautta.

”Että syntyy niinkö uuenlaista ymmärrystä siihen omaan tekemiseen Ja kyllä me varmaan kaikki ollaan aika kiinnostuneita siitä, että miltä se oma tekeminen niinkö näyttää ja mikä on vaikka se vaikuttavuus ja tämmösiä aika isoja juttuja sitte.”(Stt1)

Yksi palvelun vaikuttavuuden mittari onkin juuri asiakas, joka on toimijana tilanteessa. Tällöin näkemyksenä on, että asiakas pystyy määrittelemään, onko hän tullut autetuksi. Asiakkaiden kokemus autetuksi tulemisesta ja muutokset elämäntilanteissa ovat sosiaalityön vaikuttavuutta. (Hokkanen 2012, 116.) Asiakkaiden kokemus sosiaalityöntekijän osaamisesta ja sitä kautta työn vaikuttavuudesta voi vaikuttaa työskentelyyn eri tavoilla. Jos asiakas kokee, ettei työntekijällä ole riittävää osaamista hänen elämäänsä vaikuttavista ilmiöistä asiakas voi kokea, ettei saa tarvitsemaansa tukea työntekijältä. Ymmärrys erilaisista sosiaalityön ilmiöistä tuo sosiaalityöntekijälle laajempaa ymmärrystä asiakkaan tilanteesta, jolloin tukeminen ja palvelujen suunnittelu voi olla kattavampaa. Jos asiakas voi kokea saavansa tarvitsemansa tuen työntekijältä, hän voi tuoda esiin elämäntilanteeseensa vaikuttavia tekijöitä, jotka voisivat muuten jäädä työntekijältä pimentoon. Laajan ammatillisen osaamisen kautta sosiaalityöntekijä saa kattavan kuvan asiakkaan elämäntilanteesta ja asiakas saa kokonaisvaltaisen tuen sosiaalityöltä.

8 POHDINTA

Kiinnostukseni asiakaspalautteeseen sosiaalityössä lähtee omasta vasta muotoutumassa olevasta ammatillisuudestani. Koen asiakkailta saamani palautteen arvokkaana osana oman ammatillisuuden kehittämistä. En saa samanlaista tietoa muilta tahoilta, kuten kollegoiden tai esimiesten palautteesta, vaikka pidänkin niitä erittäin tärkeänä. Esiymmärrykseni oli, että asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät arvostavat asiakkailta saamaansa palautetta, mutta asiakaspalautteen käsittelyn käytännöt sosiaalialan organisaatioissa vaihtelevat. Haastateltavat sosiaalityöntekijät ovat työskennelleet useissa eri tehtävissä sosiaalialalla ja eri organisaatioissa, mutta ryhmähaastattelussa eivät tehneet eroa eri organisaatioiden välille. Tällöin tutkimuksessa en pystynyt vertailemaan eri organisaatioiden käytäntöjä asiakaspalautteen kohdalla.

Tutkimussuunnitelmassa tarkoitukseni oli tutkia sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja kehittämisideoita asiakaspalautteesta. Haastattelussa sosiaalityöntekijät kuitenkin nostivat esiin ensisijaisesti omia kokemuksiaan asiakaspalautteesta, jolloin myös tutkimuskysymykset muuttuivat tutkimusprosessissa. Tutkimussuunnitelman eläminen on osa laadullista tutkimusta (Eskola & Suoranta 2005, 15; Kiviniemi 2015, 74). Tutkimussuunnitelmassa esitetty aikataulu myös eli ja tutkimus valmistui arvioitua myöhemmin. Haastattelun suoritin ryhmähaastatteluna ja yhtenä tutkimuksen rajoitteena näen oman toimintani haastattelutilanteessa. Osa haastateltavista tuotti enemmän kuin toiset ja olisin voinut tilanteessa kysyä enemmän vähemmän osallistuneilta. Toisaalta osa haastattelua on haastateltavien vapaaehtoisuus ja oikeus määrittellä missä määrin haluavat tuoda esiin omia kokemuksiaan. Koen kuitenkin, että kaikkien haastateltavien sosiaalityöntekijöiden ääni kuuluu tuloksissa.

Haastateltavat sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen arvokkaana näkökulmana sosiaalityön laadun ja oman ammatillisuuden kehittämisessä. Tämä voi liittyä sosiaalityössä korostettuun asiakasosallisuuteen, jossa asiakas nähdään oman asiansa asiantuntijana ja jonka kanssa pyritään yhdessä määrittelemään muutostarpeet sekä saamaan muutokset aikaiseksi asiakkaan elämäntilanteessa. Tämä edellyttää asiakkaan kanssa aitoa yhteistyötä, jossa asiakas on osallinen oman asiansa käsittelyssä. Asiakkaan asiantuntijuus omaan elämäntilanteeseen ja hänen osallisuus muutokseen tunnustetaan sosiaalityön näkökulmasta. (Juhila 2013, 118.) Asiakkaan osallisuus ei jää enää vain oman asian käsittelyyn vaan asiakas nähdään tiedontuottajana ja kokemusten perusteella asiantuntijana

laajemmin sosiaalityön prosesseista ja laadusta. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakaspalautteen arvosta toisenlaisena tietona sosiaalityöstä tukevat tätä näkökulmaa.

Sosiaalityöntekijät ovat kiinnostuneita asiakkaiden palautteesta etenkin haastavissa asiakastilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät ehkä kokevat, etteivät ole saavuttaneet itselleen asettamia tavoitteita. Tällöin he haluavat kuulla asiakkaan kokemuksen tilanteesta ja pohdita sen perusteella, kuinka kehittää omaa osaamistaan. Usein käytännön sosiaalityössä päällimmäisiksi työntekijälle mieleen jäävät tilanteet, joissa työntekijä kokee epäonnistuneensa. Kuten asiakkuudet, joissa luottamuksellisen suhteen luominen epäonnistuu tai yhteistyö on haastavaa. Sosiaalityöntekijänä mietin usein juuri tilanteita, joissa koen epäonnistuneeni työntekijänä. Olen kiinnostunut kuulemaan asiakkaan kokemuksen tilanteesta ja kuinka olisin mahdollisesti toisin toimimalla pystynyt parempaan yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Usein onnistuneet asiakastilanteet jäävät näiden varjoon. Sosiaalityöntekijät kokevat kuitenkin saavansa positiivisen palautteen kautta tietoa omista vahvuuksistaan ammattilaisina ja pitävät sitä arvokkaana.

Haastatellut sosiaalityöntekijät pitävät asiakaspalautetta merkittävänä sosiaalityön laadun arvioinnin ja kehittämisen kannalta. He kokevat saavansa asiakkaiden kokemuksista tietoa, jota ei muuten ole mahdollista tavoittaa. He näkevät asiakaspalautteen mahdollisuutena kehittää sosiaalityön laatua niin organisaatio- kuin työntekijätasollakin. Sosiaalityöntekijät kuitenkin tuovat esiin haasteita asiakaspalautteen rakenteissa, heillä on epätietoisuutta asiakaspalautteen käsittelystä organisaatiossa. Sosiaalityöntekijät kokevat palautteen aidon hyödyntämisen laadun kehittämisessä tekijänä, joka motivoi heitä keräämään palautetta asiakkailta.

Sosiaalityöntekijät tuovat esiin myös spontaanin asiakaspalautteen, jota he ja organisaatio saavat. Työntekijöiden saama palaute jää heidän oman ammatillisuutensa ja osaamisen kehittämiseen, he siis antavat arvoa asiakkaiden kokemuksille työskentelystä heidän kanssaan ja kokevat palautteen olevan mahdollisuus peilata omaa ammatillisuuttaan. Sosiaalityöntekijät tuovat esiin asiakkaiden antavan tärkeää tietoa spontaanin palautteen kautta ja kokevat, että sitä pitäisi pystyä hyödyntämään laajemmin. Uskon, että sosiaalityössä spontaanin asiakaspalautteen hyödyntämisessä on kehittämistä. Spontaani asiakaspalaute lähtee asiakkaan omasta halusta tai tarpeesta antaa palautetta ja tuoda esiin kokemuksiaan sosiaalityöstä ja sen laadusta (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2013). Sosiaalityöntekijät kertovat kirjaavansa asiakkaan antaman palautteen joissain tapauksissa asiakaskertomukseen ja toivovat, että sitä hyödynnetään asiakkaan kanssa työskennellessä. Jotta asiakasosallisuus toteutuu laadun arvioimisessa ja kehittämisessä on spontaania

asiakaspalautetta pystyttävä hyödyntämään myös laajemmin. Useilla sosiaalialan organisaatioilla on nykyään mahdollisuus antaa asiakaspalautetta esimerkiksi internetsivujen välityksellä. Näen kuitenkin, että spontaanin asiakaspalautteen hyödyntäminen laajemmin on vielä kehittymässä sosiaalialalla, eikä siihen välttämättä ole vakiintuneita käytäntöjä. Spontaanin asiakaspalautteen kirjaaminen voikin jäädä työntekijöiden vastuulle, jolloin se voi osaltaan viedä aikaa perusasiakastyöstä, joka on sosiaalityöntekijöille työn tärkein osa-alue. Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, ettei spontaania asiakaspalautetta vielä hyödynnetä täysin sosiaalialalla.

Jos asiakasosallisuus sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä jää vain asiakaspalautteen keräämisen tasolle, niin silloin asiakkaiden mahdollisuudet osallisuuteen sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä jäävät toteutumatta. Tämä ristiriita voi osaltaan merkitä sitä, ettei sosiaalityön asiakkaiden asiantuntijuutta omien kokemusten kautta tunnusteta yhdeksi laadun arvioimisen ja kehittämisen näkökulmaksi, vaan laadun arvioiminen ja kehittäminen on organisaatio- tai työntekijälähtöistä. (Blom & Morén 2012) Asiakkaan osallisuus palveluiden laadun arvioimisessa ja kehittämisessä edellyttää tiettyjen asiantuntija-asiakas hierarkia-asetelmien kriittistä arvioimista ja purkamista. Asiakkaiden osallisuuden toteutumatta jäämiseen voi myös vaikuttaa puuttuvat kanavat palautteen antamiseen tai tietämättömyys olemassa olevista kanavista. Tällöin organisaation tiedottaminen olemassa olevista kanavista työntekijöille ja asiakkaille sekä uusien kanavien kehittäminen luo osaltaan mahdollisuuksia lisätä asiakkaiden osallisuutta. Parhaimmillaan asiakkaat voidaan ottaa mukaan eri palautteenantokanavien ja mahdollisuuksien kehittämiseen, jolloin asiakkaat pääsisivät konkreettisesti kehittämään omaa osallisuuttaan.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijät näkevät asiakaspalautteen merkittävänä oman ammatillisuuden ja sosiaalityön laadun kehittämisen kannalta. He arvostavat asiakkaiden näkemyksiä ja toivoivat saavansa asiakkailta palautetta. Sosiaalityöntekijät kuitenkin tuovat haastattelussa esiin, että palautteen käytännöissä olisi edelleen kehitettävää. He kokevat epätietoisuutta, kuinka palautteita käsitellään organisaatiossa ja kuinka organisaatio voisi laajemmin hyödyntää asiakaspalautteita sosiaalityön laadun kehittämisessä. Sosiaalialalla on alettu näkemään asiakkaiden kokemukset yhtenä laadun arvioinnin näkökulmana. Laatu on totuttu arvioimaan organisaatio ja järjestelmälähtöisesti, mutta asiakkaiden kokemusten myötä palvelujen käyttäjien kokemukset muodostavat yhden kriteeristön sosiaalityön laadulle. (Blom & Morén 2012, 4.) Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, etteivät

käytännöt ja prosessit asiakasosallisuuden tukemiseksi ole vielä muotoutuneet organisaatioissa.

Asiakaspalautetta kerätään useasti, mutta sen hyödyntämisessä voi edelleen olla kehitettävää. En näe sen johtuvan siitä, etteikö asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä palveluista ja niiden laadusta arvostettaisi. Toisaalta laadun arvioimisen ja kehittämisen voidaan nähdä olevan toimintaa, joka kuuluu ammattilaisille. Silloin asiakkaiden osallistuminen ja itse palvelujen kehittäminen nähdäänkin erillisinä asioina. (Toikko 2012, 126–127, 148.) Uskon tämän näkökulman kuitenkin olevan muuttumassa yhä enemmän asiakaslähtöisemmäksi ja asiakkaita osallistavammaksi. Näen asiakaspalautteen käsittelyn haasteet liittyväksi siihen, ettei sosiaalialalla ole vielä vakiintuneita käytäntöjä asiakasosallisuuden edistämiseksi sosiaalityön laadun arvioimisessa ja kehittämisessä.

Asiakaspalautteen hyödyntämisen haasteet voivat liittyä myös sosiaalityön haastavaan toimintakenttään. Sosiaalityössä asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla hyvinkin haasteellisia ja sosiaalityöntekijä joutuu työssään käyttämään julkista valtaa joskus vastoin asiakkaan tahtoa. Sosiaalityön palautteessa onkin merkittävää pystyä erottamaan asiakkaiden tyytymättömyydestä nouseva palaute tilanteissa, jossa sosiaalityön näkökulmasta on toimittu perustellusti. Haastatellut sosiaalityöntekijät toivatkin esiin, että palautteen myötä he joutuvat perustelemaan toimintaa asiakkaalle. Sosiaalityössä voidaankin ajatella, että osa asiakaspalautteesta koskee asiakkaan ja sosiaalityöntekijän eriäviä näkemyksiin interventioista, joka osaltaan saattaa vaikuttaa näkemyksiin asiakaspalautteen hyödyntämisestä sosiaalityön laadun kehittämisessä. Uskon kuitenkin, haastateltujen sosiaalityöntekijöiden tavoin, että asiakaspalautteen myötä on mahdollista saada tietoa sosiaalityön laadusta ja organisaation toiminnasta.

Palautteen keräämiseen vaikuttavina tekijöinä sosiaalityöntekijät nostavat esiin palautteen hyödyntämisen tärkeyden. Esiymmärryksen mukaan sosiaalityössä läsnä oleva kiire ja asiakkaiden haastavat elämäntilanteet olisivat suurimpia palautteen keräämiseen vaikuttavia tekijöitä. Sosiaalityöntekijät kokevat asiakaspalautteen pyytämisen kriisitilanteissa olevalta asiakkaalta kohtuuttomana ja erityisen hankalana (Kempainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi & Vesterinen 2010, 79). Vaikka sosiaalityöntekijät nostavat kiireen ja ajan puutteen yhdeksi asiakaspalautteen keräämiseen vaikuttavaksi tekijäksi, palautteen hyödyntäminen nousee kuitenkin tärkeimmäksi. Sosiaalityöntekijät ovat valmiita keräämään asiakaspalautetta, mutta odottavat, että sitä hyödynnetään sosiaalityön laadun kehittämisessä ja heillä on tietoa sen hyödyntämisestä.

Jatkotutkimuksina asiakaspalautteeseen sosiaalityössä suosittelisin tutkimusta organisatioiden käytännöistä ja niiden kehittamisestä. Tässä tutkimuksessa keskityn sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin asiakaspalautteesta, enkä niinkään olemassa oleviin käytäntöihin eri organisaatioissa. Näen, että olemassa olevat käytännöt ja niiden kehittämisen tärkeänä osana asiakasosallisuuden toteutumisessa sosiaalityön laadun kehittämässä. Etenkin spontaanin asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen lisäävät asiakkaiden osallisuutta laadun arvioimisessa ja kehittämässä ja haasteltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan sen kohdalla ole vakiintuneita käytäntöjä. Mikäli spontaanin asiakaspalautteen hyödyntäminen on joissain organisaatioissa hyviä käytäntöjä, niiden selvittäminen mahdollistaa asiakasosallisuuden toteutumisen. Myös asiakkaiden näkemykset asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä sosiaalityön kehittämässä on mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe. Tässä tutkimuksessa tutkin asiakaspalautetta asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta, koska he ovat erityisessä asemassa asiakaspalautteen keräämisen ja vastaanottamisen näkökulmasta. Jatkotutkimuksena asiakkaiden kokemukset palautteenantomahdollisuuksista ja palautteen hyödyntämisestä osaltaan lisäävät asiakasosallisuutta sosiaalityön laadun kehittämässä ja tuovat erilaista asiakaslähtöistä tietoa palautteesta.

Lähteet

- Alasuutari, Pertti 2007: Laadullinen tutkimus. Gummerus Kirjapaino Oy. Vaajakoski.
- Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia, 2017. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf (Viitattu 3.2.2018)
- Asiakaspalaute. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute> (Viitattu 6.2.2018)
- Blom, Björn & Morén, Stefan 2012: The evaluation of quality in social-work practice. Verkkojulkaisu. (Viitattu 10.4.2018)
- Borg, Pekka & Högnabba, Stina & Kilponen, Marja-Riitta & Kopisto, Kaisa & Korteniemi, Pertti & Paananen, Ilkka & Pietilä, Niina 2008: Arviointi työtavaksi – Kokemuksia arviointityön kehittämistä Helsingin sosiaalivirastossa. Yliopistopaino.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Eronen, Anne & Hakkarainen, Tyyne & Londén, Pia & Nykyri, Päivi & Peltosalmi, Juha & Särkelä, Riitta 2013: Sosiaalibarometri 2013. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri2013.pdf> (Viitattu 4.2.2018)
- Hakkarainen, Tyyne & Londén, Pia & Peltosalmi, Juha 2015: Sosiaalibarometri 2015. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. https://www.soste.fi/media/kuvat/julkaisut/sosiaalibarometri2015_nettiin.pdf (Viitattu 4.2.2018)
- HE 324/2014: Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140324#idp450824224> (Viitattu 4.2.2018)
- Heini, Anniina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli 2019: Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä -asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Verkkojulkaisu ([file:///C:/Users/ingaj/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Osallisuus_vammaissosiaalityossa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ingaj/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Osallisuus_vammaissosiaalityossa%20(1).pdf)) Viitattu 29.8.2019
- Hietala Outi & Rissanen, Päivi 2015: Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Verkkojulkaisu.
- Hokkanen, Liisa 2012: Interpreting a client satisfaction survey on shared agency in plan-based practice in the welfare office. Nordic Social Work Research 2:2, 119–135. Verkkojulkaisu. (<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/2156857X.2012.710177>) Viitattu 4.9.2019.
- Högnabba, Stina 2008: Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakes raportteja 34/2008. Valopaino Oy. Helsinki.
- Iäkkäiden ihmisten palvelujen kehittämistä koskeva laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:6. Verkkojulkaisu.

Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17. Verkkojulkaisu.

Jämsä, Ville 2010: Oikeusturvahavaintoja sosiaaliamiehen työssä. Teoksessa Pajukoski, Marja (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät-työryhmä. Raportti 3. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 19/2010. (<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80172/e0478f47-54ae-4c65-a915-c35d9a979c11.pdf?sequence=1&isAllowed=y>) Viitattu 28.8.2019

Järvinen, Marika 2010: Spontaanin palautteen systemaattisen käsittelyn ja hyödyntämisen kehittäminen Pirkanmaan sairaanhoitopiirissä. Teoksessa Telaranta, Seija & Lepistö, Mervi & Wickman-Viitala, Tiina (toim.) Johtamisen näkökulmat. Tampereen ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampere.

Kallinen-Kräkin, Sime & Meltti, Tero 2007: Sosiaalipalvelut toimiviksi. Sosiaalialan kehittämishankkeen arviointikierroksen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:3. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72322/Sosiaalipalvelut_toimiviksi_Sosiaalialan_kehittamishankkeen_arviointikierroksen_raportti_fi.pdf?sequence=1 (Viitattu 6.1.2019)

Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara Marketta 2014: Harkitusti sosiaaliturvaa. Harkintavalta tutkimuskohteena. 8–20. Teoksessa Kalliomaa-Puha, Laura & Kotkas, Toomas & Rajavaara, Marketta (toim.) Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/45435/Harkittua.pdf?sequence=1> (Viitattu 13.6.2018)

Kananoja, Aulikki 2017: Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 443–450.

Kaskisaari, Marja & Tammelin, Mia & Hirvonen, Johanna & Hämeenaho, Pilvi & Ilmarinen, Katja & Vartiainen, Anssi 2010: Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. Paras-Sos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. Verkkojulkaisu. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80034/55b5dafa-c856-4f65-b34f-cfbf80605b09.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Viitattu 11.4.2018)

Kempainen, Tarja & Ojaniemi, Pekka 2012: Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. 43–64.

Kempainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen Kerttu 2010: Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus julkaisuja 32. http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf (viitattu 27.1.2018)

Keränen, Eija & Nissinen, Pasi & Saarnio, Tuula & Salminen, Mirva 2001: Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Tummavuoren kirjapaino Oy. Vantaa.

Kiviniemi, Kari 2015: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, Raine & Aaltonen, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Bookwell. Juva.

Korteniemi, Pertti & Kotirata, Tuija & Kivipelto, Minna 2012: Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kempainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.): Sosiaalityön vaikuttavuus. Juvenes Print. Tampere.

Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Maria & Tapola-Haapala Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2012: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 4/2011. Verkkojulkaisu.

Lainen, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.) 2007: Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino. Helsinki.

Laitila, Merja & Niskala, Asta (toim.) 2010: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Verkkojulkaisu. <https://www.elibslibrary.com/book/978-951-768-415-6>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817#Pidp446858560> (Viitattu 6.1.2019)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8> (Viitattu 6.2.2018)

Lappalainen, Saija 2017: Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa. Pro Gradu-tutkielma. Lapin yliopisto.

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Verkkojulkaisu.

Lishman, Joyce 2002: Personal and professional development. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.) 2002: Social Work. Themes, issues and critical debates. Creative Print & Design. Wales.

Malmsten, Annukka 2007: Rajaaminen 57-73. Teoksessa Lainen, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.): Tapaustutkimuksen taito. Yliopistopaino. Helsinki.

Marjamäki, Pirjo 2017: Kehittämistoiminta sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 502-507.

Mäkinen, Päivi 2008: Ammatillisuus ja etiikka ristipaineessa. Teoksessa Hirvilammi, Tuuli & Laatu, Markku (toim.) 2008: Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Vammalan Kirjapaino Oy. Vammala

Norlamo-Saramäki, Tuija 2009: Asiakslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatin tutkimus. Helsingin yliopisto. Verkkojulkaisu.

Outinen, Maarit & Mäki, Tiina & Siikander, Satu & Liukko, Matti 2001: Laatu kannattaa -Mikä kannattaa laatutyötä? Selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Verkkojulkaisu. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Aiheita8-2001.pdf> (Viitattu 11.4.2018)

Outinen, Maarit & Lempinen, Kristiina & Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999: Seitsemän laatupolkuja. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Verkkojulkaisu. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76128/p070116095759T.pdf?sequence=1> (Viitattu 8.2.2018)

Outinen, Maarit & Lindqvist, Tuija 1999: Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Sosiaali- ja terveysministeriö & Stakes & Suomen kuntaliitto 1999. Verkkojulkaisu.

Paasio, Petteri 2014: Näyttöön perustuva sosiaalityön käytäntö -järjestelmällinen katsaus vuosina 2010-2012 julkaistuista tutkimuksista. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatin tutkimus. Jyväskylän yliopisto. Verkkojulkaisu.

Palveluohjaus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaalipolitiikka/sosiaalityo/palveluohjaus> (Viitattu 6.1.2019)

Pekurinen, Markku & Räikkönen, Outi & Leinonen, Tuija 2008: Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakes. Verkkojulkaisu. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76850/R38-2008-VERKKO.pdf?sequence=1> (Viitattu 7.3.2018)

Pohjola, Anneli 1997: Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta- palvelaanko potilasta? WSOY:n graafiset laitokset. Juva.

Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä

Päihdepalvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3. Verkkojulkaisu.

Ranne, Jari 2014: Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttavaa. Hakapaino Oy. Helsinki.

Rantanen, Teemu & Toikko, Timo 2006: Käytännön tutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. Janus vol. 14 (4) 2006. 403-410.

Raunio, Kyösti 2010: Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus Vol. 18 (4) 2010. Verkkojulkaisu.

Rissanen, Päivi 2013: Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk, Hanna & Kurki, Marjo & Rissanen, Päivi & Kankaanpää, Sini & Sinkkonen, Niina: Kuntoutujasta toimijaksi -kokemus asiantuntijuudeksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpapereita 39/2013. Verkkojulkaisu.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004: Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Kirjapaino Oma. Jyväskylä.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999: Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Kuntaliiton painatuskeskus. Helsinki.

Sarvela, Hannakaarina & Pukari, Pirjo 2007: Perheiden parhaaksi. Asiakkaiden kokemuksista palvelujen kehittämiseen. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. (<http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut-julkaisut/Perheiden%20parhaaksi.pdf>) Viitattu 5.6.2018.

Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet -Tiedot, taidot ja etiikka sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. (http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf) Viitattu 28.8.2019.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5.

Spontaanin palautteen konsepti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Verkkojulkaisu. https://thl.fi/attachments/SADeSote/Liite%201%20THL_spontaani_palaute_konseptidokumentti_20131112.pdf (Viitattu 14.5.2018)

Tammelin, Mia 2010: Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 31/2010. Verkkojulkaisu.

Tiitinen, Laura & Silén, Marianne 2016: Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely –kyselyraportti. <https://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e> (Viitattu 12.6.2018)

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009: Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino. Tampere.

Toikko, Timo 2012: Sosiaalipalvelujen kehityssuunnat. Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print. Tampere.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisälön analyysi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2017: Laadullinen tutkimus ja sisälön analyysi. E-kirja.

Valkama, Katja & Raisio, Hannu 2010: Kansalaisraati -deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Verkkojulkaisu. <https://www.elibslibrary.com/book/978-951-768-415-6>

Vilkkä, Hanna 2005: Tutki ja kehitä. Otavan kirjapaino. Keuruu.

Virkki, Tuija & Vartiainen, Anssi & Hänninen Riitta 2012: Talouden ja hoivan ristipaineissa. Vanhustyöntekijöiden näkemyksiä työnsä muutoksista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu.

Virtanen, Juha 2006: Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Metsämuuronen, Jani (toim.): Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Ward, Vicky & Pinkney, Lisa & Fry, Gary 2016: Developing a framework for gathering and using service user experiences to improve integrated health and social care: the SUF-FICE framework. National Center Of Biotechnology Information. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5017127/> (Viitattu 4.2.2018)

Warren, Janet 2011: Service user and carer participation in social work. Bell & Bain Ltd. Glasgow.

Liitteet

Teemarunko

- Miten asiakaspalautetta kerätään yksiköissä?
 - o Kuka sitä kerää?
 - o Minne asiakaspalaute ohjautuu?
- Onko sinulla aikaisemmista työpaikoistasi kokemusta asiakaspalautteen kehittämisestä?
- Miten toimitaan spontaanin asiakaspalautteen kohdalla?
 - o Kirjataanko sitä? Minne?

- Miten kehittäisit asiakaspalautteen keräämistä?
- Mitä hyötyä asiakaspalautteen keräämisestä on?
- Mitä haasteita asiakaspalautteen keräämisessä on?

- Miten asiakaspalautetta hyödynnetään organisaatiossa?
 - o Miten asiakaspalautetta hyödynnetään sosiaalityön kehittämisessä?
- Miten asiakaspalautteen hyödyntämistä voidaan kehittää?

Tutkimuslupahakemus

Viranomaisen jolta lupaa haetaan

Tutkimuksen tekijä

Inga Jaako, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiaalityö, Lapin Yliopisto.

Pro gradu-tutkielman ohjaajat

Tarja Orjasniemi, Yliopistonlehtori, Lapinyliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Sosiaalityö

Tutkimusaiheen kuvaus

Lupaa haetaan pro gradu-tutkielmaa varten, jossa tutkitaan kahden yksikön asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakaspalautteesta, sen keräämisestä ja hyödyntämisestä sosiaalityön kehittämisessä. Kiinnostuksen kohteena ovat asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkemykset asiakkaan osallisuuden mahdollisuuksista sosiaalityön kehittämisessä. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla sosiaalityöntekijöitä, haastattelu tulee olemaan ryhmähaastattelu. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä on hyväksytty tutkimussuunnitelma.

Tutkimuksen eettisyys/eettiset kysymykset

Tutkimuksen tekijä sitoutuu noudattamaan tutkimuksen teon eettisiä periaatteita. Tutkimus suoritetaan siten, ettei yksittäisiä vastaajia voi tunnistaa valmiista tutkimusraportista. Tutkimukseen kerättyä aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen ja se tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Tutkimusaineiston keruu-aika

Aineisto on tarkoitus kerätä huhti-toukokuun 2018 välisenä aikana. Tutkimuksen on määrä valmistua viimeistään joulukuussa 2018.

Tutkimusaineiston suojaus

Tutkija sitoutuu henkilötietolaissa 33§: n määriteltyyn vaitiolovelvollisuuteen, koskien yksityistä tutkimusta tekeviä ja opiskelijoita. Tutkimusaineistoa ei luovuteta ulkopuolisille ja sitä säilytetään tutkijan kotona ilman tunnistetietoja.

Paikka ja aika

Hakijan allekirjoitus