

Mirkka Tohmo

Kymenlaakson Monialaisen työelämäpalvelun asiakastyytyväisyys- kyselyn uudistaminen

Opinnäytetyö
Sosionomi AMK

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Mirkka Tohmo	Sosionomi (AMK)	Tammikuu 2020
Opinnäytetyön nimi		
Kymenlaakson Monialaisen työelämäpalvelun asiakastytyväisyyskyselyn uudistaminen		45 sivua 12 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kymenlaakson Monialainen työelämäpalvelu		
Ohjaaja		
Auli Jungner		
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tarkoituksena oli kehittää uusi asiakastytyväisyyskysely toimeksiantajan käyttöön. Työ toteutettiin yhteiskehittämisen menetelmää käyttäen. Yhteistyötahona toimi Kymsoten Monialaisen työelämäpalvelun Kouvolan yksikön asiakasraati.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen muodostaa työttömyys sosiaalisena ongelmana, pitkäaikaistyöttömille suunnattujen palvelujen vaikuttavuus sekä asiakasosallisuus. Työttömyyttä tarkastellaan niin yhteiskunnan kuin yksilönkin tasolla. Monialaista työelämäpalvelua esitellään niin valtakunnallisella kuin paikallisellakin tasolla. Palvelun laatua tarkastellaan asiakastytyväisyyden ja palvelun vaikuttavuuden näkökulmista.</p> <p>Tavoitteena on, että toimeksiantaja voi hyödyntää asiakastytyväisyyskyselyä asiakastytyväisyyden, koettujen vaikutusten ja palvelun vaikuttavuuden mittaamiseen ja tätä kautta palvelun laadun kehittämiseen. Toimeksiantaja voi käyttää kyselyä toistuvasti. Asiakastytyväisyyskyselyssä tarkasteltavaksi ajanjaksoksi valittiin mennyt vuosi, sillä organisaatio teettää kyselyn asiakkailleen vuosittain.</p> <p>Yhteistoiminta asiakastytyväisyyskyselyn kehittämiseksi asiakasraadin kanssa on koostunut kolmesta tapaamisesta sekä raatilaisilta kerätystä palautteesta. Palautetta on kerätty niin kirjallisesti kyselylomakkeella kuin suullisestikin.</p> <p>Kehittämistyöstä saatujen tulosten mukaan asiakkaiden osallisuus palvelun kehittämisessä on vielä alkuvaiheessa. Asiakkaat painottavat kehittämissyhteistyössä yksilön kokemuksia, kun taas johto keskittyy vaikuttavuuden tehokkaaseen tarkasteluun. Jatkossa organisaatiorakenteita tulisi kehittää niin, että asiakkaiden ja johdon vuoropuhelu mahdollistuisi ja ymmärrys lisääntyisi puolin ja toisin.</p>		
Asiasanat		
työttömyys, pitkäaikaistyöttömyys, syrjäytymisen ehkäiseminen, työelämäpalvelut		

Author	Degree	Time
Mirkka Tohmo	Bachelor of Social Services	January 2020
Thesis title		
Renewal of the Customer Satisfaction Survey of the Kymenlaakso Multidisciplinary Employment Service		45 pages 12 pages of appendices
Commissioned by		
Kymenlaakso Multidisciplinary Employment Service		
Supervisor		
Auli Jungner		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis is to develop a new customer satisfaction survey for use by the commissioner of the thesis. The work was carried out using the co-development method. The co-operation partner was the client panel of the Kymsote Multidisciplinary Employment Service, Kouvola.</p> <p>The theoretical framework of the thesis is unemployment as a social problem, the effectiveness of services for the long-term unemployed and customer participation. Unemployment is viewed at the level of society and of the individual. Multidisciplinary Employment Service is introduced at national and local levels. The quality of service is examined from the perspective of customer satisfaction and the effectiveness of the service.</p> <p>The aim is that the commissioner of the thesis can use the customer satisfaction survey to measure customer satisfaction, perceived impacts and the effectiveness of the service and thereby improve the quality of service. The requester may use the query repeatedly. In the customer satisfaction survey, past year was chosen as the surveyed period, because the organization has a survey conducted annually with its customers.</p> <p>Collaborating on developing a customer satisfaction survey with the client panel has consisted of three meetings and feedback from the panellists. Feedback has been collected both in writing and through a questionnaire.</p> <p>According to the results of the development work, customer involvement in the development of the service is still in its early stages. Customers emphasize the experience of the individual in development cooperation, while management focuses on effectively examining effectiveness. In the future, organizational structures should be developed to enable dialogue between customers and management and to increase understanding on both sides.</p>		
Keywords		
unemployment, long-term unemployment, prevention of exclusion, career services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TYÖTTÖMYYS SOSIAALISENA ONGELMANA JA PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN TUKEMINEN.....	7
2.1	Pitkäaikaistyöttömyys	9
2.2	Työkyky ja osatyökykyisyys	10
2.3	Työttömyyden syyt ja seuraukset.....	11
2.4	Monialainen työelämäpalvelu	14
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA VAIKUTTAVUUS LAATUTEKIJÖINÄ.....	18
3.1	Vaikuttavuuden määrittelyä	19
3.2	Aikaisempia tutkimuksia TYP-toiminnan vaikuttavuudesta	22
3.3	Asiakastyytyväisyys	23
4	OSALLISUUS	23
4.1	Osallisuuden määrittelyä	24
4.3	Asiakasosallisuus	26
5	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS	28
5.1	Työn tavoite	28
5.2	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote.....	28
5.3	Aineistonkeruu	29
5.4	Yhteiskehittäminen	30
5.5	Asiakasraati	32
5.5.1	Ensimmäinen tapaaminen	32
5.5.2	Toinen tapaaminen	33
5.5.3	Kolmas tapaaminen	34
6	KEHITTÄMISTULOKSET JA ANALYYSI.....	35
6.1	Asiakasraadin tuottama suullinen palaute asiakastyytyväisyyskyselyn alustavasta versiosta.....	36
6.2	Asiakasraadin tuottama kirjallinen palaute asiakastyytyväisyyskyselyn alustavasta versiosta.....	38

6.3	Tuotokset.....	39
6.3.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn paperiversio.....	40
6.3.2	Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio	40
6.4	Eettisyys ja luotettavuus	42
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
8	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET.....	46

KUVALUETTELO

Kuva 1. Ymmärrä ilmiö ja määritä tarve. Aalto, A.-M. & Anoschkin, K. 2018. Tavoitteellinen vaikuttavuus. SlideShare. Päivitetty MSSOSTE 10.10.2018. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/mssoste/annamaija-aalto-ja-katja-anoschkin-tavoitteellinen-vaikuttavuus-mssoste-10102018>. [viitattu 10.12.19].

Kuva 2. Case Vamos – segmentointi. Aalto, A.-M. & Anoschkin, K. 2018. Lähde: Nordic Healthcare Group: VAMOS. Vaikuttavuuden mittaamisen arviointi.

Kuva 3. Vaikuttavuus vaikuttavuusketjussa. Aalto, A.-M & Anoschkin, K. 2018. Tavoitteellinen vaikuttavuus. SlideShare. Esitetty MSSOSTE 10.10.2018. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/mssoste/annamaija-aalto-ja-katja-anoschkin-tavoitteellinen-vaikuttavuus-mssoste-10102018>. [viitattu 10.12.19].

Kuva 4. Raivio, H. & Karjalainen, J. 2012. Osallisuuden ulottuvuudet. SlideShare. Esitetty 7.6.2017. Saatavissa: <https://docplayer.fi/47688031-Osallisuus-kasitteena.html>. [viitattu 11.12.19].

Kuva 5. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 1 (Tohmo 2019)

Kuva 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 2 (Tohmo 2019)

Kuva 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 3 (Tohmo 2019)

LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje asiakaspalautelomakkeeseen
- Liite 2. Alustava versio asiakastyytyväisyyskyselystä
- Liite 3. Asiakaspalautelomake raatilaisille
- Liite 4. Lopullinen asiakastyytyväisyyskysely (paperiversio)

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui tammikuussa 2019 Kymenlaakson TYP-verkoston asiakastytyväisyyskyselyn uudistaminen, kun löysin toimeksiantajan tilauksen Moodlen aihepankista. Suoritin kolmannen harjoitteluni loppuvuodesta 2018 osittain Kotkan kaupungin työllisyyspalveluissa ja osittain Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) Kotkan yksikössä Väylässä, joten minulla oli kosketuspintaa aiheeseen. Opinnäytetyöni on kehittämistyö, jonka tarkoitus on tuottaa toimeksiantajalle työväline asiakastytyväisyyden, koettujen vaikutusten ja palvelujen vaikuttavuuden mittaamiseen sekä palvelun kehittämiseen.

Vuoden 2019 alussa TYP-palvelut siirtyivät Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä Kymsoten alaisuuteen osaksi työelämäpalveluja, joiden tehtävänä on edistää pitkään työtä hakeneiden asiakkaiden työllistymistä kuntouttamalla ja aktivoimalla asiakasta. Keinona tässä on asiakkaan tarvetta vastaavat yksilöllisesti räätälöidyt palvelupolut. Tavoitteena on siis löytää asiakkaalle pysyvä ja positiivinen ratkaisu joko työpaikan, koulutuksen tai muun säännöllisen toiminnan parissa. (Kymsote s.a.)

TYP, joka tulee siis sanoista ”Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu”, on TE-toimiston, Kymsoten ja Kelan yhteinen toimintamalli, joka palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita yhden luukun periaatteella. (Kymsote s.a.) Kymsoten myötä palvelun nimi lyhennettiin nykyiseen muotoonsa Monialaiseksi työelämäpalveluksi palvelun säilyttäessä kuitenkin entisen sisältönsä.

Toimintaa ohjaa vuonna 2015 voimaan tullut laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Toiminnan tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 30.12.1369/2014, 1. §.)

Työttömyyden vähentäminen ja työllisyyden lisääminen on yksi maamme päättäjiä keskeisimpiä tavoitteita hallituskaudesta toiseen, sillä työllisyysasteen vaikutus kansantalouteen on merkittävä. Sen vuoksi onkin tarkoituksenmukaista kehittää toimivia menetelmiä palvelun vaikuttavuuden ja toimivuuden selvittämiseksi, arvioimiseksi sekä toimintamallien kehittämiseksi.

Palveluiden käyttäjille on keskeistä, että he eivät ole kehittämissyhmässä asiakkaita vaan asiantuntijoita siinä missä ammattilaisetkin (Palsanen 2013, 12). Asiakkaiden osuutta ei voi tässä kehittämissyhmässä liikaa korostaa. Asiakkaat ovat todellisia asiantuntijoita heille kohdennettujen palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Heiltä saa arvokasta tietoa asioista, joihin kannattaa kiinnittää huomiota asiakastytyvyyttä selvitettäessä. Asiakasnäkökulma on tärkeä myös siksi, että asiakkaat motivoituisivat vastaamaan kyselyyn ja toimeksiantaja saisi palautetta toiminnastaan mahdollisimman kattavasti. Kymenlaakson Monialaisen työelämäpalvelun Kouvolan yksikössä toimiva asiakasraati edustaa koko asiakasryhmää opinnäytetyöni tuotoksena syntyvän asiakastytyvyyssyyskyselyn uudistamisessa.

Kehittämissyhmässäni olen käyttänyt yhteiskehittämisen menetelmää. Yhteistyökumppaneinani ovat olleet neljän asiakasraadista asiakasjäsenen lisäksi kaksi sosiaaliohjaajaa, sosiaalityöntekijä sekä välillisesti johtoryhmän jäseniä, jotka ovat tuoneet kehittämissyhmäni minun tiedokseni opinnäytetyöni toimeksiantajan edustajan ja Mia Niemi-Ahon välityksellä. Yhteistoiminta asiakastytyvyyssyyskyselyn kehittämiseksi asiakasraadista kanssa on koostunut kolmesta tapaamisesta sekä raatilaisten kerätystä palautteesta. Palautetta olen kerännyt niin kirjallisesti kyselylomakkeella kuin suullisestikin tapaamisissamme.

TYP-palvelun vaikuttavuutta on tutkittu ja asiakastytyvyyssyyskyselyjä toteutettu. Väline sekä asiakastytyvyyssyyskyselyjen että koettujen vaikutusten ja palvelun vaikuttavuuden säännölliseen ja luotettavaan mittaamiseen on organisaatiosta vielä puuttunut. Siihen tarpeeseen pyrin kehittämissyhmälläni vastaamaan.

2 TYÖTTÖMYYS SOSIAALISENA ONGELMANA JA PITKÄAIKAISTYÖTTÖMIEN TUKEMINEN

Opinnäytetyöni tuotoksena syntyvän asiakastytyväisyyskyselyn kohderyhmänä ollessa pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien henkilöiden on tärkeää ymmärtää taustalla olevaa ilmiötä eli työttömyyttä ja sen vaikutuksia sekä yhteiskunnallisella että yksilötasolla. Tässä luvussa pyrin selvittämään, mistä ilmiössä on kyse ja mihin tarpeeseen opinnäytetyöni on määrä osaltaan vastata. (Kuva 1.)

Ymmärrä ilmiö ja määritä tarve



Kuva 1. Ymmärrä ilmiö ja määritä tarve (Aalto & Anoschkin 2018)

Suomen historiassa työttömyys on ensimmäisen kerran tunnistettu ilmiöksi 1930-luvulla yleismaailmallisesti koetun laman myötä. Vaikka työttömyyttä oli ollut aiemminkin, vasta elinkeinorakenteen muututtua maatalousyhteiskunnasta moderniin teollistuneeseen yhteiskuntaan ja palkkatyön lisääntyä alettiin havahtua siihen, että työllisyyden hoitamisen tulee olla yhteiskunnan vastuulla. (Tilastokeskus s.a.)

1970-luvun alkupuolella öljyn hinta nousi aiheuttaen länsimaissa talouden taantumaa, mikä koetteli Suomea kovimmin vuosikymmenen puolivälin jälkeen. Tuolloinkin Suomen työttömyysaste oli vielä kansainvälisesti vertaillen alhainen. Ylivoimaisesti korkeimmillaan työttömyys on Suomessa ollut

1990-luvun laman aikana, jolloin työttömiä oli lähes puoli miljoonaa. Siitä lähtien työttömyys laski aina vuoteen 2008 asti, jonka jälkeen se lähti jälleen nousuun Yhdysvalloista alkunsa saaneen finanssikriisin ja euroalueen talouskriisin seurauksena. (Tilastokeskus s.a.; Opetushallitus s.a.)

Työttömyys on ilmiö, joka uhkaa kansantalouden vakautta, sillä työttömyyden vallitessa tuotannontekijät eivät ole tehokkaassa käytössä. Yksilötasolla työttömyys on ihmiselle henkinen kriisi, joka pitkittyessään heikentää elämänlaatua. Se ei kuitenkaan ole vain yksilön henkilökohtainen ongelma. Työttömyyden vaikutukset yhteiskunnallisella tasolla ovat laajat. Työttömyysetuuksien maksaminen kasvattaa sosiaalimenoja, valtio menettää verotuloja ja työssäkäyvien verotusta joudutaan kiristämään työttömyyskorvauksien kattamiseksi. Tämä voi johtaa kokonaistuotannon laskuun ja elintason heikkenemiseen. (Opetushallitus s.a.)

Työttömyyden on todettu kasvattavan hyvinvointi- ja terveyseroja työttömien ja työssä käyvien välillä. Näyttäisi siltä, että mitä pidempään työttömyys jatkuu, sitä enemmän ongelmia tällä alueella syntyy. Selkeimmin työttömyys vaikuttaa toimeentuloon ja lisää riskiä köyhyyteen. Työttömät ovat sairaampia kuin työlliset ja etenkin mielenterveysongelmilla on yhteys työttömyyteen. Toisaalta heikko terveys voi olla syynä työttömäksi joutumiseen ja toisaalta taas työttömyys voi johtaa terveyden huononemiseen ja olla esteenä työllistymiselle. (Työllisyys 2019.)

Työttömyyteen liittyvät lieveilmiöt kuormittavat myös sosiaali- ja terveystalvija ja erityisiä haasteita asettaa pitkäaikaistyöttömyys ja nuorisotyöttömyys. Pitkittynyt tai toistuva työttömyys johtaa usein kasautuviin ongelmiin ja heikenevään elämänhallintaan. Erityisesti nuorten pitkittyneellä työttömyydellä voi olla koko työ- ja elämänuraa koskevia pitkäkestoisia vaikutuksia, jotka voivat pahimmillaan johtaa syrjäytymiseen yhteiskunnasta. Lisäksi työttömyysaika alentaa myös eläkekertymää ja vaikuttaa siten elintasaan ja sitä kautta terveyseroihin myös vanhuuseläkkeellä. (Opetushallitus s.a.; Työikäiset 2019.)

Työttömyys siis lisää yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja kasvattaa tuloeroja. Kansalaisten tyytymättömyys yhteiskuntaa kohtaan lisääntyy työttömyyden seurauksena, ja korkean työttömyyden aikana saattaa yhteiskuntarauha olla

uhattuna. Työttömyyden ja inflaation välillä on ristiriita, sillä täystyöllisyyttä ja vakaata hintatasoa voi olla vaikea saavuttaa yhtä aikaa. Yleensä matalan työttömyyden aikana hinnat pyrkivät nousemaan ja korkean työttömyyden aikana hinnat taas pysyvät kurissa. (Opetushallitus s.a.)

Terveyserojen syntyyn vaikuttaa keskeisesti työ, työolot ja asema työmarkkinoilla. Korkeammin koulutettujen toimihenkilöammateissa työskentelevien ja hyvin ansaitsevien työikäisten elinajanodote on pidempi kuin työntekijäammateissa toimivien, vähemmän koulutettujen, työttömyyttä kokeneiden ja heikommin ansaitsevien, sukupuolesta riippumatta. Alempien sosiaaliryhmien terveys on heikompi. Työikäisessä väestössä terveyserot ovat selkeitä lähes kaikilla terveyden ja hyvinvoinnin mittareilla mitattuna. Pelkän peruskoulun suorittaneiden osuus työttömistä aikuisista on merkittävä ja heillä on selvästi enemmän myös muita ongelmia. Alempien sosiaaliryhmien koettu terveys ja elämänlaatu ovat huonompia, elintavat epäterveellisemmät, ennenaikainen kuolleisuus suurempaa, elinvoimaiset vuodet vähäisempiä sekä toiminta- ja työkyky heikompaa. (Työikäiset 2019.)

2.1 Pitkäaikaistyöttömyys

Pitkittyneellä työttömyydellä tarkoitetaan alle 25-vuotiaiden kohdalla vähintään kuusi kuukautta yhtäjaksoisesti kestänyttä työttömyyttä ja 25 vuotta täyttäneiden kohdalla vähintään 12 kuukautta yhtäjaksoisesti kestänyttä työttömyyttä. Lain mukaan tällöin on työnhakijan yksilöllinen tilanne ja mahdollinen palvelutarve tunnistettava ja ryhdyttävä toimiin. Tämä koskee myös vähintään 300 päivää työmarkkinatukea työttömyyden perusteella saaneita henkilöitä. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2. §.)

Vuonna 2018 Suomessa oli työttömiä työnhakijoita keskimäärin 265 854 henkilöä, joista vähintään vuoden työttömänä yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä 81 745 henkilöä (Kerätär & Oivo 2018, 18). Tämä luku ei siis kuitenkaan kerro kaikkien pitkäaikaistyöttömien määrää, sillä alle 25-vuotiaiden kohdalla jo puolen vuoden työttömyysjakso katsotaan lain mukaan pitkittyneeksi työttömyydeksi. Silloisen TYP:n eli Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (nyk. Monialainen työelämäpalvelu) asiakkaita oli 21 662 henkilöä (Kerätär & Oivo 2018, 18).

2.2 Työkyky ja osatyökykyisyys

Työkykyä ei voi määrittellä yksiselitteisesti, sillä se riippuu aina siitä kontekstista, missä sitä tarkastellaan. Esimerkiksi työnantaja, lääkäri ja kuntoutuksen ammattilainen määrittelevät työkyvyn omista erilaisista intresseistään käsin. Käsitteen monialaisen käytön takia, tulee sen sisällöt määrittellä kussakin käytöttilanteessa erikseen. Maailman terveysjärjestö (engl. World Health Organization) WHO:n määritelmän mukaan toimintakyky ja toimintarajoitteet ovat terveydentilan sekä yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta koostuva moniulotteinen, vuorovaikutuksellinen ja dynaaminen eli muuttuva tila. (Kerätär & Oivo 2018, 12.)

Myös lakisääteistä työeläketurvaa hoitavien työeläkevakuuttajien etujärjestö TELA ry:n mukaan työkyky on monien asioiden summa. Perustana sille on ihmisen fyysinen ja psyykinen toimintakyky, mutta se ei yksistään kerro ihmisen työkyvystä. Työkyvyssä on kyse toimintakyvyn ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn lisäksi on siis arvioitava ihmisen ja työn yhteensopivuutta ja sitä, mikä olisi ihmisen työkyky toisenlaisissa tehtävissä. Näiden lisäksi työkykyyn vaikuttavia tekijöitä ovat yksilön työhön kohdistuvat asenteet ja ammattitaito. (Tela ry.)

Työkykyisenä henkilöä voidaan pitää hänen yksilöllisten edellytyksiensä ollessa tasapainossa työn asettamien vaatimusten kanssa. Vastaavasti osatyökykyisenä henkilöä voidaan pitää työn vaatimusten ja yksilön fyysisten, psyykkisten tai sosiaalisten edellytysten ollessa ristiriidassa keskenään. (Kerätär & Oivo 2018, 13.)

Kerättären ja Oivon (2018, 12) raportin mukaan osatyökykyisyys on osittain korvannut aiemman vajaakuntoisuus -käsitteen. Näiden kahden käsitteen sisällöissä on kuitenkin eroja. Siinä kun osatyökykyisyys edellyttää selvää työkyvyn alenemaa, on vajaakuntoisuus merkinnyt vain vaikeuksia saada työtä. Käsitteenä osatyökykyinen viittaa siis henkilön alentuneeseen kykyyn työskennellä työssä yleensä, korostaen kuitenkin henkilön jäljellä olevaa työkykyä. Sopivassa työtehtävässä osatyökykyinen voi olla täysin työkykyinen. Ihmisen saama diagnoosi sairaudesta tai vammasta ei voi koskaan yksistään

olla peruste osatyökykyisyydelle. Työkyvyn alenema tulee selvästi osoittaa suhteessa henkilön tekemään työhön ja sen asettamiin vaatimuksiin. (Kerätär & Oivo 2018, 13.)

2.3 Työttömyyden syyt ja seuraukset

Sanna Rikala (2018, 159) on tutkinut alle kolmekymmentävuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveysongelmien, näistä yleisimpänä masennuksen, ja sosiaalisen aseman välistä yhteyttä sekä näiden vaikutusta yksilöllisiin opinto- ja työllistymispolkuihin. Hän on tutkimuksensa perusteella erottanut neljä erityyppistä polkua, jotka ovat johtaneet kyseisen kansanryhmän työkyvyttömyyteen. Ensimmäinen polku kuvaa koulun penkiltä työkyvyttömäksi jääneitä, toinen opiskelemasta, kolmas työelämästä ja neljäs polku epävakaasta työmarkkina-asemasta työkyvyttömäksi jääneitä. (Rikala 2018, 163.)

Kaikissa Rikalan tarkastelemissa polkutyypeissä masennusoireilu oli alkanut suhteellisen varhaisessa vaiheessa. Masennuksen ja tavallisten, elämään kuuluvien arkisten haasteiden välinen yhteys näyttäytyi selvästi kaksisuuntaisena. Toisaalta masennusoireet vaikeuttivat haastavammista tehtävistä selviytymistä ja tehtävien vaativuus taas pahensi masennusoireita. Tämä puolestaan johti opintojen tai töiden keskeytymiseen ja lopulta näiden ulkopuolelle jäämiseen myös pysyvämmiin. (Rikala 2018, 165.)

Nuorena työttömäksi joutuneiden kohdalla työkyvyttömyyden taustalla oli vuosien mittaan kasautuneiden ongelmien, kuten pitkäaikaisen ulkopuolisuuden ja osattomuuden kokemukset sekä toimeentulo-ongelmat sekä näiden myötä syventynyt masennus ja ennen kaikkea hoidon saamisen vaikeudet, lähes kahden kolmanneksen haastatelluista kuvatessa kohdanneensa huomattavia vaikeuksia masennukseen apua hakiessaan. Yleisimpiä hoidon ja toimeentulon saamisen vaikeudet olivat epävakaasta työmarkkina-asemasta työkyvyttömyyteen päätyneiden ryhmässä. (Rikala 2018, 166 - 167.) Tämän selittää palveluiden ja etuuksien ulkopuolelle jääminen ja vaikeudet niiden hakemisessa.

Sen sijaan työelämästä työkyvyttömyyteen jääneet nuoret aikuiset kokivat näistä neljästä ryhmästä vähiten haasteita hoidonsaamisen ja toimeentulon

suhteen, sillä työterveyshuollon piirissä ollessaan he pääsivät nopeasti sairauslomalle ja saivat tukea myös kuntoutustuen ja psykoterapian hakemisessa (Rikala 2018, 167).

Suoraan koulun penkiltä työkyvyttömiksi jääneet, vakavista mielenterveyden häiriöistä kärsineet alaikäiset nuoret olivat myös päässeet erikoissairaanhoidon piiriin, ja täysi-ikäistyessään he olivat saaneet tukea kuntoutustuelle siirtymiseen. Tässä ryhmässä hoidon ja toimeentulon saamisen vaikeudet olivat kuitenkin saattaneet näyttäytyä myöhemmin elämässä, määräaikaisen työkyvyttömyyseläkkeen päättyessä. (Rikala 2018, 167.)

Suomen Mielenterveys ry:n sivuilla viitataan Sanna Rikalan tutkimukseen, jonka mukaan työelämän ulkopuolelle jääminen aiheutti nuorille aikuisille paitsi mielenterveys- ja toimeentulo-ongelmia, myös merkittäviä ahdistuksen, häpeän ja syyllisyyden tunteita. Alkuperäistä ongelmaa seuraa niin sanottu sosiaalinen kipu, jolle ominaista on tilanteeseen liittyvien ajatusten ja tunteiden tuskallinen pyörittely. Tämä puolestaan johtaa herkästi ongelmien kasautumiseen. Sosiaalisen kivun seuraukset ovat konkreettisia. Huolimatta siitä, että laadullisesti sosiaalisessa kivussa kyse ei ole elämän aineellisiin puutteisiin liittyvistä ongelmista, sen vaikutukset nuorten aikuisten toimintakykyyn voivat olla lamauttavat. (Suomen Mielenterveys ry.)

Työkyvyttömäksi joutuneet nuoret kuvasivat Rikalan (2018) mukaan olevansa tuottamaton taakka sekä verovarojen kohde. Tämä johtuu siitä, että työkyvyttömyys on yhteiskunnassamme normien ja ihanteiden vastaista. Palkkatyön mukanaan tuoma yhteiskunnallinen osallisuus nostettiin nuorten aikuisten joukossa jopa työstä saatavaa rahaa tärkeämmäksi. Työelämässä mukana olemisessa tärkeimmäksi asiaksi nostettiin Rikalan mukaan yhteiskunnallinen osallisuus. (Suomen Mielenterveys ry.)

Työttömyys voi aiheuttaa ihmiselle kriisin, siinä missä muutkin elämänmuutokset. *Kriisiksi kutsutaan vaikeaa elämäntilannetta, jossa kokemuksen mukanaan tuomat toimintatavat ja selviytymiskeinot eivät riitä tai toimi.* Työttömyyden vaikutukset yksilöön ovat kuitenkin aina hyvin ainutkertaisia. Se miten ihminen kokee työttömyyden, riippuu pitkälti myös siitä, minkälaisen merkityksen hän on työlle elämässään antanut. (Suomen Mielenterveys ry.)

Työttömyys aiheuttaa tyypillisesti taloudellista ja henkistä epävarmuutta, ahdistusta, turvattomuuden, pelon, epäonnistumisen, vihan sekä häpeän tunteita. Huonommuuden ja tarpeettomuuden kokemukset eivät ole lainkaan tavattomia, etenkin työttömyyden johtuessa irtisanotuksi tulemisesta. Työttömyys voi myös vähentää ihmisen kokemusta omaan elämäänsä vaikuttamisen mahdollisuudesta. (Suomen Mielenterveys ry.)

Kerättären ja Oivon (2018) tekemästä selvityksestä käy ilmi heikossa työmarkkinatilanteessa olevien, kolmen tutkitun työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiden merkittävimmät työkykyä heikentävät sairausryhmät. Kuudellakymmenellä prosentilla oli mielenterveyden häiriöitä, kahdellatoista prosentilla hermoston sairaus ja yhdeksällä prosentilla jokin tuki- tai liikuntaelinsairaus. Sairauksista eniten, kahdellakymmenellä prosentilla kaikista tutkituista, esiintyi mielialahäiriöitä, yhdellätoista prosentilla kehitysvammaisuutta ja muita kehityksellisiä häiriöitä sekä kymmenellä prosentilla päihderiippuvuutta. Huomion arvoista oli, ettei mielenterveyden häiriöistä sairastavista yksikään ollut hoitosuositusten mukaisesti hoidossa eikä kehitysvammaisia ollut aiemmin diagnosoitu. (Kerätär & Oivo 2018, 22.) Kerätär ja Oivo (2018, 27) toteavatkin työttömien olevan työssä käyviä sairaampia, mutta käyttävän vähemmän terveystalvuita.

Siinä kun Rikala (2018) on tutkimuksessaan tunnistanut nuorten ja nuorten aikuisten elämänculuisia neljä erityyppistä polkua työttömyyden kautta työkyyttömyyteen, kuvaavat Kerätär ja Oivo (2018) ihmisten polkuja pitkäaikaisyöttömyyteen. Noin kolmannes henkilöistä on päätenyt pitkäaikaistyöttömäksi vakaalta työuralta, toinen kolmannes työelämän ulkopuolelta ja loput työssäolon ja työttömyysjaksojen vuoroteltua (Kerätär & Oivo 2018, 23).

Kerätär ja Oivo (2018, 12) käyttävät selvityksessään kroonisen työttömyyden käsitettä tapauksissa, joissa työttömyys on kestänyt vähintään kaksi vuotta yhtäjaksoisesti. Heidän mukaansa nuorista yli puolella krooninen työttömyys alkaa työelämän ulkopuolelta. Työttömyyden pitkittyminen yli kahteen vuoteen lisää selvästi riskiä työttömyyden pitkittymiseen edelleen. Kroonisesti työttö-

mistä noin kolmannes vaihtuu vuosittain (Kerätär & Oivo 2018, 23). Tämä tar-koittaa sitä, että osan työmarkkinastatus muuttuu joksikin muuksi, kuten esi-merkiksi eläkeläiseksi.

Työttömyys näyttäytyy merkittäväällä osalla ihmisistä ikään kuin välivaiheena työkykyisyyden ja työkyvyttömyyden välillä. Työttömyyden seurauksena aiheu-tuvan työkyvyttömyyden syntymekanismia voitaisiin ehkäistä sairauksien ja heikentyneen toimintakyvyn edellyttämällä aktiivisilla hoito- ja kuntoutustoimilla sekä sairausperusteisilla toimeentuloetuuksilla. (Kerätär & Oivo 2018, 26.)

2.4 Monialainen työelämäpalvelu

Vaikeasti työllistyvien pitkäaikaistyöttömien palvelun tarpeeseen vastaamaan kehitetty valtakunnallinen Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), on Työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen yhtei-nen toimintamalli. Toiminnan tarkoitus on palvella pidempään työttömänä ol-leita työnhakijoita yhden luukun periaatteella yhteensovittaen eri toimijoiden tarjoamia palveluja palvelukokonaisuuksiksi. (Kymsote s.a.) Alla olevassa lu-ettelossa kuvataan tiivistetysti Monialaisen työelämäpalvelun kehitysvaiheet vuodesta 2002 tähän päivään asti sekä mahdolliset tulevaisuudennäkymät.

- Vuonna 2002 Työ- ja sosiaalihallinnon yhteispalvelukokeilu käynnistyi työttömien terveyden ja työkyvyn tukemiseen sekä psykososiaalisesti vajaakuntoisten asiakkaiden ammatilliseen kuntoutukseen.
- Vuonna 2003 Palvelukehitys jatkuu. Yhteispalvelun kehittäminen vaike-asti työllistyville jatkuu työhallinnon, kunnan (sosiaali- ja terveystoimi) ja Kelan kesken perustuen yhteisiin sopimuksiin.
- Vuonna 2015 TYP-lainsäädäntö ohjaamaan TE-toimiston, kunnan ja Ke-lan monialaisen yhteispalvelun (TYP) toimintaa.
- Vuonna 2021? Maakunta ja sote-uudistus Vaikeasti työllistyvät siirtyvät maakuntien vastuulle, jotka sopivat palveluiden tuottamisesta kuntien, yksityisen sektorin tai kolmannen sektorin kanssa. Julkisista työvoima- ja yrityspalveluista tullaan säätämään laissa alueiden kehittämisestä ja kasvupalveluista sekä laissa julkisista rekrytointi- ja osaamispalveluista.

(Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuo-toilu s.a., 11.)

Palvelun kohderyhmänä ovat ne pitkäaikaistyöttömät, joiden työllistymistä voi-daan edistää yhteensovittamalla kunnan, Kelan ja TE-hallinnon palveluja ja joilla on työllistymiseen vaikuttavia työ- ja toimintakyvyn tai elämänhallinnan haasteita. Arvio työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tarpeesta tulee tehdä tämän opinnäytetyön luvussa 2.1 esitettyjen kriteerien täyttyessä

(Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu s.a., 5). Nykyisten asiakaskriteerien on todettu olevan liian tiukkoja joidenkin asiakasryhmien oikea-aikaiseksi auttamiseksi. Kriteerejä tulisi jatkossa arvioida yksilöllisemmin, etenkin nuorten kohdalla. Syrjäytymisvaarassa olevalle nuorelle puoli vuotta voi olla pitkä aika odotella kriteerien täyttymistä palveluun pääsemiseksi. Nuorten palvelutarpeeseen tulisi voida vastata ripeämmällä aikataululla ennen ongelmien pahenemista. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu s.a., 23.)

Merkittävä osa palvelun asiakkaista on osatyökykyisiä. TYP-vaikuttavuustutkimuksen loppuraportissa osatyökykyisyyttä on tarkasteltu vajaakuntoisuutena. Raportin mukaan TE-hallinnon rekisteriin kirjattujen, julkisten työvoima- ja yrityspalvelujen tarjoamisen edellyttämien, terveydentilatietojen mukaan Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakkaista yli kolmannes (38 %) oli merkitty vajaakuntoiseksi työnhakijaksi. Näin ollen vaikeasti työllistyvistä vajaakuntoisia oli selvästi useampi kuin työnhakijoista keskimäärin, joista tilastojen mukaan joka kymmenes (11 %) oli vajaakuntoinen. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) vaikuttavuustutkimuksen loppuraportti s.a., 30.) Tästä voidaan päätellä, että vajaakuntoisuus lisää riskiä työttömyyden pitkittymiseen ja työllistymisen vaikeutumiseen.

TYP-toiminnan lähtökohtana on aina se, että asiakas työllistyy työelämä valmiuksiensa vahvistumisen myötä. Toiminnan sisältö koostuu työnhakijoiden henkilökohtaisesta kohtaamisesta, palvelutarpeen selvityksestä, osaamisen kartoituksesta ja sen päivittämisestä. Työllistymistavoitteeseen pyritään rakentamalla kokonaisvaltainen palveluprosessi, johon kytketään aina tarvittaessa kuntien tarjoamat työllisyttä edistävät palvelut ja tuki, Kelan palvelut, TE-palvelut sekä muiden palvelun tuottajien, kuten oppilaitosten, kolmannen sektorin ja yritysten tarjoamat palvelut. (Työllistymistä edistävät monialaiset yhteispalvelut 2017).

Toimintaa ohjaa vuonna 2015 voimaan tullut laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. Toiminnan tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta a. 30.12.1369/2014, 1. §.)

Hallituksen eduskunnalle tekemän esityksen (HE 183/2014) mukaan TYP-lain-säädännöllä tavoitellaan seuraavanlaisia vaikutuksia:

- pitkäaikaistyöttömyyden vähentämistä
- työllisyysasteen nostamista
- työurien pidentämistä
- tulevaisuuden työvoimatarpeiden turvaamista
- työttömyydestä aiheutuvien kokonaismenojen alentamista
- nykyisen palvelujärjestelmän toimivuuden tehostamista
- valtion ja kunnan työnjaon selkeyttämistä
- kunta - valtion yhteistyön parantamista
- kuntien vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä pitkäaikaistyöttömien työllistämisessä
- pitkäaikaistyöttömien palvelujen saatavuuden varmistamista koko maassa
- työttömien yhdenvertaisuuden parantamista asuinpaikasta riippumatta.

(Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu s.a., 6).

TYP-lain mukaan Monialaisen työelämäpalvelun asiakkuus alkaa kolmen kuukauden kuluessa toteutettavalla kartoitusjaksolla, jonka aikana työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan, Kansaneläkelaitoksen ja työttömän tulee yhteistyössä kartoittaa työttömän palvelutarve. Palvelutarpeen arvioimiseen kuuluu ammatillisen osaamisen sekä työllistymiseen vaikuttavan sosiaalisen tilanteen, terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn selvittäminen. Kartoitusjaksoilla tapahtuvan ohjauksen tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta b. 30.12.1369/2014, 3. §.)

Lainsäädäntö määrittelee yhteispalvelun päälinjat, mutta asiakkaan palveluprosessissa on alue- ja kuntakohtaisia eroavaisuuksia. Eroavaisuudet johtuvat kuntien erilaisista resursseista tukea asiakkaan työllistymistä oikeiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Palvelutarjonnassa sekä toimijaverkoston koordinoinnissa ja yhteistyössä on alueellisia eroja. Valtakunnallisesti TYP-verkostoja on yhteensä kolmekymmentäkolme ja ne ovat keskenään erikokoisia toisten käsittäessä koko maakunnan, joidenkin maakuntien jakautuessa useampiin verkostoihin sekä Helsingin, Espoon ja Vantaan muodostaessa jokainen oman TYP-alueensa. Jokaisella näistä tulee lain mukaan olla vähintään yksi yhteinen toimipiste. Monialaisen yhteispalvelun käytännön toiminta

rakentuu verkostoyhteistyölle ja alueelliselle sopimiselle. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu s.a., 9.)

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystyöpalvelujen kuntayhtymän (Kymsote) valmistelun yhteydessä neuvoteltiin uudesta yhteistyösopimuksesta koskien Kymenlaakson tuettua työllistymistä tarvitsevien asiakkaiden toimintamallia. Sopimus sisältää TYP-toiminnan. Yhteistyöllä pyritään entisestään parantamaan asiakkaiden työmarkkinakelpoisuutta, eri toimijoiden yhteistyötä ja palvelujen toimivuutta sekä asiakkaiden ohjautumista palvelutarpeensa mukaisiin palveluihin ja oikeiden etuuksien piiriin. Sopimuksella kaikki sopijatahot sitoutuvat yhteisiin tavoitteisiin, jotka edistävät elinvoimaa, työllisyyttä ja asiakkaiden työmarkkinakelpoisuutta. Sopimuksen osapuolia ovat Kymenlaakson kunnat (Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti), Carea, TE-toimisto ja Kela. Sopimus astui voimaan 1.1.2019. (Virolahden kunnanhallituksen kokouspöytäkirja 10.12.2018.)

Yhteistyösopimuksen mukaan toimintamallin tärkein tavoite on asiakkaan työmarkkinakyvyn parantuminen, millä helpotetaan osaltaan osaavan työvoiman saamista ja tarjotaan kohderyhmälle entistä laajempia mahdollisuuksia yhteiskunnalliselle osallisuudelle. Tavoitteena on myös TE-palvelujen, sosiaalipalvelujen ja terveystyöpalvelujen oikea-aikaisen saatavuuden turvaaminen asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Keinona tässä on asiakaspalvelun prosessin yksinkertaistaminen ja joustavoittaminen yli hallintorajojen.

Toimintamallille on asetettu strategiset eli päämäärän saavuttamiseen tähtäävät tavoitteet. Näitä ovat:

- Asiakastyytyväisyyden paraneminen eli asiakkaiden monialaisesta palvelusta antaman palautteen paraneminen.
- Aktivointiasteen nosto eli ratkaisujen löytämisen ja asiakkaiden ohjauksen työllistämistä edistäviin palveluihin lisääntyminen.
- Työelämään sijoittuvien määrän lisääminen eli eri toimenpiteistä työhön siirtyvien määrän kasvaminen.

Muita sopimuksella toimintamallille asetettuja tavoitteita ovat:

- Palvelujen vaikuttavuuden ja laadun parantaminen.
- Henkilö- ja määräraharesurssien nykyistä tehokkaampi käyttö.
- Työkyvyttömiä asiakkaiden ohjaaminen heidän palvelutarpeensa mukaisesti palvelujen ja sosiaaliturvan piiriin.
- Työ- ja toimintakyvyn arviointiprosessin selkeyttäminen ja vaikuttavuuden parantaminen.
- Työmarkkinatuen kuntaosuuden alentaminen ottaen huomioon maakuntauudistukseen liittyvät mahdolliset muutokset lainsäädännössä sopimuksen aikana.

(Yhteistyösopimus Kymenlaakson tuettua työllistymistä tarvitsevien asiakkaiden toimintamallista s.a.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA VAIKUTTAVUUS LAATUTEKIJÖINÄ

Laatua ja vaikuttavuutta voidaan arvioida sen mukaan, miten palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja parantavat asiakkaiden hyvinvointia sekä työ- ja toimintakykyä (Hämäläinen ym. 2016, 42).

Asiakassegmentointi tarkoittaa asiakkaiden ryhmittelyä tarpeiden perusteella. Tässä opinnäytetyössä sovelsin Case Vamos - segmentointia (kuva 2), jotta asiakastyytyväisyyskysely toisi esiin palvelun eri vaiheissa olevien asiakkaiden koettuja vaikutuksia palvelusta. Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos-toiminta on kehitetty tukemaan syrjäytymisuhassa olevien nuorten tai jo syrjäytyneiden nuorten mahdollisuuksia kiinnittyä työelämään tai koulutukseen (Case: Vamos – Helsingin Diakonissalaitos 2018), mutta segmentointia voidaan mielestäni soveltaa kaiken ikäisiin heikossa työmarkkina-asemassa oleviin henkilöihin. Myös Monialaisen työelämäpalvelun asiakkaista on eroteltavissa työelämävalmiuksiltaan eri vaiheessa olevat henkilöt, ja palvelulla tavoiteltavat lyhyen aikavälin vaikutukset on asetettava sen mukaan (kuva 2 & 3).

Case Vamos – segmentointi

SEGMENTTI	TAVOITTEET
<p>a Henkilöt, joilla todennäköiset mahdollisuudet siirtyä avoimille työmarkkinoille tai aloittaa opiskelu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soveltuvan tutkinnon, työpaikan tai työkokeilupaikan löytyminen 2. Asiakkaanvoimavarojen ja toimijuuden vahvistuminen
<p>b Henkilöt, joilla voimavarat tai kyvykkyydet eivät vielä mahdollista siirtymistä avoimille työmarkkinoille tai opiskelemaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Henkilön mahdollisuuksien paraneminen siirtymiseksi kohti työelämää <ul style="list-style-type: none"> • Toimintakyky, hyvinvointi, toimijuus, elämänhallinta, usko tulevaisuuteen, pärjääminen, jne.
<p>c Ei vielä todennäköisiä mahdollisuuksia siirtyä eteenpäin kohti avoimia työmarkkinoita tai opiskelua</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toimintakyvyn, toimijuuden ja hyvinvoinnin paraneminen <ul style="list-style-type: none"> • Muiden palveluiden käytön väheneminen • Asiakkaan toimijuuden löytyminen

Kuva 2. Case Vamos – segmentointi (Aalto & Anoschkin 2018.) Lähde: Nordic Healthcare Group: VAMOS. Vaikuttavuuden mittaamisen arviointi

Kun asiakaskohtaista arviointitietoa saadaan tilastollisesti riittäviä määriä, on asiakaskohtaisen vaikuttavuustiedon avulla mahdollisuus saada tietoa myös palvelujärjestelmän vaikuttavuudesta (Hämäläinen ym. 2016, 44 & kuva 3). Mikäli asiakaskohtaisiin mittareihin sisällytetään asiakaskokemuksia mittaavia osioita, ne voivat lisäksi kertoa asiakkaiden kokemasta palvelujen laadusta. Indikaattoripankeissa ei ole aikuissosiaalityötä ja aikuisten sosiaalipalveluja tai niiden vaikuttavuutta ja laatua kuvaavia tietovarantoja, indikaattoreita tai mittareita. Kunnissa tuotetaan omaan tarpeeseen tietoa aikuissosiaalityön toimintoista tietojärjestelmään kirjattujen, osin puutteellisten tietojen pohjalta. Palvelujen vaikuttavuutta voidaan ainoastaan arvailla suoritteiden ja asiakasmäärien perusteella. Palvelujen laatua puolestaan voidaan arvioida esimerkiksi asiakaskyselyjen ja asiakasraatien avulla. (Hämäläinen ym. 2016, 46.)

3.1 Vaikuttavuuden määrittelyä

Vaikuttavuus kuvaa sitä, kuinka hyvin tietyllä toiminnalla onnistutaan saavuttamaan halutut tulokset ja vaikutukset (Toiminnan vaikuttavuus s.a.). Vaikuttavuudella tarkoitetaan tavoiteltuja muutoksia, joita tuotetuilla tuotteilla saadaan aikaan asiakkaissa. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi oppiminen koulutuspalveluissa tai potilaan paraneminen lääkäripalveluissa. (Vaikuttavuus 2018.) Monialaisessa työelämäpalvelussa tavoiteltu muutos on asiakkaan työllistyminen.

Vaikuttavuutta mitataan joko tuotoksien ja vaikutusten tai käytettyjen resursien ja vaikutusten avulla. Jos vaikuttavuutta tarkastellaan kustannusten ja vaikutusten avulla, tällöin käytetään termiä kustannusvaikuttavuus. (Kuntaliitto b.) Kustannusvaikuttavuus kuvaa vaikuttavuuden määrää suhteutettuna toiminnan vaatimiin voimavaroihin. Esimerkiksi työllistämistoimenpiteiden kokonaiskustannukset yhtä vapaille työmarkkinoille työllistynyttä kohden kertoo kustannusvaikuttavuudesta. (Teperi 2018, 5.) Paasion (2016, 3) mukaan vaikuttavuuden arviointi tarkoittaa riittävän luotettavia havaintoja ihmisten (asiakkaiden, asukkaiden, perheiden, yhteisöjen) hyvinvoinnista ja sen muutoksesta.

Vaikuttavuutta arvioitaessa on pystyttävä määrittämään toiminnan tulostavoitteet ja sen jälkeen arvioimaan luotettavasti, miten toiminnalla on pystytty ne saavuttamaan. Haasteellista vaikuttavuuden arvioinnissa muun muassa se, että pystytään eristämään juuri toiminnan vaikutus kohderyhmässä tapahtuvaan muutokseen. (Toiminnan vaikuttavuus s.a.)

Sosiaalityöhön kuuluva palvelujen vaikuttavuuden seuranta on laissa säädettyä toimintaa. Sosiaalihuoltolaissa todetaan seuraavaa:

”Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta.” (Sosiaalihuoltolaki 30.12.1301/2014, 15. §.) Tämä lainaus tiivistää sen, mistä tekijöistä vaikuttavuusketju muodostuu sosiaalialan työssä (kuva 3). Sama lainkohta jatkuu seuraavasti:

”Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.” (Sosiaalihuoltolaki 30.12.1301/2014, 15. §.) Tämä lainaus kuvaa sitä, miten vaikuttavuus ilmenee sosiaalialan työssä. Vaikuttavuus sosiaalialan työssä on siis pitkällä aikavälillä nähtävissä muutoksina ihmisten hyvinvoinnissa sekä yhteiskunnallisena hyötyinä (kuva 3).

Yhteiskehittämisestä menetelmänä on jäljempänä oma lukunsa, mutta nostan sen esille jo tässä vaiheessa, sillä Palsasen (2013, 12) mukaan yhteiskehittämisen palveluiden käyttäjille tarjoama asiantuntija-asema voi parhaimmillaan voimauttaa ja valtaistaa palveluiden käyttäjiä ja näin voidaan edistää sosiaalityön vaikuttavuutta. Palsanen (2013, 7) toteaa myös, että kehittämistyöhön ja vaikuttamiseen osallistuminen näyttää tähän astisen kokemuksen valossa olevan asiakkaille voimauttavampaa kuin pelkkä kuulluksi tuleminen.

Teperin (2018, 3) mukaan vaikuttavuus kuvaa toiminnan ansiosta tapahtunutta kokonaisuudesta toiminnan perimmäisessä tavoitteessa. Esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen (toiminnan) tuottama muutos asiakkaan elämänhallinnassa (tavoite).

Yksi kehittävän arvioinnin menetelmä vaikutusten osoittamiseen ja vaikuttavuuden arviointiin on vaikuttavuusketju (Kuva 3). Vaikuttavuusketjussa vastataan yleensä seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Mikä on tarve eli mihin yksilölliseen tai yhteiskunnalliseen haasteeseen vastataan?
- Mikä on tavoite, ketä tavoite koskettaa ja millä aikavälillä? Vaikka tarve ja yhteiskunnallinen ongelma olisi suuri, tavoitteen on oltava realistinen. Tavoitteen pitää olla saavutettavissa ja mitattavissa.
- Millä resursseilla tavoitteeseen päästään eli mikä on toimintaan laitettava panos?
- Mitä toimenpiteitä tehdään ja mitä tuotoksia eli konkreettisia asioida saadaan aikaan?
- Saavutetaanko asetettuja tavoitteita eli mitä tuloksia saadaan aikaan? Mikä muuttuu toiminnan seurauksena? Miten kohderyhmän toiminta, osaaminen ja kyvykkyys, mahdollisuudet, tilanne, ihmissuhteet tai hyvinvointi muuttuu?
- Mitä vaikutuksia tulosten saavuttamisesta seuraa pitkällä aikavälillä? Jos muutokset ovat kestäviä, miten ne heijastuvat laajemmalle yhteisöihin tai koko yhteiskuntaan?
- Miten toiminnan kohteena oleva osa yhteiskuntaa muuttuu? Lieventyikö alkuperäinen tarve toiminnan seurauksena? Tämä kuvaa toiminnan vaikuttavuutta.

(Toiminnan vaikuttavuus s.a.)

Vaikuttavuus vaikuttavuusketjussa



Kuva 3. Vaikuttavuus vaikuttavuusketjussa (Aalto & Anoschkin 2018)

Vaikuttavuusketju antaa työkaluja sekä vaikutusten, vaikuttavuuden että taloudelliseen arviointiin, koska se tekee näkyväksi niin tavoitteet, muutokset kuin käytetyt panoksetkin (resurssit). Vaikuttavuusketju on myös hyödyllinen työväline toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. (Toiminnan vaikuttavuus s.a.)

3.2 Aikaisempia tutkimuksia TYP-toiminnan vaikuttavuudesta

Seija Rotonen on tutkinut TYP-toiminnan vaikuttavuutta vuonna 2010 julkaisussa opinnäytetyössään MIKÄ VÄYLÄSSÄ VAIKUTTAA? – Työvoiman palvelukeskus Väylän asiakkaiden kokemuksia palvelun vaikutuksesta kuntoutumisen näkökulmasta. Rotosen opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka hän on toteuttanut teemahaastattelun ja sisällönanalyysin menetelmiä apuna käyttäen. Rotosen haastattelemista kahdeksasta yli kaksi vuotta Väylän asiakaina olleista henkilöistä enemmistön mukaan Väylän palveluissa vaikuttavat ihmisläheisyys, asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus. Suurin osa Rotosen haastateltavista toi esille, että Väylän asiakkuus oli vaikuttanut positiivisesti heidän toimintakykyynsä, aktiivisuuteensa ja asenteeseensa. (Rotonen 2010.)

Kuntoutussäätiö on vuosina 2017-2018 toteuttanut Tuloksia työllistymisprosesseilla – Yläfemmi!-hankkeen toimeksiannosta työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) vaikuttavuustutkimuksen vastuututkija Sari Pitkäsen johdolla. Tutkimus on toteutettu TYP-johtajille ja työntekijöille teetetyn

kyselyn muodossa sekä rekisteripohjaisena tutkimuksena TYP-palvelua saaneista henkilöistä. Kyselyyn vastanneiden mukaan yksi keskeisimmistä TYP-toiminnan hyödyistä on se, että asiakkaat ovat lähentyneet työmarkkinoita. Laadullisten työmarkkinasiirtymien tarkasteluun on vaihtelevasti erilaisia mittareita, kuten Kykyviisari ja asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut, joiden myötä kuntoutumisen ja elämänhallinnan edistymisen näkökulma on saatu esille. (Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) vaikuttavuustutkimuksen loppuraportti s.a.)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen on yksi menetelmä, jolla asiakasosallisuutta voidaan edistää, kuten myös asiakasraadit (Leemann & Hämäläinen 2015, 7). Asiakasraadin kanssa yhteistyössä yhteiskehittämisen menetelmää käyttäen syntyi myös opinnäytetyöni tuotos, Monialaisen työelämäpalvelun asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakasosallisuuteen on sovellettu jaottelua osallisuuden kokonaisuuksista ja eri ulottuvuuksista. Näitä ovat tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus, toimintaosallisuus ja arviointiosallisuus. Opinnäytetyössäni korostuu asiakkaiden arviointiosallisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluissa varmistetaan asiakas- ja käyttäjäpalautteen kulku päättäjille ja viranomaisille ja sen huomioiminen. Tätä tietoa pyrin opinnäytetyöni raportin luvussa 6 Kehittämistulokset ja analyysi sekä luvussa 7 Johtopäätökset viemään eteenpäin toimeksiantajalle. Asiakkaiden arviointiosallisuuden toteutuminen edellyttää palveluissa hallinnollisia rakenteita ja organisaation valmiutta muuttaa tarvittaessa rakenteita palautteen pohjalta. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5.) Asiakasosallisuutta käsitellään tarkemmin luvun 4 alaluvussa 4.3.

4 OSALLISUUS

Osallisuus on vaikuttavuuden ohella toinen opinnäytetyöni pääteemoista. Osallisuuden edistäminen on yksi Suomen hallituksen ja Euroopan Unionin 2010-luvun tavoitteista. Sitä pidetään yhtenä keskeisimpänä keinona köyhyyden torjumisessa ja syrjäytymisen ehkäisemisessä. Osallisuudelle ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä määritelmää, vaan se on eräänlainen kattokäsite

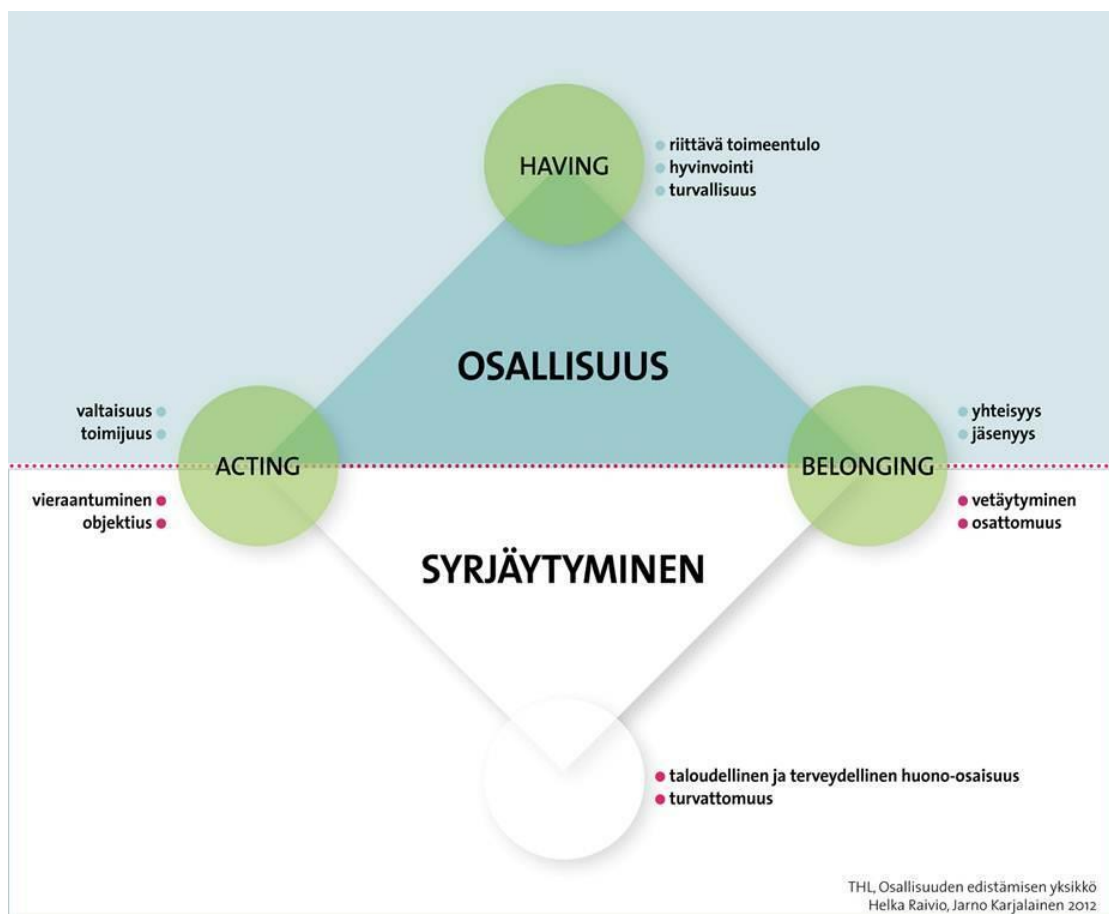
keräten alleen erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen. Työntekoa ja työmarkkinoille kiinnittymistä pidetään keskeisenä keinona väestön yhteiskunnallisen eriarvoisuuden torjumisessa, siitäkin huolimatta, että tietyillä ryhmillä on suuria haasteita tämän työelämäosallisuuden tavoitteen täyttymisessä. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.)

4.1 Osallisuuden määrittelyä

Osallisuus-käsitteen määrittelystä haastavaa tekee osin sen kokemuksellinen luonne. Osallisuuden tai osattomuuden kokemukset tai tunteet ovat yksilöllisiä ja vaihtelevat yksilön elämäntilanteen mukaan. (Raivio & Karjalainen 2013, 14 & 15.)

Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin sekä elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin ja jossa pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin (Isola 2017, 2).

Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastaparina (Kuva 4). Kuten syrjäytyminen, tulee osallisuuskin hahmottaa prosessina. Osallisuus edellyttää, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit (HAVING), että hän on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana (ACTING) ja, että hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita, jäsenyyttä erilaisissa ryhmissä (BELONGING). (Raivio 2017, 8.)



Kuva 4. Osallisuuden ulottuvuudet. (Raivio & Karjalainen 2012.)

4.2 Osallisuuden lainsäädännöllistä taustaa

Kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä osallisuuden mahdollistamisesta on säädetty useissa laissa. Lainsäädännössä osallisuus kytkeytyy kansalaisen, kuntalaisen, asiakkaan ja palvelun käyttäjän asemaan. Keskeisimpiä pikäaikaistyöttömiä koskevia lakeja, joissa mainintoja osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista löytyy, ovat

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (365/1995)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014).

4.3 Asiakasosallisuus

Tässä luvussa tarkastelen osallisuutta lähemmin opinnäytetyöni kannalta keskeisimmästä asiakastyön näkökulmasta. Tällöin voidaan puhua asiakasosallisuudesta eli asiakkaan osallisuudesta. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuus määritellään usein tutkimuksen tilanteen, tarkoituksen tai ympäristön tarpeen lähtökohdista, eikä kattavaa, yleispätevää ja yleisesti hyväksyttävää määritelmää asiakasosallisuudesta ole. Heidän mukaansa yksi määritelmä asiakasosallisuudesta on, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin. Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä ja asiakastyössä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

Pieviläinen, Pyykkönen ja Saukkonen (2014, 5) näkevät asiakasosallisuudessa olevan kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista omien palvelujen suunnitteluun ja arviointiin sekä palvelujen kehittämiseen. Asiakasosallisuuden toteutusta edesauttaa muun muassa asiakaspalutteen kerääminen, asiakasraa-tien ja -foorumien järjestäminen sekä kehittäjäasiakas-toiminta. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkija Sanna Blomberg sekä erikoistutkija Peppi Saikku ovat tutkineet heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuutta ja monialaista yhteistyötä palveluissa. Maakunnissa ajankoh-taista on suunnitelmien luominen osallisuuden toteutumiseksi. Tämä edellyt-tää sen määrittelyä, mitä maakunnassa tarkoitetaan asiakkaiden osallisu-della ja osallistumisella. Blomgrenin & Saikun (2019, 4) havaintojen mukaan asiakasosallisuustyö on vielä pitkälti visioiden tasolla, eikä se vielä ole täysin konkretisoitunut asiakaslähtöiseksi toiminnaksi ja asiakkaiden osallisuuden to-teuttamiseksi. He toteavat kuitenkin, että asiakkaiden osallisuus toteutuu lo-pulta toiminnassa ja käytännön asiakastilanteissa. Näyttää siis siltä, että pal-velujärjestelmän rakenteet ovat vielä liian jäykkiä asiakkaiden osallisuuden täysivaltaiseksi toteutumiseksi, vaikkakin asiakastyötä tekevät sitä toiminnal-laan pyrkivätkin edistämään.

Erityisen suuri vaikutus osallisuuden toteutumisella tai toteutumatta jäämisellä palveluissa on paljon palveluja käyttävien ihmisten hyvinvointiin ja siksi heidän kohteluunsa tuleekin kiinnittää erityistä huomiota. Palveluissa koetut onnistumiset ja hyvät kohtaamiset sekä toisaalta vastoinkäymiset ja huono kohtelu vaikuttavat usein siihen, miten ihminen tulee etenemään palveluissa ja työmarkkinoilla. Etenkin kuuntelemisen, kunnioituksen ja osallisuuden kokemukset vahvistavat ihmisen sitoutumista palveluprosessiin. (Blomgren & Saikku 2019, 4.)

Asiakasosallisuutta pyritään vahvistamaan työelämäosallisuutta edistävissä palveluissa, jolloin asiakkaan motivaatiolla ja asiakkaan mahdollisuudella vaikuttaa palvelusuunnitelmaansa ja sen toteuttamiseen on merkitystä tuloksen kannalta (Leemann & Hämäläinen 2015, 4). Tämän perusteella voidaan päätellä, että asiakasosallisuudella on merkitystä palvelun vaikuttavuuden kannalta myös Monialaisessa työelämäpalvelussa, sillä silloin kun asiakas kokee osallisuutta palveluprosessinsa toteutumisessa, hän sitoutuu siihen paremmin ja palvelusta on odotettavissa paremmat tulokset, joko tavoitteena olevan työllistymisen muodossa tai etenemisenä sitä kohti.

Osallisuus ja osallistuminen tulee mahdollistaa kaikille asiakasryhmille toimintakyvystä riippumatta. Yksilötasolla asiakkaiden osallisuuden toteutuminen tarkoittaa, että asiakas otetaan mukaan omien palvelujensa suunnitteluun ja lähdetään ”puhtaalta pöydältä” ilman ammattilaisen tarjoamaa valmista toimintasuunnitelmaa. (Blomgren & Saikku 2019, 5.) Blomgrenin ja Saikun (2019, 5 & 6) tutkimuksen mukaan asiakkailta kerätään kokemuksia ja palautetta nykyisistä palveluista tai kysytään toiveita uusien palvelujen kehittämiseksi, mutta heikossa työmarkkina-asemassa olevat ihmiset otetaan vielä harvoin aidosti mukaan omien palvelujensa suunnitteluun. Monet heikossa työmarkkina-asemassa olevat ovat kuitenkin halukkaita osallistumaan ja kertomaan näkemyksiään asiakasraadeissa tai toimimaan kokemusasiantuntijoina, kun heille annetaan niihin mahdollisuus. Tarjoamalla heikossa työmarkkina-asemassa oleville uudenlaisia tapoja osallistua ja vaikuttaa esimerkiksi kokemusasiantuntijatoiminnan, vertaistukitoiminnan ja osallistavan viestinnän avulla voidaan edetä osallisuudesta palveluissa kohti yhteiskunnallista osallisuutta. (Blom-

gren & Saikku 2019, 6.) Yksi Blomgrenin ja Saikun (2019, 5) tutkimuksen päälöydöksiä oli, että kaikki asiakkaat toimintakyvystä riippumatta hyötyvät osallisuuden ja osallistumismahdollisuuksien lisäämisestä.

Leemann & Hämäläinen (2015, 6) sanovat, että asiakasosallisuus on samanaikaisesti sekä keino palveluiden kehittämisessä että tavoite itsessään. Keinona asiakasosallisuuden edistäminen kehittää heidän mukaansa palveluiden tehokkuutta yleisesti ja parantaa palveluiden laatua, kun taas tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen lisää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Myös Blomgren & Saikku (2019) toteavat, että asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan kehittää palvelujen laatua ja parantaa vaikuttavuutta sekä selkeyttää resurssien määrän ja palveluiden vaatimusten ristiriitaa.

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TOTEUTUS

Tässä luvussa määrittelen opinnäytetyöni tavoitteen, kuvaan työn toteutuksessa käyttämiäni menetelmiä ja perustelen niiden valintaa. Esittelen myös yhteistyökumppani ja kuvaan yhteistoimintaa heidän kanssaan.

5.1 Työn tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on yhteiskehittämisen menetelmin uudistaa toimeksiantajan asiakastytyväisyyskyselylomake koettujen vaikutusten selvittämiseksi. Tarkoitus on, että asiakastytyväisyyslomaketta voidaan hyödyntää myös pidemmällä tähtäimellä palvelun vaikuttavuuden mittaamiseen. Toteutusvaiheessa tavoitteeni on edistää asiakkaiden osallisuutta itselleen suunnatun palvelun kehittämisprosessissa.

5.2 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote

Opinnäytteeni ollessa luonteeltaan organisaatiolle toteutettava kehittämistyö, valikoitui lähestymistavaksi kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Yrityksissä ja organisaatioissa toiminnan, tuotteiden, palveluiden ja prosessien kehittäminen on jatkuvaa. Kehittämistutkimus on yksi keino tuoda julki kehittä-

mistyön tulokset. Kehittämistutkimuksesta voidaan puhua silloin, kun kehittämistyöhön on liitetty tutkimus, sekä tutkimusprosessin kuvaus ja tulosten raportointi. (Kananen 2015, 33.)

Laadullinen tutkimusote otte vahvistui tähän työhön sopivimmaksi menetelmäksi asiakasraadin kanssa tehtävän yhteistyön perusteella, sillä Kananen (2015) mukaan laadulliselle tutkimukselle ominaista on pyrkiä kyselemällä ja keskustelemalla tutkittavien kanssa ilmiöstä ymmärtämään, mistä ilmiössä on kyse. Siinä kun kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus kuvaa tuloksia lukuina pyrkien yleistyksiin, ovat laadullisen tutkimuksen tulokset sanoja ja lauseita tavoitteena kuvata, ja ymmärtää ilmiötä mielekkään tulkinnan antamiseksi. (Kananen 2015, 35.)

5.3 Aineistonkeruu

Aineistonkeruu tarkoitti tässä tapauksessa palautteen keräämistä yhteiskehittämiseen osallistuneelta yhteistyötaholta. Suunnitellusti asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisessä suunnitteluvaiheesta lähtien mukana oli asiakasraati. Asiakasraadin jäsenten rajattua oman osuutensa kehittämistyössä palautteenantoon laatimastani alustavasta asiakastyytyväisyyskyselystä, valitsin menetelmäksi palautteen keräämiseen lomakekyselyn. Tätä valintaa perustelen tarkemmin luvun 6 alaluvussa 6.4. Työn edettyä asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen muokkaamisvaiheeseen palautteen antoon liittyi välillisesti myös Kymsojen Monialaisen työelämäpalvelun johtoryhmä yhteyshenkilönään toimeksiantajan edustaja, vastaava johtava sosiaalityöntekijä Mia Niemi-Aho.

Asiakasraadin arvioitavaksi tarkoitettua ensimmäistä versiota asiakastyytyväisyyskyselystä aloin hahmotella tähän asti käytössä olleen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen sekä toimeksiantajan edustajalta saamieni tietojen perusteella. Hän muun muassa osoitti aiemmasta lomakkeesta kohdat, jotka tulisi sisällyttää myös jatkossa asiakastyytyväisyyskyselyyn. Kyseenalaistin välittömästi heti lomakkeen alussa esitetyn kysymyksen vastaajan sukupuolesta ja sen tarpeellisuudesta tulosten kannalta sekä sen, ettei sukupuolisuuden moninaisuutta ollut otettu huomioon. Saatuani toimeksiantajan edustajalta perustellun kysymyksen tarpeellisuuteen tilastoinnin kannalta, lisäsin kyselyyn mies- ja naissukupuolen lisäksi vastausvaihtoehdon ”muu”. Lisäksi toimeksiantajan

edustaja esitti minulle toiveen kahden kysymyksen säilyttämisestä vanhasta kyselystä. Nämä liittyivät asiakkuuden keston sekä asiakkaan antamaan yleisarvosanaan saamastaan palvelusta.

Johtoajatuksena asiakastyytyväisyyskyselyn aikanaan toteutuessa minulla oli asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemuksen sekä palvelun vaikuttavuuden eli asiakkaan tilanteessa Monialaisen työelämäpalvelun myötä tapahtuneen todellisen muutoksen esiintulo. Lääperin (2013, 89) mukaan asiakastyytyväisyyskyselyjä on arvosteltu monissa osallisuuteen liittyvissä tutkimuksissa siitä, että ne antavat pinnallisen kuvan eivätkä ne osallista toivotulla tavalla. Lääperi myöntää osan kritiikistä olevan perusteltua, sillä usein asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten tulkinta ja hyödyntäminen ovat jääneet palveluun kohdistuneen tyytyväisyyden arvioinniksi, sen sijaan, että niitä olisi käytetty palvelun vaikuttavuuden mittaamiseen. Myös palautteiden positiivisuutta on pidetty arveluttavana. (Lääperi 2013, 89)

Näistä lähtökohdista laadin alustavan version asiakastyytyväisyyskyselystä asiakasraadin asiakasjäsenten arvioitavaksi. Palautetta heiltä keräsin kyselyn (liite 2) mukaan liitetyllä palautelomakkeella (liite 3), joiden tuloksia avaan luvussa 6.2. Asiakkaiden lisäksi suullisen palautteen antamiseen saivat mahdollisuuden myös asiakasraadin työntekijäjäsenet, kaksi sosiaaliohjaajaa sekä sosiaalityöntekijä, toisella tapaamiskerrallamme. Näitä tuloksia avaan luvun 6 alaluvussa 6.1.

5.4 Yhteiskehittäminen

Olen käyttänyt opinnäytetyöni toteutuksessa yhteiskehittämisen menetelmää hyödyntäen tilaajaorganisaatiossa jo valmiiksi toiminutta asiakasraatia, mikä josinällään on yksi tapa yhteistutkijuuden toteuttamiseksi. Palsasen (2013, 8) mukaan yhteistutkiminen edellyttää vähintään yhden palveluiden käyttäjän ja ammattilainen läsnäoloa. Avoin asiantuntijuus käsitteenä tarkoittaa yhteistutkimisessa esimerkiksi sitä, että useampi ammattilainen on yhtä aikaa tuomassa asiantuntemuksensa yhteiseen keskusteluun, jolloin yksittäisen ammattilaisen määrittelyvalta hajoaa. Avoimeen asiantuntijuuteen kuuluu myös se, että työntekijät avaavat omaa ammatillisuuttaan ja ammattikäytäntöjään asiakkaille,

jotta niitä voidaan yhteistyössä kehittää. (Palsanen 2013, 12.) Yhteistutkimisessa lähtökohtana on siis työntekijöiden ja palveluiden käyttäjien tasavertaisuus tutkailtaessa asioita, joihin heillä on yhteinen intressi. Akateemisesti määritellyn tutkimuksen sijaan tutkiminen nähdään tässä yhteisenä ilmiöiden ja asioiden pohdintana. Yhteistutkimisen menetelmää voidaan käyttää hyväksi myös akateemisessa tutkimuksessa, mutta se ei ole sidottu tieteellisen tutkimuksen kriteereihin. (Palsanen 2013, 8.)

Opinnäytetyöni ollessa luonteeltaan enemmänkin kehittämistyö kuin tutkimus käytän opinnäytetyöni tutkimusmenetelmästä yhteistutkimisen käsitteen sijaan tämän rinnakkaiskäsitettä *yhteiskehittäminen*. Yhteiskehittäminen on dialoginen prosessi ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Yhteiskehittämisessä lähtökohtana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde, jossa korostuvat kumpuunpanuus, vastavuoroisuus ja hierarkkisen vuorovaikutuksen haastaminen. (Yhteiskehittäminen 2018.) Palveluiden käyttäjille on ollut keskeistä, että he eivät ole tässä ryhmässä asiakkaita vaan asiantuntijoita siinä missä ammattilaisetkin. Yhteiskehittäminen ei ole vain asiakkaiden mahdollisuutta tulla kuulluksi, vaan myös mahdollisuus päästä kehittämään ja vaikuttamaan oman kokemuksen tuoman tiedon kautta. (Palsanen 2013, 12.)

Yhteiskehittämiseen osallistuvilla henkilöillä voi olla erilaisia rooleja. Esimerkiksi opiskelijat voivat kiinnittyä ryhmään omilla opinnäytetöillään, jolloin heidän työnsä edesauttaa tuotetun tiedon raportoimista. Oleellista on, että jokainen toimija saa tulla ryhmään omana itsenään ja omalla tulokulmallaan, oli kyseessä sitten asiakas, työntekijä tai vaikkapa opiskelija. Yhteistutkimisen onnistumisen kannalta oleellista on, että kaikki osallistuvat yhteiseen tekemiseen eikä kukaan ryhmässä jää niin sanottuun tarkkailijan tai seuraajan rooliin. Tämän varmistamiseksi on tärkeää käydä avoimesti läpi osallistujien erilaiset roolit ja odotukset omasta osuudesta yhteisessä toiminnassa. (Palsanen 2013, 14.)

5.5 Asiakasraati

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan valtakunnallinen PRO SOS – Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hanke toteutettiin vuosina 2017 - 2019. Hankkeen tavoitteena oli varmistaa vahva asiakaslähtöinen ja vaikuttava sosiaalityö sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti. Kohderyhmänä olivat kaikkein heikoimmassa asemassa olevat ja erityistä tukea tarvitsevat aikuissosiaalityön asiakkaat. (Socca 2019.)

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socomin osahankkeessa kehitettiin aikuissosiaalityön ja TYP:n yhteistä asiakasraatia Kouvolassa. Asiakasraadin kehittämisen ja toiminnan käynnistämisen taustalla oli työntekijöiden tarve löytää entistä asiakaslähtöisempiä ja osallistavampia työskentelytapoja. Asiakasraatitoiminnassa työntekijöiden ammatillinen tieto ja asiakkaiden kokemuspohjainen tieto muodostuvat tietomuodoksi, jolla voidaan saada aikaan muutoksia joka päiväisen työn käytäntöihin. Toiminnan tavoitteeksi asetettiin aikuissosiaalityön ja TYP:n toiminnassa tapahtuvan sosiaalityön kehittäminen entistä asiakaslähtöisemmäksi. Tällöin toiminnalla tavoitellaan asiakaslähtöisyyttä palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa, avointa kumppanuutta asiakkaiden kanssa sekä asiakkaan osallisuuden lisääntymistä. (Yhteiskehittäminen aikuissosiaalityössä s.a.)

5.5.1 Ensimmäinen tapaaminen

Ensimmäinen osallistumiseni asiakasraadin kokoukseen 1.4.2019 oli suunnitellusti tutustumiskerta. Voimaantumisen näkökulmasta yhteistyöhön osallistujien täytyy tuntea toisensa ja heidän välillään tulee vallita keskinäinen luottamus (Palsanen 2013, 12).

Kokoonnuimme Kymsoten monialaisen työelämäpalvelun Kouvolan tiloissa, neuvotteluhuoneessa klo 13 - 15. Osallistujille oli tarjolla kahvia ja pientä purtavaa. Seurasin kokouksen kulkua, kunnes asialistalla oli vuorossa *asiakastyytyväisyyskyselyn työstäminen*. Olin toki jo ennen kokouksen alkua esittänyt joidenkin osallistujien kanssa, mutta nyt sain varsinaisen puheenvuoron. Esittelin itseni ja asiani, eli kiinnostukseni uudistaa asiakastyytyväisyyskysely yhteistyössä asiakasraadin kanssa. Paikalla oli kolme neljästä raatilaisesta,

kaksi vetäjinä toimivaa sosiaaliohjaajaa sekä juuri työt Monialaisessa työelämäpalvelussa aloittanut sosiaalityöntekijä. Kaikki osallistujat suhtautuivat myönteisesti yhteistyöhön. Tarjosin heille mahdollisuutta osallistua kyselyn sisällön laatimiseen, mutta he itse rajasivat työpanoksensa minun laatimani sisällön arvioimiseen ja palautteen antamiseen. Yhteistutkimisessa keskeistä on toteuttaa kaikilta osin yhteistoiminnallisuuden periaatteita. Mikään osapuoli ei saa suunnitella toimintaa yksin liian valmiiksi. Oleellista on, että kaikki osallistuvat sen pohdintaan mitä, miten ja millä panostuksella työskennellään. (Palsanen 2013, 13.)

Sovimme, että lähetän sosiaaliohjaajien välityksellä laatimani alustavan kyselyn (liite 2) heille arvioitavaksi etukäteen, ennen osallistumistani toisen kerran kokoukseen palautteen vastaanottamiseksi. Kirjallisen palautteen vastaanottamiseksi alustavan kyselyn mukaan liitin saatekirjeen (liite 1) ja palautelomakkeen (liite 3). Anonymiteetin varmistamiseksi annoin raatilaisille mahdollisuuden palauttaa nimettömät lomakkeet täytettyinä sosiaaliohjaajille, jotka voisivat luovuttaa ne minulle seuraavalla tapaamiskerralla.

Ennen laatimani alustavan asiakastyytyväisyyskyselyn sekä palautelomakkeen lähettämistä asiakasraadin jäsenten arvioitavaksi pyysin siitä vielä palautetta toimeksiantajan edustajalta Mia Niemi-Aholta. Häneltä saamani palautteen perusteella tein pieniä muutoksia, kuten muutin kysymysten rakennetta vertailukelpoisemmaksi sekä lisäsin palautelomakkeen ulkonäön houkuttelevuutta.

5.5.2 Toinen tapaaminen

Toisen kerran osallistuin asiakasraadin kokoukseen 19.9.2019 klo 13 - 15. Tällä kertaa kokoonnuimme samassa osoitteessa kuin viimeksikin, mutta sosiaalityöntekijän työhuoneessa. Asiakasraadin jäsenistä läsnä oli kaksi neljästä ja toinen joutui poistumaan kokouksen puolivälissä. Lisäksi läsnä oli sosiaaliohjaaja Nina Lindeman sekä sosiaalityöntekijä. Tällä kertaa osallistuin kokoukseen tarkoitukseni palautteen vastaanottaminen. Toinen läsnäolleista asiakkaista palautti täytetyn palautelomakkeen minulle henkilökohtaisesti, toinen vasta sai paperit itselleen täytettäväksi. Toinen poissaolleista raatilaisista oli palauttanut sekä palautelomakkeen että asiakastyytyväisyyslomakkeen

täytettyinä etukäteen sosiaaliohjaajalle, joka luovutti ne minulle. Tämän jälkeen kävimme läsnäolleiden kesken vielä kyselylomakkeen kohta kohdalta läpi keskustellen. Kaikki osallistujat ottivat kantaa, kyseenalaistivat ja kertoivat, mikä kyselyssä oli heidän mielestään hyvää.

Tiedustellessani, mahdanko saada toiselta poissaolleelta raatilaiselta palautetta, kävi ilmi, ettei hänelle ollut vielä lähetetty papereita. Sovimme, että sosiaaliohjaaja lähettää asiakkaalle papereiden lisäksi palautuskuoren, jonka myös toinen asiakas sai, ja näin he voivat lähettää palautelomakkeet suoraan minulle tai toimittaa ne viimeistään asiakasraadin seuraavaan 14.10. pidettävään kokoukseen sosiaaliohjaajalle, joka voi edelleen toimittaa ne minulle. Sovimme myös, että seuraavan ja viimeisen kerran osallistun asiakasraadin kokoukseen 12.11., jolloin tarkoitukseni on esitellä valmis asiakastytyväisyyskysely ja hyväksyttää se raatilaisilla.

5.5.3 Kolmas tapaaminen

Valmiin kyselyn esitleminen ja hyväksyttäminen raatilaisilla 12.11.2019 oli kolmas ja sovitusti viimeinen tapaamiseni asiakasraadin kanssa. Kokoonnuimme jälleen samassa osoitteessa, kokoushuoneessa. Paikalla oli kaksi asiakasta neljästä, molemmat kaksi sosiaaliohjaajaa, sosiaalityöntekijä, joka joutui poistumaan ennen asiakastytyväisyyskyselyn esitlemistä, sekä kaksi sosionomiopiskelijaa itseni lisäksi.

Kokoukseen mennessäni tiesin, että Monialaisen työelämäpalvelun johtoryhmä tulee seuraavana päivänä kokouksessaan käsittelemään kyselyä, ja että siihen todennäköisesti tulee muutosehdotuksia vielä tämänkin jälkeen. Yksi raatilainen palautti vielä palautelomakkeen, sillä hän ei ikinä ollut saanut palautuskuorta, jotta olisi voinut lomakkeen minulle lähettää ja edellinen kokouskin oli peruuntunut, mihin lomakkeen olisi voinut palauttaa sosiaaliohjaajalle minulle lähetettäväksi.

Laitoin kopion kyselylomakkeesta kiertämään osallistujien tutustuttavaksi samalla, kun keskustelimme palautteen perusteella kyselyyn tekemistäni muutoksista.

Kerroin kokeneeni haastavaksi tasapainoilun asiakasraadin antaman palautteen sekä johtoryhmältä tulleiden muutosehdotusten välillä kyselyä lopulliseen asuunsa muokatessani. Tähän eräs asiakasraadin jäsen totesi mielestäni hyvin osuvasti, että *Nythän tiedät, millaista se on olla työntekijänä!* Ja näinhän se on. Sosiaalialan työntekijän tulee kulkea asiakkaan rinnalla, kuitenkin lain ja annettujen resurssien sallimissa rajoissa, ikään kuin viestinvälittäjänä kahteen suuntaan.

Raati antoi hyväksyntänsä kyselylle ja samainen raatilainen totesi vielä, että oli tärkeää, että he saivat olla mukana tässä kehittämistyössä, siitäkin huolimatta, ettei yksittäisen raatilaisen ”käden jälki” lopputuloksessa välttämättä näy. Palsanen (2013, 14) toteaaakin, että vaikuttaminen on voima, joka yhteistutkimisessa motivoi niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin. Tämän takia on tärkeää ottaa huomioon, miten yhteistutkimisessa tuotettu tieto viedään eteenpäin.

Lopuksi toin esille myös näkemykseni siitä, että asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä on vielä melko tuore asia, mutta uskon, että tämän yhteistyön myötä olemme taas ottaneet askeleen kohti asiakkaiden osallisuutta lisäävää työskentelytapaa sosiaalityössä ja sen kehittämisessä.

6 KEHITTÄMISTULOKSET JA ANALYYSI

Tässä luvussa koostan yhteistoiminnassa asiakasraadin kanssa saamani tulokset asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämiseksi ja analysoin niitä aineistolähtöisesti niin henkilökunnan kuin asiakkaiden antaman palautteen näkökulmasta sisällönanalyysia menetelmänä käyttäen. Aineistoa voidaan tulkita teoriapohjaisen, teoria- ja aineistopohjaisen tai aineistolähtöisen luokittelun avulla (Kananen 2015, 93). Kananen (2015, 88) mukaan aineistomäärän ollessa pieni voidaan se analysoida lukemalla tai katselemalla aineistoa useamman kerran pyrkien löytämään, mitä ne viestivät. Tässä työssä puhun tutkimustuloksien sijaan kehittämistuloksista ja analysoitavana on yhteiskehittämisen tuloksena saamani palaute ja muutosehdotukset, jotka on tekstissä *kursivoitu*.

6.1 Asiakasraadin tuottama suullinen palaute asiakastyytyväisyyskyselyn alustavasta versiosta

Ensimmäinen keskustelua aiheuttanut kohta kyselylomakkeessa oli kysymys 2, joka koski asiakkaan ikää (liite 2). *Ikähaitari koettiin suureksi* valmiissa luokittelussa ja työntekijät ehdottivat ikäjaottelua monialaisen työelämäpalvelun palvelutarjontaa mukaillen, jolloin parempi vaihtoehto olisi jakaa asiakkaat *alikäisiin (alle 18), nuoriin aikuisiin (18-30) ja aikuisiin (yli 30 tai 30-65 vuotiaat)*. Kysymys 3 herätti kummastusta, sillä siinä ei ollut lainkaan *toisen asteen koulutusta* vaihtoehtona. Tämä oli silkkä huolimattomuusvirhe, jolle olin itse ikään kuin sokeutunut.

Kysymyksen 6 kohdalla sosiaalityöntekijä kertoi kahdesta uudesta lisäyksestä palveluvalikoimaan. Nämä ovat *yksilövalmennus sekä yrityskoordinaattori*. Lisäksi hän kyseenalaisti *kohdennettu*-sanan käytön. Keskustelimme sen korvaamisesta *tarjottu*-sanalla, mutta siinä ongelmaksi muodostui epäselvyys siitä, onko asiakas todellisuudessa käyttänyt hänelle tarjottuja palveluja. Päädyimme epäselvyyksien välttämiseksi siihen ratkaisuun, että *käytettyjen palvelujen* arvioiminen on paras vaihtoehto.

Sosiaaliohjaaja mietti, mitä eroa on palveluvalikossa eritellyillä neuvonta- ja ohjaus ja TYP-palvelulla. Sosiaalityöntekijän perustellessa asian siten, että asiakas voi olla esim. kuntouttavassa työtoiminnassa ilman TYP-palvelua, päädyimme myös TYP-palvelu-vaihtoehdon säilyttämiseen. Sosiaalityöntekijä nosti esille myös kuntayhtymän synnyn aiheuttaman murrosvaiheen, jonka vuoksi kaikki ei ole selvää työntekijöillekään.

Kysymyksessä 7 *koettiin hyväksi*, että saa omin sanoin kuvailla, miten palvelu on vaikuttanut omaan tilanteeseen. Kysymys 8 ja 9 hyväksyttiin sellaisenaan. Myöhemmin johtoryhmän esittämien ehdotusten mukaan kysymyksen 8 sana *motivoitunut* vaihdettiin *halukas*-sanaan ja kysymys 9 koskien palveluun sitoutuneisuutta jätettiin kokonaan pois.

Sosiaalityöntekijä kyseenalaisti kysymyksen 10 *asiakaslähtöisyyden*. Hän mietti, antaako se kuvan, että palvelusta käsin määritellään *asian eteneminen*, vaikka asiakkaan tulisi olla se, joka suunnan määrittelee. Toisaalta kysymys

ymmärrettiin niin, että asiakas ei aina välttämättä tiedä, miten pitää toimia missäkin tilanteessa, esim. poissaoloista ilmoittaminen kuntouttavan työtoiminnan aikana tai mitä papereita pitää kenellekin toimittaa, jotta asiakasta koskevan asian käsitteleminen etenee. Näin olin kysymyksen myös alun perin tarkoittanut ymmärrettäväksi.

Kysymys 11 ja siihen liittyvä jatkokysymys 12 käsittelivät *luottamusta* ja ne kaikki paikalla olleet *kokivat tärkeänä*. Työntekijät kokivat kuitenkin roolinsa *asianhoitajana* vieraaksi ja tilalle ehdotettiin *vastuutyöntekijä*-termin käyttöä. Johdon puolelta luottamusta käsittelevät kysymykset koettiin kuitenkin *epäoleellisina* kyselyn tarkoituksen kannalta ja näin ollen ne jätettiin pois.

Kysymyksen 13 kohdalla *pidettiin hyvänä*, että voi tuottaa monenlaisia vastauksia tulkin mukaan. Samasta syystä johdon näkemys oli, että kysymys tulee jättää pois. Kysymyksessä 14 sosiaalityöntekijä kyseenalaisti vaihtoehdon *En osaa sanoa* tarpeellisuuden ja se jätettiinkin pois.

Kysymys 15 *palvelun oikea-aikaisuudesta* koettiin työntekijöiden keskuudessa tärkeäksi. Viimeiset kohdat 16 ja 17 olivat osallistujien mielestä toimivia sellaisenaan. Johdon taholta tuli huomautus kysymyksen 16 *oleellisuudesta* kyselyn tarkoituksen, eli palvelun ja sen vaikutusten mittaamisen, kannalta. Kysymys 17 *muotoiltiin myös uudestaan* johdon ehdotuksen mukaisesti. Lisäksi asiakasraadin keskuudessa heräsi kysymys, miltä ajanjaksolta asiakkaan tulee palautetta antaa. Ehdotus oli, että heti kyselyn alussa olevassa saateteksissä olisi hyvä kertoa, *miltä ajanjaksolta palautetta pyydetään, esim. tämän hetkisen asiakkuuden / viimeisen vuoden ajalta*. Kokouksen asialistalla ollut asiakasraadin markkinointi kirvoitti myös ajatuksen, että *kyselyn lopussa voisi olla kehotus kysyä omalta vastuutyöntekijältään lisää mahdollisuuksista osallistua Monialaisen työelämäpalvelun kehittämistoimintaan*. Vastuutyöntekijä voisi sitten kertoa esim. mahdollisuudesta osallistua asiakasraatiin ja kertoa lisää toiminnasta.

Kysyin vielä mielipiteitä siihen, miten taustatietojen kysyminen heti kyselyn alussa koettiin ja ajateltiin sen voivan karkottaa vastaajia esim. henkilöllisyyden paljastumisen pelossa. Paikalla olleita raatilaisia se ei häirinnyt ja sosiaaliohjaajankin mielestä ne toimivat hyvin kyselyn alussa ikään kuin lämmittelykysymyksinä.

6.2 Asiakasraadin tuottama kirjallinen palaute asiakastyytyväisyyskyselyn alustavasta versiosta

Kaikki vastanneet kokivat alustavan version ulkoasultaan selkeäksi. Yksi vastanneista toi esiin, että *värit olivat hyvä ja myös houkuttelivat vastaamaan kyselyyn*. Yksi totesi, ettei tällaiset kyselyt yleensä paljoa houkuttele. Kaksi piti kyselyn pituutta *sopivana*, yksi *liian pitkänä*. Kysymysjärjestys koettiin yksimielisesti *johdonmukaisena*, eikä kysymysten järjestystä ollut kenenkään mielestä tarvetta muuttaa. Ihmetystä ei herättänyt mikään kysymys, eikä minkään kysymyksen puuttuminen, mutta *kysymys 15 palvelun oikea-aikaisuudesta koettiin vaikeaksi arvioida*, joten muutin sen muotoon *Onko saamasi palvelu vastannut sen hetkiseen tarpeeseesi*.

Kaikkien vastanneiden mielestä *kysely herätti luottamusta*. Yksi raatilisista perusteli tätä *monipuolisuudella*. Myös kyselyn *tarkoitus tuli* kaikkien vastauksien perusteella *ilmi*. Kaksi vastanneista esitti toiveita kysymyksiensä suhteen. Toinen heistä vastasi palautelomakkeen kysymykseen 9, että olisi toivonut asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttävän *"Onko sinulla ehdotuksia. Miten haluaisit toteuttaa esim. ...?"* ja toinen toivoi, että olisi kysytty, *millaisia tunteita / tuntemuksia palvelun käyttö, palvelu- ja kohtaamistilanteet aiheuttavat*. Yhden vastanneen mielestä *monivalintakysymyksiä oli liikaa*, kaikki kokivat saaneensa kertoa mielipiteensä tarpeeksi omin sanoin. Yksi olisi *poistanut monivalintakysymykset ja lyhentänyt kyselyä sekä jatkanut samaa värikkyyttä kyselyn loppuun asti ja lisännyt välejä (tilaa) kysymysten välille*. Yksi toivoi *rastiruutuun-kysymyksiä, joihin on helppo ja nopea vastata ja totesi omin sanoin kerrottujen mielipiteiden sopivan joillekin paremmin, mutta vaativan syventymistä asiaan, miten haluaisi toimittavan*. Myös johtoryhmä toivoi vastausvaihtoehtojen eteen ruutuja, joihin voi ruksittaa valitseman vaihtoehdon.

Kaksi raadin jäsenistä palautti palautelomakkeen lisäksi myös asiakastyytyväisyyskyselyn täytettynä. Jälkikäteen ajateltuna olisi voinut olla hyvä pyytääkin myös sitä jokaiselta, sillä näidenkin perusteella sain parannusideoita. Esim. arvosana-asteikolla asiakas oli sijoittanut ympyrän kahden numeron väliselle

viivalle. Tulkintavirheiden välttämiseksi tarkensin ohjeistusta kehottamalla ym-
pyröimään numeron. Poistin viivat numeroiden välistä ja alleviivasin jokaisen
numeron erikseen.

Alustavan version saatetekstistä sain positiivista palautetta viimeiseksi palau-
tuneella lomakkeella. Raatilainen totesi kohdassa 2 *Houkutteliko kyselyn ulko-
asu vastaamaan?* vastaajalla olevan ”*mahdollisuus yksilönä tuntea, että hä-
nen mielipiteensä on tärkeä, voi vaikuttaa asioiden kulkuun → yhteenkuulu-
vuuden tunne.*” Sama raatilainen jatkoi kohdassa 7. *Herättikö kysely luotta-
musta? Perustele.* näin: ”*Alkuteksti puhuttelee, vastauksilla on mahdollisuus
vaikuttaa, meistä asiakkaista ollaan kiinnostuneita ja asioidemme hoidosta.*”
Johtoryhmän ohjeistuksesta *saateteksti* kuitenkin yksinkertaistettiin ja se ly-
heni nykyiseen muotoonsa (liite 4). Myös asiakasraadın keskuudessa *tär-
keänä pidetty ohjeistus siitä, miltä ajalta palautetta annetaan, jäi saatetekstistä
pois* noudattaessani ehkä liiankin orjallisesti johdon ohjeistusta saatetekstiksi.
Lopullisessa versiossa vuoden aikajänne, niin ajassa taakse- kuin eteenkin
päin, *käy kuitenkin ilmi kysymyksissä 11., 13. ja 14.* koskien käytettyjä palve-
luja, niiden vaikutuksia ja jatkotavoitteita. Vierastin myös johdon tarjoamaa *vir-
kailija*-sanana käyttöä tässä yhteydessä. Jälkeenpäin ajatellen, olisin voinut
tässä asiassa tehdä kompromissin näiden kahden version välillä.

6.3 Tuotokset

Heti opinnäytetyöprosessin alusta alkaen itselleni oli selvää, että asiakkaille
jaettavan paperisen asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi olisi asiakkaille hyvä
tarjota mahdollisuus kyselyyn vastaamiseen myös sähköisesti. Perusteena
tälle oli se, että nykypäivänä monelle työikäiselle voi olla luontevampaa vas-
tata kyselyyn netissä kuin paperille käsin kirjoittaen. Ajattelin, että molempien
vaihtoehtojen ollessa tarjolla on organisaatiolla mahdollisuus saada katta-
vampi otos palautetta. Kysyttyäni myös toimeksiantajan edustajan ja asiakas-
raadın mielipidettä vahvistui päätös molempien versioiden toteuttamisesta.

6.3.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn paperiversio

Ensin tekemästani paperisesta asiakastyytyväisyyskyselystä syntyi prosessin aikana saamani palautteen perusteella useampi versio, joista tässä opinnäytetyön raportissa on nähtävillä kaksi: ensimmäinen eli alustava versio (liite 2) sekä lopullinen, valmis organisaation käyttöön menevä kyselylomake (liite 4).

6.3.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio

Asiakastyytyväisyyskyselystä syntyi kaksi sähköistä versiota, jotka toteutin Webropol-ohjelmalla. Tässä raportissa on nähtävillä muutama ote lopullisesta versiosta, joista ulkoasu ja tekninen toteutus käyvät ilmi (kuva 5, 6 & 7). Saatetexti eroaa paperiversiosta palauttamisohjeistuksen osalta. Numeroarviointi annetaan paperiversion ympyröimisen sijaan liukukytkintä käyttämällä, liuuttamalla palkkia tai klikkaamalla tietokoneen hiiren vasemmalla näppäimellä jamalla haluamansa arvosanan kohtaan. Arvosana-asteikoksi valikoitui 4 - 10 noudatellen toimeksiantajan toiveesta säilytettyä kysymystä palvelusta annettavasta arvosanasta.

link.webpolsurveys.com/Participation/Public/cd928a1a-4b12-42df-a490-b45b08c7ad13?displayId=Fin1886140&surveyLocale=fi

Monialainen työelämäpalvelu - Asiakastyytyväisyyskysely

Haluamme kehittyä ja pyydämme sinua arvioimaan palvelujamme. Täytä lomake ja lähetä vastauksesi klikkaamalla kyselyn lopussa olevaa "Lähetä"-painiketta.

Kiitos, kun vaikutat!

1. Sukupuoli

Mies

Nainen

Muu

2. Ikä

Alle 18

18 - 30

Yli 30

3. Koulutus

Peruskoulu

Yliopisto

Kuva 5. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 1 (Tohmo 2019)

link.webpolsurveys.com/Participation/Public/cd928a1a-4b12-42df-a490-b45b08c7ad13?displayId=Fin1886140&surveyLocale=fi

1 - 3 vuotta
 Yli 3 vuotta

6. Kuinka halukas olet parantamaan opiskelu- /työllistymismahdollisuuksiasi?

En lainkaan halukas 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin halukas

7. Kuinka hyvin työntekijät perehtyivät tilanteeseesi?

Eivät lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin perusteellisesti

8. Oliko saamasi palvelu asiantuntevaa?

Ei lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin asiantuntevaa

Seuraava

Kuva 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 2 (Tohmo 2019)

link.webpolsurveys.com/Participation/Public/cd928a1a-4b12-42df-a490-b45b08c7ad13?displayId=Fin1886140&surveyLocale=fi

11. Voit halutessasi perustella antamaasi arvosanaa tarkemmin

12. Mitä palvelujamme olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana

Ohjaus ja neuvonta
 Yksilövalmennus
 Työkokeilu
 Koulutus
 Yrittäjyysinfot
 Kelan palvelut
 Työkyvyn ja terveydentilan selvittely
 Kuntouttava työtoiminta
 Paikattu työ
 Ammatinvalinnan ohjaus
 Valmennus
 Jotain muuta, mitä?

Kuva 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn sähköinen versio. Ote sivulta 3 (Tohmo 2019)

6.4 Eettisyys ja luotettavuus

Yhteistyökumppanikseni yhteiskehittämisen prosessiin luontevasti valikoituneessa asiakasraadissa epäilyttäväksi koin aluksi asiakasraadin vähäisen jäsenmäärän. Mietin, voiko vain neljä henkilöä edustaa kokonaista asiakasryhmää. Toisaalta tämä pieni asiakasryhmä koostuu heistä, jotka ovat kiinnostuneet kehittämistoiminnasta.

Sosiaalipalveluissa on erityisen tärkeää muistaa eettisesti kestävä toiminta, kun palveluiden käyttäjiä kuullaan ja heidän tuottamaa tietoa hyödynnetään suunnittelussa ja päätöksenteossa. Yhteistutkimisen avulla palveluiden käyttäjät ovat vahvemalla pohjalla, kun he voivat puhua isommissakin tilaisuuksissa ryhmän äänellä tai yleisellä tasolla, eikä tuotetun tiedon tarvitse henkilöityä kehenkään. Yhteistutkimisesta tekee eettisesti kestäväää myös se sosiaalityön keskeinen periaate, että palveluiden käyttäjän tulee itse hyötyä samalla, kun hän toimii informanttina (Palsanen 2013, 16).

Palautteiden luottamuksellisuus ja anonymiteetti tulee huomioida palautteen keräämisessä. Etenkin toiminnallisia menetelmiä käytettäessä on hyvä pohtia sitä, kuka on sopiva henkilö toimimaan palautteen kerääjänä ja olisiko tarkoituksenmukaisempaa, että palautetta keräisi henkilö, joka ei ole työskennellyt ko. asiakkaiden kanssa. (Pieviläinen ym. 2014, 10)

Keräsin palautteen kirjallisena, niin että lähetin palautelomakkeet raatilaisille täytettäväksi alustavan asiakastytyväisyyskyselyn liitteenä ja he saivat palauttaa ne takaisin asiakasraadin vetäjinä toimiville sosiaaliohjaajille, jotka sitten antoivat asiakkailta palautuneet lomakkeet minulle osallistuessani alkusyklistä asiakasraadin kokoukseen. Palaute kerättiin luonnollisesti nimettömänä. Heille, joille palautteen antaminen on luontevampaa suullisesti, annoin mahdollisuuden siihen kokouksessa, jossa vastaanotin kirjalliset palautteet.

Palautteen luotettavuuden kannalta oli parempi, että jokainen sai mahdollisuuden miettiä palautetta ensin tahoillaan, jolloin toisten mielipiteet eivät vaikuttaneet omiin vastauksiin. Vasta tämän jälkeen voimme käydä yleistä keskustelua asiakastytyväisyyskyselyn muutos- ja kehittämis ehdotuksista.

Asiakkaille tuloksista tiedottamisen vaiheessa olisi hyvä olla jo jotakin konkreettista kerrottavaa palautteen perusteella tehtävistä muutoksista. Näin vastaajat kokevat tulleen kuulluksi ja pystyneensä vaikuttamaan asioihin. (Pieviläinen ym. 2014, 12.) Palsasen (2013, 14) mukaan vaikuttaminen on voima, joka toimii monelle motivoivana tekijänä yhteistutkimisessa. Tämä korostui jo ensimmäisen kerran asiakasraadin kokoukseen osallistuessani. Raatilaiset kyseenalaistivat voimakkaasti kyselyjen tarkoitusta ja merkitystä. Epäiltiin, luokeeko niitä kukaan ja johtavatko ne kuitenkaan mihinkään toimenpiteisiin. Tavoitteeni oli lisätä raatilaisten luottamusta vaikuttamismahdollisuuksiinsa ja selvensikin heille heti, että juuri sen takia haluan tehdä uudistuksen yhteistyössä heidän kanssaan ja että en itsekään halua tehdä turhaa työtä, vaan tarkoitukseni on, että yhteistyömme tuottaa hyötyä kaikille osapuolille. Itselleni opiskelijana oppimisen muodossa, toimeksiantajalle palvelun kehittämiseksi saatavan tiedon muodossa ja asiakkaille vaikuttamisen myötä tulevan voimaantumisen ja saamansa palvelun laadun muodossa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyöni keskeisin havainto liittyy asiakasosallisuuden tuoreuteen palvelujen kehittämisessä. Asiakasraatin ym. asiakkaiden osallisuutta lisäävien toimintamallien kehittämisessä ja käyttöönotossa ollaan oikealla tiellä kohti todellista asiakasosallisuutta, jolloin asiakkaat otetaan mukaan suunnitteluun, kehittämiseen ja jopa päätöksen tekoon. Palsasen (2013, 15) mukaan johto on avain asemassa asiakkaiden kokemustiedon käyttöönotossa ja hyödyntämisessä, esimerkiksi strategioita ja toimintasuunnitelmia laadittaessa. Palsanen korostaa, että johdon sitoutuminen yhteistutkimisen menetelmän käyttöön on ehdottoman tärkeää. Yhteistutkimisen menetelmä mahdollistaa kokemustiedon mukaan saamisen yhtenä tiedon lajina kaikkeen sosiaalipalvelujen suunnitteluun ja johtamiseen, jos sen hyödyntämiselle osataan rakentaa toimivat ja vuoropuhelun mahdollistavat rakenteet. (Palsanen 2013, 15.) Tämän kehittämistyön kompastuskiveksi muodostui varautumattomuus siihen, että johdon taholta tuli vielä niin paljon muutoskehotuksia kyselyn sisältöön sen jälkeen, kun asiakasraadin kanssa tehty yhteistyö päätettiin. Jatkossa vastaavanlaisissa kehittämisprosesseissa voisi jo suunnitteluvaiheessa huomioida

yhteistyön myös johdon suuntaan ja miettiä, miten saada yhteensovitettua asiakkaiden ja johdon kehittämissuhteet.

Jatkotutkimuksena olisikin kiinnostavaa kehittää toimintamallia asiakaskokemuksen viemiseksi osaksi johtoa esimerkiksi niin, että asiakasraadista osallistuisi edustaja johtoryhmän kokoukseen tai toisin päin jonkun valitun teeman tai kehitystarpeen tiimoilta. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde olisi selvittää, miten nyt kehitetty asiakastytyväisyyskysely toimii käytännössä ja vastaako se tarpeeseen. Lyhyellä tähtämellä voitaisiin tarkastella palvelun koettuja vaikutuksia. Joidenkin vuosien kuluttua olisi koettujen vaikutusten lisäksi mahdollista päästä tarkastelemaan myös palvelun vaikuttavuutta pidemmällä tähtämellä, vertailuun käytettävän materiaalin karttuessa vuosittain asiakastytyväisyyskyselyä toteutettaessa.

8 POHDINTA

Tätä kirjoittaessani opinnäytetyöprosessini alkamisesta on melko tarkalleen vuosi aikaa. Työn aihe löytyi helposti ja valinta oli helppo, sillä tuoreessa muistissa oli vielä työharjoittelu, josta ajattelin olevan hyötyä työn toteutuksessa. Työparia ei luontevasti löytynyt, joten päädyin tekemään työn yksin. Hyvinä puolina siinä näin sen, että voin itse määrätä tahdin ja käytännön järjestelyt ovat yksinkertaisempia toteuttaa. Ajattelen, että näin saan myös henkilökohtaisempaa palautetta omasta osaamisestani ja tiedän ainakin ansainneeni saamani arvosanan itse tekemälläni työllä, oli se sitten minkälainen tahansa. Toki prosessin edetessä oli hetkiä, jolloin olisin kaivannut opiskelutoveria, jonka kanssa suunnitella sisältöä, punnita ratkaisuja ja jakaa työtaakkaa.

Henkilökohtaisessa elämässä vuosi toi mukanaan taloudellisia haasteita ja niiden selättämiseksi tehty palkkatyö luonnollisesti ajankäytön ja jaksamisen haasteita. Tämän takia kirjoittamistyössä oli välillä pitkiä taukoja ja punainen lanka kadoksissa kerran, jos toisenkin.

Asiakasraadin kanssa tehty yhteistyö sujui kutakuinkin suunnitelmien ja aikataulun mukaan. Mielestäni onnistuin myös tavoitteessani osallistaa asiakkaita kehittämistyöhön. Tapaamisista onnistuin raportoimaan heti, kun asiat olivat

vielä tuoreessa muistissa. Tämä oli luotettavuuden kannalta tärkeää, vaikka toki muistiinpanoja olinkin tehnyt puhutuista asioista.

Työn rajaaminen ja sen hahmottaminen, mikä todella on oleellista työni kannalta, oli alussa ja ajoittain myöhemminkin hankalaa. Haastavaa oli myös työn eri vaiheissa mieltää opinnäytteeni luonne kehittämistyönä, jossa en itse toteutakaan kyselyä vaan tuotan välineen kyselyn toteuttamiseksi. Tämän kaltaisen työn tekemiseksi oli myös kyselytutkimusta vaikeampi löytää ohjeita ja vaati paljon pohtimista ja tarkentamista, jotta oman työn ydin hahmottui. Näihin haasteisiin auttoi opettajan kanssa keskusteleminen väliseminaarissa sekä toimeksiantajan edustajan kanssa käydyt keskustelut prosessin eri vaiheissa sovituisissa tapaamisissa.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi on ollut erittäin opettavainen kokemus. Ymmärrän nyt työttömyyttä, sen syitä, lieveilmiöitä ja ennen kaikkea työttömiä ja heidän tarpeitaan aiempaa paremmin. Myös ymmärrys palvelun vaikuttavuudesta sosiaalialalla on lisääntynyt ja ammattitaitoni asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi on vahvistunut. Tietämykseni siitä, kuinka osallisuuden kokemus voimauttaa ihmistä, lisää palvelun koettuja vaikutuksia ja tätä kautta palvelun vaikuttavuutta, on myös lisääntynyt.

Luonnollisesti työn edetessä olen saanut jälkikäteen monta oivallusta siitä, miten tekisin asiat nyt toisin, mutta uskon, että nämä oivallukset ovat olleet juuri niitä suurimpia oppimisen kokemuksia. Vielä työn viimeistelyvaiheessa löydän loputtomasti hiottavaa sisällöstä, mutta nyt on tullut aika hyväksyä työn valmistuminen kaikessa epätäydellisyydessään. Kehitettävää tulee kuitenkin olemaan aina ja kehittämistyö tulee jatkumaan tämän jälkeenkin.

LÄHTEET

Blomgren, S. & Saikku, P. 2019. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>. [viitattu 4.12.19].

Case: Vamos – Helsingin Diakonissalaitos. 2018. Hyvän Mitta. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.10.2018. Saatavissa: <https://www.hyvanmitta.fi/caset/case-hdl-vamos/>. [viitattu 24.1.20].

Hocksell, R. & Jokela-Penttinen, T. 2013. Laadukas asiakastyytyväisyyskysely. Kriteereitä ja lähtökohtia hyvän asiakastyytyväisyyskyselyn laatimiseksi sekä hyödyntämiseksi laadunhallinnassa sosiaalialalla. Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013122122078> [viitattu 23.8.19].

Hämäläinen, P., Ahola, S., Halme, N, Hastrup, A., Hietanen-Peltola, M., Häkinen, P., Ihanus, M., Järvelin, J., Kauppinen, T., Kilpeläinen, K., Kuussaari, K., Liukko, E., Kärkkäinen, J., Mäkelä, M., Mölläri, K., Nurmi-Koikkalainen, P., Partanen, A., Perälä, M.-L., Rotko, T., Räikkönen, O., Suvisaari, J. & Töytäri, O. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu- ja vaikuttavuusindikaattoreiden arviointi palvelupakettien näkökulmasta. Koottuja indikaattoreita kehittämissyössä huomioitaviksi. THL:n työpaperi 26/2016. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-727-5>. [viitattu 13.1.20].

Isola, A.-M. 2017. Osallisuuden viitekehys ja palaset. PowerPoint. Päivitetty 7.10.2017 Demokratiapäivä Sokra. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/osallisuuden_viitekehys.pdf. [viitattu 13.1.20].

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Julkaisu 212.

Kerätär, R. & Oivo, T. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Valto – Valtioneuvoston julkaisuarkisto. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3997-4>. [viitattu 7.10.19].

Kymsote s.a. Aikuisten sosiaali- ja työelämäpalvelut. Työelämäpalvelut. Saatavissa: <https://www.kymsote.fi/fi/Palvelut/Aikuisten-sosiaalipalvelut-ja-ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4palvelut/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4palvelut/p/tyoelamapalvelut>. [viitattu 18.9.19].

Laki työllistymistä edistävästä yhteispalvelusta 30.12.1369/2014.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Pdf-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214. [viitattu 11.12.19].

Lääperi, R. 2013. Asiakastyytyväisyyskysely, arviointi ja osallisuus. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>. [viitattu 19.9.19].

Opetushallitus s.a. Etälukio. Taloustieto. Työttömyys kansantaloudellisena ongelmana. Saatavissa: http://www02.oph.fi/etalukio/yhteiskuntaoppi/taloustieto/kansantalouden_hairiot_6.html. [viitattu 27.8.19].

Paasio, P. 2016. Vaikuttavuus ja sen arviointi. Pdf-dokumentti. Saatavissa: https://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Hyvinvoinnin_ja_toimintakyvyn_mittaaminen_ja_arviointi_-_seminaari/Paasio.pdf. [viitattu 2.12.19].

Palsanen, K. 2013. Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. Versio 2.0. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf. [viitattu 18.9.19].

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Saatavissa: <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed-1.pdf>. [viitattu 18.9.19].

Raivio, H. 2017. Osallisuus käsitteenä. Mistä puhumme, kun puhe on osallisuudesta? SlideShare. Päivitetty 7.6.2017. Saatavissa: <https://docplayer.fi/47688031-Osallisuus-kasitteena.html>. [viitattu 11.12.19].

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>. [viitattu 12.12.19].

Rikala, S. Masennus, työkyvyttömyys ja sosiaalinen eriarvoisuus nuorten aikuisten elämäkuluissa. Artikkelit 20.4.2018. Julkari - STM:n hallinnonalan avoin julkaisuarkisto. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201804196720>. [viitattu 7.10.19].

Rotonen, S. 2010. Mikä Väylässä vaikuttaa? - Työvoiman palvelukeskus Väylän asiakkaiden kokemuksia palvelunvaikutuksesta kuntoutumisen näkökulmasta. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201003042736>. [viitattu 12.1.20].

Socca 2019. Kehittäminen. ProSos. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/kehittaminen/pro_sos. [viitattu 11.12.19].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.1301/2014.

Suomen Mielenterveys ry. Vaikeat elämäntilanteet. Työttömyys. Työttömyys voi aiheuttaa epävarmuutta elämään. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/ty%C3%B6tt%C3%B6myys-voi-aiheuttaa-ep%C3%A4varmuutta-el%C3%A4m%C3%A4n>. [viitattu 8.10.19].

Tela ry. Lakisääteistä työeläketurvaa hoitavien työeläkevakuuttajien etujärjestö. Työkyky. Työkyvyn muodostuminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tela.fi/tyokyky>. [viitattu 9.10.19].

Teperi, J. 2018. Vaikuttavuus – mitä se on ja mitä sitten? Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. SlideShare. Päivitetty 9.5.2018 Terve-Sos Hämeenlinna. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/THLfi/vaikuttavuus-mitse-on-ja-mit-sitten>. [viitattu 4.12.19].

Tilastokeskus s.a. Tilastokoulu. Työmarkkinatilastot. Työttömyys on pitkällä aikavälillä kasvanut. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sialto&course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=10&subject_id=10. [viitattu 18.9.19].

Toiminnan vaikuttavuus s.a. Soste. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/jarjestoopas/toiminnan-vaikuttavuus/>. [viitattu 12.12.19].

Työikäiset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.5.19. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/tyoikaiset>. [viitattu 1.9.19].

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu s.a. Loppuraportti. Yleiskuvaus pilottialueilla tunnistetuista hyvistä käytännöistä. Pdf-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/TYP_palvelumuotoilun-loppuraportti.pdf. [viitattu 29.9.19].

Työllistymistä edistävät monialaiset yhteispalvelut. 2017. Kuntaliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty 9.11.2017. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/elinvoima-ja-tyollisyys/tyollisyys/tyovoiman-palvelukeskukset>. [viitattu 27.8.19].

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) vaikuttavuustutkimuksen loppuraportti s.a. Pdf-dokumentti. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/TYP-toiminnan-arviointi_loppuraportti_300718.pdf. [viitattu 10.10.19]

Työllisyys. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.5.19. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys> [viitattu 27.8.2019].

Vaikuttavuus. 2018. Kuntaliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.2.2018. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/talous/tuloksellisuus/vaikuttavuus>. [viitattu 11.12.19].

Virolahden kunnanhallituksen kokouspöytäkirja 10.12.2018. Monialaisen yhteispalvelun (TYP) verkosto Kaakkois-Suomeen/Yhteistyösopimuksen hyväksyminen. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.virolahti.fi/d5webvirol/kokous/20182149-7.PDF>. [viitattu 10.10.19].

Yhteiskehittäminen. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.6.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittaminen>. [viitattu 13.12.19].

Yhteiskehittäminen aikuissosiaalityössä s.a. Toimintamalleja työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiseen kehittämiseen ja yhteistutkijuuteen. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/proSos_yhteiskehittaminen_aikuissosiaalityossa.pdf. [viitattu 10.12.19].

Yhteistyösopimus Kymenlaakson tuettua työllistymistä tarvitsevien asiakkaiden toimintamallista s.a. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <file:///C:/Users/Samsung/OneDrive%20-%20Kaakkois-Suomen%20ammattikorkeakoulu%20Oy/Monialaisen%20työelämäpalvelun%20tavoitteet.pdf>. [viitattu 4.12.19].

Kotkassa 22.8.19

Arvoisa Kymsoten monialaisen työelämäpalvelun asiakasraadin jäsen!

Osallistuin keväällä -19 asiakasraatinne kokoukseen, jossa sovimme, että toteutan opinnäytetyöni ”Kymsoten monialaisen työelämäpalvelun asiakastyytyväisyyskyselyn uudistaminen” Teidän asiantuntemustanne apuna käyttäen.

Toivoisinkin nyt, että arvioit ohessa olevaa asiakastyytyväisyyskyselyä kriittisesti ja annat minulle palautetta, jotta osaan muokata lopullisesta kyselystä teitä, hyvät asiakkaat, mahdollisimman hyvin jatkossa palvelevan.

Voit halutessasi vastata myös asiakastyytyväisyyskyselyyn, mutta sitä ei tarvitse nyt palauttaa.

Täytetyn palautelomakkeen voit palauttaa joko sosiaaliohjaaja Nina Lindemanille tai Satu Kaletonille jo etukäteen, tai halutessasi suoraan minulle seuraavalla tapaamisellamme asiakasraadın kokouksessa 19.9.2019.

Palaute käsitellään nimettömänä ja se tulee vain allekirjoittaneen käyttöön lopullista versiota asiakastyytyväisyyskyselystä muokatessani.

Palautteen puran yleisellä tasolla ja julkaisen sen opinnäytetyöni raportissa sen jälkeen, kun olen hyväksyttänyt lopullisen version kaikilla osallistuneilla.

Työn valmistuttua kaikki teiltä saamani materiaali tuhotaan.

Yhteistyöstä kiittäen,

sosionomiopiskelija Mirrka Tohmo

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

4. Asiakkuuden kesto Alle 1 vuosi___
 1-3vuotta___
 Yli 3 vuotta___

Taustatietoja kysymme mahdollista tilastointia varten.

Vastaamalla seuraaviin mielipidekysymyksiin voit vaikuttaa!

5. Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun arvosana-asteikolla 4-10. Ympyröi.

En lainkaan tyytyväinen 4___5___6___7___8___9___10 Erittäin tyytyväinen

6. Mitä palveluja sinulle on kohdennettu asiakkuutemme aikana?

Ohjaus ja neuvonta___ Kuntouttava työtoiminta___
 TYP-palvelu___
 Työkokeilu___ Palkkatuettu työ___
 Koulutus___
 Tukea työllistymiseen___ Kuntoutus___
 Työkunnan ja terveydentilan selvittely___

Jotain muuta, Mitä?

7. Ovatko itsellesi kohdennetut palvelut vaikuttaneet tilanteeseesi?

Ei lainkaan___ Jonkin verran___ Merkittävästi___

Jos ovat, kuvailisitko vielä millä tavalla?

8. Kuinka motivoitunut olet parantamaan opiskelu-/työllistymismahdollisuuksiasi?

En lainkaan___ Kohtalaisen___ Erittäin___

9. Kuinka sitoutunut olet sinulle tarjottuun palveluun?

En lainkaan___ Kohtalaisen___ Erittäin___

10. Tiedätkö, mitä sinulta odotetaan asiasi etenemiseksi?

Riittävän hyvin___ Jotakuinkin___ En lainkaan___

11. Koetko voivasi luottaa asiaasi hoitavaan työntekijään?

Täysin___ Jonkun verran___ En lainkaan___

12. Minkälaiset seikat vähentävät luottamusta?

Entä lisäävät?

13. Miten kuvailisit saamaasi palvelua?

14. Ovatko meiltä saamasi palvelut olleet riittäviä?

Kyllä__

Ei__

En osaa sanoa__

Jos eivät, niin mitä palvelua toivoisit lisäksi?

15. Koetko saaneesi oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan?

Täysin__

Osittain__

En lainkaan__

Ole hyvä ja perustele vielä kokemustasi!

16. Mitä toivoisit työntekijöiltämme?

17. Mitä vielä haluat sanoa palvelumme kehittämiseksi?

Kiitos ajastasi!

Vastauksesi käsitellään nimettömästi ja niitä käytetään vain Kymsoten Monialaisen työelämäpalvelun kehittämiseksi.

Palautelomake Kymsoten monialaisen työelämäpalvelun asiakastyytyväisyyskyselystä

Täytetyt lomakkeet kerätään 19.9. asiakasraadin kokouksessa

1. Oliko kyselyn ulkoasu selkeä?

2. Houkutteliko kyselyn ulkoasu vastaamaan?

3. Oliko kyselyn pituus sopiva?

Kyllä__ Ei__ Liian pitkä / lyhyt (Ympyröi!)

4. Olivatko kysymykset johdonmukaisessa järjestyksessä?

Kyllä__ Ei__

Jos ei, niin miten muuttaisit järjestystä?

5. Ihmetyttikö joku kysymys? Jos, niin mikä?

6. Ihmetyttikö jonkun kysymyksen puuttuminen? Jos, niin minkä?

7. Herättikö kysely luottamusta? Perustele.

8. Tuliko kyselyn tarkoitus ilmi?

9. Mitä olisit toivonut kysyttävän?

10. Oliko kyselyssä sopivasti monivalintakysymyksiä?

Kyllä__ Ei__ Liikaa / Liian vähän (Ympyröi!)

11. Saitko kertoa mielipiteesi tarpeeksi omin sanoin?

12. Mitä muuttaisit kyselyssä?

13. Mitä muuta haluat sanoa kyselyn parantamiseksi?

Kiitos vastauksistasi!

Monialainen työelämäpalvelu

Arvioi palveluamme. Me kehitämme sitä. Ole hyvä, täytä lomake ja palauta se Monialaisen työelämäpalvelun palautelaatikkoon tai virkailijalle.

Kiitos, kun vaikutat!

Taustatiedot (laita ruksi oikean vaihtoehdon kohdalle)

1. Sukupuoli Mies Nainen Muu
2. Ikä Alle 18 18 - 30 Yli 30
3. Koulutus Peruskoulu Lukio Ammattikoulu
 Korkeakoulu: Alempi Ylempi
 Muu, mikä? _____
4. Tämänhetkisen työttömyysjakson kesto Alle 1 vuosi
 1 - 3 vuotta
 Yli 3 vuotta
5. Tämänhetkisen asiakkuuden kesto Alle 1 vuosi
 1 - 3 vuotta
 Yli 3 vuotta
6. Kuinka halukas olet parantamaan opiskelu- /työllistymismahdollisuuksiasi?
 (ympyröi parhaiten kokemustasi vastaava numero)

En lainkaan halukas 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin halukas

7. Kuinka hyvin työntekijät perehtyivät tilanteeseesi?

Eivät lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin perusteellisesti

8. Oliko saamasi palvelu asiantuntevaa?

Ei lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin

9. Huomioitiinko mielipiteesi päätöksen / suunnitelman teossa?

Ei lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

10. Minkä kouluarvosanan antaisit palvelullemme?

Heikko 4 5 6 7 8 9 10 Erinomainen

Voit halutessasi perustella tarkemmin

11. Mitä palvelujamme olet käyttänyt viimeisen vuoden aikana?

Ohjaus ja neuvonta

Yksilövalmennus

Työkokeilu

Koulutus

Yrittäjyysinfot

Kelan palvelut

Työkyvyn ja terveydentilan selvittely

Kuntouttava työtoiminta

Palkkatuettu työ

Ammatinvalinnan ohjaus

Valmennus

Jotain muuta, mitä? _____

12. Onko käyttämäsi palvelu vastannut sen hetkiseen tarpeeseesi?

Ei lainkaan 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

13. Mitä vaikutuksia palveluillamme on ollut tilanteeseesi viimeisen vuoden aikana?

Soveltuvan tutkinnon, työpaikan tai työkokeilupaikan löytyminen

Mahdollisuuksien paraneminen siirtymiseksi kohti työelämää

Toimintakyvyn, työelämävalmiuksien ja hyvinvoinnin paraneminen

Elämänhallinnan ja pärjäämisen paraneminen

- Voimavarojen ja tulevaisuudennäkymien vahvistuminen
- Muiden palveluiden tarpeen väheneminen
- Toimintavalmiuksien kehittyminen työhön tai opintoihin hakeutumiseksi
- Jotain muuta, mitä? _____

14. Mikä edellisistä on ensisijainen tavoitteesi seuraavan vuoden aikana?

15. Terveisesi Monialaiselle työelämäpalvelulle

16. Olisitko kiinnostunut osallistumaan palvelumme kehittämiseen asiakasraadissa?

Kyllä

En

Kysy vastuutyöntekijältäsi lisää.

Kiitos ajastasi!

Vastauksesi käsitellään nimettömästi ja niitä käytetään vain Monialaisen työelämäpalvelun kehittämiseksi.

Monialainen työelämäpalvelu

Hamina

Kotka

Kouvola

Käyntiosoite

Pikkuympyräkatu 3 B 2.krs

Vuorikatu 5 C

Hallituskatu 7 A 3.krs

Kouvolankatu 30 A 4.krs

49400 HAMINA

48100 KOTKA

45100 KOUVOLA

45100 KOUVOLA