

# **Asiakastyytyväisyys organisaatiouudistuksessa**

**Julia Kirjanen**

Opinnäytetyö

---



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Julia Kirjanen	
Työn nimi Asiakastytyväisyys organisaatiouudistuksessa	
Päiväys	10.12.2012
Sivumäärä/Liitteet	64/1
Ohjaaja(t) Anneli Juutilainen, Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupiste	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä palvelun laadusta Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteessä organisaatiouudistuksen jälkeen. Tarkoituksena oli myös selvittää miten moniammatillisten tiimien jakaminen ammattitiimeihin vaikutti kunkin yksikön palvelun laatuun. Tavoitteena oli myös selvittää palvelun laadun kehittämiskohteet kyselyssä esitettyjen väittämien perusteella sekä asiakkaiden kehittämisehdotukset.</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyyn soviteltiin sosiaaliviraston ammattilaisten kehittämää palvelun laatua kuvailevia väitteitä, joiden avulla tutkimuksen tuloksia vertailtiin aikaisempien kyselyiden tuloksiin. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteessä ajalla 1.7. – 15.8.2012, jolloin jokaiselle ennen vuotta 2012 asioineelle asiakkaalle tarjottiin mahdollisuutta vastata asiakaskyselyyn. Vastauksia saatiin 56 ja vastausprosentti oli 10,8 %. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteen palvelun laatu oli kehittynyt parempaan suuntaan verrattuna edellisten kyselyiden tuloksiin. Positiivisena puolena palvelupisteen toiminnassa nousi asiallinen, asiakkaiden asioihin paneutuva ja luotettava henkilökunta. Kehittämiskohteina tutkimuksessa nousivat asiakkaan mahdollisuus osallistua palvelunsa suunnitteluun, riittämätön aika asiakastapaamisessa sekä nopean ajanvarauksen vaikeus. Tuloksien perusteella sosiaaliohjauksen yksikön asiakkaat olivat hieman tyytyväisempiä saamansa palveluun kuin sosiaalityön yksikön asiakkaat.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuksen mukaan Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteessä palveluita tulisi kehittää tutkimuksessa selvitettyjen kehittämiskohtien mukaisesti paremman kokonaislaadun saavuttamiseksi. Jatkossa palvelun laatua voidaan tutkia kolmen eri yksikön osalta sekä miten organisaatiossa on onnistuttu parantamaan tutkimuksessa selvitettyjä kehittämiskohteita.</p>	
Avainsanat sosiaalipalvelut muutoksessa, laatujohtaminen, palvelun ominaispiirteet, palvelun laatu, asiakastytyväisyys	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Management and Entrepreneurship			
Author(s) Julia Kirjanen			
Title of Thesis Client satisfaction in organizational reform			
Date	10.12.2012	Pages/Appendices	64/1
Supervisor(s) Anneli Juutilainen, Pentti Mäkelä			
Client Organisation/Partners Haaga Service Point for Social Work and Social Guidance			
<p><b>Abstract</b></p> <p>The objective of the thesis project was to assess client opinion regarding the quality of service at Haaga Service Point for Social Work and Social Guidance after organizational reform. Another objective was to evaluate how the reorganizing of multidisciplinary teams into single-discipline teams affected the quality of service within each organizational unit. A third objective was to define development areas for the quality of service, based on the statements put forth in the questionnaire as well as the clients' development suggestions.</p> <p>The client satisfaction survey contained statements relating to the quality of service as developed by specialists from the Social Service Department. Using these statements, the results were compared with those of the previous surveys. The client satisfaction survey was carried out at Haaga Service Point for Social Work and Social Guidance during the time period July 1 – August 15, 2012, when everyone who had become a client before the year 2012 was offered the chance to take part in the survey. In total, 56 replies were received, thus yielding a 10.8% response rate. The research method was quantitative.</p> <p>Based on the survey results, the quality of service at Haaga Service Point for Social Work and Social Guidance had improved compared to results of the previous surveys. A positive factor was seen to be the Service Point's professional, client-focused and dependable staff. Areas to develop included opportunities for clients to participate in the planning of services, inadequacy of the time allotted for an appointment, as well as the difficulty of quickly setting up an appointment. Based on the survey results, the clients of the Social Guidance unit were a little more satisfied with the quality of service than the clients of the Social Work unit.</p> <p>According to the study conducted as part of the thesis, to ensure an increase in overall quality, services at Haaga Service Point for Social Work and Social Guidance should be developed along the lines of the development areas set forth in the study. In the future, client service quality for three separate organizational units, as well as how it has proved possible to improve the identified development areas, can be studied.</p>			
<p><b>Keywords</b></p> <p>social services in organizational reform, quality management, characteristics of service, quality of service, client satisfaction</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	7
2	SOSIAALIHUOLTO JA JOHTAMINEN.....	9
2.1	Sosiaalihuoltoon kuuluvat lakisääteiset tehtävät .....	9
2.2	Sosiaalipalvelut muutoksessa .....	10
2.3	Laatujohtaminen .....	12
2.4	Helsingin Sosiaaliviraston strategiatyö.....	13
2.5	Organisaatiouudistus.....	15
3	PALVELU, PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	18
3.1	Palvelun käsite.....	18
3.2	Palvelun ominaispiirteet .....	18
3.3	Palvelun laatu .....	22
3.4	Palvelun laadun mittaaminen.....	23
3.5	Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys .....	26
4	LAADUNHALLINTA.....	27
4.1	Laadunhallinta .....	27
4.2	Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä .....	28
4.3	Aikaisemmat tutkimukset.....	31
5	TUTKIMUSPROSESSI .....	32
5.1	Tutkimusmenetelmä .....	32
5.2	Tutkimuksen toteutus ja vastausaktiivisuus .....	33
5.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	34
5.4	Tutkimuksen kuvaus.....	35
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	37
6.1	Vastaajien taustatiedot.....	37
6.2	Tiedotukseen ja asiointiin liittyviä näkökohtia. ....	39
6.3	Palvelumittari .....	41
6.4	Palvelun toimivuus .....	43
6.5	Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa. ....	46
6.6	Kouluarvosana.....	49
6.7	Maksupalvelu.....	51
6.8	Maksupalveluun liittyvä vapaa palaute.....	52
6.9	Koko kyselyä koskevia vapaita kommentteja ja parannusehdotuksia.....	53
7	YHTEENVETO JA POHDINTA .....	56
7.1	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet.....	56

7.2 Pohdinta .....	60
7.3 Oman työn pohdinta .....	62
LÄHTEET .....	64

## LIITTEET

Liite 1 Haagan palvelupisteen asiakaskysely 2012

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksen aihe syntyi työpaikallani, kun ensimmäinen tieto organisaatiouudistuksesta tuli. Organisaatiouudistuksen aihe herätti runsaasti keskustelua työyhteisössä sekä huolta asiakkaiden tarpeiden huomioimisesta. Organisaatiouudistus ja asiakastytyvyisyys tulivat ajankohtaiseksi ja minulla oli mahdollisuus työstää asiakastytyvyisyyskysely, joka mittaa palvelun laatua omassa työpisteessä. Opinnäytetyö oli toimeksianto Helsingin Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteelle. Opinnäytetyö tehtiin asiakastytyvyystutkimuksena kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Tutkimuksen kohteena oli sosiaalivirastossa vuoden 2012 vaihteessa käyttöön otettu uudistettu organisaatiomalli. Tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden yleinen mielipide uudistuneen organisaation palvelun laadusta ja saada kehittämissuhteita.

Uudistunut organisaatio eroaa vanhasta organisaatiosta siten, että ennen organisaatiouudistusta Haagan palvelupisteessä työtä tehtiin moniammatillisissa tiimeissä, joihin kuului sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. 1.1.2012 alkaen tiimit ovat muuttuneet kahden ammattiryhmän tiimeiksi: sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tiimeiksi. Sosiaalityön tiimeihin kuuluu sosiaalityöntekijöitä ja etuuskäsittelijöitä ja sosiaaliohjauksen tiimeihin sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Tämän lisäksi uudessa organisaatiossa maksupalvelun puhelinneuvonta keskitettiin kaupungin yhteiseksi palveluksi ja puhelinajat pidennettiin kahdesta tunnista (klo 10–12) kokopäiväiseksi (klo 8.15–16).

Uudessa toimintamallissa moniammatillinen tiimityö on muuttunut ammatilliseen tiimityöhön ja myös johtamismalli muuttunut. Uuden mallin tavoitteeksi on asetettu asiakastyön vaikuttavuus sekä palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden parantaminen. Tavoitteeksi on myös asetettu resurssien tasapuolinen ja optimaalinen käyttö koko kaupungissa. Tavoitteet on tarkoitus saavuttaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen ammattien kehittämisen ja työjaon selkiyttämisen avulla.

Asiakaskyselyyn sovellettiin sosiaaliviraston ammattilaisten kehittämiä palvelun laatua kuvaavia väitteitä. Muut kysymykset on rakennettu niin, että palvelun laatua voidaan arvioida organisaatiomuutoksen pohjalta. Palvelun laadun arvot vertaillaan aikaisempien koko kaupungin tasolla toteutettujen kyselyiden tuloksiin.

Opinnäytetyössä käsitellään sekä liiketalouden että sosiaalialan osa-alueita. Tutkimuksen toiminnallisena alueena on Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteessä asioivia Helsingin läntisen alueen asiakkaita. Tutkimuksessa tarkastellaan Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteen sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja etuuskäsittelijöiden palvelun laatua organisaatiouudistuksen jälkeen. Tutkimuksen ongelmaksi on asetettu kysymys: Miten organisaatiouudistus vaikutti palvelupisteen palvelun laatuun. Tutkimusaineisto kerättiin asiakastyytyväisyyskyselynä. Tutkimuksen alkuvaiheessa tutkin erilaisia teoreettisia lähteitä sekä liiketalouden että sosiaalialan kirjoista, sähköisistä lähteistä ja tutkimuksista. Tavoitteena oli kuvata sosiaalialan uudistuksen ilmiö laatujohtamisen ja laadunhallinnan kautta. Tutkimuksen loppuvaiheessa työni painottui tuloksien analysointiin sekä työn lopulliseen työstämiseen.

Opinnäytetyön rakenne jakautuu kahteen osaan: teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimusmenetelmiin. Opinnäytetyön viitekehyksessä käsitellään ensin sosiaalihuoltoon liittyvät lakisääteiset tehtävät, sosiaalialan muutokset, laatujohtaminen, Helsingin sosiaaliviraston strategiatyön sekä tutkimuksen kohdeorganisaatio ja itse uudistus. Seuraavassa viitekehysten vaiheessa käsitellään palveluun laatuun ja sen mittaamiseen liittyvät käsitteet, kuten palvelu, palvelun laatu, palvelun ominaisuuksia, palvelun mittaaminen, asiakastyytyväisyys ja laadunhallintaa. Opinnäytetyön toisessa osassa käsitellään tutkimuksen menetelmä ja tutkimuksen tuloksia.



## 2 SOSIAALIHUOLTO JA JOHTAMINEN

Sosiaalihuolto Suomessa perustuu pohjoismaiseen hyvinvointivaltiomalliin. Suomen valtion ohjaus perusperiaatteiden asettamisessa ja toteutuksen seuraamisessa pysyy edelleen suhteellisen vahvana. Tässä osiossa käsitellään sosiaalihuoltoon kuuluvat lakisääteiset tehtävät, sosiaalihuoltoa koskevat uudistukset, laatujohtaminen sekä Helsingin sosiaaliviraston strategiatyön ja tutkimuksen alaisen Haagan sosiaalityön ja sosiaali-ohjauksen organisaatiouudistus.

### 2.1 Sosiaalihuoltoon kuuluvat lakisääteiset tehtävät

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen suuntaviivat määrittelee sosiaali- ja terveysministeriö. Ministeriö myös valmistelelee lainsäädännön sekä ohjaa uudistusten toteuttamista. Sosiaalihuoltolain mukaan palvelujen järjestäminen kuuluu kunnille. Hallitusohjelma, sosiaali- ja terveysministeriön strategia ja Kaste-ohjelma määrittelevät sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisen tavoitteet ja toimet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Sosiaali- ja terveysministeriön strategian tavoitteena on ”sosiaalisesti kestävä yhteiskunta, jossa ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti, varmistetaan kaikkien osallisuus sekä edistetään jokaisen terveyttä ja toimintakykyä” (Sosiaalisesti kestävä Suomi 2010). Suomen pääministerin Jyrki Kataisen hallitusohjelman (2011) mukaan ”sosiaaliturvan kehittämisessä pääpaino on palveluiden laadun, saatavuuden ja vaikuttavuuden parantamisessa sekä etuuskien kehittämisessä niin, että jokaisen toimeentulo turvataan. Sosiaaliturva osaltaan vahvistaa yhteisöllisyyttä sekä rohkaisee edistämään omaa hyvinvointia ja ottamaan vastuuta itsestä ja lähimmäisistä.”

Sosiaalihuoltolain mukaisesti (L 1982/710, § 13) sosiaalihuoltoon kuuluvat seitsemän tehtävää, josta kunnan pitää huolehtia:

- sosiaalipalvelujen järjestämisestä asukkailleen
- toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevälle henkilölle
- sosiaaliavustusten suorittamisesta asukkailleen
- ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämisestä
- sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä
- sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan koulutus-, tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan järjestämisestä
- sekä sosiaalisen luoton myöntämisestä asukkailleen.

Sosiaalipalvelut (L 1982/710, § 17), joista kunnan on huolehdittava, ja jotka kunnan on järjestettävä, ovat:

- sosiaalityö
- kasvatus- ja perheneuvonta
- kotipalvelut
- asumispalvelut
- laitoshuolto
- perhehoito
- vammaisten henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta ja vammaisten henkilöiden työtoiminta
- ja toimenpiteet elatusavun vahvistamiseksi

Tämän lisäksi sosiaalihuoltolain mukaan (710/1982) kunta on myös velvollinen toimimaan muutoinkin sosiaalisten olojen kehittämiseksi ja sosiaalisten epäkohtien poistamiseksi. Sosiaalityön palveluilla tuetaan vaikeuksissa olevia henkilöitä ja perheitä. Sosiaalihuollon henkilöstö ohjaa, neuvoo, selvittää ongelmia ja järjestää tukitoimia joko yksittäisille henkilöille, perheille tai yhteisöille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012).

## 2.2 Sosiaalipalvelut muutoksessa

Sosiaalialan johtaminen monimuotoistuu vauhdilla ja alalla yhdistetään sekä julkisen että yksityisen sektorin toimintatapoja. Vuonna 1995 uudistunut kuntalaki sekä vuoden 1993 valtiosuus uudistus ovat antaneet kunnille mahdollisuuden järjestää organisaationsa ja toimintansa haluamallaan tavalla. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 5-6, 43–44).

1990-luvun alussa päätösvaltaa hajautettiin ja siirryttiin kustannuspainotteiseen toimintaan. Valtiosuuksia supistettiin ja kuntien vastuu palvelujen järjestämisessä kasvoi huomattavasti. Vuoden 1995 kuntalaki painottaa kuntien itsehallintoa ja kansalaisdemokratiaa. Valtiosuuksien lisäksi sosiaalipalvelujen järjestämistä ja laatua ohjaa lainsäädäntö. Sosiaalipalvelujen keskeisiä lakeja ovat sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelu- ja valtiosuuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki kunta- ja palvelurakennuudistuksesta sekä muita tarkentavia lakeja. Tämän lisäksi kuntia ohjataan kansallisilla laatusuosituksilla, lainsäädännöllä, valtiosuuksien suuruudella, strategioilla sekä hanketoiminnalla ja muilla suosituksilla ja ohjeilla. (Virkki, Vartiainen, Kettunen & Heinämäki 2011, 21–23). Kuntalain mukaan (1995/365) kuntien tehtäväksi on asetettu ”edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävästä kehitystä alueellaan” käytettävissä olevien voimavarojen puitteissa. Lain mukaan kunta hoitaa tehtävät joko itse tai

yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Kunta voi myös hankkia palveluita muilta palvelujen tuottajilta.

Merkittäviä sosiaalipoliittisia hankkeita ovat sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteita uudistava Paras-hanke. Kaste-ohjelmassa määritellään lähivuosien kehittämistavoitteet ja keskeisimmät toimenpiteet. Kaudelle 2008–2011 tavoitteeksi oli asetettu, että kuntalaisten ” osallisuus lisääntyy ja syrjäytyminen vähentyy, hyvinvointi ja terveys lisääntyvät, hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat ja palveluiden laatu, vaikuttavuus ja saatavuus paranevat, alueelliset erot vähentyvät. ” (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2008–2011, 4.) Valtioneuvoston vuonna 2005 käynnistämää Paras-hankeen toteuttamista ohjaava puitelaki tuli voimaan vuoden 2007 helmikuussa ja tulee jatkumaan vuoden 2012 loppuun. Uudistuksen tavoitteeksi on asetettu varmistaa laadukkaiden palveluiden saatavuus koko maassa sekä saavuttaa elinvoimainen, toimintakykyinen ja eheä kuntarakenne. ”Uudistusta toteutetaan kuntalaislähtöisesti kuntarakennetta, palveluiden rakenteita, tuotantotapoja ja organisointia kehittämällä. Hallitusohjelman mukaan toteutetaan laaja kuntauudistus, jonka tavoitteeksi asetetaan vahvoihin peruskuntiin pohjautuva elinvoimainen kuntarakenne.” (Paras-hanke.)

Peltosen mukaan (2008, 132) ”organisatorisessa muutoksessa yrityksen tavoitteena on pyrkiä muuttamaan rakenteitaan, toimintatapojaan ja arvojaan.” Niirasen ym. mukaan (2010, 39–42) muutokset muuttavat myös organisaation johtamisen luonnetta ja työn sisältöä. ”Rakenteellisessa murroksessa uudistuksia toteutetaan kansallisten ja kansainvälisten, valtion ja kuntien sekä henkilöstön ja asiakkaiden tasoilla. Tavoitteiden, tarpeiden, rakenteiden ja osaamisen tulisi tukea toisiaan ja olla keskenään sopusoinnussa.” Sosiaalialan muutosten johtamiselle on ominaista, että ala on yksi keskeisimmistä hyvinvointia ylläpitävistä julkisista toimintasektoreista, jossa usein kohdataan sellaisia tilanteita, joissa hyvinvoinnin tavoitteet ja ongelmat ovat monimutkaisia ja vaikeasti ymmärrettäviä.

### 2.3 Laatujohtaminen

”Laatujohtaminen on ollut julkisen sektorin kehittämiskeskusteluissa mukana jo parin vuosikymmenen ajan” (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 5). 1900-luvun jälkimmäisellä puoliskolla kokonaisvaltaista laatujohtamisjärjestelmää pidetään yhtenä merkittävimmistä johtamisinnovaatioista, joka sai alkunsa 1950-luvulla Japanissa. Sen jälkeen laatujohtamismalli levisi Yhdysvaltoihin ja on muotoutunut yhdeksi perusosaksi kansainväliseksi liiketaloudellista ajattelua. Suomalaisten yritysten ja julkisorganisaatioiden keskukseseen laatujohtamismalli on tullut ensimmäisen kerran 1980-luvun alussa, jolloin laadun kehittäminen nousi strategiseksi tavoitteeksi ja laatupiirijärjestelmiä ruvettiin rakentamaan. 1990-luvun syvä taloudellinen lama siirsi kuitenkin yritysten ja julkisorganisaatioiden huomion kustannusten jatkuvaan karsintaan, fuusioihin sekä rationalisointikeskeiseen ajatteluun. Samaan aikaan 1990-luvun alussa uusien yhteiskuntapoliittisten suuntauksien seurauksena julkiseen hallintoon nousi esiin tulosohjausmalli. Tulosohjausmallissa normi- ja resurssiohjaus on vaihtunut tulosohjaukseksi, jossa korostettiin tavoitteiden ja resurssien keskinäistä riippuvuutta sekä alempien hallintoyksiköiden itsenäistä vastuutta ja ohjeistamisen vähentämistä. Tämän lisäksi tulosohjausmallissa painotettiin poliittisen vallan asemaa tavoitteiden asettamisessa ja resurssien viimekätisenä määrittäjänä. Tulosohjauksen seurauksena tietoisuus palvelun tavoitteista parannettiin, päätöksenteko hajautettiin ja tulostavoitteet vakiinnutettiin. Julkisorganisaatioissa tulosohjausmallin käyttöön oton jälkeen tuottavuutta ja kustannustietoisuutta pystyttiin parantamaan sekä organisaatioiden ulkoinen kuva modernisoitui. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 5–15.)

Helsingin kaupungissa on johtamistapana tulosjohtamismalli. ”Tavoite- ja tulosjohtamisella tarkoitetaan johtamista tavoitteiden asettamisen ja niiden saavuttamisen tarkastelun avulla” (Juuti & Luoma 2009, 295). Helsingin kaupungin johtamisjärjestelmän keskeiset lähtökohdat ovat: kaupungin arvot, eettinen periaate ja vision pohjalta vahvistettu strategiaohjelma. Strategiaohjelman tavoitteita ja toimenpiteitä seurataan osana talousarvioprosessia. Helsingin kaupungin virastot ja liikelaitokset ovat omalla toimialallaan toimivaltaisia toimijoita. Kullakin toimijalla on omat strategiaohjelmansa, tuloskorttinsa ja toimintasuunnitelmansa, jotka on vahvistettu talousarviossa konkreettisiin tavoitteisiin. Tämän lisäksi virastoja ja liikelaitoksia ohjataan keskushallinnon antamilla talous- ja henkilöstöhallinnon sekä päätöksentekoa koskevilla periaatteilla. (Helsinki-Vantaa väliraportti.)

Laatujohtaminen on ollut koko 1990-luvun ajan esillä, mutta vasta 1990-luvun lopulla nousi se vahvasti uudelleen esiin. Tuolloin laatupolitiikka oli jälleen nousemassa

osaksi hallintopolitiikkaa. Huhtikuussa 1998 valtionneuvoston antama periaatepäätös koski julkisten palveluiden laadun ja saatavuuden parantamista. Tämän lisäksi vuoden 1998 keväällä valtio ja kunnat julkaisivat uuden julkisen palveluiden strategian. Julkisen palvelujen laatustrategiassa 1998 korostetaan julkisten palvelujen asiakaslähtöisyyttä, asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia, palveluprosessien läpinäkyvyyttä, arviointia, palvelusitoumuksia sekä johdon ja henkilöstön sitoutumista laadun parantamiseen. Strategiassa korostetaan myös henkilökunnan osaaminen, viihtyisän työympäristön sekä hyvinvoinnin kehittäminen nähdään tärkeiksi laatutekijöiksi. Laadunhallinnan seurantaan tarjotaan sellaisia työkaluja kuin laatupalkintokriteereitä ja kansanvälisen standardisoimisliiton ISO:n standardeja. Kansanvälisiä standardeja suositellaan käyttämään soveltuvin osin. Kokonaisvaltaisen laatujohtamisen näkökulmat voidaan tiivistää seuraaviin osatekijöihin: laadun kokonaisvaltaisuus, laadun laaja-alainen ymmärtäminen, asiakkaiden tarpeiden ja odotusten kohtaaminen, johdon ja työntekijöiden yhteisötoiminnan muodot ja sitoutuminen, kvantitatiivisten menetelmien käyttäminen ja prosessorientaatio. Suomessa laatuksymykseen törmätään laatuhaikkeissa ja uudistuksissa. Tulosarvioinnin käsittelyssä yhä useammin mitataan myös asiakaslaatu ja että laatu liitetään yhtäältä ulkoiseen palveluun ja toisaalta vaikuttavuuden mittaamiseen. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 5–15.)

Juutin ja Luoman mukaan (2009, 292) ”laatujohtamiseen kuuluu systemaattisia toimintatapoja joilla organisaatiossa pyritään saattamaan tuotteiden ja palveluiden laadun kehittäminen luonnolliseksi osaksi organisaation toimintaa sekä varmistamaan, että sekä sisäiset että ulkoiset asiakkaat ovat tyytyväisiä tuotteisiin ja palveluihin. Laatujohtaminen konkretisoituu usein standardeina, toimintaohjelminä, poikkeamien seurantana ja jatkuvana parantamisena.”

#### 2.4 Helsingin Sosiaaliviraston strategiatyö

Sosiaaliviraston strategiatyö pohjautuu Helsingin kaupungin arvoihin, sen eettiseen periaatteeseen ja visioon. Sosiaaliviraston strategiset linjaukset ovat sosiaaliviraston visio, sosiaaliviraston toiminta-ajatus ja strategiset päälinjat. Helsingin sosiaalivirastolla on oma palvelustrategia, joka pohjautuu sekä valtakunnallisiin että Helsingin kaupungin omiin kehittämislinjauksiin. ”Sosiaaliviraston palvelustrategia poikkeaa tavanomaisesta strategiasuunnitelmasta, koska se keskittyy palvelujen tuotantotapoja koskeviin strategisiin valintoihin ja linjauksiin.” Helsingin kaupungin sosiaaliviraston palvelustrategia määrittää suunnat sekä palvelujen tuottamisen että viraston ohjauksen kehittämiselle. Palvelustrategian ideana on monituottaja-malli, joka pohjautuu sosiaaliviraston itse järjestämiin palveluihin ja strategiaan yhteistyökumppaneihin.

Tavoitteena on riittävän omavarainen ja monipuolinen palveluvalikoima, joka palvelee tuotekehittelyä sekä laatu- ja hintavertailuja. (Palvelustrategia 2009.)

Helsingin kaupungin strategiaohjelman mukaan kaupungin arvot vuosille 2009 – 2012 ovat: asiakaslähtöisyys, ekologisuus, oikeudenmukaisuus, taloudellisuus, turvallisuus ja yrittäjämielisyys. ”Sosiaalivirasto edistää Helsingin kehittymistä sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi yhdessä helsinkiläisten ja muiden toimijoiden kanssa siten, että heitteille ei jää kukaan.” Sosiaaliviraston visio vuoteen 2012 on ”Sosiaalisesti eheä ja moniarvoinen Helsinki.” (Sosiaaliviraston toiminta-ajatus, visio ja strategiset päälinjat 2012.)

Sosiaaliviraston toiminta-ajatus:

- turvaa lasten ja nuorten hyvän kasvun edellytykset,
- vahvistaa aikuisten toimintakykyä ja vastuullisuutta sekä
- varmistaa vanhoille ihmisille turvallisen ja arvokkaan elämän (Sosiaaliviraston toiminta-ajatus, visio ja strategiset päälinjat 2012.)

Sosiaaliviraston strategiset päälinjat ovat:

- heitteille ei jätetä ketään
- asiakasläheinen palvelukulttuuri
- kohti joustavampia palvelukokonaisuuksia
- innovaatioilla kokonaistuottavuus paremmaksi
- Suomen paras työpaikka (Sosiaaliviraston toiminta-ajatus, visio ja strategiset päälinjat 2012.)

Sosiaalivirasto vastaa ja huolehtii helsinkiläisten koko elämänkaaren kattavista sosiaalipalveluista. Asiakaslähtöisyys, kumppanuus ja vaikuttavuus ovat sosiaaliviraston toiminnan avainsanoja. Sosiaaliviraston organisaatio koostu neljästä toiminnallisesta vastuualueesta: vanhusten palvelujen vastuualueesta, aikuispalvelujen vastuualueesta, lapsiperheiden palvelujen vastuualueesta, lasten päivähoidon vastuualueesta ja näitä tukevasta hallinto – ja kehittämiskeskuksesta. Aikuisten palvelujen vastuualue jakautuu sosiaaliseen ja taloudelliseen tukeen, sosiaaliseen kuntoutukseen, työvoiman palvelukeskukseen, vammaistyöhön ja ruotsinkielisiin sosiaalipalveluihin sekä johdon tukeen. Alueellisesti Helsinki on jaettu neljään palvelualueeseen: eteläiseen, itäiseen, pohjoiseen ja läntiseen. Alueilla toimii yhteensä yhdeksän toimipistettä, jotka palvelevat aikuisväestöä ja lapsiperheitä sosiaaliturvatyön ja sosiaalisen muutostyön osalta. Kullakin alueella on toimipisteitä, joista aikuisväestö ja lapsiperheet saavat sosiaaliturvatyöhön ja sosiaaliseen muutostyöhön liittyviä palveluja. (Helsingin kaupunki 2012.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään aikuisten palvelujen vastuualueeseen kuuluvan Haagan palvelupisteen asiakaskuntaan. Haagan palvelupisteen palveluita ovat sosi-

aalityön palvelut, toimeentulotuen ja sosiaaliturvatyön palvelut alueen koko väestölle. Palvelualueena on läntinen suurpiiri, jossa asiakkaita on noin 100000. Henkilöstöön kuuluu noin 70 työntekijää ja toimintakulut noin 20 000 000 euroa vuodessa. Vuonna 2009 asiakastalouksia oli yhteensä 5810 eli noin 8,5 % alueen väestöstä. Toimipisteen kehittämisen lähtökohdat ovat asiakaslähtöisyys, osallisuus ja vaikuttavuus. (Läntinen sosiaaliasema 2010.)

Strategisten päälinjojen pohjalta jokaiselle vastuualueelle laaditaan omat sitovat tulokortti ja toimintasuunnitelma, joita käsitellään ja seurataan työyhteisössä. Haagan toimipisteen strategiset tulostavoitteet vuodelle 2011 olivat:

Tavoite 1: Asiakkaamme kuntoutuvat ja kiinnittyvät työhön. Tämä tavoite nojautuu strategiseen tavoitteeseen: heitteille ei jätetä ketään.

Tavoite 2: Asiakkaamme selviytyvät arjessa, toimivat peruspalvelut. Tämä tavoite nojautuu strategiseen tavoitteeseen: kohti joustavampia peruspalveluita.

Tavoite 3: Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus ja toimintamme vuorovaikutteisuus lisääntyvät. Tämä tavoite nojautuu strategiseen tavoitteeseen: asiakasläheinen palvelukulttuuri.

Tavoite 4: Toimivien peruspalveluiden edellytys on osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Tämä tavoite nojautuu strategiseen tavoitteeseen: suomen paras työpaikka. (Tulokortti 2011.)

## 2.5 Organisaatiouudistus

Helsingin sosiaaliasemien organisaatiota uudistettiin 1.1.12 alkaen. Organisaatiouudistus, joka tähtäsi palveluverkon kehittämiseen, perustui kaupunginvaltuuston 29.4.2009 hyväksymään strategiaohjelmaan vuosille 2009 – 2012. (Sosiaaliasemien toiminnan kehittämissuunnitelma 2011). Sosiaaliasemien toiminta päättyi 31.12.11. Vuoden 2012 toiminnan kehittämissuunnitelman mukaisesti 1.1.2012 aloitti toimintansa kolme uutta yksikköä: sosiaalityön yksikkö, sosiaaliohjauksen yksikkö ja toimistopalvelujen yksikkö. Yksiköt toimivat edelleen alueittain ja Haagassa yksiköt ovat Haagan palvelupisteen osia.

Uuden mallin keskeisiksi tavoitteiksi on asetettu asiakastyön vaikuttavuus sekä palvelun laadun yhdenmukaisuuden parantaminen. Tavoitteeksi on myös asetettu resursien tasapuolinen ja optimaalinen käyttö koko kaupungissa. Tavoitteet on tarkoitus saavuttaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työkuvien kehittämisen ja työnjaon selkiyttämisen avulla. Ammatillisen osaamisen kehittämisen ja työnjaon selkiyttämisen on tarkoitus saavuttaa keskitetyn johtamisen, asiakaskunnan segmentoinnin ja henkilöstörakennemuutoksen kautta. (YT-kokous koskien sosiaaliasemien toiminnan

kehittämistä.) Sosiaaliasemien kehittämissuunnitelman (2011) mukaan ”johtamisrakenteen muutos, asiakassegmentointi ja henkilöstörakenteen vakiinnuttaminen uudelle tasolle tukevat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen sisältöjen kehittymistä. Sosiaalityön resurssit supistuvat mutta niiden käyttö terävöityy. Sosiaaliohjauksen resurssit lisääntyvät ja sosiaaliohjaus neuvontatyönä, palveluohjauksena ja huollollisena sosiaalityönä vahvistuu.”

Haagan palvelupisteen (sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköiden) uudistunut organisaatio eroaa vanhasta usealla tavalla. Ennen organisaatiouudistusta palvelupisteessä työskenneltiin moniammatillisissa tiimeissä, joihin kuului sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. 1.1.2012 alkaen tiimit eriytettiin kahdeksi eri yksiköksi. Sosiaalityön yksikössä on kaksi tiimiä, joihin kuuluu johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijöitä sekä etuuskäsittelijöitä. Sosiaaliohjauksen yksikössä on myös kaksi tiimiä, joissa lähiesimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Heidän lisäksi tiimeihin kuuluu sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Toimistopalvelujen eriytyessä omaksi yksiköksi tuli uudistuksia organisaatiomuutoksen myötä myös toimistopalveluihin. Suurin muutos uudessa organisaatiossa oli toimeentulotuen maksatuksen puhelinneuvonta. Ennen alueittain toiminut toimeentulotuen maksatuksen neuvonta keskitettiin kaupungin yhteiseksi palveluksi ja puhelinajat pidennettiin kahdesta tunnista (klo 10–12) kokopäiväiseksi (klo 8.15–16).

Ennen 2012 organisaatiouudistusta sosiaaliasemien moniammatillinen tiimirakenne kehittyi vuosina 2005–2007 Tehty-hankkeen tukemana. Isoherrasen (2005, 14) mukaan ”moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus.” Isoherranen toteaa siteeraten Housleynia (Housley, W. 2003) moniammatillinen työskentelyn (multiprofessional) olevan ”käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen tiimityö, mutta tiimit nähdään kuitenkin yleensä pääasiallisena tapana organisoida tällaista yhteistyötä.” (Isoherranen 2005, 14–15.) Moniammatillisen tiimimallin ytimenä oli kolmen ammattiryhmän yhteisvastuu omaan alueen asiakkaista. Tiimin vastuulle oli ennalta määritelty tietty ikäryhmä ja maantieteellinen alue, joiden mukaan asiakkaat ohjautuivat palveluihin. Tiimissä työtehtävät ja asiakkaat oli jaettu tietyin perustein eri ammattiryhmille asiakkaan tarpeesta riippuen ja jokaiselle asiakkaalle löytyi vastuutyöntekijä. Ammattiryhmien kesken työtehtävät oli jaettu seuraavalla tavalla: etuuskäsittelijät olivat vastuussa perustoimentulotuen käsittelystä kirjallisten hakemusten perusteella; sosiaaliohjaajat toimivat tämän asiakaskunnan osalta sosiaalityön ammattilaisina ja sosiaalityöntekijät olivat vastuussa sekä uusien että vanho-



jen asiakkaiden intensiivisen sosiaalityön tarpeesta.(Sosiaaliasemien kehittämissuunnitelma 2011.)

Vuoden 2012 alusta moniammatillinen tiimirakenne purettiin ja tilalle perustettiin kahden ammattiryhmän yksiköt. Uudessa toimintamallissa asiakkaat jaettiin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköihin asiakkaan iän, maantieteellisen asuinalueen sekä tarpeiden ja elämäntilanteen perusteella. Sosiaalityön yksikössä tiimi 1 palvelee kaikkia alle 25-vuotiaita asiakkaita ja tiimi 2 tarjoaa sosiaalityön palveluja uusille asiakkaille sekä yli 25-vuotiaille, joilla on suunnitelmallisen sosiaalityön tarve. Sosiaaliohjauksen yksikössä toimii myös kaksi tiimiä, joissa asiakkaat jakautuvat asuinalueen mukaan. Sosiaaliohjauksen yksikössä asiakkaat saavat tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa.

Keskitetyn toimintojen johtamisen seurauksena esimiesten määrää vähennettiin ja sosiaalityöntekijöiden vakansseja muutettiin sosiaaliohjaajan vakansseiksi. Sosiaalityöntekijöiden vakanssien muuttamisen perusteena oli mm. pätevien sosiaalityöntekijöiden vaikea saatavuus. Sosiaalityöntekijöiden resursseja vähennettiin, mutta työnkuvaa pyrittiin suuntaamaan tarkemmin kohti sosiaalityön ydintä. Sosiaalityöllä pyritään auttamaan asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa ja pyritään tekemään asiakkaan kanssa muutokseen johtavia suunnitelmia esimerkiksi työllistymisen osalta. Maksupalvelun puhelinneuvonta sekä neuvonta- ja ohjaustyö keskitettiin kaupungin yhteiseen palveluun, S-infoon, joka palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Tämän uudistuksen tarkoituksena oli vapauttaa resursseja ennen kaikkea sosiaaliohjauksessa. Tarkoitus oli antaa sosiaaliohjaajille mahdollisuuksia aikaisempaa tiiviimpiin asiakassuhteisiin ja aikaa tukea asiakkaiden arjen sujumiseen.

Vuoden 2012 uudistusta seuraa 2013 laajempi sosiaali- ja terveystoimen uudistus, jolloin Helsingin sosiaalivirasto ja terveyskeskus yhdistetään yhdeksi virastoksi. Virastojen yhdistämisellä tähdätään aiempaa joustavamaan toimintamalliin. (Helsingin kaupunki 2012.) Vuoden 2013 uudistus tuo Haagan palvelupisteen sosiaalityön- ja sosiaaliohjauksen yksiköille uusia haasteita ja hallinnollisia muutoksia. Yhtenä merkittävänä muutoksena voidaan esittää etuuskäsittelijöiden siirtyminen kokonaan toimistopalveluiden yksikköön. Tarkoitus tällä uudistuksella on, että jokainen ammattiryhmä voisi omassa yksikössään ja ammatillisen esimiehen johdolla kehittää työnkuvansa aiempaa tehokkaammaksi omien erityisosaamisalueiden mukaisesti.

### 3 PALVELU, PALVELUN LAATU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyys ja se, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun ja toimivuuden uudistuneessa organisaatiossa. Seuraavaksi määritetään palvelun käsite, sen ominaispiirteet, palvelun laatu sekä palvelun laadun mittaamisen menetelmät. Viimeisenä käsitteenä tässä luvussa käsitellään asiakastyytyvyyden käsite.

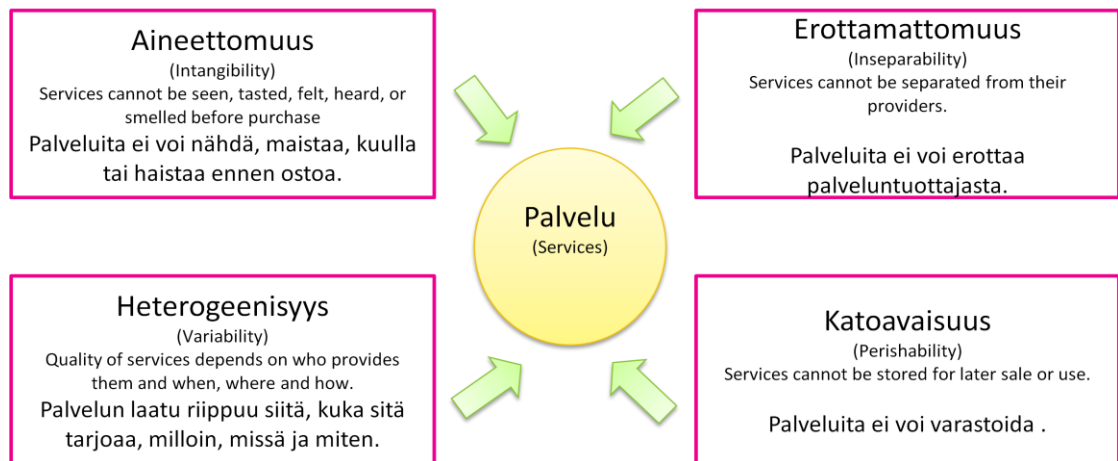
#### 3.1 Palvelun käsite

Kinnusen mukaan palvelun kokonaisuutta voidaan tarkastella sekä tuottajan että kulluttajan näkökulmasta. Tuottajan kannalta palvelua voidaan esittää tapahtumien ja prosessien summana, johon voi mahdollisesti kuulua jokin konkreettinen fyysinen tuotos tai ne ovat immateriaalisia. Asiakas puolestaan on osa palvelun tuotantoprosessia ja voi osallistua palvelun tuottamiseen joskus enemmän ja joskus vähemmän. (Kinnunen 2004, 7.) Sosiaalipalveluun kuuluu monta eri tekijää, joiden tavoitteena on palvella asiakasta ja päättää kulutukseen. Sosiaalipalvelussa asiakas on välttämätön eikä ilman asiakasta palvelua voi aloittaa tai tarjota. Sosiaalipalveluita ovat konkreettisia fyysisiä tuotoksia (esim. toimeentulotuki) tai immateriaalisia palveluita. Sosiaalipalveluita ovat toimeentulotuki, ohjaus sekä erilaisia neuvoja ja ratkaisuja riippuen asiakkaan tarpeista.

Grönroosin mukaan (2009, 77) ”palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.”

#### 3.2 Palvelun ominaispiirteet

Palveluun voidaan liittää seuraavat ominaispiirteet: aineettomuus, heterogeenisyys, erottamattomuus ja katoavaisuus (KUVIO 1). (Kotler & Armstrong 248; Lämsä & Uusitalo 2002, 17.)



KUVIO 1. Palvelun ominaispiirteet (Kotler & Armstrong 2010, 248)

Palvelua ei voi nähdä, maistaa, kuulla tai haistaa ennen ostoa. (Kotler & Armstrong 2010, 269.) ”Palvelu on aineettoman hyödykkeen tarjoamista asiakkaalle, jolloin asiakkaalle ei siirry omistusoikeutta, vaan palvelu kulutetaan samaan aikaan kuin se tuotetaan. Palvelussa voi olla kyse myös tuotteen ja palvelun yhdistelmästä.” (Kannisto & Kannisto 2008, 6.) Sosiaaliasemalla palvelu voi olla asiakaskäynti tai puhelinneuvottelu, johon ei kuulu varsinaista tuotetta (toimeentulotukea). Asiakaskäyntiä ei voi kokeilla tai maistaa, ennen kuin se alkaa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi antaa asiakkaalle käytännön neuvoja tietyssä tilanteessa, mutta asiakkaalle ei siirry minikäänlaista omistusoikeutta palvelun kuluttamisen jälkeen. Toisaalta jos asiakaskäynnillä asiakkaalle myönnetään esimerkiksi toimeentulotukea, voi sitä ymmärtää palveluun yhdistettynä tuotteena, joka siirtyy asiakkaalle palvelun jälkeen.

Grönroosin mukaan palvelu on monimutkainen ilmiö ja laaja käsite. Palvelulla voidaan tarkoittaa esimerkiksi henkilökohtaista palvelua palveluun tuotteena tai tarjoamana. Grönroos esittää, että monet hallinnolliset palvelut, kuten laskutus ja valitusten käsittely, ovat asiakkaalle ”näkymättömiä palveluja”. Näin ollen myös Grönroosin mukaan palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuina asiakkaan ongelmiin. Palvelua voidaan tarjota asiakkaalle yhdistettynä yrityksen muihin resursseihin tai erikseen. (Grönroos 2010, 76–77). Sosiaalipalveluissa esimerkiksi maksupalvelut ja valitusten käsittely ovat asiakkaalle niin sanotusti näkymättömiä palveluita.

Palvelun heterogeenisyys liittyy siihen, kuka palvelua tarjoaa, milloin, missä ja miten. (Kotler & Armstrong 2010, 269). Myös Grönroosin mukaan palvelun peruspiirteisiin

liittyy heterogeenisuus, koska palvelun tuotanto- ja jakeluprosessiin vaikuttavat ihmiset. Yhden asiakkaan saama palvelu ei voi koskaan olla "sama" toiselle asiakkaalle. Näin ollen palveluiden heterogeenisyydestä johtuen koettu palveluiden laatu on hyvin vaikea pitää tasaisena. (Grönroos 2010, 81–82). Palvelun laatu usein riippuu siitä, kuka palvelun tuottaa ja kuka palvelun vastaanottaa. Palvelun laatu voi riippua esimerkiksi päivästä tai asiakkaan tarpeesta, sillä vuorovaikutuksen kohteena on ihmisiä. Eri sosiaaliaseman työntekijät ja asiakkaat voivat kokea asioita eri tavalla.

Katoavaisuus(perishability) tai ainutkertaisuus tarkoittaa sitä, että palveluita ei voi varastoida tulevaa käyttöä tai myyntiä varten. (Kotler & Armstrong 2010, 270). Palvelu katoaa kuluttamisen jälkeen, eikä sitä ole mahdollista säilyttää, varastoida, myydä edelleen tai palauttaa. (Lämsä & Uusitalo 2002, 19). Sosiaalipalveluissa tämä tarkoittaa sitä, että jos asiakaskäynti on jäänyt käyttämättä, sitä ei välttämättä voi enää tarjota joustavasti ja asiakas joutuu odottamaan seuraava käyntiä jonkun aikaa. Käyttämättä jäänyttä käyntiä ei voi varastoida, säilyttää, myydä eteenpäin tai palauttaa

Palvelun samanaikaisuudella ja erottamattomuudella tarkoitetaan sitä, että palveluita ei voi erottaa sen tuottajista, koska palvelun tuottajia ovat ihmisiä eikä koneita. Silloin kun työntekijä tarjoaa palvelua, hänestä tulee osa palvelua. Vastaavasti kun asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen, hänestäkin tulee osa palvelua. Tuottaja- asiakas suhteessa (Provider- customer interaction) molemmat osapuolet ovat suorassa vuorovaikutuksessa palvelun lopputulokseen. (Kotler & Armstrong 2010, 269.) Sosiaalipalveluissa tämä tarkoittaa sitä, että asiakaskäynnit tai puhelut eivät muodosta palvelua, vaan työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus palvelutilanteessa tekee palvelusta sen, mitä asiakas saa. Asiakas on saatava osallistumaan kiinteästi mukaan palveluprosessiin.

Grönroos esittää, että "palveluun sisältyy useimmiten jonkinlaista vuorovaikutusta palvelutarjoajan kanssa. Asiakas ei kuitenkaan ole aina henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa." (Grönroos 2010, 77.) Grönroosia mukailen kun sosiaalityöntekijä hoitaa asiakkaan asioita esim. toisen vironomaisen kanssa ja asiakas ei ole henkilökohtaisesti paikalla, sosiaalityöntekijä ja toinen vironomainen eivät ole suoranaudessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Toisaalta vuorovaikutusta tapahtuu, kun sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä asiakkaaseen hoidettuaan asian. Nämä vuorovaikutustilanteet ovat osa palvelua ja ne voivat vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millaisena asiakas kokee sosiaalityöntekijän palvelun. Asiakas ei luultavasti osaa kunnolla arvioida sosiaalityöntekijän tekemää työtä, mutta hän pystyy arvioimaan sosiaalityöntekijän palveluprosessia tapahtuneiden vuorovaikutustilanteiden

perusteella. Kun asiakas on yhteydessä puhelimitse maksupalveluun, on hän vuorovaikutuksessa maksupalvelun työntekijöiden kanssa. Vaikka asiakas on yhteydessä maksupalveluun vain silloin, kun jokin ei toimi tai toimeentulotuki ei ole maksussa, ovat ne puhelintilanteet palvelujen kannalta yhtä tärkeitä kuin vuorovaikutus työntekijöiden kanssa. ”Palveluissa esiintyy siis yleensä vuorovaikutustilanteita ja ne ovat hyvin tärkeitä, vaikka osapuolet eivät sitä itse aina tiedosta.”(Grönroos 2010, 77–78.)

Grönroos myös painottaa (2007,53), että palveluilla on yleisesti ottaen kolme jokseenkin yleisluonteista peruspiirrettä:

- Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Grönroos korostaa, että palvelujen keskeinen piirre on palveluiden prosessiluonne ja useimmat muut palvelujen ominaispiirteet johtuvat juuri niiden prosessiluonteesta. Koska palvelut koostuvat prosessista ja niitä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti - laadunvalvontaa ja markkinointia on vaikea toteuttaa perinteisin menetelmiin. Grönroos painottaa, että palveluita ovat erialaisia ja palvelutilanteet vaihtelevat sen mukaan mistä palvelusta on kyse. Toiset palvelut voidaan tuottaa lähes kokonaan asiakkaan ollessa läsnä ja toiset ei. Tuotteita kuluttaessa asiakas yleensä kokee vain osan tuotantoprosessista ja suurin tuotantoprosessista jää näkymättömäksi. Näin ollen tuotantoprosessin osallistuessa asiakas kiinnittää huomionsa vain tuotantoprosessin näkyvään osaan ja muista osista hän voi kokea vain lopputuloksen. Tästä syystä palveluiden laadunvalvonnan ja markkinoinnin on syytä toteuttaa samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun samanaikaisen tuottamisen ja kulutuksen. Palvelujen kolmas peruspiirre kuvailee sitä, että asiakas sekä vastaanottaa että osallistuu palveluprosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2010, 79–80.)

Grönroosin mukaan kolmen peruspiirteen lisäksi palveluissa on muitakin peruspiirteitä, kuten palveluita ei voi varastoida eikä kokeilla ennen ostamista sekä palvelut eivät johda yleensä omistukseen. Grönroos kuitenkin kyseenalaistaa sen, että aineettomuus on palvelun tärkein piirre, koska aineettomuus ei erota palveluja fyysisistä tuotteista niin selvästi kuin kirjallisuudessa usein väitetään. Grönroosin mukaan palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti sen abstraktisuudesta johtuen. Asiakkaat yleensä kuvailevat palveluja abstraktisanoilla, kuten ”kokemus”, ”luottamus”, ”tunne” ja ”turvallisuus”. Moneen palveluun kuitenkin sisältyy hyvin konkreettisia osia. Grönroos koros-

taa sitä, että palvelun ytimenä kuitenkin säilyy itse ilmiön aneettomuus, mutta palvelun abstraktisuudesta johtuen, asiakkaan on usein erittäin vaikeaa arvioida sitä. (Grönroos 2010, 80–81.)

### 3.3 Palvelun laatu

Lecklinin mukaan yleisesti laadulla ”ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla”. Lecklin korostaa, että asiakastyytyväisyyteen ei kannatta pyrkiä hinnalla millä hyvänsä, vaan myös yrityksen tai organisaation oma kannattavuus tulee huomioida. Tämän lisäksi laatuun sisältyy suoritustason jatkuva parantaminen. Laadun kehittämiseen voidaan saada apua sekä omasta systemaattisesta laatutyöstä myös ulkopuolisesta maailmasta. ”Innovaatiot, kilpailijoiden toiminta, markkinoiden ja yhteiskunnan muutokset aiheuttavat tilanteita, joiden seurauksena laadulle asetetaan aivan uudenlaisia vaatimuksia.” Lecklin painottaa, että laadun virheettömyyden lisäksi vielä tärkeämpää kokonaislaadun kannalta on oikeiden asioiden tekeminen. (Lecklin 2006, 18–19.)

Grönroosin mukaan palveluita koetaan subjektiivisesti. Palveluiden tuotantoprosessissa asiakkaan ja palvelutuottajan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, jotka vaikuttavat ratkaisevasti asiakkaan saaman palvelun laatuun. Asiakkaiden kokemalla laadulla on kaksi keskeistä ulottuvuutta, tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Tekninen eli lopputulosulottuvuus tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa, kun tuotantoprosessi on ohi. Ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus puolestaan tarkoittaa sitä, että miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän palveluprosessin kokee. Kahden ulottuvuuden lisäksi yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan laadun kokemiseen monin tavoin. Myönteisen imagon omaavan yritykselle on helpompi antaa pienet virheet anteeksi. Toisaalta kielteisen imagon omaavaan yritykselle mikä tahansa virhe voi vaikuttaa suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2009, 100–101.)

Kinnusen mukaan (2004, 21) palvelun tuottama arvo voidaan esittää palvelun aikaansaamiseksi tarvittavien uhrausten ja palvelun tuottamien hyötyjen erotuksena. ”Asiakkaan tekemät uhraukset voivat olla taloudellisia ja toiminnallisia samoin kuin palvelun tuottajankin tekemät uhraukset.” Taloudellisilla uhrauksilla tarkoitetaan esimerkiksi maksua palveluista tai palvelun edellyttäminen investointien sitomaa rahaa. Puolestaan toiminnallisilla uhrauksilla tarkoitetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan tekemiä toimenpiteitä palvelun aikaansaamiseksi. Tämän lisäksi asiakkaan kokemaan palvelutapahtuman arvoon voi vaikuttaa asiakassuhde ja asiakassuhteen aikana tehdyt aiemmat uhraukset ja hyödyt. Grönroosin mukaan (2009, 92) ”asiakkaan

kokemaan arvon perustana ei ole ennalta tuotettu ominaisuuspaketti, vaan resurssien asiakaslähtöinen, asiakkaan tekemään uhraukseen tai panostukseen suhteutettu hallinta.”

”Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadun voisi myös määritellä kyvyksi täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lakien, asetusten ja määräysten mukaan ” (Idänpään-Heikkilä & Outinen & Lindqvist 2000, 8).

### 3.4 Palvelun laadun mittaaminen

Palvelun laatua voidaan arvioida mittaamalla asiakkaiden tyytyväisyyttä kokemaansa laatuun. Kirjallisuudessa on esitetty kahdenlaisia mittausvälineitä: attribuuttipohjaiset mittausvälineet: palvelun ominaisuuksia kuvaaviin attribuutteihin perustavat mittausmallit sekä kvalitatiiviset mittausvälineet: esimerkiksi kriittisten tapahtumien arviointiin perustuvat mallit. Attribuuttipohjaiset mallit ovat suositumpia kuin kvalitatiivisia menetelmiä. Tunnetuin attribuuttipohjainen menetelmä on SERVQUAL- menetelmä, jonka ovat kehittäneet Parasuraman, Berry ja Zeithaml. (Grönroos 2009, 113–114.)

Berry, Parasuraman ja Zeithaml esittivät 1980-luvun puolivälissä koetun laadun käsitteen pohjalta kymmenen palvelun laadun osatekijää, jotka olivat luotettavuus, reagoimiskyky, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen ja fyysinen ympäristö. Edellä mainittujen kymmenen tekijän havaittiin kuvaavan asiakkaiden palvelun kokemista, mutta myöhemmässä tutkimuksessa kymmenestä tekijästä karsittiin viisi. Tuolloin oli esitetty viisi osa-aluetta, jotka olivat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagoimiskyky, vakuuttavuus ja empatia. SERVQUAL- mittarin käyttöä oli todettu kuitenkin hankalaksi käyttää monissa tutkimuksissa, eikä kaikkia viittä osa-aluetta ole kyetty toteamaan. Grönroosin mukaan SERVQUAL – menetelmää tulisi soveltaa harkitusti ja osa-alueet ja attribuutit tulee kuitenkin mukauttaa kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi. (Grönroos 2010, 114–117.)

Grönroos esittää, että palvelun laatua voidaan tutkia käyttämällä eri maiden tutkimuksia, josta voidaan poimia luetteloita hyvän laadun osatekijöistä ja attribuuteista. Palvelun laadun osatekijöiden tulisi olla lyhyitä ja niiden pitäisi antaa riittävän kattava kuva hyvän palvelun puolesta. Yhteenvetona Grönroos esittää oman version koetun palvelun kriteereistä, jotka ovat yhdistelmä erilaisista tehdyistä tutkimuksista ja teoreettisista pohdinnoista. Grönroosin koetun palvelun seitsemän kriteeriä ovat: ammat-

timaisuus ja taidot (liittyy lopputulokseen ja on siten teknisen laadun ulottuvuus), maine ja uskottavuus (liittyy imagoon ja täyttää siten suodatustehtävän) ja neljä muuta kriteeriä – asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus ja palvelun normalisointi (liittyvät selvästi prosessiin ja edustavat siten toiminnallisen laadun ulottuvuutta) ja palvelumaisema (liittyy prosessiin ja tekniseen laatuun). Grönroos painottaa, että kriteereitä voidaan pitää ”ohjenuorina, jotka perustuvat vankkoihin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin sekä käytännön kokemuksiin. Tästä syystä ne lienevät hyödyllisiä johtamisperiaatteita.” Yhteenvetona Grönroos toteaa, että luettelo ei ole täydellinen, sillä kriteerin tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. (Grönroos 2009, 121–122.)

Helsingin sosiaalivirastolla on kehitetty omia ammattilaisten kehittämää hyvän palvelun laadun mittareita, joita tässä työssä käytetään sovellettuna Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteen asiakastytyväisyyskyselyyn. Kyselyssä pyrittiin yhdistämään liike-elämän teoreettisia käsitteitä ja sosiaaliviraston omia hyvän palvelun kuvaavia mittareita niin, että palvelun laatua voidaan mitata oikeiden kysymysten avulla sekä ytimekkäästi muuttuneiden olosuhteiden nähden. Tämän tutkimuksen (Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteen) asiakastytyväisyyskyselyssä oli käytetty kolmea mittaria palvelumittari (yleistä palvelua kuvaava mittari), vuorovaikutusmittari (kuvailee sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien vuorovaikutusta) sekä palvelun toimivuuden mittaria. Mittarien väittämät voidaan tulkita seuraavan taulukon (TAULUKKO 1) mukaisesti:



TAULUKKO 1. Palvelun laadun mittarit ja kriteerit

Mittari/väittäjä	Kriteeri	Liittyy
<b>Palvelumittari:</b> koskee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä		
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	Tiedot ja taidot Palvelun riittävyys	Lopputulokseen
Olen saanut asiallista kohtelua	Asenteet ja käyttäytyminen	Prosessiin
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	Tiedot ja taidot Palvelun riittävyys	Lopputulokseen
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	Lähestyttävyys ja joustavuus	Prosessiin
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	Osallistuminen Asenteet ja käyttäytyminen	Prosessiin
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	Tiedot ja taidot Palvelun riittävyys	Lopputulokseen
<b>Palvelun toimivuus:</b> koskee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä		
Osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin	Osallistuminen Normalisointi	Prosessiin
Ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti	Lähestyttävyys ja joustavuus.	Prosessiin
Työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa	Lähestyttävyys ja joustavuus.	Prosessiin
Kirjallisiin tiedusteluihini/ yhteydenottopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti	Osallistuminen Palvelun normalisointi	Prosessiin
<b>Vuorovaikutusmittari:</b> koskee vain sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia		
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	Tiedot ja taidot Palvelun riittävyys.	Lopputulokseen
Työntekijä paneutuu tarpeeksi asioihini	Palvelun normalisointi	Prosessiin
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	Luotettavuus	Prosessiin
Koen tulleeeni kuulluksi	Luotettavuus	Prosessiin
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeestani kuin itselläni	Tiedot ja taidot Riittävyys	Lopputulokseen

### 3.5 Asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys

Asiakastyytyväisyys on tärkeä laadunkehittämisen painopistealue, koska asiakas on laadun lopullinen arvioija. Tyytyväiset asiakkaat ovat onnistuneen yrityksen kulmakivi. Toiminnan suorituskyvyn ennakoinnissa on tärkeä, että asiakastyytyväisyyden määrittäminen tehdään ja kohdistaan oikein. Asiakastyytyväisyyden määrittämistapoja ja mittareita on syytä muuttaa asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja arvojen muuttuessa. (Lecklin 2006, 105–106.)

Asiakastyytyväisyystietoa voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin, kuten yrityksen toiminnan laadun ongelmakohtiin selvittämiseen ja toiminnan tason ylläpitämiseen. Tyytyväisyystiedon muut käyttöalueet ovat mm. kannuste-/johtamisjärjestelmän perustana luominen sekä asiakkaalta systemaattinen palautetiedon saaminen sekä arvostusten selvittäminen. (Rope & Pöllänen 1998, 61.)

Asiakaslähtöisyydestä sosiaalialalla säädetään laissa sekä käsitellään osana laadunhallintaa valtakunnallisissa suosituksissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812; Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallintaa 2000 luvuille). Vuoden 2001 alussa tuli voimaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka tarkoituksena oli turvata asiakkaan asema ja oikeudet sekä yhtenäistää asiakkaan ja palvelutarjoajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta. ”Sosiaalihuollon asiakaslaisissa on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista” (Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001, 13). Lain tavoitteena (2000/812) on ”edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.”

## 4 LAADUNHALLINTA

### 4.1 Laadunhallinta

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta kuuluvat sekä organisaation että henkilöstön toimintaan. Laadunhallinta edellyttää järjestelmällistä toiminnan seuranta ja arviointia sekä organisaation että eri yksiköiden tasolla. (Idänpään-Heikkillä ym. 2000.) Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallintaa ohjaavat valtakunnalliset suositukset. Valtakunnallisen suosituksen mukaan ”laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi.” (Outinen & Linqvist 1999.)

Ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnasta valmistui vuonna 1995. Suosituksen kolme peruslinjaa olivat: laadunhallinta on osa jokapäiväistä työtä, asiakaslähtöisyyden tulee olla laadunhallinnan painopiste ja sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta toteutetaan tiedolla ohjaamisella. Ensimmäisen suosituksen peruslinjaukset oli koettu hyväksi, mutta laadunhallintaan kaivattiin aikaisempaa selkeämpiä linjauksia ja ohjausta. Yhtenä kehittämisaikana nousi esiin asiakkaan äänen kuuluvuus sekä palautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Vuonna 1999 oli annettu toinen valtakunnallinen suositus. Suosituksella pyrittiin vastaamaan vuonna 1998 julkistamaa Julkisten palvelujen laatustrategia, joka sisälsi uusia linjauksia ja periaatepäätöksiä eurooppalaisia laatustrategioita huomioon ottaen. Toisen valtakunnallisen suosituksen tarkoituksena on:

- edistää asiakaslähtöistä toimintaa
- kuvata, miten laadunhallinnalla tuetaan hyvää palvelutoimintaa
- edistää laadunhallinnan käynnistymistä ja kehittymistä kaikilla sosiaali- ja terveydenhuollon alueilla
- täsmentää edellistä, vuonna 1995 julkaistua suositusta
- kannustaa toimimaan yhdessä hyväksytyjen laadunhallinnan päämäärien ja periaatteiden mukaisesti. (Outinen & Linqvist 1999.)

Toinen valtakunnallinen suositus ohjaa julkisten palveluiden lisäksi myös yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Suosituksen tärkeiksi toimijoiksi nousivat asiakas- ja ammattijärjestöt, laadunhallinnasta koulutuksessa vastaavat tahot sekä

laadunhallinnan tutkimuksen toteuttajat. Suosituksessa myös ohjataan ottamaan asiakkaat mukaan laadunhallintaan. Toisen suosituksen osa-alueita ovat:

- asiakas osallistumaan laadunhallintaan
- johto laatua luotsaamaan
- henkilöstöstä hyvän laadun edellytys
- laadunhallinta myös ehkäisevään toimintaan
- laatutyö perustuu prosessien hallintaan
- tiedolla yhä parempaan laatuun
- laatutyö järjestelmälliseksi
- tukea yksityiskohtaisista toimintasuosituksista ja laatukriteereistä (Outilinen & Linqvist 1999.)

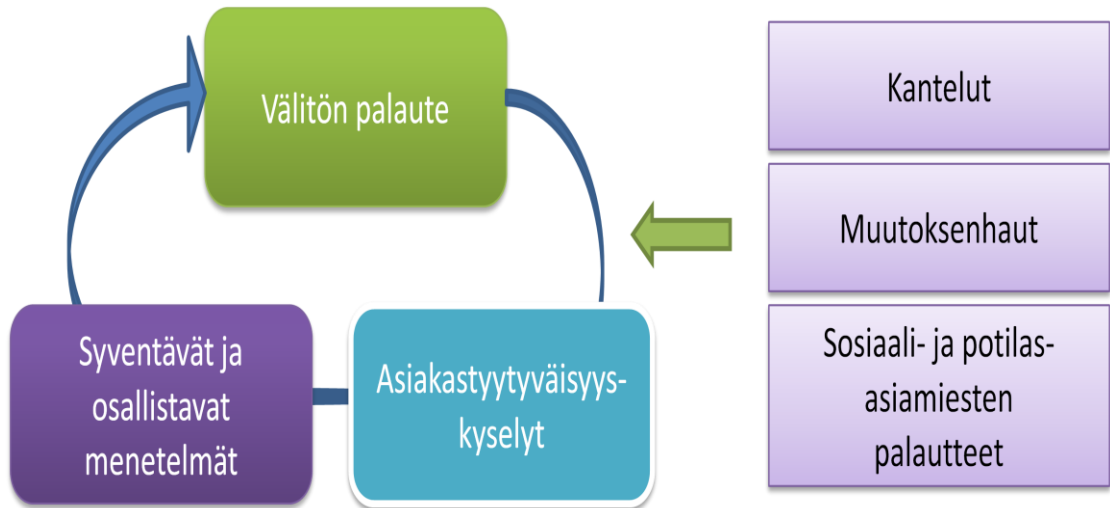
”Yhtenä suosituksena sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille on omaan toimintaan liittyvän tiedon kerääminen ja hyväksikäyttö.” Tarkoituksena on, että tietoa kerätään arvioinnin ja kehittämisen tueksi. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 5.)

#### 4.2 Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä

Asiakaspalautetta pidetään tärkeänä sosiaaliviraston toiminnan suunnittelussa ja kehittämisesä. Sosiaalivirastolla on oma asiakaspalvelujärjestelmä Asiakkaat toiminnan arvioijina ja konsultteina (ASKO). ASKO- työryhmä on sosiaalijohtajan asettama työryhmä, jossa edustajia kaikilta sosiaaliviraston vastuualueelta. Työryhmän tehtäviin kuuluu asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen sekä asiakastilinpäätöksen valmistaminen. Asiakaspalvelujärjestelmän työkaluna käytetään Digium Oy:n ohjelmistoa, jonne sosiaaliviraston asiakkaille on rakennettu oma raportointiportaali. Asiakaspalautteen raportointia hallinnoidaan sosiaaliviraston kehittämisspalvelujen arviointi- ja kehittämissyksikössä. Arviointi- ja kehittämissyksikössä myös toteutetaan laajoja kyselyjä. Sosiaaliviraston asiakaspalautteen keskeisiä tuloksia julkaistaan sosiaaliviraston asiakastiilipäätöksiin sekä erillisinä yksikkökohtaisina raporteina. (Asiakastilinpäätös 2011; Toimeentulotulotuen kysely 2010.)

Asiakaspalautetta kerätään sosiaalivirastossa pääsääntöisesti kolmella eri tavalla, joita ovat: välitön palaute, asiakaskyselyt ja syventävät menetelmät. Asiakastiilinpäätöksen tarkoituksena on tuoda esille asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia palvelujen laadusta. Systemaattisesti kootut asiakaskokemukset pidetään tärkeänä ja relevanttina tietona osana viraston johtamista ja palvelujen kehittämistä. ”Asiakastilinpäätös tuo näkyväksi palvelujen käyttäjien äänen. Yksi tapa toteuttaa asiakasläheistä palvelukulttuuria on se, että viraston toimintakäytäntöjä kehitetään monikanavaisen

asiakaspalautteen perusteella, jolloin asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet ja osallisuus paranevat.” (Asiakastilin päätös 2011.)



KUVIO 2. Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä (Asiakastilin päätös 2011).

Palvelun laadun varmistamisesta on tärkeä saada asiakkailta jatkuvasti palautetta ja kehittämisehdotuksia. Tästä johtuen palautteenantoon on pyrittävä tarjoamaan eri kanavia, kuten puhelin, henkilökohtainen kontakti, postitettu kyselylomake ja Internet. Palvelusta on myös tärkeä saada sekä kielteistä että myönteistä palautetta, koska näin voidaan korjata heikkouksia ja vahvistaa vahvuuksia. Asiakkaista saadusta palautteesta tulisi myös tiedottaa henkilöstölle. (Bergström & Leppänen 2009, 191.)

Sosiaaliviraston välittömällä palautteella tarkoitetaan palautetta, jota voidaan antaa Internetissä toimivan palautesivuston kautta, jossakin tapauksissa puhelimitse tai paperilomakkeella. Puhelimitse ja paperilomakkeella saatu palaute syötetään jälkeensä sähköiseen järjestelmään. Sähköisen järjestelmän ansiosta palautteenkäsittelyprosessi on reaaliaikainen. Asiakastyytyväisyyskyselyjä toteutetaan sekä vastuualueilla että sosiaaliviraston arviointi- ja kehittämissyksikössä. Kyselyitä toteutetaan Digium-ohjelmaa käyttäen, josta kerätty aineisto on helposti siirrettävissä erialisiin ohjelmiin (esim. Excel, SPSS, Nvivo). Laajemmista kyselyistä julkaistaan raportteja viraston Internet-sivuilla. Viraston yksikkökohtaisien ns. suppeampien kyselyjen tuloksia yleensä raportoidaan suoraan henkilökunnalle. Syventävät ja osallistavat menetelmät ovat kvalitatiivisia menetelmiä, joita käytetään silloin kun halutaan saada yksityiskohtaisempaa ja syvempää tietoa. (Asiakastilin päätös 2011. Toimeentulotuen kysely 2010.)

## TAULUKKO 2. Asiakaskyselyt 2011

Vastuualue	Kyselyjen määrä	vastaajia yht.
Aikuisten vastuualue	29	3216
Lapsiperheiden palvelut	1	302
Päivähoidon vastuualue	3	8298
Vanhusten palvelut	5	155
<b>Yhteensä</b>	<b>38</b>	<b>11971</b>

Vuonna 2011 sosiaalivirastossa oli toteutettu yhteensä 38 kyselyä (TAULUKKO 2), josta aikuisten vastuualueella kaksi laajaa asiakaskyselyä sosiaaliasemilla sekä poliklinisessa päihdehuollossa. Sosiaaliasemien kysely oli tarkoitettu kaikille tietynä ajanjaksona sosiaaliasemilla käyneille asiakkaille. Parhaimmat tulokset saivat henkilökunnan asiallinen kohtelu, asiantuntevuus ja riittävä ajankäyttö. (Asiakastilinpäätös 2011.)

Helsingin sosiaalivirastolla on kehitetty hyvän palvelun laadun mittari, jonka mukaan tässä kyselyssä mitataan palvelun laatua uudessa sosiaalityön/sosiaaliohjauksen yksikössä. Mittari kehitettiin sosiaaliviraston ASKO- hankkeessa yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Mittari kertoo yleisellä tasolla seitsemän väittämän avulla asiakkaiden kokemuksista. Tässä kyselyssä seitsemästä väittämästä käytettiin kuusi. (Toimeentulotuen kysely 2010.) Mittari on myös käytössä sosiaaliviraston laajoissa asiakaskyselyissä sekä Kuusikko-kuntien asiakaskyselyissä. Kuusikko-ryhmään kuuluu Suomen kuusi suurinta kaupunkia: Helsinki, Espoo, Vantaa, Turku, Tampere sekä Oulu. Palvelumittarin tavoitteena on tuoda näkyviin asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta kompaktissa ja informatiivisessa muodossa. Näin ollen kerättyjä tuloksia voidaan vertailla eri tavoin sekä ajallisesti että eri palveluiden välillä. (Asiakastilinpäätös 2011.)

### 4.3 Aikaisemmat tutkimukset

Helsingin sosiaalivirasto toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyitä joka vuosi. Ennen vuotta 2009 toimeentulotukikyselyt ovat olleet laajempia ja sisältäneet sekä toimeentulotuen hakemiseen liittyviä asioita että asiakkaiden arvioita sekä käynneistä sosiaalilyöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien vastaanotoilla että sosiaalityön tarpeesta. Asiakastapaamisilla tehtävästä työstä saatua asiakastietoa haluttiin kuitenkin parantaa ja toteuttaa omana kyselynä jatkossa. Sosiaalivirasto toteuttaa eri vuosina toimeentulotukikyselyn ja asiakaskyselyn. Kyselyiden jakamisella ja supistamisella pyrittiin vaikuttamaan mm. aikaisempien kyselyjen suhteellisen matalaan vastausprosenttiin. (Toimeentulotuen kysely 2010; Asiakaskysely 2009.) Tämän tutkimuksen kyselyyn oli sovellettu sekä toimeentulotuen että asiakaskyselyn palvelua laatua kuvailevia väitteitä. Väitteiden tuloksia vertaillaan aikaisempien kyselyiden tuloksiin niiden väitteiden ja vuosien osalta, joista tieto löytyy.

## 5 TUTKIMUSPROSESSI

Kyselyn tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä uudistuneen organisaation palvelun laatuun. Kyselyn toiminnallisena alueena oli Helsingin läntisen alueen asiakas-kunta. Otokoko arvioitiin suurehkoksi ja kvantitatiivinen menetelmä sopii tähän tutkimukseen hyvin. Kyselylomakkeessa käytettiin valmiita palvelun laatua kuvailevia väittämiä, joissa vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Kyselyssä oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta maksupalvelusta ja kehittämis ehdotuksista. Kyselyssä käytettiin kvantitatiivista menetelmää myös siksi, että kyselyn tuloksia oli tarkoitus vertailla aikaisempien kyselyiden tuloksiin ja selvittää se, että onko palvelun laatu muuttunut organisaatiouudistuksen jälkeen. Kyselyyn oli sovellettu aikaisempien toimeentulotukikyselyiden palvelun laatua kuvailevia väittämiä niin, että tuloksia voitiin vertailla keskenään ja selvittää eri muuttujien riippuvuuksia. Kyselylomake oli suunniteltu soveltaen sosiaaliviraston laadun mittareita. Kyselylomake esitettiin ja hyväksyttiin työyhteisössä. Asiakaskysely oli tarkoitettu vuonna 2011 tai aiemmin Haagan palvelupisteessä kaikille asioinneille asiakkaille.

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Haagan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palvelupisteen palvelun laatuun. Opinnäytetyö tehtiin asiakastyytyväisyystutkimuksena kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Kanasen mukaan (2011, 18) ”kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävät mittarit ovat määrällisiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisin menetelmin.” Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään eri asioiden riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Menetelmä edellyttää riittävän suurta otosta ja aineiston keruussa käytetään usein standardoituja kyselyitä, joissa vastausvaihtoehdot ovat valmiina. (Heikkilä 2004, 16). Tiedonkeruussa tavoitteena oli saada riittävän suuri otoskoko, jotta tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Opinnäytetyön tutkimusta varten laadittiin kyselylomake, jossa vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Kyselyssä oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta. Kyselyn tuloksia oli myös tarkoitus vertailla aikaisempien kyselyiden tuloksiin sekä selvittää onko palvelun laadussa tapahtunut muutoksia.



## 5.2 Tutkimuksen toteutus ja vastausaktiivisuus

Kyselylomakkeita jaettiin heinäkuun 2012 aikana 516 kappaletta. Lomakkeita palautui yhteensä 56 kappaletta, josta 9 kappaletta Internetin kautta ja 5 kappaletta tuli myöhässä. Kysely toteutettiin suomen kielellä. Lomakkeet tulostettiin ja jaettiin Haagan palvelupisteen kolmelle ammattiryhmälle: sosiaalityöntekijöille, sosiaaliohjaajille ja etuuskäsittelijöille, jotka joko lähettivät kyselylomakkeet asiakkaille toimeentulotukipäätösten mukana tai luovuttivat asiakkaalle asiakaskäynnillä. Kyselyyn oli myös mahdollista osallistua Internetin kautta. Linkki sähköiseen lomakkeeseen löytyi Sosiaaliviraston sivuilla, josta oli tiedote kyselyssä.

Kyselyyn vastanneiden vastausprosentti oli 10,8 ja Internetin kautta vastanneiden vastausprosentti oli 1,7. Toimistoon palautuneiden lomakkeiden vastausprosenttia voidaan pitää aika matalana verrattuna muihin toimeentulotukikyselyihin, koska lähetettyjen tai luovutettujen kyselyiden mukana ei ole ollut palautuskuoria. Kyselyitä piti joko toimittaa toimistoon itsenäisesti tai osallistua kyselyyn Internetin kautta. Tämän lisäksi toimeentuloetukyselyn 2010 mukaan vastausaktiivisuus on kuluvinä vuosina ollut laskusuunnassa. Vastausprosentin lasku voidaan yhdistää kyselyn toteutumistaan. Aikaisempina vuosina asiakkailta on ollut enemmän mahdollisuuksia täyttää kysely toimistokäynnin aikana.

Vastausprosentit 2011–2010:

TAULUKKO 3. Vastausprosentit 2012-1998

	Vastausprosentti (%)
2012	10,8
2011	Haaga 30,
2011	koko kaupunki 20
2010	Haaga 14,4,
2010	koko kaupunki 18,6
2008	19
2006	21
2004	25
2002	25
2000	27
1998	34
Yhteensä	100,0

Internetin kautta vastanneiden vastausprosenttia voidaan pitää erittäin matalana verrattuna toimeentulotukikyselyn 2010 vastausprosenttiin, joka oli silloin 9,5 % sekä toimeentulotukikyselyyn 2008, joka oli 5 %. Tämän lisäksi Internetin vastausprosentti on ollut tasaisessa kasvussa ainakin vuodesta 2008 alkaen.

### 5.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen tavoitteena oli saada luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa tutkimusongelman kannalta. Luotettavuutta arvioidaan käyttämällä validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä. Yleisesti ottaen validiteetti tarkoittaa sitä, että mitataan ja tutkitaan oikeita asioita ja reliabiliteetti tutkimustulosten pysyvyyttä. (Kananen 2011, 118.) Tutkimuksen perusvaatimuksena on, että se tehdään rehellisesti, puolueettomasti ja niin, ettei vastaajalle aiheudu tutkimuksesta haittaa. Onnistuneen tutkimuksen tuloksena voidaan saada luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä 2004, 29.)

Tutkimuksen validius tarkoittaa sitä, että tutkimuksen mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät ovat joskus ristiriidassa tutkittavaan asiaan, koska vastaajat ovat käsittäneet kysymykset eri tavalla kuin tutkija on olettanut. Mikäli tutkija käsittelee tuloksia vain oman ajattelumallin mukaisesti, ei tuloksia enää voi pitää luotettavina ja pätevinä. (Hirsijärvi 2008, 226–227.) Validius tarkoittaa yleisesti ottaen systemaattisen virheen puuttumista. Validiutta on tarkoitus tarkastella etukäteen kyselyn suunnitteluvaiheessa. Tutkimuslomakkeeseen suunniteltuja kysymyksien tulee kuvata oikeita asioita sekä mitata niitä yksiselitteisesti, ja niiden on katettava koko tutkimuksen ongelma. Tämän lisäksi perusjoukon tarkka suunnittelu sekä korkea vastausprosentti parantavat validin tutkimuksen toteutumista. (Heikkilä 2004, 29.)

Tässä tutkimuksessa validiteetti nojautuu väittämien oikeaan suunnitteluun sekä vastausprosenttiin. Kyselylomakkeen väittämät (kysymykset 4-7) sovellettiin aikaisemmista toimeentulotukikyselyistä ja muut kysymykset rakennettiin niin, että palvelun laatua voidaan tarkastella muuttuneiden asioiden pohjalta. Tutkimuksen täysin luotettavien tuloksien tuottamista heikentää suhteellisen matala vastausprosentti.

Tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta tai kykyä antaa ei-sattumavaraisia tuloksia. Reliaabelius voidaan todeta esimerkiksi silloin, kun kaksi eri tutkijaa päätyy samaan tulokseen. (Hirsijärvi ym. 2009, 231.) Kvantitatiivista aineistoa käsiteltäessä tutkijan on oltava koko ajan tarkka ja kriittinen, koska virheitä voi sattua monessa eri vaiheessa, kuten tietoja kerätettäessä, syötettäessä, käsiteltäessä

ja tuloksia tulkittaessa. Luotettavuutta yleensä pienentää pienehkö otoskoko sekä suuri lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. Tutkimusta suunniteltaessa on myös varmistettava, että kohderyhmä ei ole vino, vaan otos edustaa koko perusjoukkoa. (Heikkilä 2004, 30.)

Tässä tutkimuksessa reliabiliteetti perustuu otantatapaan ja kyselylomakkeiden huolelliseen käsittelemiseen. Kyselyn kohderyhmäksi valittiin heinäkuussa 2012 asioineet asiakkaat, jotka olivat asioineet jo ennen vuotta 2012. Otantatapa oli melkein samanlainen menetelmä kuin aikaisemmissa toimeentulotukikyselyissä, esimerkiksi vuosina 2010 ja 2008. Kysely toteutettiin otantana siten, että lomakkeet jaettiin Haagan palvelupisteen kolmelle ammattiryhmälle, jotka joko lähettivät kyselylomakkeet asiakkaille toimeentulotukipäätösten mukana tai luovuttivat sen asiakkaalle asiakaskäynnillä. Työntekijät myös pitivät kirjaa siitä, montako lomakkeita oli jaettu asiakkaille. Lomakkeen mukana oli saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta sekä myös siitä, että kysely löytyy myös sosiaaliviraston Internet-sivuilla. Näin varmistettiin, että kaikilla heinäkuun aikana asioineilla olisi samat mahdollisuudet vastata kyselyyn. Aikaisemmissa kyselyissä lomakkeita jaettiin asiakkaille kolmen viikon ajan ja mukana oli palautuskuoria. Tämän kyselyn jakeluaika pidennettiin noin viikolla, koska lomakkeiden mukana ei ollut palautuskuoria. Tutkimusaineisto kerättiin Digium- ohjelmistoon, josta se on löydettävissä ja tarkistettavissa myöhäisempää käyttöä, vertailua tai muita tutkimuksia varten. Tämän jälkeen Digium- ohjelmaan kerätty aineisto siirrettiin jatkoanalyysia varten Aki Taanilan tilastoapu-ohjelmaan. Tutkimusaineiston käsittelyvaiheessa huomattiin, että taustatietojen koulutusvalinnoista puuttui yksi vaihtoehto (ammattillinen koulutus). Ennalta lomakkeeseen suunniteltu ammatillinen koulutus jäi virheellisesti pois kyselyn syöttämävaiheessa Digium- ohjelmaan. Vastaajien taustatietojen vääristämisen estämiseksi päätettiin, että koulutustietoja ei tässä tutkimuksessa käsitellä.

#### 5.4 Tutkimuksen kuvaus

Tässä raportissa kuvaillaan opinnäytetyön tuloksia. Opinnäytetyön tulokset esitetään käyttämällä taulukointia, kuvioita, keskiarvoja ja hajontalukuja sekä ristiintaulukointia. Taustatietojen analysoinnissa on käytetty taulukointia, koska taulukko on taloudellinen ja objektiivinen tapa esittää tutkimuksen lukuja, joita lukija voi helposti vertailla ja tutkia niiden välisiä suhteita. Taulukoista on myös helppo tehdä lisälaskelmia. (Heikkilä 2004, 148.) Kyselyn taustatiedot ja keskiarvot esitetään myös kuvioina, koska kuviot ovat nopea tiedonvälityksen väline, jotka herättävät lukijan mielenkiinnon

(Heikkilä 2004, 153–154). Tutkimuksen laatua kuvaavien väittämien analysoinnissa on käytetty keskiarvoja ja keskihajontoja. Keskiarvojen avulla kyselyn tuloksia vertailaan aikaisempiin tuloksiin. Heikkilän mukaan keksiarvoa ja keskihajontalukua käytämällä aineistojen tieto saadaan tiiviiseen muotoon. Keskihajonta kuvaa sitä, kuinka hajallaan tuloksen arvot ovat keskiarvon ympärillä. ”Mitä pienempi hajonta on, sitä lähempänä mittaukset ovat toisiaan tai keskimääräistä arvoa.” (Heikkilä 2004, 84–86.) Keskihajontalukujen avulla tutkimuksessa tarkastellaan mm. eri ryhmien mielipiteiden vaihtuvuus suhteessa palvelun laadun väittämiin.

Kyselyn tulosten eri muuttujien väliseen tutkimiseen on käytetty ristiintaulukointia. ”Ristiintaulukoinnilla tutkitaan muuttujien jakautumista ja niiden välisiä riippuvuuksia. (Ristintaulukointi” (KvantiMOTV 2012). Ristintaulukoinnin avulla saadaan selville esimerkiksi onko asiakkuuden pituudella ja asiakastyytyväisyydellä tietyiltä osilta riippuvuutta. Tämän tutkimuksen lomake suunniteltiin Digium- ohjelmalla, joka mahdollistaa sekä kyselyn laadinnan että aineiston alustavan analyysiin. Tämän jälkeen Digium- ohjelmaan kerätty aineisto siirrettiin Aki Taanilan tilastoapu-ohjelmaan.

Tilastollisesti merkitsevien tuloksien selvittämisessä tutkimuksessa on käytetty p-arvoa eli merkitsevyytensä. Heikkilän mukaan merkitsevyytensä ilmoittaa, kuinka suuri riski on, että saatu ero tai riippuvuus johtuu sattumasta. Yleisimmin käytetyt merkitsevyytensä ovat 0,05, 0,01 ja 0,001. Heikkilä toteaa, että silloin kun tilastollisessa tarkastelussa  $p \leq 0,001$  tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä,  $0,001 < p \leq 0,01$  tulos on tilastollisesti merkitsevä ja  $0,01 < p \leq 0,05$  tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä. Mikäli  $0,05 < p \leq 0,1$  tulos on tilastollisesti suuntaa antava (oireellinen). Yleisin merkitsevyytensä on 0,05, joka yleensä riittää opinnäytetöissäkin. (Heikkilä 2004, 194–195). Tässä tutkimuksessa tilastollisen merkitsevyyden rajana käytetään viittä prosenttia (0,05).

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

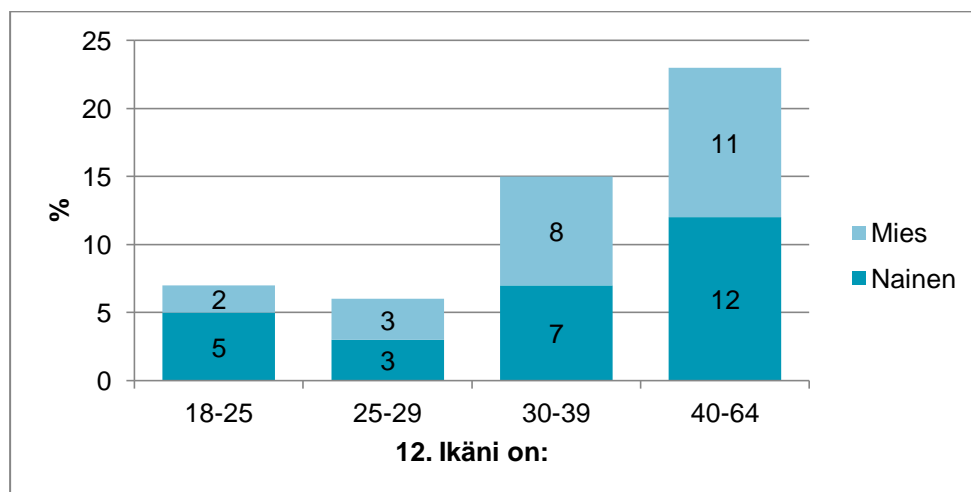
### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastanneista naisia ja miehiä oli melkein yhtä paljon. Naisten osuus ylitti miesten osuuden vain 5,9 %. Lähes 75 % vastanneista oli 30–64 -vuotiaita ja lähes puolet 40–64 -vuotiaita. 18–25 -vuotiaita ja 25–29 -vuotiaita oli melkein yhtä vähän, noin 1/5 molempia.

TAULUKKO 4. Vastaajan taustatiedot ( $n=51$ )

	Osuus (%)
Sukuoli	
Nainen	52,9 %
Mies	47,1 %
Ikä	
18–25	13,7 %
25–29	11,8 %
30–39	29,4 %
40–64	45,1 %
Yhteensä	100,0 %

Seuraavassa kuviossa (KUVIO 3) on esitetty miesten ja naisten osuudet neljässä ikäryhmässä. Naisia ja miehiä oli lähes yhtä paljon kaikissa ikäryhmissä.



KUVIO 3. Naisten ja miesten osuudet neljässä ikäryhmässä

Suurin osa vastaajista (TAULUKKO 5) oli yksin tai vanhempien/ sukulaisten kanssa asuvia. Toiseksi suurin ryhmä oli yksinhuoltajat.

TAULUKKO 5. Perhetyyppi ( $n=50$ )

Perhetyyppi	Osuus(%)
Yksin asuva, vanhempien/sukulaisten kanssa asuva	68,0
Yksinhuoltaja	20,0
Avo-/avioliitto, perheessä alle 18 -vuotiaita lapsia	4,0
Avo-/avioliitto, perheessä ei alle 18 -vuotiaita lapsia	8,0
Yhteensä	100,0

Valtaosalla vastaajista (TAULUKKO 6) on vakinainen asunto ja melkein 1/5:lla vastaajista ei ole vakinaista asuntoa.

TAULUKKO 6. Asumismuoto ( $n=46$ )

	Osuus (%)
Minulla on vakinainen asunto	78,3
Minulla ei ole vakinaista asuntoa	21,7
Kaikki	100,0

Suurin osa kyselyyn vastanneista (TAULUKKO 7) oli työttömiä. Työssä käyviä oli toiseksi suurin vastaajaryhmä.

TAULUKKO 7. Vastanneiden elämäntilanne ( $n=51$ )

	Osuus (%)
Työssä	15,7
Työtön	56,9
Eläkkeellä	9,8
Äitiys-, vanhempainlomalla, hoitovapaalla	3,9
Opiskelija	7,8
Sairauslomalla	5,9
Yhteensä	100,0

Asiakkuuden kesto (alle seitsemästä kuukaudesta yli kolmeen vuoteen), ( $n=49$ )

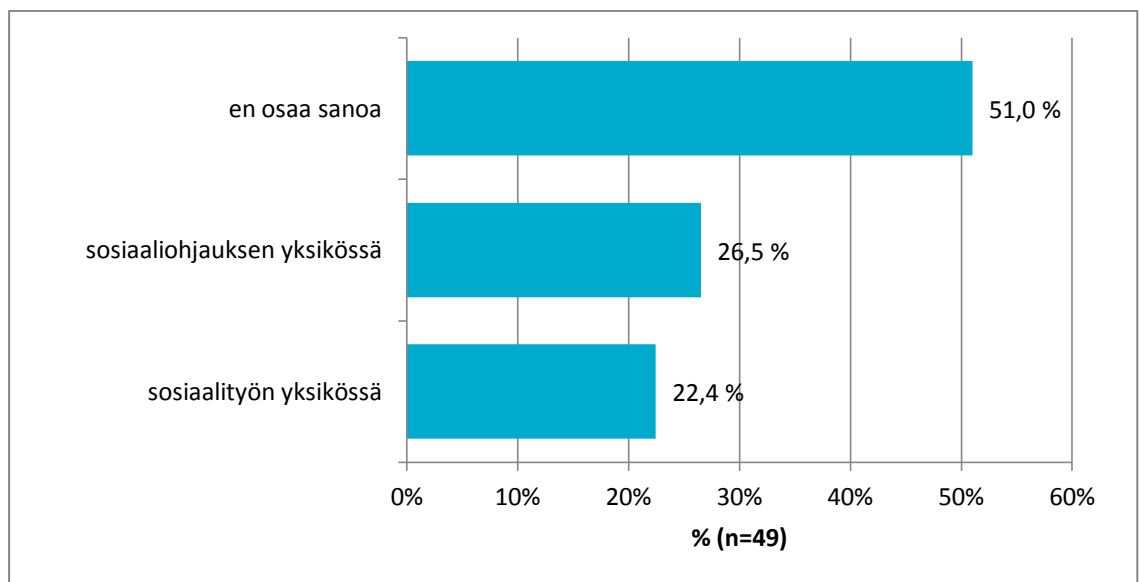
Melkein 43 % asiakkaista oli ollut Haagan palvelupisteen tai jonkin muun sosiaaliaseman asiakkaana yli kolme vuotta, lähes 39 % 1-3 vuotta, noin 10 % 7-12 kuukautta ja noin 8 % alle 7 kuukautta.

## 6.2 Tiedotukseen ja asiointiin liittyviä näkökohtia.

Haagan palvelupiste on tiedottanut asiakkaita organisaatiouudistuksesta monella eri tavalla. Melkein puolet kyselyyn vastanneista eivät kuitenkaan olleet tietoisia organisaatiouudistuksesta.

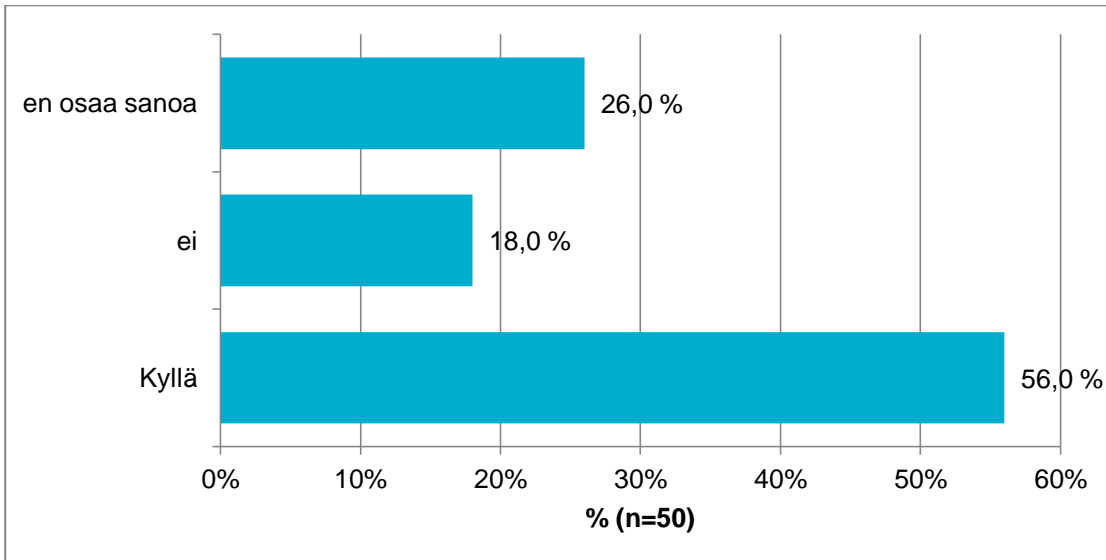
Kyselyssä kysyttiin tiesitkö, että sosiaaliviraston organisaatio uudistui 1.1.2012 alkaen? Kysymykseen tuli 51 vastausta, joista 52 % oli myönteisiä ja 48 % kielteisiä. Tämän perusteella voidaan päätellä, että yksikössä on kehitettävää tiedotettaessa muutoksista.

Kyselyssä kysyttiin (KUVIO 4) missä yksikössä asioit. Hieman yli puolet kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa missä yksikössä asioi. Sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yksikössä asioivia oli melkein yhtä paljon.



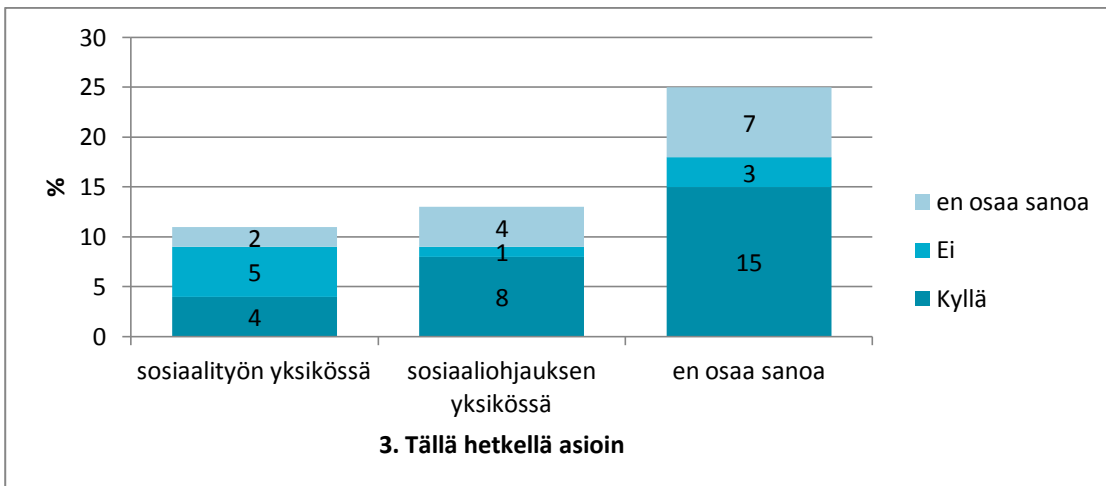
KUVIO 4. Tällä hetkellä asioin

Kyselyssä kysyttiin (KUVIO 5) ovatko vastuutyöntekijäsi vaihtuneet. Lähes puolella vastanneista vastuutyöntekijät oli vaihtunut ja ¼ osa vastanneista ei osannut sanoa vastuutyöntekijöiden vaihtumisesta.



KUVIO 5. Ovatko vastuutyöntekijäsi vaihtuneet?

Seuraavassa kuviossa (KUVIO 6) ilmenee, että sosiaaliohjauksen yksikössä vastuutyöntekijät ovat vaihtuneet useammin kuin sosiaalityön yksikössä.



KUVIO 6. Ovatko vastuutyöntekijäsi vaihtuneet?

Kyselyyn vastanneista (TAULUKKO 8) sosiaaliohjauksyksikössä asioineilla vähän yli 60 % asiakkaista vastuutyöntekijät olivat vaihtuneet. Sosiaalityön yksikössä asioineilla työntekijät olivat vaihtuneet huomattavasti harvemmin, vain 36 % kyselyyn vastanneista.

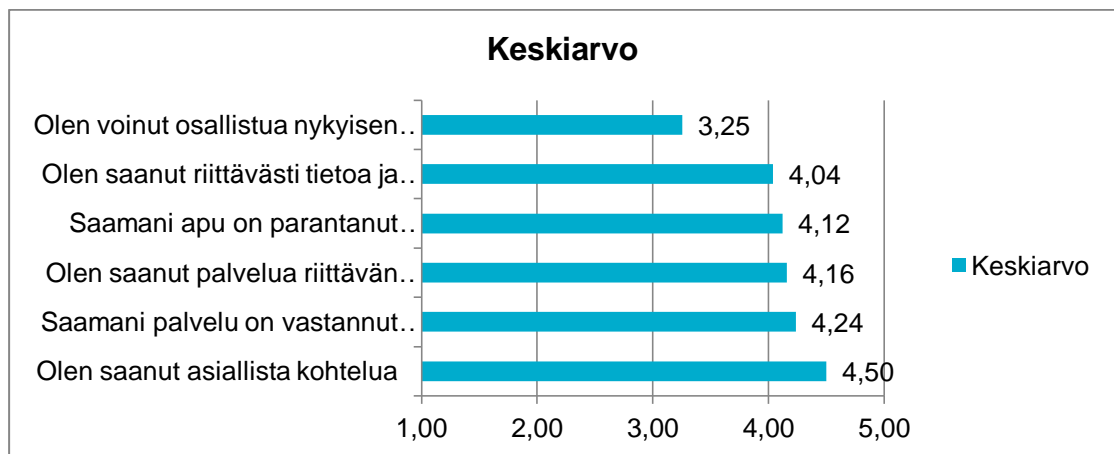


TAULUKKO 8. Ovatko vastuutyöntekijäsi vaihtuneet?

	Tällä hetkellä asioin			Kaikki (n=49)
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=13)	en osaa sanoa (n=25)	
Kyllä	36,4	61,5	60,0	55,1
Ei	45,5	7,7	12,0	18,4
en osaa sanoa	18,2	30,8	28,0	26,5
Yhteensä	100,0	100,0	100,0	100,0

### 6.3 Palvelumittari

Vastaajia pyydettiin arvioimaan yleisen laadun kuutta väittämää mielipideasteikoilla 1-5 (5= olen samaa mieltä, 1= olen eri mieltä). Eniten hyviä arvoja (KUVIO 7) asiakkaat ovat antaneet asiallisesta kohtelusta. Asiakkaiden saama palvelu on myös saanut hyviä arvoja. Alhaisimpia arvoja ovat asiakkaat antaneet mahdollisuudelle osallistua nykyisen palvelun suunnitteluun ja arviointiin.



KUVIO 7 Kysymys 4. Palvelumittari (keskiarvot yhteensä), (n=51)

Taulukossa 9 väittämien keskiarvot on esitetty ryhmittäin. Melkein kaikkien väittämien arvot vaihtelivat suuresti ryhmittäin. Sosiaalityön yksikkö sai parhaimmat arvot väittämässä: ”saamani apu on parantanut elämäntilannettani.” Sosiaaliohjauksen yksikkö sai parhaimmat arvot viidessä väittämässä, josta kolmessa ero yksiköiden välillä on melko tuntuva. Nämä väittämät ovat: ”olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”, ”olen saanut palvelua riittävän nopeasti” sekä ”olen saanut riittävästi tietoa ja neuvonta.” Kaksi viimeistä väittämää: ”saamani palvelu on vas-

tannut tarpeitani” ja ”olen saanut asiallista kohtelua” saivat molemmissa yksiköissä hyvin korkeat arvot. Tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja on todettu vain yhdessä väittämässä: ”saamani apu on parantanut elämäntilannettani”, jossa parhaimmat arvosanat sai sosiaalityön yksikkö 4,64.

TAULUKKO 9 kysymys 4. Palvelumittari (keskiarvot kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskiarvo			Kaikki (n=51)
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=13)	en osaa sanoa (n=25)	
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	3,9	4,7	3,7	4,0
Olen saanut asiallista kohtelua	4,6	4,8	4,3	4,5
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,6	4,8	3,8	4,2
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	3,9	4,5	4,2	4,2
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,1	3,5	3,2	3,3
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	4,6	4,4	3,7	4,1

Taulukossa 10 on esitetty vertailutaulukko, jossa väittämien keskiarvot vertaillaan asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksiin 2011–2008. Kaikki arvot on mitattu asteikoilla 1-5. Vuosina 2011 ja 2009 toteutettuja kyselyjä oli tarkoitettu ainoastaan asiakasta-paamisilla käyville asiakkaille ja vuosina 2010 ja 2008 toteutettuja kyselyjä oli tarkoitettu kaikille sosiaaliesemien asiakkaalle. Parhaat tulokset asiakkaat ovat antaneet vuonna 2009. Sen jälkeen tulokset ovat laskeneet mutta kehittyvät myönteiseen suuntaan.

TAULUKKO 10 Kysymys 4. Palvelumittari (vertailutaulukko)

	2012	Keskiarvo			
		2011	2010	2009	2008
		Koko kaupunki 4,4			
Olen saanut asiallista kohtelua	4,5	Haaga 4	4	4,6	4,0
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,2	4	3,7	4,3	3,6
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,2		3,6		3,5
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	4,1		3,6		3,5
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	4	3,8	4,3	3,7
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,3		3		3,0

Seuraavassa taulukossa (TAULUKKO 11) on esitetty väittämien keskiarvot ja keskihajonnat. Kaikkien keskiarvojen keskihajonnat ovat melko suuria. Kaikkien vastaajien mielipiteet jakaantuivat melko voimakkaasti kohti asteikon 1-5 ääripäitä.

TAULUKKO 11. Palvelumittari (keskiarvot ja keskihajonnat yhteensä)

	Keskiarvo (n=51)	Keskihajonta (n=51)
Olen saanut asiallista kohtelua	4,50	1,02
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,24	1,26
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,16	1,17
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	4,12	1,14
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,04	1,33
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	3,25	1,28

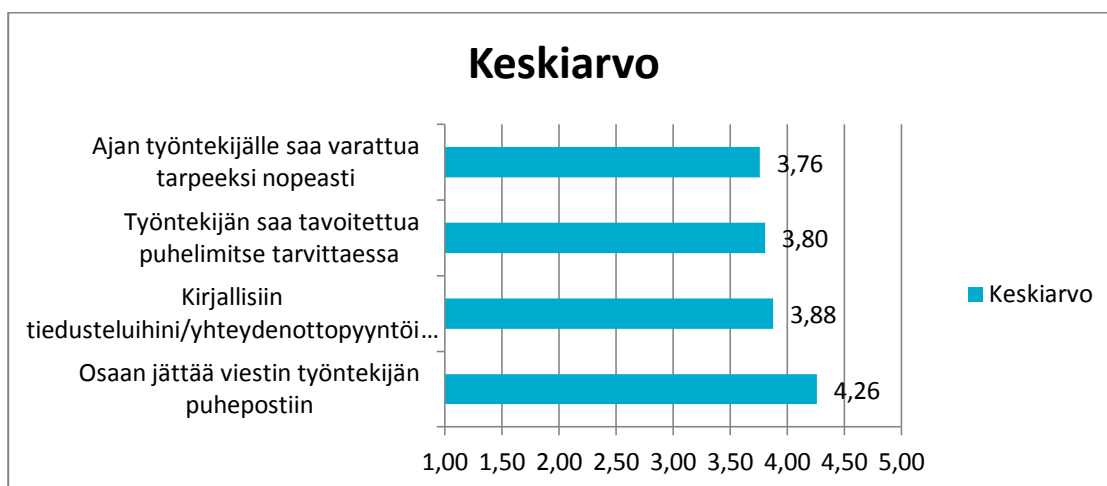
Taulukossa 12 on esitetty kaikkien ryhmien keskihajonnat ryhmittäin. Sosiaalityöyksikössä asioineilla vastaajilla mielipiteet ovat jakautuneet hyvin voimakkaasti toisistaan. Sosiaaliohjauksen yksikössä asioineilla mielipiteet olivat paljon lähempänä keskiarvoa, paitsi väittämässä Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin.

TAULUKKO 12. Palvelumittari (keskihajonnat kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskihajonta			Kaikki (n=5)
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=13)	en osaa sanoa (n= 25)	
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	1,38	0,48	1,54	1,33
Olen saanut asiallista kohtelua	1,21	0,87	1,03	1,02
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	1,21	0,60	1,42	1,26
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	1,38	0,88	1,15	1,17
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	1,38	1,20	1,34	1,28
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	1,21	0,67	1,21	1,14

#### 6.4 Palvelun toimivuus

Vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelun toimivuuden neljää väittämää mielipideasteikoilla 1-5 (5= olen samaa mieltä, 1= olen eri mieltä). Eniten hyviä arvoja asiakkaat ovat antaneet omalle osaamiselle jättää viestin työntekijän puhepostiin. Työntekijän nopea ajanvaraus on saanut kaikista matalimmat arvot.



KUVIO 8 Kysymys 5. Palvelun toimivuus (keskiarvot yhteensä), ( $n=51$ )

Taulukossa 13 palvelun toimivuuden väittämien keskiarvot on esitetty ryhmittäin. Melkein kaikki väittämien arvot vaihtelivat suuresti ryhmittäin. Sosiaalityön yksikkö sai parhaimmat arvot väittämässä: ”ajan sosiaalityöntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti.” Kolmessa muussa väittämässä parhaimmat arvot sai sosiaaliohjauksen yksikkö, joista kahdessa ero sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksiköiden välillä oli muita suurempi. Nämä väittämät ovat: ”kirjallisiin tiedusteluihini/yhteydenottoopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti” ja ”työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa.” Tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja on todettu vain yhdessä väittämässä: ”kirjallisiin tiedusteluihini/yhteydenottoopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti”, jolloin sosiaaliohjauksen yksikkö sai parhaimman arvosanan 4,38.

TAULUKKO 13. Palvelun toimivuus (keskiarvot kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskiarvo			Kaikki ( $n=51$ )
	sosiaalityön yksikössä ( $n=11$ )	sosiaaliohjauksen yksikössä ( $n=13$ )	en osaa sanoa ( $n=25$ )	
			3,9	
Osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin	4,40	4,69	6	4,26
Ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti	4,00	3,85	0	3,76
Työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa	3,91	4,31	6	3,80
Kirjallisiin tiedusteluihini/yhteydenottoopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti	4,00	4,38	3	3,88

Palvelun toimivuuden väittämiä tarkasteltiin suhteessa asiakkuuden pituuteen. Tilastollisesti merkitseviä tuloksia oli todettu kahdessa väittämässä: ”osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin” sekä ”työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa.” Näin voidaan todeta, että asiakkuuden pituudella on merkitystä palvelun toimivuuteen.

Taulukossa 14 on esitetty palvelun toimivuuden väittämien keskiarvot ja keskihajonnat. Kaikkien keskiarvojen keskihajonnat ovat melko suuria. Kaikkien vastaajien mielipiteet jakaantuivat melko voimakkaasti kohti asteikon 1-5 ääripäitä.

TAULUKKO 14. Palvelun toimivuus (keskiarvot ja keskihajonnat yhteensä), (n=51)

	Keskiarvo	Keskihajonta
Osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin	4,26	1,03
Kirjallisiin tiedusteluihini/yhteydenottoopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti	3,88	1,07
Työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa	3,80	1,25
Ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti	3,76	0,98

Taulukossa 15 on esitetty kaikkien ryhmien keskihajonnat ryhmittäin. Sosiaalityöyksikössä asioineilla vastaajilla mielipiteet ovat jakautuneet hieman voimakkaammin kuin sosiaaliohjauksen yksikössä.

TAULUKKO 15. Palvelun toimivuus (keskihajonnat kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskihajonta			
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=13)	en osaa sanoa (n=25)	Kaikki (n=51)
Osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin	0,97	0,63	1,17	1,03
Ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti	0,94	1,07	1,00	0,98
Työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa	1,30	0,95	1,33	1,25
Kirjallisiin tiedusteluihini/yhteydenottoopyyntöihini/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti	1,41	0,65	1,01	1,07

Taulukossa 16 on esitetty vertailutaulukko, jossa palvelun toimivuuden väittämien keskiarvot vertaillaan asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksiin 2011–2009. Kaikki arvot on mitattu asteikoilla 1-5. Kahdessa väittämässä: ”osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin” ja ”kirjallisiin tiedusteluihin/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti”, Haagan palvelupisteen arvot ylittivät vuosien 2011 ja 2009 arvot.

Yhdessä väittämässä: ”työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa”, arvot nousivat huomattavasti verrattuna vuoden 2011 omiin arvoihin ja kasvoivat hieman koko kaupungin vuoden 2001 yli vuoden 2009 tasolle. Viimeisessä väittämässä: ”ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti”, arvot nousivat hieman verrattuna vuoden 2011 omiin arvoihin, mutta eivät ylittäneet vuoden 2009 tasoa.

TAULUKKO 16. Palvelun toimivuus (vertailutaulukko)

	2012	2011	2009
	Keskiarvo		
Osaan jättää viestin työntekijän puhepostiin	4,3	3,9	4
Kirjallisiin tiedusteluihin/yhteydenottopyyntöihin/puhepostiini vastataan riittävän nopeasti	3,9	3,4	3,7
Työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa	3,8	Koko kaupunki 3,6 Haaga 3,3	3,8
Ajan työntekijälle saa varattua tarpeeksi nopeasti	3,8	Koko kaupunki 3,8 Haaga 3,7	4,1

#### 6.5 Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa.

Tämä mittari koskee vain sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, koska etuuskäsittelijöille ei voi varata aikaa. Vastaajia pyydettiin arvioimaan vuorovaikutuslaadun viitta väittämää mielipideasteikoilla 1-5 (5= olen samaa mieltä, 1= olen eri mieltä).

Eniten hyviä arvoja (KUVIO 9) asiakkaat ovat antaneet työntekijän valmiudesta paneutua tarpeeksi asiakkaan asioihin. Kaikista matalimmat arvot asiakkaat ovat antaneet työntekijän käsitykselle asiakkaan avuntarpeesta.



KUVIO 9 Kysymys 6. Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa (keskiarvot yhteensä), (n=51)

Taulukossa 17 vuorovaikutuslaadun väittämät on esitetty ryhmittäin. Kaikki väittämien arvot vaihtelevat ryhmittäin. Kaikissa väittämässä sosiaaliohjauksen yksikkö sai parhaimmat arvot. Viimeisessä väittämässä: ”työntekijällä on tarpeeksi aika tapaamisessa” sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksikön arvot olivat melko samat. Tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja ei ole todettu.

TAULUKKO 17. Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa (keskiarvot kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskiarvo			Kaikki (n=51)
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=13)	en osaa sanoa (n=25)	
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	4,09	4,17	3,88	4,02
Työntekijä paneutuu tarpeeksi asioihini	4,27	4,50	4,08	4,24
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	4,00	4,58	4,16	4,22
Koen tulleeeni kuulluksi	4,00	4,50	3,96	4,12
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeestani kuin itselläni	4,00	4,33	3,64	3,92

Taulukossa 18 vuorovaikutuslaadun väittämät vertaillaan sosiaaliasemien asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksiin 2011–2009. Kaikki arvot on mitattu asteikoilla 1-5. Parhaat arvot asiakkaat ovat antaneet vuonna 2009. Vuonna 2011 annetut arvot ovat laskeneet, mutta vuonna 2012 neljän väittämän arvot taas kääntyivät myönteiseen suuntaan. Viidennessä väittämässä: ”työntekijällä on tarpeeksi aika tapaamisissa”, arvot jäivät hieman alle vuosien 2011 ja 2009 arvoja.

TAULUKKO 18. Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa (vertailutaulukko)

	Keskiarvo		
	2012	2011	2009
Työntekijä paneutuu tarpeeksi asioihini	4,2	4	4,4
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	4,2	4,1	4,4
Koen tulleeeni kuulluksi	4,1	4	4,3
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	4,0	4,3	4,5
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeestani kuin itselläni	3,9	3,8	4,1

Taulukossa 19 on esitetty väittämien keskiarvot ja keskihajonnat. Kaikkien väittämien keskihajonnat ovat melko suuria. Kaikkien vastaajien mielipiteet jakaantuivat melko voimakkaasti kohti asteikon 1-5 ääripäitä.

TAULUKKO 19. Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa (keskiarvo ja keskihajonta yhteensä)

	Keskiarvo (n=51)	Keskihajonta (n=51)
Työntekijä paneutuu tarpeeksi asioihini	4,24	0,94
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	4,22	0,89
Koen tulleetni kuulluksi	4,12	1,07
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	4,02	1,02
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeestani kuin itselläni	3,92	1,01

Taulukossa 20 on esitetty sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen yksikön keskihajonnat. Sosiaalityön yksikössä asioineilla vastaajilla mielipiteet ovat vaihtuneet voimakkaammin kuin sosiaaliohjauksen yksikössä asioineilla.



TAULUKKO 20. Vuorovaikutuslaatu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisessa (keskihajonnat kaikkien ryhmien erikseen)

	Keskihajonta			Kaikki (n=50)
	sosiaalityön yksikössä (n=11)	sosiaaliohjauksen yksikössä (n=12)	en osaa sanoa (n=25)	
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	1,04	0,94	1,09	1,02
Työntekijä paneutuu tarpeeksi asioihini	1,01	0,80	1,00	0,94
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	1,41	0,67	0,69	0,89
Koen tulleeeni kuulluksi	1,41	1,00	0,95	1,07
Työntekijällä on sama käsitys avun tarpeestani kuin itselläni	1,26	0,89	0,91	1,01

Vuorovaikutuslaadun väittämiä tarkasteltiin suhteessa asiakkuuden pituuteen ja selvitetiin oliko asiakkuuden pituudella ja väittämien arvioinnissa tilastollisesti merkitseviä tuloksia. Tilastollisesti merkitsevä tulos oli saatu väittämässä: ”voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista.” Tämän perusteella voidaan todeta, että asiakkuuden pituudella on merkitystä luottamusasioissa.

Tämän lisäksi vuorovaikutuslaadun väittämiä tarkasteltiin suhteessa työntekijän pysyvyyteen. Tilastollisesti merkitsevä tulos oli saatu väittämässä: ”työntekijän saa tavoitettua puhelimitse tarvittaessa.” Tuloksen perusteella voidaan todeta, että työntekijän tavoitettavuudella ja työntekijän pysyvyydellä on merkitystä.

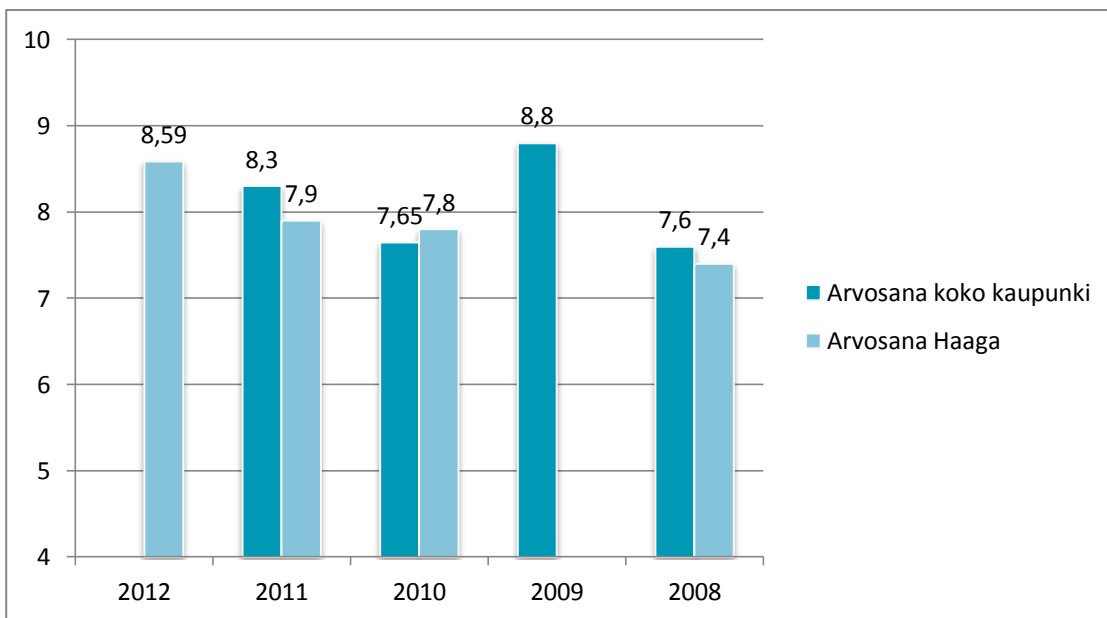
## 6.6 Kouluarvosana

Kyselyssä pyydettiin asiakkailta antamaan kouluarvosana saamalleen palvelulle asteikolla 10-4 (10=erinomainen, 4=huono). Lähes 90 % vastanneista antoi arvosanaksi kymmenestä kahdeksaan ja loput 10 % vastanneista antoi alle kahdeksan.

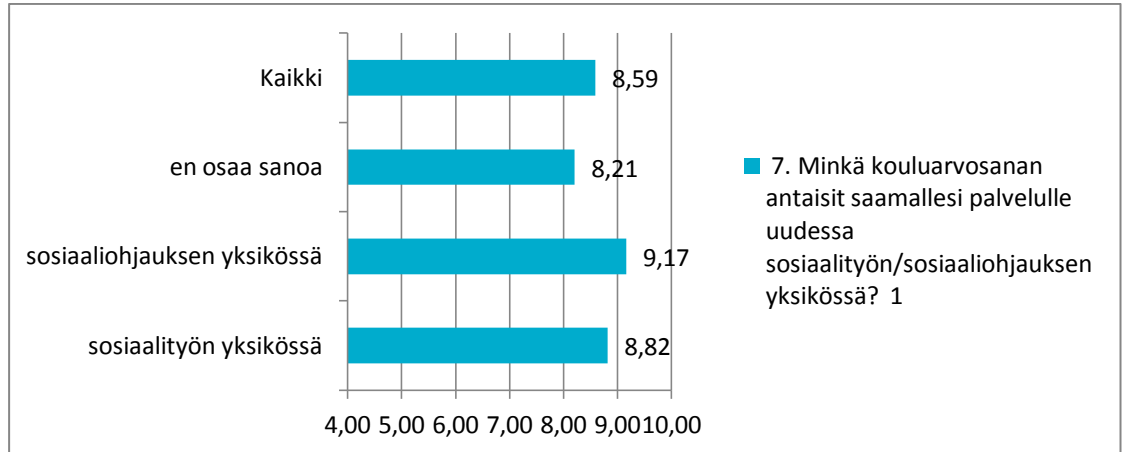
TAULUKKO 21. Minkä kouluarvosanan antaisit saamallesi palvelulle uudessa sosiaalityön/sosiaaliohjauksen yksikössä? (n=49)

	Osuus (%)
Heikko	2,0
5	2,0
6	2,0
7	4,1
8	24,5
9	49,0
Kiitettävä	16,3
Yhteensä	100,0

Kuviossa 10 on esitetty kouluarvosanan vertailutaulukko, jossa kouluarvosanat on esitetty vuodesta 2008 alkaen. Tänä vuonna saatu arvosanan keskiarvo - 8,59 jatkoj tasaista kasvua ylöspäin vuodesta 2010 alkaen, mutta ei ole vielä kuitenkaan ylittänyt vuoden 2009 tasoa.



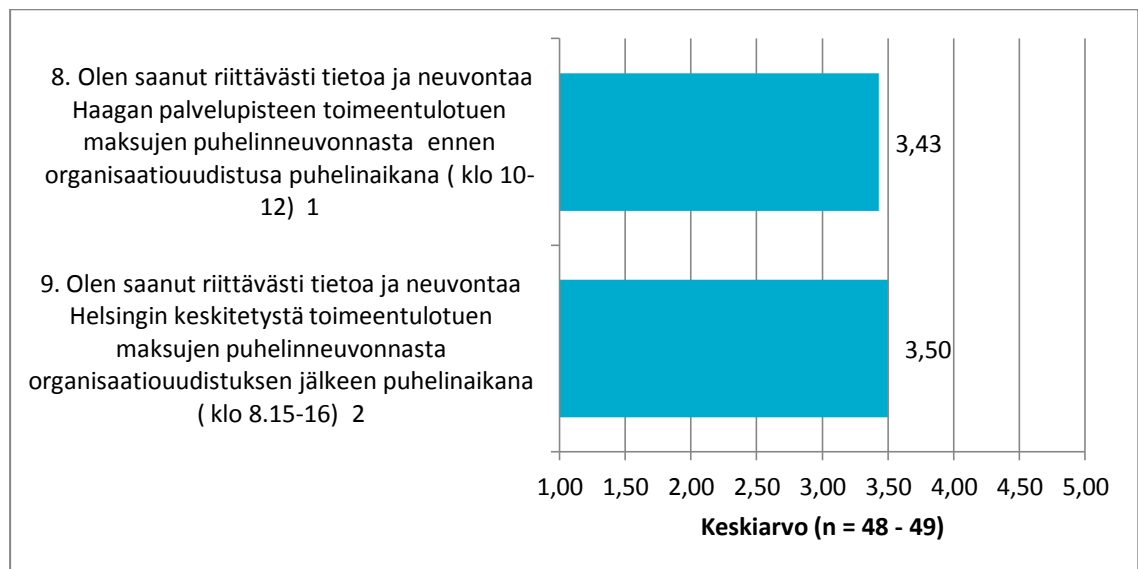
KUVIO 10. Kouluarvosana (vertailu 2012 – 2008)



KUVIO 11. Kouluarvosana (keskiarvot kaikkien ryhmien erikseen), (n=49)

## 6.7 Maksupalvelu

Kyselyssä kysyttiin maksupalvelun riittävästä neuvonnasta ennen organisaatiouudistusta ja sen jälkeen. Maksupalvelun neuvontaa pyydettiin arvioimaan asteikoilla 1-5. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että maksupalvelun neuvonta on kehittynyt myönteiseen suuntaan.



KUVIO 12. Maksupalvelu (keskiarvot)

Taulukossa 22 on esitetty naisten ja miesten antamia keskiarvot ja keskihajonnat maksupalvelun riittävästä neuvonnasta ennen organisaatiouudistusta ja sen jälkeen. Naisten antamat keskiarvot olivat huomattavasti parempia kuin miesten. Sekä naisten että miesten mielipiteet vaihtelivat melko voimakkaasti.

TAULUKKO 22. Maksupalvelun neuvonta (keskiarvot ja keskihajonnat)

	Nainen (n=26)		Mies (n=23)	
	Keski- arvo	keski- hajonta	keski- arvo	keski- hajonta
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa Haagan palvelupisteen toimeentulotuen maksujen puhelinneuvonnasta ennen organisaatiouudistusta puhelinaikana (klo 10–12)	3,65	1,29	3,17	1,15
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa Helsingin keskitetystä toimeentulotuen maksujen puhelinneuvonnasta organisaatiouudistuksen jälkeen puhelinaikana (klo 8.15–16)	3,77	1,37	3,18	1,14

### 6.8 Maksupalveluun liittyvä vapaa palaute

Pääosa palautteesta oli kiitettävää, mutta tyytymättömyyttä myös tuli esille. Avovastauksissa oli paljon kiitoksia hyvästä ja nopeasta palvelusta, mutta oli myös moitteita pitkistä puhelinjonoista sekä rahaliikenteen hitaudesta. Palautteissa oli myös sellaisia kysymyksiä tai ehdotuksia, jotka eivät suoranaisesti kuulu maksupalvelun tehtäviin.

Avovastauksissa oli paljon kiitoksia nopeasta ja ystävällisestä palvelusta sekä uudistuksesta:

- *Ystävällistä palvelua!*
- *kiva juttu!*
- *.Hyvin nopea*
- *Olette minua kohtaan olleet huomaavaisia ja myös huumorintajuisia. Asiat luistavat!*
- *Hyvä juttu että edes maksatukseen voi soittaa koko päivän.*
- *erittäin hyvä.*
- *Toimii hyvin. Lisää parempia uudistuksia. Kiitos!*

Avovastauksissa tuli myös moitteita mm. työntekijöiden sijaisuuksista, pitkistä puhelinjonoista sekä rahaliikenteen hitaudesta:

- *Ihan hyvin on toiminut, mitä nyt sijaisilla aina joskus hommat vähän pissii mutta sen kyllä ymmärtää.*

- *En ole saanut informaatiota koko uudistuksesta enkä ole huomannut uudistusta muuten kuin kotisivujen häviämisestä ja puhelinnumeroiden tavoittamattomuutena*
- *Joskus on vaikea, kun pitää odottaa kauan jonossa.*
- *vanhalla systeemillä pääsin läpi... joten uuden systeemin tultua soitan omalle sossulleni normaali puhelin aikana*
- *eivät ymmärtä eikä yrittä*
- *Miksi toimeentulotuki jostain syystä ei aina ole pantu maksuun. Miksi tukea ei voi maksa heti aamulla vaan tulee pitkin päivää.*

Maksupalvelun palautteessa asiakas ehdotti, että kaikista maksuista tulisi ilmoitus:

- *olisi hyvä saada ilmoitus kun joku lasku on maksettu, jotta voi seurata tilannetta, nyt tulee liikaa viivästyskuluja ym. joita ei makseta vaan ne täytyy itse maksaa.*

Toinen asiakas toivoi, että maksupalvelusta ilmoitetaan, mikäli toimeentulotukipäätös ei ole enää voimassa:

- *Ei kukaan ole ilmoittanut mitään koska päätökseni on yleensä 3-4/kk kerrallaan*

Avovastauksessa tuli myös muuta palautetta:

- *Ennen uudistusta, en joutunut kertaakaan soittamaan maksupalveluun ja uudistuksen jälkeen olen soittanut vain kerran.*

## 6.9 Koko kyselyä koskevia vapaita kommentteja ja parannusehdotuksia

Koko kyselyä koskevissa kommentteissa asiakkaat kiittivät Haagan palvelupisteen asukastilan palveluista, toivoivat toimivampia sähköisiä palveluita sekä esittivät kehittämissuhteita:

- *Toivoisin toimivampia sähköisiä palveluita esim. päätösten seuranta netistä, hakemuksen jättäminen jne pankkitunnuksin tunnustautuen. Myös sosterikortteihin /ohjajoihin olisi kiva saada sujuvasti yhteys sähköpostilla tai yksityisellä viestillä. Mallia voisi ottaa verkkopankeista (yhteydenotto pyynnöt, viestit) ja kelasta (pätösten seuranta, hakeminen). ERITYIS KIITOS kuitenkin Haagan toimipisteen tulostusmahdollisuu-*

*desta sekä tietokoneista & nettiyhteyksistä aulassa ym asiakasystävällisestä aulasta! Huippua! Esim tulosteet kirjastossa maksavat 40snt / sivu, joten hakemuksen jättämiseksi pitäisi pulittaa useita euroja. Aulatilassa (asukastila?) voisi käyttää aktiivisemminkin esim. ryhmien koontumispaikkana tms. Yhteistyötä sosalan oppilaitosten kanssa? Vertaisryhmiä jne? Viikoittainen keittolounas parilla eurolla? Opintoryhmiä? Työhaun ohjausta?*

*– Sähköinen asiointi paremmaksi kuten sähköpostin lähetys puhelinsoittojen rinnalle. Toimeentulotuki lomakkeessa voisi huomioida onko lapsia ja/tai maahanmuuttaja perheessä. Palvelut selkeämmin näkyville.*

Vastaajien mielestä paremmat sähköiset palvelut helpottavat, selkeyttävät ja nopeuttavat palveluita.

Avovastauksissa asiakkaat ehdottivat kehittämissuhteita kyselyn sisältöön ja ajankohtaan:

*– Asiakkuuteeni aikana en ole montaa kertaa joutunut asioimaan sosiaaliasemalla. Uudistuksen jälkeen olen käynyt vain kerran. Olen vain toimittanut toimeentulotukihakemuksen ja saanut postissa päätöksen, joten kysymyksiin oli hankala vastata. Uudistuksesta on näin vähän aikaa, että tutkimus olisi ollut parempi tehdä myöhemmin.*

Asiakkaiden mielestä asiakaskysely olisi voinut tehdä myöhemmin, koska siitä on niin vähän aika. Kyselyn sisältöä koskevassa ehdotuksissa asiakas ehdotti omat kysymyksensä:

*– Kyselyssä olisi voinut kysyä: Oletko tavannut vastuuhenkilöäsi, entä kuinka usein? Myös: keksitkö kehitysehdotuksia. Sosiaalitoimen palveluihin tai jopa toimeentulotuen kehitykseen (parannusehdotuksia).*

Avovastauksissa oli runsaasti positiivista palautetta palvelupisteen palveluista ja saadusta avusta:

*– Lämmin kiitos Veikko Rättyälle kaikesta avusta!  
– olen ulkomaalainen! suomeen valtio ei ole pakko hoitaa meillä! kun olen haken apua olen ujon mutta olen pakko älämiseen takia tiövon*

*olen paranta nopea saadan työ tai kouluksen! kiitos palvelusta ja kaikista kiitos hyvä suomi! :)*

- Olen tyytyväinen Haagan sosiaaliviraston palveluista.*
- Minun tilanteessa ei huomautettavaa, olen saanut erittäin paljon apua ja neuvoja ei tule mieleen parannusehdotuksia eli ok.*
- eipä juuri kaikki on toiminut niin kuin pitää*

Avovastauksissa tuli myös tyytymättömyyttä etuuskäsittelijöiden useasta vaihdosta sekä virheistä:

*Vuodenvaihteen jälkeen etuuskäsittelijät ovat vaihtuneet monta kertaa ja aina on tärkeitä tietoja jäänyt siirtymättä heille. Jatkovasti virheitä ja ongelmia. Enne kaikki sujui loistavasti, palvelualttiin etuuskäsittelijän kanssa!*

Avovastauksissa oli myös huomattu taustatiedoista puuttuvan ammattikoulutuksen:

*Mihin genreen tässä pitäis amiksen laittaa tuo koulutus?*

Avovastauksissa asiakkaat ehdottivat myös muita ehdotuksia:

- autetaan ja tuetaan enemmän lapsi ja töissä käyvää yh vanhempaa ne yrittää parhaansa lapsiensa takia*
- Itseä kiinnostaisi ammatillinen työvoimakoulutus.*
- Tanskassa minimitoimentulo 1100, ja asumistuki 80%*
- Ikävä kyllä en usko ehdotuksistani oikein hyötyä! Suomalaiset etusijalle*
- Pitäisi saada nopeasti yksineläjille kaupungin asunto ja helpommin, koska ei ole ketään kenen kanssa jakaa kuluja, vaan kaikki yksin täytyy maksaa, ei pienellä eläkkeellä pärjää vuokran kanssa.*

## 7 YHTEENVETO JA POHDINTA

### 7.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Kyselyyn osallistuneista miehiä ja naisia oli melkein yhtä paljon. Vastausaktiivisuus oli suhteellisen matala verrattuna aikaisempiin vuosiin. Matala vastausprosentti saattaa johtua siitä, että kyselylomakkeiden mukana ei ole ollut palautuskuoria. Kyselyitä piti palauttaa joko toimistoon tai täyttää kysely Internetin kautta. Tämän perustella voidaan päätellä, että asiakkaille on tärkeää, että kyselyn mukana on valmis palautuskuori. Palvelupisteen mahdollisissa jatkotutkimuksissa tulisi aina pyrkiä siihen, että kyselyn mukana olisi palautuskuori.

Haagan palvelupisteen tyypillinen vastaaja oli 30–64 v., yksin asuva, työtön ja oman vakinaisen asunnon omaava henkilö. Haagan palvelupisteen työttömien määrä – 57 % kasvoi huomattavasti verrattuna vuoteen 2011, jolloin työttömiä määrä vastaajien keskuudessa koko kaupungin tasolla oli 45 %. Vuonna 2010 työttömien määrä koko kaupungin tasolla oli 53 %.

Haagan palvelupiste on pyrkinyt tiedottamaan asiakkaita organisaatiouudistuksesta monella eri tavalla. Tiedote organisaatiouudistuksesta postitettiin asiakkaille toimeentulotukipäätösten mukana, luovutettiin asiakaskäynnillä, jaettiin toimeentulotuen ja maksupalveluiden neuvonnassa. Tiedote oli myös toimiston info-taululla ja muissa mahdollisissa tiloissa. Uuteen organisaatioon siirtyessään asiakkaille aina pyrittiin lähettämään uuden tiimin esite sekä uusien vastuutyöntekijöiden yhteystiedot. Tiedoksi liittyvistä asioista nousi kuitenkin voimakkaasti esille se, että noin puolet kyselyyn vastanneista eivät olleet tietoisia organisaatiouudistuksesta, eivätkä osanne sanoa missä yksikössä asioivat. Tämän perustella voidaan päätellä, että jatkossa palvelupisteessä voidaan kiinnittää enemmän huomioita asiakkaiden tiedottamiseen liittyviin asioihin. Tiedottamista voidaan esimerkiksi vahvistaa viestittämällä työyhteisölle tiedottamisen tärkeyttä sekä käsittelemällä tiedottamisen kehittämistä tiimin omassa kokouksessa. Kannattaako aina lähettää oman tiimin esite asiakkaan siirtyessä tiimistä toiseen ja miten asiakkaan siirtymistä voisi paremmin seurata? Löytyisikö mahdollisesti tietoteknisiä ratkaisuja, joiden avulla työntekijälle tulisi aina tieto asiakkaan siirtymisestä muualle.

Organisaatiouudistuksen myötä 56 % kyselyyn vastanneella asiakkaalla vastuutyöntekijät oli vaihtunut ja sosiaaliohjauksen yksikössä asioineilla vähän yli 60 % asiakkaista. Näin ollen voidaan todeta, että sosiaaliohjauksen yksikössä vastuutyöntekijät



ovat vaihtuneet useammin kuin sosiaalityön yksikössä. Tässä yhteydessä on tärkeätä huomata, että monissa väitteissä sosiaaliohjauksen yksikkö sai paremmat arvot. Sosiaaliohjauksen yksikölle annetut paremmat arvosanat voidaan mahdollisesti selittää organisaatiouudistuksen myötä sosiaaliohjaajien resurssien lisäämisellä. Puolestaan sosiaalityön yksiköiden hieman matalammat arvot voidaan selittää sosiaalityöntekijöiden resurssien supistamisella sekä uuden työnkuvan hitaalla kehittämällä. Tutkimuksen tuloksien perusteella sekä sosiaaliohjauksen että sosiaalityön yksikkö saivat omat keskiarvonsa, joiden perusteella kukin yksikkö voi havaita omia vahvuuksia ja heikkouksia. Tuloksien pohjalta voidaan suunnitella tarkemmin palveluiden painopistealueet, joiden mukaisesti toimintoja pitäisi kehittää.

### Palvelumittari

Palvelumittarin väittämät kuvailevat sekä palveluprosesseja että palveluprosessien lopputulosta. Tuloksien avulla voidaan todeta, että Haagan palvelupisteen asiakkaat saavat asiallista kohtelua ja että palvelu vastasi asiakkaiden tarpeita. Palvelua saadaan riittävän nopeasti ja asiakkaan saama apu on parantanut asiakkaiden elämäntilannetta. Palvelupisteen haasteeksi voidaan todeta asiakkaan mahdollisuudet osallistua palveluun. Palvelumittarin arvoja vertailtiin aikaisempien kyselyiden tuloksiin ja tuloksena todettiin se, että kaikkien väittämien arvot kasvoivat ainakin vuodesta 2010 alkaen. Palvelumittarin viimeinen väittämä asiakkaan osallisuudesta oli myös aikaisemmissa kyselyissä nostettu esille yhtenä kehittämiskohteena. Toimeentuloetukyselyn (2010) mukaan asiakkaan osallisuudesta saadut matalat arvot voidaan selittää toimeentulotuen hakutapana, sillä toimeentulotukea pääsääntöisesti haetaan kirjallisesti. Näin ollen asiakkaan on vaikea osallistua palvelun arviointiin ja suunnitteluun.

Palvelumittarin keskiarvot esitettiin myös ryhmittäin ja keskiarvojen vertailussa oli havaittu tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja vain yhdessä väittämässä: Saamani apu on parantanut elämäntilannettani, jossa parhaimmat arvosanat sai sosiaalityön yksikkö 4,64 ja sosiaaliohjauksen yksikkö 4,4. Matalimmat arvot -3,7 sai ryhmä, joiden vastaajat eivät osanneet sanoa missä yksikössä asioivat. Kyseinen väittämä liittyy palveluprosessin lopputuloksen arviointiin ja on tärkeä kriteeri sekä sosiaalityön että sosiaaliohjauksen arvioinnissa. Sosiaalityössä on tärkeätä, että sosiaalityöntekijä pystyy auttamaan asiakasta niin, että asiakkaan elämäntilanne paranee. Sosiaalityöllä pyritään auttamaan asiakkaita haastavissa elämäntilanteissa ja pyritään tekemään ratkaisevia muutoksia asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjauksella

pyritään auttamaan asiakkaita sellaisissa tilanteissa, joissa he tarvitsevat väliaikaisesti ohjausta, selvittelyä ja neuvontaa päästäkseen eteenpäin. Väittämien tuloksien perusteella voidaan todeta, että asiakkaat, jotka eivät osanneet sanoa missä yksikössä, ovat kaikista heikoimmassa asemassa. Tässä yhteydessä voidaan esittää, että palvelupisteen haasteeksi nousi ryhmä, jonka asiakkaat tulisi pyrkiä tunnistamaan ja palveluita tulisi tarjota niin, että kaikilla asiakkailla olisi samanlaiset mahdollisuudet saada palvelua.

#### Palvelun toimivuus

Palvelun toimivuuden väitteet kuvailevat työntekijän tavoittamista eri tavoin ja vastausten saamista yhteydenottoihin. Kaikki neljä mittarin väittämää liittyy palveluprosessien arviointiin. Väittämien parhaimmat tulokset osoittivat sen, että asiakkaat osaavat hyvin jättää viestin työntekijän puhepostiin. Kyseinen väittämä kuvailee asiakkaan mahdollisuutta osallistua palveluprosessiin ja kuvastaa palveluprosessin normalisointia. Asiakkaille on tärkeä tietää se, että mikäli tilanne vaati nopeata reagointia, hänellä on aina mahdollisuus jättää viesti työntekijälle. Työntekijän tavoitettavuus, nopea ajanvaraus ja työntekijän valmius vastata yhteydenottoihin saivat asiakkailta melkein samanlaiset arvot. Vuoden 2012 kaikki arvot osoittavat tasaista kasvua ainakin vuodesta 2011 ja työntekijän tavoitettavuus on kasvanut eniten. Väittämissä oli todettu tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja yhdessä väittämässä: Kirjallisiin yhteydenpyyntöihin vastataan riittävän nopeasti, jolloin ryhmä ”en osa sanoa” sai matalimmat arvot. Tämän perusteella voidaan todeta se, että ehdottomana kehittämisalueena voidaan pitää parempaa tiedottamista, palveluiden selkeyttämistä sekä asiakkaiden tunnistamista. Palveluita tulisi tarjota niin, että kaikilla olisi samanlaiset mahdollisuudet saada palvelua.

Vuorovaikutuksen laatu sosiaalityöntekijän/ sosiaaliohjaajan tapaamisessa.

Tämä mittari koskee vain sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia, koska etuuskäsittelijälle ei voi varata aikaa. Mittarin väittämiä kuvailevat sekä palveluprosessia sekä niiden lopputulosta. Eniten hyviä arvoja asiakkaat antoivat työntekijän valmiudesta paneutua tarpeeksi asiakkaan asioihin. Kyseinen väittämä arvioi palveluprosessia ja kuvailee prosessin normalisointia. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas tietää että työntekijä on valmis paneutumaan hänen asioihinsa silloin, kun tilanne sitä vaatii. Kaikista matalimmat arvot asiakkaat antoivat työntekijän käsitykselle asiakkaan avuntarpeesta. Tämä väittämä kuuluu lopputulokseen ja kuvastaa palvelun riittävyttä sekä työntekijän taitoja palvella ja auttaa asiakasta. Tähän väittämään tulisi jatkossa kiin-

nittää paljon huomiota. Tilastollisesti merkittäviä ryhmäkohtaisia eroja väittämien tarkastelussa ei ole todettu. Väittämien vertailu aikaisempiin asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksiin kertoi siitä, että melkein kaikkien väittämien arvot kasvoivat hieman verrattuna vuoteen 2011. Viidennessä väittämässä: Työntekijällä on tarpeeksi aika tapaamisissa, arvot jäivät hieman alle vuosien 2011 ja 2009 arvoja. Näin ollen tähän asiaan palvelupisteessä tulisi kiinnittää enemmän huomioita. Väittämiä tarkasteltiin suhteessa asiakkuuden pituuteen ja todettiin se, että asiakkuuden pituudella on merkitystä luottamusasioissa. Väittämien tarkastelussa suhteessa työntekijän pysyvyyteen todettiin, että myös työntekijän tavoitettavuudella ja työntekijän pysyvyydellä on merkitystä.

Aikaisemmissa sosiaaliviraston asiakaskyselyissä asiakkaita aina pyydettiin antamaan kouluarvosana saamalleen palvelulle (asteikolla 10:stä, erinomainen – 4:ään, huono). Tuloksien perusteella voidaan esittää, että tänä vuonna Haagan palvelupisteen saama arvosana jatkoi tasaista kasvua ainakin vuodelta 2010. Tämä tulos kertoo positiivisesta muutoksesta kokonaisuudessaan.

Kyselyssä kysyttiin maksupalvelun riittävästä neuvonnasta. Maksupalvelun palvelut kuuluvat prosesseihin ja ovat niin sanotusti näkymättömiä, mutta erittäin tärkeitä palveluita koko tuotantoprosessiin liittyen. Tämän kysymyksen tavoitteena oli selvittää, oliko maksupalvelun puhelinneuvonnan keskittäminen koettu hyväksi. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että puhelinneuvonnan yhdistäminen koettiin hyväksi ja jopa toimivammaksi kuin vuonna 2011. Tässä yhteydessä voidaan huomata, että naisten antamat keskiarvot olivat huomattavan parempia kuin miesten. Sekä naisten että miesten mielipiteet vaihtelivat melko voimakkaasti. Tämän perusteella voidaan todeta, että mieshenkilöiden palvelussa on kehittämistä.

Kyselyn avovastauksissa oli paljon positiivista palautetta, jonkin verran moitteita sekä kehittämissuhteita. Maksupalveluun toimintaan liittyvässä palautteessa suurin osa palautteesta oli positiivista. Koko kyselyä koskevassa palautteessa kehittämissuhteina tulivat toimivimmat sähköiset palvelut. Tänä päivänä Haagan palvelupisteessä asiointi tapahtuu pääsääntöisesti niin sanotusti vanhalla mallilla. Toimeentulotukea haetaan kirjallisesti ja hakemus toimitetaan toimistoon. Sosiaalivirastossa on kuitenkin valmisteilla sähköisten palveluiden kehittäminen ja sähköisen asioinnin mahdollisuudet avautuvat myös Haagan palvelupisteen asiakkaille.

## 7.2 Pohdinta

Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan tarpeiden huomioiminen toimintamallin muuttuessa tulivat jo ennen organisaatiouudistusta työyhteisön jatkuvan huolen aiheeksi ja myös yleiskeskustelujen keskipisteeksi. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää palvelun laatua organisaatiouudistuksen jälkeen sekä vertailla tutkimuksen tuloksia aikaisempien kyselyiden tuloksiin. Tavoitteena oli varmistaa asiakkaan asemaa sekä mitata mittareiden avulla minikalaisia kokemuksia asiakkaat ovat saaneet uuteen toimintamalliin siirryttäessä. Tutkimusmenetelmäksi oli valittu kvantitatiivinen menetelmä, koska palvelun laatua oli tarkoitus vertailla aikaisempien tuloksiin sekä saada mahdollisimman moneen asiakkaan mielipiteen. Verrattuna aikaisempien kyselyiden tuloksiin Haagan koko palvelupisteeseen palvelun laatu on suurimmalta osin parantunut. Ryhmäkohtaisessa tarkastelussa yksiköiden tulokset kuitenkin vaihtelivat ja niiden osalta kehitettävä löytyy. Tutkimuksen tulokset tarjoavat Haagan palvelupisteelle valmista ryhmäkohtaista tietoa palvelun laatuun liittyvistä kehittämiskohteista, jotka yksiköt voivat käyttää hyödyksi palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Jatkossa kukin yksikkö voi seurata omia tuloksia ja miten esitettyjä arvoja jatkossa kehittyvät. Tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta, että tutkimuksen ongelma on mitattu ja kehittämiskohteet on selvitetty.

Viitekehyksessä esitetyn teorian perusteella voidaan esittää, että Haagan palvelupisteeseen palveluita koostuvat prosesseista, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti Haagan palvelupisteessä. Koska suurin osa palvelupisteeseen palveluiden prosesseista jää näkymättömäksi, asiakas kiinnittää huomionsa vain tuotantoprosessien näkyvään osaan ja lopputulokseen. Tämän takia on erityisen tärkeää, että laadunhallinta toteutetaan samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun samanaikaisen tuottamisen ja kulutuksen. Näin ollen voidaan esittää, että kun muutoksia tai muita asioita halutaan tutkia, on syytä niitä tutkia samassa paikassa ja samaan aikaan. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin kuuden kuukauden kuluttua organisaatiouudistuksesta. Oletuksena oli, että puolesta vuodessa organisaatiouudistuksesta mahdollisia palvelun laatuun liittyviä muutoksia alkaa olla jo näkyvissä. Sosiaaliviraston koko kaupungin tasolla toteuttavia kyselyitä ovat yleensä yleisemmällä tasolla ja sisältävät kaikkia yksiköitä koskevia kysymyksiä. Näin ollen omalla kyselyllä pystyttiin mittamaan omassa palvelupisteessä tapahtuneita muutoksia sekä tuottamaan yksikkökohtaista tietoa. Esimerkiksi vuoden 2012 Haagan palvelupisteellä toteutettu muutos oli laajempi, koska moniammatillinen tiimimalli ei ole ollut koko kaupungin tasolla käytössä. Kyselyn tuloksia on kuitenkin helposti verrattavissa aikaisempien kyselyiden tuloksiin

ja tuloksien kehityksen perusteella voidaan helposti seurata mihin asioihin jatkossa kannatta kiinnittää huomiota.

Teorian mukaan asiakkaalla on tärkeä rooli myös palveluprosessin vastaanottajana ja kanssatuottajana. Sosiaalihuoltolain mukaan palvelun tarjoajan tulisi myös edistää asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalipalveluissa on tärkeä saada asiakas osallistumaan palveluihin sekä panostaa vuorovaikutustilanteisiin asiakaspalvelussa. Tutkimuksen tuloksien perusteella juuri asiakkaan osallisuudella palveluissa on kehitettävää. Tämän kriteerin haasteena voidaan esittää resurssien rajallinen määrä, työaika ja resurssien supistaminen sosiaalityön yksikössä. Organisaatiouudistuksen tavoitteeksi oli asetettu mm. palvelun laadun ja yhdenmukaisuuden parantaminen. Tarkoituksena oli, että resurssit jaetaan tasapuolisesti ja optimaalisesti. Tavoitteet oli tarkoitus saavuttaa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työkuvioiden kehittämisen ja työnjaon selkiyttämisen avulla. Tutkimuksen tuloksien perusteella voidaan todeta, että sosiaaliohjauksen paremmat arvot kertovat siitä, että sosiaaliohjauksen kohdalla tavoitteisiin on päästy melko hyvin ja että sosiaalityön yksikön kohdalla parantamista vielä löytyy. Sosiaalityöntekijöiden resurssien supistaminen vaatii edelleen asiakaskunnan parempaa segmentointia sekä työkuvioiden selkeyttämistä. Tutkimuksen avulla kuitenkin pysytään sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yksiköiden osalta seuraaman tuloksia myös jatkossa. Kyselyn tuloksia voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin, kuten laadun ongelma-kohtiin selvittämiseen sekä toiminnan tason ylläpitämiseen. Tässä yhteydessä voidaan myös esittää, että vuoden 2013 laajempi organisaatiomuutos voi antaa hyvät mahdollisuudet parantaa sosiaalityön yksikön tuloksia sekä huomattavasti parantamaan niitä.

Palvelun laadun mittaamisessa on tärkeää se, että mitataan oikeita asioita ja käytetään oikeita mittareita. Tutkimukseen oli sovellettu sosiaaliviraston ammattilaisten kehittämiä palvelun laatua kuvaavia väitteitä siten, että niiden avulla palvelun laatua voidaan vertailla aikaisempien kyselyiden tuloksiin ja hyödyntämään tuloksia jatkossa. Tutkimuksen tuloksia oli kerätty sosiaaliviraston Digium-järjestelmään, josta ne ovat löydettävissä ja käytettävissä jatkotutkimuksia varten. Jatkotutkimuksissa voidaan seurata miten palvelun laadun arvot kehittyvät mm. tulevan 2013 laajemman organisaatiouudistuksen jälkeen. Vuoden 2013 uudistus Haagan palvelupisteiden kohdalla tarkoittaa muun muassa etuuskäsittelijöiden siirtymistä kokonaan toimistopalveluiden yksikköön. Tarkoitus tällä uudistuksella on, että jokainen ammattiryhmä voisi omassa yksikössään kehittää palveluaan tehokkaammin ja omien erityisosaamisalu-

eiden mukaisesti. Jatkotutkimuksessa voidaan tutkia, miten palvelut ovat kehittyneet ja mitä niissä on mahdollisesti kehitettävä.

### 7.3 Oman työn pohdinta

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuutena oli haastava ja aikaa vievä projekti. Opinnäytetyöni teoria käsittelee sekä liiketalouden että sosiaalialan osa-alueita. Eri osa-alueiden käsitteleminen tuntui aluksi hyvin haastavalta, mutta lopuksi antoisalta ja palkitsevalta. Koen ammatillinen osaamiseni kehittyneen sekä oman että sosiaalialan suuntaan. Sosiaalialan osa-alueiden käsitteleminen toi myös itsevarmuutta ja tietoisuutta omalla työpaikalla.

Opinnäytetyön tutkimusta suunnitellessa tutustuin suureen määrään teoriaa sekä tutkin sosiaaliviraston omia tietolähteitä kuten kirjoja ja viraston omia Intra- sivuja. Teoriatietojen soveltaminen opinnäytetyön viitekehykseen vaati tietojen systemaattista rajausta ja eri osa-alueiden tarkastelua ja korostamista tutkimuksen aiheeseen liittyen. Esimerkiksi palvelun laadun liittyviä käsitteitä piti käsitellä sosiaalipalveluiden kannalta ja esittää esimerkkejä miten esimerkiksi palvelun ominaisuuksia näkyvät sosiaalipalveluissa.

Tutkimuksen kyselyä suunnitellessa tein paljon erilaisia kysymyksiä, josta lopulliseen kyselyyn tuli vain osa. Aikaisemmissa sosiaaliviraston kyselyissä asiakkaita kysyttiin hyvinkin erilaisia asioita, muun muassa toimeentulotuen hakuprosesseista, toimeentulotukilomakkeen käytännöllisyydestä, tulevista laajoista muutoksista, asiakastyön kohtaavuudesta ja vaikutuksesta ja ym. Tämän kyselyn tarkoituksena oli, että organisaatiouudistusta mitataan vain niiden asioiden osalta, jotka ovat olennaisesti muuttuneet omassa toimipisteessä. Näin ollen kyselyyn tuli kysymyksiä organisaatiouudistuksesta, palvelun laadun prosessista sekä maksupalvelun muuttuneesta puhelinneuvonnasta. Näillä kysymyksillä pystyttiin mittamaan juuri Haagan palvelupisteessä tapahtuneita muutoksia sekä palvelun laatuun koskevia tuloksia pystyttiin vertailemaan edellisiin tuloksiin.

Kysely toteutettiin heinäkuussa ja vastausaika oli elokuun puoliväliin. Tutkimuksen toteuttamisessa olen saanut paljon apua esimieheltäni, omalta tiimiltä ja koko työyhteisöltäni. Esimieheltäni sain apua kyselyn suunnittelussa ja kyselyn koko yhteisölle esittämisessä. Työyhteisön apua sain kyselylomakkeiden jakamisessa ja jaettujen kyselyiden kirjaamisessa. Tarkoituksena oli, että kysely jaetaan kaikille ennen vuotta

2012 asioineille asiakkaille joko toimeentulotukipäätösten mukana tai asiakaskäynnillä.

Tutkimuksen tuloksista oli hyötyä sekä organisaatiolle että minulle itselleni. Organisaatio sai tietoa palveluiden laadun nykytilanteesta sekä kehittämiskohteista. Tutkimuksen tekijänä opin tutkimusprosessista paljon ja muun muassa sitä, mitä voisin tehdä toisin ja missä järjestyksessä asioita olisi voinut käsitellä helpommin. Esimerkiksi lähteiden käyttö olisi voinut sujua paremmin, mikäli lähteiden merkinnät tehdään heti oikein. Tutkimusaineiston keräämisessä oli myös omat haasteensa, muun muassa tutkimusprosessin vaihteiden yksityiskohtaisempi suunnittelu olisi voinut helpottaa aineiston käsittelyä sekä jatkoanalyysien tekoa. Tutkimusta suunnitellessa olisi aina hyvä miettiä etukäteen, mistä voisi hakea tutkimuksen tekoon apua ja olisiko tutkimuksen kohde vaatinut enemmän kuin yksi tekijää. Olisiko kannattanut käydä useammin kuuntelemassa valmiita töitä seminaareissa ja osallistua opinnäytetöiden työpajoihin tiiviimmin? Mikäli tutkimuksen kohde on toimeksianto ja vaatii paljon työtä ja analysointia, ehkä olisi järkevää että tutkimuksen työstämisessä olisi järjestetty työryhmä tai jokin muu vastaava toiminto. Opinnäytetyö kokonaisuutena vaatii laaja-alaista otetta ja eri osa-alueiden hahmottamista yhtenäisenä teoksena niin, että tutkimuksen aihe, tavoitteet, viitekehyksen teoria ja tulokset tukisivat toisiaan ja olisivat keskenään sopusoinnussa.

## LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen 2009. *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. Helsinki: Edita.

Grönroos, C. 2007. *Service management and marketing: customer management in service competition*. 3rd edition. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.

Grönroos, C. 2010. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 4. painos. Juva: WSOY

Heikkilä, T. 2004. *Tilastollinen tutkimus*. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Helsingin kaupunki 2011. Läntinen sosiaaliasema. *YT-kokous koskien sosiaaliasemien toiminnan kehittämistä 11.8.2011*. Muistio.

Helsingin kaupunki 2011. Läntinen sosiaaliasema. *Tuloskortti 2011*. Pöytäkirja.

Helsingin kaupunki 2012. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Sosiaaliviraston palvelustrategia 2009*. [verkkajulkaisu]. [viitattu 11.10.2012]. Saatavissa: <http://www.hel.fi/wps/portal/Sosiaalivirasto/Artikkeli?urile=hki:path:/Sosv/fi/Julkaisut/Raportteja&current=true>.

Helsingin kaupunki 2012. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Sosiaaliviraston visio ja toiminta-ajatus*. [verkkosivu]. [viitattu 16.11.2012]. Saatavissa: [http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Viraston+esittely/visio\\_toiminta\\_ajatus](http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Viraston+esittely/visio_toiminta_ajatus).

Helsingin kaupunki 2012. Sosiaalivirasto. *Viraston esittely*. [verkkosivu]. [viitattu 11.11.2012]. Saatavissa: <http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Viraston+esittely>.

Helsingin sosiaalivirasto. Aikuisten palvelut. Sosiaalinen ja taloudellinen tuki. *Sosiaaliasemien toiminnan kehittämissuunnitelma 2011*. Raportti.

Helsingin sosiaalivirasto 2011. Intra-sivu [verkkosivu]. [viitattu 8.11.2012].

Helsingin sosiaaliviraston asiakastilinpäätös 2011. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Kehittämispalvelut. Arviointi- ja kehittämissyksikkö. Toukokuu 2012. Julkaisu

HelsinginSeutu. Yhteistyöelimet. Teemaryhmä 6: henkilöstö. *Nykytilan kuvaus. Helsinki-Vantaa väliraportti*. [verkkajulkaisu]. [viitattu 23.10.2012]. Saatavissa:



[http://www.helsinginseutu.fi/hki/hs/Helsingin+Seutu/Yhteisty\\_elimet/Seutuselvitykset/Helsinki-Vantaa+selvitys/HeVa\\_raportit](http://www.helsinginseutu.fi/hki/hs/Helsingin+Seutu/Yhteisty_elimet/Seutuselvitykset/Helsinki-Vantaa+selvitys/HeVa_raportit).

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. *Tutki ja kirjoita*. 13.-14. osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit. suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita-monistesarja 20/2000. Helsinki: Stakesin monistamo.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy.

Junttila, A. Sosiaaliasemien asiakaskysely 2009. Helsingin sosiaalivirasto 2012. [sosiaaliviraston Intra-sivu] . [viitattu 15.10.2012]

Juuti, Pauli & Luoma 2009. *Strateginen johtaminen*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kananen, J. 2011. *Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Tampere: Juvenes Print.

Kannisto, Päivi & Kannisto 2008. *Asiakaspalvelu*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kinnunen, R. 2004. *Palvelujen suunnittelu*. 1.painos. Vantaa: Dark Oy.

Kotler, Philip & Armstrong 2010. Principles of marketing. New Jersey: Pearson.

*Kuntalaki* L 1995/365. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1995/19950365>.

Kuusisto, Tuula 2010. Läntisen sosiaaliaseman päällikkö. Läntinen sosiaaliasema. Esittelykalvot.

KvantiMOTV 2012. Menetelmäopetuksen tietovarasto. *Ristiintaulukointi*. [verkkodokumentti]. [viitattu 24.10.2012]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>.

Lahtinen, J. & Isoviita, A, 1998. *Markkinointitutkimus*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista L 2000/812. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 6.11.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2000/20000812>.

Lecklin, O. 2006. *Laatu yrityksen menestystekijänä*. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 2000. *Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamisen haasteena*. 2. painos. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Lämsä, A. & Uusitalo 2002. *Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena*. 2. muuttamaton painos. Helsinki: Edita Prima oy.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen P. 2010. *Johtaminen sosiaalialalla*. Helsinki: Hakapaino.

Paananen, I. 2011. Toimeentulotuen asiakaskysely 2010. Helsingin sosiaalivirasto 2012. [sosiaaliviraston Intra-sivu] . [viitattu 15.10.2012]

Peltonen, T. 2008. Johtaminen ja organisointi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Rope, T. & Pöllänen 1998. *Asiakastyytyväisyysjohtaminen*. Juva: WSOY.

Sosiaaliasemien asiakaskysely kevät 2011. Erikoistutkija Antti Juntila. Power-point esitys. 19.1.2012.

*Sosiaalihuoltolaki* L 1982/710. Finlex. Lainsäädäntö [viitattu 8.10.2012]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>.

Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet 2001. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita; 2001:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2010. *Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalivirasto 2012. Viraston esittely. [verkkosivu] . [viitattu 17.11.2012]. Saatavissa: <http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Viraston+esittely>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveystalvet. Potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. [verkkosivu] [viitattu 1.11.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveystalvet/sosiaalitalvet/sosiaalityo](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystalvet/sosiaalitalvet/sosiaalityo).

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveystalvet. *Sosiaalityöllä tuetaan yksilöä ja yhteisöä*. [verkkosivu] [viitattu 1.11.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveystalvet/sosiaalitalvet/sosiaalityo](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystalvet/sosiaalitalvet/sosiaalityo).

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveystalvet. *Sosiaalitalvet*. [verkkosivu] [viitattu 1.11.2012]. Saatavissa:

[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveystalvet/sosiaalitalvet;jsessionid=06d448bbbf0b52c0f697ae09f1b8](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveystalvet/sosiaalitalvet;jsessionid=06d448bbbf0b52c0f697ae09f1b8)

Suhonen, P. & Tenkama, P. 2010. Raportointiohjeet. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

Suomen kuntaliitto. *Paras-hanke*. [verkkosivu] [viitattu 20.11.2012]. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/paras/Sivut/default.aspx>.

Valtioneuvosto. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011. [verkkajulkaisu]. [viitattu 10.10.2012]. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>.

Virkki, T., Vartiainen, A., Kettunen P. & Heinämäki L. 2011. *Sosiaalitalvet muutoksessa 2011*. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raporteja 5672011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

**Haagan palvelupisteen asiakaskysely 2012****Hyvä Haagan palvelupisteen asiakas!**

**Tämä kysely on tarkoitettu sinulle, joka olet asioinut jo vuonna 2011 tai aiemmin Haagan palvelupisteessä.**

1.1.2012 alkaen organisaatiomme uudistui ja toimintansa aloittivat kolme uutta yksikköä: sosiaalityön yksikkö, sosiaalihojauksen yksikkö ja toimistopalvelujen yksikkö. Haagan palvelupisteessä panostetaan asiakaslähtöiseen palvelukulttuuriin, siksi keräämme säännöllisesti palautetta ja kehittämisehdotuksia Haagan palvelupisteen eri palveluista. Tämän asiakastytyväisyyskyselyn avulla haluamme selvittää, minkälaista palvelua palvelupisteemme asiakkaat ovat saaneet organisaatiouudistuksen jälkeen ja mihin toivotaan parannusta. Kysely toteutetaan Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyönä.

Kaikkien 1.7.–15.8.2012 välisenä aikana kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan kolme 30 euron lahjakorttia Prismaan.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja antamasi yhteystiedot käytetään ainoastaan lahjakorttien arvontaan. **Toimita vastauksesi viimeistään 15.8.2012 Haagan palvelupisteen postilaatikkoon tai osoitteeseen Hopeatie 6, PL 8100, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI.** Kyselyn voit myös täyttää sosiaaliviraston Internet-sivujen kautta: [www.hel.fi/sosv](http://www.hel.fi/sosv).

**Mielipiteesi on meille tärkeä!**

yhteistyöterveisin

**Haagan sosiaalityön ja sosiaalihojauksen palvelupiste.**

1. Tiesitkö että sosiaaliviraston organisaatio uudistui 1.1.2012 alkaen?

- kyllä  
 ei

2. Ovatko vastuutyöntekijäsi vaihtuneet?

- kyllä  
 ei  
 en osaa sanoa

3. Täällä hetkellä asitoin

- sosiaalityön yksikössä  
 sosiaaliohjauksen yksikössä  
 en osaa sanoa

Ennen organisaatiouudistusta Haagan palvelupisteessä työtä tehtiin moniammatillisissa tiimeissä, joihin kuului sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. 1.1.2012 alkaen tiimit ovat muuttuneet kahden ammattiryhmän tiimeiksi: sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tiimeiksi. Sosiaalityön tiimeihin kuuluu sosiaalityöntekijöitä ja etuuskäsittelijöitä ja sosiaaliohjauksen tiimeihin sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä.

4. Miten arvioisit saamaasi palvelun laatua uudessa sosiaalityön/sosiaaliohjauksen yksikössä seuraavien asioiden osalta?

	Olen samaa mieltä	Olen osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Olen osittain eri mieltä	Olen eri mieltä
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut asiallista kohtelua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1.1.2012 aikaan toimistokohtainen toimeentulotuen maksujen puhelinneuvonta kehitettiin koko kaupungin yhtäiseksi ja puhelinaika pidennettiin kahdesta tunnista (klo 10-12) kokopäiväiseksi (klo 8.15-16)

8. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa Haagan palvelupisteen toimeentulotuen maksujen puhelinneuvonnasta ennen organisaatiouudistusta puhelinaikana ( klo 10-12)

	Olen samaa mieltä	Olen osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Olen osittain eri mieltä	Olen eri mieltä
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa Helsingin kehitetystä toimeentulotuen maksujen puhelinneuvonnasta organisaatiouudistuksen jälkeen puhelinaikana ( klo 8.15-16)

	Olen samaa mieltä	Olen osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Olen osittain samaa mieltä	Olen eri mieltä
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Maksupalveluun liittyvä vapaa palaute

---



---



---



---

SEURAAVAKSI TAUSTATIEDOTSI

11. Olen:

- Nainen  
 Mies

12. Ikäni on:

- 18-25  
 25-29  
 30-39  
 40-64  
 yli 65

13. Perhetyyppini on:

- Yksin asuva, vanhempien/sukulaisien kanssa asuva  
 Yksinhuoltaja  
 Avo-avioliitto, perheessä alle 18-vuotiaita lapsia  
 Avo-avioliitto, perheessä ei alle 18 - vuotiaita lapsia

14. Olen tällä hetkellä

- Työssä  
 Työtön  
 Eläkkeellä  
 Äitys-, vanhempainlomalla, hoitovapaalla

- Opiskelija
- Sairaustomalla
- Muu tilanne

**15. Koulutukseni**

- Kansakoulu
- Perus-/keskikoulu
- Ylioppilas
- Korkeakoulututkinto
- Peruskoulutus kesken
- Ammatillinen koulutus kesken

**16. Nykyinen asumistilanteeni on:**

- Minulla on vakinainen asunto
- Minulla ei ole vakinaista asuntoa

**17. Olen ollut Haagan palvelupisteen tai jonkun muun sosiaaliseen asiakkaana**

- alle 7 kuukautta
- 7 - 12 kuukautta
- 1 - 3 vuotta
- yli 3 vuotta

**18. Vapaita kommentteja ja parannusehdotuksia**

---



---



---



---

Jos haluat osallistua arvontaan täytä yhteystietosi ja palauta kysely Haagan palvelupisteen postilaatikkoon tai osoitteeseen Hopeatie 6, PL 8100, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI. Yhteystietojasi käytetään ainoastaan arvonnassa. Arvontapaikintoina on kolme 30 euron lahjakorttia Prismaan.

Nimi, osoite tai puh.:

---



---



---



---

**Kiitos vastauksistasi!**





