

ASIAKASPALAUTEMENETELMIEN HYÖDYNTÄMINEN GERONTOLOGISESSA SOSIAALITYÖSSÄ

Kirsi Sihvo

Erikoissosiaalityöntekijän kou-
lutus

Hyvinvointipalvelujen eri-
koisalan lopputyö

Helsingin yliopisto

Syyskuu 2021



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos/Institution – Department
Tekijä/Författare – Author Kirsi Sihvo		
Työn nimi / Arbetets titel – Title ASIAKASPALAUTEMENETELMIEN HYÖDYNTÄMINEN GERONTOLOGISESSA SOSIAALITYÖSSÄ		
Oppiaine / Läroämne – Subject Sosiaalityö / Erikoissosiaalityöntekijäkoulutus		
Työn laji/Arbetets art – Level Hyvinvointipalvelujen erikoisalan lopputyö	Aika/Datum – Month and year 9/2021	Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages 27 (+ liitteet 4 sivua)
Tiivistelmä/Referat – Abstract <p>Tässä hyvinvointipalvelujen erikoisalan lopputyössä on kartoitettu sosiaalityössä käytettyjä asiakaspalautteen keruumenetelmiä ja tarkasteltu niiden soveltumista gerontologiseen sosiaalityöhön. Aineistona on hyödynnetty hankeraportteja, menetelmäoppaita, opinnäytetöitä, tutkimuksia, artikkeleja ja kirjallisuutta aiheesta. Palautemenetelmien tarkastelussa on hyödynnetty erityisesti opasta Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (Pieviläinen ym. 2014).</p> <p>Aineiston pohjalta muodostui yleiskuva sosiaalityössä käytetyistä asiakaspalautemene- telmistä ja seuraavat johtopäätökset: Sosiaalityössä käytetään edelleen useasti perinteisiä menetelmiä kuten asiakas- lautekyselyä ja haastatteluja. Muista konkreettisista keruumenetelmistä ja niiden käy- töstä löytyy vähän tietoa. Yhteiskehittämisen menetelmänä käytetään usein asiakas- raatia. Erityistä tietoa gerontologisen sosiaalityön asiakaspalautteesta ei juuri ole.</p> <p>Erilaisia asiakaspalautemenetelmiä voidaan käyttää gerontologisen sosiaalityön asiak- kaiden kanssa ja niissä voidaan hyödyntää myös digivälineitä. Usein kuitenkin asiak- kaat tarvitsevat apua digitaalisesti toteutettavaan asiakaspalautteen keruuseen. Digi- taalisesti kerättävä asiakaspalautte voitaisiin toteuttaa esimerkiksi yhteiskehittämisenä, jossa asiakkaat ja työntekijät olisivat yhdessä videoneuvottelussa.</p> <p>Asiakaspalautteen keräämisessä tulisi hyödyntää laajasti eri menetelmiä ja huomioida se, että jokaisen asiakkaan toimintakyky on erilainen ja osa asiakkaista tarvitsee toi- sen henkilön apua. Spontaani ja välitön vapaa asiakaspalautte pitäisi myös saada nä- kyväksi.</p> <p>Lopputyön tuloksia voidaan hyödyntää sosiaalityön eri sektoreilla, kun asiakaspalaut- teen keräämistä suunnitellaan. Tämän lopputyön tarkoituksena on tuoda esille asia- kaspalautteen merkitys ja innostaa työyhteisöjä kokeilemaan erilaisia menetelmiä.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Asiakaspalautte, asiakaskokemus, asiakastyytyväisyys, sosiaalityö, gerontologinen sosiaalityö, client feedback, social work, gerontological social work		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Sisällys

1 JOHDANTO	3
2 GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ	5
2.1 Asiakkuuksien erityispiirteitä	5
2.2 Gerontologisen sosiaalityön toteutuminen.....	7
3 ASIAKASPALAUTE SOSIAALITYÖSSÄ.....	8
3.1 Asiakaspalautteen merkitys asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle.....	8
3.2 Asiakaspalautteen merkitys organisaatiolle.....	9
4 ASIAKASPALAUTEMENETELMÄT SOSIAALITYÖSSÄ.....	12
4.1 Tiedonhankinta aihepiiristä	12
4.2 Tulokset.....	17
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO.....	20
LÄHTEET.....	24
LIITTEET	1
Liite 1. Asiakaspalautemenetelmiä ja niiden soveltuvuus iäkkäille asiakkaille	1

1 JOHDANTO

Asiakslähtöisyys oli yksi nykyisen sosiaalihuoltolain (131/2014) valmistelun keskeisistä periaatteista. Asiakslähtöisyys on tarkoittanut pitkälti työntekijöiden työskentelytapaa ja työskentelyn tavoitteiden asettamista. Laajempi näkemys asiakslähtöisyydestä on sitä, että palvelut organisoidaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeistaan lähtien. (Pohjola ym. 2019, 34). Asiakslähtöisyys on asiakkaiden yksilökohtaisen tilanteen huomioimisen lisäksi palvelujen kehittämistä asiakslähtöisiksi. Asiakslähtöisyydessä merkittävää on kerätä asiakaspalautetta jo olemassa olevista palveluista.

Sosiaalityössä asiakaspalautetta ei kerätä useinkaan kovin systemaattisesti tai huonoimmassa tapauksessa sitä ei kerätä lainkaan. Tämä on todettu myös valtakunnallisesti koskien kaikkia sosiaali- ja terveystalvveluja (Peränen & Sainio 2018).

Asiakaspalautteen antaminen on osa osallisuutta. Sosiaalihuoltolaissa osallisuus tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta toimia ja vaikuttaa omassa asiassaan ja yhteiskunnassa (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 25). Osallisuudella on monia sisältöjä. Se tarkoittaa muun muassa kuulumista johonkin tai kuulluksi tulemistä. Osallisuuden voidaan nähdä toteutuvan eri tasoilla. Yhteiskunnan tasolla se tarkoittaa yksilön vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän kehittymiseen. (Juhila 2018, 93.) Vaikka osallisuudesta ja osallistumisesta puhutaan laajasti eri tahoilla eri asiayhteyksissä, asiakkaan ääni kuuluu sosiaali- ja terveystalvveluissa edelleen vähäisesti (Rantanen & Toikko 2006, 406; Kivinen ym. 2020, 268).

Sosiaalityön asiakkaiden antama epävirallinen palaute näkyy julkisuudessa lehtien palstoilla tai sosiaalisessa mediassa kertomuksina, joissa arvostellaan yksittäistä sosiaalityöntekijää tai koko ammattikuntaa. Arjen sosiaalityössä sosiaalityöntekijät saavat kuitenkin asiakkailta myös positiivista palautetta. Tämäkin palaute pitäisi tuoda näkyväksi. Toisaalta olisi tärkeää pohtia, mitä negatiivinen palaute pitää sisällään: onko kyse palautteesta sosiaalityöhön, sosiaalityöntekijään henkilönä, koko sosiaali- ja terveydenhuoltoon vaiko laajemmin yhteiskuntaan. Palautteen taustalla voi olla myös asiakkaan elämäntilanteen kaoottisuus, jonka jäsentymättömyys purkautuu palautteena sosiaalityöhön.

Tässä erikoissosiaalityöntekijäopintojen hyvinvointipalvelujen erikoisalan lopputyössä kartoitan sosiaalityössä käytettyjä asiakaspalautemenetelmiä ja pohdin niiden soveltuvuutta gerontologisen sosiaalityön asiakkaille. Kiinnostukseni kohteena on ensisijaisesti perinteisiä asiakaspalautekyselyjä ja haastatteluja täydentävät yhteiskehittämisen menetelmät. Yhteiskehittäminen on toimintatapa, jossa työntekijät ja asiakkaat yhdessä suunnittelevat ja kehittävät palveluja (Pohjola ym. 2019, 35; Niskala 2020, 142).

Kiinnostukseni sosiaalityön asiakaspalautteeseen on noussut käytännön sosiaalityöstä ja omista havainnostani sosiaalityöntekijänä.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Millaisia asiakaspalautteen keräämismenetelmiä on käytetty sosiaalityössä ja
2. miten ne soveltuvat gerontologiseen sosiaalityöhön?

Erikoissosiaalityöntekijäopintojeni aikana Covid-19 -virus laajeni pandemiaksi ja tämä sai kiinnostukseni heräämään siitä, mitä mahdollisuuksia tai esteitä digitalisaatio ja tietotekniset välineet luovat asiakaspalautteen keräämiseen.

Avaan tässä raportissa ensin gerontologisen sosiaalityön käsitettä, asiakkuuksia ja toimintaympäristöjä. Sen jälkeen kerron asiakaspalautteen merkityksestä sosiaalityössä eri osapuolten näkökulmasta. Varsinainen aineistoni muodostuu erilaisista asiakaspalautemenetelmistä, joiden soveltuvuutta gerontologiseen sosiaalityöhön tarkastelen. Pohdin, mitkä ovat mahdollisia estäviä tai edistäviä tekijöitä asiakaspalautteen keräämisessä, kun kohderyhmänä on ikääntyneet asiakkaat.

2 GERONTOLOGINEN SOSIAALITYÖ

2.1 Asiakkuuksien erityispiirteitä

Gerontologisen sosiaalityön asiakkaat eivät ole homogeeninen ryhmä. Asiakasryhmän ikäraajaksi on usein määritelty 65 vuotta, mutta käytännössä palvelut kohdistuvat yli 75 vuotta täyttäneisiin asiakkaisiin. Asiakkuuksien syinä voivat olla toimintakyvyn olennainen heikkeneminen, muisti-, päihde- tai mielenterveysongelmat ja psykososiaaliset ongelmat. Lisäksi elämäntilanteisiin liittyvät siirtymäajat, kriisitilanteet, asumis- tai toimeentulo-ongelmat ja kaltoinkohtelu voivat aiheuttaa gerontologisen sosiaalityön tarpeen. (Seppänen 2010, 218–220.)

Gerontologisen sosiaalityön asiakkailla on usein kasautuneita ongelmia sekä eri tavoin ilmeneviä psykososiaalisia tarpeita kuten yksinäisyyttä ja turvattomuutta. Lisäksi viime aikoina on tullut esiin uudenlaisia huono-osaisuuden muotoja, kuten digitaalinen syrjäytyminen, riittämätön apu ja hoiva, sosiaalisten verkostojen täydellinen puute, erilaiset asumiseen liittyvät ongelmat ja palvelujärjestelmän monimutkaisuus. (Niemi ym. 2021, 205.)

Yleistäen voisi sanoa, että gerontologisen sosiaalityön asiakkuuksien syyt ovat pitkälti samoja, jotka muutoinkin käynnistävät sosiaalityön asiakkuuden. Asiakkailla on erityisen tuentarpeen lisäksi usein ikääntymisestä johtuvia toimintakyvyn haasteita. Kokeukseni on, että tällä hetkellä gerontologisen sosiaalityön asiakkuuksissa näkyvät yhä enemmän myös nuoremmat ikääntyvät eli 65–75 -vuotiaat henkilöt. Viime aikoina on käyty keskustelua siitä, voidaanko ikääntyneiden palvelutehtävän asiakkaille määritellä tarkkaa ikärajaa vai pitäisikö ennemminkin tarkastella henkilön tilannetta toimintakykyyn liittyen. Vanhuspalvelulaissa (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 28.12.2012/980) iäkkääksi henkilöksi katsotaan henkilö, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta. Ikääntynyt väestö taas tarkoittaa väestöä, joka on vanhuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä.

Gerontologisen sosiaalityön tarve tulee usein esiin viranomaisen, omaisen, naapurin tai vanhuksen omasta aloitteesta. Tarve voi ilmentyä esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan palvelutarpeeseen ei ole pystytty vastaamaan. Gerontologisessa sosiaalityössä tarvitaan tietoa vanhusasiakkuuksista luovista prosesseista kuten dementoitumisesta (Ylinen & Rissanen 2004, 202). Vanhussosiaalityössä tarvitaan päivittäin erityistä gerontologiaan perustuvaa tietoa, tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä ja sosiaaliturvasta, tietoa yhteiskunnan muutoksista sekä laajaa ammatillisten taitojen hallintaa. Vanhusspesifisyys merkitsee sitä, että vanhuus nähdään ainutlaatuisena elämänvaiheena. (Salonen 2002.)

Gerontologisessa sosiaalityössä asiakkaiden toimintakyky on hyvin vaihteleva. Usein jokin toimintakyvyn osa-alue on heikentynyt ja se tulee huomioida asiakkaan kanssa työskentelyssä. Tämä vaikuttaa myös asiakaspalautteen keräämiseen. Esimerkiksi heikentynyt fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky hankaloittaa vuorovaikutusta ja monenlaista asiointia. Asiakkailta on usein aistien ja liikuntakyvyn heikentymistä. Osa asiakkaista on taloudellisesti huono-osaisia, mikä rajoittaa konkreettisesti osallistumista eli lähtemistä kodin ulkopuolelle tai tietoteknisten välineiden hankkimista. Gerontologisessa sosiaalityössä kohdataan jatkuvasti myös suhteelliseksi köyhyydeksi nimettyä ilmiötä, joka ei ole pelkästään rahaan liittyvää. Siihen liittyy materiaalista deprivatiota, puutetta sekä osattomuutta, joka on luonteeltaan sosiaalista. (Helin ym. 2019, 19.)

Sosiaaliset ongelmat vanhuudessa muotoutuvat ajallisesti ja paikallisesti yhteiskunnan rakenteissa luoden uudenlaisia huono-osaisuuden muotoja ja mekanismeja (Niemi ym. 2021, 206). Sosiaaligerontologia korostaa näkemystä vanhenemisen sosiaalisuudesta. Vanhenemisen sosiaalisuus merkitsee sitä, että jokainen ihminen ikääntyy jonakin tietynä aikana jossakin yhteiskunnassa. (Jyrkämä 2008, 273.)

Vanhusasiakkuuksissa asiakas -käsite on usein laajennettava omaisiin ja voidaan jopa puhua kaksoisasiakkuuksista liittyen asiakkaiden ja omaisten välissä toimimiseen (Leinonen 2000, 96; Ylinen 2008b, 70). Toisinaan asiakkuudet kiinnittyvät erityisesti omaisiin eikä itse vanhukseen (Salonen 2002, 99). Gerontologiselle sosiaalityölle asettuu usein rooleja olla sillanrakentajana, välittäjänä ja tulkkina vanhuksen ja omaisten välissä (Leinonen 2000, 99; Ylinen 2008a, 120).

2.2 Gerontologisen sosiaalityön toteutuminen

Gerontologinen sosiaalityö on tullut viime vuosina aiempaa näkyvämmäksi palveluksi ja osaamisalueeksi Suomessa, vaikka se ei ole edelleenkään selkeästi omana palveluna kaikissa kunnissa tai kuntayhtymissä. Tämä on tullut esille myös vanhuspalvelujen tilan selvittelyissä, jossa on todettu gerontologisen sosiaalityön erityisosaamisen puuttuvan kunnissa. THL:n vuoden 2016 seurannassa gerontologisen sosiaalityön osaamista oli hieman yli 60 %:ssa kunnista ja vuonna 2018 tämä määrä oli alle 60 %:ssa (Rossi 2021, 14).

Gerontologista sosiaalityötä toteutetaan hyvin kirjavasti eri organisaatioissa. Toisaalla se on yhdistetty aikuissosiaalityöhön, kuntoutukseen tai terveysosiaalityöhön. Toisaalla se on täysin omana palveluyksikkönä osana muita ikääntyneiden sosiaalipalveluja. Edelleen on niitäkin organisaatioita, joissa sosiaalityöntekijä toteuttaa gerontologista sosiaalityötä jonkin muun sosiaalityön palvelutehtävän rinnalla.

Liitän gerontologisen sosiaalityön aseman ja merkityksen kiinteästi yhteiskunnassa vallitsevaan vanhuskuvaan. Vanhuskuva on sosiaalinen konstruktio, joka on sidoksissa aikaan ja yhteiskunnallisiin muutoksiin. Lisäksi vanhuskuvaan vaikuttaa se, millaiset yksilöt tuottavat tietoa vanhuskuvan muodostumiseen. Vanhuskuva on muodostumassa yksilöllisemmäksi ja yksilöivämmäksi. (Rintala 2003, 17–18.)

Sosiaaligerontologiassa painotetaan sosiokulttuurista vanhuskäsitystä, jossa huomio kiinnittyy vanhojen ihmisten voimavaroihin. Voimavarat voidaan luokitella ikääntyneen asemaan liittyviin voimavaroihin, psyykkisiin ja henkisiin voimavaroihin sekä sosiaaliseen ja kulttuuriseen pääomaan. (Koskinen 2005, 194–195.) Myönteisen voimavaraisen vanhuskäsityksen näkökulmasta kaikilla vanhuksilla voidaan katsoa olevan resursseja riippumatta heidän terveydentilastaan, toimintakyvystään tai asuinpaikastaan (Rintala 2003, 150).

Tässä lopputyössä pohdin asiakaspalautteen keräämistä gerontologisessa sosiaalityössä, joka toteutuu pääsääntöisesti kotikäyntityönä. Kotikäynteinä toteutettava sosiaalityö asettaa haasteita asiakaspalautteen keräämiseen, koska työtä tehdään asiakkaan kotona. Asiakas ei siis pysty täyttämään ja palauttamaan palautelomaketta erilliseen palautelaatikkoon tapaamisen jälkeen. Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti ei myöskään usein olerealistista, koska kaikilla asiakkailta ei ole välineitä eikä osaamista siihen. Osalla asiakkaista ei ole edes puhelinta. Sosiokulttuurista vanhuskäsitystä

ajatellen iäkkäälle asiakkaalle tulee antaa palautteenantomahdollisuus toimintakyvystä riippumatta.

3 ASIAKASPALAUTE SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Asiakaspalautteen merkitys asiakkaalle ja sosiaalityöntekijälle

Asiakaspalautteella on erilaisia merkityksiä riippuen siitä, kenen näkökulmasta sitä tarkastellaan: asiakkaan, työntekijän vai organisaation. Usein asiakaspalaute käsitteenä liitetään asiakastytyväisyyteen tai asiakastytyväisyyskyselyihin. Monissa yhteyksissä siihen liittyy negatiivinen sävy.

Asiakaspalaute kontekstoituu ajallisesti, paikallisesti ja toiminnallisesti. Asiakastytyväisyys on yhteydessä erilaisiin asiakkaan odotuksiin toimialasta ja palvelusta, asiakkaan oikeuksiin ja asemaan sekä työntekijän ammattitaitoon. Jos odotukset ovat suuret, mutta tulokset eivät vastaa niitä, voidaan olla tyytymättömiä tai päinvastoin. Tyytyväisyyteen vaikuttaa myös asiakkaan elämäntilanne suhteessa palveluun eli siihen, miten akuutti tilanne on kyseessä. (Hokkanen 2012, 123–124.)

Asiakkaalle asiakaspalaute tarkoittaa mahdollisuutta kertoa hänen kokemuksensa palvelun onnistumisesta tai kehittämistarpeesta. Palaute pitäisi välittyä suoraan organisaatiolle, jotta sitä voitaisiin hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Valitettavan usein asiakastytyväisyystulosten hyödyntäminen on jäänyt vain palveluun kohdistuneen tyytyväisyyden arvioinniksi hyödyntämättä asiakaspalautetta laajemmin (Hokkanen 2012,116).

Asiakkaat eivät aina tiedä, miten he voivat antaa palautetta tai ylipäätään, että palautetta voi antaa. Joskus epätietoisuus palautteenantomahdollisuudesta käynnistää tavallisen palautteenannon sijaan kovin byrokraattisen muistutus- tai kanteluprosessin. Sosiaalihuollon asiakkaalla on toki oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta silloin, kun se on aiheellista (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

Asiakaspalautetta voidaan pyytää asiakkaalta heti kohtaamisen yhteydessä, välittömästi sen jälkeen tai sovitusti aikataulutettuna. Välitön palaute tuottaa tietoa kohtaamistilanteesta, vuorovaikutuksesta sekä toiminnasta tilanteessa. Jälkikäteinen palaute kohdis-

tuu palveluun laajana ilmiönä ja se on laajemmassa kontekstissa tapahtuvaa. (Hokkanen 2012, 131.)

Sosiaalityöntekijöille asiakaspalaute merkitsee sitä, että he saavat tietoa ammatillisuudesta ja organisaation toiminnasta. Saatua palautetta he voivat hyödyntää kehittämistarpeiden kartoittamisessa ja vahvuuksien kehittämisessä. Heille on merkittävää, että palautetta käytetään sosiaalityön kehittämiseen. (Jaako 2019.) Asiakaspalautteella on siis suora yhteys rakenteelliseen sosiaalityöhön.

Asiakaspalautteen liittäminen varsinaiseen asiakkaan kohtaamiseen ei aina ole yksinkertaista. Se vaatii myönteisyyttä tiedon keräämiseen tilanteessa, jossa kuitenkin kohtaamisen lähtökohtana on asiakkaan elämäntilanne ja avun tarve (Hokkanen 2012, 119). Asiakaspalautteen kerääminen voi olla hankalaa, jos kyse on esimerkiksi kuukausittain täytettävästä lomakkeesta. Asiakas voi olla kykenemätön näissä tilanteissa antamaan palautetta. (Kempainen ym. 2010, 80.) Joskus ammattilaiset eivät osaa antaa tarpeeksi tilaa asiakkaiden kuulemiseen palvelutapahtumissa vaan he nojautuvat asiantuntijarooliinsa. Asiakkaiden osallisuuden edistäminen vaatii myös toimintakulttuurimuutosta eri sektoreilla. (Blomgren & Saikku 2019, 5.)

Sosiaalityön asiakkaat eivät välttämättä näe säännöllisen asiakaspalautteen keräämistä niinkään tärkeänä kuin kiireettömän kohtaamisen ja yksilöllisen huomioimisen. Sosiaalityöntekijät sen sijaan haluaisivat palautetta työstään, mutta heillä ei ole työn kuormittavuuden vuoksi voimavaroja itsellään palautteen keräämiseen. (Lappalainen 2017.) Ikääntyneet sosiaalityön asiakkaat voivat kokea palautteen ja kritiikin antamisen vie-raana. Voidaan jopa puhua niin sanotusta liiallisesta tyytyväisyydestä. Moni ikäihminen on elänyt periaatteella, että asioista ei valiteta ja tyydytään siihen, mitä saadaan. (Wik 2011.)

3.2 Asiakaspalautteen merkitys organisaatiolle

Organisaation näkökulmasta palvelujen kehittämisessä on oleellista arvioida säännöllisesti olemassa olevien palvelujen toimivuutta, laatua ja vaikuttavuutta. Asiakaspalautteella voidaan saada lisättyä myös palvelun näkyvyyttä ja tunnettavuutta. Asiakaskyselyistä saatu tieto voidaan nähdä palvelutuotannon organisoimisen perustana (Hokkanen 2012, 125). Saadut tulokset toimivat siten näyttöön perustuvana tietona. Kun asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia vahvistetaan, heidän ajatellaan ottavan

enemmän vastuuta tilanteestaan ja olevan tyytyväisempiä sekä kyvykkäämpiä asioidensa hoitamisessa. Siten myös palvelun vaikuttavuus ja tuloksellisuus lisääntyvät. (Peränen & Sainio 2018; Isola ym. 2020.)

Asiakaspalautteen rinnalle on tullut käsite asiakaskokemus, joka on sisällöllisesti asiakaspalautetta laajempi. Asiakaskokemuksen johtamisen katsotaan olevan laaja kokonaisuus, johon vaikuttavat kaikki organisaation toimet. Asiakaskokemuksessa tärkeää olisi prosessin laadun sijaan mitata toiminnan vaikuttavuutta, asiakasseuraamuksia tai muita asiakkaaseen liittyviä vaikutuksia (Turunen 2020, 25). Asiakkaan kokemusta tulisi seurata koko palvelun ajan yhdistettynä hänen kokemukseen omasta hyvinvoinnistaan. Tämä mahdollistaisi konkreettisen tiedon saamisen palvelupolun eri vaiheissa. (Soini & Ohlsson 2020.)

Suomessa on meneillään valtakunnallisesti laaja sote-uudistus, jonka myötä myös sosiaali- ja terveystalouden eri palveluiden vertailtavuuden tarve on korostunut. Koetaan, että vertailtavuustiedosta olisi apua asiakkaalle hänen valitessa eri palvelujen välillä. Näen, että tällä hetkellä tämä liittyy useammin terveystalouteen, joista asiakas voi valita julkisen ja yksityisen palvelun välillä. Sosiaalipalveluissa valinnanvapaus on vielä vähäisempää, vaikka esimerkiksi palvelusetelin käyttö on yleistynyt. Sosiaalityössä asiakkaan näkeminen kuluttajana on vielä vierasta, koska asiakkaat ovat usein ajautuneet asiakkuuteen.

THL:n projektissa Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen (Peränen & Sainio 2018) tuotettiin esitys yhtenäisestä kansallisen asiakaspalautteenkeruun mallista ja tiedonkeruun vaihtoehtoista sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Projektin tuottamilla suosituksilla pyritään saamaan vertailukelpoista asiakaspalautetietoa maakuntien palveluiden järjestämisen kansallisessa ohjauksessa ja arvioinnissa. Asiakaspalautetiedolla voidaan myös arvioida palvelulupausten toteutumista.

Asiakaspalautetiedon yhtenäistämisprojektissa (Peränen & Sainio 2018) päädyttiin, että sosiaali- ja terveystalouteen tulisi olla yksi mittari koskemaan palvelun yleistä tasoa. Mittarilla tulisi valtakunnallisesti mitata suosittelua ja esittää asiakkaille kahdesta kolmeen muuta väittämää sekä lisäksi mahdollisesti avoimia kysymyksiä. Suosittelevä väittämä eli NSI (nettosuositteluindeksi) tai NPS (Net Promoter Score) on kansainvälisesti paljon käytetty asiakaspalautemittari. Suosittelevä väittämän käytön perusteeksi on katsottu sen yleisyys useilla toimialoilla.

Nettosuositteluindeksin käyttö edellyttää, että vastausmäärät ovat riittävät. Jos määrät ovat kovin pienet, yksikin vastaus vaikuttaa olennaisesti lopputulokseen. Indeksillä koskee palvelua yleisellä tasolla eikä vain sen yhtä osa-aluetta kuten ystävällistä palvelua tai ammattitaitoista hoitoa. (Peränen & Sainio 2018.)

Seuraavassa taulukossa on työryhmän esittämät kansalliset mittariehdotukset mitattaviin asioihin:

- Saatavuus: hoito/palvelu oikea-aikaista
- Asiakkaan kohtaaminen
- Osallistuminen oman hoidon/asian päätöksentekoon
- Turvallisuuden tunne
- Hoidon/palvelun hyödyllisyys
- Tiedon saanti: riittävyys ja/tai ymmärrettävyys
- Tuen saanti: yksilöllinen ja tarpeita vastaava tuen/ohjauksen saanti
- Integraatio: palvelujen sujuminen ja/tai eri tahojen yhteistyön onnistuminen

Kuva 1. Työryhmän esittämät kansalliset mittariehdotukset (Peränen & Sainio 2018)

Valtakunnallisen asiakaspalautteen mittaamisen lisäksi tarvitaan yksilöityä asiakaspalautetta sosiaalityöstä. Edellä esitetyt työryhmän mittariehdotukset ovat sosiaalityössäkin keskeisiä arvioitavia kohteita. Esimerkiksi asiakkaan kohtaaminen ja osallistuminen oman asiaan koskevaan päätöksentekoon ovat sosiaalityön kulmakiviä. Tärkeää tietoa saamme myös palvelun oikea-aikaisuuden mittaamisella siitä, onko asiakas saanut tarvittavan avun tarpeeksi pian. Tuen saannin riittävyttä pitää tarkastella sosiaalityössä suunnitelmallisesti ja se dokumentoidaan. Jäin pohtimaan turvallisuuden tunteen mittaamista ja sitä, saadaanko sosiaalityön asiakkailta varsinaisesti sen kautta tietoa itse sosiaalityöstä. Turvallisuuteen liittyvät haasteet kuten väkivalta tai yksinäisyys voivat olla sosiaalityön tarpeen laukaisevia tekijöitä. Usein sosiaalityön asiakkaiden turvattomuuden taustalla olevat tekijät ovat kompleksisia kokonaisuuksia, joita sosiaalityöllä pyritään lieventämään tai poistamaan yhteistyössä monien muiden toimijoiden kanssa. Suositteluväittämän käyttö ei myöskään ole ihan yksiselitteinen sosiaalityössä. Miten vaikeassa elämäntilanteessa oleva asiakas kokee kysymyksen, suosittelisitko sosiaalityön palvelua muille?

Asiakaspalautetiedon yhtenäistämiprojektissa (Peränen & Sainio 2018) huomioitiin, että palautteen antamisen tulee olla helppoa ja vaivatonta ja ensisijaisena vastaamista-

pana pidetään sähköistä vastaamista kuten mobiililaitteen tai tietokoneen käyttöä. Monet viimeaikaiset selvitykset ovat kuitenkin tuoneet esille, että sosiaalityön asiakkaiden digiosallisuudessa on puutteita (Eronen ym. 2021; Kaihlanen ym. 2021). Tämä koskee erityisesti ikäihmisiä. Esimerkiksi vuonna 2019 puolet 75–89 -vuotiaista suomalaisista ei ollut koskaan käyttänyt internetiä (Tilastokeskus 2019). Tarvitaan siis kansallisen asiakaspalautteen keruun lisäksi monipuolisesti myös muita asiakaspalautteen mittaamistapoja. Yleisen tiedon lisäksi tarvitaan spesifiä tietoa sosiaalityöstä. Asiakaskokemustiedon kerääminen ei saa jäädä vaan digitaalisesti kerättävän vertailtavuustiedon varaan.

4 ASIAKASPALAUTEMENETELMÄT SOSIAALITYÖSSÄ

4.1 Tiedonhankinta aihepiiristä

Aloitin lopputyön tiedonhaun etsimällä tietoa, mitä menetelmiä on käytetty sosiaalityön asiakkaiden asiakaspalautteen keräämiseen. Fokukseni ei ollut asiakaspalautteiden tulokset tai niiden jatkotyöstäminen, koska tarkoituksena oli saada tietoa nimenomaan erilaisista menetelmistä ja käytännön toteuttamistavoista.

Hain tietoa muun muassa hauilla asiakaspalautte sosiaalityöstä, asiakaspalautemenetelmät sosiaalityössä, asiakaspalautte gerontologisessa sosiaalityössä ja asiakaspalautteen kerääminen sosiaalityössä. Laajensin myöhemmin hakua näistä hakuihin asiakaskokemus sosiaalityössä ja asiakastyytyväisyys sosiaalityössä. Tein hakuja Helka- ja Finna-tietokannoista, Googlesta sekä Google Scholarista. En hakenut tietoa kansainvälisistä julkaisuista, koska kiinnostukseni kohdistui sosiaalityön asiakaspalautteeseen Suomessa.

Hakutuloksiksi muodostui muun muassa erilaisia hankeraportteja, menetelmäoppaita, artikkeleja, opinnäytetöitä ja muita tutkimuksia yleisesti asiakaspalautteeseen liittyen. En saanut juurikaan tuloksia asiakaspalautteen keräämisestä tai keruumenetelmistä nimenomaan gerontologisessa sosiaalityössä. Sen sijaan hakutulosten aineistot käsitelivät useasti aikuissosiaalityön asiakaspalautetta tai yleisesti sosiaalityötä. Esimerkiksi asiakasraati-toiminta aikuissosiaalityössä tuli useasti hauissa tulokseksi.

Hankkeissa pilotoidaan uusia toimintatapoja ja tämä tuli esille myös sosiaalityön asia-

kaspalautteeseen liittyen. Sosiaalityön kehittämisessä on nostettu esiin yhteiskehittäminen ja kehittäjäasiakastoiminta. Kehittäjäasiakastoiminta on Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa sosiaali- ja terveysministeriön hankkeiden avulla luotu toiminta, jolla vahvistetaan asiakkaan osallisuutta ja osallistumista palveluiden kehittämistyöhön (Pohjola 2019, 35). Kehittäjäasiakastoiminta voidaan määritellä rakenteellisen sosiaalityön muodoksi. Yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä kuten kokemusasiantuntijuus, kehittäjäasiakkuus, fokusryhmät, asiakasraati ja palvelumuotoilu (Isola ym. 2020, 178).

Koska asiakaspalautemenetelmiä koskeva aineisto oli hyvin hajanaista, päädyin käyttämään työskentelyn pohjana pääosin opasta Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä (Pieviläinen ym. 2014). Oppaan materiaali pohjautuu Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallissa tehtyyn kehittämistyöhön. Menetelmäoppaassa on runsaasti toimintamalleja ja käytännönläheisiä vinkkejä asiakaspalautteen keräämiseen ja yleisesti sosiaalityön kehittämiseen.

Listasin eri menetelmät taulukkoon (Liite 1.) ja tarkastelin niiden soveltuvuutta ikäihmisiltä kerättävään asiakaspalautteeseen. Pohdin myös eri menetelmien soveltuvuutta toteutettavaksi hyödyntäen digivälineitä kuten tietokonetta. Seuraavassa on Liitteen 1. menetelmät jaoteltuina.

Vastaaminen merkinnän tai symbolin avulla

Asiakaspalautteen keräämisessä voidaan sanallisen tai kirjallisen vastaamisen sijaan käyttää erilaisia keinoja väittämiin vastaamisessa kuten vastaaminen plussien tai miinusien, jana-arvioinnin tai liikennevalojen värien avulla. Asiakkaalle voidaan esittää erilaisia väittämiä ja kysymyksiä palveluun liittyen.

Taulukko 1. Vastaaminen merkinnän tai symbolin avulla (Pieviläinen ym. 2014)

Plussat ja miinukset	Väittämät tai kysymykset vastaus + tai –
Arviointijana	Väittämät tai kysymykset Jana: suuri tyytyväisyys - suuri tyytymättömyys _____

Väittämät – liikennevaloäänestys	<p>Väittämät</p> <p>vihreä: samaa mieltä</p> <p>keltainen: ei osaa sanoa</p> <p>punainen: eri mieltä</p> <p>Esimerkkejä väittämistä:</p> <p>"Tiedän milloin sosiaalityöntekijäni on tavoitettavissa puhelimitse." "Sosiaalitoimistossa asiointi on auttanut minua."</p> <p>"Olen tyytyväinen saamaani palveluun."</p> <p>"Saan osallistua riittävästi minua koskevien asioiden/palveluiden suunnitteluun ja arviointiin."</p> <p>"Saan riittävästi tietoa minua koskevista palveluista ja etuuksista."</p> <p>"Saan tarvittaessa apua jos en ymmärrä mitä saamani päätös tarkoittaa" "Minun on helppo tulla asioimaan sosiaalitoimistoon"</p>
---	--

Korttien hyödyntäminen

Vastaamisessa voidaan hyödyntää myös erilaisia kuvakortteja esimerkiksi siten, että asiakas valitsee kortin, joka kuvaa palvelua, vuorovaikutusta tai tunnetilaa. Kuvakorttien lisäksi voidaan käyttää sanalappuja. Asiakas voi perustella sanallisesti tai kirjallisesti valintansa.

Taulukko 2. Korttien hyödyntäminen (Pieviläinen ym. 2014)

Palautekortit	<p>Kuvakortteja tunnetiloista ja kortteihin on kirjoitettu lauseen aloitus. Asiakas valitsee kortit ja jatkaa lausetta.</p> <p>Esimerkkejä:</p> <p>"Olen tyytyväinen..."</p> <p>"Mietin..."</p> <p>"Minua ärsyttää..."</p> <p>"Ehdottaisin..."</p> <p>"Toivoisin..."</p> <p>"Sana on vapaa..."</p>
Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat	<p>Kuvakortit ja sanalaput, jotka kuvaavat vuorovaikutusta.</p> <p>Asiakas valitsee kortit ja sanalappu, jotka kuvaavat vuorovaikutusta. Voi itsekin keksiä sanan.</p> <p>Esimerkkejä:</p> <p>Kuvakortteja erilaisista aiheista (maisemat, eläimet, piirroshahmot jne.) Sanalistalla voi olla mm. seuraavia sanoja: rohkaiseva, luotettava, ystävällinen, ajatuksia tuova, kiireinen, neuvova, iloinen, tuttu, mukava, auttava, asiantunteva, voimaa antava, hauska, välitön, kiva.</p>

Kuvasta kirjoittaminen	Valitaan tehtävänannon mukaisesti kuvista tai korteista sopiva ja siihen perustelut. Kuva ja teksti yhdistetään. Esimerkkejä: "Valitse kuva, joka kuvaa palvelusta saamaasi apua. Kirjoita, miksi valitsit kuvan"
-------------------------------	---

Lauseen jatkaminen

Asiakaspalautetta voi kerätä myös siten, että asiakkaalle annetaan valmiita lauseiden aloituksia ja hän jatkaa niitä joko kirjoittaen tai puhuen. Lauseet voivat liittyä palveluun ja asiakkuuteen. Näistä voidaan tehdä koontia esimerkiksi yhteiseen julisteeseen.

Taulukko 3. Lauseen jatkaminen (Pieviläinen ym. 2014)

Palvelu on... -juliste	Kartongille lauseen aloitus ja palvelun nimi on keskellä. Asiakkaat kirjoittavat palvelua kuvaavia asioita tai palautetta Esimerkkejä: "Nuorisotalo on..."
Jatka lausetta	Paperilla lauseiden aloitukset, jotka asiakas kirjoittaa loppuun Esimerkkejä: "Kun asioitani käsitellään, minä..." "Haluaisin, että sosiaalityö..." "Minua on auttanut..." "Aikaa varatessani..." "Tiedän omasta asiakkuudestani..." "Joskus minua..." "Kuntouttava työtoiminta antaa minulle..." "Haluaisin kuntouttavaan työtoimintaan lisää..."

Palvelujen visiointi

Asiakkaiden näkemyksiä voidaan hyödyntää palvelujen visioinnissa ja asiantuntijakielen selkiyttämisessä, mitkä osaltaan voidaan tulkita asiakaspalautteeksi. Hyviä teemoja ovat muun muassa, miten asiakkaat näkevät nykyisen palvelun (kuten Palvelu on -juliste) tai miten he visioisivat unelmien sosiaalitoimiston tai unelmien sosiaalityön. Viranomais- ja asiantuntijakieli sekä palvelut ja etuudet voivat olla asiakkaille vieraita. Asiakas voi vastata sanallisesti, kirjallisesti tai eri vaihtoehtoista valitsemalla.

Taulukko 4. Palvelujen visiointi (Pieviläinen ym. 2014)

Sanatehtävä - sosiaalipalveluissa käytetyn kielen ymmärrettävyys	Selvitetään asiakkaan näkemystä sosiaalityön arjessa käytettävän kielen ymmärrettävyydestä. Sanalista, johon poimitaan sosiaalityössä käytettyjä sanoja. Asiakas voi valita vastausvaihtoehdoista ”ymmärrettävä” tai ”vaatii selvennystä”
Unelmien sosiaalitoimisto	Asiakas kertoo, millainen olisi unelmien sosiaalityö/millaista palvelua sieltä saisi. Haastattelija kirjoittaa vastaukset ylös.
Ihme	Kysytään asiakkailta: ”Jos tapahtuisi ihme, ja asiakas voisi muuttaa mitä tahansa sosiaalitoimen palveluissa, mitä tapahtuisi?” Asiakas kirjaa vastaukset paperille.

Ryhmätoiminta

Asiakaspalautteen kerääminen voidaan toteuttaa selkeästi ryhmätoimintana Learning cafe-tyyppisesti. Ryhmätoiminnassa voidaan hyödyntää keskustelun lisäksi erilaisia luovia menetelmiä, joissa tehdään yhdessä esimerkiksi maalaus, sarjakuva tai käsityö.

Taulukko 5. Ryhmätoiminta (Pieviläinen ym. 2014)

Learning cafe	Osallistujat jaetaan ryhmissä pöydän ääressä. Jokaisessa pöydässä on yksi kysymys keskusteltavana. Kysymys on kirjoitettu isoon paperiin. Keskustellaan aiheista ja kirjoitetaan ajatuksia papereihin. Työskentelyä helpottaa, jos jokaisessa pöydässä on ”puheenjohtaja”, joka tekee muistiinpanoja ja vauhdittaa keskustelua. Keskustelu käydään pöydittäin sovitun ajan ja sen jälkeen pöytien ja keskusteluaiheiden vaihtaminen.
Luovat menetelmät: Sarjakuva Tilkkutyo Tun- nemaalauk Vä- rikollaasi	Yhteinen luova työskentely sarjakuvia, maalaamista, tilkkutyötä ja värejä hyödyntäen Voidaan yhdistää Learning cafe –työskentelyyn

Palautekysely ja vapaa palaute

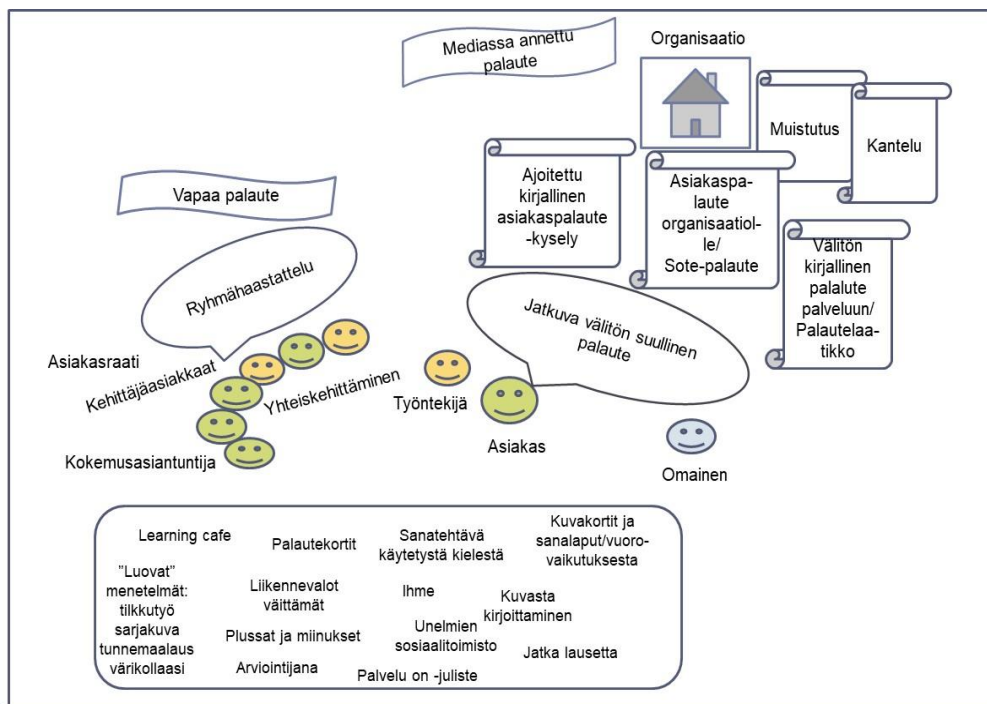
Asiakaspalautteen perinteiset keräämismenetelmät ovat palautekysely lomakkeen avulla palautteen antaminen vapaalla tavalla. Palautekyselyssä voi olla monivalintasekä avokysymyksiä ja se voidaan toteuttaa sovitusti aikataulutettuna tai jatkuvana. Vapaa palaute on asiakkaan antamaa spontaania palautetta.

Taulukko 6. Palautekysely ja vapaa palaute (Pieviläinen ym. 2014)

Palautelomake/Palautekysely	Käytetään palautelomaketta, jossa monivalinta- ja avokysymyksiä. Palautteen kerääminen tapahtuu esimerkiksi aina sovittuna aikana kuukauden ajan kerran vuodessa tai jatkuva palautteen kerääminen.
Vapaa palaute	Mahdollisuus antaa vapaasti palautetta asioista, jotka hänellä ovat päällimmäisenä mielessä. Palautus esimerkiksi palautelaatikkoon tai kiinnitetään näkyville.

4.2 Tulokset

Lopputyöni tavoitteena oli selvittää sosiaalityössä käytettyjä asiakaspalautemenetelmiä ja pohtia niiden soveltuvuutta gerontologiseen sosiaalityöhön. Tavoitteena oli saada ai-neistoa eri menetelmien käytöstä sekä mahdollisesti myös tutkimustietoa itse menetel-mistä. Seuraavassa kuvassa havainnollistan asiakaspalautteen eri muotoja.



Kuva 2. Asiakaspalautteen eri muotoja ja keräämismenetelmiä

Asiakaspalautetta saadaan sosiaalityöstä sekä systemaattisesti kerättyä että asiakkai-den antamana spontaanina palautteena. Asiakaspalaute rakentuu erilaisista elementeis-tä: jatkuvasta välittömästä suullisesta palautteesta, välittömästi kohtaamisen jälkeen saa-

tavasta suullisesta tai kirjallisesta palautteesta eri kanavien kautta, ajoitetusta keskitetysti kerätystä palautteesta sekä suunnitelmallisesti ryhmässä kerättävästä palautteesta. Kun kohderyhmänä on ikääntyneet asiakkaat, palautteen antajana on usein myös omainen. Asiakaspalautteiksi voidaan nähdä myös muun muassa kantelut, muistutukset sekä sosiaalisessa mediassa olevat julkaisut (Jaako 2019). Kun asiakaspalautetta kerätään, voidaan eri toteuttamistapoja käyttää sekä yksittäisen asiakkaan että asiakasryhmän kanssa. Näkisin, että menetelmät (Pieviläinen ym. 2014) muodostavat eräänlaisen työkalupakin, josta valitaan menetelmä sen mukaan, millaista tietoa halutaan ja miten sitä kerätään kohderyhmä huomioiden.

Tyypillisesti asiakaspalautetta on kerätty paperisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, jotka on kohdistettu yksittäisille asiakkaille. Sosiaalityön asiakkailta saadaan paremmin välittömästi kerättyä palautetta kuin perinteisten asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta saatavaa tietoa (Hokkanen 2012,132). Asiakaspalautekyselyn etuna on nopeus ja vastaamisen anonyymiys. Kun kyse on sosiaalityön asiakkuudesta, kasvottomana vastaaminen voi olla suurelle osalle palautteen antamisen tärkein tekijä. Vapaasti annettavan palautteen ongelmana on, että palaute ei usein välity eteenpäin vaan jää hiljaiseksi tiedoksi.

Nykyään paperiset asiakastyytyväisyyskyselyt on korvattu usein sähköisesti toteutettavilla kyselyillä. Kun halutaan saada asiakaspalautetta kyselynä iäkkäiltä sosiaalityön asiakkailta, sähköisesti toteutettava palautteenkeruu ei ole ideaalisin tapa. Ikäihmisten digipalvelujen käytön esteitä on lukuisia: pelko ja arkuus, tuen puute, tunnistautuminen, käyttöliittymäongelmat, kiinnostuksen puute, laiteongelmat, tiedon puute laitteen hankinnasta, kieli- ja terminologiaongelmat, fyysiset rajoitteet, kustannukset, turvallisuus- ja yksityisyysuolet, kielteinen asenne, näkövaikeudet, kognitiiviset kyvyt, tuntee itsensä liian vanhaksi, yhteis- kunnan asenteet, muutosvastarinta, liikkuminen opastuspaikkaan, puutteelliset ja vanhentuneet tiedot ja taidot, teknisen ymmärryksen puute, puuttuva kokemus kirjoittaa näppäimistöllä ja kuulo-ongelmat (Zeiger 2018).

Kun asiakaspalautteen keruu toteutetaan ryhmätoimintana yhteiskehittämisenä, saadaan tietoa usealta henkilöltä samanaikaisesti. Ryhmät eivät niiden hallittavuuden kannalta voi olla suuria. Suositeltavaa on, että ryhmässä on 5-10 asiakasta kerrallaan (Hinkka ym. 2015, 7). Ryhmässä toimiminen ei sovellu kaikille ja ryhmätoiminnassa tulee huomioida osallistujien erityispiirteet. Iäkkäillä asiakkailta voi olla erilaisia kommunikaatio- ja aistivaikeuksia kuten näön ja kuulon heikentymistä tai puheentuottamisen vaikeutta. Nämä asiat tulee huomioida myös tilajärjestelyissä. Ryhmätoiminnan järjestäminen edellyttää sopivan tilan löytämistä. Asiakkaat saattavat asua kaukana toisistaan ja kulkeminen on haasteel-

lista. Kysymykseksi nousee myös, onko organisaatio valmis kustantamaan asiakkaiden matkat ja järjestämään heille apua siirtymiseen, jos kyseessä on ryhmämuotoinen toiminta.

Ikääntyneet henkilöt saattavat vieroksua uudenlaisia toimintatapoja. Ikääntymisen myötä myös kynnys osallistua ryhmätoimintaan voi nousta, kun toimintakyky heikkenee (Wik 2011). Toisaalta esimerkiksi Learning cafe -menetelmä voi soveltua hyvinkin iäkkäille asiakkaille, kun se käännetään suomen kielelle kehittäjäasiakaskahvilaksi tai vastaavaksi. Kehittäjäasiakaskahvila nähdään työmuotona, jossa annetaan mahdollisuus asiakkaille ja työntekijöille yhdessä kerätä tietoa yhteiskunnan epäkodista sekä palvelujärjestelmän kyvykkyydestä. Tätä tietoa voidaan hyödyntää yhteiskunnan mikro-, meso- ja makrotasoilla. (Niskala 2020, 157.) Sananmukaisesti kahvilatyypisessä toiminnassa on hyvä tarjota osallistujille jotakin tarjoilua, mikä voi toimia yhtenä houkuttimena osallistumiseen.

Ryhmätoiminnassa saadaan yhdistettyä monta sosiaalityön perusasiaa: dialogisuus, yhteisöllisyys, vaikuttaminen, osallistaminen ja sosiaalisuus. Asiakkaan elämäntilanteeseen kiinteästi liittyviä palveluja arvioitaessa olisi suositeltavaa käyttää kysymisen tapoja, joissa asiakas ei koe arvioivansa suoraan palvelua, työntekijää tai työskentelyä eikä koe siten sitä uhkana palvelun toteutumiselle (Hokkanen 2012, 148).

Pohdin myös digivälineiden käytön hyödyntämistä ryhmämuotoisessa yhteiskehittämisessä, koska Covid-19 -pandemia on rajoittanut pitkään erilaisten fyysisten ryhmätoimintojen toteuttamista. Totesin lähes kaikkien menetelmien soveltuvan myös digitaalisesti toteutettuna esimerkiksi videotapaamisina. Ainoastaan erilaiset luovat menetelmät, joissa tehdään yhdessä jokin konkreettinen käsityö tai taideteos, digivälineiden hyödyntäminen voi olla vielä hankalaa.

Videotapaaminen voidaan järjestää myös niin, että osallistujat eivät käytä kameraa. Se sopii siten henkilöille, jotka haluavat pysyä anonyymeinä tai kasvottomina. Videotapaamisen suunnittelu ja järjestäminen vaativat paljon tapahtuman järjestäjiltä. Riskinä tilaisuudentoteutumiseen on välineiden ja yhteyksien toimiminen. Jos esimerkiksi käytetään vastaamisessa hyödyksi eri väittämiä, ne pitäisi näkyä asiakkaalla ruudulla ja tilaisuuden ohjaajan tulisi lukea ne rauhallisesti ja tarvittaessa toistaa. On myös pohdittava, miten asiakas tai häntä avustava henkilö vastaa väittämiin tai kysymyksiin. Jos taas asiakkaan tulee valita eri kuvista, täytyy tietokoneen ruudulle saada ne hyvin näkyviin.

Jos asiakkaalla itsellään ei ole digivälineitä tai osaamista laitteen käyttöön, hän voisi osallistua ryhmätilaisuuteen avustettuna. Useat menetelmät voidaankin toteuttaa asiakkaiden

kanssa digitaalisesti toisen avustamana siten, että avustavalla henkilöllä on kannettava tietokone mukana. Monet ikääntyneet tarvitsevat toisen henkilön apua erilaisissa asioinneissa ja se on otettava huomioon asiakaspalautteen keräämisessä. Jos asiakkaalle annetaan perinteinen kyselykaavake, hän saattaa tarvita apua senkin täyttämässä. Silloin mahdollisesti avustava henkilö voi vaikuttaa asiakkaan vastauksiin. Jos taas asiakaspalautte kerätään ryhmätoimintana vaatiessa fyysistä läsnäoloa, asiakas saattaa tarvita konkreettista apua kodin ulkopuolelle lähtemiseen.

Yksi kysymys on, voiko asiakaspalautteen keruussa avustavana henkilönä toimia asiakkaan omatyöntekijä vai muuttaako se asiakkaan palautetta tai vaikuttaa asiakkaan osallistumiseen. Toisaalta sosiaalityössä korostetaan avoimuutta, luottamuksellisuutta ja palvelun läpinäkyvyyttä. Mikä olisikaan yhteisöllisempää yhteiskehittämistä kuin se, että asiakkaat ja työntekijät olisivat yhdessä tietokoneen ääressä kehittämässä toimintaa? Asiakaspalautteen keräämisessä olisi hyvä osallistaa koko työyhteisöä, jotta se muodostuisi osaksi kaikkien työtä. Toinen kysymys on, onko omaisen hyvä toimia palautteen antajana asiakkaan kanssa. Omaisat toimivat usein läkkäiden henkilöiden rinnalla tai puolesta palautteen antajana. On kuitenkin hyvä huomioida, että asiakkaan näkemys ei ole aina sama kuin omaisen.

Asiakaspalautteen keräämisessä on hyvä lähteä liikkeelle, mitä tietoa halutaan: onko tavoitteena saada määrällistä vai laadullista tietoa ja mihin tietoa hyödynnetään. Myös eri toimijoiden vastuut tulee sopia. Esimerkiksi ryhmämuotoinen toiminta vaatii resurssointia tilaisuuksien suunnitteluun, järjestämiseen ja purkuun. Myös tietoturvaturvallisuuteen liittyvät asiat ovat tärkeitä. Ryhmässä toimiminen edellyttää yhteisten sääntöjen laatimista ja luottamusta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tämän lopputyön keskeisimmät havainnot sosiaalityössä käytetyistä asiakaspalautemethodista ovat seuraavanlaisia. Ensimmäinen huomioni on, että sosiaalityössä käytetään edelleen useasti perinteisiä methodia kuten asiakaspalautekyselyä ja haastatteluja. Toinen havaintoni on, että yhteiskehittämisen methodina käytetään usein asiakasraatia. Asiakasraatitoimintaa on hyödynnetty erityisesti aikuissosiaalityössä tai se on sosiaalityön sektori, jossa tätä tietoa on tuotu näkyväksi. Kolmas havaintoni on, että asiakaspalautteen konkreettisista keruumethodista ja niiden käytöstä löytyy vähän tietoa. Asia-

kaspalautettakoskevat tutkimukset kohdistuvat usein kyselyinä tai haastatteluina tapahtuvaan palautteen keruuseen ja usein niissä on kysytty sosiaalityöntekijöiden ajatuksia. Neljäs huomioni on, että varsinaista tietoa gerontologisen sosiaalityön asiakaspalautteesta ei juuri ole saatavilla.

Lähtökohta tähän lopputyöhön oli pohtia eri asiakaspalautemenetelmien soveltuvuutta gerontologiseen sosiaalityöhön. Minulle muodostui yleiskuva sosiaalityössä käytettävistä asiakaspalautemenetelmistä ja tein seuraavia johtopäätöksiä. Erilaisia asiakaspalautemenetelmiä voidaan käyttää gerontologisen sosiaalityön asiakkaiden kanssa ja niissä voidaan hyödyntää myös digivälineitä. Usein asiakkaat tarvitsevat apua digitaalisesti toteutettavaan asiakaspalautteen keruuseen. Asiakaspalautekyselykin voidaan toteuttaa sähköisesti, mutta vastaamisprosentti jää todennäköisesti vähäiseksi. Asiakaspalautteen keräämisessä asiakasta voidaan kuulla myös videopuhelun avulla, jos asiakkaalla on laitteet ja hän pystyy niitä käyttämään tai hänellä on joku avustava henkilö. Arvioni on, että gerontologisen sosiaalityön asiakkailla omatoiminen videopuhelun käyttäminen ei ole realistista tällä hetkellä. Sen sijaan ryhmässä tapahtuva yhteiskehittäminen olisi kokeilunarvoinen menetelmä hyödyntämällä asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötä.

Palautteen keräämisessä tulisi käyttää laajasti eri menetelmiä ja huomioida se, että jokaisen asiakkaan toimintakyky on erilainen ja osa asiakkaista tarvitsee toisen ihmisen apua. Iäkkäiden asiakkaiden asiakaspalautetta on kerätty usein lomakekyselynä tai opinnäytteihin liittyvinä haastatteluina. Ikäihmisten ryhmämuotoistakin yhteiskehittämistä tehdään, mutta usein se toteutuu asumisyksiköissä tai päivätoimintaryhmässä, jossa jo toiminta itsessään on yhteisöllistä. Gerontologista sosiaalityötä tehdään käytännössä useasti muualla kuin jossakin työpisteessä ja se asettaa reunaehdot asiakaspalautteen keräämiseen.

Joskus asetamme itse tiedostamatta esteitä uuden kehittämiseen ajatteleamalla, että se ei kuitenkaan onnistu. Korona-aika on myös mahdollistanut ja ikään kuin pakottanut työntekijöitä kokeiluun ja erilaisten välineiden hyödyntämiseen. Hyvä esimerkki onnistuneesta digitaalisesta verkostopalaverista: pidimme iäkkään henkilön verkostopalaverin videoneuvotteluna ja paikalle saatiin lukuisa joukko ammattilaisia. Osa osallistujista oli fyysisesti läsnä ja osa ei. Asiakas koki itsensä arvostetuksi, koska niin moni ammattilainen oli mukana. Näin isoa osallistujamäärää ei olisi mahdollisesti saatu fyysisesti toteutettavaan palaveriin.

On hienoa, että asiakaspalautteen ja -kokemuksen merkitys on tunnistettu valtakunnallisesti ja asetettu suosituksia verrattavuustiedon keräämiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämä ei kuitenkaan ole riittävä tapa sosiaalityön asiakkaiden äänen kuuluville saamiseksi. Sote-alalla eletään jatkuvien organisaatiomuutosten keskellä ja vaarana tässä on, että sosiaalityön asiakkaiden asiakaspalaute jää muiden asioiden taka-alalle. Vaihtoehtoisesti asiakaspalautetta kerätään erilaisin asiakastyytyväisyysmittauksin, jotka eivät välttämättä kerro kovin kattavasti itse palvelusta. Organisaation ja työntekijöiden tulee viestittää asiakkaille toiminnan kautta, että asiakkaat voivat uskoa omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa (Sippola 2020). Asiakaspalautteen keräämistä edistäviä tekijöitä ovat motivoituneet työntekijät, johto ja asiakkaat. Usein hankkeet ja opinnäytetyöt tuovat näkyväksi asiakkaan ääntä, mutta se ei ole riittävä tapa.

Miksi sitten sosiaalityössä asiakaspalautteen kerääminen on olematonta? Pohdin, vaikuttaako organisaation koko tai organisaation ”ikä” tai se, mistä sosiaalityön sektorista on kyse. Toisaalta juuri muutosvaiheissa palautteen kerääminen olisi tärkeää palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisiksi. Avoimeksi kysymykseksi jäi, onko erilaisten menetelmien hyödyntäminen todellisuudessa vähäistä vai halutaanko asiakaspalaute pitää organisaation sisäisenä tietona. Vai onko palautteen keruun haasteena sosiaalityön moniulotteinen työn luonne, haavoittuvaisessa asemassa olevat asiakkaat sekä riittämättömät resurssit? Kärjistetysti voisi myös kysyä, riittääkö sosiaalityöntekijöille se, että he saavat perustehtävänsä tehtyä. Voidaan myös kysyä, onko organisaatio valmis ottamaan palautetta vastaan.

Vaikka olen tuonut tässä lopputyössä esille uudenlaisten menetelmien kokeilun, myös perinteiset kyselyt ja haastattelut ovat edelleen hyviä toteuttamistapoja asiakaspalautteen saamiseksi. Sosiaalityöntekijöiltä on kysytty jo jonkin verran ajatuksia asiakaspalautteen keräämisestä, mutta tähän keskusteluun pitäisi ottaa mukaan myös asiakkaat ja kysyä, miten he haluaisivat antaa palautetta.

Asiakaspalautteen keräämisen kompastuskivenä voidaan joskus nähdä sen työläys ja sen varjolla palautetta ei kerätä ollenkaan. Hyvin pienilläkin kysymyksillä on merkitystä ja palautteen antomahdollisuus voi edistää yhteistyötä asiakkaan kanssa. On tärkeää kerätä asiakaspalautetta jatkuvasti osana sosiaalityön toteuttamista asiakkaan kohtaamisessa. Asiakaspalaute voidaan nähdä joskus virheellisesti irrallisena palasena itse palvelusta. Spontaani ja välitön palaute ei ole yhtään merkityksettömämpää kuin muuten saatu palaute. Tärkeää olisi kiinnittää huomiota sen näkyväksi tekemiseen.

Gerontologisen sosiaalityön keskeinen tehtävä on vaikuttaa yhteiskunnan arvoilmastoon liittyen kielteisiin ja stereotyyppisiin käsityksiin vanhuudesta ja vanhuksista (Koskinen 1993, 125). Tätä voidaan käytännössä toteuttaa myös asiakaspalautteen keräämisellä tuomalla iäkkäiden ääntä esille ja vahvistamalla sitä, että asiakas on subjekti eikä toiminnan kohde. Tässä lopputyössä tavoitteena oli tuoda esille estäviä ja edistäviä tekijöitä iäkkäiden asiakkaiden asiakaspalautteen keräämiseen liittyen. Suurimmaksi esteeksi asiakaspalautteen keräämiselle näen, että tämän aiheen äärelle ei ole työyhteisöissä aikaa pysähtyä. Sen sijaan uskon, että asiakkaat olisivat innokkaita antamaan palautetta ja kokeilemaan jopa uusia innovatiivisia menetelmiä.

LÄHTEET

- Blomgren, Sanna & Saikku, Peppi (2019). Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137500/URN_ISBN_978-952-343-285-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 6.4.2021.
- Eronen, Anne & Hiilamo, Heikki & Ilmarinen, Katja & Jokela, Merita & Karjalainen, Pekka & Karvonen, Sakari & Kivipelto, Minna & Knop, Jade & Londén, Pia (2021) Sosiaalibarometri 2021. Koronakriisi ja palvelujärjestelmän joustavuus. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2021/03/2021-3-23-SOSTE-julkaisu-Sosiaalibarometri-2021-osa-2-koronakriisi-ja-palvelujarjestelman-joustavuus.pdf> Luettu 2.4.2021
- Gebrenegus, Yontale & Haikara, Pirkko & Hallikainen, Markku & Huhta, Heli & Hytti, Tytti & Hämäläinen, Tiina & Karjalainen, Sirpa & Kuorelahti, Marianne & Kähkönen, Pekko & Matthies, Aila-Leena & Piironen, Mervi & Saariaho, Marja-Liisa (2019) Yhteiskehittäminen aikuissosiaalityössä. Toimintamalleja työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiseen kehittämiseen ja yhteistutkijuuteen. PRO SOS –hanke.
http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/proSos_yhteiskehittaminen_aikuissosiaalityossa.pdf. Luettu 15.8.2021.
- Helin, Mari & Kaskiharju, Eija & Niemi, Mia & Vuorinen, Johanna (2019) Köyhyys ja huonosisuus gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden elämässä. Sosiaalinen raportti. Helsingin kaupunki.
<https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/sosiaalinen-raportti-vanhuskoyhyys.pdf>. Luettu 15.9.2021.
- Hinkka, Marjaana & Keskikylä, Sanna & Krook, Päivi & Kukkasniemi-Mäkinen, Marianne & Mäkelä, Tanja & Mäki-Fränki, Mia & Pasto Maarit & Pietilä, Samuli & Raatikainen, Satu & Siren, Mirja & Tuominen, Tuula & Viinämäki, Jaana (2015) Ideakirja sosiaalityön kehittämiseen. SOS II hanke. https://asiakas.kotisivukone.com/files/sos-hanke.kotisivukone.com/Koordinaatio/LOPPUSEMPPA/SOS-IDEAKIRJA_sahkoinen.pdf Luettu 6.4.2021.
- Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikutavuus. Tampere: Juvenes Print Tampere, 116–161.
- Isola, Anna-Maria & Nousiainen, Marko & Valtari, Salla (2020) Osallisuustyövälineenä heikossa asemassa olevien vallan lisäämiseen. Teoksessa Lea Suoninen-Erhiö & Anneli Pohjola & Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuovovaikutuksen kysymyksiä. Helsinki: Huoltaja-säätiön julkaisuja, 165–188.
- Jaako, Inga (2019) ”Jos seurais yhen asiakaspalautteen matkan, mihin se menee, kuka sitä käsittelee?” Tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemuksista asiakaspalautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä. Lapin Yliopisto. Pro gradu –tutkielma.
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64005/Jaako.Inga.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 1.3.2021.
- Juhila, Kirsi (2018) Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.
- Jyrkämä, Jyrki (2008) Vanheneva yksilö, toimijuus ja toimintatilanteet. Teoksessa Eino Heikkinen & Taina Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim. s. 273–278.
- Kaihlainen, Anu & Virtanen, Lotta & Valkonen, Paula & Kilpinen, Juuso & Hietapakka, Laura & Buchert, Ulla & Hörhammer, Iiris & Isola, Anna-Maria & Laukka, Elina & Kouvonen, Anne & Kujala, Sari & Heponiemi, Tarja (2021) Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä – kokemuksia COVID-19 -epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti

33/2021. THL.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142805/URN_ISBN_978-952-343-6879.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 3.8.2021.

- Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterrinen, Kerttu (2010) Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta Lapin sosiaalityön kehittämisyksikkö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. https://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf Luettu 3.8. 2021.
- Kivinen, Tuula & Vanjusov, Heidi & Vornanen, Riitta (2020) Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: University Press. Tampere, 267–294. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Luettu 1.8. 2021.
- Koskinen, Simo (1993) Sosiaalityö vanhusten parissa. Review-tutkimus gerontologisen sosiaalityön muotoutumisesta. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 17. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Koskinen, Simo (2005) Ikääntymisen voimavarat gerontologisen sosiaalityön taustalla. Simo Koskisen jäähyväisluento 21.10.2005. Gerontologia 19:4, 193–199.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 3.6. 2021.
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>. Luettu 3.5.2021.
- Lappalainen, Saija (2017) Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa.. Lapin yliopisto. Pro gradu –tutkielma. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63002/Lappalainen.Saija.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 4.5.2021.
- Leinonen, Anu (2000) Kohtaamisia vanhussosiaalityössä: tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja ikääntyneiden asiakkaiden välisistä keskusteluista. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu –tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/12910> Luettu 4.5.2021.
- Niemi, Mia & Soukiala, Tiina & Rossi, Eeva & Hirvonen, Jenna & Ruotsalainen, Suvi & Korpelainen, Anne & Kinni, Riitta-Liisa & Skaffari, Pia & Pietilä, Ilkka & Tiilikainen, Elisa & Zechner, Minna & Seppänen, Marjaana (2021) Gerontologinen sosiaalityö erityisen tuen tarpeisiin vastaamassa. Gerontologia 2/2021, 204–209. [Vol 35 Nro 2 \(2021\) https://journal.fi/gerontologia/article/view/107922/64031](https://journal.fi/gerontologia/article/view/107922/64031) Luettu 1.9.2021.
- Niskala, Asta (2020) Kehittäjäasiakastoiminta rakenteellisen sosiaalityön menetelmänä. Teoksessa Lea Suoninen-Erhiö & Anneli Pohjola & Mirja Satka & Jenni Simola (toim.) Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä. Helsinki: Huoltaja-säätiön julkaisuja, 141–164.
- Pieviläinen, Hanna & Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja (2014) Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf> Luettu 1.3 2021.
- Peränen, Niina & Sainio, Salla (2018) Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset. Projektin loppuyhteenveto. Helsinki: Terveystietokeskus ja hyvinvoinninlaitos THL. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022_asiakaspalautetiedonkeruu_yhteenveto_FINAL_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 3.8. 2021.

- Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius Nina (2019) Murroksen ajan sosiaalityö paikkaansa jäsentämässä. Teoksessa Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen asemansaottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 11–20.
- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo (2006) Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. Janus vol. 14 (4) 2006, 403-410.
<https://journal.fi/janus/article/view/50722/15421> Luettu 15.8. 2021.
- Rintala, Taina (2003) Vanhuskuvat ja vanhustenhuollon muotoutuminen 1850-luvulta 1990-luvulle. Stakes tutkimuksia 123. Helsinki: Gummerrus Oy.
- Rossi, Eeva (2021) Osista muodostuva kokonaisuus – Kuvaus gerontologisesta sosiaalityöstä, sen käytännöistä ja niiden tutkimisesta. Lapin yliopisto. Väitöskirja.
https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64759/Rossi_Eeva.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 9.9.2021.
- Salonen, Kari (2002) Vanhustenhuollon sosiaalityö ammattina. Tutkimus vanhustenhuollon sosiaalityöntekijöiden ammattitaidosta, tiedoista, taidoista, ammatillisista kvaalifikaatioista, kompetenssista sekä toiminnallisista ympäristöistä. Turku: Turun ammattikorkeakoulun tutkimuksia 2.
- Selin-Kivenvuori, Mari (2012) Sosiaalityöntekijät kunnan palvelurakenteen murroksessa. Gerontologista sosiaalityötä tekevien kokemuksia tilaaja-tuottajamallista. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu- tutkielma.
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83487/gradu05847.pdf?sequence=1> Luettu 2.5.2021.
- Seppänen, Marjaana (2006) Gerontologinen sosiaalityö. Katsaus lähtökohtiin, nykytilaan ja tulevaisuuteen. Helsinki: Yliopistopaino.
- Seppänen, Marjaana (2010) Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanomama Oy, 214–226.
- Sippola, Suvi (2020) Asiakasraati asiakkaan tiedon välittäjänä -Asiakasraatitoiminnasta nousseen tiedon huomioiminen sosiaalityön kehittämisessä. Turun yliopisto. Sosiaalityö- ja terveyslaitos. Pro gradu –tutkielma.
https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150045/Sippola_Suvi_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 2.8.2021.
- Soini, Sonja & Ohlsson, Anna-Maija (2020) Sosiaalityön vaikutus ja vaikuttavuus – mikä rooli on asiakaskokemuksella? Blogi 1.9.2020.
<https://www.pelastakaalapset.fi/blogi/sosiaalityon-vaikutus-ja-vaikuttavuus-mika-rooli-on-asiakaskokemuksella/>. Luettu 3.5.2021.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017) Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2017:5.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1 Luettu 1.6. 2021.
- Tilastokeskus. Suomalaisten internetin käyttö 2019.
https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html. Luettu 3.8.2021.
- Turunen, Sirpa (2020) Asiakaskokemus ja sen johtaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa - palvelujohtajien antamia merkityksiä ja kokemuksia. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Pro gradu –tutkielma.
https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22768/urn_nbn_fi_uef-20200581.pdf Luettu 3.8. 2021.
- Wik, Berit (2011) Ikääntyneiden kokemuksia ja mielipiteitä sosiaalipalveluista Vaasassa gerontologisen sosiaalityön näkökulmasta. Vaasan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33949/wik_berit.pdf?sequence=1 Luettu 2.8.2021.

- Ylinen, Satu & Rissanen, Sari (2004) Asiantuntijuus gerontologisessa sosiaalityössä. Gerontologia 18:3, 200–206.
- Ylinen, Satu (2008a). Eettiset ongelmat gerontologisen sosiaalityön ”välitiloissa”. Janus 16 (2), s. 111–125.
- Ylinen, Satu (2008b). Gerontologinen sosiaalityö. Tiedonmuodostus ja asiantuntijuus. Kuopion yliopisto. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Väitöskirja.
- Zeiger, Karin (2018) Seniorien esteet digipalvelujen käyttämiseen. Harmaan digitaalisen kahtiajaon syitä ja ratkaisuja. Aalto-Yliopiston kauppakorkeakoulu. Pro gradu – tutkielma.
https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/32282/master_Zeiger_Karin_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 15.9.2021.

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspalautemenetelmiä ja niiden soveltuvuus iäkkäille asiakkaille

Menetelmät ja toteutustavat poimittu oppaasta:

Pieviläinen, Hanna & Pyykkönen, Anne & Saukkonen, Tanja (2014) Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry.

MENETELMÄ	TOTEUTUS (väittämiä jo muokattu gerontologiseen sosiaalityöhön sopiviksi)	HUOMIONI KOHDERYHMÄSSÄ IKÄÄNTYNEET
Plussat ja miinukset	Väittämät tai kysymykset vastaus + tai –	+ Ei edellytä varsinaista kirjoittamista + Nopea vastata, jos esimerkiksi + ja – ovat valmiina ikään kuin äänestyslappuina *Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen
Arviointijana	Väittämät tai kysymykset Jana: <u>suuri tyytyväisyys - suuri tyytymättömyys</u>	+ Ei edellytä varsinaista kirjoittamista + Nopea vastata merkitsemällä janaan tai käyttää janaa jotakin konkreettista *Digitaalisesti mahdollinen avustettuna
Väittämät – liikennevaloäänestys	Väittämät vihreä : samaa mieltä keltainen : ei osaa sanoa punainen : eri mieltä Esimerkkejä väittämistä: ”Tiedän milloin sosiaalityöntekijäni on tavoitettavissa puhelimitse.” ”Gerontologinen sosiaalityö on auttanut minua.” ”Olen tyytyväinen saamaani palveluun.” ”Saan osallistua riittävästi minua koskevien asioiden/palveluidensuunnitteluun ja arviointiin.” ”Saan riittävästi tietoa minua koskevista palveluista ja etuuksista.” ”Saan tarvittaessa apua jos en ymmärrä mitä saamani päätös tar-	+ Ei edellytä kirjoittamista + Nopea vastata, voi käyttää erilaisia apuvälineitä vastaamiseen esim. eriväriset laput *Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen

	koittaa” ”Minun on helppo asioida <i>gerontologisessa sosiaalityössä</i> ”	
Jatka lausetta	Paperilla lauseiden aloitukset, jotka asiakas kirjoittaa loppuun Esimerkkejä: ”Kun asioitani käsitellään, minä...” ”Haluaisin, että sosiaalityö...” ”Mi- nua on auttanut...” ”Aikaa varatessani...” ”Tiedän omasta asiakkuudestani...” ”Joskus minua...” ” <i>Gerontologinen sosiaalityö</i> antaa minulle...” ”Haluaisin sosiaalityöhön lisää...”	- Edellyttää kirjoittamista: miten asiakas pystyy kirjoittamaan/vaihtoehtona sanallinen vastaus/tai toisen avustamana *Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen, jolloin vaihtoehtona myös sanallisesti vastaaminen
Palautekortit	Kuvakortteja tunnetiloista, kortteihin kirjoitettu lauseen aloitus. Asiakas valitsee kortit ja jatkaa lausetta. Esimerkkejä : ”Olen tyytyväinen...” ”Mietin...” ”Minua ärsyttää...” ”Ehdottaisin...” ”Toivoisin...” ”Sana on vapaa...”	- Edellyttää fyysistä läsnäoloa, jotta kortit ja tekstit on näkyvillä. - Jatkaako asiakas lausetta sanallisesti vai kirjallisesti *Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen, jolloin asiakas valitsee ensin näkymästä kortin ja sanallisesti tai kirjallisesti jatkaa lausetta
Palvelu on... -juliste	Kartongille lauseen aloitus ja palvelun nimi keskellä. Asiakkaat kirjoittavat palvelua kuvaavia asioita tai palautetta Esimerkkejä: ” <i>Gerontologinen sosiaalityö</i> on...”	- Edellyttää kirjoittamista/toisen avustamana mahdollinen * Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen, miten käytännön toteutus julisteena, kun tehdään virtuaalisesti -
Kuvakortit ja vuorovaikutusta kuvaavat sanat	Kuvakortit ja sanalappu, jotka kuvaavat vuorovaikutusta. Asiakas valitsee kortit ja sanalappu, jotka kuvaavat vuorovaikutusta.	- Edellyttää fyysistä läsnäoloa, koska pitää valita kortti ja sanalappu *Digitaalisesti mahdollinen, mutta ei yksinkertainen

	<p>Voi itsekkin keksiä sanan.</p> <p>Esimerkkejä:</p> <p>Kuvakortteja erilaisista aiheista (maisemat, eläimet, piirroshahmot jne.)</p> <p>Sanalistalla voi olla mm. seuraavia sanoja: rohkaiseva, luotettava, ystävällinen, ajatuksia tuova, kiireinen, neuvova, iloinen, tuttu, mukava, auttava, asiantunteva, voimaa antava, hauska, välitön, kiva.</p>	* Avustettuna mahdollinen
Sanatehtävä - sosiaalipalveluissa käytetyn kielen ymmärrettävyys	<p>Selvitetään asiakkaan näkemystä sosiaalityön arjessa käytettävän kielen ymmärrettävyydestä. Sanalista, johon poimitaan sosiaalityössä käytettyjä sanoja.</p> <p>Asiakas voi valita vastausvaihtoehdoista ”ymmärrettävä” tai ”vaatii selvennystä”</p>	<p>+ Ei edellytä varsinaista kirjoittamista</p> <p>+ Nopea vastata</p> <p>* Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen</p>
Palautelomake/Palautekysely	<p>Käytetään palautelomaketta, jossa monivalinta- ja avokysymyksiä.</p> <p>Palautteen kerääminen tapahtuu esimerkiksi aina sovittuna aikana kuukauden ajan kerran vuodessa tai jatkuva palautteen kerääminen.</p>	<p>+ Monivalinnat ei edellytä varsinaista kirjoittamista ja nopeita vastata, myös esim. hymiöiden hyödyntäminen</p> <p>- Avokysymyksistä voi saada laadullisempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa, mutta edellyttää kirjoittamista.</p> <p>*Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen</p>
Kuvasta kirjoittaminen	<p>Valitaan tehtävänannon mukaisesti kuvista tai korteista sopiva ja siihen perustelut. Kuva ja teksti yhdistetään.</p> <p>Esimerkkejä:</p> <p>”Valitse kuva, joka kuvaa palvelusta saamaasi apua. Kirjoita, miksilitsit kuvan”</p>	<p>- Edellyttää kirjoittamista</p> <p>- Voisi tehdä myös sanallisesti</p> <p>*Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen</p>
Unelmien sosiaalitoimisto	<p>Asiakas kertoo, millainen olisi unelmien sosiaalityö/millaista palvelua sieltä saisi. Haastattelija kirjoittaa vastaukset ylös.</p>	<p>- Pohdittavaa, kuka toimii haastattelijana</p> <p>+ Myös kirjallisesti toteutettavissa</p> <p>*Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen</p>
Ihme	<p>Kysytään asiakkailta: ”Jos tapahtuisi ihme, ja asiakas voisi muuttaa mitä tahansa sosiaalitoimen palveluissa, mitä tapahtuisi?” Asiakas kirjaa vastaukset paperille.</p>	<p>+ Myös kirjallisesti toteutettavissa</p> <p>*Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen</p>
Vapaa palaute	<p>Mahdollisuus antaa vapaasti palautetta asioista, jotka hänellä ovat</p>	+ Mahdollisuus toteuttaa jatkuvasti

	päällimmäisenä mielessä. Palautus esimerkiksi palautelaatikkoon tai kiinnitetään näkyville.	- Kotikäyntityössä ei ole palautelaatikkoa työntekijöiden mukana *Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen
Learning cafe	Osallistujat jaetaan ryhmissä pöydän ääressä. Jokaisessa pöydässä on yksi kysymys keskusteltavana. Kysymys on kirjoitettu isoon paperiin. Keskustellaan aiheista ja kirjoitetaan ajatuksia papereihin. Työskentelyä helpottaa, jos jokaisessa pöydässä on ”puheenjohtaja”, joka tekee muistiinpanoja ja vauhdittaa keskustelua. Keskustelu käydään pöydittäin sovitun ajan ja sen jälkeen pöytien ja keskusteluaiheiden vaihtaminen.	*Digitaalisesti mahdollinen/avustettuna mahdollinen
Luovat menetelmät: Sarjakuva Tilkkutyö Tun- nemaalau Vä- rikollaasi	Yhteinen luova työstäminen sarjakuvia, maalaamista, tilkkutyötä ja värejä hyödyntäen Voidaan yhdistää Learnig cafe –työskentelyyn	- Edellyttää fyysistä läsnäoloa/avustettuna mahdollinen *Digitaalisesti mahdollinen osassa menetelmiä, mutta hankala