Helsingin sosiaaliviraston ASIAKASTILINPÄÄTÖS 2011

Asiakkaiden kokemuksia numeroina ja tarinoina

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto
Kehittämispalvelut
Arviointi- ja kehittämisyksikkö
Toukokuu 2012

Kahden nuoren kokemustarina

Hei,

Olemme työskennelleet lastensuojelua kehittävässä nuorten ryhmässä elokuusta alkaen. Ryhmän tavoitteena on ollut tuoda asiakkaiden ääntä kuuluviin ja hyödyntää sitä lastensuojelun kehittämistyössä.

Haluamme auttaa sosiaalityöntekijöitä toimimaan paremmin sosiaalityössä antamalla heille nuorten näkemyksen nuorten kanssa työskentelystä. Esimerkiksi olemme pohtineet millaista olisi vaikuttava ja toimiva kohtaaminen. Olemme myös halukkaita saamaan lastensuojeluun kuuluvia palveluja peruspalveluiden piiriin. Meidän mielestä esim. läheisneuvonpitoa pitäisi olla saatavissa ilman lastensuojelun asiakkuutta. Esille on myös noussut tarve parantaa lastensuojelun tiedotusta eri palveluista. Työmme tuotoksia on viety eteenpäin luennoimalla sellaisissa tilaisuuksissa kuten Helsingin avohuollon lastensuojelun kehittämispäivässä ja yliopiston sosiaalityön opinnoissa. Palaute esiintymisistä on ollut erittäin positiivista.

Yllättävää työssä on ollut, kuinka vastaanottavaisia sosiaalityön opiskelijat ja työntekijät ovat olleet meitä kohtaan ja kuinka halukkaita he ovat olleet oppimaan meiltä ja kuulemaan meidän ääntämme.

Meille ryhmässä tärkeintä on ollut vaikuttaminen. Palkitsevaa on ollut erityisesti huomata, että sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ovat oikeasti samalla puolella ja saada sosiaalityöntekijöiltä kokemus todellisesta välittämisestä. Olemme olleet todella yllättyneitä siitä, kuinka positiivisesti ryhmässä työskenteleminen on vaikuttanut minäkuvaamme, itsetuntoomme ja muihin elämämme osa-alueisiin.

Helsingissä 28.2.2012

Vilma 18v. ja Yonatan 19v

SISÄLLYS

1 Johdanto 4
2 Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä 5
3 Asiakaspalautteen määrien kehitys 6
4 Välitön palaute 8
4.1 Välitön palaute numeroina 8
4.2 Välitön palaute tarinoina 10
5 Asiakastyytyväisyyskyselyt 2011 11
5.1 Asiakaskokemus numeroina Aikuisten vastuualueella 11
5.2 Asiakaskokemus numeroina Lapsiperheiden vastuualueella 14
5.3 Asiakaskokemus numeroina Päivähoidon vastuualueella 15
5.4 Yhteenveto, kokemukset numeroina 18
5.5 Asiakaskokemukset tarinoina 18
5.6 Yhteenveto, kokemukset tarinoina 20
6 Syventävät ja osallistavat tiedonkeruun menetelmät. 21
7 Muutoksenhaut, kantelut ja yhteydenotot sosiaaliasiamieheen 22
8 Kokemusasiantuntijuus palvelujen kehittämisen voimavarana 24
9 Asiakaskokemusten vaikutukset toimintakäytäntöihin 25
10 Yhteenveto 27
11 LIITTEET 29

1 Johdanto

Helsingin sosiaaliviraston asiakastilinpäätös julkaistaan nyt kolmannen kerran. Raportin tarkoituksena on tuoda näkyväksi eri palveluja käyttäneiden asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia palvelujen laadusta. Systemaattisesti kootut asiakaskokemukset ovat tärkeä osa ison viraston johtamista ja palvelujen kehittymistä ja parantamista. Taloudellisten ja toiminnallisten tilinpäätösten rinnalla asiakastilinpäätös tuo näkyväksi palvelujen käyttäjien äänen.

Sosiaalivirasto on useamman vuoden ajan panostanut asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen. Nyt käsillä oleva asiakastilinpäätös kokoaa systemaattisesti tietoa vuoden 2011 kerätyistä asiakaskokemuksista.

Tilinpäätös kertoo asiakkaiden näkemyksistä numeroina ja tarinoina. Se, että tilinpäätöstä on tehty ja kehitetty useamman vuoden ajan mahdollistaa jossain määrin vertailevan tiedon tuottamista. Onko asiakaskokemuksissa tapahtunut muutoksia? Näkyykö jotain tiettyjä trendejä? Tämän asiakastilinpäätöksen tiedot on koottu asiakkaiden antamista sähköisistä palautteista, tehdyistä asiakastyytyväisyyskyselyistä sekä asiakasosallisuuden kehittymisestä muutaman tarinan kautta.

Asiakastiedon keruun taustalla on oletus siitä, että tiedolla voidaan vaikuttaa toimintakäytäntöihin. Työntekijöiden ja johdon tiedon rinnalla asiakastieto voi parhaimmissa tapauksissa tuoda uudenlaisia oivalluksia ja kehittää palveluja huomattavasti. Asiakkailta kysytään paljon – mutta mitä tiedolle on tapahtunut? Missä sitä on käsitelty ja minkälaisiin toimenpiteisiin sosiaaliviraston eri palveluissa on ryhdytty? Asiakkaan näkökulmasta voidaan kysyä: miten sosiaaliviraston palveluja käyttävä kuntalainen hyötyy siitä, että antaa palautetta, vastaa kyselyihin tai osallistuu asiakasraatiin?

Asiakastilinpäätöksen sisältöä on valmisteltu yhteistyössä ASKO-työryhmän[1] jäsenten kanssa. Asiakastilinpäätöksen *liitteenä* ovat tiivistelmät virastossa vuonna 2011 toteutetuista laajoista asiakaskyselyistä, sekä taulukot vastuualueiden asiakaskyselyistä.

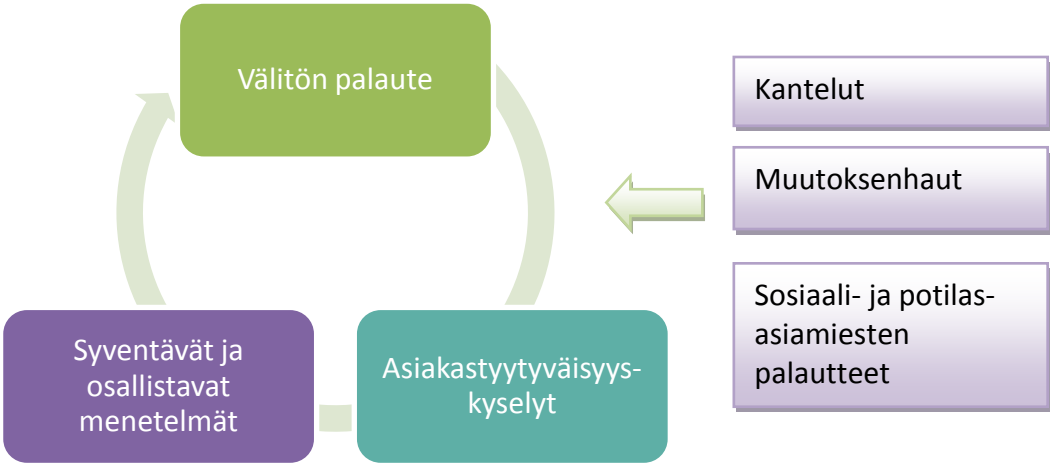
Helsingissä 7.5.2012
Antti Junttila ja Stina Högnabba
ASKO-työryhmä

[1] Sosiaalijohtajan asettama työryhmä, jossa edustajia kaikilta vastuualueilta. Työryhmän tehtävänä on kehittää asiakaspalautejärjestelmän eri osia sekä valmistella asiakastilinpäätös.

2 Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä

Sosiaalivirastossa on jo pitkään kerätty kuntalaisilta viraston palveluja ja niiden kehittämistä koskevaa palautetta. Tietoa on kerätty esimerkiksi kyselyillä ja viraston sivuilla olevan palautelinkin kautta. Yksi tapa toteuttaa asiakasläheistä palvelukulttuuria on se, että viraston toimintakäytäntöjä kehitetään monikanavaisen asiakaspalautteen perusteella, jolloin asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet ja osallisuus paranevat. Tätä varten tarvitaan jatkuvasti kehittyvä ja relevanttia tietoa antava asiakaspalautejärjestelmä, jonka antamaa tietoa käytetään järjestelmällisesti hyväksi toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Sosiaaliviraston nykyinen sähköinen palautejärjestelmä kehitettiin vuosina 2008 - 2009. Samalla kehitettiin ja yhtenäistettiin muita palautteen keräämistapoja, kuten asiakaskyselyjä.

Kuvio 1. Sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä



Välitön palaute

Sosiaaliviraston välittömällä palautteella tarkoitetaan palautetta, jota kuntalainen voi antaa Internetissä toimivan palautesivuston kautta (www.hel.fi/sosv ja Palaute). Välitön palaute on yksi osa sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmää. Internet-palautteen keräämisessä käytetty palautelomake on tuotettu Digium ohjelmalla ja palautteenkäsittelyprosessi on reaaliaikainen. Palautetta voi antaa myös paperilomakkeella, josta saadut tiedot syötetään tietokantaan. Joissain tapauksissa palaute on annettu puhelimitse ja työntekijä on kirjannut asiat Digium-ohjelmaan.

Käytettyä palautelomaketta on kehitetty edelleen useita kertoja. Tavoitteena on ollut tehdä siitä selkeä ja helppokäyttöinen, samalla mahdollistaen helpon raportoinnin. Vuonna 2012 sosiaalivirasto osallistuu (mm. terveyskeskuksen ja rakennusviraston kanssa) Palauteydin hankkeen pilotointiin. Siinä pyritään luomaan yhteinen Internet-palautejärjestelmä kaupungin eri virastoille. Tämä tulee korvaamaan nykyisen järjestelmän.

Karttapalaute puolestaan pohjautuu toimipaikkarekisteriin ja siinä on mahdollisuus keskustella ja kysyä vuorovaikutuksellisella tavalla julkisesti keskustelupalstojen avulla. Karttapalautetta on sosiaaliviraston osalta kertynyt niin vähän, että näitä palautteita ei tässä tilinpäätöksessä ole mukana.

Asiakastyytyväisyyskyselyjä toteutetaan sekä vastuualueiden toimesta, että keskitetysti kehittämispalveluissa lukuisia vuosittain. Osa kyselyistä toistetaan säännöllisin väliajoin ja osa on kertaluonteisia. Laajemmat kyselyt toteutetaan yleensä kehittämispalvelujen tutkijan toimesta. Kyselyt laaditaan Digium Enterprise-ohjelmalla, ja niihin voi vastata joko paperilomakkeella tai Internetissä sähköisellä lomakkeella. Kyselyssä kerätty aineisto siirretään Digium-ohjelmasta SPSS-ohjelmaan tarkempaa analyysia varten. Laajemmista kyselyistä laaditaan raportti joka julkaistaan yleensä myös viraston Internet-sivuilla. Virastossa toteutetaan paljon suppeampia kyselyjä (esim. yksikkökohtaisia tyytyväisyyskyselyjä), joiden tulokset raportoidaan suoraan henkilökunnalle.

Kuntalaiset voivat arvioida sosiaaliviraston palvelun laatua viraston asiakaskyselyissä sekä Internetin palautelomakkeessa vastaamalla seitsemään palvelua koskevaan väitteeseen. Tämä väitepatteri on ns. *Palvelumittari,* ja se on kehitetty sosiaaliviraston kehittämispalveluissa asiakkailta ja vastuualueiden yhteistyökumppaneilta saatujen kokemusten perusteella. Sitä käytetään sosiaaliviraston toteuttamissa laajoissa asiakaskyselyissä, ja se on osittain käytössä Kuusikko-kuntien asiakaskyselyissä. Palvelumittarin tarkoitus on tuoda näkyviin asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta kompaktissa ja informatiivisessa muodossa. Näin mahdollistetaan helppo vertailu eri tavoin kerätyn tiedon välillä, ajallisesti ja eri palveluiden välillä.

Syventävät ja osallistavat menetelmät pitävät sisällään ns. kvalitatiivisia menetelmiä, joilla saadaan yksityiskohtaisempaa ja syvempää tietoa kuin palautelomakkeilla ja kyselyillä. Näitä menetelmiä ovat mm. erilaiset ryhmähaastattelut ja asiakasraadit.

Kaikenlaisen asiakastiedon tuottamisen tarkoituksena on viimekädessä parantaa olemassa olevia toimintakäytäntöjä tai ideoida uusia palveluja. Asiakastietoa pyritään tuomaan näkyväksi vuosittain julkaistavalla tilinpäätöksellä. Ensimmäistä tilinpäätöstä käsiteltäessä todettiin tarve toiminnan jatkokehittämiseen ja juurruttamiseen. Sosiaaliviraston johtoryhmässä päätettiin perustaa työryhmä, joka koordinoi ja edelleen kehittää asiakaspalautejärjestelmää ja siihen luotuja sähköisiä välineitä sekä luo asiakaspalautejärjestelmän hyödyntämiseen tarvittavat menetelmät ja välineet. Työryhmä on seurannut järjestelmän toimivuutta ja tehnyt korjausliikkeitä sellaisissa asiakaspalautejärjestelmän osissa, joissa on havaittu ongelmia.

3 Asiakaspalautteen määrien kehitys

Sosiaaliviraston palvelut ovat tarkoitettuja kaikille niitä tarvitseville kuntalaisille. Palautetta voi antaa kuka tahansa kuntalainen tai palveluja saanut. Sen sijaan asiakastyytyväisyyskyselyt kohdennetaan suunnitellusti eri palveluihin eri vuosina. Vuosien 2009–2011 aikana sosiaalivirasto on kerännyt noin 52 982 asiakaskokemusta eri kanavien kautta. Vuonna 2011 kerättiin yhteensä 14 890 kuntalaismielipidettä ja vuonna 2010 20 480 mielipidettä.

Välittömän palautteen määrä on laskenut vuoden 2009 tuloksesta selvästi. Palautteen määrää on pyritty lisäämään viime vuosina ensin vastauslomaketta uusimalla, ja myöhemmin liittymällä kaupunginlaajuiseen uudenlaiseen asiakaspalautejärjestelmän pilottiin. Kanteluissa ja muutoksenhauissa on ollut jonkin verran määrällistä vaihtelua, samoin kuin yhteydenotoissa sosiaaliasiamieheen.

Määrällisesti suurinta vaihtelu on ollut asiakaskyselyjen kautta vuosittain saadun asiakaspalautteen määrässä. Se on vaihdellut 11 971 kpl:sta (vuonna 2011) 17 200 kpl:seen (vuonna 2010). Virastossa toteutetaan useita kyselyjä säännöllisin väliajoin, joka osaltaan vaikuttaa vaihteluun.

Taulukko 1. Sosiaaliviraston asiakaskokemukset vuosina 2009–2011.

	Yhteensä	**2011**	**2010**	**2009**
Asiakaskyselyt (kaikki)	43 640	11 971	17 200	14 469
Välitön palaute	2 159	635	617	889
Kantelut	172	57 [2]	63	51
Muutoksenhaut	2 907	880	1 100	927
Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	4 104	1 347	1 500[3]	1 257
Yhteensä	noin 52 982	14 890	noin 20 480	17 594

Nämä asiakaskokemukset muodostavat pienen osan kaikkien sosiaaliviraston palveluja käyttäneiden asiakkaiden lukumääristä. Esimerkiksi päivähoidossa oli vuonna 2011 noin 21 000 lasta ja lastensuojelun palvelujen piirissä oli yli 10 000 lasta ja nuorta. Toimeentulotukea saavia kotitalouksia oli vuonna 2011 41 575, polikliinisen päihdehuollon asiakkaita oli 6 061 ja vammaispalvelun asiakkaita 12 017. Vanhusten palveluasuntopaikkoja on vuonna 2011 ollut 2678 ja vanhainkotipaikkoja 2142. Vanhusten päivätoiminnoissa ja palvelukeskuksissa on käynyt runsaat 10 800 asiakasta. Tarkempia palveluja ja asiakkaita kuvaavia tunnuslukuja löytyy Sosiaaliviraston toimintakertomuksesta vuodelta 2001.

[2] kantelujen ja muutoksenhakujen lukumäärät saadaan koottuna vuoden viiveellä, 2011 sarakkeessa on 2010 luvut, 2010 sarakkeessa 2009 luvut ja 2009 sarakkeessa 2008 luvut.
[3] vuoden 2010 luku on arvio

4 Välitön palaute

4.1 Välitön palaute numeroina

Välitöntä palautetta on kertynyt viimeisen kolmen vuoden aikana suhteellisen vähän. Palautteen määrä on myös vaihdellut vuosittain.

Kuvio 2. Sosiaaliviraston välittömän palautteen määrä ja laatu vuosina 2009 – 2011

2011	2010	2009
• Palautteita yhteensä 653 • Moite 57 % • Muu mielipide 22 % • Kiitos 11 % • Idea 10 %.	• Palautteita yhteensä 617 • Moite 45 % • Muu mielipide 28 % • Kiitos 19 % • Idea 8 %	• Palautteita yhteensä 889 • Moite 41 % • Muu mielipide 35 % • Kiitos 18 % • Idea 6 %.

Vuodesta 2009 vuoteen 2011 palautteiden lukumäärä on vähentynyt 236 kappaleella. Moitteiden lukumäärät ovat vuosittain lisääntyneet. Kiitosten ja ideoiden prosenttiosuudet ovat pysyneet kutakuinkin samoina.

Vastuualueittain eniten palautetta tuli aikuisten palveluista (35 %) ja päivähoidosta (34 %). Vanhusten palveluista (9 %), lapsiperheiden palveluista (6 %) ja hallintopalveluista (3 %) tuli selvästi vähemmän palautetta. Lisäksi tuli palautetta sosiaalivirastosta yleisesti, Internet-sivuista sekä ”muuta palautetta”.

Tarkasteltaessa yksittäisiä palveluita toimeentulotuesta (27 %) tuli vuonna 2011 eniten palautetta, leikkipuistojen (20 %) ja päivähoidon (20 %) tullessa toisena. Tämäkin vastaa aikaisempien vuosien palvelukohtaisia palautemääriä. Yksikkötasolla itäinen sosiaaliasema (27 %) sai eniten palautetta pohjoisen ollessa seuraava. Vuonna 2010 pohjoinen sosiaaliasema sai eniten palautetta. Yksikkökohtaisen palautteen määrä on kuitenkin yleensä ollut vähäinen. Vuonna 2011 vain 130 vastaajaa kaiken kaikkiaan oli valinnut yksikön josta antaa palautetta.

Vastaajat voivat valita aihealueen josta haluavat antaa palautetta. Tarvittaessa voidaan valita useampi aihe. Vuonna 2011 kuntalaiset halusivat entistä enemmän antaa palautetta siitä millaiseksi itse palvelu oli koettu, tai miten palvelua oli annettu. Taulukoon 2 on koottu palautteiden kohdentuminen vuosilta 2009[4] sekä muutos.

[4] palautteen aihetta koskevat määrät vuodelta 2009 ovat ajalta 1.10 – 31.12.2009 jolloin palautelomake muokattiin nykyisenlaiseksi

Taulukko 2. Asiakaspalautteen kohdentuminen ja muutos vuosina 2009–2011.

	2011 %	2010 %	2009 %	Muutos 2009 – 2011 %
Ohjausta, neuvontaa ja/tai tiedotusta	21	26	17	+ 4
Osallistumismahdollisuuksia palvelun suunnitteluun	2	5	4	– 2
Palvelun hakemista	11	14	11	0
Palvelun nopeutta	6	16	18	– 12
Palvelun laatua tai toteutustapaa	53	34	19	+ 34
Saamaasi kohtelua	15	23	16	– 1
Jotain muuta, mitä?	19	33	15	+ 4

Suurin muutos oli havaittavissa palvelun laatua ja toteutustapaa koskevan palautteen määrässä. Se nousi 34 %:lla vuosien 2009–2011 välillä. Toiseksi suurin muutos oli palvelun nopeutta koskevien palautteiden määrässä, joka vuorostaan laski 12 % mainittuna ajanjaksona.

Välittömässä palautteessa mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä saamansa palvelun laatuun palvelumittarin avulla. Toisin kuin asiakaskyselyissä palautteen antajia ei ole valikoitu otosperiaatteella kaikista asiakkaista. Välittömän palautteen arvosanat ovat aina alhaisempia kuin asiakastyytyväisyyskyselyjen mittareissa, mikä kertonee osaltaan välittömän palautteen reaktiivisesta luonteesta.

Avovastaukset kertovat mistä asiakkaat ovat huolissaan, ja antavat nopeaa tietoa esim. mahdollisista puutteista palveluissa tai muista muutoksista. Välittömän palautteen luonne huomioon ottaen palvelumittari tarjoaa tässä yhteydessä lähinnä lisäinformaatiota palvelun käyttäjien mielipiteistä.

Taulukko 3. Palvelumittarin tulokset keskiarvoina vuosina 2009–2011.

Väite	Keskiarvo 2011	Keskiarvo 2010	Keskiarvo 2009	Muutos 2009–2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	2,7	2,9	3,1	– 0,4
Olen saanut asiallista kohtelua	2,9	3,1	3,4	– 0,5
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	2,8	3,0	3,3	– 0,5
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	2,6	2,8	2,9	– 0,3
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	2,6	2,9	3,0	– 0,4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2,4	2,4	2,7	– 0,3
Saamani apu on parantanut elämäntilannettani	2,6	2,8	3,0	– 0,4

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Palvelumittarin tuloksissa oli aikaisempien vuosien tapaan havaittavissa vaihtelua vastuualueittain. Vastaajamäärä on edelleen niin pieni, että varsinaista vertailua ei ole mielekästä tehdä. Kuten taulukosta voidaan todeta, ovat asiakkaiden kokemukset palvelumittarin väitteillä mitattuna hieman keskitasoa (2,5) korkeammat. Vuodesta 2009 vuoteen 2011 on palvelujen laadussa asiakkaiden arvion mukaan tapahtunut heikennystä, joskin muutos on pieni. Vuositasolla asiakkaiden osallisuuden kokemukset ovat olleet keskitasoa heikommat. On muistettava, että palvelumittarin tulokset ovat vuositasolla vain 653–889 asiakkaan näkemyksiä koko sosiaaliviraston palveluista.

4.2 Välitön palaute tarinoina

Aikuisten vastuualueen palautteissa toimeentulotuen palveluprosessit saivat negatiivista palautetta koskien mm. liialliseksi koettua byrokratiaa, ja tilanteita joissa samat tositteet jouduttiin lähettämään uudestaan etuuskäsittelijöille. Henkilökunnan huonoa tavoitettavuutta nostettiin esille ja puhelinaikoja pidettiin liian lyhyinä. Muutamissa tapauksissa henkilö yrittikin ottaa yhteyttä omaan työntekijäänsä palautelomakkeen kautta. Palvelun nopeutta koskevasta palautteesta suurin osa koski toimeentulotuen hakemusten käsittelyjä. Asiakkaat kokivat, että heidän hakemuksiaan ei aina ole käsitelty lain määräämässä ajassa.

Asiakkaiden kohtelusta tuli negatiivista palautetta. Asiakkaat kokivat, että heitä syyllistettiin toimeentulotuen hakuprosessissa, tai kohdeltiin muuten tylysti tai epäasiallisesti. Toisaalta toimeentulotukea käsittelevä henkilöstö sai myös jonkin verran positiivista palautetta hyvästä kohtelusta ja ammattitaidosta. Päihdepalvelut saivat pääasiassa positiivisia palautteita. Niissä mainittiin päihdepalveluissa tehty hyvä ja ihmisläheinen työ. Positiivista palautetta tuli sekä palvelusta yleensä, että työntekijöiden ammatti- ja vuorovaikutustaidosta.

Lapsiperheiden vastuualueen palautteen määrä oli melko vähäinen. Palaute oli suurimmaksi osaksi yleistä palvelua koskevaa palautetta. Varhainen tuki ja päivystystyö saivat kiitoksia asiakkailta.

Päivähoidon palaute keskittyi palvelun hakemiseen, palvelun laatuun ja palveluprosessiin sekä muuhun palautteeseen, kuten kahvitarjoilun lopettamiseen leikkipuistoissa. Palvelun hakemista koskeva palaute keskittyi sähköisen päivähoitohakemukseen, joka sai joitain negatiivisia palautteita toimimattomuudesta. Leikkipuistotoiminta sai myönteistä palautetta ja kiitoksia. Sitä pidettiin tärkeänä ”henkireikänä” vanhemmille. Leikkipuistojen kerhotoiminta sai joitain negatiivisia palautteita, jotka koskivat liian vähäisiä henkilöstöresursseja. Leikkipuistojen fyysisten tilojen epäsiisteyteen ja turvallisuusongelmiin kiinnitettiin joissain palautteissa huomiota. Internetpalautteen reaktiivinen luonne näkyi erityisesti päivähoidon palautteissa vuonna 2011. Esimerkiksi kahvin myynnin kieltämiseen leikkipuistoissa reagoitiin nopeasti. Päätöstä koskeva kielteinen palaute muodosti merkittävän osan päivähoidon palautteista kolmannen ja neljännen kvartaalin aikana.

Vanhusten palvelujen palaute oli melko vähäistä, ja keskittyi lähinnä palveluprosessissa koettuihin ongelmiin. Esimerkiksi palvelutalojen toimintatavat saivat joitain negatiivisia palautteita. Ne koskivat mm. vanhusten suihkutuksia ja vaippojen varastointia asuinhuoneisiin. Lisäksi henkilöstöresursseista oltiin huolissaan.

5 Asiakastyytyväisyyskyselyt 2011

Sosiaalivirastossa toteutetut asiakaskyselyt vaihtelevat sisällöltään, toteutustavaltaan ja laajuudeltaan huomattavasti. Tämän vuoksi asiakaskokemusten koonti täysin yhteismitallisesti ei ole mahdollista. Tähän tilinpäätökseen on koottu käytettävissä olevia asiakaskokemuksia numeroina ja tarinoina[5].

Taulukko 4. Asiakaskyselyt 2011

Vastuualue	Kyselyjen määrä	vastaajia yht.
Aikuisten vastuualue	29	3 216
Lapsiperheiden palvelut[6]	1	302
Päivähoidon vastuualue	3	8 298
Vanhusten palvelut	5	155
YHTEENSÄ	**38**	**11 971**

5.1 Asiakaskokemus numeroina Aikuisten vastuualueella

Vuonna 2011 toteutettiin kaksi laajaa asiakaskyselyä sosiaaliasemilla sekä polikliinisessa päihdehuollossa. Sosiaaliasemien kysely kohdistui kaikkiin tiettynä ajanjaksona sosiaaliasemilla käyneillä asiakkaille. Päihdehuollon kysely kohdistui eri A-klinikoilla tai huumeklinikoilla käyneisiin asiakkaisiin.

Päihdehuollon kyselyssä näkyy asiakkaiden tyytyväisyys henkilökunnan ammattitaitoon ja siihen kohteluun mitä he ovat asiakaskäynneillä saaneet. Osallisuus oman palvelun suunnitteluun sai heikomman keskiarvon.

[5] Liitteessä 1 on tiivistelmät niistä laajemmista kyselyistä, joista saatiin raportti kehittämispalveluihin yhteenvetoa varten.
[6] Lapsiperheiden vastuualueella oli suunniteltuna kaksi muuta kyselyä vuodelle 2011, toinen peruuntui ja toinen siirrettiin seuraavalle vuodelle.

Taulukko 5. Asiakaskokemus päihdehuollossa 2011/2010.

	Keskiarvo 2011	Keskiarvo 2010	Muutos 2010–2011
Saamani kohtelu on ollut asiallista ja ystävällistä	3,8	3,8	0
Työntekijät ovat asiantuntevia	3,6	3,7	– 0,1
Yksikön palveluihin pääsy sujui nopeasti ja vaivatta	3,6	3,6	0
Tarpeitani kuultiin riittävästi hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa	3,5	3,6	– 0,1
Olen saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa	3,4	3,5	– 0,1
Saamani hoito on parantanut elämäntilannettani	3,4	3,4	0
Saamani hoito on vähentänyt päihteiden käyttöäni	3,3	3,4	– 0,1

Asteikko 1-4 (1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä)

Henkilökunnan asiantuntevuus, asiallisuus ja ystävällisyys olivat erittäin hyvällä tasolla. Hieman yllättäen heikoimman arvosanan sai väite hoidon merkityksestä päihteiden käytön vähenemiseen (3,3). Muutokset vuoden 2010 kyselyyn eivät olleet tilastollisesti merkittäviä.

Vastaajia pyydettiin antamaan myös kouluarvosana saamastaan palvelusta. Kaikkien vastaajien keskiarvo vuonna 2011 oli 8,8 ja vuonna 2010 8,9.

Taulukko 6. Kouluarvosanat yksiköittäin päihdehuollossa 2011/2010

Toimipiste	Kouluarvosana 2011	Kouluarvosana 2010	Muutos 2010–2011
Sörnäinen	8,5	8,7	– 0,2
Itäkeskus	9,0	8,8	+ 0,2
Vuosaari	9,0	9,1	– 0,1
Malmi	8,5	8,8	– 0,3
Maunula	9,0	9,4	– 0,4
Läntinen	9,0	8,8	+ 0,2
Huumeklinikka	8,2	8,8	– 0,6

Sosiaaliasemakyselyssä käytetään sovellettua palvelumittaria missä muutama väite on jätetty pois ja korvattu palveluun paremmin sopivilla väitteillä. Sosiaaliasemien kyselyssä henkilökunnan asiallinen kohtelu, asiantuntevuus ja riittävä ajankäyttö saivat vuonna 2011 parhaat keskiarvot, joskin keskiarvot laskivat kaikkien väitteiden osalta jonkin verran vuodesta 2009.

Taulukko 7. Asiakaskokemus sosiaaliasemilla 2011/2009

	Keskiarvo 2011	Keskiarvo 2009	Muutos 2009-2011
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,0	4,6	– 0,6
Olen saanut asiallista kohtelua	4,4	4,5	– 0,1
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	4,2	4,3	– 0,1
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,0	4,3	– 0,3
Työntekijällä on tarpeeksi aikaa tapaamisissa	4,3	4,5	– 0,2
Työntekijä on perehtynyt tarpeeksi asioihini	4,0	4,4	– 0.4
Voin puhua luottamuksellisesti vaikeistakin asioista	4,1	4,4	– 0,3
Koen tulleeni kuulluksi	4,0	4,3	– 0,3
Työntekijällä on sama käsitys avuntarpeista-ni kuin minulla	3,8	4,1	– 0,3

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Asiakkaita pyydettiin antamaan yleinen kouluarvosana sosiaaliasemilta saamalleen palvelulle. Kaikkienvastaajien keskiarvo oli vuonna *2011* **8,3**. Tulos laski vuodesta *2009*, jolloin keskiarvo oli **8,8**. Kouluarvosanoissa oli tilastollisesti merkittäviä eroja toimipisteittäin. Alhaisimmat kouluarvosanat (7,9) saivat Haagan ja Kallion toimipisteet Kampin saadessa korkeimman (9,2).

Taulukko 8. Sosiaaliasemien asiakaskyselyn kouluarvosanat toimipisteittäin[7]

Toimipiste	Yleisarvosana (4-10)
Kamppi	9,2
Maunula	9,1
Malmi	8,7
Vuosaari	8,2
Myllypuro	8,0
Herttoniemi	8,0
Kallio	7,9
Haaga	7,9
Kaikki vastaajat	**8,3**

[7] tuloksia ei vertailla aikaisempaan kyselyyn koska 2009 kyselyssä toimipistekohtainen vastausmäärä oli liian alhainen.

Asiakassuunnitelmien tekemiseen suhtauduttiin asiakkaiden taholla myönteisesti, ja niihin liittyvät tunnusluvut nousivat jonkin verran vuoden 2009 kyselyyn verrattuna.

Taulukko 9. Tilannearvioiden hyödyllisyys

	Keskiarvo 2011	**Keskiarvo 2009**	**Muutos 2009 - 2011**
Tilannearviot / suunnitelmat ovat mielestäni tarpeellisia	4,4	4,2	+ 0,2
Kirjatut tavoitteet ovat oikeita elämäntilanteeni kannalta	4,2	4,2	0
Sain osallistua riittävästi tilannearvioni / suunnitelmani laatimiseen	4,2	4,1	+ 0,1
Tilannearvion / suunnitelman toteutumista on seurattu ja arvioitu yhdessä työntekijän kanssa	4,0	4,0	0

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

5.2 Asiakaskokemus numeroina Lapsiperheiden vastuualueella

Vastuualueella toteutettiin vuonna 2011 yksi laaja asiakaskysely sijaishuollossa. Kohderyhmänä olivat laitos- tai perhesijoitetut yli 12-vuotiaat lapset ja nuoret. Vastaajia oli 302 kappaletta. Kyselyssä mukana olivat kaikki sijoitusmuodot, eli normaali laitossijoitus, vastaanottokodit ja arviointikeskukset, perhesijoitukset sekä ammatilliset perhesijoitukset.

Kaikkien vastaajien keskimääräinen kouluarvosana sijoituspaikalleen oli **8,2**.

Taulukko 10. Sijaishuollon kouluarvosana sijoitustavoittain 2011.

Sijoitustyyppi	Kouluarvosana
laitossijoitus	7,4
vastaanottokoti/arviointikeskus	7,6
perhesijoitus	8,8
ammatillinen perhesijoitus	8,8
Kaikki	8,2

Sijoitetut lapset ja nuoret olivat keskimäärin hyvin perillä siitä, miksi he olivat sijoitettuna. 59 % nuorista tiesi miksi heidät oli sijoitettu. Laitossijoitetuista löytyi eniten epätietoisuutta sijoituksen syystä.

Nuorilta haluttiin tarkempaa tietoa siitä, miten he olivat kokeneet sijoituspaikkansa. Heitä pyydettiin arvioimaan joukkoa senhetkistä sijoituspaikkaansa koskevia väitteitä.

Taulukko 11. Kokemus sijoituspaikasta

	Kaikki	Laitos-sijoitus	vastaanotto-koti/ arviointikeskus	perhesijoitus	ammatillinen perhesijoitus
Minulla on tarpeeksi omaa rauhaa	4,1	3,8	4,1	4,3	4,5
Minulla on luottamuk-selliset välit vähintään yhteen aikuiseen	4,3	4,0	4,1	4,5	4,9
Turvallisempi olo kuin ennen tänne tuloani	3,6	3,1	2,8	4,2	4,3
Minulla on mahdolli-suus tavata lähimpiä ihmisiäni	4,4	4,3	4,1	4,5	4,5
Minua kannustetaan pitämään yhteyttä läheisiini	4,2	4,0	3,6	4,3	4,6
Minua ei kiusata täällä	4,5	4,4	4,8	4,6	4,9
Aikuiset puuttuvat asi-aan jos jotain kiusataan	4,3	4,0	3,8	4,6	4,8
Mielipidettäni kuunnellaan arkeeni liittyvissä asioissa	4,0	3,6	3,9	4,4	4,5

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Tulokset olivat yleisesti ottaen hyviä, ainoastaan turvallisuuden tunne sai laitossijoitetuilta lapsilta ja nuorilta alle neljän menevän arvosanan (3,6). Yksikkökohtaisia eroja ei tällä vastausmäärällä voitu analysoida, joitain melko selviä eroja tosin havaittiin laitossijoitettujen ja perhesijoitettujen nuorten välillä mm. turvallisuuden tunteessa ja kiusaamiseen puuttumisessa.

5.3 Asiakaskokemus numeroina Päivähoidon vastuualueella

Päivähoidon vastuualueella toteutettiin säännöllisesti toistettavat asiakaskyselyt *päivähoidon uusille asiakkaille* sekä *pääkaupunkiseudun päivähoidon asiakkaille*[8]. Lisäksi leikkipuistojen asiakkaille tehtiin toisen kerran asiakaskysely, jota tosin muutettiin ensimmäiseen vuonna 2009 totutettuun kyselyyn verrattuna huomattavasti. Uusien asiakkaiden kyselyssä vastaajia oli 780, päivähoidon pääkaupunkiseudun kyselyssä Helsinkiläisiä vastaajia oli 6263 ja leikkipuistokyselyssä vastaajia oli 1155.

[8] Tässä käsitellään vain Helsingin osuus

Päivähoidon asiakaskyselyssä pääkaupunkiseudulle haluttiin selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, henkilökunnan toimintaan ja palveluprosesseihin.

Taulukko 12. Asiakaskokemus Päivähoidossa 2011

	Keskiarvo
Tyytyväisyys saamaanne hoitopaikkaan	4,6
Hoitopaikan sijainti	4,5
Henkilökunnan ja lasten välinen vuorovaikutus	4,3
Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen	4,3
Henkilökunnan taito kuunnella ja keskustella	4,3
Ensivaikutelma päivähoitopaikasta	4,2
Asiakaspalvelu hoitopaikkaa hakiessanne	4,1
Vanhempien osallistumismahdollisuuksien riittävyys	4,1
Hoitopaikan toimintaa koskevan tiedonsaannin riittävyys	4,1
Lapsen vaikutusmahdollisuudet hoitopaikan toimintaan	3,7
Tiedon saanti erilaisista päivähoitovaihtoehdoista	3,6
Päivähoitovaihtoehtojen riittävyys	3,5
Päivähoidon Internet-sivut	3,1

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Vastaajien antama yleinen arvosana päivähoidolle oli **4,1**. Päivähoitopaikkaa yleisesti, esiopetus-/hoitopaikan sijainti ja henkilökunnan toiminta lasten kanssa koettiin kyselyssä positiivisesti. Henkilökunta sai hyvät arviot vuorovaikutustaidoistaan. Kehittämisen tarvetta vastaajat näkivät tiedotuksessa sekä päivähoidon vaihtoehtojen riittävyydessä. Internet-sivujen toimivuutta pidettiin keskinkertaisena. *Uusille päivähoidon asiakkaille* suunnatussa kyselyssä kysyttiin asiakkaiden kokemuksia päivähoidon hakuprosessista ja päivähoidon aloittamisesta.

Taulukko 13. Asiakaskokemus uusilla asiakkailla päivähoidossa 2011/2009

	2011	2009	Muutos 2009–2011
Asiakaspalvelu ennen päivähoito paikan saamista	4,1	4,2	– 0,1
Lapsen päivähoitoon liittyvät tarpeet otettiin huomioon	4,1	4,2	– 0,1
Toiveemme lapsen hoitopaikasta toteutui	4,4,	4,4	0
Tutustumisjakso ennen päivähoidon aloitusta toteutui	4,2	4,3	– 0,1
Henkilökunta vastaanotti lapsen ja vanhemmat päivähoidon alkaessa	4,4	4,5	– 0,1
Saimme kertoa lapsen tarpeista päivähoidon alkaessa	4,4	4,5	– 0,1
Saimme tietoa päivähoitopaikan toiminnasta	4,3	4,3	0
Päivähoidon aloituskeskustelu toteutui	4,2	4,4	– 0,2

Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Vastaajien antama kouluarvosana päivähoidon palveluille oli **8,7** (8,8 vuonna 2009). Asiakkaat näkivät päivähoidon hakuprosessin aikana saamansa palvelun yleisesti ottaen hyvänä, ja kokemuksissa ei ollut tilastollisesti merkittäviä muutoksia vuoteen 2009 nähden vaikka keskiarvot laskivatkin hieman.

Leikkipuistokyselyssä jaoteltiin vastaajat sen mukaan oliko heidän lapsensa koululaisten avoimessa iltapäivätoiminnassa, pikkulapsiperheiden avoimessa toiminnassa vai leikkitoiminnan kerhossa. Vanhempien lisäksi myös koululaisten avoimessa iltapäivätoiminnassa olevilta lapsilta kysyttiin heidän mielipidettään palveluista. Lasten antama keskimääräinen kouluarvosana oli 8,5. Koululaisilta kysyttiin mikä on heidän mielestään kivaa ja tärkeää leikkipuistoissa. Selvästi tärkeintä oli kavereiden kanssa leikkiminen, välipala sekä avun saaminen ohjaajilta tarvittaessa.

Vanhemmilta pyydettiin sovelletun palvelumittarin avulla palautetta siitä, millaisena he kokivat leikkipuistotoiminnan. Mukaan liitettiin väite vanhemmuuden tukemisesta.

Taulukko 14. Asiakaskokemukset leikkipuistotoiminnasta

	Kaikki	Koululaisten ip-toiminta	Pikkulapsi perheiden toiminta	Leikki-toiminnan kerho
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	4,3	4,5	4,2	4,3
Saamani palvelu on ollut asiallista	4,7	4,7	4,7	4,8
Saamani palvelu on ollut ammattitaitoista	4,6	4,6	4,5	4,6
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4,1	4,0	4,1	4,4
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4,4	4,5	4,2	4,6
Osallisuus palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen	3,4	3,3	3,6	3,2
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	4,3	4,4	4,2	4,4
Leikkipuistotoiminta on tukenut vanhemmuuttani	4,3	4,0	4,4	4,3

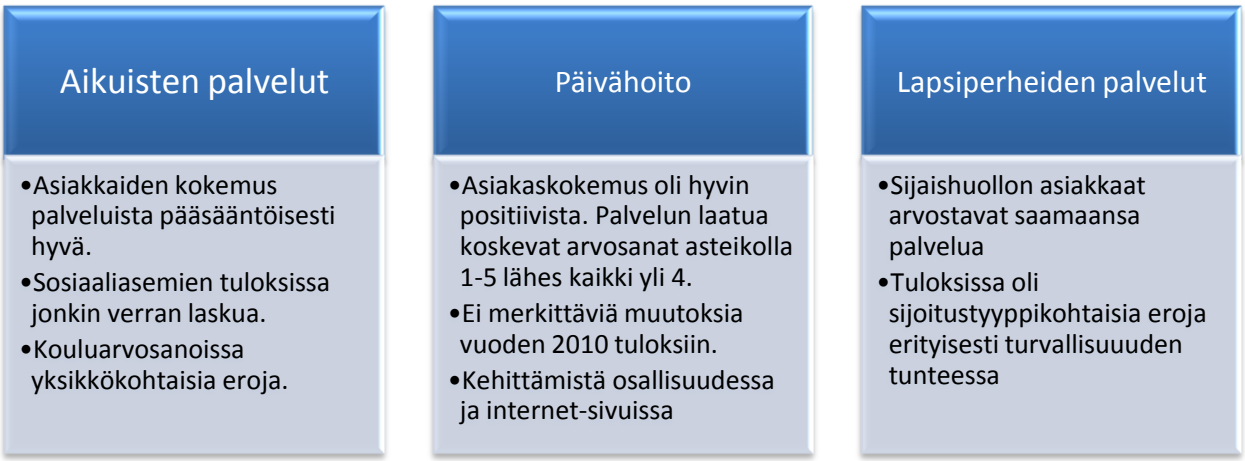
Asteikko 1-5 (1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Arvosanat olivat keskimäärin hyviä. Palvelun asiallisuus ja ammattitaito saivat parhaat keskiarvot kaikissa palvelumuodoissa. Osallisuus palvelun suunnitteluun ja toteutukseen sai heikoimmat arvosanat. Leikkitoiminnan kerhossa olevien lasten vanhemmat antoivat arvosanaksi vain 3,2. Tulos viittaa siihen, että asiakkaiden osallistamista tulisi leikkipuistotoiminnassa kehittää.

Vastaajien antama yleinen kouluarvosana leikkipuistojen palveluille oli **8,7** (8,8 vuonna 2009).

5.4 Yhteenveto, kokemukset numeroina

Kuvio 3. Asiakaskokemukset numeroista



5.5 Asiakaskokemukset tarinoina

Tässä kuvataan joitakin yhteisiä asiakaskokemuksia sosiaaliviraston eri kyselyistä. Vastauksissa oli sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Henkilökunta sai polarisoitunutta palautetta, mikä näkyi erityisesti sosiaaliasemakyselyssä. Päivähoidon kyselyissä henkilökuntaa koskeva palaute painottui enemmän positiiviseen suuntaan, mutta sielläkin oli nähtävissä toimipistekohtaista vaihtelua palvelun koetussa laadussa. Tiedotukseen, sähköisiin palveluihin ja Internet-sivuihin toivottiin parannusta lähes kaikissa kyselyissä. Jonkin verran kehitettävää nähtiin myös fyysisissä tiloissa, tämä koski lähinnä päivähoidon kyselyjä.

Sosiaaliviraston tarjoamia eri palveluja pidettiin tärkeinä ja arvokkaina.

> *”Ylipäänsä leikkipuistot ovat hienoja paikkoja. Voi ulkoilla, on leluja saatavilla. Toisinaan mahdollisuus päästä sisätiloihin, ainakin vessaan. Olemme osallistuneet silloin tällöin muissa puistoissa järjestettävään avoimeen toimintaan ja se on ollut laadukasta. ”*
> *”… Aikuiset pääsevät viettämään aikaa yhdessä ja näkemään muita samanikäisten lasten vanhempia ja keskustelemaan ajankohtaisista ongelmista. ”*
> *”Ehdoton henkireikä äitiysloman aikana!” (leikkipuisto-kysely)*

Leikkipuistokyselyyn vastanneiden vanhempien vastauksissa korostui se, miten tärkeä paikka leikkipuisto on pienten lasten vanhemmille. Sanaa ”henkireikä” käytettiin usein, puisto on mahdollisuus lapselle tavata kavereita ja leikkiä ulkona turvallisesti, ja äitikin voi nähdä muita vanhempia tai jutella vaikka tutun henkilökunnan kanssa.

Sijaishuollossa olevat lapset ja nuoretkin kokivat sijoituksen yleensä olevan hyödyllistä.

”On turvallisempi olo kun kuin omassa kodissa ennen.”
”Minulla menee koulu paremmin kuin ennen.”
”Voin olla paljon turvallisemmin mielin, eikä tarvitse ottaa taakkaa pikkusiskostani, josta piti äidillä asumisen aikana pitää huolta, koska äiti ei kyennyt siihen itse. ”

Asiakkaat näkevät henkilökunnan auttavana ja ystävällisenä ammattilaisena. Heitä kiitetään usein nimellä kyselyissä ja Internet-palautteessakin.

”Kivat työntekijät (xxx ja xxx) ”
”Erityisesti arvostan sitä, että henkilökunta tervehtii joka kerta ja tuli jopa erikseen kättelemään toiselta paikkakunnalta vierailemaan tulleita lapsen sukulaisia. Hienoa! ” (lp-kysely)
”Asiallinen kohtelu, uskalsin puhua sosiaalityöntekijälle vaikeistakin asioista, ja hän tuntui ymmärtävän.” (sosiaaliasema -kysely)
”Kallion toimipisteen vahtimestarit ovat melkein aina ystävällisiä ja hyvän tuulisia ”

Sosiaaliaseman ja sijaishuollon asiakaskyselyissä tuotiin esille työntekijältä saadun tuen tärkeys suhteessa omaan jaksamiseen.

” Minua pidetään ihmisenä - Saan voimaa jaksaa” (sosiaaliasema-kysely)
” olen onnellinen kun on joku jolle puhua. ” (sijaishuollon-kysely)

Toisaalta asiakkailla on myös täysin vastakkaisia kokemuksia vuorovaikutustilanteista esim. puhelinpalveluissa sosiaaliasemilla. Asiakas on kokenut että häntä nöyryytetään, tai että hänen saamansa kohtelu on epäkohteliasta, alentavaa tai töykeää. Tästä tuli palautetta lähinnä sosiaaliasemakyselyn avovastauksissa.

”Ihmistä kunnioittavia sosiaalityöntekijöitä ja mahdollisuus vaihtaa työntekijää jos kokee jatkuvaa alentamista. ”
”Tarkempaa harkintaa ja ymmärrystä työntekijöiden valintaan. ”

Palvelun laadussa koettiin joskus olevan toimipistekohtaisia eroja. Myös henkilökunnan toimintatavoissa koettiin olevan eroavaisuuksia riippuen työntekijästä.

”Oikean työntekijän osuessa kohdalle palvelu ja toiminta ovat erinomaista tasoa. Kuitenkin toiminnan taso vaihtelee selvästi työntekijästä riippuen. ”(sosiaaliasema kysely)

”Toivoisin, että kaikki tähän työhön hakeutuvat todella haluaisivat sitä, koska siihen kuuluu paljon enemmän kuin kirjasta opittu. Tämän hetkinen sosiaalityöntekijäni on todella hyvä työssään. Arvostan sitä että tulen kuulluksi ja minua autetaan, kun apua tarvitsen eri asioissa. ” (sosiaaliasemakysely)

Henkilökunnan pysyvyyttä pidetään erityisesti leikkipuistoissa (ammattitaidon, tietyn jämäkkyyden ja ystävällisyyden ohella) tärkeänä asiana. Vastaajien mielestä lapsilla on turvallisempi olo tuttujen ohjaajien kanssa.

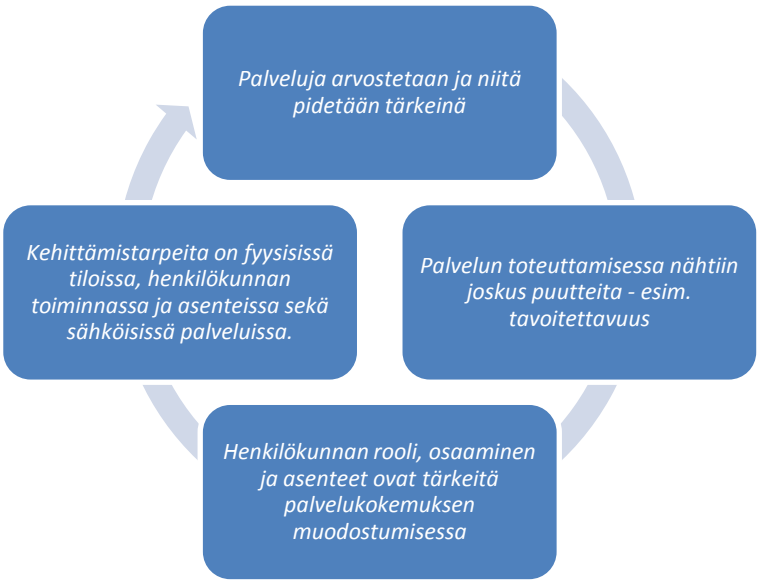
> *”Hyvä, pysyvä henkilökunta joka tuntee lapset hyvin. Asioihin puututaan heti ja erittäin helppo asioida”*
> *”Vakituinen henkilökunta tuntee lapset ja pitää heistä hyvää huolta. Ovat kivoja, mutta myös tarvittavan jämäköitä. Toimintaa on ilmeisesti sopivasti, koska koululaisemme viihtyy puistossa hyvin. ”(leikkipuisto-kysely)*

Tiedotus sosiaaliviraston eri palveluista sai negatiivista palautetta useimmissa asiakaskyselyissä, samoin kuin viraston Internet-sivut.

> *”Olisin toivonut, että kerhosta olisin saanut joskus palautetta lapsestani, toiminnasta olisi tiedotettu enemmän. Vanhemmat olisi esim. kutsuttu kauden alussa keskustelemaan ja ideoimaan, kertomaan toiveistaan. ”(leikkipuisto-kysely)*
> *”sähköinen toimeentulotukihakemus” (sosiaaliasemakysely)*

5.6 Yhteenveto, kokemukset tarinoina

Kuvio 4. Asiakaskokemukset tarinoista



6 Syventävät ja osallistavat tiedonkeruun menetelmät.

Kvantitatiiviset asiakastyytyväisyyskyselyt tuovat näkyväksi asiakastietoa yleisellä tasolla. Tämän lisäksi tarvitaan joskus syvällisempää tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja kokemuksista. Sosiaalivirastossa on usean vuoden ajan pyritty edistämään asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Osallistavat menetelmät ovat työläämpiä ja enemmän aikaa vieviä, jonka vuoksi niitä toteutetaan usein kehittämishankkeen tai erillistutkimusten ja opinnäytetöiden muodossa. Vuonna 2011 Sosiaalivirasto hyväksyi 188 tutkimuslupaa, joista 21 olivat väitös- tai lisensiaattitutkimuksia.

Useimmiten käytössä olevat menetelmät ovat asiakkaiden erilaiset ryhmä- tai yksilöhaastattelut, käyttäjäkokoukset, aluefoorumit ja alueanalyysit, asiakasraadit ja erilaiset ryhmämuotoiset asiakasneuvonpidot. Vuonna 2011 ei ole systemaattisesti seurattu sosiaalivirastossa toteutettujen syventävien ja osallistavien menetelmien käyttöä. Seuraavan esimerkin avulla tuodaan näkyväksi miten asiakkaiden osallisuutta toteutetaan ja edistetään sosiaalivirastossa.

Nuoret lastensuojelun kehittäjät – ryhmä / Nuoret lastensuojelun kokemusasiantuntijat

Läntisen alueen lastensuojelutiimeissä oli mietitty jo pidemmän aikaan asiakasosallisuuden kasvattamista lastensuojelun kehittämisessä ja nuorten asiakkaiden auttamisen vaikeutta. Näiden kahden teeman ympärille päätettiin perustaa nuorten kokemusasiantuntijaryhmä, jonka tarkoituksena oli lähteä yhdessä nuorten kanssa kehittämään lastensuojelupalveluita ja nuorten kanssa tehtävää sosiaalityötä. Tavoitteena oli löytää ratkaisuja muun muassa kysymyksiin, miten nuorten huostaanottoja voitaisiin välttää sekä minkälainen työskentely nuorten mielestä olisi vaikuttavaa. Taustalla oli myös tarve vastata paremmin Lapsen oikeuksien sopimuksen kohtaan, oikeus tulla kuulluksi.

Ryhmän perustamista varten haettiin pienhankerahaa, jonka turvin ryhmä pystyttiin käynnistämään syksyllä 2011. Ryhmään päätettiin hakea nuoria, jotka on sijoitettu vuosien 2009–2010 aikana, jotta heillä olisi kokemusta sekä avo- että sijaishuollosta. Ryhmään saatiin rekrytoitua viisi 16 – 19 – vuotiasta nuorta. Ryhmän vetäjinä toimivat alueen lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, johtava sosiaalityöntekijä sekä sosiaalityön opiskelija. Kaksi jälkimmäistä keräsivät ryhmän ohjaamisen ohessa aineistoa pro gradu-töitään varten.

Ryhmässä käsiteltiin syksyn aikana useita teemoja, kuten minkälaista on olla nuoren lastensuojelun neuvotteluissa ja minkälaisia palveluja nuoret tarvitsisivat. Keskeisesti nuorten puheesta nousivat kohtaamisen ja vuorovaikutuksen ongelmat. Ryhmäkeskustelujen pohjalta tehtiin muun muassa sähköiset esitykset siitä, minkälainen olisi hyvä lastensuojelun työntekijä ja minkälaisia avohuollon palveluiden pitäisi olla. Tärkeimmäksi asiaksi kokemusasiantuntijana toimimisessa nuorille on muodostunut vaikuttaminen. He ovat päässeet kertomaan ajatuksiaan ja esittelemään tuotoksiaan esimerkiksi Helsingin yliopistossa sosiaalityön oppiaineen eri kursseilla, Helsingin lastensuojelun avohuollon kehittämispäivässä marraskuussa 200 lastensuojelutyöntekijälle sekä Pääkaupunkiseudun lastensuojelupäivillä työryhmäesityksessä. Kaikissa tilaisuuksissa kuulijat ovat olleet erittäin vaikuttuneita nuorten puheesta, minkä voidaan katsoa edistävän laajemminkin nuorten palvelujen laadun paranemista.

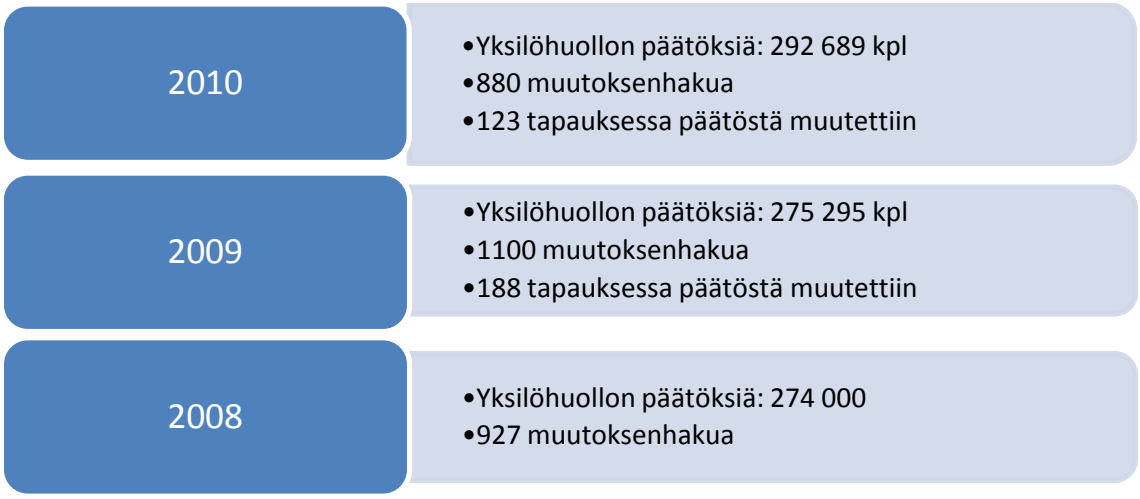
Ryhmän toiminta on ylittänyt kaikki odotukset ja saanut lastensuojelun johdolta siunauksen jatkaa toimintaa hankeajan jälkeenkin. Vuoden 2012 alusta ryhmään on rekrytoitu lisää nuoria ja ryhmän koko on kasvanut kymmeneen nuoreen. Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi siirtyminen on osoittautunut vaikuttavaksi sosiaalityön menetelmäksi. Nuoret ovat päässeet ryhmässä tarkastelemaan omaa elämäänsä hieman etäämmältä ja kääntämään omat vaikeatkin elämänkokemukset voimaksi, jotka vievät nyt elämää hyvällä tavalla eteenpäin. Nuorten vastaanotto kaikissa tilaisuuksissa on ollut erittäin positiivista ja he ovat voimaantuneet saamastaan kannustavasta palautteesta ja mahdollisuudesta tulla kuulluksi.

7 Muutoksenhaut, kantelut ja yhteydenotot sosiaaliasiamieheen

Asiakastilinpäätöksen tarkoituksena on tuoda yhteen asiakkaiden antama palaute viraston palveluista. Muistutukset, kantelut[9] ja muutoksenhaut sekä yhteydenotot sosiaaliasiamieheen on otettu mukaan tiiviissä muodossa, tuomaan lisäkuvaa niistä asioista, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä virastossa. [10]

Saamaansa viranhaltijan päätökseen tyytymätön asiakas voi hakea siihen muutosta muutoksenhakujaokselta. Suhteessa päätösten määrään näin tapahtuu melko harvoin. Kuviossa 5 kuvataan yksilöhuollon päätösten määrään kehitystä sosiaalivirastossa 2008–2010, ja niihin tehtyjä muutostenhakuja[11]

Kuvio 5.. Yksilöhuollon päätökset ja muutoksenhaut 2008–2011



[9] Tässä yhteenvedossa käsitellään vain laillisuusvalvojien (Eduskunnan oikeusasiamies, Valtioneuvoston oikeuskansleri tai aluehallintovirasto) kanteluratkaisuja, ei kaikkia vastuualueille tulleita kanteluja. Lisäksi yhteenvedossa esitellään muutoksenhaut ja niihin oikeudessa tehdyt päätökset.
[10] Laajemmin näihin pääsee tutustumaan: Laki- ja perintäosaston selvitys muistutuksista ja kanteluista 2010 & Helsingin sosiaaliasiamiehen selvitys kaupunginhallitukselle vuodelta 2011.
[11] vuoden 2008 tiedot muutetuista päätöksistä puuttuvat tästä tilinpäätöksestä.

Toimeentulotukea, omaishoidontukea, lastensuojelua ja vammaispalveluita koskevien päätösten määrä on noussut sosiaalivirastossa vuosittain. Muutoksenhakujen määrä väheni vuonna 2010. Jaostot muuttivat viranhaltijan tekemää päätöstä suhteellisesti harvemmin vuonna 2010 kuin vuonna 2009. Tämän voi nähdä merkkinä päätöksenteon laadukkuudesta ja mahdollisesti päätösten perustelujen kehittymisenä.

Laillisuusvalvojat antoivat 57 sosiaalivirastoa koskevaa ratkaisua 2010. Tänä vuonna mukana oli 4 ratkaisua tietosuojavaltuutetulta, joita ei ollut mukana vuonna 2009.

Taulukko 15. Laillisuusvalvojien ratkaisut vuosina 2008–2010, lkm

Laillisuusvalvoja	2008	2009	2010	Muutos 2008–2010
Eduskunnan oikeusasiamies	24	30	27	+ 3
Etelä-Suomen aluehallintovirasto (ent. lääninhallitus)	26	28	24	– 2
Oikeuskansleri	1	5	2	+ 1
Tietosuojavaltuutettu	0	0	4	+ 4
Yhteensä	51	63	57	+ 6

Oikeusasiamiehen kanteluista yhdeksän koski toimeentulotuen myöntämistä. Seuraavaksi yleisimpiä olivat perheoikeudellisia asioita ja lastensuojelua koskevat kantelut, joita oli yhteensä yhdeksän. Loput kantelut koskivat mm. päihdehuoltoa, päivähoitoa ja kehitysvammahuoltoa. *Oikeuskansleri* sai yhden toimeentulotukea koskevan kantelun sekä yhden perheasioiden sovittelua koskevan kantelun. *Aluehallintovirasto* sai eniten kanteluja lastensuojelusta, joita tuli kymmenen kappaletta. Kuusi kantelua koski toimeentulotuen myöntämistä ja kolme vanhuspalvelua. Muita ratkaisuja oli yhteensä viisi. *Tietosuojavaltuutettu* ratkaisi vuonna 2010 kolme tietojen kirjaamista ja tarkistamista koskevaa vaatimusta. Lisäksi tietosuojavaltuutettu sai toimenpidepyynnön, joka koski asiakastietojärjestelmään kirjautumista henkilötunnuksilla.

Potilasasiamies sai vuonna 2011 87 yhteydenottoa sosiaalihuollon asioissa. *Sosiaaliasiamieheen* otettiin yhteyttä 1347 kertaa. Vuonna 2010 sosiaaliasiamiesten raportin mukaan ”noin 1500 kuntalaista” oli ottanut sosiaaliasiamieheen yhteyttä. Vuonna 2011 varsinaista asiakasmäärää ei seurattu, vaan jokainen uusi asia laskettiin yhteydenotoksi. Sosiaaliasiamiehen raportti on koottu vastuualueittain. *Päivähoidossa* vanhemmat olivat huolissaan lapsiryhmien koosta sekä yleisesti siitä, saavatko heidän lapsensa tarvitsemansa huomion ja huolenpidon. Lisäksi yhteyttä ottaneet vanhemmat toivoivat, että päivähoidon työntekijät huomaisivat lasten väliset riitatilanteet ja myös puuttuisivat niihin. *Lapsiperheiden vastuualueelta* vanhempien kokemuksena oli, että sijoitetun lapsen vastuusosiaalityöntekijää on vaikea tavoittaa, joskus jopa oli epätietoisuutta siitä kuka ko. työntekijä on. Asiakassuunnitelmapalavereista tuli jonkun verran negatiivista palautetta ja niiden toteuttamisessa nähtiin puutteita. Lisäksi yhteyttä ottaneet vanhemmat kysyivät asiakirjadokumentoinnista ja mahdollisuudesta nähdä itseään koskevia asiakirjoja, sekä pyytää niihin korjauksia. Kaikille yhteyttä ottaneille ei ollut täysin varmaa, olivatko he sillä hetkellä lastensuojelun asiakkaina vai eivät. Tätä tunnetta vahvisti vaikeus saada yhteyttä lastensuojelun työntekijään.

Aikuisten palvelujen vastuualueella toimeentulotukiasiakkaat olivat suurin yksittäinen ryhmä. Yhteydenotot koskivat hakemusten käsittelyaikoja, pyydettyjen lisäselvitysten tarpeellisuutta sekä mahdollisuutta asioida henkilökohtaisesti pelkän kirjallisen asioinnin sijaan. Tähän liittyy usein asiakkaan vaikeus ilmaista itseään kirjallisesti, tai ymmärtää saamansa kirjallista toimeentulotukipäätöstä. *Vanhusten palveluja* koskevissa yhteydenotoissa oli tilanne useimmiten se, että omainen otti yhteyttä vanhuksesta, joka ei omaisten arvion mukaan kyennyt enää asumaan turvallisesti kotona. Omaiset eivät olleet ymmärtäneet päätöksentekoprosessia jolla vanhuksen hoitopaikka päätetään. Omaisten mielestä tehdyt arviot vanhusten toimintakyvystä eivät aina vastanneet todellista tilannetta, varsinkin koskien vanhusta haastattelemalla saatuja tietoja.

8 Kokemusasiantuntijuus palvelujen kehittämisen voimavarana

”älä kävelytä kuin koiraa, vaan kohtele kuin kissaa”

Kokemusasiantuntijuus on käsitteenä ja käytäntönä alkanut yleistyä ja vähitellen vakiintua Suomessa. Sillä tarkoitetaan palvelunkäyttäjien kokemustiedon huomioimista sosiaalipalvelujen kehittämisessä. Kokemusasiantuntijuudesta puhuttaessa ja sitä sovellettaessa on hyvä pohtia ammattilaisten oikeutusta ”osallistaa” asiakkaita palvelujen kehittämiseen. Kokemusasiantuntijuuden lähtökohtana on aina oltava vapaaehtoisuus ja asiakkaiden on koettava hyötyvänsä osallistumisesta.

Sosiaalinen raportointi-hankkeen tavoitteena on ollut tutkia asiakaslähtöistä sosiaalityön tiedonmuodostusta ja luoda toimintakäytäntö arjen sosiaalityössä syntyvän tiedon yhteisrakenteluun. Vuonna 2011 hankkeessa kehitettiin kokemustutkimukseen menetelmä ”yhteistutkijuus sosiaalityön menetelmänä”. Käytäntö soveltuu perussosiaalityöhön ja sen käyttötarkoituksena on asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä sekä yhteisen tutkimisen kautta asiakkaiden ja työntekijöiden valtaistuminen.

Kokemusasiantuntijuus ja sosiaalinen raportointi toteutetaan foorumitoimintana, johon osallistuu asiakkaita ja sosiaalityöntekijöitä. Toiminnalla ei tarkoiteta perinteistä ryhmien vetämistä, jossa on etukäteen määritelty ryhmän kokoonpano ja tavoitteet. Foorumilla ryhmän kokoonpano voi vaihtua sekä ammattilaisosallistujien että asiakkaiden osalta. Tärkeintä on yhteistoiminnallisuuden ja -kehittämisen lähtökohta, jolloin asiakkaat osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja vaikuttamistavoitteiden sekä keinojen määrittelyyn. Toiminta osana sosiaalityötä vähentää kynnystä osallistua ja se on täysin vapaaehtoista asiakkaille. Toiminta perustuu tutkivaan dialogiseen työotteeseen. Tällöin työskentely ei pelkisty asiakaspalautteen keräämiseen, vaan ennemminkin työskentely mielletään yhtenä sosiaalityön areenana, johon asiakkaat voivat liittyä ja myös pääsevät vaikuttamaan.

9 Asiakaskokemusten vaikutukset toimintakäytäntöihin

Asiakaskokemustiedon käyttö osana palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja johtamista on jossain määrin lisääntynyt muutaman vuoden sisällä. Tähän on osaltaan vaikuttanut sosiaaliviraston asiakaspalautejärjestelmä, jonka osana vuosittain etsitään tuotetun tiedon käytön kokemuksia sekä vastuualueiden tapoja hyödyntää kyselyjen ja palautteiden tietoja.

Internetin kautta tuleva välitön palaute käsitellään S-infossa, josta se lähetetään toimenpiteitä varten suoraan siihen yksikköön tai toimistoon jota palaute koskee. Näin ollen kuntalaisen palaute tavoittaa toimintayksiköt muutaman päivän sisällä. Hyöty helposta palautekanavasta on se, että kuntalainen voi kertoa näkemyksiään hyvästä tai huonosti toimivasta palvelusta. Organisaation hyöty on se, että palaute tai kysymys tavoittaa nykyisellä käsittelyprosessilla oikean toimipisteen nopeasti.

Kehittämispalvelun laajat asiakaskyselyt käsitellään lähes aina kunkin vastuualueen toimintayksiköiden johtoryhmissä. Niissä todetaan kyselyjen tulokset ja useimmiten otetaan kantaa mihin jatkotoimenpiteisiin ryhdytään. Myös vastuualueiden itse toteuttamat pienemmät asiakaskyselyt palvelevat useimmiten suoraan palvelun parantamista ja kehittämistä. Konkreettisia muutosehdotuksia hyödynnetään aina kun se on mahdollista.

Aikuisten palvelujen toteuttamat polikliinisen päihdehuollon, kehitysvammalaitosten, asumispalvelujen, kuntouttavan työtoiminnan ja Uusix-verstaiden asiakaskyselyjä on käsitelty toimintayksiköissä yhteistyössä esimiesten, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Osa kyselytiedoista on sisällytetty tuottavuusmatriiseihin. Näissä mainituissa toimipisteissä asiakkaiden kyselyjen tulosten käsittely on linkitetty osaksi toiminnan johtamista ja kehityskeskusteluja, jonka seurauksena asiakkaiden kuulluksi tulemisen kokemukset ovat lisääntyneet. Konkreettisia muutoksia toiminnassa asiakkaiden palautteiden perusteella on toteutettu esim. Uusix-verstailla, jossa tiedonkulkua on parannettu hankkimalla info-tv ala-aulaan, sisäisen lehden painosmäärän lisääminen, ilmoitustaulujen päivityskäytännöt sovittu ja parannettu sekä työnjohtajien pajanvaihtoa.

Lapsiperheiden palvelujen eri toiminnoissa on panostettu asiakaskokemusten keräämiseen erilaisin menetelmin ja keinoin. Tilanne tällä hetkellä näyttää vahvasti siltä, että panostaminen asiakaspalautteen systemaattiseen keräämiseen, käsittelyyn ja analysointiin osana toiminnan vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä on vienyt asioita eteenpäin.

Pari- ja perheterapiatoiminnan ja kansainvälisen adoptiotoiminnan kyselytulokset on käsitelty johtoryhmissä sekä henkilöstön eri kokouksissa. Tuloksia on hyödynnetty toiminnan esittelyssä esim. osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Kyselyjen tulosten perusteella toimintakäytäntöjä on tarkennettu ja kehitetty joiltain osin. Pari- ja perheterapiassa käytössä oleva tunnekeskeinen pariterapia on saanut myönteistä palautetta ja näin ollen kyselyn tulokset vahvistavat valitun työmenetelmän käyttöä. Tulosten käsittelyssä on pohdittu syitä alueellisiin eroihin tuloksissa. Kyselyn tulokset ovat merkittävässä asemassa kun yksikössä ratkaistaan, millaista arviointi- ja palautemenetelmää jatkossa käytetään. Adoptiotoiminnan kyselyn yhtenä tuloksena nousi tarve vertaistuen järjestämiselle. Yksikkö yritti järjestää vertaistukiryhmän, mutta ensimmäiseen yritykseen ilmoittautui vain muutama. Vertaisryhmätoimintaa kuitenkin edelleen kehitetään.

Vanhusten palvelujen toteuttamat pienet palaute- ja tyytyväisyyskyselyt on käsitelty yhteistyössä työntekijöiden ja kohderyhmien kanssa. Vuonna 2011 toteutettiin mm viriketoiminnan kysely itäkeskuksen palvelutalossa ja tiistaikahvilan toiminnan kartoituskysely. Kyselyjen yhteiskäsittely on johtanut pieniin toiminnan muutoksiin. Vaikutukset näkyvät mm. virikeohjelman suunnittelussa ja tiistaikahvilassa, joissa toiminnan suunnittelu on helpottunut ja muuttunut asiakaslähtöisemmäksi.

Lasten päivähoidossa kootaan säännöllistä palautetta päivähoidossa aloittavien uusien lasten vanhemmilta. Pääasiassa vanhemmat ovat hyvin tyytyväisiä siihen tapaan, jolla lapsi vastaanotetaan ja tutustumisvaihe hoidetaan yhdessä vanhempien kanssa. Palautteen avulla päivähoitoalueilla yhdenmukaistetaan ja kehitetään asiakasohjausprosessin ja lapsen päivähoidon aloituksen eri vaiheita. Päivähoidon johtoryhmässä sovitaan yhteiset koko kaupunkia koskevat kehittämistoimenpiteet. Vuoden 2011 aikana Internet-sivuja on kehitetty siten, että perheet löytävät mahdollisimman helposti erilaisten päivähoidon palvelujen lisäksi myös tukien mahdollistamat ratkaisut, kuten kotihoidon tuki ja yksityisen hoidon tuki. Palveluvalikkoa on laajennettu lisäämällä kerhotoimintaa ja tuomalla se useamman lapsiperheen vaihtoehdoksi.

Päivähoitopaikkaa voi hakea sähköisen asioinnin kautta. Perheet ovat ottaneet sähköisen hakemuksen käyttöön hyvin ja vuoden 2012 aikana asiointia laajennetaan siten, että vanhemmat voivat asiointikansiossaan seurata hakemuksen tilaa ja saavat tulevaisuudessa myös päivähoitopäätöksen sähköisesti.

Säännöllisen palautteen lisäksi päivähoidossa toteutetaan vuosittain laajempi kaikkien lasten vanhemmille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely. Vanhemmat arvostavat erityisesti turvallisuutta ja monipuolista toimintaa lasten kanssa. Helsingin päivähoidossa turvallisuusasiat käsitellään säännöllisesti päivähoidon johtoryhmässä. Päivähoitoyksiköiden käyttöön on laadittu sähköinen kansio, johon on koottu tietoa arkipäivän toiminnassa turvallisuutta varmistavista hyvistä käytännöistä. Tämä materiaali sisältää myös ohjeen siitä, miten henkilökunta toimii niissä poikkeustilanteissa, joissa havaitaan, että lapsi on poistunut päivähoidosta henkilökunnan huomaamatta. Niistä tilanteista, joissa käynnistetään lasten etsintä, raportoidaan päivähoidon johtajalle. Päivähoidon yhteisenä kehittämiskohteena on lasten ja vanhempien osallisuuden lisääminen ja toiminnan järjestäminen siten, että se mahdollistaa monipuolisen varhaiskasvatuksen erilaisin rakentein esimerkiksi pienryhmätoimintana

Sosiaalivirastosta puuttuu edelleen asiakaspalautteen, asiakaskyselyjen ja osallisuuskäytäntöjen vaikutusten systemaattinen seurantajärjestelmä. Asiakaskokemusten kerääminen ja tiedon käyttö tulisi integroida paremmin osaksi toiminnan johtamista ja kehittämistä, jolloin asiakkaiden kokemukset todennäköisesti vaikuttavat enemmän. Tämän vuoksi muutoksia ja vaikutuksia on vaikea identifioida jälkikäteen ja tiedot ovat jokseenkin sattumanvaraisia. Vaikutusten näkyväksi tekeminen edellyttäisi tehokasta kehittämistä. Asiakastiedon tulisi luonteeltaan olla sellaista, joka kuvaa nykyistä enemmän hyvinvoinnin muutoksia arjen elämässä. Asiakaskokemusten hyödyntämistä voidaan tehostaa lisäämällä rakenteita asiakkaiden osallistamiselle palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Asiakastiedon käyttö palvelujen suunnittelussa esim. ennakkoarvioinnin tai tulevaisuustutkimuksen menetelmin on toistaiseksi vähäistä.

10 Yhteenveto

Asiakaspalautteiden määrä on laskenut

Asiakaspalautteiden määrä on yleisellä tasolla laskenut parin viime vuoden aikana. Asiakaskyselyjen kautta saatujen asiakasmielipiteiden määrä vaihtelee mm. siksi, että useita kyselyjä toteutetaan säännöllisesti joka toinen vuosi, mikä luonnollisesti muuttaa kokonaisvastausmäärää vuosittain.

Välitön palaute kertoo

Arvosanat ovat laskeneet koko kolmen vuoden seurantajakson ajan. Palautteen määrä on kuitenkin vähäinen ja aineistossa on vinoumia. Avovastauksissa korostuvat palveluprosessia, vuorovaikutusta ja toimintatapoja koskevat palautteet.

Asiakastyytyväisyyskyselyissä vain pieniä ajallisia muutoksia

Tarkasteltaessa asiakaskokemusta numeroina havaitaan, että palveluja pidetään yleisellä tasolla hyvinä ja toimivina. Palveluille annetut kouluarvosanat vaihtelivat välillä **8,2 – 8,8**. Palveluprosessit koetaan pääosin hyvinä, ja henkilökunta ammattitaitoiseksi ja asialliseksi. Tuttuja ja turvallisia työntekijöitä arvostetaan erityisesti lasten palveluissa. Henkilökunnan vaihtuvuus koetaankin niissä ongelmaksi. Henkilökunnan toiminnasta vuorovaikutustilanteissa tulee kuitenkin vahvaakin negatiivista palautetta. Työntekijän tulisi aina toimia ammattimaisesti ja asiakasta kunnioittaen. Polarisoitunut palaute henkilökunnan toiminnasta on ollut tyypillistä jokaiselle asiakastilinpäätökselle tähän mennessä. Yksittäisissä palveluissa on tapahtunut ajallisesti pientä negatiivista muutosta tuloksissa. Mm. sosiaaliasemakyselyssä oli pientä muutosta huonompaan lähes kaikissa osioissa, mutta muutoksia ei voi pitää tilastollisesti kovinkaan merkittävinä. Joissain palveluissa (esim. sosiaaliasemat) on selkeitä *toimipistekohtaisia* eroja koetussa palvelussa.

Palvelumittarin (tai siitä sovelletun kysymyspatterin) tulokset olivat keskimäärin hyviä kaikissa palveluissa, alhaisimmat arvosanat saivat tänäkin vuonna väitteet osallisuudesta palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Tämä on ollut jatkuva trendi sosiaaliviraston asiakaskyselyissä viime vuosina.

Muutoksenhaut, kantelut sekä yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamiehiin

Tehtyjen viranhaltijapäätösten määrä on kasvanut viime vuosina, mutta muutoksenhakujen *suhteellinen* määrä on laskenut. Tätä voitaneen pitää merkkinä yleisellä tasolla laadukkaasta päätöksenteosta. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ovat pysyneet suurinpiirtein samalla tasolla kuin aiemmin. Toimeentulotuki korostuu yhteydenotoissa laillisuusvalvojiin ja sosiaaliasiamieheen, joka liittynee päätösten suureen määrään.

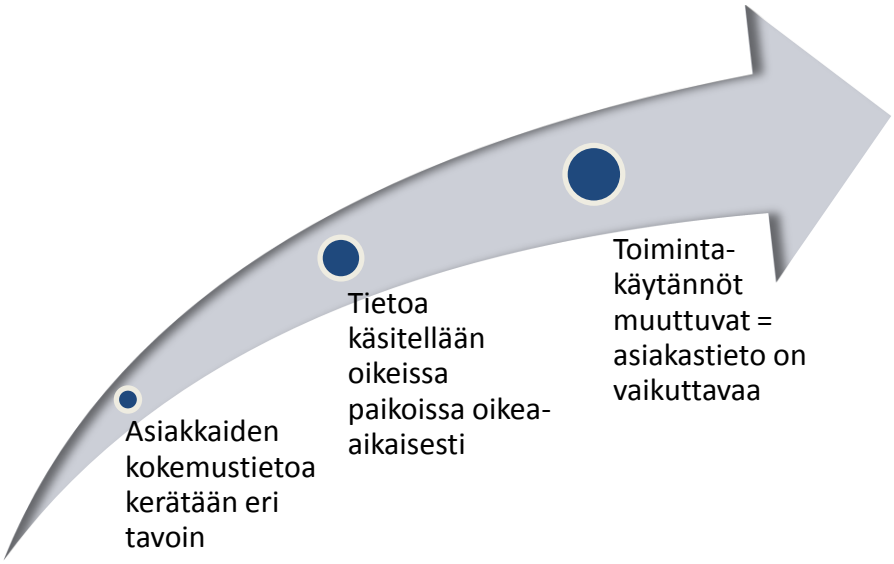
Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallisuus

Kokemusasiantuntijuudessa esille nousee asiakkaiden kyky aktiivisesti vaikuttaa omien palvelujensa kehittämiseen, mikäli heille annetaan ääni. He ovat sekä halukkaita että kykeneviä osallistumaan palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun. Sosiaalivirastoon on kehittynyt useita hyviä toimintakäytäntöjä, joista lastensuojelunuorten ryhmä on vain yksi esimerkki.

Asiakkaan äänen vaikutus toimintakäytäntöjen muutokseen

Tulosten hyödyntämisessä on edistytty. Eri tavoin kerättyä tietoa pyritään viemään eteenpäin vastuualueilla, ja saattamaan se työntekijöiden ja johdon tietoon. Tämä ei kuitenkaan tapahdu *systemaattisesti ja päämäärätietoisesti* vielä millään vastuualueella. Kerätyn tiedon *suoraa vaikutusta päätöksentekoon* on edelleen vaikea todentaa. Tätä varten olisi luotava rakenteita jotka varmistavat asiakkaiden osallisuuden palvelujen kehittämisessä, ja asiakastiedon hyödyntämisen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa.

Sosiaalivirastoon asiakastieto ja asiakaskokemukset vaikuttaviksi



11 LIITTEET

Liite 1. Laajojen asiakaskyselyjen tiivistelmät vuodelta 2011

1. Päivähoidon laajat kyselyt
2. Lapsiperheen vastuualueen laajat kyselyt
3. Aikuisten vastuualueen laajat kyselyt

Liite 2. Sosiaalivirastossa vuonna 2011 toteutetut asiakaskyselyt

1. Päivähoidon vastuualue
2. Lapsiperheiden palvelujen vastuualue
3. Aikuisten palvelujen vastuualue
4. Vanhusten palvelujen vastuualue

	Leikkipuistojen asiakaskysely 2011
Vastuualue ja palvelu	Päivähoidon vastuualue, leikkipuistotoiminta
Ajankohta	marraskuu 2011
Kohderyhmä	Leikkipuistoa käyttävien lasten vanhemmat ja kouluikäiset lapset
Metodi	Digium Enterprise ohjelmalla toteutettu Internet-kysely
Vastausmäärä	1155 vastaajaa
Keskeiset tulokset	Vastausmäärä laski vuonna 2009 toteutetusta kyselystä (1660 vastaajaa), lukuun ottamatta eteläistä leikkipuistoaluetta jossa määrä nousi hieman. Vastaajista 574 oli lapsi pikkulapsiperheiden avoimessa toiminnassa, 436 koululaisten iltapäivätoiminnassa ja 145 leikkitoiminnan kerhossa. Iltapäivätoiminnassa olevilta lapsilta kysyttiin, mikä on tärkeintä ja hauskinta toiminnassa. Kuten 2009 kyselyssäkin, oli kavereiden kanssa leikkiminen (85%), ulkona (79%) ja sisällä (59%) leikkiminen sekä välipala (58%) parasta. Vähiten tärkeää oli osallistuminen asioiden suunnitteluun (6%). Iltapäivätoiminnassa mukana olevat lapset antoivat toiminnalle kouluarvosanan **8,5**. Heidän vanhemmiltaan kysyttiin, mitä he pitivät tärkeänä leikkipuistoissa. Henkilökunnan kykyä kuunnella ja keskustella piti tärkeänä 91% ja melko tärkeänä 9%. Mahdollisuutta varata puiston tiloja iltaisin ja viikonloppuisin piti tärkeänä tai melko tärkeänä yhteensä 31%. Leikkitoiminnan kerhossa olevien lasten vanhemmista 68% oli valinnut leikkipuiston päivähoidon sijaan. 12% vastaajista päivähoito oli kuitenkin ollut ensisijainen toive. Kysyttäessä mikä kerhotoiminnassa on tärkeintä vanhempien vastauksissa kohta ”joku muu” nousi nytkin tärkeäksi. Erityisesti nostettiin esille lasten sosiaalisten taitojen kehitys sekä vakituisen ja ammattitaitoisen henkilökunnan tärkeys. Vanhemmat pitivät toiseksi tärkeimpänä leikkitoiminnan monipuolisuutta (98% piti tärkeänä tai melko tärkeänä), Mahdollisuus varata puiston tiloja iltaisin ja viikonloppuisin oli tärkeää tai melko tärkeää vain 29% vastaajista. 100% vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että leikkitoiminnan kerho tuki lapsen sosiaalista kehitystä. 80% oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että leikkitoiminnan kerho tuki heidän vanhemmuuttaan. Pikkulapsiperheiden avoimessa toiminnassa tärkeimmäksi ”jokin muu” jossa mainittiin useita asioita, mm. toimivat ja monipuoliset tilat sekä leikkivälineet puistossa, muiden lasten tapaaminen sekä kahvittelumahdollisuus vanhemmille. Lisäksi tärkeinä nähtiin leikkitoiminnan monipuolisuus ja mahdollisuus tavata muita vanhempia. Vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelumittarin avulla (asteikolla 1-5) leikkipuiston palveluja. Parhaan arvosanan saivat palvelun asiallisuus (**4,7**) ja ammattitaitoisuus (**4,6**), heikoimman sai mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja toteutukseen (**3,4**). Eri palvelujen välillä oli joitain eroja, esim. kysyttäessä onko palvelu parantanut elämäntilannetta sai iltapäivätoiminta arvosanan **4,0** kun leikkitoiminnan kerho sai arvosanan **4,4**. Palvelulle annettu yleinen kouluarvosana oli **8,7** (vuonna *2009* arvosana oli **8,8**).

	Päivähoidon uusien asiakkaiden asiakaskysely 2011
Vastuualue ja palvelu	Päivähoidon vastuualue
Ajankohta	syksy 2011
Kohderyhmä	Päivähoidon uudet asiakkaat vuonna 2011
Metodi	Säännöllisesti toistettava Internet-kysely päivähoidossa aloittaneiden lasten vanhemmille.
Vastausmäärä	780 vastaajaa (2009 vastaajia 925 kpl.)
Keskeiset tulokset	Vastaajista suurin osa oli saanut päivähoidon vaihtoehtoja koskevan informaationsa Internetistä (57%). Ystävät ja sukulaiset (14%) sekä itse päiväkoti (12%) olivat seuraavaksi yleisimmät tiedonlähteet. Leikkipuistoista oli tietoa saanut vain 3% vastaajista. Vanhemmat olivat saaneet hyvin tietoa kunnallisesta päivähoidosta, 76% koki saaneensa tietoa hyvin tai erittäin hyvin. Yksityisistä päiväkodeista taas vain 4% koki saaneensa tietoa erittäin hyvin, ja 15% hyvin. Jopa 25% koki ettei ollut saanut riittävästi tietoa. Yksityisestä perhepäivähoidosta vain 1% koki saaneensa erittäin hyvin tietoa, 38% ollessa sitä mieltä, että he olivat saaneet riittämättömästi tietoa. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, millaista palvelua he olivat saaneet. Vastaajia pyydettiin arvioimaan päivähoidolta saadun palvelun toimivuutta sekä ennen varsinaisen päivähoidon alettua, että lapsen aloittaessa päivähoidon. Asiakaspalvelu ennen päivähoitopäätöksen saamista, ja lapsen päivähoitoon liittyvien tarpeiden huomioon ottaminen saivat molemmat arvosanan **4,1**. Tutustumisjakso päiväkodissa sai arvosanan **4,2**. Lapsen ja vanhempien vastaanottaminen henkilökunnan toimesta sai keskiarvon **4,4** ja tiedotus päivähoitopaikan toiminnasta arvosanan **4,3**. Mahdollisuus kertoa lapsen erityisistä tarpeista sai arvosanan **4,4** ja aloituskeskustelu sai arvosanan **4,2**. Kaikki palvelua koskevat arvosanat laskivat vuodesta 2009, mutta laskua oli yleensä vain yksi kymmenys. Muutokset eivät vaikuttaneet tilastollisesti kovinkaan merkittäviltä. Päivähoidolle annettu yleinen kouluarvosanan oli **8,7** (vuonna 2009 ka. oli **8,8**). Avovastauksissa kritisoitiin jonkin verran sähköistä päivähoidonhakemisprosessia. Positiivista palautetta sai mm. henkilökunnan toiminta lapsen aloittaessa päivähoidon ja henkilökunnan vuorovaikutustaidot.

	Päivähoidon pääkaupunkiseudun asiakaskysely 2011 (Helsingin tulokset)
Vastuualue ja palvelu	Päivähoidon vastuualue
Ajankohta	syksy 2011
Kohderyhmä	Päivähoidon pääkaupunkiseudun asiakkaat vuonna 2011 8Helsingin tulokset)
Metodi	Säännöllisesti toistettava Internet-kysely Pääkaupunkiseudun päivähoidon asiakkaille
Vastausmäärä	6263 vastaajaa Helsingistä, vastausprosentti 29%. (5383 vastaajaa vuonna 2010)
Keskeiset tulokset	. Päivähoitopaikka yleisesti, esiopetus-/hoitopaikan sijainti ja henkilökunnan toiminta lasten kanssa koettiin kyselyssä positiivisesti. Asteikolla 1-5 (1=huonoin arvosana, 5= paras arvosana) tyytyväisyys saatuun hoitopaikkaan sai tuloksen **4,6** ja tyytyväisyys hoitopaikan sijaintiin sai arvosanan **4,5**. Ensivaikutelma päivähoitopaikasta oli myös yleensä ollut hyvä, saaden tulokseksi arvosanan **4,2**. Henkilökuntaa sai hyvät arviot vuorovaikutustaidoistaan ja päiväkoti koettiin turvalliseksi paikaksi lapsille. Lapsen turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehtiminen sai arvosanan **4,3** ja henkilökunnan vuorovaikutustaidot lasten kanssa saivat arvosanan **4,3**. Henkilökunnan taito kuunnella ja keskustella sai myös arvosanaksi **4,3**. Osallistumismahdollisuudet palvelujen toteuttamiseen saivat alhaisemmat arvosanat, vanhempien osallisuusmahdollisuuksien riittävyys sai keksiarvon **4,1** ja lasten **3,7**. Eniten kehittämistä kyselyyn vastaajat näkivät päivähoitovaihtoehtojen riittävyydessä (**3,5**) sekä päivähoidon Internet-sivuissa (**3,1**). Päivähoidon asiakkaita pyydettiin myös antamaan yleinen arvosana päivähoidon palvelulle, keskiarvoksi tuli **4,1** asteikolla 1-5 (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä).

	Sijaishuollon asiakaskysely 2011
Vastuualue ja palvelu	Lapsiperheiden palvelujen vastuualue, Sijaishuolto
Ajankohta	marraskuu 2011
Kohderyhmä	Yli 12-vuotiaat laitos- tai perhesijoitetut lapset ja nuoret
Metodi	Digium Enterprise ohjelmalla toteutettu Internet-kysely
Vastausmäärä	302 vastaajaa
Keskeiset tulokset	302 kyselyyn vastanneesta lapsesta tai nuoresta 152 oli perhesijoitettuja tai ammatillisessa perhekodissa. Loput vastaajat olivat nuoriso- / lastenkodeissa tai vastaanottoasemilla .58% vastaajista oli 15 – 17 vuotiaita, 35% 14-17 vuotiaita ja 7% 18 vuotiaita tai sitä vanhempia. Vastaajat olivat keskimäärin hyvin perillä siitä, miksi he olivat sijoitettuna. 89% tiesi syyn sijoitukseensa, 9% ei ollut varma ja 3% ilmoitti ettei tiennyt syytä. Jälkimmäisistä suurin osa oli vasta vastaanottokeskuksissa vastausaikana. Laitoksiin sijoitetuista 24% ei ollut tavannut vastuusosiaalityöntekijäänsä kahden kesken, ja 10% harvemmin kuin kerran vuodessa. 21% oli tavannut vastuusosiaalityöntekijäänsä joko kerran 2-3 kk. tai useammin. Vastaanottovaiheessa olevista vastaajista 43% ei ollut tavannut työntekijäänsä kertaakaan. Vastaajista 51% koki pystyvänsä puhumaan luottamuksellisesti työntekijälleen. 60% oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että heidän mielipiteensä oli tapaamisissa otettu huomioon, kun taas 11% oli väitteestä täysin eri mieltä. Perhesijoitetuista vastaajista 84% oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että heillä oli riittävästi omaa rauhaa sijoituspaikassaan. Laitossijoitetuista vastaava luku oli 67%. Huolestuttavampi ero oli väitteessä joka koski turvallisuuden tunnetta sijoituspaikassa. 72% perhesijoitetuista oli väitteestä osittain tai täysin samaa mieltä, laitossijoitettujen luvun ollessa 42%. Laitosten vastaajista jopa 24% oli täysin eri mieltä. Tämä vastasi tuloksia kysyttäessä kokemuksia kiusaamisesta, sekä aikuisten puuttumisesta mahdolliseen kiusaamiseen. 68% kaikista vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että heillä on mahdollisuus tavata lähimpiä ihmisiään. Kysyttäessä kannustetaanko sijoituspaikassa yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin 75% oli väitteestä osittain tai täysin samaa mieltä. Laitos- ja perhesijoitettujen välillä ei tässä ollut tilastollisesti merkittävää eroa. 59% kaikista vastaajista koki, että sijoituksesta oli ollut heille hyötyä (72% perhesijoitetuista). Kaikkien vastaajien keskimääräinen kouluarvosana sijoituspaikalleen oli 8,1. Lähes puolet halusi asua mieluiten nykyisessä sijoituspaikassaan Niistä jotka halusivat muualle 46% halusi asua vanhempiensa luona, 40% omassa asunnossa ja sijaisperheessä vain 1%. Avovastauksissa sijoituspaikkoja kehuttiin turvallisuudesta, perheen tunteesta, ja aineellisista asioista kuten tv:stä tai käyttörahasta. Negatiivista palautetta saivat mm. liian tiukat säännöt ja puutteellisiksi koetut tilat.

	Sosiaaliasemien asiakaskysely 2011
Vastuualue ja palvelu	Aikuisten palvelujen vastuualue, Sosiaalinen ja taloudellinen tuki
Ajankohta	toukokuu 2011
Kohderyhmä	Sosiaaliasemilla sosiaalityöntekijän tai –ohjaajan luona asiakaskäynneillä käyvät asiakkaat
Metodi	Asiakaskäynneillä jaettu paperilomakekysely johon oli mahdollista vastata myös Internetissä. Joka toinen vuosi toistettava.
Vastausmäärä	235 vastaajaa (2009 vastaajia 287 kpl.)
Keskeiset tulokset	94% vastaajista oli saanut toimeentulotukea kuluneen vuoden aikana ja 38% oli käyttänyt sosiaaliaseman puhelinneuvontaa. Duurin asiakkaana oli ollut 16% vastaajista. Kaikista vastaajista 72% oli valmis tapaamaan sosiaalityöntekijää tarvittaessa virka-ajan ulkopuolella tai viikonloppuisin. Sosiaaliaseman sijainnissa tärkeimmiksi vaihtoehdoiksi nousivat yleisesti hyvät kulkuyhteydet, joita piti tärkeänä 62%, sekä sijainti lähellä omaa asuinpaikkaa jota piti tärkeänä 60%. Vain 2% piti tärkeänä sitä, että sosiaaliasema sijaitsisi lähellä lasten hoitopaikkaa. 69% vastaajista piti hyödyllisenä sitä, että lähiympäristössä olisi joku sosiaalipalveluista tietoa antava neuvontapiste. 67% vastaajista oli valmis tapaamaan sosiaalityöntekijän jossain muualla kuin sosiaaliasemalla. Vastaajista 55% asioi pääasiassa sosiaalityöntekijän kanssa, 26% ei osannut sanoa ja 17% asioi sosiaaliohjaajan kanssa. Hyödyllisimpinä työntekijän kanssa käytyinä keskusteluina pidettiin toimeentulotukeen, asumiseen ja sekä työttömyys- ym. sosiaaliturvaetuuksiin liittyviä keskusteluja. Vähiten hyödyllisinä pidettiin työkyvyn arviointiin ja vapaa-aikaan liittyviä keskusteluja. Asiakkaat osasivat käyttää työntekijöiden puhepostia, ja ajan työntekijälle sai varattua kohtuullisen nopeasti. Työntekijän tavoittaminen puhelimella sai heikomman arvosanan ja kirjallisiin tiedusteluihin vastaaminen sai tyydyttävän tuloksen. Vastauksissa oli toimipistekohtaista vaihtelua. Läntinen sosiaaliasema ja Kallio saivat keskiarvon **3,7** kysyttäessä ajanvarauksen nopeutta, Kampin saadessa keskiarvon **4,0**. Vastaajia pyydettiin arvioimaan (asteikolla 1-5) asiakastapaamisten vuorovaikutusta. . Työntekijän tapaamiselle varaama aika (**4,3**) ja luottamuksellisuuden tunne (**4,1**) saivat tänäkin vuonna parhaat arvosanat. Arvosanat olivat kuitenkin laskeneet vuoden 2009 kyselyyn verrattuna , eniten laski väitteen ”työntekijä on perehtynyt tarpeeksi asioihini” saama arvosana (**4,0**) joka oli **4,4** vuonna *2009*. Palvelumittarin tulokset 2011 olivat laskeneet hieman edellisestä kyselystä. Kuten 2009 kyselyssä asiallinen kohtelu (**4,4**) ja asiantuntevuus (**4,2**) saivat parhaat arvosanat. Vastaajia pyydettiin myös antamaan kouluarvosana koko palvelulle joka oli **8,3** (*2009* kouluarvosana oli **8,8**). Avovastauksissa positiivisena puolena sosiaaliasemien toiminnassa nähtiin ammattitaitoinen, asiallinen ja ystävällinen henkilökunta. Työntekijöiden vuorovaikutus asiakkaan kanssa sai kuitenkin sekä “ruusuja” että “risuja”. Lisäksi toivottiin laajempaa sähköistä asiointimahdollisuutta sosiaaliasemilla. Puhelinaikoja toivottiin myös kehitettävän, työntekijän tavoittaminen oli vaikeaa ja puhelinajat liian lyhyitä.

	Polikliinisen päihdehuollon asiakaskysely 2011
Vastuualue ja palvelu	Aikuisten palvelujen vastuualue, Sosiaalinen kuntoutus
Ajankohta	lokakuu 2011
Kohderyhmä	Polikliinisen päihdehuollon asiakkaat
Metodi	Strukturoitu asiakaskysely. Kysely toistetaan säännöllisesti vuosittain.
Vastausmäärä	323 vastaajaa (2010 vastaajia 341 kpl.)
Keskeiset tulokset	Kehittämispalvelujen saamassa yhteenvedossa oli myös vuoden 2010 tulokset. Niihin nähden tulokset laskivat hieman lähes kaikissa kohdissa. Ero ei ollut kuitenkaan merkittävä. Henkilökunnan ammattitaito (**3,6**) ja asiallisuus (**3,8**) saivat hyvät arvosanat. Väite ”yksikön palveluihin pääsy sujui nopeasti ja vaivatta” sai myös keskiarvon **3,6**. Asiakkaiden tarpeiden kuuleminen hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa sai arvosanan **3,5** , asiakkaan elämäntilanteen parantumisen ja työntekijän tavoitettavuuden saadessa arvosanan **3,4**. Myös väite ”saamani hoito on parantanut elämäntilannettani” sai arvosana **3,4**. Hieman yllättäen heikoimman arvosanan sai väite ”Saamani hoito on vähentänyt päihteiden käyttöäni” joka sai arvosanan **3,3**. Kuten todettua tulokset olivat laskeneet hieman vuoden 2010 kyselystä. Eniten oli laskenut keskiarvo koskien väitettä hoidon päihteiden käyttöä vähentävästä vaikutuksesta. Vuonna 2011 tulos oli **3,3** kun se oli vuonna 2010 **3,4**. Ero ei liene tilastollisesti merkittävä. Vastauksissa oli eroja toimipisteiden välillä. Maunula esim. sai riittävästä ohjauksesta ja neuvonnasta arvosanan 3,8 kun Malmin arvosana oli 3,3. Huumeklinikka sai väitteestä ”Tarpeitani kuultiin riittävästi hoitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa” arvosanan **2,9** kun taas Maunulan arvosana oli **3,9**. Yleiseksi kouluarvosanaksi saamalleen palvelulle vastaajat antoivat **8,8** (2010 keskiarvo oli **8,9**). Tässäkin oli eroja toimipisteittäin: korkeimmat arvosanat saivat itä, läntinen ja Maunula (**9,0**) huumeklinikan saadessa keskiarvon **8,2**.

Liite 2. Sosiaalivirastossa vuonna 2011 toteutetut asiakaskyselyt vastuualueittain

Päivähoidon asiakaskyselyt vuonna 2011

Sosiaalivirastossa toteutetut asiakaskyselyt vuonna 2011					
Päivähoidon vastuualue	**toimisto ja yksikkö**	**ajankohta**	**aihe**	**vastaajien lukumäärä**	**yhteyshenkilö kyselyyn**
Phva	Kaikki päivähoidon yksiköt	1.1.-31.12.	Uusien asiakkaiden kysely	780	Nina Onufriew
Phva	Kaikki päivähoidon yksiköt	17.10. - 4.11.2011	Pääkaupunkiseudun päivähoidon asiakastyytyväisyys (Helsingin vastaajat)	6363	Nina Onufriew
Phva	Kaikki Helsingin leikkipuistot	marras-joulukuu 2011	Kouluikäiset kerholaiset ja leikkipuistoja käyttävien lasten vanhemmat	1155	Antti Junttila

Lapsiperheiden palvelujen asiakaskyselyt vuonna 2011

Sosiaalivirastossa toteutetut asiakaskyselyt vuonna 2011					
Lapsiperheiden palvelujen vastuualue	**toimisto ja yksikkö**	**ajankohta**	**aihe**	**vastaajien lukumäärä**	**yhteyshenkilö kyselyyn**
Lapsiperheiden vastuualue	Sijaishuolto	Syksy 2011	Asiakaskysely sijoitetuille lapsille ja nuorille	302	Antti Junttila

Aikuisten palvelujen asiakaskyselyt vuonna 2011

Sosiaalivirastossa toteutetut asiakaskyselyt vuonna 2011					
Aikuisten palvelujen vastuualue	**toimisto ja yksikkö**	**ajankohta**	**aihe**	**vastaajien lukumäärä**	**yhteyshenkilö kyselyyn**
Vammaispalvelut					
Aiva	Vammaisten sosiaalityö/ Vallilan työ- ja valmennuskeskus	syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	120	Tiina Mäki
Aiva	Vammaisten sosiaalityö/Tuetun työllistymisen palvelu	kevät 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	50	Nina Sohlberg-Ahlgren
Aiva	Vammaisten sosiaalityö/Tuetun työllistymisen palvelu	kevät 2011	Sidosryhmäkysely	30	Nina Sohlberg-Ahlgren

Aiva	Vammaisten sosiaali- työ/Tyynelän toimintakeskus	syksy 2011	Työtyytyväisyys-kysely asiakkaille	43	Marja-Leena Vanhanen
Aiva	Vammaisten sosiaali- työ/Tyynelän toimintakeskus	syksy 2011	Sidosryhmäkysely (asiak- kaiden kodit)	43	Marja-Leena Vanhanen
Aiva	Vammaisten sosiaali- työ/Tyynelän toimintakeskus	syksy 2011	Sidosryhmäkysely	39	Riitta Roinela
Aiva	Vammaisten sosiaalityö/ Mellari	kevät 2011	Palautteet eri ryhmistä	55	Sirpa Simpa- nen
Aiva	Karviaismäen toimintakeskus	Syksy 2011	Sidosryhmäkysely	45	Lila-Marjut Rajamaa
Aiva	Karviaismäen toimintakeskus	Syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	47	Lila-Marjut Rajamaa
Aiva	Pasilan toimintakeskus	syksy 2011	Sidosryhmäkysely	28	Anne Ranki
Aiva	Pasilan toimintakeskus	syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	28	Anne Ranki
Aiva	Toimintakeskus Tanhua	syksy 2011	Sidosryhmäkysely	40	Elina Welan- der
Aiva	Toimintakeskus Tanhua	syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	30	Elina Welan- der
Aiva	Haavikon aikuisopetuskeskus	syksy 2011	Sidosryhmäkysely	38	Kaija Tynkky- nen
Aiva	Haavikon aikuisopetuskeskus	syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	38	Kaija Tynkky- nen
Aiva	Vammaistyö/Toimintakeskus Cäpsä	syksy 2011	Asiakastyytyväisyyskysely	39	Riitta Roinela
Aiva	Vaspe ja Kehitysvammaisten laitospalvelut ASU-hankeen osana	2011	Asukkaan palvelujen toteutumisen arviointi	15+15	Jaakko Salo- nen
Aiva	Kehitysvammaisten laitospal- velut	2011	Asukaskysely	147	
AIVA	VPL-palveluasuminen/ostop		Asukaskysely	150	
AIVA	Kehitysvammaisten ryhmäko- dit	2011	Asukaskysely	300	
Aikuisten palvelujen vastuualue/Sosiaalinen kuntoutus					
AIVA	Sosiaalinen kuntoutus	24.10. – 28.10	Asiakaskysely polikliini- seen päihdehuoltoon	323	Salovaara Kari
Aikuisten palvelujen vastuualue/Sosiaalinen ja taloudellinen tuki					
Aiva	Sosiaalinen ja taloudellinen tuki/työhönkuntoutus	6.8.2010- 28.3.2011	Kuntouttavan työtoimin- nan arviointi ja asiakas- palaute (Raportti 1/2011)	468	Leena Luh- tasela

Aiva	Sosiaalinen ja taloudellinen tuki/työhönkuntoutus	29.3.2011-31.10.2011	Kuntouttavan työtoiminnan arviointi ja asiakaspalaute (Raportti 2/2011)	569	Leena Luhtasela
Aiva	Sosiaalinen ja taloudellinen tuki/sosiaaliasemat	3/2011	Sosiaaliasemien asiakaskysely	235	Anne Kuvaja
Aiva	Sosiaalinen ja taloudellinen tuki/työhönohjaus	3/2011	Talent-studion asiakaspalaute	20	Pirkko Nyholm
Aiva	Sosiaalinen ja taloudellinen tuki/Uusix-verstaat	syksy 2011	Asiakas - ja työntekijäkysely	204	Vuokko Oikarinen

Vanhusten palvelujen asiakaskyselyt vuonna 2011

Sosiaalivirastossa toteutetut asiakaskyselyt vuonna 2011					
Vanhusten palvelujen vastuualue	**toimisto ja yksikkö**	**ajankohta**	**aihe**	**vastaajien lukumäärä**	**yhteyshenkilö kyselyyn**
Vava	Vapa/Itäkeskuksen palvelutalo	tammikuu	viriketoiminnan kysely asukkaille	46	Tarja Näkki
Vava	Soläh/Pohjoinen omaishoidon toimintakeskus	helmikuu	toimintakeskuksen toiminnan kartoituskysely	26	Kirsi Anthoni
Vava	Soläh/Pohjoinen omaishoidon toimintakeskus	syyskuu	miesomaishoitajien kodinhoidon kurssin palautekysely	6	Kirsi Anthoni
Vava	Soläh/Pohjoinen omaishoidon toimintakeskus	lokakuu	tiistaikahvilan toiminnan kartoituskysely	15	Kirsi Anthoni
Vava	Läntinen sosiaali- ja lähityön yksikkö	4.5.2011	Yli 80-vuotiaiden omaishoitajien jaksaminen	58	Maarit Rautio