

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Kohti parempaa laatua jälkihuollossa

Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessien ja asiakaspalautekäytäntöjen
kehittäminen

Terhi Matilainen

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

Kemi 2008

Tekijä(t): Matilainen Terhi. 2008.

Työn nimi: Kohti parempaa laatua jälkihuollossa. Omakolo- tukiasumispalveluiden prosessit ja asiakaspalautekäytäntöjen kehittäminen.

Sivuja (+liitteitä): 40 (1-5)

Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Nuorten Ystävien Omakolo- tukiasumispalveluiden keskeiset ydinprosessit ja työn toimintamalli sekä kehittää jälkihuolto- ja tukiasumispalveluiden asiakaspalautekäytäntöjä.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Prosessien kuvaus ja asiakaspalautekäytäntöjen kehittäminen ovat osa laadunhallintaa, joten kehityshanke sovitettiin osaksi Nuorten Ystävien laadun kehittämistä. Tarkastelin tutkimustehtäviäni laadullisesta viitekehuksesta, perustuen laatutyötä koskevaan kirjallisuuteen. Laatua tarkastelin asiakaslähtöisestä näkökulmasta.

Metodologinen esittely: Tutkimustehtävinä oli laatia Omakolo- tukiasumispalveluiden prosessikuvaus sisältäen työskentelyjen sisältöjen kuvauksen ja jälkihuolto- ja tukiasumispalveluille kehitettävät asiakaspalautekyselyt. Hankkeen aikana tehtiin läpinäkyviksi prosessit sekä kehitettiin asiakaspalaute menetelmä, jolla hankitaan tukisuhteen päättyessä palautetta palvelun ostajalta, käyttäjältä ja hänen vanhemmiltaan tai lähipiiriltään.

Johtopäätökset: Prosessikuvaus hyödynnettiin Nuorten Ystävien IMS- laadunhallinta- ja toimintaohjausjärjestelmässä. Palautekyselyt tuotettiin yhdessä laatu- ja kehittämissuunnittelijan kanssa ja näin kyselyistä saatiin yhteneväiset Nuorten Ystävien palautejärjestelmän kanssa. Kyselyt hyödynnettiin Nuorten Ystävien jälkihuoltoa tuottavissa yksiköissä.

Asiasanat: jälkihuolto, laadunhallinta, prosessit, asiakaspalaute menetelmä

Author(s): Terhi Matilainen

Title: Towards better quality in after-care. Processes in Omakolo- supported housing service and improved feedback practises.

Pages (+appendixes): 40 (1-5)

Thesis description: The objective of in this bachelor's thesis was to describe the main core processes and patterns in Nuorten Ystävät (The Friends of the Young Association) Omakolo- supported housing services.

Theoretical summary: Because the process flowchart and feedback procedures are part of quality control this project was set as a part on Nuorten Ystävät quality control. I observed the tasks from quality point of view, based on literature of quality. My observation of quality was client oriented.

Methodological summary: My study task was to create a process flowchart for Omakolo- supported housing services including the work contents description and feedback questionnaire. During the project the work processes were made more transparent and the feedback questionnaire improved. After the support period feedback is collected with a questionnaire.

Conclusions: The Process flowchart was put to use in the Nuorten Ystävät quality system. The feedback questionnaire was standardized with the Nuorten Ystävät feedback system. The questionnaires are useable in all Nuorten Ystävät after-care units.

Key words: after-care, quality control, processes, client feedback questionnaire.

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1. JOHDANTO	5
2. KEHITYSHANKKEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	7
3. OMAKOLO- TUKIASUMISPALVELUIDEN TOIMINTA-JA PALVELUAJATUS	15
3.1 Omakolo- tukiasumispalveluiden perustehtävä ja työmenetelmät.....	16
3.2 Omakolo-tukiasumispalveluiden asiakkaat, arvot ja toimintaperiaatteet.....	19
4. OMAKOLO-TUKIASUMISPALVELUIDEN PALVELUPROSESSI JA SISÄLLÖT	22
5. ASIAKASPALAUTEMENETELMÄN KEHITTÄMINEN.....	29
5.1 Tavoitteen määrittely sekä kohderyhmän ja tiedonhankintatavan valinta	30
5.2 Asiakaspalautekyselyjen suunnittelu ja rakenne.....	33
6. POHDINTA	36
LÄHTEET	39

LIITTEET

1. JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuollon kentälle palvelun hyvän laadun vaatimus on tullut jäädäkseen. Sekä julkisten palveluiden tuottajien siinä missä yksityisten palveluiden tuottajien on kyettävä osoittamaan toimintansa laatu erityisesti asiakkaan kokemana. (Outinen & Lempinen & Holma & Haverinen 1999, 10.) Laadun kehittämiseen sosiaalialan kentällä on paneuduttu erityisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Sitä voitaisiin pitää vastauksena yhteiskunnassa tapahtuneisiin muutoksiin. Sosiaalityön tehtäväalueet ovat saaneet uudenlaisia haasteita ja sitä kautta uusia kehittämistehtäviä. Tämän vuoksi sosiaalityön on uudistuttava tavalla tai toisella vastatakseen muuttuneeseen tilanteeseen. (Raunio, 2000.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena on myös vastata tähän sosiaalialan kentän uusiin haasteisiin ja vaatimuksiin laadun kehittämisen keinoin.

Hyvien ja tuloksellisten sosiaali- ja terveystalvelujen tuottaminen edellyttää, että hyvä laatu toteutuu eri tasoilla: työntekijän ja asiakkaan välisessä palvelutapahtumassa ja vuorovaikutuksessa, työprosesseissa ja niihin liittyvässä yhteistyössä sekä koko organisaatiossa. Jotta työntekijä tai työyksikkö pystyy tekemään sellaista työtä, joka vastaa paitsi omien ydinasiakkaiden tarpeisiin myös muihin työhön kohdistuviin vaatimuksiin, tarvitaan suunnitelmallista ja systemaattista työnteon tapaa, jota voitaisiin kutsua laadunhallinnaksi. (Holma 1999, 25.)

Opinnäytetyö paneutuu Nuorten Ystävien Omakolo-tukiasumispalveluiden yksikön kehittämiseen pyrkien vastaamaan tämän päivän laatu- ja kehittämistyön vaateisiin. Kun lastensuojelun sijaishuollon asiakkuudet ovat viimeisten vuosien aikana lisääntyneet, niin jälkihuollon tarvekin on kasvanut. Omakolo-tukiasumispalveluiden pääpaino on tuottaa jälkihuoltopalveluja. Myös avohuollon tukitoimien lisääntyminen merkitsee aikuistuvien nuorten tukitoimien määrän kasvua. Jälkihuolto kuuluu kiinteänä osana lastensuojeluun. Sijaishuollossa olleella lapsella ja nuorella on subjektiivinen oikeus jälkihuoltoon aina 21-vuotiaaksi asti. Sijaishuolto ja jälkihuolto eivät ole kaksi erillistä kokonaisuutta, vaan ne tulisi nähdä lapsen ja nuoren edun mukaisena jatkumona, jossa yhteistyölle on aikaa ja muita resursseja. (Lyijynen & Kokko 2006, 5.)

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena. Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvaus ja kehittää jälkihuoltopalveluiden asia-

kasपालautteen hankintaa. Opinnäytetyössäni tarkastelen tutkimustehtäviäni laadullisesta viitekehuksesta, perustuen laatutyötä koskevaan kirjallisuuteen. Kehityshanke oli ajan-kohtainen ja konkreettinen työelämää kehittävä hanke. Työlle oli selkeä tilaus, joka nousi tarpeesta tehdä Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessit näkyvämmäksi ja sitä kautta myös kehittää yksikön toimintaa. Jälkihuoltopalveluilta puuttui systemaattinen asiakaspalautteen hankinta, joten se nousi tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. Hanke voitiin myös yhdistää Nuorten Ystävien laadunhallinnan kehittämiseen.

Kehityshanke toteutettiin yhdessä Omakolo-tukiasumispalveluiden työntekijöiden kanssa. Näin yhdeksi tärkeäksi osaksi hanketta nousivat keskustelut yksikön perustehtävästä, asiakkaista ja työn tekemisen mallista. Tämän kautta lisättiin yhteistä kieltä ja laatua arkipäivän työhön, jossa viime kädessä laatu syntyy tai on syntymättä.

Kuvaan työssäni ensin kehityshankkeen taustaa, tarkoitusta ja tavoitteita. Painopisteenä oli määritellä Omakolo-tukiasumispalveluiden asiakkaat, perustehtävä, arvot ja toimintaperiaatteet. Luvussa neljä käsittelen Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvausta, tuottaen kuvauksen ja tarkastellen sitä laadunhallinnallisesta viitekehuksesta. Luvussa viisi tuotetaan asiakaspalautemenetelmä Nuorten Ystävien jälkihuolto- ja tukiasumispalveluyksiköille. Lopuksi arvioin prosessin etenemistä, päästiinkö tavoitteeseen ja miten hankkeessa mukana olleet osallistuivat hankkeen etenemiseen ja millaisia muita hyötyjä tutkimustehtävien lisäksi mahdollisesti saavutettiin.

Yhtenä tämän opinnäytetyön tärkeimpänä lähtökohtana on ollut työelämälähtöisyys. Se on tukenut koko prosessia. Henkilökohtaisesti se oli myös opinnäytetyön aihealuetta valitessani yksi tärkeistä kriteereistä, halusin aiheen olevan mahdollisimman lähellä työelämää, jolloin pääsisin yhdistämään työn tekemisen ja teorian. Kun aihe sitten tuli lähelle omaa työtäni, sitoutuminen aiheeseen oli voimakkaampaa sen tukiessa oman työni kehittämistä ja samalla sain haasteeksi paneutua syvemmälle laadunhallinnan maailmaan.

2. KEHITYSHANKKEEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Kehityshankkeen suunnitteluvaiheessa tarkennettiin ja rajattiin hankkeen tavoitteet. Sovittiin myös siitä millä tavalla ja ketkä osallistuvat hankkeen toteutukseen. Hankkeen idea syntyi syksyllä 2006, jolloin Omakolo-tukiasumispalveluiden henkilökunta alkoi kokea tarpeelliseksi nostaa yhteiseen keskusteluun yksikön ydinprosessit ja sitä kautta löytää kehittämistarpeita sekä yhteistä kieltä. Myös taustaorganisaatiosta nousi painetta laadunhallinnan kehittämiseen ja sitä kautta yksikön prosessikuvaukseen sekä järjestelmälliseen asiakaspalautteen hankkimiseen. Tämän jälkeen tehtiin päätös toteuttaa nämä asiat yksikön työntekijän opinnäytetyönä.

Helmikuussa 2007 aloitettiin hankkeen suunnittelu ja tarkennettiin tavoitteita. Sen pohjalta tehtiin esitys Nuorten Ystävät hallitukselle (liite 1) Omakolo-tukiasumispalveluiden kehittämishankkeen toteuttamisesta ohjaaja Terhi Matilaisen opinnäytetyönä. Hallitus hyväksyi kehittämishankkeen toteuttamisen. Samalla keskusteltiin Omakolo-tukiasumispalveluiden työntekijöiden kanssa motiiveista hankkeen aloittamiselle. Laadunhallinnan motiivit ovat ensisijaisesti työyhteisön sisäisiä: halutaan parantaa omaa toimintaa. Tänä päivänä ulkoisilla paineilla on yhä enemmän merkitystä palveluja tuottavissa organisaatioissa, varsinkin kun kilpailu kiristyy. Sen lisäksi palvelun ostajat vaativat yhä useammin tuottajilta laadun osoittamista. Laadunhallinta on myös uskottavuuskysymys. (Outinen & Lempinen & Holma & Haverinen 1999, 10.) Tämän hankkeen sisäisinä motiiveina oli työntekijöiden halu parantaa omaa toimintaa ja uskottavuutta sosiaali- ja terveysalan kentällä. Siitä kertoi se, että Omakolo-tukiasumispalveluiden työntekijöiden kesken oli herännyt syksyllä 2006 keskustelua vastataanko nykyisillä työn menetelmillä sen hetkisen ja tulevan asiakaskunnan tarpeisiin. Ulkoisina motiiveina koettiin valtakunnallisten suositusten lisäksi taustaorganisaatiosta esiintyneet paineet laatutyön päivittämiseen.

Kehittämishankkeen tavoitteiksi nousivat kuvata Omakolo-tukiasumispalveluiden ydinprosessit ja työn toimintamalli, joka siirrettäisiin Nuorten Ystävien laadunhallintajärjestelmään. Toiseksi tavoitteeksi nousi kehittää asiakaspalautekäytäntöä, joka päädyttiin toteuttamaan niin, että sitä voitaisiin hyödyntää kaikissa Nuorten Ystävien jälkihuoltoa ja tukiasumispalveluita toteuttavissa yksiköissä.

Työskentelytavaksi sovittiin prosessin kuvauksen osalta tiimityöskentely Omakolokukiasumispalveluiden henkilökunnan kanssa. Lisäksi työryhmään kuului Nuorten Ystävien laatu- ja kehittämissuunnittelija Anna Mattila. Laatu- ja kehittämissuunnittelijan mukaan tulon taustalla oli, että palautekyselyt kehitettäisiin niin, että ne ovat yhtenäiset koko Nuorten Ystävien palautekyselyjen kanssa. Opinnäytetyötä ohjasivat Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun opettajat Heidi Pyyny ja Voitto Kuosmanen.

Työskentely toteutettiin tiimityöskentelynä, ensin viikoittaisina tapaamisina helmi- ja maaliskuun aikana, ja huhti- ja toukokuun aikana tiimityöskentelyä jatkettiin muutamilla tapaamisilla. Syksyn 2007 aikana opinnäytetyön sivutuotteena tehtiin Omakolokukiasumispalveluille perehdyttämiskansio aikaisemman työskentelyn ja tuotetun materiaalin pohjalta. Helmikuussa 2007 tehtiin suunnitelma prosessin etenemisestä kolmessa vaiheessa: Omakolokukiasumistoiminnan määrittely, prosessikuvauksen teko ja asiakaspalautekyselyjen laatiminen sekä käyttöönotosta sopiminen. Tehtiin alustava aikataulu, jonka mukaan tehtävä olisi valmiina toukokuussa 2007. Samalla keskusteltiin myös siitä, miten tehtävä toteutetaan ja mikä on kenenkin rooli siinä. Hankkeessa oli tarkoitus edetä suunnitteluvaiheen jälkeen seuraavalla sivulla kuviossa 1 esitettävien vaiheiden mukaisesti. Käytännössä työ eteni prosessina, jossa eri vaiheet limittyivät keskenään.

Aika	Vaihe	Tavoitteet ja tehtävät	Arviointi. Raportointi. Opinnäytetyön ohjaus.
Helmi- kuu 2007	1. Omakolo- toiminnan määrittely	Tavoitteet: Aukikirjoittaa toiminta ja lisätä yhteistä kieltä ja kehittämisen kohtia. Sisältö: Keskustellaan Omakolo-tukiasumispalvelun yhteisistä arvoista ja toimintaperiaatteista sekä siitä, miten ne ilmenevät käytännössä. Kuvataan Omakolo-tukiasumistoiminnan perustehtävä ja määritellään asiakkaat.	
Maaliskuu 2007	2. Prosessi- kuvaus	Tavoitteet: Kuvataan Omakolo-tukiasumispalvelun ydinprosessit sisältäen työskentelyn sisältöjen kuvauksen. Sisältö: Käydään läpi Omakolo-tukiasumispalveluiden olemassa oleva prosessikuvaus ja muutostarve. Tutustutaan Nuorten Ystävien muiden yksiköiden prosessikuvauksiin. Aikaisemman työvaiheen pohjalta työstetään päivitetty prosessikuvaus ja auki kirjoitetaan sisällöt.	
Huhtikuu 2007- Toukokuu 2007	3. Asiakaspalautekyselyjen laadinta	Tavoitteet: Tehdään palautekyselyt ja sovitaan niiden käyttöönotosta. Sisältö: Kootaan tiedot siitä, miten aikaisemmin on palautetta kerätty. Päätetään keneltä palautetta kerätään ja tarkennetaan miksi. Käydään läpi millaiset asiakaspalautekyselyt ovat taustaorganisaatiolla käytössä ja luodaan sen pohjalta Omakolo-tukiasumistoiminnalle tarpeen mukaiset palautekyselyt. Sovitaan käyttöönotosta.	

Kuvio 1. Kehityshankkeen vaiheet ja alustava aikataulu.

Hanke päädyttiin toteuttamaan kolmessa vaiheessa kuten kuviosta käy ilmi. Ensimmäisessä vaiheessa pyrittiin hakemaan vastausta siihen, mikä on yksikön perustehtävä eli olemassaolon tarkoitus. Keskustelujen kautta avattiin yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita sekä sitä, miten ne näkyvät käytännön työssä. Sitä kautta pyrittiin lisäämään yhteistä kieltä ja löytämään kehittämiskohteita. Toisessa vaiheessa oli tarkoitus tuottaa Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvaus. Käytännössä työskentely limittyi ensimmäisen vaiheen kanssa. Työskentelyn aikana tutustuttiin muiden Nuorten Ystävien yksiköiden prosessikuvauksiin ja kävimme läpi aikaisempaa prosessikuvausta Omakolo-tukiasumispalveluista, joka oli tehty 2003–2004 aikana. Prosessikuvauksen sisältöjen kuvaukseen tuotettiin tekstiä osittain ensimmäisessä vaiheessa. Kolmannen vaiheessa tuotettiin asiakaspalautekyselyt. Niitä tehtäessä hyödynnettiin ensimmäisessä vaiheessa heränneitä ajatuksia mahdollisista kehittämiskohteista sekä nousseita ajatuksia siitä, mistä työskentelyn tavasta haluttaisiin saada tietoa sen toimivuudesta.

Toisen vaiheen prosessikuvausta hyödynnettiin muun muassa työn liittymiskohtien osalta.

Arviointia ja raportointia tehtiin koko hankkeen ajan. Tarkoitus oli saada palautetta osallistujilta matkan varrella ja tarvittaessa tehdä tarkennuksia suunnitelmaan ja etene- miseen sekä tarvittaessa muuttaa työskentelytapoja. Hankkeen aikana tehtyjä muistiin- panoja ja kirjallisia dokumentteja voitiin hyödyntää Omakolo-tukiasumispalveluiden esittelyissä, lehtiartikkelissa Omakolo-tukiasumistoiminnasta ja syksyllä 2007 tehdyssä perehdyttämiskansiossa uusille työntekijöille. Osallistujien (liite 2) lisäksi ohjausta saa- tiin Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun opettajilta Heidi Pyynyltä ja Voitto Kuosma- selta kehityshankkeen toteuttamisessa ja raportoinnissa.

Pyrin seuraavaksi kuvaamaan kehityshankkeen toteutusta, perusteluja tämän tyyppisen opinnäytetyön tekemiselle ja tiedollista perustaa. Aluksi kuvaan miten kehityshanke tiimin kanssa totutettiin ja millaisia työmenetelmiä siinä käytettiin. Sen jälkeen pureu- dun perustelemaan valitsemaani tapaa toteuttaa kehityshanke opinnäytetyönä ja avaan viitekehystä, josta työtäni tarkastelen.

Omakolo-tukiasumispalveluiden kaikki työntekijät osallistuivat kehityshankkeeseen. Laatu- ja kehittämissuunnittelija Anna Mattila ja Omakolo-tukiasumispalveluiden esi- mies Janne Lehtimäki muodostivat hankkeen ohjausryhmän, joka seurasi hankkeen ete- nemistä. Lisäksi he osallistuivat työskentelyyn. Opiskelijan rooli hankkeessa oli toimia koordinaattorina. Hän ohjasi prosessin etenemistä ja dokumentoi prosessin kulun kirjal- lisesti. Työskentely toteutettiin pääsääntöisesti tiimityöskentelynä yhteisissä tapaamisis- sa. Tapaamisten välillä tehtiin välitehtäviä ja annettiin palautetta opiskelijan työstämiin asioihin. Kunkin tapaamisen alussa kerrattiin miten hankkeessa oli edetty edellisellä kerralla tai tapaamisten välillä. Lyhyen alustuksen jälkeen kullakin kerralla työstettiin käsiteltävää aihetta tiimissä. Menetelmänä käytettiin paljon seinätekniikkaa, joka tar- koittaa työryhmän työn nostamista seinälle. Näin kaikki näkevät miten työ etenee. Työ- tapa auttaa hahmottamaan kokonaisuuksia, se on joustavuutta ja luovuutta tukeva. (Ou- tinen ym. 1999, 139.) Lopuksi keskusteltiin tuloksista ja sovittiin hankkeen etenemis- tä kuten seuraavasta tapaamisajankohdasta, aiheesta ja mahdollisista välitehtävistä. Opiskelija teki aina tapaamisten jälkeen yhteenvedon aiheesta ja toi sen seuraavaan ta- paamiseen dokumentoituna.

Kehityshanke toteutettiin opinnäytetyönä, jonka tutkimustehtäviksi nousivat 1) laatia Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvaus sisältäen työskentelyjen sisältöjen kuvauksen ja 2) jälkihuoltopalveluille kehitettävät asiakaspalautekyselyt. Hankkeen aikana tehdään siis läpinäkyväksi prosessit sekä kehitetään asiakaspalautemenetelmä, jolla hankitaan tukisuhteen päättyessä palautetta. Prosessikuvaus on tarkoitus hyödyntää Nuorten Ystävien IMS- laadunhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmässä.

Opinnäytetyö tässä tapauksessa ei ole niin sanottu perinteinen opinnäytetyö eli tutkimuksellinen, vaan toiminnallinen opinnäytetyö tai jotain siltä väliltä. Yleensä käytetään jaottelua tutkimustyöt ja muut työt tai tutkimustyöt ja ilmaisulliset opinnäytetyöt. Perustelen opinnäytteeni toisenlaista toteuttamista toiminnallisen opinnäytetyön elementtien pohjalta. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. (Vilka & Airaksinen 2003, 6-9.) Tutkimustehtävissä käy ilmi, että opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön työn ohjeistamista. Prosessikuvaus on usein se dokumentti, jolla kuvataan yksikössä tehtävää työtä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuote, tapahtuma, opastus tai ohjeistus tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi, koska tavoitteena on joidenkin ihmisten osallistuminen toimintaan, tapahtumaan tai toiminnan selkiyttäminen oppaan tai ohjeistuksen avulla. (Vilka & Airaksinen 2003, 38.) Tämä opinnäytetyö tehtiin niin Omakolo-tukiasumispalveluiden ja taustaorganisaation Nuorten Ystävien tarpeesta laadunhallinnan kehittämiseksi sekä Omakolo-tukiasumispalveluiden tarpeesta tehdä prosessit näkyvämmäksi ja saada käyttöönsä asiakaspalautteet niiden yksiköltä puuttuessa.

Toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettu tapahtuma, tuote, opas tai ohjeistus ei vielä riitä ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi. On pystyttävä osoittamaan, että kykenee yhdistämään ammatillisen teoreettisen tiedon ammatilliseen käytäntöön. (Vilka & Airaksinen 2003, 41–42.) Opinnäytetyöni palvelee Omakolo-tukiasumispalveluiden ja taustaorganisaation laadunhallinnan kehittämistä. Tarkastelenkin tutkimustehtäviäni laadullisesta viitekehuksesta, perustuen laatutyötä koskevaan kirjallisuuteen. Laadullinen viitekehys näkyy koko työn ajan ja olen pyrkinyt hyödyntämään laatutyötä koskevaa kirjallisuutta lähinnä sosiaali- ja terveydenhuollon alalta. Pyrin saamaan käytännön ja teorian tukemaan toinen toisiaan opinnäytteeni. Toisena tutkimustehtäväni oli jälkihuoltopalveluille kehitettävät asiakaspalautekyselyt. Laatutyöskentelyn keinona on usein asiakaskysely- tyyppisen selvitysten tekeminen. Kyselyn avulla saadaan palautetta

siitä, miten hyvin palvelun laadulle asetetut tavoitteet ovat asiakkaiden mielestä toteutuneet. (Outinen & Holma & Lempinen 1993, 104–105.) Asiakaspalautemenetelmän valinnan esittelyn yhteydessä tuon esille jonkin verran tutkimuksen teorioita. Opinnäytetyön rajallisuuden vuoksi en kuitenkaan lähde syventymään tutkimuksen teoriaan vaan tuon yleisempää tietoa tiivistetysti työhöni. Se ei myöskään olisi mielestäni ollut tarkoituksenmukaista työni painotuksiin nähden.

Laatua voidaan tarkastella ja määritellä monesta eri näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä laatua tarkastellaan asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Asiakaslähtöinen tarkastelu auttaa ymmärtämään, minkälaisia piirteitä palvelujen käyttäjät ja ostajat pitävät sosiaalipalvelujen laadulle tärkeinä. Asiakas muodostaa käsityksensä laadun hyvydestä tai huonoudesta vertaamalla toisiinsa odotuksiaan kokemuksiinsa saamastaan palvelusta. Tässä työssä on myös pyritty huomioimaan se, että palvelun käyttäjällä ja ostajalla voi olla hyvinkin erilainen näkemys laadusta. Palvelun käyttäjälle tärkeiksi laadun määritteiksi nousee usein ne piirteet, jotka ovat hänelle henkilökohtaisesti tärkeitä. Sen sijaan palvelun ostajalla saattaa olla oma laatupolitiikka- ja strategia. Siihen sisältyy usein ne periaatteet, joiden ostaja haluaa ohjaavan myös palvelun tuottajan työtä. Laadun kokonaiskuva syntyy, kun asiakaslähtöistä laadun määrittelyä täydennetään ammatillisen osaamisen ja tiedon pohjalta sekä organisaatiosta, sen voimavarojen käytöstä, määräytyvillä laatuominaisuuksilta. Tähän laadun kokonaiskuvaan opinnäytetyössä pyritään. (Outinen ym. 1993, 34–51.)

Opinnäytetyössä pyritään laatutyöstä laadunhallintaan. Laatutyöllä tarkoitetaan sitä, että omaa työtä ja työmenetelmiä on arvioitu ja kehitetty. Kilpailuttaminen on tuonut laatutyön tutummaksi vastattaessa valtakunnallisten laatusuositusten haasteeseen kuvata oma toimintajärjestelmä. Haasteeksi on noussut myös se, että enää ei riitä työnsä tekeminen mahdollisimman hyvin, vaan on pystyttävä perustelemaan ja osoittamaan työnsä laatu sekä tulokset muille. Lisäksi on pystyttävä varmistamaan laatutason säilyminen ja palvelujen tasainen ja vakaa laatu riippumatta työntekijästä, työpisteestä tai ajankohdasta. Näin työntekijät joutuvat asettamaan toimintansa ja työtapansa julkiseen arviointiin. Ennen kaikkea on entistä painokkaammin ja selkeämmin hyväksyttävä asiakas omien palvelujensa laadun asiantuntijaksi ja hänen tarpeensa sekä odotuksensa laadun parantamisen lähtökohdaksi. Muun muassa näiden mainittujen tehtävien vuoksi organisaation on saatava laatu hallintaan. Laadunhallinnassa on kyse erilaisten odotusten ja vaatimusten hallinnasta. Palvelu on suunniteltava ja kehitettävä tarpeita vastaaviksi. On myös

oltava keinot selvittää, onko odotuksiin, tarpeisiin ja vaatimuksiin pystytty vastaamaan. (Holma 2003, 15–17.) Laadunhallinnan yhteydessä puhutaan myös laadun varmistamisesta. Tässä opinnäytteessä pyritään myös vastaamaan siihen. Laadun varmistamisella on tarkoitus kehittää mekanismeja, joilla voidaan minimoida heikkolaatuisten palveluiden tuottaminen jo ennakolta. Sosiaalihuollon laadun varmistuksessa seuraavat asiat nousevat tärkeiksi. Asetetaan optimitaso tarpeentyydytyksen ja asetetun tavoitetason saavuttamiseksi, johon pyritään laadun kehittämisen keinoilla. Huomioitavaa on, että kyse on aina asiakastutkimuksesta, jolloin asiakasnäkökulma korostuu. Tällöin nousee tärkeäksi kaikki sellaiset toimenpiteet, joilla saadaan selville, mitä asiakkaat palvelusta ajattelevat. Ensisijainen painopiste on kehittämistutkimuksessa, jolloin se sisältää ajatuksen organisaation toiminnan kehittämistä. Sosiaalihuollon laadun varmistamisessa kiinnitetäänkin huomioita myös muihin asioihin kuin vain työprosessien vahvuuksien tarkasteluun, jolloin puhutaan organisaation toiminnan evaluutiosta. Erityisesti pyritään tarkastelemaan työprosessin kannalta sellaisia kriittisiä pisteitä, joissa saattaa syntyä niin sanottu laatukuilu, eli selvä ero tavoitellun ja saavutetun tarpeentyydytyksen välillä. Lisäksi sosiaalihuollon laadun varmistamisessa painotetaan sitä, että johtamisen seurausvaikutuksia tutkitaan. Aina, kun puhutaan laadusta ja laadun kehittämistä, johtamista ei voi sivuuttaa. (Haverinen & Maanittu & Mäntysaari 1995, 12–14.)

Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä ovat ensisijaisesti lastensuojeluasiakkaat ja heille tuotettava laadukas palvelu. Tarkastelenkin seuraavaksi laatutyötä juuri lastensuojelutyön näkökulmasta, mitä laatu on lastensuojelutyössä. Systemaattinen laatutyö on hyödyllistä erityisesti asiakkaan kannalta. Laatutyön tavoitteena tulee olla hyvä tai mielellään erinomainen palvelu asiakkaalle. Lastensuojelussa tämä tarkoittaa oikeaan aikaan, parhailla tiedossa olevilla menetelmillä toteutettua lapsen ja perheen tarpeisiin vastaamista. (Erinomainen lastensuojelu 2006, 6.) Lastensuojelutyöhön kohdistuu vaatimuksia ja odotuksia monilta eri tahoilta. Lapset ja nuoret, heidän omaisensa ja läheisensä sekä palvelujen rahoittajat ja maksajat ovat esimerkkejä niistä tahoista ja näkökulmista, jotka asettavat vaatimuksia ja kohdistavat odotuksia lastensuojelupalveluihin. Myöskään yhteistyökumppaneiden mielipiteitä ei voi sivuuttaa. Lisäksi lainsäädäntö asettaa palvelulle omat velvoitteensa. Tutkimuksen tuoma uusi tieto vaikuttaa niin ikään siihen, millaisia palveluja tuotetaan ja miten. Sosiaalityön yleiset lainalaisuudet ja ammattiryhmien eettiset periaatteet ohjaavat myös lastensuojelutyötä. (Rousu & Holma 1999, 7.)

Lastensuojelupalveluiden laatua mietittäessä, mitä se on ja mitä se ei ole, ei riitä, että sitä tarkastellaan työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi täytyy pystyä katsomaan mitä se on lapsen ja nuoren, perheen, yhteistyökumppaneiden, päätöksentekijän ja kuntalaisen näkökulmasta. Sen lisäksi vaikka puhutaan lastensuojelusta, tulospuolta täytyy myös uskaltaa rohkeasti avata. Laatujärjestelmiin sisältyvien tuloshakuisuuden osoittaminen toki tapahtuu eri tavalla kuin teollisuuden ja liike-elämän puolella. Tulospuolta avattaessa on samalla tiedostettava, että lastensuojelutyön tulosten ja varsinkin mitattavien tulosten määrittely on osittain vaikeaa. Valtakunnallisesti lastensuojeluun käytetään kuitenkin suuri määrä verorahoja ja resursseja, joten tulospuolen avaaminen ja keskustelu on erittäin tärkeää. Siitäkin huolimatta, että ensimmäisenä lastensuojelutyöntekijät kavahtavat tätä keskustelua. (Erinomainen lastensuojelutyö 2006, 6.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden laadun perustana pidetään asiakaslähtöisyyttä. Kun puhutaan lastensuojelusta, asiakkaana on lapsi ja siten asiakaslähtöisyyden tulee olla aina lapsilähtöistä ja lapsen näkökulmaan ja edun toteuttamiseen pohjautuvaa. Kuitenkin aikaisemmin otin esille se ei pelkästään riitä lastensuojelutyön laaduksi. Jotta asiakaslähtöisyys voi toteutua täytyy useiden laadulle asetettujen tavoitteiden ja laatukriteereiden toteutua. Lastensuojelutyö on moniammatillista laaja-alaista toimintaa, mikä on huomioitava laatukriteereitä määriteltäessä. Lastensuojelussa on yhtäältä kysymys asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta ja asiakkaan ja työntekijä ainutkertaisesta vuorovaikutussuhteesta. Toisaalta lastensuojelussa on useita eri toimijatahoja ja moniammatillisia tiimejä asiakkaan kanssa työskentelemässä. Lastensuojelutyö edellyttää sekä työntekijöiden, että asiakkaiden vahvaa läsnäoloa tilanteista ja tapahtumista. Muutoksen aikaansaaminen, mistä pohjimmiltaan lastensuojelussa on kysymys, aiheuttaa usein kipua ja ahdistusta. Tämän kivun ja ahdistuksen kohtaaminen ja asioista puhuminen oikeilla nimillä on myös osa lastensuojelun laatua. (Rousu & Holma 1999, 30–31.)

Lastensuojelupalveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointi ei ole helppoa. Mieliin nousee kysymys, miten arvioida hoivaa, huolenpitoa ja rakkautta ja miten sen pitäisi näkyä lastensuojelussa vai pitäisikö. Puhuttaessa hoidon hyvästä laadusta nousee esille tietyt peruselementit: rakenne, prosessi ja tulos. Rakenteella tarkoitetaan perusolosuhteita, joita ovat muun muassa yksikön sijainti, tilat, henkilökunta, ryhmäkokoo, johtaminen, työnohjaus ja dokumentointi. Rakenteiden ensisijainen tehtävä on tukea perustehtävän toteutumista. Prosessissa tulisi näkyä miksi ja miten seuraavat asiat toteutetaan: alkuarviointi, avohuollon tukitoimenpiteet, huostaanotto, sijoitus, kasvatus ja hoito sekä jälki-

huolto. Tuloksia mitattaessa huomio tulisi kiinnittää lapsen ja lapsen perheen tarpeisiin vastaamiseen ja hoitosuunnitelman tavoitteiden saavuttamiseen. Arviointia tehdään aina suhteessa tavoitteisiin. Arvioinnin tulisi perustua dokumentointiin, asiakaspalautteeseen, itsearviointiin ja vertaisarviointiin. Lisäksi laatua ohjaa useat muut laatukriteerit, joita jo aikaisemmin kuvasin (lastensuojelulaki ym.). (Laaksonen, 2007.)

3. OMAKOLO- TUKIASUMISPALVELUIDEN TOIMINTA- JA PALVELUAJATUS

Nuorten Ystävät on vuonna 1907 perustettu, sosiaalialan valtakunnallinen palvelujentuottajajärjestö. Järjestö on merkittävä toimija Oulun seudulla. Työntekijöitä on tällä hetkellä palveluksessa lähes 600. Yhdistyksen erilaisia palveluja hyödyntäviä asiakkaita ja asiakasryhmiä kohdataan noin 500 vuosittain. Yhteisöllä on toimipisteitä ympäri Suomea, joskin suuri osa toiminnasta on keskittynyt Muhokselle, jossa sijaitsevat Pohjoismaiden suurin koulukotikokonaisuus Pohjolakoti ja vammaisten koulutus-, asumis- ja työtoimintoja tarjoava Toivola-koti. Nuorten Ystävät on julkisen sektorin palvelujen täydentäjä ja erityispalveluiden osaaja. Eri sosiaalialan palvelujen määrätietoinen kehittäminen kuuluu olennaisena osana yhdistyksen toiminnan tavoitteisiin. Raha-automaattiyhdistys on merkittävässä roolissa palvelujen ja työkäytäntöjen kehittämistoiminnassa.

Nuorten Ystävät tarjoaa eri sektoreilla tukiasumistoimintaa ja jälkihuoltoa. Nuorten Ystävien lastensuojelupalveluiden Omakolo-tukiasumistoiminta on avohuoltopalvelua, joka täydentää kuntien omia sosiaalipalveluja. Omakolo-tukiasumispalveluiden juuret juontavat Nuorten Ystävien aluetyön kokeiluprojektiin 1996–1998, jonka jälkeen vuonna 1999 käynnistyi jatkoprojektina Raha-automaattiyhdistyksen tukemana Omakolo-projekti. Projekti päättyi 2003, jolloin Omakolo-tukiasumispalveluista tuli osa Nuorten Ystävien vakituista toimintaa. Omakolo-tukiasumistoimintaa on kolmella paikkakunnalla, Oulussa, Ylä-Savossa ja Seinäjoella.

3.1 Omakolo- tukiasumispalveluiden perustehtävä ja työmenetelmät

Tässä luvussa lähdin määrittelemään Omakolo- tukiasumispalvelun perustehtävää laadunhallinnallisesta näkökulmasta. Työstimme sitä yhdessä yksikön työntekijöiden kanssa. Samalla otimme yhdeksi tavoitteeksi miettiä vastaako tämän hetkinen kuvaus Omakolo- tukiasumispalveluista tätä päivää ja millainen visio meillä on palvelusta tulevaisuudessa.

Jokaisella organisaatiolla on olemassaolon tarkoitus. Perustehtävä ilmaistaan usein toiminta- tai palveluajatuksessa, joka kuvaa mitä tehtävää varten palveluja tuottava yksikkö on olemassa. Perustehtävä kertoo, millaisia palvelutarpeita organisaation on tarkoitus tyydyttää ja millaisia palveluja se tarjoaa. Siinä perustellaan myös, millaisten asiakkaiden tarpeisiin erilaisia palveluja tuotetaan. (Holma 2001, 23–24.) Omakolotukiasumispalveluiden tavoitteena on, että asiakas saa sosiaalisen tuen ja kuntoutuksen avulla edellytykset parempaan elämänhallintaan. Tavoitteeseen pyritään tuetun asumisen, arkielämän perusasioiden hoitamisen, psykososiaalisen tuen sekä koulutuksen ja työpaikan hankkimisen tukemisella. Työtä ohjaa ratkaisu- ja voimavarakeskeiset työmenetelmät sekä toiminnallisuuden kautta yhdessä tekeminen. Omakolotukiasumispalveluiden ohjauksen teoriapohjana ja lähestymistapana voidaan pitää ratkaisukeskeistä lähestymistapaa. Ratkaisukeskeinen työskentelymalli perustuu asiakaskeskeisyyteen ja positiiviseen palautteeseen. Työskentely keskittyy tavoitteisiin ja ratkaisuihin, suuntaa toimintaa ja ajattelua tulevaisuuteen sekä luottaa ohjattavan voimavaroihin, kykyyn ja luovuuteen löytää omat ratkaisut ongelmiinsa. Ratkaisukeskeisessä työskentelymallissa ongelmia lähestytään pyrkimällä muuttamaan ohjattavan käyttäytymistä. Ohjattavan oletetaan oppivan myös ajattelemaan ja tuntemaan eri tavalla. Tunteita voidaan tarvittaessa käsitellä, jotta saataisiin aikaan muutos henkilön käyttäytymisessä. Lähestymistavalle on ominaista tehdä ”sitä mikä toimii”. Ratkaisukeskeisyydessä korostuu asiakaskeskeisyys, positiivinen ajattelu ja omien voimavarojen korostaminen, yksilön suuntautuminen kohti tavoitetta, positiivisen palautteen ja tehtävien antaminen sekä tavoitteessa pysyminen ja muutoksen ylläpitäminen. (Lairio & Punkari 2001, 60–64.)

Tukisuhteen punaisena lankana on yhdessä nuoren ja hänen verkostonsa kanssa tehty tukisuunnitelma kasvun- ja elämänhallinnan tukemiseksi. Tukisuhteen osa-alueita ovat arjen perusvalmiudet, oman persoonan asiantuntijuus ja tulevaisuuteen suuntautuminen. Omakolotukiasumispalveluiden työmenetelmiin kuuluu yksilötyö, tukiasuminen, verkostotyö, perheen tai lähipiirin kanssa tehtävä yhteistyö ja vapaa-ajan toiminta. Näillä pyritään yllä kuvattuun tukisuhteen osa-alueilla tehtävään sosiaaliseen tukeen ja kuntoutukseen.

Yksilötyöskentelyllä tarkoitetaan omaohjaajien työskentelyä heille nimetyn asiakkaan kanssa. Sitä toteutetaan asiakkaan tukisuunnitelmissa asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

ti. Tukisuunnitelman tavoitteiksi pyritään nostamaan asiakkaan omia tavoitteita. Tukisuhteen toimivuus perustuu luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen. Yksilötyöskentelyn tarkoitus on tukea ja ohjata nuorta itsenäiseen elämään yhteiskunnan tasavertaisena jäsenenä. Yksilötyöskentelyä ovat kotikäynnit, toimistotapaamiset, virasto- yms. asioiden hoitaminen erilaisissa tilanteissa yhdessä asiakkaan kanssa, vapaa-ajan ohjaus sekä keskustelut. Omaohjaajan ja asiakkaan väliset yksilökeskustelut ovat merkittävä osa yksilötyöskentelyä. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä myös omaohjaajan rinnalle työpari, jolloin asiakkaalla on tukena kaksi tasavertaista aikuista. Työparityöskentelyn kautta mahdollistuu työparien välillä työohjauksellinen keskustelu ja tällä mahdollistetaan tukityöskentelyn jatkuvuus. Tällä lisätään myös työntekijöiden jaksamista ja työn tekemisen laatua.

Yksilötyöskentely voi olla intensiivistä, jopa viisi kertaa viikossa. Se mahdollistaa monipuolisen tukisuhteen asiakkaan kanssa ja antaa myös valmiuksia kontrolloivaan ja kasvattavaan työotteeseen. Tuki rakennetaan tiiviin yhteistyön ja kanssakäymisen avulla asiakasta kuulemalla sekä asteittain vastuuta lisäämällä. Kun asiakkaalla on jo jonkin verran valmiuksia itsenäiseen elämään, yksilötyöskentely voi olla luonteeltaan enemmän ohjaukseen ja neuvontaan pohjautuvaa. Tällöin asiakasta tavataan harvemmin, yksi tai kaksi kertaa viikossa.

Tukiasumisen lähtökohtana on tarjota asiakkaalle sekä tukea että ohjausta itsenäiseen elämään ja asumiseen normaalissa kerros- tai rivitaloasunnossa. Asunto voi olla joko Nuorten Ystävien sijoittavalle sosiaali- tai terveystoimelle vuokrattu asunto tai tukea voidaan antaa nuoren omaan asuntoon. Tukiasumisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on jossakin määrin kykyä huolehtia itsestään ja selviytyä arjessa myös ilman työntekijän läsnäoloa. Tukiasumista määrittää asiakkaan allekirjoittama asumissopimus, jossa asiakas sitoutuu tukiasumisesta sovittuihin sääntöihin. Omaohjaajat tekevät säännöllisesti kotikäyntejä joko ennalta sovitusti tai niin sanottuja tarkistuskäyntejä. Tarkistuskäyntien tavoitteena on varmistua siitä, että asiakas noudattaa tukiasumiseen liittyviä sääntöjä ja sopimuksia.

Verkostoyhteistyö on asiakkaan, omaohjaajan ja hänen kanssaan toimivien tahojen välistä yhteistyötä. Yhteistyön keskeisenä päämääränä on asettaa tukijaksolle realistiset tavoitteet ja selkeyttää yhteistyötahojen roolia. Omakolo tukiasumispalveluiden yhteistyötahoja ovat sosiaali- tai terveystoimi (palvelun ostaja), asiakas ja hänen perheensä tai

lähipiirinsä sekä muut asiakkaan elämässä kiinteästi olevat tahot. Näitä tahoja voivat olla oppilaitosten opettajat, luokan ohjaajat tai opinto-ohjaajat, kriminaalihuollon työntekijät sekä nuorten päihde- ja huumeaseman työntekijät ja mielenterveyspalvelujen työntekijät. Yhteistyötä tehdään verkostopalaverissa tai puhelinneuvotteluissa sekä pitämällä yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla tarpeen ja sopimuksen mukaan.

Perheiden tai lähipiirin kanssa tehtävän yhteistyön merkitys tukityöskentelyn onnistumiselle pidetään tärkeänä. Asiakkaan täysi-ikäisyys ei vähennä vanhemmuuden tai läheisten merkitystä. Näin ollen nähdään, että kokonaisvaltainen työskentely perheen tai lähipiirin kanssa myös jälkihuollossa on edellytys hyvälle yhteistyölle. Työskentelystä perheen tai lähipiirin kanssa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyyn kuuluu verkostopalaverit, yhteiset tapaamiset perheen tai lähipiirin, asiakkaan ja omaohjaajan välillä sekä puhelinkontaktit. Työskentelyssä voidaan käyttää erilaisia toiminnallisia menetelmiä kuten sukupuu ja verkostokartta. Työskentelyn päämääränä on tukea vanhempia tai lähipiiriä vanhemmuudessa ja aikuisen roolissa suhteessa asiakkaaseen muuttuneessa tilanteessa sekä tukea asiakkaan ja vanhempien tai lähipiirin suhdetta.

Vapaa-ajan toiminnan tukemisen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle uusia kokemuksia ja erilaisia vaihtoehtoja vapaa-ajan käyttämiseen. Omakolon asiakkuuden aikana asiakkaalla on mahdollisuus tutustua erilaisiin Oulun kaupungista löytyviin vapaa-ajan harrastuksiin yhdessä omaohjaajan tai ryhmän kanssa. Kahdesti vuodessa toteutetaan myös viikonloppureissu, jonka kohteena voi olla esimerkiksi laskettelureissu. Vapaa-ajan toiminnan kautta asiakkaiden saamat onnistumisen kokemukset ovat merkittäviä. Omakolo tukiasumispalveluiden tarkoituksena ei ole ryhmäyttää asiakkaita, vaan tarjota mahdollisuus yhdessä tekemiseen ja sosiaalisten tilanteiden harjoitteluun. Vapaa-ajan toiminnan järjestämisen tarkoituksena on myös ohjata asiakkaita päihteettömään vaihtoehtoon viettää vapaa-aikaa.

3.2 Omakolo-tukiasumispalveluiden asiakkaat, arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakas-sanalla tarkoitetaan yleisesti palveluja käyttävää ja palveluista maksavaa asiakasta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa palvelun maksaa yleensä joku muu kuin itse palvelun käyttäjä. (Outinen ym. 1999, 12.) Omakolo-tukiasumispalveluissa puhutaan niin sanotusta kaksoisasiakkuudesta. Kaksoisasiakkuudella tarkoitetaan Omakolo-tukiasumispalveluissa sitä, että palvelulla on kaksi käyttäjää: palvelun ostaja ja asiakasnuori. Palvelun ostajat ovatkin viime aikoina alkaneet kiinnittää yhä useammin huomiota myös hankittavien palvelujen laatuun ja ovat ryhtyneet niitä aktiivisemmin myös arvioimaan (Rousu & Holma 1999, 92).

Omakolo-tukiasumispalveluissa on vuositasolla noin 30 asiakasta, joiden kotikunta kattaa koko Suomen. Omakolon kohderyhmänä ovat lastensuojelulain mukaisessa jälkihuollossa olevat ja lastensuojelun tarpeessa sekä syrjäytymisvaarassa olevat asiakkaat. Yleisimmät tulosityyt ovat koulunkäyntivaikeudet ja alkoholin liiallinen käyttö. Lähes yhtä usein tulosityynä on mielenterveysongelma. Asiakkaita ohjautuu myös huumeiden käytön ja rikosten vuoksi palvelun piiriin. Tyypillistä on, että asiakkaalla on useampia ongelmia elämänhallinnan osa-alueilla. Asiakkuus määrittyy sen mukaisesti tuleeko asiakas intensiivisen tukiasumisen vai tukisuhteen piiriin, johon ei kuulu tukiasumista. Tukisuhde ja tukiasuminen ovat aina välivaihe asiakkaan elämässä ja sen keskimääräinen kesto on 9 kuukautta.

Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen ja näin ollen asiakkaan oletetaan olevan valmis jollain tasolla sitoutumaan palveluun ja ohjaukseen. Joidenkin asiakkaiden kohdalla voidaan kuitenkin puhua näennäisestä vapaaehtoisuudesta, vaihtoehtona voi olla laitossijoituksen jatkuminen tai tukiasuminen. Asiakkaan motivaation ja sitoutumisen vahvistaminen on siksi usein tärkeällä sijalla yhteistyön alkaessa.

Nuorten Ystävien arvot nousevat kristillisestä arvopohjasta, joka perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen. Jokaista ihmistä arvostetaan ainutlaatuisena ja ainutkertaisena yksilönä. Jokaisen ihmisen elämään kuuluu myös oikeus ja mahdollisuus toivoon. Erityisinä arvoina korostetaan toiminnan avoimuutta, asiakaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä ja ammatillisuutta, sitoutumista ja jatkuvuutta.

Arvoprosessi tarvitsee oman aikansa, jotta arvot eivät jäisi vain idealistisiksi lauseiksi papereille. Tärkeintä olisi päästä siihen tilanteeseen, että arvot näkyvät myös käytännön työn tasolla. (Outinen ym. 1999, 51.) Sen lisäksi, että organisaatiossa tai työyksikössä katsotaan eteenpäin, luodaan tavoitteita ja strategioita, on syytä katsoa myös pohjalle: organisaation arvoperustaan. Arvoilla ilmaistaan, mihin organisaatiossa tai työyksikössä uskotaan, mitä asioita pidetään tärkeinä. (Rousu & Holma 1999, 16.) Sosiaali- ja terveydenhuollossa tärkeiksi pidettäviksi asioiksi ovat nousseet esimerkiksi asiakaslähtöisyys, ammattitaitoinen toiminta ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Arvot liittyvät tiiviisti kunkin organisaation kulttuuriin. Toiminta- ja käyttäytymistavat ja työyhteisön ulkoiset puitteet kuvastavat organisaation kulttuuria ja ovat sen näkyvä taso. Kanssakäymistä ja suhtautumista asiakkaaseen ohjaavat sekä epäviralliset, kirjoittamattomat pelisäännöt että virallinen rakenne, kirjalliset määräykset ja ohjeet. (Outinen ym. 1999, 52.) Omakolo-tukiasumispalveluiden arvoiksi nousivat keskusteluissa yhteneväiset arvot taustaorganisaation Nuorten Ystävien kanssa. Arvot kiteytyivät neljään, joita ovat ammatillisuus, asiakaslähtöisyys, toisen kunnioittaminen ja yhteistyö. Omakolo-tukiasumistoiminnan arvot kuvataan seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 1. Halusimme tuoda myös esille miten arvot näkyvät käytännön työssä. Arvojen alakohtia ovat toimintaperiaatteet ja toimintatavat, jotka kertovat mitä arvot ja periaatteet tarkoittavat käytännön työssä.

Taulukko 1. Omakolo-tukiasumispalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	TOIMINTATAVAT
Ammatillisuus 1. Palveluprosessin kokonaisvaltaisuus 2. Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus 3. Ohjaava työote 4. Jatkuva kehittäminen	Tukijakso on osa asiakkaan elämänsä kaarta, joka on alkanut ennen Omakolo-asiakkuutta ja jatkuu tukijakson jälkeen. Asiakas nähdään psyykkisenä, fyysisenä sosiaalisena kokonaisuutena. Tukijakso toteutetaan asiakkaalle tehdyn tukisuunnitelman mukaisesti, joka tarkistetaan asiakkaan ja verkoston kanssa säännöllisesti. Asiakkaan ja ohjaajan välinen luottamuksellinen tukisuhde, jonka päämääränä on tehdä ohjattavasta oman elämänsä paras ohjaaja. Palvelua kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Työntekijät osallistuvat Nuorten Ystävien kehittämishankkeisiin.

	<p>Työntekijät huolehtivat omasta jaksamisestaan ja kehittävät omaa osaamistaan koulutuksen ja työohjauksen avulla.</p>
<p>Asiakaslähtöisyys</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asiakkaan osallistuminen 2. Yksilöllisyys 	<p>Asiakas osallistuu häntä koskevaan päätöksentekoon ja määrittelee omia tavoitteitaan.</p> <p>Jokaiselle asiakkaalle nimetään omaohjaaja. Tukijakson sisältö ja tavoitteet räätälöidään aina asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tavoitteita ja menetelmiä muutetaan ja tarkennetaan tukisuhteen edetessä.</p> <p>Tukijakson sisällöstä, pituudesta ja tapaamistiiveydestä sovitaan yhdessä asiakkaan, muun ammattihenkilöstön ja palvelun ostajan kanssa yhdessä.</p>
<p>Toisen kunnioittaminen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Itsemääräämisoikeus 2. Vapaa- ehtoisuus 3. Tasa-arvoisuus 4. Luotettavuus 5. Rehellisyys ja avoimuus 	<p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hänen ikänsä mukaisesti. Asiakasta koskevia päätöksiä ei tehdä häntä kuulematta.</p> <p>Omakolo-tukiasumispalveluun osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen.</p> <p>Asiakas nähdään ja kohdataan tasa-arvoisena toimijana. Tasa-arvo näkyy asiakasta kunnioittavana työotteena.</p> <p>Omakolo-tukiasumispalveluissa huolehditaan salassapitovelvollisuuden toteutumisesta ja pidetään kiinni sopimuksista, jotka on tehty asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa.</p> <p>Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on suoraa ja avointa perustuen luottamuksellisuuteen.</p>
<p>Yhteistyö</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aktiivinen osallistuminen verkostotyöhön. 2. Moniammatillisen yhteistyön hyödyntäminen 	<p>Omakolo- tukiasumispalveluissa tehdään säännöllistä ja suunnitelmallista yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa.</p> <p>Tärkeänä pidetään ammatillisen verkoston rinnalla yhteistyötä asiakkaan perheen / lähipiirin kanssa.</p> <p>Yhteistyötahojen erityisosaaminen huomioidaan määriteltäessä työnjakoa. Näin asiakas saa kokonaisvaltaisesti parhaan mahdollisen tuen itsenäistymistä kohti.</p> <p>Asiakkaan hoitoonohjaus tehdään tarvittaessa.</p>

4. OMAKOLO-TUKIASUMISPALVELUIDEN PALVELU-PROSESSI JA SISÄLLÖT

Tässä luvussa tulen kuvaamaan Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvauksen sisältäen työskentelyn sisältöjen kuvauksen. Tarkoituksena on tehdä prosessit näkyvämmäksi ja sitä kautta myös kehittää yksikön toimintaa. Prosessikuvaus toteutettiin yhdessä Omakolo-tukiasumispalveluiden henkilökunnan kanssa tiimissä käytyjen keskustelujen ja tapaamisten välissä tehtyjen välitehtävien kautta.

Sosiaalihuollon palvelut syntyvät tietyn työn ja tiettyjen työvaiheiden tuloksena. Tämä tapahtumien sarja voidaan useimmiten kuvata prosessina, jolla tarkoitetaan toisiinsa eri tavoin sidoksissa olevia toimintaketjuja, joiden avulla tavarat tai palvelut ostetaan. (Holma 1999, 28.) Nuorten Ystävien laadukkaan toiminnan kulmakiviä ovat prosessi-
mainen ajattelutapa, dokumentoidut palveluprosessit, kokonaisvaltainen suunnittelu ja johtaminen, tulosten seuranta, oppiva organisaatio sekä jatkuva parantaminen. Toimintaa ohjaavat tietyt ulkoiset ja sisäiset perusvaatimukset. Näiden vaatimusten toteuttamiseksi asetetaan eri toiminnoille tavoitteita, jotka sitten pyritään tavoittamaan mahdollisimman hyvin ja systemaattisella tavalla. Sosiaali- ja terveydenhuollossa prosessit ovat aina asiakasta tai potilasta varten, jolloin hän on kiinteästi mukana prosessin eri vaiheissa. Laadunhallinta edellyttääkin, että prosesseja tulisi pystyä katsomaan asiakkaan näkökulmasta. Laadun arvioinnin peruskysymyksenä voidaan pitää sitä, miten jouhevasti ja millaisessa ilmapiirissä asiakas saa palvelunsa ja mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa palveluprosessiinsa. (Holma 1999, 28.)

Nuorten Ystävien laadunhallinnan kulmakivenä on, että asiakkaan vaatimukset ovat kaiken perusta. Pyrkimyksenä on tunnistaa ja määritellä asiakassegmentit ja organisaation olennaiset tiedot asiakkaista. Kerätä ja analysoida miten organisaatio on reaktiivisesti hoitanut asiakaspalautetta, hoitaa puutteet ja siirtyä ennakoivaan toimintatapaan. Analysoida asiakaspalautetta ja kyselyjä, jotta tunnistetaan mitkä asiat ovat heille avainasioita. Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessien kuvauksen tarkoituksena oli vastata taustaorganisaation laadun kehittämiseen sekä tehdä toimintaa entistä näkyvämmäksi. Kuvaamisen avulla tunnistetaan työntekijöiden merkitys ja autetaan oman työn hahmottamisessa sekä samalla organisaatio oppii omasta työstään. Myös asiakkaalle tärkeät asiat nostetaan tarkasteltavaksi, samoin prosessiin sisältyvien työtehtävien liittymäkoh-

dat. Tällä voidaan varmistaa tiedonkulun onnistuminen. Prosessien kuvaus ja kehittäminen omassa työympäristössä mahdollistaa yhteisten pelisääntöjen luomisen ja niiden kautta toiminnan muuttamisen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle, 22.)

Prosessien hallinta edellyttää muun muassa sitä, että on selvitetty omat asiakkaat, heidän tarpeensa ja odotuksensa. Jokaisella yksiköllä on olemassa perustehtävä, miksi ja mitä ollaan tekemässä. Sen kautta voidaan tunnistaa oman työn ydinprosessit ja kuvata miten prosessi nykytilanteessa etenee ja sitä kautta pohtia muutostarpeita; miten halutaan prosessin etenevän. Näin voidaan tehdä tarvittavat korjaukset prosessin kulkuun. On myös tärkeää, että sovitaan prosessin kulusta kaikkien prosessiin osallistuvien kesken ja vastuutehtävät ovat selvillä. Tärkeäksi nousee, että prosessikuvaus dokumentoidaan mahdollisine tarkempine työohjeineen, jotta prosessin kuvaus ei jäisi vain puheen tasolle. (Holma 1999, 28.) Ennen itse prosessin kuvausta, joka on seuraavalla sivulla (taulukko 2), työstimme Omakolo-tukiasumispalveluiden perustehtävää, määritimme asiakkaamme sekä kävimme arvokeskustelua. Tämän työskentelyn puhetta tuotin luvussa 3. Kävimme myös läpi käytössä olevaa prosessikuvausta, joka oli tehty vuosina 2003–2004, jolloin edellisen kerran kävimme yksikön laadun pohdintaa ja siitä dokumentoitiin prosessikuvaus työn sisältöineen. Kartoitimme siitä kehittämiskohteet, joita löytyi prosessin kulusta ja työn sisällöistä. Tutustuimme myös Nuorten Ystävien muiden yksiköiden prosessin kuvauksiin.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa prosesseja tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena on mahdollisimman hyvän, turvallisen ja tuloksellisen hoidon toteuttaminen. Omakolo-tukiasumispalveluiden palveluprosessilla tarkoitetaan ydinprosessia, joka alkaa silloin kun palvelun ostaja, asiakas itse tai jokin muu taho, esimerkiksi koulu, ottaa yhteyttä Omakolo-tukiasumispalveluun. Prosessi päättyy, kun asiakas siirtyy pois Omakolosta. Sivulla 26 taulukossa 2 esitellään Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvaus. Kaikissa prosesseissa voidaan nähdä tietyt lainalaisuudet. Prosessi saa alkunsa jostain virikkeestä, ja Omakolo-tukiasumispalveluissa se on yhteydenotto. Se tuottaa tapahtumia ja palveluja, joiden avulla palvelutarpeeseen vastataan. Prosessi etenee vaiheittain ja päättyy johonkin. Jotkut prosessit ovat vakiintuneita, jolloin aiheet seuraavat toisiaan samanlaisina ja etenevät suunnitelmien mukaan, esimerkiksi tekniset toiminnot. Sosiaali- ja terveydenhuollon ydinprosessit, hoito- ja palveluprosessit, sen sijaan perustuvat asiakkaan tarpeisiin ja ovat sisällöltään vaihtuvia. Asiakkaan mukana olo vaikuttaa

siten, että prosessista muodostuu avoin järjestelmä, jossa väliin tulevien tekijöiden joukko on usein suuri. Näin ollen prosessin etenemistä ja lopputulosta on vaikea ennustaa. Siitäkin huolimatta prosessit on kuitenkin saatava hallintaan Omakolo-tukiasumispalveluissa se tarkoittaa sitä, että asiakkaan saama tuki ja palvelu on hallinnassa kun on sovittu, miten toimitaan, tiedetään mitä tehdään ja miksi tehdään sekä pystytään tarvittaessa korjaamaan ja parantamaan toimintaa. (Holma 2003, 50–51.) Kun prosessikuvausten kohteena on vuorovaikutussuhde, sen vaiheet usein ositetaan seuraavanlaisesti: 1. liittymisvaihe, 2. työskentelyvaihe, 3. irtaantumisvaihe (Salmela 1997, 20).

Prosessien hallinta siis edellyttää, että työyhteisössä on tunnistettu ydinprosessit ja ne on tehty näkyväksi eli pantu paperille. Näkyväksi tekeminen on pohja arvioinnille ja parannustoimille. Prosessien kuvaamisesta voidaan löytää myös muita hyötyjä kuin yllä mainitut. Hyödyiksi Omakolo-tukiasumispalveluissa prosessin kuvaamisesta nousi palvelun tekeminen läpinäkyväksi, kehittämistarpeiden ja kriittisten kohteiden tunnistaminen, yhteistyön selkiyttäjä, perehdytyksen ja oppimisen apuväline, arvioinnista tuli mahdollista ja se täsmentyi sekä suunnittelu ja prosessien parantaminen konkretisoitui. Lisäksi saatiin tehtyä laadunvarmistusta. (Holma 2003, 52.) Laadun varmistuksessa on keskeistä laadun hallinta ja pitkäjänteinen kehittäminen. Laadun varmistuksen tavoitteena on saavuttaa tietty laatutaso poistamalla prosessista ongelmat ja syyt, jotka aiheuttavat laadun alhaisuutta. (Kekäle & Lehikoinen 2000, 47.)

Taulukko 2. Omakolo-tukiasumispalveluiden prosessikuvaus

PROSESSI	TAVOITTEET	MENETELMÄT
1. YHTEYDENOTTO	Yhteydenottaja saa tiedon ammatillisesta ja yksilöllisestä avopalvelumallista, joka suunnitellaan asiakkaan tarpeisiin sopivaksi.	<ul style="list-style-type: none"> – Kerrotaan palvelusta. – Tehdään arvioita palvelun soveltuvuudesta asiakkaalle yhdessä yhteydenottajan kanssa. – Sovitaan jatkotoimenpiteistä.
2. TUKISUHTEESTA SOPIMINEN	Kartoitetaan asiakkaan tarpeet ja palvelun tarjoamat mahdollisuudet. Motivoidaan asiakasta tuen vastaanottamiseen.	<ul style="list-style-type: none"> – Sovitaan työtiimissä asiakkaan omaohjaaja. – Pidetään aloituspalaveri jossa mukana asiakas, lähiverkosto, tuleva omaohjaaja sekä palvelun ostaja. – Määritellään tukijakson tavoitteet ja menetelmät. – Kirjataan asiakkaan esitiedot ja tehdään palvelusopimus.
3. TUKISUHTEEN ALOITTAMINEN	Luodaan edellytykset avoimelle yhteistyölle. Asiakkaan ja omaohjaajan välisen yhteistyön aloittaminen. Luoda perusta luottamukselliselle tukisuhdetyöskentelylle.	<ul style="list-style-type: none"> – Tutustuminen asiakkaaseen ja asiakkaan perehdyttäminen toimintaan. – Alkukyselyn tekeminen. – Tukisuunnitelman tekeminen ja sen avulla asiakkaan omien tavoitteiden esille nostaminen ja niiden kautta asiakkaan sitouttaminen. – Asiakkaan muuttuvaan elämäntilanteeseen liittyvien virallisten asioiden hoitaminen yhdessä hänen kanssaan.
4. TUKISUHDE TYÖSKENTELY	Asiakkaan tukijakso etenee sovittujen tavoitteiden mukaisesti.	<ul style="list-style-type: none"> – työskentely yksilö- perhe ja verkostoyhteistyön sekä vapaa-ajan osa-alueilla. – Väliarvioiden tekeminen.
5. TUKISUHTEEN PÄÄTTÄMINEN	Asiakas siirtyy suunnitelmallisesti itsenäiseen elämään tai hänen tuen tarpeeseen sopivaan palveluun. Saadaan palautetta palvelusta asiakkaalta, lähiverkostolta ja palvelun ostajalta.	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakkaan ja omaohjaajan yhteistyön hallittu päättäminen. – Jatkosuunnitelmien tekeminen ja selvitetään mahdollinen jatkotuen tarve. – Yhteistyöverkostojen kirjallinen ja suullinen tiedottaminen. – Asiakaspalautteen kerääminen.

Omakolo-tukiasumispalveluiden palveluprosessissa määritellään prosessin kulku, tavoitteet ja menetelmät. Tukisuhteen onnistumisen kannalta pidetään tärkeänä aloittamista ja lopettamista sekä prosessiin sisältyvien työtehtävien liittymiskohtia.

Yhteydenottovaiheessa kerrotaan Omakolo-tukiasumispalvelusta yhteisesti sovitulla tavalla. Yhteydenottaja voi olla asiakas itse, lähiverkostoon kuuluva ihminen tai palvelun ostaja sekä muu yhteistyötaho, esimerkiksi koulu. Jos palvelu vaikuttaa asiakkaalle sopivalta, jatketaan mahdollisen yhteistyön selvittämistä. Tästä vaiheesta on sovittu, että Omakolo- tukiasumispalveluiden esimies on vastuhenkilö.

Tukisuhteesta sopimisen vaiheessa tavoitteena on kartoittaa asiakkaan tarpeet ja palvelun tarjoamat mahdollisuudet. Tavoitteena on myös motivoida asiakasta ottamaan tukea vastaan. Työtiimissä arvioidaan yhdessä asiakkaan soveltumista toiminnan piiriin ja millaiselta tuen tarve näyttää sekä sovitaan asiakkaan omaohjaaja ja työpari. Tämän jälkeen eri yhteistyötahojen kanssa sovitaan ensimmäinen yhteinen verkostotapaaminen aloituspalaverin merkeissä. Aloituspalaverissa on mukana mahdollisen asiakkaan omaohjaaja, asiakas ja hänen lähiverkostonsa sekä muut mahdolliset toimijat ja palvelun ostajan edustaja. Palaverissa sovitaan yhdessä asiakkuuden aloittamisesta ja määritellään tavoitteita sekä toimenpiteitä asiakkaan tukemiseksi. Palaverissa sovitaan myös yhteistyötahojen verkostoyhteistyöstä ja tehdään siitä kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Tehdään palvelusopimus, jossa määritellään tuen kesto ja tiiviys sekä mahdollinen tukiasunnon tarve. Aloituspalaverissa kirjataan asiakkaan esitiedot esitietolomaketta käyttämällä.

Tukisuhteen aloittamisen vaiheessa alkaa asiakkaan ja omaohjaajan välinen yhteistyö, jonka tavoitteena on luoda edellytykset avoimelle ja luottamukselliselle yhteistyölle. Asiakas perehdytetään Omakolon toimintaan ja työskentelytapoihin sekä tutustutetaan yksikön toimitiloihin ja muihin ohjaajiin. Asiakas ja omaohjaaja tekevät yhdessä alkukyselyn, jonka kautta syvennetään tietoa asiakkaan taustasta ja lähtötilanteesta, mihin asiakas kokee tarvitsevansa erityisesti tukea ja mistä uskoo itse selviytyvänsä. Omaohjaaja aloittaa tukisuunnitelman tekemisen, johon kirjataan sovitut asiat tukityöskentelystä. Tärkeäksi osa-alueeksi nostetaan tukisuunnitelmassa asiakkaan omat tavoitteet ja sen kautta vahvistetaan asiakkaan sitoutumista toimintaa. Tukisuhteen aloittamisvaiheeseen kuuluu myös paljon asiakkaan muuttuvan elämäntilanteen myötä erilaisten virallisten

asioiden hoitamista kuten toimeentulon selvittämistä ja muuttoon liittyvien asioiden hoitamista.

Varsinainen työskentely asiakkaan kanssa tapahtuu palveluprosessin tukisuhdetyöskentely- vaiheessa. Tavoitteena on, että asiakkaan tukijakso etenee sovittujen tavoitteiden mukaisesti. On tärkeää, että tavoitteet ovat realistisia ja mahdollisia saavuttaa osatavoitteiden kautta. Luottamuksellista asiakassuhdetta luodaan tavoitteellisen tekemisen kautta. Omakolo- tukiasumispalveluiden työskentelymuotoja ovat yksilötyöskentely, tukiasuminen, verkostoyhteistyö, asiakkaan perheen / lähipiirin kanssa tehtävä yhteistyö ja vapaa-ajan toiminta. Asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja mielenkiinnon kohteiden kautta valitaan sopivia ja mielekkäitä tapoja työskennellä kohti tavoitteita. Tukisuhde työskentelyn aikana tehdään säännöllisiä väliarvioita, joissa yhdessä asiakkaan ja muun verkoston kanssa arvioidaan asiakkaan tilannetta, tehdään suunnan tarkistuksia sekä tarkennetaan tavoitteita.

Tukisuhteen päättäminen pyritään aina tekemään suunnitelmallisesti asiakkaan ja omaohjaajan välisen yhteistyön lopettamisella. Asiakkuuden lopettaminen päätetään yhdessä koko yhteistyöverkon kanssa. Asiakkaan kanssa valmistaudutaan yhteistyön päättämiseen tekemällä jatkosuunnitelmia itsenäiseen elämään siirryttäessä. Tarvittaessa asiakas siirretään hänen tuen tarpeeseensa sopivaan palveluun. Mahdollinen muiden palveluiden piiriin siirtyminen toteutetaan aina saattaen vaihtaen periaatteella. Yhteistyöverkostoja tiedotetaan tehdystä tukityöskentelystä ja jatkosuunnitelmista suullisesti päättöpäalaverissa ja kirjallisesti loppuyhteenvedolla. Asiakkaalta, perheeltä /lähipiiriltä ja palvelun ostajalta kerätään kirjallinen palaute palvelusta.

5. ASIAKASPALAUTEMENETELMÄN KEHITTÄMINEN

Riippumatta lähtötilanteesta asiakaspalautepolun kulkeminen on viisasta aloittaa selvittämällä, ketkä ovat meidän asiakkaitamme ja minkälaisia ovat asiakkaidemme tarpeet ja odotukset. Työyhteisössä on tärkeää tunnistaa, mitä tarkoitetaan asiakkailla, ettei puhuta toistensa ohi. Hankittaessa palautetta palvelun käyttäjiltä on tärkeää tieto oman asiakaskunnan erityispiirteistä ja niistä johtuvista rajoituksista ja mahdollisuuksista, jotka vaikuttavat palautteen hankintaan. Omien asiakkaitten tunnistamisen sekä heidän tarpeidensa ja odotustensa täsmentämisen jälkeen on hyödyllistä käydä keskustelua siitä, mitä varten asiakaspalautetta halutaan hankkia. (Outinen ym. 1999, 26.) Omakolotukiasumispalveluiden asiakaspalautemenetelmää kehitettäessä lähdettiin ensin avaamaan ydinprosessit, jonka aikana käytiin yhteisiä tarkentavia keskusteluja siitä ketkä ovat meidän asiakkaita ja millaisia erityispiirteitä heillä on. Samalla avattiin myös arvokeskustelu. Tämän työvaiheen jälkeen lähdettiin miettimään itse asiakaspalautteen hankkimista, keneltä ja miten sekä miksi. Asiakaspalautteella tarkoitetaan kaikkea eri asiakkailta hankittua tai välittyvää tietoa, mielipiteitä ja kannanottoja siitä, mitä hän odottaa, mitä tarvitsee, miten haluaa organisaation toimivan ja miten hänen mielestään siinä on onnistuttu. (Outinen ym. 1999, 26.)

Salmelan (1997, 59) mukaan palautehankkeessa tulee ottaa huomioon seuraavia seikkoja: motiivi, tavoite, kohdentaminen, resurssisuunnitelma, tekijät, tiedonhankintatapa, toteutus, tulosten analysointi ja arviointi, raportointi sekä tulosten hyödyntäminen työssä. Motiivilla tarkoitetaan taustalla olevaa perusajatusta, miksi palautetta halutaan hankkia. Omakolotukiasumispalveluiden motiivina oli toiminnan arvioiminen ja kehittäminen sekä laadun lisääminen jälkihuoltoa tuottavissa yksiköissä. Tavoite kertoo, mitä asioita palautteen avulla halutaan selvittää. Tavoitteen asettelussa motiivi muotoillaan käytännön tavoitteiksi. Kohdentaminen tulee esille tavoitteessa: keneltä palautetta halutaan. Resurssien tarve määräytyy myös tavoitteista. Tavoite ja siihen liittyvä tiedon tarve ratkaisee sen, millaisella menetelmällä tietoa hankitaan. Palautteen hankinnan toteuttajana voi olla esimerkiksi asiakas itse, yksittäinen työntekijä, tiimi tai ulkopuolinen konsultti. Palautehankinnan toteutuminen tapahtuu vasta, kun edellä mainitut asiat on päätetty. Sen jälkeen tulokset analysoidaan, raportoidaan ja tuloksia hyödynnetään työssä. Palautejärjestelmää voidaan pitää toimivana silloin, kun palautetta kootaan asioista, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä ja tuloksia voidaan ja halutaan organisaatiossa hyödyntää.

Palautetieto tulisi saada käyttöön nopeasti, tietojen kerääminen olla vaivatonta ja samalta asiakkaalta ei kerätä tietoja liian usein. Palautejärjestelmä on järkevää olla kustannuksiin nähden tehokasta sekä kehitystä voida seurata ajan kuluessa ja palautteen perustua dialogiin; asiakkaille kerrotaan mittaustuloksista ja kehittämistoimista. (Salmela 1997, 59–71, 116.) Omakolo- tukiasumispalveluiden asiakaspalautemenetelmän kehittäminen toteutettiin seuraavanlaisesti: määriteltiin tavoite ja valittiin kohderyhmä, valittiin tiedonhankintatapa ja toteuttajat, suunniteltiin palautekysely, sen rakenne ja sisältö sekä sovittiin palautekyselyjen käyttöönotosta.

5.1 Tavoitteen määrittely sekä kohderyhmän ja tiedonhankintatavan valinta

Asiakaspalautteen hankinnan tavoitteet ovat erilaisia riippuen siitä missä prosessin vaiheessa palautetta hankitaan. Ennen palveluprosessia palautetta voidaan hankkia palvelun tarpeista, odotuksista, vaatimuksista, työyhteisön imagosta ”säätää” varten, suunnittelun avuksi tai tuotekehitystä varten. Palveluprosessin aikana hankitaan palautetta lähtötilanteen, tarpeiden ja odotusten kartoittamiseksi. Omakolo- tukiasumispalveluissa tämä toteutuu tukisuunnitelmaa tehdessä yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa yhteistyöstä sovittaessa. Sitä pyritään hyödyntämään tukisuhteen seuraamisessa ja yhteistyön varmistamisessa. Palveluprosessin päättyessä tai sen jälkeen hankitussa palautteessa tarkoituksena on saada palautetta tukisuhteen tuloksista, tavoitteiden saavuttamisesta ja onnistumisesta. Niiden käyttötarkoituksena on asiakkaan jatko-ohjaus, toiminnan kehittäminen ja ulospäin osoittaminen. (Outinen ym. 1999, 27.)

Omakolo- tukiasumispalveluissa haluttiin kehittää asiakaspalautemenetelmä palveluprosessin päättyessä eli tukisuhteen päättämisen vaiheeseen. Osallistujien mielestä tämä oli selkeä kehittämisen kohde sen yksiköltä puuttuessa. Keskusteluissa tuli ilmi, että palautetta on hankittu ennen palveluprosessin alkua Omakolo- tukiasumispalveluiden historian aikana, etenkin projektin ensimmäisten vuosien aikana palvelua kehitettäessä vastaamaan palvelun ostajien näkemystä. Myös palveluprosessin alkaessa palautetta saadaan määriteltäessä yhdessä asiakkaan, hänen lähipiirinsä ja palvelun ostajan kanssa tukisuhteen tuen tarvetta ja tavoitteita. Sen sijaan palaute tukisuhteen päättyessä on perustunut puhtaasti suulliseen palautteeseen ostajalta ja asiakkaalta sekä siihen arvioin-

tiin, miten tukisuhteen tavoitteita on saavutettu. Päätös tarpeesta syntyi nopeasti, koska jo hanketta suunniteltaessa oli nähty tarpeelliseksi kehittää menetelmä, jolla voitaisiin selvittää Omakolo- tukiasumispalveluiden tuloksellisuutta. Selkeästi nousi myös tavoitteeksi saada palautetta tukijakson toimivuudesta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tavoitteena oli, että palaute olisi jatkossa auttamassa tunnistamaan kehittämiskohteita toiminnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle (1999, 13) suosituksissa painotetaan, että jokaisen organisaation tulisi kehittää toimiva, tuottajalle itselleen ja asiakkaalle palautetta antava palautusjärjestelmä. Kriittisellä ja asiallisella asiakaspalautteella autetaan tunnistamaan toiminnan kehittämiskohteita ja täydentämään työntekijöiden omaa arviota.

Kohderyhmän valinta tehtiin osallistujien ja laatu- ja kehittämissuunnittelijan kanssa siitä näkökulmasta, miten taustaorganisaatiossa muissa yksiköissä kohderyhmä on valittu ja kenet Omakolo- tukiasumispalveluissa nähdään asiakkaiksi. Omakolo- tukiasumispalveluissa on vuosien varrella puhuttu niin sanotusta kaksoisasiakkuudesta eli palvelun ostajasta ja palvelun käyttäjästä. Näiden todettiin olevan ainakin ne tahot, joilta palautteen hankkiminen nähtiin palvelun kehittämisen kannalta tärkeäksi. Kolmanneksi kohderyhmäksi nousivat asiakkaan vanhemmat tai lähipiiri, koska koettiin, että heidän kanssa on yhteistyö oleellisesti lisääntynyt ja sen kautta noussut tärkeään rooliin. Yleensä sosiaalialan työyksiköllä on useita asiakkaita, joilta kaikilta tarvitaan palautetta siitä, miten heidän odotuksiinsa, tarpeisiinsa ja vaatimuksiinsa on vastattu. Pelkästään palveluja käyttäneen asiakkaan kuuleminen ei riitä, sillä asiakasryhmillä on palveluja kohtaan erilaisia vaatimuksia ja odotuksia. (Holma 1999, 32.) Kohderyhmät nähtiin yhdenvertaisen tärkeinä palautteen hankinnan kohteina. Kaikille kohderyhmille kehitettiin omat palautekyselyt, joissa pyrittiin huomioimaan kohderyhmä mahdollisimman hyvin kyselyä suunniteltaessa.

Asiakaspalautemenetelmiä on olemassa lukuisia erilaisia: laadullisia, määrällisiä, sellaisia, joilla asiakas itse tuo mielipiteensä esiin sekä menetelmiä, joita voi kutsua epäsuoriksi menetelmiksi. Menetelmät voidaan ryhmitellä palautetiedon luonteen mukaisesti. Laadulliset (kvalitatiiviset) menetelmät auttavat selittämään ja ymmärtämään asiakkaiden näkökantoja ja käyttäytymistä sekä erilaisia vuorovaikutustilanteita. Oleellinen vastattava kysymys on miksi. Tähän ryhmään kuuluu yksilö- ja ryhmähaastattelut sekä erilaisia havaintomenetelmiä. Määrälliset (kvantitatiiviset) menetelmät on tarkoitettu tapahtumien ja käyttäytymisen määrän ja laajuuden kuvaamiseen ja kartoitukseen. Niillä

haetaan vastausta kysymyksiin kuinka paljon tai kuinka usein tapahtuu, kuinka monen mielestä. Määrällisiä menetelmiä ovat muun muassa kirjalliset lomaketutkimukset ja kyselyt. Palautemenetelmät, joilla asiakas tuo itse mielipiteensä esiin, ovat usein muita menetelmiä täydentäviä. Tyypillinen menetelmä on palautepuhelimet. Ne ovat varmistamassa sitä, että tiedetään, mikä asiakkaalle on tärkeää. Menetelmät, joissa asiakkaat ovat aktiivisina osallistujina korostavat käyttäjän ja tuottajan aktiivista yhteistoimintaa ja asiakas nähdäänkin todellisena toiminnan kehittäjänä. Epäsuorat menetelmät edellyttävät, että ensin on määriteltävä, mikä asiakkaan mielestä on hyvää laatua. Johtopäätökset vaatimustason saavuttamiseksi tehdään tiedosta, joka kertyy muualta kuin asiakkaalta itseltään. Näitä menetelmiä ovat muun muassa potilasdokumentit ja asiakirjat sekä palvelujen käyttäjän maksajalle tai ostajalle antama palaute. (Outinen ym. 1999, 28–29, 113.)

Yhdellä menetelmällä ei saada kaikkia tarpeita tyydytettyä. Keskeinen kysymys on, mistä ja mitä varten palautetta halutaan (Outinen ym. 1999, 28). Omakolokielisessä tutkimuksessa oli päädytty hankkeen alussa hankkimaan palautetta palveluprosessin loppupäässä eli tukisuhteen loppumisen vaiheessa. Samalla päätettiin myös hankkia palautetta kolmelta taholta, palvelun käyttäjältä ja hänen vanhemmiltaan tai lähipiiriltä sekä palvelun ostajalta. Palautetta haluttiin tehdyn työn vaikuttavuudesta asiakkaan tilanteeseen, arvioida onnistumista ja paikallistaa kehittämisen tarpeita. Palautteen hankkimiseksi valittiin kirjallinen asiakaspalautekysely. Kyselyjen hyvinä puolina on pidetty niiden suhteellista halpuutta ja mahdollisuutta tehdä vertailuja ajassa ja eri yksiköiden välillä, mikäli kysymykset pysyvät samoina. Lisäksi palautteen antaja voi pysytellä anonyyminä. (Salmela 1997, 81.) Päätökseen vaikuttivat erityisesti juuri se, että vastauksia voitaisiin vertailla ajassa ja eri yksiköiden välillä. Lisäksi osallistujat pitivät tärkeänä sitä, että vastaaja voi pysyä anonyyminä, koska uskottiin sen helpottavan myös kriittisen palautteen antamista.

Asiakaspalautekyselyjen käyttöönoton toteuttajiksi valittiin palvelun käyttäjän omaohjaaja. Omaohjaaja huolehtisi palautekyselyt palautuskuorineen ja postimerkkeineen tukisuhteen päätöspalaverissa tahoille, joilta palautetta halutaan. Asiakaspalautekyselyt pyydettiin palauttamaan laatu- ja kehittämissuunnittelijalle, joka kokoaisi vastaukset.

5.2 Asiakaspalautekyselyjen suunnittelu ja rakenne

Edellisessä luvussa kuvasin asiakaspalautteen hankkimisen tavoitteita, kohderyhmää sekä tiedonhankintatavan valintaa. Sen jälkeen työskentelyssä edettiin asiakaspalautekyselyjen suunnitteluun ja rakenteeseen, jota käsittelen tässä luvussa. Tiedonhankintatavan valinnan jälkeen otettiin selvää, onko menetelmä jo kehitetty muualla ja onko se tuotavissa ”valmiina” omaan käyttöön. Valmiin menetelmän käytön etuna ovat pienet kustannukset kehittämistyöstä, mahdollisesti tutkittu validiteetti sekä vertailutiedon saaminen. Haittapuolina ovat vähäisempi sitoutuminen ja oppiminen sekä pakko käyttää menetelmää, joka ei tunnu itselle juuri sopivalta. (Outinen ym. 1999, 29–30.) Tässä vaiheessa Nuorten Ystävien laatu- ja kehittämissuunnittelija oli tiiviisti mukana työskentelyssä. Nuorten Ystävillä oli käytössään eri yksiköissä palautekyselyt, joihin oli määriteltäviä eri toimialojen yhteiset teemat sekä huomioita tilastointiohjelman käyttämisestä vastausten tallentamisessa ja käsittelyssä. Asiakaspalautteella haluttiin saada tietoa tukisuhteen onnistumisesta ja tehdyn työn vaikuttavuudesta sekä paikallistaa kehittämisen tarpeita. Lomakkeet rakentuivat sen pohjalta kahteen osa-alueeseen: I tukijakson arviointi sekä II apu ja muutos. Valmiit asiakaspalautekyselyt ovat liitteinä 3 -5.

Nuorten Ystävillä on käytössä SPSS- tilastointiohjelma, joka on tarkoitettu lähinnä määrällisten tutkimusten analysointiin. Palautekyselyjen tekemisessä oli huomioitava, että ne ovat yhtenäiset muiden yksiköiden kanssa niiltä osin kuin yhteiset teemat on määriteltäviä eri toimialoille. Tämä mahdollistaa sen, että voidaan tehdä yksilökohtaisia ja aluekohtaisia yhteenvetoja sekä yhteenvetoja koko organisaation tasolla. Tämän lisäksi oli kiinnitettävä huomioita kyselyn ulkoasuun ja tekniseen toteuttamiseen. Nuorten Ystävien viestintäyksiköltä annettiin ulkoasua varten ohjeistukseksi, että niissä tulisi näkyä Nuorten Ystävien logo sekä tulla ilmi palautteen pyytäjää eli Omakolokukiasumispalvelut.

Palautekysely sisältää strukturoituja eli valmiita kysymyksiä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot tai vastaajaa pyydetään arvioimaan kysyttyä asiaa numeroasteikolla 1-5. On huomattu, että vastaajien, etenkin palvelun käyttäjän kohdalla, on helpompi valita valmiista vastausvaihtoehdoista kuin vastata sanallisesti avoimiin kysymyksiin. Valmiit vastausvaihtoehdot ovat tarkoituksenmukaisia silloin, kun ne ovat etukäteen määriteltävissä ja kun vaihtoehtoja ei ole kovin monta. Niiden hyötynä on mahdollisuus saada ne

helposti koodattua mahdollista tietokoneajoa varten. Lisäksi kyselyssä on muutamia avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten avulla voidaan saada selville vastaajalle tärkeitä asioita hänen omalla kielellään. (Salmela 1997, 88.)

Palautekyselyjen laadinta aloitettiin siitä, että kävin läpi laatu- ja kehittämissuunnittelijan kanssa reunaehdot kyselylle. Niitä olivat jo luodut yhteiset teemat eri toimialoille, sekä käytössä olevien toimiviksi todettujen palautekyselyjen läpi käyminen ja niiden mahdollinen hyödyntäminen. Lisäksi käytiin läpi millainen ulkoasun tulisi olla. Metodioppaissa kehoitetaan usein plagiointiin: hyviä kysymyksiä voi saada aiemmista kyselyistä niitä ehkä vielä jalostaen ja kokeillen. Miksi keksiä polkupyörä kahteen kertaan? Plagiointi on silti kaksiteräinen miekka. (Salmela 1997, 85.) Osallistujien kesken päätettiin siihen, että pyörää ei keksitä uudelleen, vaan lähdetään jalostamaan jo olemassa olevista palautekyselyistä sisällöiltään meille sopivia.

Työskentelyä jatkettiin niin, että kävin ensin läpi olemassa olevat palautekyselyt ja tein alustavat merkinnät kysymyksistä, jotka liittyvät toimialojen yhteisiin teemoihin. Sen jälkeen työskenneltiin yhdessä kysymys kysymykseltä osallistujien kesken jalostaen kysymykset meille sopiviksi. Pohdittiin kysymysten tarpeellisuutta, voitaisiinko jotain jättää pois, jotta ei syntyisi toistoa eikä kyselyistä tulisi liian pitkiä, jolloin se kannustaisi mahdollisesti vastaajia vastaamaan niihin. Ulkoisen asun ja teknisen toteuttamisen tein tämän jälkeen ja toin ne muiden nähtäviksi valmiina, jolloin vielä kyselyt käytiin läpi ja huomasimme muutamia kohtia, joihin teimme muutoksia. Asiakas palautekyselyjen yhteisiin teemoihin kuului mittaamisen osalta se, että kyselyissä on yhteinen Likertin asteikko 1-5. Se on asennemittaustekniikka, joka on yleensä viisi- tai seitsemänluokkainen. Toisin sanoen vastaaja ei ilmoita kantaansa väittämään olemalla joko samaa mieltä tai eri mieltä, vaan hänelle tarjotaan tavallisesti viisi eri vaihtoehtoa.

Asiakas palautekyselyn ensimmäisellä sivulla (liite 3) on saatekirje, jossa kerrotaan mihin palautekysely liittyy, miksi keräämme kirjallista palautetta ja painotetaan vastausten käsittelemistä luottamuksellisesti. Saatekirjeessä käy ilmi, että keräämme palautetta kehittääksemme palveluamme. Asiakkaiden vastausväsymys tai motivaation puuttuminen koetaan toisinaan ongelmaksi. Kokemusten perusteella motivaatiota lisää saatekirjeen maininta, jossa kerrotaan palautteen hankinnan tarkoitus eli palveluiden parantaminen. (Salmela 1997, 86.) Itse palautekyselyn alussa käy ilmi kuka palautetta pyytää (yksikön nimi) ja sen jälkeen on annettu tarkemmat täyttöohjeet ennen varsinaisia kysy-

myksiä. Taustatietoja koskevia kysymyksiä ei palautekyselyssä kysytä lukuun ottamatta palvelun ostajalle ja vanhemmille tai lähipiirille tarkoitettussa kyselyssä, jossa pyydetään kertomaan suhteesta asiakkaaseen esimerkiksi onko äiti tai isä, molemmat tai joku muu ja kuka. Loppuun on sijoitettu avoin kysymys, Mitä vielä haluaisitte sanoa?, sekä kiittää vastaajaa vaivannäöstä.

Asiakaspalautekyselyissä koskien palvelun ostajaa (liite 5) ja perheelle tai lähipiirille (liite 4) tehtäviä lomakkeita, on Nuorten Ystävien eri toimialojen yhteisiin teemoihin liittyviä kysymyksiä. Yhteisiä teemoja on kolme: resursseihin liittyvät, palveluprosessin vaiheisiin liittyvät ja palvelun arviointiin liittyvät teemat. Resursseihin liittyvissä teemoissa käsitellään tiloja, ympäristöä, henkilökunnan riittävyttä, pysyvyyttä, osaamista, kokemusta ja vuorovaikutusta sekä hinta-laatu-suhdetta. Palveluprosessin vaiheisiin liittyvissä teemoissa käsitellään palvelun alkuvaihetta, varsinaista palveluprosessia, miten on koettu yksikön valvonta, työmenetelmät, yksilöllisyyden huomioiminen, päämäärätietoisuus, arviointi ja dokumentointi sekä yhteistyö ja palvelun päättämistä, onko se koettu riittävän hyvin valmistelluksi, pidettiinkö työskentelyn kestoa riittävänä ja saavutettiin tukijaksolle asetetut tavoitteet. Palvelun arviointiin liittyvissä teemoissa haetaan vastauksia seuraaviin asioihin: numeraalista arviota palvelusta, millaisiin asioihin oltiin tyytyväisiä yksikön toiminnassa tukijakson aikana, mikä olisi voinut olla toisin tai paremmin yksikön toiminnassa, oliko tukijaksosta hyötyä ja apua asiakkaan ja hänen perheensä tilanteelle ja millaisia muutoksia tukijakso sai aikaan asiakkaan ja hänen perheensä elämässä sekä mitkä asiat auttoivat eniten asiakasta tai perhettä tukijakson aikana.

Näiden teemojen lisäksi osallistujien kanssa pohdittiin, peilaten aikaisempaa ydinprosessien auki kirjoittamista ja arvokeskustelua, mitkä teemat olisivat juuri Omakolo-tukiasumispalveluiden asiakaspalautekyselyissä tärkeitä mitata. Osallistujien kesken nousi tärkeiksi teemoiksi asiakaslähtöisyys, miten on koettu osallistumisen mahdollisuus ja yksilöllisyys tukisuhteen aikana sekä toisen kunnioittaminen, miten on koettu vuorovaikutus tukisuhteessa, onko se ollut kunnioittavaa, luottamuksellista, avointa ja rehellistä.

6. POHDINTA

Muuttuva yhteiskunta luo uusia haasteita sosiaalialan työlle, johon tulisi vastata tuottamalla hyvää palvelua ensisijaisesti asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Sosiaalialan uusiin haasteisiin on pyritty vastaamaan kehittämällä työtä hyvän laadun näkökulmasta. Laatutyötä tehdään koko ajan eri sosiaalialan palveluita tuottavissa niin kunnallisissa kuin yksityisissäkin organisaatioissa. Myös sosiaalialalle rantautunut palveluiden kilpailuttaminen asettaa omat haasteensa palveluiden tuottajille. Laatutyön tekeminen vaatii koko organisaation työntekijöiden, johdosta perustyötä tekeviin, sitoutumista laatutyöhön. Laajemmalti katsottuna se vaatii tämän päivän kaikilta sosiaalialan työntekijöiltä sitoutumista laatutyöhön. Laatutyö tulisi nähdä oman työn kehittämisen välineenä ja mahdollisuutena tehdä työtä niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan tarvetta. Näin laatutyöstä ei muodostu välttämätön pakko, vaan väline parempaan palveluun.

Lastensuojeluasiakkuudet lisääntyvät koko ajan ja näin myös jälkihuollon tarve kasvaa. Myös avohuollon tukitoimien lisääntyessä yhä enemmän on nuoria aikuisia, jotka tarvitsevat tukitoimia selvittääkseen itsenäisestä elämästä. Tähän tarpeeseen vastaa Nuorten Ystävillä muun muassa Omakolo-tukiasumispalvelut. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli kehittää Omakolo-tukiasumispalveluiden toimintaa vastaamaan asiakasryhmän tarpeita entistä paremmin. Tavoitteeseen päästiin laatimalla prosessikuvaus sisältäen työskentelyjen sisältöjen kuvauksen ja suunnittelemalla asiakaspalautekyselyt. Kehittämishankkeessa luotiin yhdessä Omakolo- tukiasumistoiminnan työntekijöiden kanssa prosessikuvaus työn sisältöineen ja asiakaspalautekyselyt palvelun käyttäjälle ja hänen vanhemmilleen tai lähipiirilleen sekä palvelun ostajalle.

Kehityshanke toteutettiin kolmessa eri työvaiheessa, jossa ensin tuotettiin puhetta Omakolo- tukiasumispalveluiden perustehtävästä, asiakkaista ja arvoista. Toisena vaiheena luotiin prosessikuvaus työn sisältöineen ja kolmantena asiakaspalautekyselyt. Hanke eteni käytännössä näiden vaiheiden kautta, jossakin määrin prosessimaisesti, jossa eri vaiheet linkittyivät toisiinsa, lopputulokseen, jossa hankkeeseen osallistujien mielestä saavutettiin tavoitteet ja hyöty siirtyi nopeasti käytännön työn tasolle.

Laatu- ja kehittämistyö vaatii vähintäänkin laadunhallinnan perustaitojen osaamista, prosessimaista ajattelutapaa sekä kehittämisajattelua, jonka tulisi olla kaikessa työsken-

telyssä analyttistä ja jatkuvasti tulevaisuutta arvioivaa ja ennakoivaa. Ja kuten sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000- luvulle (1999, 18) suosituksissa todetaan, hyvä laatu ja onnistunut laadunhallinta edellyttää herkkyyttä tunnistaa ja havaita ympäristön ja yhteiskunnan kehitystä ja tarpeellisten muutosten tekemistä organisaation toimintaan. Kun Omakolo- tukiasumispalveluiden työntekijöiden kesken alkoi herätä ajatusta toiminnan kehittämisen tarpeesta, olin siinä tilanteessa, että mietin opinnäytetyöni aiheita. Päätin tarttua haasteeseen ja huomasin olevani tekemässä opinnäytetyönä kehittämishanketta laatutyön näkökulmasta. Työn toteutus vaati paljon laadunhallinnan perusteihin tutustumista ja laatutyötä koskevan kirjallisuuden läpi käymistä. Käsitteiden hallunotto oli jo oma prosessinsa ja rajauksen tekeminen sosiaali- ja terveydenhuollon laatukirjallisuuteen oli tehtävä.

Kehityshankkeena toteutetun opinnäytetyön tekeminen oli antoisaa ja opettavaista. Sen työelämälähtöisyys ja oman työn kehittämisen mahdollisuus toi ihan oman sitoutumisen tason työskentelyyn. Se asetti myös jonkin verran painetta toteutukseen ja siinä onnistumiseen. Koin kokonaisuudessaan työskentelyn lisäävään omaa ammatillisuuttani ja se toi valmiuksia, laaja-alaisempaa katsomusta sekä pienen kipinäkin laatutyöhön, työurani jatkoa ajatellen.

Kehityshanke oli ajankohtainen ja konkreettinen työelämää kehittävä hanke. Hankkeen aikana tuotetun prosessikuvauksen ja palautekyselyjen lisäksi saavutettiin myös muita hyötyjä. Hankkeeseen osallistujien kesken koettiin, että työskentely konkreettisesti kehitti toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelun tarvetta. Dokumentoinnin koettiin myös lisäävän uskottavuutta palvelun ostajien silmissä. Lisäksi työskentelyn pohjalta saatiin materiaalia nettisivujen kehittämisestä lähemmäs myös palvelun käyttäjä. Myös Omakolo- tukiasumispalveluiden markkinointiin kehityshankkeessa tuotettu prosessikuvaus toi lisäarvoa. Työskentelyn pohjalta tuotettiin myös perehdyttämiskansio uusille työntekijöille.

Kehityshankkeen aikana nousi uusia ideoita jatkokehityskohteiksi. Ajatuksia heräsi yksikön käytössä olevan lomakepatteriston kehittämistä prosessikuvauksen ja työn sisältöjen kuvauksen avulla. Heräsi myös jo keskustelua siitä miten asiakaskyselyistä saamme palautte voitaisiin hyödyntää parhaiten

Prosessin arviointia tehtiin koko matkan ajan. Työryhmän arviointi hankkeen aikana painottui hankkeen tuotoksiin, toiminta- ja palveluajatukseen, prosessikuvaukseen ja asiakaspalautekyselyihin. Ohjaavilta opettajilta sain arvioita nimenomaan työn rakenteeseen liittyen ja se ohjasi itseä arvioimaan hanketta koko ajan siitä näkökulmasta, että se täyttäisi ammattikorkeakoulun opinnäytetyön vaatimuksia.

Osallistujat olivat hyvin mukana koko hankkeen ajan. Toki väsymistä ja turhautumista oli niin tekijän kuin työryhmänkin otteissa välillä havaittavissa ja hankkeen aikatauluja pyrittiin muokkaamaan työtilanteen mukaan joustavasti. Sitoutuminen hankkeeseen oli kuitenkin alusta asti hyvää, joka johtui työyhteisön halukkuudesta kehittää omaa työtään ja näin ajankohta sekä maaperä olivat hankkeelle hedelmällisiä. Kuitenkin muiden töiden ohessa hankkeen toteuttaminen oli hetkittäin raskasta ja se muistutti siitä, että kehityshankkeiden aikataulujen tulisi olla riittävän väljiä tällaisessa tilanteessa. Yhteistyö osallistujien kanssa sujui hyvin koko hankkeen ajan.

Kokemukset tästä työskentelystä olivat positiivisia, laatutyö sai prosessien kautta myös hyvin konkreettisia piirteitä. Arvokeskustelut muuttuivat pian käytännön toiminnaksi ja sitä kautta menetelmiksi, jotka sitten ovat niitä Omakolon tukityöskentelyn menetelmiä. Tämä koettiinkin prosessin aikana mielekkäänä, että työskentely kehityshankkeen parissa alkoi nopeasti lisätä yhteistä kieltä ja jäsentää sekä kehittää arjen perustyötä. Kehittämishankkeessa toteutettujen prosessikuvauksen ja asiakaspalautekyselyjen lisäksi hankkeesta saatiin siis muitakin hyötyjä. Ei voi myöskään unohtaa hankkeen hyötyä Nuorten Ystävien laadunhallinnan kehittämisessä.

LÄHTEET

Edufin 2006, Erinomainen lastensuojelu. Laadunhallinnan välineet. Otamedia.

Holma, Tupu 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Kuntaliiton painatuskeskus, Helsinki.

Holma, Tupu 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallinta. Kehitä laatutalo opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Hakapaino, Helsinki.

Holma, Tupu 2003. Laatu vanhustyön arkeen- suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen kuntaliitto Kuntatalon paino, Helsinki.

Haverinen, Riitta & Maanittu, Maisa & Mäntysaari, Mikko (toim.) 1995. Tulokseksi laatu. Puheenvuoroja sosiaalihuollon laadunkehittämisen teorioista, metodeista ja käytännöistä. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.

Kekäle, Jounu & Lehtikoinen, Markku 2000. Laatu ja laadun arviointi eri tieteenoaloilla. Joensuun Yliopisto, Joensuu.

Laaksonen, Sari 2007. Lastensuojelupalveluiden laadun ja vaikuttavuuden arviointi. Miten arvioida hoivaa, huolenpitoa ja rakkautta? Tulostettu 21.4.2008. <http://www.healthcarebusiness.fi/attachments/ilo_sari_laaksonen_10.5.2007.ppt>.

Lairio, Marjatta & Punkari, Sauli (toim.) 2001. Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylän yliopistopaino, Jyväskylä.

Lyijynen, Niina & Kokko, Pirkko 2006. Ajelehtimisesta sitoutumiseen. Ehjä ry:n jälkihuoltoprojektin työnkuvaus.

Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1993. Laatu ja asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. WSOY:n graafiset laitokset, Juva 1994.

Outinen, Maarit & Lempinen, Kristiina & Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua: Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kuntaliiton painatuskeskus, Helsinki.

Raunio, Kyösti 2000. Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus, Helsinki.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön: toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Suomen kuntaliitto, Helsinki.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle 1999. Valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen kuntaliitto. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Salmela, Tuula 1997. Asiakaspalautteen haaste: Menetelmiä ja esimerkkejä. Gummerus kirjapaino, Jyväskylä.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Gummerus kirjapaino, Jyväskylä.

Tutkimuslupa- anomus

Liite 1.

Nuorten Ystävät

Alustava tutkimussuunnitelma/

Omakolo- tukiasumispalvelut

tutkimuslupa-anomus

Terhi Matilainen

8.2.2007

Nuorten Ystävien hallitukselle

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS OPINNÄYTETYÖN TEKEMISEEN

Haen Nuorten Ystäviltä tutkimuslupaa Omakolo-tukiasumispalveluiden ja sosionomiopintojani koskevan opinnäytetyöni toteuttamiseksi. Toteutan opinnäytetyöni kehittämishankkeena, jonka tavoitteena on kuvata Nuorten Ystävien Omakolo- tukiasumis- palveluiden keskeiset ydinprosessit ja työn toimintamalli sekä kehittää jälkihuolto- ja tukiasumis- palveluiden asiakaspalautekäytäntöjä. Kehityshanke toteutetaan yhteistyössä Kemi- Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan yksikön kanssa.

Kehityshanke on ajankohtainen ja konkreettinen työelämää kehittävä hanke. Työlle on selkeä tilaus, joka nousi tarpeesta tehdä Omakolo- tukiasumis- palveluiden prosessit näkyvämmäksi ja sitä kautta myös kehittää yksikön toimintaa. Asiakaspalautteen saamiselle oli selkeä tilaus sen yksiköltä puuttuessa. Työn merkitys nousee koko Nuorten Ystävien laadunhallinnan kehittämisestä ja näin työ selkeästi tuo lisää laatua jälkihuolto- tarjoavien yksiköiden palveluihin.

Tutkimustehtävinäni on laatia 1) Omakolo- tukiasumis- palveluiden prosessikuvaus sisältäen työskentelyn sisältöjen kuvauksen ja 2) jälkihuoltopalveluille kehitettävät asiakas- palautekyselyt. Hankkeen aikana tehdään siis läpinäkyväksi prosessit sekä kehitetään asiakaspalautemenetelmä, jolla hankitaan tukisuhteen päättyessä palautetta palvelun ostajalta, saajalta ja hänen vanhemmiltaan / lähipiiriltään. Tarkastelen tutkimustehtäviäni laadullisesta viitekehyksestä, perustuen laatutyötä koskevaan kirjallisuuteen.

Prosessikuvaus on tarkoitus hyödyntää Nuorten Ystävien IMS- laadunhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmässä. Palautelomakkeet tuotetaan yhdessä Nuorten Ystävien laatu- ja kehittämissuunnittelija Anna Mattilan kanssa ja näin lomakkeet tulevat olemaan yhtenäiset muiden Nuorten Ystävien palautelomakkeiden kanssa. Lomakkeet on tarkoitus hyödyntää Nuorten Ystävien jälkihuoltoa tuottavissa palveluissa. Työtäni saa hyödyntää myös Nuorten Ystävien julkaisusarjassa.

Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua toukokuussa 2007.

Yhteistyössä,

Terhi Matilainen

Hankkeen osallistujat.

Liite 2.

KEHITYSHANKKEEN OSALLISTUJAT

Nimi Työtehtävä

Sari Sikkilä Omakolo- tukiasumispalveluiden ohjaaja

Raakel Karjalainen Omakolo- tukiasumispalveluiden ohjaaja

Mari Soronen Omakolo- tukiasumispalveluiden ohjaaja

Janne Lehtimäki Omakolo- tukiasumispalveluiden esimies

Anna Mattila laatu- ja kehittämissuunnittelija Nuorten Ystävät



Pvm

ASIAKKAAN PALAUTEKYSELY

Hyvä Asiakas,

tukijaksosi yksikössämme on päättymässä. Kehitämme palveluamme keräämällä näin tukijakson päättyessä kirjallista palautetta asiakkailtamme ja yhteistyötahoiltamme.

Toivomme Sinun täyttävän oheisen palautekyselyn, jossa on esitetty kysymyksiä koskien yksikön toimintaa tukijakson aikana. Palautteesi ja kokemuksesi ovat meille erittäin tärkeitä palvelumme kehittämisessä.

Voit antaa täytetyn lomakkeen yksikön henkilökunnalle tai palauttaa sen oheisessa palautuskuoressa mieluiten kahden viikon kuluessa; _____(pvm) mennessä. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu.

Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Palautteestasi kiittäen,

Omakolo- tukiasumispalvelut

ASIAKKAAN PALAUTEKYSELY

Lomakkeen täyttöpvm ____/____._____

Yksikkö: Omakolo- tukiasumispalvelut

I TUKIJAKSON ARVIOINTI

1. Arvioi yksikön toimintaa tukijakson aikana seuraavien väitteiden avulla. Rastita kunkin väitteen kohdalta vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystäsi asiasta. Kommentti-kohtiin voit kirjoittaa omia ajatuksiasi asiasta.

	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
Yksikköön saapuessani...					
minusta tuntui, että olin tervetullut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sain riittävästi ohjeistusta yksikön toimintatavoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tiesin, mikä oli tukijaksoni tarkoitus/päämäärä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minua tuettiin riittävästi muutoksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Yksikön...					
tilat olivat toimivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukiasunto oli viihtyisä ja sopivalla paikalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työntekijät olivat pysyviä (ei liiallista vaihtuvuutta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Tukijakson aikana					
yksikön ilmapiiri oli hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koin oloni turvalliseksi tukiasunnossani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olin tyytyväinen tapaamistiiviyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asumissäännöt ja muut sopimukset olivat toimivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
valvonta yksikössä oli riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minulla oli yksityisyyttä riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toiveitani ja ajatuksiani kuultiin riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentely oli tavoitteellista ja suunnitelmallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sain riittävästi ohjausta ja tukea erityisen hoidon(esim.päihdehoito)piiriin, jos siihen oli tarvetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukisuunnitelma- lomake oli minusta hyödyllinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö piti perheeseeni/lähipiiriini riittävästi yhteyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö piti muihin tahoihin (esim. koulu, hoitava taho, sos.toimi) riittävästi yhteyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Ohjaajat...					
olivat asiantuntevia ja osaavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vuorovaikutus omaohjaajani kanssa oli luottamuksellinen ja avoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olivat saatavillani, kun tarvitsin heitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rohkaisivat ja tukivat minua riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
heille oli helppo puhua omista asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Minua tuettiin yksikössä riittävästi...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
koulunkäynnissä/opiskelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
suhteissa vanhempiini/perheeseeni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kavereihini/kaveripiireihini liittyvissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
arkirutiinien (esim. siivous, ruuanlaitto) hoitamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sääntöjen ja rajojen noudattamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asioiden itsenäisessä hoitamisessa (esim. rahankäytössä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päihteiden käytön hallinnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terveyteni ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psykkisen hyvinvointini ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kanssakäymisessä toisten kanssa (esim. sosiaaliset tilanteet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
luottamuksessa itseeni ja omiin kykyihini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minua tuettiin riittävän kokonaisvaltaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Nyt tukijakson päättyessä...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
ajattelen, että työskentelyn kesto oli riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minua on valmistettu riittävän hyvin itsenäistymiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tiedän, ketkä tukevat minua jatkossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
minulle on järjestetty riittävästi tukea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ajattelen, että tukijaksolle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					

2. Minkä arvosanan annat yksikössä saamallesi tuelle kokonaisuudessaan? Ympyröi vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystäsi asiasta.

- 5=Kiitettävä
- 4=Hyvä
- 3=Tyydyttävä
- 2=Välttävä
- 1=Heikko

3. Mihin olit yksikön toiminnassa tukijakson aikana tyytyväinen?

4. Mikä olisi mielestäsi voinut olla yksikön toiminnassa tukijakson aikana paremmin tai toisin?

II APU JA MUUTOS

1a. Saitko tukiajasta apua mielestäsi

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

1b. Saiko perheesi/lähipiirisi tukiajasta apua mielestäsi

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

2. Millaisia muutoksia tukijakso sai aikaan sinun tai perheesi/lähipiirisi elämässä?

3. Kuka auttoi tai tuki sinua mielestäsi tukijakson aikana kaikkein eniten?

- Yksikön esimies
 Omaohjaaja
 Ohjaajat
 Ohjaaja
 Sosiaalityöntekijä
 Hoitava taho; esim. päihdetyöntekijä
 Koulun henkilökunta; esim. opettaja, Opinto-ohjaaja
 Vanhempi/vanhemmat/lähipiiri
 Kaveri; toinen yksikön asiakas
 Kaveri; joku muu kaveri
 Muu; kuka?
-

4. Mitkä asiat auttoivat sinua tai perhettäsi/lähipiiriäsi tukijakson aikana kaikkein eniten?

5. Mitä vielä haluaisit sanoa?

Lämmin kiitos vaivannäöstäsi!



Pvm

PERHEEN PALAUTEKYSELY

Hyvä Vanhempi/Perheenjäsen/Lähipiiri,

lapsenne tukijakso yksikössämme on päättymässä. Kehitämme palveluamme keräämällä näin tukijakson päättyessä kirjallista palautetta asiakkailtamme ja yhteistyötahoiltamme.

Toivomme Teidän täyttävän oheisen palautekyselyn, jossa on esitetty kysymyksiä koskien yksikön toimintaa tukijakson aikana. Palautteenne ja kokemuksenne ovat meille erittäin tärkeitä palvelumme kehittämisessä.

Voitte antaa täytetyn lomakkeen yksikön henkilökunnalle tai palauttaa sen oheisessa palautuskuoressa mieluiten kahden viikon kuluessa; _____(pvm) mennessä. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu.

Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Palautteestanne kiittäen,

Omakolo- tukiasumispalvelut

PERHEEN/LÄHIPIIRIN PALAUTEKYSELY

Lomakkeen täyttöpvm ____/____._____

Yksikkö: Omakolo- tukiasumispalvelut

Vastaaaja (rastita sopiva vaihtoehto)

 äiti isä äiti ja isä yhdessä muu, kuka? _____

I TUKIJAKSON ARVIONTI

1. Arvioikaa yksikön toimintaa tukijakson aikana seuraavien väitteiden avulla. Rastittakaa kunkin väitteen kohdalta vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta. Kommentti-kohtaan voitte kirjoittaa omia ajatuksianne asiasta.

Tukijakson alkuvaiheessa perheemme/lähipiirimme...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
otettiin yksikössä hyvin vastaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sai riittävästi tietoa yksikön toimintatavoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oli tietoinen tukijakson tarkoituksesta/päämäärästä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Yksikön...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
tilat olivat asianmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukiasunto oli viihtyisä ja sopivalla paikalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Yksikön työntekijät...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
olivat riittävän asiantuntevia ja osaavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olivat riittävän kokeneita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olivat pysyviä (ei liiallista vaihtuvuutta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rohkaisivat ja tukivat lastamme/perhettämme/lähipiiriämme riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
heille oli helppo puhua asioistamme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
omaohjaajan suhde lapseemme vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ohjaajien suhde lapseen vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
heitä oli riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					

Tukijakson aikana...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
yksikön ilmapiiri vaikutti hyvältä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koimme yksikön turvaavan riittävästi lapsemme tukiasumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lastamme tavattiin riittävän usein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asumissäännöt ja muut sopimukset olivat toimivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
valvonta yksikössä oli riittävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsellamme oli yksityisyyttä riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentely oli tavoitteellista ja suunnitelmallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsemme huomioitiin riittävän yksilöllisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsemme ohjattiin tarvittaessa erityisen tuen(esim.päihdehuolto)piiriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukisuunnitelma- lomake oli toimiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö teki kanssamme riittävästi yhteistyötä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
saimme tarpeeksi tietoa työskentelystä ja tilanteen etenemisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö teki muiden tahojen (esim. koulu, hoitava taho, sos.toimi) kanssa riittävästi yhteistyötä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Lastamme tuettiin yksikössä riittävästi...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
koulunkäynnissä/opiskelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
suhteissa meihin/perheeseemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kavereihin/kaveripiireihin liittyvissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
arkirutiinien (esim. siivous, ruuanlaitto) hoitamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asumissääntöjen ja muiden sopimusten noudattamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asioiden itsenäisessä hoitamisessa (esim. virallisten asioiden hoito, raha-asiat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mielekkään vapaa-ajan viettämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päihteiden käytön hallinnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terveyden ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kanssakäymisessä toisten kanssa (esim. sosiaaliset tilanteet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
luottamuksessa itseen ja omiin kykyihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lastamme tuettiin tavoitteiden mukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lastamme tuettiin yksikössä riittävän kokonaisvaltaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Nyt tukijakson päättyessä...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
ajattelen/-mme, että työskentelyn kesto oli riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
meitä on valmistettu riittävän hyvin lapsemme itsenäistymiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olemme tietoisia siitä, mitä mahdollisia jatkotukitoimia lapsellemme on järjestetty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsellemme on järjestetty riittävästi tukea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ajattelen/-mme, että tukijaksolle asetetut tavoitteet toteutuivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					

2. Minkä arvosanan annatte yksikössä saamallenne palvelulle kokonaisuudessaan? Ympyröikää vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

- 5=Kiitettävä
- 4=Hyvä
- 3=Tyydyttävä
- 2=Välttävä
- 1=Heikko

3. Mihin olitte yksikön toiminnassa tukijakson aikana tyytyväinen?

4. Mikä olisi mielestänne voinut olla yksikön toiminnassa tukijakson aikana paremmin tai toisin?

II APU JA MUUTOS

Ympyröikää seuraavien kysymysten (1a-1b) kohdalla vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

1a. Millainen lapsenne tilanne oli ennen tukijaksoa?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

1b. Millainen lapsenne tilanne on tällä hetkellä?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

2a. Millainen perheenne tilanne oli ennen tukijaksoa?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

2b. Millainen perheenne tilanne on tällä hetkellä?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

3a. Saiko lapsenne tukijaksosta apua mielestänne

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

3b. Saiko perheenne tukijaksosta apua mielestänne

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

4. Millaisia muutoksia tukijakso sai aikaan lapsenne tai perheenne elämässä?

5. Mitkä asiat auttoivat lastanne tai perhettänne tukijakson aikana kaikkein eniten?

6. Mitä vielä haluaisitte sanoa?

Lämmin kiitos vaivannäöstänne!



Pvm

YHTEISTYÖKUMPPANIN PALAUTEKYSELY

Hyvä Yhteistyökumppani,

asiakkaamme _____ tukijakso yksikössämme on päättymässä. Kehitämme palveluamme keräämällä näin tukijakson päättyessä kirjallista palautetta asiakkailtamme ja yhteistyötahoiltamme.

Toivomme Teidän täyttävän oheisen palautekyselyn, jossa on esitetty kysymyksiä koskien yksikön toimintaa tukijakson aikana. Palautteenne ja kokemuksenne ovat meille erittäin tärkeitä palvelumme kehittämisessä.

Voitte antaa täytetyn lomakkeen yksikön henkilökunnalle tai palauttaa sen oheisessa palautuskuoressa mieluiten kahden viikon kuluessa; _____(pvm) mennessä. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu.

Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Palautteestanne kiittäen,

Omakolo- tukiasumispalvelut

Palautathan palautekyselyn ilman tätä etulehteä!

Lomakkeen täyttöpvm ____/____/____

Yksikkö: Omakolo- tukiasumispalvelut

Vastaa ja (rastita sopiva vaihtoehto)

 sosiaalityöntekijä muu yhteistyökumppani; kuka? _____

I TUKIJAKSON ARVIOINTI

1. Arvioi yksikön toimintaa tukijakson aikana taulukon väitteiden avulla. Rastittakaa kunkin väitteen kohdalta vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta. Kommentti-kohtaan voitte kirjoittaa omia ajatuksianne asiasta.

Yksikön...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
työskentely lähti sujuvasti käyntiin tukijakson alkuvaiheessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tilat olivat asianmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
palvelun hinta vastasi laatua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Yksikön henkilökunnalla...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
oli riittävästi asiantuntemusta ja osaamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oli riittävästi kokemusta ko. työstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oli hyvät ja toimivat vuorovaikutussuhteet asiakkaaseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oli hyvät ja toimivat vuorovaikutussuhteet asiakkaan perheeseen / lähipiiriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
omaohjaajan suhde asiakkaaseen vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ohjaajien suhde asiakkaaseen vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökuntaa oli riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta oli pysyvää (ei liiallista vaihtuvuutta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Tukijakson aikana...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
yksikön ilmapiiri vaikutti hyvältä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tapaamistiiviyys vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakkaalle tarjottiin riittävästi hänen mielenkiinnon kohteista lähtevää toimintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asumissäännöt ja muut sopimukset olivat toimivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
valvonta yksikössä oli riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakkaalla oli yksityisyyttä riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentely oli tavoitteellista ja suunnitelmallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakas huomioitiin riittävän yksilöllisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakas ohjattiin tarvittaessa erityisen tuen(esim.päihdehuolto) piiriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukisuunnitelma- lomake oli toimiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö teki kanssamme riittävästi yhteistyötä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

saimme tarpeeksi tietoa työskentelystä ja tilanteen etenemisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö teki perheen/lähipiirin kanssa riittävästi yhteistyötä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö teki muiden tahojen kanssa (esim. koulu, hoitava taho) riittävästi yhteistyötä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Asiakasta tuettiin yksikössä riittävästi...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
koulunkäynnissä/opiskelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
suhteissa perheeseen/lähipiiriin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kavereihin/kaveripiireihin liittyvissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
arkirutiinien (esim. siivous, ruuanlaitto) hoitamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sääntöjen ja rajojen noudattamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asioiden itsenäisessä hoitamisessa (esim. virallisten asioiden hoito, raha-asiat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vapaa-ajan toiminnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päihteiden käytön hallinnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terveyden ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kanssakäymisessä toisten kanssa (esim. sosiaaliset tilanteet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
luottamuksessa itsen ja omiin kykyihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakasta tuettiin tavoitteiden mukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakasta tuettiin riittävän kokonaisvaltaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					
Nyt tukijakson päättyessä...	5=Samaa mieltä	4=Lähes samaa mieltä	3=Osittain samaa mieltä	2=Lähes eri mieltä	1=Eri mieltä
asiakasta on valmistettu riittävästi itsenäistymiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentelyn kesto oli riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentely päätettiin suunnitelmallisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tukijaksolle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentteja:					

2. Minkä arvosanan annatte yksikössä saamallenne palvelulle kokonaisuudessaan? Ympyröikää vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten käsitystänne asiasta.

- 5=Kiitettävä
- 4=Hyvä
- 3=Tyydyttävä
- 2=Välttävä
- 1=Heikko

3. Mihin olitte yksikön toiminnassa tukijakson aikana tyytyväinen?

4. Mikä olisi mielestänne voinut olla yksikön toiminnassa tukijakson aikana paremmin tai toisin?

II APU JA MUUTOS

Ympyröikää seuraavien kysymysten (1a-3b) kohdalla vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

1a. Millainen asiakkaan tilanne oli ennen tukijaksoa?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

1b. Millainen asiakkaan tilanne on tällä hetkellä?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

2a. Millainen perheen tilanne oli ennen tukijaksoa?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

2b. Millainen perheen tilanne on tällä hetkellä?

- 5=Hyvä
- 4=Melko hyvä
- 3=Kohtalainen
- 2=Melko vaikea
- 1=Vaikea

3a. Saiko asiakas tukijaksosta apua mielestänne

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

3b. Saiko perhe tukijaksosta apua mielestänne

- 5=Riittävästi
- 4=Lähes riittävästi
- 3=Kohtalaisen riittävästi
- 2=Melko riittämättömästi
- 1=Riittämättömästi

