

ASIAKASTYYTYVÄISYYS PORIN KAUPUNGIN JÄRJESTÄMIIN  
VALVOTTUIHIN JA TUETTUIHIN TAPAAMISIIN

*Muutoin en olisi saanut mahdollisuutta nähdä lastani*

Karolina Dziok

Opinnäytetyö, kevät 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi AMK

## TIIVISTELMÄ

Dziok, Karolina. ASIAKASTYYTYVÄISYYS PORIN KAUPUNGIN JÄRJESTÄMIIN VALVOTTUIHIN JA TUETTUIHIN TAPAAMISIIN. Muutoin en olisi saanut mahdollisuutta nähdä lastani. Pori, kevät 2016, 43 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Pori. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Porin tapaamispaikan asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaiden kokemuksia siitä. Tapaamispaikka vastaa valvottujen ja tuettujen tapaamisten järjestämisestä Porissa. Tavoitteena oli selvittää ovatko asiakkaat tyytyväisiä toiminnan järjestelyihin sekä miten toimintaa voisi vielä kehittää heidän tarpeitaan vastaavaksi.

Teoriaosuudessa esitellään valvottujen ja tuettujen tapaamisten käytäntöjä, tarkennetaan tutkimuksessa käytettyjä keskeisiä käsitteitä sekä selvitetään lakiuudistuksen vaikutusta valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin. Teoriaosuudessa tuodaan esille asiakastyytyväisyyden määrittelyä teorian avulla. Kerron myös tapaamispaikkatoiminnasta Porissa. Lakiuudistuksen myötä oli tärkeää lähteä selvittämään asiakkaiden kokemusta palvelusta ja sen toimivuudesta, jotta niitä voisi kehittää jatkossa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Opinnäytetyössä hyödynnetään sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmetodia. Aineiston keruu toteutettiin asiakastyytyväisyyslomaketta käyttäen. Kyselyssä käytettiin sekä valmiita vastausvaihtoehtoja että avoimia kysymyksiä. Vastaukset tilastoitiin ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Tutkimus toteutettiin kesällä 2015, jolloin asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselyyn tapaamisen aikana ja jättää se Porin Tapaamispaikan toimipisteelle.

Kyselyyn vastasi 61 asiakasta, joista 50 vastausta pystyttiin hyödyntämään opinnäytetyössä. Vastauksista ilmeni, että Porin kaupungin tapaamispaikan asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä toiminnan järjestelyihin, tiloihin sekä työntekijöihin. Asiakkaat kokivat tapaamispaikan toiminnan vastaavan heidän tarpeitaan. Kehitysehdotukset painottuivat ulkoiluun, materiaaleihin sekä ohjattuun toimintaan.

Avainsanat: valvottu tapaaminen, tuettu tapaaminen, tapaamispaikkatoiminta, asiakastyytyväisyys, lapsen tapaamisoikeus, tapaajavanhempi, uusi sosiaalihuoltolaki

## ABSTRACT

Dziok Karolina.

A survey of customer satisfaction on supervised and supported meetings.

43 p., 2 appendices. Language: Finnish. Spring 2016. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The objective of the thesis was to survey the customer satisfaction in the Child contact centre in Pori. The centre is responsible for arranging supervised and supported meetings. In order to develop these arrangements, the customers' satisfaction will be surveyed and the focus will be on customers' need.

The theoretical part was concerned with the practices of supervised and supported meetings. In addition, keywords used in the thesis were specified and clarified the impact of the law reform in supervised and supported meetings. Because of the law reform, it is important to clarify the customers' experiences of the service.

The study approaches by using both the qualitative and the quantitative research method. The data collection was carried out by using a customer satisfaction form. In the survey, there were answer options and open questions and they were analyzed by content analysis. The study was conducted in the summer of 2015. The survey was answered by 61 customers, of which 50 answers were able to take advantage on this thesis.

The study showed that the customers of the Child contact centre of Pori are mostly satisfied with the operation of the arrangements, premises and employees. Customers thought that the Child contact centre was corresponding to their needs. Development proposals focused on outdoor activities, materials and supervised activities.

Keywords: supervised meeting, supported meeting, child contact centre, customer satisfaction, child's visiting right, meeting parent, the new Social Welfare Law

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 VALVOTUT JA TUETUT TAPAAMISET .....	8
2.3 Valvotut vaihdot .....	9
2.4 Lapsen oikeus tapaamiseen .....	10
2.5 Valvojan rooli .....	10
2.6 Sosiaalihuoltolaki .....	11
3 TAPAAMISPAIKKATOIMINTA .....	12
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	15
4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys .....	15
4.2 Palvelun laatu .....	15
4.3 Lastensuojelun laatusuositus .....	16
5 AIEMMAT TUTKIMUKSET .....	18
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	20
6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet .....	20
6.2 Aineisto ja aineistonkeruumenetelmät .....	20
6.2.1 Kyselylomake ja kysely aineistonkeruumenetelmänä .....	22
6.3 Laadullisen aineiston analysointi .....	23
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	25
7.1 Tapaamisen järjestelyn onnistuminen .....	27
7.2 Tilojen ja aktiviteettien toimivuus .....	29
7.3 Valvojan ja tapaajan vuorovaikutus .....	31
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	32
8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	35
LÄHTEET .....	37
LIITE 1. Kyselylomake .....	41

LIITE 2: Esittelykirje .....	43
------------------------------	----

## 1 JOHDANTO

Porin kaupunki järjestää valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja tapaamispaikalla. Tapaamispaikan tarkoituksena on tukea ja kehittää lapsen ja tapaaja-vanhemman vuorovaikutussuhdetta. Lapsen ja vanhemman tapaamiset voidaan järjestää valvottuina tai tuettuina, jos lapsen turvallisuus on uhattuna tai vanhempi tarvitsee tukea kasvattamiseen ja lapsen kehityksen edistämiseen.

Sosiaali- ja terveystieteiden muutoksen myötä valvotut ja tuetut tapaamiset tulivat kunnan velvollisuudeksi järjestää ja sen vuoksi aihe on ajankohtainen. Asiakkailta on nyt tärkeää saada palautetta järjestelyn toimivuudesta, jotta palvelua voidaan kehittää heidän tarpeitaan vastaavaksi. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistus astui voimaan huhtikuussa 2015 (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2014). Porissa valvotut ja tuetut tapaamiset ovat siirtyneet perusturvalle jo aiemmin, mutta etenkin nyt, vuosina 2015-2016 ajankohtainen tieto järjestelyn toimivuudesta on tärkeää.

Opinnäytetyöni idea lähti liikkeelle syksyn 2014 harjoittelun myötä. Olin työharjoittelussa Porin kaupungin lastensuojelun perhetyön yksikössä. Samoissa tiloissa yksikön kanssa toimii valvottuista ja tuetuista tapaamisista vastaava Porin kaupungin tapaamispaikka. Valvotut ja tuetut tapaamiset olivat aiheena melko vieraat minulle, joten kiinnostuin niistä ja halusin tutustua opinnäytetyöni avulla niihin paremmin. Tarkoitukseni oli tehdä opinnäytetyö, josta on hyötyä työnantajalle ja jolla on vaikutusta palvelujen kehittämiseen. Ohjaajani innoittamana päätin tehdä opinnäytetyöni liittyen valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin. Aihe saattaa olla monille vieras, sillä siitä aiheesta ei löydy montaa tutkimusta, eikä se ole muutenkaan näyttäytynyt julkisuudessa kovin usein.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa Porin kaupungin järjestämien valvottujen ja tuettujen tapaamisten nykytilanne sekä tehdä asiakastyytyväisyystutkimus osana Porin tapaamispaikan toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on kehittää valvottujen ja tuettujen

tapaamisten toimintaa Porissa sekä tuottaa tietoa tämänhetkisten järjestelyiden toimivuudesta. Tavoitteena on myös saada Porin tapaamispaikan asiakkaiden ääni kuuluviin.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitän asiakkaiden kokemuksia tapaamispaikasta, sekä huomioin mahdolliset kehitysehdotukset koskien toimintaa. Asiakkaat ovat nykyisin aiempaa tietoisempia sosiaali- ja terveysalan palveluista ja odottavat siksi myös palveluiden olevan laadukkaita. Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla voidaan kehittää ja ylläpitää laadukasta palvelua ja vastata siten asiakkaiden odotuksiin.

## 2 VALVOTUT JA TUETUT TAPAAMISET

### 2.1 Valvotut tapaamiset

Lapsen ja vanhemman väliset tapaamiset voidaan määrätä valvotuiksi esimerkiksi tapauksissa, joissa perheessä on esiintynyt väkivaltaa tai joissa vanhempien välit ovat muusta syystä kärjistyneet niin, että lapsen kanssa asuva huoltaja pelkää lapsen turvallisuuden olevan uhattuna tapaamisen aikana. Valvotut tapaamiset voidaan toteuttaa vanhempien tekemällä sosiaalilautakunnan vahvistamalla sopimuksella tai tuomioistuimen päätöksellä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Valvottu tapaaminen voidaan järjestää myös, jos lapsen vanhempi ei ole kykeneväinen hoitamaan lasta tai lapsen etu ei toteudu vanhempi-lapsi suhteessa. Pelko lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantumisesta voi olla myös perusteena erimerkiksi silloin, jos lapsi on joutunut hyväksikäytön kohteeksi tai joutunut näkemään väkivaltaista käyttäytymistä tai päihteiden käyttöä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Valvotussa tapaamisessa ulkopuolinen henkilö seuraa tapaamisen kulkua jatkuvasti ja varmistaa, että tapaaminen sujuu turvallisesti ja asianmukaisesti lapsen kannalta. Valvoja myös huolehtii, ettei lasta viedä pois tapaamisesta ilman lupaa. Valvotuissa tapaamisissa tulee aina olla mukana lapselle tuttu ja turvallinen henkilö tai viranomainen, jonka tarkoituksena on huolehtia tapaamisen turvallisuudesta. Tapaamiset voidaan järjestää lapsen kotona, sukulaisten luona sekä kunnan, yhdistyksen tai järjestön järjestämissä tiloissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Tapaamisen kesto on yleensä rajattu neljään tuntiin, mutta käräjäoikeudella on mahdollisuus rajoittaa tapaamien kestoa, jos se on lapsen edun mukaista. Tapaamisen tarkoituksena on, että lapsi ja tapaajavanhempi ehtivät viettämään aikaa yhdessä, tutus-



tumaan ja rakentamaan keskinäistä suhdettaan. Jokainen tapaaminen suunnitellaan lapsi- ja perhekohtaisesti ottaen erityistarpeet huomioon. Tapaamisen tulisi olla mahdollisimman luonnollinen tilanne, ja se tulisi huomioida myös tapaamisen kestoja suunniteltaessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

## 2.2 Tuetut tapaamiset

Tuetussa tapaamisessa on valvoja paikalla, mutta hän ei osallistu tapaamisen kulkuun yhtä intensiivisesti kuin valvotussa tapaamisessa. Tuetussa tapaamisessa ulkopuolinen henkilö on kuitenkin aina saatavilla. Valvoja huolehtii tapaamisen alkamisesta ja loppumisesta sekä seuraa tilannetta tapauskohtaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 27.)

Tuetut tapaamiset määrätään silloin, kun tapaajavanhempi tarvitsee tukea vanhemmuudessa, mutta ei nähdä, että lapsen turvallisuus olisi uhattuna (Kalavainen 2004, 21). Tuen määrän määräävät vanhemmat tai käräjäoikeuden päätös (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015).

## 2.3 Valvotut vaihdot

Joissakin tilanteissa varsinainen tapaaminen sujuu normaalisti kotiloissa, mutta lapsen vaihtotilanteisiin liittyy ongelmia. Lapsen haku- ja noutotilanteisiin voi liittyä lasta vaurioittavaa riitaa tai väkivallan uhkaa tai vanhempien välit ovat niin tulehtuneet, että vanhempien kohtaaminen ei ole mahdollista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Valvotuissa vaihdoissa lapsen siirtyminen vanhemmalta toiselle tapahtuu tapaamispaikkaohjaajien läsnä ollessa tapaamispaikassa, jolla varmistetaan lapsen turvallinen siirtyminen vanhemmalta toiselle (Kalavainen 2004, 22). Tarvittaessa vaihto voidaan järjes-

tää ilman vanhempien välistä tapaamista, sillä joskus taustalla voi myös olla vanhempien välinen lähestymiskielto (Ensi- ja turvakotien liitto i.a.).

## 2.4 Lapsen oikeus tapaamiseen

Lapsen tapaamisoikeudesta säädetään lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 361/1983). Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapselle oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona hän ei asu. Tapaamisoikeudesta voidaan määrätä joko vanhempien sopimuksella, jonka sosiaalilautakunta vahvistaa, tai tuomioistuimen päätöksellä. Riippumatta siitä, kummalla tavalla tapaamisoikeudesta määrätään, tärkeimpänä ratkaisuperiaatteena on lapsen etu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 14.)

Lähtökohtana tapaamiselle on suojata ja edistää lapsen turvallista ja tasapainoista suhdetta kumpaankin vanhempansa näiden suhteen laadusta riippumatta. Tällöin lapsi oppii kasvaessaan tuntemaan paremmin molemmat vanhempansa, jolloin hän pystyy ymmärtämään myös itseään paremmin. Lapsen vanhempien tulee keskinäisessä yhteisymmärryksessä ja pitäen silmällä lapsen etua pyrkiä toteuttamaan tapaamisoikeus siten, että se turvaa lapsen hyvän huollon toteutumisen. (Ali-Keskikylä 2008, 7-8.)

## 2.5 Valvojan rooli

Sekä valvotuissa että tuetuissa tapaamisissa valvojalla tulee olla sosiaalihuollon ammattillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 11 §:n mukainen koulutus eli tehtävään soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Valvojan tulee huolehtia siitä, että tapaaminen on lapsen edun mukainen ja että lapsi voi tuntea olonsa turvalliseksi ja viihtyisäksi. Toisinaan valvojalta vaaditaan aktiivista roo-

lia. Hänen on autettava lapsen ja tapaajavanhemman suhdetta alkuun tai opastettava käytännön asioissa ja lapsen hoidossa. Ohjaus on usein alussa tiivistä, mutta vähitellen sen osuus vähenee tilanteen tasaantuessa ja rutinoituessa. Valvojalla on mahdollisuus päättää, ettei tapaamista aloiteta tai se keskeytetään, jos se on välttämätöntä lapsen edun vuoksi. Valvojan tulee tehdä tästä kuitenkin kirjallinen selvitys lastenvalvojalle. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

## 2.6 Sosiaalihuoltolaki

Uusi sosiaalihuoltolaki sisältää uudistuksia laissa, joista osa koskee myös lastensuojelua sekä valvottuja ja tuettuja tapaamisia. Uudistukset ovat astuneet voimaan vähitellen. Suurin osa sosiaalihuoltolain uudistuksista tulivat voimaan huhtikuussa 2015. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Lastensuojelun kiireellistä sijoitusta koskevat lastensuojelulain muutokset tulivat voimaan vuoden 2016 alusta.

Sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteena on peruspalvelujen vahvistaminen, korjaavien toimenpiteiden tarpeen vähentäminen sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantaminen sekä ennaltaehkäisyn huomioiminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Uudessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakastyöhön liittyviä toimia, kuten palvelutarpeen arviointia ja päätöksentekoa. Sosiaalihuoltolain uudistus sisältää muutoksia erilaisiin sosiaalipalveluihin ja myös uusia sosiaalipalveluja kuten esimerkiksi lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonnan. Lakiuudistuksessa veloitetaan omatyöntekijän nimeämisen asiakkaalle. Uudistettu sosiaalihuoltolaki sisältää myös useampia ilmoitusvelvollisuutta koskevia säännöksiä, kuten velvollisuus ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. (Kuntaliitto 2015.)

Muutos sosiaalihuoltolaissa näkyy valvottujen ja tuettujen tapaamisten kohdalla siten, että sosiaalihuoltolain 14§:ssa tuen tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut on mainittu kuntien tehtäväksi järjestää lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontaa (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 14§)

### 3 TAPAAMISPAIKKATOIMINTA

Tapaamispaikkatoiminnan tarkoituksena on toteuttaa lapsen oikeutta tavata molempia vanhempiaan. Tapaamispaikkatoiminta on ammatillinen tai ammatillisesti ohjattu palvelu, joka mahdollistaa lapsen ja hänestä erossa asuvan vanhemman turvallisen tapaamisen. Toiminnan tavoitteena on tukea lapsen ja etävanhemman suhteen syntymistä ja kehittymistä niin, että se edistää lapsen kasvua ja kehitystä. (Ensi- ja turvakotien liitto i.a.)

Tapaamispaikkatoiminta on alkanut 80-luvulla käytännön tarpeesta. Ensi- ja turvakotien liitto on ollut vahvasti mukana tapaamispaikkatoiminnan järjestämisessä ja kehittämisessä. Perheiden kanssa toimivat yhdistykset havaitsivat, että eronneet vanhemmat tarvitsivat apua lasten tapaamisten järjestämiseen. Vähitellen ilmeni myös, että tapaamiin liittyi muitakin kuin vain tilaongelmia, kuten huolta lapsen hoidosta ja turvallisuudesta. Valvotut tapaamiset tarjoutuivat ratkaisuksi, kun väkivaltaisen eron päätteeksi huoli lapsen huollosta ja tapaamisista korostui. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 15.)

Ensi- ja turvakotien liiton tapaamispaikoille on luotu yhteiset laatukriteerit, joita käytetään neuvoteltaessa yhteistyötahojen kanssa esimerkiksi palvelujen ostamisesta. Tämä lisää luotettavuutta palvelun ostajan näkökulmasta, koska he voivat luottaa siihen, että tapaamispaikoissa on samanlaiset toimintaperiaatteet, joita noudatetaan. (Kalavainen 2004, 24–25.) Tapaamistilan tulisi olla luonteva ja miellyttävän sekä turvallisen oloinen lapselle. Lapsen ja vanhemman keskinäinen yhdessäolo tulee mahdollistaa, mutta niin, että valvoja pystyy seuraamaan tilannetta ja tarvittaessa puuttumaan tapaamisen kulkuun. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015.)

Tapaamispaikassa lapsella tulisi olla hänen kehitystasoaan vastaavia leluja, pelejä sekä erilaisia toimintamahdollisuuksia. Yhteinen tekeminen lapsen ja vanhemman välillä on tärkeää keskinäistä suhdetta sekä vuorovaikutusta rakentaessa. Toivottavaa on myös,

että tapaamispaikka voisi tarjota mahdollisuuden ruuan valmistukseen tai leipomiseen. Kodinomainen ja normaalia arjen kanssakäymistä tukeva tapaamispaikka on lapsen ja tapaajavanhemman hyvän tapaamisen edellytys. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Ensi- ja turvakotien liittojen tapaamispaikkojen laatukriteereissä mainitaan, että tapaamispaikoilta löytyy myös turvallisuussuunnitelma. Tapaamispaikan tilojen pitää olla turvalliset ja niistä tulee olla kaksi uloskäyntiä. Työntekijöillä on tapaamisia valvoessaan langaton puhelin tai hälytysranneke. Erityistä huomiota tulee kiinnittää lapsen turvallisuuteen. Mikäli tapaamisissa esiintyy uhkatilanteita kaksi uloskäyntiä mahdollistaa poistumisen tiloista. Kaksi uloskäyntiä helpottaa myös tilanteissa, joissa vanhempien välillä on lähestymiskielto, jolloin voidaan estää vanhempien kohtaaminen. (Kalavainen 2004, 24–25.)

Porissa valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot ovat toimineet nykyisellä paikallaan Porin tapaamispaikalla Uudellakoivistolla syyskuusta 2011 lähtien. Tapaamispaikalla on mahdollisuus erilaisiin toiminnallisiin tekemisiin lapsen ja tapaajan toiveen mukaisesti. Porin tapaamispaikalla on mahdollista muun muassa leipoa, piirtää, askarrella. Tapaamisen aikana on mahdollista käydä lähistöllä olevassa leikki-puistossa tai jopa elokuvissa. (Kirsimarja Maalari, henkilökohtainen tiedonanto 10/2015.)

Toimintaa rajoittavana tekijänä on tapaamisen rajattu aika ja se mihin kaikkeen sosiaalityöntekijä on antanut luvan. Tapaamisen valvoja ei myöskään kuljeta tapaajia minnekään, eikä mene kenenkään asiakkaan kyytiin, joten jos tapaamispaikka sovitaan jonkin muualle, toiminnan tulee sijoittua kävelymatkan päähän. (Kirsimarja Maalari, henkilökohtainen tiedonanto 10/2015.)

Taulukossa 1 kuvataan Porin tapaamispaikan tapaamismääriä. Suurin osa Porin tapaamispaikalla järjestettävistä tapaamisista on valvottuja tapaamisia. Vuoden 2015 tammi-kuusta syyskuuhun valvottuja ja tuettuja tapaamisia sekä valvottuja vaihtoja oli järjes-

tetty yhteensä 416. Peruttujen tapaamisten määrä oli 140. Lapsia tapaamisissa oli käynyt yhteensä 682. (Kirsimarja Maalari, henkilökohtainen tiedonanto 1/2016.)

TAULUKKO 1. Tapaamisten ja vaihtojen määrä Tammi-Syyskuussa 2015

	Valvottujen tapaa- misten määrä	Tuettujen tapaamisten määrä	Valvottujen vaihto- jen määrä
Tammikuu	41	11	5
Helmikuu	43	11	5
Maaliskuu	34	27	3
Huhtikuu	37	13	5
Toukokuu	39	11	2
Kesäkuu	26	11	5
Heinäkuu	19	9	4
Elokuu	31	12	2
Syyskuu	25	16	6
yht.	295	121	37

## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

### 4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakkaat ovat kokeneita palveluiden käyttäjiä ja heillä on usein paljon vertailukohtia, jolloin myös odotukset perusasioille ovat aiempaa korkeammalla. Asiakkailta on paljon tietoa sosiaali- ja terveydenpalveluista. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 11.) Asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu, asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallistuminen sekä kumppanuus korostuvat palveluiden järjestämisessä aiempaa enemmän (Pohjola 2010, 71).

Hyvä asiakaspalvelu voi toteutua, jos palvelukokonaisuuden keskeiset tekijät otetaan huomioon. Perustana hyvälle asiakaspalvelulle on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, asiakkaan tarpeiden huomioiminen sekä toiveiden kuunteleminen. (Pohjola 2010, 45.)

Sekä odotukset että niiden todellisen täyttymisen saa selville kuuntelemalla asiakasta. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään, miten hyvin yritys tai palvelu menestyy. Mittaamalla säännöllisesti asiakastyytyväisyyden tasoa palveluntuottajat pyrkivät ymmärtämään entistä paremmin asiakkaidensa toiveita ja tarpeita. (Grönlund, Jacons & Picard 2000, 11.)

### 4.2 Palvelun laatu

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä voivat olla muun muassa palvelun saataavuus ja toisen samankaltaisen palvelun laatu, kokemus palvelusta, palvelun hinta-laatu suhde, henkilökunnan kanssa työskentelyn onnistuminen sekä odotuksiin vastaaminen ja palvelun kehittäminen odotuksia vastaavaksi. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa se,

kokeeko asiakas tulleen kuulluksi sekä onko palvelu vastannut asiakkaan odotuksia. Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa tulisikin huomioida ja ymmärtää asiakkaan asettamia vaatimuksia laadun suhteen. (Outinen ym. 1994, 11.)

Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa palvelujen piiriin hakeutunut ihminen muodostaa kuvan palvelun laadusta. Sosiaalialalla voidaan käyttää erilaisia välineitä hyvän palvelun laadun takaamiseksi. Välineitä voi olla esimerkiksi erilaiset vuorovaikutusmallit, haastattelutekniikat, keskusteluanalyysit, dialogisuus tai ratkaisukeskeiset orientaatiot. Hyvä asiakaskokemus ei kuitenkaan toimi pelkästään välineitä käyttäen, vaan se vaatii myös inhimillisen, henkilökohtaisen sekä kokonaisvaltaisen sosiaalisen kokemuksen. (Pohjola 2010, 52.)

Työntekijöiden oman työnsä laatu on tarkkailun alla, sillä asiakkaan asema on muuttunut asiakastyössä samaten kuin toimintaympäristö. Palvelun laadun seurannassa korostuu työntekijöiden välinen yhteistyö eli moniammatillinen työyhteisö. Joustavuutta tarvitaan työyhteisössä, jotta palvelut ja niiden tuottajat pystyvät vastaamaan ulkoapäin tuleviin haasteisiin. (Outinen ym. 1994, 12.)

#### 4.3 Lastensuojelun laatusuositus

Sosiaalialan palvelujen järjestäjille on laadittu valtakunnalliset laatusuositukset. Niiden avulla pyritään pitämään palvelujen taso samana. Asiakkaiden tulee saada laadukasta ja tasalaatuaista palvelua. Lastensuojelun laatusuosituksen tarkoituksena on antaa tukea kunnille lastensuojelupalvelujen tuottamiseen, arviointiin, kehittämiseen sekä johtamiseen. Laatusuositus on suunnattu kuntien lisäksi lapsille, nuorille, vanhemmille sekä muille lastensuojelun toimijoille. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2014, 3.)

Lastensuojelun laatusuosituksen keskiössä on lapsi. Suosituksia on 27 ja ne jakautuvat neljään eri aihealueeseen: osallisuus lastensuojeluasiassa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita kehittäessä, lapsilähtöinen yhteinen palvelujärjestelmä ja eri



toimijoiden välinen yhteistyö, osaavat ammattilaiset, tehtävänjako ja työn tuki sekä moniulotteinen arviointi. Lastensuojelun laatusuosituksen taustalla on viisi eettistä periaatetta. Työntekijöiden tulee huomioida nämä työtä tehdessä. Periaatteet ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2014, 11.)

Laatusuosituksen lisäksi lastensuojelun hyvän laadun varmistamisessa ja oman toiminnan arvioinnissa toimivat apuna Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston ja aluehallintoviraston yhdessä laatimat valtakunnalliset valvontaohjelmat (Kunnalliset lastensuojelupalvelut, Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus) sekä Terveystieteiden ja Hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä Lastensuojelun käsikirja, joka on kaikille avoin verkkopalvelu, josta löytyvät ajantasaiset tiedot muun muassa lastensuojelulaista ja sen soveltamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2014, 9.)

## 5 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Jenni Haapala (2010) on tutkinut valvottuja ja tuettuja tapaamisia opinnäytetyössään (AMK) Valvottujen ja tuettujen tapaamisten toteutus Jyväskylässä ja Vaasassa – vertaileva tutkimus. Opinnäytetyössään hän vertaili Jyväskylän ja Vaasan toimintamalleja järjestettäessä tapaamisia sekä tutki aihetta lainsäädöllisten seikkojen kautta. Tutkimuksen aikaan tapaamisten järjestäminen ei ollut lakisääteistä toimintaa, joten tapaamisten järjestämisessä ja saatavuudessa oli paljon kuntakohtaisia eroja.

Tutkimukseen haastateltiin Jyväskylän lastenvalvojaa, Vaasan lastensuojelun johtajaa, Keski-Suomen ensi- ja turvakodin tapaamispaikkavastaavaa ja tapaamisia koordinoivaa sosiaalityöntekijää sekä Vaasan ensi- ja turvakodin toiminnanjohtajaa. Tutkimus oli kvalitatiivinen, ja haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina syksyn 2010 aikana. Tutkimustulokset osoittivat, että kaupunkien välillä oli suuria eroja tapaamisten toteuttamistavoissa ja tapaamisten määrissä. Ensi- ja turvakodin sekä lastenvalvojan yhteistyön saumattomuus takasi sen, että tapaamispalvelut olivat asiakkaan saatavilla lainsäädännön puutteesta huolimatta. (Haapala 2010, 2.)

Sanna Iisakki (2011) on tutkinut opinnäytetyössään (AMK) Millainen on hyvä tapaamispaikka?: Tapaajavanhempien ja lasten kokemuksia tapaamispaikka Poukaman tiloista ja ohjaajista tapaamispaikkaa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa otettiin huomioon tapaamispaikan fyysisten tilojen ominaisuudet sekä ohjaajien toiminta. Tutkimus toteutettiin asiakaskyselyllä, johon vastasivat sekä tapaajavanhemmat että lapset.

Tapaamispaikkaohjaajan näkökulmaa aiheeseen selvitettiin tapaamispaikkakoordinaattorin haastattelulla sekä tapaamisten havainnoinnilla. Tutkimustulosten perusteella tapaamispaikka Poukaman tiloihin ja ohjaajiin oltiin pääosin tyytyväisiä. Keittiön merkitys korostui sekä ohjaajan tuki niin aikuiselle kuin lapselle korostui tutkimustuloksissa. (Iisakki 2011, 27–28.)

Valvottuja ja tuettuja tapaamisia ovat myös pohtineet Joel Soiniitty ja Patricia Rautio (2014) opinnäytetyössään (AMK) Tapaamisten toteutuminen Korsotuvan tapaamispaikassa vanhemman näkökulmasta. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka tavoitteena oli selvittää miten tapaamiset ovat toteutuneet vanhemman mielestä ja miten lapsen osallisuus toteutuu tapaamisissa. Opinnäytetyö oli osana Korsotuvan tapaamispaikan ja sen toiminnan kehittämistä.

Tapaamiset olivat tutkimustulosten perusteella sujuneet pääasiassa onnistuneesti ja asiakkaat olivat tyytyväisiä Korsotuvan toimintaan. Opinnäytetyössä selvisi, että onnistuneisiin tapaamisiin vaikuttivat erityisesti henkilökunnan pysyvyys, myönteinen asenne ja ammattitaito, mutta myös vanhempien keskinäisillä suhteilla oli merkitystä tapaamisten onnistumiselle. (Soiniitty & Rautio 2014, 29.)

Päivi Haapa (2007) on tehnyt Pro gradu -työnsä Valvotusti tavattu - Valvottu tapaaminen lapsen kokemuksena. Tutkimuksen tavoitteena oli saada lapsena vanhempaansa valvotusti tavanneen kertojan kokemus. Tutkimuksessa haastateltiin teemahaastattelulla neljää vanhempaansa valvotusti tavanneita nuoria, joiden tapaamiset toteutettiin Ensi- ja turvakodin ylläpitämässä tapaamispaikoissa.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöni tarkoituksena on olla osa Porin tapaamispaikan kehittämistoimia. Tarkoituksena on saada asiakkaiden ääni kuulluksi ja kehittää palvelua heidän tarpeitaan vastaavaksi. Tutkimusongelmana on ”onnistuuko Porin Kaupungin tapaamispaikka toiminnan järjestelyissä asiakkaiden mielestä”. Tavoitteena on löytää tutkimuksen avulla vastaukset tutkimuskysymyksiin 1) minkälaisia kokemuksia asiakkailla on tapaamispaikan toiminnasta ja miten tyytyväisiä he ovat toiminnan järjestelyihin sekä 2) miten toimintaa voisi vielä kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

### 6.2 Aineisto ja aineistonkeruumenetelmät

Opinnäytetyössä käytin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista lähestymistapaa, sillä uskoin saavan tärkeää tietoa molempien metodien avulla. Käytän tutkimuksen tavoitteen eli asiakkaiden äänen esiin tuomisen toteuttamiseksi tutkimusmenetelmän pääpainona laadullista eli kvalitatiivista menetelmää, sillä asiakkailla on mahdollisuus kirjoittaa omin sanoin kokemuksiaan kyselylomakkeeseen. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän avulla pyrin saamaan määrällistä tietoa, jonka tilastoin ja kuvaan prosentuaalisesti tai numeraalisesti.

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Aineistonkeruumenetelmissä suositaan metodeja, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151–155.) Laadullisen tutkimuksen yleisim-

piä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 71).

Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tehdä päätelmiä tilastolliseen analysointiin perustuen, mm. tulosten kuvaamisella prosenttitaulukoiden avulla ja tulosten merkitsevyyden tilastollisella testauksella. Tutkimusmetodissa keskeistä on muodostaa muuttujat taulukkomuotoon ja saattaa aineisto tilastollisesti käsiteltävään muotoon. (Hirsjärvi ym. 2004, 133.)

Opinnäytetyön toteuttaminen lähtee liikkeelle suunnitelmasta. Suunnitelmassa pohditaan tutkimusongelmaa ja rajataan se mahdollisimman täsmälliseksi. Suunnitelmassa pohditaan myös, miten aineistoa lähdetään keräämään. (Hirsjärvi ym. 2004, 166.) Suunnitellessani tutkimuksen toteuttamista päätin rajata tutkimuksen kohdistuvan tapaajavanhempiin (mukaan lukien lähisukulaiset) ja käyttää kyselylomaketta aineistonkeruumenetelmänä. Ajatukseni oli saada kyselyn avulla mahdollisimman monen tapaajavanhemman ääni kuuluviin.

Kysely toteutettiin kontrolloituna kyselynä kesällä 2015. Kontrolloitu kysely tapahtui niin, että Porin tapaamispaikan valvojat jakoivat tapaamisen alettua kyselylomakkeen, johon tapaajat vastasivat tapaamisen aikana. Noudin kyselylomakkeen vastaukset elokuussa 2015 ja tarkastin, miten ne oli täytetty. Olin tavoitettavissa koko kyselyn ajan puhelimitse ja sähköpostitse, jos valvojille tai sosiaaliohjaajalle ilmaantuisi lomakkeeseen liittyviä kysymyksiä, mutta kysymyksiä ei tullut.

Kyselylomakkeen alussa oli esittely minusta sekä tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista (Liite 2). Tapaajavanhemmat täyttivät palautelomakkeen nimettömänä ja jättivät suljettuun laatikkoon. Kyselyyn saivat osallistua kaikki, sekä uudet että vanhat tapaamispaikan käyttäjät. Tarkoituksena oli saada tutkimukseen osallistumaan mahdollisimman paljon tapaajia, jotta saataisiin kattavaa tietoa tapaamispaikan toimivuudesta.

### 6.2.1 Kyselylomake ja kysely aineistonkeruumenetelmänä

Aineistonkeruumenetelmänä käytin kaksisivuista kyselylomaketta. Kyselylomakkeen laatimisessa otin huomioon valvojien ajatukset. Porin kaupungin tapaamispaikan valvojat ja sosiaaliohjaaja olivat pohtineet palaverissa ennen kyselylomakkeen laatimista, mitä tietoa he haluavat lomakkeen avulla saada esille. Keskustelun tapaamispaikan sosiaaliohjaajan kanssa, mitä heille oli palaverin aikana tullut mieleen kyselylomaketta ajatellen ja laadin kysymykset sen mukaisesti.

Kyselylomakkeen laatimisessa tärkeintä on selvyys. Pätevät tulokset vaativat kysymyksiä, jotka merkitsevät samaa kaikille vastaajille. Kysymyksiä voidaan muotoilla monella eri tavalla. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastauksista varten. Monivalintakysymyksissä tutkija on laatinut valmiit, numeroidut vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastian tai ympyröi lomakkeesta valmiin vastausvaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvassa kysymyksessä esitetään väittämä tai asia ja vastaaja valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä asiasta. (Hirsjärvi ym. 2004, 189.)

Käytin kyselylomakkeessa strukturoituja vastausvaihtoehtoja eli vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi annettuja ja avoimia kysymyksiä, jolloin lomakkeeseen vastaajat vastasivat samaan asiaan, mutta omin sanoin. Strukturoiduissa vastausvaihtoehdoissa vastaaja valitsi asteikosta 1-5 mielipidettään lähinnä olevan numeron. Numero yksi tarkoitti kysymyksessä kysytyn palvelun olevan huonoa ja numero viisi erittäin hyvää. Avoimien kysymysten avulla pyrin saamaan vastaajat täsmentämään ajatuksiaan. Kyselylomakkeen pääpaino oli avoimissa kysymyksissä ja valmiit vastausvaihtoehdot tukivat niitä tuoden samalla myös uutta tietoa esiin.

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleensä sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä ja voidaan kysyä myös monia asioita. Jos lomake on suunniteltu huolellisesti, aineisto voidaan nopeasti ja helposti analysoida esimerkiksi tietokoneella. Kyselytutkimuksen heikkouksina voidaan

pitää muun muassa sen pinnallisuutta, mahdottomuutta tietää vastaajien vakavuutta kysymyksiin vastatessa, vastausvaihtoehtojen onnistuneisuutta sekä mahdollista katoa kyselyä tehdessä. (Hirsjärvi ym. 2004, 184.)

### 6.3 Laadullisen aineiston analysointi

Lomakkeesta saadun tiedon käsittelin sekä laadulliseen tutkimusotteeseen liittyvää aineistolähtöistä sisällönanalyysia että määrälliseen tutkimusotteeseen liittyvää tilastointia käyttäen. Sisällönanalyysia voi pitää paitsi yksiselitteisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin tarkoitus on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkitaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–108.)

Aineiston analyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi, jossa alussa aineisto redusoidaan eli pelkistetään, sitten ryhmitellään ja lopuksi sen avulla luodaan teoreettisia käsitteitä. Pelkistämisen aineisto aukikirjoitetaan ja siitä karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tällöin aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään liiteroimalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaisut. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Aineiston ryhmittelyssä aineistosta löydetty alkuperäisilmaisut käydään tarkasti läpi, ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Luokittelun avulla aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään ylempiin käsitteisiin, kuten tutkittavan ilmiön ominaisuuksiin, piirteisiin tai käsityksiin. Ryhmittelyn jälkeen aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä (Taulukko 2.) Käsitteellistämisen edetään al-

kuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johdopäätöksiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–111.)

Taulukossa 2 kuvataan sisällönanalyysin avulla saatuja käsitteitä ja niistä muodostettuja ryhmiä. Asiakkaiden kommentteja ja vastauksia analysoidessa esiin nousi käsitteitä, joista muodostuvat analyysissä käytettävät alaluokat. Vastauksista olen nostanut esiin alaluokkien ja niistä muodostuvien yläluokkien avulla kolme pääaihetta: tapaamisen järjestelyn onnistuminen, tilojen ja aktiviteettien toimivuus sekä valvojan ja tapaajan vuorovaikutus. Asiakkaiden vastaukset on ryhmitelty pääaiheiden mukaisesti.

TAULUKKO 2. Käsitteet ja ryhmät

ALKUPERÄISILMAISUT	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
<i>"keskustelemalla on selvinnyt..", "ajat annettu todella hyvissä ajoin..", "joustavasti molemminpuolin..", "asiointi ja järjestely ovat aina onnistuneet hyvin.."</i>	Informaation kulku, asiakkaan kokemus, tapaamisen järjestäminen, asiakastytyväisyys	Tapaamisen järjestelyn onnistuminen
<i>"mukavat tilat..", "tilaa riittävästi..", "kodinomainen..", "hienoa, kun on keittiömahdollisuus..", "jotain ohjattua tekemistä voisi olla.."</i>	Tilat, aktiviteetit ja viihtyminen	Tilojen ja aktiviteettien toimivuus
<i>"aina silloin, kun olen kysynyt, asioihin vastattu hyvin..", "olen saanut tukea..", "ammattitaitoisia ja mukavia.."</i>	Yhteistyö, tuen saaminen, kuulluksi tuleminen	Valvojan ja tapaajan vuorovaikutus

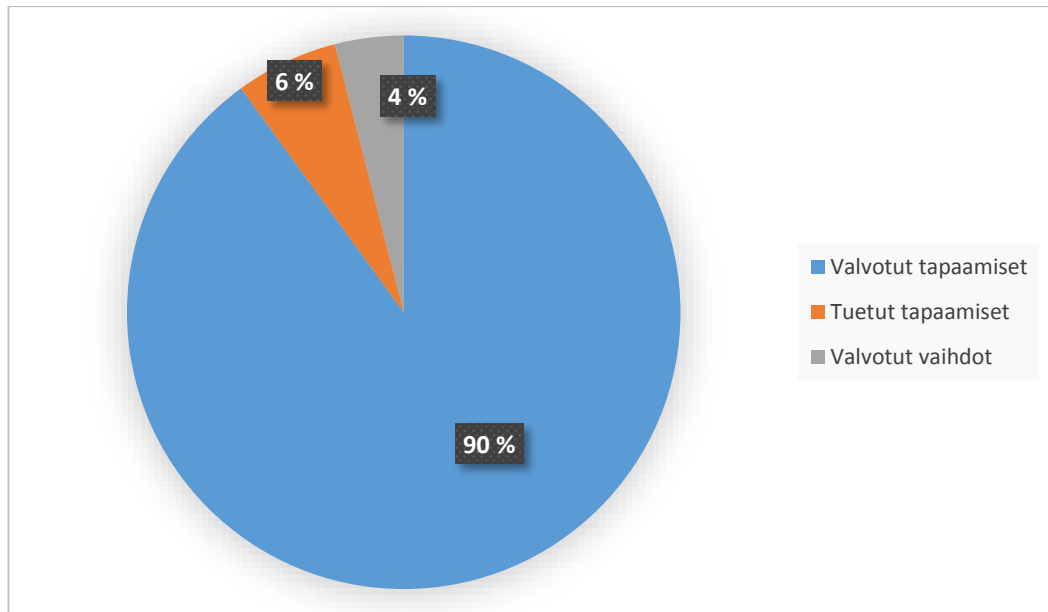


## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 Taustatiedot

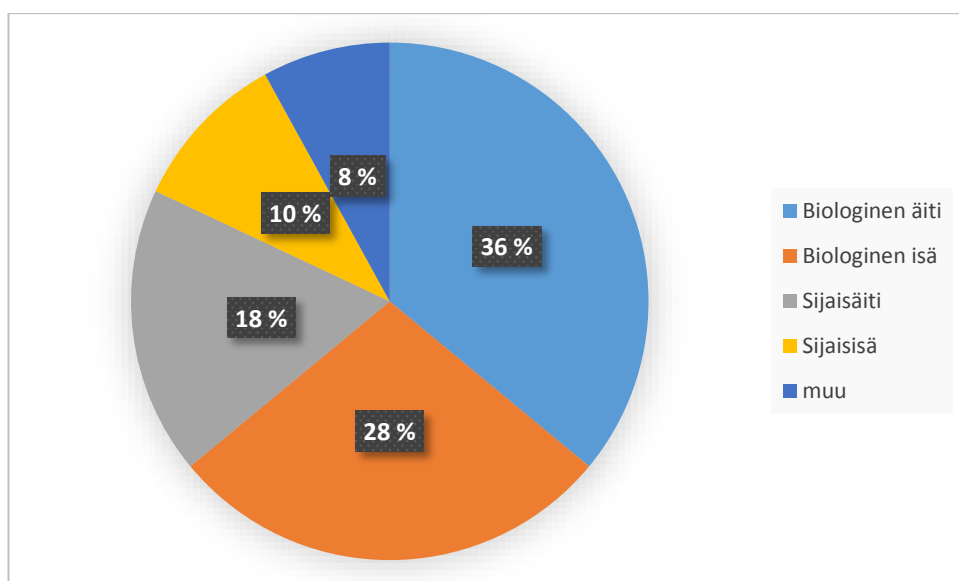
Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistui kesän 2015 aikana kaiken kaikkiaan 61 asiakasta. Kuitenkin opinnäytetyöhöni pystyin hyödyntämään 50 vastausta, sillä 11 vastausta oli puutteellisia, enkä olisi saanut niiden avulla opinnäytetyöhöni lisää tietoa. Tulosten analysoiminen lähti liikkeelle vastaavuuksien etsimisellä. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista ja asiakkaiden kirjoittamista kokemuksista nousi esille kolme tärkeää aihetta, joita käsitelen tutkimustuloksissa. Aiheet ovat tapaamisten järjestely, tilat ja aktiviteetit sekä yhteistyö ja vuorovaikutus valvojien kanssa.

Aluksi lähdin liikkeelle selvittämällä asiakkaiden taustatietoja, muun muassa minkä tyyppistä palvelua kyselyyn vastannut asiakas käyttää, kuinka kauan hän on palvelua käyttänyt ja mikä suhde hänellä on lapseen. Suurin osa (N.45) vastaajista osallistui valvottuihin tapaamisiin. Vastaajista kolme kävi tuetuissa ja kaksi valvotuissa vaihdoissa. Kaaviossa 1 esitetään kaikkien kyselyyn vastanneiden jakautuminen sen mukaan, minkä tyyppiseen tapaamiseen he ovat osallistuneet.



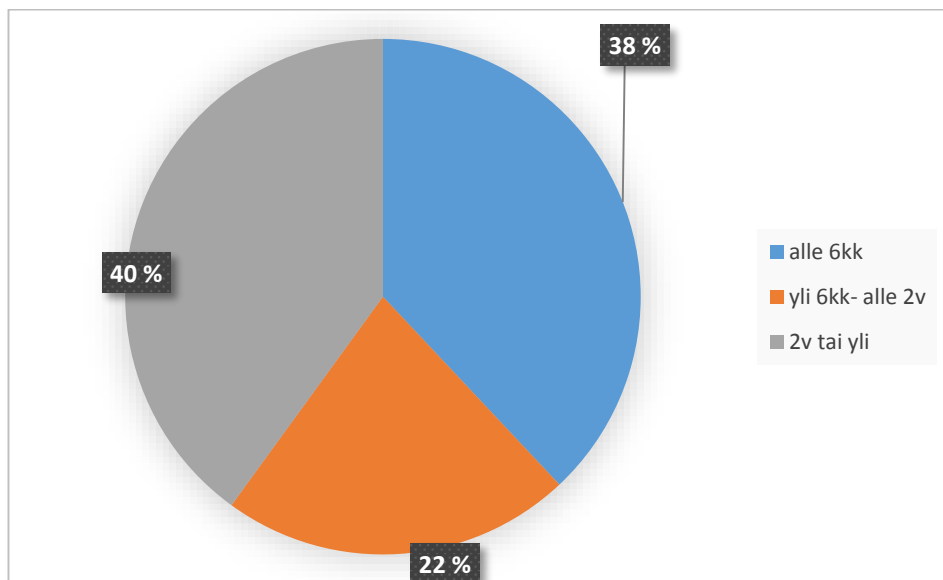
KAAVIO 1. Kyselyyn vastanneiden jakautuminen tapaamistyypeittäin

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden joukossa oli lapsen biologisia äitejä (N.18), biologisia isiä (N.14), sijaisäitejä (N.9) ja sijaisisiä (N.5). Kyselyyn vastasi myös neljä muuksi luokiteltua vastaajaa, eli esimerkiksi lapsen isovanhempia, kummeja tai muita lähisukulaisia. Kaaviossa 2 esitetään kaikkien kyselyyn osallistuneiden jakautuminen sen mukaan, mikä hänen suhteensa on tavattavaan lapseen.



KAAVIO 2. Vastaajan suhde tavattavaan lapseen

Halusin selvittää myös kuinka kauan kyselyyn vastaavat asiakkaat ovat olleet valvottujen tai tuettujen tapaamisten tai valvottujen vaihtojen asiakkuuden piirissä. Vastaajista 19 oli käyttänyt palvelua alle kuusi kuukautta. Yli kuusi kuukautta, mutta alle kaksi vuotta käyttäviä asiakkaita vastaajien joukossa oli 11. Kaksi tai yli kaksi vuotta palvelua käyttäneitä asiakkaita oli 20. Kaaviossa 3 kuvataan tapaamispaikkaa käyttäneiden asiakkaiden asiakkuuden kesto.

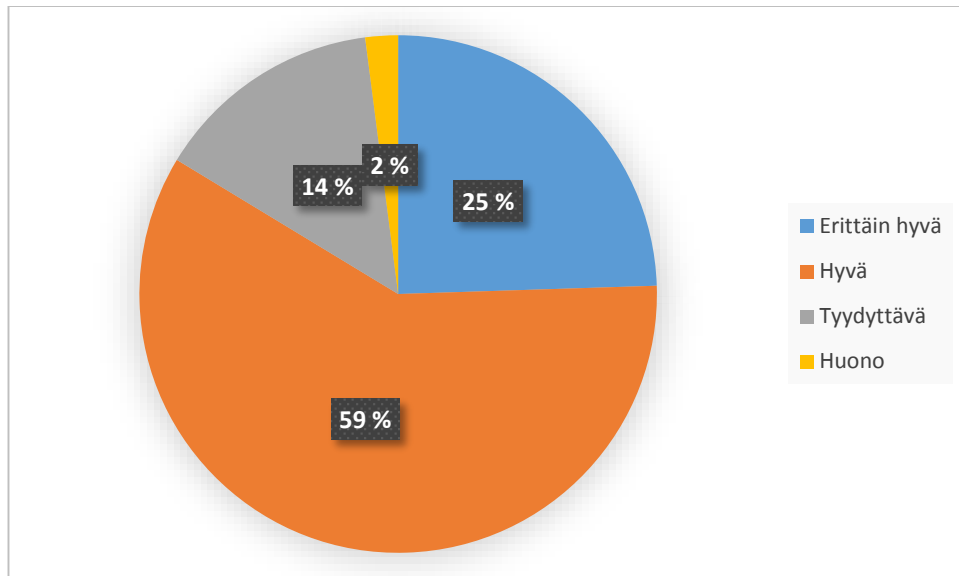


KAAVIO 3. Tapaamispaikkaa käyttäneiden asiakkaiden asiakkuuden kesto

### 7.1 Tapaamisen järjestelyn onnistuminen

Kyselyn alussa kysyin yleisarvioita Porin tapaamispaikan onnistumisesta toiminnan järjestelyssä. Suurin osa vastaajista koki Porin tapaamispaikan toiminnan järjestelyt toimivina. Neljäsosa vastaajista (N.12) oli sitä mieltä, että Porin tapaamispaikka onnistuu toiminnan järjestelyssä erittäin hyvin. Suurin osa vastaajista (N.29) piti tämän hetkisiä järjestelyjä hyvänä. Seitsemän vastaajaa piti järjestelyiden onnistumisesta tyydyttävänä. Vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, että nykyinen järjestely ei toimi. (Kaavio 4.)

Miltei kaikki pitivät tapaamisia hyödyllisenä palveluna. Perusteluna suuressa osassa vastauksia oli, että valvottujen ja tuettujen tapaamisten tai valvottujen vaihtojen avulla tapaja saa nähdä lastaan turvallisessa ympäristössä ja tämän vuoksi palvelu on tapajalle tarpeellinen.



KAAVIO 4. Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan kokemus riittävän tiedon saannista ennen tapaamisten alkua jakautui puoliksi tyytyväisten ja tyytymättömien välille. Noin puolet vastaajista koki saaneensa tarpeeksi tietoa palvelusta ja sen järjestämisestä ennen tapaamisten alkua. Toinen puolisko olisi kaivannut enemmän tietoa ja opastusta ennen tapaamisia. Tyytyväiset asiakkaat olivat sitä mieltä, että yhteistyö sosiaalitoimen ja tapaamispaikan välillä toimii hyvin ja asiakkaalle on selvitetty ennen tapaamisten alkua, miten kuuluu toimia. Asiakkaat kokivat, että järjestelyt ovat toimineen joustavasti asiakasta kuunnellen ja tapaamisajat on sovitettu asiakkaan perheen rytmiin. Asiakkaat antoivat kiitosta siitä, että tapaamisajat ovat tiedossa jo kauan ennen tulevien tapaamisten ajankohtaa.

*Välillä ollut hämminkiä, mutta keskustelemalla on selvinnyt*

*Ajat on annettu todella hyvissä ajoin, esim. kesäkuussa tietää jo joulukuun tapaamispäivän*

Tyytymättömät asiakkaat perustelivat vastaustaan sillä, että he kokivat tarvitsevansa enemmän tietoa ja ohjeistusta siitä miten ja missä tapaamiset järjestetään, miten tapaamisissa toimitaan ja mitä yleisiä sääntöjä tapaamisiin kuuluu. Asiakkaat perustelivat tyytymättömyyttään myös sillä, että sosiaalityöntekijöitä on vaikea tavoittaa ja yhteystietoja on vaikea löytää, mikä vaikuttaa yhteydenpitomahdollisuuteen. Tyytymättömät asiakkaat toivoivat yhteistyön lisäämistä sosiaalitoimen, tapaamispaikan, valvojien sekä tapaajien välillä.

*Sosiaalityöntekijää lähes mahdotonta tavoittaa, mutta kun tapaamiset saatu rullaamaan, niin hyvä niin*

Kyselyssä selvitin, oliko tapaaminen järjestetty asiakkaan mielestä kohtuullisella aikavälillä. Kysyin myös vastasiko tapaamisen pituus asiakkaan ja lapsen tarpeita. Hieman yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tapaaminen oli saatu järjestymään sopivan ajan päähän. Noin puolet vastaajista koki tapaamisen pituuden vastaavan tapaajan ja lapsen tarpeita. Hieman alle puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei tapaamista ole saatu järjestettyä kohtuullisella aikavälillä, ja he pitivät tapaamisen kestoa liian myös lyhyenä.

## 7.2 Tilojen ja aktiviteettien toimivuus

Kyselyn avulla selvitin, mitä mieltä asiakkaat ovat Porin tapaamispaikan tiloista ja mahdollisista aktiviteeteista tapaamisen aikana. Selvitin myös kokeeko asiakas, että lapsi viihtyy tapaamisessa. Suurin osa vastaajista piti Porin tapaamispaikan tiloja viihtyvinä ja toimivina. Tapaamispaikassa on riittävästi tilaa toteuttaa erilaisia aktiviteetteja. Suurin osa vastaajista toivoi kuitenkin ulkoilumahdollisuutta tai ulkoleikkipaikkaa tapaamispaikan yhteyteen. Positiivista palautetta Porin tapaamispaikka sai tilojen kodinomaisesta ilmeestä.

*Siisti paikka, kodinomainen ja mukava henkilökunta. Ainoa puute on se leikkipaikka pihalla.*

Vastaajista neljä koki tapaamispaikan tilat huonoina ja epäviihtyisinä. Tyytymättömyyttä tiloihin ja aktiviteetteihin liittyen herättivät rikkinäiset lelut ja pelit, hukassa olevat pelien osat ja kuivuneet tussit. Tapaajat toivoivat, että tapaamispaikassa otettaisiin paremmin huomioon vanhemmat lapset, sillä tällä hetkellä lelut ja pelit on suunnattu pääosin pienemmille lapsille.

*Lisää rahaa isolla kädellä niin, että pysyisi lelut, listat, mööpelit jne. kunnossa, kun paikka kuitenkin on lasten leikki ja temmellyspaikka, niin leluja menee rikki. Pattereita voisi vaihdella ja listoja naulailla paikoilleen.*

*Lisää esim. askartelutarvikkeita ym. vähän vanhempaa lasta huomioiden, isompien lasten (15v.) juttuja.*

Miltei kaikki vastaajista arvioivat lapsen viihtyvän tapaamisessa. Vastaajat perustelivat tätä muun muassa mahdollisuudella leipoa tai tehdä ruokaa tapaamispaikan tiloissa ja mahdollisuudella lähteä toteuttamaan valvottua tai tuettua tapaamista tapaamispaikan ulkopuolelle. Myös tapaamisen kulkua lapsen ehdoilla pidettiin oleellisena asiana lapsen viihtyvyyden kannalta.

*Toivoisin ehkä enemmän aktiviteettien lisäämistä tai osallistumista aktiviteettien keksimiseen.*

Muutama tapaaja toivoi ohjattua toimintaa osaksi tapaamisia. Ohjattua toimintaa toivottiin, jotta tapaaminen ei olisi niin teennäinen kuin se nyt osan vastaajien mielestä on. Osa tapaajista koki tapaamistilanteen luonnottomaksi, jota perusteltiin mm. valvojan läsnäololla fyysisesti, mutta henkisesti poissaolevana. Ohjatun tapaamisen avulla olisi mahdollista muodostaa vuorovaikutussuhde kaikkien tapaamisessa mukana olevien kanssa.

### 7.3 Valvojan ja tapaajan vuorovaikutus

Kyselyssä selvitin, miten tapaajat kokevat valvojan ammattitaidon, yhteistyön, tuen saamisen ja kuulluksi tulemisen. Suurin osa vastaajista piti valvojien ammattitaitoa ja ystävällisyyttä erittäin hyvänä. Tapaajat kokivat myös tulleet kuulluksi.

*He ovat läsnä lapsen tuonti ja hakuhetkellä sekä aktiivisesti mukana tapaamisen aikana.*

*Enemmän pelisilmää/joustavuutta omaisten kohtaamiseen.*

Osa vastaajista toivoi kuitenkin valvojilta enemmän tilannetajua, asiakkaan sanojen mukaan pelisilmää. Perusteluina olivat tilanteet, joissa tapaaja olisi kaivannut enemmän tukea valvojalta, kun toisen vanhemman kanssa tilanne oli kärjistynyt. Myös tilanteet, joissa vanhempi olisi kaivannut enemmän ohjattua tukea lapsen kanssa toimimiseen, nousivat kyselyssä esille.

*Neuvoja on tullut sekä apua tapaamisten järjestelyissä.*

Yhteistyö valvojien ja tapaajien välillä koettiin hyväksi. Tapaajien mielestä valvojille on helppo puhua ja heiltä saa neuvoa ja kannustusta vaikeissakin asioissa. Tapaajat painottivat myös uskallusta ottaa asioita esille valvojien kanssa. Suurin osa kyselyyn vastanneista koki voivansa luottaa valvojiin sekä tunti tulleen kuulluksi. Osa vastaajista kaipasi parempaa ohjeistusta Tapaamispaikan säännöistä.

*Ollaan juteltu tietyistä asioista ja helppo puhua, jos jokin asia mietityttää. Kannustavat sijaisäitinä toimimisessa. Kiitos.*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lastensuojelun laatusuosituksessa (Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2014) on määritelty, että kuntia tulisi tukea tuottamaan, kehittämään sekä arvioimaan lastensuojelun piiriin kuuluvia palveluja. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä kunnille tuli vastuu valvottujen ja tuettujen tapaamisten järjestämiseen. Opinnäytetyöni osui hyvään ajankohtaan, sillä asiakkaiden äänen tuominen esiin toimii olennaisena osana palvelun kehittämistä asiakkaiden tarpeita vastaavaan suuntaan.

Jenni Haapalan (2010, 31–33) opinnäytetyössä (AMK) Valvottujen ja tuettujen tapaamisten toteutus Jyväskylässä ja Vaasassa ilmenivät kuntien väliset erot tapaamisten järjestelyissä. Porissa valvotut ja tuetut tapaamiset ovat olleet kunnan vastuulla jo ennen sosiaalihuoltolain uudistusta, mutta uudistuksen myötä myös muille kunnille tulee vastuu järjestää tapaamiset. Kun yksi taho on päävastuussa tapaamisten järjestämisestä sekä sopivien tilojen hankkimisesta, myös tasalaatuisuus toiminnan järjestelyissä voi toteutua aiempaa paremmin. Toimintaa koskevat silloin samat kriteerit, laatusuositukset sekä yhtenevät palvelusuunnitelmat kunnasta riippumatta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista voi kaiken kaikkiaan päätellä, että Porin kaupungin tapaamispaikka on onnistunut toiminnan järjestelyissä asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla. Asiakkaat ovat tyytyväisiä toimintaan. Asiakkailla oli pääosin positiivisia kokemuksia toiminnan järjestelyistä, tapaamispaikan tiloista sekä yhteistyöstä valvojien ja sosiaalitoimen välillä. Kehitysehdotuksia asiakkaat antoivat lähinnä liittyen materiaaleihin, tapaamisessa järjestettäviin aktiviteetteihin sekä tiedonkulkuun.

Hyvään asiakaskokemukseen vaikutti asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa tapaamisten järjestämiseen, niiden toteuttamiseen sekä osallistumiseen. Asiakaslähtöinen palvelu on avainasemassa asiakastyytyväisyyden onnistumisessa, sillä siten asiakkaan tarpeet ja toiveet tulevat kuulluksi ja niitä pyritään toteuttamaan resurssien sallimissa määrissä (Pohjola 2010, 45).



Puolet vastaajista koki saaneensa liian vähän informaatiota tapaamisista ennen niiden alkua. Asiakkaat toivoivat, että ennen tapaamisia käytäisiin huolellisesti läpi tapaamiseen liittyvät asiat sekä opastettaisiin, miten tapaajan tulee toimia. Vaikka puolet asiakkaista koki tyytymättömyyttä informaation kulkuun, he olivat sitä mieltä, että kummaltakin osapuolelta, tapaamispaikalta ja tapaamisen järjestäjän sekä tapaajavanhemman puolelta, löytyy joustoa ja että ongelmista on selvitty puhumalla. Asiakaslähtöisyys näkyi siinä, että tapaamisaikoja voidaan räätälöidä perheen arkirytmiiin sopiviksi ja tulevat tapaamisajankohdat ovat tapaajavanhemman tiedossa ajoissa.

Asiakastyytyväisyys vaatii henkilökohtaisen, kokonaisvaltaisen ja sosiaalisen kokemuksen. Vuorovaikutuksen syntyminen tapaajan ja valvojan välille on tärkeässä osassa onnistunutta tapaamista. Asiakkaan tarpeista lähtevä palvelu sekä asiakkaiden toiveiden kuuleminen luovat asiakkaalle myönteisen kokemuksen sekä osallisuuden tunnetta.

Tapaamiset suunnitellaan lapsi- ja perhekohtaisesti, jolloin määritellään tapaamisen kesto, aktiviteetit, joita tapaamisen aikana voi tehdä sekä mikä on valvojan rooli tapaamisessa. Asiakkaan tarpeet voidaan huomioida tapaamisen suunnittelussa jo tapaamisen laatua määriteltäessä. Asiakkaan tilanteesta riippuen tapaaminen voi olla valvottu tai tuettu tai valvottu vaihto. Tapaamisen järjestelyissä asiakkaan tarpeita voidaan huomioida, kun tapaamisen kesto määritellään sekä pohditaan valvojan roolia tapaamisen aikana.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista suurin osa kävi valvotuissa tapaamisissa, jolloin valvojan rooli tapaamisessa on seurata tapaamisen kulkua sekä tukea tapaajavanhempaa sekä lasta luotettavan ja viihtyisän ilmapiirin luomisessa. Valvotussa tapaamisessa sosiaalitoimella on vaikutusvaltaa muun muassa aktiviteettien ja tapaamisen keston suunnittelussa.

Osa tapaajista toivoi valvojalta aktiivisempaa roolia tapaamisessa. Valvojan rooli riippuu tapaamisen laadusta, mutta sitä voisi myös määritellä tarkemmin asiakassuunnitelmassa vastaamaan paremmin asiakkaan toiveita ja tarpeita. Osa tapaajista toivoi ohjattua toimintaa tapaamiseen. Alkukartoituksessa ja tapaamisten alussa tapaamisen järjes-

täjä sekä valvoja voi keskustella tapaajan kanssa sekä kartoittaa hänen toiveensa, miten valvoja voisi osallistua tapaamisen kulkuun.

Lapsen etu on tärkeässä asemassa tapaamisen järjestelyssä. On tärkeää pyrkiä luomaan mahdollisimman luonnollinen tilanne tapaamisesta, jotta lapsi oppisi tuntemaan tapaajavanhempansa sekä luomaan luotettavan ja turvallisen suhteen häneen. Tapaamisten tavoitteena on tukea lapsen ja vanhemman välisen suhteen syntymistä sekä kehittää sitä. Valvojan tehtäviin kuuluu turvallisen ja luotettavan vuorovaikutussuhteen luominen sekä tukeminen. Porin tapaamispaikan asiakkaat kokivat voivansa luottaa valvojiin ja he uskoivat heidän ammattitaitoonsa. Tapaajat kokivat pystyvänsä puhumaan valvojien kanssa vaikeistakin asioista.

Sanna Iisakin (2010, 27–28) opinnäytetyössä Millainen on hyvä tapaamispaikka, nousi esille keittiön, ohjaajan ja lapsen sekä ohjaajan ja aikuisen välisen vuorovaikutuksen merkitys. Kyselyn avulla myös Porin tapaamispaikalla keittiön merkitystä korostettiin ja se koettiin tärkeäksi viihtyvyyden osatekijäksi. Myös vuorovaikutuksen sekä luottamussuhteen luomista tapaajan, valvojan sekä lapsen välillä pidettiin merkittävänä osana asiakastytyväisyyden onnistumisessa.

Tapaamispaikkatoiminnalle määritellyt laatuksiteerit, kuten miellyttävä ja turvallinen ympäristö, valvojan mahdollisuus seurata tilannetta, lapsen kehitystasoa vastaavat lelut, pelit ja toiminta, mahdollisuus ruoanlaittoon ja leipomiseen sekä kodinomainen ja arjen kanssakäymistä tukeva ilmapiiri, toteutuvat asiakkaiden mielestä Porin tapaamispaikalla. Osa asiakkaista toivoi kuitenkin, että vanhemmat lapset huomioitaisiin paremmin, sillä Tapaamispaikan lelut on suunnattu pääosin pienemmille lapsille.

Suurin osa tapaajista toivoi myös ulkoilumahdollisuutta. Etenkin kesällä tapaamispaikan tilat koettiin kuumiksi, jolloin ulkoilun avulla lapsi ja tapaajavanhempi pääsisivät raittiiseen ilmaan. Ulkoilumahdollisuuden lisäämistä toivottiin myös luonnollisemman tapaamistilanteen luomiseksi, sillä osa kyselyyn vastanneista koki tapaamistilanteen luonnottomaksi. Toiminnallisen tekemisen, kuten esimerkiksi ulkoilun avulla aikuiset ja lapsi

jakavat kokemuksia, oivalluksia ja tunteita. Toiminnan avulla lapsen ja aikuisen kohtaaminen muodostuu aidoksi tilanteeksi, jossa roolit on helpompi unohtaa. Yhteisen tekemisen myötä aikuisen ja lapsen on helpompi keskustella yhdessä jaetusta kokemuksesta sekä sanoittaa tunteet. (Sivukadun Avopalvelu Oy 2014.)

## 8.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistui 61 Porin tapaamispaikan asiakasta, joista 50 henkilön vastauksia hyödynsin opinnäytetyössäni. Määrä oli mielestäni sopiva tarpeellisen tiedon saamiseen, mutta esimerkiksi haastattelua hyödyntäen olisi voinut saada vieläkin tarkempaa ja perusteellisempaa tietoa asiakkaiden kokemuksesta sekä mahdollisista kehittämiskohteista.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksissa asiakkaat olivat vastanneet jokaiseen laati maani kysymykseen ja avointen kysymysten vastaukset vastasivat kysymystä, joten uskon kysymysten olleen selkeitä ja hyvin ymmärrettyjä. Asiakkaat antoivat rehellistä palautetta palvelun laadusta.

Vastauksia analysoidessani huomasin, että kyselyssä oli yksi huonosti muotoiltu kysymys (Liite 1. Kysymys 4.). Ulkoilumahdollisuuden viittaava kysymys oli muotoiltu liian johdattelevaksi. Jos kyselylomaketta olisi testattu ennen varsinaisen tutkimuksen aloitusta, kysymys olisi saattanut nousta esille silloin ja sitä olisi voinut muokata.

Tutkimus- ja kehittämistoiminnassa eettisyyden tarkoituksena on kunnioittaa ihmisiä, kohdella tasa-arvoisesti sekä kohdata ihmiset oikeudenmukaisesti. Tutkimusta toteuttaessani otin huomioon eettisyyden muun muassa informoimalla asiakkaita ennen tutkimukseen osallistumista opinnäytetyöni tarkoituksesta ja tavoitteista, pitämällä asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset nimettöminä sekä kunnioittamalla asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, jolloin he saivat itse päättää haluavatko vastata kyselyyn. Kyselyyn vastaaminen toimi kuitenkin asiakkaan eduksi, sillä hänen vastauksestaan ilmenevää

kehitysideaa tai muuta ajatusta voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11).

## LÄHTEET

- Ali-Keskikylä, Elina 2008. Lapsen tapaamisoikeus ja sen toteuttamisen ongelmakohtia. Pro gradu-tutkielma. Turku: Turun yliopisto
- Ensi- ja turvakotien liitto i.a. Tapaamispaikkatoiminta. Viitattu 23.2.2015  
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/tyomuodot/tapaamispaikkatoiminta/>
- Grönlund, Mikko; Jacons, Randy & Picard, Robert 2000. Asiakastyytyväisyyden osatekijät ja edellytykset. Yritystoiminnan tutkimus- ja koulutuskeskus. Turun kauppakorkeakoulu
- Haapa, Päivi 2007. Valvotusti tavattu - Valvottu tapaaminen lapsen kokemuksena. Pro gradu-tutkielma. Turku: Turun yliopisto. Viitattu 23.2.2015  
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78785/gradu02364.pdf?sequence=1>
- Haapala, Jenni 2010. Valvottujen ja tuettujen tapaamisten toteutus Jyväskylässä ja Vaasassa – vertaileva tutkimus - opinnäytetyö. Vaasan ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.3.2015  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23019/haapalahti\\_jenni.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23019/haapalahti_jenni.pdf?sequence=1)
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Iisakki, Sanna 2011. Millainen on hyvä tapaamispaikka?: Tapaajavanhempien ja lasten kokemuksia tapaamispaikka Poukaman tiloista ja ohjaajista - opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.3.2015  
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37142/Iisakkila\\_Sanna.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37142/Iisakkila_Sanna.pdf?sequence=1)
- Kalavainen, Susanna 2004. Valvotut tapaamiset lapsen turvana. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu n:o 33. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Kohti tutkivaa ammattitutkintoa 2010. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu
- Kuntaliitto 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki sekä lastensuojelulain ja muiden lakien muutokset. Viitattu 6.1.2015

<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/Yleiskirje-9-2015.aspx>

Kuntatyönantajat 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki. Viitattu 23.2.2015

<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/2015/Sivut/uusi-sosiaalihuoltolaki.aspx>

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 1983/361. Viitattu 3.12.2015

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

Maalari, Kirsimarja 2015. Sosiaalihoaja, Porin Tapaamispaikka. Pori.

Henkilökohtainen tiedonanto

Outinen, Maarit, Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas.

Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY

Pohjola, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen &

Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 11-74

.Sivukadun Avopalvelu Oy 2014. ”Aikuinen, älä puhu vaan touhua” – Toiminnallisuutta

kuntouttavana menetelmänä. Viitattu 13.2.2016.

<http://www.avopalvelu.fi/blogi/aikuinen-ala-puhu-vaan-touhua-toiminnallisuutta-kuntouttavana-menetelmana>

Soiniitty, Joel & Rautio, Patricia 2014. Tapaamisten toteutuminen Korsotuvan

tapaamispaikassa vanhemman näkökulmasta. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.5.2015

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82304/Rautio\\_Patricia\\_Soiniitty\\_Joel.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82304/Rautio_Patricia_Soiniitty_Joel.pdf?sequence=1)

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 Viitattu 9.12.2015

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 23.02.2015

<http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Viitattu

22.9.2015

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116166/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116166/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Lasten tuetut ja valvotut tapaamiset. Selvityksiä.

Helsinki.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Valvotut tapaamiset. Lastensuojelun käsikirja.

Viitattu 22.9.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lapsen-asema-erotilanteessa/valvotut-tapaamiset>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki. Tammi

## LITTEET



**LIITE 1. Kyselylomake****ASIAKASPALAUTE TAPAAMISISTA**

Olen \_\_\_ biologinen äiti  
 \_\_\_ biologinen isä  
 \_\_\_ sijaisäiti  
 \_\_\_ sijaisisä  
 \_\_\_ muu, ketä? \_\_\_\_\_

Käyn \_\_\_ valvotussa tapaamisessa  
 \_\_\_ tuetussa tapaamisessa  
 \_\_\_ valvotussa vaihdossa

1. Kuinka kauan olet käyttänyt Porin tapaamispaikan palveluja?

2. Ympyröi sopivin vaihtoehto (voit tarkentaa vastausta halutessasi)

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Huono	Tyydyttävä	Enosaa sanoa	Hyvä	Erittäin hyvä
Yleisarvio tapaa- misista	1	2	3	4	5
Saitko riittävästi ja selkeästi tietoa ennen tapaamisia?	1	2	3	4	5
Onko tapaamiset saatu järjestymään kohtuullisella aikavälillä?	1	2	3	4	5
Onko tapaamisajat istuneet hyvin sinun tai perheesi rytmiin	1	2	3	4	5
Ovatko tapaamiset sopivan pituisia?	1	2	3	4	5
Tilojen viih- tyvyys ja toimivuus? (leluja tarpeeksi yms.)	1	2	3	4	5

Tapaamisten vaikutus hyvän suhteen ylläpitämiseen (vanhempi-lapsi)	1	2	3	4	5
Viihtyikö lapsesi tapaamisissa?	1	2	3	4	5
Valvojan ammattitai- to ja ystävällisyys	1	2	3	4	5
Tulitko kuulluksi ja ymmärretyksi	1	2	3	4	5
Oliko palvelusta hyötyä sinulle	1	2	3	4	5

3. Jos olet varannut tapaamisajan sosiaalityöntekijän kautta, miten asiointi ja järjestely on onnistunut? (vastaa vain, jos olet varannut tapaamisen sosiaalityöntekijäsi kautta)

4. Pitäisikö tapaamispaikalla olla oma piha ulkoilua varten?

5. Oletko saanut valvojlta/ohjaajilta riittävästi tukea tapaamisissa? Missä asioissa olet tukea saanut?

Minkälaisissa tilanteissa toivoisit saavan ohjaajalta/valvojalta tukea enemmän?

6. Vapaa sana/ kehittämis ehdotuksia toimintaan ja tiloihin liittyen?

Kiitos vastauksista!

**LIITE 2: Esittelykirje**

HEI!

Olen sosionomiopiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöni koskien Porin tapaamispaikan asiakastyytyväisyyttä.

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää, miten te asiakkaat koette palvelun järjestämisen ja onnistumisen.

Toivoisin mahdollisimman monen vastaavan kyselyyn, sillä siten saamme kattavat tiedot, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelusta ja miten palvelua voisi kehittää. Palautteen avulla saamme tietoon palvelun nykyisen laadun ja sen kehittämistarpeet. Vastaamalla pääset vaikuttamaan palvelun laatuun tulevaisuudessa.

Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, joten henkilöllisyytesi ei tule ilmi opinnäytetyöprojektin missään vaiheessa. Täytetyt asiakaspalautelomakkeet säilytetään lukitussa laatikossa, jotta kukaan ei pääse niihin käsiksi. Palautelomakkeet käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, nimettömästi ja puolueettomasti.

**KIITOS VASTAUKSESTASI!**

Karolina Dziok