

Petteri Saarni

ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN LAATIMINEN LASTENKOTI VILLA KATAJAAN

Terveysten edistämisen koulutusohjelma

Ylempi AMK

2010

Asiakaspalautelomakkeen laatiminen Lastenkoti Villa Katajaan

Saarni, Petteri

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Terveyden edistämisen koulutusohjelma

Joulukuu 2010

Ohjaaja: Mäkinen, Arja

Sivumäärä:67

Liitteitä:6

Asiasanat: asiakaspalaute, lastensuojelu, sijaishuolto, asiakaspalautelomake

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda yksityistä sijaishuoltoa tarjoavalle Lastenkoti Villa Katajalle asiakaspalautelomake. Asiakaspalautelomakkeen laatimisen idea ja tarve lähti Villa Katajan toiveesta ja tarpeesta, koska heillä ei ollut vielä luotuna lomaketta, jonka avulla he voisivat kerätä asiakaspalautetta. Kyseessä on ISO- standardin saaneesta lastensuojelulaitoksesta. Standardointi edellyttää, että toiminnan laatua pitää tutkia ja kehittää, joten asiakaspalautteen saaminen on tärkeä osa toiminnan kehittämistä ja laadun valvontaa.

Opinnäytetyössä käytettiin kehittämismenetelmänä projektia. Projekti valittiin kehittämismenetelmäksi siitä syystä, että opinnäytetyössä oli selkeitä projektin piirteitä kuten esimerkiksi selkeä tavoite ja loppu. Opinnäytetyössä kerättiin aineisto lähettämällä kyselyt Villa Katajan asiakkaiden huoltajille ja tukiverkostoille sekä henkilökunnalle. Kyselyjen perusteella tehtiin yhteenveto millaisia kysymyksiä valmis asiakaspalautelomake tulisi sisältää. Näiden tulosten pohjalta luotiin lopullinen asiakaspalautelomake. Opinnäytetyön teorian perustana oli yleisiä ajatuksia lastensuojelusta, sijaishuollosta sekä laatuajattelusta sijaishuollossa. Erityisesti opinnäytetyössä keskitytään yksityisen lastensuojelun laatukäsityksiin.

Projektin tuotoksena luotiin asiakaspalautelomake, joka jää Lastenkoti Villa Katajan käyttöön. Heidän tehtävänä on jatkossa päättää missä muodossa he aikovat sitä käyttää. Mahdolliset muutokset ja päivitykset asiakaspalautelomakkeeseen jää Villa Katajan vastuulle. Asiakaspalautelomakkeen kysymykset luotiin Villa Katajan toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi mutta sen kysymykset ovat sellaisia, että mahdollisesti ne olisivat siirrettävissä mihin tahansa sijaishuoltoa tarjoavaan lastenkotiin.

Making of customer feedback form to foster care home Villa Kataja

Saarni, Petteri

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in health promotion

December 2010

Supervisor: Mäkinen, Arja

Number of pages:67

Appendices:6

Keywords: quality, customer feedback, substitute care, customer feedback form

The aim of these thesis was to create a Customer feedback form to private foster care home Villa Kataja. Idea and the need to Customer feedback form came from Villa Kataja's, because they did not have created form enabling they could collect Customer feedback. This children's home has received ISO-standard. Standardization requires that the quality of action has to investigate and develop, so getting customer feedback is an important part business development and quality control.

In this thesis was used project as a method of development. The project was selected improvent Method, because there was project concerned features in this thesis. Those features were a clear goal and a final. Thesis material was collected by sending questionnaires to Villa Kataja's customers' parents and workers. Surveys were made on the basis of a summary of the kinds of questions ready customer feedback should include. Based on these results established the final customer feedback form. The thesis was based on the theory of general thoughts on the protection of children, foster care and quality of thinking in foster care. In particular, the thesis focuses on private perceptions of child protection.

The input of the project, created Customer feedback form which remains Children's home Villa Kataja's use. Their task is to decide in which form they intend to use it. Possible changes and updates to customer feedback form will be Children's home Villa Kataja's responsibility. The questions of Customer feedback form were created wishes and needs of the Villa Kataja, but the issues are such that possibly they are transferable to any substitute care providing children's home.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA.....	4
2.1 Lastenkoti Villa Kataja toimintaympäristönä.....	4
2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	4
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	4
3.1 lastensuojelu sijaishuollossa.....	4
3.2 Laatuajattelu lastensuojelussa.....	5
3.3 Asiakaslähtöinen laatuajattelu.....	5
4 PROJEKTI KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ.....	6
4.1 Projektin tunnuspiirteitä.....	6
4.2 Projektin valmistelu.....	6
4.3 Projektin vaiheet.....	6
4.4 Projektin henkilöstö.....	7
5 PROJEKTIN TOTEUTUKSEN ETENEMINEN.....	7
5.1 Valmisteluvaihe.....	7
5.2 Projektin toiminnallinen vaihe.....	7
Kyselyn toteuttaminen.....	7
Huoltajien ja tukiverkoston näkemykset.....	8
Työntekijöiden näkemykset.....	8
Asiakaspalautelomakkeen laadinta.....	8
5.3 Projektin toteuttamisen arviointi.....	8
6 POHDINTA.....	10
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Laadullisuus on tullut yhtenä osana myös lastensuojelutyöhön. Laadullisuutta mitataan erilaisilla mittareilla mutta esimerkiksi lastensuojelulaitoksissa sitä ei voida mitata asiakkaiden määrällä. Jotta työ pysyy jatkossakin laadullisena lastensuojelulaitoksissa on sen tueksi laadittu asiakaspalautejärjestelmiä.

Asiakkailla tarkoitetaan myös lastensuojelun sijaishuollon palvelujen käyttäjien eli asiakkaiden omaisia ja yhteistyökumppaneita. Asiakkaiden palaute saadaan asiakaspalautteiden kautta. Asiakaspalautteella tarkoitetaan eri asiakasryhmiltä kerättyä tietoa, mielipiteitä sekä kannanottoja siitä mitä he odottavat ja tarvitsevat organisaatiolta. Sen avulla saadaan tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelun laadusta ja miten sitä vielä pitäisi kehittää. Asiakaspalautetta voidaan kerätä kyselylomakkeella, haastattelemalla tai ryhmäkeskustelujen avulla. Asiakaspalaute on osa asiakaspalautejärjestelmää. Sen avulla organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Kerätyn materiaalin avulla organisaatio pystyy paremmin hyödyntämään asiakkaiden tarpeet tulevaisuudessa. Oikein toteutettu asiakaspalaute antaa sijaishuollon järjestävälle organisaatiolle tiedon, että onko asiakkaan saama hoito vastannut hoidolle asetettuja odotuksia asiakkaan näkökulmasta. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 56.)

Sijaishuollon vaikutuksia on Suomessa tutkittu erittäin vähän. Tämä voi johtua osakseen siitä, että vaikutusten arvioiminen empiirisesti ja käsitteellisesti on erittäin vaikeaa. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet heidän elämässään eli mikä on sijaishuollon osuus ja mikä muut vaikuttavat tekijät (Pösö 2004, 204.) Tällaisten tutkimusten tekeminen olisi kuitenkin sijaishuollon kehittämisen kannalta erittäin tärkeää.

Vuonna 2007 uudistettu lastensuojelulaki edellyttää pykälässä 12, että sijaishuollon palvelun ostaja on vastuussa sijoituksen jälkeenkin asiakassuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä auttaa myös sijaishuollon järjestäjää raportoinnista palvelun ostajalle. (Pajukoski, Rentola & Uotinen 2009, 136.)

Opinnäytetyön aiheena oli laatia yksityiselle satakuntalaiselle lastensuojelulaitokselle Lastenkoti Villa Katajalle toimiva asiakaspalautekysely. Asiakaspalautekyselyn lähtökohtana opinnäytetyössäni ovat asiakkaat, vanhemmat ja sosiaaliset verkostot sekä heidän ajatuksensa millaisia asioita he pitävät tärkeänä.

Asiakaspalautelomake tulee kyseiseen yritykseen käyttöön, koska heillä ei vielä ole asiakaspalautelomaketta käytössä. Tämä opinnäytetyö lähtee siis työpaikan tarpeesta, joten asiakaspalautelomakkeen laatiminen ajankohtainen ja hyödyllinen. Alkuperäisen projektisuunnitelman muuttaminen oli välttämätöntä, koska huoltajille sekä tukiverkostoille lähetetyille kyselyille ei saatu kuin neljä vastausta palautettuna. Vain kahden Villa Katajan lapsen haastatteluun tuli kirjallinen lupa, joten haastattelujen käyttämisessä lopullisen palautelomakkeen luomisessa tuli luopua. Tämä pelkää jo sen takia, että uusien haastattelulupa-anomusten lähettäminen olisi viivyttänyt projektia merkittävästi.

Keskeisimmäksi aineistonkeruumenetelmäksi tulivat Villa Katajan lasten huoltajille ja tukiverkostoille lähetetty asiakaskysely, jonka avulla pyrittiin löytämään ne asiat, jotka ovat heille tärkeitä asiakaspalautteen antamisessa. Villa Katajan henkilökunnalle toteutettiin myös kysely, joka sisälsi samoja kysymyksiä kuin lasten huoltajille ja tukiverkostoille lähetetty kysely sisälsi. Näiden molempien vastausten analysoinnin ja Villa Katajan tarpeiden yhteen liittämisen myötä muodostettiin lopullinen asiakaspalautelomake. Opinnäytetyössä on käytetty siis näitä kahta termiä kysely ja asiakaspalautelomake, jotka tulisi erottaa toisistaan. Kyselyllä tarkoitetaan sen materiaalin keräämismenetelmää, jonka avulla lopullinen asiakaspalautelomake luotiin.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Lastenkoti Villa Kataja toimintaympäristönä

Lastenkoti Villa Kataja sijaitsee Satakunnassa pienessä Luvian kunnassa. Lastenkoti Villa Katajan toimitilat valmistuivat helmikuussa 2006. Asiakaspaiikkoja Villa Katajassa on kahdeksalle lapselle. Lastenkodin suunnitteluvaiheessa on jo paneuduttu toimitilojen kodinomaisuuteen, toimivuuteen, rauhalliseen sekä terveelliseen toimiympäristöön. Toimitilan suunnittelussa ja rakentamisessa on käytetty hyväksitodettua ja terveellistä rakennustapaa. Lasten huoneet ovat viihtyisiä, yleiset tilat toimivia ja valoisia. Villa Katajan piha on lähes hehtaarin kokoinen tarjoten kauniin ja monenlaiseen puuhaamiseen sopivan ympäristön. (Lastenkoti Villa Katajan internetsivut.)

Villa Katajan henkilökunta koostuu kahdeksasta kasvatustyönohjaajasta, joilla on sosiaali- tai terveystyöalan ammattikorkeakoulu tutkinto. Henkilökunnasta löytyy vahvaa osaamista lastensuojelutyöstä ja lasten/nuorten psykiatrisesta hoitotyöstä. Sairaanhoidajilla on lasten- ja nuortenpsykiatrisen hoitotyön osaamista. Sosionomeilta (AMK) löytyy työkokemusta lastensuojelutyöstä. Työyhteisö koostuu eri-ikäisistä naisista ja miehistä. Henkilökunnasta löytyy erikoisosaamista esimerkiksi musiikista, eri liikunnan muodoista, erätaidoista, kuvataiteista sekä kädentaidoista. (Lastenkoti Villa Katajan internetsivut.)

Lastenkoti Villa Katajan toiminta perustuu turvallisen ja kodinomaisen kasvuympäristön tarjoamiselle lapselle/nuorelle. Keskeistä lapsen kasvatukselle on selkeät ja turvalliset rajat, sekä arjen ennakoitavuus ja jatkuvuus. Villa Kataja tarjoaa lapsille välittävän, hoitavan ja virikkeellisen kodin. Lasta kasvatetaan yhteisöllisyyteen lapsen yksilöllisyyttä kunnioittaen. Lapsi opettelee yhdessä henkilökunnan kanssa selviämään hyvistä ja huonoista hetkistä tulevaisuuteen luottaen. Kasvatustyön tarkoituksena pyritään kasvattamaan nuorista vaikeuksista selviytyviä, elämää janoavia ja mahdollisuuksiinsa luottavia nuoria aikuisia. (Lastenkoti Villa Katajan internetsivut.)

Lastenkoti Villa Kataja tarjoamat palvelut ovat: lasten perushuolenpito ja kasvatus, intensiivihoidojakso, vierihoidoa, omaohjaaja järjestelmä, kirjalliset yhteenvedot, huoltosuunnitelmaneuvoittelut, hoito- ja kasvatussuunnitelmat sekä suunnitellut työmenetelmät. Lastenkoti Villa Katjan tarjoamat hoitotyölliset palvelut ovat muun muassa tulovaiheen terveystarkastukset, lääkehuolto, huumesuoloista huolehtiminen tarvittaessa sekä sairaanhoito ja psykiatrinen hoitotyö. Asiakkailta on mahdollisuus suorittaa peruskoulu Luvian kunnan tarjoamassa peruskoulussa, joka sijaitsee Villa Katajan lähituntumassa. Luvian kunta on panostanut erityistä tukea tarvitsevien oppilaiden opettamiseen. Peruskoulun jälkeen lapsilla on mahdollisuus siirtyä opiskelemaan lähikaupunkeihin. Villa Katajalla on myös mahdollisuus tarjota kotiopetusta, jolloin opettaja on paikanpäällä. (Lastenkoti Villa Katajan internetsivut.)

Yhteisöllisyyskasvatusta annetaan yhteisötuokioiden avulla, tapakasvatuksella ja tukemalla lasta arjessa selviytymiseen. Villa Katajassa on tarjolla toiminnallisia ryhmiä kuten kädentaidot, kotitalous, liikunta ja satu. Luvian kunnasta löytyvät myös monenlaisia liikunnallisia mahdollisuuksia. (Villa Katajan internetsivut.)

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on asiakkaiden, asiakkaiden huoltajien sekä lasten tukiverkoston avulla laatia yksityiseen lastensuojelulaitokseen asiakaspalautelomake. Lomakkeen laadinnassa otetaan huomioon myös lastensuojelulaitoksen tarpeet, koska heille tämä kyselylomake on tulossa käyttöön. Asiakaspalautekyselyn tulisi olla tarpeeksi suppea, että kyselyyn saataisiin vastauksia mutta kuitenkin sellainen, että siitä olisi hyötyä lastensuojelulaitokselle.

Villa Katajalla ei ole vielä olemassa asiakaspalautetta varten asiakaspalautelomaketta niin opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda heidän käyttöönsä varten toimiva asiakaspalautelomake. Asiakaspalautelomake on tärkeä työväline kun pyritään

kehittämään Villa Katajan toimintaa. Asiakspalautelomakkeen avulla Villa Kataja saa tietoa ja näkemyksiä miten asiakkaiden huoltajat ja tukiverkostot kokevat Villa Katajan palvelujen tarjonnan. Jotta lopullista asiakspalautelomaketta laadittaessa saataisiin jo asiakkaiden huoltajien ja tukiverkoston näkemyksiä, laadittiin heille kysely, jonka tarkoituksena oli saada selville heille tärkeitä näkemyksiä asiakspalautetta koskien. Asiakspalautteeseen haluttiin kyselyn avulla saada näkökulmia Villa Katajan asiakkaiden huoltajilta sekä muilta tukiverkostoilta, koska heille valmis asiakspalautelomake tullaan suuntaamaan. Heidän tarpeidensa ja mielipiteidensä kartoitus oli ehdottoman tärkeää. Villa Katajan näkökulmaa ja heidän tarpeitaan edusti kyselyn tekeminen myös henkilökunnalle. Varsinainen kyselylomake oli tarkoitus laatia näiden kahden eri tahon näkemysten perusteella.

Opinnäytetyön/ työelämän kehittämistehtävän tarkoitus on kartoittaa asiakspalautelomaketta varten asiakkaiden vanhempien ja tukiverkoston sekä Villa Katajan henkilökunnan mielipiteet lopullisen asiakspalautelomakkeen laadinnassa. Opinnäytetyön kehittämismenetelmänä käytetään projektia. Projektin lopullisena kehittämiskohteena on asiakspalautelomake, jonka avulla Villa Katajalla on mahdollisuus kehittää toimintaansa laadullisuutta parantaen. Koko opinnäytetyön kulusta ja prosessista tehdään itsearviointi.

3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

3.1 lastensuojelu sijaishuollossa

Lastensuojelu on osa sosiaalityötä, jossa pyritään auttamaan vaikeassa elämäntilanteessa olevaa lasta ja hänen perhettään. Tarkoituksena on löytää ratkaisu

hänen ongelmiinsa sekä antaa tukea lapsen kehittämisessä ja kasvamisessa tasapainoiseen elämään. Kasvua ohjaa julkisten palvelujen saaminen kuten neuvolapalvelut, päivähoido, koulut sekä elinolosuhteiden kehittäminen ja turvaaminen lapsen tarpeiden vaatimalla tasolla. Lastensuojelua koskevat oikeudelliset standardit perustuvat Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen tekemiin päätöksiin sekä vuoden 2000 periaatepäätökseen lapsen oikeuksista. Lastensuojelun tulee keskittyä seuraaviin rakenteellisiin tekijöihin: 1. perhehoidon saatavuuteen ja niiden kouluttamiseen 2. laitoshoidon yksiköiden kodinomaisuuteen 3. lasten psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten taitojen kehittämiseen 4. biologisen perheen kuntoutukseen. Lastensuojelussa on tarkoitus turvata lapsen oikeutta ruumiilliseen koskemattomuuteen, vapauteen liikkua, ilmaista itseään sekä tulla kuulluksi ja päättää omissa asioissaan. (Mikkola 2005, 61, 73-77.)

Sijaishuolto lastensuojelussa tarkoittaa lapsen asumisen järjestämistä kodin ulkopuolella. Tällöin on tehty interventio lapsen vanhempien valtaan päättää lapsen asumisesta. Tätä toimea kutsutaan huostaanotoksi. Huostaanotolla pyritään myös vaikuttamaan ja rajaamaan vanhempien huoltajuutta ja päätösvaltaa lapsen asioissa. Huostaanottoa jatketaan niin kauan kun se nähdään tarpeelliseksi kuitenkin enimmillään 18-vuoteen saakka. Huostaanotto on viimeinen toimi mikä voidaan lastensuojelussa ottaa käyttöön. Ensisijaisesti on tulisi perheen kanssa käyttää avohuollon tukitoimia ja viimeisenä vaihtoehtona avohuollon epäonnistuessa tulisi käyttää huostaanottoa (Ihalainen & Kettunen 2007, 88-89.)

Lastensuojelulaki määrittelee sijaishuollon niin, että se on lapsen kasvatuksen ja hoidon järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan toteuttaa perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla (Pösö 2005, 202.) Sijaishuollon järjestämiseksi pitää lapsen huostaanotto suorittaa sosiaalitoimen tai sosiaalilautakunnan toimesta. Koska kyseessä on toimi, joka vaikuttaa lapsen ja perheen elämään voimakkaasti niin sitä pohjustaa vahvasti juridinen puoli. Sijaishuollon toimia säätelevät vahvasti lait kuten esimerkiksi Lastensuojelulaki. Lastensuojelulain mukaan on lapsen huostaanotto täytettävä aina kolme eri kriteeriä, jotka ovat lapsen kasvuolosuhteitten ja kehityksen vakava vaarantuminen, avohuollon tukitoimet eivät ole tarkoituksenmukaisia sekä mahdollisia tai ne

osoittautuvat riittämättömiksi sekä sijoitus pois omasta kodista on lapsen edun mukainen. (Mahkonen 2007, 49-50; Rousu & Holma 2003, 17.)

Sijaishuollon tehtävänä on tukea sijoitetun lapsen arkea ja kasvua. Sijaishuolto järjestetään usein yhdessä lapsen kodin kanssa yhteistyössä tukien vanhemmuutta ja kasvatusta. Kodin ulkopuolelle voidaan sijoittaa lyhyeksi ajaksi myös lapsia, joita ei lasketa sijaishuollon piiriin vaan he ovat avohuollon tukitoimena sijoitettuja lapsia. Vuonna 2002 oli Suomessa sijoitettu kodin ulkopuolelle 14187 lasta, joista noin puolet oli sijoitettu lastensuojelulaitoksiin. Tarkoituksena on järjestää sijaishuoltoa jokaiselle lapselle, joka sitä tarvitsee. (Pösö 2005, 202-203, 206.)

Suomessa tapahtuvalla lastensuojelulla ja sijaishuollon sijoittamisella on pyritty siihen, että se on vain väliaikaista. Lastensuojeluinterventiolla pyritään kuitenkin ensisijaisesti siihen, että lapsi pystyisi palaamaan kotiinsa. Tämä on vaikuttanut siihen, että lapsella voi olla useitakin sijoituksia kun hän käy kokeilemassa pärjäämistä kotonaan. Niin sanottuja pysyväissijoituksia ei Suomessa tehdä esimerkiksi täysi-ikäisyyteen saakka vaikka käytännössä näin joskus tapahtuukin (Kärki 2009, 136.) Lastensuojelun tarkoituksena on löytää huostaanotetuille lapsille turvallinen ja pysyvä kasvuympäristö ja ihmissuhteet. Ihmissuhteita pyritään myös vanhempien lisäksi vahvistamaan lapselle tärkeiden tukiverkkojen kanssa. Lähtökohtana pidetään sitä, että mikäli lapsi voi asua kotona pyritään vanhemmuutta tukemalla välttää lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoa. Sijaishuollon järjestävillä toimijoilla on arjen tarjoamisen lisäksi yleensä joku erikoisosaaminen tai he ovat keskittyneet tietynlaisten nuorten kanssakäymiseen. Tämä helpottaa sijoituspaikan valinnassa, koska sijaishuollolla on kokemusta tietynlaisista lapsista. (Pösö 2005, 203-206.)

3.2 Laatuajattelu lastensuojelussa

Laadun kehittäminen ohjaa myös työntekoa lastensuojelutyössä. Asiakaspalaute on osaltaan laadun kehittämistä. Laadun kriteerit osoittavat sen mitä kuuluu hyvään sijaishuoltoon. Laadun kriteeristö on apuna toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä henkilöstön kehittämisessä. Laatuun kuuluu myös oman toiminnan jatkuva arvioiminen niin itse-, vertais-, ja ulkopuoliseltakin taholta. Tärkeää on myös toiminnan kirjaaminen. Laadun määrittelyllä on myös iso osa sijaishuollon kilpailutuksen kannalta. Laadun sertifiointi on laadittu organisaatioiden ohjaamista ja kehittämistä varten. Sertifikaatti on tietyn laadun tason ylittävä palvelu tai organisaatio. Tässä opinnäytetyössä se on lastensuojelun sijaishuoltoa tarjoava yksityinen yritys. Laadunhallintaan kuuluu ISO- standardisto, joka sisältävät suosituksia ja vaatimuksia tehokkaan laadunhallinnan kehittämistä varten. Laadunhallinnan järjestelmät tulevat sisältää yrityksen vastualueet ja valtuudet, palvelujen laatukriteerit, resurssien hallinta, käytössä olevat menetelmät sekä erilaisten palautteiden käsittely. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 49-51.)

Laatuajattelu on tullut lastensuojeluun liike-elämän myötä. 1990- luvulla laatuajattelu tuli osaksi lastensuojelua kun Suomessa annettiin sosiaali- ja terveystieteille kriteerit laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Stakes oli kehittämässä lastensuojelun laatua ja Lastensuojelun Keskusliitto kartoitti lastensuojelun sijaishuollon elementtejä. Edellä mainittujen toimijoiden ja läänien kanssa järjestettiin alueellisia laatukoulutuksia. Lastensuojelutyö on jatkuvasti kehittyvää, joten laatutyö pitää myös seurata aikaa ja kehittyä tarpeen mukaan. (Laaksonen 2005, 256.)

Laadullisuus on tullut yhtenä osana myös lastensuojelutyöhön. Laadullisuutta mitataan erilaisilla mittareilla mutta esimerkiksi lastensuojelulaitoksissa sitä ei voida mitata asiakkaiden määrällä. Jotta työ pysyy jatkossakin laadullisena lastensuojelulaitoksissa on sen tueksi laadittu asiakaspalautejärjestelmiä. Koska kyseessä on yksityinen lastensuojelulaitos on sen kilpailtava myös muiden lastensuojelulaitosten kanssa, joten sen on tarjottava laadullisesti hyvää palvelua.

Vuonna 2008 käyttöön uudistettu lastensuojelulaki edellyttää pykälässä 12, että sijaishuollon palvelun ostaja on vastuussa sijoituksen jälkeenkin asiakassuunnitelman toteuttamisesta ja seurannasta. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä auttaa myös sijaishuollon järjestäjää raportoinnissa palvelun ostajalle.

Asiakkailla tarkoitetaan myös lastensuojelun sijaishuollon palvelujen käyttäjien omaisia ja yhteistyökumppaneita. Asiakkaiden palaute saadaan asiakaspalautteiden kautta. Asiakaspalautteella tarkoitetaan eri asiakasryhmiltä kerättyä tietoa, mielipiteitä, kannanottoja siitä mitä he odottavat ja tarvitsevat organisaatiolta. Sen avulla saadaan tietää, mitä mieltä asiakkaat ovat palvelun laadusta ja miten sitä vielä pitäisi kehittää. Asiakaspalautetta voidaan kerätä kyselylomakkeella, haastattelemalla tai ryhmäkeskustelujen avulla. Asiakaspalaute on osa asiakaspalautejärjestelmää. Sen avulla organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Kerätyn materiaalin avulla organisaatio pystyy paremmin hyödyntämään asiakkaiden tarpeet tulevaisuudessa. Oikein toteutettu asiakaspalaute antaa sijaishuollon järjestävälle organisaatiolle tiedon, että onko asiakkaan saama hoito vastannut hoidolle asetettuja odotuksia asiakkaan näkökulmasta. (Lastensuojelun Keskusliitto 2004, 56.)

Suuren tarjonnan myötä kunnat ovat alkaneet kilpailuttaa sijaishuollon palveluja, jossa kriteereinä ovat muun muassa hinta ja laatu. Laadulla pyritään tarkoittamaan, että sijoitettu lapsi saa tarvitsemaansa palvelua, jota kartoitetaan vakiintuneella laadunvalvonnan järjestelmällä. Palvelun tuottajalla ei saa olla merkitystä vaan lapsen/ nuoren on saatava mahdollisimman laadukasta palvelua, oli palvelun tuottaja sitten julkinen tai yksityinen. Hyvän laadun takeena ovat: 1. asiakaslähtöisyys, 2.kirjattu toiminta-ajatus, 3.prosessien kuvaukset, 4. prosesseja tukevat rakenteet sekä 5. jatkuva arviointi. (Laaksonen 2005, 256-257.)

Kuntaliiton Lapsi- Arvi julkaisussa Tupu Holma ja Timo Tuurala määrittelevät lastensuojelun standardistoa ja laatua seuraavasti: Laatu on kykyä täyttää palvelulle asetetut vaatimukset ja odotukset. Lastensuojelupalvelulle on asetetut vaatimukset perustuvat lainsäädäntöön, määräyksiin, sopimukseen sekä erikseen asetetuille lapsen tai perheen tarpeisiin. Laatua määrittävät resurssien tarkoituksenmukaisuus, toiminnan suunnitelmallisuus ja tulosten tavoitteenmukaisuutta. Laadukas palvelu ja

asiakastyytyväisyys muodostuvat riittävien ja tarkoituksenmukaisten resurssien, järkevien rakenteitten, hyvän johtamisen sekä ohjauksen kautta. (Holma & Tuurala 2009, 24.)

Laatukriteeri on tunnusmerkki tai mittapuu, jonka avulla laatu voidaan todeta, arvioida sekä erotella huono tai hyvä laatu. Laatukriteeri on laadun määrittämisen perusteeksi valittu hyvä, luotettava ja mittava palvelun ominaisuus, jonka perusteella voidaan arvioida onko palvelu laadukasta. Sen avulla voidaan myös toimintaa ohjata haluttuun suuntaan. Lastensuojelun sijaishuollon hoitoyksikön laatukriteerinä voi olla esimerkiksi lapsen kohtelu, henkilöstön kasvatuskyky tai myönteinen suhtautuminen lapsen vanhempiin. Lastensuojelulaissa on asetettu normeja ja kriteereitä laadun riittävyydelle. Siinä on eroteltuna esimerkiksi riittävän henkilökunnan määrä, palvelun suunnitelmallisuus, asiakkaan kuulemista, lapsen etujen huomioimista sekä toiminnan dokumentoimista. Myös palvelujen hankkijat voivat asettaa sijaishuollolle kriteerejä, joiden perusteella he valitsevat mistä he palvelunsa haluavat ostaa. Näitä kriteerejä voivat olla henkilöstön koulutustaso, tilojen määrä ja raportoinnin saatavuus. (Holma & Tuurala 2009, 25.)

3.3 Asiakaslähtöinen laatuajattelu

Asiakaslähtöisyys on perusedellytys toimivaan työhön sijaishuollossa. Myös sijaishuoltoa tarjoavassa yrityksessä pitää olla selkeä ja toimiva toiminta-ajatus, jossa on kirjattuna toiminnan arvot ja tavoitteet. Prosessien kuvaukset pitää olla kirjattuna eli perustehtävän tekemiseen kuuluvat vaiheet ja sisältö. Prosessien tekemistä tukevat rakenteet kuten toimitilat, sijainti, henkilöstön määrä, koulutus ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa tulee olla kunnossa. Toimintaa tulee koko ajan arvioida työyhteisössä ja asiakkailta kerättävällä palautteella. Palautteen ja arvioinnin avulla päätetään sijaishuoltoa tarjoavan yksikön työskentelyn kehittämisestä. Lapsen etua ajateltaessa tulisi lapselle tarjota turvalliset ja pysyvät ihmissuhteet, jota kilpailutuksen lyhytjänteisyys ei aina tarjoa. Sijaishuollon on aina täytettävä laadun

perusvaatimukset. Sijaishuollon paikan valintakriteerit tulisivat olla riippumattomia palvelun tuottajasta. Sijaishuollon palveluja ei voi pelkästään ostaa kirjallisia dokumentteja lukemalla vaan tutustumalla palvelun tuottajiin, jonka avulla pystytään tutustumaan palveluntarjoajan toiminnan sisältöön ja saavutettuihin tuloksiin. (Känkäinen & Laaksonen 2006, 13-14, 18.)

Työntekijöillä pitää olla myös reflektiivinen ote omaan työhönsä, jolla he voivat kehittää työnsä laatua. Tähän kuuluu esimerkiksi oman työn perusteiden palauttaminen mieleen ja omien toimintatapojen tarkastelu ja kyseenalaistaminen. Laatutyö, laadun kehittäminen ja laatuajattelu ovat tulleet tärkeäksi osaksi myös lastensuojelutyötä ja sen tarkoituksena on työn tekemisen parantaminen. Lastensuojelun ja koko sosiaalityön perusta on asiakaslähtöisyys vaikka se ei aina tarkoita, että menetellään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakkaiden voimavarat ja tarpeiden kunnioittaminen on osaksi laadukasta asiakastyötä. Työn perusajatuksen selventäminen aika ajoin sekä työn prosessien toimivuuden tarkkailu ovat osa jatkuvaa arviointia. Toimivassa asiakaslähtöisessä työssä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyö on turvallista, luottamuksellista, myönteistä ja tavoitteellista. (Ihalainen & Kettunen 2007, 51-52.)

Lastensuojelun työprosesseissa on olennaisena osana alkuarviointi, tarpeiden arviointi sekä lapsilähtöinen ja perhekeskeinen työskentelytapa. Hoito-, kasvatus- ja kuntoutusmenetelmät ostetaan usein ostopalveluna, joten laatu- ja vaikuttavuus näkemys on otettava olennaisesti huomioon. Vaikutusten arvioinnissa voidaan ottaa tuloksista ulkomailta tai kokemuksista Suomesta. Arvioinnit ja tutkimukset, jotka ollaan tehty lastensuojelun onnistumisesta ja vaikuttavuudesta eivät aina ole totuuden mukaisia, koska ne on tehty lyhyellä aikavälillä. Kiinnostus lastensuojelutyön tutkimiseen on lisääntynyt Suomessa viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lastensuojelutyön hajanaisuus johtunee siitä, että tutkimusongelmat, metodit ja tiedonantajat vaihtelevat tutkimuksissa suuresti. Lastensuojelutyön sijaishuollon osalla on tutkittu asiakkaiden kokemuksia, joskin ne ovat olleet yleistä koontia asioista, eikä niinkään yksilöllisiä kokemuksia. (Pölkki 2004, 295-300.)

Tutkimus- ja arviointitieto voi auttaa asiakkaan kanssa tehtävää erilaisten ratkaisuvaihtoehtojen löytämistä. Vastuu päätöksestä on kuitenkin työntekijällä.

Lastensuojelun tutkimusten tuntemus, käyttö ja käynnistäminen eivät ole itsestäänselvyyksiä palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Lastensuojelusta on kuitenkin tietoa tilastoina, tutkimuksina, arviointina, selvityksinä sekä kokeilu- ja kehittämishankkeiden muodossa. (Pölkki 2004, 300- 301.)

Lapsen sijaishuollosta vastaavan laitoksen sekä lapsen huoltajien tulee tehdä mahdollisuuksien mukaan yhteistyötä. Tällä pyritään turvaamaan lapsen huollon jatkuvuus. Sujuva yhteistyö eri lastensuojelun toimijoiden ja huoltajien kanssa on erityisen tärkeää. Sijaishuollon lähtökohtana on järjestää lapselle sellainen huolenpito, joka vastaa hänen tarpeitaan. (Saastamoinen 2008, 109.)

Organisaatio voi kehittää palvelujaan ottamalla asiakkaat ja sidosryhmät mukaan palveluiden ja tuotteiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Kuuntelee asiakkaan antamaa palautetta tuotteista ja tarjotuista palveluista. Organisaatio jota tässä tapauksessa edustaa Lastenkoti Villa Kataja voi ottaa työn ja palveluiden laadun määrittämiseen mukaan asiakkaat ja sidosryhmät. Laatuodotusten konkretisoiminen tehdään yhdessä työyhteisön ja asiakkaan sekä sidosryhmien kanssa. Organisaatiossa tulisi tunnistaa ja ennakoida tulevia tarpeita ja muutoksia. Tätä voi toteuttaa käyttämällä alueellisia tutkimus ja ennakointitietoja. Organisaation tulisi huomioida myös lapsen sijoittavan osapuolen eli kuntien ja kaupunkien muuttuvat vaatimukset esimerkiksi sijaishuollon laadun suhteen. (Oosi & Virtanen 2005, 51.)

4 PROJEKTI KEHITTÄMISMENETELMÄNÄ

4.1 Projektin tunnuspiirteitä

Projekti tai toiselta nimeltään hanke on tehtäväkokonaisuus, jonka tavoitteet on selkeästi määritelty ja aikataulutettu. Projektin on oltava ainutkertainen, tavoitteiden taholta määritelty prosessi. Projektin läpiviemiseen tarvitaan toimiva projektisuunnitelma. Projektin toteutuksen tehokkuutta voidaan parantaa hyvällä organisoinnilla, työsuunnittelulla ja resurssien hallinnalla. Projektin tarkoituksena on luoda pitkäaikainen parannus organisaation toimintaan. (Silfverberg 2007, 21-22.)

Onnistuneen projektin läpisaattamiseen tarvitaan ryhmätoimintaa ja sitoutumista. Projektin on tarkoitus kehittää uusi asia tai toiminta, joka jää osaksi normaalia toimintaa. Projektin vahvuus on kohdentuminen erilaisten ongelmien ratkaisemiseen alueilla, jotka liittyvät johtamiseen, palveluihin, organisaatioihin ja niiden rakenteisiin, prosesseihin tai henkilöstöön. Projekti voi kestää muutamasta kuukaudesta useaan vuoteen. Projektit voivat olla pinnallisia tai perusteellisia. Projektit ovat syntyneet yritysmaailmassa mutta ne ovat juurtuneet myös osaksi sosiaali- ja terveystalouden laadun parantamista. Projektit toimivat muutoksen välineenä, jossa on kyse uuden idean tai ajattelu- ja toimintatavan omaksumisesta. Projektit tuottavat uusia toimintakäytäntöjä palvelusektoreihin sekä organisaatioihin. Projektilla tavoitellaan joustavuutta ja kykyä huomioida asiakkaiden tarpeet entistä paremmin. Projekti ei saa haitata perustyön tekemistä. (Paasivaara, Suhonen & Nikkilä 2008, 7-14.)

Idea projektista johtuu yleensä siitä, että tämän hetkinen tilanne ei vastaa toivottua tilannetta. Projektit alkavat yleensä siitä, että ongelmaan on alustava ratkaisu. Joissakin projekteissa todetaan, että ongelma on ja siihen pitää löytää ratkaisu. Ratkaisu voi olla visio tulevasta. (Karlsson & Marttala 2001, 14-16.) Tämän

opinnäytetyön ongelma sekä idea on asiakaspalautelomake, jollaista Villa Katajassa ei vielä ole olemassa. Idean syntyminen ei vielä tee asiasta projektia vaan sen kirjoittaminen projektisuunnitelmaksi. Suunnitelman perusteella idea joko hylätään tai päätetään aloittaa. Tässä opinnäytetyössä idea lähti Villa Katajan tarpeesta asiakaspalautelomakkeeseen. Hyvästä ideasta syntyy hyvä projekti.

Projektin tulisi olla hyödyllinen ja sen tulisi tähdätä johonkin mielekkääseen päämäärään. Tämä edellyttää kunnollista esityötä. Opinnäytetyön aihe lähtee kohdeorganisaation omasta toiveesta, joten tälle työlle on olemassa Villa Katajassa tarve. Tämän opinnäytetyön eli projektin parannuksen kohde on asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja parantaminen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta. Projektin valmistelu alkaa kunnollisella projektisuunnitelman laadinnalla. Projektia suunniteltaessa pitää rajata olennaiset projektiin kuuluvat asiat sekä ne asiat, jotka eivät kuulu projektiin. Hyvällä projektilla pitää olla myös visio siitä mitä projektilla halutaan saavuttaa. Vision tarkoituksena on luoda koko pohja koko projektin tarpeellisuudelle. Projektin toteuttamiselle vaaditaan taustaselvitykset. (Rissanen 2002, 25-60.) Tässä projektissa taustaselvitykset tehdään asiakkaiden ja heidän huoltajiensa sekä tukiverkostojen tarpeiden selvittäminen haastatteluin ja kyselyjen avulla. Tutustuminen organisaatioon ja sen toimitapoihin on tärkeä osa projektin taustaselvitystä. Projektisuunnitelman tekemiseen tarvitaan ideointia, visiointia taustaselvityksiä sekä tavoitteiden määrittämistä. Projektisuunnitelman laajuus ja tarkkuus ovat verrannollisia itse projektin laajuuteen. Projektisuunnitelmalla on tarkoitus määrittää työsuunnitelmat, budjetit, riskiarviot ja laadudokumentit. Projektisuunnitelman on oltava tarpeeksi joustava, jotta se voi elää mahdolliset muutokset projektin aikana (Kettunen 2003, 15-16.)

Projektin idean synnyttyä laaditaan projektisuunnitelma, johon kirjataan projektin taustat, mikä on se ongelma mihin ratkaisua haetaan, mitä halutaan projektilla saavuttaa, projektin rajaukset, aikataulu, projektiin varattavat henkilöstö ja voimavarat, yhteistyökumppanit sekä toimeksiantaja. Suunnitelma ei saa olla liian rajattu, jotta projektin ongelman selvittämiseen saadaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Kun projektille on luotu suunnitelma, niin tutustutaan itse projektin ongelmaan ja projektiympäristöön. (Karlsson & Marttala 2001, 16-18.) Käsitykseen pääsemiseksi Villa Katajan toiminnasta aloitettiin tutustuminen heidän

toimintaansa Villa Katajan internetsivujen avulla, käymällä itse kohdeorganisaatiossa sekä haastattelemalla Villa katajan yhteyshenkilöjä. Seuraavaksi vuorossa oli toteutustavan valinta, jossa valittiin haastattelut ja kirjalliset kyselyt varsinaisen opinnäytetyön tutkimusaineiston saamiseksi. Lisäksi tutkimusaineisto koostuu Villa Katajan tarpeesta heillä tarpeellisten asioiden esiin tuottamiseksi.

Varsinainen toiminnallinen vaihe käsittää tässä projektissa haastattelujen ja kirjallisten kyselyjen laatimisen, toteutuksen, aineiston purkamisen, asiakaspalautelomakkeen laatimisen, esitestauksen sekä valmiin asiakaspalautelomakkeen laatimisen. Projektiin kuuluu mukana myös sen valmistumisen seuranta. (Karlsson & Marttala 2001, 18.) Seuranta tässä projektissa toteutettiin tietyin väliajoin toteutetulla yhteydenpidolla Villa Katajaan. Opinnäytetyön ja projektin toteuttajan tehtäviin kuuluu raportoida säännöllisin väliajoin miten projekti etenee. Seurannan tarkoituksena on, että projektisuunnitelmaa voidaan muuttaa, mikäli kesken projektin nähdään siihen tarvetta. Projektin toiminnallisen vaiheen päätyttyä luovutetaan projektin lopputulos eli asiakaspalautelomake Villa Katajan käyttöön. Päätöksen asiakaspalautelomakkeen käyttämisestä ja toteuttamisesta jää projektin toimeksiantajalle eli Villa Katajalle.

Projektin päättäminen on tärkeä osa projektia. Tämän projektin päättyessä pitäisi olla asiakaspalautelomake valmiina ja esitestaukset suoritettuina. Projekti voidaan päättää päätöskokouksessa. Projektipäällikön vastuulla on, että projektin päättyessä saavutettu haluttu tulos. Projektin lopputulos otetaan käyttöön projektin päättyessä. Projektin päättyessä on siitä tehtävä kirjallinen dokumentointi, joka tässä tapauksessa on opinnäytetyön lopullinen versio. Projektin päättämiseen kuuluu myös siitä tiedottaminen projektiin osallistujille. Valmiin projektin tulisi sulautua käytäntöön projektin loppuessa. (Paasivaara, Suhonen & Nikkilä 2008, 136-139.)

Hyvään projektisuunnitelmaan kuuluu projektin arvioinnin kuvaaminen. Arviointiin saattaa myös kuulua säännöllisiä seurantakokouksia sekä ulkopuolisia väliarviointeja sekä loppuarviointi. Projektisuunnitelmasta tulisi käydä esille arviointien tekijät ajankohdat. (Silfverberg 1999, 51.) Projektiin kuuluu myös arviointi- ja seurantajärjestelmä. Sen avulla voidaan arvioida projektin etenemistä ja tavoitteiden saavuttamista. Seuranta ja arviointi voi joskus johtaa projektin alkuperäisten

tavoitteiden ja toimintamallien muuttamiseen. Tämä edellyttää kohderyhmän osallistumista arviointiin ja seurantaan. Seurannan käytännön työkaluna toimii raportointi. Projektin lopussa suoritetaan loppuarviointi, jossa arvioidaan projektin tavoitteiden toteutumista ja projektin vaikutuksia. Vaikutuksia voivat olla ne joita on kirjattu projektisuunnitelmaan tai tahattomia vaikutuksia (Silfverberg 1999, 13.)

4.2 Projektin valmistelu

Projektin tulisi olla oppiva prosessi. Projektissa ei ole tarkoituksena suunnitelman orjallinen noudattaminen vaan suunnitelmia on muutettava jos projektin aikana huomataan, etteivät alkuperäiset suunnitelmat johda kestäväan toteutumiseen. Projektin yleisin epäonnistumisen syy on ollut se, että projektisuunnitelmaa on noudatettu liian orjallisesti. Joskus toimintaympäristö voi muuttua niin paljon projektin edetessä, että alkuperäinen suunnitelma ei enää ole mahdollinen. Projektin saaminen oppivaksi on erottaa selkeästi suunnittelu ja toteutus toisistaan projektisykli toimintamallin avulla. Projektisykli-mallin takaa löytyy kaksi ajatusta. Suunnittelu tulisi jakaa kolmeen tasoon: esisuunnitteluun, projektisuunnitelman laadintaan sekä kuukausittaiseen/vuosittaiseen työsuunnitteluun. Tarkoituksena on, että suunnittelun kautta projektista tulee joustava ja oppiva prosessi. Suunnitelmat tarkentuvat ja muuttuvat koko toteutuksen ajan. Projektissa projektisuunnitelma on tärkeä strateginen johtamistyökalu. Sen tarkoituksena on määrittää tavoitteet, organisointi, toimintamalli, tärkeimmät tuotokset sekä luoda karkea työsuunnitelma (Silfverberg 1999, 12.)

Työsuunnittelusta saadaan oppiva prosessi niin, että hankkeen seuranta ja arviointi liitetään osaksi työsuunnittelua. Arviointiin ja seurantaan tarvitaan työkalut kuten selkeät tavoitteet ja mittarit sekä seurantajärjestelmä. Suunnittelu tulee käynnistää tarkalla esisuunnittelulla, jossa päätetään jo projektin rajauksesta. Esisuunnitteluun kuuluu taustaselvitykset ja rajaukset. Rajausten suunnittelussa voidaan käyttää SWOT- analyysiä. Esisuunnittelun ja projektisuunnitelma tulisi olla tarkoin rajattu, jotta pystytään päättämään ajoissa pystytäänkö projekti edes viemään läpi vai luovutaanko siitä esisuunnittelun jälkeen. Näin ei tarvitse päätyä

projektisuunnitelmaan ja huomata tässä vaiheessa, ettei projektia pystytä toteuttamaan. Tällöin keskeisimmiksi kysymyksiksi nousee projektille todellista tarvetta ja perustetta. Varsinaisessa projektisuunnitelmassa määritellään sen tavoitteet ja sisältö. Projektisuunnitelmaan kuuluu taustaselvitykset, talousanalyysit, organisaatio tarkastelu sekä sosiaalisten ja ympäristöllisten vaikutusten selvittäminen. Sen toteuttaminen ja tarkastelu pitää yleensä tehdä projekti organisaatiossa. Projektisuunnitelmasta kannattaa laatia etukäteisarviointi, jossa kriittisesti tarkastellaan sen toimivuutta. Etukäteisarviota tehdessä olisi hyvä saada palautetta projektiin osallistuvilta tärkeimmiltä yhteistyötoimijoilta (Silfverberg 1999, 12.)

4.3 Projektin vaiheet

Opinnäytetyön prosessi lähti aluksi liikkeelle valmisteluvaiheesta, jossa ensimmäisenä projektin liikkeelle panevana tekijänä toimi tarpeen tunnistaminen. Opinnäytetyön projektin tarve oli laatia asiakaspalautelomake. Tarpeen tunnistamisen jälkeen oli vuorossa projektisuunnitelma, jossa määritettiin projektin pääasiallinen tehtävä, aikatauluja, onnistumisen uhkia sekä hieman taustaa miten projekti tullaan toteuttamaan. Valmisteluvaiheeseen kuului myös tutustuminen projektin kohde organisaatioon eli Villa Katajaan sekä teoriaan, miten asiakaspalautelomake tulisi luoda.

Valmisteluvaiheen jälkeen tuli varsinaisen projektin toiminnallinen vaihe. Toiminnalliseen vaiheeseen kuuluivat kyselyjen laatiminen ja lähettäminen Villa Katajan asiakkaiden huoltajille ja tukiverkostoille sekä henkilökunnalle. Kyselyjen palautuessa takaisin tuli laatia varsinaisen asiakaspalautelomake, joka esitettiin. Kolmantena vaiheena opinnäytetyössä oli projektin päättäminen ja itsearviointi. Opinnäytetyö toimii itsearviointina projektille ja sen lopullisena tuotteena on valmis asiakaspalautelomake, joka luovutetaan Villa Katajalle.

1. Valmisteluvaihe

- Tarpeen tunnistaminen

Tarpeen tunnistaminen lähti Villa Katajan tarpeesta saada asiakaspalautelomake.

- Projektisuunnitelma

Kun tarve oli tunnistettu niin sen pohjalta laadittiin projektisuunnitelma.

- Tutustuminen projektiongelmaan ja Villa Katajaan toimintaympäristönä

Tähän vaiheeseen kuului tutustuminen teoriaan ja sen perusteella suunnitelma miten asiakaspalautelomake tehdään. Tähän vaiheeseen kuului myös tutustuminen Villa Katajaan ja sen toimintoihin.

2. Toiminnallinen vaihe eli projektin toteuttaminen

Toiminnalliseen vaiheeseen kuului kyselyjen tekeminen ja lähettäminen asiakkaiden huoltajille ja tukiverkostoille sekä työntekijöille. Kyselyjen perusteella asiakaspalautelomakkeen laadinta ja esitestaukset.

3. projektin päättäminen ja projektin arviointi

Projektin loppuraporttina toimii valmis opinnäytetyö. Projektin arviointi on itsearviointia, jossa on arvioitu projektin onnistumista sekä toteutusta. Arvioinnissa ei ole tarkoitus tutkia miten valmis asiakaspalautelomake toimii käytännössä.

4. Valmis asiakaspalautelomake

Valmis asiakaspalautelomake on luovutettu Villa Katajan käyttöön

KUVIO 1, Opinnäytetyön projektin vaiheet

4.4 Projektin henkilöstö

Projektiorganisaatiossa on jokaisella jäsenellä rooli ja tehtävä projektissa. Jäsenten roolit ja tehtävät ovat suhteessa toisiinsa. Tilaajalla projektissa tarkoitetaan joka vastaa projektin puitesuunnitelmasta. Tilaaja määrittää aikarajat ja voimavarat,

päättää projektin päämäärän ja suunnan, valitsee projektin omistajan, projektipäällikön ja ohjausryhmän jäsenet sekä määrittelee projektin omistajan ja projektipäällikön valtuudet. Tässä tilaajana on Villa Kataja vaikka edellä mainittuja tilaajan ominaisuuksia se ei juurikaan toteuta tässä nimenomaisessa projektissa. Tilaajan vastuuhenkilönä on kasvatustyönjohtaja Villa Katajasta. Tässä tapauksessa tilaaja on myös toimeksiantaja.

Kasvatustyönjohtaja on myös projektin omistaja, koska kyseessä on pienehkö projekti. Projektin omistajan tehtäviin kuuluu projektin toteuttamisen tarvittavien voimavarojen luominen, projektin markkinoiminen ja puolustaminen sekä sisäisesti että ulkoisesti, projektipäällikön ja ohjausryhmän kanssa yhteistuumin tehtävä projektiin osallistuvien henkilöiden valinta, asiakkaiden vaatimusten ja toiveiden kuunteleminen. Projektipäällikön tehtäviin kuuluu raporttien seuraaminen ja palautteen antaminen sekä antaa neuvojen ja tuen antaminen. Projektipäällikön tehtäviin kuuluu projektin valvominen ja toteutuksen vastuu. Projektipäällikön toimiin kuuluu vastuu siitä, että projekti valmistuu ajallaan ja sellaisessa muodossa kuin se on projektisuunnitelmassa kirjattuna. Projektipäällikkönä toimii tässä projektissa opinnäytetyön laatia (Karlsson & Marttala 2001, 76-86.)

5 PROJEKTIN TOTEUTUKSEN ETENEMINEN

5.1 Valmisteluvaihe

Projektin valmistelu lähti ensimmäisestä yhteydenotosta Villa Katajaan. Ajatus opinnäytetyön laatimiseen juuri Villa Katajaan lähti siitä ajatuksesta, että halusin löytää yhteistyökumppanin opinnäytetyön tekemiseen lastensuojelun parissa toimivasta tahosta. Tällöin voisin käyttää hyväkseni sitä kokemusta, jota olen saanut toimiessani lastensuojelun työn parissa. Villa Kataja tuntui kiinnostavalta kohteelta, koska heille oli myönnetty sertifikaatti ensimmäisenä yksityisenä lastensuojelua toteuttavana laitoksena Satakunnassa. Villa Katajassa oltiin heti kiinnostuneita yhteistyöstä opinnäytetyön merkeissä.

Ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä sovimme tapaamisen Villa Katajaan. Tapaamisella olivat mukana itseni lisäksi toimitusjohtaja ja kasvatustyönjohtaja Villa Katajasta. Idea asiakaspalautelomakkeen laatimisesta lähti Villa Katajan tarpeesta. Ensimmäisessä tapaamisessa sovimme alustavan aikataulun, hieman raameja miten työ toteutetaan sekä mitä asioita kyselylomakkeeseen tulisi sisällyttää. Asiakaspalautelomakkeen laadinnan materiaalin päätimme yhdessä muodostuvan asiakkaille lähetetyistä kyselyistä, jonka avulla lopullinen kysely muodostetaan.

Kyselyjen laatimisen avuksi tuli tutustua teoriaan. Teoriaan tutustumiseen kuuluu muun muassa oikeanlaisen kyselylomakkeen laatiminen. Opinnäytetyön toteuttamisen toteuttamistavaksi valitsin projektin, koska se sopi hyvin tämältyyppiseen tehtävään missä oli tietty päätavoite ja aikataulu. Projektisuunnitelman (Liite 1) laatiminen lähti teorian pohjalta sekä mahdollisten projektiongelmien määrittäminen. Kyselyn laatimisen jälkeen kyselylomake piti esitellä ja lähettää asiakkaiden huoltajille ja tukiverkostoille. Kyselyjen mukana lähti myös saatekirje ja haastattelulupa- anomukset. Projektin suunnittelu on keskeinen osa projektia ja sille on varattava tarpeeksi aikaa.

5.2 Projektin toiminnallinen vaihe

Tarkoituksena oli laatia asiakaspalautelomake Lastenkoti Villa Katajaan. Lastenkodilla on sertifikaatti, joten asiakaspalautelomake on tärkeä osa heidän tulevaisuuden suunnittelussaan. Heillä ei ole tällä hetkellä käytössään kyselylomaketta, joten opinnäytetyöntekijän tehtävänä on laatia toimiva kyselylomake asiakkaille, asiakkaiden vanhemmille sekä sosiaaliselle verkostolle. Lähtökohtana on, että asiakkaiden huoltajien ja tukiverkostojen mielipiteet ja heille tärkeät asiat tulevat esiin kyselylomakkeessa. Asiakaspalautelomake on tärkeä osa lastensuojelulaitoksen tulevaisuuden suunnittelua. Asiakaspalautteen saaminen on erittäin vaikeaa tällaisissa tapauksissa, missä ollaan tekemisissä vaikeitten asioiden kuten huostaanottojen kanssa. Yhteistyö lastensuojelulaitosten ja vanhempien välillä

ei aina ole mutkatonta, joten palautteen saaminen on vaikeaa. Nuori voi myös kokea, että hän ei halua antaa palautetta, koska kokee, että häntä ei haluta edes kuunnella. Tämä tulee ottaa huomioon myös asiakaspalautelomakkeen laatimisessa niin, että se ei saa olla liian vaivalloinen ja vaikeaselkoinen sitä täyttävälle.

Aineistonkeruumenetelmänä oli tässä opinnäytetyössä kysely, joka suoritettiin kyselylomakkeella. Kyselytutkimus tunnetaan myös tärkeänä menetelmänä survey-tutkimuksessa. Aineisto kerätään standardoidusti kohdehenkilöiltä. Otoksen kohdemäärä oli helppo rajata, koska Villa Katajassa asuvien lasten määrä oli pieni, joten kyselyt pystyttiin lähettämään kaikille lasten huoltajille tai heidän joissakin tapauksissa heidän tukiverkostoilleen. Kyselylomake oli strukturoitu mutta kyselyn lopussa oli mahdollisuus vapaaseen kirjalliseen palautteeseen. Kyselytutkimuksen etuna on yleensä, että sillä saadaan kerättyä ison joukon mielipiteet esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 180-183.) Kyselytutkimusta puolsi tässä opinnäytetyössä se, että kyselyn avulla vastaajien nimettömyys onnistuisi sekä myös se seikka, että vastaajat saattavat asua hyvin kaukanakin Villa Katajasta. Tällöin matkakustannukset sekä haastatteluiden järjestäminen esimerkiksi olisivat tulleet tällaisen tietojenkeruumenetelmän esteeksi.

Kyselyn negatiivisina puolina voidaan pitää muun muassa seuraavia asioita; vastaajien rehellisyys ja huolellisuus vastauksissa, kysymysten oikeanlaiset vastausvaihtoehdot ja sopivuus vastaajille, vastaajien perehtyneisyys kyselyn aihealueeseen, oikeanlaisen kyselyn laatiminen vie paljon aikaa sekä tuleeko tarpeeksi vastauksia takaisin. Kyseessä oli niin sanottu postikysely, jossa kysymykset lähetetään vastaajille postin välityksellä. Kyselyn mukana oli valmiiksi kirjoitettu vastauskuori postimerkkeineen.

Kyselylomakkeen laatiminen vaatii aikaa ja perehtymistä kyselyn aihealueeseen. Huonosti ja epäammattitaidolla laaditut kyselyt ovat yleisin syy miksi ihmiset eivät vastaa kyselyihin. Oikeanlaisen kyselyn laadinnalla pystytään vaikuttamaan tutkittavan asian lopputulokseen. Tässä opinnäytetyön kyselyssä käytettiin asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa kyselyä (Liite 2. ja Liite 3.). Aste- eli skaalakyselyssä esitetään väitteitä joista valitaan miten voimakkaasti vastaaja on joka

samaa tai eri mieltä. Vastausmahdollisuutena kyselyssä oli myös vaihtoehto, että ei osaa sanoa, mikäli ei kyseiseen asiaan ole kantaa.

Kysymykset tulisi laatia niin selviksi, ettei niissä olisi varaa vääriin tulkintoihin. Kysymykset pitää laatia myös niin, että ne kohdennettu tarpeeksi tarkasti. Kysymykset tulisi pitää myös mahdollisimman lyhyenä, jotta ne olisi helpompi ymmärtää. Kysymyksissä ei saisi olla kaksoismerkityksiä eli kyselyssä pitäisi kysyä yhden kysymyksen kohdalla vain yhtä asiaa. Kyselyn kysymysten valmistumisen jälkeen laaditaan niistä varsinainen kyselylomake. Kyselyn mukaan on hyvä liittää lähetekirjelmä, jossa kerrotaan miksi kyseinen kysely suoritetaan ja mihin mennessä kyselyn vastauksia odotetaan takaisin saapuvaksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 185-183.)

Kyselyn toteuttaminen

Kyselylomakkeen laatimisen aloitettiin etsimällä aiheeseen liittyvää teoriaa ja palautelomakkeita. Tiedonhaulla ei juuri ollut saatavilla valmiita kyselymalleja vaikka asiaa on tutkittu. Muutamia opinnäytetöitäkin oli tehty asiakaspalautelomakkeen laadinnasta lastensuojeluun mutta ne olivat lähinnä kohdennettu esimerkiksi avohuollon toimijoille. Kysymykseen tietysti tulee myös se, että monelle lastensuojelulaitokselle kyse on yritystoiminnasta ja lomakkeet ovat osana yritysten liikesalaisuutta. Jokainen lastensuojelulaitos tietysti kerää sellaista asiakaspalautetta, josta kyseiselle toimijalle on eniten hyötyä.

Apuna kyselyn laatimisen rungon muodostuksessa oli Espoon kaupungin käyttämä asiakaspalaute kysely lastensuojelussa, jossa oli tehty jaottelu kolmeen erilaiseen kategoriaan. Kyseisessä asiakaspalautekyselyssä oli kysymykset seuraaviin kategorioihin; palveluiden järjestely, palvelujen toteuttaminen sekä ulkoiset palvelut ja ympäristö. Rajaus oli looginen ja sopi hyvin tämän opinnäytetyön pohjaksi. Omat

kokemukset siitä, että kyselystä tulisi laatia mahdollisimman helposti ja nopeasti vastattava, joten kyselyyn valittiin viiden eri vaihtoehdon asteikkokysely (Liite 2). Vaihtoehdot oli jaoteltu kahdesta eriasteisesta kyllä ja ei vaihtoehdosta sekä en osaa sanoa osiosta. Kyselyssä oli myös mahdollisuus laittaa niiden kysymysten numero, jotka vastaajat kokivat tärkeäksi sekä niiden kysymyksen numero, jotka vastaajat pitivät vähemmän tärkeänä. Kyselyssä oli lopussa myös mahdollisuus vapaaseen kirjalliseen palautteeseen.

Kysymykset laadittiin omaan kokemukseen ja osaamiseen perustuen. Oma yli kuuden vuoden kokemukseen työstä lastensuojelulaitoksessa tarjosi tiettyjä asioita, joita kyselyyn tulisi sisällyttää ja jota voidaan pitää tärkeänä. Tietenkin oli otettava huomioon mitä asioita Villa Kataja haluaisi tuoda esille kyselyssä ja kyselylomakkeen ensimmäinen version lähetettiin Villa Katajaan tarkastettavaksi. Kyselyn laatiminen ja kysymysten asettelu oikeanlaiseen muotoon asetti suuria haasteita. Kysymykset piti muotoilla niin, että oikea asia tulee esille sekä saadaan vastaus sellaiseen asiaan, jota ollaan tutkimassa. Kuitenkin asian piti selvitä kyselyyn vastaajalle, joten kysymykset eivät saaneet olla monimutkaisia tai sellaisia, että ne voidaan tulkita monella eri tavalla. Yhteen kysymykseen ei saanut sisällyttää monia eri asioita vaan ne oli purettava osiin niin, että yksi kysymys käsittelee vain yhtä asiaa. Kyselyn tuli olla myös nopeasti tehtävissä mutta kuitenkin sen piti sisältää vastausmahdollisuuden kirjallisesti, mikäli joku haluaisi tarkentaa vastausta tai kertoa millaisia kysymyksiä hän haluaisi liittää lopulliseen kyselyyn. Kyselyyn laadittiin myös sellainen kohta, jossa vastaajalla oli mahdollisuus valita viisi tärkeänä pitämäänsä kysymystä, sekä viisi kysymystä, joita vastaaja piti vähemmän tärkeänä. Tämän tehtävän tarkoituksena oli saada selville asiat, jotka ehdottomasti pitää lopullisessa kyselyssä olla ja toisaalta ne asiat, jotka ovat epäolennaisia tai tarpeettomia.

Opinnäytetyön projektiin kuului myös projektin tekijän, aiheen sekä tarkoituksen esittely Villa Katajassa työntekijöille ja lapsille. Kasvatustyönjohtajan kanssa sovittiin myös, että Villa Katajan oma-ohjaajat kysyvät huoltajilta alustavasti puhelimitse suullisen luvan haastatella Villa Katajan lapsia. Projektin ja kyselyn tilaajien eli Villa Katajan toimitusjohtajan ja kasvatustyönjohtajan kanssa sovittiin yhteisiä tapaamisia. Yhdessä heidän kanssaan käytiin läpi kyselylomake.

Kyselylomaketta tarkennettiin sekä muutettiin sopivammaksi ja paremmin Villa Katajan tarpeisiin vastaaviksi. Asiakaskysely esitettiin neljän henkilön ryhmällä, jossa oli lastensuojelun parissa töitä tekeviä, sekä yksi täysi-ikäinen entinen lastensuojelun asiakas. Koetestauksen muutosten jälkeen lopulliseen asiakaspalautelomakkeen laadintaan varten tehty kyselylomake oli valmis lähetettäväksi Villa Katajan lasten huoltajille ja heidän tukiverkostoilleen. Kyselyn mukana lähetettiin myös haastattelulupa-anomukset huoltajille, että saataisiin lupa haastatella Villa Katajassa asuvia lapsia. Näin yritettiin saada myös heidän mielipiteensä esille lopullisen asiakaspalautelomakkeen laadinnassa (Liite 4). Villa Katajaan sijoitetut lapset oli tarkoitus haastatella samaisen huoltajille lähetetyn kyselyn kysymysrungon avulla.

Kyselyn vastausten määräajaksi oli laitettu elokuun loppu ja kysely lähetettiin kesäkuussa Villa Katajan toimesta. Elokuun loppuun mennessä ei ollut yhtään vastausta tullut palautettuna. Asian johdosta oltiin yhteydessä kasvatustyönjohtajaan Villa Katajaan. Tällöin sovittiin, että Villa Katajan omaohjaajat ottavat vielä kerran yhteyttä huoltajiin ja pyytävät palauttamaan kyselyn mahdollisimman pian. Syyskuun jälkeenkään ei ollut vielä yhtään vastausta saapunut, joten materiaalin saamiseksi päätettiin laatia kysely Villa Katajan työntekijöille, sekä Villa Katajassa asuneelle jälkihuolto nuorelle. Alun perin huoltajille lähetettyjä kyselyjä muokattiin työntekijöille sopivaksi (Liite 3). Työntekijöille laaditun kyselyn vastausten määräajaksi asetettiin syyskuun loppu.

Työntekijöiden vastauksia odotellessa palautui alkuperäisestä huoltajille lähetetystä kyselystä viisi vastausta takaisin sekä kaksi haastattelulupaa allekirjoitettuna. Nämä vastaukset haluttiin ottaa mukaan opinnäytetyöhön työntekijöiden vastausten rinnalle. Näin asiakaspalautelomakkeen laadintaan saatiin mukaan huoltajien sekä työntekijöiden näkemyksen, jotka eivät olleet toisiaan poissulkevia tekijöitä vaan yhdessä tukisivat molempien osapuolien näkemyksiä.

Huoltajien ja tukiverkostojen näkemykset

Villa Katajan lasten huoltajien ja tukiverkostojen mielipide oli tärkeä, koska projektin tavoitteena oli luoda toimiva asiakaspalautelomake. Projektissa haluttiin ehdottomasti saada heidän mielipiteensä esille, koska valmis lomake tulee kuitenkin huoltajien ja tukiverkostojen käyttöön. Kyselylomake, joka vanhemmille lähetettiin sisälsi yhdessä Villa Katajan henkilökunnan kanssa valittuja kysymyksiä. Kyselyyn saatiin myös mukaan yhden Villa Katajan jälkihuoltonuoren näkemys. Osa kysymyksistä ei täysin ehkä soveltunut jälkihuoltonuorelle, koska kysely oli suunniteltu huoltajien vastattavaksi.

Tärkeimmäksi kysymykseksi huoltajat, tukiverkostot ja jälkihuoltonuori nostivat kysymyksen, että ”Koetteko saavanne Villa Katajan henkilökunnalta tarpeeksi aikaa ja tukea?” Tämän kysymyksen nouseminen tärkeimmäksi kysymykseksi kertoo siitä, että huoltajille on tärkeää, että henkilökunta osaa ottaa huomioon lapsen sijoituksen kokonaisuutena, eikä pyritä vaan keskittymään pelkästään sijoitettuun lapseen. Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle on kokonaisuus, jossa lapsi on tärkeä osa sitä mutta siihen kuuluu myös tärkeänä osana lapsen muun perheen sekä historian huomioon ottaminen. Työn laadullisuus tulee esiin siinä, että työyhteisö pystyy myös ottamaan huomioon lapsen hoitamisen kokonaiskuvan. Villa Kataja on myös lastensuojelulaitoksena palveluiden tuottaja, jonka tuottama palvelu käsittää myös yhteistyön lapsen tukiverkostojen kanssa.

Seuraavaksi tärkeimmiksi kysymyksiksi nousivat seuraavat kaksi kysymystä; ”Koetteko, että Villa Katajan tarjoama sijaishuollon palvelu tukee lapsen kasvua” sekä kysymys: ”koetteko Villa Katajan toimitilat mielestänne viihtyisiksi?” Lapsen kasvun tukeminen on kuitenkin sijaishuollon tärkein tehtävä, joten tämän kysymyksen nouseminen tärkeimpien kysymysten joukkoon ei ollut yllätys. Yllätyksenä voidaan pitää sitä, ettei sitä pidetty tärkeimpänä kysymyksenä. Monessa perheessä, jossa lapsi on sijoitettuna kodin ulkopuolelle, ei osata välttämättä nähdä sijoituspaikkaa lapsen kasvuksi tärkeänä tekijänä vaan ehkä koetaan, että lapsi on huostaan otettu huoltajien tahtomatta. Tällöin sijaishuollon toimijaa ei nähdä kasvattajana vaan mahdollisena vihollisena, joka rajoittaa heidän ja lapsen kanssakäymistä. Tällöin voidaan palata edellisessä kappaleessa olevaan

kysymykseen, joka vanhempien mielestä oli tärkein eli onko huoltajien ja henkilökunnan välinen kanssakäyminen ollut riittävää?

Toimitilojen viihtyisyyden nouseminen tärkeimpien kysymysten joukkoon oli yllättävää. Yhtenä tekijänä monesta on tietenkin se, että millaisessa ympäristössä lapsi varttuu. Se kuitenkin on olennainen osa lapsen kehittymistä. Moni muukin kysymys nousi esiin tärkeänä huoltajien ja tukiverkostojen vastauksissa mutta edelliset asiat olivat sellaisia joita oli nostettu tärkeimpien kysymysten joukkoon. Yksittäisiä asioita nousi muun muassa palvelujen tuottamisen otsikon alta. Seuraavia asioita tuli esille kuten kuulluksi tuleminen, yksityisyyden ja vaitiolon tukeminen, riittävä yhteydenpito huoltajien, sukulaisten, sisarusten ja lapsien välillä sekä oma-ohjaaja käytännön toimivuus.

Vähemmän tärkeimmiksi kysymyksiksi huoltajat, tukiverkostot ja jälkihuoltoonori nostivat kaksi kysymystä; ”Oletteko saaneet tiedon tai tullut kuulluksi niissä tilanteissa, jossa lasta on jouduttu rajoittamaan” sekä kysymyksen ”Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla lapsella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä vanhoihin kavereihin.” Rajoitustoimista tiedon saamisen tärkeyden kokemisen puuttumisen voitaneen selittää esimerkiksi sillä, että huoltajat luottavat siihen miten Villa Katajassa toimitaan ja rajoitustoimista tiedotetaan hyvin. Osaksi asiaa voidaan tulkita niin, että huoltajat ja tukiverkostot eivät näe tämän asian tärkeyttä, joten eivät ole siitä erityisen kiinnostuneita. Vähemmän tärkeimmissä kysymyksissä edellisiä asioita lukuun ottamatta oli erittäin paljon hajontaa. Yksittäisiä kysymyksiä oli nostettu ”ei tärkeitten” joukkoon monia. Tämä selittynee sillä, että Villa Katajaan sijoitetut lapset ovat hyvin eri lähtökohdista, joten heille tärkeiksi ja vähemmän tärkeiksi nousevat kysymykset saattavat olla täysin erilaisia.

Vapaassa kirjallisessa osuudessa oli valitettavan vähän mielipiteitä ja asioita. Kuitenkin esiin nostetut asiat olivat tärkeitä ja niitä asioita joita lopulliseen asiakaspalautelomakkeeseen pitää ehdottomasti sisällyttää kysymysten muodossa. Lasten taustojen erilaisuutta pidettiin tekijänä, miksi toiset asiat ovat toiselle lapselle tärkeämpiä kuin toiselle. Yhteydenpidon rajoittamista pidettiin joissakin tapauksissa jopa suotavana kun pyritään katkaisemaan lapsen siteet esimerkiksi sellaisiin kavereihin, joista saattaa olla lapsen kasvulle haittaa. Joissakin tapauksissa on koettu,

että lapsen yksityisyyttä ja salassapitoa ei pystytty täysin turvaamaan ohjaajien toimesta. Huoltajien ja tukiverkoston palautteessa tuli myös esille, että he eivät ole saaneet aina tarpeeksi informaatiota lasta koskevissa asioissa. Tällaisia asioita ovat muun muassa sairaalaan joutumiset ynnä muuta sellaista. Villa Katajan toiminta sai yleisesti myös kiitosta.

Työntekijöiden näkemykset

Työntekijöiden kyselyn runko pohjautui alkuperäiseen huoltajille ja tukiverkostoille lähetettyyn kyselyyn. Kysymykset oli toki aseteltu niin, että ne sopivat työntekijän roolissa vastattavaksi. Kysymysten idea ja pääpaino oli kuitenkin yhtenäinen kyselyjen välillä, jotta yhteenveto vastausten kanssa olisi helpompaa ja mahdollista yleensäkin. Työntekijöiden vastauksissa ei ollut lainkaan niin suurta hajontaa vaan heidän vastauksistaan nousi selvästi esiin ne asiat, jotka suurimmalle osalle työntekijöistä oli tärkeimpiä. Tämä kertonee siitä, että työyhteisö tiedostaa ne asiat, jotka kokevat tärkeäksi ja toisaalta osaavat tunnistaa ne asiat, jotka eivät ole laadukkaalle työnteolle ominaisia. Villa Katajan työyhteisöstä voitaisiin tämän perusteella tehdä tulkinta, että heillä on yhtenäinen ajatus kuinka työtä tehdään ja toimet siihen pääsemiseen olisivat kaikilla samankaltaiset. Kyselyyn vastasi koko työyhteisö lukuun ottamatta Villa Katajan omistussuhteessa olevia toimitusjohtajaa sekä kasvatustyönjohtajaa.

Kysymys siitä onko työnteke mielestänne hyvää ja laadukasta nousi tärkeimmäksi kysymykseksi työntekijöiden mielestä. Tämä on erittäin tärkeä tieto työyhteisölle, jotta pystytään tulkitsemaan pitääkö työskentelyä jatkossa muuttaa laadun parantamiseksi vai onko kenties saavutettu työnteolle taso joka on laadullisesti hyvä. Se, että työntekijät pitivät tätä kysymystä tärkeimpänä on hyvä osoitus siitä, että Villa Katajan henkilökunta haluaa ja uskaltaa haastaa itsensä laadullisesti hyvän työn tekemiseen. Lastensuojelulaitokset joutuvat keskittymään laadun tarkkailuun myös ulkoisten vaatimusten asettajien kuten sijaispalvelujen ostajien taholta. Laadullisesti

tietyn tason saavuttaminen ja pitäminen tukee lastensuojelulaitoksen pysymistä mukana kilpailutuksessa.

Seuraavana nousi esiin kysymys siitä, että kokevatko työntekijät, että heillä olisi tarpeeksi aikaa hoitaa nuorten asioita. Tämän kysymyksen tärkeyden ymmärtää sillä, että kun hoitaa samanaikaisesti monen eri lapsen asioita niin yhteen lapseen keskittyminen on usein vaikeaa. Lastensuojelulaitoksessa työskentelevä saattaa kokea joskus riittämättömyyden tunnetta kun ei pysty paneutumaan joka tilanteessa niin kokonaisvaltaisesti, mitä yhden lapsen asioiden hoitoon kuin olisi tarve. Tämä kysymys on henkilöstöpoliittinen kartoitus työntekijöiden määrän riittävydestä. Työntekijöiden määrän riittävyys oli nostettu Villa Katajan työntekijöiden kyselyssä tärkeimpien kysymysten joukkoon.

”Koetteko, että Villa Katajan tarjoama sijaishuollon palvelu tukee lapsen kasvua” oli myös työntekijöiden tärkeimpien kysymysten joukossa. Tätä kysymystä voidaan pitää sijaishuollon keskeisimpänä kysymyksenä. Yksityisyyden ja vaitiolon tärkeyden tunnistaminen tuli esiin myös työntekijöiden taholta. Mikäli työskentelystä halutaan saada luotettavaa on kyseisten asioiden ehdottomasti toimittava. Palveluiden toteuttamisen kategorian alta työntekijät olivat tuoneet esille myös tärkeänä kysymyksen Villa Katajan toiminnan takaamisella lapselle turvallisuutta luovan ympäristön. Lastensuojelu työssä turvallinen pohja on se johon on helppo rakentaa pohja lapsen luottamukselle ja siksi tämä kysymys on tärkeä. Myös sääntöjen ja käytäntöjen toimivuuden kysymys nostettiin esiin työntekijöiden toimesta. Vaikka sääntöjen ja käytäntöjen muuttamisen tarve lähtee yleensä työssä tehtävistä havainnoista ja tarpeista eikä niinkään vanhempien näkemyksistä niin silti on tärkeää saada tietoa miten esimerkiksi huoltajat näkevät sääntöjen toimivuuden.

Vähemmän tärkeimmäksi kysymykseksi työntekijät nostivat kysymyksen Villa Katajan toimitilojen ja ympäristön tarjoamista harrastusmahdollisuuksista. Koska tähän asiaan ei sijaishuollon toimijalla yleensä itsellään ole mahdollista vaikuttaa ainakaan ympäristön suhteen niin on ymmärrettävää ettei kysymystä pidetä tärkeänä. Kysymys siitä, että ”ovatko työntekijät saaneet tarpeeksi tietoa Villa Katajassa käytettävistä työmenetelmistä” oli Villa Katajan työntekijöiden mielestä myöskin vähemmän tärkeä. Työtavat ja menetelmät ovat ilmeisesti Villa Katajassa niin selvät,

että tarvetta kyseisille asioille ei ole esiintynyt. Työntekijät pitivät myös kysymystä lasten riittävästä mahdollisuuksista pitää yhteyttä kavereihin vähemmän tärkeänä. Myös seuraavat asiat koettiin vähemmän tärkeimpinä kyselyssä; ”Saitteko tai oletteko saaneet sijoitetun lapsen kanssa työskentelyä varten tarvittavaa tietoa etukäteen tai sijoituksen kestäessä?”, ”Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla nuorella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä sisaruksiin?”, ”Arvostetaanko Villa Katajassa lapsen ainutlaatuisuutta?”, ”Koetteko Villa Katajan toimitilat mielestänne viihtyisiksi?”, ”Koetteko, että Villa Katajassa tuetaan lapsen vahvuuksia esim. harrastuksissa?” Vapaassa kirjallisessa palautteessa tuli myös hyvä huomio, että vähemmän tärkeitä kysymyksiä ei edes ole. Myös lasten tunteitten erilaisuus vaikuttaa paljon miten kysymyksiin vastata.

Suurin osa työntekijöiden mielestä tärkeinä pitämistä kysymyksistä kuuluivat yläkategoriaan; Villa Katajan palvelujen järjestely sekä Villa Katajan palvelujen toteuttaminen. Vanhempien vastauksissa taas pidettiin yhtenä tärkeimpänä asiana tilojen viihtyisyyttä. Vastauksista oli luettavissa, että työntekijät ja huoltajat olivat monien kysymysten tärkeydestä samaa mieltä. Lapsen kasvun tukeminen nousi molemmilla tärkeimpien kysymysten joukkoon. Pikaisen tulkinnan voisi tehdä sen perusteella, että huoltajat ja työntekijät ovat samoilla linjoilla. Tämä ei kuitenkaan välttämättä kohtaa arjen rutiineissa ja kanssakäymisessä tahojen välillä. Vaikka lasten huoltajien ja tukiverkoston kyselyn vastausten määrä oli vähäinen niin kuitenkin projektin alkuperäinen ajatus saatiin pidettyä mukana eli siinä, että lomakkeen laadinta olisi asiakaslähtöistä ja myös heidän tarpeensa huomioon ottava.

Asiakaspalautelomakkeen laadinta

Opinnäytetyötä varten laaditun kyselyn lasten huoltajille ja heidän tukiverkostoilleen sekä Villa Katajan henkilökunnan vastausten analysointi ei kuulunut tämän opinnäytetyössä käytettävän projektin varsinaiseksi tarkoitukseksi. Tarkoitus oli laatia kysely, joka pitää sisällään niitä asioita, joita lopullinen asiakaspalautelomake sisältää ja kokeilun kautta saada paremman tuntuman, mitkä kysymyksistä olisivat toimivia. Ulkonäöllisesti kysely oli pelkistetty, eikä sisältänyt logoja tai muita Villa Katajan tunnuspiirteitä.

Kysely oli kategorioitu kolmeen eri aiheeseen; Villa Katajan palvelujen järjestely, Villa Katajan palvelujen toteuttaminen sekä ulkoiset palvelut ja ympäristö. Lopulliseen kyselyyn ei mielestäni ollut enää tarkoituksen mukaista jakaa kysymyksiä kategorioihin, koska suurin osa kysymyksistä, jotka tulivat lopulliseen asiakaspalautelomakkeeseen kuuluivat ensimmäisen kategorian alle. Palvelujen toteuttamisen kategoriasta tuli valmiiseen kyselyyn vain muutama kysymys ja viimeisestä kategoriasta eli ulkoiset palvelut ja ympäristö tuli vain yksi kysymys. Kysymysten numerointi jätettiin myös pois, koska kategorioinnin yläotsakkeet puuttuivat ja asettelu olisi näyttänyt erikoiselta ja asiaan kuulumattomalta.

Kyselyn vastausten perusteella laadittiin lopullinen asiakaspalautelomake perustuen huoltajien ja tukiverkoston tärkeimpinä pitämiin kysymyksiin, Villa Katajan työntekijöiden vastausten perusteella sekä marraskuussa 2010 Villa Katajassa pidetyn esittelyn ja aivoriihen perusteella. Villa Katajassa pidetyssä työntekijöille suunnatussa aivoriihessä oli koolla Villa Katajan henkilökunta. Aivoriihellä tässä yhteydessä tarkoitetaan Villa Katajan henkilökunnalle tarkoitettua yleistä tilaisuutta, jossa jokainen työntekijä saa esittää näkemyksiään ja ajatuksiaan, koskien kyseistä projektia. Tällöin esiteltiin millaisia vastauksia oltiin saatu näihin kahdelle taholle tehtyihin kyselyihin. Kyselyjen perusteella tehdyn analyysin avulla saatiin luotua ensimmäinen versio mahdollisesta lopullisesta asiakaspalautelomakkeen mallista. Aivoriihessä käytiin kaikki kysymykset vielä kerran lävitse ja Villa Katajan henkilökunnalta tuli vielä tarkennuksia millaisia kysymyksiä pitäisi vielä sisällyttää kyselyyn. Aivoriihi-istunnon pohjalta laadittiin vielä lopullinen asiakaspalautelomake kysely, joka lähetettiin vielä tarkastettavaksi Villa Katajaan.

Ennen lopullisen version laatimista kyselylomakkeen esitestasi ryhmä, johon kuului sosionomi AMK- opiskelijoita eräästä sosiaalialan ammattikorkeakoulusta. Opiskelijaryhmä valittiin niin, että he olivat jo opiskelleet sosiaalialaa hieman pitempään ja siten heillä on tietämystä ehkä myös työskentelystä lastensuojelulaitoksessa. Sosionomi opiskelijoiden tehtävänä oli koetäyttää asiakaspalautelomake ja etsiä siitä muun muassa seuraavia asioita: kysymysten ymmärrettävyys, kysymysten ja vastausten yhteen sopiminen, kirjoitusvirheet sekä mahdollisuudet ymmärtää kysymys väärin. Esitestaamisen ansiosta

asiakaspalautelomaketta jaoteltiin ja muutettiin muutamaa kysymystä hieman selvemmin ymmärrettäväksi, sekä poistettiin joistakin kysymyksistä kaksoismerkityksiä sekä jaettiin ne omiksi kysymyksikseen. Alkuperäinen ajatus oli, että kysymyksiin vastattaisiin ympäröimällä oma vastaus mutta lopullisessa kyselyssä vastaus pyydetään merkitsemään rastittamalla. Tähän syynä oli, että näin tekemällä minimoitaisiin riski merkitä väärin.

5.3 Projektin toteuttamisen arviointi

Opinnäytetyö lähti Villa Katajan tarpeesta saada valmis asiakaspalautelomake. Villa Katajan työyhteisössä oli huomattu, että toimivaa asiakaspalautelomaketta ei ole ja näin ollen sitä ei ole ehkä saatu aiemmin kerättyä. Palaute on kuitenkin tärkeä osa kehittyvää ja ammattitaitoista lastensuojelun työyhteisöä. Näin ollen tarve oli tunnustettu ja projektin määränpää ja päätehtävä oli valmiiksi luotuna. Vaikeampaa olisi ollut lähteä tutkimaan projektinomaisesti jotakin ilmiötä, johon ei tarkkaa päämäärää vielä olisi ollut olemassa.

Projektisuunnitelma yritettiin luoda mahdollisimman realistiseksi niin aikataulutuksen puolesta sekä opinnäytetyön materiaalin saamisen puolesta. Projekti valittiin kehittämismenetelmäksi, koska tässä työssä on selkeitä projektin tunnuspiirteitä kuten selkeä aikataulu, jossa päätyminen on selkeästi määritetty niin ajallisesti kuin päämäärällisestikin.

Projektin suurimmaksi ongelmaksi koettiin heti aluksi, että huoltajille ja tukiverkostoille lähetettävään kyselyyn ei saada vastauksia. Tämän estämiseksi haluttiin antaa vanhemmille tarpeeksi aikaa vastata kyselyyn ja palautusaikaa oli kaksi kuukautta. Pitkä vastausaika saattoikin kääntyä päinvastaiseksi ja kyselyyn unohdettiin vastata, koska koettiin, että vastausaikaa on paljon. Tarkkaa tietoa ei ole siitä kuinka monta kyselyä Villa Katajasta lähetettiin lasten huoltajille ja tukiverkostoille. Mikäli jokaisen Villa Katajan lapsen huoltaja tai tukiverkostoon kuuluva henkilö olisi lähettänyt kyselyn vastattuna niin, vastauksia olisi ollut puolet

enemmän kuin mitä tuli palautettuna. Vastausten saamisen odottelu pakotti myös muuttamaan alkuperäistä projektisuunnitelmaa ja materiaalin saamiseksi muutettiin alkuperäistä kyselylomaketta niin, että kysymykset sopisivat työntekijöille. Projektin on oltava mahdollisimman joustava yllättävillekin muutoksille, joten tässä projektissa pystyttiin sopeutumaan muutokseen ja lopullisen päämäärän pysyttyä samana luotiin uusi malli. Projekti oli luotu tarpeeksi joustavaksi, eikä sitä jouduttu lopettamaan vaikka alkuperäissuunnitelma kaatui.

Projektisuunnitelmaan kuului myös lasten haastattelu, jotta saataisiin myös heidän kantansa kuuluville asiakaspalautelomakkeen laadinnassa. Haastattelulupia ei palautunut kuin kaksi, joten haastatteluja ei haluttu liittää mukaan materiaalin keräykseen. Tähän oli syynä se, että projektissa ei haluttu laittaa näitä kahta lasta eriarvoiseen asemaan muitten Villa Katajan lasten joukossa. Olisiko näiden kahden lapsen haastattelu tuonut edes merkittävästi uutta tietoa asiakaspalautteen luomiseen? Villa Kataja oli sopivan kokoinen tähän projektiin, koska työyhteisön koko ei ollut liian suuri ja näin ollen yhteisten tapaamisten järjestäminen on helpompaa pienelle työyhteisölle kuin laajan työyhteisön koolle kutsuminen. Tiedottaminen oli helpompaa nopeampaa tämänkokoisessa työyhteisössä.

Toiminnallinen vaihe oli pääosin opinnäytetyön tekijän vastuulla. Alusta asti projektin toteutusmalli oli selvä. Se, että siihen halutaan sisällyttää asiakaslähtöisyys huoltajille lähetettävällä kyselyllä, sekä Villa Katajan tarpeista lähtevien kysymysten yhdistäminen. Projektin vetäjällä oli vastuu luoda materiaalinkeruun menetelmät, kyselyn teko ja esitestaus, kyselyn mukana olleen lupien ja saatekirjeiden luominen, kyselymateriaalin analysointi sekä valmiin asiakaspalautelomakkeen luominen. Projektisuunnitelmaan laaditun aikataulun pitäminen ei täysin onnistunut kaikilta osilta ja suurimpana syynä tähän oli huoltajille ja tukiverkostoille lähetetyn kyselyn palautuksen viivästymisellä yli kuukaudella. Projektin alkuperäinen suunnitelma oli päättää se joulukuun 2010 loppuun mennessä, jolloin valmis asiakaspalautelomake olisi esitestattuna ja palautettuna Villa Katajaan.

Toteutuksen vastuun ollessa projektin vetäjällä pidettiin kuitenkin projektin toteuttajan ja tilaajan välillä säännöllistä yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse. Välillä aikataulujen yhteensopimattomuus aiheutti sen, että viestittely oli hidasta.

Kasvatustyöjohtajan kautta saatiin kuitenkin pidettyä yllä seuranta ja tiedotusta Villa Katajan suuntaan. Yhdessä projektin vetäjän ja Villa Katajan kasvatustyöjohtajan sekä toimitusjohtajan kanssa oli projektin aikana yhteisiä tapaamisia kolme. Näiden tapaamisten tarkoituksena oli luoda suuntaviivoja kyselyyn ja saada selville, mikä on Villa Katajan tarpeet asiakaspalautelomaketta luotaessa. Projektiin kuului myös tutustuminen Villa katajan toimintaan sekä esittäytyminen Villa Katajassa asuville lapsille ja työvuorossa olleille henkilökunnan jäsenille. Koko Villa Katajan henkilökunnalle pidettiin niin sanottu aivoriihi, jossa käytiin läpi kyselyn vastausten tuloksia, sekä esitettiin ehdotus millainen valmis asiakaspalautelomake voisi olla. Tässä tilaisuudessa käytiin läpi asiakaspalautelomaketta ja viimeisteltiin vielä niitä kysymyksiä, joita asiakaspalautelomake tulisi vielä sisältää.

Projektin päätyminen tapahtuu valmiin asiakaspalautelomakkeen luovuttamisella Villa Katajan käyttöön. Projektin päätökseen kuuluu myös saatujen kyselyjen vastausten hävittämisellä tietosuojalaatikkoon. Projektin loppuraporttina toimii tämä opinnäytetyö. Projektin päättymisen jälkeen Villa Katajalla on mahdollisuus käyttää asiakaspalautekyselylomaketta parhaaksi näkemällään tavalla. Heillä on myös mahdollisuus muuttaa sitä haluamallaan tavalla. Kyselylomaketta on mahdollista muuttaa tulevaisuudessa uusien tarpeiden esiintyessä.

Asiakaspalautelomakkeen laadinta ja koko projektin läpi vienti ei sinällään ole välitön toimi joka vaikuttaa työyhteisöä kehittävänä toimenpiteenä. Mikäli asiakaspalautelomake otetaan käyttöön kuten idea-riihessä tuli esille joka toinen vuosi niin silloin sen todellinen vaikuttavuus tulee esille. Tämän tulisi tarkoittaa, että saatujen vastausten perusteella kehitettäisiin Villa Katajan toimintaa. Huoltajille ja tukiverkostoille lähetetyn kyselyn perusteella voisi sanoa, että asiakaspalautteen saamiseksi pitää valita jokin sopiva ajankohta, jolloin asiakaspalautetta tulisi kerätä. Vastaaajien saaminen veloitetuksi vastaamaan kyselyyn on vaikeampaa. Asiakaspalautteen tulisi lähettää esimerkiksi huoltajille viikkoa ennen tulevaa palaveria, johon mennessä heitä pyydetään vastaamaan ja jättämään sen kyseisenä tilaisuutena. Tällöin ei tietysti toteudu vastausten nimettömyys. Postitse lähetetty asiakaspalautelomake suurelle ryhmälle tukee nimettömyyttä mutta se ei myöskään velvoita antamaan palautetta, joten vastausten saamisen toteutuma voi olla huono. Palautteen

antamisen ja saamisen tärkeyden painottaminen jää haasteeksi Villa Katajalle ja varsinkin oma-ohjaajille. He kuitenkin ovat päävastuussa lasten huoltajien ja tukiverkostojen kanssa työskentelystä.

6 POHDINTA

Projektin valitseminen kehittämismenetelmäksi opinnäytetyöhön määräytyi osaksi sen vuoksi, että se täytti selkeästi projektille ilmeisiä ominaispiirteitä. Projektille tyypillisiä ominaisuuksia on määritelty kirjallisuudessa hieman eri tavoin. Projekti pystyy elämään olemassaolonsa aikana, eikä ole sidottu tiettyihin toteutuksen kaavoihin. Paul Silfverbergin (1999, 7) mukaan projekti on aikataulutettu, kestäviin tuloksiin pyrkivä tehtäväkokonaisuus, jonka toteuttamiseen on sitä varten perustettu organisaatio. Tämä toteutuu opinnäytetyössä eli sille oli asetettu aikataulu, jolloin sen olisi määrä olla valmis. Projektisuunnitelmassa oli tarkemmin määritetty eri kokonaisuuksien aikatauluja, jotta varsinaisen päämäärän saavuttaminen olisi mahdollista määräaikaan mennessä.

Kestäviin tuloksiin pääsemiseksi asiakaspalautte palvelee erittäin hyvin, koska se palvelee sekä lastensuojelupalvelun käyttäjää sekä organisaatiota, joka palautetta kerää. Tämä toki tarkoittaa, että asiakaspalautteen kerääminen ja siitä saatujen tulosten siirtämisen työn kehittämiseen. Palautetta ei tulisi kerätä vain osana laatujärjestelmää. Asiakaspalautteen tehtävä on työn jatkuva kehittäminen ja reagoiminen työn muuttuviin tarpeisiin sekä muutoksiin. Välitön tavoite projektissa oli luoda asiakaspalautte lomake ja se kuuluu suurempaan tavoitteeseen eli laadun parantamiseen. Tätä opinnäytetyön projektia varten ei luotu suurta organisaatiota. Jokainen Villa Katajan työntekijä oli osana projektiorganisaatiota. Ohjausryhmänä toimi kasvatustyönjohtaja sekä toimitusjohtaja Villa Katajan toimesta vaikka he toimivat myös kaksoisroolissa projektin tilaajana. Opinnäytetyöntekijä toimii projektipäällikkönä.

Työskentely opinnäytetyössä oli projektinomaista ja selkeästi aikataulutettua. Päämääräksi oli asetettu luoda työskentelyn tuloksena asiakaspalauttelomake. Työskentelytapa oli suunniteltu ja rajattu alun perin huoltajille ja tukiverkostoille tehtävään kyselyyn ja Villa Katajan lasten haastatteluiden tekemiseen mutta riittävän

materiaalin saamiseksi oli pakko kyselyä laajentaa koskevaksi myös työntekijöitä. Projektissa ei ollut taloudellisia tekijöitä mukana, joka tarkoittaa sitä että projektin pyörittämiseen ei ollut varattu rahaa tilaajan taholta. Ainoat kustannukset tulivat kyselyjen ja haastattelulupa-anomusten sekä vastauskuorten lähettämistä huoltajille ja tukiverkostoille. Lähetysistä ja kuluista vastasivat Villa Kataja. Omakustannekuluiksi tuli liikennöinti menot tapaamisiin Villa Katajassa.

Projektin tarkoituksena oli luoda asiakaspalautelomake yksityiseen lastenkotiin. Oma kokemusta työskentelystä samankaltaisesta työstä ja työympäristöstä käytettiin hyväksi opinnäytetyötä laadittaessa, joten ennako-odotukset mahdollisista vastauksista oli olemassa. Kyselystä oli yritetty luoda mahdollisimman yksinkertaisen ja helposti vastattava. Myös vastausaikaa oli annettu tarpeeksi ja ennakkoon suurin osa huoltajista oli saanut ennakkotiedon toteutettavasta projektista ja sen käyttötarkoituksista. Kuitenkin kyselyn vastausten vähyys yllätti ja sai miettimään miksi vastauksia saapui vain niin vähäinen määrä. Oliko kysely kuitenkin ollut liian vaikeaselkoinen? Oliko vastausaika ollut liian pitkä ja koko kysely oli unohtunut? Kyselyn suorittamisajankohta oli ehkä väärä, koska kesällä ihmiset eivät ehkä halua keskittyä kyselyihin vastaamiseen. Voi olla, että osa huoltajista kokivat palautteen antamisen vähemmän tärkeäksi tai eivät näe sen hyödyttävän heitä. Kyselyn vähäisen vastausprosentilla voidaan myös todeta kuinka vaikeaa voi tulevaisuudessakin kerätä Villa Katajan lasten huoltajilta palautetta. Kyse on oikea-aikaisuudesta ja oikeanlaisen kanavan löytämisestä.

Villa Katajan lasten vanhempien ja työntekijöiden kyselyjen perusteella oli kuitenkin mahdollista luoda mielestäni toimiva kyselylomake. Vaikka molemmat tahot näkivät erilaisia asioita tärkeäksi mutta yleisesti ja suurimmaksi osaksi tärkeänä pidetyt asiat olivat samoja.

Kyselyn luotettavuudesta voisi sanoa, että aina kun tehdään kysely niin siihen ei pystytä sisällyttämään kaikkea kysymyksiä niin, että se soveltuisi tai miellyttäisi koko joukkoa vastaajista. Kysely perustuu aina kyselyn tekijän omiin ajatuksiin ja olettamuksiin. Kyselyssä oli mahdollisuus vapaaseen kirjalliseen palautteeseen, joka jätti vastaajille mahdollisuuden tarkempaan mielipiteiden ja ehdotusten antamiseen. Vastausten vähyys tarkoittaa sitä, että asiakaslähtöisen asiakaspalautelomakkeen

laatiminen jäi suppean joukon varaan. Vastauksista ei ole siis luettavissa yleistä ajatusmaailmaa Villa Katajan lasten huoltajien mielipiteistä ja tärkeistä kysymyksistä asiakaspalautetta varten. Työntekijöiden mukaan ottaminen kyselyyn vähentää hieman alkuperäistä ideaa asiakaslähtöisestä palautelomakkeen laadinnasta. Kuitenkin tarpeeksi laajan näkemyksen saamiseksi asiakaspalautelomaketta luotaessa oli näidenkin kyselyjen mukaan saaminen.

Opinnäytetyön eettisyys on varmistettu tekemällä teoriaosuus niin, että suoria lainauksia muihin teoksiin ei ole, eikä muiden tekstiä ole esitetty omana (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 107.) Sekä kyselylomake ja lopullinen asiakaspalautelomake perustuvat itse luotuihin kysymyksiin ja lastenkoti Villa Katajalta tulleisiin toiveisiin, mitä palautelomake tulisi sisältää.

Opinnäytetyö toteutettiin siten, että tietoja lastenkoti Villa Katajan lasten henkilöllisyydestä tai muusta heihin liittyvistä tiedoista ei ole luovutettu edes opinnäytetyön tekijälle. Kyselylomakkeen sekä haastattelupa-anomusten postittamisen hoiti Villa Katajan henkilökunta, jotta nimettömyys toteutuisi. Vastauksia ja haastattelulupaa varten oli kaksi kirjekuorta, joista toiseen piti laittaa kyselyyn vastaus ja toiseen haastattelulupa. Näin ei olisi tulkittavissa, mitä kukin huoltaja on vastannut. Kyseisten papereiden mukaan oli liitetty myös saatekirje, jossa ilmeni vielä kyselyn ja haastattelulupa-anomuksen tarkoitus. Saatekirjeestä ilmeni sähköposti osoitteeni sekä puhelinnumero, jonka olin avannut opinnäytetyötä varten. Kyselyjen vastaukset ja haastattelulupa-anomukset oli osoitettu Satakunnan Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitokseen. Tällä pyrittiin turvaamaan, ettei huoltajien ja tukiverkostojen vastaukset kulkeudu Villa Katajan henkilökunnan käsiin vaan tulevat suoraan opinnäytetyön tekijälle. Näin nimettömyystekijä pyrittiin taas varmistamaan. Sekä Villa Katajan lasten huoltajien, tukiverkostojen sekä työntekijöiden vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistuttua tietosuojapapereiden käsittelyyn tarkoitettuun laatikkoon.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda lastenkoti Villa Katajan laadun valvonnan ja eritoten asiakaspalautteen saamiseksi asiakaspalautelomake. Asiakaspalautelomake annetaan tässä muodossa Villa Katajan käyttöön. Mikäli tulevaisuudessa huomataan puutteita tai vajavuuksia on Villa Katajan henkilökunnalla mahdollisuus muuttaa

lomaketta heille paremmin sopivaksi. Lomakkeen toimivuutta voisi tulevaisuudessa testata uudella kyselyllä lasten huoltajille. Opinnäytetyön projektin tuotos on lomake, jonka tässä muodossa luovutetaan Villa Katajalle. Opinnäytetyö ja sen sisältämä projekti päättyy valmiiseen asiakaspalautelomakkeen laadintaan.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita, Tummavuoren kirjapaino Oy Vantaa 2001, s. 107, s. 180-183 sekä s. 185-191

Holma, T. & Tuurala, T. 2009. Lapsi-Arvi Lastensuojelun laatusanastoa, Palvelun tuottaminen ja hankkiminen, Suomen Kuntaliitto Helsinki 2009, s.24-25

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2007. Turvaverkko vai trampoliini, sosiaaliturvan mahdollisuudet, Wsoy Oppimateriaalit Oy 2007, s.51-52 ja 88-89

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2001. Projektikirja, onnistuneen projektin toteuttaminen, Tammer-paino Oy Tampere 2001, s. 14-18 sekä 76-86

Kettunen, S. 2003. Onnistu Projektissa, Ws Bookwell Oy Juva 2003, s.15-16

Känkäinen, P. & Laaksonen, S. 2006. Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun Kehittämishjelma. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/7d9702b1-7343-49cf-a3e8-36d4ceb9ead1/Loppuraportti.pdf>

Kärki, M.(toim.) 2009. Sosiaalipalveluiden ja – etuuksien lainsäädäntö, Edita Publishing Oy Helsinki, s. 136

Laaksonen, S. 2005. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Puonti, A. Saarnio, T. Hujala, A (toim.) Lastensuojelu tänään, Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä, s.256-257

Lastenkoti Villa Katajan internetsivut. [lainattu 29.1.2010]. Saatavissa: <http://www.villakataja.fi/>

Lastensuojelun Keskusliitto, Valtakunnallisen sijaishuollon kriteerit, Gummerus kirjapaino Oy Jyväskylä, s.49-51 ja 56

Mahkonen, S. 2007. Lastensuojelu ja laki. Edita Prima Oy, Helsinki, s. 49-50

Mikkola, M. 2005. Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa Puonti, A. Saarnio, T. Hujala, A (toim.) Lastensuojelu tänään, Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä, s.61, 73-77

Oosi, O. & Virtanen, P. 2005. Sosiaalisen Työllistämisen Laadunarviointimalli, Edita Print Oy, s. 51

Paasivaara, L. Suhonen, M. & Nikkilä, J. 2008. Innostavat projektit. Silverprint Sipoo, s. 7-14 sekä 136-139

Pajukoski. Rentola. & Uotinen. 2009. Sosiaalipalveluiden ja -etuuksien lainsäädäntö. Edita Publishing Oy. Helsinki, s.136

Pölkki, P. 2004. Lastensuojelu tänään. Puonti, A. Saarnio, T. Hujala, A.(toim.) Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, s.202-206

Pösö, T. 2004. Lastensuojelu tänään. Puonti, A. Saarnio, T. Hujala, A.(toim.) Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä, s.202-206

Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Kuntatalon painatuskeskus Helsinki, s. 17

Rissanen, T. 2002. Projektilla tulokseen. Gummerus Kirjapaino Oy Jyväskylä, s. 25-60

Saastamoinen, K. 2008. Lapsen asema sijaishuollossa - Käsikirja arjen toimintaan. Edita Publishing Oy Helsinki, s. 109

Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi, projektityön käsikirja, Edita Publishing Oy Helsinki, s. 21-22

Silfverberg, P. 1999. Projektinvetäjän opas, Konsulttitoimisto Planpoint Oy, Helsinki, s. 12-13 LIITE 1

Projekti suunnitelma

Projektin nimi			
Asiakaspalautelomakkeen laatiminen Lastenkoti Villa Katajaan. Tehdään opinnäytetyönä.			
Projektin asettaja/asiakas			
Lastenkoti Villa Kataja			
Projektin aloitus 1.10-09	Projektin päättyy joulukuussa 2010	Projektipäällikkö	Petteri Saarni
Projektin kuvaus:			
<p>Tarkoituksena on luoda Lastenkoti Villa Katajalle asiakastyytyväisyys kyselylomake. Lähtökohtana on, että se tehdään asiakaslähtöisesti eli kyselemällä asiakkailta ja heidän tukiverkostoltaan mitä asioita he pitäisivät tärkeänä palautteen annossa. Koska kyseinen lomake on tulossa käyttöön kyseiseen lastenkotiin niin myös pitää ottaa huomioon yrityksen tarpeet ja mitä he haluavat asiakaspalautteelta. Näiden tarpeiden yhteen sulattaminen kyselylomakkeeksi. Kyselylomake ei myöskään saa olla liian vaikeaselkoinen vaan se pitää olla suhteellisen nopeasti täytettävä, että palautteita tullaan saamaan. Tämä tehdään opinnäytetyönä mutta tarkoitus on tehdä se projektiluontoisena.</p>			
Projektin tavoitteet			
<p>Tavoitteena on laatia asiakaspalautelomake, jossa olisi otettu huomioon asiakkaiden ja yrityksen intressit. Lomake tulisi olla helposti tulkittava ja nopeahko täyttää.</p>			
Projektin tuottamat hyödyt (pitkän tähtäimen tavoitteet):			
<p>Projektin tuotos pitäisi auttaa yritystä palautteiden avulla muuntautumaan niin, että asiakkaat voisivat olla tyytyväisiä heidän palveluihinsa ja työhönsä. Tarkoituksena olisi myös laatia sellainen lomake, että yritys pystyy käyttämään sitä tulevaisuudessakin</p>			

<p>ilman suurempia muutoksia tekemättä.</p>
<p>Projektin sisältö, välitavoitteet ja vaiheistus (mitä asioita tai asiakokonaisuuksia tekemällä tavoitteisiin päästään)</p> <p>Projektin aikana tullaan pitämään Lastensuojelulaitoksen henkilökunnalle yhteisiä paneelikeskusteluja, jossa tiedustellaan niitä asioita, joita he pitävät tärkeänä asiakaspalautteessa. Samaan aikaan teen kirjallisia kyselyjä laitoksen asiakkaille ja heidän tukiverkostoilleen mitä he pitävät tärkeänä. Kyseisistä seikoista saadulla materiaalilla laaditaan kyselylomake, jossa molempien näkemys tulee esille. Materiaalin keräämiselle on varattu aikaa kevät 2010. Materiaalin käsittelyä varten on tarkoitus käyttää kesä-, heinä- ja elokuu 2010. Loppuvuosi 2010 menee asiakaspalautelomakkeen laadintaan ja lomakkeen esitestaamiseen. Projekti on tarkoitus olla valmis joulukuussa 2010.</p>
<p>Projektin kustannukset (resurssit, kustannusarvio, henkilöresurssit)</p> <p>Toteuttamisen apuna käytetään projektissa lastenkodin henkilökuntaa ja kyseisen lastenkodin Kasvatustyönjohtajaa, jonka kanssa on laadittu aikataulut ja hieman toteutuksen suunnittelua. Kustannuksista olen pääosin vastuussa itse mutta matkakuluista ja materiaalikuluista on keskusteltu siten, että Villa Kataja osallistuu kyseisten kustannusten maksamiseen.</p>
<p>Toteuttamisen riskit (suurimmat epävarmuustekijät, jotka uhkaavat projektin toteuttamista):</p> <p>-Asiakkaiden huoltajien ja heidän tukiverkostonsa sitoutuminen projektiin. Asiakaspalautekyselyä varten lähetetyt kyselyt eivät saava takaisin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - koko työyhteisön mukaan saaminen ja innostaminen projektin tekemiseen markkinoimalla projektia lasten vanhemmille. - Ajankäytön hallinta suhteellisen hektisessä toimintaympäristössä
<p>Projektin raja-<u>s</u> (mikä kuuluu/ei kuulu projektiin)</p>

Projektiin kuuluu haastattelut niin asiakkaana oleville lapsille. Heidän huoltajilleen sekä tukiverkostoilleen laaditaan kirjallinen kyselylomake, jonka pohjalta varsinainen asiakastyytyväisyys lomake laaditaan. Haastattelujen ja kyselyjen tarkoituksena on kartoittaa, mitä asioita halutaan valmiiseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen sisällyttää.

Kun valmis asiakaspalautelomake on laadittu niin sen käyttäminen kuuluu kohdeorganisaatiolle. Villa Kataja voi tulevaisuudessa muokata asiakaspalautelomaketta.

Projekti arviointi:

Projektin arvioinnissa toteutetaan itsearviointia, joka liitetään osaksi opinnäytetyötä. Arvioinnissa keskitytään projektin toteuttamisen arviointiin, eikä siihen kuulu lopullisen asiakaspalautelomakkeen käytön arviointia. Asiakaspalautelomakkeen toimivuuden arviointi jää Villa Katajalle.

Projekti organisaatio:

Projektipäällikkö: Petteri Saarni

Projektin tilaaja/toimeksiantaja sekä omistaja: Kasvatustyönjohtaja Villa Katajasta

Arvioitu alkamisaika 1.10-2009

Arvioitu päättymisaika 30.12-2010

LIITE 2

Villa Katajan asiakkaiden huoltajille ja tukiverkostoille lähetetty kysely

Kyselylomake Villa Katajan asiakaspalautelomakkeen laatimiseen:

Alleviivaa mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1. Villa Katajan palvelujen järjestely:

1.1 Koetko saavasi Villa Katajan henkilökunnalta tarpeeksi aikaa ja tukea?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. joskus 5. en lainkaan

1.2 Koetko, että Villa Katajan tarjoama sijaishuollon palvelu auttaa lastasi/nuortasi?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.3 Onko työnteko mielestänne hyvää/laadukasta?
1. hyvää 2. melko hyvää 3. en osaa sanoa 4. melko huonoa 5. huonoa

1.4 Saitteko tai oletteko saaneet tietoa tärkeäksi kokemistanne lastanne/nuortanne koskevista asioista?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.5 Koetteko, että olette pystyneet vaikuttamaan lastanne/nuortanne koskeviin päätöksiin? *!*
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.6 Onko työnteko mielestänne ammattimaista?
--

1. hyvää 2. melko hyvää 3. en osaa sanoa 4. melko huonoa 5. huonoa
--

1.7 Oletteko saaneet tarvittavan tiedot Villa Katajan säännöistä ja toimintatavoista?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.8 Koetteko, että työntekijöiden määrä on sopiva Villa Katajassa?
--

1. sopiva 2. melko sopiva 3. en osaa sanoa 4. harvoin riittävä 5. liian vähäinen
--

2. Villa Katajan palvelujen toteuttaminen:

2.1 Saitteko riittävästi tietoa Villa Katajassa käytetyistä työmenetelmistä?
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.2 Tuletteko mielestäsi kuulluksi/ymmärretyksi? *!*
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.3 Koetteko, että työskentely Villa Katajassa on luotettavaa? *!*
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.4 Koetteko, että yhteydenpito lapsen/nuoren huoltajien ja Villa Katajan henkilökunnan välillä olisi riittävää?
--

1. riittävää 2. melko riittävää 3. en osaa sanoa 4. melko huonoa 5. huonoa
--

2.5 Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla nuorella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä kavereihin, sisaruksiin tai muihin sukulaisiin?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.6 Arvostetaanko Villa Katajassa lapsen/nuoren persoonallisuutta ja mielipiteitä?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.7 Koetteko, että Villa Katajan toiminta takaa lapselle/nuorelle turvallisuutta luovan ympäristön?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.8 Koetteko Villa Katajan yleiset käytännöt ja säännöt toimiviksi?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osan 5. ei lainkaan

2.9 Toimiiko mielestänne omaohjaajakäytäntö/ ovatko he tarvittaessa saatavissa?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osaksi 5. ei lainkaan

3. Ulkoiset palvelut ja ympäristö:

3.1 Onko lapsella/nuorella mielestänne riittävät mahdollisuudet Villa Katajan ulkopuolisiin palveluihin kuten esim. terapiaihin, lääkärinpalveluihin sekä harrastuksiin yms?

1. hyvin	2. melko hyvin	3. en osaa sanoa	4. vain osaksi	5. ei lainkaan
----------	----------------	------------------	----------------	----------------

3.2 Koetteko Villa Katajan toimitilat olevan mielestänne riittäviksi, toimiviksi sekä turvallisiksi? *!*
--

1. hyvin	2. melko hyvin	3. en osaa sanoa	4. vain osaksi	5. ei lainkaan
----------	----------------	------------------	----------------	----------------

3.3 Tarjoaako Villa Katajan toimitilat ja sen ympäristö riittävästi harrastusmahdollisuuksia?

1. hyvin	2. melko hyvin	3. en osaa sanoa	4. vain osaksi	5. ei lainkaan
----------	----------------	------------------	----------------	----------------

Kerää alla olevaan ylimmäiseen taulukkoon viiden kysymyksen numerot, joita pidät tärkeimpinä, sekä alimmaiseen laatikkoon viiden kysymysten numerot, joita pidät vähemmän tärkeinä.

Tärkeänä pitämätne kysymykset

--	--	--	--	--

Vähemmän tärkeänä pitämätne kysymykset

--	--	--	--	--

LIITE 3

Villa Katajan työntekijöille lähetetty kysely

Kyselylomake Villa Katajan asiakaspalautelomakkeen laatimiseen:

Alleviivaa mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1. Villa Katajan palvelujen järjestely:

1.1 Koetko työntekijänä, että sinulla tarpeeksi aikaa hoitaa nuorten asioita?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. joskus 5. en lainkaan

1.2 Koetko, että Villa Katajan tarjoama sijaishuollon palvelu tukee lapsen kasvua?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.3 Onko työnteko mielestänne hyvää/laadukasta?
1. hyvää 2. melko hyvää 3. en osaa sanoa 4. melko huonoa 5. huonoa

1.4 Saitteko tai oletteko saaneet sijoitetun lapsen kanssa työskentelyä varten tarvittavaa tietoa etukäteen tai sijoituksen kestäessä?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.5 Koetteko, että olette pystyneet vaikuttamaan Villa Katajassa asuvan nuorta koskeviin päätöksiin?
1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.6 Oletteko saaneet tarvittavan tiedot Villa Katajan arjesta säännöistä ja toimintatavoista?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

1.7 Koetteko, että työntekijöiden määrä on sopiva Villa Katajassa?
--

1. sopiva 2. melko sopiva 3. en osaa sanoa 4. harvoin riittävä 5. liian vähäinen
--

2. Villa Katajan palvelujen toteuttaminen:

2.1 Oletteko saaneet riittävästi tietoa Villa Katajassa käytetyistä työmenetelmistä?
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.2 Koetteko, että omia mielipiteitänne kuullaan/arvotetaan?
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.3 Koetteko, että työskentely Villa Katajassa tukee lapsen yksityisyyttä ja vaitioloa?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.4 Koetteko, että yhteydenpito lapsen/nuoren huoltajien ja Villa Katajan henkilökunnan välillä olisi riittävää?
--

1. riittävää 2. melko riittävää 3. en osaa sanoa 4. melko huonoa 5. huonoa
--

2.5 Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla nuorella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä vanhoihin kavereihin?
--

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.6 Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla nuorella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä sisaruksiin?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.7 Koetteko, että Villa Katajassa asuvalla nuorella olisi riittävät mahdollisuudet pitää yhteyttä muihin sukulaisiin?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.8 Arvostetaanko Villa Katajassa lapsen ainutlaatuisuutta?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.9 Koetteko, että Villa Katajan toiminta takaa lapselle/nuorelle turvallisuutta luovan ympäristön?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

2.10 Koetteko Villa Katajan yleiset käytännöt ja säännöt toimiviksi?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osan 5. ei lainkaan

2.11 Toimiiko mielestänne omaohjaajakäytäntö?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osaksi 5. ei lainkaan

3. Ulkoiset palvelut ja ympäristö:

3.1 Onko lapsella/nuorella mielestänne riittävät mahdollisuudet Villa Katajan ulkopuolisiin palveluihin kuten esim. terapiaihin, lääkärinpalveluihin sekä harrastuksiin yms?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osaksi 5. ei lainkaan

3.2 Koetteko Villa Katajan toimitilat olevan mielestänne viihtyisiksi?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osaksi 5. ei lainkaan

3.3 Tarjoaako Villa Katajan toimitilat ja sen ympäristö riittävästi harrastusmahdollisuuksia?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain osaksi 5. ei lainkaan

3.4 Koetteko, että Villa Katajassa tuetaan lapsen vahvuuksia esim. harrastuksissa?

1. hyvin 2. melko hyvin 3. en osaa sanoa 4. vain vähän 5. ei lainkaan

LIITE 4

Porissa 16.2.2010

Arvoisa vastaanottoja,

Olen tekemässä opinnäytetyönä Satakunnan Ammattikorkeakoulun, terveyden edistämisen ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin liittyen. Tarkoitukseni on laatia Lastenkoti Villa Katajalle palvelujen kehittämistä varten asiakaspalautelomaketta. Asiakaspalautelomakkeen laatimista varten haluaisin saada teiltä ohessa olevan kyselyn avulla informaatiota miten te olette kokeneet yhteistyön ja palvelujen laadun Villa Katajan kanssa. Näiden teiltä saamien kyselyn tulosten kanssa laadin lopullisen asiakaspalautelomakkeen. Villa Katajan henkilökunta on vastuussa tämän kyselyn lähettämisestä teille, jotta minulla ei ole tietoa henkilöllisyydestänne. Kysely palautetaan nimettömänä ja se tulee suoraan minulle, eikä Villa Katajan henkilökunta ole kyselyn vastausten kanssa tekemisissä. Vastaukset tuhoaan heti niiden käsittelyn jälkeen. Tarkoitukseni on myös haastatella Villa Katajassa asuvia lapsia/nuoria saman kysymysrungon avulla kuin teille lähettämässäni kyselyssä on. Villa Katajassa asuvien lasten/nuorten huoltajia varten on liitteenä haastattelulupa anomus, jonka toivoisin saavani palautettuna erillisessä mukana tulevassa vastauskuoressa. Toivoisin, että saisin kyselyt takaisin palautettuna erillisessä vastauskuoressa xx.xx.2010 mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Petteri Saarni

xxxx.xxxx@student.samk.fi

LIITE 5

Porissa 16.2.2010

HAASTATTELUPA ANOMUS

Arvoisa Villa Katajassa asuvan lapsen/nuoren huoltaja,

Olen tekemässä opinnäytetyönä Satakunnan Ammattikorkeakoulun, terveyden edistämisen ylemmän ammattikorkeakoulun opintoihin liittyen. Anoisin teidän lupanne haastatella Lastenkoti Villa Katajassa asuvaa nuorta. Haastattelun tarkoituksena on laatia Lastenkoti Villa Katajalle palvelujen kehittämistä varten asiakaspalautelomaketta. Haastattelujen kysymykset pohjaavat tämän anomusluvan mukana tulleeseen kirjallisen kyselyn kysymyksiin. Lapsen/nuoren haastattelun vastaukset tulevat ainoastaan minun käyttööni, eikä Villa Katajan henkilökunta saa tietää haastattelujen vastauksista. Vastausten materiaali tuhotaan analysoinnin jälkeen. Vastaukset ovat tärkeä osa asiakaspalautelomakkeen laadinnassa, joten teidän lupanne haastatteluun tulisi olla postitettuna minulle takaisin xx.xx.2010 mennessä. Haastattelulupa anomus liitetään toiseen ohessa tulleista vastauskuorista.

Ystävällisin terveisin,

Petteri Saarni

xxxx.xxxx@student.samk.fi

Annan lupani haastatella edellä esitettyyn työhön Lastenkoti Villa Katajassa asuvaa lasta/nuorta:

Nimikirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

LIITE 6

(Liite 6 poistettu Satakunnan Ammattikorkeakoulun kirjastokappaleesta
liikesalaisuuden varjelemiseksi)