

Asiakaslähtöisen asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen

Case: Lähisuhdeväkivalta- yksikön asiakaspalautteet

Heidi Arkivuo

Opinnäytetyö

Marraskuu 2019

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosionomi (ylempi AMK), Terveystieteiden edistäminen

Tekijä(t) Arkivuo, Heidi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	Päivämäärä Marraskuu 2019
	Sivumäärä	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Asiakaslähtöisen asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen Case: Lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakaspalautteet		
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysala, Sosionomi (ylempi AMK), Terveystieteiden edistäminen		
Työn ohjaaja(t) Sirpa Tuomi		
Toimeksiantaja(t) Keski - Suomen ensi- ja turvakoti Ry.		
Tiivistelmä <p>Tutkimus toteutettiin yhdessä Keski-Suomen ensi- ja turvakoti Ry:n Lähisuhdeväkivaltatyömuodon kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena oli edistää lähisuhdeväkivalta-asiakkaiden osallisuutta saamansa palvelun kehittämiseen. Tavoitteena oli osallistavien menetelmien avulla kartoittaa asiakkailta, mikä olisi heidän kokemuksensa mukaan asiakkaita palveleva asiakaspalauttejärjestelmä ja minkälainen asiakaspalautteenkeruu menetelmä hyödyttäisi asiakastyön kehittämistä.</p> <p>Tutkimuksessa haettiin vastausta tutkimuskysymykseen: ”Minkälainen asiakaspalauttejärjestelmä palvelisi lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakkaita?” Vastausta tutkimuskysymykseen selvitettiin kehittämistyön avulla, jossa asiakkaita osallistettiin tuottamaan tutkimusaineistoa. Menetelmänä käytettiin tarinapuutyöskentelyä, jossa asiakkaat täydensivät tyhjän puun oksia kuvakorttien avulla, ja sen jälkeen kertoivat niiden avulla syntyneitä tarinoita. Tulokset nauhoitettiin ja valokuvattiin.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella toimivan asiakaspalauttejärjestelmän suunnittelussa tulisi keskittyä kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen tunteisiin. Tulosten perusteella asiakkaiden on tuulisempaa ja helpompaa antaa luotettavaa ja rehellistä palautetta asiakkuudestaan, mikäli he kokevat tullessaan arvostetuksi ja ilmapiiri asiakastyössä turvallisesti.</p> <p>Tarinapuutyöskentely oli tutkijan kehittelemä menetelmä, eikä sen tuloksia voinut etukäteen ennustaa tai verrata. Johtopäätöksenä todettiin, ettei samanlainen asiakaspalauttejärjestelmä toimi kaikille lähisuhdeväkivaltatyön asiakkaille. Asiakkaat kokivat tärkeäksi turvallisen kohtaamisen ja palautteen antamisen asiakkuuden aikana sekä sen päättyessä. Tuloksia voidaan hyödyntää asiakaspalauttejärjestelmän suunnittelutyössä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) osallisuus, kehittämistutkimus, asiakaslähtöisyys, lähisuhdeväkivalta		
Muut tiedot		

Author(s) Arkivuo, Heidi	Type of publication Master's thesis	Date November 2019 Language of publication: Finnish
	Number of pages	Permission for web publication: x
Title of publication Asiakaslähtöisen asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen Case: Lähisuuhdeväkivalta- yksikön asiakaspalautteet		
Degree programme Master's Degree Programme in Helath Promotion		
Supervisor(s) Tuomi, Sirpa		
Assigned by Central Finland Mother and child homes and Shelter's		
Abstract <p>The study was carried out in co-operation with the Domestic Violence Unit of The Central Finland Mother and Child Homes and Shelters. The purpose of the study was to promote domestic violence clients' participation in the development of the services that they received. The objective was to use participatory methods to identify a client feedback system that would serve domestic violence clients as well as to identify a method that would be useful in the development of client work.</p> <p>The study focused on the following research question: "What kind of client feedback system would serve the clients of the Domestic Violence Unit?" The answer to the question was looked for by means of a development work in which the clients involved as sources of data. The method used was story-tree work where the clients filled the branches of a blank tree with picture cards and told the story that had been created with them. The result was recorded and photographed.</p> <p>Based on the results, the client feedback system should focus on encounters and providing the feeling of being heard. The results also highlighted the that fact it is easier and safer for domestic violence clients to give honest and reliable feedback if they feel that they are respected, and that the atmosphere of the client work is safe.</p> <p>Storytelling was a method developed by the author, and its results could not be predicted or compared to other studies. In conclusion, it can be stated that a similar client feedback system does not work with all domestic violence clients. They found it important to have safe encounters and give feedback during and after the client relationship. The results can be used in designing client feedback systems.</p>		
Keywords/tags (subjects) complicity, design-based research, customer orientation, intimate partner violence		
Miscellaneous		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus	4
3	Lähisuhdeväkivalta-asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen	5
	3.1 Lähisuhdeväkivalta.....	5
	3.2 Asiakkaan osallisuus	7
4	Toteutus.....	8
	4.1 Tutkivan kehittämistyön prosessi ja menetelmät	8
	4.2 Aineiston keruu.....	11
	4.2.1 Kohderyhmän valinta.....	11
	4.2.2 Tarinapuutyöskentelyn valinta.....	13
	4.3 Aineiston analysointi	14
5	Tarinapuutyöskentelyn tulokset	16
	5.1 Mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn.....	17
	5.2 Työntekijän kohtaaminen.....	17
	5.3 Kuulluksi tuleminen.....	18
	5.4 Odotukset, toiveet, tarpeet	18
	5.5 Jos minä saisin päättää miten palautetta annan	19
	5.6 Kun tulín asiakkaaksi	19
	5.7 Palautteen antaminen, hyvää ja helppoa/vaikeaa	20
	5.8 Puun juuret, asioita joista on vaikea puhua	21
	5.9 ”Jos et tule kuulluksi kaikki kapina kuolee ja tekee mieli luovuttaa.”	21

6	Pohdinta	22
6.1	Keskeisimmät tulokset	22
6.2	Eettisyys.....	24
6.3	Kehittämistyön luotettavuus	26
6.4	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset.....	27
	Lähteet	29
	Liite 1. Tarinapuun avulla asiakkaan ääni kuuluviin – esittelykirje.....	33
	Liite 2. Suostumus tutkimushaastatteluun	35
	Tarinapuiden valokuvat.....	36

1 Johdanto

Tilastokeskuksen julkaisun mukaan vuonna 2018 lähisuhde- ja perheväkivallasta kärsi 9900 uhria. Luku oli 3,6 % suurempi, kuin edellisellä vuonna. Uhreista 24,4% oli alaikäisiä ja aikuisista uhreista naisia oli 76,5%. (Rikos- ja pakkokeinotilastot 2018.) Lähisuhde- ja perheväkivallan realistinen yleisyys on kuitenkin suurempi, sillä vain osassa tapauksissa paikalle kutsutaan poliisi, jolloin rikokset tulevat tilastotietoihin. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tehdyn kyselytutkimuksen mukaan vuonna 2012 miesten ollessa uhrina 3 % tapauksista ja naisten kohdalla 10 % rikos meni poliisin tietoon. Uhkailut, henkinen väkivalta ja lievä väkivalta olivat yleisimmät ilmoittamatta jääneet väkivallan muodot. Miehistä 23 % ja naisista 63 % kertoi kokemastaan väkivallasta jollekin läheiselle. (Danielsson & Salmi 2013, 5.)

Lähisuhde- ja perheväkivallalle yleisiä piirteitä ovat salailu, häpeä ja vaikeneminen, joiden vuoksi ilmiölle on tyypillistä, että väkivallasta ei ilmoiteta poliisille. EU:n FRA kyselytutkimuksen mukaan 30 % suomalaisnaisista on kokenut fyysistä väkivaltaa. (Matikainen 2016.) Ojurin mukaan lähisuhdeväkivallan salailun ja väkivaltaiseen suhteeseen palaamisen taustalla on väkivallan sietäminen paremman huomisen toivossa. (Ojuri 2006 19 -22) Tarve avoväkivaltatyöskentelylle ja aiheen ajankohtaisuus selittyy lähisuhdeväkivaltatilastoja tarkasteltaessa.

Perheiden hyvinvoinnin tilanne suljettujen ovien takana on tutkimusten mukaan huolestuttava. Tästä Suomi sai maininnan 3.5.2017 YK:n ihmisoikeusneuvoston yhteydessä pidetyssä määräämässä maatarkastelussa. Naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemiseksi sekä vähentämiseksi haluttiin Suomelta interventiota, joilla saataisiin pysyviä tuloksia. (Vihapuhe ja lähisuhdeväkivalta Suomen suurimpia ihmisoikeusongelmia 2017.) Naisiin kohdistuneen lähisuhdeväkivallan laajuus myös EU:ssa on haastattelututkimuksen mukaan laaja. Parisuhteessa elävistä naisista

22 % kertoi joutuneensa seksuaalisen ja/tai fyysisen väkivallan ja 43 % henkisen väkivallan uhriksi. Suomi oli tutkimuksen mukaan toisella sijalla lähisuhdeväkivaltilatilastossa. (EU:n laajuinen tutkimus naisiin kohdistuvasta väkivallasta 2014.)

Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suunnitelma 2015- 2020 kuuluu Keski - Suomen sairaanhoitopiirin maakunnalliseen sosiaalisen ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelmaan. Suunnitelma pitää sisällään tavoitteet palvelurakenteen, yhteistyön, osaamisen ja käytäntöjen kehittämiseksi. Lähisuhdeväkivallan ehkäisyn maakunnallinen koordinaatio ja kehittämistoiminta tulee sisältyä uudessa SOTE- järjestelmässä perusterveydenhuollon ja sosiaalialan integroituun osaamiskeskukseen. (Ahonen ym. 2015.) Lähisuhdeväkivallan palveluiden linkittäminen perhepalveluihin matalan kynnyksen ja oikea aikaisuuden periaatteella, kuuluu myös Sosiaali- ja Terveysministeriön Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman eli LAPE hankkeen Perhekeskustoimintamallin kehittämiskohteisiin. (Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli 2017.)

2 Kehittämistyön tavoite ja tarkoitus

Kehittämistyön tarkoituksena on edistää lähisuhdeväkivaltayuön asiakkaiden osallisuutta saamansa palvelun kehittämiseen. Tavoitteena on kuvata asiakkaiden näkemyksiä heitä palvelevasta asiakaspalautejärjestelmästä ja millä tavalla kerätty asiakaspalaute hyödyttäisi asiakastyön kehittämistä lähisuhdeväkivalta- yksikössä. Asiakaslähtöisen ja toimivan asiakaspalautejärjestelmän avulla asiakastyötä voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita sekä edistämään lähisuhdeväkivalta-asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia.

Kehittämistyön tuloksia voidaan suoraan hyödyntää työelämän tarpeisiin ja luoda asiakaspalautteen keräämiseen toimiva malli. Tuloksia voidaan hyödyntää myös koko Keski-Suomen ensi- ja turvakoti yhdistyksen asiakaspalautteen keräämiseen, koska asiakaspalautteen keruumenetelmä voidaan mallintaa muihinkin yksiköihin. Kehittämistyössä tarkastellaan asiakkaan näkökulmaa tavoitteena lisätä asiakkaan osallisuutta ja tuoda asiakkaan ääntä kuuluviin. Yksi Keski- Suomen ensi- ja turvakoti ry:n neljästä arvosta on asiakkaan osallisuus, joka ohjaa päivittäistä toimintaa. (Toimintakertomus 2016.)

Tutkimuksessa haettiin vastausta tutkimuskysymykseen: ”Minkälainen asiakaspalautejärjestelmä palvelisi lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakkaita?”

3 Lähisuhdeväkivalta-asiakkaiden hyvinvoinnin edistäminen

3.1 Lähisuhdeväkivalta

THL: määritelmän mukaan lähisuhdeväkivallan kriteerit täyttyvät, mikäli väkivalta kohdistuu nykyiseen tai entiseen kumppaniin, lapseen, lähisukulaiseen tai muihin läheisiin. Lähisuhdeväkivalta voi johtaa fyysiseen tai psyykkiseen vammaan, kehityksen häiriintymiseen, perustarpeiden tyydyttämättä johtamiseen tai kuolemaan. Näiden lisäksi lähisuhdeväkivalta voi tekojen lisäksi olla myös laiminlyöntiä tai tekemättä jättämistä. (Mitä perhe- ja lähisuhdeväkivalta on 2017)

Lähisuhdeväkivalta voi olla muodoltaan hyvinkin erilaista ja sen tunnistaminen voi viedä väkivallan osapuolilta aikaa. Lähisuhdeväkivalta voi olla fyysistä (esim. lyöminen, potkiminen, kuristaminen), psyykkistä (esim. uhkailu, pelottelu, kontrollointi) tai

seksuaalista (esim. raiskaaminen, seksuaaliseen kanssakäymiseen pakottaminen, in-sesti). Näiden lisäksi väkivaltaan voi liittyä esimerkiksi taloudellista kiristämistä ja hyväksikäyttämistä. Syinä lähisuhdeväkivallan tunnistamisen vaikeudelle ovat siihen liittyvät salailu, häpeä, syyllisyys ja pelko, joiden vuoksi perheen sisällä tapahtuvasta väkivallasta usein vaietaan. (Lähisuhdeväkivalta 2013.)

Lähisuhdeväkivallan kokijoiden ja altistuneiden kanssa työskentelyn tarve vaihtelee väkivallan muodon ja siitä aiheutuneiden seurausten mukaan. Suomessa on 28 turvakotia, jotka tarjoavat välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä psykososiaalista tukea ja neuvontaa lähisuhdeväkivallan kokijoille ja sille altistuneille. Turvakotipalvelu on maksutonta, asuinpaikkakunnasta riippumatonta ja valtion ylläpitämää palvelua. Muita palveluita ovat valtakunnalliset ja alueelliset kriisipuhelimet aikuisille ja nuorille, kuntien sosiaali- ja terveystyöpalvelut, Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämä nettiturvakoti sekä erilaiset www- sivut, jotka ovat kohdennettuja esimerkiksi naisille tai nuorille. Www- sivuilta löytyy tietoutta lähisuhdeväkivallasta, palveluohjausta sekä esimerkiksi Chat keskusteluapua. Ensi- ja turvakotien liiton yhdistykset tarjoavat avoväkivaltatyöskentelyä 20 eri paikkakunnalla. (Apua väkivaltaa kokeneille 2019.)

Lähisuhdeväkivallan tekijöiden kanssa työskennellään väkivallan katkaisuohtelman mukaisesti. Alun perin Yhdysvalloista lähtenyt väkivallan katkaisuohtelma kantautui Suomeen 1980-luvun lopulla, jolloin pääkaupunkiseudun turvakodissa aloitettiin ”Miesten kesken” toiminta, jonka tavoitteena oli turvakodin miesohjaajan työskentely kotiin jääneen väkivaltaisen miehen kanssa. Nykyään väkivallan tekijän kanssa työskentelyn palveluverkosto on levinnyt 15 eri kaupunkiin Ensi- ja turvakotien liiton järjestämänä toimintana ja väkivallan tekijöinä ovat sekä miehet että naiset. Työskentelyn tavoitteena on löytää vaihtoehtoisia käyttäytymismalleja väkivallalle, parantaa vuorovaikutustaitoja ja lisätä ennakoitaitoa vaaratilanteissa. Katkaisuohtelmien vaikuttavuutta seuranneen tutkimuksen mukaan väkivallan uusiutuminen ta-

pahtui todennäköisimmin puolen vuoden kuluttua ohjelman alkamisesta ja 80% väkivalta oli katkennut, kun ohjelmaan osallistumisen lopusta oli kulunut 1,5-2,5 vuotta. Lisäksi väkivallan vakavuus oli vähentynyt. (Lähisuhde- ja perheväkivallan katkaisuhjelmat 2016.)

3.2 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan osallisuuteen liittyy yleensä termit asiakaskeskeisyys (osallistaminen) ja asiakaslähtöisyys (osallistuminen). Asiakaskeskeisyys on mahdollisuuksien tarjoamista siten, että asiakas on toimintojen keskipisteessä ja palvelut on organisoitu häntä varten. Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys eivät ole synonyymejä, sillä asiakaslähtöisyys on jatkumoa asiakaskeskeiselle ajattelutavalle. Asiakaslähtöisyys on tarjottujen palveluiden hyödyntämistä ja asiakkaan osallistumista alusta asti toiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Asiakaskeskeinen palvelu on asiakaslähtöisyyttä vasta silloin, kun palvelu tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä vain asiakasta varten. (Ahonen ym. 2011. 18 -19)

Asiakkaan osallisuus edellyttää, että asiakkaalla on jonkinlainen vaikutusmahdollisuus palveluprosessiin. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa samaansa palveluun on tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä ja yksittäisten palveluntarpeiden huomioimista. Asiakkaan osallisuus on mahdollisuus olla mukana kehittämässä palvelua, johon yksi mahdollisuus on asiakaspalautteen antaminen. Asiakaspalauttejärjestelmä on osa palvelun arviointiprosessia, jossa asiakkaan antamalla palautteella pyritään selvittämään hänen kokemuksiaan ja vastaamaan niihin olemalla valmis muuttamaan palveluprosessia. Asiakkaan osallisuus on nähty tärkeäksi vuonna 2015 voimaan tulleen Sosiaalihuoltolain myötä, joka lisää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä, sekä kehittää palvelun tehokkuutta ja laatua. (Asiakasosallisuus 2015.)

Asiakkaan osallisuutta sosiaali- ja terveysalalla on tutkittu ja pidetty tärkeänä 2000-luvun alusta, jolloin asiakaslähtöisyys otettiin käsitteenä tietoisesti huomioon. Asiakas alettiin nähdä palvelun keskiössä, jonka myötä asiakkaan toiveet ja tarpeet alettiin ottaa huomioon palveluiden kehittämisessä. Asiakkaan osallisuutta on pyritty lisäämään erilaisten hankkeiden avulla, sillä vanhojen rakenteiden ja toimintatapojen muuttaminen sosiaali- ja terveysalalla on hidasta ja innovatiivisten ajatusten juurruttaminen käytännön tasolle on pitkä prosessi. Vuosien 2003 -2014 välisenä aikana on tehty 61 eri hanketta asiakasosallisuuden edistämiseksi sosiaali- ja terveysalalla. Asiakkaan osallisuutta pidetään tärkeänä, mutta myös sen juurruttaminen nähdään realistisesti aikaa vievänä eikä sen lisääminen arkisen työn ohella välttämättä ole toimivaa, vaan tarvitaan erilaisia hankkeita ja projekteja sekä koulutuksia niin johto- kuin työntekijätasollakin. (Häyhtiö 2017. 8-9)

4 Toteutus

4.1 Tutkivan kehittämistyön prosessi ja menetelmät

Kehittämistyön tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia tutkivan kehittämistyön avulla. Menetelmäksi muotoutui Tarinapuu-menetelmä, jota kuvataan seuraavissa kappaleissa.

Tutkivan kehittämistyön tarve voi syntyä erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeesta tai halusta saada aikaan muutoksia ja innovatiivista toimintaa. Tyypillinen lähtökohta tutkivalle kehittämistyölle on käytännön ongelmien ratkaiseminen ja tarve uusille ideoille, käytännöille tai palveluille. Tutkiva kehittämistyö ei ainoastaan tutki ja kuvaile asioita tieteellisestä näkökulmasta, vaan siinä pyritään etsimään parempia vaihtoehtoja ja viemään ne käytännön tasolle. (Ojasalo ym. 2014.

19.) Tällä hetkellä lähisuhdeväkivalta yksikössä on käytössä paperinen asiakaspalautelomake, joka on todettu huonoksi ratkaisuksi.

Tavoitteena oli kuvata asiakkaiden näkemyksiä heitä palvelevasta asiakaspalautejärjestelmästä ja millä tavalla kerätty asiakaspalaute hyödyttäisi asiakastyön kehittämistä lähisuhdeväkivalta- yksikössä.

Tutkiva kehittämistyö koostuu prosesseista, sillä kehittäminen vie aikaa ja koostuu erilaisista vaiheista. Kehittämistyön jakaminen prosesseihin auttaa toimimaan järjestelmällisesti sekä ottamaan huomioon ja tekemään näkyväksi asiat, jotka tulisi tehdä ennen siirtymistä seuraavaan vaiheeseen. Prosessinomaisuus auttaa myös pysymään suunnitellussa aikataulussa. Yksinkertaisuudessaan kehittämistyö voidaan jakaa kolmeen prosessin osaan: suunnittelu, toteutus ja arviointi. Tutkiva kehittämistoiminta voi pitää sisällään tämän prosessin läpi käymisen useampaan kertaan, sillä arvioinnin jälkeen voidaan tarvittaessa palata suunnitteluvaiheeseen. (Ojasalo ym. 2014. 22-23.)

Kehittämistyö noudatti kehittämistyön prosesseja seuraavasti: suunnitteluvaiheessa tarkennettiin tutkimuskysymykset ja kirjoitettiin tutkimussuunnitelma, jossa avattiin tutkivan kehittämistyön tarkoitus ja tavoitteet, teoreettinen viitekehys sekä tutkimusmenetelmät. Toteutusvaiheessa tapahtui aineistonkeruu, jossa hyödynnettiin palvelumuotoilun osallistavia menetelmiä. Tätä menetelmää kutsutaan myöhemmin nimellä tarinapuu. Arviointivaiheessa analysoitiin saatu aineisto, joka auki kirjoitettiin. Kehittämistyön tilannut työelämäntaho voi jatkaa tämän prosessin jälkeen asiakaspalautteen keruumenetelmän kehittämistä toteuttamalla uuden prosessin saatujen tulosten perusteella.

Kehittämiskohdetta voidaan Ojasalon (2011. 51 -52.) mukaan lähestyä eri tavoin. Lähestymistapa tulee valita ennen varsinaisen tutkimusmenetelmän valintaa. Ojasalon mukaan yleisimpiä lähestymistapoja ovat tapaustutkimus, toimintatutkimus, ja pal-

velumuotoilu. Palvelumuotoilu on Ojasalon (2011. 71 -79.) mukaan konkreettinen lähestymistapa, joka tuo syvällistä asiakasymmärrystä. Kehittämistyö keskittyi korostamaan käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen näkökulmaa, jonka vuoksi palvelumuotoilu oli perusteltu lähestymistapa. Kehittämistoiminta on aina sosiaalinen prosessi, joka edellyttää toimijoiden osallistumista ja dialogisuutta, joka toteutui osallistavien menetelmien avulla.

Tuulanniemen (2011. 24 -25.) mukaan palvelumuotoilu on alun perin liiketoiminnasta lähtöisin oleva osaamisala, joka auttaa havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet ja innovoimaan uusia palveluita, sekä kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilu on innovatiivinen tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla sekä yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset organisaation omiin strategioihin. Palvelumuotoilu tuo käyttäjälähtöisen näkökulman, jossa painotetaan palvelun eri osapuolten osallistumista palvelun kehittämiseen. Tätä kutsutaan yhteiskehittämiseksi, joka on palvelumuotoilussa keskiössä. (Tuulanniemi 2011. 116-117.)

Palvelumuotoilu koostuu prosessimaisesti eri osista, jotka muodostavat palvelumuotoilun toimintarungon. Tätä mallia voidaan soveltaa vastaamaan palveluiden kehittämistä, sillä yksi ja sama malli ei vastaa kaikenlaisten palveluiden kehittämistarpeisiin. Palvelumuotoiluprosessi koostuu seuraavista osioista: *määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi*. Yleinen palvelumuotoiluprosessi pyrkii huomioimaan mahdollisimman kattavasti koko prosessin, mutta perinteisesti palvelumuotoilua hyödynnetyissä kehittämistöissä on keskitytty asiakasymmärrykseen, ideointiin, konseptointiin, prototypointiin ja pilotointiin. (Tuulanniemi 2011. 128-129.)

Kehittämistyössä aineistonkeruuna käytettiin palvelumuotoiluprosessin tutkimusosion asiakasymmärryksen lisäämistä, eli kohderyhmän odotusten, tarpeiden ja tavoitteiden kartoittamista. Asiakasymmärryksen lisääminen tutkivassa kehittämistyössä tarkoittaa tutkimusta sellaisesta materiaalista, jota voidaan suoraan hyödyn-

tää palvelun suunnittelun ohjaamisessa. Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen lisäämisessä laadulliset menetelmät soveltuvat paremmin kuin määrälliset suunnittelemaan ohjaavina tekijöinä. (Tuulanniemi 2011. 142-146.)

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kohderyhmän osallistamista ja haastattelun yhdistelmää. Osallistavien menetelmien näkökulmasta on oleellista kohdata oikeita tilanteita ja ihmisiä eikä ainoastaan analysoida kerättyä aineistoa, joka ei välttämättä kerro, miksi ihminen toimii niin kuin toimii. Palvelumuotoilussa tämä kuvataan etnografiseksi otteeksi, jolla voidaan löytää uusia palveluideoita arkisistakin asioista ihmisten merkityksiä, arvoja ja ihanteita selvittämällä. Etnografinen tutkimus on kuvailevaa ja käyttäjälähtöistä, mikä on oleellista yksityiskohtien havainnoimiseksi ja niiden muodostavan kokonaisuuden ymmärtämiseksi. (Hämäläinen ym. 2011, 61 -64.) Koska palvelumuotoilun lähtökohtana on inhimillisen toiminnan, tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen asiakasnäkökulman kautta, asiakas on palvelun kehittämisen keskiössä. Oleellista on tutkijan ja asiakkaan yhteistyö, innovatiivinen ote, sekä erilaisten menetelmien yhdistäminen, kuten visuaaliset ja osallistavat menetelmät. (Miettinen 2011, 21) Kehittämistyössä käytettiin palvelumuotoilua, koska se valikoitui tutkimuskysymyksen kannalta sopivimmaksi vaihtoehdoksi ja osallisti asiakasta aineiston keruuvaiheessa. Palvelumuotoilun menetelmillä asiakkaan kokemus saatiin puettua sanoiksi.

4.2 Aineiston keruu

4.2.1 Kohderyhmän valinta

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Keski-Suomen ensi- ja turvakoti yhdistyksen lähisuhdeväkivalta-yksikön asiakkaat. Lähisuhdeväkivaltatyö on avotyöskentelymuoto, jossa on kolme työntekijää. Asiakkaat ohjautuvat lähikunnista turvakodin tai muiden palveluiden kautta. Asiakkaina ovat lähisuhdeväkivallan kokijat, tekijät ja altistuneet ku-

ten esimerkiksi lapset tai muut perheenjäsenet. Toiminnan tavoitteena on väkivalta-kierteen katkeaminen ja perheiden turvallisuuden vahvistaminen sekä tietouden lisääminen lähisuhdeväkivallan muodoista ja erityisesti sen vaikutuksista lapsiin ja aikuisiin. (Toimintakertomus 2016.)

Lähisuhdeväkivaltatyön avoyksikkö saa toiminnalleen rahoitusta STEA:lta, mikä asettaa tietyt puitteet asiakaspalautteelle ja toiminnan kehittämiseksi. Rahoitus mahdollistaa, että viisi ensimmäistä työskentelykäyntiä ovat asiakkaille maksuttomia ja että työskentely olisi matalan kynnyksen palvelua kaikille. Viiden käyntikerran jälkeen työskentelyä on mahdollista jatkaa kunnan maksusitoumuksella, joista suurin osa tulee lastensuojelun kautta. Rahoitus edellyttää ja mahdollistaa lähisuhdeväkivaltatyön kehittämisen, mikä edellyttää asiakaspalautteen keräämistä. Asiakaspalaute on kehittämistyön kannalta tärkeää, jotta työskentelyssä voidaan vastata asiakkaiden tarpeisiin. (Kohdennettu toiminata- avustus 2016)

Lähisuhdeväkivaltatyön yksikössä asiakaspalautteen kerääminen ja palautteen saaminen on ollut työntekijöiden kokemuksen mukaan haasteellista, sillä asiakkaat eivät ole halunneet palauttaa paperisia asiakaspalautelomakkeita. Asiakastyö pitää sisällään salattuja, vaiettuja ja arkoja asioita eikä palautetta ole saatu juurikaan kerättyä. Työntekijöiden edustajan kokemuksen mukaan käytetty menetelmä on menetelmänä huono sen vuoksi, etteivät asiakkaat uskalla jättää paperista palautelomaketta, koska pelkäävät sen vaikutusta asiakastyöskentelyyn tai anonymiteetin säilymistä.

Tutkimuksen kohderyhmä rajattiin asiakastyön aikuisiin asiakkaisiin, jotka käyvät työskentelyssä viiden ilmaisen käyntikerran mukaisesti. Asiakkaat rajautuvat niihin, jotka käyvät työskentelyssä ilman maksusitoumusta, koska tutkimuksessa haluttiin painottaa asiakkuuden alkuvaiheen merkitystä, kuten kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä. Asiakkaat, jotka haluavat viiden käyntikerran jälkeen jatkaa työskentelyä maksusitoumuksella, ovat todennäköisesti saaneet rakennettua luottamuksellisen suhteen työntekijän kanssa ja he ovat yhdessä asettaneet työskentelylle tavoitteita.

4.2.2 Tarinapuutyöskentelyn valinta

Aineistonkeruussa käytettiin osallistavana menetelmänä muotoiluluotainta, jossa yhdistyy erilaisia menetelmiä. Muotoiluluotain on käyttäjäkeskeinen lähestymistapa ihmisten ilmiöiden selvittämiseen, joka perustuu asiakkaan osallistumiseen. Innovatiiviset menetelmät ovat visuaalisia ja osallistavia. (Hämäläinen ym. 2011, 64-65.) Visuaalisten menetelmien ja haastattelujen yhdistelmällä päästiin kiinni tulkituksiin, mielikuviin ja ajatuksiin, joita asiakas saamalleen palvelulle antoi.

Muotoiluluotaimeksi syntyi tarinapuutyöskentely, jossa asiakas sai täydentää tyhjän puun oksia kuvakorttien avulla. Tarinapuutyöskentely oli kehittämistyötä tekevän tutkijan tähän tutkimukseen kehittelemä menetelmä, jonka idea syntyi erilaisia osallistavia aineistonkeruutapoja tutkiessa. Tarinapuuta ja tarinallistamista käytetään palvelumuotoilussa asiakasprosessin ja erilaisten asiakaskokemusten kuvaamisessa. Kehittämistyön tarinapuutyöskentely poikkesi näistä siten, että sen tarkoitus oli kerätä tutkimusaineistoa yhdistämällä visuaalisia- ja haastattelunomaisia tarinankerrontamenetelmiä.

Tavoitteena oli saada kuusi lähisuhdeväkivalta- yksikön asiakasta osallistumaan tarinapuutyöskentelyyn. Osallistujia toivottiin lähisuhdeväkivallan kokijoista ja tekijöistä. Tarinapuutyöskentelyyn osallistui kaksi asiakasta. Molemmille käytettiin pohjana samanlaista tarinapuuta, jossa on erilaisin apulausein ja -kysymyksiin kuvattuja oksia. Oksien teemoina olivat kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen, kokemukset nykyisestä asiakaspalautteenkeruumenetelmästä, työskentelyn kehittämiseen vaikuttamisen mahdollisuus sekä nykyisen palautelomakkeen pääteemat. Asiakkaat saivat ”värittää” ja sanoittaa tarinapuun oksat haluamallaan kuvakorteilla. Kun puu oli valmis, asiakas sai kertoa tekemästään puustaan tarinaa. Tarinankerronta oli asiakkaan eteenpäin vievää, mutta tutkija esitti asiakkaalle täydentäviä kysymyksiä. Tarinapuutyöskentely nauhoitettiin aineiston analysointia varten ja kaikista tarinapuista otettiin valokuvat.

Tutkija laatii esittelykirjeen (Liite 1.) tarinapuutyöskentelystä, josta kävi ilmi työskentelyn tarkoitus, tavoitteet ja sisältö. Tarinapuutyöskentelyn asiakkaiden kerääminen ja esittelykirjeen antaminen toteutettiin yhteistyössä lähisuhdeväkivalta yksikön työntekijöiden kanssa 19.6-9.7. 2017 välisenä aikana, jolloin kaikille rajauksen kriteerit täyttävälle asiakkaille kerrottiin esittelykirjeen avulla mahdollisuudesta osallistua tarinapuutyöskentelyyn. Tarinapuutyöskentely toteutettiin asiakkaan seuraavan asiakaskäynnin yhteydessä lähisuhdeväkivalta yksikön tiloissa. Yhteen tarinapuutyöskentelykertaan asiakkaan kanssa kului aikaa 45 minuuttia ja tutkijalta valmistelut mukaan luettuna kaksi tuntia.

4.3 Aineiston analysointi

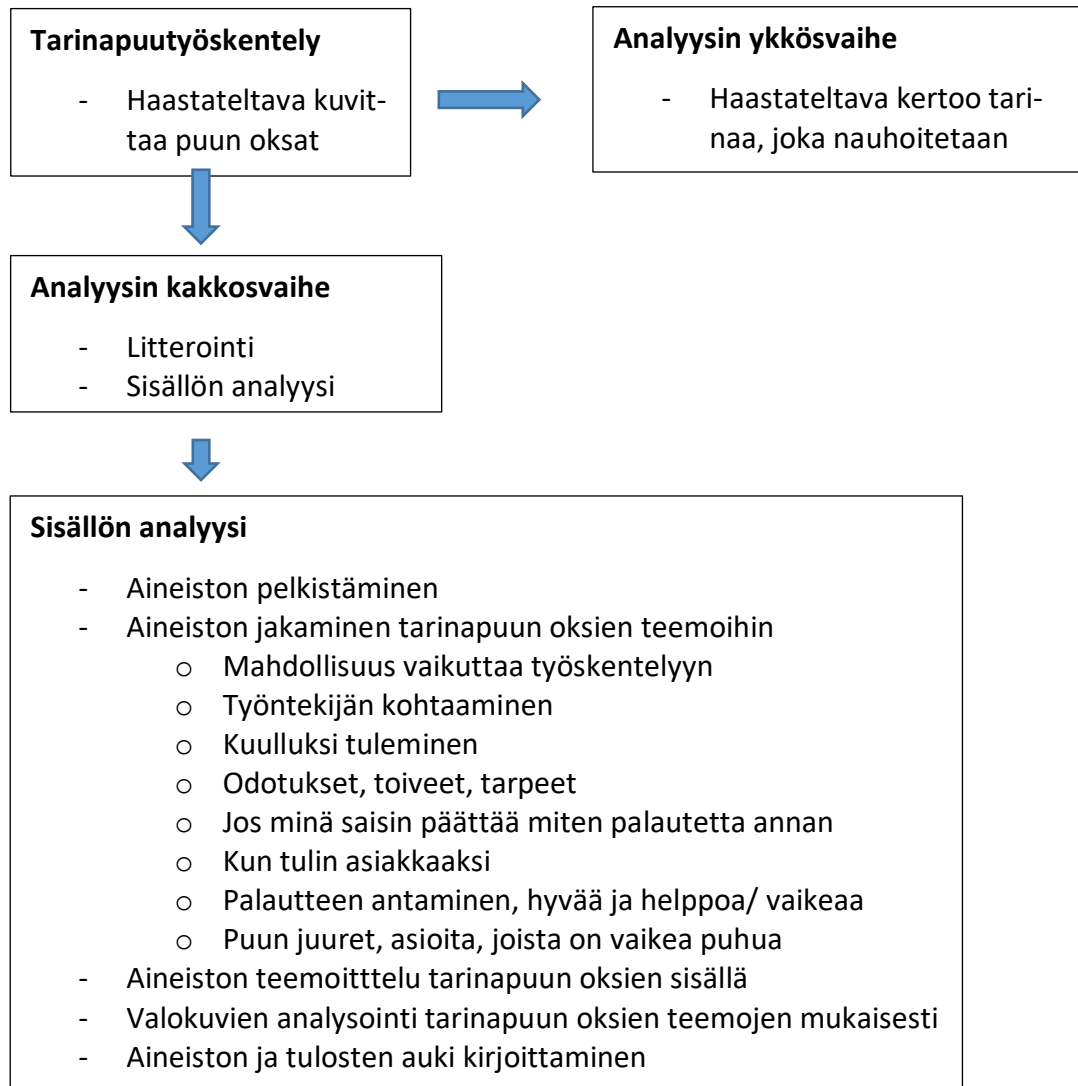
Kaikki tarinankerronnat nauhoitettiin ja litteroitiin. Tarinankerronnassa yhdistyi haastattelu ja tarinapuutyöskentelyn tulosten analysointi yhdessä asiakkaan kanssa, joten aineiston analyysi oli kaksivaiheinen. Asiakkaan kertoessa tarinapuuta analyysin yksövaihe tehtiin yhdessä asiakkaan kanssa haastattelun muodossa. Asiakkaan kanssa tarinapuutyöskentelyn analysointi tapahtui tarinankerronnallisesti, jolloin asiakas analysoi valitsemiaan kuva- ja sanakortteja tarinan muodossa. Se, millä tavoin asiakas analysoi ja kertoi tarinaansa, ei ollut etukäteen määriteltävissä.

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jolla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin aineistona voivat olla esimerkiksi haastattelu, päiväkirjat tai artikkelit. Sisällönanalyysi pyrkii kuvaamaan aineiston sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysin tarkoitus on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon, jolloin voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä sekä vastata tutkimuskysymyksiin. Analyysivaihe etenee litteroimisesta tulosten lukemiseen ja teemojen etsimiseen tutkimuskysymykseen vastausta etsien. Teemat voivat olla erilaisuuksia ja samanlaisuuksia, jonka jälkeen niitä voidaan jakaa alaluokkiin. Alaluokkia yhdistämällä saadaan yläluokkia, joista voidaan muodostaa kokoavia käsitteitä. Sisäl-

lönanalyysi perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, edeten kohti käsitteellistä näkemystä alkuperäisestä aineistosta. Aineistoa voidaan analysoida kolmivaiheisen prosessin mukaan, jonka tarkoituksena on pelkistää aineisto tutkimuksen kannalta turhasta tiedosta, ryhmitellä aineisto ja lopulta edetä kohti teoreettisia käsitteitä sekä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103 -109.)

Kehittämistyön tulosten analyysin kakkosvaihe alkoi litteroimalla haastattelut. Litteroinnin jälkeen tulokset analysoitiin sisällönanalyysimenetelmän kolmivaiheista prosessia käyttäen. Ensimmäisenä aineisto pelkistettiin, jolloin aineistosta karsittiin pois tutkimukselle epäolennainen tieto. Aineisto pilkottiin osiin tarinapuun oksien teemojen mukaisesti. Tämän jälkeen jokaiseen tarinapuuoksaan kohdistuneet ilmaisut ryhmiteltiin omiksi yläluokiksi eli otsikoiksi, joiden sisällä jatkettiin ryhmittelyä samankaltaisiin teemoihin. Tarinapuun oksien luokituksien käsitteitä yhdistelemällä pyrittiin saamaan vastaus tutkimuskysymykseen. Lopuksi tarinapuista otettuja valokuvia analysoitiin, sillä haastateltavat eivät käyneet lävitse jokaista valokuvaa tai sanakorttia. (Kaavio1.)

Analysoinnin jälkeen tulokset auki kirjoitettiin. Sisällönanalyysin avulla saadut tulokset ja johtopäätökset jaoteltiin teemoittain ja auki kirjoitusvaiheessa voitiin käyttää myös suoria lainauksia sekä valokuvia tarinapuutyöskentelyn tuloksista tukemaan analyysia.



Kuvio 1. Aineiston analyysi

5 Tarinapuutyöskentelyn tulokset

Tarinapuutyöskentelyn oksien teemoina olivat kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen, kokemukset nykyisestä asiakaspalautteenkeruumenetelmästä, työskentelyn kehittämiseen vaikuttamisen mahdollisuus sekä nykyisen palautelomakkeen pääteemat. Tarinapuutyöskentelyssä käytettiin teemojen pojalta kahdeksaa oksaa, joiden apulauseita olivat 1. mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn, 2. työntekijän

kohtaaminen, 3. kuulluksi tuleminen, 4. odotukset, toiveet ja tarpeet, 5. jos minä saisin päättää miten palautetta annan, 6. kun tulin asiakkaaksi, 7. palautteen antaminen sekä 8. puun juuret, asioita joista on vaikea puhua.

5.1 Mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn

Tutkimustulosten perusteella haastateltavat kokivat, että heillä on ollut mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn koko asiakkuuden ajan. Tämän mahdollistavia asioita olivat turvallinen ilmapiiri ja armollinen kohtaaminen. ”Kohtaaminen on ollut armollista, kukaan ei tuomitse sua ja on ensimmäisiä paikkoja kun sä oot hyväksytty niillä kokemuksilla ja valinnoilla kuin olet. Se on tärkeää, että mua ei hylätty näiden asioiden vuoksi.” Tarinapuuissa esiin nostettuja teemoja *olivat intuitio, sallin asioiden tapahtua yllättävälläkin tavalla, kerron rakentavasti mitä tarvitsen, olen kiinnostunut siitä mikä on toiselle tärkeää, irti päästäminen ja voin tehdä myös päinvastoin kuin ajattelin*. Haastateltavat kokivat työskentelyssä tulleen uusia ideoita ja näkökulmia keskustelevan ja välillä kyseenalaistavan ilmapiirin avulla.

5.2 Työntekijän kohtaaminen

Tarinapuuissa esiin nostettuja teemoja olivat *myötätunto, inhimillisyys, rentous sallittu, annan tauon kirkastaa ajatukseni, elämässäni on asioita jotka ovat hyvin, kiintymys sekä valokuva lapsesta*. Haastateltavat kertoivat työntekijän tavan kohdata asiakkaan olleen rohkaiseva ja myötätuntoinen. Haastateltavat kertoivat odottaneen seuraavia tapaamisia ja huonoina päivinä auttoi jaksamaan tieto siitä, että seuraava tapaaminen olisi tulossa. Työntekijä oli kohdannut asiakkaan ihmisenä tuoden lempeyttä ja armollisuutta työskentelyn etenemiselle. Asiakas oli kokenut tulleen kuulluksi ja arvostetuksi. Työntekijä oli kohtamisellaan sanoittanut myös asiakkaan omia voimavaroja ja vahvuuksia sekä muistuttanut asiakasta huomaamaan myös niitä asioita, jotka olivat hänen elämässään hyvin. Lapsen valokuvalla haastateltava

halusi tuoda esiin lapsen hyvinvoinnin tärkeyttä, jota työntekijä oli kohtaamisellaan vahvistanut.

5.3 Kuulluksi tuleminen

Haastateltavat kertoivat, että työskentelyssä oli ollut aikaa ja tilaa puhumiselle. Heidän kokemuksen mukaan työntekijän aito kiinnostus asiakasta kohtaan oli ollut antoisaa ja johtanut asiakkaan omiin oivalluksiin. Tarinapuutyöskentelyssä kuulluksi tulemisen oksaan esiin nostettuja teemoja olivat *hyväskyntä, empatia, riippuvuus, kapinointi, itsekkyyt* sekä *valokuva talosta jonka pihassa on kolmipyöräinen*. Haastateltava kertoo valokuvan kuvaavan unelmiaan. Työskentelyssä asiakas oli saanut rohkaisua unelmoida ja pohtia sitä, kuka hän oikeasi on sekä tavoittelemaan unelmiaan. Teemojen perusteella työntekijä oli suhtautunut empaattisesti ja hyväksyvästi asiakkaaseen sekä asiakas oli saanut kuulluksi tulemisen kokemuksen. Haastateltavien mukaan työntekijällä oli ammattitaitoa tuoda esille esimerkiksi riippuvuussuhdetta, jota asiakas oli kokenut väkivallan tekijää kohtaan. Asiakas oli tullut kuulluksi ja saanut uusia sanoja ja tapoja ilmaista kokemaansa. ”Jos et tule kuulluksi niin kaikki kapina kuolee ja tekee mieli luovuttaa.” Haastateltavan kertoman perusteella työntekijä nostaa asioita esiin rehellisesti ja asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä. Tämä on tuonut asiakkaalle tervettä itsekkyyttä ja kapinaa, jonka avulla työskentelyssä oli päästy parempiin tuloksiin.

5.4 Odotukset, toiveet, tarpeet

Haastateltavien odotukset ja tarpeet työskentelylle olivat samantyylliset. Tarinapuutyöskentelyssä esiin nousivat tulevaisuuden *haaveilu, unelmat* ja *toiveikkaus*, mitä ei haastateltavien mukaan ollut väkivallan vuoksi ennen työskentelyä. Haastateltavat kokivat, että työntekijät kohtasivat heidät työskentelyn alusta lähtien ja työskentely oli ollut tavoitteellista. Työskentelyn edetessä väkivallan

kierre oli katkennut eikä pelko enää hallinnut arkielämää. Työskentelyn edetessä asiakas oli oppinut kuuntelemaan omia tarpeita ja varomerkkejä omassa jaksamisessa.

Heidän kokemuksen mukaan työskentelyn eteneminen tavoitteellisesti oli antanut uskallusta myös henkilökohtaisille toiveille ja tarpeille. Kuvakortti jossa nainen nauraa ja on jalkakylvyssä, kuvasi haastateltavan mukaan vapautta tehdä hauskoja asioita ilman muiden arvostelua sekä tavoitella asioita, joista hän itse nauttii.

5.5 Jos minä saisin päättää miten palautetta annan

Haastateltavien kokemukset siitä, mikä on tärkeää palautteen antamisessa, olivat samankaltaisia. Puun oksalle valikoituivat kortit *olen tässä ja nyt, osaan virittäytyä samalle tasolle muiden kanssa ja sanojen valitseminen*. Haastateltavien kokemusten mukaan elämäntilanteet ja ihmiset ovat erilaisia, mikä vaikuttaa tapaan käsitellä asioita työskentelyn edetessä. Tulosten perusteella haastateltavat kokivat heillä olleen mahdollisuus palautteen antamiseen työskentelyn aikana. Palautteen antamisessa tärkeää oli tapa jolla palaute sanotaan, vertaisuuden merkitys, myötätunto sekä rakentava mutta rohkea palaute. Keskusteleva palaute koettiin luontevaksi, mutta toisaalta kirjoittaminen antaa aikaa rauhassa miettiä ja pohtia.

5.6 Kun tulin asiakkaaksi

Haastateltavat saivat kertoa tämän puunoksan avulla kokemuksestaan asiakkaaksi tulosta. Oksalle valikoituivat kortit *tavoitteellisuus, kiitollisuus, varovaisuus ja riippuvuus*. Haastateltavat olivat ohajutuneet asiakkaiksi turvakotijakson jälkeen. Kokemus turvakodin työskentelystä oli osittain uuvuttava, koska työntekijöitä joiden kanssa he olivat työskennelleet väkivaltateeman parissa saattoi olla 12. Lähisuhdeväkivaltatyön asiakkuuden merkittävä tekijä oli se, että työntekijä oli koko

työskentelyn ajan sama. Haastateltavat kuvasivat alussa tunteneensa varovaisuutta ja pohtineensa, uskaltavatko ja jaksavatko he aloittaa koko tarinaansa alusta. Haastatteluissa nousi esiin myös riippuvuus, jota he kokivat työskentelyn alussa. Riippuvuuden taustalla on alistettuna oleminen väkivaltaisessa suhteessa, jonka vuoksi siitä irrottautuminen ja itsenäisesti ajatteleva oli ollut mahdotonta ilman työskentelyä. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneilla riippuvuuden tunne osoittautui voimakkaaksi ja pitkään hallitsevaksi tunteeksi. Tämän huomioimisella on merkitystä, sillä emotionaalinen riippuvuus voi heijastua myös työntekijän ja asiakkaan työskentelysuhteeseen.

Tavoitteellisuus ja kiitollisuus olivat asiakkuuden alussa koettuja tunteita. Tavoitteellisuus herätti asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, koska asiakkuuden alkuvaiheessa työskentelyn tavoitteita oli pohdittu vuoropuheluna. Asiakkaan kokemus työskentelyn suunnitelmallisuudesta auttoi myös sitoutumaan työskentelyyn. Haastateltavien mukaan vaikeista asioista puhuminen nosti pintaan tunteita, joiden vuoksi työskentely oli ajoittain haastavaa ja kipeää. Kiitollisuus nousi esiin kuulluksi tulemisen tunteena asiakkuuden alkaessa.

5.7 Palautteen antaminen, hyvää ja helppoa/vaikeaa

Haastateltavien kokemus palautteen antamisen helppudesta vaatisi rauhan ja rentouden. Heidän mukaan palautteen antamiseen tulisi olla varattuna riittävästi aikaa ja tilaa miettiä rauhassa, mikä on tärkeää sanoa. Rentouden edellytyksenä olisi negatiivisista asioista irtautuminen. Kritiikin ja palautteen pystyminen antamaan myös rakentavalla tavalla, mikäli niin haluaa. Haastateltavien mukaan kokemus kritiikin sanomisesta ja vastaanottamisesta olisi helpompaa, mikäli tunnistaa omat rajansa. Tällöin kritiikki ei herätä syyllisyyden tunteita.

Palautteen antamisen vaikeutena haastateltavat kuvasivat sekavuuden. Mikäli palautteen antaminen olisi liian laajasti toteutettu, voi heidän kokemuksen mukaan olla vaikea aloittaa tai miettiä, mikä on tärkeää sanoa.

5.8 Puun juuret, asioita joista on vaikea puhua

Haastateltavat saivat halutessaan kuvata puun juuria ja asioita, joista puhuminen on vaikeaa. Puun juuriin asettui kortteja *hukassa olo, yksinäisyys, inho, joustavuus ja haavoittuvuuden paljastaminen*. Haastateltavat kuvasivat näillä korteilla lähisuhdeväkivaltatyöskentelyn merkitystä heidän elämässään. Heidän kokemus keskeneräisyyden hyväksymisestä ja haavoittuvuuden paljastamisesta koettiin tärkeimpinä asioina. Haastateltavat kertoivat avun hakemisen olleen vaikeaa, koska väkivaltaan liittyi syyllisyyden ja häpeän tunteita. Väylät avun hakemiselle koettiin vaikeina ja haastateltavat pohtivat, miten avun tarjolla olemisesta ja siihen hakeutumisesta saisi tiedon kaikille. Oikeanaikainen apu nähtiin tärkeäksi, sillä heidän kokemusten mukaan usein tilanteet kärjistyvät ennen kuin apua haetaan.

5.9 ”Jos et tule kuulluksi kaikki kapina kuolee ja tekee mieli luovuttaa.”

Tutkimuksen tulosten perusteella toimivan asiakaspalautejärjestelmän suunnittelussa tulisi keskittyä kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen tunteisiin. Tulosten perusteella asiakkaiden on turvallisempaa ja helpompaa antaa luotettavaa sekä rehellistä palautetta asiakkuudestaan, mikäli he kokevat tullessa arvostetuiksi ja ilmapiiri asiakastyössä on turvallinen. Tulosten perusteella nämä ovat merkittäviä asioita, koska lähisuhdeväkivalta on asiakkaille tabu, josta puhuminen tai avun hakeminen on vaikeaa. Ensikohtaamisen merkitys nousi tuloksissa huomattavaksi, koska asiakkaat kertoivat lähisuhdeväkivaltatyön olleen ensimmäinen paikka, jossa uskaltavat kertoa kokemistaan asioista. Asiakkaat ovat eläneet vallan ja pelon

ilmapiirissä sekä alistettuina, jolloin jo asioiden ääneen sanominen vaatii empaattisen ja turvallisen kohtaamisen työntekijän kanssa.

Tuloksista nousi esiin mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn etenemiseen ja sen tavoitteisiin. Voidaan tehdä johtopäätös, että jatkuva palautteen antaminen asiakkuuden edetessä on asiakkaille tärkeä menetelmä. Tulosten perusteella tämä tukisi parhaiten asiakkuuden tavoitteiden saavuttamisessa.

Haastatteluissa nousi esiin vertaisuuden merkitys, mitä he ovat saaneet vertaisryhmissä. Eräs haastateltava pohti, voisiko avun hakemisen kynnystä madaltaa markkinoinnilla ja esimerkiksi kokemusasiatuntijuuden lisäämisellä. Palautteen kerääminen vertaisryhmän avulla nousi yhdeksi ajatukseksi, sillä haastateltavat kertoivat työskentelyn kehittämisen olevan tärkeää. Heidän kokemuksen mukaan tarinapuu työskentely antoi riittävästi tilaan ja ajatuksia nähdä heidän oma polkunsasi asiakkaana, joka herätti kehittämisajatuksia koko lähisuhdeväkivaltatyöskentelyn eteenpäin vimeiseksi.

6 Pohdinta

6.1 Keskeisimmät tulokset

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, ettei samanlainen asiakaspa-lautejärjestelmä sovellu kaikille lähisuhdeväkivalta-asiakkaille mutta menetelmien lähtökohdat tulisi olla kaikille samanlaiset. Haastateltavat kertoivat olevansa väkival-lan uhreja, joten väkivallan tekijän kokemus jäi tutkimuksen tulosten ulkopuolelle.

Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun on tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palveluntarpeiden huomioimista. Asiakaspalauttejärjestelmä on osa palvelun arviointiprosessia, jossa asiakkaan antamalla palautteella pyritään selvittämään hänen kokemuksiaan ja vastaamaan niihin. Asiakkaan osallisuus on kirjattu Sosiaalihuoltolakiin, jonka mukaan palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä on lisättävä sekä palvelua kehitettävä asiakaspalautteen avulla. (Asiakasosallisuus 2015.)

Asiakaspalauttejärjestelmä, joka palvelisi lähisuhdeväkivalta-asiakkaita tulisi rakentaa asiakkaan kuulluksi tulemisen pohjalta. Työntekijän kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen olivat teemoja, jotka kulkivat jokaisella tarinapuun oksalla. Nämä kaksi asiaa mahdollistavat tilanteen, jolloin asiakas voi kokea palautteen antamisen turvalliseksi. Yhtenä tuloksena voidaan pitää mahdollisuutta antaa palautetta koko työskentelyjakson aikana, jolloin työskentelyä voidaan suunnitella vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin, jotka saattavat muuttua asiakkuuden aikana. Asiakasta palvelisi parhaiten mahdollisuus palautteen antamiseen sekä työskentelyn aikana että sen päättyessä.

Lähisuhdeväkivallan salailun ja väkivaltaiseen suhteeseen palaamisen taustalla on väkivallan sietäminen paremman huomisen toivossa. (Ojuri 2006 19 -22) Yhtenä kehittämistyön tuloksena voidaan nostaa esille väkivallan kierteen ja uusiutumisriskin vähentämisen lähisuhdeväkivaltatyöllä. Asiakkaiden kokemusten perusteella työskentelyllä voi olla merkittävä vaikutus kierteen katkaisemiseksi, mikäli he kokevat työskentelyn luottamuksellisena, turvallisena ja tavoitteellisena. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus irtautua väkivallan kierteestä ja voimaantua. Tämä mahdollistaa myös työntekijän tuen ja uusien näkökulmien esiin tuomisen, millä voidaan vaikuttaa kehää kiertävän alistuneen ajattelutavan haastamiseen. Lähisuhdeväkivaltatyöskentelyyn hakeutuvat asiakkaat ovat tutkimustulosten perusteella haavoittuvassa elämäntilanteessa ja työskentelyllä voi olla merkittävä vaikutus pitkäjänteisesti asiakkaan elämässä. Työskentelyssä läpi käytävät asiat ja aihepiirit voivat olla kaikkein salaisimpia ja vaikeimpia asioita, joista asiakas ei ole aikaisemmin kertonut kenellekään muulle.

Työntekijän kohtaamisella ja kuulluksi tulemisella on asiakkaiden kertoman mukaan merkittävä vaikutus ja kuvasivat työskentelyn mahdollistavan voimaantumisen ja esimerkiksi työelämään palaamisen.

6.2 Eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata sillä, ovatko tutkimuskohde eli asiakas ja tutkittu aineisto yhteensopivia. Tutkijalla on vastuu luotettavuudesta koko prosessin ajan ja hän joutuu tekemään luotettavuuden kannalta tärkeitä ratkaisuja ja päätöksiä tutkimuksen edetessä, jotka on pystyttävä perustelemaan ja dokumentoimaan tulosten analysoinnissa. Tutkijan on noudatettava hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Oleellista laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on saturaatio ja puolueettomuus. (Vilka 2015, 196-198)

Lähisuhdeväkivallan ymmärtäminen ilmiönä voi vaikuttaa tutkimuksen kohderyhmän sensitiivisyyteen. Arkaluontoisuuden vuoksi tutkimusetiikassa on otettava huomioon sen kohderyhmässä mahdollisesti esiin nostamat traumaattiset kokemukset. (Piispa. 2006 132.) Vaikka tutkimuksessa ei suoranaisesti käsitelty väkivaltaisia kokemuksia, voi esimerkiksi hyvä tai huono vuorovaikutustilanne ja kuulluksi tuleminen aiheina nostaa kohderyhmän sensitiivisyyttä.

Tutkimuksen aihe on sensitiivinen ja se on huomioitu tutkimuksen eettisyydessä. Ihmistieteitä tukiessa pääperiaatteena on, että tutkimusta ei tehdä vasten asiakkaan tahtoa, eikä häneltä salata tutkimusprosessin laatua. (Mäkelä 2006, 364.) Asiakkaiden osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen, sillä yksityisyyden suojaa kunnioitettiin. Tutkittaessa ihmisten mielipiteitä, ajatuksia ja asenteita on yksityisyyden suojalla heille merkitystä. Usein se mielletään vain yksityisyyden kunnioittamiseksi, mutta tulisi ottaa huomioon myös ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja luottamuksellisten tietojen salassapito.

(Kuula 2006,124.) Asiakkaille kerrottiin tutkijan olevan salassapitovelvollinen ja he voivat tarinapuussa itse määrätä, minkä veran haluavat tarinaa kertoa.

Aineiston keruuseen valikoitiin tietty ajanjakson, jonka aikana kaikille rajauksen täyttävälle asiakkaille kerrottiin esittelykirjeen avulla mahdollisuudesta osallistua tarinapuuhun. Tavoitteena oli saada 6 osallistujaa, mutta mikäli asiakkaita tulisi huomattavasti vähemmän, olisi pohdittava tulosten luotettavuutta ja ajanjakson pidentämistä. Mikäli taas asiakkaita ilmoittautuisi enemmän kuin 6, otettaisiin kaikki halukkaat rajauksen täyttävät asiakkaat mukaan tarinapuutyöskentelyyn. Tutkimuksen tekeminen ei vaatinut erillisiä tutkimuslupia ja tutkimusaihe oli hyväksytty Keski - Suomen ensi- ja turvakoti ry:n johtoryhmässä.

Tarinapuutyöskentely esiteltiin asiakkaille tutkijan laatiman esittelykirjeen (Liite 1.) avulla. Esittelykirje noudatti eettisiä ohjeita tutkittavan suojasta. Tutkittavan suojaan kuuluu osallistuvan vapaaehtoinen suostumus, oikeus kieltäytyä ja keskeyttää mukanaolonsa sekä oikeus kieltää jälkikäteen itseään koskevan aineiston käyttäminen. Tutkimukseen osallistuvan hyvinvointi on otettava huomioon, tutkimuksen tulee olla luottamuksellista eikä tietoja tule luovuttaa muille osapuolille ja tutkittavan on jäätävä nimettömäksi, ellei hän anna lupaa identiteettinsä paljastamiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Esittelykirjeessä kerrottiin asiakkaan eettisistä oikeuksista ja vapaaehtoisuudesta. Hyvinvointi huomioitiin tarinapuutyöskentelypaikan valinnassa. Työskentely tehtiin lähisuhdeväkivalta-yksikön tiloissa, asiakkaiden valitsemana ajakohtana esimerkiksi heidän työskentelynsä yhteydessä. Tilat olivat asiakkaille tutut eikä heidän tarvinnut siirtyä erillisiin tiloihin. Asiakkaat pysyivät nimettömänä, sillä heiltä ei kerätty henkilötietoja. Nimettömyys turvattiin myös sillä, että asiakkaat saivat sopia tarinapuutyöskentelyajankohdan oman työntekijänsä kanssa, joka välitti heidän sopimansa ajankohdan tutkijalle.

Asiakkaat allekirjoittivat suostumuslomakkeen, josta ilmeni tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet, aineiston käsittely ja asiakkaan oikeudet. (Liite 2.)

6.3 Kehittämistyön luotettavuus

Tieteellisen tiedon luotettavuutta voidaan tarkastella tutkimusmenetelmän, -prosessin ja -tulosten kautta. Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa tiedon käyttökelpoisuutta. (Toikko & Rantanen 2009. 121.) Tarkastelen tutkimuksen luotettavuutta käyttökelpoisuuden ja vakuuttavuuden käsitteiden kautta, koska kehittämistoiminta piti sisällään laadullisia piirteitä.

Kehittämistoiminnan vakuuttavuuden arvioinnissa on tutkijan pystyttävä todentamaan, että tutkimusta koskevat valinnat ja tulkinat ovat avoimesti näkyvillä. (Toikko & Rantanen 2009. 123.) Tutkimuksen tarve nousi työelämästä, jonka vuoksi kohderyhmäksi rajautui lähisuhdeväkivaltatyön asiakkaat. Kohderyhmän valintaprosessi kirjattiin tutkimussuunnitelmaan. Tutkimus eteni tehdyn suunnitelman mukaisesti mutta kohderyhmä jäi toivottua pienemmäksi ja kapemmaksi. Tavoitteena oli saada tarinapuutyöskentelyyn mukaan asiakkaita sekä kokijan että tekijän näkökulmasta. Työskentely ajoittui kesäloma-aikaan, joka osaltaan vaikutti siihen, ettei kaikki halukkaat pystyneet osallistua aikataulullisista syistä. Tarinapuutyöskentelyyn osallistui kaksi lähisuhdeväkivaltatyön asiakasta, jotka kertoivat olevansa väkivallan kokijoita.

Kohderyhmän pienuudesta huolimatta tutkimustuloksia analysoitaessa esiin nousi samankaltaisia teemoja. Vaikka väkivallan tekijän näkökulma jäi tutkimuksen ulkopuolelle, uskon keskeisten tulosten olevan verrannollisia usean lähisuhdeväkivaltasiakkaan kohdalla.

Kohderyhmän luotettavuus on sidoksissa ajankohtaan, jolloin tarinapuutyöskentely tapahtuu. Jokainen asiakas etenee omassa prosessissaan eri tahtiin, jonka vuoksi tu-

loksiin voi vaikuttaa se, missä kohtaa asiakas on prosessissaan ja kuinka helppoa hänen on puhua avoimesti. Toisaalta voidaan ajatella, ettei työskentelyyn halunnut osallistua sellaiset asiakkaat, joille puhuminen olisi ollut liian sensitiivinen asia.

Tutkimuksen aineistoa analysoitaessa ja raportoitaessa tulee suojata asiakkaiden anonymiteettiä. Tämä huomioitiin raportoinnissa siten, ettei asiakkaiden henkilöllisyys ole tunnistettavissa lukijoille tai työn tilaajalle. Kohderyhmä ohjautui lähisuhdeväkivaltatyöyksikön työntekijöiden kautta, mutta työntekijöille ei jäänyt dokumentteja siitä, kuka asiakkaista lopulta lähti mukaan tarinapuutyöskentelyyn. (Toikko & Rantanen 2009. 127.)

Kehittämistoiminnassa tutkimuksen luotettavuutta voidaan Toikon & Rantasen mukaan arvioida tulosten käyttökelpoisuuden perusteella. Käyttökelpoisuutta voidaan tarkastella prosessin arvioimisena tai kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyyden näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009. 125.) Tutkimus noudatti tutkimussuunnitelman mukaista suunnitelmaa kehittämistoiminnan etenemisestä. Tutkimussuunnitelmassa otettiin huomioon kohderyhmän valinta ja tutkimuksen eteneminen. Tutkimuksen tulokset analysointiin suunnitelman mukaisesti ja ne esitellään kehittämistyön tilaajalle, jotta voidaan varmistua saatujen tulosten siirtymisestä työntekijöille. Tulosten siirrettävyyttä arvioidaan tarkemmin kappaleessa 6.4.

6.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tarinapuutyöskentely oli tutkijan kehittelemä menetelmä, jota ei ollut sellaisenaan aikaisemmin käytetty. Lopputulosta oli mahdoton ennustaa, koska vertailukohdetta ei ollut. Menetelmän saama palaute haastateltavilta oli, että sitä voisi käyttää asiakastyössä työskentelyvälineenä sekä vertaisryhmän ryhmäpalautteen antamiseen. Tarinapuutyöskentely on moniulotteinen menetelmä, joka jättää tilaa luovuudelle ja visuaalisille aisteille. Se mahdollistaa sanojen ja kuvien käyttämisen. Visuaaliset keinot voivat olla helpompi tapa silloin, kun sanoja ei löydy.

Tarinapuutyöskentely ei suoranaisesti ole asiakaspalautteen keräämiseen suositeltava väline, koska siihen kuluu aikaa eikä se ole kaikille luonteva tapa. Sitä voisi kuitenkin hyödyntää asiakastyön lisäksi erilaisissa työskentelyissä esimerkiksi henkilöstön kehittämispäivissä ja tiimipalavereissa. Tarinapuutyöskentelyä voidaan hyödyntää tutkimusaineiston keräämiseen, sillä se on helposti muunneltavissa oksien apulauseiden avulla.

Lähisuhdeväkivaltatyössä tarinapuutyöskentelyä voisi mallintaa selkeyttämään asiakkaan omaa polkua elämänjana-työskentelyn tapaisesti. Puun oksien teemoittelulla voidaan vaikuttaa siihen, mitä työskentelyllä on tarkoitus saavuttaa. Työskentely mahdollistaisi asiakkaan oman pohdinnan, työntekijän kanssa keskustelun sekä visuaalisen kokemuksen.

Kehittämistoiminnan tuloksia arvioitaessa vaikuttavuus on yksi tärkeä näkökulma, voidaan tarkastella joko itse kehittämistoiminnan vaikuttavuutta tai hyvien käytäntöjen vaikuttavuutta. (Toikko & Rantanen 2009. 148.) Keski-Suomen ensi- ja turvakoti Ry kuuluu valtakunnalliseen Ensi- ja turvakotien liittoon. Liitto on lapsi- ja perhejärjestö, jonka tavoitteena on auttaa vaikeissa ja turvattomissa oloissa eläviä lapsia ja perheitä sekä kehittää perheväkivallan ehkäisevää työtä. Liitossa on 30 jäsenyhdistystä ympäri Suomea. Liitto on toteuttamassa yhdessä jäsenyhdistysten kanssa vaikuttavuus esiin- hanketta, jonka tarkoituksena on kehittää mittauskeinoja, joilla voidaan mitata asiakkaan saaman palvelun ja tuen vaikutuksia hänen elämäänsä. Tarinapuutyöskentelyn tuloksia voidaan hyödyntää Keski- Suomen ensi- ja turvakodin osalta vaikuttavuus esiin- hankkeen kehittämisessä esimerkiksi niissä asiakkuuksissa, joissa konkreettisten vaikutusten mittaaminen on muutoin vaikeaa.

Lähteet

Aatola, O. 2000. Yhteispalvelupisteen kehittäminen Lievestuoreella. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, matkailu-, ravitsemis- ja talousala.

Ahonen. P, Lamminmäki. S, Suoheimo. M, Suokas. M, Virtanen. P. 2011. Matkaopas asiakaslahtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Ahonen. T, Kettunen. T, Kuusinen. A, Lumiaho. L, Lyytikäinen. A, Mutanen. S, Nykänen. E, Peränen. N, Pirttimäki. M, Vanhala. M. 2015. Maakunnallinen Sosiaalisen hyvinvoinnin ja Terveiden edistämisen suunnitelma 2015-2018. Keski-Suomen sairaanhoitopiiri, Perusterveydenhuollon yksikkö. Verkkojulkaisu. Viitattu 3.5.2017. [Http://www.ksshp.fi/terveydenedistamisensuunnitelma/maakunnallinen suunnitelma_sote_19.08.2015.pdf](http://www.ksshp.fi/terveydenedistamisensuunnitelma/maakunnallinen_suunnitelma_sote_19.08.2015.pdf)

Anonyymi työntekijä. Lähisuhdeväkivaltatyöntekijän haastattelun muistiinpanot. Keski – Suomen ensi- ja turvakoti ry. Jyväskylä. 10.2.2016

Apu väkivaltaa kokeneille. 2019. Nettiturvakodin www-sivujen julkaisu. Viitattu 05.11.2019. https://www.turvakoti.net/site/?lan=1&page_id=10

Danielsson. P, Salmi. V. 2013. Suomalaisten kokema parisuhdeväkivalta 2012- Kansallisen rikosuhritutkimuksen tuloksia. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Verkkokatsauksia 34/2013. Viitattu 15.5.2017

EU:n laajuinen tutkimus naisiin kohdistuvasta väkivallasta 2014. European union agency for fundamental rights. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto. Verkkojulkaisu. Viitattu 16.5.2017.

Hakala, J. T. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. – 16. p. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, V, Miettinen, S, Vilka, H. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Toim. Miettinen, Satu. Tammerprint Oy.

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta Sote- palveluihin palvelumuotoilemalla. Kunnallisan kehittämissäätöön Julkaisu 4. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.6.2017.

Keski-Suomen ensi- ja turvakori ry. 2016. Kohdennettu toiminta-avustus.

Keski – Suomen ensi- ja turvakoti ry. 2016. Toimintakertomus.

Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Etiikkaa ihmistieteelle. Toim. Hallamaa, J, Launis, V, Lötjönen, S, Sorvali, I. Helsinki: Hakapaino Oy. 35. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Verkkojulkaisu. Viitattu 16.5.2017 www.thl.fi/sokra

Lähisuhde- ja perheväkivallan katkaisuhjelmat 2016. Rikoksenteorjuntalaitoksen [www- sivujen julkaisu](http://www.rikoksenteorjuntaneuvosto.fi) 19.12.2016. Viitattu 11.6.2017.

http://www.rikoksenteorjuntaneuvosto.fi/fi/index/hyvatkaytannot_2/lahisuhde-ja-perhevakivallankatkaisuhjelmat.html

Lähisuhdeväkivalta 2013. Väkivallan vähentäminen- sivuston julkaisu 18.2.2013. Viitattu 10.6.2017. www.vakivallanvahentaminen.fi

Matikainen, K. 2016. Sosiaali- ja tervsyypoliittinen aikakauslehti. Lähisuhdeväkivalta jää usein piiloon. Verkkojulkaisu. Viitattu 15.5.2017.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia- sarja 4. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu- yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Palvelumuotoilu- uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Toim. Miettinen. Satu. Tammerprint Oy.

Mäkelä, Klaus. 2006 Sosiaalitutkimuksen eettinen sääntely. Teoksessa Etiikkaa ihmistieteelle. Toim. Hallamaa, J, Launis, V, Lötjönen, S, Sorvali, I. Helsinki: Hakapaino Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. 3., uud. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ojuri, A. 2006. Parisuhdeväkivalta ja turvakotien naistyö. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta, auttamisen käytäntöjä. Ensi- ja turvakotien julkaisu

Piispa, Minna. 2006. Kvantitatiivisen tutkimuksen eettiset lähtökohdat. Esimerkkinä naisiin kohdistuvan väkivallan kyselytutkimus. Teoksessa Etiikkaa ihmistieteelle. Toim. Hallamaa, J, Launis, V, Lötjönen, S, Sorvali, I. Helsinki: Hakapaino Oy.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes/op-paita 32. Jyväskylä: Gummerus Oy

Suomen virallinen tilasto (SVT): Rikos- ja pakkokeinotilasto (verkkopublication). Perhe- ja lähisuhdeväkivalta 2018. Helsinki: Aikuisista perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhreista 76,5 prosenttia naisia. Viitattu 3.11.2019 http://www.tilastokeskus.fi/til/rpk/2015/15/rpk_2015_15_2016-05-30_tie_001_fi.html

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi. Verkkopublication. Viitattu 16.5.2017.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Mitä perhe- ja lähisuhdeväkivalta on. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivuilla. Viitattu 4.5.2017

https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Yhdistyneiden kansakuntien alueellinen tilastokeskus. 2017. Vihapuhe ja lähisuhdeväkivalta Suomen suurimpia ihmisoikeusongelmia. Verkkojulkaisu. Viitattu 15.5.2017. <https://www.unric.org/fi/uutisarkisto/27766-vihapuhe-ja-laehisuhdevaekivalta-suomen-suurimpia-ihmisoikeusongelmia>

Liite 1. Tarinapuun avulla asiakkaan ääni kuuluviin – esittelykirje

Tarinapuun avulla asiakkaan ääni kuuluviin - esittelykirje

Opiskelen Jyväskylässä Ylempää ammattikorkeakoulu tutkintoa Terveysten edistämisen linjalla ja teen opinnäytetyöni yhteistyössä Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry:n Lähisuhdeväkivaltatyön kanssa. Opinnäytetyöni tarkoitus on edistää lähisuhdeväkivaltatyön asiakaslähtöisyyttä selvittämällä, minkälainen asiakaspalauttejärjestelmä palvelisi teitä parhaiten. Tavoitteenani on Tarinapuu-menetelmää käyttäen haastatella lähisuhdeväkivaltatyön asiakkaita ja selvittää asiakkaiden toiveita ja tarpeita hyvän asiakaspalautteenkeruumenetelmän saamiseksi. Asiakaspalautteen kerääminen on lähisuhdeväkivaltatyön kehittämislle tärkeää, sillä te asiakkaat tiedätte, minkälaista palvelua haluaisitte saada kohdatessanne lähisuhdeväkivaltatyöntekijän. Sen vuoksi teillä on nyt mahdollisuus vaikuttaa siihen, millä tavoin tulevaisuudessa asiakaspalautetta kerättäisiin, jotta työtä voitaisiin kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita.

Tarinapuuhun osallistuminen on vapaaehtoista, eikä henkilötietojasi kerätä mihinkään. Tarinapuuhun osallistuminen kestää noin 45 minuuttia ja se voidaan tehdä sinulle sopivana ajankohtana, esimerkiksi asiakaskäynnin yhteydessä. Tarinapuu tehdään lähisuhdeväkivalta-yksikön tiloissa, eikä siihen osallistu muita kuin minä tutkijan roolissa. Tarinapuutyöskentelyssä käytetään kuvakortteja, joiden avulla saat värittää tyhjän tarinapuun. Tyhjä tarinapuu sisältää oksia, joiden teemoina ovat muun muassa kokemukset kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta, toiveet työskentelylle sekä asiat, joita pidät tärkeänä palautteen antamisessa. Tämän jälkeen on haastatteluosuus, jossa saat kertoa valmiista puustasi tarinan muodossa. Tarinapuutyöskentely nauhoitetaan ja tallenteet säilytetään lukitussa tilassa, eikä niihin ole pääsy kuin opinnäytetyötä tekevällä opiskelijalla. Tutkimusaineisto on luottamuksellista ja aineistoa käytetään vain opinnäytetyössä. Kenenkään henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa,

sillä puhtaaksikirjoitusvaiheessa tekstistä poistetaan kaikki tunnistetiedot. Tarinapuutyöskentelyn tallenteet auki kirjoitetaan tulosten analysointivaiheessa, jonka jälkeen äänitteet ja tekstit hävitetään tietoturvasyistä. Tarinapuuhun osallistuessa sinä saat itse päättää, minkä verran ja mitä haluat kertoa.

Mikäli haluaisit osallistua lähisuuhdeväkivaltatyön kehittämiseen Tarinapuun avulla, voit kertoa siitä työntekijällesi. Voit halutessasi ottaa minuun yhteyttä Tarinapuujan sopimiseksi, tai voitte sopia siitä yhdessä työntekijän kanssa, jolloin työntekijä on minuun yhteydessä ja ilmoittaa sopimanne ajankohdan.

Ystävällisin terveisin

Heidi Arkivuo YAMK- opiskelija, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

k1747@student.jamk.fi 0408411369

Opinnäytetyön ohjaavat opettajat:

Katja Raitio, Jyväskylän ammattikorkeakoulu katja.raitio@jamk.fi

Sirpa Tuomi, Jyväskylän ammattikorkeakoulu sirpa.tuomi@jamk.fi

Satu Moisio, opinnäytetyön työelämän yhteyshenkilö Keski-Suomen ensi- ja turvakoti
satu.moisio@ksetu.fi

Liite 2. Suostumus tutkimushaastatteluun

Suostumus tutkimushaastatteluun

Kiitos Sinulle haastatteluun osallistumisesta.

Tutkimuksen tarkoituksena on edistää lähisuhdeväkivaltatyön asiakkaiden osallisuutta saamansa palvelun kehittämiseen. Tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia heitä palvelevasta asiakaspalautejärjestelmästä ja kuvata, millä tavalla kerätty asiakaspalaute hyödyttäisi asiakastyön kehittämistä lähisuhdeväkivalta- yksikössä. Asiakaslähtöisen ja toimivan asiakaspalautejärjestelmän avulla asiakastyötä voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita sekä edistämään lähisuhdeväkivalta-asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia. Tutkimuksen aineisto kerätään Tarinapuutyöskentelyllä, joka sisältää osallistavan haastattelumenetelmän lähisuhdeväkivaltatyön asiakkaille.

Suostumus tutkimukseen tarkoittaa, että annat luvan tallentaa haastattelun. Tallenteet säilytetään lukitussa tilassa, eikä niihin ole pääsy kuin opinnäytetyötä tekevällä opiskelijalla. Tutkimusaineisto on luottamuksellista ja haastatteluaineistoa käytetään vain opinnäytetyössä. Kenenkään henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa, sillä puhtaaksikirjoitusvaiheessa tekstistä poistetaan kaikki tunnistetiedot. Haastateltavan sanomaan voidaan kuitenkin viitata opinnäytetyön tekstissä ja käyttää suoria lainauksia. Tutkimukseen osallistuvalla on oikeus peruuttaa antamansa haastattelu ja kieltää sen käyttäminen tutkimukseen.

Pyydän ystävällisesti, että annat luvan haastatteluun.

Suostun, että minua haastatellaan _____

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Paikka

YAMK- opiskelija Heidi Arkivuo, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

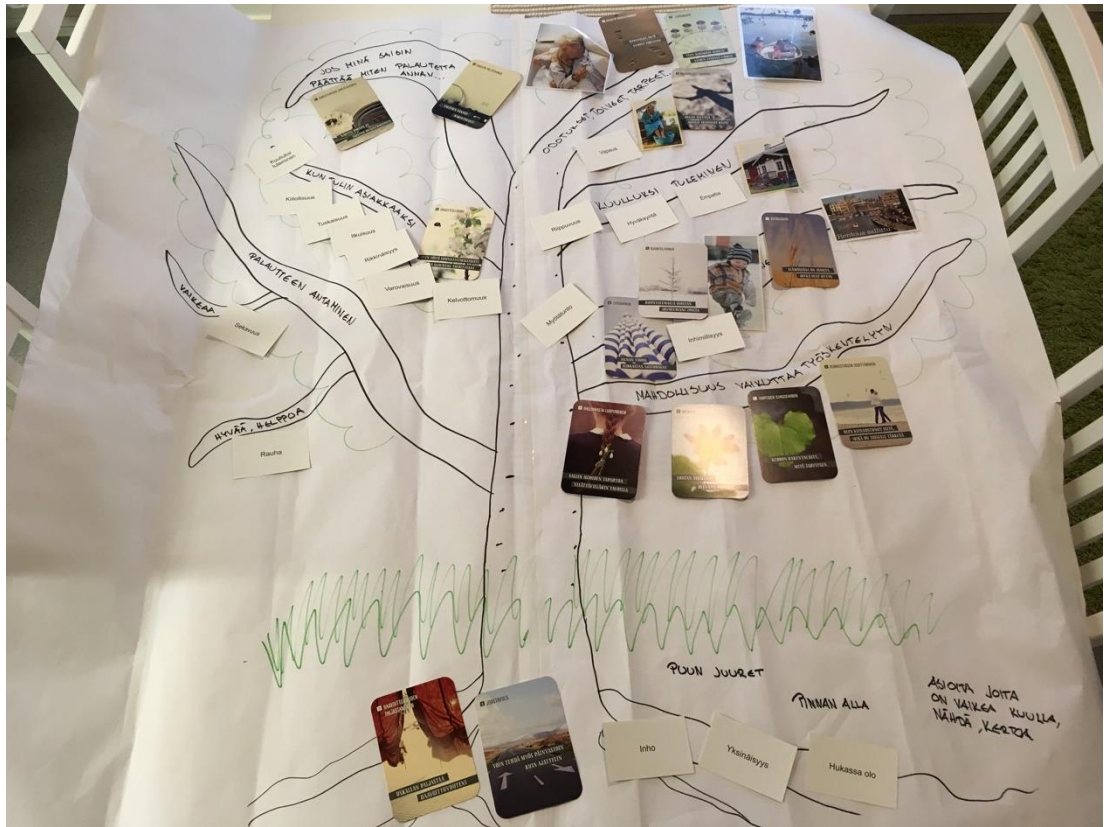
Katja Raitio, opinnäytetyön ohjaaja Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Sirpa Tuomi, opinnäytetyön ohjaaja Jyväskylän ammattikorkeakoulu

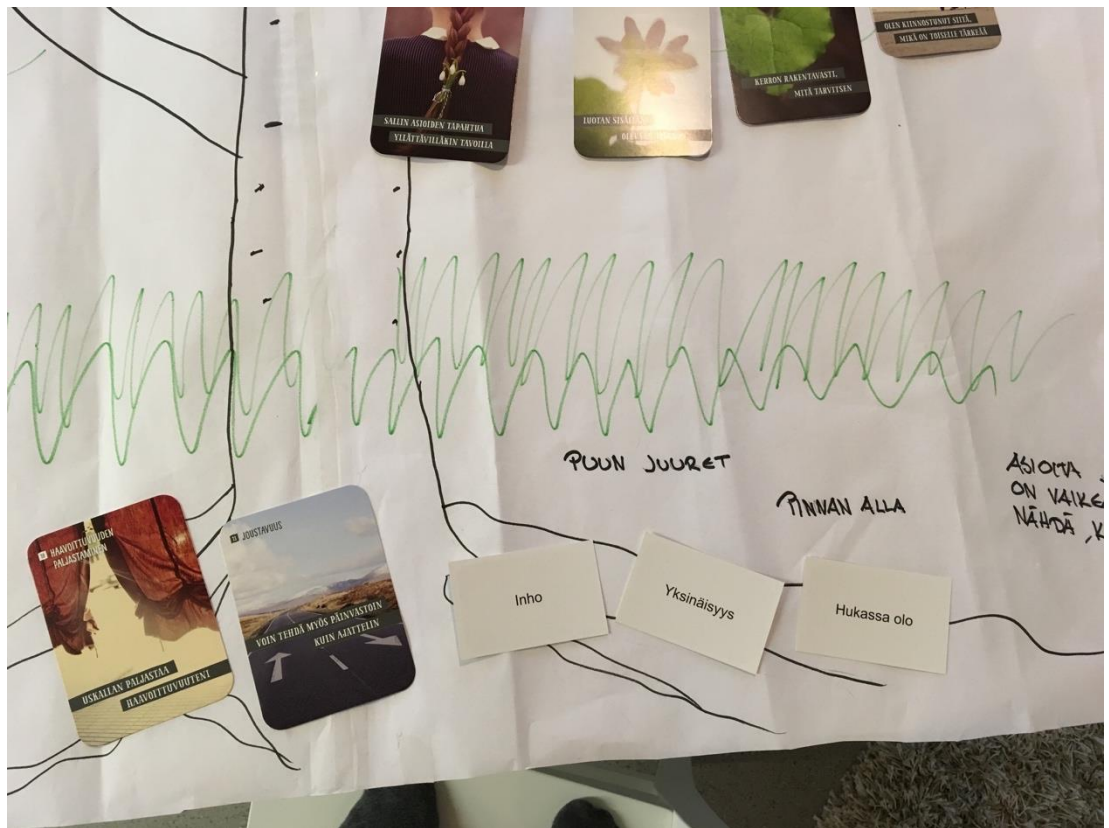
Satu Moisio, opinnäytetyön työelämän yhteyshenkilö Keski-Suomen ensi- ja turvakoti



Haastattelu nro 1



Haastattelu nro 2



Haastattelu nro 2