



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Lastensuojelun asiakkaiden arvio lastensuojelun palvelusta

Kojo, Noomi  
Myllärinen, Miia

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Lastensuojelun asiakkaiden arvio  
lastensuojelun palvelusta

Kojo Noomi, Mylläinen Miia  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2016

Kojo Noomi ja Myllärinen Miia

### Lastensuojelun asiakkaiden arvio lastensuojelun palvelusta

Vuosi 2016 Sivumäärä 84

---

Työn tarkoituksena oli antaa tietoa siitä, miten erään eteläsuomalaisen kunnan lastensuojelun asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Tavoitteena oli, että palautteen pohjalta työtä voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Palaute kerättiin lapsilta sekä heidän vanhemmiltaan erillisillä kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeissa oli pääosin valmiit vastausvaihtoehdot, mutta vanhemmille suunnatussa lomakkeessa oli lisäksi avoimia kysymyksiä.

Opinnäytetyö on määrällinen tutkimus, joka analysoitiin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Avovastaukset on nostettu määrällisen aineiston tueksi. Teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun, asiakaslähtöisyyden, osallisuuden ja asiakaspalautteen teoriasta.

Asiakaspalautteista voidaan todeta asiakkaiden arvioineen lastensuojelun palvelua hyvin positiivisesti. Avovastauksista oli kuitenkin erotettavissa kriittisempiäkin mielipiteitä, joissa pidettiin lastensuojelun palvelua hyödyttömänä. Tarkastelemalla tuloksia painottaen varauksellisempia vaihtoehtoja, voidaan päätellä asiakkaiden toivoneen joihinkin asioihin muutosta. Lasten vastauksissa varauksellisemmat arviot liittyivät tapaamisten järjestämiseen, kuulluksi tulemiseen sekä työntekijän ymmärrykseen asiakkaan elämästä. Vanhempien varauksellisemmat arviot koskivat muun muassa yhteyden saamista, keskusteluaiheiden oleellisuutta sekä työntekijän kykyä huomioida asiakkaan tarpeet. Palvelun vaikuttavuutta ja uusien näkökulmien saamista oli myös arvioitu varauksellisemmin.

Kyselyyn vastanneita oli suhteellisen vähän, joten tulokset eivät ole yleistettävissä. Samoin kyselylomakkeiden puutteet vaikuttavat tulosten luotettavuuteen ja vertailukelpoisuuteen. Tulevaisuudessa palautetta voitaisiin kerätä systemaattisemmin ja lomakepohjia kehittää strukturoidummaksi. Myös palautteen keräämisen tapoja voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi, esimerkiksi käyttämällä sähköistä lomaketta.

Asiasanat: lastensuojelu, asiakaslähtöisyys, asiakaspalaute, kyselylomake, määrällinen tutkimus

Kojo Noomi and Myllärinen Miia

**Client evaluation of child welfare services**

Year	2016	Pages	84
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to provide information on how clients evaluate child welfare services in a municipality in southern Finland. The aim was that the work could be developed, based on the feedback, to be more client-orientated. Feedback was collected from children and their parents with separate questionnaires. The questionnaires had mostly closed-ended questions, however the questionnaire directed at parents also had a few open-ended questions.

The thesis was conducted as quantitative research and was analysed using SPSS -statistical soft-ware. The open-ended questions were developed to support the quantitative data. The theoretical section focuses on child welfare services, customer orientation, participation and client feedback.

The feedback was mainly positive, however, there was more negative evaluation in the open-ended questions, where child protection was perceived unhelpful. When the results were analysed by weighting the lower options in the questionnaire, it could be concluded that clients wanted change to some things. In the children's answers those things were linked to organizing meetings, being heard and workers' understanding about clients' lives. In the parents' answers those things were related to getting contact, the importance of discussion topics and workers' capability to perceive clients' needs. The efficiency of the service and getting new points of view were also evaluated more critically.

There were not so many respondents so the results cannot be generalized. Also the flaws of the questionnaires affect the reliability and comparability of the results. In the future feedback could be collected more systematically and questionnaires could also be developed to be more structured. The ways of feedback collection could also be developed to be more client-orientated, for example by using an electronic questionnaire.

Keywords: child welfare, client-orientation, client feedback, questionnaire, quantitative research

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Lastensuojelu.....	8
2.1	Lastensuojeluasian vireilletulo ja asiakkuuden alkaminen.....	9
2.2	Avohuolto.....	10
2.3	Kiireellinen sijoitus.....	11
2.4	Huostaanotto.....	12
2.5	Sijaishuolto.....	13
2.6	Jälkihuolto.....	14
3	Asiakaslähtöinen kehittäminen.....	14
3.1	Asiakaslähtöisyys.....	14
3.1.1	Asiakaslähtöisyys sosiaalipalveluissa.....	15
3.1.2	Asiakaslähtöisyyden yleisperiaatteet.....	16
3.1.3	Asiakaslähtöisyys asiakkaan näkökulmasta.....	17
3.2	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaalipalveluissa.....	18
3.3	Osallisuuden vahvistaminen lastensuojelussa.....	19
3.3.1	Osallisuus käsitteenä.....	19
3.3.2	Osallisuus lastensuojelussa.....	20
3.3.3	Osallisuuden rakentuminen lastensuojelussa.....	22
3.4	Asiakaspalautteen merkitys.....	23
4	Työn tarkoitus ja tavoitteet.....	24
4.1	Määrällinen tutkimus.....	25
4.2	IBM SPSS Statistics -tilasto-ohjelma.....	25
4.3	Toteutus.....	26
5	Tulokset.....	29
5.1	Lasten vastaukset.....	30
5.1.1	Taustatiedot ja asiakkuus.....	30
5.1.2	Tapaaminen.....	31
5.1.3	Kohtaaminen.....	31
5.1.4	Vaikuttavuus.....	32
5.2	Vanhempien vastaukset.....	34
5.2.1	Taustatiedot ja asiakkuus.....	35
5.2.2	Tapaaminen.....	35
5.2.3	Kohtaaminen.....	36
5.2.4	Vaikuttavuus.....	37
5.2.5	Avoimet kysymykset.....	40
6	Johtopäätökset.....	43
6.1	Yhteenveto lasten vastauksista.....	43

6.2	Yhteenveto vanhempien vastauksista .....	44
6.3	Vertailua vastaavanlaisiin lastensuojelun palautekyselyihin .....	46
6.4	Näkökulmia palautteen positiivisuuteen .....	49
7	Pohdinta .....	52
7.1	Työskentelyn arviointia .....	53
7.2	Tulosten luotettavuus .....	53
7.3	Eettisyys .....	56
7.4	Kehittämissuhteet ja jatkotutkimusaiheet .....	58
	Kuviot .....	67
	Taulukot .....	68
	Liitteet .....	69

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe syntyi hanketyössä tekemämme asiakaskyselyn pohjalta, jota työelämän yhteistyökumppani oli Laurea ammattikorkeakoululta toivonut. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyttä ja vaikuttavuutta erään eteläsuomalaisen kunnan lastensuojelussa. Teimme kaksi eri lomaketta, joista toinen oli suunnattu yli kymmenen vuotiaille lapsille ja toinen vanhemmille. Palaute kerättiin kolmen viikon ajan syksyllä 2015. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan saatua asiakaspalautetta, verrataan tuloksia muihin vastaaviin asiakaspalautteisiin ja pohditaan tuloksiin vaikuttaneita tekijöitä sekä lomakkeiden toimivuutta.

Asiakaspalautteen keräämiseen oli kyseisessä kunnassa tarve, koska vastaavanlaisia kyselyitä ei oltu lähiaikoina tehty. Lastensuojelun kehittämistyössä on kuultava asiakkaiden kokemuksia, jotta työ olisi asiakkaalle vaikuttavaa (Pitkänen 2012, 139). Samoin asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen saamastaan palvelusta ovat yksi palvelun toimivuuden kriteeri (Hokkanen 2012, 149). Näiden seikkojen takia nähtiin tärkeäksi saada tietoa siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja nouseeko palautteen pohjalta kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun palveluista ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Lastensuojelun palvelut pohjautuvat vahvasti lakiin ja niitä toteutetaan lapsen etu huomioiden. Lastensuojelun palveluiden avaaminen antaa käsityksen siitä, mitä lastensuojelun työntekijöiltä lain mukaan edellytetään. Asiakaslähtöisyyden teoriaa käsitellään kehittämisen ja asiakasosallisuuden näkökulmasta. Päädyimme tähän, koska opinnäytetyössä palautteen keräämisen keskeisenä tarkoituksena oli kehittää palveluita palautteen pohjalta asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavaksi ja näin antaa asiakkaille mahdollisuus osallistua työn kehittämiseen.

Teoreettisen viitekehyksen avaamisen jälkeen kerromme lyhyesti työn tarkoituksesta ja tavoitteista. Tämän jälkeen siirrymme kuvaamaan menetelmää. Tutkimus toteutettiin määrällisellä tutkimusotteella ja kyselylomakkeissa oli pääosin valmiit vastausvaihtoehdot. Vanhempien lomakkeessa oli lisäksi muutamia avoimia kysymyksiä, joita on nostettu esiin määrällisen aineiston tueksi. Määrällisen aineiston analysointiin käytettiin IBM SPSS-tilasto-ohjelmaa. Tulokset esitellään sanallisesti, mutta joitakin tuloksia on kuvattu myös taulukoin ja kuvioin. Johtopäätökset -luvussa on yhteenvedo tuloksista lasten ja vanhempien lomakkeiden osalta, vertailua vastaavanlaisiin kyselyihin sekä pohdintaa tulosten positiivisuudesta. Lopuksi pohdimme tulosten luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitämme parannusehdotuksia lomakkeeseen liittyen. Olemme myös pohtineet sitä, miten asiakaspalautteen keräämistä voitaisiin jatkossa kyseisessä kunnassa kehittää.

Asiakastyytyväisyyden arviointi voi aukaista portin laajemman asiakasosallisuuden toteuttamiselle, mikäli tieto analysoidaan tarkasti ja kriittisesti (Hokkanen 2012, 125). Mikäli positiivista palautetta ei tutkita tarkemmin, voidaan tuudittautua luuloon asiakkaiden tyytyväisyydestä, vaikka todellisuudessa kehitystarpeita olisikin. Tässä opinnäytetyössä pyritään kriittiseen ja rehelliseen tarkasteluun niin tulosten, kuin kehittämiemme lomakkeiden osalta. Toivomme työme antavan yhteistyökumppanille innostusta työnsä kehittämiseen ja toimivan portinaukaisijana kohti laajempaa asiakasosallisuutta.

## 2 Lastensuojelu

Lähtökohtana lastensuojelussa on aina lapsen etu. (Lastensuojelun keskusliitto 2016). Lastensuojelun keskeisiin periaatteisiin kuuluu, että lapsen kehitystä ja hyvinvointia on edistettävä (L417/2007, 4§). Lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki. Lastensuojelulain (417/2007) 1§ mukaan:

”Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun” (L417/2007, 1§).

Kaikilla lapsilla on oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen, johon sisältyy oikeus suojeluun ja huolenpitoon. Lapsilla on oikeus kasvaa, käydä koulua, leikkiä sekä osallistua. Lasten oikeuksista on tehty Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimus, johon on koottu kaikki lasten oikeudet. Sopimus koskee alle 18-vuotiaita ja on yleisesti hyväksytty käsitys niistä oikeuksista, joita tulisi jokaisella lapsella olla. (Lastensuojelun keskusliitto 2016.)

Lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta ovat vastuussa ensisijaisesti hänen vanhempansa tai muut huoltajat, mutta heillä on oikeus saada apua yhteiskunnalta tässä tehtävässä (Lastensuojelun keskusliitto 2016). Lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia ja huoltajia kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä perheelle tarvittaessa palveluja sekä tukitoimia (L417/2007, 2§). Vanhemmuuden tukemisella tarkoitetaan vanhempien ja perheiden auttamista. Se on myös ohjaamista, keskustelua, kuuntelua, kannustusta sekä opastamista. (Keskinen & Virjonen 2004, 60). Vanhemmuuden ja lapsen läheisyyden tukeminen ja vahvistaminen on lapsen kehityksen vuoksi merkityksellistä (Pitkänen 2011, 19). Yhteiskunnalla on myös velvollisuus puuttua perheen tilanteeseen, mikäli vanhemmat tai huoltajat eivät kykene huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista. Lastensuojelun apu ei siis aina ole vapaaehtoista, vaan joskus lastensuojeluviranomaisten täytyy lain mukaan ryhtyä toimiin suojellakseen lasta. (Lastensuojelun keskusliitto 2016.)



Lastensuojelulain mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu (L417/2007, 3§). Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluu asiakassuunnitelman laatiminen, avo- huollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuollon järjestäminen sekä jälkihuolto. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tehdään lastensuojelun sosiaalityössä lap- sen tai nuoren ollessa lastensuojelun asiakas. (Lastensuojelun palvelujärjestelmä 2016.) Kun- nan tulee huolehtia lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun järjestämisestä niin, että se vastaa kunnassa esiintyvää tarvetta (L417/2007, 11§). Kunnan tulee järjestää myös ehkäisevää lasten- suojelua, jolla pyritään edistämään kaikkien lasten ja nuorten hyvinvointia. Ehkäisevään las- tensuojeluun kuuluu myös vanhemmuuden tukeminen. Ehkäisevän lastensuojelun tarkoituksena on erityinen tukeminen yleisten palveluiden piirissä, kuten esimerkiksi neuvoloissa, terveyden- huollossa, päivähoitossa, koulussa ja nuorisotyössä. (Mitä on lastensuojelu? 2016.)

## 2.1 Lastensuojeluasian vireilletulo ja asiakkuuden alkaminen

Lastensuojeluasia voi tulla vireille yli 12-vuotiaan tai huoltajan yhteydenotolla. Tällöin puhu- taan lastensuojelulain (417/2007) mukaisesta hakemuksesta. Lastensuojeluasia voi tulla vireille myös työntekijän saadessa jollain muulla tavoin tietää mahdollisesta lastensuojelutarpeesta olevasta lapsesta, kuten esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen kautta. (Lastensuojeluasian vi- reilletulo 2016.) Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä kuka tahansa ihminen, joka epäilee jonkin lapsen voivan huonosti tai olevan lastensuojelun tarpeessa (Lastensuojeluilmoitus ja sen teke- minen 2016). Viranomaisten, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon, lasten päivähoi- don, opetustoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen ja seurakunnan palveluksessa tai luottamus- toimessa olevilla henkilöillä on velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus, mikäli he ovat tietoisia mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta (Lastensuojeluilmoitus ja sen tekemi- nen 2016). Lastensuojeluilmoitus tehdään pääsääntöisesti sen asuinkunnan sosiaalitoimistoon, jossa lapsi asuu. Virka-ajan ulkopuolella tai asian ollessa kiireellinen, lastensuojeluilmoitus voi- daan tehdä myös hätänumeroon tai sosiaalipäivystykseen. (Lastensuojeluilmoitus ja sen teke- minen 2016.) Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä puhelimitse, kirjallisesti tai käymällä sosiaa- litoimistossa. Ilmoitusta ei tule tehdä sähköpostilla, koska kyseessä on arkaluontoinen asia. (Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen 2016.) Lastensuojeluilmoituksessa tulee kertoa lapsen henkilötiedot sekä ilmoituksen syy. Ilmoittaja voi myös kertoa, onko lapselle tai hänen huolta- jalleen kerrottu ilmoituksen tekemisestä. (Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen 2016.) Myös syntymättömästä lapsesta voidaan tehdä lastensuojeluilmoitus, jos on syytä epäillä että lapsi tulee heti synnyttyään tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia. Tällöin kyseessä on ennakolli- nen lastensuojeluilmoitus. (L417/2007, 25c§.)

Kun lastensuojeluasia on tullut vireille, sosiaalityöntekijän tai jonkin muun lastensuojelun työn- tekijän tulee heti arvioida onko lapsella mahdollisesti kiireellistä lastensuojelutarvetta

(L417/2007, 26§). Seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta on tehtävä päätös, tehdäänkö palvelutarpeen arviointi tai lastensuojelutarpeen arviointi. Myös lapselle ja hänen huoltajalleen on ilmoitettava saman ajan kuluessa lastensuojeluilmoituksen vastaanottamisesta ja jatkotoimenpiteistä. (Lastensuojelun aikarajat 2016.) Arvioinnin on oltava valmis viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireilletulosta. (L417/2007, 26§.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, jos lastensuojelun vireilletulo johtaa kiireellisiin toimiin lastensuojelussa. Asiakkuus alkaa myös silloin, kun sosiaalityöntekijä on arvioinut, että lapsi on lastensuojelulain mukaisten palvelujen tai tukitoimien tarpeessa. (Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen 2015.) Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lapsella katsotaan olevan tukitoimien tarve, kun:

”1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.” (L417/2007, 27§.)

Kun asiakkuus alkaa, on siitä ilmoitettava lapselle ja hänen huoltajalleen sekä tehtävä merkintä lapsen lastensuojeluasiakirjoihin (Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen 2015.) Lapselle tulee laatia asiakassuunnitelma lapsen ja hänen huoltajansa kanssa. Mikäli tarve edellyttää, asiakassuunnitelman laatimiseen voidaan ottaa mukaan lapsen muu laillinen edustaja, huollosta erotettu vanhempi, joku muu lapselle läheinen henkilö, lapsen hoidosta tai kasvatuksesta vastaava henkilö tai lapsen huoltoon osallistuva taho. (Taskinen 2009, 39.) Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne asiat, joihin pyritään vaikuttamaan. Lisäksi siihen kirjataan mikä on lapsen ja perheen tuen tarve ja millä palveluilla ja tukitoimilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan ja minkä ajan puitteissa. Mikäli asianomaisilla on eri näkemyksiä tuen tarpeesta, palveluiden ja tukitoimien järjestämisestä, tulee näkemykset olla kirjattuna asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelma on tarkistettava ainakin kerran vuodessa, mutta se on aina myös tarvittaessa tarkistettava. Asiakassuunnitelmaa voidaan täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. (L417/2007, 30§.) Sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän, kuten esimerkiksi sosiaaliohjaajan tai perhetyöntekijän, tulisi tavata lasta riittävän usein henkilökohtaisesti. Asiakassuunnitelmassa tulee olla kirjattuna, kuinka usein lapsi ja hänen asioistaan vastaava työntekijä tapaavat. (Lastensuojelun asiakassuunnitelma 2016.)

## 2.2 Avohuolto

Avohuollon tukitoimiin on sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ryhdyttävä pikimmiten, kun lastensuojelun tarve on todettu. Tukitoimilla pyritään edistämään sekä tukemaan lapsen myönteistä kehitystä. Lisäksi tukitoimien tarkoitus on vahvistaa vanhempien ja huoltajien sekä lap-

sen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskyyä ja -mahdollisuuksia. Mahdollisuuksien mukaan avohuollon tukitoimia toteutetaan yhteistyössä lapsen sekä hänen huoltajansa kanssa. Myös lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat henkilöt ovat mukana avohuollon tukitoimia toteuttaessa. (L417/2007, 34§.) Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia tuen muotoja lastensuojelussa ja niiden tulee olla sopivia ja riittäviä (Lastensuojelun avohuolto 2015). Tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja tehdään päätös niiden myöntämisestä. Mikäli asiakkaan pyytämää palvelua ei voida syystä tai toisesta myöntää, tulee myös kielteinen päätös kirjata asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelun avohuolto 2015). Avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi taloudellinen tuki ja asumisen turvaaminen. Kunnan tulee järjestää riittävä taloudellinen tuki, korjata asumisoloihin liittyvät puutteet tai järjestää tarpeiden mukainen asunto, jos lastensuojelun tarve pääosin johtuu toimeentulosta tai asumiseen liittyvistä asioista ja ne ovat estämässä lapsen tai perheen kuntoutumista. (Taskinen 2009, 41.) Kunnan järjestämiä avohuollon tukitoimia ovat muun muassa tuki lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen, lapsen taloudellinen ja muu tukeminen, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus sekä hoito- ja terapiapalvelut, jotka tukevat lapsen kuntoutumista. Tukitoimet järjestetään lapsen ja perheen tilanteen mukaan ja niillä pyritään vastaamaan lapsen tarpeita. Perheelle voidaan järjestää myös sosiaalihuoltolaissa olevia tukitoimia, joita ovat esimerkiksi tukihenkilö ja -perhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta. (Lastensuojelun avohuollon tukitoimet 2015.)

Lapsi voidaan sijoittaa hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa avohuollon tukitoimena. Avohuollon tukitoimena tapahtuva sijoitus järjestetään asiakassuunnitelmassa kirjatulla tavalla. Sijoitus voi tapahtua laitoksessa tai perhehoidossa. Sijoitus voi olla myös perheen aikuiselle annettavaa hoitoa, jolloin lapsi voi tarkoituksenmukaisesti jatkaa yhdessä asumista hänen kanssaan. Mikäli lapsen edun mukaista ei ole sijoittaa häntä yhdessä aikuisen kanssa, voidaan lapsi sijoittaa myös yksin. (Sijoitus avohuollon tukitoimena 2016.) Jotta sijoitus voidaan tehdä, on edellytyksenä että sijoitus on tarpeellinen lapsen tuen tarpeen arvioimisen, lapsen kuntouttamisen tai lapsen huolenpidon järjestämisen vuoksi. Sijoitukseen avohuollon tukitoimena tarvitaan kuitenkin lapsen huoltajan ja yli 12-vuotiaan lapsen suostumus. (L417/2007, 37§.)

### 2.3 Kiireellinen sijoitus

Lapselle voidaan järjestää hoito ja huolto kiireellisesti sijaishuoltona, jos hän on välittömässä vaarassa (L417/2007, 38§). Kiireellinen sijoitus on viimesijainen toimenpide lapsen turvaamiseksi (Kiireellinen sijoitus 2016). Tarve kiireelliseen sijoitukseen voi tulla silloin, kun kodin olosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa ovat vaarantamassa lapsen terveyttä tai kehitystä. Tarve voi syntyä myös, mikäli huoltajat ovat jostain syystä kykenemättömiä huolehtimaan lapsesta ja se on vaarantamassa lapsen terveyttä ja kehitystä. Joskus voi myös lapsen

käyttäytyminen johtaa kiireelliseen sijoitukseen. Lapsen itsetuhoinen käytös, päihteiden käyttö ja rikokset voivat muun muassa olla syitä kiireelliselle sijoitukselle. (Kiireellinen sijoitus 2016.) Lapselle on haitallista, kun hän joutuu äkillisesti eroon perheestään. Myös vaihtuvat asuinpaikat ja lapsen huolenpidosta vastaavien henkilöiden vaihtuminen ovat vahingollisia lapselle. Useita kiireellisiä sijoituksia ei siis tulisi tehdä. Sen sijaan tulisi pohtia muita vaihtoehtoja, kuten sitä, olisiko avohuollon tukitoimista apua tai olisiko syytä ottaa lapsi huostaan. (Taskinen 2009, 46.) Sijaishuoltopaikkana lapselle voi olla perhehoito tai laitoshoido, mutta lapsen hoito ja huolto voidaan järjestää muulla tavoin (L417/2007, 38§). Lapsi voidaan joissain tilanteissa esimerkiksi sijoittaa tilapäisesti sukulaistensa luokse (Saastamoinen 2010, 39). Lapsen kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää, mutta huostaanottoa valmisteltaessa hallinto-oikeudelle tai sen ollessa käsittelyssä hallinto-oikeudella, voidaan jatkaa kiireellistä sijoitusta tietyin ehdoin yli 30 päivää (L417/2007, 38§).

## 2.4 Huostaanotto

Huostaanotto on näkyvin lastensuojelun toimenpide. Huostaanotto saattaa vaikuttaa ihmisten mielipiteeseen lastensuojelusta yksittäisten huostaanottotapahtumien vuoksi, vaikka se on vain yksi toimenpide lastensuojelussa. (Taskinen 2009, 49.) Lastensuojelulain (417/2007, 40§) mukaan lapsi täytyy ottaa huostaan sekä järjestää hänelle sijaishuolto, jos lapsen terveys ja kehitys on vaarantunut puutteellisen huolenpidon tai kasvuolosuhteiden vuoksi, tai jos lapsi itse on vaarantanut terveyttään tai kehitystään vakavasti esimerkiksi päihteiden käytöllä tai tekemällä rikoksen. Huostaanotto ja sijaishuolto voidaan järjestää kuitenkin vain jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, sopivia tai mahdollisia ja sijaishuolto katsotaan olevan lapsen edun mukaista ottaen huomioon lastensuojelun keskeiset periaatteet. (L417/2007, 40§.) Lastensuojelun tulee siis edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia (L417/2007, 4§). Sijaishuoltopaikan tulee olla lapsen nykyiseen tilanteeseen parempi vaihtoehto ja on varmistuttava siitä, että huostaanotto turvaa parhaiten lapsen kehityksen (Räty 2012, 311).

Huostaanotosta täytyy tehdä aina kirjallinen päätös, joka on perusteltu. Kirjallinen päätös sisältää päätöksen huostaanotosta sekä päätöksen sijaishuoltoon sijoittamisesta. Huostaanottoja ovat suostumukseen perustuva huostaanotto tai tahdonvastainen huostaanotto. Suostumukseen perustuvalla huostaanotolla tarkoitetaan yli 12-vuotiaan lapsen sekä huoltajien suostumusta huostaanottoon. Silloin sosiaalihuollon johtava viranhaltija tekee sosiaalityöntekijän esityksestä päätöksen huostaanotosta. Jos asianosaiset tulevat katumapäälle suostumuksesta huostaanottoon, on heillä oikeus tehdä hallinto-oikeudelle valitus kirjallisesti 30 päivän sisällä päätöksen tiedoksi saamisen jälkeen. Tahdonvastaisella huostaanotolla tarkoitetaan huostaanottoa, jossa yli 12-vuotias lapsi tai hänen huoltajansa vastustaa huostaanottoa. Tällöin päätöstä ei voida tehdä sosiaalitoimessa, vaan huostaanotosta tulee sosiaalihuollon johtavan viranhaltijan lähettää hakemus hallinto-oikeudelle. Jos tilanne on kiireellinen, voidaan lapsi sijoittaa

kiireellisesti ennen hallinto-oikeuden päätöstä. Huostaanotto on voimassa aina toistaiseksi ja se lakkaa viimeistään lapsen täyttäessä 18 vuotta. Kuitenkin huostassapito täytyy lopettaa aina silloin, kun siihen ei ole enää perusteita. (Taskinen 2009, 63-64.)

## 2.5 Sijaishuolto

Huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoitoa ja kasvatusta voidaan järjestää kodin ulkopuolella, jolloin sitä kutsutaan sijaishuolloksi (L417/2007, 49§). Tällöin lapsen huolto siirtyy huoltajilta tietyiltä osin sosiaalitoimelle (Taskinen 2009, 76). Sijaishuoltoa voidaan järjestää lapselle perhe- tai laitoshoitona tai jollain muulla mahdollisella lapsen tarpeita edellyttävällä tavalla (L417/2007, 49§). Tarvittaessa lapsi voidaan sijoittaa myös avohuollon tukitoimena tai jälkihuollon perusteella asumaan kodin ulkopuolelle. Avohuollon tukitoimena sijaishuollossa olevan lapsen huoltajan oikeudet pysyvät huoltajilla. (Taskinen 2009, 76.)

Sijoituspaikkaa valittaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, millä perusteilla sijoitus tehdään (Taskinen 2009, 77). Lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen on sijaishuollon tarkoitus ja lapsen yksilölliset tarpeet ja toiveet tulee ottaa huomioon (Sijaishuolto 2016). Sijaispaikan valinnassa tulee myös huomioida, mihin asioihin halutaan saada muutosta. Tarvitseeko lapsi esimerkiksi erityistä tukea tai hoitoa, pystyykö lapsi pitämään vielä sijoituksen jälkeen yhteyttä hänelle läheisiin ihmisiin tai palveleeko sijaishuoltopaikka hoidon jatkuvuutta? Lapsen toistuvat sijoitukset eivät ole lapsen edun mukaisia ja niitä tulisi välttää. Lisäksi tulisi huomioida myös lapsen kielellinen, kulttuurinen ja uskonnollinen tausta (Taskinen 2009, 76-77.) Sijoittava kunta ottaa vastuun siitä, että sijaishuoltopaikka vastaa lapsen tarpeita (Sijaishuolto 2016).

Lapsen sijaishuoltopaikan valinnassa tulee muistaa huomioida keskeiset asiat kiintymyssuhteen takaamiseen (Taskinen 2009, 77). Kiintymyssuhteella tarkoitetaan lapsen kiintymistä läheiseen ihmiseen, yleensä vanhempansa ja se on lapsen turvallisuuden tunteen perusta (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2016). Turvallisella kiintymyssuhteella on tärkeä merkitys, sillä se tukee lapsen kasvua ja kehitystä (Kiintymyssuhteen merkitys ja sen tukeminen 2015). Sijaishuoltopaikassa lapsella pitää olla mahdollisuus riittävään yhteydenpitoon hänelle läheisiin ihmisiin (Taskinen 2009, 77). Lapsi voi olla yhteydessä läheisiinsä esimerkiksi puhelimen tai kirjeiden välityksellä. Hän saa myös tavata läheisiään ja voi kutsua sijaishuoltopaikkaan vieraita tai hän voi vastaavasti itse vierailla sijaishuoltopaikan ulkopuolella. (L417/2007, 54§.) Sijoitetulla lapsella on usein erityiset tarpeet kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta sekä halu ja kaipuu kiintyä. Lapsilla, joilla ei ole ollut vanhempiinsa kunnollista kiintymyssuhdetta, tarvitsevat erityisesti korjaavia ihmissuhteita. (Taskinen 2009, 77.)

## 2.6 Jälkihuolto

Sijaishuollon päättymisen jälkeen lapselle tai nuorelle on järjestettävä jälkihuolto. Myös avo- huollon tukitoimena tehdyn yli puoli vuotta kestäneen sijoituksen jälkeen on järjestettävä jäl- kihuolto, jos se on kohdistunut vain yksin lapseen. (Jälkihuolto 2015.) Jälkihuolto on aina nuo- ralle vapaaehtoista (Jälkihuolto 2015). Lapselle tai nuorelle tulee tehdä jälkihuoltosuunni- telma, jonka laatimisesta huolehtii lapsen tai nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä (Jäl- kihuolto 2015). Jälkihuollon tarkoituksena on auttaa ja tukea lasta tai nuorta. Myös lapsen tai nuoren huoltajaa sekä henkilöä kenen hoidossa lapsi tai nuori on, on tuettava ja autettava. (Taskinen 2009, 88.) Tämä voi olla esimerkiksi taloudellista tukemista (Jälkihuolto 2015). Tar- koituksena jälkihuollossa on, että lapsi tai nuori pääsee takaisin omaan kotiinsa tai pystyisi aloittamaan itsenäisen elämän (Taskinen 2009, 88). Perusedellytyksenä on riittävä toimeentulo ja asumisen järjestyminen, jotka on järjestettävä, mikäli kuntoutuminen sitä edellyttää. Pal- velut lapselle ja nuorelle järjestetään yksilölliset tarpeet huomioon ottaen viranomaisten kanssa. (Jälkihuolto 2015.) Kunta on velvollinen järjestämään jälkihuoltoa nuorelle 21 ikävuo- teen asti tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoituksen jälkeen ollut viimeksi lasten- suojelun asiakkaana. (Taskinen 2009, 88.)

## 3 Asiakslähtöinen kehittäminen

Opinnäytetyön aineistona käytetyn asiakaspalautteen tavoitteena oli tuoda asiakkaiden ääntä kuuluviin ja saada tietoa työn kehittämiseksi. Tämän vuoksi tässä luvussa tarkastellaan asiakas- lähtöistä kehittämistä ja avataan siihen vahvasti linkittyvää osallisuuden käsitettä lastensuoje- lun kontekstissa. Asiakslähtöisyyttä ja kehittämistä koskevat luvut pohjautuvat pääosin Tek- nologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekesin julkaisemaan matkaoppaaseen asiakasläh- töisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisestä. Opas pyrkii yhtenäistämään ymmärrystä asiakaslähtöisyydestä eri toimijoiden välillä (Virtanen ym. 2011, 5). Lopuksi tarkastellaan tar- kemmin asiakaspalautteen merkitystä työn kehittämisvälineenä sekä sitä, mikä merkitys sillä on asiakkaille.

### 3.1 Asiakslähtöisyys

Täsmällistä määrittelyä asiakaslähtöisyydelle ei ole, koska asiakaslähtöisyyteen liittyvä keskus- telu on vielä melko tuoretta ja asiakkuutta määritellään niin monesta eri näkökulmasta. Asia- kasläh- töisyydelle on kuitenkin löydettävissä yhdistäviä periaatteita. (Virtanen ym. 2011, 18.) Kirjallisuudessa on tarkasteltu sitä, mitä asiakaslähtöisyys eri aloilla ja eri toimintaympäris- töissä tarkoittaa (ks. esim. Pohjola 2010, Heinonen & Metsälä 2009a, Muukkonen 2008a). Tässä

alaluvussa pyritään avaamaan asiakaslähtöisyyttä sosiaalipalveluiden kontekstissa, selvittämään, mistä asioista asiakaslähtöisyys rakentuu sekä kuvaamaan sitä, miten asiakaslähtöisyys näyttäytyy asiakkaan näkökulmasta.

### 3.1.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalipalveluissa

Jotta asiakaslähtöisyyden tarkoitusta voitaisiin paremmin ymmärtää, on ensiksi hyvä osata erottaa asiakaslähtöisyyden käsite asiakaskeskeisyydestä, vaikka usein niillä tarkoitetaan samaa asiaa. Asiakaskeskeisyydessä palvelut suunnitellaan asiakasta varten, kun puolestaan asiakaslähtöisyydessä ne suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas muuttuu kohteesta aktiiviseksi toimijaksi ja osallistujaksi tuoden kohtaamiseen oman elämänsä asiantuntemusta. (Virtanen ym. 2011, 18, 48, 58.)

Asiakaslähtöisyys sosiaalipalveluissa on Pohjolan (2010, 45-46) mukaan palvelukulttuuria, jonka lähtökohtana on asiakkaan tarpeet ja toiveet. Tämän palvelukulttuurin kehittyminen on ollut hidasta ja sen ylläpitämisen eteen on tehtävä jatkuvasti töitä. Asiakaslähtöisen palvelukulttuurin vastakohtana on järjestelmäkeskeinen kulttuuri, joka perustuu vahvasti työntekijöiden asiantuntijuuteen. Asiakaslähtöisyyden käsite yleistyi vasta 2000 -luvun taitteessa, jolloin ymmärrys asiakkaan subjektiivuudesta ja toimijuudesta vahvistui. (Pohjola 2010.) Asiakaslähtöisessä orientaatioissa käsitys asiakkaasta on hyvin positiivinen, jolloin asiakkaan vapautta, itsemääräämisoikeutta ja valinnanmahdollisuuksia korostetaan. Työskentelyssä asiakas nähdään aktiivisena osapuolena ja painotetaan asiakkaan oikeuksien ja näkökulmien ensisijaisuutta. Pohjolan (2010, 29-30) mukaan tällainen ideologia asiakaslähtöisyydestä ei ole ongelmaton. Vaarana on, että asiakas niin sanotusti pyhitetään, jolloin palveluiden lähtökohdaksi muodostuvat asiakkaan asettamat ehdot, hänen lähtökohtansa ja näkemyksensä. Vaikka tarkoituksena olisi asiakkaan paras, tällaisessa ajattelussa jätetään huomioimatta se, että jos asiakas kykenisi ratkaisemaan ongelmansa itse, hän ei tarvitsisi apua. Pyhitetylle asiakkaalle asetetaan Pohjolan (2010, 30) mukaan liian suuri vastuu. (Pohjola 2010.)

Asiakaslähtöisyyden liikakorostuneisuudelle on pyritty löytämään ratkaisua kumppanuuden käsitteen avulla. Juhila (2006, 103, 147-148) on jäsentänyt asiakkaan ja työntekijän välisiä suhteita ja on paikantanut yhdenlaiseksi suhteeksi kumppanuussuhteen, jossa työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Suhdetta ei luonnehdi asiakaslähtöisyys eikä työntekijälähtöisyys, vaan tasavertainen kumppani-kumppani -asetelma. Asiantuntijuutta on molemmilla osapuolilla ja asiakkaan tilanteesta tehdään tulkintoja yhdessä neuvotellen. (Juhila 2006.) Kumppanuuden voidaan nähdä myös kuuluvan asiakaslähtöisyyteen siten, että yhdenvertaista toimijuutta asiakkaan ja työntekijän välillä pidetään yhtenä asiakaslähtöisen työskentelyn ulottuvuutena (Virtanen ym. 2011, 19). Asiakaslähtöisyyteen kohdistuvasta kritiikistä huolimatta asiakaslähtöisyyttä ja sen lisäämistä asiakastyössä pidetään sosiaalialalla hyvin tervetulleena. Usein asiakas jää

asiakkuudessa ulkopuoliseksi toiminnan kohteeksi. Tähän huonoksi havaittuun asetelmaan asiakaslähtöinen ja osallisuutta vahvistava työskentelyote pyrkii vastaamaan. (Muukkonen 2008b, 149.)

### 3.1.2 Asiakaslähtöisyyden yleisperiaatteet

Asiakaslähtöisyyden voidaan nähdä rakentuvan neljästä ulottuvuudesta, jotka yhdessä muodostavat rakennusaineet asiakaslähtöiselle työskentelylle. Asiakaslähtöisyys on ensinnäkin toiminnan arvoperusta, jolloin toiminnan lähtökohtana on ihmisarvoa kunnioittava kohtaaminen. Tästä arvoperustasta lähtevä työskentely on vastavuoroista ja pyrkii yhteisymmärrykseen. Yhteisymmärryksen saavuttamiseksi tarvitaan ymmärrystä asiakkaasta, mikä onkin toinen asiakaslähtöisyyden ulottuvuus. Asiakasyymmärryksellä tarkoitetaan hyödynnettävää tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Mitä laajemmin asiakasta ja hänen toimintaympäristöään ymmärretään, sitä paremmin pystytään vastaamaan asiakkaan sen hetkisiin ja myös tuleviin tarpeisiin. (Virtanen ym. 2011, 18)

Kolmas ulottuvuus liittyy osallisuuteen. Asiakas nähdään toimijana, joka on vastuussa omasta hyvinvoinnistaan, ei passiivisena toimenpiteiden kohteena. Työskentelyssä nostetaan keskiöön asiakkaan voimavarat ja pyritään vahvistamaan ja luomaan tilaa asiakkaan toimijuudelle. (Virtanen ym. 2011, 19, 22.) Juhilan (2006, 119-121) mukaan osallistavassa sosiaalityössä vahvistetaan asiakkaan osallisuutta ratkaisuihin, jotka liittyvät hänen elämäänsä, sen tapahtumiin ja suuntaan. Valtaa siirretään työntekijältä asiakkaalle, jolloin marginaaliin määritellyn asiakkaan täysivaltainen kansalaisuus vahvistuu. (Juhila 2006).

Neljäs ulottuvuus korostaa asiakasta yhdenvertaisena toimijana. Asiakkaan tarpeiden ja palvelun resurssien välille löydetään tasapaino, kun toimitaan luottamukseen perustuvassa kumppanuussuhteessa. Tämä edellyttää toimivaa vuorovaikutusta ja tasavertaisuuden tunnustamista. (Virtanen ym. 2011, 19.) Asiakassuhteessa asiakkaalla nähdään olevan niin sanottua toista tietoa, jota työntekijällä ei ole. Tämä luo myös asiakkaalle asiantuntijuutta, jota asiakassuhteessa pidetään yhtä arvokkaana. Kumppanuuteen perustuvassa asiakassuhteessa asetutaan samalle tasolle, kuunnellaan ja työstetään yhdessä asioita asiakasta tuomitsematta. (Juhila 2006, 105-106, 137-138.) Juhilan (2006, 106) mukaan asiakaslähtöisyyden yksi toteutumisen vaatimus on asiakkaan asiantuntijuuden, ”toisen tiedon”, vahva asema ja huomioiminen kohtaamistilanteissa. (Juhila 2006.)

Yksinkertaisuudessaan asiakaslähtöisyyttä on asiakkaan ihmisarvon ja toimijuuden arvostaminen, asiakkaan pitäminen tasavertaisena kumppanina sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen. (Virtanen ym. 2011, 19.) Jotta työskentely olisi asiakaslähtöistä, on nämä kaikki seikat otettava



ajattelun ja suunnittelun lähtökohdiksi. Seuraavaksi tarkastellaan sitä, miten asiakas määrittää asiakaslähtöistä palvelua.

### 3.1.3 Asiakaslähtöisyys asiakkaan näkökulmasta

Asiakkaan näkökulmasta asiakaslähtöisyys muodostuu muun muassa kohtaamisen ja vuorovaikutuksen laatuun ja määrään liittyvistä asioista, eli toisin sanoen siitä, että palvelu koetaan asiakaslähtöisenä ja tarpeita vastaavana. Usein asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan ainoastaan palveluntarjoajan näkökulmasta ”tuottamisena”, jolloin korostuvat erilaiset mallit ja järjestelmät. Tekesin asiakaslähtöistä kehittämistä koskevassa katsauksessa todetaan osuvasti, ettei asiakaslähtöisyyttä voida tuottaa, vaan sitä rakennetaan kerta kerralla jokaisessa palvelupahtumassa. Tärkeintä asiakkaan näkökulmasta on se, että jokaisessa palveluprosessin vaiheessa hänen mielipiteilleen annetaan arvoa, häntä huomioidaan ja kuullaan. (Virtanen ym. 2011, 11, 21, 29, 31.)

Tekesin katsauksessa esiteltiin tutkimustuloksia koskien asiakkaan kokemusta asiakaslähtöisestä palvelusta. Tutkittavina olivat sosiaali- ja terveystalouden asiakkaat. Asiakkaat määrittivät asiakaslähtöisiä palveluita muun muassa ihmisarvoisuuden, inhimillisyyden ja avoimuuden kautta. Erityisesti kaikista heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat pitivät ihmisarvoisuuden kunnioitusta tärkeänä ja korostivat myös omaisten mielipiteiden huomioimista. Kun asiakas koki pääsevänsä osallistumaan palveluun tasavertaisena kumppanina, asiakaslähtöisyyden koettiin olevan parhaimmillaan. Tämän lisäksi asiakkaat korostivat vuorovaikutuksen merkitystä. Asiakaslähtöisyys ilmenee asiakkaan arvostamisena, välittävänä asenteena ja aitona kiinnostuksena asiakasta kohtaan. (Virtanen ym. 2011, 20-21.)

Myös Muukkosen (2008b, 159) asiakaspalautteesta saamien tulosten mukaan asiakkaiden tyytyväisyys linkittyy kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen kokemukseen. Palveluun ollaan tyytymättömiä silloin, kun koetaan, ettei omaa ääntä saada kuuluviin tai ettei omilla mielipiteillä ole väliä. (Muukkonen 2008b.) Pohjolan (2010, 52-53) mukaan onnistunut palvelu ei asiakkaan näkökulmasta ole ensisijaisesti toimivia tekniikoita, vaan liittyä ennen kaikkea hyvään vuorovaikutukseen. Ehtona onnistuneelle palvelulle on työntekijä, joka on kanssaihminen roolissa puhuen tuttua kieltä eikä kiirehdi, vaan paneutuu toisen asiaan. Asiakkaat toivovat työntekijän kanssa yhteistä kieltä, välitetyksi tulemistä sekä sitä, että heidät huomioidaan kokonaisuutena. Asiakkaan asia ei saa jäädä yhdeksi toimenpiteeksi palvelusuoritteiden joukossa. (Pohjola 2010.)

Palveluprosessin avoimuus on asiakkaiden näkökulmasta myös yksi asiakaslähtöisen palvelun tunnusmerkki. Tiedon tulee kulkea eri osapuolten välillä sujuvasti ja avoimesti. Lisäksi se, että

palveluita sovitetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, antaa asiakkaille tunteen palvelun vastaamisesta hänen tarpeeseensa ja näin kokemus asiakaslähtöisyydestä lisääntyy. (Virtanen ym. 2011, 21.)

### 3.2 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaalipalveluissa

Monien asiakkaiden kokemukset asiakaslähtöisyydestä kertovat, ettei se ole toteutunut toivotulla tavalla. Tämä johtunee siitä, että asiakaslähtöisyyttä ei ole siirretty puheesta käytännöksi. (Virtanen ym. 2011, 11-12.) Myös Pohjola (2010, 48-49, 51, 58) viittaa asiakaslähtöisyyden toteutumattomuuteen käytännön palvelutyössä. Ensinnäkin hän toteaa, että asiakkaan itsemääräämisoikeuteen kuuluu se, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Tämä kuitataan monesti niin, että työntekijä pyytää asiakkaan suostumuksen toimia hänen asiassaan, jolloin todellinen tasavertaisuus jää täysin saavuttamatta. Toiseksi osallisuuden voidaan kuvitella toteutuvan, vaikka todellisuudessa asiakas ohitetaan ja kohdataan ylhäältäpäin. Tällöin asiakas otetaan työskentelyyn mukaan vain siltä osin, kun suunnitelmallisuuden velvollisuudet saadaan täytetyiksi. Todellinen asiakaslähtöisyys ja osallisuus merkitsee sitä, ettei asiakas jää vain sivustaseuraajaksi tai myötäilijäksi, vaan hän pääsee aidosti vaikuttamaan ja toimimaan palvelutapahtumassa. (Pohjola 2010.) Työtä kehitettäessä asiakas ja hänen tarpeensa on palautettava palvelun kehittämisen keskiöön. Palveluita ei ainoastaan organisoida asiakasta varten, vaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Virtanen ym. 2011, 12, 36.) Palveluprosessien tulisi olla asiakkaan kanssa yhdessä työstettyjä ja suunniteltuja, jotta voitaisiin puhua asiakaslähtöisestä kehittämisestä (Pohjola 2010, 49).

Tekesin oppaassa määritellään eri osa-alueita, joita tulisi kehittää, jotta palvelu olisi asiakaslähtöistä. Nämä osa-alueet ovat palvelu- ja asiakasymmärryksen rakentaminen, osallistumismahdollisuuksien lisääminen, palvelun muodon ja sisällön kehittäminen, asenteiden ja palvelukulttuurin muuttaminen sekä johtaminen. Palveluymmärrys tarkoittaa sitä, että asiakas saa tietoa omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä mahdollisuuksistaan päästä vaikuttamaan ja osallistumaan. Yhtenä tärkeimpänä vaatimuksena asiakaslähtöisyydelle on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen osallistumismahdollisuuksia lisäämällä. Asiakkaan ääni tulisi saada kuuluviin kohtaamistilanteissa, mutta myös työn kehittämisessä. Asiakkaan tulisi olla mukana pohdittaessa asiakaslähtöisen palvelun muotoja ja sisältöä. Asiakkaiden tarpeita vastaavan palvelun kehittäminen vaatii myös asiakasymmärrystä, eli tietoa asiakkaan tarpeista. Asiakaslähtöisyyden on toteuduttava läpi palveluprosessin. Työntekijöiden asenne on oltava asiakaslähtöisyyden periaatteille rakentunut ja myös johtamisen on tuettava ja edistettävä asiakkuusajattelun toteutumista. (Virtanen ym. 2011, 22.)

Edellä mainittuja seikkoja tukevat Pohjolan (2010, 49) ajatukset asiakaslähtöisistä palveluista. Hän toteaa, että asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan oikeuksien toteutumiseksi tarvittaisiin ammatinharjoittamisen oikeudellista sääntelyä ja sitä, että sosiaalialan kelpoisuuslakien säädöksiä noudatettaisiin henkilöstöpolitiikassa. Asiakaslähtöisten palveluiden on oltava kokonaisvaltaisia, henkilöstön ammattitaitoista ja palveluiden on perustuttava vahvasti yhteiskunnalliselle, eettiselle ja oikeudelliselle osaamiselle. (Pohjola 2010.)

### 3.3 Osallisuuden vahvistaminen lastensuojelussa

Osallisuuden vahvistamiseksi työntekijä rakentaa asiakkaan kanssa dialogia, jossa tärkeää on arvostava ilmapiiri ja työntekijän osallisuuteen tähtäävä asenne. Lapsen osallisuuden toteutuminen hänen kaikissa elämänsä osa-alueissa on erityisen tärkeää siksi, että lapsi pääsisi aktiivisesti rakentamaan omaa identiteettiään ja näin vahvistaisi valmiuksiaan toimia täysvaltaisena kansalaisena. (Timonen-Kallio 2010, 15). Alaluvuissa tarkastellaan osallisuuden moninaista käsitettä sekä osallisuuden merkitystä ja rakentumista lastensuojelussa.

#### 3.3.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuudella tarkoitetaan yksinkertaistettuna mahdollisuutta osallistua. Se edellyttää mahdollisuuden antamista osallistumiseen tai osalliseksi pääsemiseen. (Muukkonen 2008b, 151.) Osallisuuden edistäminen on koko sosiaalityön kenttää koskeva vaatimus, mikä näkyy asiakaslaissa määritettynä osallistumisoikeutena (ks. Talentia Ry 2012, 14). Lastensuojelussa puhutaan myös lapsierityisestä osallisuudesta, jossa korostetaan sitä, ettei lapsen tulisi jäädä ulkopuoliseksi työskentelystä, vaan myös lapsen osallisuutta on edistettävä lapsen kehitystasolle sopivalla tavalla (Muukkonen 2008b, 148).

Osallisuus on käsitteenä paljon käytetty ja monimerkityksinen. Nivala (2010, 18-19) on artikkelissaan määritellyt osallisuuden käsitteen eri merkityksiä. Yksi merkitys osallisuudelle on mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja tulla kuulluksi. Tätä mahdollisuutta on pyritty turvaamaan laissa erityisesti lasten osalta. (Nivala 2010.) YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12 artiklan mukaan lapselle tulee taata oikeus näkemystensä ilmaisemiseen ja tähän on annettava mahdollisuus erityisesti lasta koskevissa oikeudellisissa ja hallinnollisissa asioissa (Yleissopimus lapsen oikeuksista). Tähän perustuen Suomen lastensuojelulaki velvoittaa selvittämään ja huomiomaan lapsen mielipiteet ja toivomukset hienovaraisesti. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä ainoastaan, mikäli selvittämisen katsotaan vaarantavan lapsen kehitystä tai terveyttä tai jos se katsotaan muutoin ilmeisen tarpeettomaksi. Lisäksi 12 vuotta täyttäneelle lapselle on mahdollistettava kuulluksi tuleminen tilaisuus häntä koskevassa lastensuojeluasi-

assa. (L417/2007, 20§.) Nivalan (2010, 19) mukaan tällainen kuuleminen ei tarkoita vain mieliteen selvittämistä, vaan lapselle on tultava kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että hänen ajatuksiaan arvostetaan (Nivala 2010).

Osallisuuden käsitettä voidaan lähestyä myös laajempaan vaikuttamisen mahdollisuutena. Tällöin puhutaan osallisuudesta yhteisön tai yhteiskunnan päätöksenteossa. Lapsen kannalta tämä toteutuu tarjoamalla keskustelumahdollisuuksia, mahdollistamalla aloitteenteko asioihin, joita lapsi haluaisi muuttaa ja mahdollistamalla osallistuminen päätöksentekoon. Osallisuus voi tarkoittaa myös johonkin kuulumista eli toisin sanoen osallisuutta yhteisöön. Tämä tarkoittaa lapsen kannalta sitä, että hän kokee kuuluvansa yhteisöön, joka käyttää voimavarojaan lapsen tarpeiden tyydyttämiseen. Osallisuus voidaan johonkin kuulumisen merkityksessä nähdä myös yhteiskunnallisena osallisuutena, joka Nivalan (2010, 20-21) mukaan määrittyy syrjäytymisen ehkäisemisenä. Syrjäytymistä voidaankin pitää osallisuuden vastakohtana. (Nivala 2010.)

Nämä kaikki määrytykset voidaan myös yhdistää, jolloin osallisuuden määritelmänä on yhteisöön tai yhteiskuntaan kuulumisen kokemus, joka syntyy mahdollisuudesta tulla kuulluksi ja saada vaikuttaa (Nivala 2010,21). Nivalan (2010, 21) mukaan osallisuus toteutuu, kun ihminen kokee tullessaan kuulluksi, jolloin hän kokee myös turvallisuuden ja yhteyden tunnetta. Osallisuutta toteutuu myös silloin, kun ihminen kokee olevansa merkityksellinen yhteisölle, mikä merkitsee yksilön kannalta omanarvontuntoa ja sitä, että haluaa antaa itsestään myös muille. Osallisuus näyttäytyy myös tunteena pärjäämisestä ja uskona omiin vaikuttamismahdollisuuksiin lähiympäristössä, mutta myös laajemmin yhteiskunnassa. (Nivala 2010.)

### 3.3.2 Osallisuus lastensuojelussa

Tiina Muukkonen määrittelee osallisuutta lastensuojelun prosessissa mahdollisuuden tarjoamisen kautta. Osallisuus on kutsumista asiakkuuteen, jota toteutetaan yhdessä dialogissa ja jossa tavoitellaan yhteistä ja jaettua ymmärrystä. (Muukkonen 2008b, 151.) Vaikka lastensuojelussa työskennellään vahvasti myös lapsen perheen kanssa, korostuu osallisuudesta puhuttaessa nimenomaan lapsen osallisuus. Syynä tähän on se, että lapsen kohtaaminen tasa-arvoisena asiakkaana on vaativaa, koska aikuinen nähdään usein olevan lapsen yläpuolella. Lastensuojelussa on hyvin haasteellista löytää tasapaino perheen kokonaistilanteen ja lapsen autonomian välillä. (Pohjola 2010, 36.)

Muukkonen (2008b, 148-149) pohtii lapsierityisen osallisuuden vaaroja ja nostaa esille sen, ettei osallisuutta ole asiakkaan pakonomainen osallistaminen, joka ohittaa asiakkaan toiveet. Osallisuuden arvostamisen huumassa voidaan pakottaa asiakkaat työskentelyyn mukaan ja vaatia puhumista ja avoimuutta. Onneksi osallisuus määrittyy ennen kaikkea kokemukseksi, jolloin asiakas on paras arvioija sen toteutumisesta. Hyvään osallisuuteen kuuluu myös se, että asiakas

saa itse määrittää, minkä verran hän osallistuu. Osallisuuden tapa, määrä ja ajankohta tulisi olla asiakkaan toiveiden mukaisia. Asiakkaalle sopivaa osallisuutta tulisi etsiä yhdessä hänen kanssaan tarjoten osallisuuden mahdollisuutta mahdollisimman usein, kuitenkin kunnioittaen asiakkaan kieltäytymistä ja halua rajata osallistumistaan. (Muukkonen 2008b.)

Lapsen osallistumisen tavat ovat lastensuojelussa hyvin monimuotoisia, koska lapset ovat kehitystasoltaan niin erilaisia. Lapsen nuoruus ei automaattisesti vähennä osallistumismahdollisuuksia, vaan myös pienemmälle lapselle tulisi löytää hänelle sopiva tapa osallistua ja tukea sitä. Osallistumisen kaavamaisten ikäkriteerien sijaan tulisi osallistumista pohtia jokaisen lapsen kohdalla yksilöllisesti ja etsiä kullekin lapselle toimivin tapa. Tiilikainen (2008, 127-128, 136-137) on määritellyt erilaisia lapsen osallistumisen tapoja ja jakaa ne neljään eri ryhmään: toiminnallinen, selvitysluonteinen, lapsen paikantava ja välillinen osallistuminen. (Tiilikainen 2008.)

Toiminnallinen osallistuminen on sitä, ettei osallistuminen ole vain puhetta, vaan myös toiminnallista osallistumista, esimerkiksi pelaamista tai syventymistä lapselle tärkeisiin asioihin. Selvitysluontoisessa osallistumisessa on tärkeää selvittää lapsen ajatuksia, tunteita, tarpeita ja toiveita. Lapselle annetaan saatujen tietojen perusteella palautetta ja pyritään siihen, että lapsi ymmärtää työskentelyn kokonaisuutta ja etenemistä. Kun puhutaan paikantavasta osallistumisesta, tarkoitetaan sitä, että lapsi on kohtaamistilanteissa kuuntelijana, ei pääasiallisena osallistujana. Tällöin keskitytään usein vanhempien kanssa keskusteluun, jolloin lapsi ei välttämättä jaksaa olla koko ajan läsnä, vaan hän keskittyy johonkin muuhun. Yksi osallistumisen tapa on myös välillinen osallistuminen, jossa lapsi on läsnä tapaamisessa ainoastaan vanhempien ja työntekijöiden puheen kautta. Tämän mahdollistumisen edellytyksenä on, että lasta tavataan myös henkilökohtaisesti ja asioita kyetään hahmottamaan myös lapsen näkökulmasta. (Tiilikainen 2008, 138-141.)

Vanhempien osallisuutta ei tule unohtaa, sillä heidänkin tulisi olla työskentelyssä osallisina. Osallisuuteen panostavassa lastensuojelutyössä vanhempia pidetään lapsensa asiantuntijoina, joiden näkemyksiä vanhemmuudesta ja lapsesta halutaan kuulla. Myös vanhemmille on tarjottava mahdollisuutta osallistua tiedontuotantoon ja lapsen ja vanhemmuutensa arvioimiseen. Vanhemman toiveita kuulemalla hän voi päästä myös osalliseksi työstettävien aiheiden valinnassa ja tavoitteiden asettamisessa. Tällöin työntekijä ei itse valitse työstettävien ongelmien tärkeysjärjestystä, vaan asioita lähdetään käsittelemään vanhemman ja lapsen mielestä oleellisimmista asioista. (Muukkonen 2008b, 157-158.)

### 3.3.3 Osallisuuden rakentuminen lastensuojelussa

Osallisuuden rakentumista on kuvattu esimerkiksi portaikolla, jossa korkealle kiivettäessä yksilöllä on paljon vaikuttamisen mahdollisuuksia, mihin tulisi yrittää ponnistaa alemmilla tasoilla. Tämä on kuitenkin yksipuolinen kuva osallisuudesta, sillä osallisuus voi toteutua hyvin erilaisin tavoin, kuten aiemmin todettiin. (Oranen 2016.) Osallisuuden rakentumiseen vaikuttavat lapsen ikä, perheen tilanne ja lapsen oma toive osallistumisen tavasta, paikasta ja määrästä (Muukkonen 2008b, 152). Osallisuutta pyritään rakentamaan sen mukaan, mikä on lapsen ja perheen sekä organisaation kannalta tarkoituksenmukaista. Tämän vuoksi portaikkoa paremmin osallisuutta kuvaa sen eri asteet. Lapsi voi ensinnäkin olla aloitteentekijä ja aikuiset niin sanotusti konsultteja. Aloite ja toiminta voi myös lähteä aikuisesta, ja lapsi voi toimia konsulttina. Mahdollista on myös, että lapsi on toimija ja aikuinen vain aloitteentekijä. Vaikka aikuinen olisi aloitteentekijä, toiminta voidaan myös suunnitella ja toteuttaa yhdessä lapsen kanssa. Mikäli lapsi on sekä aloitteentekijä, suunnittelija että toimija, aikuisen rooliksi jää olla käytettävänä tarvittaessa. Näitä eri osallisuuden asteita lastensuojelussa toteutetaan. Tärkeintä kuitenkin on, että kaikissa osallisuuden asteissa lapsi kokee pääsevänsä mukaan vaikuttamaan ja tulevana kuulluksi ja arvostetuksi. (Oranen 2016.)

Osallisuuden voidaan nähdä rakentuvan kahdella eri tasolla; kohtaamistasolla ja prosessin tasolla. Muukkonen (2008b, 152-156) puhuukin kohtaamisosallisuudesta ja prosessiosallisuudesta. Prosessiosallisuus merkitsee sitä, että lapsi on osallinen omassa asiakkuusprosessissaan. Lapsi tietää mitä ja miksi mitään tehdään. Prosessiosallisuus toteutuu, kun prosessin jokainen vaihe on toteutettu osallisuutta vaalien. Prosessiosallisuuden tasolla keskitytään huolehtimaan ja puhumaan lapsen asioista. Tärkeää on myös nähdä lapsi ja saada kuvaa hänen ja huoltajien välisestä vuorovaikutuksesta. Tällöin työntekijän rooliksi hahmottuu pikemmin havainnoijan ja tiedon välittäjän rooli. Työntekijä on kuitenkin toimijan roolissa siinä mielessä, että tekee työtä lapsen hyväksi. Kohtaamisosallisuutta puolestaan kuvastaa se, että lapsi saa kohtaamistilanteissa vaikuttajan ja toimijan roolin. Jos prosessiosallisuutta kuvastaa enemmän yksisuuntaisuus, kohtaamisosallisuudessa osallisuus on vastavuoroista. Kohtaamisessa oleellista on myös se, että lapsi on osallinen tietoon, sen tuottamiseen, käsittelyyn ja arviointiin. Lapsen ja vanhemman tulisi tietää osallisuudestaan ja asiakkuuden syystä. Kun syytä määritellään vanhempien kanssa yhdessä ja kun he itse saavat puhua asiakkuudesta lapsensa kanssa, vanhemmat mahdollistavat sen, että lapsi pääsee osalliseksi perheen asioihin, eikä jää aikuisten varjoon. (Muukkonen 2008.)

Nämä osallisuuden tasot yhdistämällä voidaan löytää seitsemän elementtiä, jotka rakentavat osallisuutta. Näitä ovat esimerkiksi se, että lapsi on keskusteluissa puheenaiheena ja hän tulee nähdyksi. Lapsen on päästävä osalliseksi tietoon omasta tilanteestaan sekä perheensä tilanteesta ja lastensuojelun asiakkuudesta. Osallisuutta rakentaa myös työntekijän kokemus lapsen

ja vanhemman välisestä vuorovaikutuksesta. Lisäksi on tärkeää, että lapsi saa tapaamisissa kohtaamishetken ja että hän on kohtaamisen keskiössä. Tällöin lapsesta tulee tiedon tuottaja, käsittelijä ja palauttaja. Osallisuutta on myös lapsen pääsy arvioijan rooliin. Näitä elementtejä tulisi työskentelyssä soveltaa yksilöllisesti valiten sopivat elementit kullekin lapselle erikseen. Osallisuutta tulee rakentaa aktiivisesti prosessi- ja kohtaamisosallisuuden tasolla mutta lapsisensitiivisyys huomioiden. (Muukkonen 2008b, 153-154.)

### 3.4 Asiakaspalautteen merkitys

Asiakaspalautteen kerääminen on yksi tapa, jolla asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä ja työtä kehittää. Työn kehittämistä on tärkeää tehdä asiakkailta saadun tiedon pohjalta (Muukkonen & Kivelä 2008, 88). Hokkasen (2012) mukaan asiakastyytyväisyyskysely on työväline, jota käytetään asiakasnäkökulman esiin tuomisessa. Asiakaspalautte ei liity vain sosiaalipalveluihin, vaan sillä on vakiintunut merkitys esimerkiksi ihmisten kulutuksen selvittämisessä ja palveluiden tuotannon suuntaamisessa. Hyvinvointipalveluissa asiakaskyselyt ovat keskeisessä asemassa asiakaspalautteen keräämisen työkaluna. (Hokkanen 2012.) Asiakaspalautte voidaan määritellä asiakkailta ja asiakasryhmiltä hankituksi tai muulla tavoin työntekijöille välittyväksi tiedoksi. Tieto voi liittyä mielipiteisiin tai kannanottoihin asiakkaan odotuksista, tarpeista ja siitä, miten hän haluaa itseään kohdeltavan ja miten hänen tarpeisiin vastaamisessa on onnistuttu. (Rousu & Holma 2004, 44.)

Kun työtä halutaan kehittää, nousee oleelliseksi työn laadun ja onnistumisen arviointi. Arviointia voidaan tehdä asiakkaita osallistaen, jolloin arvioinnin kohteiden rooli ei jää tiedon tuottajiksi vaan he ovat osallisia, joiden autonomista roolia ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan arvioinnin avulla (Virtanen 2007, 137). Asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi on tärkeää, että työn kehittämisen tietopohjana käytetään myös asiakkailta saatua tietoa (Muukkonen & Kivelä 2008, 88). Sosiaalialalla arviointia pyritään jatkuvasti kehittämään ja yhtenä arvioinnin kehittämisen tapana voi olla esimerkiksi palautelomakkeen laatiminen ja palautteesta saadun tiedon hyödyntäminen työn kehittämiseksi. Baker (2007, 1189) korostaakin asiakaspalautteen hyötynä palvelutuotannon parantumista ja asiakasymmärryksen syventymistä (Baker 2007). Palautetta on kehittämisorientoituneesti kerätty esimerkiksi erilaisissa lastensuojelun kehittämishankkeissa (ks. esim. Heinonen & Metsälä 2009a; Muukkonen 2008a; Muukkonen & Paasivirta 2012). Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen on myös yksi tapa vahvistaa lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta. (ks. esim. Heinonen & Metsälä 2009b, 23.)

Lastensuojelun asiakaspalautetta kerätessä on pohdittava keräämisen syyt ja sitä, mihin saatua tietoa käytetään. Yksittäinen, ei-anonyyminä annettu palaute voi antaa työntekijälle arvokasta tietoa lapsen ajatuksista työskentelyä kohtaan. Tällaisella tiedolla voidaan palvelua suunnata paremmin lapsen tarpeita vastaavaksi ja tiedetään paremmin, mikä olisi juuri tämän

lapsen kannalta paras tapa toimia. Palautteen avulla työntekijä voi myös verrata asiakkaan arviota omaan arvioonsa työskentelyn onnistumisesta. Kun asiakaskunnalta kerätään laajemmin palautetta tai kerätään yksittäisiä palautteita yhteen, saadaan tietoa siitä, nouseeko jokin yksittäinen seikka monessa vastauksessa esiin. Tällöin saadaan työn kehittämiseen tärkeitä näkökohtia. Lastensuojelun kehittämisen kannalta olisi oleellista kysyä lasten lisäksi palautetta myös vanhemmilta ja yhdistää nämä tiedot työntekijöiden tietoon. (Muukkonen & Kivelä 2008, 117-118.)

Erilaisten arviointien tekemisellä ei ole mitään arvoa, ellei niistä saatuja tuloksia hyödynnetä (Virtanen 2007, 202). Mikäli palautetta kerätään, sitä on siis analysoitava ja otettava kriittinen palaute ja esiin nousseet kehitystarpeet tosissaan. Hokkanen (2012, 123) toteaaakin, että palvelun muuttaminen palautteeseen perustuen on prosessi, joka vaatii jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä (Hokkanen 2012). Yhtenä lastensuojelun kehittämishankkeessa tuotetun palautteen keruun tuloksena todettiin asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja osallisuuden lisääntyminen. Tämä kuitenkin edellytti sitä, että palautetta oli viety organisaatiossa eteenpäin. (Paasivirta 2012, 71.) Palautteen keruun tilaisuudella voi jo itsessään kuitenkin olla positiivisia vaikutuksia, kuten Baker (2007, 1196) toteaa. Hänen mukaansa hyvä palautetilaisuus voi antaa asiakkaalle voimaantumisen kokemuksen. Lisäksi palautteen antamisen ja tiedon hyödyntämisen myötä asiakkaan käsitykset vaikuttamisesta voivat muuttua. (Baker 2007.) Voimaantumista nostetaan harvemmin esille palautekyselyiden hyötynä, vaikka asiakkaalle kokemus voi olla hyvin merkittävä.

#### 4 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on antaa tietoa siitä, miten erään eteläsuomalaisen kunnan lastensuojelun asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Palaute kerättiin asiakkailta kyselylomakkeen muodossa, joista toinen oli suunnattu lapsille ja nuorille (Liite 1) ja toinen heidän vanhemmilleen (Liite 2). Työn tavoitteena on, että yhteistyökumppani saa tietoa siitä, miten asiakkaat arvioivat palvelua. Tulosten perusteella työtä voidaan arvioida ja kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Palautteen antamisen myötä asiakas saa mahdollisuuden vaikuttaa työn kehittämiseen. Kuten aiemmin mainittiin, asiakaspalautteen hyötynä on muun muassa palvelutuotannon parantuminen, asiakkaisiin liittyvän tiedon lisääntyminen ja voimaantumisen kokemus, jonka asiakkaat voivat palautteenantotilaisuudessa saada (Baker 2007, 1189). Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan, kun hän pääsee tuomaan mielipiteensä esille. Opinnäytetyöllä pyritään saamaan vastaus siihen, miten kyseisen kunnan asiakkaat arvioivat saamaansa palvelua. Tutkimuskysymys, ja sen alakysymykset ovat:

Miten asiakkaat arvioivat saamaansa lastensuojelun palvelua?

- Miten asiakkaat arvioivat tapaamisia työntekijän kanssa?



- Miten asiakkaat arvioivat vuorovaikutusta työntekijän kanssa?
- Kokevatko asiakkaat palvelun auttaneen heitä?

#### 4.1 Määrällinen tutkimus

Määrällisen, eli kvantitatiivisen tutkimuksen yleisimpänä aineistonkeruumenetelmänä ovat lomakekyselyt, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi ja se mahdollistaa lukumääriin sekä prosenttiosuuksiin liittyvien kysymysten tarkastelun. Tyypillistä määrälliselle tutkimukselle on numeerisesti suuri ja edustava otos. Tuloksia voidaan esittää taulukoin ja kuvioin numeeristen tietojen pohjalta. Määrällinen tutkimus auttaa tutkijaa saamaan selville sen hetkisen tilanteen, mutta asioiden syitä ei voida selvittää. Määrällisellä tutkimusotteella voidaan myös selvittää eri asioiden riippuvuuksia. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus puolestaan antaa mahdollisuuden ymmärtää olemassa oleva tilanne. Määrällinen ja laadullinen tutkimusote voivat myös täydentää toisiaan. (Heikkilä 2014, 13-15.)

Määrällinen tutkimus sopi hyvin tähän opinnäytetyöhön, sillä alun perin palautteen keräämisen tarkoituksena oli saada tietoa sen hetkisestä tilanteesta, eli kartoittaa lastensuojelun asiakastytyväisyyttä. Tutkimus toteutettiin yhteistyökumppanin toiveiden mukaan kyselylomakkeella, joka on hyvin tyypillinen tapa kerätä aineistoa määrällisessä tutkimuksessa. Kyselylomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä, jotka auttoivat ymmärtämään paremmin asiakkaiden palautetta. Nämä avovastaukset ovat laadullista aineistoa, jotka otetaan tässä opinnäytetyössä määrällisen aineiston tueksi.

#### 4.2 IBM SPSS Statistics -tilasto-ohjelma

IBM SPSS Statistics -tilasto-ohjelma, lyhennettynä SPSS, on tilastoaineiston analysointiin tarkoitettu ohjelma. Se mahdollistaa parhaiten määrällisen aineiston käsittelyn ja analysoinnin. Ohjelmalla on mahdollisuus tehdä tilastollisia taulukoita sekä graafisia diagrammeja. Tilastollisten taulukoiden sekä erilaisten testien tekeminen onnistuu vaivattomasti ja nopeasti SPSS-ohjelmalla. (Heikkilä 2014, 118-119.) Tässä työssä käytettiin tulosten käsittelyyn ja aineiston analysointiin SPSS-tilasto-ohjelmaa.

Tämän opinnäytetyön aineisto kerättiin perinteisellä tavalla paperilomakkeilla, jonka jälkeen ne syötettiin tietokoneelle SPSS -ohjelmaan analysointia varten. Kyselylomakkeiden kysymykset ja väittämät eli muuttujat koodattiin pystysarakkeisiin ja ne nimettiin vastaamaan mahdollisimman hyvin kysymystä. Esimerkiksi vanhempien lomakkeen toinen väittämä, ”Tällä hetkellä asioin” nimettiin ”Asiointipaikka”. Tämän jälkeen jokaisen muuttujan vastausvaihtoehdot eli

arvot koodattiin numeroin. Kyselylomakkeita oli kaksi, joten molempien lomakkeiden kysymykset tai väittämät ja valmiit vastausvaihtoehdot syötettiin erikseen SPSS -ohjelmaan. Aineiston syöttämisen helpottamiseksi täytetyt kyselylomakkeet numeroitiin. Tämän jälkeen vastauksia alettiin syöttää ohjelmaan lomake kerrallaan. Numeroinnin avulla pystyttiin myöhemmin tarkistamaan, että jokainen vastaus on syötetty oikein.

Kun aineisto on kerätty ja syötetty, alkaa sen käsittely. Käsittelyssä on tärkeää saada vastaus tutkimuskysymykseen. Aineiston käsittelyssä aluksi käsitellään jokaisen muuttujan arvo ja kuvaillaan niitä. Kun tutkimustulokset on saatu, tehdään niiden perusteella johtopäätökset. Tulosten yhteyttä esitellään tutkimustehtävän ja teorian valossa. (Heikkilä 2014, 138-139.)

Suora jakauma kuvaa sitä, miten yleisiä muuttujan eri luokat ovat havaintoaineistossa. Suoraa jakaumaa voidaan kutsua myös yksiulotteiseksi frekvenssijakaumaksi. Kahden eri muuttujan välistä yhteyttä voidaan tarkastella ristiintaulukoinnilla. (Heikkilä 2014, 144.) Opinnäytetyössä aineiston analyysimenetelmänä on käytetty suoraa jakaumaa. Aluksi suunniteltiin joidenkin muuttujien ristiintaulukointia, koska olisi ollut kiinnostavaa verrata vastauksia esimerkiksi suhteessa asiointipaikkaan tai sukupuoleen. Aineiston pienen koon vuoksi kuitenkin todettiin, ettei tämä ole kannattavaa. Lisäksi vastaajista suurin osa oli avohuollon asiakkaita, joten asiointipaikan mukainen tarkastelu olisi vääristänyt tuloksia. Tällöin yksittäisen arviointivaiheessa tai sijaishuollossa olevan vastaajan vastaus olisi suhteessa painanut enemmän avohuollon vastaajaan verrattuna.

#### 4.3 Toteutus

Asiakastyytyväisyyskyselyn työstäminen alkoi alun perin hanketyönä. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja sosiaalietiikka -kurssiin kuului yhtenä osana työelämän kanssa tehtävää yhteistyötä. Yhtenä hankevaihtoehtona oli kartoittaa kyselylomakkeella erään eteläsuomalaisen kunnan lastensuojelun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tarve tällaiselle hanketyölle oli noussut esiin Laurea ammattikorkeakoulun opettajien ja lastensuojelun työntekijöiden yhteistyöpalaverissa. Lastensuojeluun liittyvä tutkimuksellinen työ koettiin kiinnostavaksi ja siksi valittiin juuri tämä hanke. Aikataulu palautteen keräämiselle oli jo päätetty etukäteen. Aikaa lomakkeen tekemiselle ei ollut paljon. Aluksi käytiin suunnittelupalaveri kyseisen kunnan lastensuojelun päällikön, lastensuojelun kahden tiimivastaavan sekä ohjaavan opettajan kanssa. Palaverissa saatiin ohjeita ja toivomuksia kyselylomakkeen sisällöstä ja siitä, mitä siinä voisi kysyä. Työntekijät löysivät Internetistä malliksi valmiin kyselylomakkeen, jonka tarkoituksena oli helpottaa lomakkeen laatimisessa ja josta voi poimia ideoita (ks. Välimäki 2009). Jotta kyselystä saatiin tehtyä tarpeita vastaava ja mahdollisimman monipuolinen, katseltiin Internetistä myös muita vastaavanlaisia kyselyitä ja aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä. Kyselytutkimuksen kohderyhmä valit-

tiin myös yhdessä yhteistyökumppanin kanssa. Tutkimuksen kohteeksi valittiin lasten vanhemmat sekä yli 10-vuotiaat lapset. Alle 10-vuotiaat lapset rajautuivat pois, sillä arvioitiin, ettei lomakekyselymuotoinen toteutus soveltuisi heille. Pidettiin tärkeänä, että palautetta saataisiin sekä lapsilta että vanhemmilta. Näin aineistosta tulisi kattavampi ja työtä voitaisiin kehittää sekä lasten että vanhempien kannalta asiakaslähtöisemmäksi. Myös Muukkonen ja Kivelä toteavat, että lastensuojelun kehittämisen kannalta on tärkeää kysyä palautetta sekä lapsilta että vanhemmilta (Muukkonen & Kivelä 2008, 117-118.)

Lapsille ja nuorille tehtiin oma kyselylomake ja vanhemmille oma. Kyselyä ei rajattu koskemaan tiettyjä asiakkaita, vaan mukana oli asiakkaita niin lastensuojelutarpeen arviointivaiheesta, avohuollosta kuin sijaishuollostakin. Kaikki asiakkaat otettiin mukaan, koska haluttiin saada koko asiakaskuntaa kattavia tuloksia. Kyselylomakkeen nimeksi muotoutui yhteistyökumppanin toiveiden mukaan asiakastyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely. Heti palaverin jälkeen alettiin työstää saatekirjettä (Liite 3) ja kyselylomakkeita. Kyselyn toteutukselle haettiin tutkimuslupaa kyseiseltä kunnalta ja se saatiin nopeasti.

Kyselyt toteutettiin paperisena lomakekyselynä ja lomakkeiden yhteydessä asiakkaat saivat saatekirjeen. Saatekirjeen tarkoitus on herättää vastaajan mielenkiinto vastaamaan kyselyyn sekä kertoa tutkimuksen taustasta (Heikkilä 2014, 59). Saatekirjeessä asiakkaalle tuli esille keitä kyselyn tekijät ovat, miksi tutkimus tehdään ja miten se toteutetaan. Saatekirjeessä kerrottiin asiakkaan vapaaehtoisuudesta osallistua tutkimukseen sekä anonymiteetin säilymisestä. Lisäksi mainittiin tulosten luottamuksellisesta käsittelemisestä ja aineiston asianmukaisesta hävittämisestä. Saatekirjeessä asiakkaille tuli myös ilmi, milloin he voivat pyytää tutkimuksen tuloksia nähtäväksi omalta työntekijältään. Lopussa oli myös tutkimuksen toteuttajien eli meidän yhteystietomme mahdollisia lisäkysymyksiä varten.

Asiakastyytyväisyydestä haluttiin saada mahdollisimman kattavasti tietoa, joten kysymyksiä syntyi alussa paljon. Ne päädyttiin selkeyden vuoksi jakamaan eri osioihin. Lisäksi kysymyksiä hahmoteltaessa katsottiin useita lastensuojeluun teytyjä asiakaskyselyitä. Näissä kyselyissä kysymyksiä oli myöskin jaoteltu aiheiden mukaan eri otsikoiden alle. Lomakkeiden osioiksi muodostuivat taustatiedot, asiakkuus, tapaaminen, kohtaaminen ja vaikuttavuus. Näillä osioilla haluttiin saada tietoa vastaajajoukosta, asiakkuustietoisuudesta, tapaamisarviointista, vuorovaiikutuksesta sekä työn hyödyllisyydestä. Tämä helpotti myös tulosten analysointia. Rousun ja Holman (2004, 39) mukaan palvelua tulisi arvioida monilta eri osin, mikäli halutaan saada tietoa työn onnistumisesta. Heidän mukaansa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti palvelun saatavuuteen, riittävyteen, kohdentuvuuteen sekä laatuun ja vaikuttavuuteen liittyviin seikkoihin. Lisäksi tulisi kartoittaa myös palveluprosessin toimivuutta ja sujuvuutta. (Rousu & Holma 2004.) Tämän teorian valossa voidaan todeta, että lomakkeissa olevat kysymykset kartoittavat kattavasti palvelun onnistumista.

Lasten ja nuorten sekä vanhempien kyselylomakkeet erosivat hieman toisistaan, mutta molemmat oli jaoteltu samoihin aihealueisiin. Vanhempien lomakkeessa kysymykset olivat väittämämuodossa, mutta lasten lomakkeessa käytettiin kysymysmuotoa, koska sen ajateltiin olevan helpommin ymmärrettävä. Muutoin kysymykset ja väittämät olivat sisällöltään melko yhteneväisiä. Lomakkeissa oli pääosin valmiit vastausvaihtoehdot, joista asiakas sai valita rastittamalla itselleen sopivimman vaihtoehdon. Vanhempien kyselylomakkeessa oli lisäksi kaksi avointa kysymystä. Muutamat Laurea ammattikorkeakoulun opettajista tarkistivat ja kommentoivat lomakehahmotelmia. Samoin lastensuojelun työntekijöille lähetettiin kyselylomakkeet kommentoitaviksi. Kommentteja tuli lähinnä käsitteiden tarkentamiseen liittyen. Aikataulu oli tiukka, koska kyselyn toteuttamisen ajankohta oli jo ennalta päätetty. Tämän vuoksi kyselylomakkeita ei ehditty esitellä.

Lasten ja nuorten lomakkeessa neljä ensimmäistä kysymystä koskivat taustatekijöitä. Niissä kysyttiin sukupuoli, ikä, lastensuojelun vaihe sekä asiakkuuden kesto. Kysymykset 5-7 käsitelivät asiakkuutta, joiden avulla haluttiin tietää lapsen tai nuoren tietoisuutta asiakkuuteen liittyvissä asioissa, kuten esimerkiksi tietääkö, miksi on asiakas tai tietääkö oikeudestaan lukea, mitä hänestä on kirjoitettu. Kysymykset 8-13 koskivat tapaamiseen liittyviä asioita, kuten onko tapaamisissa ollut riittävästi aikaa tai mikä on mieluisin tapaamispaikka. Kysymykset 14-19 koskivat kohtaamista. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää asiakkaan arviota siitä, kuinka työntekijä on kohdannut hänet. Onko työntekijä koettu esimerkiksi ystävälliseksi tai onko asiakas kokenut työntekijän kuunnelleen häntä? Kysymykset 20-22 koskivat vaikuttavuutta. Vaikuttavuusosiossa kysymyksessä 21 oli eri tunnetiloja kuvattu sanallisesti sekä hymiöin, joista asiakas sai valita yhden tai useamman vaihtoehdon liittyen siihen, millainen tunne hänellä on lastensuojelun asiakkaana olemisesta. Viimeisenä kysymyksenä (22) lapsi ja nuori sai antaa haluamansa arvosanan työskentelyn onnistumisesta asteikolla 4-10, jossa 4 tarkoitti huonoa ja turhaa ja 10 tarkoitti erittäin hyvää ja onnistunutta.

Vanhemmille suunnatussa kyselylomakkeessa taustatiedoissa kysyttiin sukupuolta, asiointipaikkaa ja asioinnin kestoa. Lisäksi kysyttiin, kuinka monta alle 18-vuotiasta lasta perheessä on ja koskeeko asiakkuus kaikkia heitä. Asiakkuus- ja tapaamisosiot olivat pitkälti sisällöltään samantapaisia kuin lastenlomakkeessa, mutta tapaamisosiossa kysyttiin myös sitä, ovatko tapaamiset edistäneet lapsen tai perheen tilannetta. Kohtaamisosassa kysyttiin esimerkiksi sitä, kokeeko vanhempi, että häntä on kuunneltu lapsensa asioissa tai onko hänen tarpeensa ja toiveensa otettu huomioon. Lomakkeen viimeinen osa koski vaikuttavuutta, kuten lastenkin lomakkeessa. Tällä osiolla haluttiin tietää, kuinka vaikea perheen tilanne oli ennen asiakkuutta, onko saanut oikeanlaista apua ja palvelua oikeaan aikaan ja miten arvioi palvelun auttaneen. Kysymyksessä 22 pyydettiin vapaamuotoisesti kuvailemaan päällimmäisiä ajatuksia asiakastapaamisten jälkeen ja kohdassa 26 sai vapaasti kertoa kokemuksistaan asiakkaana.

Kyselylomakkeiden valmistuttua sovituksessa aikataulussa ne lähetettiin yhteistyökumppanille sähköpostitse. Kyseisen kunnan työntekijät tulostivat saatekirjeen ja kyselylomakkeet ja hankkivat kirjekuoria, joihin täytetyt lomakkeet oli tarkoitus laittaa. Työntekijät antoivat kyselyn asiakkailleen täytettäväksi kolmen viikon ajan. Kyselyyn osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista, mutta vastaamiseen kannustettiin. Valmiin kyselylomakkeen asiakas laittoi suljetussa kirjekuorissa toimipisteen aulassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon, jonka me olimme tehneet. Kyselyajan päätyttyä täytetyt kyselylomakkeet haettiin pois ja aloitettiin aineiston käsittely SPSS -tilasto-ohjelmalla. Seuraavalla viikolla kyselyajan loppumisesta saapui vielä muutamia lomakkeita, jotka työntekijät postittivat koululle. Kun tulokset oli analysoitu, niistä tehtiin raportti ja tulokset esiteltiin työntekijöille. Tämän jälkeen asiakkailta oli mahdollisuus pyytää omalta työntekijältään raporttia luettavaksi.

Koska kyselyyn saatiin odotettua enemmän vastauksia, hankkeen ohjaava opettaja ehdotti työn jatkamista opinnäytetyöksi. Asiaa pohdittiin ja tultiin siihen tulokseen, että on mielekästä jatkaa tämän aiheen ja tutun aineiston parissa. Seuraavaksi selvitettiin mahdollisuutta opinnäytetyön tekemiselle. Asiasta keskusteltiin hanketyön lopetuspalaverissa, jossa ideaan suhtauduttiin myönteisesti. Tämän jälkeen alettiin työstää opinnäytetyösuunnitelmaa. Mahdollisuutta lisäkyselyn tekemiselle avointen vastausten muodossa selvitettiin, mutta tämä ei ollut yhteistyökumppanin taholta mahdollista.

Ennen tutkimusluvan hakemista haluttiin vielä varmistua tutkimuksen eettisyydestä. Saatekirjeessä ei mainittu, että vastauksia käytettäisiin myös opinnäytetyöhön. Erillisiä lupia ei enää voitu kysyä, sillä kaikkia vastaajia ei voitu mitenkään jälkikäteen tavoittaa. Asiaa selvitettiin kyseisen kunnan lakimieheltä, joka antoi luvan opinnäytetyön tekemiselle, mikäli kunta ei paljastu työssä. Tämän vuoksi tutkimuksen kuntaa ei mainita, vaan puhutaan erään eteläsuomalaisen kunnan lastensuojelusta. Kunnan piilottamiseksi kyselylomakkeisiin on muutettu muutamia sanoja yleiskielellisiksi, jotta ne eivät paljastaisi kuntaa. Näiden eettisten seikkojen varmistuttua opinnäytetyösuunnitelmalla haettiin uutta tutkimuslupaa, joka saatiin melko pian alkuvuodesta 2016.

## 5 Tulokset

Tässä luvussa esitellään kyselyn tulokset. Joitakin vastauksista on koottu taulukoihin ja esitetty graafisesti pylväsdiagrammeilla. Tulokset esitellään jaoteltuina lomakkeen mukaisiin osioihin ja pääosin siinä järjestyksessä, missä ne olivat kyselylomakkeissakin. Tulokset esitellään kaikista lomakkeiden kysymyksistä, vaikka kaikki eivät ole tutkimuksemme kannalta oleellisia. Tähän päädyttiin, koska kaikkia kysymyksiä tarkastelemalla lomakkeen toimivuudesta saadaan

parempi kuva ja löydetään paremmin kehittämisehdotuksia, jotka voivat palvella yhteistyökumppania. Tulokset kaikista vastauksista ovat liitteenä taulukkomuodossa (Liite 4, liite 5). Seuraavassa johtopäätökset -luvussa esitetään vielä yhteenvetona tutkimuskysymyksiä kannalta oleelliset tulokset. Lapsille suunnattuun kyselyyn vastauksia palautui yhteensä 20. Yhteen lomakkeista oli vastattu vain muutama kohtiin ja iäksi oli kirjoitettu seitsemän vuotta, minkä vuoksi se katsottiin parhaaksi jättää kokonaan huomioimatta. Lomakkeista kaksi oli täytetty luonnosversiopohjaan, joka ei tietyiltä osin vastannut valmista lomaketta. Tämän vuoksi myös nämä vastaukset jätettiin analysoinnin ulkopuolelle. Vanhempien lomakkeita palautui yhteensä 41. Vastauksista yksi oli vastattu luonnosversiopohjaan, minkä takia se jätettiin tilastoinnin ulkopuolelle. Lopullisessa aineistossa oli näin ollen yhteensä 17 lapsivastaaajaa ja 40 vanhempaa. Koska aineisto on suhteellisen pieni, tekstissä tulokset ilmoitetaan absoluuttisina lukuina prosenttiosuuksien sijaan. Havaintoyksiköiden määrät, eli kuinka monta vastaajaa kyseiseen kysymykseen on vastannut, on tekstissä ilmoitettu sulkujen sisällä.

## 5.1 Lasten vastaukset

Lasten lomakkeessa suurin osa kysymyksistä oli esitetty kysymysmuodossa ja niihin sai valita yhden mielestään sopivimman vastausvaihtoehdon. Asiakkaana olo on saanut minut - väittämään sai ympyröidä useamman vaihtoehdon. Lasten lomake ei sisältänyt lainkaan avoimia kysymyksiä, mutta osiot oli nimetty samoin kuin vanhemmille suunnatussa kyselyssä. Suurin osa vastaajista oli vastannut kaikkiin kysymyksiin, ja vastausprosentti vaihteli 88 % ja 100 % välillä.

### 5.1.1 Taustatiedot ja asiakkuus

Kyselylomakkeen alussa kartoitettiin taustatietoja, jotta saatiin kuvaa vastaajajoukosta. Lapsivastaaajista 12 oli tyttöjä ja neljä poikia (n=16). Iät vaihtelivat 12-20 ikävuoden välillä. Heistä neljä oli asiakkaina arviointivaiheessa, viisi oli avohuollon asiakkaina, kolme sijaishuollossa ja neljä ei osannut sanoa (n=16). Asiakkuuden kestoa koskevaan kysymykseen oli vaihtoehdon "0-3kk" valinnut neljä vastaajaa, "7-12kk" yksi vastaaja, "yli 12kk" kuusi vastaajaa ja viisi ei osannut sanoa. Kukaan ei valinnut kestoksi "4-6kk". (n=16.)

Seuraavaksi kartoitettiin asiakkuuteen liittyviä asioita. Kysymykseen "Tiedätkö miksi olet arviointivaiheen tai lastensuojelun asiakkaana?" 14 vastasi kyllä ja kaksi ei. (n=16.) "Tiedätkö, kuka on sosiaalityöntekijäsi/ -ohjaajasi" -kysymykseen vastasi myöntävästi 14 ja kolme ei osannut sanoa. Yksikään vastaaja ei vastannut kieltävästi. (n=17.) Viimeinen asiakkuusosion kysymys liittyi asiakirjoihin. Siinä kysyttiin "Tiedätkö, että sinulla on oikeus lukea, mitä sinusta kirjoitetaan?". Vastaajista 14 tiesi tästä oikeudesta ja kolme ei tiennyt. (n=17.)

### 5.1.2 Tapaaminen

Lomakkeen kolmas osio koski tapaamista. Siinä haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä esimerkiksi tapaamisten riittävydestä ja vaikuttavuudesta. Ensimmäisenä kysyttiin ”Oletko saanut tavata sosiaalityöntekijää/ -ohjaajaa silloin kun olet halunnut?”. ”Aina” -vaihtoehdon valitsi viisi vastaajaa, ”melko usein” valitsi kuusi ja yksi valitsi ”joskus” -vaihtoehdon. Viisi vastaajista ei ollut halunnut tavata työntekijää. (n=17.) Seuraavaksi kysyttiin mieluista tapaamispaikkaa työntekijän kanssa. Vastaajista 10 oli vastannut sosiaalitoimiston olevan mieluisin, kun puolestaan kodin oli valinnut kuusi vastaajista. Yksi oli valinnut ”jokin muu” -vaihtoehdon ja tarkentanut sen tarkoittavan koulua. (n=17.) Kysymykseen ”Pystytkö kertomaan sosiaalityöntekijälle/ -ohjaajalle, jos sinulla on huolia?” oli suurin osa (13) vastannut kyllä. Neljä vastasi, ettei osannut sanoa eikä kukaan valinnut ”ei” -vaihtoehtoa. (n=17.) Seuraavat kysymykset liittyivät tapaamistiheyteen, ajan riittävyteen ja keskusteluiden sisältöön. Näiden vastaukset on kuvattu alla olevassa taulukossa.

	kyllä		ei		en osaa sanoa		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Onko käyntejä ollut tarpeeksi usein?	14	93 %	0	0 %	1	7 %	15	100 %
Onko tapaamisissa ollut riittävästi aikaa?	16	94 %	0	0 %	1	6 %	17	100 %
Onko keskusteltu tärkeistä asioista?	13	76 %	2	12 %	2	12 %	17	100 %

Taulukko 1: Kysymykset 11,12 ja 13

Vastauksista nähdään, että suurin osa vastaajista oli vastannut kaikkiin kysymyksiin ”kyllä”. Seuraavaksi eniten oli valittu ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoa. ”Ei” esiintyi vastauksissa ainoastaan viimeisessä kysymyksessä, joka koski sitä, onko tapaamisissa keskusteltu tärkeistä asioista.

### 5.1.3 Kohtaaminen

Lomakkeen kohtaamisosiossa kartoitettiin työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen onnistumista ja haluttiin tietää, onko asiakas päässyt mielestään osallistumaan työskentelyyn. Kysymyksissä 14-16 ja 18 oli täysin samat vastausvaihtoehdot, minkä vuoksi niiden vastaukset on esitetty alla olevassa taulukossa.

	kyllä		melko usein		joskus		ei koskaan		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
	Ovatko työntekijät olleet ystävällisiä?	14	88 %	2	13 %	0	0 %	0	0 %	16
Onko toiveesi huomioitu asioista päätettäessä?	14	88 %	2	13 %	0	0 %	0	0 %	16	100 %
Ovatko työntekijät kuunnelleet?	12	75 %	4	25 %	0	0 %	0	0 %	16	100 %
Onko toiveitasi kuunneltu sinua koskevilla asioilla?	13	81 %	3	19 %	0	0 %	0	0 %	16	100 %

Taulukko 2: Kysymykset 14,15,16 ja 18

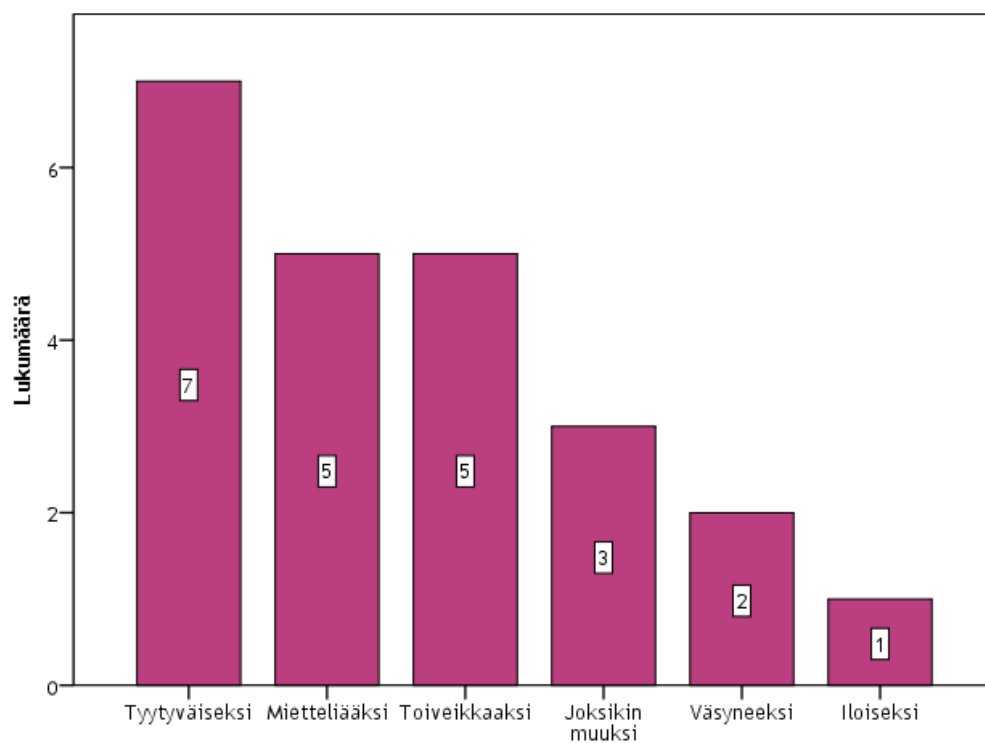
Taulukosta nähdään, että kaikki vastaukset sijoittuvat ”kyllä” tai ”melko usein” -vaihtoehtoihin, joista eniten oli valittu ”kyllä” -vastauksia. Kukaan vastaajista ei ollut valinnut yhteenkään kysymyksestä ”joskus” tai ”ei koskaan” -vaihtoehtoa.

Näiden lisäksi kysymyksessä 17 kysyttiin: ”Ymmärtävätkö työntekijät mielestäsi, millaista elämäsi on?” Tähän seitsemän vastaajaa oli vastannut ”kyllä” ja saman verran oli valittu ”jonkin verran” -vaihtoehtoa. Vain yksi vastaaja oli vastannut, etteivät työntekijät juurikaan ymmärrä ja yksi ei osannut sanoa. (n=16.) Osion viimeisessä kysymyksessä kysyttiin ”Oletko keskustellut vanhempiesi/vanhempasi kanssa siitä, miksi tulit asiakkaaksi?” Myöntävästi eli ”kyllä” vastasi yhdeksän vastaajaa ja ”jonkin verran” kolme. Neljä vastaajaa ei ollut juurikaan keskustellut asiasta. (n=16.)

#### 5.1.4 Vaikuttavuus

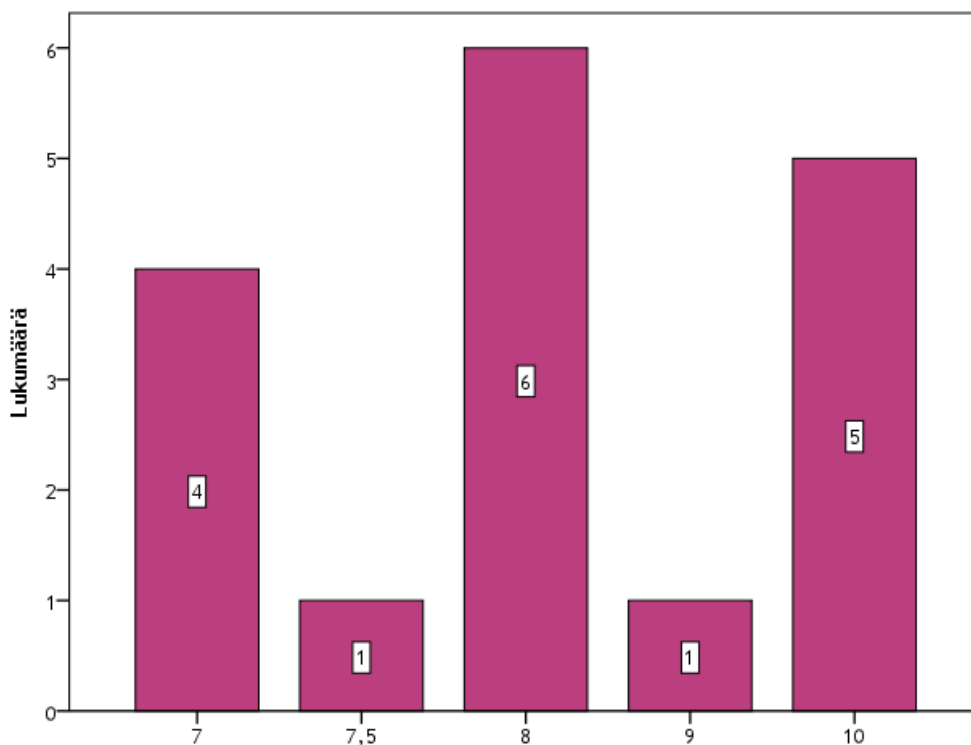
Vaikuttavuuteen liittyvillä kysymyksillä haluttiin selvittää arvioivatko asiakkaat palvelun autta-  
neen tai hyödyttäneen heitä. Ensimmäiseksi kysyttiin kuinka vaikeana koki oman tai perheensä  
tilanteen ennen asiakkaaksi tuloa. Vain yksi vastaajista oli kokenut tilanteen erittäin vaikeana.  
Kuusi vastaajista oli kokenut tilanteen vaikeana ja neljä melko vaikeana ja samoin neljä ei  
ollenkaan vaikeana. (n=15.) Seuraava kysymys koski sitä, millainen tunne asiakkaana olosta  
vastaajilla on. Tähän kohtaan sai valita useamman vaihtoehdon ja tunnetiloja oli valittu yh-  
teensä 20, eli jotkut vastaajista olivat valinneet useamman vaihtoehdon. Vastaukset on esitetty  
alla olevassa kuviossa.





Kuvio 1: Lasten tulokset siitä, millaiseksi asiakkuus on saanut heidät

Kuviosta nähdään, että eniten oli vastattu asiakkuuden saaneen olon tyytyväiseksi. Toiseksi eniten oli valittu toiveikkaaksi ja mielteliääksi -vaihtoehtoja. Lisäksi lomakkeessa oli surulliseksi, pettyneeksi ja vihaiseksi -vaihtoehdot, joita yksikään vastaaja ei ollut valinnut. Kolme oli valinnut ”joksikin muuksi, millaiseksi” ja kirjoittanut, ettei tiedä. Viimeiseksi lomakkeessa pyydettiin antamaan arvosana työskentelyn onnistumisesta asteikolla 4-10, jossa 4 tarkoitti huonoa ja turhaa ja 10 erittäin hyvää ja onnistunutta. Alla olevasta kuviosta näkyy annetut arvosanat ja frekvenssit.



Kuvio 2: Arvosana työskentelyn onnistumisesta

Kuviosta nähdään, että eniten oli annettu arvosanaa kahdeksan ja kymmenen. Seuraavaksi eniten oli annettu seitsemän, mikä oli alhaisin annetuista arvosanoista.

## 5.2 Vanhempien vastaukset

Vanhemmille suunnattu kyselylomake sisälsi pääosin väittämiä, joihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot ja pyydetty vastaajaa rastittamaan itselleen sopivin vaihtoehto. Lisäksi lomakkeessa oli kaksi avointa kysymystä, joihin vastaaja sai vapaasti kirjoittaa vastauksen. Suljetuissa kysymyksissä vastausprosentti vaihteli 83 prosentista 100 prosenttiin. Muutama kysymykseen oli selvästi useampi jättänyt vastaamatta. Avoimissa kysymyksissä vastausprosentti oli selvästi alhaisempi suljettuihin kysymyksiin verrattuna; ensimmäiseen avoimeen kysymykseen oli vastannut noin puolet vastaajista, toiseen kysymykseen 38 % vastaajista. Tässä aluvussa kuvataan vastaukset suljettuihin kysymyksiin pääosin sanallisesti, mutta myös taulukoin ja graafisesti kuvioin. Avovastauksista on otettu poimintoja numeraalisten tulosten tueksi. Vastaukset avoimiin kysymyksiin kuvataan kuitenkin lopuksi myös erikseen.

### 5.2.1 Taustatiedot ja asiakkuus

Vanhempien lomakkeen alussa kysyttiin taustatietoja, joista saatiin käsitystä vastaajajoukosta. Vanhemmille suunnattuun kyselylomakkeeseen vastauksia saatiin yhteensä 40 kappaletta. Vastaa- jista naisia oli 31 ja miehiä 9 (n=40). Heistä eniten, 21 henkilöä asioi avohuollon tiimissä. Vastaa- jista 10 ilmoitti olevansa arviointivaiheessa ja viisi vastaajaa sijaishuollossa. (n=36.) Taustatiedoissa kysyttiin myös perheiden kokoa, kartoittaen alle 18-vuotiaiden lasten määrää perheessä. Yksi lapsi oli 14 vastaajalla, kaksi lasta 11 vastaajalla, kolme lasta seitsemällä vas- taajalla ja neljä lasta kuudella vastaajalla. (n=38.) Yli neljää alle 18-vuotiasta lasta ei kyselyyn osallistuneilla vanhemmilla ollut.

Taustatiedoissa kysyttiin myös tarkentava kysymys perheisiin liittyen: ”Koskeeko asiakkuus kaikkia perheessä olevia lapsia?”. Tähän kysymykseen vaihtoehdot olivat ”kyllä”, ”ei, asiakkuus koskee \_\_ lasta” ja ”en tiedä”. ”Kyllä” -vastauksia tuli 17 ja ”ei” -vastauksia yhteensä 13. Näistä 13 vastaajasta kahdeksalla asiakkuus koski vain yhtä lasta ja viidellä vastaajalla kahta lasta. Kolme vastaajaa ei tiennyt, koskeeko asiakkuus kaikkia lapsia. (n=33.) Yli neljä vuotta kestäneitä asiakkuuksia oli eniten, yhteensä 11 vastaajalla. Vaihtoehtoihin ”7-12 kk”, ”13-24 kk” sekä ”3-4v” oli jokaiseen saatu seitsemän vastausta. Kuusi vastaajaa oli valinnut asiakkuu- den kestoksi 0-3kk ja yksi vastaaja 4-6 kk. (n=39.)

Asiakkuusosiossa kartoitettiin asiakkuuteen liittyviä asioita. Tämän vastausprosentti oli 100. Vanhemmista jokainen tiesi, miksi lapsensa on lastensuojelutarpeen arviointivaiheen tai las- tensuojelun asiakas. Myös jokaisella vastaajalla oli tieto, kehen voi olla yhteydessä lapsensa asiakkuuteen liittyvissä asioissa. Vain kaksi vanhempaa ei tiennyt oikeudestaan pyytää lapsensa asiakirjoja.

### 5.2.2 Tapaaminen

Tapaamisosiossa selvitettiin työntekijän tapaamiseen liittyviä kokemuksia ja toiveita. Väittä- mään ”olen saanut yhteyden sosiaalityöntekijään/ -ohjaajaan silloin kun olen tarvinnut” 21 vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”aina”, 16 vastasi ”melko usein”, yksi vastasi ”joskus” ja kaksi vastasi ”en ole tarvinnut” (n=40). Tapaamisosiossa haluttiin myös tietää, onko asiakas saanut ajan sosiaalityöntekijälle tai -ohjaajalle mielestään riittävän nopeasti. 25 vastasi ”aina”, 14 vastasi ”melko usein” ja yksi vastasi ”joskus”. Kukaan ei vastannut, ettei olisi saanut aikaa riittävän nopeasti. (n=40.)

Seuraavaksi kartoitettiin sitä, onko tapaamiskäyntejä ollut tarpeeksi usein ja ovatko ne olleet riittävän pitkiä. Vastaa- jista 31 koki tapaamiskäyntejä olleen tarpeeksi useasti ja 35 vastaajaa koki tapaamisten olleen myös riittävän pitkiä. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa, onko

käyntejä ollut tarpeeksi usein ja yksi oli valinnut ”ei” -vaihtoehdon. Neljä vastaajaa ei osannut myöskään sanoa, ovatko tapaamiskäynnit olleet riittävän pitkiä. Tähänkin yksi vastaaja oli valinnut ”ei” vaihtoehdon. (n=40.)

Mieluinen tapaamispaikka 19 vastaajalle oli sosiaalitoimisto ja 14 vastaajalle koti. Yksi vastaaja oli valinnut ”jokin muu”, ja tarkensi tapaamispaikan olevan sovittavissa. (n=34.) Tapaamiseen liittyvissä asioissa kartoitettiin myös onko tapaamisissa keskusteltu asiakkaan mielestä oleellisista asioista. Tähän ”kyllä” vastasi 26 henkilöä, ”melko usein” vastasi yhdeksän henkilöä ja ”joskus” vastasi neljä henkilöä. Kukaan ei valinnut vaihtoehtoa ”ei koskaan”. (n=39.) Vastaajista 26 koki, että perheen tilanne on edistynyt käyntien myötä. 11 ei osannut sanoa ja kahden mielestä ei ollut edistynyt. (n=39.) Avovastauksissa yksi vastaaja oli maininnut päälimmäiseksi ajatukseen tapaamisen jälkeen turhautuneisuuden, mistä voidaan päätellä, että tapaamiset oli koettu hyödyttöminä. Samansuuntaisia mielipiteitä kuvaavat myös seuraavat avovastaukset:

”...en tykkää perhetyöntekijöistä plus ne on mulla turhaan ja tiellä mun ja (lapsen nimi) elämässä”

”Turhien asioiden tonkimista.”

### 5.2.3 Kohtaaminen

Kohtaamisosiossa kartoitettiin sitä, kuinka työntekijä kohtaa asiakkaan ja ottaa hänen tarpeensa ja toiveensa huomioon. Alla olevassa taulukossa näkyy kohtaamiseen liittyviä väittämiä ja vanhempien vastaukset lukumäärin ja prosenttein.

	kyllä		melko usein		joskus		ei koskaan		Yhteensä	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Työntekijät ovat olleet minua kohtaan ystävällisiä	34	87 %	4	10 %	1	3 %	0	0 %	39	100 %
Tarpeeni ja toiveeni on otettu huomioon	31	78 %	7	18 %	2	5 %	0	0 %	40	100 %
Minua on kuunneltu lapseni asiassa	30	77 %	8	21 %	1	3 %	0	0 %	39	100 %
Olen saanut vaikuttaa lastani koskevissa asioissa	28	70 %	9	23 %	3	8 %	0	0 %	40	100 %

Taulukko 3: Kohtaamista koskevat kysymykset 16-19

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että työntekijät ovat kohdelleet heitä ystävällisesti, neljän mielestä melko usein ja yhden mielestä joskus (n=39). Avovastauksissa oli myös useaan kertaan kommentoitu työntekijöitä positiivisesti.

”Asiat toimii, työntekijä on kiva, asiantunteva, ammattitaitoinen.”

”Työntekijät ovat todella mukavia.”

”Meillä on aivan ihana sosiaalityöntekijä. Olen saanut häneltä kaiken avun ja turvan. Kaikki iso kiitos (työntekijän nimi). Pakko on mainita nimi kun hän on niin ystävällinen ja auttava kaiken puoleen!”

31 vastaajaa oli kokenut, että tarpeet ja toiveet on otettu huomioon. Seitsemän oli vastannut tähän “melko usein” ja kaksi vastasi “joskus”. (n=40.) Väittämään “koen, että minua on kuunneltu lapseni asiassa” 30 vastasi “kyllä”, kahdeksan “melko usein” ja yksi “joskus” (n=39). Kohtaamisosiossa kartoitettiin myös sitä, ovatko vanhemmat saaneet vaikuttaa lastaan koskevista asioista. Tähän “kyllä” vastasi 28 henkilöä, “melko usein” yhdeksän henkilöä ja kolme henkilöä vastasi “joskus”. (n=40.) Avovastauksissa oli myös mainittu, kuinka työntekijät olivat kuunnelleet ja tarpeisiin oli vastattu, mutta myös muutamissa vastauksissa oli mainittu mielipiteiden kunnioituksen ja kuuntelun puute.

”Ei tarvitse yksin pohtia ja taistella asioiden kanssa, saa jakaa huolia.”

”... Minua ei kuunneltu...”

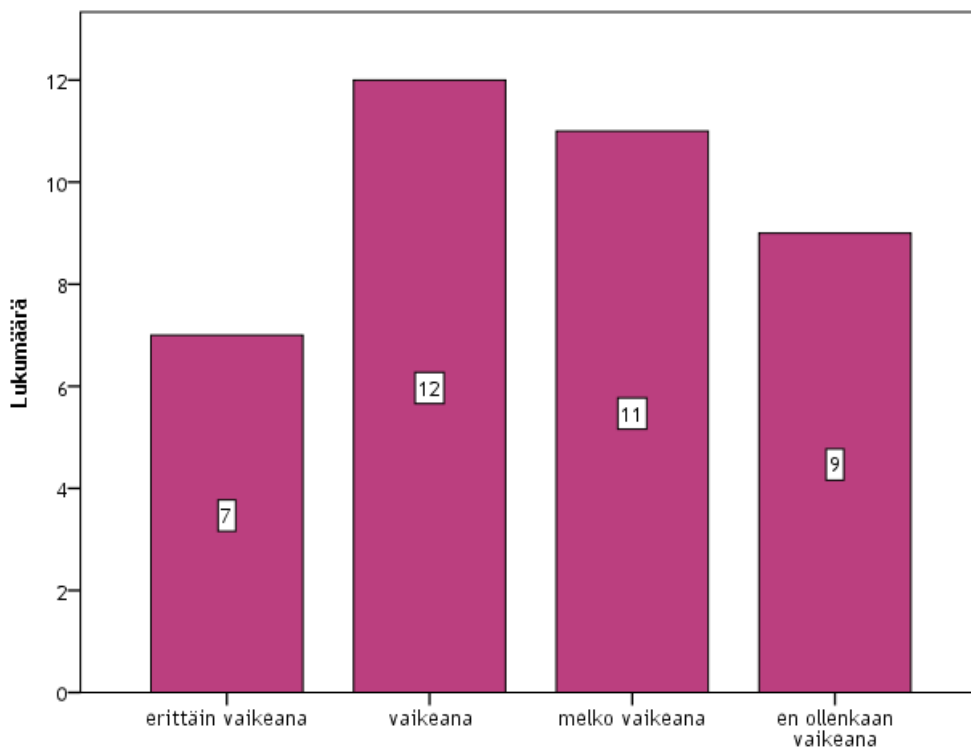
”Joskus tuntuu, ettei minun mielipiteitäni kunnioiteta, minua ei kiitetä/arvosteta, vaikka olen tehnyt ja teen lapsieni eteen paljon töitä.”

Uusia näkökulmia perheen tilanteesta oli saanut 12 vastaajaa, jonkin verran oli saanut 18 vastaajaa ja kahdeksan vastaajaa ei juurikaan ollut saanut (n=38). Lapsensa kanssa asiakkuuteen johtaneista syistä oli keskustellut 22 vastaajaa. Kolme vastaajaa kertoi keskustelleen jonkin verran ja 13 vastaajaa ei ollut juurikaan keskustellut syistä. (n=38.)

#### 5.2.4 Vaikuttavuus

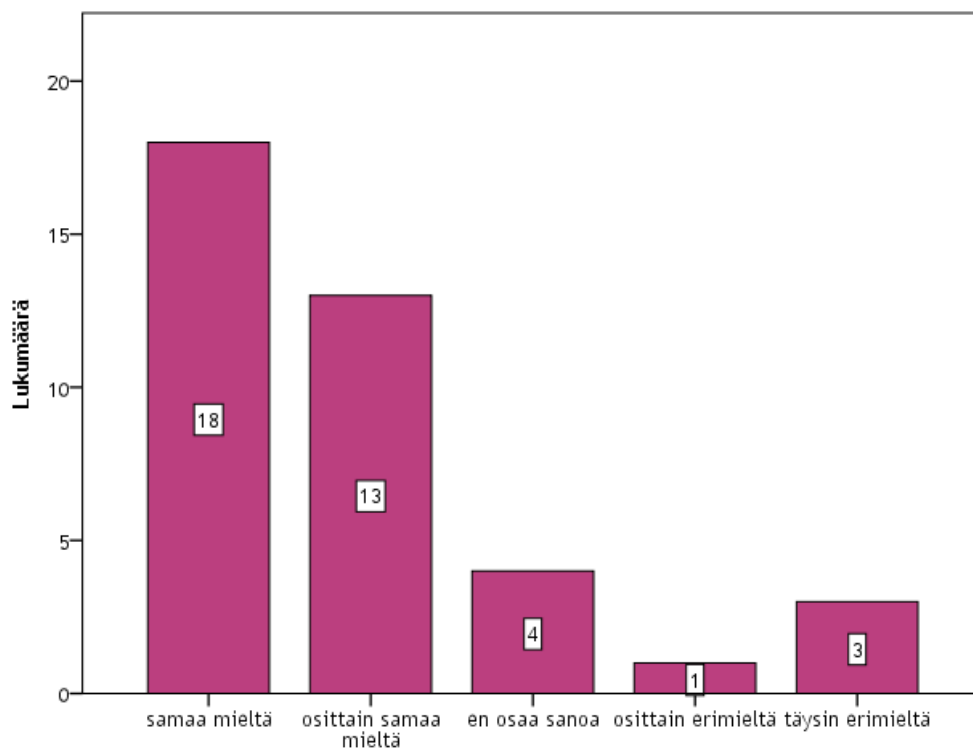
Vaikuttavuusosiossa kartoitettiin perheen tilannetta ennen asiakkuutta sekä sitä, onko perhe mielestään saanut oikeanlaista apua ja palvelua oikeaan aikaan sekä kuinka paljon palvelu on

auttanut. Lisäksi tässä osiossa vanhemmilla oli mahdollisuus vapaamuotoisesti kertoa kokemuksestaan asiakkaana. Alla olevassa kuviossa näkyy vanhempien arvio kuinka vaikeana vanhempi koki lapsen tai perheen tilanteen ennen asiakkuutta.



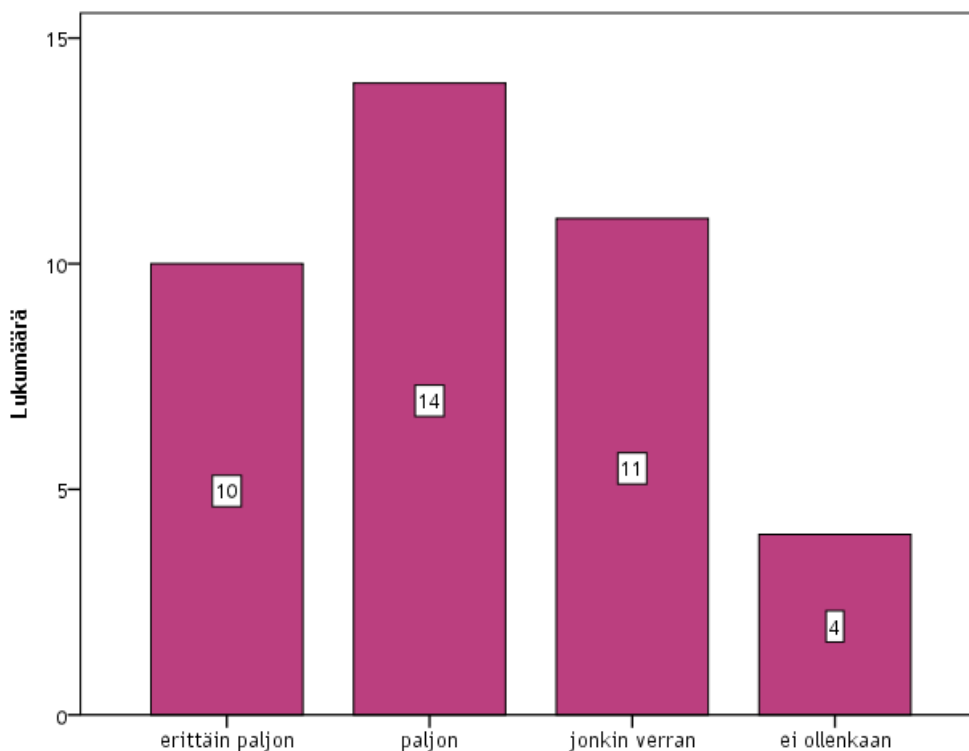
Kuvio 3: Lapsen tai perheen tilanteen kokeminen ennen asiakkuutta

Kuten yllä olevassa kuviossa näkyy, erittäin vaikeana tilannettaan piti seitsemän vastaajaa, vaikeana 12 vastaajaa, melko vaikeana 11 vastaajaa ja yhdeksän ei pitänyt perheen tilannetta ollenkaan vaikeana ennen asiakkuutta. (n=39.) Seuraavassa kuviossa näkyy vanhempien tulokset kysymykseen, joissa pyydettiin heitä arvioimaan oikeanlaisen palvelun ja avun saamista oikeaan aikaan.



Kuvio 4: Oikeanlaisen palvelun ja avun saaminen oikeaan aikaan

Vastaajista 18 oli samaa mieltä siitä, että palvelu oli oikeanlaista ja saatu oikeaan aikaan, 13 oli osittain samaa mieltä, neljä vastaajaa ei osannut sanoa, yksi oli osittain eri mieltä ja kolme vastaajaa oli täysin eri mieltä. (n=39.) Vanhempia pyydettiin vielä arvioimaan, kuinka paljon palvelu on auttanut. Vastaukset näkyvät alla olevassa kuviossa.



Kuvio 5: Arvio palvelun auttamisesta

Vastaajista 10 arvioi palvelun auttaneen erittäin paljon, 14 arvioi auttaneen paljon, 11 arvioi auttaneen jonkin verran ja neljän vastaajan mielestä palvelu ei ole auttanut ollenkaan. (n=39.) Kuten aikaisemmin todettiin, muutamissa avovastauksissa työskentelyä oli luonnehdittu turhaksi. Kuitenkin työskentelyn positiivisia vaikutuksia oli kuvattu esimerkiksi seuraavasti:

”Tapaamiset antavat tsemppiä ja toivoa tulevaisuuteen.”

”Hyvää on ollut se että on saanut tukea paljon. On neuvottu ja opastettu asioissa. On voinut keskustella avoimesti.”

#### 5.2.5 Avoimet kysymykset

Avoimiin kysymyksiin vastauksia tuli vähemmän suljettuihin kysymyksiin verrattuna. Ensimmäinen avoin kysymys koski päällimmäisiä ajatuksia asiakastapaamisten jälkeen. Tähän kysymykseen oli vastannut noin puolet vastaajista (n=21). Näistä yhdeksässä vastauksessa oli kuvailtu ajatuksia sanalla ”hyvä”, mikä on lähes puolet kaikista tähän kysymykseen vastanneista. Suurin



osa näistä oli lyhyesti ilmaistu ”hyvä mieli” tai ”hyvä fiilis” -tyyppisesti. Muita positiivisia kuvauksia oli viidellä vastaajista, esimerkiksi yksi vanhemmista oli kirjoittanut seuraavasti:

”Yleensä hyvin positiivisia ajatuksia”

Tämän lisäksi positiivisesti oli kuvattu sitä, että työntekijä on kuunnellut. Yksi vastaajista piti mukavana sitä, että sekä hyvät että huonot asiat kirjataan totuudenmukaisesti ja yksi kuvasi tunnettaan helpottuneeksi, mutta tarkensi sen tarkoittavan vain tiettyjen henkilöiden kanssa tehtävää työtä.

Vastaajista kolme kuvasi ajatuksiaan ”ok” -ilmauksella, jota voidaan pitää jokseenkin neutraalina mielipiteenä. Muita neutraaleina pidettäviä ilmauksia olivat seuraavat:

”Asioille saa selvyden seuraavalle 2/3 viikolle”

”yleensä niitä asioita tulee mietittyä mistä on keskusteltu...”

Yksi vastaajista oli kirjoittanut, ettei hänellä ole mielipidettä. Negatiivissävytteisiä ilmauksia esiintyi tässä ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä neljän vastaajan vastauksessa. Yksi oli tuntenut turhautuneisuutta ja yksi ahdistuneisuutta, koska ei pitänyt perhetyöntekijöistä ja koki heidät turhiksi ja esteiksi elämässään. Yksi vastaaja kirjoitti joskus tuntevansa, ettei hänen mielipiteitään kunnioiteta eikä häntä kiitetä tai arvosteta siitä huolimatta, että hän tekee lapsensa eteen paljon töitä. Yksi vastaaja kuvaili muutoin tunnettaan positiivisesti, mutta huonompi mieli oli jäänyt siitä, kun kerran joku asia oli jäänyt selvittämättä.

”Ihan hyvä olo yleensä. Paitsi yhden kerran, asia joka jäi kokonaan selvittämättä!”

Toinen avoin kysymys oli: ”Haluatko sanoa muuta kokemuksestasi asiakkaana? Mitä hyvää? Mitä huonoa?” Tähän kysymykseen vastasi yhteensä 15 vanhempaa. Vastauksissa oli enemmän tyytymättömyyttä ilmaisevia mielipiteitä verrattuna toiseen avoimeen kysymykseen. Kuusi vastaajaa oli kokenut tyytymättömyyttä johonkin asiaan. Yksi vastaajista oli kuvannut tiedonsaannin puutetta työntekijän vaihtumisesta.

”Sosiaalityöntekijät vaihtuneet muutamia kertoja eikä minulle ole tullut tietoa kuin vasta sitten kun olen yrittänyt saada työntekijää kiinni.”

Muut negatiivisemmat kokemukset liittyivät asian hoitamatta jäämiseen, lastensuojelun kokemiseen turhana, kuuntelun puutteeseen ja kokemukseen väärän arvion tekemisestä sekä syyte-tyksi tulemisen kokemukseen. Alla on muutamia poimintoja näistä.

”Asiakkuus lähtenyt lapsen omasta pahasta olostä ... ja joskus tuntunut kuin minua olisi syytetty tästä.”

”Turhien asioiden tonkimista.”

Alla olevasta kommentista voi tulkita kokemuksen lastensuojelusta epämieluisana.

”Kukapa näihin tilanteisiin haluaisi”

Yksi vastaaja ilmaisi yleisen huolensa lastensuojeluilmoitusten tekemiseen liittyen.

”Tuntuu että uusi lastensuojelulaki voi jopa huonontaa perheen etuja kun kuka vain voi kiusallaan tehdä epärealistisia lastensuojeluilmoituksia. Olen myös huolissani kuinka ”virkansa puolesta” on ”pakko” tehdä lastensuojeluilmoituksia, joka ei ole lapsen etu (ei perheenkään), vaan pestään vaan omat kädet virkavirheen tms. pelossa.”

Muut vastaukset olivat pääosin positiivisia. Niissä oli kuvattu sosiaalitoimiston ja lastensuojelun kautta saatua apua, keuhattu lastensuojelun työntekijöitä sekä kuvattu jakamisen kokemusta ja mainittu asioiden toimivan. Poimintoja näistä on nostettu esille vanhempien suljettuja kysymyksiä koskevissa alaluvuissa. Erään vastaajan kommentista voidaan tulkita toiveikkuus tulevaisuutta kohtaan.

”eiköhän se tästä lähde!!”

## 6 Johtopäätökset

Tarkastelemalla palautteesta eniten valittuja vaihtoehtoja voidaan todeta, että sekä lapset että vanhemmat arvioivat saamaansa palvelua positiivisesti ja tästä voidaan päätellä heidän olevan yleisesti ottaen tyytyväisiä palveluun. Tällaisen asiakastyytyväisyyttä mittaavan kyselyn tuloksia kannattaa kuitenkin tarkastella kriittisesti. Jos asiakkaalla ei ole vahvaa negatiivista arviota palvelua kohtaan, ei se tarkoita, että ongelmia tai kehitettävää ei olisi (Baker 2007, 1193). Lisäksi palautteella on taipumusta vinoutua tyytyväiseen suuntaan, minkä vuoksi vähänkin varaukselliset arviot voidaan tulkita siten, että jotain parannettavaa voisi olla (Hokkanen 2012, 122, 148). Tässä luvussa pohditaan tulosten positiivisuuteen vaikuttaneita syitä sekä pyritään löytämään tuloksista kehittämisen kohteita painottamalla vastauksia eri tavalla. Pohdinta arvioiden positiivisuudesta on samalla myös tulosten luotettavuuden arviointia. Alaluvut kuitenkin alkavat yhteenvedoilla lasten ja vanhempien vastauksista ja tulosten vertailulla vastaaviin lastensuojelun asiakkailta kerättyihin palautteisiin.

Lastensuojelun asiakaspalautteista on hyvin vähän kansainvälisesti julkaistua tutkimustietoa (Antonius 2014, 3). Bakerin (2007, 1189) mukaan tähän on syynä ensinnäkin se, etteivät monet valtiolliset yksiköt kerää palautetietoa systemaattisesti sekä se, ettei tällaista tietoa usein julkaista (Baker 2007). Lastensuojelun asiakaspalautetiedon vähäisyyden vuoksi 6.3 alaluvussa tukeudutaan lastensuojelun kehittämishankkeissa kerättyihin palautteisiin ja verrataan tuloksia pääosin niihin.

### 6.1 Yhteenveto lasten vastauksista

Lapsivastaajista lähes jokaiseen kysymykseen suurin osa oli valinnut vaihtoehtoista niin sanotusti parhaimman. Ainoastaan kysymykseen, joka koski työntekijän tapaamista, oli eniten "melko usein" -vastauksia, mutta seuraavaksi eniten oli vastattu "aina". Kysymys 17, joka koski työntekijän ymmärrystä asiakkaan elämästä, oli jakautunut tasan "kyllä" ja "jonkin verran" -vaihtoehtojen välille.

Lapsivastaajista suurin osa oli tyttöjä ja iät sijoittuivat 12-20 vuoden välille. Eniten vastaajia oli avohuollosta, vähiten sijaishuollosta. Suurimmalla osalla asiakkuus oli kestänyt yli vuoden, mutta moni ei osannut sanoa asiakkuuden kestoa. Asiakkuuden syystä, omasta työntekijästä ja oikeudesta lukea omia asiakirjoja tiedettiin hyvin. Yhdellä alatutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää sitä, miten asiakkaat arvioivat tapaamisia. Suurin osa oli melko usein päässyt tapaamaan halutessaan työntekijää. Mieluisimmaksi tapaamispaikaksi moni oli vastannut sosiaalitoimiston. Vastaajista suurin osa pystyy kertomaan huoliaan työntekijälle ja lähes kaikki olivat sitä mieltä, että tapaamisia on ollut tarpeeksi usein ja niissä on ollut riittävästi aikaa. Monen mielestä tapaamisissa on keskusteltu tärkeistä asioista.

Toinen alatutkimuskysymys liittyi siihen, miten asiakkaat arvioivat vuorovaikutusta työntekijän kanssa. Työntekijöitä pidettiin ystävällisinä ja oltiin sitä mieltä, että toiveita on kuunneltu ja huomioitu. Suurin osa oli sitä mieltä, että työntekijöillä on ainakin jonkin verran ymmärrystä asiakkaiden elämästä. Monet olivat myös keskustelleet vanhempiensa kanssa asiakkuuteen johdaneista syistä ja pitivät tilannettaan vaikeana ennen asiakkuutta.

Kolmannella alakysymyksellä haluttiin selvittää, kokevatko asiakkaat palvelun auttaneen heitä. Vaikuttavuusosiossa kysyttiin tunnetta asiakkaana olemisesta. Suurin osa tunsu positiivisia tunteita asiakkuutta kohtaan, kuten tyytyväisyyttä ja toiveikkuutta, mutta myös mielteliäs oli useaan kertaan valittu tunne. Vaikka tämä kysymys ei suoraan anna tietoa auttavuudesta, voidaan tyytyväisen tunteen päätellä kertovan palvelusta olleen jotakin hyötyä asiakkaalle. Samoin työskentelyn onnistumisesta annettuja arvosanoja voidaan tulkita siten, että hyvät arvosanat kertovat palvelun auttaneen. Kysymykseen työskentelyn onnistumisesta yli puolet vastaajista oli antanut arvosanaksi kahdeksan tai vähemmän, mikä kertoo, että parannettavaa olisi ollut ja että palvelua ei välttämättä ole koettu todella hyödylliseksi.

## 6.2 Yhteenveto vanhempien vastauksista

Vanhempien vastauksista huomataan, että vastaukset olivat suljettujen kysymysten osalta positiivisempia verrattuna avoimiin, vaikka myös avovastauksissa suuri osa mielipiteistä oli positiivisia tai neutraaleja. Vastaajien taustasta voidaan todeta, että heistä suurin osa oli naisia ja yli puolella asiointipaikkana oli avohuolto. Alle 18-vuotiaiden lasten lukumäärä perheissä vaihteli yhdestä neljään, mutta eniten oli yhden ja kahden lapsen perheitä. Yli puolella vastaajista asiakkuus koski kaikkia perheeseen kuuluvia lapsia. Asiakkuuden kesto oli jakautunut myös kohdullisen tasaisesti, yli 4 vuotta kestäneitä asiakkuuksia oli kuitenkin eniten. Vanhemmat olivat hyvin tietoisia asiakkuuteen liittyvissä asioissa, kuten miksi ovat asiakkaana ja kehen he voivat olla yhteydessä.

Suurin osa vanhemmista vastasi myös tapaamiseen liittyvissä kysymyksissä hyvin positiivisesti. Ensimmäinen alatutkimuskysymys liittyikin siihen, miten asiakkaat ovat kokeneet tapaamiset. Eniten oli "aina" tai "melko usein" -vastauksia kun kysyttiin yhteyden saamisesta tarvittaessa tai ajan saamisesta riittävän nopeasti. Myös tapaamiskäyntejä koettiin pääosin olleen riittävän usein ja ne olivat tarpeeksi pitkiä. Näissä osuuksissa oli myös jonkin verran "en osaa sanoa" -vastauksia. Mieluinen tapaamispaikka oli suhteellisen tasaisesti jakautunut sosiaalitoimiston ja kodin välille. Suurin osa vastaajista koki, että tapaamisissa on keskusteltu oleellisista asioista ja lapsen tai perheen tilanne on käyntien myötä edistynyt, mikä on positiivinen tulos tapaamisten vaikuttavuutta ajatellen.

Kohtaamisosioon oli myöskin vastattu pääosin positiivisesti. Toisen alatutkimuskysymyksen avulla pyrittiin selvittämään asiakkaiden arvioita vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa. Suurin osa vanhemmista oli kokenut, että työntekijät ovat kohdelleet ystävällisesti, ottaneet tarpeet ja toiveet huomioon sekä kuunnelleet lapsen asioissa. Suurin osa vastasi saaneensa vaikuttaa lasta koskevista asioista, mutta vajaa kolmasosa oli kuitenkin valinnut vaikutusmahdollisuuksia kartoittavaan kysymykseen melko usein tai joskus -vaihtoehdot. Uusia näkökulmia suurin osa oli kokenut saaneensa jonkin verran, mikä oli varauksellisempi tulos muihin kysymyksiin verrattuna. Vähän yli puolet vanhemmista oli keskustellut asiakkuuteen johtaneista syistä, mutta 13 vastaajaa ei ollut juurikaan puhunut asiasta lapsensa kanssa, mikä on huomattava osuus vastaajista (n=38).

Kolmas alatutkimuskysymys liittyi siihen, arvioivatko asiakkaat palvelun auttaneen heitä. Vanhempien vastausten perusteella perheen tilanne oli koettu suurimmaksi osaksi vaikeana tai melko vaikeana. Vastauksia tuli kuitenkin myös suhteellisen tasaisesti vaihtoehtoihin ”erittäin vaikeana” ja ”en ollenkaan vaikeana”. Voidaan siis todeta, että tilanteen kokeminen oli jakaantunut suhteellisen tasaisesti kaikkiin vaihtoehtoihin, erittäin vaikeasta ei ollenkaan vaikeaksi. Kuitenkin suurin osa vastaajista arvioi saaneensa oikeanlaista apua ja palvelua oikeaan aikaan. Vain kolme vastaajaa oli tästä väittämästä täysin eri mieltä. Vastaukset palvelun auttavuuteen jakautuivat melko tasaisesti vaihtoehtojen ”erittäin paljon”, ”paljon” ja ”jonkin verran” välille. Vain neljä vastaajaa arvioi, ettei palvelu ole auttanut ollenkaan. Tässä kysymyksessä hajontaa oli siis enemmän. Huomionarvioista on, että yhteensä 15 vastaajaa arvioi, että palvelu oli auttanut vain jonkin verran tai ei ollenkaan.

Avoimiin kysymyksiin vastattiin kriittisemmin kuin suljettuihin kysymyksiin. Kuitenkin palvelua oli arvioitu myös myönteisesti. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen oli vastannut noin puolet vastaajista. Siinä kysyttiin päällimmäisiä ajatuksia tapaamisten jälkeen ja yli puolella tähän kysymykseen vastanneista oli myönteisiä tunteita ja kuvauksia. Hyväksi oli koettu muun muassa kuunteleminen sekä asioiden jakaminen ja monipuolinen tarkastelu. Muiden vastaajien vastaukset olivat joko kriittisiä tai neutraaleja. Kriittisemmät arviot liittyivät esimerkiksi siihen, ettei pitänyt työntekijöistä ja koki lastensuojelun olevan turhaa. Muutama vastauksista sisälsi sekä myönteisiä että kriittisiä arvioita. Toiseen avoimeen kysymykseen, johon sai kertoa vapaasti kokemuksestaan asiakkaana, oli vastannut alle puolet vastaajista. Seitsemässä vastauksessa esiintyi myönteisiä arvioita palvelusta ja työntekijöistä ja seitsemässä vastauksessa oli nostettu esiin negatiivisia arvioita ja kokemuksia. Muutamasta vastauksista tulkittiin neutraaleiksi, koska niissä ei ollut havaittavissa erikseen negatiivista eikä positiivista sävyä. Suotuisasti palvelua arvioineet kehuivat työntekijöitä ja kuvasivat, kuinka palvelu oli auttanut heitä. Kritiikkiä sisältäneissä vastauksissa oli kuvattu esimerkiksi tiedonkulun puutetta, syytetyksi tulemisen tunnetta sekä uuden lastensuojelulain vaikutuksia. Muutamissa vastauksissa oli kerrottu jokin tilanne, josta vastaajalla oli negatiivisia kokemuksia.

### 6.3 Vertailua vastaavanlaisiin lastensuojelun palautekyselyihin

Lapsilta saatuja vastauksia voi verrata hyvin asiakaspalautteeseen, jota kerättiin vuonna 2008 Espoon kaupungin lastensuojelun nuorilta asiakkailta. Sosiaalityöntekijä Sanna Välimäki (2009, 105) kehitti pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämisyksikkö -hankkeen puitteissa nuorten palautelomakkeen 12-17-vuotiaille lastensuojelun asiakkaille. Palautelomake annettiin nuorelle siinä vaiheessa, kun lastensuojelutarpeen arviointi oli tehty, mutta myös pitkän asiakkuuden loppuessa tai nuorten siirtyessä jälkihuoltoon. Lomakkeen täytti noin 30 nuorta, joista noin puolet oli tyttöjä. (Välimäki 2009.) Vastaaajia oli siis kaikista lastensuojelun vaiheista, ja molempaa sukupuolta, samoin kuin tämän opinnäytetyön aineistossa. Kysymykset olivat myös pitkälti samantyyppisiä, sillä kyselyn suunnitteluvaiheessa otettiin mallia tästä lomakkeesta. Myös tämän takia tuloksia on mielekästä verrata toisiinsa.

Välimäen (2009, 105) teettämään kyselyyn oli vastattu myös pääsääntöisesti positiivisesti (Välimäki 2009). Tulokset ovat kuitenkin tämän opinnäytetyön tuloksiin verrattuna hieman negatiivisempia, mutta vastaaajia oli Välimäellä (2009, 107) myös vajaa puolet enemmän. Kyselyyn vastanneista nuorista kaikki tiesivät, miksi ovat asiakkaina ja yhtä lukuun ottamatta kaikki tiesivät myös sen, kuka on heidän sosiaalityöntekijänsä (Välimäki 2009). Opinnäytetyössä näitä asioita kartoittaviin kysymyksiin saatiin samansuuntaisia tuloksia. Kahta lukuun ottamatta kaikki tiesivät asiakkuuden syyn, eikä kukaan vastannut, ettei tiennyt työntekijäänsä. Vastaaajista kolme ei kuitenkaan ollut varma kuka heidän työntekijänsä on. Välimäen (2009, 108) saamaan palautteeseen useampi vastasi, ettei tiennyt oikeudestaan lukea itseään koskevia muistiinpanoja (Välimäki 2009). Tämän opinnäytetyön kyselyssä vain kolme vastaaajaa ei tiennyt tästä oikeudesta, mikä on luultavasti prosentuaalisesti vähäisempi määrä Välimäen tuloksiin verrattuna. Välimäki (2009, 108) painottaa sitä, että olisi hyvin tärkeää muistaa keskustella nuorten kanssa siitä, miten asioita dokumentoidaan ja käytetään sekä mihin niitä kirjataan. Jos nuorelle antaa mahdollisuuden lukea dokumentteja, hän voi myös tarvittaessa korjata epätarkkuuksia ja näin välttyäisiin epätietoisuudelta. (Välimäki 2009). Se, että asiakas on tietoinen asiakkuuteensa liittyvistä asioista, on yksi asiakasosallisuuden muoto. (Muukkonen 2008b, 152-156). Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa, että asiakas varmasti tietää työskentelyn periaatteet ja omat oikeutensa.

Lähes kaikki Välimäen (2009, 108) kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että päätöksiä tehdessä oli kysytty heidän mielipidettään (Välimäki 2009). Myös tämän opinnäytetyön kyselyssä lähes kaikki vastasivat myöntävästi; vain kaksi vastaaajista oli valinnut ”melko usein” -vaihtoehdon. Yhtä vastaaajaa lukuun ottamatta, Välimäen (2009, 108) kyselyn nuoret olivat sitä mieltä, että heidän toiveitaan ja ajatuksiaan kuunneltiin (Välimäki 2009). Myös tässä opinnäytetyössä

kuuntelemista koskeviin kysymyksiin oli vastattu hyvin positiivisesti. Välimäen (2009, 111) mukaan tyytyväisyys lastensuojeluun liittyy paljolti siihen, että nuori kokee tulleen kuulluksi ja että hänen mielipiteitään arvostetaan (Välimäki 2009).

Sekä Välimäen että tämän opinnäytetyön kyselyssä kysyttiin, kokeeko nuori, että työntekijä ymmärtää, millaista hänen elämänsä on. Tähän kysymykseen Välimäellä (2009, 108) oli vaihtelevia vastauksia ja useampi nuori oli vastannut kielteisemmin (Välimäki 2009). Myös opinnäytetyön kyselyssä oli tämän kysymyksen osalta vaihtelevampia vastauksia. Moni oli vastannut työntekijöiden ymmärtävän asiakkaan elämää jonkin verran. Muutamat eivät osanneet sanoa tai vastasivat, etteivät työntekijät juurikaan ymmärrä. Välimäen (2009, 108-109) mukaan vaihtelevuutta voisi selittää se, ettei aikuinen välttämättä voi ikäeron vuoksi ymmärtää nuoren elämää kaikkine haasteineen. On kuitenkin myös tärkeää pohtia, onko työntekijä pitänyt nuoren tilannetta huonompana tai parempana kuin mitä nuori itse kokee. (Välimäki 2009.) Eniten vaihtelua Välimäen (2009, 109) kyselyyn oli kysymyksessä, joka koski työntekijöille puhumista. Välimäen lomakkeessa kysyttiin, onko nuoren ollut vaikeaa puhua työntekijöille. Hän kysyi myös tarkentavan miksi -kysymyksen, jossa asiaa sai tarkentaa ja kertoa. Tulosten mukaan yli puolet vastaajista vastasivat, että työntekijälle on vaikeaa puhua tai on joskus vaikeaa puhua. Vaikeuden oli kerrottu johtuvan muun muassa peloista ja sosiaalityöntekijöiden persoonasta. (Välimäki 2009.) Opinnäytetyön kyselyssä vastaavanlainen kysymys oli muotoiltu: ”Pystytkö kertomaan sosiaalityöntekijälle/ -ohjaajalle, jos sinulla on huolia?”. Tähän saatiin Välimäen tuloksista poiketen enemmän positiivisia vastauksia. Kukaan vastaajista ei vastannut, ettei pystyisi, mutta neljä vastaajaa ei osannut sanoa. Kenties työskentely oli vasta niin alkuvaiheessa, että asiaa oli vaikeaa arvioida. Tuloksia vertailtaessa on huomioitava, että kysymykset kartoittivat hieman eri asioita. Välimäki kysyi yleisesti vaikeudesta puhua, tämän opinnäytetyön kysymys puolestaan koski huolien jakamisen helppoutta.

Vaihtelevia tuloksia Välimäki (2009, 109-110) sai myös palvelun vaikuttavuutta ja auttavuutta arvioiviin kysymyksiin. Noin puolet vastaajista vastasivat työskentelyn parantaneen perheen tilannetta. Nuoret olivat kommentoineet avun näkyvän muun muassa neuvojen saamisena, harrastuksissa ja koulukiusaamisessa. (Välimäki 2009.) Opinnäytetyön kyselyssä ei ollut vastaavanlaista kysymystä, vaan vaikuttavuutta koskevassa osassa kysyttiin tilanteen vaikeutta sekä tunteita asiakkuudesta. Vastaajilla oli pääsääntöisesti tyytyväinen olo asiakkuudesta. Myös toiveikasta ja miettelisestä oli valittu tunteiden vaihtoehdoista. Nämä tulokset eivät suoraan kerro palvelun auttavuudesta, mutta niistä voidaan päätellä, että palvelu on ollut avuksi tai hyödyksi vastaajille.

Välimäen (2009, 110) lomakkeessa pyydettiin lopuksi antamaan arvosanaa työskentelylle (Välimäki 2009). Samantapainen kysymys liitettiin myös tämän opinnäytetyön lomakkeeseen, koska

arvosanan antamista pidettiin hyvänä tapana, jolla lapsi pystyy arvioimaan työskentelyä. Välimäen (2009, 110) tulokset vaihtelivat viiden ja yhdeksän ja puolen välillä (Välimäki 2009), kun puolestaan tässä opinnäytetyössä seitsemän ja kymmenen välillä. Välimäen (2009, 110) saamat arvosit painottuvat kuitenkin kahdeksaan, samoin kuin tässä opinnäytetyössä.

Myös muiden lastensuojelun kehittämishankkeiden osana on kerätty lastensuojelun asiakkailta palautetta, jota voi verrata tässä opinnäytetyössä analysoituun palautteeseen. Esimerkiksi Lapsen kanssa -hankkeen puitteissa kysyttiin sekä lapsilta että vanhemmilta palautetta tapaamisista. Aineisto oli pieni ja palaute oli positiiviseen painottunutta. Palautteesta kävi ilmi, että lapset olivat arvioineet tapaamisten sisältöä kriittisemmin kuin vanhemmat. Asteikolla 1-10, vanhemmat antoivat tapaamisten sisällölle ja käsiteltyjen aiheiden tärkeydelle arvon 9,3 kun puolestaan lasten antama arvo oli 7,5. Kuitenkin lapset olivat antaneet keskiarvoltaan 9,4 arvon lastensuojelun työskentelylle ylipäätään. (Muukkonen & Kivelä 2008, 99, 114.) Opinnäytetyön kyselyssä eniten oli annettu arvosanaa kahdeksan työskentelyn onnistumisesta, mikä on hieman alempi verrattuna hankkeessa saatuun arvoon. Tosin kyselyn asteikko oli kouluarvosana-asteikko, 4-10. Palautteessa ei ollut selkeää eroa vanhempien ja lasten vastauksien välillä, mutta vertaaminen on hieman haastavaa, koska kysymykset olivat lomakkeissa osin erilaiset ja vastausvaihtoehdot eivät myöskään olleet samat. Lapset arvioivat kyselyssä tapaamisia pääosin sellaisiksi, että niissä on keskusteltu tärkeistä asioista. Samoin vanhemmista suurin osa oli sitä mieltä, että tapaamisissa keskusteltiin oleellisista asioista. Kuitenkin yhteensä 13 vastaajaa 39 vastaajasta oli vastannut keskusteltavan oleellisista asioista melko usein tai joskus, mikä kertoo vanhempien arvioineen tapaamisten sisältöä kriittisemmin ja olevan jonkin verran tyytymättömiä.

Myös lastensuojelun kehittämishanke Kehrässä kerättiin palautetta Maunulan ja Tikkurilan lastensuojelun tiimien asiakkailta. Palaute oli positiivista ja nuoret olivat vastanneet kyselyyn tunnollisesti. (Paasivirta 2012, 72.) Näyttää siltä, että lastensuojelun huonosta maineesta huolimatta lastensuojelun asiakkailta kerätty palaute on positiivisiin arvioihin kallistuvaa. Tätä ilmiötä ja siihen vaikuttavia syitä tarkastellaan seuraavassa alaluvussa.

Lastensuojelussa yhdistyy tuki ja kontrolli, mikä tekee perheiden kanssa työskentelystä haastavaa ja voimakkaiden tunteiden värittämää (Saarnio 2004, 248). Saarnion (2004, 248) mukaan vapaaehtoisuus on paras lähtökohta työskentelyn myönteisille vaikutuksille, kun taas asiakkaiden vastentahtoisena kokevat eivät luota työntekijöihin eivätkä koe työskentelyn hyödyttävänä mitenkään. (Saarnio 2004.) Kanadassa tehdyssä tutkimuksessa tutkittiin vanhempien kokemuksia lastensuojelun interventioon liittyen. Tulokset osoittivat, että ne vanhemmat, jotka kokivat lastensuojeluviranomaiset vallankäyttäjinä, kokivat toiminnan kontrollointina kun taas ne, jotka kokivat työskentelyn voimaannuttavana, pitivät lastensuojelutoimia yhtenä tukemisen muotona. Kokemuksia oli siis sekä negatiivisia että positiivisia. (Dumbrill 2006.) Vaikka tässä



opinnäytetyössä vanhempien arviot palvelusta olivat pääsääntöisesti positiivisia, avovastauksissa vaihtelua oli enemmän. Tuloksissa erottui selkeästi vanhempien negatiiviset ja positiiviset kokemukset. Joissakin lomakkeissa oli jokaisen kysymyksen kohdalla arvioitu palvelua kriittisemmin ja pidetty lastensuojelua kokonaisuudessaan turhana ja palvelua huonona. Toiset vastaajista olivat kokeneet palvelun selvästi hyödyllisenä tuen muotona, jolloin lomakkeen kaikkiin kysymyksiin oltiin vastattu positiivisemmin.

Maria Turunen (2012, 141, 151) on tarkastellut johtavien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä kehittämisestä osana pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämishanketta. Yhdeksi kehittämisen haasteeksi nousi työntekijöiden vaihtuminen (Turunen 2012). Tämä nousi esille myös tämän opinnäytetyön avovastauksissa muutamaan otteeseen, kun vanhemmat olivat kommentoineet työntekijöiden vaihtumista. Toinen esille noussut haaste oli kiire ja asiakaspaine. Lastensuojelutyötä luonnehtii usein kiire ja kasvavat asiakasmäärät (Turunen 2012, 149). Opinnäytetyön kyselyssä kartoitettiin myös mielipiteitä siitä, ovatko tapaamiset olleet tarpeeksi pitkiä ja onko niitä ollut tarpeeksi usein. Näihin kysymyksiin oli vastattu sekä vanhempien että lasten osalta hyvin myönteisesti, mikä kertoo ettei kiireen nähdä näiltä osin vaikuttavan merkittävästi työskentelyyn. Varauksellisempia arvioita oli kuitenkin jonkin verran kysymyksissä, jotka liittyivät tapaamisajan saamiseen tarvittaessa ja tapaamisajan saamiseen riittävän nopeasti. Tästä voidaan päätellä osan asiakkaista toivovan saavansa paremmin ja nopeammin tapaamisaikoja. Usein kiire vaikuttaa suoraan työntekijän mahdollisuuteen tarjota sopivia tapaamisaikoja, joten mahdollinen kiire on saattanut vaikuttaa siihen, miksi vastaajat vastasivat edellä kuvatulla tavalla.

#### 6.4 Näkökulmia palautteen positiivisuuteen

Sosiaalihuollon asiakkuutta määrittäessään Stenvall ja Virtanen (2012, 147) huomauttavat, että ihminen saattaa olla sosiaalihuollon asiakkaana tahtonsa vastaisesti (Stenvall & Virtanen 2012). Koska näin on usein lastensuojelun asiakkaiden kohdalla, tulosten ei oletettu olevan kovin positiivisia. Tulosten positiivisuus oli siis yllättävää ja seuraavaksi tarkastellaankin siihen mahdollisesti vaikuttaneita syitä tarkemmin. Asiakaspalautteisiin liittyvistä tutkimuksista on noussut esiin sama ilmiö tyytyväisyydestä. Hyvinvointipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyt tuottavat lähes aina tyytyväisen enemmistön, kun taas muilla menetelmillä tutkittuna tulokset ovat toiset (Hokkanen 2012, 122).

Antonius (2014) on tarkastellut Pro Gradu -tutkielmassaan lastensuojelun jälkihuollon jättäviä nuoria asiakaspalautteen antajina. Yhtenä tutkimusaineiston osana tutkimuksessa käytettiin vuosien 2008-2013 aikana lomakekyselynä kerättyjä asiakaspalautteita. Lomakekysely kartoitti jälkihuollon palvelukokemuksia. Kyselylomakkeiden tulokset osoittivat kaikille lomakkeessa esi-

tetyille väittämille pääsääntöisesti hyväksyviä arvioita. Antonius (2014) käytti tulosten analysoinnissa kahta eri tulkintatapaa, etäisyysuuntautunutta ja menetelmätietoista tulkintatapaa. (Antonius 2014.) Näistä kahdesta etäisyysuuntautunut tulkintatapa vastaa enemmän tässä opinnäytetyössä tulosten analysointiin käytettyä tulkintaa. Siinä lasketaan yhteen jonkinasteista tyytyväisyyttä kuvaavat valinnat ja verrataan niitä vähemmän tyytyväisiin valintoihin (Antonius 2014, 8). Antoniuksen (2014) tuloksista tämän tulkinnan mukaan tyytyväisyys jälkihuollon palveluihin vaihteli 80-96%:n välillä, eli palvelua oli arvioitu todella positiivisesti (Antonius 2014). Näiltä osin tämän opinnäytetyön tulokset ovat hyvin samansuuntaisia Antoniuksen (2014) saamien tulosten kanssa, koska myös opinnäytetyön tulosten mukaan asiakkaiden arviot palvelusta olivat hyvin positiiviset.

Antoniuksen (2014) tutkimuksessa palautetta kerättiin myös laadullisin menetelmin teemahaastattelulla. Teemahaastattelun vastaukset painottuivat vähemmän hyväksyvään palautteeseen kyselylomakkeen vastauksiin verrattuna. (Antonius 2014.) Tutkimuksessa viitataan Speedlingin ja Rosen (1985, 116) havaintoihin siitä, että yleinen tyytyväisyys asiakaspalautteissa voi olla korkea, mutta negatiivisten arvioiden määrä lisääntyy, kun palautetta kysytään tarkemmin (Antonius 2014, 47.) Nämä havainnot tukevat myös tämän opinnäytetyön tuloksia. Suljettuihin kysymyksiin vastattiin suhteellisesti positiivisemmin, kun puolestaan avoimissa kysymyksissä, joissa vastaajat saivat vapaasti kertoa ajatuksistaan ja kommentoida lastensuojelua, oli negatiivisia arvioita enemmän.

Monilla tekijöillä on voinut olla vaikutusta palautteen positiivisuuteen. Hokkasen (2012, 123) mukaan kyselyyn vastaajalla voi olla jo valmiiksi positiivinen asenne verovaroin tuotettua palvelua kohtaan ja vastaaja uskoo palvelun arvioinnilla olevan merkitystä palvelun olemassaoloon. Toiseksi on huomioitava palautteen kontekstisidonnaisuus. Tyytyväisyys on sidoksissa vastaajan odotuksiin esimerkiksi palveluntuottajan velvollisuudesta, keinovalikoimasta ja niiden rajallisuudesta sekä henkilöstöstä. Tyytyväisyys on myös yhteydessä siihen, millaista kohtelua asiakas odottaa saavansa sekä siihen, mitä asiakas pitää omina oikeuksinaan ja velvolluuksinaan. (Hokkanen 2012.) Lastensuojelun kyselyyn vastanneet voivat tyytyä tietyn tasoiseen palveluun, mikäli he ajattelevat sen olevan parasta mahdollista mitä tarjolla olevilla resursseilla voi saada. Asiakkaat voivat myös suhtautua ymmärtävästi työntekijöihin ja heidän velvollisuuteensa esimerkiksi käsitellä lastensuojeluilmoitus, mikä tuo palautteisiin lisää positiivista sävyä.

Mikäli odotukset eivät palvelua ja sen hyödyllisyyttä kohtaan ole kovin suuret, palveluun ollaan helpommin tyytyväisiä (Hokkanen 2012, 124). Lastensuojelu on vastuullista, kuormittavaa ja paineistettua työtä (Paasivirta 2012, 27). Tämä viesti on varmasti kantautunut suomalaisten perheenjäsenten korviin ja sen tietävät myös lastensuojelun asiakkaat. Näin odotukset palvelun suhteen eivät välttämättä ole kovin korkeat. Tulosten positiivisuuteen on siis voinut vaikuttaa

asiakkaiden ymmärtävä suhtautuminen rajallisiin resursseihin ja siihen, että työntekijät kyllä yrittävät parhaansa.

Palautetta kääntää positiiviseen suuntaan myös se, mikäli palveluitta jääminen vaikuttaisi merkittävästi asiakkaan elämään. Jos asiakas todella tarvitsee palvelua eikä hänellä ole sen suhteen paljoakaan valinnanmahdollisuuksia, palaute on positiivisempaa. (Hokkanen 2012, 124.) Lastensuojelun palvelut voivat olla monelle asiakkaalle välttämättömiä esimerkiksi siksi, että he saavat sitä kautta riittävän toimeentulon tai paikan, missä turvallisesti asua. Bakerin (2007, 1193) mukaan tulosten positiivisuuteen saattaa vaikuttaa vaihtoehdottomissa palveluissa myös se, että asiakas kokee painetta vastata positiivisesti välttääkseen kritisoinnista aiheutuvia seurauksia. Nämä paineet voivat olla todellisia tai kuviteltuja. (Baker 2007). Tämän opinnäytetyön tulosten positiivisuuteen on todennäköisesti vaikuttanut myös se, ettei kyselyllä ole tavoitettu kaikista tyytymättömmimpiä asiakkaita. Bakerin (2007, 1190-1191) mukaan ne asiakkaat, jotka ovat palveluun tyytyväisiä, vastaavat luultavasti paljon mieluummin kyselyihin kuin tyytymättömät (Baker 2007).

Sen lisäksi, että edellä mainittujen seikkojen vuoksi palautetta on tarkasteltava kriittisesti, asiakaspalautteen vinoutumistaipumusta voidaan korjata menetelmätietoisella suuntautumistavalla. Siinä kiinnitetään huomiota tyytymättömien määrään ja lasketaan hyväksyväksi tulokseksi ainoastaan korkein numeerinen arvo. Toisin sanoen vain täysin varauksettomia arvioita pidetään tyytyväisyytenä, muut arviot tulkitaan siten, että palvelussa olisi syytä kehittää. Toinen vaihtoehto on antaa tyytymättömyyttä osoittaville vastauksille enemmän painoarvoa. (Antonius 2014, 28; Hokkanen 2012, 146, 148-149.) Antonius (2014) analysoi aineistoaan käyttämällä myös tätä tulkintatapaa, ja se antoi vaihtelevampia ja alempia prosenttilukuja tyytyväisyydestä etäisyysuuntautuneeseen tulkintatapaan verrattuna (Antonius 2014). Samoin Hokkanen (2012) analysoiman asiakastyytyväisyysaineiston tyytyväisyysprosentit vaihtelivat käytetyn analyysimenetelmän mukaan (Hokkanen 2012). Menetelmätietoinen tulkintatapa tuo siis kysymysten välille enemmän vaihtelua ja nostaa esille paremmin ne kohdat, joissa on parantamisen varaa (Antonius 2014, 51).

Tämän opinnäytetyön kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot vaihtelivat kysymyksittäin ja monista kysymyksistä ei voi erottaa niin sanotusti parasta vaihtoehtoa. Täten tuloksia ei voida varsinaisesti tarkastella menetelmätietoisella tulkintatavalla. Kuitenkin jos tarkastelee lasten lomakkeesta niin sanotusti toiseksi parhaita vaihtoehtoja, oli niitä valittu suhteessa paljon tapaamismahdollisuuteen liittyvässä kysymyksessä ja samoin työntekijän kuuntelemista koskevassa kysymyksessä. Toiseksi parasta, ”jonkin verran” vaihtoehtoa oli valittu eniten kysymyksessä, joka koski työntekijän ymmärrystä asiakkaan elämästä. Näistä havainnoista voidaan päätellä kehittämisen tarpeita olevan tapaamisten järjestämiseen, asiakkaan kuulluksi tulemiseen ja työntekijän ymmärrykseen liittyvissä asioissa.

Vanhemmille suunnatussa kyselyssä suhteellisen moni oli valinnut toiseksi parhaan vaihtoehdon yhteyden saamista tarvittaessa, yhteyden saamista riittävän nopeasti sekä keskusteluaiheiden oleellisuuteen koskevilla kysymyksillä. Työntekijöiden ystävällisyyteen, tarpeiden ja toiveiden huomioimiseen, kuunteluun ja vaikutusmahdollisuuksiin oli myös valittu suhteellisesti paljon toiseksi parhaita tai sitä alempia vaihtoehtoja, vaikka parasta vaihtoehtoa olikin valittu määrällisesti eniten. Voidaan siis todeta vanhempien toivovan työntekijöiden kohtaavan heitä ystävällisemmin, ottavan huomioon paremmin heidän tarpeensa ja toiveensa, kuuntelevan heitä lapsensa asiassa ja saavansa vaikuttaa paremmin lastaan koskeviin asioihin. Eniten toiseksi parasta, ”jonkin verran”, vaihtoehtoa oli valittu uusien näkökulmien saamista koskevaan kysymykseen. Tämä kysymys ei kartoittanut suoranaisesti tyytyväisyyttä, mutta kertoo, ettei työskentely ollut antanut vanhemmille paljoakaan uusia näkökulmia, minkä kuitenkin uskoisi olevan hyödyllistä ja tärkeää vanhempien kanssa työskenneltäessä. Lomakkeen vaihtelevista asteikoista johtuen muutostoiveita on tarkasteltava kuitenkin kriittisesti. Korkein vaihtoehto oli kohtaamista koskevilla kysymyksillä sekä lasten, että vanhempien lomakkeessa sana ”kyllä”, vaikka ”aina”, olisi ollut parhaalle vaihtoehdolle vastaavampi sana. Lomakkeen kehitysehdotuksia käydään tarkemmin läpi pohdintaluvussa.

Vaikuttavuuteen liittyvissä kysymyksissä asteikot olivat onnistuneemmat. Monet vanhemmista eivät olleet valinneet parasta vaihtoehtoa oikeanlaisen palvelun ja avun saamiseen oikeaan aikaan sekä palvelun auttavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Väittämästä oikeanlaisen palvelun saamisesta oikeaan aikaan oli 39 vastaajasta 18 samaa mieltä, mutta loput 21 vastaajaa olivat valinneet jonkin muun vaihtoehdon. Samoin palvelun auttavuutta oli 39 vastaajasta 10 arvioinut parhaalla vaihtoehdolla ”erittäin paljon”, mikä on kysymykseen vastanneista vain noin 26 %. Tällaiset luvut kertovat monien pitävän palvelua jokseenkin hyödyttömänä.

## 7 Pohdinta

Tuloksia on tarkasteltava kriittisesti ja niiden luotettavuutta ja eettisyyttä on arvioitava monipuolisesti, jotta tuloksista saadaan totuudenmukainen kuva. Edellisessä luvussa tarkastelimme palautteen positiivisuuteen mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä, jotka linkittyvät tulosten luotettavuuteen. Tässä luvussa pyrimme avaamaan muita luotettavuuden ja eettisyyden kannalta keskeisiä asioita ja pohdimme sitä, miten kyselylomaketta olisi voinut parantaa ja millaisia jatkotutkimusaiheita tulosten pohjalta voitaisiin esittää. Pohdinnan kuitenkin käynnistää oma arviomme parityöskentelystä.

## 7.1 Työskentelyn arviointia

Opinnäytetyön tekeminen oli monipuolinen sekä opettavainen kokonaisuus. Työn tietoperusta opetti meille paljon lastensuojelun palveluprosessista, asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta. Lisäksi tutkimusluonteinen opinnäytetyömme antoi eväitä laadukkaan tutkimuksen tekemiseen ja kriittiseen tarkasteluun. Opinnäytetyöprosessin aikana määrällinen tutkimusmenetelmä tuli meille tutuksi ja sen myötä myös SPSS -tilasto-ohjelma, jolla analysoimme tuloksia. Toive palautteen keräämiselle tuli yhteistyökumppanilta, joten opinnäytetyön tekeminen palveli heidän tarpeitaan. Tämä toi merkityksellisyyden tunnetta omaan työskentelyymme. Työskentely oli melko itsenäistä, mutta yhteistyökumppanilta sekä opettajilta saimme arvokasta ohjeistusta, mikä auttoi prosessin etenemisessä ja hyvään lopputulokseen pääsemisessä.

Olemme tehneet opinnäytetyön parityönä, mikä oli meille kummallekin hyvä vaihtoehto. Omien aikataulujemme ja muun henkilökohtaisen elämän ohessa työstimme työtä yhdessä, mutta myös erikseen, jolloin olimme tiiviisti yhteydessä sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Erityisen hyvänä parityöskentelyssä koimme sen, että asioihin tuli kahden ihmisen näkemys ja näin työstä tuli tarkempi ja lopputuloksesta hioutuneempi. Lisäksi huomasimme, kuinka omat henkilökohtaiset vahvuutemme nousivat työskentelyssä hyvin esille ja pyrimmekin hyödyntämään niitä läpi opinnäytetyöprosessin ja oppimaan toisiltamme.

## 7.2 Tulosten luotettavuus

Tutkijan tulisi olla koko tutkimusprosessin ajan tarkka ja kriittinen. Virhe voi tapahtua missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. (Heikkilä 2014, 28.) Olemme pyrkineet olemaan erityisen huolellisia kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tulosten luotettavuuden kannalta nouseekin keskeiseksi kysymykseksi se, olemmeko osanneet ottaa huomioon koko tutkimusprosessin ajan kaikki asiat, jotta saisimme luotettavia tuloksia. Tässä aluvuossa pyritään mahdollisimman kattavasti tuomaan esiin opinnäytetyön luotettavuuden kannalta oleellisia seikkoja ja arvioimaan, niiden toteutumista käytännössä.

Heikkilän (2014, 27-28, 176) mukaan tutkimus on onnistunut silloin, kun tutkimuksen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimus tulee tehdä tieteelliselle tutkimukselle tarkoitettujen kriteerien mukaan, jotta tutkimuksesta tulee luotettava. Validiteetti eli pätevyys ja reliabiliteetti eli luotettavuus kuvaavat mittauksen hyvyttä tai luotettavuutta. Näistä muodostuu mittarin kokonaisluotettavuus. Erilaiset virheet aineistoa hankittaessa vaikuttavat tutkimusaineiston laatuun. (Heikkilä 2014.)

Validiteetti tutkimuksessa kuvaa sitä, miten on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä oli tarkoitus selvittää. Tutkimuksella tulee olla täsmälliset tavoitteet, jotta ei tutkita vääriä asioita. Kyselytutkimuksessa tähän vaikuttaa se, saadaanko laadituilla kysymyksillä vastaus tai ratkaisu tutkimusongelmaan. (Heikkilä 2014, 27, 177.) Tällä tutkimuksella halusimme selvittää, miten lastensuojelun asiakkaat arvioivat lastensuojelun palvelua kyseisessä kunnassa. Kysyimme monipuolisesti kysymyksiä asiakkailta, jotta saisimme mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaiden mielipiteistä. Pyrimme muotoilemaan kysymykset siten, että ne antavat haluttuun asiaan vastauksen. Jätimme myös monia suunnittelemissämme kysymyksiä pois, koska toteusimme, etteivät ne mitanneet haluamiamme asioita. Vanhempien vastaukset avoimiin kysymyksiin toivat meille yksityiskohtaisempaa tietoa, ja niiden avulla saimme kattavamman vastauksen tutkimuskysymykseemme. Validiteetin kannalta on kuitenkin tärkeää ottaa huomioon palautteen positiivisuuteen vaikuttavat asiat, joita tarkastelimme aiemassa luvussa.

Opinnäytetyön aineistonkeruun prosessi vaikuttaa oleellisesti opinnäytetyömme luotettavuuteen ja myös mittarin validiteettiin. Heikkilä (2014, 45) toteaa, että kyselylomakkeen suunnittelussa tärkeää on pohtia ja täsmentää tutkimusongelma. Kysymysten ja vastausvaihtoehtojen laatimisessa on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan. (Heikkilä 2014.) Teimme kyselylomakkeen kartoittamaan lastensuojelun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, jolloin halusimme saada yleiskuvaa asiakkaiden kokemuksesta. Lomake laadittiin siis lyhyemmin määritellyn tavoitteen pohjalta, ja varsinainen tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset laadittiin vasta aineiston keruun jälkeen. Tämän vuoksi tulosten luotettavuutta ja validiteettia on arvioitava kriittisesti. Tämä oli meille kummallekin ensimmäinen laatimamme kyselylomake, ja lomakkeessa oli sellaisia puutteita, joita emme osanneet suunnitteluvaiheessa huomioida. Lomakkeen paranteluehdotuksiin paneudutaan kehittämissä ehdotuksia koskevassa luvussa.

Luotettavuutta voidaan tarkastella myös reliabiliteetin käsitteen avulla. Sillä tarkoitetaan tutkimuksessa tulosten tarkkuutta ja myös luotettavuutta. Tulokset eivät saisi olla sattumanvaraisia. Sattumanvaraisia tuloksia voi tulla, jos otoskoko on pieni. Kyselytutkimuksissa luotettavuuteen vaikuttaa myös kato, eli lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. (Heikkilä 2014, 28.) Kyselylomakkeiden antamisesta asiakkaille vastasivat lastensuojelun työntekijät, joten meille ei selvinnyt, minkä verran katoa on tapahtunut tässä tutkimuksessa. Jos kato on ollut suuri, vaikuttaa se heikentävästi tulosten luotettavuuteen.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös vastausprosentti. Jos vastausprosentti on korkea, auttaa se validin tutkimuksen toteutumista ja lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Heikkilä 2014, 27, 178). Emme myöskään tiedä tutkimuksemme vastausprosenttia, sillä emme saaneet tietää, kuinka monta asiakasta kyseisen kunnan lastensuojelussa oli kyselyn toteutuksen ajankohtana. Luotettavuuteen liittyy myös se, kuinka hyvin tulokset edustavat tutkimuksen kohdejoukkoa.

Lastensuojelutarpeen arviointivaiheen asiakkaita osallistui kyselyyn vähän. Tähän on vaikuttanut se, että työntekijät eivät ole antaneet kaikille heistä kyselylomakkeita täytettäväksi. Työntekijät olivat arvioineet joidenkin asiakkaiden tilanteen olevan sellainen, etteivät katsoneet sopivaksi kuormittaa asiakasta enää palautekyselyllä tapaamisen päätteeksi. Kuulimme myös joidenkin työntekijöiden olleen poissa kyselyn ajankohtana, jolloin heidän asiakkailleen ei päästy tarjoamaan mahdollisuutta osallistua kyselyyn.

Olemme myös pohtineet otannan suhteen sitä, ketkä asiakkaat valikoituivat vastaamaan ja osallistumaan kyselyyn. Koska tulokset olivat niin positiivisia, jäimme pohtimaan, vastasivatko kyselyyn herkemmin ne henkilöt, jotka olivat tyytyväisiä ja jättivätkö tyytymättömät vastaamatta ajatellen, ettei siitä kuitenkaan ole mitään hyötyä. Lastensuojelun asiakaspalautetta tutkinut Baker (2007, 1190-1191) toteaa, että vähiten tyytyväiset asiakkaat eivät usko, että vastaukset pysyvät luotettavina eivätkä luota siihen, että heidän panoksensa muuttaisi mitään. Siispä niillä, jotka jättävät vastaamatta, voi olla hyvin erilainen käsitys palvelun laadusta verrattuna niihin, jotka vastaavat. (Baker 2007.) On siis hyvin todennäköistä, että tyytymättömämmät asiakkaat ovat jääneet tutkimuksessamme vähemmän edustetuiksi.

Pohdimme myös sitä, kaunistelivatko asiakkaat vastauksiaan ja uskalsivatko he olla rehellisiä. Kuten aiemmin mainitsimme, Bakerin (2007, 1193) mukaan asiakaspalautteen positiivisuuspainotuksen syynä voi olla myös osin se, että asiakkaalla voi olla todellisia tai kuviteltuja paineita vastata positiivisesti välttääkseen kritisoinnista aiheutuvia seurauksia (Baker 2007). Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että tutkimusta tehdään lastensuojelussa luottamuksellisesti ja tämä osataan kertoa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Ajattelemme myös, että asiakkaan ja työntekijän välillä vallitseva vahva luottamussuhde edistäisi sitä, että useammat asiakkaat uskaltaisivat vastata rehellisesti kyselyihin ja luottaisivat aineiston luottamukselliseen käsittelyyn. Kuten aiemmin Hokkaseen (2012, 123-124) viitaten totesimme, asiakkaan palautteeseen vaikuttaa hänen asenteensa ja elämäntilanteensa. Palaute on positiivista varsinkin asiakkailla, jotka ovat sellaisessa tilanteessa, ettei heillä ole palvelun käyttämiselle muita vaihtoehtoja. (Hokkanen 2012.) Tämä luonnehdinta sopii hyvin myös lastensuojelun asiakkaisiin, mikä voi osaltaan selittää omien tulostemme positiivisuutta.

Asiakkaiden tulkinnalla ja mielentilalla on vaikutusta siihen, miten he asiakaspalautteeseen vastaavat (Antonius 2014, 19). Tulokset heijastavat aina tilanteen välitöntä tunnelmaa. Hokkanen (2012, 120) arvioikin, että palaute olisi varmaankin toisenlaista, mikäli se annettaisiin myöhemmin. Välittömässä palautteessa korostuu työntekijän toimijuus. (Hokkanen 2012.) On siis huomioitava, että suurin osa kyselyymme vastanneista asiakkaista vastasi kyselyyn asiakastapaamisen yhteydessä, jolloin vastauksiin on saattanut hyvinkin vahvasti vaikuttaa asiakkaan sen hetkinen tunnetila ja työskentelyn sen hetkiset vaiheet. Työntekijän toimijuuden korostuminen ei meidän tutkimuksessamme ole niinkään haittana, koska kysymykset kohdistuivat vahvasti

siihen, miten työntekijöiden toiminta on koettu (vrt. Hokkanen 2012, 121). Tyytyväisyyden käsite ei siis ole ongelmaton, koska siihen vaikuttavat niin monet seikat. Hyvin tilannesidonnaista palautetta on omassa tutkimuksessa pyritty karsimaan siten, että lomaketta ei annettu täytettäväksi sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas oli esimerkiksi vahvassa tunnetilassa. Jäimme myös pohtimaan vastaamisen motiiveihin liittyviä seikkoja. Onko joidenkin asiakkaiden kohdalla käynyt niin, että he ovat kokeneet velvollisuudekseen vastata kyselyyn tai halunneet miellyttää työntekijää?

Koska kyselymme kohdistui myös lapsiin, on sen suhteen pohdittava heidän kykyänsä arvioida palvelua. Antonius (2014, 3) viittaa esimerkiksi huostassa eläviin lapsiin, joille elämä on tavallista arkea johon liittyy paljon muutakin kuin lastensuojelu. Huostaan otetun lapsen voi olla vaikeaa erottaa lastensuojelua palveluna ja hahmottaa sen osuutta hänen elämässään. (Antonius 2014). Erityisesti lasten vastausten kohdalla pohdimme myös sitä, oliko asiakkailla todellista kiinnostusta vastaamiseen vai täytettiinkö lomakkeita huolimattomasti? Yhden lapsen vastauksen jouduimme jättämään pois, sillä sitä ei selkeästi ollut täytetty tosissaan ja merkattu ikä oli kyselyn kohdejoukon ulkopuolella. Lomakkeen pituus saattoi myös vaikuttaa siihen, etteivät kaikki vastaajista jaksaneet keskittyä vastaamiseen loppuun asti.

### 7.3 Eettisyys

Lastensuojelussa käsitellään usein hyvin arkoja ja henkilökohtaisia asioita, jolloin työskentelyn eettisyyden merkitys korostuu. Asiakkaan yksityisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta tulee kunnioittaa ja varjella (Talentia Ry 2012). Tutkimuksen eettisyyteen vaikuttavat hyvin monet seikat. Tässä alaluvussa on kuvattu tutkimuksemme eettisyyttä painottaen salassapitoon liittyviä seikkoja, koska aineisto on kerätty alun perin hanketyötä varten. Kyselyyn vastanneet asiakkaat eivät siis ole voineet tietää, että vastauksia käytetään mahdollisesti myös opinnäytetyöhön. Pohdimme ennen opinnäytetyön aloittamista, onko eettisesti oikein käyttää aineistona kyselyä, johon vastanneet eivät tiedä, että tuloksia käytetään myöhemmin ennalta mainittua laajempaan, julkiseksi tulevaan tutkimukseen. Hyvän tutkimuksen perusvaatimuksena on, että tutkimus tehdään rehellisesti ja että siitä ei aiheudu vastaajalle haittaa (Heikkilä 2014, 27).

Selvitimme kyseisen kunnan lakimieheltä, voimmeko käyttää aineistoa myös opinnäytetyöhön ja saimme luvan aineiston käyttämiseen, kunhan pidämme kunnan nimen salassa. Tämän takia olemme olleet erityisen huolellisia, ettei kuntaa voida myöskään tunnistaa käyttämiemme termien perusteella. Kyselylomakkeisiin, jotka ovat tässä työssä liitteinä, vaihdoimme muutamia sanoja, millä varmistamme kunnan salassa pysymisen ja asiakkaiden anonymiteetin säilymisen. Kyselylomakkeet täytettiin nimettöminä, mikä edesauttaa salassapidon toteutumista. Taustatietoja kartoittavassa osassa yksittäinen vastaaja olisi saattanut erottua esimerkiksi lasten mää-



rää koskevasta kysymyksestä, mutta koska työntekijät eivät näe yksittäisten vastaajien vastauksia, vaan saivat tietää tulokset vain yleisellä tasolla, on yksittäisen vastaajan anonymiteetti turvattu.

Pyrimme varmistamaan aineiston keruuvaiheessa salassapidon pysymisen. Olimme sopineet, että lomakkeiden jakaminen asiakkaille on lastensuojelun työntekijöiden vastuulla ja saatekirjeessä mainitsimme, että täytetyt lomakkeet voi palauttaa suljetussa kirjekuoressa aulassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Palautuslaatikkoon oli tehty vain kirjekuoren mentävä aukko, joten palautettuja kyselylomakkeita ei ole voitu katsoa. Täytetyt kyselylomakkeet oli tarkoitus laittaa suljetussa kirjekuoressa palautuslaatikkoon, mutta noin puolet lomakkeista oli palautettu ilman kuorta. Emme kuitenkaan usko, että tämä olisi merkittävästi vaarantanut tietojen salassapitoa, koska luultavasti ilman kirjekuorta olevat lomakkeet eivät olleet kiertäneet työntekijöiden kautta, vaan asiakkaat olivat laittaneet ne itse laatikkoon.

Tiedämme, että joitakin vastauksia on kerätty siten, että asiakkaalle oli annettu lomake kotiin täytettäväksi. Tällöin on voinut olla mahdollista, että työntekijä on kotikäynnille tullessaan ottanut täytetyn lomakkeen mukaansa ja palauttanut palautuslaatikkoon. Oletettavasti tällaiset vastaukset ovat olleet suljetussa kirjekuoressa, mutta heikentävät hieman salassapitoa, sillä täytetty lomake on kulkenut niin sanotusti välikäden kautta. Ajatteleminen, että tämä osoittaa asiakkaan luottamusta työntekijää kohtaan. Emme myöskään usko, että salassapitoa olisi tarkoituksenmukaisesti vaarannettu. Mikäli työntekijä on saanut tietää asiakkaansa vastauksia, on hän kuitenkin salassapitovelvollinen asiakkaan asioista. Haimme itse kyselyajan päätyttyä täytetyt lomakkeet ja avasimme kirjekuoret, joten kyselyt ovat olleet vain meidän luettavina. Lisäksi lomakkeet ovat olleet koko tutkimusprosessin ajan vain meidän hallussamme, joten ulkopuoliset eivät ole päässeet näkemään vastauksia. Emme tunne asiakkaita, joten emme pysty yhdistämään vastauksia vastaajiin. Tämä lisää asiakkaan anonymiteettinä pysymistä. Olemme myös säilyttäneet aineistoa huolellisesti ja hävittäneet sen asianmukaisesti.

Kyselyyn vastasi myös lapsia, joiden kyselyyn osallistumisesta sovimme, että he voivat osallistua vanhempien suostumuksella. Suullisesti annettu lupa oli riittävä tässä tapauksessa. Suomen lainsäädännössä ei ole kohtaa, jossa todettaisiin yleispätevästi kuka saa päättää, osallistuuko lapsi tutkimukseen. On kuitenkin katsottu, että tutkimukseen osallistuminen kuuluu asioihin, joista lapsen huoltaja saa lain mukaan päättää. Ennen päätöksen tekemistä vanhemman tulisi kuitenkin keskustella lapsen kanssa asiasta, mikäli se on asian laatuun ja lapsen kehitystasoon nähden mahdollista. Huoltajan suostumuksen lisäksi lapsen tutkimukseen osallistumiseen tarvitaan suostumus lapselta itseltään. Tämä on johdettu laissa määritellystä itsemääräämisoikeudesta, joka kuuluu myös lapselle. (Nieminen 2010, 33.) Tämä oli otettu huomioon tutkimuksemme siten, että tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista sekä lapsilta että vanhemmilta. Vapaaehtoisuudesta mainittiin saatekirjeessä, mutta myös työntekijät pitivät asiaa

esillä tarjotessaan palautteenantomahdollisuutta. Lapsen oman osallistumispäätöksen merkitys korostuu lastensuojelussa. Antonius (2014, 4) toteaa vanhempien suostumuksen vaatimisen olevan lastensuojelussa erityisen haastavaa toteuttaa, kun vanhemmat eivät aina ole toimineet lasten edun mukaisesti (Antonius 2014).

Aineiston keräämiseen saimme tutkimusluvan kyseiseltä kunnalta, mikä omalta osaltaan lisää tutkimuksen eettisyyttä. Lisäksi saatekirjeessä annoimme asiakkaille mahdollisuuden olla yhteydessä meihin, mikäli heillä tulisi jotain kysyttävää tutkimukseen liittyen. Tämä lisää asiakkaan mahdollisuutta saada kaikki haluamansa tiedot tutkimuksesta, ennen osallistumispäätöksen tekemistä. Kerroimme saatekirjeessä myös keitä ja mistä olemme, joten asiakkaat tiesivät, että tutkimuksen tekee lastensuojelusta ulkopuolinen taho. Saimme kyseiseltä kunnalta vielä tutkimusluvan opinnäytetyötä varten, mikä lisää aineiston jatkokäsittelyn eettisyyttä.

Olemme pyrkineet käyttämään työssämme asianmukaisia ja monipuolisia lähteitä. Tukeutuminen ammatilliseen ja laadukkaaseen tietoon lisää tutkimuksen eettisyyttä. Olemme myös arvioineet tuloksia ja työskentelyämme kriittisesti sekä merkinneet lähdeviitteet huolellisesti, jotta lukijalla on mahdollisuus löytää käyttämämme lähde.

#### 7.4 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Onnistuneen tutkimuksen tausta on mittareiden ja kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu. Kun lomakkeessa on keskitytty vain oleelliseen, vastaajat ovat motivoituneempia, koodaaminen on helpompaa ja analysointi sujuvampaa. (Vastamäki 2007, 137.) Tässä opinnäytetyössä käytetty lomake on laadittu hanketyössä, jonka tiukka aikataulu vaikutti siihen, kuinka perehtyneesti lomake pystyttiin laatimaan. Emme ehtineet tutustua kyselylomaketutkimuksen teoriaan, mikä olisi antanut varmemman tietopohjan lomakkeen teolle ja onnistuneemman lopputuloksen. Saimme kuitenkin neuvoja opettajilta sekä korjausehdotuksia yhteistyökumppanilta, mikä auttoi jonkin verran kysymysten ja vastausvaihtoehtojen laatimisessa. Lomakkeen laatu vaikuttaa myös tulosten luotettavuuteen. Koska haluamme arvioida luotettavuutta mahdollisimman totuudenmukaisesti, tarkastelemme seuraavaksi lomakkeemme toimivuutta ja esitämme parannusehdotuksia.

Lomake laadittiin tarkoituksena saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tyytyväisyyteen vaikuttavat monet seikat ja asiakas voi olla tyytyväinen johonkin palvelun osa-alueeseen ja toiseen olla tyytymätön. Halusimme saada tyytyväisyydestä mahdollisimman kattavasti tietoa, joten pyrimme laatimaan palvelun eri osa-alueisiin liittyviä kysymyksiä. Selkeyden vuoksi erottelimme molempien lomakkeiden kysymyksiä eri osiin. Tällainen palvelun laadun teorian pilkkominen eri osiin auttaa ymmärtämään asian laajuutta (Vilka 2007, 40). Huomasimme, että myös tulosten analysointi oli helpompaa, kun kysymykset oli jaoteltu aihealueittain. Vilka (2007,

40) kuitenkin huomauttaa, että mikäli lomakkeessa tarkastellaan kaikkia laadun osa-alueita, tulee lomakkeesta helposti hyvin pitkä (Vilkkä 2007). Pidimme lomakkeemme pituutta kohtuullisena, mutta luulemme sen olleen osalle vastaajista liian pitkä, koska kaikki eivät olleet vastanneet jokaiseen kysymykseen.

Lomakkeesta olisi tullut lyhempi, jos olisimme poistaneet muutaman kysymyksen, jotka havaitsimme myöhemmin epäoleellisiksi tutkittavan asian kannalta. Tällaisia olivat esimerkiksi vanhemmille suunnatussa lomakkeessa kysymykset liittyen lasten määrään ja siihen, kuinka monta lapsista on asiakkaina. Nämä kysymykset oli luultavasti koettu myös vaikeiksi, koska useampi vastaaja oli jättänyt niihin vastaamatta. Samoin kysymys siitä, onko keskustellut asiakkuuden syystä lapsensa kanssa, ei mielestämme antanut tärkeää tietoa palvelutyytyväisyyteen liittyen. Samantapainen kysymys oli myös lasten lomakkeessa, eikä lapsillekaan kysymys mielestämme ollut kovin oleellinen. Lisäksi kuulimme työntekijältä myöhemmin, ettei kysymys ollut soveltunut niille vanhemmille, joilla oli vauvaikäisiä lapsia. Vauvanhan kanssa ei voi keskustella asiakkaaksi tulon syystä. Kysymysten olisi oltava sellaisia, joihin kaikki vastaajat voivat vastata ja joihin jokainen löytää sopivan vaihtoehdon (Vilkkä 2007,77).

Huomasimme jälkikäteen myös muutaman kysymyksen olevan toistensa kanssa hyvin samanlaisia, joten toisen olisi voinut ottaa kokonaan pois. Näitä olivat lasten lomakkeessa kysymykset numero 15 ”Onko toiveesi otettu huomioon kun asioistasi on päätetty?” ja kysymys 18 ”Onko toiveitasi on kuunneltu sinua koskevista asioista?”. Kieliasua olisi myös voinut korjata. Jälkimmäiseen kysymykseen oli jäänyt viime hetken muutoksia tehdessä ylimääräinen on -sana. Havaitsimme myös, että mieluisinta tapaamispaikkaa koskeva kysymys ei sinällään antanut meille tutkimuskysymyksen kannalta oleellista tietoa. Nyt saimme tietoa ainoastaan vastaajien toivomasta tapaamispaikasta, mutta emme varsinaisesti siitä, ovatko nämä toiveet toteutuneet. Oleellista olisi siis ollut kysyä tämän lisäksi, onko asiakas sitä mieltä, että häntä on tavattu hänelle sopivassa paikassa.

Kysymysten vastausvaihtoehdoissa olisi myös ollut tarkentamisen varaa. Vilkan (2007, 77) mukaan kysymyksen vaihtoehtojen tulisi olla samantasoisia (Vilkkä 2007). Huomasimme joidenkin lomakkeissa olleiden vastausvaihtoehtojen olevan niin sanotusti eritasoisia, eli ettei vaihtoehdot edenneet parhaasta huonoimpaan. Kohtaamisosiossa vaihtoehtoina molemmissa lomakkeissa oli ”kyllä”, ”melko usein”, ”joskus” ja ”ei koskaan”. Kyllä -vaihtoehdon tilalla olisi pitänyt olla ”aina”, jotta asteikko olisi ollut toimiva. Nyt vastaajat saattoivat vastata kyllä, mutta todellisuudessa tarkoittaa esimerkiksi ”pääsääntöisesti kyllä”, eivätkä aina tai joka kerta. Toisaalta tällaisessa tapauksessa olisi voinut valita melko usein -vaihtoehdon, mutta luulemme, että vastaajat valitsivat helpommin ”kyllä” -vaihtoehdon kuin jos vaihtoehtona olisi ollut ”aina”. Vastausvaihtoehdot olivat epäselkeitä myös vanhempien lomakkeessa kysymyksissä 9 ja

10, jossa vaihtoehtoina oli ”aina”, ”melko usein”, ”joskus” ja ”en”. Viimeisenä vaihtoehtona olisi pitänyt olla ”en koskaan”.

Näin jälkikäteen ajateltuna, olisi ollut järkevintä käyttää samaa mitta-asteikkoa läpi lomakkeen. Yksi vaihtoehto olisi ollut tehdä kysymyksistä väittämämuotoisia ja käyttää Likertin järjestysasteikkoa, jota käytetään usein mielipiteitä mitattaessa (ks. Vilka 2007, 46). Lomakkeiden keskinäinen vertailu olisi myös ollut helpompaa, jos kysymykset olisivat olleet mahdollisimman samanlaisia. Lomakkeita laatiessamme ajattelimme, että lasten olisi helpompi vastata kysymysmuodossa esitettyihin kysymyksiin väittämien sijasta ja pidimme ymmärrettävyyttä tärkeänä. Jäimme pohtimaan, että luultavasti yli 10-vuotiaat olisivat ymmärtäneet myös väittämämuotoiset kysymykset. Tunnetun ja paljon käytetyn mitta-asteikon käyttäminen olisi tehnyt tuloksistamme myös helpommin vertailtavia muiden vastaavien kyselyiden kanssa.

Lasten lomakkeeseen olisi voinut lisätä muutaman kysymyksen. Olisimme voineet kysyä tilanteen vaikeuden lisäksi sitä, onko palvelu auttanut. Nyt kysyimme tilanteen vaikeutta ennen asiakkuutta, asiakkuudesta syntynyttä tunnetta sekä arvosanaa työskentelyn onnistumiselle. Tunne asiakkuudesta tai arvosana eivät suoraan kerro mielipidettä siitä, onko palvelu auttanut, vaikka tyytyväisestä olost ja hyvästä arvosanasta voidaan päätellä palvelun jollain tavalla hyödyttäneen vastaajaa. Avointen kysymysten lisääminen lasten lomakkeeseen olisi antanut lasten vastauksiin lisää tarkennusta ja antanut yksityiskohtaisempaa tietoa mielipiteistä. Sanna Välimäen nuorille lastensuojelun asiakkaille laatimassa palautelomakkeessa kysyttiin, onko työntekijöille ollut vaikeaa puhua. Tämän kysyminen olisi ollut kenties parempi myös meidän lomakkeessa. Nyt kysyimme, voiko nuori kertoa työntekijälle, jos hänellä on huolia. Olisimme saaneet kattavamman kuvan vuorovaikutuksesta, jos olisimme selvittäneet, onko työntekijälle yleensä helppo vai vaikea puhua kuin sitä, voiko huolista kertoa työntekijälle. Lisäksi joidenkin kysymysten paikkaa olisi voinut siirtää kysymyksen sisältöä paremmin kuvaavan otsikon alle. Tapausosion kaksi kysymystä, jotka liittyivät huolien kertomiseen ja oleellisista asioista keskustelemiseen, olisivat sopineet paremmin kohtaamisosioon. Vanhempien lomakkeen kohtaamisosiossa kysyttiin uusien näkökulmien saamisesta. Tämä kysymys olisi sopinut paremmin vaikuttavuusosioon.

Käydessämme läpi täytettyjä lomakkeita, huomasimme asioita, joita olisi voinut muuttaa tai tarkentaa. Ensinnäkin yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta sukupuolta koskevaan kysymykseen ja kirjoittanut, ettei halua määritellä sukupuoltaan. Olisimme siis voineet lisätä vaihtoehdon tällaisille vastaajille. Vilka (2007, 77) ehdottaa sukupuolen kysymistä avoimella kysymyksellä, jotta sukupuolten moninaisuus tulisi huomioiduksi eikä kukaan kokisi tulevansa syrjityksi ominaisuuksiensa vuoksi (Vilka 2007). Lasten lomakkeessa arvosanaksi työskentelyn onnistumisesta yksi oli antanut 7,5, muiden antamat arvosanat olivat kokonaislukuina. Kysymykseen olisi voinut tarkentaa, että vastaus tulee antaa kokonaislukuna. Toisaalta yhden desimaalin

tarkkuudella annetut arvosanat ovat tarkempia ja vastaaja voi olla vaikeaa valita kahden kokonaisluvun väliltä. Yksi vastaaja oli laittanut iäkseen seitsemän vuotta, mikä on kyselyn kohde-ryhmän ulkopuolella. Neljä vastaajista olivat jo täysi-ikäisiä, jolloin heidän voidaan olettaa olevan jälkihuollon asiakkaita. Tätä vaihtoehtoa ei ollut asiointipaikkaa koskevassa kysymyksessä, koska yhteistyökumppanin kanssa oli ollut puhetta ainoastaan arviointivaiheen, avohuollon ja sijaishuollon asiakkaita. Kyselyn otsikkoon olisi voinut tarkentaa, että kysely on 10-17-vuotiaille. Toisaalta myös jälkihuollon asiakkaiden antama palaute on arvokasta, varsinkin, jos he pystyvät pidemmältä aikaväliltä arvioimaan palvelua. Paperisen kyselylomakkeen sijaan sähköinen lomake olisi voinut olla toimivampi, etenkin nuorille. Tämän seikan nosti esiin aineiston keräämisen jälkeen myös yksi lastensuojelun työntekijöistä.

Monista muutostarpeista huolimatta pidämme laatimillamme kyselylomakkeilla saatuja tuloksia suuntaa antavina ja tilannetta kartoittavina. Korjausehdotukset huomioimalla lomake voi toimia hyvänä pohjana vastaavanlaisten kyselyiden tekemiseen. Mielestämme lomakkeessa oli onnistunutta selkeä ulkoasu, vastaamiseen ja palauttamiseen liittyvät ohjeistukset sekä saatekirje. Kysymysten sisältöön oli otettu vahvasti mallia sosiaalityöntekijä Välimäen laatimasta lomakkeesta, mikä tuo lomakkeisiimme luotettavuutta. Kysymyksemme kartoittivat palvelua monelta eri osa-alueelta, mikä antaa kattavampaa kuvaa tyytyväisyydestä ja työskentelyn onnistumisesta. Suurempi otoskoko olisi tuonut tuloksiin myös lisää luotettavuutta. Mikäli kyselyä olisi jatkettu pidemmän aikaa, olisimme varmasti saaneet enemmän vastauksia. Tämä ei kuitenkaan ollut opintojemme takia mahdollista ja kyselyn toteutukselle oli yhteistyökumppanin kanssa etukäteen sovittu kolme viikkoa.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelimme asiakaslähtöisyyttä, ja erotimme sen asiakaskeskeisyydestä, jossa palvelut suunnitellaan asiakasta varten, ei yhdessä hänen kanssaan (Virtanen ym. 2011, 48). Asiakaslähtöisyyttä tarkastelevan katsauksen mukaan asiakaskeinen kehittämismalli on esimerkiksi asiakaskyselyn tekeminen niin, että tekijäideoi, suunnittelee ja rakentaa kyselyn ja asiakas jää kyselyn käyttäjäksi ja palautteen antajaksi. Tällöin asiakas toisin sanoen kommentoi jo olemassa olevia palveluita, jolloin asiakkaan pääsy innovoimaan palvelun kehittämistä estyy. (Virtanen ym. 2011, 36-37.) Tämän mallin mukaan opinnäytetyön asiakaspalautteen keruu oli asiakaskeistä, ei asiakaslähtöistä. Kuitenkin asiakaskeinen kehittämismalli voidaan nähdä asiakaslähtöisen kehittämisen ensi askeleena (Virtanen ym. 2011, 18; Hokkanen 2012, 125). Toivomme, että tämän kyselyn myötä palautteen keräämisen tapoja voitaisiin kehittää siten, että asiakkaat pääsisivät vahvemmin osallistumaan palautteen keruun prosessiin.

Lomakkeen puutteista huolimatta toivomme palautteen antaneen työntekijöille ymmärrystä asiakkaiden kokemuksista, arvioista ja tarpeista. Palautetta voitaisiin jatkossa kerätä systematisemmin, jolloin tuloksia voitaisiin verrata keskenään ja palautteen keräämisestä voisi

muodostua pysyvä osa työn kehittämistä. Ailorannan (2012, 18) mukaan systemaattisella palautteen keruulla voidaan toimivasti seurata lastensuojelun vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta (Ailoranta 2012). Palautetta voisi myös kerätä jatkossa niin sanotusti asiakaslähtöisemmin, esimerkiksi ottamalla asiakkaat mukaan palautelomakkeen suunnitteluun. Tätä pohdittiin myös pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämishankkeessa, jossa toivottiin että asiakkailta itseltään kysyttäisiin tapaa, joka heidän mielestään toimisi parhaiten. Lapselle ei välttämättä toimi sama tapa kuin aikuiselle. (Paasivirta 2012, 80.) Lapsen kanssa -hankkeessa lasten palautelomakkeita ehdotettiin kehitettävän niin, että palautetilanteet voisivat olla luovia menetelmiä hyödyntäviä ja muutoinkin toiminnallisempia (Muukkonen & Kivelä 2008, 117). Tällainen palautteen keruu toki vaatisi enemmän aikaa ja kehittämistä, mutta olisi mielenkiintoinen kohteilla.

Lastensuojelulla ei ole julkisuudessa erityisen hyvä maine, vaan usein otsikoihin nousevat ääritapaukset, jotka leimaavat lastensuojelun negatiiviseksi. Tämän takia pidämme erityisen hyvänä, että tuloksissamme näkyy asiakkaiden positiivinen arvio lastensuojelusta. Toivomme työmme tekevän näkyväksi sitä, että lastensuojelu voidaan kokea myös merkitykselliseksi, tärkeäksi ja auttavan perheiden erilaisissa kriisitilanteissa.

## Lähteet

## Painetut lähteet

Ailoranta, A. Asiakastyytyväisyys Salon lastensuojelun arviointitiimissä. Teoksessa Lundqvist, K. & Komulainen, S. (toim.) Lastensuojelun sosiaalityötä kehittämässä. Lastensuojelun sosiaalityön täydennyskoulutuksessa 2011-2012 tuotettuja kehittämishankkeiden kuvauksia. Turun yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Brahean julkaisu B:16. Saatavissa: [http://www.utu.fi/fi/yksikot/braheadevelopment/koulutus/Documents/Laso\\_tiivistelmat\\_screen\\_final.pdf](http://www.utu.fi/fi/yksikot/braheadevelopment/koulutus/Documents/Laso_tiivistelmat_screen_final.pdf)

Antonius, K. 2014. Jälkihuollon päättävät nuoret lastensuojelun asiakaspalautteen antajina. Menetelmällisiä pohdintoja. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Baker, A. 2007. Client feedback in child welfare programs: Current trends and future directions. *Children and Youth Services Review* 29 (2007) 1189-1200.

Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino.

Dumbrill, G. 2006. Parental experience of child protection intervention. A qualitative study. *Child Abuse & Neglect* 30 (2006) 27-37. Saatavissa: <http://wp.crpalaska.org/wp-content/uploads/2014/02/parentxp.pdf>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Heinonen, H. & Metsälä, J. (toim.) 2009. Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. Yliopistopaino.

Heinonen, H. & Metsälä, J. 2009a. Pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämisyksikköhanke - kuka kehittää, kenelle ja miten? Teoksessa Heinonen, H. & Metsälä, J. (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. Yliopistopaino, 15-32.

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalityöntekijöiden asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116-161.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Keskinen, S. & Virjonen, H. 2004. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Helsinki: Tammi.

L417/2007. Lastensuojelulaki.

Muukkonen, T. & Kivelä N. 2008. Lapsilta saatu palaute. Teoksessa Muukkonen, T. (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Yliopistopaino, 87-121.

Muukkonen, T. & Paasivirta, A. (toim.) 2012. Lupa kehittää. Innostavaa ja yhteisöllistä oppimista lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27, 2012. Unigrafia.

Muukkonen, T. (toim.) 2008a. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Yliopistopaino.

- Muukkonen, T. 2008b. Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Muukkonen, T. (toim.) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Yliopistopaino, 145-161.
- Nieminen, L. 2010. Lasten ja nuorten tutkimus: oikeudellinen tarkastelu. Teoksessa Lagström, H., Pösö, T. Rutanen, N. & Vehkalahti, K. (toim.) Lasten ja nuorten tutkimuksen etiikka. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki: Yliopistopaino.
- Nivala, E. 2010. Lapsen oikeudet osallisuuden perustana. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku: Tampereen yliopistopaino, 18-25.
- Paasivirta, A. 2012. Yhteisöllisen kehittämisen kulmakivet. Teoksessa Muukkonen, T. & Paasivirta, A. (toim.) Lupa kehittää. Innostavaa ja yhteisöllistä oppimista lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27, 2012. Unigrafia, 25-97.
- Pitkänen, M. 2012. Käytännötutkimus siltana sijoitettujen lasten vanhempien ja ammattilaisten kokemuksille. Teoksessa Muukkonen, T. & Paasivirta, A. (toim.) Lupa kehittää. Innostavaa ja yhteisöllistä oppimista lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27, 2012. Unigrafia, 125-139.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, 19-74.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing.
- Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus, 240-255.
- Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa -käsikirja arjen toimintaan. 2. painos. Helsinki: Edita.
- Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.
- Talentia Ry. 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 5. painos. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Taskinen, S. 2009. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tiilikainen, T. 2008. Lapset työskentelyn osallistujina. Teoksessa Muukkonen, T. (toim.) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17, 2008. Yliopistopaino, 123-143.
- Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku: Tampereen yliopistopaino, 6-17.
- Turunen, M. 2012. Lähijohtamisen merkitys lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Muukkonen, T. & Paasivirta, A. (toim.) Lupa kehittää. Innostavaa ja yhteisöllistä oppimista lastensuojelussa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 27, 2012. Unigrafia, 141-155.



Vastamäki, J. 2007. Kyselylomaketutkimus: Tutkimusasetelman ja mittareiden valinta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Virtanen, P., Suonheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Saatavissa: <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Välimäki, S. 2009. "Ootsä mun sossu?" - Pohdintoja nuorten kohtaamisesta ja nuorten antamasta palautteesta. Teoksessa Heinonen, H. & Metsälä, J. (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun osaamiskekus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. Yliopistopaino, 91-114.

#### Sähköiset lähteet

Jälkihuolto. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 14.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>

Kiintymyssuhteen merkitys ja sen tukeminen. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispaalvvelujen käsikirja. Lapset & perheet. Pieni lapsi. Viitattu 14.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispaalvvelujen-kasikirja/lapset-perheet/pieni-lapsi/kiintymyssuhde>

Kiireellinen sijoitus. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 13.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen. 2015. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. Viitattu 11.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/asiakkuuden-alkaminen>

Lastensuojeluasian vireilletulo. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. Viitattu 10.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/asian-vireilletulo>

Lastensuojeluilmoitus ja sen tekeminen. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. Viitattu 11.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus>

Lastensuojelun aikarajat. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. Viitattu 11.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/aikarajat>

Lastensuojelun asiakassuunnitelma. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 11.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/asiakassuunnitelma>

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. 2015. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun avohuolto. Viitattu 12.5.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>

Lastensuojelun avohuolto. 2015. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 12.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>

Lastensuojelun keskusliitto. 2016. Lastensuojelun perusta. Lastensuojelu.info. Viitattu 9.5.2016. <http://www.lastensuojelu.info/fi/lastensuojelun-perusta.html>

Lastensuojelun palvelujärjestelmä. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Mitä on lastensuojelu? Viitattu 9.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2016. Lapsen ja vanhemman kiintymyssuhde. Vanhempainnetti. Tietokulma. Vanhemmuus ja kasvat. Varhainen vuorovaikutus. Kiintymistä. Viitattu 14.5.2016. [http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/vanhemmuus\\_ja\\_kasvatus/lapsen\\_ja\\_vanhemman\\_varhainen\\_vu/kiintymista/](http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/vanhemmuus_ja_kasvatus/lapsen_ja_vanhemman_varhainen_vu/kiintymista/)

Mitä on lastensuojelu? 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 9.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Oranen, M. 2016. Osallisuuden portaat. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lapsen osallisuus. Mitä osallisuus on? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Sijaishuolto. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Viitattu 14.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijais-huolto>

Sijoitus avohuollon tukitoimena. 2016. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun avohuolto. Viitattu 12.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>

Yleissopimus lapsen oikeuksista. Suomen UNICEF ry. Viitattu 2.6.2016. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>

## Kuviot

Kuvio 1: Lasten tulokset siitä, millaiseksi asiakkuus on saanut heidät .....	33
Kuvio 2: Arvosana työskentelyn onnistumisesta .....	34
Kuvio 3: Lapsen tai perheen tilanteen kokeminen ennen asiakkuutta .....	38
Kuvio 4: Oikeanlaisen palvelun ja avun saaminen oikeaan aikaan .....	39
Kuvio 5: Arvio palvelun auttamisesta .....	40

## Taulukot

Taulukko 1: Kysymykset 11,12 ja 13.....	31
Taulukko 2: Kysymykset 14,15,16 ja 18.....	32
Taulukko 3: Kohtaamista koskevat kysymykset 16-19 .....	36

## Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely lapsille ja nuorille .....	70
Liite 2: Asiakastyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely vanhemmille .....	73
Liite 3: Saatekirje.....	76
Liite 4: Yhteenveto lasten vastauksista.....	77
Liite 5: Yhteenveto vanhempien vastauksista .....	81

Liite 1: Asiakastyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely lapsille ja nuorille

██████████  
████████████████████  
Kehittämishanke, LAUREA - ammattikorkeakoulu

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- JA  
VAIKUTTAVUUSKYSELY  
LAPSILLE JA NUORILLE

Rastita mielestäsi sopivin vaihtoehto.

**Taustatiedot**

1. Olen

tyttö      poika

2. Kuinka vanha olet? \_\_\_\_vuotta.

3. Tällä hetkellä asioin

arviointivaiheessa avohuollontiimissä      sijaishuollontiimissä      en osaa sanoa

4. Olen ollut asiakkaana

0kk-3kk      4kk-6kk      7kk-12kk      yli 12kk      en osaa sanoa

**Asiakkuus**

5. Tiedätkö, miksi olet arviointivaiheen tai lastensuojelun asiakkaana?

kyllä      en

6. Tiedätkö, kuka on sosiaalityöntekijäsi / -ohjaajasi?

kyllä      en      en ole varma

7. Tiedätkö, että sinulla on oikeus lukea, mitä sinusta kirjoitetaan?

kyllä      en

### Tapaaminen

8. Oletko saanut tavata sosiaalityöntekijää/-ohjaajaa silloin kun olet halunnut?
- aina       melko usein       joskus       en       en ole halunnut
9. Mikä olisi sinulle mieluisin tapaamispaikka sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa?
- sosiaalitoimisto     koti       jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_
10. Pystytkö kertomaan sosiaalityöntekijälle/-ohjaajalle, jos sinulla on huolia?
- kyllä       en       en osaa sanoa
11. Onko käyntejä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan luona on ollut tarpeeksi usein?
- kyllä       ei       en osaa sanoa
12. Onko tapaamisissa on ollut mielestäsi riittävästi aikaa?
- kyllä       ei       en osaa sanoa
13. Onko tapaamisissa on keskusteltu mielestäsi tärkeistä asioista?
- kyllä       ei       en osaa sanoa

### Kohtaaminen

14. Ovatko työntekijät olleet sinua kohtaan ystävällisiä?
- kyllä       melko usein       joskus       ei koskaan
15. Onko toiveesi on otettu huomioon kun asioistasi on päätetty?
- kyllä       melko usein       joskus       ei koskaan
16. Koetko, että työntekijät ovat kuunnelleet sinua?
- kyllä       melko usein       joskus       ei koskaan
17. Ymmärtävätkö työntekijät mielestäsi, millaista elämäsi on?
- kyllä       jonkin verran       ei juurikaan     en osaa sanoa
18. Onko toiveitasi on kuunneltu sinua koskevissa asioissa?
- kyllä       melko usein       joskus       ei koskaan

19. Oletko keskustellut vanhempiesi/vanhempasi kanssa siitä, miksi tulit asiakkaaksi?

kyllä

jonkin verran

en juurikaan

### Vaikuttavuus

20. Kuinka vaikeana koit sinun tai perheesi tilanteen ennen asiakkaaksi tuloa?

erittäin vaikeana

vaikeana

melko vaikeana

en ollenkaan vaikeana

21. Ympyröi sopiva vaihtoehto. Voit valita useampia.

Asiakkaana olo on saanut minut:



iloiseksi



tyytyväiseksi



toiveikkaaksi



mietteliääksi



väsyneeksi



surulliseksi



pettyneeksi



vihaiseksi

Joksikin muuksi, millaiseksi? \_\_\_\_\_

22. Minkä arvosanan antaisit työskentelyn onnistumisesta asteikolla 4-10? (4=huonoa ja turhaa, 10=erittäin hyvää ja onnistunutta)

Arvosanani on: \_\_\_\_\_

Laita täytetty lomake suljettuun kirjekuoreen ja palauta se aulassa olevaan asiakastytyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely -palautuslaatikkoon.

**Kiitos vastauksestasi ja mukavaa syksyn jatkoa!**



## Liite 2: Asiakastyytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely vanhemmille

██████████  
████████████████████  
Kehittämishanke, LAUREA - ammattikorkeakoulu

### ASIAKASTYYTYVÄISYYS- JA VAIKUTTAVUUSKYSELY VANHEMMILLE

Rastita mielestäsi sopivin vaihtoehto.

#### Taustatiedot

1. Olen

nainen      mies

2. Tällä hetkellä asioin

arvointivaiheessa avohuollontiimissä      sijaishuollontiimissä

3. Perheessäni on \_\_\_ alle 18-vuotiasta lasta

4. Jos perheessäni on useampia lapsia, koskeeko asiakkuus kaikkia lapsia?

kyllä      ei, asiakkuus koskee \_\_\_ lasta      en tiedä

5. Perheemme on ollut asiakkaana

0-3kk      4kk-6kk      7kk-12kk      13kk-24kk      3-4v      yli 4v

#### Asiakkuus

6. Tiedän, miksi lapseni on arvointivaiheen/lastensuojelun asiakkaana

kyllä      en

7. Tiedän, keneen voin ottaa yhteyttä lapseni asiakkuuteen liittyvissä asioissa

kyllä      en

8. Tiedän, että minulla on oikeus pyytää lapseni asiakirjat (esim. kokouksista)

kyllä      en

### Tapaaminen

9. Olen saanut yhteyden sosiaalityöntekijään/-ohjaajaan silloin kun olen tarvinnut

aina  melko usein  joskus  en  en ole tarvinnut

10. Olen saanut ajan sosiaalityöntekijälle/-ohjaajalle riittävän nopeasti

aina  melko usein  joskus  en

11. Käyntejä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan luona on ollut tarpeeksi usein

kyllä  ei  en osaa sanoa

12. Tapaamiskäynnit ovat olleet riittävän pitkiä

kyllä  ei  en osaa sanoa

13. Mieluinen tapaamispaikka asiakastapaamisiin olisi

sosiaalitoimisto  koti  jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

14. Tapaamisissa on keskusteltu mielestäni oleellisista asioista

kyllä  melko usein  joskus  ei koskaan

15. Käynnit ovat edistäneet lapseni/perheeni tilannetta

kyllä  ei  en osaa sanoa

### Kohtaaminen

16. Mielestäni työntekijät ovat olleet minua kohtaan ystävällisiä

kyllä  melko usein  joskus  ei koskaan

17. Tarpeeni ja toiveeni on otettu huomioon

kyllä  melko usein  joskus  ei koskaan

18. Koen, että minua on kuunneltu lapseni asiassa

kyllä  melko usein  joskus  ei koskaan

19. Olen saanut vaikuttaa lastani koskevilla asioilla

kyllä  melko usein  joskus  ei koskaan

20. Olen saanut uusia näkökulmia perheeni tilanteesta

kyllä       jonkin verran       en juurikaan

21. Olen keskustellut lapseni kanssa asiakkuuteen johtaneista syistä

kyllä       jonkin verran       en juurikaan

22. Kuvaile lyhyesti päällimmäisiä ajatuksiasi asiakastapaamisten jälkeen

---

---

---

### Vaikuttavuus

23. Kuinka vaikeana koit lapsen tai perheen tilanteen ennen asiakkuutta

erittäin vaikeana     vaikeana     melko vaikeana       en ollenkaan vaikeana

24. Olen saanut oikeanlaista palvelua ja apua oikeaan aikaan

samaa mieltä     osittain samaa mieltä       en osaa sanoa

osittain erimieltä     täysin erimieltä

25. Arvioi kuinka paljon palvelu on auttanut

erittäin paljon     paljon     jonkin verran       ei ollenkaan

26. Haluatko sanoa muuta kokemuksestasi asiakkaana? Mitä hyvää? Mitä huonoa?

---

---

---

---

---

---

---

Laita täytetty lomake suljettuun kirjekuoreen ja palauta se aulassa olevaan asiakastytyväisyys- ja vaikuttavuuskysely -palautuslaatikkoon.

**Kiitos vastauksestasi ja mukavaa syksyn jatkoa!**

### Liite 3: Saatekirje

#### Saatekirje

HEI!

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun 3.vuoden sosionomiopiskelijoita ja teemme tutkimusta [REDACTED] lastensuojelun asiakastytyväisyydestä ja työn vaikuttavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa asiakkaiden kokemuksista, jonka pohjalta työtä voidaan kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavammaksi ja entistä vaikuttavammaksi.

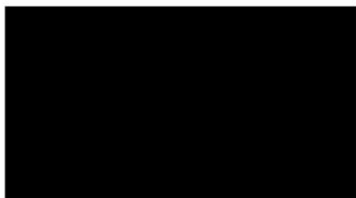
Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeella, jonka täyttäminen on vapaaehtoista. Lomakkeessa ei kysytä nimiä eikä muita henkilötietoja. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne tulevat vain meidän luettaviksi. Henkilöllisyytenne ei paljastu missään tutkimuksen vaiheessa ja tutkimuksen päätyttyä aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Kokoamme vastauksista raportin ja yhteenvedon, jotka esittelemme työntekijöille sekä opiskeluryhmällemme joulukuun aikana. Teillä on mahdollisuus pyytää raporttia luettavaksi omalta työntekijältänne 2.12.2015 jälkeen. Mikäli teillä on jotain kysyttävää tutkimuksesta, vastaamme mielellämme kysymyksiinne sähköpostitse. Yhteystietomme löytyvät lopusta.

Palauttakaa täytetty lomake suljetussa kirjekuoressa aulassa sijaitsevaan palautuslaatikkoon. Vastauksenne on meille tärkeä. Kiitos osallistumisesta!

Miia Myllärinen  
sosionomi (AMK) opiskelija  
miia.myllarinen@student.laurea.fi  
Laurea-ammattikorkeakoulu

Noomi Kojo  
sosionomi (AMK) opiskelija  
noomi.kojo@student.laurea.fi  
Laurea-ammattikorkeakoulu



## Liite 4: Yhteenveto lasten vastauksista

## Yhteenveto vastauksista

## Lasten lomake (n=17)

	%	n
<u>Sukupuoli (n=16)</u>		
Tyttö	75	12
Poika	25	4

Ikä vuosina (n=17)

12	6	1
13	24	4
14	6	1
15	24	4
16	6	1
17	12	2
18	6	1
19	0	0
20	18	3

Asiointipaikka (n=16)

Selvitysyksikkö	25	4
Avohuollontiimi	31	5
Sijaishuollontiimi	19	3
En osaa sanoa	25	4

Asiakkuuden kesto (n=16)

0-3kk	25	4
4-6kk	0	0
7-12kk	6	1
Yli 12kk	38	6
En osaa sanoa	31	5

Tietoisuus asiakkuuden syystä (n=16)

Kyllä	88	14
Ei	13	2

Tietoisuus omasta työntekijästä (n=17)

Kyllä	82	14
Ei	0	0
Ei ole varma	18	3

Tietoisuus oikeudesta lukea omia asiakirjoja (n=17)

Kyllä	82	14
Ei	18	3

Onko saanut tavata halutessaan työntekijää (n=17)

Aina	29	5
Melko usein	35	6
Joskus	6	1
En	0	0
En ole halunnut	29	5

Mieluinen tapaamispaikka (n=17)

Sosiaalitoimisto	59	10
Koti	35	6
Jokin muu	6	1

Pystyykö kertomaan huoliaan työntekijälle (n=17)

Kyllä	76	13
En	0	0
En osaa sanoa	24	4

Käyntejä ollut tarpeeksi usein (n=15)

Kyllä	93	14
Ei	0	0
En osaa sanoa	7	1

Tapaamisissa riittävästi aikaa (n=17)

Kyllä	94	16
Ei	0	0
En osaa sanoa	6	1

Tapaamisissa keskusteltu tärkeistä asioista (n=17)

Kyllä	76	13
Ei	12	2
En osaa sanoa	12	2

Työntekijät olleet ystävällisiä (n=16)

Kyllä	88	14
Melko usein	13	2
Joskus	0	0
Ei koskaan	0	0

Toiveet otettu huomioon asioista päätettäessä (n=16)

Kyllä	88	14
Melko usein	13	2
Joskus	0	0
Ei koskaan	0	0

Työntekijät kuunnelleet (n=16)

Kyllä	75	12
Melko usein	25	4
Joskus	0	0
Ei koskaan	0	0

Työntekijöiden ymmärrys asiakkaiden elämästä (n=16)

Kyllä	44	7
Jonkin verran	44	7
Ei juurikaan	6	1
En osaa sanoa	6	1

Toiveita kuunneltu (n=16)

Kyllä	81	13
Melko usein	19	3
Joskus	0	0
Ei koskaan	0	0

Keskustellut vanhempien kanssa asiakkuudesta (n=16)

Kyllä	56	9
Jonkin verran	19	3
En juurikaan	25	4

Tilanteen vaikeus ennen asiakkuutta (n=15)

Erittäin vaikea	7	1
Vaikea	40	6

Melko vaikea	27	4
Ei ollenkaan vaikea	27	4

Tunne asiakkaana olosta (n=20, sai valita useamman vaihtoehdon)

Iloinen	5	1
Tyytyväinen	35	7
Toiveikas	25	5
Mieteliäs	25	5
Väsynyt	10	2
Surullinen	0	0
Pettynyt	0	0
Vihainen	0	0

Arvosana työskentelyn onnistumisesta (n=17)

7	24	4
7,5	6	1
8	35	6
9	6	1
10	29	5



## Liite 5: Yhteenveto vanhempien vastauksista

## Yhteenveto vastauksista

## Vanhempien lomake (n=40)

	%	n
<u>Sukupuoli (n=40)</u>		
Nainen	78	31
Mies	23	9
<u>Asiointipaikka (n=36)</u>		
Selvitysyksikkö	28	10
Avohuollontiimi	58	21
Sijaishuollontiimi	14	5
<u>Alle 18-vuotiaiden lasten määrä perheessä (n=38)</u>		
1 lapsi	37	14
2 lasta	29	11
3 lasta	18	7
4 lasta	16	6
<u>Koskeeko asiakkuus kaikkia perheessä olevia lapsia (n=33)</u>		
Kyllä	52	17
Ei, asiakkuus koskee 1 lasta	24	8
Ei, asiakkuus koskee 2 lasta	15	5
En tiedä	9	3
<u>Asiakkuuden kesto (n=39)</u>		
0-3kk	15	6
4-6kk	3	1
7-12kk	18	7
13-24kk	18	7
3-4v	18	7
Yli 4v	28	11
<u>Tieto lapsen asiakkuudesta (n=40)</u>		
Kyllä	100	40
En	0	0

Tieto yhteyshenkilöstä (n=40)

Kyllä	100	40
En	0	0

Tieto asiakirjojen saamisesta (n=40)

Kyllä	95	38
En	5	2

Yhteyden saaminen tarvittaessa (n=40)

Aina	53	21
Melko usein	40	16
Joskus	3	1
En	0	0
En ole tarvinnut	5	2

Ajan saaminen riittävän nopeasti (n=40)

Aina	63	25
Melko usein	35	14
Joskus	3	1
En	0	0

Riittävän useat tapaamiskäynnit (n=40)

Kyllä	78	31
Ei	3	1
En osaa sanoa	20	8

Riittävän pitkät tapaamiskäynnit (n=40)

Kyllä	88	35
Ei	3	1
En osaa sanoa	10	4

Mieluinen tapaamispaikka (n=34)

Sosiaalitoimisto	56	19
Koti	41	14
Jokin muu	3	1

Oleellisista asioista keskusteleminen tapaamisissa (n=39)

Kyllä	67	26
Melko usein	23	9

Joskus	10	4
Ei koskaan	0	0

Perheen tilanteen edistyminen käyntien myötä (n=39)

Kyllä	67	26
Ei	5	2
En osaa sanoa	28	11

Työntekijät ovat kohdelleet ystävällisesti (n=39)

Kyllä	87	34
Melko usein	10	4
Joskus	3	1
Ei koskaan	0	0

Tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen (n=40)

Kyllä	78	31
Melko usein	18	7
Joskus	5	2
Ei koskaan	0	0

Lapsen asioissa kuuntelu (n=39)

Kyllä	77	30
Melko usein	21	8
Joskus	3	1
Ei koskaan	0	0

Vaikuttaminen lasta koskevilla asioilla (n=40)

Kyllä	70	28
Melko usein	23	9
Joskus	8	3
Ei koskaan	0	0

Uusien näkökulmien saaminen perheen tilanteesta (n=38)

Kyllä	32	12
Jonkin verran	47	18
En juurikaan	21	8

Lapsen kanssa keskustelu asiakkuuteen johtaneista syistä (n=38)

Kyllä	58	22
-------	----	----

Jonkin verran	8	3
En juurikaan	34	13

Perheen tilanteen kokeminen ennen asiakkuutta (n=39)

Erittäin vaikeana	18	7
Vaikeana	31	12
Melko vaikeana	28	11
En ollenkaan vaikeana	23	9

Oikeanlaisen palvelun ja avun saaminen oikeaan aikaan (n=39)

Samaa mieltä	46	18
Osittain samaa mieltä	33	13
En osaa sanoa	10	4
Osittain erimieltä	3	1
Täysin erimieltä	8	3

Palvelun auttaminen (n=39)

Erittäin paljon	26	10
Paljon	36	14
Jonkin verran	28	11
Ei ollenkaan	10	4