

ASIAKASPALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN SÄHKÖISEKSI  
LASTEN- JA NUORTENKOTI KIMPPA OY:LLE

Eija Kerman,  
Hanna Kinnunen-Tolonen &  
Virpi Mäkäräinen  
Opinnäytetyö, syksy 2017  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Pieksämäki  
Sosiaalialan ammattikorkea-  
koulututkinto  
Mielenterveys- ja päihdetyö  
suuntautumisvaihtoehto  
Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Kerman, Eija; Kinnunen-Tolonen, Hanna & Mäkäräinen, Virpi. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen sähköiseksi Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:lle. Piesämäki, syksy 2017. 51 s., 7 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, mielenterveys- ja päihdetyön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen toiminnallinen opinnäytetyö, joka toteutettiin yhteistyössä Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:n kanssa. Lasten- ja Nuorten koti Kimppa on yksityinen kainuulainen lastensuojeluyksikkö, joka sijaitsee Paltamon Melalahdessa. Tarkoituksena oli tuottaa sähköinen asiakaspalautekyselylomake sosiaalityöntekijöille, huoltajille ja lapsille. Tavoitteena oli tuoda sähköinen asiakaspalautekyselylomake pysyvästi käyttöön Lasten- ja Nuorten koti Kimppan laadunhallintaan ja lapsen kokonaisvaltaista hoitoa, huolenpitoa ja tukemista varten. Asiakaspalautekyselyn tavoitteena on tuoda tietoa ja palautetta Kimppan toiminnasta ja mahdollista kehittämiskohdista asiakkaiden näkökulmasta.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: toiminnallisesta osasta ja opinnäytetyön raportista. Toiminnalliseen osaan kuului sähköisten asiakaspalautekyselylomakkeiden suunnittelu, testaus ja toteutus. Suunnittelussa apuna ja työelämälähtöisyyttä tukemassa olivat tiivis yhteistyö Lasten- ja Nuorten koti Kimppan työntekijöiden sekä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kysely lähetettiin testikyselynä toukokuussa 2017 neljälletoista sosiaalityöntekijälle, jotka tekevät Kimppan kanssa yhteistyötä. Testikysely lähetettiin sähköpostilla, saatekirjeen kera, ja se toteutettiin Easy Feedback -palautesovelluksella, jonka saimme käyttöön työelämäyhteistyökumppanilta. Testikyselyssä pyydettiin antamaan myös palautetta kyselystä, jotta sitä voitaisiin kehittää paremmaksi. Testikyselyyn saimme seitsemän vastausta ja niissä oli kehittämisehdotuksia.

Kehitimme asiakaspalautekyselyä testikyselyn palautteen sekä Lasten- ja Nuorten koti Kimppan henkilökunnalta saamamme palautteen perusteella. Loimme valmiit asiakaspalautekyselyt testikyselyn aihealueiden pohjalta sosiaalityöntekijöille, huoltajille sekä lapsille Easy Feedback -palautesovelluksella. Sähköiset asiakaspalautekyselylomakkeet otettiin käyttöön Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:ssä syksyllä 2017.

Avainsanat: toiminnallinen opinnäytetyö, asiakaspalautekysely, lastensuojelu, sijaishuolto, laadunhallinta, Easy Feedback

## ABSTRACT

Kerman, Eija; Kinnunen-Tolonen, Hanna & Mäkäräinen, Virpi. Developing online customer feedback questionnaire to Fosterhome Kimppa oy. Pieksämäki, Autumn 2017. 51 p., 7 appendix.

Diaconia University of Applied Sciences, Degree programme in Social services, Option of Mental Health and Substance Abuse Welfare Work, Bachelor of Social Services.

This thesis is a working life oriented functional thesis, which carried out as a cooperation with Fosterhome Kimppa Oy. Fosterhome Kimppa is a private child welfare unit located at Melalahti, Paltamo. The thesis purpose was to develop online customer feedback questionnaire for social workers, parents/guardians and children/youngsters. The aim was to permanently implant questionnaire as a part of Kimppa's quality control and for children's overall care, protection and support. The target of the feedback questionnaires is to bring information and feedback about Kimppa's operation and possible development points from the customers points of view.

The thesis is consist of two parts: the report and the functional part. The functional part included planning, testing and implementation of the online customer feedback questionnaires. A close cooperation with Fosterhome Kimppa's employees and the social workers helped the planning and made the thesis more working life oriented. The questionnaire was sent in May 2017 as a test survey to fourteen social workers whom were Kimppa's networking associates. The questionnaire was sent via email with a cover letter and it was implemented by Easy Feedback –application, which we were given by our working life collaborator. In the questionnaire we were got seven answer and there was also request to comment about the questionnaire itself for further development.

We improved the questionnaire based on the feedback from the test survey and Fosterhome Kimppa's employees. We created finished questionnaires for social workers, guardians and children by Easy Feedback –application on the basis of themes in test survey. The online customer feedback questionnaires were put to use by Fosterhome Kimppa Oy in autumn 2017.

Keywords: functional thesis, customer feedback questionnaire, child welfare, foster care, quality control, Easy Feedback

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI, TARVE JA TAVOITTEET .....	8
3 LASTENSUOJELU .....	10
3.1 Lapsen etu .....	11
3.2 Lastensuojelun sijaishuolto ja laitoshuolto .....	12
3.3 Lastensuojelun tilastoja .....	13
4 LASTENSUOJELULAITOKSEN LAATUAJATTELU .....	16
4.1 Valtakunnalliset laatukriteerit .....	17
4.2 Lastensuojelun laatu Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:ssä .....	18
4.3 Asiakaspalaute osana laadun kehittämistä .....	20
4.4 Asiakaspalaute Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:ssä .....	20
5 LASTENSUOJELUN ASIAKKAAN OSALLISUUS .....	22
5.1 Lapsen osallisuus .....	22
5.2 Vanhempien osallisuus .....	24
6 TOIMINNALLINEN KEHITTÄMISTYÖ .....	25
7 ASIAKASPALAUTEKYSELY .....	27
7.1 Asiakaspalautteen kerääminen .....	28
7.2 Saatekirjeen laatiminen asiakaspalautekyselyn testiversioon .....	28
7.3 Asiakaspalautekyselyjen laatiminen .....	29
7.4 Lopullisten asiakaspalautekyselyiden luominen .....	31
8 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	33
9 POHDINTA .....	35
LÄHTEET .....	38
LIITE 1: Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien osa-alueet .....	43
LIITE 2: Mind map .....	44
LIITE 3: Saatekirje .....	45
LIITE 4: Palautekyselyn testiversio .....	46
LIITE 5: Lopullinen asiakaspalautekysely sosiaalityöntekijälle .....	48
LIITE 6: Lopullinen asiakaspalautekysely huoltajille .....	50
LIITE 7: Lopullinen asiakaspalautekysely lapselle .....	52

## 1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen Kuntaliitto antoivat vuonna 2014 yhdessä ensimmäisen lastensuojelun laatusuosituksen. Tämä laatusuositus korostaa lastensuojelun eettisyyttä sekä lasten ja vanhempien osallisuutta. Suosituksia ohjaa viisi eettistä periaatetta: lapsen etu, asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 3.)

Opinnäytetyön ideoita miettiessämme meitä kiinnosti erityisesti työelämälähtöinen opinnäytetyö. Halusimme tehdä jotain sellaista, jolla on käyttöä sekä nyt että tulevaisuudessa. Työelämäyhteistyökumppaniksi valikoitui sijaishuoltoa palveluna tarjoava lastensuojeluyksikkö, Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakaspalautekyselyn luominen ja sen käyttäminen työvälineenä laadun kehittämisessä. Tavoitteenamme oli asiakaspalautekyselyjä kehittäessämme ottaa huomioon lastensuojelun laatusuositukset ja eettiset periaatteet.

Teoreettisessa viitekehyksessä avaamme lastensuojelun käsitettä, lastensuojelun laitoshuoltoa sekä tarkastelemme sijaishuollon laatuksiteerejä. Teoreettisessa viitekehyksessä on myös tilastotietoa kodinulkopuolelle sijoitettujen lasten lukumäärän kehittymisestä sekä asiakaspalautekyselyn luomisessa huomioon otettavista asioista.

Toiminnallisessa osuudessa kuvailemme asiakaspalautekyselyn testiversion laadintaa sosiaalityöntekijöille sekä lopullisten asiakaspalautekyselyjen luomista sosiaalityöntekijöille, huoltajille ja lapsille. Lopuksi tarkastelemme toiminnallisen opinnäytetyömme tuloksia ja pohdimme sen onnistumista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia yksityiselle kainuulaiselle lastensuojelulaitokselle toimiva sähköinen asiakaspalautekysely. Asiakaspalautekyselyn lähtökohdina opinnäytetyössä olivat asiakkaat sekä heidän mielipiteensä ja ajatuksensa siitä, millaisia asioita he pitävät tärkeänä. Asiakkaaksi määrittelemme tässä opinnäytetyössä sijoituksesta vastaavan sosiaalityöntekijän, sijoitettavan lapsen huoltajat sekä sijoitetun lapsen. Sähköinen asiakaspalautekysely tulee yrityksen jatkuvaan käyttöön. Kimpassa asiakaspalautetta on kerätty aiemmin paperisilla kyselylomakkeilla. Tämä käytössä ollut paperinen asiakaspalautekyselylomake koetaan yrityksessä hankalaksi ja sen palautuvuus on heikko. Tämä opinnäytetyö lähtee työelämän tarpeesta, joten asiakaspalautekyselyn laatiminen on ajankohtainen ja hyödyllinen. Asiakaspalaute on osa Kimpan laadunhallintaa. Se ohjaa yksikön laadun kehittämistä ja tulevaisuuden suunnittelua.

## 2 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI, TARVE JA TAVOITTEET

Lasten- ja Nuortenkoti Kimppa Oy (myöhemmin tekstissä käytämme nimeä Kimppa) on yksityinen lastensuojeluyksikkö, joka sijaitsee Paltamon Melalahdessa, noin 12 kilometriä Paltamosta Ouluun päin. Matkaa maakunnan keskukseen, Kajaaniin, yksiköstä on 50 kilometriä. Kimppa tarjoaa turvallisen ja kodinomaisten kasvuympäristön huostaanotetuille tai avohuollon tukitoimin sijoitetuille 7–18-vuotiaille lapsille. Vakituisesti Kimpassa asuvia lapsia on seitsemän. Lisäksi viikonloppuisin ja koulujen loma-aikoina tukilapsia on kuusi. Tukilapset ovat Kimpassa sovitusti, kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa. Henkilökuntaa Kimpassa on seitsemän vakituista työntekijää ja kaksi osa-aikaista. Kaikilla on alalle soveltuva sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus.

Kimpan aiempaa asiakaspalautejärjestelmää ei ole pidetty toimivana, eikä sen avulla ole saatu riittävästi palautetta. Yhteistyö lastensuojelulaitosten ja vanhempien välillä ei aina ole mutkatonta, joten palautteen saaminen on vaikeaa. Palautetta on pyritty saamaan lapsilta, heidän huoltajiltaan ja sosiaalityöntekijöiltä. Lapsilta kerätty palaute on ollut lähinnä suullista. Lastensuojelulaitoksessa asuvien lasten huoltajilta ja sosiaalityöntekijöiltä on pyritty keräämään palautetta suullisesti tapaamisissa ja sijoituksen loppuvaiheessa lähetettävällä palautekyselyllä.

Sijoituksen päätyttyä lähetettävä palautekysely on todettu epäkäytännölliseksi, sillä palautekyselyyn ei usein muisteta vastata ja lähettää takaisin yksikköön. Lisäksi sijoituksen loppuvaiheessa annettu palaute on normaalisti positiivista, sillä tilanteen koetaan rauhoittuneen ja tasaantuneen jo loppuvaiheessa. Laadunhallinnan näkökulmasta ongelmalliseksi voi nähdä myös sen, että palautteen kerääminen ei ole systemaattista. Kimpassa halutaan kehittää toimintaa uusien asiakaspalautekyselyiden avulla asiakkaita osallistavammaksi. Palautetta halutaan saada nimettömästi, sillä nimettömänä annettu palaute voi antaa rohkeutta omien mielipiteiden antamiselle. Kasvotusten annettava palaute voi-

daan kokea haastavaksi, mikäli palaute on negatiivista. (Mikko Seppänen, henkilökohtainen tiedonanto 17.10.2016)

Huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden palautekyselyiden avulla Kimpassa halutaan kehittää yhteistyön toimivuutta. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu lapsen lastensuojeluasioiden hoidossa ja hänen tehtäviinsä kuuluu valvoa, että sijoitettu lapsi saa tarvitsemansa tukitoimet sijaishuollossa. Sijoittavan sosiaalityöntekijän tulee tukea ja ohjata sijaishuoltoapaikkaa, jotta sijaishuoltoa pystytään toteuttamaan lapsen edun mukaisesti. (Saastamoinen 2008, 73, 99.)

Lapsen etuun kuuluu myös yhteistyö lapsen huoltajien kanssa. Huoltajina toimivat usein lapsen biologiset vanhemmat, joilla nähdään olevan tärkeä rooli lapsen asettautumisessa ja sopeutumisessa sijaishuoltoapaikkaan sekä uuteen ympäristöön. (Sinkkonen 2013, 148.) Lasten palautekyselyiden avulla Kimppa haluaa saada palautetta lastensuojeluyksikön arjesta sekä lasten kokemasta osallisuudesta. Timonen-Kallio (2010, 6) näkee osallisuuden tunteen syntyvän, kun ihminen saa osallistua toimintaan. Hän kertoo lasten osallisuuden vahvistamisen ja mielipiteiden ilmaisun mahdollistamisen olevan yksi lastensuojelutyön keskeisimmistä tavoitteista. Työskentelyn tulee perustua lapsen tarpeisiin, joten lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työn sisältöön ja tavoitteisiin. Lastensuojelulaissa korostetaan lapsen mielipiteen selvittämistä ja kuulemistä (Lastensuojelulaki 2007). Sen mukaan lapsen toiveet ja mielipide on tärkeä selvittää ja ne on pyrittävä ottamaan huomioon lapsen kehitystaso ja ikä huomioon ottaessa lastensuojelupalveluita järjestettäessä. (Timonen-Kallio 2010, 6.)



### 3 LASTENSUOJELU

Lastensuojelu on Suomessa osa lasten julkista huolenpitoa, jonka tärkeä tehtävä on turvata lapsille mahdollisimman hyvät kasvuolot yhteiskunnassa. Lastensuojelutoimet ovat perinteisesti kattaneet avohuollon tukitoimet ja kodin ulkopuolisen huollon. Nykyisin lastensuojelun tehtävät ymmärretään kuitenkin laajemmin. Lastensuojelun ongelmien havaitsemisessa ja niiden poistamisessa annetaan yhä selkeämpi tehtävä neuvolalle, päivähoidolle ja kouluille. (Pesäpuu ry. 2008, 8.)

Lastensuojelutoimet perustuvat lastensuojelulakiin. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 2007). Lastensuojelulain ja Suomen perustuslain mukaan yhteiskunnan on tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu sekä tarjota perheelle tarpeellista apua, palveluja ja tukitoimia riittävän varhain. (Suomen perustuslaki 1999., Lastensuojelulaki 2007.)

Suomessa yhteiskunnan velvollisuus on puuttua perheen tilanteeseen, mikäli vanhemmat tai muut huoltajat eivät kykene huolehtimaan lapsen hyvinvoinnista. Aina apu ei siis ole perheelle vapaaehtoista, vaan lastensuojelulaki määrää, että lastensuojeluviranomaisten täytyy ryhtyä tietyissä tilanteissa toimiin lapsen suojelemiseksi. Lastensuojelulaki koskee kaikkia maassamme olevia lapsia siitä riippumatta, mikä on heidän taustansa. (Lastensuojelun keskusliitto i.a.b.)

Asiakkaaksi lastensuojelussa katsotaan lapsen lisäksi hänen huoltajansa. Huostaanotetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kuten päihde- ja mielenterveyshuollon kanssa. (Lastensuojelulaki 2007.)

### 3.1 Lapsen etu

Lapsen etu on aina lastensuojelun lähtökohta. Tämä tarkoittaa, että kaikissa lasta koskevissa päätöksissä työntekijöiden on arvioitava, mikä on juuri tämän lapsen kannalta paras ratkaisu tässä elämäntilanteessa. Työntekijät arvioivat lapsen etua lain mukaan, joten joskus lastensuojelun työntekijät joutuvat tekemään päätöksiä, joista vanhemmat tai lapsi ovat eri mieltä. (Lastensuojelun keskusliitto i.a.a.)

Sosiaalihuoltolaissa määritellään lapsen etu seuraavasti. Sosiaalihuollon toimissa on ensisijaisesti kiinnitettävä huomiota, siihen miten lapselle parhaiten turvataan tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi. Hänen iän ja kehitystason mukainen huolenpito, ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus, turvallinen kasvuympäristö sekä mahdollisuus saada ymmärrystä. Lapselle on myös turvattava mahdollisuus itsenäistymiseen ja kasvaminen vastuullisuuteen. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Lastensuojelua tarvitaan nyky-yhteiskunnassa helpottamaan perheiden arkea. Useimmiten tämä tapahtuu yhteistyössä vanhempien kanssa, sopivat tuen muodot löytämällä. Joskus arjen helpottaminen vaatii kontrollia. Lapsen etu voi vaatia rankkojakin lastensuojelullisia toimenpiteitä. Lastensuojelun toimintatapoja ja käytäntöjä tulee arvioida kriittisesti, mutta samalla on pidettävä huolta siitä, ettei lastensuojelulle tarjottavan negatiivisen leiman kautta häivytetä sitä tosiasiaa, että Suomessa on lapsia, jotka voivat huonosti. Huostaanotot ovat äärimmäinen keino puuttua lapsen ja perheen ihmisoikeuksiin. Ne herättävät tunteita ja pelkoa huostaanoton vaikutuksista lapsen tai vanhempien arkeen. Vasten lasten tai vanhempien tahtoa toteutettavat huostaanotot koetaan myös joskus mielivaltaisina. Huostaanotto on kuitenkin aina viimeinen vaihtoehto, johon päädytään, jos muut auttamiskeinot ja tukitoimet eivät ole tuoneet tilanteeseen parannusta. (Savolainen 2012.)

Timonen-Kallio kuvailee lapsen itsetuntemuksen lisääntyvän yksilöllisen työskentelyn lisäksi myös silloin, kun hän on osallisena yhteisöön ja ryhmän toimintaan. Paremmen itsetuntemuksen avulla lapsi voi tulla paremmin tietoiseksi omista tavoistaan toimia, havaita, ajatella, tuntea ja kommunikoida ryhmässä. Ongelmanratkaisutaitojen kehittyminen on yksi tärkeistä tekijöistä osallisuuteen kasvamisessa. Lapsella pitää olla tunne siitä, että kykenee itse vaikuttamaan asioihinsa. Tämä on tärkeä lastensuojelutyön tavoite. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 10.)

### 3.2 Lastensuojelun sijaishuolto ja laitoshuolto

Lastensuojelun sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun taikka kiireellisesti tai hallinto-oikeuden väliaikaisen määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. (Lastensuojelulaki 2007., Saastamoinen 2008, 25.)

Lastensuojelun sijaishuollon muotoja ovat muun muassa perhehoito, ammatillinen perhekoti, laitoshuolto tai jokin muu lapsen tarpeiden mukainen sijoitusmuoto. Lapsen sijoittava kunta ja hänen sosiaalityöntekijänsä ovat vastuussa siitä, että lapselle valitaan hänen tarpeisiinsa parhaiten vastaava sijaishuoltopaikka. Sijaishuoltopaikan on oltava sellainen, jossa lapsen tarpeenmukainen hoito ja huolenpito voidaan järjestää. Lisäksi sijoittavan kunnan on otettava huomioon lapsen sisarussuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisen jatkuvuus ja mahdollisuuksien mukaan tulee ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. (Lastensuojelulaki 2007., Saastamoinen 2008, 27, 99.) Sijaishuollon tarkoituksen toteutuminen lapsen edun mukaisesti edellyttää lapsen tarpeen mukaisen sijaishuoltopaikan valintaa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016a.)

Sijaishuoltoon ohjautuu nykyisin yhä enemmän hankalissa elämäntilanteissa eläviä lapsia. Heidän tarpeisiinsa vastaaminen on erittäin vaativaa ja se vaatii

erityistä ammattitaitoa. Tällaisten lasten käyttäytyminen on usein vahvasti ulospäin oireilevaa, uhkaavaa ja aggressiivista. Monimutkaisiin ongelmiin tilanteisiin saattaa liittyä päihteidenkäyttöä, mielenterveysongelmia tai muuta erityistä tuen tarvetta edellyttävää pulmaa. (Lastensuojelun keskusliitto i.a.a.)

Lastensuojelun laitoshuoltoon sijoitetaan lapsia, joiden tarpeisiin vastaaminen edellyttää tavanomaista sijaishuoltoa vankempaa tukea ja erityisosaamista. Lastensuojelun laitoshuoltoa järjestetään vastaanottokodissa, lastenkodissa, nuorisokodissa ja koulukodissa sekä muissa näihin rinnastettavissa lastensuojelulaitoksissa. Lastensuojelulaitoksia ylläpitävät lähinnä valtio, kunnat tai yksityiset yhteisöt. Yksityisen lastensuojelulaitoksen perustamiseen ja sen toimintaan luvan myöntää Aluehallintovirasto. Se myös valvoo laitoksen toimintaa yksityisistä sosiaalipalveluista (2011) säädetyn lain mukaan. (Saastamoinen 2008, 80. Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

### 3.3 Lastensuojelun tilastoja

Tilastot ovat väline jolla voidaan realisoida yhteiskunnassa tärkeänä pidettyä tietoa ja seurata niiden kehitystä. Ilman tutkittua tilastollista tietoa joutuisimme tyytymään uskomuksiin ja luuloihin. (Simpura & Melkas 2013, 14.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (Stakes 31.12.2008 asti) on toimittanut ja kerännyt lastensuojelutietoja alkaen vuodesta 1991, mistä lähtien on olemassa vertailukelpoista aikasarjaa. Käsitteet ja määritelmät ovat pysyneet saman sisältöisinä aina vuoteen 2007 asti. Uusi lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008. Uuden lastensuojelulain myötä myös valtakunnallisen lastensuojelutilaston tietosisältöä uudistettiin. Lastensuojelurekisterissä muutokset kohdistuivat lähinnä lasten ja nuorten sijoituspaikkatietoihin. Sen sijaan lastensuojelun avohuollon toimintaa koskeva tilastointi uudistui kokonaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2015.)

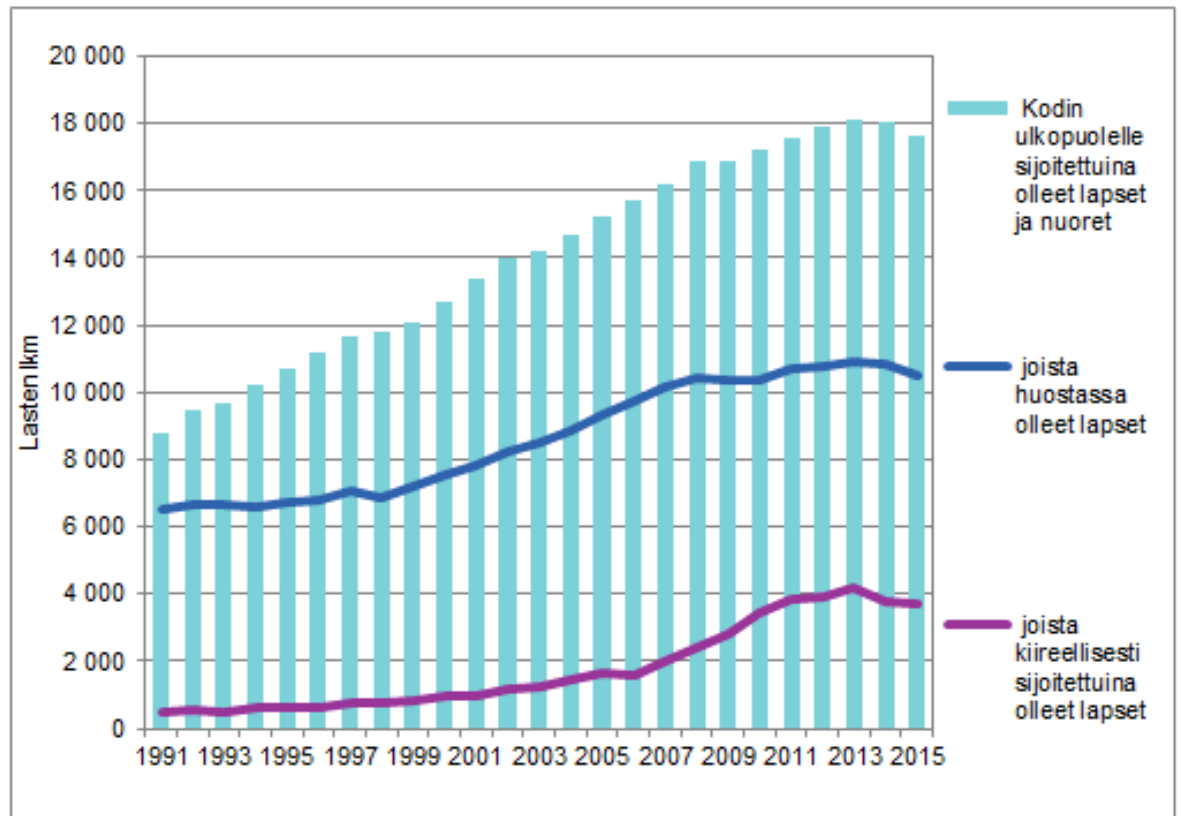
Vuoden 2015 viralliset tilastot on julkaistu syksyllä 2016. Saatavilla on ainoastaan ennakkotietoja vuoden 2016 kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista. Alla olevassa taulukossa näkyy, että Kainuun tilanne on pysynyt samankaltaisena vuosia 2015 ja 2016 vertailtaessa. Sotkamossa ja Suomussalmella on nähtävissä 6–9:n sijoitetun lapsen nousua, joka on pienillä paikkakunnilla reilu nousu yhdessä vuodessa. (TAULUKKO 1). (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

TAULUKKO 1. Kainuun kodin ulkopuolelle sijoitetut 0–17-vuotiaat lapset vuonna 2015 ja 2016 (ennakkotiedot) (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017)

Kainuu	Yhteensä 2015	% vastaavan ikäisistä	Yhteensä 2016	% vastaavan ikäisistä
<b>Hyrnsalmi</b>	5	1,7	vähemmän kuin 5	vähemmän kuin 5
<b>Kajaani</b>	139	1,9	140	1,9
<b>Kuhmo</b>	20	1,5	21	1,7
<b>Paltamo</b>	11	1,9	8	1,4
<b>Puolanka</b>	11	3,1	10	2,9
<b>Ristijärvi</b>	vähemmän kuin 5	vähemmän kuin 5	vähemmän kuin 5	vähemmän kuin 5
<b>Sotkamo</b>	30	1,5	36	1,8
<b>Suomussalmi</b>	12	1,0	21	1,8

Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2015 aikana sijoitettuna 17 664 lasta koko Suomessa. Lukumäärä väheni kaksi prosenttia edellisestä vuodesta. Sijoitetuista lapsista poikia oli 53 prosenttia. Kiireellisesti sijoitettiin 3 733 lasta: määrä väheni prosentin vuodesta 2014. Huostaanotettuna oli yhteensä 10 501 lasta vuoden 2015 aikana. Määrä laski kolme prosenttia edellisestä vuodesta. (KUVIO 1) (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

TAULUKKO 2. Sijoitettujen lasten määrä Suomessa vuosina 1991–2015 (sama lapsi voi sisältyä sekä kiireellisesti sijoitettuihin että huostassa olleiden lukumääriin) (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016)



Yli puolet vuoden 2015 lopussa huostaanotettuna olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin. Sijaisperheisiin sijoitetuista lapsista 13 prosenttia (646 lasta) oli sijoitettu sukulais- tai läheisperheisiin. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 73 872 lasta, joista uusien asiakkaiden osuus oli 28 prosenttia vuonna 2015. Lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi tulon määritelmä muuttui 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain myötä. Asiakaan määritelmän muutoksesta johtuen, vuoden 2015 lastensuojelun asiakkaiden lukumäärää (73 872) ei voi suoraan verrata edellisen vuoden 2014 lukumäärään (90 269). (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

#### 4 LASTENSUOJELULAITOKSEN LAATUAJATTELU

Lastensuojelun laadulla tarkoitetaan palvelujen kykyä vastata asiakkaiden selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, säännösten mukaan ja kustannustehokkaasti. Laadukas palvelu ylläpitää tai parantaa asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 37.)

Eettiset periaatteet läpäisevät kaiken lastensuojelutyön ja laatusuosituksen tavoitteet. Myös lastensuojelua kehitettäessä pitää tarkistaa, miten eettisesti kestäviä ratkaisut ovat. Jokaisen lastensuojelutyötä tekevän ammattilaisen ja työyhteisön tulisi tarkastella eettisiä periaatteita arvioiden sitä, mitä periaatteet tarkoittavat omassa työtehtävässä ja työyhteisössä. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 11.)

Laadunhallinta on osa johtamistoimintaa, jonka toteuttamiseen osallistuvat organisaation kaikki jäsenet. Laadunhallinnan keinoja ovat esimerkiksi laadun suunnittelu, laadunvarmistus ja laadun jatkuva parantaminen. Arkityössä laadunhallinta näkyy systemaattisena ja tavoitteellisena asioiden hoitamisena sekä yhteistyön ja työnjaon sujumisena. (Pölkki 2004, 301.)

Lastensuojelussa laadun kehittäminen on koko aikaista ja sitä pyritään päivittämään erilaisin keinoin. Laadun kehittämiseksi tarkoitetaan säännöllistä tutkimista ja arviointia eri näkökulmista. Nykypäivän yhteiskunta ja erilaiset ongelmat edellyttävät, että lastensuojelun palveluilla voidaan vastata lasten muuttuviin tilanteisiin. Kysely ja tarjonta vaihtelevat paikkakunnittain, eivätkä samankaltaiset palvelut vastaa kaikkien tarpeisiin. Kehityssuunta edellyttää tarkastelemaan lastensuojelua laadun näkökulmasta. Asiakkaan ja hänen viranomaisverkoston yhteistyö ja sen toimivuus ovat laadun kehittämisen tärkeä osa-alue. Laadun kehittämiseen ja sen ylläpitoon tarvitaan toimivaa työyhteisöä sekä sovittuja

työtapoja. Näillä tavoilla pyritään saavuttamaan tavoitteilla suunnattuja tuloksia. (Laaksonen 2004, 256–257.)

#### 4.1 Valtakunnalliset laatukriteerit

Lastensuojelun Keskusliitto toteutti vuosina 2001–2004 Laituri-projektin, jonka tavoitteena oli luoda valtakunnallinen laatukriteerit (LIITE 1) lastensuojelun sijaishuoltoon (Holma 2009, 18). Jatkoa tämä projekti sai, kun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) ja aluehallintovirastot yhdessä valmistelivat valtakunnallisen valvontaohjelman vuosina 2012–2014 Lastensuojelun ympärivuorokautiseen hoitoon ja kasvatukseen. Nämä projektit ovat luoneet sijaishuollolle valtakunnalliset laatukriteerit sekä niitä valvovan valvontaohjelman. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2013.)

Lastensuojelulaitoksen on varmistettava palvelujensa laadun tasaisuus siten, että palvelu vastaa lapsen tarpeisiin koko sijoituksen ajan. Laadukkaan palvelun perusedellytyksiä on riittävä, koulutettu, osaava, hyvinvoiva ja motivoitunut henkilöstö. Lastensuojelulaitoksen henkilöstön kelpoisuudesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä. Henkilöstöllä on oikeus tarvitsemaansa täydennyskoulukseen ja säännölliseen työhöjaukseen. (Saastamoinen 2008, 88, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2013, 15.)

Lastensuojelulaitoksen tilojen ja ympäristön on oltava tarkoituksenmukaisia, viihtyisiä ja turvallisia. Niiden on annettava lapselle mahdollisuus riittävään yksityisyyteen ja lapsella on oltava mahdollisuus rauhalliseen yksinoloon ja oman identiteetin kannalta välttämättömään omaan alueeseen. Lasten omien tilojen lisäksi laitoksessa tulee olla riittävät ja kodinomaiset tilat lasten yhteiseen käyttöön. (Saastamoinen 2008, 88, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2013, 15.)



Laatukriteerien mukaan lastensuojelulaitoksen tulee olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa palvelun tilaajien, lapsen asioista vastaavien sosiaalityöntekijöiden, vanhempien ja lapsen muun verkoston kanssa. Lastensuojelulaitoksessa käytettävien työskentelytapojen ja -menetelmien on vastattava sijoitettujen lasten tarpeisiin ja oltava tarkoituksenmukaisia. Laitoksen on noudatettava lastensuojelun eettisiä periaatteita. Lapsen kehitykselle on tärkeää aikuisen läsnäolo, yhteinen aika ja toiset huomioon ottava ja välittävä ilmapiiri. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2013, 15.)

Sijoitetun lapsen perheen näkökulmasta laadukas sijaishuollon työskentely keskittyy oikeudenmukaisuuteen, kunnioitukseen, avoimuuteen ja tasapuolisuuteen. Laadukkaalla työllä varmistetaan, että perheenjäsenet tulevat kuulluiksi ja ymmärretyiksi osana sijaishuollon työtä. Yhteistyö lapsen huoltajien kanssa on keskeinen osa lastensuojelutyötä. Vanhemmuuden säilymistä tulee ylläpitää ja tukea myös vaikeissa tilanteissa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkökulmasta laadukas sijaishuollon työskentely ja toiminta taas edellyttävät riittäviä tiedollisia, taidollisia ja määrällisiä resursseja. (Rousu ym. 2004, 32.)

#### 4.2 Lastensuojelun laatu Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:ssä

Laadunhallinta toimii Kimpassa konkreettisesti laatukäsikirjan muodossa. Laatukäsikirjassa dokumentoidaan yksikön laadunhallintajärjestelmä kokonaisuudessaan. Siihen sisältyy yksikön toiminta-ajatus, omavalvontasuunnitelma, sijoituksen prosessikuvaus, laatuajattelu, tavoitteet, suunnitelmat, ohjeet toimintatavoista, velvollisuudet sekä muut laatuun liittyvät dokumentit. (Mikko Seppänen, henkilökohtainen tiedonanto 17.10.2016)

Laadulla on merkitystä. Kun on kyse palvelusta, laatu koostuu siitä, miten työtä tehdään. Kimpassa laatu tarkoittaa sitä, että saadaan aikaan kodinomainen henki, joka toimii luottamuksen ja vuorovaikutuksen kautta. Tärkeää on nuoren, perheen ja Kimpan aikuisten välinen rehellinen ja avoin toiminta. Lasten- ja

Nuortenkodin tavoitteena on tukea lasten kasvua ja kehitystä ottaen huomioon ihmisen eri kehitysvaiheet ja yksilölliset ominaispiirteet. Tavoitteena on kasvat-  
taa lapset ja nuoret toimimaan aktiivisesti ja vastuuntuntoisesti suhteessa  
omaan itseensä, toisiin ihmisiin, yhteiskuntaan ja ympäristöön. Lähtökohtaisesti  
lapset tarvitsevat selkeät ja turvalliset rajat tuekseen kohti aikuiseksi kasvamis-  
ta. Lapsen turvallinen kasvu ja kehitys kohti aikuisuutta vaativat myös sitoutu-  
neen ja luotettavan aikuisuuden läsnäolon arjen jokaisessa hetkessä. (Mäkäräi-  
nen & Seppänen 2016, 1, 7.)

Laatukäsikirjaan kuvataan usein yksikön toiminta-ajatus, sisäisen arvioinnin  
menetelmät, laatua käsittelevien asiakirjojen ohjaus, reagoitavat laatupoik-  
keisiin, niiden korjaamiseen sekä ennaltaehkäisyyn. Laatukäsikirjalle ei ole  
määritelty yleisiä vaatimuksia, joten sen sisältö ja sen laajuus määrittyvät orga-  
nisaation koon ja toiminnan mukaan. Jokaisella lastensuojeluyksikössä on oma  
laatukäsikirjansa, joka tulee suunnitella vastaamaan juuri oman yksikön tarpei-  
ta. (Tuurala & Holma 2009, 26.)

Yksityisillä lastensuojelupalveluiden tuottajilla tulee olla laadittuna omavalvonta-  
suunnitelma laadunhallinnan tueksi. Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen  
suunnitelma, jonka avulla pyritään kartoittamaan, ennaltaehkäisemään ja kor-  
jaamaan palvelussa esiintyviä heikkouksia sekä riskitilanteita. Omavalvonta aut-  
taa kehittämään ja seuraamaan palveluiden laatua jokapäiväisessä työssä. Sen  
avulla pyritään arvioimaan toimintayksikön palveluprosesseja laadun ja asiakas-  
turvallisuuden perspektiivistä. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto  
(Valvira) 2012.) Kimppa on yksityinen sijaishuollon palveluita tuottava yritys,  
joten yksikölle on luotu oma omavalvontasuunnitelma laadunhallinnan tueksi ja  
se toimii osana yksikön laatukäsikirjaa (Mikko Seppänen, henkilökohtainen tie-  
donanto 17.10.2016).

### 4.3 Asiakaspalaute osana laadun kehittämistä

Sosiaalihuoltolaissa sanotaan, että toimintayksiköiden on luotava omavalvontasuunnitelma takaamaan laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden toteutumista. Omavalvontasuunnitelma on oltava julkinen. Sen toteutumisesta vastaa toimintayksikkö, jonka on kehitettävä suunnitelmaa asiakkailta, työyhteisön työntekijöiltä sekä viranomaisverkostolta säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Lastensuojelun laatu edellyttää parasta mahdollista lapsen etua. Laadun kehittäminen on asiakkaan, työyhteisön että työntekijän etu. Laadukas toimintatapa takaa myös tietynlaista turvaa joskus lastensuojelussa esiintyvissä ristiriitatilanteissa. Laadun arviointia voidaan tehdä monella eri tavalla, asiakastytyväisyyden tutkiminen on yksi niistä. Asiakastytyväisyyden tutkimisessa selvitetään tuottaako toiminta toivottuja tuloksia asiakkaiden ja verkoston kannalta. Kokonaisuudessaan yksikössä tulisi tarkastella ajantasaisuutta sekä toteutumista arvojen ja toimintaperiaatteiden kannalta kuin työyhteisönkin toiminnassa. Yksikön työskentelyn kehittämisestä päätetään kerättyjen palautteiden ja koottujen arviointien perusteella. (Laaksonen 2004, 257–258.)

### 4.4 Asiakaspalaute Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy:ssä

Kimpassa on ollut käytössä paperiset asiakaspalautelomakkeet lapsille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille. Asiakaspalautetta on kerätty vähintään kerran vuodessa ja aina sijoituksen päättyessä. Paperisten lomakkeiden palautuvuus on ollut todella heikkoa. Huoltajilta lomakkeet eivät ole palautuneet, vaikka mukana on ollut postimerkillä varustettu palautuskirjekuori. Sosiaalityöntekijöiltä lomakkeet ovat palautuneet vaihtelevasti. Palaute onkin ollut pääsääntöisesti suullista. Palautetta on tullut asiakkaan erilaisten palaverien yhteydessä sekä huoltajien kahdenkeskisissä tapaamisissa. Kimppaan sijoitetuilta lapsilta palautetta saadaan muun muassa kuukausikoosteiden lasten omassa osuudessa, päivit-

täisessä toiminnassa sekä lapsille järjestettävissä Lasten palaverieissa. Lasten palaverit järjestetään tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa. (Mikko Seppänen, henkilökohtainen tiedonanto 17.10.2016.)

## 5 LASTENSUOJELUN ASIAKKAAN OSALLISUUS

Pentikäinen toteaa artikkelissaan lapsen osallisuuden olevan yksi lastensuojelun keskeisimmistä ja tärkeimmistä periaatteista. Lapsen osallisuuden toteutumisesta turvaavat esimerkiksi Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien sopimus, Suomen perustuslaki, sosiaalihuollon asiakaslaki sekä lastensuojelulaki. Edellä mainitut lait velvoittavat lasten parissa työskenteleviä aikuisia ja ammattilaisia ottamaan huomioon lapsen näkökulman ja selvittämään lapsen mielipiteen häntä koskevista asioista ja toimenpiteistä. Kaikissa tilanteissa ja olosuhteissa on turvattava lapsen mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 98.)

### 5.1 Lapsen osallisuus

Lastensuojelutyön yhdeksi keskeisimmistä tavoitteista nähdään lasten osallisuuden ja mielipiteiden vahvistaminen, jonka merkitystä pyritään korostamaan myös kehittämissämme asiakaspalautekyselyissä. Työtä tulee pyrkiä tekemään lapsilähtöisesti, eli tavoitteena on työskennellä lapsen tarpeiden ehdoilla. Lapsilähtöisyyteen kuuluu, että lapsi saa vaikuttaa aktiivisena osapuolena tapahtuviin muutoksiin ja tilanteisiin. (Timonen-Kallio 2010, 6.) Lastensuojelun asiakkuudessa olevalla lapsella voi olla kokemus siitä, ettei hän kykene vaikuttamaan omaan elämäänsä eikä koe oloaan kuulluksi. Kun sijaishuollossa asuva lapsi saa osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, tämä voi antaa lapselle kokemusta siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluksi. On tärkeää osoittaa lapselle, että hänen omat mielipiteensä ovat arvokkaita ja myös hän itse voi vaikuttaa. Lapsen kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamis mahdollisuudesta nähdään kehittävän lapsen kasvua yksilönä. Lapselle on tärkeää luoda kokemus siitä, että hänen mielipiteensä ja kokemuksensa ovat tärkeitä. (Oranen 2008, 15–16.)

Organisaatioille ja niiden työntekijöille lasten osallistuminen antaa mahdollisuuden herkistyä lasten kuulemiselle ja sitä kautta saada välineitä heidän ajatus- tensa ja kokemustensa ymmärtämiseen. Koska lasten mukanaolo niin yksilöta- solla kuin suunnittelussa ja kehittämisessäkin tuottaa suoraa palautetta organi- saation toiminnasta, se tarjoaa myös mahdollisuuden parantaa päätöksentekoa ja työskentelyn vaikuttavuutta. (Oranen 2008, 16.)

Lasten mielipiteen ilmaisun ja osallisuuden vahvistaminen on lastensuojelutyön keskeisin tavoite. Käytännön työssä tämä kaikkien hyväksymä lapsilähtöisyyden idean mukainen työskentely ei kuitenkaan aina toteudu. Siihen on monia syitä. Timonen-Kallio kuvailee artikkelissaan, että osallistamisen institutionaaliset puit- teet määrittävät yhtäältä lapsen osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksia ja toisaalta asenteiden tasolla lapsen näkemysten ja ratkaisuehdotusten kuule- miseen saatetaan suhtautua varovaisesti. Syynä voi olla pelko lapsen osallis- tamisen tarkoittavan hänen liiallista vastuuttamista tai lapsen mielipiteen kysy- misen asettavan hänet kohtuuttomaan tilanteeseen vaikeissa lastensuojelun perhetilanteissa. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 6.)

Lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan työskentelyä, jossa lapsi on aktiivinen osapuoli, joka omalta osaltaan vaikuttaa siihen, mitä tapahtuu. Lapsilähtöinen työskentely perustuu lapsen tarpeisiin. Meidän tulee ammattilaisina tarjota lapselle mahdol- lisuus osallistua ja vaikuttaa häntä itseään koskeviin asioihin. Lapsi on oman elämänsä asiantuntija. Lapselle tulee tarjota mahdollisuuksia osallistua sekä lasta tulee opettaa ja kannustaa tuomaan esille heidän omia mielipiteitä ja käsi- tyksiä. Ammattilaisen työtehtäviin kuuluu olla osallistava, välillä sivustakatsoja, joka punoo lapsen kertoman tarinan yhteen irrallisista osista kokonaisuudeksi. Lapsen auttaminen on tarinan jatkamista ja koossa pitämistä. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 7.)

Nivala kuvailee artikkelissaan, että lasten osallisuus nähdään toteutuvan, kun heille on tarjolla mahdollisuuksia keskustella itselleen tärkeistä aiheista, tuoda niitä aikuisten tietoon, tehdä aloitteita asioista, joita heidän mielestään tulisi

muuttaa, ja osallistua erilaisin tavoin itseään ja muita lapsia koskevaan päätöksentekoon (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 19). Asiakaspalautekysely on yksi hyvä keino saattaa lapsen mielipide ja ideat sekä ajatukset ammattilaisten tietoon, johon mekin pyrimme tehdessämme asiakaspalautekyselyä opinnäytetyönämme.

## 5.2 Vanhempien osallisuus

Vanhempien osallisuus lapsen sijaishuoltoon sijoittamisen aikaisessa työssä on tärkeää lapsen ja koko perheen tilanteen selkiytymisen kannalta, koska vanhemman kokiessa olevansa aidosti osallinen lapsen sijaishuollon työskentelyssä, pystyy vanhempi omalta osaltaan tukemaan lapsen sijaishuollon tarkoituksen toteutumista ja lapsen mahdollisuutta palata takaisin kotiin vanhempien luokse. Vanhempien kokemus lapsen sijaishuoltopaikan toiminnasta, sijaishuollon aikaisesta työskentelystä vanhempien kanssa sekä vanhempien sijaishuollon aikana saamien palveluiden laadusta, vaikuttaa selvästi vanhempien sitoutumiseen lapsensa edun mukaiseen työskentelyyn. (Kiljander 2016, 1, 17.)

Vanhempien osallistumisen vahvistaminen on yksi avain vaikuttavien lastensuojelupalvelujen kehittämiseksi. Ollakseen osallisia vanhempien pitää voida kokea ja luottaa siihen, että tulee kuulluksi omana itsenään ja pääsee tuomaan näkemyksensä käsiteltävään asiaan. Riittävä tiedonkulku ja oikea-aikainen yhteistyö erityisesti terveydenhuollon, varhaiskasvatuksen ja koulun sekä perheen kanssa on tärkeää. Ottamalla lapset ja vanhemmat mukaan kehittämään palveluja, työntekijät ja palveluista vastaava johto voivat ymmärtää paremmin lastensuojelutyön todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016b.)

## 6 TOIMINNALLINEN KEHITTÄMISTYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän kehittämistyö, joka tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista, järjestämistä tai järjeistämistä. Toiminnallisella opinnäytetyöllä on siten yleensä toimeksiantaja. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, opas, cd-rom, messuosasto, näyttely, kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuotos, tuote, produkti tai projekti. (Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.b.) Vilkan ja Airaksisen mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa, että sille löytyy toimeksiantaja. Työelämästä saatu opinnäytetyönaihe tukee opinnäytetyön tekijän ammatillista kasvua, kykyä yhdistää teoriatietoa ja käytännön osaamista sekä antaa mahdollisuuden pohtia näitä asioita kriittisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 41–42.) Olennaista on, että kehittämispainotteisessa työssä yhdistyvät käytännötoteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010).

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus: se sisältää toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyöraportin eli opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin ja arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen tulisi aina pohjata ammattiteorialle ja sen tuntemukselle, ja siten toiminnallisen opinnäytetyöraportin tulee aina sisältää myös niin sanottu teoreettinen viitekehysosuus. (Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.b.)

Toiminnallisen opinnäytteen tekijältä edellytetään tutkivaa ja kehittävää otetta, vaikka tutkimus monesti onkin toiminnallisessa opinnäytetyössä lähinnä selvityksen tekemistä ja selvitys tiedonhankinnan apuväline. Tutkiva ote näkyy toiminnallisessa opinnäytetyössä teoreettisen lähestymistavan perusteltuna valintana, opinnäytetyöprosessissa tehtyjen valintojen ja ratkaisujen perusteluina sekä pohtivana, kriittisenä suhtautumisena omaan tekemiseen ja kirjoittamiseen. Teoreettinen lähestymistapa ohjaa työn tietoperustan ja siitä tarkentuvan viitekehyksen rakentumista. (Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.b.)



Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, vaikka tiedon keräämisen keinot ovat samat. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei aina ole välttämätöntä analysoida kerättyä aineistoa yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 57.)

Opinnäytetyömme on ollut alusta alkaen työelämälähtöinen. Suunnitteluvaiheessa mietimme, teemmekö tutkimuksen vai kehittämistyön eli keskitymmekö kyselyn luomiseen vai toteutamme Kimpalle kyselyn osana opinnäytetyötä. Päätimme pitää aiheen selkeästi rajattuna ja keskittyä vain palautekyselyjen laatimiseen. Ensimmäisessä opinnäytetyöpalaverissa työelämäyhteistyökumppanin valitseman edustajan kanssa lähdimme ideoimaan työtä, ja selkein tarve oli asiakaspalautekyselylomakkeelle.

Teimme aiheestamme mind mapin, joka toimi kirjallisuuskatsauksen pohjana. Mind map oli apunamme rajatessamme aihetta. Mind map (LIITE 2) on kätevä tapa hahmottaa aihealuetta visuaalisena kokonaisuutena. Se on myös kätevä rajauksen väline, koska aiheesta lähtevät rönsyt tulevat helposti havaittaviksi. Mind mapin teko kannattaa aloittaa niin, että kirjoittaa keskelle tärkeimmän ydinasian ja lisätä sen ympärille sanoja, jotka liittyvät ydinasiaan. Mind mappia voi havainnollistaa väreillä tai tummennuksilla.

## 7 ASIAKASPALAUTEKYSELY

Suunnittelimme asiakaspalautekyselyn yhteistyössä työelämän yhteistyökumppaneiden kanssa, koska he parhaiten tietävät, mikä on heidän kannaltaan tarkoituksenmukaista ja sanonnaltaan heidän ajatusmaailmaansa vastaavaa. Lopullisen asiakaspalautekyselyn pidimme niin lyhyenä, yksinkertaisena ja suoraviivaisena kuin mahdollista. (Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.a.)

Asiakaspalautekyselyn tarkoituksena oli saada koottua tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin, mutta kohderyhmään sovellettuihin väittämiin. Väittämät oli suunniteltava niin, että ne olivat kunkin vastaajaryhmän ymmärrettävissä, niillä kuitenkin haettiin vastauksia samoihin aihealueisiin. Asiakaspalautekyselyn kohteena olevien henkilöiden oli pystyttävä vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja empimättä. (Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.a.)

Asiakaspalautekyselyn väittämät laadittiin niin selviksi, ettei niissä olisi varaa vääriin tulkintoihin. Väittämät laadittiin myös niin, että ne on kohdennettu tarpeeksi tarkasti. Väittämät tulee pitää myös mahdollisimman lyhyenä, jotta ne olisi helpompi ymmärtää. Väittämässä ei saanut olla kaksoismerkityksiä eli asiakaspalautekyselyssä pitäisi kysyä yhden väittämän kohdalla vain yhtä asiaa. (Hirsjärvi; Remes & Sajavaara 2004, 183–185.) Asiakaspalautekyselyn testiversion väittämien valmistumisen jälkeen laadimme niistä lopullisen asiakaspalautekyselyn sosiaalityöntekijöille sekä lapsille ja huoltajille. Kimpan asiakaspalautekysely toimii myös mittausvälineenä, mutta ensisijaisesti se toimii tiedonkeruuvälineenä. Tiedonkeruuta helpottaa, kun asiakaspalautekyselyn lisäksi panostetaan myös saatekirjeeseen.

## 7.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Asiakaspalautekyselyjen toteuttamiseksi saimme Kimpalta käyttöömmme Easy Feedback -palautesovelluksen. Easy Feedback -palautesovellus on pilvipalveluna toimiva salattua yhteyttä käyttävä mobiilisovellus. Easy Feedback -moduuli mahdollistaa asiakaspalautekyselyjen teon ja asiakaspalautekyselyjen tulosten seuraamisen. Asiakaspalautekyselyyn voidaan liittää yrityksen logo ja alabanneriin mainos. Easy Feedback on toteutettu PHP- sekä JavaScript-ohjelmointikielillä ja se käyttää alustanaan MySQL-tietokantoja. Sovellus toimii kaikilla päätelaitteilla, joissa on HTML5 tuki (matkapuhelin, tabletti ja tietokone). Sivuston liiketapahtumat suojataan SSL-salauksella, mikä on tällä hetkellä markkinoiden vahvin salaus. (Jari Karppinen, sähköposti 20.1.2017.)

Lapsilla ja heidän vanhemmillaan sekä palvelujen tilaajilla pitää olla mahdollisuus antaa säännöllistä asiakaspalautetta, joka myös käsitellään ja otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon toiminnassa. (Holma 2009, 15.) Kehittämällämme asiakaspalautekyselyllä on tarkoitus kerätä asiakaspalautetta Kimpan toiminnasta sekä antaa vastaajille mahdollisuus kertoa Kimppaa koskevista uusista kehittämisideoista. Nimettömänä vastaajien on helpompaa tuoda esille ideoitaan ja omia mielipiteitään Kimpan toimintaan liittyen. Tarkoituksena on saada mahdollisimman kattava kuva sosiaalityöntekijöiden, huoltajien sekä lasten mielipiteistä Kimpan toimintojen suhteen. Asiakaspalautekyselyn avulla Kimppa saa mahdolliset toiveet uusista toimintaa koskevista ideoista. Tärkein tavoitteemme on kehitettävien asiakaspalautekyselyjen kohdalla saada mahdollisimman moni vastaamaan asiakaspalautekyselyyn, jotta tulokset antaisivat todellisen kuvan Kimpassa tehtävästä työstä.

## 7.2 Saatekirjeen laatiminen asiakaspalautekyselyn testiversioon

Asiakaspalautekysely suunnitellaan aina vastaajan näkökulmasta. Siksi kyselyn lähtiessä vastaajalle oli siinä mukana myös vastausohjeet ja saate, jossa kerrot-

tiin, mitä tarkoitusta varten tutkimusta tehdään, mihin tietoja tullaan käyttämään, mikä on tutkimuksen kohderyhmä, ketkä ovat selvityksen tekijät, mikä on opinnäytetyötä ohjaava oppilaitos, kuka on ohjaaja sekä mikä on oppilaitoksen ulkopuolinen toimeksiantaja. Hyvin luotu saatekirje herättää vastaajan mielenkiinnon ja motivoi häntä vastaamaan asiakaspalautekyselyyn. Vastausten saamiseen vaikuttaa se, kuinka vakuuttava saatekirje on. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 59.) Sosiaalityöntekijät kokivat tärkeäksi vastata asiakaspalautekyselyn testiversioon, koska asiakastyön laatu koskee heidän työtänsä. Asiakaspalautekyselyn testiversioon loimme saatekirjeen (LIITE 3), johon oli laitettu kaikki kyselyä koskevat tarvittavat tiedot.

### 7.3 Asiakaspalautekyselyjen laatiminen

Tavoitteenamme oli huomioida asiakaspalautekyselyssä Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteereissä (2004, 27) (LIITE 1) mainitut tavoitteet, joita sijaishuoltoyksikön tulee tavoitella palautteen avulla. Tavoitteissa korostetaan, että arvioinnin tulee muun muassa tukea lastensuojeluyksikön omien arvojen ja toimintaperiaatteidensa toteutumista. Tavoitteenamme oli huomioida kehittämistyön aikana myös Kimpan arvot ja toimintaperiaatteet. Yrityksen arvoihin kuuluvat turvallisuus, avoimuus, rehellisyys, tasavertaisuus, elämyksellisyys, vanhemmuuden tukeminen ja verkostojen kanssa yhdessä toimiminen. Toimintaperiaatteena on työskennellä arvojen mukaisesti. (Mäkäräinen & Seppänen 2016, 6) Määritellyt arvot vaikuttivat vahvasti asiakaspalautekyselyn ja väittämien koamiseen. Kaikkia arvoja ei ole kirjattuna asiakaspalautekyselyyn, mutta ne ovat olleet vaikutteina moniin väittämiin.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimivat asiakaslähtöisyys sekä asiakaspalautteen hyödyntäminen työn kehittämisessä. Kehittämistyön tuotoksena oli tarkoitus syntyä toimiva ja käyttöönottovalmis sähköinen asiakaspalautekysely. Jos työelämäyhteistyökumppani huomaa myöhemmin joitain puutteita tai epäkohtia asiakaspalautekyselyssä, olemme antaneet heille valtuudet muo-

kata siitä tarkoituksiinsa sopivan. Jatkossa Easy Feedback -kyselyä lähetetään tietyin aikaväleihin lapsille, huoltajille ja sosiaalityöntekijöille työn laadun kehittämisen turvaamiseksi lapsen sijoituksen aikana. Tuloksia voidaan tarkastella ja vertailla Easy Feedback -ohjelman raportointimenetelmillä asiakaspalautekyselyiden palaututtua. (Ukkonen 2015, 6.)

Asiakaspalautekyselyn testiversion kysymysten miettiminen oli haastavaa. Muokkasimme kysymyksiä useaan kertaan ja saimme ohjaavilta opettajilta rakentavaa palautetta. Lopulta päädyimme vaihtamaan palautekyselyn kysymykset väittämiksi. Näin pystyimme minimoimaan palautekyselyn sisällön väärinymmärrykset.

Asiakaspalautekyselyn testiversioon vastaajat valittiin niiden sosiaalityöntekijöiden joukosta, joilla oli asiakkaita sijoitettuna Kimppaan sillä hetkellä. Osalla sosiaalityöntekijöistä oli sijoitettuna lapsia avohuollon tukitoimin, osalla huostaanotettuina. Lähetimme asiakaspalautekyselyn testiversion sähköpostilla neljälletoista sosiaalityöntekijälle. Sähköpostiviesti sisälsi saatekirjeen (LIITE 3) sekä linkin asiakaspalautekyselyn testiversioon (LIITE 4). Asiakaspalautekyselyn testiversion tarkoituksena oli, että sosiaalityöntekijät arvioisivat asiakaspalautekyselyn laatua ja toimivuutta sekä antaisivat mahdollisia kehittämisideoita. Annoimme sosiaalityöntekijöille vastausaikaa kaksi viikkoa. Muistutusviestin asiakaspalautekyselyn testiversioon vastaamisesta lähetimme viikon kuluttua varsinaisen viestin jälkeen.

Määräaikaan mennessä asiakaspalautekyselyn testiversioon vastasi seitsemän sosiaalityöntekijää. Sanallisia vastauksia asiakaspalautekyselyn testiversion kehittämiseen saimme viisi. Yhdessä vastauksessa oli selkeä kehittämis ehdotus asiakaspalautekyselyn muokkaamista varten. Olimme asettelleet arviointiasteikon väärinpäin, 1 = täysin samaa mieltä ja 5 = täysin eri mieltä, mikä aiheutti sekaannusta vastaajassa. Päätimme lopulliseen asiakaspalautekyselyyn kääntää asteikon päinvastaiseksi. Toinen sanallinen vastaus koki vanhempien näkemyksen yhteistyön sujumisesta toiseksi tärkeäksi tutkimuksen aiheeksi. Sosi-

aalityöntekijät kokivat hyväksi, että asiakaspalautetta kerätään, mutta kertoivat, että runsaan työmäärän takia sanalliseen vastaamiseen ei ehdi paneutua.

Pyysimme Kimpan henkilökuntaa vastaamaan asiakaspalautekyselyn testiversioon, jotta saisimme kattavamman tuloksen ja väittämien sisältö tulisi arvioitua. Kimpan henkilökunnalle korostettiin, että kolme viimeistä kysymystä ovat palautteen kannalta tärkeimmät. Vastauksia saimme kuusi. Suoranaisia kehittämissuhteita emme saaneet. Henkilökunnan mielestä kysely oli ytimekäs ja nopea vastata. He huomasivat myös arviointiasteikon päinvastaisuuden kuten sosiaalityöntekijätkin. Henkilökunta piti väittämiä tärkeinä ja arvioi, että mikäli väittämään tulee vastaukseksi ”Täysin eri mieltä” -vastaus, niin hälytyskellojen tulisi soida ja asialle tulisi tehdä jotain. Kommentit kertovat, että olemme onnistuneet luomaan oikeanlaisia väittämiä, sillä kehittämissuhteita väittämiin ei tullut.

Asiakaspalautekyselyn testiversiota tehdessä Easy Feedback -palautesovellus osoittautui toimivaksi ja luotettavaksi työvälineeksi. Sillä on mahdollisuus luoda rajattomasti erilaisia kyselyjä ja kerätä palautteita eri yhteistyökumppaneilta. Vastaukset Easy Feedback -palautesovellus kerää, kokoaa ja näyttää väittämä väittämältä. Palautesovellus laskee vastausten keskiarvon sekä näyttää väittämäkohtaiset vastaukset pylväinä välittömästi tulosten saavuttua järjestelmään.

#### 7.4 Lopullisten asiakaspalautekyselyiden luominen

Sosiaalityöntekijöille luomamme asiakaspalautekyselyn testikyselyyn saatujen kommenttien mukaisesti olemme luoneet lopulliset asiakaspalautekyselyt sosiaalityöntekijälle (LIITE 5), huoltajalle (LIITE 6) ja lapselle (LIITE 7). Asiakaspalautekyselyjen väittämien aihealueet ovat samanlaiset kaikissa asiakaspalautekyselyissä. Sosiaalityöntekijälle suunnatuissa väittämissä on voitu käyttää ammattikieltä. Huoltajalle suunnatussa asiakaspalautekyselyssä kieli on enemmän

puhutun kaltaista ja lapselle suunnatussa selkokielistä. Tulosten vertailtavuus on helppoa, koska väittämät ovat aihealueiltaan samankaltaisia.

Väittämien sanavalinta on erityisen tärkeää, joten asiakaspalautekyselyn laatijan tulee välttää alan ammattikieltä ja sellaisia sanoja, joita vastaaja ei voisi ymmärtää. Asiakaspalautelomakkeessa ei myöskään saisi olla johdattelevia väittämiä. (Hirsjärvi; Remes & Sajavaara 2009, 202–203.) Pyrimme ottamaan nämä ohjeet huomioon lomakkeen ja kysymysten suunnittelussa.

## 8 KEHITTÄMISTYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on julkaissut oppaan; Arki, arvot ja etiikka, sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Oppaassa kerrotaan, että eettinen osaaminen on taito, joka kypsyy ja kehittyy ajan myötä vaihtelevissa ammattityöhön liittyvissä tilanteissa ja näiden tilanteiden käsittelyssä työyhteisöissä sekä eri ammattien välisessä yhteistyössä. Sosiaalialan ammattihenkilön tulee arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja, edellyttäen, etteivät nämä uhkaa muiden oikeuksia ja etuja. Ammattihenkilön on puolustettava asiakkaansa ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Samanaikaisesti on oltava taito kyseenalaistaa omaa ammatillista toimintaansa ja yhteiskunnallista päätöksentekoaan. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017, 3.)

Sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa pohditaan sosiaalialan suhdetta etiikkaan ja ihmisoikeuksiin. Alaan liittyvä valta ja vaikuttamismahdollisuus lisäävät sijaishuollon työn eettisiä haasteita. Työssä on huomioitava ihmisten vahvat ihmis- ja perusoikeudet, joten asiakkaan oikeuksiin puututtaessa toiminnalla tulee siis olla vahva lakiin perustuva tarkoitus. Sijaishuollossa tämä merkitsee esimerkiksi sitä, että hyvilläkään eettisillä tavoitteilla, arvoilla tai periaatteilla ei voi perustella toimintaa, josta ei mainita laissa. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013, 5) Lavikainen, Puustinen-Korhonen ja Ruuskanen (2014, 11.) näkevät tärkeäksi, että kaikkien sosiaalialan organisaatioiden, työyhteisöjen ja yksittäisten työntekijöiden on keskeistä sitoutua noudattamaan sosiaalialan ammattilaisten eettisiä ohjeita laadukkaan työn varmistamiseksi.

Lainsäädäntö ei välttämättä tarjoa suoria vastauksia ihmissuhdetyön pulmiin. Ammattietiikka on lakia laajempi käsite, koska se ohjaa koko ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja valintoineen. Sosiaalialalla eettisyys rakentuu jatkuvasta keskustelusta ja pohdinnasta muuttuvassa toimintaympäristössä,



jossa saattaa ilmetä ennalta arvaamattomia tilanteita. Tämä on se kohta, jolloin on pohdittava ammattieettisestä näkökulmasta kysymystä oikeasta ja väärästä, oikeudenmukaisuudesta, tarkoituksenmukaisuudesta ja kohtuudesta. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017, 7-8.) Asiakaspalautekyselyssä luotettavuus ja eettisyys toteutuvat siten, että vastaajat vastaavat asiakaspalautekyselyyn nimettömänä, joten Kimppa ei pysty tunnistamaan vastaajia.

Kehittämistyötä tehdessämme otimme huomioon eri tutkimusvaiheisiin liittyvät eettiset näkökohdat. Yksi tärkein tutkimuseettinen normi on ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen. Kunnioitimme vastaajien yksityisyyttä antamalla heidän vastata asiakaspalautekyselyn testikyselyyn nimettömänä. Asiakaspalautelomakkeeseen vastaajien henkilötiedot eivät tulleet tietoomme missään vaiheessa asiakaspalautekyselyä luodessamme. Yksityisyyden kunnioittamisen lisäksi tulee kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta sekä turvata tietojen luottamuksellisuus hyviä tietosuojakäytäntöjä noudattaen. Asiakaspalautekysely lähetetään sosiaalityöntekijöiden sähköpostiosoitteisiin, ja voidaan luottaa siihen, että sosiaalityöntekijät eivät anna sähköpostitunnuksiansa muiden käyttöön vaitiolovelvollisuuden ja tietosuojan takia. (Ruusuvoori & Tiittula 2009, 267) Asiakaspalautelomakkeen mukana lähetetyssä saatekirjeessä esittelimme itsemme ja kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta. Saatekirjeessä kerroimme myös, että lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajien henkilötiedot paljastu meille. Laatimaamme asiakaspalautelomakkeeseen vastaaminen oli asiakkaille vapaaehtoista.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyötä tehdessä opimme, mitä asiakaspalautekyselyn laatiminen vaatii. Opimme, että kysymystyyppejä, kysymysmuotoja ja lomakkeen ulkoasua on mietittävä tarkkaan. Lisäksi mietimme, käytetäänkö kysymyksiä vai väittämiä. Lopulta päädyimme ohjaavien opettajien palautteen perusteella vaihtamaan kysymykset väittämiksi, jotta palautekyselystä tulisi tarkoituksenmukainen ja mielekäs täyttää. Näin voitiin välttää myös se, ettei vastaaja tulkitse kysymyksiä väärin. Vääränlaiset tai vaikeasti esitetyt väittämät tai hankalasti tulkittavat vastausvaihtoehdot voivat vääristää asiakaspalautteen tuloksia tai niihin ei edes vastata.

Apunamme on ollut useita jo käytössä olevia ja erilaisia asiakaspalautelomakkeita, niin paperisia kuin sähköisiä lomakkeita. Olemme pyytäneet kehittämistyön aikana säännöllisesti palautetta yhteistyökumppanilta sekä ohjaavilta opettajilta. Ei ole olemassa täydellistä asiakaspalautekyselyä, joka ulkoasultaan ja sisällöltään miellyttäisi jokaista palautteen antajaa. Tiedostamme, että meidänkin laatimastamme asiakaspalautekyselystä löytyy vielä jotakin kehitettävää. Opinnäytetyön tekijöinä olemme työhömmme tyytyväisiä ja tiedämme siitä olevan hyötyä yhteistyökumppanille, koska Kimppa on ottanut asiakaspalautekyselyt käyttöön heti niiden valmistuttua (Mikko Seppänen, henkilökohtainen tiedonanto 21.10.2017). Kehittämistyömme kannalta oli ehdottoman tärkeää, että asiakaspalautekysely testattiin sosiaalityöntekijöillä ennen lopullisen kyselyn laatimista.

Laatu toimii keskeisessä roolissa opinnäytetyömme teoriaosuudessa sekä palautekyselyiden toteuttamisessa. Sen vuoksi saimme perehtyä syvällisesti lastensuojelun laatuajatteluun. Opinnäytetyöprosessin kautta opimme ymmärtämään arvioinnin merkityksen sosiaalialan työssä ja erilaisia tapoja arvioida työmenetelmiä ja työn laatua. Ilman arviointia työn kehittäminen on vaikeaa. Opimme ymmärtämään, miten tärkeää asiakaspalautteen hankkiminen on ja miten tietoa aiotaan hyödyntää. Opinnäytetyömme teoriaosuudessa on kerrottu,

että yksi keino toteuttaa asiakaslähtöistä toimintaa on kerätä ja hyödyntää asiakaspalautetta. Parhaimmillaan palautekysely lisää lapsen ja huoltajan osallisuutta sijoituksen aikana.

Laatimamme asiakaspalautekyselyn tarkoituksena on toimia yhtenä laadun kehittämisen välineenä. Asiakaspalautekyselyn olemassaolo ja sen mekaaninen käyttö eivät vielä ole asiakaslähtöistä toimintaa. Asiakaspalautekyselyn käyttö kehittää Kimpan työtapoja enemmän asiakaslähtöiseksi. On tärkeää, että asiakkaat saavat mahdollisuuden tuoda esille oman kokemuksensa ja mielipiteensä. Sosiaalityöntekijät toivat esille sen, että palautetta tulisi kerätä perheen kaikilta jäseniltä erikseen. Tämä oli hyvä huomio. Kehittämämme asiakaspalautekyselyt ovat yksi osa Kimpan asiakaspalautejärjestelmää ja yksi tapa hankkia asiakaspalautetta. Palautetta tulee kerätä myös muilla menetelmillä, kuten suullisesti arjessa tai asiakassuunnitelmapalavereissa.

Olisi hienoa, että asiakaspalautekyselyjä käytettäisiin järjestelmällisesti ja niiden tuottamaa tietoa osattaisiin käyttää oman työn kehittämiseen. Lastensuojelutyö on pitkäkestoista ja sen tulokset näkyvät vasta vuosien kuluttua. Siksi palautekyselyjen esille tuomat onnistumiset antavat henkilökunnalle positiivista palautetta tehdystä työstä ja auttavat työntekijöiden ammatillisessa kasvussa.

Vieraskielisten lähteiden löytäminen osoittautui haastavaksi tehtäväksi opinnäytetyötä tehdessämme. Aiheeseen liittyviä lähteitä oli hankala löytää, koska suomalainen lastensuojelu on ainutlaatuista. Lastensuojelusta löytämämme teoriatieto on ollut ajankohtainen tutkimuksen ja kirjallisuuden aihe 2000-luvun vaihteessa, siksi käytössämme on ollut varsin tuoreita lähteitä. Tämä varmistui monien tutkimuksien ja teosten läpikäymisellä, joista valitsimme aiheeseemme parhaiten sopineet.

Kehityimme opinnäytetyömme avulla ammatillisesti sosionomeina. Opinnäytetyöprosessimme aikana yhteistyötaitomme kehittyivät sekä ammatillisuutemme syventyi keskinäisten reflektiohetkien ja pohdintojen kautta. Jo työskentelypro-

sessin alkaessa tiesimme toistemme vahvuudet ja työskentelytavat. Siksi työskentelyn aikana olikin helppoa jakaa prosessin eri työtehtäviä. Opinnäytetyömme on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Olemme päässeet tutustumaan yhteistyökumppanimme toimintaan, mikä teki opinnäytetyöstämme käytännönläheisen ja työelämälähtöisen.

Opinnäytetyön tekijöiden on osattava rajata ja hallita työtään, se ei tule koskaan olemaan täydellinen, aina löytyy jotakin parannettavaa. Haasteilta ja vastoinkäymisiltä emme mekään välttyneet prosessin aikana. Opinnäytetyö on pitkä ja vaativa prosessi, joka voi helposti laajentua sekä muuttua haastavammaksi kuin on alun perin suunniteltu. Opimme että kaikki ei aina mene suunnitelmien mukaan, kehittämistyötä tehdessä tarvitsee joustavuutta, kärsivällisyyttä sekä hyvää ajankäytön hallintaa. On tärkeää osata itse määritellä, milloin opinnäytetyö täyttää tavoitteet, joihin olemme pyrkineet. Mielestämme saavutimme tavoitteet, jotka ryhmänä opinnäytetyöhön asetimme.

Koska opinnäytetyössämme keskityimme pelkästään asiakaspalautekyselyn luomiseen, jatkossa kyselyjen analysointi yhteistyökumppanille voisi olla kiinnostava tutkimuksen aihe. Luomamme kyselyt ovat käytössä lapsen tai nuoren sijoituksen aikana. Jatkossa kehittelyn kohteeksi voisi ottaa asiakaspalautekyselyiden luomisen sijoituksen päättyessä.

## LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. C Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavana verkkoversiona <http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Sivut/default.aspx>.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. Uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Holma, Tupu 2009. LapsiARVI-kriteerit – perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 22.11.2017. Saatavilla [shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/p090204105230P.pdf](http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/p090204105230P.pdf)
- Karppinen, Jari 2017. Toimitusjohtaja, Kajasafe Oy. Kajaani. Sähköpostiviesti 20.1.2017. Vastaanottaja Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy.
- Kiljander, Maija 2016. Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana – fenomenologis-hermeneuttinen näkökulma. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto. Viitattu 24.10.2016. Saatavissa <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62386/Kiljander.Maija.pdf?sequence=2>
- Laaksonen, Sari 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 256-264.
- Lastensuojelulaki 2007. 417/13.4.2007. Viitattu 21.10.2016, 25.10.2016 ja 18.10.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojelun keskusliitto i.a.a. Lapsen etu on tärkein. Viitattu 18.10.2016. Saatavissa <http://www.lastensuojelu.info/lastensuojelun-perusta/lapsen-etu-ontarkein/>

- Lastensuojelun keskusliitto i.a.b. Lastensuojelutoimet perustuvat lakiin. Viitattu 18.10.2016. Saatavissa <http://www.lastensuojelu.info/lastensuojelun-perusta/lastensuojelutoimet-perustuvat-lakiin/>
- Lavikainen, Marjo; Puustinen-Korhonen, Aila & Ruuskanen Kristiina 2014. Lastensuojelun laatusuositus. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö. Viitattu 15.9.2016. Saatavissa [http://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](http://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)
- Mäkäräinen, Virpi & Seppänen, Mikko 2016. Lasten- ja Nuorten koti Kimpan Laatusuositus. Viitattu 24.10.2016. [www.kimppa.info](http://www.kimppa.info)
- Oranen, Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Viitattu 19.4.2017. Saatavana: <http://docplayer.fi/383636-Mita-mielta-mita-mielta-lasten-osallisuus-lastensuojelun-kehittamisessa-mikko-oranen.html>
- Pesäpuu ry. 2008. PRIDE-valmennus sijais- ja adoptiovanhemmuutta harkitseville. Viitattu 24.11.2017. Saatavilla [http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/pride/pride\\_paivitykset\\_300608/1\\_pride\\_kirja\\_300608.pdf](http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/pride/pride_paivitykset_300608/1_pride_kirja_300608.pdf)
- Pölkki, Pirjo 2004. Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio ja Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 270-314.
- Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Vastapaino.
- Saastamoinen, Kati 2008. Lapsen asema sijaishuollossa - Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Savolainen, Hanna-Mari 2012. Lastensuojelu ei ole rankaisemista. Lastensuojelun keskusliitto. Lehdistöiedote 27.04.2012. Viitattu 16.05.2017.

<https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelu-ei-ole-rankaisemista/>

Seppänen, Mikko 2016. Yksikönvastaava. Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy. Keskustelu 17.10.2016.

Seppänen, Mikko 2017. Yksikön vastaava. Lasten- ja Nuorten koti Kimppa Oy. Keskustelu 21.10.2017.

Simpura, Jussi & Melkas, Jussi 2013. Tilastot käyttöön! Opas tilastojen maailmaan. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Sinkkonen, Jari 2013. Mikä lastenkodin arjessa hoitaa? Teoksessa Pirjo Kiiskinen (toim.) Iskä, äiskä, omahoitsu ja mä siltä rakentamassa: käsikirja sijaishuollon ammattilaisille. Helsinki: Pelastakaa lapset ry. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja n: o 18, 7-10. Saatavana: [https://s3-eu-west-](https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/frantic/pelastakaalapset/2015/12/17123223/Pela_K%C3%84SIKIRJA-SIJAISHUOLLON-AMMATTILAISILLE_4_LR1.pdf)

[1.amazonaws.com/frantic/pelastakaalapset/2015/12/17123223/Pela\\_K%C3%84SIKIRJA-SIJAISHUOLLON-AMMATTILAISILLE\\_4\\_LR1.pdf](https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/frantic/pelastakaalapset/2015/12/17123223/Pela_K%C3%84SIKIRJA-SIJAISHUOLLON-AMMATTILAISILLE_4_LR1.pdf)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2012. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Viitattu 5.1.2017. Saatavana: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) 2013. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Viitattu 22.11.2017. Saatavilla [http://www.kukkakeha.fi/kukkakeha/Sijaishuollon\\_valvontaohjelma.pdf](http://www.kukkakeha.fi/kukkakeha/Sijaishuollon_valvontaohjelma.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Laitoshoito. Viitattu 24.10.2016. <http://stm.fi/laitoshoito>

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka: sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. p. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 25.11.2016. Saatavana: [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2013\\_net.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf)

- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: PunaMusta Oy 2017.
- Sosiaalihuoltolaki 2014. 1301/30.12.2016. Viitattu 21.10.2016.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>
- Suomen perustuslaki 1999. 731/11.6.1999. Viitattu 24.11.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>
- Tanskanen, Ilona & Timonen-Kallio, Eeva (toim.) 2010. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti. Viitattu 24.10.2016.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25\\_15.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=4)
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016a. Sijaishuoltopaikan valinta. Viitattu: 24.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuoltopaikan-valinta>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016b. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 24.10.2016.  
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus/osallisuus-lastensuojeluasiassa>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017. Ennakkotieto lastensuojelu 2016. Viitattu 4.9.2017. [www.thl.fi/tilastot/lastensuojelu](http://www.thl.fi/tilastot/lastensuojelu)
- Timonen-Kallio, Eeva 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Ilona Tanskanen ja Eeva Timonen-Kallio (toim.) Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51 Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 6-17.



- Tuurala, Timo & Holma, Tupu 2009. Lastensuojelun laatusanasto: palvelujen tuottaminen ja hankkiminen. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 5.1.2017. Saatavana: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=305](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305)
- Ukkonen, Eeva 2015. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen Kouvolan ehkäisevälle perhetyölle. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialankoulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 21.10.2016. Saatavissa [http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/98288/Ukkonen\\_Eeva.pdf?sequence=1](http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/98288/Ukkonen_Eeva.pdf?sequence=1)
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen Opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.a. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 15.9.2016. Saatavissa <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>
- Virtuaali ammattikorkeakoulu i.a.b. Monimuotoinen / toiminnallinen opinnäytetyö Viitattu 21.11.2016. Saatavissa <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

## LIITE 1: Valtakunnallisten sijaishuollon laatukriteerien osa-alueet.

**Arvot ja toimintaperiaatteet:** Toiminnan perustana on lapsen ja hänen lähipiirinsä tarpeet ja odotukset sekä työyhteisön yhdessä määritellyt arvot ja toimintaperiaatteet. Sijaishuoltopaikka huolehtii, että lapsen ääni kuuluu ja hänet otetaan huomioon toiminnassa ja toimintaperiaatteissa. Sijaishuoltopaikasta pystytään kertomaan kirjallisin dokumentein, mitä yksikkö kykenee tarjoamaan sinne sijoitetulle lapselle ja miten hoito sekä kasvatus on järjestetty.

**Henkilöstö:** Sijaishuoltopaikassa on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa vastaamaan sinne sijoitettujen lasten tarpeisiin. Henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja työssä jaksamista vahvistetaan sekä ylläpidetään jatkuvalla koulutuksella, työohjauksella ja työyhteisön kehittämisellä.

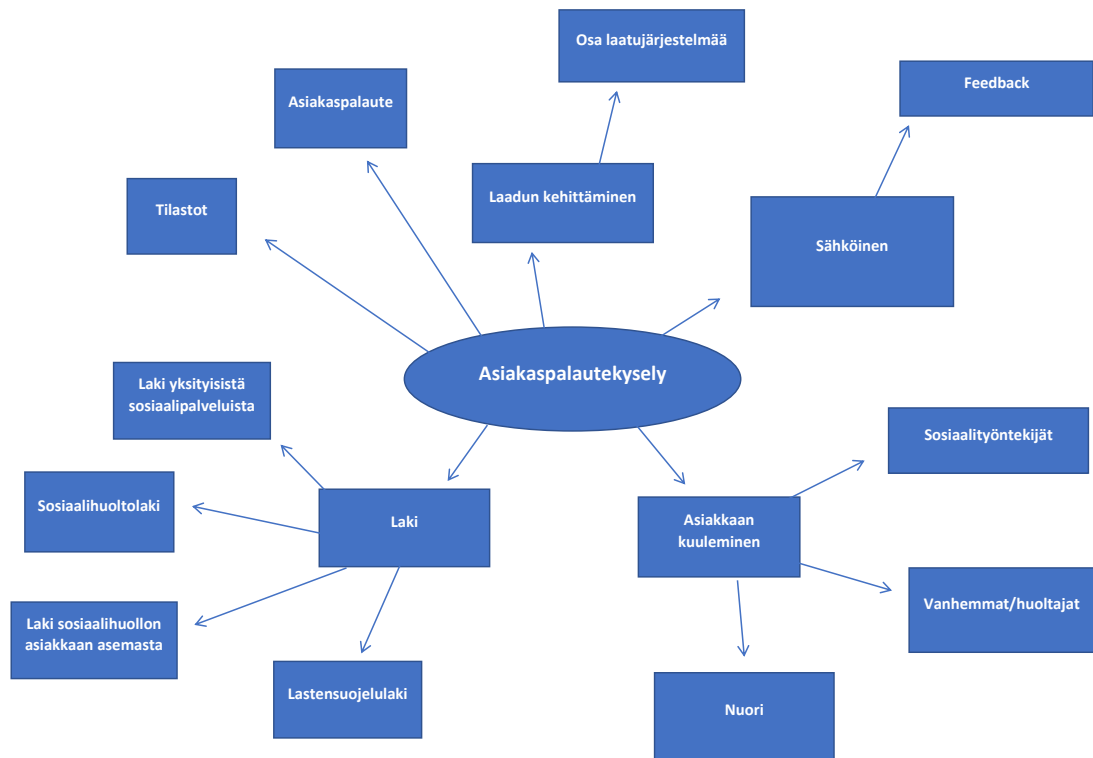
**Johtaminen:** Johto yksikössä vastaa siitä, että toiminta on päämäärätietoista ja järjestelmällistä, siellä noudatetaan sovittuja periaatteita ja toimintatapoja sekä arvoja. Sijaishuoltopaikalla on asianmukaiset ajan tasalla olevat luvat sekä työhön liittyvän lainsäädännön tuntemus. Vastuut ja päätöksenteko eri tilanteissa ovat työyhteisön tiedossa.

**Resurssit ja kumppanuussuhteet:** Toimintaan vaadittavat asianmukaiset tilat ja laitteet sekä tiedolliset ja taloudelliset resurssit ovat olemassa. Sijaishuoltopaikalla on myös toimintaa tukevia kumppanuussuhteita.

**Tulosten ja toiminnan arviointi:** Yksikön toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat suunnitelmallista ja järjestelmällistä ja se pohjautuu asiakkailta sekä yhteistyökumppaneilta hankittuun ja saatuun palautteeseen, itsearviointiin sekä työn tulosten seurantaan. Keskeinen seurannan kohde on lapsen saama hoito ja kasvatus sekä niiden vaikutukset hänen kehitykseensä.

(Lastensuojelun keskusliitto 2005, 8) Laituri-projekti

## LIITE 2: Mind map



### LIITE 3: Saatekirje

Hei!

Tavoitteenamme on kartoittaa kokemuksia Lasten- ja Nuortenkoti Kimpan toiminnasta sekä selvittää onko sähköinen asiakaspalautekysely hyvä tapa kerätä palautetta myös tulevaisuudessa. Lasten- ja Nuortenkoti Kimppa voi hyödyntää kyselyn tuloksia toimintansa suunnittelussa, kehittämisessä ja palvelujen muokkaamisessa asiakkaiden toiveita vastaaviksi.

Olemme kolme sosionomi opiskelijaa ja teemme opinnäytetyötä Lasten- ja Nuortenkoti Kimppaan. Opinnäytetyön aiheena on sähköisen asiakaspalautekyselyn luominen. Opinnäytetyömme on nyt siinä vaiheessa, että olemme tehneet testikyselyn kehittääksemme lopullista tuotetta. Saimme yhteystietosi Lasten- ja Nuortenkoti Kimppasta ja otamme sinuun yhteyttä, sillä pyytäisimme sinua vastaamaan testikyselyymme. Vastaamalla kyselyyn pystytte vaikuttamaan Lasten- ja Nuortenkoti Kimpan palvelujen ja asiakaspalautekyselyn kehittämiseen

Huomioithan, että palautekyselymme lopussa on tila antaa palautetta kyselystämme. Palautteesi on meille tärkeää, sillä tarkoituksena on kehittää mahdollisimman toimiva työväline Lasten- ja Nuortenkoti Kimppaan.

Alla löydät linkin kyselyyn, joka toteutetaan Feedback-ohjelmalla luottamuksellisesti, eivätkä henkilötietonne paljastu meille. Vastaamisaikaa on kaksi (2) viikkoa, eli X.X.2017 asti.

<https://kajasafe.fi/kysely/?q=973cc70579487f7&c=kimppa>

Ystävällisin terveisin

Eija Kerman, Hanna Kinnunen-Tolonen ja Virpi Mäkäräinen

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Pieksämäki (Kajaani)

## LIITE 4: Palautekyselyn testiversio

### Palautekysely

Hyvä yhteistyökumppani! Kimppa haluaa kehittää tarjoamaansa palvelua ja toimintaansa palautteenne avulla laadukkaan työskentelyn varmistamiseksi. Kysely muodostuu väittämistä. Kyselyn arviointiasteikko on 1 = täysin samaa mieltä - 2 = melko samaa mieltä - 3 = siltä väliltä - 4 = melko eri mieltä - 5 = täysin eri mieltä. Arviointiasteikon alapuolella olevaan laatikkoon voit tarkentaa antamaasi vastausta. Palaute kerätään nimettömästi. Kyselyn lopussa on kolme väittämää, joiden avulla pyrimme kehittämään kyselyä ja sen sisältöä.

1. Yhteistyö Kimpan kanssa on sujunut hyvin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

2. Kimpassa on paneuduttu hyvin nuoren asioihin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

3. Kimppa pitää minut hyvin ajan tasalla nuoren asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

4. Nuoren omaohjaaja tietää ja on hyvin perillä nuoren asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

5. Nuori on saanut kaiken tarvitsemansa tuen sijoituksen aikana.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

6. Tavoitteellisuus näkyy Kimpan tekemässä työssä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

7. Kokonaisuutena Kimppa toimii hyvin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

8. Saan tarvittaessa yhteyden Kimppaan.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

9. Kimpan henkilökunnan ammattitaito on hyvä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

10. Koen Kimpan luotettavaksi yhteistyö kumppaniksi.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

11. Kyselyyn on helppo vastata.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

12. Kyselyssä kysytään minulle merkityksellisiä asioita.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

13. Kyselyn kehittämisideoita.

(Vapaa sana)

LIITE 5: Lopullinen asiakaspalautekysely sosiaalityöntekijälle

**PALAUTEKYSELY SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE**

Hyvä yhteistyökumppani! Kimppa haluaa kehittää tarjoamaansa palvelua ja toimintaansa palautteenne avulla laadukkaamman työskentelyn varmistamiseksi. Kysely muodostuu väittämistä. Kyselyn arviointiasteikko on 1 = täysin eri mieltä - 2 = melko eri mieltä - 3 = siltä väliltä - 4 = melko samaa mieltä - 5 = täysin samaa mieltä. Arviointiasteikon alapuolella olevaan laatikkoon voit tarkentaa antamaasi vastausta. Palaute kerätään nimettömästi.

1. Yhteistyö Kimpan kanssa on sujunut hyvin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

2. Kimpassa on paneuduttu hyvin nuoren asioihin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

3. Kimppa pitää minut hyvin ajan tasalla nuoren asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

4. Nuoren omaohjaaja tietää ja on hyvin perillä nuoren asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

5. Nuori on saanut kaiken tarvitsemansa tuen sijoituksen aikana.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

6. Perhe on saanut Kimpasta tarvitsemansa tuen.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

7. Tavoitteellisuus näkyy Kimpan tekemässä työssä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

8. Kokonaisuutena Kimppa toimii hyvin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

9. Saan tarvittaessa yhteyden Kimppaan.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

10. Kimpan henkilökunnan ammattitaito on hyvä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

11. Koen Kimpan luotettavaksi yhteistyökumppaniksi.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

12. Kehittämisiäideoita Kimpalle.

(vapaa sana)

13. Palautetta Kimpalle.

(vapaa sana)



## LIITE 6: Lopullinen asiakaspalautekysely huoltajille

## PALAUTEKYSELY HUOLTAJALLE

Hyvä huoltaja! Lasten- ja Nuortenkoti Kimppa Oy haluaa kehittää tarjoamaansa palvelua ja toimintaansa palautteenne avulla laadukkaamman työskentelyn varmistamiseksi. Kysely muodostuu väittämistä. Kyselyn arviointiasteikko on 1=täysin eri mieltä - 2=melko eri mieltä - 3=siltä väliltä - 4=melko samaa mieltä - 5=täysin samaa mieltä. Arviointiasteikon alapuolella olevaan laatikkoon voit tarkentaa antamaasi vastausta. Palaute kerätään nimettömästi.

1. Koen Kimpan kanssa tehtävän yhteistyön toimivaksi.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

2. Kimpassa on paneuduttu hyvin lapseni asioihin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

3. Kimppa pitää minut hyvin ajan tasalla lapseni asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

4. Lapseni oma ohjaaja tietää ja on hyvin perillä lapseni asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

5. Lapseni on saanut kaiken tarvitsemansa tuen sijoituksen aikana.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

6. Koen, että Kimpasta on ollut apua perheelleni.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

7. Kasvatuksen tavoitteellisuus näkyy Kimpan tekemässä työssä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

8. Minua kuullaan lapseni asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

9. Saan tarvittaessa hyvin yhteyden Kimppaan.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

10. Kimpan henkilökunta on ammattitaitoista.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

11. Kimppa on turvallinen paikka lapselleni.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

12. Kehittämideoita Kimpalle.

(vapaa sana)

13. Palautetta Kimpalle.

(vapaa sana)

## LIITE 7: Lopullinen asiakaspalautekysely lapselle

## PALAUTEKYSELY LAPSELLE

Hei! Lasten- ja Nuortenkotikiimppa Oy haluaa kehittää toimintaansa sinun palautteen avulla. Kysely muodostuu väittämistä. Kyselyn arviointiasteikko on 1=täysin eri mieltä - 2=melko eri mieltä - 3=siltä väliltä - 4=melko samaa mieltä - 5=täysin samaa mieltä. Arviointiasteikon alapuolella olevaan laatikkoon voit kirjoittaa, jos haluat lisätä vastaukseesi jotain sanallisesti. Palautteeseen ei tarvitse laittaa nimeä.

1. Minusta huolehditaan Kimpassa hyvin.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

2. Kimpassa saan olla oma itseni.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

3. Kimppa pitää minut ajan tasalla itseäni koskevissa asioissa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

4. Pystyn kertomaan oma ohjaajalle mieltäni askarruttavista asioista.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

5. Olen saanut riittävästi tukea Kimpalta sijoitukseni aikana.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

6. Kimpan aikuisilla on minulle aikaa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

7. Kimpassa kuullaan vanhempieni mielipidettä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

8. Olen oppinut Kimpassa uusia arkielämän taitoja (siivous, pyykinpesu, ruuanlaitto).

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

9. Saan vaikuttaa Kimpassa tapahtuviin asioihin (päiväohjelma, retket, säännöt).

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

10. Saan pitää riittävästi yhteyttä läheisiini; äiti, isä, sisarukset, kaverit.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

11. Kimpan aikuiset ovat turvallisia.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

12. Kimpassa on turvallista asua.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

13. Kehittämideoita Kimpalle.

(vapaa sana)

14. Palautetta Kimpalle.

(vapaa sana)