

Mia Suomela

SÄHKÖISEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN
KEHITTÄMINEN TUISKU
TERVEYS- JA SOSIAALIPALVELUT OY:LLE

Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelma
2019



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SÄHKÖISEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn KEHITTÄMINEN TUISKU TERVEYS- JA SOSIAALIPALVELUT OY:LLE

Suomela, Mia
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelma
Joulukuu 2019
Sivumäärä: 49
Liitteitä: 2

Asiasanat: asiakastyytyväisyyskysely, laatu, laadun kehittäminen, lastensuojelu

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy on yksityinen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon mukaisia palveluja tuottava yritys. Yrityksessä jatkuva laadun kehittäminen on tärkeää. Opinnäytetyön idea lähti liikkeelle työn tilaajan tarpeesta saada käyttöönsä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla palveluiden laatua voidaan arvioida ja kehittää edelleen.

Opinnäytetyöni toteutettiin projektimuotoisena kehittämistyönä. Projektin aikana tein tiivistä yhteistyötä työn tilaajan kanssa, koska tavoitteenani oli luoda heidän tarpeitaan vastaava asiakastyytyväisyyskysely. Työn tilaajan toiveena oli, että asiakaspalautetta kerätään kattavasti kaikilta asiakasryhmiltä eli sijoitetuilta lapsilta, lapsen vanhemmilta / huoltajilta, asiakassuhteesta vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä sekä avopalveluasiakkailta.

Opinnäytetyöprojektin tuloksena syntyi Webropol-ohjelmistolla toteutettu sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskysely tullaan liittämään osaksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä käyttöön otettavaa laadunhallintajärjestelmää. Tulevaisuudessa asiakastyytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa ja aina asiakassuhteen päättyessä. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia hyödynnetään yrityksen palveluiden laadun mittaamisessa ja laadun kehittämisessä.

Opinnäytetyön arviointi perustuu työn tilaajalta kerättyyn palautteeseen ja opinnäytetyön tekijän itsearviointiin. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän palautteen mukaan projekti oli työelämälähtöinen ja projektin tuotoksena syntynyt asiakastyytyväisyyskysely vastasi työn tilaajan tarpeisiin erinomaisesti.

CREATING ONLINE CUSTOMER FEEDBACK QUESTIONNAIRE TO TUISKU TERVEYS- JA SOSIAALIPALVELUT LTD

Suomela, Mia
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Rehabilitation Counselling
December 2019
Number of pages: 49
Appendices: 2

Keywords: customer satisfaction survey, quality, quality development, child protection

The orderer of this thesis was Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Ltd. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Ltd is a private limited company which provides non-institutional and institutional services of child welfare. The continuing quality development is important for the company. The idea for this thesis started from the need of the orderer to get an online customer feedback questionnaire which could be used in assessing and improving the company's services further.

The thesis was carried out as a development work in the form of a project during which the author of the thesis cooperated with the client because the aim of the project was to create a customer feedback questionnaire which would respond to the client's needs. The client wished that the customer feedback was collected from all client groups in other words from the placed children, the children's parents/guardians, the social workers that are responsible for customer relationship and customers using non-institutional services.

Webropol-software online customer feedback questionnaire was created as a result of this thesis. The online customer feedback questionnaire will be part of quality management that will be taken into use at Tuisku Terveys – ja Sosiaalipalvelut Ltd. In the future customer feedback questionnaire will be done once a year and whenever a client relationship ends. The feedback from the customer satisfaction questionnaire can be used to measure and develop the company's services.

The evaluation of the thesis is based on client feedback and the self-assessment of the thesis author. According to the feedback of the extended management team of Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut, the project was work-oriented and customer the satisfaction questionnaire responded excellently to the needs of the client.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	PROJEKTIN MÄÄRITTELY, TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ	8
2.1	Projekti kehittämismenetelmänä.....	8
2.2	Yhteistyöorganisaation kuvaus	9
2.3	Opinnäytetyön toimeksianto	10
2.4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	10
3	PROJEKTIN KESKEINEN TIETOPERUSTA.....	12
3.1	Lasten ja nuorten kuntoutus	12
3.2	Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioiminen	13
3.3	Lastensuojelu	14
3.3.1	Lastensuojelupalvelujen tarve	14
3.3.2	Lastensuojelupalvelujen toteuttaminen	16
3.4	Lastensuojelupalvelujen laatu valtakunnallisella tasolla	17
3.4.1	Lastensuojelun laatumääräykset	18
3.4.2	Lastensuojelupalvelujen laatu ja vaikuttavuus	19
3.5	Laadunhallintajärjestelmä.....	20
3.6	Laadunhallinta Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä.....	21
3.7	Laadun arvioiminen ja jatkuva kehittäminen.....	21
4	PROJEKTIN SUUNNITTELU.....	22
4.1	Demingin johtamismalli.....	22
4.2	Projektin työvaiheet ja eteneminen	24
4.3	Projektin aikataulu ja tehtävät.....	25
4.4	Projektin resurssit.....	27
4.5	Projektin laadun varmistus ja arviointisuunnitelma.....	27
4.6	Projektin eettisyys.....	27
4.7	Projektin rajaus ja riskit	28
5	PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN JA TULOS	29
5.1	Kyselylomakkeen laatiminen.....	29
5.2	Asiakastyytyväisyyskyselyn teemojen valinta.....	30
5.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn mitta-asteikon valinta	32
5.4	Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymystyyppien valinta.....	33
5.5	Asiakastyytyväisyyskyselyn vaiheet.....	34
5.6	Asiakastyytyväisyyskyselyn lopullisen version valmistuminen.....	36
6	PROJEKTIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN.....	38
6.1	Projektin tavoitteiden arviointi	39

6.2	Projektin eettisyyden, luotettavuuden ja laadun arviointi.....	40
6.3	Opinnäytetyön tilaajan arvionti.....	41
6.4	Itsearviointi	42
6.5	Projektin kokonaisarviointi.....	43
6.6	Projektin päättäminen	46
7	POHDINTA.....	46
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Lastensuojelupalvelut ja laatu nousevat julkiseen keskusteluun yleensä silloin, kun palvelujärjestelmässä havaitaan puutteita, epäkohtia tai asiakkaiden kaltoinkohtelua. Uutisotsikoissa ja ihmisten puheissa lastensuojelupalvelujen laatua ja vaikuttavuutta kyseenalaistetaan ja esiin nousevat yleensä negatiiviset tarinat lastensuojelun sijaishuollosta. Lastensuojelun onnistumistarinoista julkisuudessa kuullaan harvemmin, jos koskaan. Epäkohtien esiin nostaminen ja niihin puuttuminen on aiheellista. On kuitenkin hyvä muistaa, että lastensuojelupalvelut on laaja kokonaisuus, johon sisältyy yhteiskunnallisen päätöksenteon lisäksi useita yhteiskunnallisia toimijoita varhaiskasvatuksesta kouluun, harrastustoimintoihin ja muihin lapsen elinympäristössä toimiviin tahoihin. Lapsen kiireellinen sijoittaminen, huostaanotto ja sijoittaminen kodin ulkopuolelle muodostavat näin ollen vain murto-osan lastensuojelupalveluista.

Vuosien saatossa lastensuojelupalvelut ovat kehittyneet paljon ja niitä kehitetään tänäkin hetkellä aktiivisesti monella eri rintamalla. Lastensuojelun sijaishuolto koskettaa vuosittain tuhansia lapsia. Lastensuojelun sijaishuollon kehittämistyön haasteena on kuitenkin se, että suomalaista tutkimustietoa huostaanoton alkuvaiheesta ja huostaanoton vaikutuksista on varsin vähän saatavilla (Pösö 2016, 3; Eronen & Laakso 2016, 10.)

Laakson (2016, 157, 166-172) selvityksessä huostaanotetut lapset ja nuoret nostivat huostaanoton positiivisiksi vaikutuksiksi aikuisten lisääntyneen huolenpidon ja rajat sekä sen, että enää ei tarvinnut itse kantaa niin suurta vastuuta oman sairauden hoitamisesta, nukkumaan menemisestä tai kouluun lähtemisestä. Useat lapset ja nuoret kertoivat myös suhteensa omiin vanhempiinsa parantuneen huostaanoton aikana. Mielenkiintoinen havainto kansainvälisen tutkimustiedon valossa on laitoskriittisyyden vähentyminen siten, että laitospäristö nähdään myönteisenä ja turvallisena lapsen kasvuympäristönä, jossa osaava ja moniammatillinen henkilöstö on vastaamassa lapsen kokonaisvaltaisiin tarpeisiin.

Laatu ja asiakastyytyväisyys ovat käsitteinä monimuotoisia ja ne tarkoittavat eri ihmisille erilaisia asioita. Laatua voidaan lähestyä palveluiden saatavuuden, oikea-

aikaisuuden, potilasturvallisuuden, asiakastyytyväisyyden tai palveluntarjoajien ammattitaidosta käsin. Laatua voidaan tarkastella myös voimavarojen, prosessien sujuvuuden, tuottavuus-, vaikuttavuus- ja tehokkuuslukujen näkökulmasta käsin. Pohjimmiltaan asiakastyytyväisyydessä on kysymys asiakkaan odotusten täyttymisestä. (Lahti 2019; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 19.)

Lastensuojelupalvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys ovat yhdistelmänä haasteellinen, koska lastensuojeluasiakkuus ei useinkaan perustu asiakkaan omaan tahtoon. Lastensuojelupalvelujen laatu ja vaikuttavuuden mittaaminen ovat yhdistelmänä myös haasteellisia, koska lastensuojelun asiakkuudet ovat usein mutkikkaita ja niihin sisältyy monimutkaisia kausaalisia rakenteita, joiden eteneminen ei tapahdu suoraviivaisesti. Lastensuojelupalvelujen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnissa tulisikin pystyä erottelemaan toisistaan esimerkiksi lapsen ja vanhemman tilanteeseen vaikuttavat tekijät, ohjauksen, terapian, lapsen sijoittamisen tai lääkityksen osuus ja selvittää, mikä vaikutti mihinkin, miten ja millä tavalla. (Olmiala 2008, 46-47.)

Lastensuojelupalvelujen kehittäminen ja vaikuttavuus ovat aiheena hyvin ajankohtaisia. Sipilän hallitus käynnisti vuonna 2016 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman, jonka yhtenä kärkihankkeena oli lastensuojelun laitoshoidon ja sijaishuollon ohjauksen ja valvonnan mallin vahvistaminen. Rinteen hallitusohjelman mukaan lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma saa jatkoa myös nykyisellä hallituskaudella. Kuntien budjeteissa sosiaalipalveluihin kuluu huomattava määrä rahaa, ja toisaalta palvelutarpeen taustalla on myös inhimillistä kärsimystä. Lastensuojelupalvelujen asiakastyytyväisyyden ja palveluiden vaikuttavuuden lisääminen on siten sekä asiakkaiden että palveluntarjoajien yhteinen etu. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017; Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2019.)

Palveluiden laadun kehittäminen vaatii asiakastyytyväisyyden mittaamista. Opinnäytetyöprojektini lähti liikkeelle työn tilaajana toimivan Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n tarpeesta saada käyttöönsä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy on yksityinen sosiaalipalveluja tarjoava yritys, jossa jatkuva laadun kehittäminen nähdään tärkeänä. Yrityksellä ei kuitenkaan vielä ollut käytössään sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyä, mutta tarve sellaisen saamiseksi oli olemassa.

Toteutin opinnäytetyöni projektimuotoisena kehittämistyönä, jonka tarkoituksena oli kehittää työn tilaajan tarpeita vastaava sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Opinnäytetyöraportin teoriaosuudessa avaan sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn luomisessa hyödyntämäni teoriatietoa. Opinnäytetyöprojektini lähti liikkeelle työelämän tarpeesta ja koko projektin ajan tein tiivistä yhteistyötä työn tilaajan kanssa. Opinnäytetyöprojektin tuotoksena syntyvä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely tulee jäämään yrityksen käyttöön ja se tulee olemaan osa yrityksen laadunhallintajärjestelmää. Kuvaan tässä opinnäytetyöraportissa projektin etenemistä suunnitteluvaiheesta päättämisenvaiheeseen. Opinnäytetyön arviointi perustuu työn tilaajan palautteeseen, itsearviointiin ja opinnäytetyön tavoitteiden arviointiin. Projektin kokonaisarvioinnissa hyödynsin SWOT-analyysiä, jonka avulla tarkastelen projektin sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. Opinnäytetyöraporttini päättyy omaan pohdintaan.

2 PROJEKTIN MÄÄRITTELY, TAUSTA JA TOIMINNALLINEN YMPÄRISTÖ

2.1 Projektin kehittämismenetelmänä

Toimintatutkimus yhdistää tutkimuksen ja kehittämistyön ja se on enemmänkin lähestymistapa, kuin varsinainen tutkimusmenetelmä. Projektin on ainutkertainen ennalta määrättyyn päämäärään tähtäävä kokonaisuus, joka sisältää toisiinsa liittyviä tehtäviä. Projektin ominaista etukäteen rajattu laajuus, elinkaari ja kustannukset. (Heikkinen, L.T. 2015, 204; Kymäläinen, Lakkala, Carver & Kamppari 2016, 10.) Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, joka etenee projektin vaiheiden mukaisesti ennalta määrättyä päämäärää kohti. Opinnäytetyöprojektiin sisältyy toisiinsa liittyviä tehtäviä, joiden aikana teen yhteistyötä työn tilaaja kanssa.

Konstruktiviselle tutkimusotteelle on ominaista tutkijan ja työelämän edustajan läheinen yhteistyö ja prosessimainen eteneminen. Konstruktivinen tutkimus on luonteeltaan innovatiivista ja sen tavoitteena on ratkaista tai poistaa reaali maailman ongelma. Konstruktivisessa tutkimuksessa ongelmanratkaisun muodostaa ihmisen luoma

konstruktio, joka voi olla esimerkiksi malli, kuvio, suunnitelma, organisaatorakenne, kaupallinen tuote tai tietojärjestelmä. Tunnusomaista konstruktiolle on, että sitä ei löydetä, vaan se keksitään tai se kehitetään. Tieteellinen tutkimustyö perustuu teoreettisen aineistoon. Konstruktiiviselle tutkimusotteelle on ominaista, että siinä yhdistyvät ole-massa oleva teoreettinen tieto ja tutkijan luoma konstruktio, jonka toimivuus testataan käytännössä. (Hakala, J. T. 2015, 14; Kananen 2017, 14; Lukka 2001.)

2.2 Yhteistyöorganisaation kuvaus

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy on yksityinen vuonna 2017 perustettu yritys, jonka tavoitteena on tuottaa laadukkaita sosiaalipalveluja kuntien muuttuviin tarpeisiin. Yrityksellä on tällä hetkellä viisi asumisyksikköä, joissa tarjotaan ympärivuorokautista lastensuojelun sijaishuoltoa huostaanotetuille, kiireellisesti sijoitetuille tai avohuollon tukitoimenpiteinä sijoitetuille lapsille ja nuorille. Asumisyksiköistä Tuisku ja Puuska sijaitsevat Kurikassa, Viima ja Pyry Vaasassa sekä Tuuli Hangossa. Asumisyksiköiden lisäksi yritys tarjoaa asiakkaan tarpeisiin räätälöityä avopalvelutoimintaa Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan alueella. (Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n www-sivut 2018; Pitkänen & Sipiläinen 2019.)

Kussakin asumisyksikössä on seitsemän asiakaspaikkaa ja niissä on valmiudet hoitaa lapsia ja nuoria, jotka tarvitsevat kuntoutumisensa tueksi psykiatrista asiantuntemusta, mutta eivät ole psykiatrisen sairaalahoidon tarpeessa. Monipuolinen avopalvelutoiminta koostuu perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä, avomuotoisesta perhekuntoutuksesta, lastensuojelun jälkihuollosta, tukiasumisesta, ammatillisesta tukihenkilötyöstä, perheiden tapaamispalveluista, neuropsykiatrisesta valmennuksesta ja asiantuntijapalveluista. (Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n www-sivut 2018.)

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n moniammatillinen henkilöstö koostuu pääasiassa sosionomeista (AMK), sairaanhoitajista (AMK), lähihoitajista sekä nuoris- ja vapaa-ajan ohjaajista. Henkilöstöä täydentävät erityistason terapeutti ja ostopalveluina hankittavat lasten- ja nuorisopsykiatrian erikoislääkäri, psykologin ja trauma- ja kriisiterapeutin palvelut. (Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n www-sivut 2018.)

2.3 Opinnäytetyön toimeksianto

Toimiva asiakaspalautejärjestelmä antaa palveluntuottajalle tärkeää tietoa asiakastyytyväisyydestä ja sillä on merkittävä rooli palveluiden laadun seurannassa, laadun kehittämässä sekä palveluntarjoajien vertailussa ja valinnassa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019). Sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn tarve nousi esiin syksyllä 2018, kun keskustelin opinnoistani silloisen esimieheni kanssa. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä laadun seuraaminen ja jatkuva laadun kehittäminen nähdään tärkeänä. Yrityksellä ei kuitenkaan vielä ollut käytössään sähköistä asiakaspalautejärjestelmää, mutta tarve sellaisen saamiseksi oli olemassa.

Harkitsin esimieheni antamaa opinnäytetyönaihetta, tein kirjallisuuskatsauksen ja keskustelin opinnäytetyön aiheesta oman tutoropettajani kanssa. Tämän jälkeen päätin tarttua esimieheni tarjoamaan aiheeseen, koska työelämän tarpeista lähtevän opinnäytetyön tekeminen tuntui mielekkäältä, aihe itseäni kiinnostavalta ja sopivan haastavalta. Minulla on aikaisempaa kokemusta projektimuotoisen opinnäytetyön tekemisestä sosionomi (AMK) opintojen ajalta, mutta asiakaspalautelomakkeen tai sähköisen asiakaspalautekyselyn luomisesta minulla ei ole mitään aikaisempaa kokemusta. Opinnäytetyön aihe palveli työnantajani lisäksi siten myös omaa oppimistani.

2.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyöprojektini lähti liikkeelle Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n tarpeesta saada käyttöönsä yritystä palveleva sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Opinnäytetyöni on projektimuotoisena kehittämistyö, joka noudattaa konstruktivistista tutkimusotetta. Opinnäytetyöprojektini tarkoituksena on luoda konstruktio eli sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jolla poistetaan työn tilaajan ongelma. Opinnäytetyön tuotoksena syntyvä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely tulee jäämään Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n käyttöön ja sen avulla yritys voi jatkossa kerätä asiakaspalautea ja kehittää tarjoamiensa palvelujen laatua.

Mahdollisimman kattavan asiakaspalautteen saamiseksi työn tilaajan toiveena oli, että asiakastyytyväisyyskysely osoitetaan kattavasti kaikille heidän asiakasryhmilleen eli

lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille, sijoitetuille lapsille ja nuorille, vanhemmille / huoltajille sekä avopalveluja käyttäville asiakkaille. Työn suunnitteluvaiheessa opinnäytetyöntekijän osuus rajattiin koskemaan asiakastyytyväisyyskyselyn laadintaa, eikä siihen sisälly asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten analysoimista.

Asiakastyytyväisyyskyselyn laadinnassa otin huomioon työn tilaajan tarpeet, jotta kyselystä tulisi juuri tilaajan tarpeita vastaava. Kävin vuoropuhelua koko projektin ajan työelämäohjaajina toimivien hallintojohtajan ja toiminnanjohtajan kanssa. Kehitystyönä syntyvän asiakastyytyväisyyskyselyn laadun varmistamiseksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä pilotoi asiakastyytyväisyyskyselyn opinnäytetyöprojektin aikana.

Jaoin opinnäytetyön tavoitteet oppimistavoitteisiin, toiminnallisiin tavoitteisiin ja tulostavoitteisiin. Oppimistavoitteisiin sisältyy konstruktiiivisen tutkimusotteen, projektityöskentelyn ja laadunkehittämisen sisäistäminen sekä oma ammatillinen kasvu. Toiminnallisia tavoitteita ovat palautelomakkeiden suunnittelu ja toteutus, projektityöskentelyyn osallistuminen ja opinnäytetyön toteuttaminen konstruktiiivisella tutkimusotteella. Tulostavoitteena on sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn valmistuminen ja oman opinnäytetyön valmistuminen. Opinnäytetyön tavoitteet on kuvattu seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 1.

Taulukko 1. Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoite	Opinnäytetyöntekijä
Oppimistavoitteet	*Konstruktiivisen tutkimusotteen sisäistäminen * Projektityöskentelyn sisäistäminen *Laadunkehittämisen sisäistäminen *Ammatillinen kasvu
Toiminnalliset tavoitteet	*Palautelomakkeiden suunnittelu ja toteutus * Projektityöskentelyyn osallistuminen *Opinnäytetyön toteuttaminen konstruktiivisella tutkimusotteella
Tulostavoitteet	*Sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn valmistuminen *Opinnäytetyön valmistuminen

3 PROJEKTIN KESKEINEN TIETOPERUSTA

3.1 Lasten ja nuorten kuntoutus

Kuntoutuksen tavoitteena on yksilön toimintakyvyn, sosiaalisen selviytymisen ja työkyvyn edistäminen sekä työurien jatkuvuuden turvaaminen. Kuntoutus jaetaan perinteisesti lääkinälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen tehtävä on edistää kuntoutujan selviytymistä erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ja vahvistaa kuntoutujan yhteiskunnallista osallisuutta. (Järvi-koski & Härkäpää 2011, 8, 22.)

Vuosittain tuhansia lapsia ja nuoria on vaarassa syrjäytyä yhteiskunnallisten palvelujen ulkopuolelle. Lasten ja nuorten syrjäytymisen taustalta voi löytyä elämänhallintaan liittyviä ongelmia, terveydentilaan tai sosiaalisiin suhteisiin liittyviä syitä,

päihdeidenkäyttöä ja ei-toivottuja elämän tapahtumia. Lapsen ja nuoren kuntoutumista edistäviä palveluja ovat kasvatus- ja perheneuvolan palvelut, erilaiset terapiat, psykiatrinen hoito, oppimista edistävät palvelut, avohuollon sijoitus sekä lasten ja nuorten päihde- ja huumehoito. Lastensuojelullista kuntoutusta lapsille ja nuorille järjestetään avohuollon lisäksi erilaisissa laitoksissa, joista osa on tarkoitettu ainoastaan lastensuojelun sijaishuollossa oleville lapsille. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

3.2 Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioiminen

Kuntoutuksen tarkoituksena on parantaa yksilön työ- ja toimintakykyä, elämänhallintaa, hyvinvointia, sosiaalista osallisuutta ja työssä selviytymistä. Kuntoutuksen vaikuttavuutta voidaan arvioida tavoitteiden näkökulmasta, toimintakykymittareiden avulla tai vaikutusmekanismeja selvittämällä. Kuntoutuksen vaikuttavuutta voidaan tarkastella myös kustannusvaikutusten ja tehokkuuden näkökulmasta. Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa otetaan viime kädessä kantaa siihen, miten hyvin kuntoutuksen palvelujärjestelmän avulla on saavutettu sille asetetut tavoitteet. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 275; Kuntoutussäätiön www-sivut 2016.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa joudutaan jatkuvasti miettimään, miten niukat taloudelliset resurssit jaetaan. Lapsen ja nuoren syrjäytyminen tulee yhteiskunnalle kalliiksi. Sitran ja Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksen mukaan pelkän peruskoulun varaan jäävät nuori maksaa yhteiskunnalle keskimäärin 370 000 euroa enemmän kuin koulutuksen hankkinut ikätoveri. (Autti-Rämö, Poutiainen, Pohjolainen & Kehusmaa 2016, 104; Järvikoski & Härkäpää 2011, 275; Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

Eri maiden lastensuojelujärjestelmät ja lastensuojelutyöntekijöiden koulutustaustat eroavat toisistaan ja tämän vuoksi lastensuojelun laadun ja vaikuttavuuden vertailu ja tulosten siirrettävyys eri maiden välillä on haasteellista. Tutkimustietoon perustuvien hyvien ja tunnistettujen käytäntöjen siirtäminen yksiköstä, maasta tai kulttuurista toiseen on myös ongelmallisista. (Pösö 2016; 3; Eronen & Laakso 2016, 24.) Tämän

tosiasian valossa päädyin käyttämään opinnäytetyössäni pelkästään suomalaista lastensuojelua koskevaa teoretietoa.

3.3 Lastensuojelu

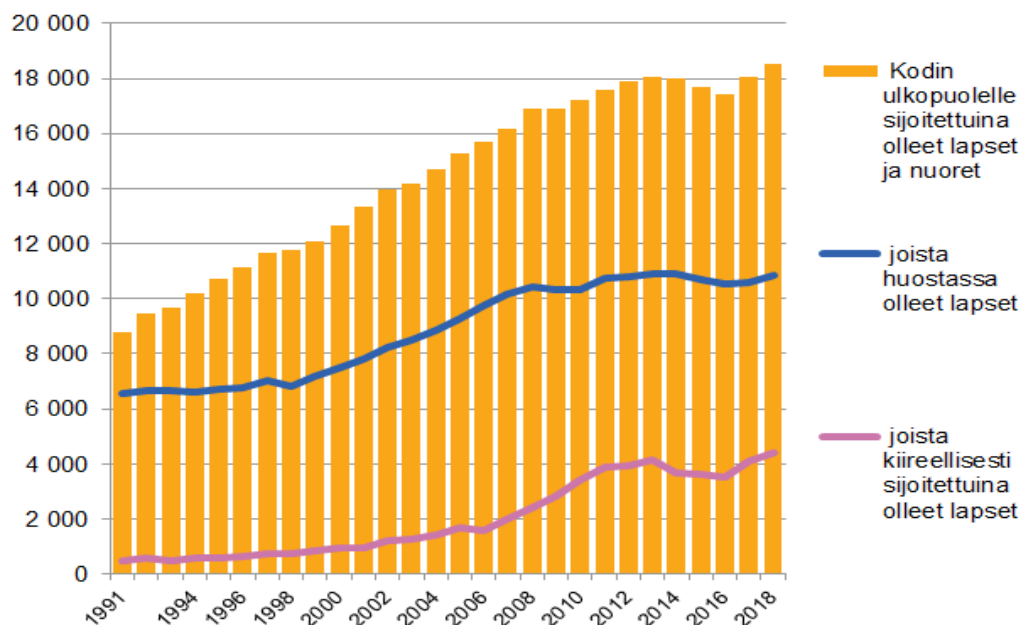
Lastensuojelu on käsitteenä laaja ja siihen sisältyy yhteiskunnallinen päätöksenteko sekä yhteiskunnalliset toimijat varhaiskasvatuksesta kouluun, harrastuksiin ja muihin lasten elinympäristön toimijoihin. Lapsen vanhemmilla tai huoltajilla on aina ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta, kehityksestä ja hyvinvoinnista. Lastensuojelun tehtävä on tukea lapsen vanhempia ja huoltajia tässä kasvatustehtävässä. Lastensuojelu ei siis ole yksinomaan lastensuojeluviranomaisten toimintaa, vaikka usein niin virheellisesti ajatellaankin. Lastensuojelun kokonaisvaltaisena tavoitteena on lapsen hyvinvoinnin edistäminen ja ongelmien ennaltaehkäiseminen. Lapsen edun turvaamiseksi julkinen päätäntävalta voi puuttua perheen autonomiaan, ellei lapsen oikeuksia muulla tavoin kyetä turvaamaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen [www-sivut](http://www.terveyslaitos.fi) 2019.)

YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukaan lapsen oikeudet kuuluvat jokaiselle lapselle ikään, sukupuoleen, uskontoon tai rotuun katsomatta. Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeelliseen kasvuympäristöön, sosiaaliturvaan sekä vanhempien tai huoltajien hoitoon ja huolenpitoon. Lapsen oikeuksista on säädetty erikseen sekä Suomen perustuslaissa että Euroopan ihmisoikeussopimuksessa. Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain tavoitteena on turvata näiden lapsen perusoikeuksien toteutuminen. (Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999; Lastensuojelulaki 2007/417, 1§; Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 5§; Suomen perustuslaki 1999/731, 6-7§; Unicefin [www-sivut](http://www.unicef.org) 2019.)

3.3.1 Lastensuojelupalvelujen tarve

Valtakunnallisesta lastensuojelupalvelujen tarpeesta kertovat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuosittain julkaistavat tilastot. Viimeisin tilasto on vuodelta 2018 ja sen mukaan Suomessa tehtiin yhteensä 145 880 lastensuojeluilmoitusta. Ilmoitusten määrä kasvoi 5 %:lla edellisvuodesta. Vuonna 2018 kiireellisesti sijoitettuna oli yhteensä 4390 lasta, luku kasvoi 6,9 %:lla edellisvuodesta. Kodin ulkopuolelle oli sijoitettuna 18 544 lasta, joista huostassa oli 10 861 lasta. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen

lasten määrä kasvoi 2,6 %:lla ja huostassa olevien lasten määrä 2,3 %:lla edelliseen vuoteen verrattuna (Kuvio 1). Lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli vuonna 2018 yhteensä 54 883 lasta ja nuorta. Avohuollon asiakkaiden määrä oli 1,8 % pienempi kuin vuonna 2017. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)



Kuvio 1. Kodin ulkopuolelle sijoitetut, huostassa olevat ja kiireellisesti sijoitetut lapset ja nuoret vuosina 1991-2018 (Kuoppala, Säkkinen & Forsell 2018)

Lastensuojelulain mukaan avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia perheelle tarjottavia tukimuotoja. Vuoden 2018 tilastoa tutkiessa huomio kiinnittyi kuitenkin ensimmäisenä siihen, että lastensuojelun asiakasmäärät ovat noususuunnassa kaikissa muissa paitsi avohuollon asiakkaiden lukumäärässä. Tilastoa tutkiessa huomio kiinnittyi myös siihen, että kodin ulkopuolelle sijoitettujen, kiireellisesti sijoitettujen ja huostassa olevien lasten lukumäärä on lähtenyt uuteen nousuun vuonna 2016 tapahtuneen laskun jälkeen (Kuvio 1).

Tilastoa tulkittaessa on huomioitava, että sama lapsi voi sisältyä sekä kiireellisesti sijoitettujen lasten että huostassa olevien lasten lukumäärään. Tilastoa selittäviä tekijöitä on varmasti useita. Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärän laskua selittää omalta osaltaan ainakin vuonna 2014 tehty sosiaalihuoltolain uudistus, jonka mukaan

lapsiperheiden on mahdollista saada kotipalvelua ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Lastensuojelulaki 34§; Sosiaalihuoltolaki, 13§; Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2019.)

3.3.2 Lastensuojelupalvelujen toteuttaminen

Kuntien velvollisuus on huolehtia lastensuojelupalvelujen järjestämisestä siinä laajuudessa kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Kunnat voivat tuottaa lastensuojelupalvelut joko omana toimintana tai hankkia palvelut ostopalveluina. Lastensuojelupalvelujen lisäksi kunnan on järjestettävä ehkäisevää lastensuojelua kaikkien kunnan lasten ja nuorten kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin sekä vanhemmuuden tukemiseksi. (Sosiaalihuoltolaki, 13§; Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2019.)

Lapsen lastensuojeluasia tulee vireille kunnan sosiaalitoimeen jätetystä lastensuojeluilmoituksesta. Sosiaalihuollon asiakkuuden alkaessa lapselle nimetään hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on selvittää lapsen tilanne. Lapsen asiakassuhteesta vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävä on edistää lapsen edun toteutumista ja tuen tarpeiden täyttymistä yhteistyössä muiden lapsen elinympäristössä toimivien tahojen kanssa. (Araneva 2016, 91-92; Lastensuojelulaki, 11§, 13b.)

Jos lapselle nimetty sosiaalityöntekijä toteaa, että lapsen kasvuolot vaarantavat lapsen terveyden tai kasvun ja kehityksen, on ensisijaisesti aloitettava avohuollon mukaiset tukitoimet. Kiireelliseen sijoitukseen päädytään tilanteessa, jossa lapsi on välittömässä vaarassa tai kiireellisen sijoituksen tarpeessa. Kiireellisen sijoituksen kesto on poikkeustilanteita lukuun ottamatta enintään 60 päivää. (Huhtanen 2016, 33; Lastensuojelulaki, 4§: 38§; Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2019.)

Huostaanotto voi olla vapaaehtoinen tai tahdonvastainen ja se on aina viimesijainen keino, jolla lapsen hoito ja kasvatusta pyritään turvaamaan. Huostaanottoon päädytään tilanteessa, jossa lapsi itse tai lapsen kasvuolot vaarantavat vakavasti lapsen terveyden, turvallisuuden tai kehityksen, eivätkä avohuollon tukitoimenpiteet ole sopivia, mahdollisia tai ne eivät ole osoittautuneet riittäviksi. Lapsen huostaanotolle ei säädetty enimmäiskestoja, mutta se päättyy viimeistään siinä vaiheessa, kun lapsi täyttää 18-

vuotta. Lapsen huostaanotto on sosiaaioikeudellisena interventiona ristiriitainen, koska sillä rajoitetaan jokaiselle ihmiselle kuuluvia perus- ja ihmisoikeuksia, henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta sekä perhe-elämän ja yksityisyyden suojaa. Toisaalta sillä suojataan lapsen perus- ja ihmisoikeudet ja oikeus saada välttämätöntä huolenpitoa. (Huhtanen 2016, 33-34; Lastensuojelulaki, 40§; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön www-sivut 2019.)

Lastensuojelupalveluja toteutettaessa tulee turvata lapsen kehityksen kannalta tärkeiden ja turvallisten ihmissuhteiden pysyvyys. Tämä tarkoittaa sitä, että sijaishuollon palveluissa ollessaan lapsella on oikeus tavata sekä vanhempiaan että sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä lapselle laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. (Lastensuojelulaki 30§, 54§.)

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto voidaan toteuttaa joko perhehoitona sijaisperheessä tai laitoshuoltona lastenkodeissa, koulukodeissa ja muissa lastensuojelulaitoksissa. Sijaishuollon päättymisen jälkeen sijoitetulla lapsella ja nuorella on oikeus saada jälkihuollon tukitoimenpiteitä vähintään puoli vuotta kestäneen sijaishuollon tai avohuollon tukitoimenpiteenä tehdyn sijoituksen jälkeen. Jälkihuollon ikäraja on ollut pitkään 21 vuotta, mutta maaliskuussa 2019 eduskunta hyväksyi lakimuutoksen, jossa jälkihuollon ikäraja nostatetaan 25:een vuoteen. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön www-sivut 2019; Ylen www-sivut 2019.)

3.4 Lastensuojelupalvelujen laatu valtakunnallisella tasolla

Valtakunnallinen lastensuojelun laatusuositus on suunnattu kunnille lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi. Laatusuositukset koskettavat näin ollen koko lastensuojelun palvelujärjestelmää eli henkilöstöä, osaamista ja sen arviointia. Laatusuosituksissa korostuvat johdon rooli, toimivat palvelut ja organisaatorakenteet sekä asiantuntijoiden välinen yhteistyö. Lastensuojelun laatusuosituksien keskiössä on aina lapsi ja lapsen edun toteutuminen. Lastensuojelun laatusuositusten eettisiin periaatteisiin kuuluvat asiakkaan ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset

ja toimintakulttuuri. Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan lastensuojelussa on toimitettava mahdollisimman hienotunteisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimenpiteitä, ellei lapsen etu muuta vaadi. Sijaishuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon perheen jälleenyhdistäminen lapsen edun mukaisesti. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 3-11.)

Kuntien velvollisuus on valvoa lapsen sijaishuoltopaikan toimintaa yhdessä aluehallintovirastojen kanssa. Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valviran mukaan palveluntuottajan on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jonka avulla toimintayksiköt kehittävät ja seuraavat oman toimintayksikkönsä laatua jokapäiväisessä asiakastyössä. (Lastensuojelulaki, 79-80§; Valviran www-sivut 2015.)

3.4.1 Lastensuojelun laatukriteerit

Kuntaliiton ja yhteistyökumppanien LapsiArvi-hankkeessa laadittiin lastensuojelun laatusanasto lastensuojelupalvelujen yhdenmukaisen kielen pohjaksi. Lastensuojelun laatusanaston mukaan standardi tarkoittaa viranomaisen, järjestön tai muun tunnustetun elimen hyväksymää ohjeellista määritelmää tai normia, jolla kuvataan tuotteen tai palvelun ominaisuutta tai valmistustapaa. Standardien avulla voidaan määritellä yhteismitallisia vaatimuksia laadulle, menetelmille, suunnittelulle, turvallisuudelle, sanastolle ja testausmenetelmille. Standardien tavoitteena on lisätä tuotteiden ja palvelujen yhteensopivuutta ja turvallisuutta. Yhteismitallisten standardien avulla voidaan helpottaa kaupankäyntiä ja ympäristönsuojelua. (Tuurala & Holma 2009, 3, 42.)

Lastensuojelun laatusanaston mukaan kriteeri on tunnusmerkki tai ominaisuus, jonka perusteella ilmiötä voidaan arvioida ja jonka perusteella se voidaan erottaa muista ilmiöistä. Laatukriteerin avulla toiminnan tai palvelun laatua voidaan mitata ja arvioida ja sen avulla hyvä ja huono laatu voidaan erottaa toisistaan. Johdon määrittelemät organisaatiota koskevat laatukriteerit ovat toiminnan tai palvelun arvioimisen perusedellytyks. Laadun ja tutkittavan asian tai palvelun mittareita, tunnuslukuja tai osoittimia kuvaavat indikaattorit. Laatuindikaattorien avulla voidaan mitata ja seurata toiminnan tai palvelun laatua ja laadussa tapahtuvaa vaihtelua. (Tuurala & Holma 2009, 15, 20, 24-25.)

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n sähköisen laadunhallintajärjestelmän kehittäminen on aloitettu vuonna 2019. Laadunhallintajärjestelmässä on kuvattuna organisaation missio, visio, strategia, arvot, laatupolitiikka ja laatutavoitteet. Tämän opin näytetyön tuotoksena syntyvä sähköinen asiakastytyväisyyskysely tulee olemaan osa käyttöön otettavaa laadunhallintajärjestelmää. Asiakastytyväisyyskysely tullaan toteuttamaan ensimmäisen kerran joulukuussa 2019 ja jatkossa yhden kerran vuodessa ja aina asiakassuhteen päättyessä. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset tulevat toimimaan laatuindikaattoreina, joiden avulla mitataan ja kuvataan palvelun laatua ja laadussa tapahtuvaa vaihtelua sekä kehitetään palveluiden laatua. (Pitkänen & Sipiläinen 2019.)

3.4.2 Lastensuojelupalvelujen laatu ja vaikuttavuus

Laatua voidaan lähestyä tavaran tai palvelun käyttötarkoituksesta, asiakkaan tarpeesta, tyytyväisyyden tunteesta tai rahan näkökulmasta käsin. Alahuhdan (2015) mukaan laadun käsitteeseen sisältyvät asiakkaan ilahduttaminen, tavoitteisiin johtaminen, laatu-kulttuuri sekä osaaminen. Terveystieteissä laadulla tarkoitetaan yleensä asiakas-tarpeisiin ja vaatimuksiin, tai toiminnan tavoitteisiin ja tuloksiin vastaamista. Laatua painottaville organisaatioille on ominaista toimintakulttuuri, jossa käytös, asenteet, toiminnot ja prosessit vastaavat asiakkaiden ja sidosryhmien odotuksia. (Alahuhta 2015, 160; Koivuranta-Vaara 2011, 8; Pitko 2016.)

Sosiaalipalvelujen vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arviointia pidetään usein ongelmallisena, koska asiakastilanteisiin liittyy monimutkaisia kausaalisia suhteita, joiden vuoksi vaikutusmekanismit eivät etene suoraviivaisesti. Lastensuojelupalvelujen vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta arvioitaessa voidaan arvioida prosessien toimivuutta ja organisaation kykyä saada aikaan niitä asioita, jotka sille on asetettu. Lastensuojelupalvelujen arviointi koskettaa niin asiakkaita, työntekijöitä kuin työyhteisöjä. Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden arvioinnissa tulisi pystyä erottelemaan toisistaan esimerkiksi ohjauksen, terapian tai lääkityksen osuus toisistaan ja selvittää, mikä vaikutti mihinkin, miten ja millä tavoin. (Olmiala 2008, 46-47; Terveystieteiden tutkimuskeskuksen www-sivut 2019.)

Lastensuojelupalvelujen laadun vaikuttavuutta arvioitaessa otetaan kantaa siihen, miten hyvin lastensuojelupalveluilla ja toimilla on kyetty täyttämään sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Lastensuojelulain soveltamisoppaan mukaan lastensuojelun tuloksellisuuden arvioinnin ensimmäisenä ulottuvuutena voidaan arvioida lapsen tilanteessa tapahtuneita muutoksia. Konkreettisia lyhyen aikavälin tavoitteita voivat olla esimerkiksi lapsen rauhoittuminen, koulunkäynnin parantuminen tai oireilun lievittyminen. Pitkän aikavälin tavoitteita voivat puolestaan olla lapselle läheisten ihmissuhteiden laadun paraneminen tai itsenäisen elämänhallinnan vahvistuminen. (Rousu & Holma 2004, 8; Taskinen 2012, 173.)

Lastensuojelupalveluissa on noudatettava asiaankuuluvia lakeja ja asetuksia. Lastensuojelulain soveltamisoppaan mukaan vaikuttavuuden arvioinnin toisena ulottuvuutena voidaan arvioida päätösten asianmukaisuutta ja laillisuutta sekä aikarajojen noudattamista. Lastensuojelulain soveltamisoppaan mukaan vaikuttavuuden arvioinnin kolmantena ulottuvuutena voidaan pitää asianomaisten subjektiivisia kokemuksia ja tunteita. Lastensuojelupalveluja toteutettaessa tulee kuulla lasta, vanhempia tai huoltajia, asiakassuhteesta vastaavia sosiaalityöntekijöitä sekä muita asianosaisia. Tämän vuoksi on perusteltua, että lastensuojelupalveluja arvioitaessa kuullaan myös kaikkia edellä mainittuja tahoja. (Taskinen 2013, 174.)

3.5 Laadunhallintajärjestelmä

Laadukas työskentely lähtee liikkeelle organisaation johtoportaan. Yrityksen johdon henkilöt eivät kuitenkaan voi olla aina paikalla. Laadukas työskentely edellyttääkin sitä, että kaikilla organisaation jäsenillä on selvä käsitys organisaation perustehtävästä ja laatuodotuksista sekä sitä että kaikki organisaation jäsenet myös toimivat näiden tavoitteiden mukaisesti. (Lecklin & Laine 2009, 6, 115-116)

Laadunhallinnalla tarkoitetaan organisaation laatuun liittyvää johtamista. Yleisellä tasolla laadunhallinnalla tavoitellaan organisaation parempaa toimintaa, taloudellisuutta, tehokkuutta, kestävyyttä, kannattavuutta, riskittömyyttä sekä tyytyväisempiä asiakkaita ja työntekijöitä. Laadunhallintajärjestelmä on osa yrityksen johtamisjärjestelmää. Eri organisaatioiden laadunhallintajärjestelmät sisältävät samoja elementtejä,

mutta ne ovat silti aina yksiköllisiä ja ainutkertaisia. Organisaatioiden laadunhallintajärjestelmissä kuvattavia asioita ovat esimerkiksi yrityksen laatupolitiikka, resurssit ja prosessikuvaukset eli toimintaohjeet, joiden avulla organisaatiolle asetetut laatuavoitteet pyritään saavuttamaan. (Pitko 2016.)

3.6 Laadunhallinta Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy on perustettu vuonna 2017, joten kyseessä on varsin nuori yritys. Kunkin toimintayksikön omavalvontasuunnitelmissa kuvataan palveluntuottajaa koskevat tiedot, toiminta-ajatus, arvot, toimintaperiaatteet, riskienhallinta, omavalvontasuunnitelman laatiminen, asiakkaan asema ja oikeudet, palvelun sisällön omavalvonta, asiakasturvallisuus, asiakas ja potilastietojen käsittelyyn liittyvät asiat, sekä kehittämissuunnitelma ja omavalvontasuunnitelman seuranta. Yrityksen laadunhallintajärjestelmän kehittäminen on aloitettu vuonna 2019 ja tämän opinnäyte-työprojektin tuotoksena syntyvä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely tulee olemaan osa käyttöön otettavaa laadunhallintajärjestelmää. (Pitkänen & Sipiläinen 2019; Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy 2019, 1, 18.)

Riskienhallinta on suunnitelmallista epäkohtien ja riskien poistamista tai minimoimista sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaamista, analysoimista, raportoimista ja jatkotoimien toteuttamista. Riskienhallinnan tavoitteena on laatu ja asiakasturvallisuuden parantaminen. Päävastuun riskienhallinnasta kantaa Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n johto. Yrityksen henkilöstö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, turvallisuutta parantavien toimien suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä muuhun toiminnan kehittämiseen. Kaikki havaitut laatu-poikkeamat ilmoitetaan ja käsitellään ohjeistuksen mukaisesti. (Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy 2019, 3-4.)

3.7 Laadun arvioiminen ja jatkuva kehittäminen

Alahuhdan (2015) mukaan yrityksen tavoitteiden asettelu tulee tehdä riittävän kunnianhimoisesti, jotta yritys ei tuodittaudu nykytilaan ja ala taantua. Laatukulttuuri lähtee liikkeelle yrityksen johtoportaan ja avainhenkilöiden esimerkistä. Laatua tulee mitata ja seurata säännöllisesti ja havaittuihin ongelmiin tulee tarttua mahdollisimman

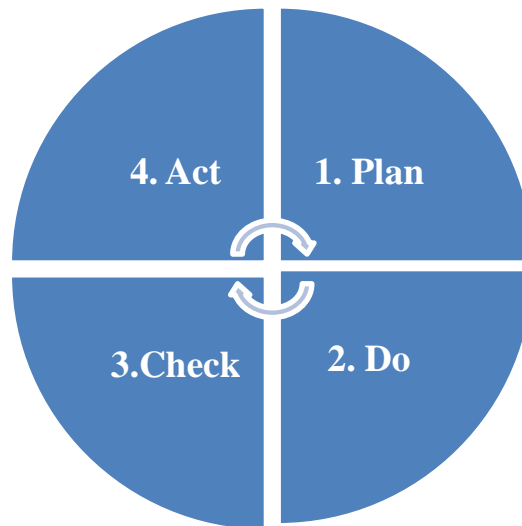
varhaisessa vaiheessa asioiden tärkeysjärjestyksen mukaisesti. Laadun kulmakivinä toimivat Alahuhdan (2015) mukaan yrityksen ihmiset ja toiminnan kulmakivi on kurinalainen prosessimainen toiminta. (Alahuhta 2015, 160-165.)

Laatuun liittyy jatkuva laadun kehittäminen, arviointi, parantaminen eli toiminnan muuttaminen ja uuden toimintamallin juurruttaminen. Organisaation laadun kehittämisen perusedellytys on arviointimenettelytapojen ja asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Laadunkehittäminen lähtee liikkeelle saadun palautteen analysoimisesta, tarvittaviin epäkohtiin ja puutteisiin reagoimisesta, sekä toiminnan uudelleen organisoimisesta. (Lecklin & Laine 2009, 6, 115-116; Rousu & Holma 2004, 9-10.)

4 PROJEKTIN SUUNNITTELU

4.1 Demingin johtamismalli

Edwards Demingin kehittämää johtamismallia pidetään yleispätevänä mallina kaikkien johtamiseen ja kehittämiseen (Kuvio 2). Demingin mallissa ensimmäinen vaihe on nimeltään suunnitteluvaihe (plan) ja sitä seuraa toteuttamisvaihe (do). Kolmantena on vuorossa toiminnan tai palvelun tulosten arvioiminen (check) ja neljännessä vaiheessa toiminnan tai palvelun parantaminen (act). Laadun kehittäminen on jatkuvasti käynnissä oleva prosessi, jota voidaan kuvata Demingin luoman johtamismallin avulla. Ensimmäisen kierroksen jälkeen uusi kierros lähtee liikkeelle suunnitteluvaiheesta ja sitä seuraavat toteuttaminen, arviointi ja parantaminen. (Lecklin & Laine 2009, 32.)



Kuvio 2. Demingin johtamismalli (Lecklin & Laine 2009, 32)

Demingin luomaa johtamis/kehittämismallia sovelletaan tässä opinnäytetyöprojektissä siten, että ensimmäisessä vaiheessa suunnittelen asiakastytyväisyyskyselyn ja sen jälkeen toteutan sen. Arviointivaiheessa teen yhteistyötä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän kanssa. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettuun johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja, hallintojohtaja, talousjohtaja, asumisyksiköiden yksikönjohtajat, avopalveluvastaava sekä työsuojelupäällikkö. Laajennetun johtoryhmän jäsenillä on vahva osaaminen ja pitkä työkokemus lastensuojelupalvelujen toteuttajana. Laajennetun johtoryhmän jäsenten koulutustaus-tasta löytyy esimerkiksi sosiaalityöntekijän, sosionomin (AMK) ja sairaanhoitajan (AMK) pätevyudet. (Pitkäsen sähköposti 25.11.2019: Sipiläisen sähköposti 25.11.2019.) Laajennetun johtoryhmän jäsenten tehtävänä on pilotoida asiakastytyväisyyskyselyn toiminnallisuus sekä kysymysten sisältö opinnäytetyön tuotoksena syntyvän asiakastytyväisyyskyselyn laadun varmistamiseksi. Pilotointivaiheen jäl-keen asiakastytyväisyyskyselyn parantaminen tapahtuu laajennetulta johtoryhmältä saadun palautteen pohjalta. Edellä kuvattu kierros toistetaan tässä opinnäytetyöprojek-tissä niin monta kertaa, että laatimani sähköinen asiakastytyväisyyskysely vastaa Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n tarpeita.

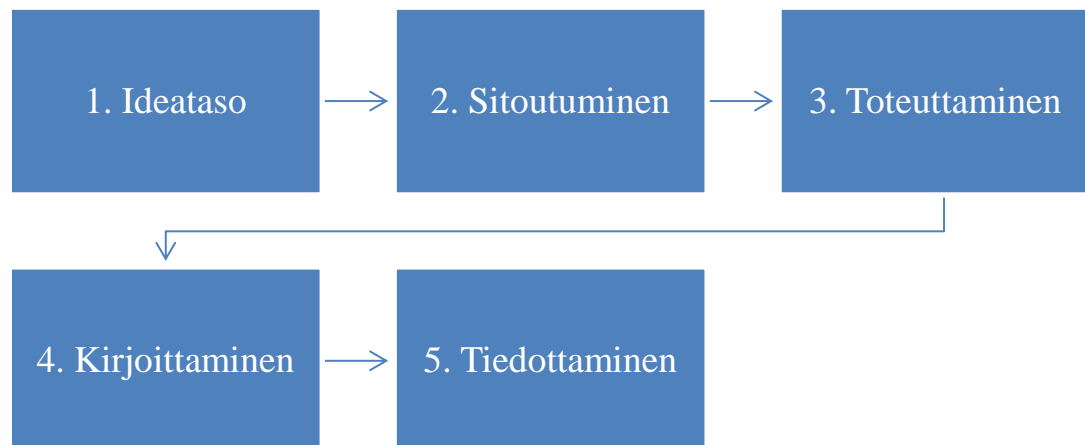
4.2 Projektin työvaiheet ja eteneminen

Tutkimusprosessin kulku voidaan jakaa ideatasoon, sitoutumisvaiheeseen, toteuttamisvaiheeseen, kirjoittamisvaiheeseen ja tiedottamisvaiheeseen (Vilkkä, H. 2015, 56-57). Kuvaan opinnäytetyöprojektini vaiheita ja etenemistä kuviossa 3.

Opinnäytetyöprojektini lähti liikkeelle syksyllä 2018 ideatasosta eli työn tilaajan tarpeesta saada käyttöönsä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely. Mielessäni oli ollut toinenkin opinnäytetyönaihe, mutta asiaa pohdittuani päädyin esimieheni ehdottamaan opinnäytetyön aiheeseen. Ideatasoon sisältyi opinnäytetyön suunnittelua, tavoitteiden asettelua, aikataulun laadintaa, kirjallisuuteen tutustumista sekä sähköisen e-lomakkeen käytön opettelua.

Sitoutumisvaiheessa suoritin tutoropettajani ehdotuksesta laatuun liittyvät syksylle 2020 ajoittuvat opinnot jo kevään 2019 aikana sekä kirjoitin tutkimussuunnitelman. Tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen allekirjoitin opinnäytetyösopimuksen työn tilaajan kanssa (Liite 1).

Toteuttamisvaiheessa tapahtui varsinaisen asiakastyytyväisyyskyselyn luominen. Opinnäytetyöraportin kirjoittamisvaiheen aloitin toteuttamisvaiheessa ja se jatkuu aina opinnäytetyöprojektin loppuun asti. Opinnäytetyöprojektini päättyy tiedottamiseen, joka toteutetaan Satakunnan ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa. Kutsun työn tilaajan edustajaa opinnäytetyöseminariin tai käyn kertomassa opinnäytetyön valmistumisesta erikseen sovittuna ajankohtana, jos työn tilaajan edustajalla ei ole mahdollisuutta osallistua opinnäytetyöseminariin. Tiedotustilaisuuden jälkeen opinnäytetyöni julkaistaan ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden Theseus-arkistossa (www.theseus.fi).



Kuvio 3. Projektin työvaiheet ja eteneminen

4.3 Projektin aikataulu ja tehtävät

Opinnäytetyöprojekti suunnittelu alkoi elokuussa 2018 ja projektin on tarkoitus päättyä joulukuussa 2019. Olen kuvannut projektin aikataulun ja projektiin liittyvät tehtävät seuraavalla sivulla olevassa taulukossa 2.

Taulukko 2. Projektin aikataulu ja tehtävät

Ajankohta	Tehtävät
Elokuu- lokakuu 2018	*Opinnäytetyön aiheen ideointia *Opinnäytetyön aiheen esittäminen opettajalle
Marraskuu 2018	*Opinnäytetyön aiheen valinta ja rajaus *Kirjallisuuskatsaus *E-lomakkeen käytön opettelu
Helmikuu 2019	*Kirjallisuuden lukeminen *Teoria-aineiston kerääminen
Maaliskuu 2019	*Laadunhallinnan perusteet opintojakso *Laadun ja vaikuttavuuden kehittäminen opintojakso
Huhtikuu 2019	*Tutkimussuunnitelman kirjoittaminen *Työelämäohjaajan tapaaminen *Palautelomakkeen laatiminen
Toukokuu 2019	*Opinnäytetyösopimuksen allekirjoittaminen
Kesäkuu-heinäkuu 2019	*Kirjallisuuden lukeminen * Teoria-aineiston kerääminen *Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymysten luominen *Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen
Elokuu 2019	*Työelämäohjaajan tapaaminen *Asiakastyytyväisyyskyselyn pilotointi *Opinnäytetyön kirjoittaminen * Väkiraportointi ohjaavalle opettajalle
Syyskuu 2019	*Asiakastyytyväisyyskyselyn korjaaminen /muokkaaminen *Työelämäohjaajan tapaaminen *Asiakastyytyväisyyskyselyn pilotointi *Opinnäytetyön kirjoittaminen
Lokakuu 2019	*Opinnäytetyön palautteen kerääminen *Opinnäytetyön ensimmäinen versio opettajalle
Marraskuu 2019	*Opinnäytetyön korjattu versio opettajalle
Joulukuu 2019	*Opinnäytetyöseminaari *Tiedottaminen, valmiin opinnäytetyön luovuttaminen työn tilaajalle

4.4 Projektin resurssit

Projektin resursseilla tarkoitetaan projektityöskentelyyn käytettäviä aineellisia ja henkisiä voimavaroja (Kymäläinen ym. 2016, 15). Tämä opinnäytetyöprojekti sisältää sekä henkisiä että aineellisia resursseja. Opinnäytetyöprojektin henkilöresurssit muodostuvat opinnäytetyöntekijän, opinnäytetyötä ohjaajan opettajan, työelämäohjaajien sekä asiantuntijoina toimivien avopalveluvastaavan, PKY-laadun tukihenkilön sekä opinnäytetyön opponentin työajasta. Projektin aineelliset resurssit koostuvat matkakuluista, puhelinkuluista ja vähäisestä määrästä toimistokuluja. Opinnäytetyön tekemiseen tarvittavaa kirjallisuutta hankin kirjastoista ja internetistä. Opinnäytetyöprojektin projektipäällikkönä toimii opinnäytetyöntekijä, joka kantaa päävastuun asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelusta, toteutuksesta ja aineellisista kustannuksista lukuun ottamatta asiakastyytyväisyyskyselyn sisällyttämistä osaksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laadunhallintajärjestelmää.

4.5 Projektin laadun varmistus ja arviointisuunnitelma

Pidän sähköistä opinnäytetyöpäiväkirjaa koko opinnäytetyöprojektin ajan. Opinnäytetyön laadun varmistamiseksi käytän laadukkaita, tuoreita, luotettavia ja pääsääntöisesti ensisijaisia lähteitä. Opinnäytetyöprojektin aikana otan huomioon jatkuvan palautteen ja muutan toimintaani ja asiakastyytyväisyyskyselyä saadun palautteen perusteella. Projektin tuotoksena syntyvän asiakastyytyväisyyskyselyn laadun varmistamiseksi asiakastyytyväisyyskysely pilotoidaan työn tilaajan toimesta opinnäytetyöprojektin aikana. Kerään opinnäytetyöprojektin päätteeksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetulta johtoryhmältä opinnäytetyöprojektin palautteen, lisäksi arvioin omaa toimintaani itsearviointin avulla. Saadun palautteen raportoin totuudenmukaisena opinnäytetyöraporttiin.

4.6 Projektin eettisyys

Tieteellinen tutkimus edellyttää projektiorganisaatioilta eettisesti hyväksyttäviä luotettavia toimintatapoja (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan [www-sivut](http://www.tutkimuseettinen.fi)). Tässä opinnäytetyöprojektissä tutkimuseettiset näkökulmat on huomioitu siten, että olen

hankkinut tarvittavat tutkimusluvut ajallaan. Teoriatiedon hankinnassa olen käyttänyt lähdekritiikkiä ja opinnäytetyön raportissa viittaan käyttämiini lähteisiin lähdemerkinnöillä. Kaikessa raportoinnissa noudatan ehdotonta rehellisyyttä. Työskentelen ohjaajana yhdessä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n asumiskodeista. Opinnäytetyöni kehittämistoiminta kohdistuu kuitenkin koko organisaation käyttöön tulevan sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn luomiseen. Dualistisen roolini vuoksi tuottamani tietoa ei kuitenkaan voi pitää täysin objektiivisena.

Lastensuojelun asiakkuudet ovat salassa pidettävää tietoa ja oikeus asiakastietoihin on vain rajatulla henkilöllä. Opinnäytetyöni ei kuitenkaan tarvitse eettistä lausuntoa, koska kyseessä on projektimuotoinen kehittämistyö, jossa aineistoa ei kerätä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n asiakkailta tai henkilöstöltä. Opinnäyteprojektin aikana asiakastyytyväisyyskyselyn pilotointia ei suoriteta asiakasryhmillä, vaan sen suorittaa Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä.

Valmis opinnäytetyöraporttini julkaistaan ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseuksessa (www.theseus.fi). Työelämäohjaajani saavat lukea ja kommentoida opinnäytetyöraporttia ennen lopullisen version julkaisemista. Opinnäytetyön tuloksena syntyvästä asiakastyytyväisyyskyselystä sovittiin työelämäohjaajieni kanssa jo suunnitteluvaiheessa, että sitä ei tulla julkaisemaan opinnäytetyöraportin liitteenä.

4.7 Projektin rajaus ja riskit

Opinnäytetyöprojektin kehitystyön tuotoksena syntyy sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla työn tilaaja voi kerätä asiakaspalautetta sijoitetuilta lapsilta ja nuorilta, heidän vanhemmiltaan tai huoltajiltaan, sosiaalityöntekijöiltä sekä avopalveluja käyttäviltä asiakkailta. Opinnäytetyöntekijän osuus rajattiin jo suunnitteluvaiheessa koskemaan asiakastyytyväisyyskyselyn laadintaa, eikä siihen sisälly sidosryhmien vastausten analysointia.

Hyvästä etukäteissuunnittelusta huolimatta kaikkiin projekteihin sisältyy potentiaalisia riskejä, ennakoimattomia käännteitä ja mahdollisia ongelmia. Projektin tyypillisiä riskejä ovat projektin sisältöön ja toimintatapoihin ja henkilöihin liittyvät riskit,

taloudelliset, tekniset ja toiminnalliset riskit sekä vaatimuksiin ja ajankäyttöön liittyvät riskit. (Kymäläinen ym. 2016, 57.)

Tämän opinnäytetyöprojektin suurimmat riskit liittyvät henkilöihin, ajankäyttöön sekä teknisiin ja toiminnallisiin vaatimuksiin. Opinnäytetyöprojektin aikataulu voi pettää henkilöihin liittyvistä syistä. Ihmiset voivat sairastua tai henkilöt voivat vaihtua projektin aikana. Aikataulu voi pettää, jos asiakastytyväisyyskyselyn sisältö tai laatu ei vastaa työn tilaajan vaatimuksia. Aikataulu voi olla myös lähtökohtaisesti liian optimistisesti suunniteltu, jolloin opinnäytetyöntekijä ei pysy tavoiteaikataulussa. Asiakaspalautelomakkeiden sisällyttäminen osaksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä käyttöön otettavaa laatujärjestelmää sisältää myös teknisiä ja toiminnallisia riskejä, joihin opinnäytetyöntekijä ei voi etukäteen varautua.

5 PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN JA TULOS

Opinnäytetyöprojektin toteuttamisvaiheessa tapahtui sähköinen asiakastytyväisyyskyselyn luominen. Tässä luvussa avaan asiakastytyväisyyskyselyn luomisessa käyttämäni teoriatietoa sekä sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn luomisen vaiheita.

5.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Onnistuneen kyselylomakkeen luominen edellyttää, että kyselylomakkeen laatija huomioi suunnitteluvaiheessa useita kyselylomakkeen luomisen perusasioita. Kyselyn aihealueeseen perehtyminen on onnistuneen kyselylomakkeen luomisen perusedellytys. Huolellinen suunnittelutyö sekä lomakkeen etukäteistestaaminen lisäävät lomakkeen onnistumisedellytyksiä ratkaisevasti. Kyselyn tulee herättää vastaajien mielenkiinto ja luottamus, jotta vastaaja uhraa aikaansa kyselylomakkeeseen vastaamiseen. Kyselylomakkeen pituus vaikuttaa vastaamishalukkuuteen siten, että liian pitkä kysely karkottaa vastaajan vastaamishalut. Kyselylomakkeen laatijan on kysymyksiä laatiessa otettava huomioon myös vastaajan tiedot ja vastaamistaidot. Kysymysten tulee olla riittävän yksinkertaisia, mutta samalla niiden tulee mitata tutkittavana olevaa aihetta.

Kyselylomakkeen laatimisen peruseriaatteena on kohtuullisen tarkkojen kysymysten tekeminen. Analysointivaiheessa liian yksityiskohtaista tietoa voidaan helposti tiivistää, mutta liian laajoja vastauksia ei voi enää jälkikäteen tarkentaa. (KvantiMOTV:in www-sivut 2013.)

Kyselylomakkeen vastaamisprosenttia nostavat lomakkeen kohtuullinen pituus, selkeä ulkoasu ja rakenne sekä loogisesti etenevät kysymykset. Nämä seikat ovat tärkeitä myös vastausten analysointivaiheessa. Kyselylomake kannattaa aloittaa helpoilla kysymyksillä. Jos lomakkeessa kysytään teemoiltaan erilaisia kysymyksiä, niin saman aihealueen kysymykset on hyvä sijoittaa peräkkäin. Hyvä kyselylomake sisältää aina myös vastaamisohjeet sekä tiedon vastaajan tietosuojasta. (KvantiMOTV:in www-sivut 2013.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu pätevydestä ja luotettavuudesta. Kun tavoitteena on luoda kyselylomake pätevyys eli validius tarkoittaa kyselylomakkeen kykyä mitata kyseisessä tutkimuksessa selvittävän asian eri ulottuvuuksia. Kyselylomakkeen validiutta tulee tarkastella jo suunnitteluvaiheessa siten, että määritellään vastaajien perusjoukko. Kyselylomakkeen laatimisvaiheessa on otettava huomioon, että käsitteet ja kysymykset kattavat laajasti koko tutkittavana olevan aihealueen ja että vastaajajoukko myös ymmärtää kysymysten käsitteet ja sisällön. Luotettavuus eli reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Käytännössä kyselylomakkeen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että kyselytutkimus on toistettavissa ja että saman henkilön kohdalla saadaan sama mittaustulos tutkijasta riippumatta. (Vilka 2015, 193-194.)

5.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn teemojen valinta

Kyselylomakkeen laatijan tulee perehtyä teoratiedon avulla tutkittavana olevan ilmiön ulottuvuuksiin ennen kuin hän lähtee laatimaan kyselylomaketta. Teoratiedon avulla selviää tutkittavan ilmiön eri ulottuvuudet ja sitä kautta jäsentyy myös kyselylomakkeen teemat. (Vehkalahti 2014, 20.) Kirjallisuuskatsausta tehdessäni luin Lastensuojelulain soveltamisopasta (Taskinen 2012, 173) ja sain idean käyttää soveltamisoppaassa esitettyjä lastensuojelun vaikuttavuuden teemoja

asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kuntoutuksen ja lastensuojelun vaikuttavuuden näkökulmasta käsin katsottuna pidin erityisen tärkeänä, että asiakastyytyväisyyskyselyyn sisällytetään kysymyksiä, jotka koskettavat lapsen tilanteessa tapahtuneita muutoksia.

Opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisen aloitin huhtikuussa 2019. Tapasin työelämäohjaajiani opinnäytetyösuunnitelman kirjoittamisen aikana kertaalleen ja tällöin keskustelimme asiakastyytyväisyyskyselyn teemoista. Asiakastyytyväisyyskyselyn teemoiksi olisi ollut luontevaa valita Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n omia arvoja, laatupolitiikkaa ja laatuksiteereitä mittaavia teemoja. Yrityksen laadunhallintajärjestelmän kehittäminen oli kuitenkin alkuvaiheessa tilanteessa, jolloin oli ajankohtaista päättää asiakastyytyväisyysteemojen valinnasta. Päädyimme työelämäohjaajieni kanssa lopputulokseen, että esitämme Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n johtoryhmälle asiakastyytyväisyyskyselyn teemoiksi Lastensuojelulain soveltamisoppaan mukaisia teemoja eli lapsen tilanteessa tapahtuneita muutoksia, päätösten ja asiakirjojen laillisuutta ja aikarajoja sekä vastaajan subjektiivisia tunteita (Pitkäsen & Sipiläisen henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2019; Taskinen 2012, 173).

Työelämäohjaajani esittivät tapaamisessa muutamia omia toiveita asiakastyytyväisyyskyselyyn liittyen. He ehdottivat, että asiakastyytyväisyyskyselyyn sisällytetään kysymykset asiakkaan kohtaamisesta tai kohtelusta, omaohjaajuudesta, ohjaajien ammattitaidosta, tilojen viihtyisyydestä ja tunnelmasta/tunneilmapiiristä/turvallisuudesta sekä sijoituksen kestosta. Työelämäohjaajat halusivat asiakastyytyväisyyskyselyyn myös erillisen kysymyksen, joka koskee kokonaistyytyväisyyttä asiakassuhteeseen. (Pitkäsen & Sipiläisen henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2019.)

Olin alun perin suunnitellut, että laadin omat asiakastyytyväisyyskyselyt erikseen kaikille neljälle asiakasryhmälle sovittujen teemojen pohjalta. Toukokuussa 2019 tapasin työelämäohjaajieni lisäksi PKY-laadun tukihenkilön ja kävimme yhdessä läpi teknisiä yksityiskohtia ja reunaehtoja. Tällöin minulle selvisi, että asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset tulee saada yhteen webropol-kyselylomakkeeseen. Alkuperäinen ajatuseni erillisistä lomakkeista jokaiselle asiakasryhmälle ei näin ollen ollutkaan toteuttamiskelpoinen. (Hämäläisen henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2019.)

Sähköiseen kyselyyn vastaaminen edellyttää lukutaitoa ja sähköpostiosoitetta ja selaista ei pienemmillä sijoitetuilla lapsilla ole. Pohdimme työelämäohjaajieni kanssa asiaa ja päädyimme ratkaisuun, että tässä vaiheessa asiakastyytyväisyyttä kysytään yli 12- vuotiailta lapsilta, lapsen vanhemmilta tai huoltajilta, sosiaalityöntekijöiltä ja yli 12- vuotiailta avopalvelujen asiakkailta. Päätöksemme perustelimme lastensuojelulain, jonka mukaan virallinen kuuleminen koskee yli 12- vuotta lasta. (Lastensuojelulaki, 20§; Pitkäsen & Sipiläisen henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2010.)

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän kesäkuun kokouksessa käsiteltiin asiakastyytyväisyyskyselyn teemoja. Laajennettu johtoryhmä hyväksyi asiakastyytyväisyyskyselyn teemoiksi Lastensuojelulain soveltamisoppaan mukaiset teemat ja ehdotti asiakastyytyväisyyskyselyn skaalaksi 5- portaista numeerista ja sanallista mitta-asteikkoa. Laajennettu johtoryhmä oli kokouksessaan miettinyt viidestä kahdeksaan valmista eri asiakasryhmälle suunnattua kysymystä, jotka heidän mielestään olisi hyvä olla lopullisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Työelämäohjaajani lähetti kysymykset minulle sähköpostilla ja tämän jälkeen aloitin varsinaisen asiakastyytyväisyyskyselyn luomisen. (Pitkäsen sähköposti 18.6.2019.)

5.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn mitta-asteikon valinta

Mitta-asteikon valinnan tarkoituksena on löytää sellainen mitta-asteikko, jonka avulla vastaukset voidaan erotella ja luokitella. Tilanteessa, joissa vastaajalla on mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehto, vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia. Mieli- ja tunteiden kyselyissä käytetään tavallisesti Likertin tai Osgoodin asteikkoa. Likertin asteikko on useimmiten 4- 5- portainen ja asteikon ääripäissä on yleensä vaihtoehto 5=täysin samaa mieltä ja 1=täysin eri mieltä. Keskimmäisenä käytetään tavallisesti vaihtoehtoa 3=en osaa sanoa tai ei samaa eikä mieltä tai en ole käyttänyt. Keskimmäinen vaihtoehto voi olla vastaajalla helppo ja houkutteleva vaihtoehto, joten sen käyttämistä tulee harkita. En osaa sanoa vaihtoehto voidaan jättää myös kokonaan pois tai se voidaan sijoittaa viimeiseksi vaihtoehdoksi. Osgoodin asteikko on useimmiten 5- tai 7- portainen ja se eroaa Likertin asteikosta siten, että ääripäissä on vastakkaiset adjektiivit kuten hidas ja nopea. (Heikkilä, 2014, 50-51.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn mitta-asteikon valinnan lähtökohtana oli Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän esittämä 5- portainen mitta-asteikko, jossa numerolle 5 oli annettu sanallinen: toteutuu hyvin muoto. Puntaroin erilaisia mitta-asteikkoja ja päädyin käyttämään viisiportaista Likertin mitta-asteikkoa, koska se soveltui parhaiten laajennetun johtoryhmän ehdottamaan 1-5 portaiseen skaalaan.

Laajennettu johtoryhmä oli kokouksessaan antaneet mitta-asteikon numerolle 5 sanallisen muodon, mutta numeroille 1-4 he eivät olleet antaneet sanallista kuvausta. Laajennettu johtoryhmä oli kuitenkin esittänyt toiveen mitta-asteikosta, joka on sekä numeerinen että sanallinen. Luonnostelin paperille numeroille 1-4 sopivaa sanallista muotoa. Ensimmäiseksi mietin vastausvaihtoehdon 3 sanallista muotoa. Päädyin kuvaamaan vastausvaihtoehtoa 3 sanallisella toteutuu keskinkertaisesti muodolla. Seuraavaksi mietin vastausvaihtoehtojen 4 ja 2 sanallista muotoa. Pyörittelin erilaisia vaihtoehtoja ja lopulta päädyin antamaan vastausvaihtoehdolle 4 johtoryhmän ehdottaman toteutuu hyvin ja vastausvaihtoehdolle 2 toteutuu huonosti muodon. Tämän jälkeen mietin vastausvaihtoehtojen 5 ja 1 sanallisia muotoja. Lopulta päädyin ratkaisuun, että vastausvaihtoehtoa 5 kuvaa sanallinen toteutuu erittäin hyvin ja vastausvaihtoehtoa 1 kuvaa sanallinen toteutuu erittäin huonosti muoto.

Mietin vastausvaihtoehtoja ja sitä, löytääkö vastaaja jokaiseen kysymykseen sopivan vastausvaihtoehdon. Päätin lisätä viimeiseksi vastausvaihtoehdon 6=en osaa sanoa / ei kosketa minua vaihtoehdon. Perustelin viimeisen vastausvaihtoehdon mukaan ottamista sillä, että ajatukseni neljästä erillisestä asiakastyytyväisyyskyselystä ei toteutunut alkuperäisen suunnitelman mukaan ja lopullinen asiakastyytyväisyyskysely saattaisi sisältää kysymyksiä, joista vastaajalla ei ole kokemusta tai mielipidettä.

5.4 Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymystyyppin valinta

Hyvin aseteltu kysymys mittaa tutkittavana olevaa ilmiötä ja mahdollistaa luotettavan tutkimustuloksen saamisen. Hyvä kysymys on ymmärrettävä, selkeä ja yksiselitteinen, se ei johdattele, eikä sisällä sivistyssanoja, slangia tai erikoissanastoa, joita vastaaja ei ymmärrä. Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla muodoltaan joko avoimia tai suljettuja tai vaihtelevasti molempia. Kysymystyyppit eroavat toisistaan siten, että

avoimeen kysymykseen vastataan vapaamuotoisesti ja suljettuun kysymykseen vastataan valitsemalla valmiiksi annetuista vastausvaihtoista omaa mielipidettä parhaiten kuvaava vastausvaihtoehto. Kyselytutkimuksessa käytetään yleensä suljettuja kysymyksiä, koska niihin vastaaminen on nopeaa ja tulosten tilastollinen analysoiminen on helppoa. Sanalliset vapaamuotoiset vastaukset ovat analysoimisvaiheessa työläitä käsitellä, mutta niiden avulla voidaan saada sellaista tietoa, joka jäisi muuten kokonaan saamatta. (Heikkilä 2014, 54-55; Vehkalahti 2014, 24-25.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymystyyppin valinnan lähtökohtana oli Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän suunnittelemat suljetut kysymykset sekä yksi avoin ”kerro lisää” kysymys. Suljettuja kysymyksiä muotoillessani pyrin suunnittelemaan kysymyksiä, jotka noudattivat työn tilaajan kanssa sovittuja teemoja ja sopivat kaikille vastaajille, ja joihin sopisi mahdollisimman hyvin vastausvaihtoehdot 1-5. Hyvin pian totesin, että kaikille vastaajille sopivien yhteisten kysymysten laatiminen tulisi olemaan hyvin haasteellista.

5.5 Asiakastyytyväisyyskyselyn vaiheet

Aloitin asiakastyytyväisyyskyselyn työstämisen heinäkuussa 2019. Asiakastyytyväisyyskyselyn alkuun kirjoitin saatetekstin ja sen perään laadin kolme kysymystä, joissa tiedustelin vastaajan taustaa, asiakassuhteen kestoa ja asiakaspalautetta koskevaa yksikköä. Ensimmäiseen kyselyversioon laadin 24 kaikille asiakasryhmille soveltuvaa kysymystä. Kysymyksistä kuusi kosketti lapsen tilanteessa tapahtuneita muutoksia, neljä päätösten ja asiakirjojen oikeudenmukaisuutta ja kymmenen vastaajan subjektiivisia tunteita. Pyrin välttämään kysymyksissä sellaisia käsitteitä, joita vastaajan on vaikea ymmärtää. Vaikeampia käsitteitä selvensin sulkuihin lisätyillä apusanoilla. Useimmat ensimmäisen version kysymyksistä aloitin sanoilla, mitä mieltä olet. Jokaisen osion loppuun laadin yhden avoimen kysymyksen, haluatko kertoa lisää, täydentää tai tarkentaa jotain edellä olevista kysymyksistä. Kyselyn loppuun lisäsin kysymyksen, jossa tiedusteltiin vastaajan kokonaistyytyväisyyttä yksikköön, jota hänen palautteensa koskee.

Olin tyytyväinen ensimmäisen version kysymysten sisältöihin, mutta en ollut kovinkaan tyytyväinen kysymysten muotoon. Seuraavassa vaiheessa päädyin muokkaamaan kysymykset väitteen muotoon. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että esimerkiksi kysymys ”mitä mieltä olet lapselle läheisten ihmissuhteiden parantumisesta nykyisessä sijoituspaikassa / avopalveluasiakkuuden aikana” muuttui väitteeksi ” asumisyksikön / avopalvelujen toiminta tukee lapsen ja vanhemman välistä yhteydenpitoa”. Kysymysten muuttaminen väitteeksi oli mielestäni toimiva ratkaisu, koska vastausvaihtoehtojen skaala ”toteutuu erittäin hyvin – toteutuu erittäin huonosti” vastasi paremmin väittämään kuin kysymykseen.

En ollut edelleenkään täysin tyytyväinen, koska koin suureksi haasteeksi kaikille vastaajaryhmille sopivan väitteen muodostamisen. Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta webropol-kyselytyökalun ominaisuuksista, joten päätin ottaa yhteyttä projektin asiantuntijan toimivaan PKY-laadun tukihenkilöön. Kysyin tukihenkilöltä, onko webropol-kyselytyökalussa sellaista ominaisuutta, että tietyn vastausvaihtoehdon valitsemisen jälkeen vastaajalle avautuu erilaiset jatkokysymykset. Ajatukseni oli, että kolmanneksi laadittu vastaajan taustaa koskeva kysymys (sijoitettu lapsi, lapsen vanhempi / huoltaja, sosiaalityöntekijä, avopalvelujen asiakas) toimisi rajaavana kysymyksenä, ja sen avulla voitaisiin määritellä jokaiselle vastaajaryhmälle paremmin sopivat jatkoväittämät.

Mielessäni oli toinenkin webropolin ominaisuuksiin liittyvä kysymys, joka koski tilannetta, jossa yhdellä sosiaalityöntekijällä on asiakaslapsi kahdessa eri asumisyksikössä. Esitin tukihenkilölle kysymyksen, voiko sosiaalityöntekijä vastata asiakastytyväisyyskyselyn useamman kuin yhden kerran. Mielestäni sosiaalityöntekijän antamat vastaukset olisivat kahden yksikön välisiä keskiarvoja, jos hänellä on asiakaslapsi kahdessa eri yksikössä ja jos hän voi vastata asiakastytyväisyyskyselyyn vain yhden kerran. Kesälomien vuoksi vastauksen saaminen viipyi, mutta päädyin aikataulussa pysymisen vuoksi muokkaamaan väittämiä jokaiselle vastaajaryhmälle paremmin sopivaksi.

Elokuun alussa lähetin työelämäohjaajilleni 26 kaikille asiakkaille suunnattua yhteistä väitettä, 27 sijoitetulle lapselle suunnattua väitettä, 27 sijoitetun lapsen vanhemmalle / huoltajalle suunnattua väitettä, 27 sosiaalityöntekijälle suunnattua väitettä ja 20

avopalvelujen asiakkaalle suunnattua väitettä. Sain työelämäohjaajiltani palautetta ja he muokkasivat muutamaa väitteen muotoa hieman ennen laajennetun johtoryhmän elokuun kokousta. (Pitkäsen sähköposti 7.8.2019.)

Elokuun alussa sain vastauksen myös PKY-laadun tukihenkilölle esittämiini kysymyksiin. Vastaus oli minulle mieluinen, koska vastaajaa koskevan kysymyksen avulla voitiin rajata eri jatkokysymykset eri asiakasryhmille. Alkuperäinen ajatukseni neljästä erillisestä kyselystä oli tavallaan mahdollista toteuttaa yhden kyselyn sisällä. PKY-laadun tukihenkilön mukaan asiakastyytyväisyyskysely oli myös mahdollista toteuttaa avoimena linkkinä, jolloin sama vastaaja voi vastata kyselyyn useamman kuin yhden kerran. Tämä tieto oli minulle myös hyvin mieluinen, koska avoimen linkin avulla sosiaalityöntekijän vastaukset saadaan kohdistettua erikseen jokaiselle yksikölle. (Hämäläisen sähköposti 7.8.2019.)

Suurimmaksi haasteeksi tämän jälkeen muodostui avopalveluille suunnattujen väittämien laatiminen. Tapasin projektin asiantuntijana toimivaa avopalveluvastaavaa vielä ennen elokuun laajennetun johtoryhmän kokousta ja muokkasimme yhdessä avopalveluita ja sosiaalityöntekijöitä koskevien kysymysten muotoa. Tämä kannatti, koska 19.8.2019 pidetyssä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n johtoryhmän kokouksessa asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset hyväksyttiin koekäyttöä varten.

Tiedon saatuani otin välittömästi yhteyttä PKY-laadun tukihenkilöön kysyäkseni, miten jatkan asiakastyytyväisyyskyselyn työstämistä sähköiseen muotoon. Sain vastauksen muutamassa päivässä ja lähetin laatimani kysymykset ja väittämät ohjeistuksineen PKY-laadun toimistoon. (Hämäläisen sähköposti 21.8.2019.) Sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäinen versio valmistui 16.9.2019. Kokeilin sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn linkin toimivuutta ja lähetin linkin työelämäohjaajilleni kokeiltavaksi. Työelämäohjaajat jakoivat linkin edelleen laajennetun johtoryhmän jäsenille.

5.6 Asiakastyytyväisyyskyselyn lopullisen version valmistuminen

Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä sai 25.9.2019 kokouksessaan pilotoitavakseen sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäisen

version. Työelämäohjaajana toimiva Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n hallintojohtaja pyysi laajennetun johtoryhmän jäseniä toimittamaan palautteensa 7.10.2019 mennessä. Pilotoinnin aikana laajennettu johtoryhmä nosti esiin muutamia muutostarpeita. Sosiaalityöntekijöille suunnatuissa kysymyksissä termistöä haluttiin yhdenmukaistaa siten, että asiakaslapsen / nuoren /perheen sijaan käytetään ainoastaan termiä asiakas. Yksi kysymyksistä koski sosiaalityöntekijän kuulemista ennen sijaishuollossa tehtäviä rajoitustoimenpiteitä. Tämä kysymys haluttiin jättää kokonaan pois, koska sosiaalityöntekijää ei kuulla ennen sijaishuollossa tehtäviä rajoitustoimenpiteitä. (Pitkäsen sähköposti 4.10.2019.)

Laajennetun johtoryhmän pilotoinnissa esiin nousi myös itseäni aiemmin mietityttänyt asia. Samalla sosiaalityöntekijällä voi olla useampi kuin yksi asiakas, joko kahdessa eri asuinyksikössä tai useampi asiakas avopalveluissa. Asiakastytyväisyyskysely oli mahdollista toteuttaa avoimena linkkinä, joten sosiaalityöntekijät voivat halutessaan vastata asiakastytyväisyyskyselyyn erikseen jokaisen asiakkaansa kohdalla ja näin sosiaalityöntekijöiden palaute saadaan kohdistettua yksikkötasolle. Olin yhteydessä sähköpostin välityksellä työelämäohjaajaani ja tässä vaiheessa päädyimme siihen, että erillistä mainintaa tästä mahdollisuudesta ei kuitenkaan ole tarpeen lisätä asiakastytyväisyyskyselyyn. (Pitkäsen sähköposti 11.10.2019.)

Omassa pilotoinnissa tein huomion, että asiakastytyväisyyskysely päästää vastaajan läheta-vaiheeseen, vaikka vastaaja ei vastaa kaikkiin kysymyksiin. Lopulliseen versioon tämä haluttiin muuttaa siten, että vastaajan on vastattava jokaiseen kysymykseen ennen kuin hän voi lähettää vastauksensa. Asiakastytyväisyyskysymysten laatimisvaiheessa laadin saatetekstin, josta käy ilmi asiakastytyväisyyskyselyn tavoitteet, vastaajajoukko, kyselyn aikaväli, vastausohjeet ja tietosuojaa koskevat asiat. Pilotointiveriosta tämä saateteksti oli jätetty pois, mutta lopulliseen asiakastytyväisyyskyselyyn se haluttiin lisätä. Ensimmäisessä pilotoinnissa esiin nousi myös tarve lähettää asiakastytyväisyyskyselyn linkki tekstiviestinä tai whatsapp-sovelluksella, koska kaikilla lapsilla ja nuorilla ei ole käytössään sähköpostiosoitetta.

Toimitin edellä mainitut muutostarpeet PKY-laadun toimistolle ja he tekivät tarvittavat muutokset asiakastytyväisyyskyselyyn. Sain linkin korjattuun versioon 16.10.2019 ja toimitin sen edelleen työelämäohjaajilleni. Tämän jälkeen Tuisku

Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä pilotoi asiakastyytyväisyyskyselyn korjattua versiota ja antoi oman palautteensa asiakastyytyväisyyskyselyn korjatusta versiosta.

Korjatun version pilotoinnissa laajennettu johtoryhmä testasi sähköpostiin lähetetyn webropol-linkin toimivuuden. Puhelimen tekstiviestinä ja whatsapp-sovellukseen lähetetyn webropol-linkin toimivuuden testaamisesta vastasi opinnäytetyön asiantuntijana toimiva avopalveluvastaava. Pilotoinnissa todettiin, että asiakastyytyväisyyskyselyn webropol-linkki toimii sähköpostitse, tekstiviestinä ja whatsapp-sovelluksena. (Pitkäsen sähköposti 22.10.2019.) Korjatun version pilotoinnissa huomasin saateteksissä yhden kirjoitusvirheen, ja se muutettiin lopulliseen versioon. Lopulliseen versioon muutettiin myös yhden kysymyksen sanamuotoa sekä vanhemmille että sosiaalityöntekijöille suunnatuissa kysymyksissä. Lopulliseen versioon päätettiin muuttaa myös vapaaehtoisesti vastattavaksi kysymys ”haluatko kertoa lisää, täydentää tai tarkentaa jotain edellä ollutta kohtaa”. Linkki lopulliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn valmistui 30.10.2019 ja välitin sen edelleen työelämäohjaajilleni.

6 PROJEKTIN ARVIOINTI JA PÄÄTTÄMINEN

Arvioinnista on olemassa erilaisia määritelmiä ja arvioinnin taustalla on erilaisia motiiveja. Projektin arvioinnissa kiinnostus kohdistuu ensisijaisesti siihen, mitä projektissa saatiin aikaan ja miten projektille asetetut tavoitteet on saavutettu. (Virtanen 2007, 24; Suopajarvi 2013, 9, 27.) Tässä luvussa arvioin projektin tavoitteiden toteutumista, eettisyyttä sekä luotettavuutta. Omana kappaleena käsittelen opinnäytetyön tilaajan Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän palautteen sekä itsearvioinnin. Projektin kokonaisarviointiin sovellan Albert Humpreyn kehittämää SWOT-analyysia strengths-sisäiset vahvuudet, weaknesses-sisäiset heikkoudet, oppurtinities- ulkoiset mahdollisuudet, threats-ulkoiset uhat (Innokylän www-sivut 2019).

6.1 Projektin tavoitteiden arviointi

Olin jakanut itseäni koskevat opinnäytetyöprojektin tavoitteet oppimistavoitteisiin, toiminnallisiin tavoitteisiin ja tulostavoitteisiin. Oppimistavoitteisiin kuului konstruktivisen tutkimusotteen, projektityöskentelyn ja laadun kehittämisen sisäistäminen sekä oma ammatillinen kasvu. Minulla on aikaisemmin suoritettu sosionomi (AMK) tutkinto ja tällä hetkellä työskentelen ohjaajana lastensuojelun sijaishuollossa. Sosionomiopintojen aikana toteutin projektimuotoisen opinnäytetyön varhaiskasvatuksen sektorilla. Tämän opinnäytetyön tekemisessä pystyin hyödyntämään sekä nykyistä työkokemustani että aikaisempaa osaamistani projektityöskentelystä erityisesti projektin suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Konstrukttiivinen tutkimusote oli itselleni kuitenkin uusi samoin kuin laadun kehittäminen.

Oman tutoropettajan ehdotuksesta suoritin laatuun liittyvät syksyllä 2020 ajoittuvat opinnot jo kevään 2019 aikana. Näiden opintojen suorittamisesta oli minulle todella paljon hyötyä tämän projektin läpi viemisessä. Yksi kuntoutuksen ohjaajakoulutuksen tavoitteista on kuntoutuksen ja kuntoutuksen ohjauksen kehittäminen ja johtaminen (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2019). Tämän opinnäytetyöprojektin aikana tapahtui konstruktivistista oppimista, kun sovelsin aikaisempaa osaamistani ja sisäistin uutta. Koen, että tämä opinnäytetyöprojekti vahvisti näin omaa ammatillista kasvuani.

Opinnäytetyöprojektin toiminnallisiin tavoitteisiin kuului sähköisten asiakaspalautelomakkeiden suunnittelu ja toteuttaminen, projektityöskentelyyn osallistuminen sekä konstruktivisella tutkimusotteella toteutettavan opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöprojektin suunnitteluvaiheessa ajatuksena oli suunnitella neljä erillistä asiakastytyväisyyskyselylomaketta. Projektin aikana kuitenkin selvisi, että teknisten reunaehtojen vuoksi asiakastytyväisyyskysely oli laadittava yhteen sähköiseen lomakkeeseen. Projektiin sisältyy aina riskejä ja minulla oli jo suunnitteluvaiheessa tiedossa, että sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn sisällyttäminen osaksi käyttöön otettavaa laadunhallintajärjestelmää sisältää riskejä, joihin en etukäteen voinut varautua.

Toimin tämän opinnäytetyöprojektin projektipäällikkönä ja pidin lankoja käsissäni projektiorganisaation jäsenten välillä. Minulla oli aikaisempaa kokemusta yhdestä

opinnäytetyöprojektistä, ja tämän opinnäytetyöprojektin aikana sain lisävarmuutta projektipäällikkönä toimimiseen. Olin päävastuussa asiakastyytyväisyyskyselyn valmistumisesta, ja projektin aikana jouduin käyttämään luovuuttani, kun muokkasin asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiä useita kertoja uudelleen. Projektin toiminnallisen vaiheen aikana merkittävässä roolissa oli viestintä projektiorganisaation jäsenten välillä. Koen, että omat organisointi- ja viestintätaitoni kehittyivät tämän projektin aikana.

Opinnäytetyöni oli projektimuotoinen kehittämistyö, jonka tavoitteena oli luoda Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n tarpeita palveleva asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiä laatiessani huomioin Lastensuojelun soveltamisoppaan mukaiset teemat eli lapsen tilanteessa tapahtuneet muutokset, päätösten ja asiakirjojen oikeudenmukaisuuden sekä vastaajan subjektiiviset kokemukset sekä opinnäytetyön tilaajan toiveet (Taskinen 2012, 173). Opinnäytetyöni noudatti konstruktivistista tutkimusotetta, jolle ominaista on prosessimainen eteneminen, tosielämän ongelmiin keskittyminen ja niiden ratkaiseminen teoreettista tietoa soveltaen yhteistyössä työelämän kanssa. (Lukka 2001). Opinnäytetyölleni asettamani toiminnalliset tavoitteet toteutuivat opinnäytetyön aikana kokonaisuudessaan.

Opinnäytetyön tulostavoitteena oli sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn ja opinnäytetyön valmistuminen. Kehitystyön tuloksena syntyi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n tarpeita vastaava sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, joka tulee jäämään yrityksen käyttöön. Webropol-linkki sähköiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn valmistui 30.10.2019. Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen on edennyt lähes suunnitellussa aikataulussa ja näyttää todennäköiseltä, että se valmistuu joulukuun 2019 aikana.

6.2 Projektin eettisyyden, luotettavuuden ja laadun arviointi

Olen huomionut opinnäytetyöprojektin eettisyyden kysymykset siten, että olen hankkinut opinnäytetyöhön liittyvät luvat ajallaan. Projektisuunnitelmani hyväksyttiin 29.4.2019. Allekirjoitin opinnäytetyösopimuksen 30.4.2019 ja ohjaava opettajani ja opinnäytetyön tilaaja allekirjoittivat opinnäytetyösopimuksen 3.5.2019 (Liite 1).

Olen huomionnut projektin eettisyyden kysymykset opinnäytetyön tilaajalle osoitetussa sähköisessä opinnäytetyön palautelomakkeessa (Liite 2) siten, että opinnäytetyön palautelomakkeeseen vastaaminen tapahtui anonyymisti ja vastaaminen perustui vapaaehtoisuuteen. Projektin eettisyyden kysymykset on huomioitu myös opinnäytetyön raportoinnissa siten, että ammattikorkeakoulujen Theseus-arkistossa julkaistava opinnäytetyöraporttini ei sisällä opinnäytetyön tuotoksena syntyneitä asiakastyytyväisyyskyselyä, koska näin on sovittu opinnäytetyön tilaajan kanssa jo projektin suunnitteluvaiheessa. Eettisyyden kysymykset huomioidaan vielä ennen opinnäytetyöraportin julkaisemista siten, että työelämäohjaajani saavat lukea valmiin opinnäytetyöraporttini ennen sen lähettämistä plagiointitunnistusjärjestelmä Urkundiin. Jos opinnäytetyöraporttini sisältää salassa pidettävää tietoa, muokkaan tekstiä vielä ennen sen julkaisemista.

Projektin luotettavuuden kysymykset olen huomionnut siten, opinnäytetyön teoriaperustan hankkimisessa olen käyttänyt lähdekritiikkiä, laadukkaita ja mahdollisimman tuoreita lähteitä. Kaikki opinnäytetyön raportointi on ehdottoman rehellistä ja lähde-merkinnät opinnäytetyöraporttiin on tehty asianmukaisesti. Opinnäytetyön laadun varmistus toteutettiin siten, että Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä pilotoi opinnäytetyön tuotoksena syntyneen asiakastyytyväisyyskyselyn kaksi kertaa projektin aikana. Työskentelen ohjaajana yhdessä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n asumiskodeista. Opinnäytetyöni kehittämistoiminta kohdistui kuitenkin koko organisaation käyttöön tulevan sähköisen palautejärjestelmän luomiseen, joten kykenin toimimaan projektissa puolueettomasti.

6.3 Opinnäytetyön tilaajan arvionti

Sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn lopullisen version valmistumisen jälkeen lähetin Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennetun johtoryhmän jäsenille sähköisen opinnäytetyön palautelomakkeen (Liite 2). Määräaikaan mennessä 6/10 laajennetun johtoryhmän jäsentä vastasi heille lähetettyyn palautelomakkeeseen.

Laajennetun johtoryhmän jäsenten vastausten perusteella projekti vastasi työn tilaajan tarpeisiin joko erinomaisesti (5kpl) tai hyvin (1kpl). Yhteistyö kanssani toimi kaikkien

vastaajien mielestä erinomaisesti (6kpl). Projektin tiedonkulku oli varsin toimivaa, koska vastausten mukaan tiedonkulku toimi joko erinomaisesti (3kpl) tai hyvin (3kpl). Projekti pysyi suunnilleen aikataulussa. Vastaajien arviot aikataulussa pysymisestä vaihtelivat joko erinomaiseen (4kpl) tai hyvään (2kpl). Projektin tuotoksena syntyneeseen sähköiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn oltiin myös erittäin tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyskyselyn selkeys ja toimivuus oli vastaajien mukaan joko erinomainen (3kpl) tai hyvä (3kpl). Ulkoasu oli kaikkien vastaajien mielestä hyvä (6kpl). Asiakastyytyväisyyskyselyn hyödynnettävyys laadun kehittämisessä oli vastaajien mukaan joko erinomainen (4kpl) tai hyvä (2kpl). Kokonaistyytyväisyys projektiin oli myös varsin hyvä, sillä vastausten perusteella projekti vastasi joko erinomaisesti (3kpl) tai hyvin (3kpl) vastaajan odotuksia. Opinnäytetyön palautelomakkeen vapaassa osiossa oli mahdollista esittää projektin aikana esiin nousseita muutoksia ja kehittämistarpeita. Tähän kommenttikenttään oli tullut ainoastaan yksi kommentti ja sen mukaan ”oli hyvä, että kyselyä on luettu ja testattu varsin monella henkilöllä ja näin saatu hyviä korjausehdotuksia”.

6.4 Itsearviointi

Opinnäytetyöprojektin aihe oli itseäni kiinnostava, mutta se vaati itseltäni myös epä-mukavuusalueelle menemistä. Minulla oli aikaisempaa kokemusta projektimuotoisen opinnäytetyön tekemisestä, mutta sähköisen kyselyn tekemisestä minulla ei ollut mitään aikaisempaa kokemusta. Sovelsin projektin itsearviointia koskevassa osiossa Suomen sosiaali- ja terveys ry SOSTE:n luomaa lomaketta, jossa omaa toimijuutta hankeprosessiin arvioidaan motivaatiotekijöiden, osaamiseen, työprosesseihin ja työyhteisöihin liittyvien tekijöiden sekä oman tulevaisuuskuvan kautta. (Innokylän www-sivut 2019).

Opinnäytetyöprojektin motivaatiotekijät olivat itsearvioinnissa korkealla tasolla. Mielenkiintoni projektia kohtaan säilyi korkealla tasolla projektin loppuun asti. Projektin aikana sain toteuttaa itseäni ja minulla oli tunne, että opinnäytetyön tilaaja arvosti tekemääni työtä. Projektin aikana sain myös riittävästi tukea projektiorganisaatiolta.

Osaamiseen liittyvät tekijät olivat itsearvioinnissa hyvällä tasolla. Koen, että minulla oli riittävät verkostot ja riittävästi tietoa projektin aihepiiristä projektiin ryhtyessäni. Projektin aikana opin lisää ja asenteeni projektia kohtaan säilyi positiivisena loppuun asti. Minulla on aikaisempaa kokemusta projektimuotoisen opinnäytetyön läpi viemisestä ja koen, että tässä projektissa ammatillinen osaamiseni vahvistui edelleen.

Työprosesseihin eli projektisuunnitelmaan liittyvät tekijät edistivät opinnäytetyöprojektin käytännön toteutusta. Projekti pysyi lähes suunnitellussa aikataulussa ja käytännön toteutus sujui odotusteni mukaisesti. Projektiin varatut aineelliset ja henkiset resurssit olivat riittävät ja itselleni asetetut oppimis-, toiminnalliset ja tulostavoitteet toteutuivat projektin aikana.

Projektin läpi viemistä edesauttoi työyhteisöön liittyvät tekijät. Yhteistyö työelämäohjaajien, laajennetun johtoryhmän, opinnäytetyötä ohjaavan opettajan, työelämän asiantuntijoiden ja opponentin kanssa sujui saumattomasti ja olen saanut neuvoja ja palautetta aina, kun olen sitä tarvinnut. Olen tehnyt täyttä työaikaa koko opintojeni ajan ja projektin suurimmat haasteet liittyivät työn, opiskelun ja perheen yhdistämiseen. Aikatauluihin liittyvien syiden takia opinnäytetyön tekeminen yksin oli minulle ainut realistinen mahdollisuus. Aikataulussa pysyminen on kuitenkin vaatinut venymistä, tehtävien priorisoimista, sitoutumista ja päättäväisyyttä. Kaikesta huolimatta olen kuitenkin erittäin tyytyväinen, että päätin lähteä toteuttamaan tätä opinnäytetyöprojektia.

6.5 Projektin kokonaisarviointi

SWOT-analyysi on yksi maailman suosituimmista analyysimalleista. Tyypillisesti sitä käytetään yritysmaailmassa, kun arvioidaan yrityksen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. SWOT-analyysiä voidaan hyvin soveltaa myös yksittäisten projektien arviointiin. (Innokylän www-sivut 2019.) Hyödynsin tämän opinnäytetyöprojektin kokonaisarvioinnissa SWOT-analyysimallia taulukoimalla projektin sisäiset vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoiset uhat ja mahdollisuudet taulukkoon 3.

Projektin toteuttamiseen liittyy aina potentiaalisia riskejä. Tämän opinnäytetyöprojektin sisäisiä vahvuuksia oli hyvin tehty projektisuunnitelma, työn tilaajan ja

opinnäytetyöntekijän yhteinen tahtotila ja aikataulu sekä koko projektiorganisaatioin hyvin sujunut yhteistyö. Projektin heikkoudet liittyvät ehdottomasti projektiaikataulussa pysymiseen. Projektisuunnitelmaa laatiessani tiedostin, että aikataulu tulemaan olemaan tiukka, koska projektin toteuttamisvaiheen aikana oli kesälomakausi. Projektin tuotoksena syntyvä sähköinen asiakastytyväisyyskysely valmistui kuitenkin aikataulun mukaisesti.

Työskentelen ohjaajana lastensuojelun sijaishuollossa ja opiskelen työni ohella. Työkokemuksesta ja aikaisemmasta sosionomi (AMK) opinnäytetyön tekemisestä oli ehdottomasti hyötyä tämän opinnäytetyön tekemisessä. Syksyllä 2019 aloitin nykyisten kuntoutuksen ohjaaja opintojen (210op) lisäksi lastensuojelutyön erikoistumiskoulutuksen (30 op). Työn, opiskelun, perheen ja aikataulujen yhdistäminen on ollut ajoittain hyvin haasteellinen yhdistelmä, ja opinnäytetyöraportin kirjoittaminen edistyi hieman hitaammin kuin olin suunnitellut. Opinnäytetyön väliraportointi ohjaavalle opettajalle tapahtui ajallaan. Opinnäytetyön ensimmäinen versio valmistui marraskuun lopussa. Motivaationi on säilynyt aikatauluhaasteista huolimatta korkeana projektin loppuun asti ja opinnäytetyöraportin lopullinen valmistuminen tapahtuu todennäköisesti joulukuun 2019 aikana.

Projektin ulkoisia uhkia olivat ihmisten vaihtuminen ja mahdollinen sairastuminen sekä asiakastytyväisyyskyselyn sisällyttäminen osaksi Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:ssä käyttöön otettavaa laadunhallintajärjestelmää. Projektin aikana ihmiset eivät kuitenkaan vaihtuneet ja sairastumisiltakin onneksi vältyttiin. Projektin tuotoksena syntyneen sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn valmistuminen sujui alun teknisistä haasteista huolimatta hyvin ja opinnäytetyön tilaaja oli tyytyväinen projektin tuotoksena syntyneeseen asiakastytyväisyyskyselyyn.

Projekti on kertaluonteinen tiettyyn päämäärään tähtäävä kokonaisuus. Projekti kehittämismenetelmänä on kuitenkin muunneltavissa ja se on mahdollista toteuttaa yhä uudelleen joko saman yhteistyökumppanin tai uuden yhteistyötahon kanssa. Tämän projektin tuotos mahdollisti työn tilaajalle asiakastytyväisyyden mittaamisen ja palautteen analysointi mahdollistaa yrityksen palveluiden laadun kehittämisen tulevaisuudessa. Tämän lisäksi projekti vahvisti omaa ammatillista osaamistani.

Taulukko 3. Projektin kokonaisarviointi SWOT-analyysia soveltaen

	+Vahvuudet	-Heikkoudet
Sisäiset tekijät	<ul style="list-style-type: none"> *Projektisuunnitelma *Opinnäytetyön tilaajan ja opinnäytetyöntekijän yhteinen tahtotila ja aikataulu *Projektiorganisaation yhteistyö *Opinnäytetyöntekijän motivaatio, työkokemus, sosionomi (AMK) opinnot 	*Projektin aikataulu
	+Mahdollisuudet	-Uhat
Ulkoiset tekijät	<ul style="list-style-type: none"> *Projektin kehittämismenetelmänä on toteutettavissa uudelleen *Sähköinen asiakastytyväisyyskysely mahdollistaa palautteen keräämisen ja laadun kehittämisen *Ammatillisen osaamisen vahvistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> *Ihmisten vaihtuminen ja sairastuminen *Asiakastytyväisyyskyselyn sisällyttäminen laadunhallintajärjestelmään

Opinnäytetyöprojekti ei sisältänyt lainkaan tuloja. Projektin budjetti koostui matkakuluista, puhelin- ja nettikuluista sekä vähäisestä määrästä toimistotarvikkeita. Projektisuunnitelmassa arvioin matkakuluiksi 525,46€ toimistotarvikekuluiksi 40,00€, puhelin- ja nettikuluiksi 180,00€ ja oman työn osuudeksi 6000,40€. Projektin todellisia kuluja olivat matkakulut sekä puhelin- ja nettiyhteys. Projektin aikana tapasin työelämäohjaajia kaksi kertaa ja opinnäytetyötä ohjaavaa opettajaa yhden kerran, muu yhteydenpito tapahtui sähköisesti. Projektin todelliset matkakulut olivat 181,46€. Toimistokuluja projekti ei sisältänyt lainkaan, koska kaikki viestit välittyivät sähköisesti. Puhelin- ja nettikulujen todellista määrää on lähes mahdotonta arvioida, koska minulla on kiinteä puhelin- ja nettiliittymä. Arvioni todellisista puhelin- ja nettikuluista on 10,00€. Projektin aikana olin töissä, mutta projektityötä tein vapaa-ajallani. Oma osuuteni opinnäytetyöprojektin kuluista oli lopulta 191,46€.

6.6 Projektin päättäminen

Opinnäytetyöprojektini päättyy opinnäytetyön lähettämiseen Urgund-plagiaatintunnistusjärjestelmään, opinnäytetyön esittämiseen ja opinnäytetyön julkaisemiseen ammattikorkeakoulujen Theseus-arkistossa (www.theseus.fi).

7 POHDINTA

Lapsuus on ainutkertainen elämänvaihe, jonka varaan myöhempi ihmisen kehitys rakentuu. Lapsen oikeuksista puhuttaessa ollaan suurten kysymysten äärellä. Jokaisella lapsella tulisi olla mahdollisuus elää turvallisessa ja onnellisessa kasvuympäristössä, jossa omat vanhemmat vastaavat lapsen kokonaisvaltaisiin tarpeisiin. Joissain tilanteissa lapsen edun mukaista on kuitenkin järjestää lapsen hoito ja kasvatusta kodin ulkopuolella lastensuojelun sijaishuollon mukaisissa palveluissa. Lapsen oikeuksien toteutuminen on jokaisen aikuisen velvollisuus. Viime kädessä lapsen oikeuksien toteutuminen on turvattava lasten ja perheiden parissa työskentelevien viranomaisten saumattomalla yhteistyöllä. Hyvin toimiva lastensuojelupalvelujärjestelmä on eettisesti korkeatasoinen, kustannustehokas ja perheiden yksilöllisen tarpeiden mukainen. (Saastamoinen 2016, 281-282.)

Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän vuonna 2013 tekemät ehdotukset toimivat lastensuojelupalvelujen kehittämistyön ponnahduslautana. Sipilän hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) aloitettiin vahva lastensuojelupalvelujen sisällöllinen uudistamis- ja kehittämistyö, ja sitä on jatkettu nykyisen Rinteen hallituksen hallitusohjelmassa. (Kananoja & Ruuskanen 2019, 10, 74; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön [www-sivut](http://www.sosiaali- ja terveystieteidenministerio.fi) 2019.)

Tämän opinnäytetyöprojektin toimintaympäristönä oli lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palvelukenttä. Opinnäytetyön tilaajana toimi nykyinen työnantajani Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Työnantajani tavoitteena on tuottaa laadukkaita lastensuojelun mukaisia palveluja kuntien muuttuviin tarpeisiin. Opinnäytetyön idea lähti

liikkeelle opinnäytetyön tilaajan tarpeesta saada käyttöönsä sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla palveluiden laatua voidaan mitata ja kehittää. Minulla on yli 25 vuoden työkokemus sosiaalialan työkentältä, mutta vain muutaman vuoden mittainen työkokemus lastensuojelun sijaishuollosta. Opinnäytetyön aihe palveli siten työnantajani lisäksi omaa ammatillista kasvuani.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheen aikana luin runsaasti erilaisia lähteitä ja syvensin teoriaan pohjautuvaa tietouttani lastensuojelun laadusta ja laadun kehittamisestä. Vieraskielisten lähteiden soveltaminen suomalaiseen lastensuojelun sijaishuoltoon osoittautui hankalaksi, joten päädyin käyttämään teoriapohjassa ainoastaan suomenkielisiä suomalaista lastensuojelua koskevia lähteitä.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli reaali maailman ongelman poistaminen ja se toteutettiin projektimuotoisena kehittämistyönä, jonka tuotoksena syntyi sähköisen asiakastyytyväisyyskysely. Projekti on ollut kaikkine vaiheineen varsin opettavainen kokemus. Muokkasin asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiä useita kertoja projektin aikana. Ensisijainen tavoitteeni oli luoda työn tilaajan tarpeita vastaava asiakastyytyväisyyskysely, ja tämän vuoksi oli välttämätöntä, että Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n laajennettu johtoryhmä pilotoi asiakastyytyväisyyskyselyä projektin aikana. Olen henkilökohtaisesti tyytyväinen projektin tuotoksena syntyneisiin asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiin. En juurikaan voinut vaikuttaa webropol-ohjelmistolla toteutetun sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn ulkonäköön, mutta lopputulos oli mielestäni varsin toimiva kokonaisuus. Opinnäytetyöprojektin aikana tein tiivistä yhteistyötä työn tilaajan kanssa ja olen erityisen tyytyväinen laajennetun johtoryhmän jäseniltä saadusta projektipalautteesta.

Opinnäytetyöprojektin ehdoton vahvuus oli erinomaisesti sujunut yhteistyön opinnäytetyön tilaajan, työelämäohjaajien, PKY-laadun, opinnäytetyötä ohjaavan opettajan, asiantuntijoiden sekä opponentin kanssa. Projektin aikana sain palautetta ja apua aina, kun sitä tarvitsin. Minulla on aikaisempaa kokomusta projektimuotoisen opinnäytetyön tekemisestä ja koen, että siitä oli merkittävä apu myös tämän opinnäytetyön suunnittelu- toteutus- ja raportointivaiheessa. Työskentelen yhdessä Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelu Oy:n asumisyksikössä ja koen, että dualistisesta roolistani yrityksen työntekijänä ja toisaalta opinnäytetyöntekijänä oli hyötyä tämän projektin aikana.

Projektissa pystyin hyödyntämään omaa ammattitaitoani ja samaan aikaan opin uusia asioita. Yhteistyö opinnäytetyön tilaajan kanssa oli sujuvaa ja helppoa, koska projektiorganisaation jäsenet olivat minulle tuttuja.

Opiskelun, työn ja perheen yhdistäminen on ollut ajoittain haasteellista ja projektin suurimmat haasteet liittyvät ehdottomasti projektiaikataulussa pysymiseen. Aikatauluun liittyvistä syistä, opinnäytetyön tekeminen yksin oli minulle ainut realistinen vaihtoehto. Tiesin projektia aloittaessani, että opinnäytetyöraportin kirjoittaminen on työlästä ja aikaa vievää. Työelämän tarpeista lähtevän opinnäytetyön tekeminen on kuitenkin ollut mielekästä ja oma motivaationi on pysynyt korkealla projektin loppuun asti. Kaikista aikatauluhaasteista huolimatta opinnäytetyölle asetetut tavoitteet toteutuivat ja opinnäytetyöni valmistuu lopulta lähes suunnitellun aikataulun mukaisesti.

Erilaiset projektit ja hankkeet ovat tätä päivää ja projektia voidaan jatkossakin käyttää työelämän tarpeista lähtevissä kehittämiskohteissa. Tämän projektin tuotoksena syntyneen sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn todellinen toimivuus tullaan näkemään vasta siinä vaiheessa, kun asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan ensimmäisen kerran todellisilla asiakasryhmillä. Jatkoprojektina voisi olla sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn muokkaaminen ja parantaminen.

Kuntoutuksen perimmäinen tavoite on kuntoutujan työ- ja toimintakyvyn ja sosiaalisen selviytymisen edistäminen sekä työurien jatkuvuuden turvaaminen (Järvikoski & Härkäpää 2011, 20). Lapsen ja nuoren kuntoutuminen täysivaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi on myös lastensuojelupalvelujen kantava teema. Yhteiskunnan, yksilön ja taloudellisen tehokkuuden näkökulmasta katsottuna kustannustehokkainta olisi vaikuttaa ennaltaehkäisevästi avohuollon mukaisin tukitoimin sijoituksen taustalla oleviin tekijöihin, jotta välttyttäisiin lapsen sijoittamiselta kalliisiin sijaishuollon mukaisiin palveluihin. Aina avohuollon palvelut eivät kuitenkaan ole riittäviä ja silloin tarvitaan lastensuojelun sijaishuollon mukaisia palveluja.

Lastensuojelupalvelujen vaikuttavuuden arviointi on haasteellista, koska asiakassuhteet ovat monimutkaisia ja on vaikea arvioida, mikä toimenpide vaikutti mihinkin. Yhä edelleen tarvitaan lisää tutkittuun näyttöön perustuvia työmenetelmiä, joiden avulla lastensuojelun vaikuttavuutta saadaan tehostettua. Lastensuojelun sijaishuollon

työntekijänä näen tärkeänä koko lastensuojelupalveluiden julkisuuskuvan kirkastamisen. Lastensuojelupalveluja on kehitetty aktiivisesti jo useiden vuosien ajan laajalla rintamalla ja kehitystyö jatkuu edelleen. Tämän kehitystyön tulokset tulisi mielestäni nostaa entistä vahvemmin uutisotsikoihin ja ihmisten tietouteen samoin kuin lastensuojelun positiiviset asiakaskokemukset.

LÄHTEET

- Alahuhta, M. 2015. Johtajuus: kirkas suunta ja ihmisten voima. Jyväskylä: Docendo.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojeleminen: toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: TalentumPro.
- Autti-Rämö, Poutiainen, Pohjolainen & Kehusmaa. 2016. Kuntoutuksen vaikutusten arviointi. Teoksessa I. Autti-Rämö, A-L. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.
- Eronen, T. & Laakso, R. 2016. Lastensuojelun laitoshoidonkasvatukselliset ja kuntouttavat orientaatio ja niiden vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010-2016. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.6.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131499/URN_ISBN_978-952-302-780-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999.
- Hakala, J.T. 2015. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus. 14-26.
- Heikkinen, L.T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-Kustannus. 204-219.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Huhtanen, R. 2016. Vapaaehtoinen vai tahdonvastainen huostaanotto? Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 33-51.
- Hämäläinen, E-R. 2019. PKY-laadun tukihenkilö. Laihia. Henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2019.
- Hämäläinen, E-R. 2019. PKY-laadun tukihenkilö. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 7.8.2019 klo 14.09. Viitattu 4.10.2019.
- Hämäläinen, E-R. 2019. PKY-laadun tukihenkilö. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 21.8.2019 klo 14.47. Viitattu 4.10.2019.
- Innokylän www-sivut. 2019. Viitattu 24.11.2019. <https://www.innokyla.fi/web/guest>.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro.
- Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona – opas opinäytetyön ja Pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylä: jamk.fi.

Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilöiden ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Loppuraportti. Viitattu 28.11.2019. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilon_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Koivuranta-Vaara, P. 2011. Terveysthuollon laatuopas. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Kuntoutussäätiön www-sivut. 2016. Viitattu 5.12.2019. <https://kuntoutussaatio.fi/>.

Kuoppala, T., Säkkinen, S. & Forsell, M. 2018. Lastensuojelu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

KvantiMOTV:in www-sivut. 2013. Viitattu 16.7.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menettelmaopetus/intro.html>

Kymäläinen, H-R., Lakkala, M., Carver E. & Kamppari, K. 2016. Opas projektityöskentelyyn. Helsingin yliopisto. Tieteestä toimintaa -verkoston julkaisu. Viitattu 2.7.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/160099/Opas_projektity%c3%b6skentelyyn_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laakso, R. 2016. Huostaanotto ja muutokset lasten elämässä. Teoksessa R. Enroos, T. Heino & T. Pösö (toim.) Huostaanotto. Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 157-187.

Lahti, M. 2019 Laadunhallinnan perusteet. Luento Satakunnan ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ohjaajien koulutus 15.2.2019.

Lastensuojelulaki. 2007. L 13.4.2007/417 muutoksineen.

Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 27.6.2019. https://thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

Lecklin, O. & Laine, R.O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Lukka, K. 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. Viitattu 16.7.2019. <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Olmiala, S. 2008. Vaikuttava lastensuojelu. Kuinka arvioida lastensuojelun vaikuttavuutta? Järvenpää: Sosiaalitalo Oy.

Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakesin raportteja 38/2008. Helsinki: Valopaino Oy. Viitattu 14.10.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76850/R38-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pitko, M. 2016. Johdanto laadunhallinnan ISO 9000-standardeihin. Kalvosarja oppilaitoksille. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 3.4.2016.

- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 18.6.2019 klo 9.36. Viitattu 27.6.2019.
- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 7.8.2019 klo 11.05.
- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 4.10.2019 klo 10.52.
- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 11.10.2019. klo 9.55.
- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 22.10.2019 klo 8.25.
- Pitkänen, P. 2019. Hallintojohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty 25.11.2019 klo 8.56.
- Pitkänen, P. & Sipiläinen S. 2019. Hallintojohtaja ja toiminnanjohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2019.
- Pitkänen, P. & Sipiläinen S. 2019. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n strategia. Julkaisematon lähde.
- Pösö, T. 2016. Lukijalle. Teoksessa T. Eronen & R. Laakso. Lastensuojelun laitoshoidon kasvatukselliset ja kuntouttavat orientaatiot ja niiden vaikuttavuus. Tutkimuskatsaus kansainvälisiin tutkimuksiin 2010-2016. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.6.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131499/URN_ISBN_978-952-302-780-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojele. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Helsinki: Edita.
- Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. 2019. Viitattu 24.11.2019. <https://www.samk.fi/>
- Sipiläinen, S. 2019. Toiminnanjohtaja. Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. Laihia. Vastaanottaja: Mia Suomela. Lähetetty sähköposti 25.11.2019 klo 13.14.
- Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 30.12.2014/1301.
- Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2019. Viitattu 27.6.2019. <https://stm.fi/etusivu>
- Suomen perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/731 muutoksineen.
- Suopajarvi, L. 2013. Opas projektiarviointiin. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 24.11.2019. <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=a6d01dd9-baad-408a-a6fb-5e131cf74ef5>

- Taskinen, S. 2012. Lastensuojelulain soveltaminen. 1.-2. painos. Helsinki: Sano-
maPro.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 13.10.2019.
<https://thl.fi/fi>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2019. Viitattu 27.6.2019.
<https://thl.fi/fi/>
- Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy. 2019. Omavalvontasuunnitelma. Julkaisema-
ton lähde.
- Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:n www-sivut. 2018. Viitattu 25.6.2019.
<http://tuiskuoy.fi/>
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan www-sivut. Viitattu 4.10.2018.
<https://www.tenk.fi/>
- Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Palvelujen tuottaminen
ja hankkiminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Valviran www-sivut. Viitattu 27.6.2019. <https://www.valvira.fi/>
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finnlec-
tura.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Virtanen, P. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Hel-
sinki: Edita.
- Unicefin www-sivut. Viitattu 27.6.2019. <https://www.unicef.fi/>
- Ylen www-sivut. Viitattu 2.7.2019. <https://yle.fi>



SAMK / Sopimus opinnäytetyön tekemisestä

Opinnäytetyön tekijä: Mia Suomela	
Opiskelijanumero: 1700843	Aloitusryhmä: AKO17SP
Koulutusohjelma: Kuntoutuksen ohjaaja	
Opinnäytetyötä ohjaavan opettajan nimi, sähköposti, puhelinnumero ja osoite: Riitta Kärkkäinen riitta.karkkainen@samk.fi 044-710 3010 Satakunnan ammattikorkeakoulu Satakunnankatu 23 28130 Pori	
Toimeksiantaja, yhteyshenkilön nimi, sähköposti, puhelinnumero, osoite ja y-tunnus: Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy / Pieta Pitkänen pieta.pitkanen@tuiskuoy.fi 040-675 0893 Liisantie 14B 66400 Laihia Y-tunnus: 2817316-5	
Opinnäytetyön nimi: Sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:lle	
Työn etenemisaikataulu: Opinnäytetyön aloitus 4/2019 - opinnäytetyön valmistuminen 12/2019 Sopimus perustuu hyväksytyyn tutkimus-/projektisuunnitelmaan.	
Tätä sopimusta koskevat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla osapuolten kesken. Mikäli asiasta ei päästä sopimukseen, erimielisyydet ratkaistaan Satakunnan käräjäoikeudessa. Tätä sopimusta on laadittu 2 kappaletta, yksi kullekin osapuolelle.	
Olemme lukeneet sopimusehdot (sivu 2) ja hyväksymme ne.	
Päiväys: 30.4.2019	
Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus, nime ja nimen selvitys: <i>Pieta Pitkänen</i> <small>Pieta Pitkänen (3. toukokuuta 2019)</small>	
Osaamisalueen johtajan allekirjoitus ja nimen selvitys: <i>Tiina Savola</i> <small>Tiina Savola (3. toukokuuta 2019)</small>	
Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus: <i>Riitta Kärkkäinen</i> <small>Riitta Kärkkäinen (2. toukokuuta 2019)</small>	
Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: <i>Mia Suomela</i> <small>Mia Suomela (2. toukokuuta 2019)</small>	

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 30.10.2019 14.17 ja päättyy 12.11.2019 23.59

Opinnäytetyön palaute

Hyvä yhteistyökumppani!

Opinnäytetyöprojekti lähestyy loppuaan. Toivon, että saan sinulta palautetta Tuisku Terveys- ja Sosiaalipalvelut Oy:lle kehitetystä asiakastytyväisyyskyselystä 11.11.2019 mennessä.

Tähän palautelomakkeeseen vastataan nimettömänä. E-lomakkeen ominaisuuksiin kuuluu, että se ei yhdistä vastaajan sähköpostiosoitetta ja vastauksia toisiinsa, joten vastaajan anonyymisyys on turvassa.

Opinnäytetyön tarvelähtöisyys

	erinomaisesti hyvin tyydyttävästi heikosti en osaa sanoa				
Vastaako asiakastytyväisyyskysely työn tilaajan tarpeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Yhteistyön toimivuus

	erinomaisesti hyvin tyydyttävästi heikosti en osaa sanoa				
Miten yhteistyö opinnäytetyöntekijän kanssa on toiminut?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miten projektin tiedonkulu on toiminut?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko projekti pysynyt aikataulussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asiakastytyväisyyskyselyn laatu ja toimivuus

	erinomainen hyvä tyydyttävä heikko en osaa sanoa				
Asiakastytyväisyyskyselyn toimivuus ja selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastytyväisyyskyselyn hyödynnettävyys laadun kehittämisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastytyväisyyskyselyn ulkoasu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muutos / kehittämistarpeet

Mitä muutos / kehittämistarpeita on noussut projektin aikana?

Opinnäytetyön kokonaisarvio

	erinomaisesti hyvin tyydyttävästi heikosti en osaa sanoa				
Miten projekti kokonaisuudessaan on vastannut odotuksiisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tietojen lähetyk

Tallenna

Esitäyttö URL

Lämmin kiitos vastauksistasi ja yhteistyöstä!

T: Mia Suomela