



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ASIAKASPALAUTELOMAKE ARVIOINNIN VÄLINEENÄ

Lomakkeen laatiminen Vahva pohja elämään
-hankkeen Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmän käyttöön

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveystieteiden
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö
Syksy 2012
Heidi Forsström
Minnamari Kallio

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

FORSSTRÖM, HEIDI & KALLIO, MINNAMARI: Asiakaspalautelomake arvioinnin välineenä. Lomakkeen laatiminen Vahva pohja elämään -hankkeen Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmän käyttöön

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 31 sivua, 4 liitesivua

Syksy 2012

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vahva pohja elämään –hankkeen Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmän kanssa. Vahva pohja elämään -hanketta koordinoi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Hankkeen tavoitteena on kehittää asiakaslähtöistä pikkulapsi-ikäisten perheiden varhaisen vuorovaikutuksen tukemisen palveluita. Hankkeen tarkoituksena on tuoda erityistason tukea perheille kotiin sekä perustason palveluntuottajille, kuten neuvoloille ja päivähoitolle. Hankkeen tavoitteena on varhaisella puuttumisella turvata lapsen vahva pohja elämään.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia pikkulapsityöryhmän käyttöön asiakaspalautelomake, jossa on huomioitu työryhmän sekä asiakkaiden toiveet. Tämän vuoksi opinnäytetyön tarkoituksiksi tuli selvittää, millaisia ominaisuuksia asiakasperheiden ja työryhmän mielestä toimiva asiakaspalautelomake pitää sisällään. Lisäksi asiakaspalautelomakkeen laadinnassa hyödynnettiin aiheeseen liittyvää teoriatieta. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusotteella. Opinnäytetyössä haastateltiin kolmea Vahva pohja elämään -hankkeen asiakkuudessa olevaa asiakasta ja pikkulapsityöryhmän työntekijöitä. Aineiston keruumenetelmänä käytettiin temahaastattelua. Asiakashaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja pikkulapsityöryhmän haastattelu ryhmähaastatteluina.

Asiakkaiden ja Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmän haastatteluiden tulosten perusteella saatiin laadittua yhteensä kuusi laajempaa teemaa asiakaspalautelomakkeeseen. Teemat ovat asiakkaan perustiedot, työskentelyn aloitus, asiakaslähtöisyyden huomioiminen, työskentelymenetelmät, palvelun hyödyllisyys ja kehittämis ehdotukset. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi asiakaslähtöinen asiakaspalautelomake. Laaditun asiakaspalautelomakkeen avulla pikkulapsityöryhmän on mahdollista arvioida ja kehittää toimintaansa sekä mitata työn vaikuttavuutta.

Avainsanat: asiakaspalautelomake, arviointi, asiakaslähtöisyys, osallisuus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

FORSSTRÖM HEIDI & KALLIO MINNAMARI: Customer feedback form as an assessment tool. Drawing up a customer feedback form in cooperation with Vahva pohja elämään -project

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults, 31 pages, 4 appendices

Autumn 2012

ABSTRACT

This thesis was carried out in cooperation with a project called Vahva pohja elämään. Vahva pohja elämään -project is coordinated by the Ministry of social affairs and health. The aim of the project is to develop customer-oriented services to support early interaction of families with little children. The purpose of the project is to bring a special level of support to families at home as well as to the basic level service providers such as maternity clinics and day care centres. The aim of the project is with the help of early intervention to secure children a solid foundation to life.

The goal of this thesis was to draw up a customer feedback form for the working group, which has taken into account the working group's as well as customers' wishes. Therefore, the purpose of this thesis was to find out what client families and the working group in the project believes the features of the customer feedback form should be. In addition, some relevant theoretical knowledge was utilized in drawing up the customer feedback form. This thesis was carried out as a qualitative research. Three of the project's clients and the group of employees were interviewed in the study. The data collection method was a theme interview. Client interviews were carried out as individual interviews, whereas the project's working group was interviewed with a group interview method.

According to interview results, the customer feedback form was drawn up with a total of six broader themes. The themes are customer's basic information, start of work, recognition of customer oriented approach, working methods, usefulness of the service and development proposals. The thesis output was a customer-oriented customer feedback form. With the customer feedback form the project's working group can evaluate, assess and develop their activities and measure the effectiveness of their work.

Key words: customer feedback form, evaluation, customer orientation, involvement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJA VAHVA POHJA ELÄMÄÄN –HANKE	2
3	LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTI	4
3.1	Suomalainen perhepolitiikka 2000-luvulla	4
3.2	Perhe-elämän ja vanhemmuuden haasteita	5
3.3	Lapsiperheiden palvelut	6
4	ASIAKASLÄHTÖISTÄ LAADUNHALLINTAA	8
4.1	Asiakaslähtöisyys	8
4.2	Asiakkaan osallisuus	8
5	ARVIOINTIA ASIAKASPALAUTTEELLA	10
6	HANKKEEN TAVOITTEET JA TARKOITUS	12
7	HANKKEEN TOTEUTUS	13
7.1	Opinnäytetyöprosessin vaiheet	13
7.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruumenetelmä	13
7.3	Asiakasperheiden haastatteluiden toteutus	15
7.4	Ryhmähaastattelun toteutus	16
7.5	Aineiston analysointi	17
8	ASIAKASPALAUTELOMAKE	18
8.1	Asiakaspalautelomakkeen rungon suunnittelu	18
8.2	Asiakaspalautelomakkeen kysymysten suunnittelu	19
8.2.1	Kysymystyypit	19
8.2.2	Kysymykset	20
8.3	Ulkoasu	22
8.4	Asiakaspalautelomakkeen esitestaus ja sen tulokset	23
8.5	Muuta esiin noussutta	24
9	HANKKEEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	25
10	POHDINTA	28
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on kansallinen kehittämisohjelma Kaste, jonka tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta ja järjestää sosiaali- ja terveystaloudellisesti huomioiden myös toiminnan taloudellisuus. Vuosille 2012–2015 on laadittu Kaste-ohjelma, jonka yhtenä osana on lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 4.) Tämän opinnäytetyön aihe liittyy Kaste-ohjelmaan kuuluvaan Vahva pohja elämään -hankkeeseen. Vahva pohja elämään -hankkeen tavoitteena on luoda malli palveluista, jotka sijoittuvat erityistason tukea tarvitseville perheille kotiin sekä perustason palveluntuottajille, kuten neuvoloille ja päivähoitolle. Hankkeessa on muodostettu Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmä, jonka tehtävänä on antaa palveluita perheille, jotka tarvitsevat tukea vanhemman ja lapsen välisessä vuorovaikutuksessa. (Päijät-Hämeen perheneuvola 2011.)

Opinnäytetyöprosessi alkoi joulukuussa 2011 ja päättyi syyskuussa 2012. Opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantajalta. Vuonna 2011 käynnistyneellä Päijät-Hämeen pikkulapsipsykiatrian ja Päijät-Hämeen perheneuvolan yhteisellä pikkulapsityöryhmällä ei ollut vielä käytössään asiakaspalautelomaketta. Opinnäytetyön aiheena oli laatia pikkulapsityöryhmän käyttöön asiakaspalautelomake. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia ominaisuuksia asiakkaat asiakaspalautelomakkeelta toivovat. Tavoitteena oli laatia asiakaspalautelomake, jossa asiakkaiden näkemykset on otettu huomioon. Asiakaspalautteen avulla on mahdollista arvioida työtä ja sen laatua. Paasion (2003, 17) mukaan kaikissa työyhteisöissä arvioinnin tulisi olla osana jokapäiväistä työtä ja sitä tulisi myös osata työyhteisössä hyödyntää. Jokaisen ammattilaisen on myös ymmärrettävä, mitä arviointi konkreettisesti hänen työssään tarkoittaa. Meille tarjoutui opinnäytetyön kautta mahdollisuus perehtyä tarkemmin arvioinnin merkitykseen sekä asiakaspalautteen hankkimisen tärkeyteen. Asiakaspalautelomakkeen laadinta vaikutti kiinnostavalta haasteelta, koska kummallakaan meistä ei ollut aiempaa kokemusta sellaisen laadinnasta. Lisäksi halusimme tehdä opinnäytetyön, josta on konkreettista hyötyä työelämälle. Toimeksiantaja pystyy käyttämään laatimaamme asiakaspalautelomaketta yhtenä toiminnan arvioinnin välineenä.

2 TOIMEKSIANTAJA VAHVA POHJA ELÄMÄÄN –HANKE

Vahva pohja elämään -hanke on osa laajempaa Väli-Suomen alueen Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen KASPERI II -hanketta. Vahva pohja elämään -hanke toteutetaan 1.11.2011 – 31.10.2013 aikavälillä. Hanke toteutetaan Päijät-Hämeessä ja se tavoittaa Lahden, Heinolan, Asikkalan, Hollolan, Hämeenkosken, Kärkölan, Padasjoen, Hartolan, Iitin, Myrskylän, Nastolan, Orimattilan, Pukkilan sekä Sysmän asukkaat. Vahva pohja elämään -hankkeen tavoitteena on kehittää asiakaslähtöistä pikkulapsi-ikäisten perheiden varhaisen vuorovaikutuksen tukemisen palveluita. Tavoitteena on tuoda erityistason tukea perheille kotiin sekä perustason palveluntuottajille, kuten neuvoloille ja päivähoidolle. Hankkeen tavoitteena on varhaisella puuttumisella turvata lapsen vahva pohja elämään. Hankkeen rahoittajana toimii Sosiaali- ja terveysministeriön kansallinen kehittämisohjelma Kaste. Kaste-ohjelma määrittelee lähivuosien sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteet sekä toimenpiteet, joilla ne pyritään saavuttamaan. Uusi Kaste-ohjelma on laadittu vuosille 2012–2015. Ohjelman yhtenä tavoitteena on lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluiden uudistaminen. Tarkoituksena on kehittää palvelukokonaisuuksia ja ottaa käyttöön toimintamalleja, joilla tuetaan perheitä, vanhemmuutta sekä perheiden kanssa työskenteleviä työntekijöitä. Lisäksi tarkoituksena on vahvistaa ehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluja sekä kehittää lastensuojelutyötä. Vuosien 2012–2015 Kaste-ohjelman keskeisiin periaatteisiin kuuluvat asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Näillä tarkoitetaan muun muassa ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevissa asioissa ja palveluiden kehittämisessä. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä 2011; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 11–13.)

Vahva pohja elämään -hankkeen tarkoituksena on kehittää Päijät-Hämeen perheneuvolan ja pikkulapsipsykiatrian yhteisen pikkulapsityöryhmän uutta työmuotoa. Pikkulapsityöryhmä on aloittanut toimintansa syksyllä 2011. Siinä työskentelee sekä lastenpsykiatrian että perheneuvolan työntekijöitä. Työryhmä koostuu kahdesta psykologista, kahdesta sairaanhoitajasta, lastenpsykiatrian avohoidon ylilääkäristä, puheterapeutista, sosiaalityöntekijästä ja hankkeen suunnittelijasta. Pikkulapsityöryhmän palvelut on suunnattu kahdelle

kohderyhmälle. Kohderyhmät on jaettu perheisiin, joissa odotetaan vauvaa tai on alle yksivuotiaita lapsia, ja perheisiin, joissa on yksi–neljä -vuotiaita lapsia. Pikkulapsityöryhmän palvelut on tarkoitettu perheille, jotka tarvitsevat tukea ja hoitoa lapsen ja vanhemman välisessä varhaisessa vuorovaikutuksessa. Lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta ja turvallisen kiintymyssuhteen kehittymistä tuetaan eri työmuodoin. Työryhmän käyttämiä työmuotoja ovat kotikäynnit, vuorovaikutustutkimukset ja -hoidot, lääkärin tutkimukset, yksilö- ja perhetutkimukset, ryhmätoiminnat, keskustelut vanhempien kanssa ja moniammatillinen yhteistyö muiden palvelun tarjoajien kanssa. Työryhmän palvelut ovat kaikille perheille maksuttomia. Vauvaa odottavat ja alle yksivuotiaiden lasten perheet voivat hakeutua palveluun itse tai ohjautua esimerkiksi neuvolan kautta, kun taas yksi vuotta täyttäneiden lasten perheet tarvitsevat lääkärin lähetteen hakeutuessaan työryhmän palveluihin. (Päijät-Hämeen perheneuvola 2011.)

3 LAPSIPERHEIDEN HYVINVOINTI

3.1 Suomalainen perhepolitiikka 2000-luvulla

Suomessa perhepolitiikan tavoitteena on mahdollistaa lapsille turvallinen kasvuympäristö ja turvata perheille aineelliset ja henkiset mahdollisuudet lasten saamiseen ja kasvattamiseen. Perhepoliittisin toimenpitein pyritään tukemaan vanhemmuutta ja perheen yhtenäisyyttä. Lapsiperheille aiheutuneita kustannuksia yhteiskunta tasaa erilaisin taloudellisin tukimuodoin ja järjestämällä lasten hoitopalveluita. Perhepolitiikkaan vaikuttavat myös asunto-, ympäristö-, koulutus- ja työllisyyspolitiikan ratkaisut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 4.)

Esimerkiksi asumiskustannukset vievät suuren osan perheen varoista. Pelkästään perhepolitiikalla lapsiperheitä ei pystytä tukemaan riittävästi, vaan toimenpiteitä tarvitaan myös muilta yhteiskuntapoliittisilta alueilta. Väestöliiton mukaan perheiden hyvinvoinnilla on vaikutusta yksilöihin ja myös koko yhteiskuntaan. Tukemalla perheiden hyvinvointia vaikutetaan samalla yhteiskunnan tulevaisuuteen. (Väestöliitto 2007, 1-3.)

Euroopan Unionin sosiaalipolitiikan tärkeimmän tehtävän katsotaan olevan syrjäytymisen ehkäisy. Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee syrjäytymisen tarkoittavan huono-osaisuutta, jossa työttömyys, taloudelliset ongelmat, elämänhallinnan ongelmat ja yhteiskunnallinen osattomuus yhdistyvät. Syrjäytymiseen voidaan liittää myös erilaiset sairaudet, rikollisuus ja päihteiden käyttö. Köyhyys aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä, koska niukat tulot vaikuttavat perheiden mahdollisuuksiin vastata kokonaisvaltaisesti lasten tarpeisiin. Pitkään jatkunut köyhyys ja taloudelliset ongelmat voivat lisääntyä muistakin ongelmista, kuten mielenterveysongelmista, ja pahentaa kärsivien perheiden elämäntilannetta ja näin myös lisätä syrjäytymisen riskiä. Syrjäytymisvaarassa olevien lasten mahdollisuuksia osallistua täysivaltaisesti yhteiskuntaan voidaan parantaa yhteiskunnan erilaisilla tukitoimenpiteillä. (Väestöliitto 2007, 33–34.)

Viime vuosikymmeninä läntisessä Euroopassa on tapahtunut paljon sosiaalisia muutoksia liittyen perheisiin. Ihmiset ovat solmineet avioliittoja vähemmän kuin ennen, avioituneet entistä vanhempana ja myös avioerot ovat lisääntyneet.

Samalla yksinhuoltajien ja yksinelävien määrät ovat kasvaneet. Naiset panostavat yhä enemmän koulutukseen ja työelämään, jolloin lasten syntyvyys on pienentynyt ja lasten saanti on siirtynyt myöhemmälle iälle. Nämä asiat ovat kasvattaneet suuresti muun muassa lasten hoitopalveluiden kysyntää. (Kontula 2004, 133.)

3.2 Perhe-elämän ja vanhemmuuden haasteita

Nykyajan vanhemmuuteen liittyy monenlaisia haasteita ja huolenaiheita. Lammi-Taskulan ja Salmen (2008, 38–49) mukaan suomalaisten lapsiperheiden vanhemmista lähes puolet on huolissaan omasta jaksamisestaan vanhempana. Perheiden vanhemmat ovat huolissaan niin yhteiskunnallisista kuin yksilöllisistäkin seikoista. Huolta aiheuttavia ja vanhemmuutta kuormittavia tekijöitä ovat muun muassa nykyajan työelämän vaatimukset, parisuhteessa esiintyvät ongelmat ja omaan terveyteen liittyvät fyysiset ja psyykkiset ongelmat. Myös mahdolliset omaan lapsuuteen liittyvät negatiiviset kokemukset voivat näyttäytyä omassa vanhemmuudessa muun muassa pelkona omasta jaksamisesta.

Suomessa 1990-luvun lama ja perhetukien leikkaukset kasvattivat taloudellisesti ja sosiaalisesti huonosti voivien perheiden osuutta ja lukumäärää. Köyhyysaste on kaksinkertaistunut lapsiperheissä 1990-luvun alusta 2000-luvulle. Vuonna 1990 köyhyysrajan alapuolella eläviä lapsiperheitä oli 30 000 ja vuonna 2000 sellaisia lapsiperheitä oli 62 000. Köyhyyden syynä lapsiperheissä katsotaan olevan muun muassa vanhempien pätkätyöt, osa-aikatyöt, matalapalkkaisuus ja entistä useampien vanhempien työttömyys. Lapsiperheiden taloudelliset ongelmat voivat aiheuttaa pitkäaikaisia negatiivisia vaikutuksia lasten ja vanhempien henkiseen hyvinvointiin. Taloudellisten vaikeuksien kasvaessa sosiaalinen pahoinvointi lisääntyy. Sosiaalista pahoinvointia voidaan kuvata konkreettisesti muun muassa lastensuojelun asiakkuuksien lukumäärillä. (Kontula 2004, 136–137.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat viime vuosina kasvaneet huomattavasti. Vuonna 2008 Suomessa 0–20 vuotiaita lapsia ja nuoria oli lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa 67 347. Vuonna 2010 määrä oli 78 588. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012.)

Lastensuojelun asiakkuuksien taustalla on moninaisia syitä, lasten hoidon laiminlyönnistä vanhempien kyvyttömyyteen kohdata ja reagoida lasten tarpeisiin. Kyvyttömyyttä vastata lasten tarpeisiin voivat aiheuttaa esimerkiksi vanhempien päihteiden käyttö, ristiriidat perheessä, mielenterveysongelmat ja avuttomuus. Suomessa vallitseva alkoholimyönteinen kulttuuri voi myös lisätä perheiden ongelmia, sillä erityisesti nuorten naisten päihteiden käyttö on huomattavasti lisääntynyt. (Väestöliitto 2007, 33–34.)

3.3 Lapsiperheiden palvelut

Lasten parissa tehtävässä sosiaalityössä on huomioitava koko perhe ja heidän elinympäristönsä. Lapsuus ilmiönä muuttuu sitä mukaan, miten yhteiskunta muuttuu. Aikuisten tehtävänä on erilaisin säädöksin ja lainsäädännön keinoin ajaa lasten oikeuksia. (Adams 2009, 302–308.) Suomessa sosiaali- ja terveystalouden tuottaminen on kuntien vastuulla. Kunnat tuottavat palvelut joko itsenäisesti, muodostamalla kuntayhtymiä palvelujen tuottamista varten tai ostamalla palvelut toiselta kunnalta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Kunnat rahoittavat palvelut kuntalaisilta keräämiensä kunnallisverojen sekä valtiolta saamiensa valtionosuuksien avulla. Lisäksi asiakkailta voidaan saada palveluista asiakasmaksuja. Lainsäädäntö ei määrittele tarkasti palvelujen kattavuutta tai sisältöä, jonka vuoksi palveluiden tarjonnassa voi olla eroja kuntien välillä. Lainsäädännön mukaan kuntien on kuitenkin tietyt peruspalvelut tarjottava kuntalaisilleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 6.) Vastuu lapsista ja heidän hyvinvoinnistaan on ensisijaisesti lasten vanhemmilla, mutta yhteiskunnan tehtävänä on tukea vanhempia kasvatustehtävässään tarjoamalla lapsiperheille kuuluvia palveluja ja taloudellisia etuuksia (Väestöliitto 2007, 1).

Lapsiperheiden peruspalvelut ovat palveluita, jotka koskevat koko ikäluokkaa tai ovat kaikkien käytettävissä. Lapsiperheiden peruspalveluihin kuuluvat muun muassa lasten perusterveydenhuollon, kotipalvelun ja kunnallisen päivähoiton järjestäminen. Lasten perusterveydenhuollon seuranta ja hoito kuuluvat äitiys- ja lastenneuvoloiden sekä julkisten sairaaloiden ja terveyskeskusten vastuulle. Äitiys- ja lastenneuvoloiden perustehtävänä on seurata raskauden etenemistä ja lapsen kehitystä säännöllisin väliajoin. Nykyään neuvoloiden tavoitteena on myös

lapsiperheen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistäminen ja vanhemmuuden tukeminen. Neuvolatoiminnan lisäksi pikkulapsiperheet voivat hakea tukea ja apua arkeensa kunnallisesta kotipalvelusta. Kotipalvelu tehtävä on tukea vanhemmuutta ja arjessa selviytymistä sekä vahvistaa perheen omia voimavaroja. Kotipalvelu tukee ja opastaa myös lastenhoidossa ja kodin hoitoon liittyvissä asioissa. Päivähoidon tehtävänä on yhdessä lapsen vanhempien kanssa kasvattaa lasta ja tukea lapsen kehitystä ja hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Näiden kunnallisten peruspalvelujen ohella kunnat voivat tarjota lapsiperheille psykososiaalisia erityispalveluita, joita ovat muun muassa erityispäivähoito ja lastensuojelupalvelut. (Bardy, Salmi & Heino 2001, 64–69, 84, 89.)

Suomessa lapsiperheet ovat erilaisten palvelujen lisäksi oikeutettuja saamaan tiettyjä perhe-etuuksia, joita ovat muun muassa äitiys- ja vanhempainetuudet, lapsilisät sekä kotihoidon tuki. Suomessa lisäksi äitiys- ja isyyslomat ovat merkittäviä tukimuotoja lapsiperheille. (Kontula 2004, 14.) Muun muassa valtakunnallisella Kaste-ohjelmalla pyritään kehittämään lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja asiakaslähtöisemmiksi palvelukokonaisuuksiksi. Erityispalvelujen kehittäminen osaksi peruspalveluita on yksi Kaste-ohjelman tavoitteista. Lisäksi keskeisenä tavoitteena on ennaltaehkäisevien palvelujen vahvistaminen ja niiden lisääminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 13.)

4 ASIAKASLÄHTÖISTÄ LAADUNHALLINTAA

4.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan toiminnan suunnittelua niin, että kiinnitetään erityistä huomiota palvelua käyttävään asiakkaaseen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan palvelujen tarkastelua asiakkaan kannalta. Asiakaslähtöisessä toiminnassa huomioidaan asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee. Aidossa asiakaslähtöisessä toiminnassa on sisäistetty näkemys siitä, että palvelu on olemassa asiakkaiden tarpeita varten ja heidän mielipiteitään halutaan kuulla. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää asiakkaan mukaan ottamista keskusteluihin sekä erilaisiin päätöksentekoihin. Yksi tärkeä keino toteuttaa asiakaslähtöistä toimintaa on kerätä ja hyödyntää asiakaspalautetta. Asiakkaan arvio ja palaute käyttämästään palvelun laadusta toimii pohjana palvelun suunnittelulle ja kehittämiselle. Asiakkaan laatuksitykseen vaikuttaa jonnekin palveluntarjoajalla käytössä jokin asiakaspalautteen hankintamenetelmä. Olemassa oleva palautejärjestelmä viestii asiakkaalle, että hänellä on lupa antaa palautetta. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12, 22–24.)

Sosiaali- ja terveystalalla asiakasta tarvitaan laadun määrittelijänä ja arvioijana. Asiakaslähtöisessä tarkastelussa palvelujen käyttäjät määrittelevät ja arvioivat ominaisuudet, joita he pitävät sosiaali- ja terveystalujen laadulle tärkeinä. Asiakas arvioi palvelun laatua vertaamalla toisiinsa omia odotuksia ja kokemuksia saadusta palvelusta. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 34–35.)

Laadunhallintaan kuuluu toiminnan johtaminen, suunnittelu, mittaaminen, arviointi ja toiminnan kehittäminen asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkailta saatu palaute on siis tärkeä osa laadunhallintaa. Asiakaspalautteen avulla voidaan arvioida toiminnan laatua, mutta se on myös keino lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 10, 23.)

4.2 Asiakkaan osallisuus

Sosiaalialan työn näkökulmaa on viime vuosina muutettu ongelmakeskeisestä auttamisesta enemmän asiakaslähtöisemmäksi auttamiseksi, jossa asiakkaan omia

voimavaroja korostetaan. Tulevaisuuden palvelujärjestelmiltä toivotaankin voimavarakeskeisen suunnan vahvistumista. Asiakastyön halutaan kehittyvän sellaiseksi, jossa asiakkaan oma ääni saadaan kuuluviin ja asiakkaan osallisuus vahvistuu. Myös Hyvinvointi 2015 -ohjelmassa, joka on osa valtioneuvoston asettamaa Sosiaalialan kehittämishanketta, kerrotaan asiakaslähtöisen työn kehittämistarpeista. Hyvinvointi 2015 -ohjelmassa todetaan, että olisi luotava enemmän osallistavia toimintamalleja, joissa asiakkaiden äänet saataisiin kuuluviin ja asiakkaat pääsisivät vaikuttamaan niin palvelujen valintoihin kuin palvelujen sisältöäkin koskeviin asioihin. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 199–200.)

Asiakkaan osallisuuden toteutuminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan toiminnalla, osallistumisella ja mielipiteillä todella on vaikutusta. Oleellista osallisuudessa on, että asiakkaiden odotukset, toiveet ja tarpeet todella tulisivat kuulluksi. Olennaista osallisuuden toteutumisessa on myös se, että asiakkaat olisivat tasavertaisia yhteistyökumppaneita työntekijöiden rinnalla ja näin ollen voisivat osallistua itseään koskeviin päätöksentekoihin. (Kujala 2003, 47–49.) Osallistumistavat ja -menetelmät, jotka pohjautuvat asiakkaiden omaan aktiivisuuteen ja joiden kautta syntyy kuulluksi tuleminen ja vaikuttamisen kokemuksia, lisäävät asiakkaiden osallisuuden tunnetta (Niiranen 1997, Elorannan 2006, 16 mukaan). Asiakkaan osallisuuteen kuuluu siis mahdollisuus osallistua niin palveluiden suunnitteluun, toteutumiseen kuin kehittämiseenkin. Palveluiden kehittämiseen osallistuminen onnistuu esimerkiksi antamalla palautetta palvelusta ja arvioimalla palvelun toteutumista ja sen vaikuttavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 89–91.)

5 ARVIOINTIA ASIAKASPALAUTTEELLA

Arviointi on keskeinen osa ammatillista työtä ja se kuuluu jokapäiväiseen asiakastyöhön. Toiminnan arvioimisella voidaan kehittää itse toimintaa ja sen ohjaamis- ja johtamiskäytäntöjä. (Rousu 2007, 132.) Tulevaisuudessa sosiaalialan yhteiskunnallista tehtävää ei voida toteuttaa ilman ammatillisen työn arviointia ja erityisesti työn vaikuttavuuden arviointia (Paasio 2003, 1). Eettinen velvollisuus on erityisesti arvioida toimintaa, jolla pyritään vaikuttamaan inhimilliseen hyvinvointiin. Arvioinnissa tärkeintä on selvittää, miten toiminta on onnistunut edistämään ihmisen hyvinvointia. (Paasio 2006, Rousu 2007, 132 mukaan.) Tulosvelvollisia ollaan erityisesti asiakkaille, jotta he saisivat juuri oikeanlaista tukea. Palvelun käyttäjän näkökulmasta toiminnan arviointi lisää toiminnan uskottavuutta ja asiakkaan mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Hyvä arviointi keskittyy arvioimaan työtä, sen sisältöä ja vaikutuksia. (Robson 2001, 6.)

Asiakaspalaute on asiakkaalta suoraan kerättyä tai jollakin muulla tavalla välittyntä tietoa siitä, millaisena asiakas käyttämänsä palvelun kokee. Asiakkaiden odotuksien, tarpeiden ja palvelun onnistumisen arvioinnilla voidaan mitata sitä, miten palvelulle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Asiakaspalautteen hankkiminen on tärkeää palvelun suunnittelun ja sen kehittämisen kannalta. Asiakkaan kuuleminen on olennainen osa asiakaslähtöistä työtä. Asiakaspalautetta voidaan hankkia erilaisin keinoin, tavoin ja tekniikoin. (Rousu & Holma 1999, 89, 96–97.) Muun muassa kyselylomake, haastattelu tai ryhmäkeskustelu voivat toimia asiakaspalautteen hankkimisen menetelminä (Lastensuojelun keskusliitto 2004, 56). Palautetta asiakkailta voi saada myös tarkkailemalla heidän käyttäytymistään. Palautetta toiminnasta tulisi hankkia jatkuvasti ja palautteen vastaanottajan on tärkeä osata ottaa vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta. (Smale, Tuson & Statham 2000, 128.)

Palautekyselyillä kerätään tietoa, jonka jälkeen tuloksista keskustellaan ja niiden pohjalta suunnitellaan jatko- ja kehittämistoimenpiteitä. Jotta saataisiin parhaat tulokset asiakaspalautekyselyistä, tulisi asianosaiset osallistua kyselyn suunnitteluun. Asiakaspalautekyselyiden tulokset tulisi raportoida kaikille

organisaation jäsenille. On myös tärkeää, että kaikki organisaation jäsenet sitoutetaan jatkotoimenpiteiden suunnitteluun. (Strömmer 1999, 211.)

Asiakkaiden antamissa palautteissa voi olla suuriakin muutoksia eri ajanjaksoilla. Näitä mahdollisia muutoksia olisikin syytä tarkkailla ja pohtia, mistä ne johtuvat. Palautteista voidaan saada tietoa siitä, mitä toiminnassa kannattaa pitää ennallaan ja mitä kehittää. (Smale, Tuson & Statham 2000, 128.) Osa asiakaspalautteista esiin tulleista asioista siirtyy käytännön työhön ilman sen suurempia toimenpiteitä, kun taas osa muutoksista voi vaatia toteutuakseen esimerkiksi työntekijöiden kouluttamista. Jotta asiakaspalautteen tuloksia voidaan hyödyntää ja ne todella vaikuttaisivat käytännön työhön, tulee olla suunniteltuna, miten palautetta käytetään. (Salmela 1997, 75–76.)

6 HANKKEEN TAVOITTEET JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli Vahva pohja elämään -hankkeen työntekijöiden ja asiakasperheiden sekä aiheeseen liittyvän teorian tiedon avulla laatia pikkulapsityöryhmän käyttöön asiakaspalautelomake. Opinnäytetyön aihe lähti Vahva pohja elämään -hankkeen Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmän tarpeesta, koska heillä ei ollut ennestään käytössä lomaketta, jolla asiakaspalautetta voi hankkia. Pikkulapsityöryhmä määritteli, että he haluavat kerätä asiakaspalautetta kirjallisen asiakaspalautelomakkeen avulla. Asiakaspalautteen avulla pikkulapsityöryhmän on mahdollista arvioida ja kehittää toimintaansa sekä mitata työn vaikuttavuutta. Asiakaspalautteen avulla pikkulapsityöryhmän on mahdollista saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat työryhmän antamat palvelut.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli haastatteluaineiston avulla selvittää, millaisia ominaisuuksia asiakasperheiden ja pikkulapsityöryhmän mielestä toimiva asiakaspalautelomake pitää sisällään. Lisäksi tarkoituksena oli kartoittaa syitä, miksi asiakasperheet ovat pikkulapsityöryhmän palveluissa, mitä muutoksia ja vaikutuksia saaduilla palveluilla on ollut perheiden elämään ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet kyseisiin muutoksiin. Kartoituksen tarkoituksena oli saada tietoa ja lisätä ymmärrystä siitä, minkälaisien tarpeiden vuoksi asiakkuuteen tullaan ja minkälaisien ongelmien kanssa perheet elävät. Kohderyhmästä haluttiin saada riittävästi tietoa ennen kuin asiakaspalautelomaketta aletaan työstää. Tavoitteena oli käyttää hyödyksi asiakasperheiden omaa kokemusta asiakkaana olemisesta ja laatia asiakaspalautelomake, jossa asiakasperheiden esiin nostamat näkemykset on huomioitu. Asiakasperheiden näkemyksien kartoittaminen oli hyvin tärkeää, sillä heille asiakaspalautelomake suunnattiin. Myös työryhmän tarpeet ja mielipiteet oli tärkeä ottaa huomioon asiakaspalautelomaketta laatiessa, jotta työryhmä saa tietoa niistä asioista, joihin haluavat vastauksia. Asiakaspalautelomake laadittiin näiden kahden eri ryhmän näkemysten perusteella sekä aiheeseen liittyvää teorian tietoa hyödyntäen.

7 HANKKEEN TOTEUTUS

Toteutusosiossa esitellään opinnäytetyöprosessin vaiheet, tutkimusmenetelmä, kohderyhmä ja aineiston analysointimenetelmä.

7.1 Opinnäytetyöprosessin vaiheet

Vuoden 2011 marraskuun lopussa Vahva pohja elämään -hanke tiedotti opinnäytetyön tarpeesta Lahden ammattikorkeakoulun opinnäytetyöaihemarkkinoilla. Varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi joulukuussa ohjaavan opettajan ja toimeksiantajan, Vahva pohja elämään -hankkeen suunnittelijan, kanssa käydyillä neuvotteluilla. Jouluihin-tammikuun aikana tutustuttiin hankkeen toimintaan ja aiheeseen liittyvään teoriatietoon. Opinnäytetyön suunnitelmaseminaari pidettiin helmikuussa 2012. Huhtikuun lopussa toteutettiin Vahva pohja elämään -hankkeen pikkulapsityöryhmän työntekijöille ryhmähaastattelu. Pikkulapsityöryhmän tekemät asiakashaastattelut toteutuivat toukokuun aikana. Haastatteluaineiston analysointi ja opinnäytetyöraportin kirjoittaminen tehtiin kesän ja syksyn 2012 aikana. Laatimamme asiakaspalautelomake lähetettiin hankkeen työryhmälle hyväksyttäväksi ja esitettäväksi asiakkaalle heinäkuun puolessa välissä. Tämän jälkeen tehtiin tarvittavat muutokset ja lopullinen asiakaspalautelomake luovutettiin hankkeen käyttöön elokuun aikana. Opinnäytetyö valmistui syyskuun alussa ja julkaisuseminaari pidettiin 27.9.2012.

7.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruumenetelmä

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia, jolloin tutkittavien henkilöiden näkökulmien ja kokemusten korostaminen on tärkeää. Laadullisen tutkimuksen tavoitteina voi olla pyrkimys ymmärtää tutkittavaa ilmiötä, tiedon hankinta, ilmiön kuvaus ja tulkinta sekä ymmärryksen syventäminen. (Puusa & Juuti 2011, 47–48.) Tutkimusotteeksi valikoitui laadullinen tutkimusote, koska opinnäytetyössä haluttiin saada tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja pyrkiä ymmärtämään sitä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada

sellaista tietoa asiakasperheiltä ja työntekijöiltä, jota voitiin hyödyntää asiakaspalautelomakkeen kysymyksiä laadittaessa.

Haastatteluaineiston keruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelun käyttö aineiston keruumenetelmänä sopii useiden ilmiöiden tutkimiseen. Teemahaastattelun lähtökohtana on oletus, että kaikkia yksilön kokemuksia, uskomuksia ja ajatusrakennelmia on mahdollista tutkia teemahaastattelumenetelmällä. Teemahaastattelumenetelmässä korostuvat tutkittavien elämismaailma sekä subjektiiviset kokemukset ja käsitykset asioista. Teemahaastattelun lähtökohtana on oletus, että haastateltavilla on kokemusta tutkittavasta asiasta. Tutkittavien lisäksi myös tutkijalla on oltava riittävä ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Teemahaastattelussa aihepiirit, joista tehdään tarkentavia kysymyksiä, ovat siis etukäteen suunniteltu. Teemahaastattelussa on tarkoitus käydä läpi keskustelemalla kaikkien haastateltavien kanssa samat teemat, mutta ei välttämättä samassa laajuudessa ja samassa järjestyksessä. (Puusa & Juuti 2011, 81–82.)

Haastatteluiden teemat muodostettiin tutkimuksen tavoitteesta. Asiakasperheiden haastatteluiden ensimmäiseksi teemaksi nousi Vahva pohja elämään -hankkeen pikkulapsityöryhmän antamien palvelujen merkitys asiakasperheille. Toisena teemana oli asiakaspalautelomakkeelta toivottavat ominaisuudet. Molempiin teemoihin laadimme avuksi apukysymyksiä, joista muodostui lopullinen haastattelurunko (liite 1). Haastattelurunko hyväksyttiin sekä opinnäytetyön ohjaavalla opettajalla että hankkeen yhteyshenkilöllä. Pikkulapsityöryhmän haastatteluun muodostui myös kaksi teemaa, joista oli tarkoitus saada työryhmä keskenään keskustelemaan vapaamuotoisesti. Työryhmän haastattelun teemoiksi nousivat työryhmän toiveet asiakaspalautelomakkeen teemoista sekä toiveet asiakaspalautelomakkeen ulkoasusta.

Asiakkaiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, kun taas pikkulapsityöryhmän haastattelussa käytettiin ryhmähaastattelua. Haastattelut nauhoitettiin ääninauhoille. Yksilöhaastattelun avulla on mahdollista parhaiten saada selville haastateltavien näkemykset ja mielipiteet tutkittavasta ilmiöstä (Vilka 2005, 101). Yksilöhaastattelu valittiin, koska haluttiin saada henkilöiden

omat yksilölliset mielipiteet esiin. Lisäksi osa haastattelukysymyksistä oli luonteeltaan sensitiivisiä, joten yksilöhaastattelu soveltui tämänkin vuoksi parhaiten. Pikkulapsityöryhmän haastattelussa puolestaan käytettiin ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelu soveltui parhaiten, koska tarkoituksena oli saada esiin työryhmän eri alan asiantuntijoiden näkemykset asiakaspalautelomakkeesta. Puusan ja Juutin (2011, 84–85) mukaan ryhmähaastattelun tavoitteena on saada haastateltavat keskustelemaan tutkijan määrittelemästä aiheesta tai siihen liittyvistä teemoista. Ryhmähaastattelua hyödynnetään usein silloin kun tutkija haluaa saada selville tutkittavien yhteisen kannan tutkittavasta aiheesta.

7.3 Asiakasperheiden haastatteluiden toteutus

Tavoitteena oli haastatella vapaaehtoisia ja opinäytetyön aiheesta kiinnostuneita Vahva pohja elämään -hankkeen asiakkuudessa olevia asiakasperheitä. Tarkoituksena oli haastatella viidestä seitsemään asiakasperheen vanhempaa. Tavoitteena oli saada haastateltavaksi erilaisista lähtötilanteista tulevia äitejä sekä isiä. Usein laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan pieniä määriä tapauksia pyrkimyksenä tulkita ja ymmärtää niitä mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston laatu on tärkeämpää kuin sen määrä. (Eskola & Suoranta 2008.)

Opinäytetyön tutkimuslupaa käsiteltäessä selvisi, että emme itse voi haastatella asiakasperheiden vanhempia. Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän opinäytetöiden toimintaohjeistuksen mukaan opinäytetyöntekijät eivät voi itse kerätä aineistoja asiakkailta ilman erityislupaa (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä 2011). Toimeksiantajan ja opinäytetyön ohjaavan opettajan kanssa käytiin neuvottelu, jossa yhteisesti sovimme, ettei erityislupaa haeta, koska sen hakeminen ja käsittely olisi kestänyt kohtuuttoman kauan. Neuvottelussa päätettiin, että pikkulapsityöryhmän työntekijät haastattelevat asiakasperheiden vanhempia tekijöiden laatiman haastattelurungon mukaan. Sovimme, että haastattelut nauhoitetaan ja ne kestävät noin 10–15 minuuttia/perhe. Työntekijät toteuttivat haastattelut asiakasperheiden kotona kotikäyntien yhteydessä. Pikkulapsityöryhmän työntekijät toimittivat

laitimamme saatekirjeen (liite 2) asiakasperheille, jotka olivat kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun. Saatekirjeestä selvisi opinnäytetyön aihe, haastattelun tarkoitus ja haastatteluaineiston käsittelyyn liittyvät asiat.

Työryhmän oli tarkoitus toteuttaa haastattelut huhtikuun aikana, mutta asiakasperheiden sen hetkisten vaikeiden elämäntilanteiden vuoksi haastatteluiden toteutus siirtyi toukokuulle. Työryhmä onnistui saamaan kolme vapaaehtoista haastateltavaa ja heistä kaikki olivat perheen äitejä. Haastattelut kestivät keskimäärin kuusi minuuttia. Ennen haastatteluiden toteutusta haastateltavilta pyydettiin allekirjoitus laatimaamme suostumuslomakkeeseen (liite 3). Suostumuslomakkeella pyydettiin lupa haastateltavilta haastatteluiden nauhoittamiseen sekä haastattelumateriaalin käyttämiseen opinnäytetyössä.

7.4 Ryhmähaastattelun toteutus

Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli haastatella Vahva pohja elämään –hankkeen pikkulapsityöryhmässä työskenteleviä eri alan työntekijöitä. Tavoitteenamme oli, että ryhmähaastatteluun pääsisi osallistumaan mahdollisimman moni, jotta saisimme laadittua asiakaspalautelomakkeen, jossa eri alan ammattilaisten toiveet on huomioitu. Sovimme hankkeen yhteyshenkilön kanssa, että ryhmähaastattelu toteutetaan 30.4.2012 hankkeen toimitiloissa. Haastatteluun osallistuivat hankkeen yhteyshenkilö/suunnittelija, kaksi sairaanhoitajaa sekä opiskelijaharjoittelija Lahden ammattikorkeakoulusta. Ennen varsinaisen ryhmähaastattelun toteuttamista keskusteltiin vapaamuotoisesti opinnäytetyöstä ja hankkeesta. Näin saimme haastattelutilanteesta mahdollisimman miellyttävän ja rennon. Ryhmähaastattelun tarkoituksena oli saada työryhmän jäsenet keskustelemaan siitä, minkälaisia asioita he haluavat asiakaspalautelomakkeesta löytyvän. Lisäksi haluttiin kuulla työryhmän toiveet liittyen asiakaspalautelomakkeen ulkoasuun. Ryhmähaastattelun teemoista keskustelemiseen oli varattu aikaa 15 minuuttia. Nauhoitettua haastattelumateriaalia kertyi vajaa 10 minuuttia.

7.5 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen nauhoitettu haastattelumateriaali yleensä litteroidaan eli muutetaan puheesta kirjoitetuksi tekstiksi. Litteroinnin tarkkuus valitaan tutkimusongelman ja -menetelmän perusteella. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 424–425.) Opinnäytetyössämme keskityttiin haastattelujen asiasisältöihin, jolloin haastatteluiden yksityiskohtainen litterointi ei mielestämme ollut tarpeenmukaista. Haastattelumateriaalin litteroinnissa siis jätettiin pois sanojen toistot ja puheessa käytettävät täytesanat. Asiakashaastatteluista litteroitua aineistoa kertyi seitsemän sivua ja työryhmän ryhmähaastattelusta kaksi sivua. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä yhdeksän sivua rivivälillä 1,5.

Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä. Sisällönanalyysiä käyttämällä on tarkoitus saada tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus johtopäätösten tekoa varten. Aluksi aineisto pelkistetään niin, että aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäoleelliset asiat pois. Aineistosta poimitaan tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset ja ne tiivistetään lyhyempään muotoon. Aineiston ryhmittelyssä alkuperäisilmauksista etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia, jonka jälkeen samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään ja kullekin ryhmälle annetaan sen sisältöä kuvaava nimi. Luokittelemalla aineisto saadaan tiivistettyä. Tämän jälkeen aineistosta kerätään tutkimuksen kannalta kaikkein olennaisin tieto ja sen pohjalta muodostetaan pääluokkia. Pääluokkien käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä niitä kunnes se ei enää tutkittavan ilmiön kannalta ole järkevää. Yhdistelemällä käsitteitä saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 108–113.)

8 ASIAKASPALAUTELOMAKE

Haastatteluaineistojen analysoinnin jälkeen aloimme työstää asiakaspalautelomaketta. Lähtökohtana asiakaspalautteen tekemiselle oli Vahva pohja elämään -hankkeen tarve toimivalle asiakaspalautelomakkeelle. Tämän vuoksi asiakaspalautelomakkeen laatimisen apuna oli tärkeää hyödyntää hankkeessa työskentelevän pikkulapsityöryhmän näkemyksiä hankkeelle sopivasta ja hyödyllisestä asiakaspalautelomakkeesta. Palvelut ovat aina käyttäjiään varten, jonka vuoksi palvelujen käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia on syytä kartoittaa palvelujen arvioimisen ja kehittämisen vuoksi (Salmela 1997, 11–12). Kartoitimme haastattelujen avulla asiakkaiden mielipiteitä toimivasta asiakaspalautelomakkeesta ja palautteen antamisesta. Asiakkaiden näkemykset otimme huomioon asiakaspalautelomaketta laatiessamme. Asiakaspalautelomaketta työstäessämme hyödynsimme myös teoritietoa muun muassa asiakaspalautteen hankkimisesta ja kyselylomakkeiden laadinnasta.

8.1 Asiakaspalautelomakkeen rungon suunnittelu

Asiakaspalautelomakkeen laatimisessa ei pidä kiirehtiä, sillä hyvää lomaketta ei hetkessä tehdä. Jos lomakkeen kysymysten suunnitteluun ei käytetä riittävästi aikaa voi käydä niin, että lomake täytetään vajavaisesti tai ei ollenkaan. Kyselyn tuloksissa voi myös tulla tulkintavaikeuksia tai kyselyllä ei saada esille sitä tietoa, mitä oli tarkoitus saada. (Salmela 1997, 83.) Lomakkeen laadinnassa edellytetään aiheutta koskevaan teoritietoon perehtymistä ja tutustumista ryhmään, jolle lomake suunnataan. Ennen kyselylomakkeen laatimista on tutkimuksen tavoite oltava täysin selvä eli lomakkeen laatijan täytyy tietää, mihin asioihin hän haluaa saada vastauksia. (Heikkilä 2008, 47.)

Rousun ja Holman (2004, 39) mukaan projektitoiminnan arvioidessa onnistumistaan arvioinnin kohteina ovat muun muassa palvelun saatavuus, riittävyys ja kohdentuvuus sekä palveluprosessin toimivuus. Arvioinnin kohteena on usein myös palvelun laatu, jonka yhteydessä arvioidaan erityisesti asiakaslähtöisen toiminnan toteutumista. Onnistumisen arviointiin liittyy myös palveluiden vaikuttavuuden arviointi, jossa oleellista on palvelun hyödyllisyys

asiakkaille ja palvelun kehittäminen. Otimme edellä mainitut onnistumisen arvioinnin kohteet huomioon asiakaspalautelomakkeen runkoa laatiessamme. Samoja arvioinnin kohteita nousi esiin myös asiakkaiden ja pikkulapsityöryhmän haastatteluista. Pikkulapsityöryhmä kertoi hyvin selkeästi, mistä teemoista hanke haluaisi saada palautetta ja millaisesta palautteesta hanke hyötyisi. Asiakashaastatteluista nousi samoja teemoja asiakaspalautelomakkeeseen kuin työryhmältä. Uusia teemoja asiakashaastatteluista ei noussut. Haastatteluaineistoista saadut tulokset sekä Rousun ja Holman (2004) mukaiset arvioinnin kohteet huomioon ottaen saimme laadittua asiakaspalautelomakkeeseen yhteensä kuusi laajempaa teemaa. Laaditut teemat ovat asiakkaan perustiedot, työskentelyn aloitus, asiakaslähtöisyyden huomioiminen, työskentelymenetelmät, palvelun hyödyllisyys ja kehittämis ehdotukset. Näistä teemoista syntyi asiakaspalautelomakkeen runko. Asiakaspalautelomakkeen rungon muodostamisen jälkeen laadimme jokaisen teeman alle niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä.

8.2 Asiakaspalautelomakkeen kysymysten suunnittelu

8.2.1 Kysymystyypit

Lomakkeessa voidaan käyttää strukturoituja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset ovat suljettuja kysymyksiä, joissa vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuihin kysymyksiin kuuluvat myös sellaiset kysymystyypit, joissa vastaaja voi valita useita vaihtoehtoja. Näitä nimitetään monivalintakysymyksiksi. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen on nopeaa ja tulosten käsittely helppoa. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja ei saa olla liian montaa ja niiden tulee olla toisensa poissulkevia. Suljettuja kysymyksiä laadittaessa tulee huomioida, että kaikille vastaajille täytyy löytyä sopiva vastausvaihtoehto. Toisin sanoen kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot on tiedettävä etukäteen. Kun vastausvaihtoehtoja ei etukäteen tunneta, ovat avoimet kysymykset tarkoituksenmukaisia. Avoimissa kysymyksissä vastaajan on mahdollista vastata omin sanoin. Avoimet kysymykset houkuttelevat helposti vastaamatta

jättämiseen. Vastauksilla voidaan kuitenkin saada sellaista tietoa, jota ei etukäteen osattu ajatella tai vastuksista voi tulla esille hyviä kehittämissideoita. Avointen kysymysten laadinnassa on huomioitava, että kysymyksille jätetään tarpeeksi vastaustilaa ja ne on yleensä hyvä sijoittaa kyselyn loppuun. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on valmiita ja yksi tai useampi kysymyksistä on avoin. Esimerkiksi silloin kun ei tiedetä kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja, olisi hyvä olla viimeinen vastausvaihtoehto avoin. (Heikkilä 2008, 49–52.)

Työryhmä toivoi, että lomakkeessa olisi enemmän suljettuja kysymyksiä kuin avoimia, koska suljettuihin kysymyksiin asiakkaan on helppo ja nopea vastata. Asiakkaat toivat esille, että avoimiin kysymyksiin olisi mielekkäämpää vastata, koska niissä asiakas pääsee kertomaan asioista laajemmin. Suljetuista kysymyksistä ei välttämättä löydy sopivaa vastausvaihtoehtoa, minkä vuoksi asiakkaat kokivat omin sanoin vastaamisen parempana vaihtoehtona. Toiveet huomioon ottaen laadimme asiakaspalautelomakkeeseen sekä suljettuja että avoimia kysymystyyppisiä. Suljettuihin kysymyksiin asiakkaiden on helppo vastata ja työryhmän on nopea ja helppo käsitellä vastaukset. Tämän vuoksi kaikki suljetut kysymykset päätimme tehdä dikotomisiksi eli joko-tai -vastausvaihtoehtoisiksi. Suljettujen kysymysten vastausvaihtoehdot ovat siis kyllä tai ei. Näin ollen asiakkaan on valittava jompikumpi vastausvaihtoehto, jolloin saadaan asiakkailta aina jokin mielipide pikkulapsityöryhmän antamien palveluiden toimivuudesta. Kyllä tai ei -vastausvaihtoehtoisiin kysymyksiin laadimme tarkentavia avoimia kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin asiakkaat voivat omin sanoin vastata miten ovat palvelujen toteutumisen kokeneet. Avoimien kysymysten avulla työryhmän on mahdollista saada asiakkailta arvokasta tietoa, jota se voi hyödyntää toimintansa arvioinnissa ja kehittämisessä.

8.2.2 Kysymykset

Kysymyksiä laadittaessa on huomioitava, että kysytään ainoastaan yhtä asiaa kerrallaan. Hyvä kysymys ei ole johdatteleva ja se on kieliasultaan moitteeton,

eikä kysymyksissä ei käytetä sivistys- tai ammattisanastoa. (Heikkilä 2008, 48–49.) Pikkulapsityöryhmän toiveena oli, että kysymyksiä laadittaessa huomioitaisiin, että asiakkailta olisi mahdollisuus antaa myös kriittistä palautetta. Asiakaspalautteen kysymyksiä laatiessamme pyrimme siihen, etteivät kysymykset olisi johdattelevia ja työryhmän toiveiden mukaisesti asiakkailta olisi mahdollisuus vastata myös kriittisesti.

Asiakaspalautelomakkeen alkuun sijoitimme kysymykset asiakkaan / asiakasperheen perustiedoista. Työryhmä toivoi, että asiakkaiden tietyt perustiedot tulisivat esiin asiakaspalautelomakkeessa. Perustietojen jälkeen lomakkeessa kysytään työskentelyn aloitukseen liittyviä kysymyksiä.

Asiakaspalautelomakkeessa kysytään syytä palveluun tulolle, työskentelyn aloittamisen nopeutta ja ovatko ennakkotiedot, joita asiakkaat ovat saaneet olleet odotusten mukaisia. Syitä palveluun tulolle päätimme kysyä sen vuoksi, että asiakashaastatteluista nousi esiin, että asiakkaat tulevat palveluun todella erilaisten elämäntilanteiden vuoksi ja elämäntilanteet ovat hyvinkin haasteellisia. Palveluun tulon syillä koemme olevan vaikutusta myös muiden kysymysten vastauksiin. Työryhmän on varmasti hyödyllistä tietää osaavatko sen jäsenet asiakkaiden mielestä ottaa huomioon eri tilanteissa elävien perheiden tarpeet. Työskentelyn aloittamisen nopeuden riittävyttä kysymme sen vuoksi, että osa haastatteluista asiakkaista koki, että yleensä palveluja joutuu usein jonottamaan ja niitä valitettavan usein saa silloin kun tuntuu jo olevansa ”viimeisessä pisteessä”. Myös työryhmä toivoi saavansa asiakaspalautelomakkeen avulla tietoa siitä, alkaako työskentely asiakkaiden mielestä heidän kanssaan riittävän nopeasti. Työryhmä toivoi tietoa myös siitä onko heidän informointinsa hankkeen tavoitteista yhteistyökumppaneille ollut asianmukaista vai pitäisikö työryhmän kiinnittää tähän enemmän huomiota. Tämän vuoksi päätimme kysyä asiakkailta, ovatko ennakkotiedot ja -odotukset vastanneet heidän mielestään todellisuutta.

Seuraavaksi päätimme kysyä asiakaslähtöisyyden huomioimiseen liittyviä kysymyksiä, sillä koemme tämän olevan hyvin tärkeä osa sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakastyötä. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että työntekijät huomioivat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina kuin asiakas ne ilmaisee (Outinen ym. 1999, 22). Asiakaslähtöisyyden tärkeiksi osa-alueiksi

voidaan käsittää asiakkaan kuuleminen, kohtaaminen ja palvelujen laatuun liittyvät asiat (Helaste 2011, 8). Asiakastyön prosessin jokaisessa vaiheessa on tärkeää muistaa ottaa myös asiakkaiden omat mielipiteet huomioon ja yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitella ja laatia työskentelylle tavoitteet ja työskentelymenetelmät (Mäkinen ym. 2009, 102–103). Taanilan (2011, 18) mukaan moniulotteinen teoreettinen käsite on ensin operationalisoitava eli pilkkottava pienempiin osiin. Toisin sanoen on osattava määritellä, mitä käsitteellä tarkoitetaan ja muuttaa käsite arkikieliseksi. Asiakaslähtöisyyden käsitteen olemme operationalisoineet eli muuttaneet sen mitattavaan muotoon asiakaslähtöisyyden eri määritelmiä hyväksikäyttäen. Asiakaspalautelomakkeessa kysytään asiakkaan kohtaamiseen ja kuulemiseen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi lomakkeessa on kysymyksiä siitä, onko asiakas saanut osallistua ja olla vaikuttamassa asiakasprosessin eri vaiheisiin.

Seuraavaksi päätimme kysyä kysymyksiä, jotka liittyvät asiakkaiden kanssa käytettäviin työskentelymenetelmiin. Hanke käyttää perheiden kanssa työskennellessään erilaisia työskentelymenetelmiä, muun muassa kotikäyntejä ja toimistolla tapaamisia. Kaikki asiakkaat, joita haastateltiin, nostivat esiin, että heidän mielestään olisi tärkeä kysyä työskentelymenetelmien toimivuudesta ja työskentelyn tiheyden sopivuudesta.

Seuraavat kysymykset liittyvät palvelun hyödyllisyyteen ja vaikuttavuuteen. Nämä kysymykset ovat erittäin oleellisia, jotta saadaan tietää, ovatko palvelut asiakkaiden mielestä olleet hyödyllisiä. Palvelun vaikuttavuudesta saatu palaute on hyvin tärkeää myös hankkeen mahdollisen jatkuvuuden kannalta. Lopuksi asiakkaat saavat vielä antaa kehittämisehdotuksia, jos niitä tulee mieleen. Kysymys antaa myös mahdollisuuden antaa palautetta sellaisiin asioihin, joita emme ole osanneet ajatella palautelomaketta tehdessämme.

8.3 Ulkoasu

Kysymysten lisäksi myös kyselylomakkeen ulkoasulla on merkitystä. Lomakkeen ulkonäkö voi ratkaista, vastaako vastaaja kyselyyn. Hyvä lomake on selkeä ja siisti ulkoasultaan ja kysymykset ovat hyvin aseteltu. Lomakkeen pituus on syytä

suunnitella tarkkaan, sillä usein liian pitkä lomake jää joko osittain tai kokonaan täyttämättä. (Heikkilä 2008, 48–49.) Pikkulapsityöryhmä toivoi asiakaspalautelomakkeen olevan ulkoasultaan selkeä ja tiivis. Muuten työryhmä antoi meidän suunnitella vapaasti asiakaspalautelomakkeen ulkoasun. Asiakkaat toivoivat myös tiivistä asiakaspalautelomaketta. Halusimme huomioida sekä työryhmän että asiakkaiden toiveet asiakaspalautelomakkeen ulkoasuun liittyen. Selkeyteen on panostettu ja vastauksille on mielestämme jätetty tarpeeksi tilaa.

Aivan palautelomakkeen alussa kerrotaan, miksi asiakaspalautetta kerätään ja mihin tietoa käytetään. Uskomme, että asiakkaiden motivaatio antaa palautetta nousee, kun he tietävät mitä hyötyä palautteen antamisesta on. Suositusten mukaisesti palautelomakkeesta tulisi löytyä kyselystä vastaavan organisaation nimi ja vastausohjeet. Nämä tiedot olisi vielä hyvä tehdä erilaisin kirjasintyylein kuin varsinaiset kysymykset. (Salmela 1997, 96.) Suositukset ovat huomioitu asiakaspalautelomakkeessa. Asiakaspalautelomakkeen lopussa vastaajia kiitetään palautteen antamisesta, jotta asiakkaat kokisivat, että heidän antamallaan palautteella on merkitystä.

8.4 Asiakaspalautelomakkeen esitetaus ja sen tulokset

Laatimamme asiakaspalautelomake lähetettiin heinäkuun puolessa välissä hyväksyttäväksi hankkeen yhteyshenkilölle. Hankkeen yhteyshenkilö halusi tavata meidät 9.8.2012, jotta voisi kertoa meille muutamia muutosehdotuksia asiakaspalautelomakkeeseen. Alkuperäisessä asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin, miten asiakas on hakeutunut palveluun eli onko asiakas tullut palveluun lääkärin läheteellä vai ilman. Työryhmä ei kokenut kysymystä tarpeelliseksi, koska heille asia ilmenee jo asiakkaan perustiedoista. Lisäksi alkuperäisessä lomakkeessa oli yhtenä teemana asiakaslähtöisyyden huomioiminen. Työryhmä ajatteli käsitteen olevan mahdollisesti liian vaikea asiakkaiden ymmärtää, joten teema muutettiin työryhmän toiveitten mukaan asiakasystävällisemmäksi eli perheen huomioimiseksi. Teeman alla olevat kysymykset mittaavat kuitenkin edelleen asiakaslähtöisyyden toteutumista. Muuten työryhmä oli tyytyväinen laatimaamme asiakaspalautelomakkeeseen ja valmis esitetaamaan sen asiakkaallaan.

Lomake on syytä esiteltäväksi, jotta saadaan tietoa, onko lomakkeen rakenne hyvä ja kysymykset ymmärrettäviä. Vasta lomakkeen esiteltämisensä jälkeen muodostuu lopullinen kyselylomake. (Heikkilä 2008, 57.) Vahva pohja -hankkeen pikkulapsityöryhmä esitelti laatimamme asiakaspalautelomakkeen yhdessä hankkeen palveluita käyttävällä asiakkaalla. Asiakaspalautelomakkeen esiteltäjä ainut muutosehdotus koski yhtä kysymystä liittyen perheen huomioimisen teemaan. Esiteltäjä ei ollut hahmottanut, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, joten muutimme kysymyksen ymmärrettävämpään muotoon. Todennäköisesti asiakkaan mielestä asiakaspalautelomake on muuten selkeä ja kysymykset ymmärrettäviä, koska hankkeen yhteyshenkilön mukaan asiakas ei muuta muutettavaa lomakkeesta esittänyt. Olemme antaneet työryhmälle luvan muuttaa asiakaspalautelomaketta, mikäli asiakkailta tulee vielä myöhemmin muutosehdotuksia. Lopullisesta asiakaspalautelomakkeesta (liite 4) tuli kirjallinen kaksisivuinen lomake, joka sisältää monipuolisia kysymyksiä. Mielestämme saimme laadittua tavoitteemme mukaisen asiakaspalautelomakkeen, jossa on otettu niin työryhmän, asiakkaiden kuin teoretiedonkin näkökulmat huomioon.

8.5 Muuta esiin noussutta

Asiakashaastatteluista nousi hyviä vinkkejä asiakaspalautteen hankintaan liittyen. Yksi asiakkaista ehdotti, että asiakaspalautelomake annetaan täytettäväksi sekä perheen äidille että isälle, koska toisella voi olla erilaiset näkemykset ja mielipiteet asioista. Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että asiakkuuden päättyessä kerätään palautetta, koska silloin osaa vastata, mihin on saanut apua ja miten elämäntilanne on muuttunut. Kaikilta asiakkailta tuli kuitenkin toive, että palautetta saisi antaa jollakin tavalla jo pitkin asiakkuutta eikä ainoastaan asiakkuuden päättyessä. Asiakkaat perustelivat tätä sillä, että jos asiakas on johonkin asiaan tyytymätön, olisi se mahdollista korjata asiakkuuden aikana. Nämä asiat olemme antaneet tiedoksi hankkeen yhteyshenkilölle. Laatimamme asiakaspalautelomake on suunniteltu ja tarkoitettu täytettäväksi asiakkuuden päättymisen jälkeen. Yksi asiakkaista nosti esiin, että asiakaspalautetta tulisi saada antaa kirjallisesti eikä esimerkiksi sähköisessä muodossa, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta täyttää sähköistä asiakaspalautelomaketta.

9 HANKKEEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Hyvän tieteellisen tutkimuksen toimintatapoihin kuuluu tutkimuksen hyvä suunnittelu, toteutus ja yksityiskohtainen raportointi. Tutkimusraporttiin on merkittävät lähde-merkinnät, käytettäessä muiden tutkijoiden aineistoja. Hyvään tieteelliseen tutkimukseen kuuluu tutkimuksen eri vaiheiden ja tutkimustulosten rehellinen esittäminen. (Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet 2003.)

Asiakashaastatteluiden toteuttamisesta vastasivat hankkeen työntekijät, koska me emme voineet haastatteluja asiakkaille tehdä. Tämän vuoksi emme myöskään pystyneet vaikuttamaan asiakashaastateltavien valintaan. Asiakashaastatteluun valittiin vapaaehtoisia ja opinnäytetyön aiheesta kiinnostuneita hankkeen asiakkuudessa olevia henkilöitä. Haastatteluun osallistuville laadittiin saatekirje, jossa annettiin tietoa opinnäytetyöstä ja aineiston käsittelystä. Tällä varmistettiin, että haastatteluun osallistuvat saavat tarpeelliset tiedot opinäytetyöstä, jonka jälkeen he voivat tehdä päätöksen haastatteluun osallistumisesta.

Asiakashaastattelut toteutettiin meidän laatiman haastattelurungon mukaisesti. Ennen asiakashaastatteluiden toteuttamista haastattelurunko hyväksyttiin opinnäytetyön ohjaavalla opettajalla ja toimeksiantajalla. Haastattelurunkoa ei lähdetty esitestaamaan hankkeen asiakkaille, koska hankkeen työntekijät joutuivat jo muutenkin tekemään haastattelut omalla työajallaan kotikäyntien yhteydessä. Kaikkien osapuolten mielestä oli kuitenkin tärkeää tehdä asiakashaastattelut, jotta asiakaspalautelomakkeessa tulisi näkyviin myös asiakasnäkökulmaa. Asiakkaiden anonymiteetti huomioitiin asianmukaisin keinoin. Me emme ole missään vaiheessa saaneet tietää haastatteluun osallistuvien asiakkaiden nimiä. Haastatteluun osallistuville laaditut suostumuslomakkeet jäivät hankkeen työntekijöille, koska niissä näkyy asiakkaiden nimet. Nauhoitetut haastatteluaineistot tuhottiin heti niiden analysoinnin jälkeen.

Asiakashaastatteluista saimme hyviä huomioita ja vinkkejä asiakaspalautelomakkeen laatimiseen liittyen, mutta melko niukasti. Olisi mielenkiintoista tietää, olisivatko haastateltavien vastaukset muuttuneet, jos me olisimme saaneet heitä haastatella. Asiakkaiden olisi saattanut olla helpompi vastata muun muassa palveluun liittyviin kysymyksiin niin sanotusti

puolueettomille henkilöille kuin työntekijöille, joilta palvelua saavat. Aineiston niukkuus johtui myös varmasti osaltaan siitä, että haastateltavia saatiin odotettua vähemmän. Lisäksi haastatteluihin varattu aika oli melko lyhyt, joka myös varmasti vaikutti aineiston määrään ja laatuun. Hankkeen luotettavuutta olisi mahdollisesti lisännyt, jos haastateltavia olisi ollut enemmän, haastatteluihin olisi varattu enemmän aikaa ja haastattelun kysymykset olisivat esitettäväksi. Valitettavasti näihin asioihin emme kuitenkaan pystyneet vaikuttamaan. Vaikka asiakashaastattelujen aineisto oli melko niukka, olemme hyödyntäneet sitä parhaamme mukaan asiakaspalautelomakkeen laadinnassa. Lopullinen asiakaspalautelomake hyväksyttiin toimeksiantajalla ja tehtiin heidän toivomat muutokset. Tämän jälkeen lomake esitettiin yhdellä hankkeen asiakkaalla, joka oli osallistunut myös hankkeen haastatteluun. Esitestauksella haluttiin saada tietoa, onko asiakkaiden näkemykset asiakaspalautelomakkeessa huomioitu. Esitestauksella varmistettiin myös lomakkeen toimivuus ja tarkoituksenmukaisuus. Esitestaus ei aiheuttanut suurempia muutoksia lomakkeeseen, joka kertoo mielestämme sen, että olemme kysyneet oikeita asioita ymmärrettävästi.

Tuomen ja Sarajärven (2002, 133) mukaan tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tulee huomioida myös puolueettomuusnäkökulma. Asiakaspalautelomakkeen laadinnassa olemme pyrkineet huomioimaan mahdollisimman hyvin niin asiakkaiden kuin toimeksiantajankin toiveet ja huomiot. Lomakkeen kysymysten muotoilussa olemme hyödyntäneet aiheeseen liittyvää teoretietoa. Päädyimme käyttämään lomakkeessa suljettuja kysymystyyppisiä valmiilla vastausvaihtoehdoilla, koska vastaajan näkökulmasta tällaisiin kysymystyyppisiin vastaaminen on nopeaa ja hankkeen kannalta tulosten käsittely helppoa. Osa kysymyksistä tehtiin avoimiksi, koska ne lisäävät lomakkeen informatiivista antia. Vastaajalla on mahdollisuus kertoa asia omin sanoin. Vastauksista voi lisäksi saada yllättävää tietoa, jota ei tulisi esille suljetuilla kysymystyypeillä. Kysymykset olemme pyrkineet muotoilemaan mahdollisimman neutraalisti ja välttämään kysymystyyppisiä, jotka johdattelisivat asiakkaat vastaamaan tietyllä tavalla. Näillä toimenpiteillä olemme pyrkineet lisäämään opinnäytetyön luotettavuutta.

Opinnäytetyön etenemisestä on säännöllisin väliajoin käyty keskustelua opinnäytetyön ohjaavan opettajan ja toimeksiantajan kanssa. Yhteisissä tapaamisissa sovittiin yhteisesti, miten missäkin vaiheessa tullaan etenemään. Opinnäytetyön ohjaustapaamisia hyödynsimme mahdollisimman paljon. Olemme noudattaneet hyvän tieteellisen tutkimuksen käytäntöjä parhaamme mukaan. Opinnäytetyön tekemistä varten tarvittavat asiakirjat, toimeksiantosopimus ja tutkimuslupahakemus, täytettiin ja toimitettiin asianmukaisesti. Raporttiin on merkitty muiden tutkijoiden aineistot asianmukaisin lähdemerkinnöin. Raportissa on myös tuotu rehellisesti esille opinnäytetyön eri vaiheet ja perustelut tekemillemme valinnoille. Olemme toimineet pitikin opinnäytetyöprosessia avoimesti eettiset käytänteet huomioiden, mikä mielestämme lisää sen luotettavuutta.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia asiakaspalautelomake, jonka avulla Vahva pohja elämään -hankkeen pikkulapsityöryhmä voi arvioida ja kehittää työtänsä. Kummallakaan meistä ei ollut aikaisempaa kokemusta asiakaspalautelomakkeen laadinnasta. Tarkastelemamme teoriatiedon mukaan lomakkeen laatiminen on haastavaa ja vaatii aikaa. Vasta käytännössä huomasimme, miten haastavaa ja aikaa vievää se olikin. Meidän oli mietittävä, miten saamme laadittua lomakkeen, joka on sekä toimeksiantajan että palautteen antajien mielestä hyödyllinen. Lomakkeen tekoa helpotti kuitenkin se, että se suunnattiin tietylle kohderyhmälle, josta olimme saaneet hyvin tietoa toimeksiantajalta ja asiakkailta itseltään haastatteluiden välityksellä.

Opinnäytetyötä tehdessä opimme, mitä asiakaspalautelomakkeen tekeminen vaatii. Opimme, että kysymystyyppejä, kysymysmuotoja ja lomakkeen ulkoasua on mietittävä tarkkaan, jotta lomakkeesta tulisi tarkoituksenmukainen ja mielekäs täyttää. Vääränlaiset tai vaikeasti esitetyt kysymykset voivat vääristää asiakaspalautteen tuloksia tai niihin ei edes vastata. Lomakkeen tekoprosessiin liittyviin asioihin haimme tietoa erilaisista tietolähteistä. Lisäksi etsimme omatoimisesti erilaisia asiakaspalautelomakkeita ja vertailimme niitä keskenään. Löysimmekin tarkasteltavaksi hyvin erilaisia asiakaspalautelomakkeita. Ei varmasti olekaan olemassa niin sanottua täydellistä lomaketta, joka ulkoasultaan ja sisällöltään miellyttäisi jokaista palautteen antajaa. Tiedostamme, että meidänkin laatimastamme asiakaspalautelomakkeesta löytyy varmasti jonkun mielestä jotakin kehitettävää. Pääasia kuitenkin on, että olemme työhömme itse tyytyväisiä ja uskomme todella, siitä olevan hyötyä toimeksiantajalle.

Opinnäytetyöprosessin kautta opimme myös ymmärtämään arvioinnin merkityksen sosiaalialan työssä ja erilaisia tapoja arvioida työtä ja työn laatua. Ilman arviointia työn kehittäminenkin on vaikeaa. Opimme ymmärtämään, miten tärkeää asiakaspalautteen hankkiminen on. Vähintään yhtä tärkeää on myös se, miten tietoa aiotaan hyödyntää. Niin kuin opinnäytetyön teoriaosuudessa on kerrottu, niin yksi keino toteuttaa asiakaslähtöistä toimintaa on kerätä ja hyödyntää asiakaspalautetta. Asiakas toimii arvioijana ja palautteen antajana,

jonka avulla palvelua voidaan lähteä kehittämään. Meidän laatiman asiakaspalautelomakkeen tarkoitus on toimia yhtenä arvioinnin välineenä. Asiakaspalautelomakkeen olemassaolo ja sen mekaaninen käyttö ei vielä yksistään ole asiakaslähtöistä toimintaa. Toiminta muuttuu asiakaslähtöiseksi vasta kun lomaketta käytetään tarkoituksenmukaisesti. Palaute tulee ottaa vastaan niin kuin asiakas on sen ilmaissut ja saatua palautetta tulee hyödyntää. Asiakaslähtöistä toimintaa lisää se, että asiakkuuden päättyessä kerätyn asiakaspalautteen lisäksi asiakkailta kerätään palautetta myös pitkin asiakkuutta, esimerkiksi suullisesti. Haastatteluihin osallistuneet asiakkaatkin toivat esille säännöllisen palautteen annon tärkeyden. Asiakkaat kokivat, että jos palautetta kerätään koko asiakkuuden ajan, hyötyvät siitä palvelun tarjoajan lisäksi myös palautetta antava asiakas, koska asiakkuus jatkuu edelleen. Asiakkaat toivat myös esille sen, että palautetta tulisi kerätä perheen kaikilta jäseniltä erikseen. Tämä oli hyvä huomio asiakkailta. Pikkulapsityöryhmän tarjoamien palvelujen tarkoitus on tukea koko perhettä, jolloin sen vaikutuksetkin koskettavat perheen jokaista jäsentä. Perheen eri jäsenillä voi olla hyvinkin erilaiset mielipiteet ja kokemukset palvelusta ja sen hyödyllisyydestä, jonka vuoksi jokaiselta olisi tärkeää kerätä palautetta.

Opinnäytetyöprosessin aikana yhteistyötaitomme kehittyivät ja oma ammatillisuus syventyi muun muassa meidän keskinäisten reflektointihetkien ja pohdintojen kautta. Meidän välinen yhteistyö sujui koko opinnäytetyöprosessin ajan hyvin, johtuen suureksi osin siitä, että tunnemme toistemme työskentelytavat melko hyvin. Pääsimme toteuttamaan työelämälähtöisen opinnäytetyön ja tutustumaan Vahva pohja elämään -hankkeen toimintaan. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui melko mutkattomasti, koska meillä oli hankkeessa yksi yhteyshenkilö, jonka kanssa sovimme asioista.

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Mielestämme meillä on ollut realistinen aika tehdä opinnäytetyötä. Erilaisia haasteita ja vastoinkäymisiä prosessin aikana tuli kuitenkin vastaan. Helmikuussa pidimme opinnäytetyön suunnitelmaseminaarin ja maaliskuun lopussa saimme tietää, että opinnäytetyömme ohjaava opettaja tulee vaihtumaan. Ehdimme olemaan kuukauden verran ilman ohjaavaa opettajaa. Tämä vaikeutti ja hidasti

opinnäytetyön tekoa selvästi. Uudelle ohjaavalle opettajalle täytyi tietenkin selventää opinnäytetyötyömme tavoite ja tarkoitus. Ehdimme pitämään vain yhden opinnäytetyön ohjaustapaamisen uuden opettajan kanssa, koska lukukausi oli loppumaisillaan ja kesä alkamassa. Ennen opinnäytetyön ohjaajan vaihtumista ohjausta hyödynnettiin mahdollisimman paljon. Teimme hyvin suuren osan opinnäytetyöstä kesällä, joten ohjausta ei pystytty samoin tavoin hyödyntämään kuin aiemmin. Saimme kuitenkin toisistamme tukea opinnäytetyötä tehdessä ja kävimmekin paljon reflektiivistä keskustelua. Opimme, että opinnäytetyön teko on pitkä ja vaativa prosessi, joka voi helposti laajentua suuremmaksi ja haastavammaksi työksi kuin alun perin oli ajatellut. Opimme, että asiat eivät aina mene suunnitelmien mukaan. Joustavuutta, kärsivällisyyttä ja hyvää ajankäytön hallintaa tarvittiin paljon. Opinnäytetyön tekijöiden onkin osattava rajata ja hallita työtään, koska se ei tule koskaan olemaan täydellinen, vaan aina voi löytää jotakin parannettavaa. Tärkeää on osata itse määritellä, milloin opinnäytetyö täyttää tavoitteet, joihin pyrittiin. Mielestämme saavutimme tavoitteet, jotka opinnäytetyölle oli asetettu.

Haastavuutta opinnäytetyötä tehdessä tuotti asiakashaastattelumateriaalien analysointi, koska haastattelut olivat kestoiltaan lyhyempiä kuin alun perin oli suunniteltu. Haastatteluista hyödynnetty anti oli myös toivottua vähäisempi ja haastateltavia saatiin suunniteltua vähäisempi määrä. Olisimme halunneet, että haastateltavia olisi saatu enemmän ja että haastateltavien joukossa olisi myös ollut miehiä. Näin olisimme voineet saada erilaisia mielipiteitä ja näkökulmia esille. Valitettavasti emme voineet odottaa, että saako pikkulapsityöryhmä mahdollisesti vielä lisää vapaaehtoisia haastateltavia, koska opinnäytetyömme olisi aikataulullisesti hidastunut huomattavasti. Olimme jo aiemmin antaneet kuukauden lisäaikaa haastatteluiden tekemiseen. Olemme kuitenkin tyytyväisiä opinnäytetyön lopputulokseen. Saimme laadittua asiakaspalautelomakkeen, jonka laadinnassa on hyödynnetty asiakkaiden näkemyksiä toimivasta asiakaspalautelomakkeesta. Tärkeää oli tietysti myös se, että toimeksiantaja oli tyytyväinen asiakaspalautelomakkeeseen.

Opinnäytetyömme oli rajattu asiakaspalautelomakkeen laadintaan, joten emme itse päässeet testaamaan palautelomaketta käytännössä. Emme siis voi ottaa

kantaa sen toimivuuteen. Olisi mielenkiintoista tietää, toimiiko lomake toivotulla tavalla ja saako hanke palautetta asioista, joista halusi. Jos toimeksiantaja huomaa myöhemmin joitain puutteita tai epäkohtia palautelomakkeessa, olemme antaneet heille valtuudet muokata sitä tarkoituksiinsa sopivan. Tavoitteena on, että hanke saa asiakaspalautelomakkeella saadun palautteen avulla arvioitua ja kehitettyä toimintaansa. Olisikin erittäin mielenkiintoista saada tietää, minkälaista palautetta hankkeen asiakkuudessa olevat asiakkaat palvelusta antavat ja miten saatua palautetta hyödynnetään. Yhtenä jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla palautelomakkeista saatujen tietojen analysointi ja yhteen kokoaminen. Tutkimus tarjoaisi mahdollisuuden palvelun tarkempaan arvioimiseen ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun.

LÄHTEET

- Adams, R. 2009. Working with children, young people and families. Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne, M. (toim.) Social work – Themes, issues and critical debates, third edition. Basingstoke: Palgrave, 301-311.
- Bardy, M., Salmi, M. & Heino, T. 2001. Mikä lapsiamme uhkaa? – Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Sosiaali- ja terveystieteen tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes-raportteja 263/2001. Helsinki: Stakes.
- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampere: Tampereen yliopisto, Terveystieteen laitos [viitattu 17.7.2012]. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: http://www.sosiaaliportti.fi/File/f8d0663a-6a7a-49ed-8ef3-13531a25483c/Eloranta_gradu.pdf.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Helaste, H. 2011. Muutosjohtamisella asiakaslähtöisyyteen - case Kainuun maakunnan kehitysvamma palvelut. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Hallintotieteen laitos [viitattu 10.8.2012]. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/72413/HannaHelaste.gradu.pdf?sequence=1>.
- Kontula, O. 2004. Perhepolitiikka käännekohdassa. Perhebarometri 2004 - väestöliitto, väestöntutkimuslaitos E18/2004. Helsinki: Väestöntutkimuslaitos.
- Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tampere: Tampere University Press.
- Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2008. Huoli jaksamisesta vanhempana. Teoksessa

Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J. & Heikkilä, M. (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes, 38–59.

Lastensuojelun keskusliitto. 2004. Valtakunnallisen sijaishuollon laatukriteerit. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkuja. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla [viitattu 24.1.2012]. Saatavissa:
<http://lib.thl.fi:2345/http://lib.thl.fi:2345/lib4/src?PBFORMTYPE=01002&TITLEID=32766&SQS=1:FIN:1::6:50::HTML&PL=0>.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat – Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto.

Päijät-Hämeen perheneuvola. 2011. Ajankohtaista - Vahva pohja elämään [viitattu 3.1.2012]. Saatavissa:
http://www.perheneuvola.fi/ajankohtaista.php?uutiset_id=14.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä. 2011. Vahva pohja elämään -hanke (2011–2013) [viitattu 3.1.2012]. Saatavissa:
<http://www.phsotey.fi/yhteisetosiot/sivu.php?id=31799&vy=10016&jo=1087&ryhma=800>.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet – Opas evaluaation tekijöille ja

tilaajille. Helsinki: Tammi.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Jyväskylä: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa – Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes.

Smale, G., Tuson, G. & Statham, D. 2000. Social work and social problems – Working towards social inclusion and social changes. Basingstoke: Palgrave.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Perhepolitiikka Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriön esitteitä 2006:12 [viitattu 6.2.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7153.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015 [viitattu 4.6.2012]. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf.

Strömmer, R. 1999. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet. 2003. Hyvä tieteellinen käytäntö [viitattu 3.7.2012]. Saatavissa:

<http://www.aka.fi/Tiedostot/Tiedostot/Julkaisut/Suomen%20Akatemian%20eettiset%20ohjeet%202003.pdf>.

Taanila, A. 2011. Määrällisen aineiston kerääminen. Oppimateriaali [viitattu 10.8.2012]. Saatavissa: <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. Liitetaulukko 2. Avohuollon piirissä olleet lapset ja nuoret vuosina 2008–2010 kunnittain ja maakunnittain [viitattu 6.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.stakes.fi/FI/Tilastot/Aiheittain/Lapsuusjaperhe/lastensuojelu.htm>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

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

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väestöliitto. 2007. Perhe kannattaa – Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma [viitattu 6.2.2012]. Saatavissa: http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/595e11c5d5ecc35a5c7f523ff11c838e/1328518430/application/pdf/263809/PP-ohjelma_netiversio.pdf.

LIITTEET

Liite 1: Asiakasperheiden teemahaastattelurunko

Liite 2: Saatekirje

Liite 3: Suostumuslomake

Liite 4: Asiakaspalautelomake

Liite 1: Asiakasperheiden teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Vahva pohja elämään – hankkeen pikkulapsityöryhmän antamien palvelujen merkitys asiakasperheille:

- *asiakasperheiden syyt palveluun tulolle*
- *palvelusta saadut muutokset ja vaikutukset perheiden elämään*
- *asiat, jotka ovat vaikuttaneet kyseisiin muutoksiin ja vaikutuksiin*

Asiakaspalautelomakkeelta toivottavat ominaisuudet:

- *mitä asioita asiakasperheet toivovat nostettavan kysymyksissä esiin*
- *kuinka laaja lomakkeen tulisi olla*
- *millaisiin kysymysmuotoihin olisi mielekästä vastata (avoimet kysymykset / kysymykset valmiilla vastausvaihtoehdoilla)*
- *mikä olisi sopivin ajankohta täyttää asiakaspalautelomake (asiakkuuden päätyttyä / säännöllisin väliajoin asiakkuuden aikana)*

Liite 2: Saatekirje

Hei!

Olemme viimeisen vuoden sosionomiopiskelijoita Lahden ammattikorkeakoulusta. Tarkoituksena on laatia opinnäytetyönä asiakaspalautelomake Vahva pohja elämään - hankkeen pikkulapsityöryhmän käyttöön. Asiakaspalautelomakkeen kysymysten laadinnan apuna ja asiakasnäkökulman esiin tuomisessa toivomme, että saamme Teidän mielipiteenne esiin haastattelemalla. Haastattelut toteuttavat pikkulapsityöryhmän työntekijät. Haastattelut nauhoitetaan, jotta me, opinnäytetyöntekijät, voimme hyödyntää haastatteluaineistoa opinnäytetyössämme. Vastauksenne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja niitä tullaan käyttämään vain tässä tutkimuksessa. Haastattelumateriaalit tullaan hävittämään heti niiden analysoinnin jälkeen.

Mielipiteenne ja osallistumisenne ovat meille tärkeitä, jotta saamme laadittua asiakaslähtöisen ja monipuolisen asiakaspalautelomakkeen.

Ystävällisin terveisin,

sosionomiopiskelijat Heidi Forsström ja Minnamari Kallio

Liite 3: Suostumuslomake

SUOSTUMUSLOMAKE

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelussa kerättyjä tietoja tullaan käyttämään ainoastaan Heidi Forsströmin ja Minnamari Kallion ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä.

Haastattelu suoritetaan luottamuksellisesti ja haastattelumateriaali tullaan hävittämään heti sen analysoinnin jälkeen. Haastatteluun osallistuvan henkilön henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa opinnäytetyöstä. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan sen valmistuttua, jonka jälkeen se on kenen tahansa luettavissa.

Annan suostumukseni haastattelun nauhoittamiseen ja haastattelumateriaalin käyttämiseen kyseisessä opinnäytetyössä.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 4: Asiakaspalautelomake

ASIAKASPALAUTELOMAKE
Vahva pohja elämään -hanke/
Päijät-Hämeen pikkulapsityöryhmä

Päivämäärä: _____

Perheenne on ollut asiakkaanamme. Nyt haluaisimme tietää, miltä työskentely perheestänne tuntui? Vastasivatko antamamme palvelut perheenne tarpeita? Missä onnistuimme, missä on vielä parantamisen varaa? Kerro meille mielipiteesi, jotta osaamme kehittää toimintaamme oikeaan suuntaan! Vastauksesi käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Vastaaja: äiti _____ isä _____ muu, mikä? _____

Lapsien lukumäärä ja ikä/iät: _____

Odotetaanko perheessänne vauvaa? kyllä _____ ei _____

Arvioi pikkulapsityöryhmän palveluja ympyröimällä seuraavista kysymyksistä sopiva vaihtoehto (kyllä/ei). Tarkentaviin kysymyksiin voit vastata omin sanoin.

1. Työskentelyn aloitus

Minkä asioiden vuoksi perheenne tuli palveluumme?

Alkoiko työskentely perheenne kanssa mielestänne riittävän nopeasti? *kyllä* *ei*
→ Kuinka pian työskentely perheenne kanssa aloitettiin? _____

→ Mistä saitte tietoa palvelustamme?

→ Vastasiko ennakkotieto odotuksianne? Miten?

2. Perheen huomioiminen

Miten pikkulapsityöryhmä kohtasi perheenne ja avuntarpeen?

Saiko perheenne itse kertoa tilanteesta ja perheen huolenaiheista? *kyllä* *ei*
Saiko perheenne itse vaikuttaa työskentelyn tavoitteiden asetteluun? *kyllä* *ei*
Saiko perheenne itse vaikuttaa työskentelyn aikana käsitelyihin asioihin? *kyllä* *ei*
Oliko työntekijöillä riittävästi aikaa perheellenne? *kyllä* *ei*

Käännä →

Mitkä asiat edistivät/estivät perheenne huomioimista?

3. Työskentelymenetelmät (kotikäynnit, puhelinohjaus, tapaamiset toimipisteellä, muut menetelmät)

Olivatko perheenne kanssa käytetyt työskentelymenetelmät sopivia? *kyllä* *ei*
→ Mitä työskentelytapoja perheenne kanssa käytettiin?

→ Olisiko perheenne kanssa voitu työskennellä jollakin muulla tavalla? Millä?

Oliko työskentely perheenne kanssa sujuvaa/luontevaa? *kyllä* *ei*
Olivatko tapaamiset kestoiltaan sopivan mittaisia? *kyllä* *ei*
Oliko tapaamiskertoja riittävän usein? *kyllä* *ei*
→ Mitkä asiat edistivät/estivät työskentelyn sujuvuutta?

Työskenneltiinkö perheenne kanssa mielestänne riittävän pitkään? *kyllä* *ei*
→ Kuinka kauan perheenne kanssa työskenneltiin? _____

4. Palvelun hyödyllisyys

Saiko perheenne apua tarvitsemiinne asioihin? *kyllä* *ei*
→ Minkälaisia kokemuksia perheellänne on saaduista palveluista? Miten ne ovat vaikuttaneet perheenne elämään?

5. Kehittämisehdotukset

Miten haluaisit kehittää pikkulapsityöryhmän palveluja? Mitä perheenne jäi kaipaamaan?

Pikkulapsityöryhmä kiittää palautteestasi!