

Anita Pöyhönen

**ASIAKASTYYTYVÄISYYS KOKKOLAN PERHEPALVE-
LUIDEN PALVELUMUOTOILUN OSANA**

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

Maaliskuu 2014

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaaren yksikkö	Aika Maaliskuu 2014	Tekijä Anita Pöyhönen
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi ASIAKASTYYTYVÄISYYS KOKKOLAN PERHEPALVELUIDEN PALVELUMUOTOILUN OSANA		
Työn ohjaaja Anne Jaakonaho (Pirjo Fors-Pennanen)		Sivumäärä 42 +28 liitettä
Työelämäohjaaja Tuija Tuorila		
<p>Opinnäytetyöni tilaaja oli Kokkolan kaupunki.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää perhepalveluihin asiakastyytyväisyyskysely. Muokkasin kysymykset soveltumaan yksiköiden erityispiirteisiin. Lapsiasiakkaille tein selkokielisemmän kyselyn. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata myös ruotsin kielellä, sekä sähköisesti Webropolissa. Kysely sisälsi sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia kysymyksiä.</p> <p>Kyselyä edelsi asiakkailta pyydetty esiselvitys siitä, mikä heidän mielestään vaikuttaa heidän kokemukseensa palveluiden laadusta. Näitä vastauksia hyödynsin muokatessani kyselyyn lisäkysymyksiä. Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää Kokkolan perhepalveluissa tehtävän työn laatua. Selvitin lisäksi työntekijöille suunnatulla kyselyllä heidän ajatuksiaan asiakasosallisuuden lisäämisestä palveluiden kehittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyössä selvitetään lisäksi palvelumuotoilu-käsitettä ja esitellään joitakin palvelumuotoilun työkaluja. Pohdin myös palvelumuotoilun soveltamista julkisten sosiaalipalvelujen kehittämisen kenttään.</p> <p>Tulosten valossa voidaan todeta, että Kokkolan Perhepalveluissa tehtävä työn laatu on kyselyn keskiarvon perusteella erittäin hyvällä tasolla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoite on vahvistaa asiakkaiden äänen kuulemista sosiaalipalveluiden kehittämisessä, sekä tuoda palvelumuotoiluajattelua tutuksi niille, jotka palveluiden kehittämisessä ovat tavalla tai toisella mukana.</p>		
Asiasanat Asiakasosallisuus, Asiakastyytyväisyyskysely, Laatu, Palvelumuotoilu, Perhepalvelut		

ABSTRACT

Unit The unit of Kokkola-Pietasaari	Date March 2014	Author Anita Pöyhönen
Degree programme Social Services		
Name of thesis CUSTOMER SATISFACTION AS A PART OF SERVICE DESIGN AT KOKKOLA FAMILY SERVICES		
Instructor Anne Jaakonaho (Pirjo Fors-Pennanen)		Pages 42 +28 appendices
Supervisor Tuija Tuorila		
<p>The subscriber of the thesis was the Town of Kokkola.</p> <p>The purpose of this thesis was to develop a customer satisfaction survey to Family services. I modified the questions to fit the special needs in each unit. To child clients the survey was made using a simpler language. It was also possible to answer in Swedish and to answer electronically in Webropol. The survey included both quantitative and qualitative questions.</p> <p>The survey was preceded by a preliminary study made to clients about things that they consider affect their experiences on the quality in services. I used these replies while I modified additional questions to the survey. The purpose of the survey was to clarify the quality in the work done at Family Services in Kokkola. A survey was also conducted to the employees to clarify their thoughts about increasing customer involvement in the development of services.</p> <p>The thesis also clarifies the concept of service design and introduces some service design tools. I also considered how the service design concept would suit in the development of the public social services.</p> <p>The quality of the work done in Kokkola Family Services, is to be considered very good in the light of the results of the survey.</p> <p>The target for the thesis is to amplify the voices of the customers in the development of social services. Another target is to make service design thinking known, to those who are somehow involved in service development.</p>		
Key words Customer involvement, Customer satisfaction survey, Family Services, Quality, Service design		

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 JULKISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	3
3 LAADUKKAAT PALVELUT	7
4 NÄKÖKULMIA PALVELUMUOTOILU-KÄSITTEESTÄ SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	11
5 NÄKÖKULMIA CASE KOKKOLAN PERHEPALVELUIHIN	14
5.1 Perhepalveluiden toimintaa ohjaavat asiakirjat	14
5.2 Perhepalveluiden yksiköt ja niiden perustehtävät	15
6 AIHEALUEESTA TEHTYÄ AIEMPAA TUTKIMUSTA	18
7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	20
8 OPINNÄYTETYÖN EMPIIRINEN OSUUDEN TOTEUTUS	21
8.1 Opinnäytetyön prosessin kulku	21
8.2 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen kvantitatiivisen menetelmän avulla	22
8.3 Aineiston analyysi	24
8.4 Opinnäytetyön eettiset ja luotettavuuteen liittyvät kysymykset	24
9 KYSELYN TULOKSET	26
9.1 Asiakkaiden kokemus työn laadusta perhepalveluissa	26
9.2 Asiakkailta nousseet työn kehittämishaasteet	31
9.3 Työntekijöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta palveluiden kehittämisessä	31
10 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET	34
11 POHDINTA	37
LÄHTEET	
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Palveluiden kehittämisen suunnat	3
KUVIO 2. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen ero	5
KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu ulottuvuutta	7

KUVIO 4. Kaste-ohjelman tavoitteet ja osaohjelmat on tiivistetty kastepisaraan	8
KUVIO 5. Sosiaali- ja vammaispalveluiden organisaatio 2010	14
KUVIO 6. Kokkolan perhepalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneet yksiköt ja niiden tulosten esittelyn yhdistäminen viiteen ryhmään	23
KUVIO 7. Miten asiointi omalla äidinkielellä sujui?	27
KUVIO 8. Miten hyvin tulitte kuulluksi ja ymmärretyiksi?	27
KUVIO 9. Miten pääsy tarvitsemaanne palveluun onnistui?	28
KUVIO 10. Miten mielipiteitänne otettiin huomioon asiakkuuteenne liittyvissä asioissa?/Missä määrin voitte vaikuttaa toiminnan sisältöön?	29
KUVIO 11. Miten luottamuksellisesti koitte voivanne keskustella asioistanne?	29
KUVIO 12. Millainen oli mielestänne henkilökunnan suhtautuminen teihin?	30
KUVIO 13. Millainen on mielestänne henkilökunnan ammattitaito?	31

1 JOHDANTO

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on aiheena hyvin ajankohtainen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa sitä on erityisesti pitänyt esillä Kaste-hanke. Kaste-hanke on nimennyt yhdeksi tavoitteekseen vuosille 2012–2015 sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenteiden ja palveluiden järjestämisen asiakaslähtöisesti. Asiakkaan äänen kuuleminen ja hyödyntäminen on haaste sosiaalisektorilla. Asiakkaiden motivointi vaatii aikaa ja panostamista. Asiakastyytyväisyyskysely on eräs mahdollisuus kerätä tietoa palveluiden laadusta asiakkaiden kokemana.

Työskentelen Kokkolan kaupungin Perhepalveluissa ja olen osallistunut edellisen asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen vuonna 2010. Aiempi kysely ei täysin soveltunut kaikkiin Perhepalveluiden yksiköihin, ja sainkin kaupungin kehittämisjohtajalta opinnäytetyöni aiheeksi uudistaa kyselyä. Sain ohjaavalta opettajaltani ajatuksen hyödyntää ajankohtaista palvelumuotoilu-käsitettä yhtenä viitekehystenä opinnäytetyössäni. Selvitin ennakkokyselyn avulla asiakkaiden toiveita kysymyksistä, joita he pitivät tärkeinä palvelujen laatua mitattaessa. Pyysin myös yksiköiltä ehdotuksia ajankohtaisista aiheista, joista he toivoivat asiakkaiden mielipidettä. Tein saman sisältöisen kyselyn lapsille ja nuorille heidän ikätasonsa huomioiden. Kyselyyn tuli voida vastata halutessaan myös ruotsin kielellä sekä sähköisessä muodossa Webropolissa.

Tavoite työlleni on vahvistaa asiakkaiden äänen kuulemista sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Halusin myös selvittää ajankohtaista palvelumuotoilu-käsitettä ja pohtia, kuinka se soveltuisi julkisten sosiaalipalveluiden kenttään. Tarkoitukseni on myös tuoda palvelumuotoiluajattelua tutuksi niille, jotka palveluiden kehittämisestä tavalla tai toisella vastaavat.

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää, millaisena asiakas kokee Kokkolan perhepalveluissa tehtävän työn laadun. Selvitän myös asiakkaiden näkökulmasta nousseita työn kehittämisen haasteita, sekä niitä ajatuksia, joita työntekijöiltä nousee asiakasosallisuuden lisäämisestä palveluita kehitettäessä.

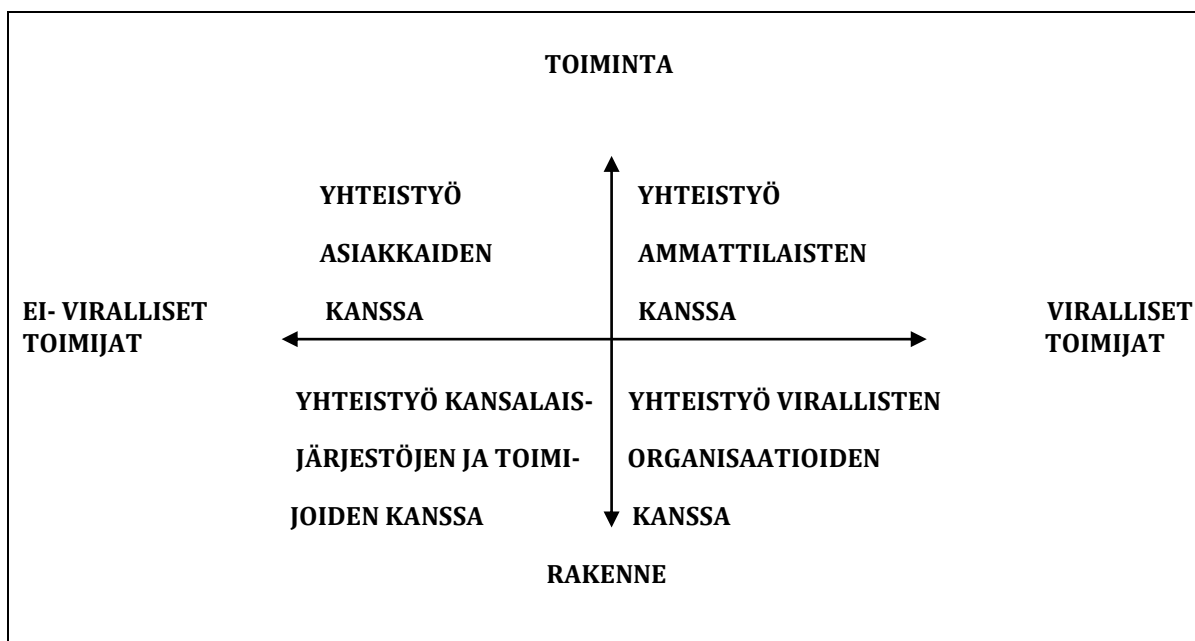
Tutkimukseni on case tyyppinen ja teen sen Kokkolan Perhepalveluiden asiakkaille ja työntekijöille. Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen, sisältäen myös kvalitatiivisia piirteitä.

Opinnäytetyöni merkittävimpinä lähteinä olen käyttänyt Grönroosin teosta Palveluiden johtaminen ja markkinointi (2009), Stickdornin ja Schneiderin toimittamaa teosta This is service design thinking (2011) sekä Virtasen, Suoheimon, Lamminmäen, Ahosen ja Suokkaan julkaisua Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen (2011).

2 JULKISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Väestön ikääntyminen, elinkeinorakenteen murros sekä muuttoliike kasvukeskuksiin ovat haaste Suomen kunnille. Nykyisellä kuntaperustalla ei kyetä turvaamaan yhdenvertaisia sekä riittävän kattavia sosiaali- ja terveystalvueluja. Palveluiden tuottamiseen on suunniteltu mallia, jossa kuntia yhdistämällä saadaan riittävän vahvoja peruskuntia, jotka muodostuvat luontaisista työssäkäynti ja asiointialueista. Sosiaali- ja terveystalvueluiden tuottamisesta vastaisivat kunnat niiden asukasluvun perusteella, yhdenmukaisin periaattein koko maassa. Perustason kuntien ja sote-alueiden on tehtävä suunnitelma siitä, miten he tulevat jatkossa lähialueiden palveluja asukkailleen toteuttamaan. (Orpo 2013.) Knaappi (2013) on todennut SOSTE-blogissaan, että lähitalvuelujen uudistaminen tulisi tarkoittaa sitä, että asiakkaat pääsevät mukaan palveluita kehittämään.

Toikko (2006, 13-14) on artikkelissaan tuonut esille, että julkisten palveluiden kehittäminen on perinteisesti ollut hyvin asiantuntijakeskeistä, eikä asiakkaiden näkemyksiä ole juurikaan osattu hyödyntää. Julkisten palvelujen kehittämisessä on nähtävissä erilaisia ulottuvuuksia (KUVIO 1).



KUVIO 1. Palveluiden kehittämisen suunnat (Toikko 2006)

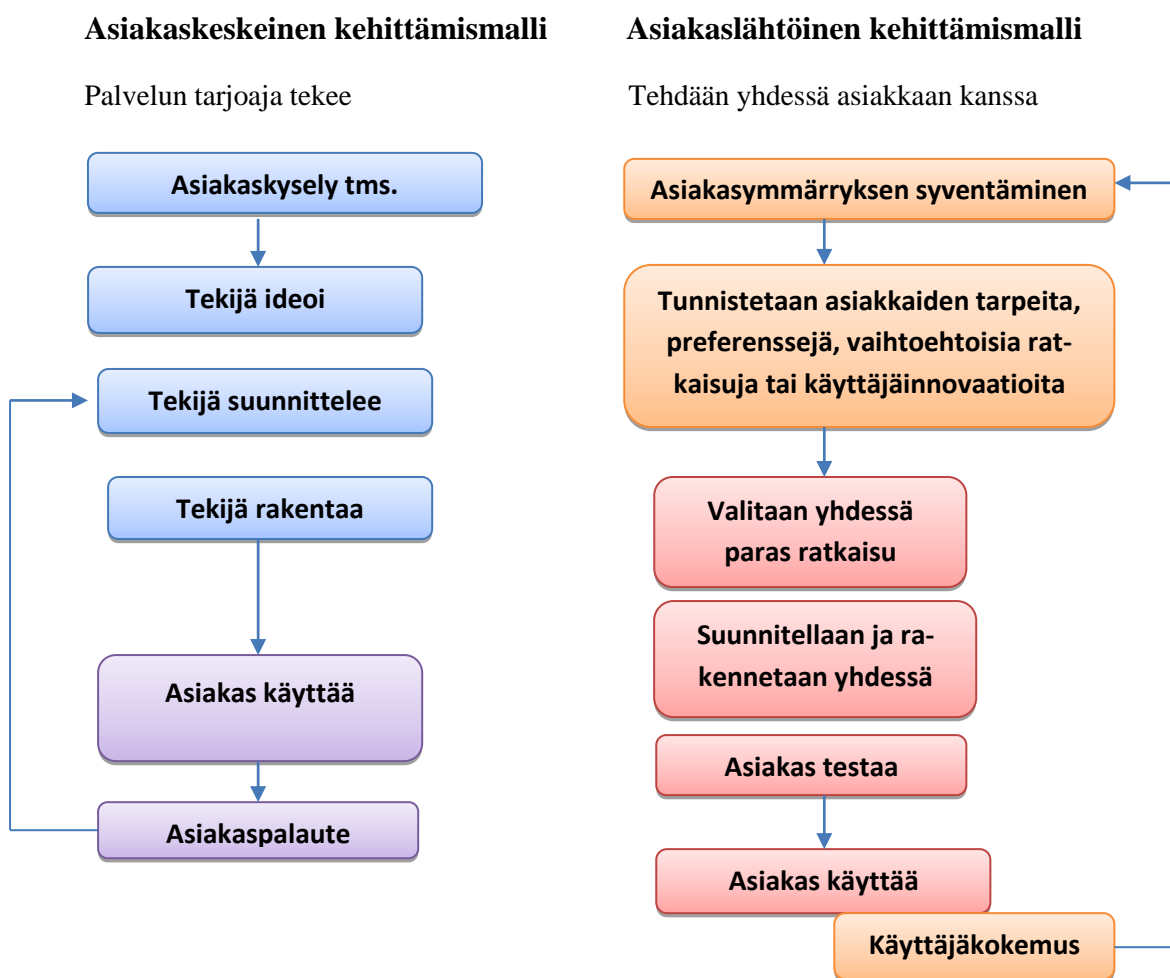
Kehittämisen lähtökohtana voi olla joko virallisten tai ei-virallisten toimijoiden yhteistyön parantaminen. Yhteistyössä voidaan keskittyä joko toiminnalliseen yhteistyöhön tai rakenteiden kehittämiseen. Näiden ulottuvuuksien avulla voidaan muodostaa nelikenttä, jossa lohkot kuvaavat yhteistyötahojen kehittämisen painopisteitä. Kehittämisen painopisteinä voi olla ammattilaisten oman toiminnan ja osaamisen kehittäminen, virallisten yhteistyörakenteiden ja -järjestelmien kehittäminen, asiakkaiden kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen. Palvelurakennemuutos haastaa kuntia miettimään laajamittaista yhteistyötä, jotta riittävä rahoituspohja saadaan koottua laadukkaiden, kattavien ja saatavuudeltaan tasapuolisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiselle. (Orpo 2013.) Työvoiman palvelukeskus on esimerkki tahosta, jossa yhteistyötä tehdään monialaisesti. Toiminta on TE- toimiston, kunnan ja Kelan tuottamaa yhteistä palvelua, jonka tarkoituksena on tuottaa työhön kuntouttavia erityisasiakaspalveluita. (Sosiaaliportti 2012.)

Kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen kehittäminen koostuu kuudesta toisiinsa liittyvästä osa-alueesta. Näistä osa-alueista ensimmäinen on *asiakkaan palveluymmärryksen rakentaminen*. Asiakkaan tulee tiedostaa olevansa asiakas, jolla on oikeuksia ja velvollisuuksia. Oman asiakasroolin näkeminen merkittävänä vahvistaa hänen aktiivisuuttaan omassa työprosessissaan. Toisena osa-alueena on *asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisääminen*. Asiakkaan voimavarojen vahvistaminen ja asiakkaan oman elämän asiantuntijuuden korostaminen vahvistavat hänen kokemustaan toimijuudesta omassa palvelutapahtumassaan. Dialogisen vuorovaikutuksen keinoin tuodaan asiakkaan kokemukset näkyviksi ja myös palveluiden kehittämisen elementeiksi. Kolmantena osana on *palveluiden muodon, sisällön ja jakelukanavien kehittäminen*. Asiakkaan asiantuntijuutta tulee hyödyntää palveluita muotoiltaessa, sillä heillä on arvokasta tietoa siitä miten palvelu on toiminut sekä tuotteena että prosessina ja mitä tunteita se on heissä herättänyt. Tämä tieto on ensiarvoisen tärkeää, kun palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisesti. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011.)

Neljäntenä kehittämisen osa-alueena nousee *asiakasymmärryksen syventäminen*. Asiakastiedon kerääminen tuo näkyväksi asiakkaan tarpeet ja toiveet koskien tuotettuja palveluita. Asiakasymmärryksen hyödyntäminen päätöksenteon pohjana auttaa kehittämään palveluita organisaation tarpeiden lisäksi myös asiakkaiden tarpeista käsin. Viidentenä kehittämis-kohteena on *palvelua tuottavan organisaation asenteiden ja palvelukulttuurien muuttaminen*. Asiakaslähtöisyyden tulee näkyä palvelua tarjoavan organisaation kaikilla tasoilla,

sekä asenteissa että asiakkaiden kohtaamisissa. Tämä vaatii organisaatioissa arvokeskustelua ja asenteiden muutokseen panostamista. Viimeisenä osa-alueena on *johtaminen*. Muutosten aikaansaaminen vaatii johtamiselta asiakkuusajattelun sisäistämistä ja sen juurruttamista organisaation toimintatapoihin ja asenteisiin. (Virtanen ym. 2011.)

Asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen vaatii muutakin kuin vain asiakkaiden mielipiteiden kysymistä. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämismallin eroa havainnollistetaan seuraavassa kuviossa (KUVIO 2).



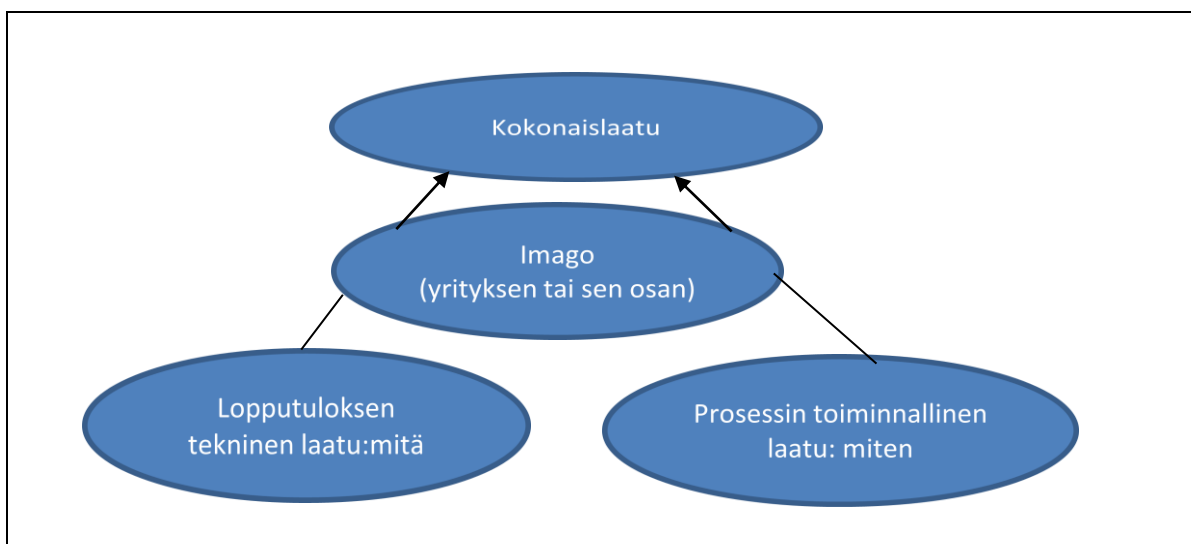
KUVIO 2. Asiakaskeskeisen ja asiakaslähtöisen kehittämisen ero (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011)

Asiakaskeskeisessä kehittämisessä asiakasta kyllä kuullaan ja asiakkaiden tarpeet ohjaavat palveluiden mitoitusta. Asiakas ei kuitenkaan voi todellisuudessa vaikuttaa itse palvelun prosessiin ja palvelun tuottamisen tapaan. Asiakslähtöisessä palveluiden kehittämisessä asiakas on yhdessä kehittämässä ja innovoimassa prosessia sen alusta loppuun saakka.

Asiakaan äänen kuuleminen antaa eväitä julkisten palveluiden kokonaisvaltaiseen kehittämiseen, sillä juuri asiakkailta on näkemystä siitä, miten palvelu toimii asiakkaan kokemana ja miten se häntä on kokonaisuutena hyödyttänyt. Tämän tulisi olla myös julkisten palveluiden kehittämisen päämäärä. Asiakaan tarpeista lähtevät oikein kohdennetut ja mitoitettut palvelut ovat myös kustannustehokkaita. (Turku.info 2013.)

3 LAADUKKAAT PALVELUT

Asiakkaalla on lain mukaan oikeus hyvään palveluun sosiaalihuollossa (Asiakaslaki 812/2000). Valvontaa on tehostettu, jotta kansalaisten perusoikeudet ja yhdenvertaisuus toteutuisivat. Palvelut tulisi toteuttaa korkealaatuisina sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. (Kananaja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 240.) Laatu koetaan yleensä hyvin subjektiivisesti. Asiakas kokee laadun hyväksi silloin, kun palvelu on vastannut niitä odotuksia, joita asiakkaalla palvelun suhteen on ollut. (Grönroos 2009, 105.) Asiakkaiden kokema palveluiden laatu käsittää käytännössä kaksi ulottuvuutta (KUVIO 3). Toinen on tarjotun palvelun lopputulosulottuvuus ja toinen on palvelun prosessitulottuvuus. Lopputulosulottuvuus sisältää sen, kuinka palvelu on asiakkaan tarpeeseen kokonaisuutena vastannut, eli onko palvelua saatu tarpeeseen nähden riittävästi ja riittävän ajoissa, sekä missä määrin palvelu auttoi asiakkaan tilannetta. Prosessitulottuvuus sisältää vuorovaikutuksen palveluprosessin aikana, eli millaisia tunteita palvelu on asiakkaassa herättänyt, kuinka asiakas kokee tulleen kohdatuksi ja ymmärretyksi. (Mt., 99-101.)



KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103).

Vuoden 1995 kuntalaki (27§) velvoittaa kuntien valtuustoja pitämään huolta palvelujen käyttäjien ja kuntien asukkaiden mielipiteiden kuulemisesta ennen päätöksentekoa. Tämä on osaltaan johtanut siihen, että kunnissa on lisääntyvässä määrin kartoitettu palvelunkäyt-

täjien ja kuntalaisten mielipiteitä palveluiden laadusta. (Kettunen 2002.) Kunnissa on käytetty erilaisia asiakastyytyväisyyttä mittaavia kyselyitä, joiden avulla asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta on selvitetty.

Sosiaali- ja terveydenhuollon Kansallisen kehittämisohjelman Kasteen (Kaste 2012), yhtenä tavoitteena on *järjestää sosiaali- ja terveystalouden rakenteet ja palvelut asiakasta kuunnellen* (KUVIO 4). Kaste ohjelmassa määritellään tavoitteet sosiaali- ja terveystalouden suunnalle, sekä palveluiden kehittämisen ja valvonnan painotukset. Hankkeet tukevat lainsäädännön sekä uudistusten toteutumista tavoitteiden suuntaisesti.



KUVIO 4. Kaste-ohjelman tavoitteet ja osaohjelmat on tiivistetty kastepisaraan (Kaste 2012).

Esittelen seuraavaksi muutamia asiakkaiden kokemaan palveluiden laatuun vaikuttavia tekijöitä ja niiden teoriataustaa.

Ihmiselle on iästä ja sukupuolesta riippumatta tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi (Piironen-Malmi & Strömberg 2008, 8). Erilaisille näkemyksille tulisi antaa tilaa perheiden kanssa työskenneltäessä. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä voidaan saavuttaa uusia luovia näkökantoja ja parempia ratkaisuja perheiden elämäntilanteisiin. Kuulluksi tuleminen kokemus on jo itsessään voimaannuttava. Aivan pienestä saakka ihminen kaipaa vastakaikua

ilmaisuilleen. Kuulluksi tulemista voidaan välittää pienillä ilmeillä ja eleillä. Asiakas kaipaa tunnetta siitä, että häntä on kuultu ja että hänen mielipidettään arvostetaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013.)

Palveluiden saatavuuden merkitys on myös tärkeää laatua mitattaessa. Kuntaliiton varatoimitusjohtaja Tuula Haatainen (2013) toteaa, että palvelujen saatavuus ja peruspalveluiden vahvistaminen ovat kuntauudistuksen lähtökohtia.

Osallisuus tarkoittaa asiakkaan osallistumista oman elämän asiantuntijana itseään koskevaan päätöksentekoon, hänen omista lähtökohdistaan ja tarpeistaan käsin (Juhila 2006, 249–250). Osallistuminen itseä koskevien asioiden käsittelyyn on myös lasten ihmisoikeus. Se on itseisarvo, jonka etuja tai hyötyjä ei ole tarpeen erityisesti edes perustella. Käytännön tasolla näiden oikeuksien toteutuminen vaatii kuitenkin vaivannäköä ja riittäviä resursseja niin toteuttamisen mahdollistamiseksi toimivilta organisaatioilta ja aikuisilta kuin osallistuvilta lapsiltakin. (Oranen 2008, 15; Kuntalaki 27§.)

Laadun kokemukseen vaikuttaa myös se, missä määrin asiakas luottaa työntekijöihin. Lastensuojelun kentällä työskennellään aina tuen ja kontrollin välimaastossa. Tämä on omiaan tuomaan haastetta luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntymiselle. Ammattietiikan tavoitteena on luoda luottamusta, tasa-arvoa ja yhteistyötä arvostava ilmapiiri, jossa kaikkien osapuolten on hyvä toimia. (Rönkkö & Rytönen 2010, 295; Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 117.)

Vaitiolovelvollisuuden merkitys korostuu sosiaalialalla missä ihmisiä kohdataan heidän ollessa kaikkein haavoittuvimmillaan:

Sosiaalihuollon palveluksessa olevalla tai sosiaalihuollon luottamustehtäviä hoitavalla on vaitiolovelvollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että palvelujen järjestäjät, työntekijät tai luottamushenkilöt eivät yleensä saa antaa asiasta tietoja ulkopuolisille. Jos tieto on välttämätöntä asiakkaan edun vuoksi, se voidaan antaa myös ilman asiakkaan suostumusta. Tiedon saajalla on vaitiolovelvollisuus. (Stm. esitteitä 2001:1 selkokieli, 8.)

Orasen (2007) tutkimuksessa kävi ilmi, että lapset mieluiten keskustelevat kahden kesken sekä kasvotusten asioistaan. Lapsille on tärkeintä kokemus kuulluksi tulemisesta, ei niinkään se, että asiat ratkaistaan heidän tahtomallaan tavalla. Luottamus on lapselle erityisen tärkeää, ilman sitä ei vaikeista ja ahdistavista asioista kyetä puhumaan. Luottamus ei ole

pysyvä olotila, vaan se joudutaan toistuvasti ansaitsemaan uudelleen. Laatuun merkittävästi vaikuttava tekijä on asiakkaan kokemus siitä, kuinka hänet kohdataan. Arvot vaikuttavat siihen kuinka työntekijöinä näemme asiakkaan. Tärkeä sosiaalityön arvo on jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo. Käytännössä tämä merkitsee ihmisen kunnioittamista riippumatta hänen rodustaan, uskonnostaan, suorituskyvystään tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan. Asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii arvo-osaamista, jossa lainsäädännön, arvojen ja etiikan, talouden sekä palveluiden tulee olla vuorovaikutuksessa ja toiminnallisesti tasapainossa. (Karvinen 1993, 133–173; Laitinen & Kemppainen 2010, 138–146.)

Laadukkaan työn yhtenä indikaattorina on ammattitaito (Eurlex 2001). Ammattitaidolla tarkoitetaan koulutuksen ja kokemuksen mukanaan tuomaa osaamista jota spesifissä ammatissa toimimiseen vaaditaan (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 34). Muuttuva työ on haaste työntekijän ammattitaidolle ja jatkuvalla työn kehittämiselle. Sosiaalialan työssä korostuu kokonaisvaltainen tieto ihmisestä, hänen kasvustaan ja kehitykseltään ja siitä miten ihminen toimii omassa kontekstissaan ja millaiset sosiaaliset verkostot hänellä on tukenaan. Yhteiskunnallinen osaaminen ja vaikuttaminen ovat myös tärkeä osa työtä. Verkostotyöskentely, sisältäen sekä viralliset että epäviralliset verkostot, on yksi työmuoto asiakkaan tukemiseksi ja tarvittavan avun järjestämiseksi. (Aho 1999, 329–330.)

4 NÄKÖKULMIA PALVELUMUOTOILU-KÄSITTEESTÄ SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Palvelumuotoilu-käsite on totuttu liittämään lähinnä muotoilun alalle ja siinä hyödynnetäänkin muotoilusta tutuksi tulleita menetelmiä kerätä ja hyödyntää käyttäjätietoa. Näiden avulla saadaan käyttäjien kokemukset palveluiden toimivuudesta ja kehittämisen tarpeista aidosti esille. Palvelumuotoilulla halutaan hahmottaa kokonaisvaltaisesti asiakkaiden inhimillistä toimintaa, tarpeita, tunteita ja motiiveja sekä saada asiakas aktiivisemmin mukaan palveluiden kehittämisen prosessiin. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.)

Palvelumuotoilu auttaa uusien palveluiden luomisessa tai olemassa olevien palveluiden kehittämisessä. Palveluista kehitetään käyttökelpoisempia, hyödyllisempiä sekä asiakkaan toiveita huomioonottavampia. Ne ovat myös organisaation näkökulmasta tarkoituksenmukaisia ja tehokkaita. Palvelumuotoilu on uusi kokonaisvaltainen, monialainen sekä integroiva lähestymistapa palveluiden kehittämiseen. (Moritz 2005.)

Innokylä on hyvinvointi ja terveysalojen kehittämissympäristö, joka kokoaa tietoa ja työkaluja kehitystyöhön ja päätöksentekoon. Sitä voisi kuvaila Foorumiksi, jossa kuvataan kehitettyjä käytäntöjä, sovelletaan niitä ja jaetaan niitä edelleen toisten hyödynnettäviksi. Innokylä on kevään 2012 aikana tuotteistanut kahta sosiaali- ja terveysalan uudistumista vahvistavaa palveluaan asiakaslähtöisiksi. Työ on alkanut asiakastarpeiden kartoituksella palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen. Tämän jälkeen on jatkettu työskentelyä palvelumuotoilun työpajoilla. Innokylä on kaikille avoin ja sen toteutuksesta vastaavat SOSTE, Suomen Kuntaliitto sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Rahoituksesta vastaavat Raha-automaattiyhdistys, sosiaali- ja terveysministeriö sekä Tekes. (Tekes 2014.)

Stickdorn & Schneider (2011, 300–307) ovat kirjassaan tuoneet esille palvelumuotoiluajattelua. Palvelumuotoilu on tekemistä, ja palvelumuotoiluajattelu liittyy ajatteluun tekemisen taustalla. Palvelumuotoilussa keskitytään erilaisiin työkaluihin, joilla asiakkaan tarpeet tuodaan havainnollisesti esille. Palvelumuotoiluajattelu sitä vastoin on tapa kohdata arjen haasteelliset palvelutilanteet uteliaisuudella, ennakkoluulottomuudella ja halulla löytää niihin luovia ratkaisuja. Palvelumuotoiluajattelussa keskeisellä sijalla on holistisuus, jossa nähdään asiayhteydet systeemisinä ja toisiinsa liittyvinä. Siinä huomioidaan samanaikaisesti asiakkaan palvelukokemus, sekä palvelun tuottajan intressit. Nämä havainnollistetaan muotoilun keinoja hyödyntäen mahdollisimman konkreettisesti.

Seuraavaksi muutamia esimerkkejä työkaluista, joita palvelumuotoilussa voidaan käyttää. Palvelumuotoilussa hyödynnetään asioiden visualisointia, jonka avulla voidaan helpommin hahmottaa asiakokonaisuuksia. Tästä ovat esimerkkinä *stakeholder maps* eli sidosryhmäkartat-työkalu, jonka avulla tuodaan esille ne eri sidosryhmät, jotka ovat palveluun tavalla tai toisella yhteyksissä. Myös eri toimijoiden keskinäinen suhde ja sen interaktiivisuus tuodaan tämän työkalun avulla visuaalisesti esille. (Stickdorn & Schneider 2011, 148–151.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään myös palvelutilanteiden tarkkailua, jonka avulla kerätään tietoa siitä, mitä on hyvä tai huono palvelu. Tässä voidaan käyttää apuna sanelukonetta, videokameraa tai vain muistiinpanovälineitä. (Stickdorn & Schneider 2011, 154–155; Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 67.)

Customer journey map eli palvelupolkukartta työkalu havainnollistaa asiakkaaksi tulemisen polkua. Se tarjoaa elävän ja kuitenkin strukturoidun kartan niistä tilanteista, joissa käyttäjät ovat palvelun kanssa kosketuksissa. Tähän liittyvät myös ne tunteet, joita palvelu on herättänyt. Asiakaskartan tekeminen vaatii näiden kosketuspintojen määrittelyä asiakaskokemusta hyödyntäen. Palvelupolulle havainnollistetaan tarvittaessa myös muiden palveluntarjoajien sijoittuminen, jotta asiakkaan palvelupolku olisi mahdollisimman ehjä ja toimiva kokonaisuus. (Stickdorn & Schneider 2011, 158–159; Koivisto 2011, 49–51.)

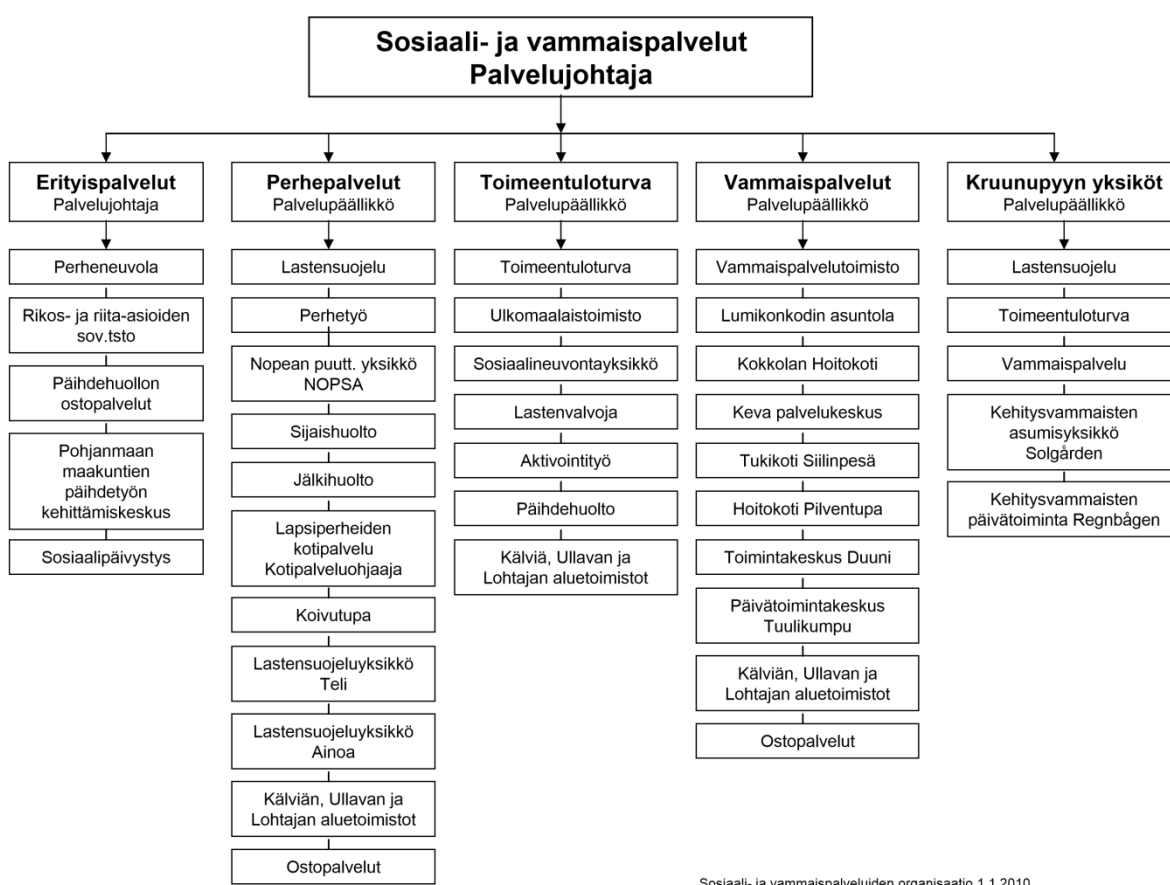
The five whys työkalu, auttaa viiden miksi kysymyksen avulla porautumaan pintaa syvemmälle itse palvelussa ilmenevien ongelmien ytimeen. Tämä antaa toimijoille mahdollisuuden miettiä miksi asioita tehdään juuri määrättyllä tavalla ja voisiko näitä käytänteitä muuttaa. Menetelmä provosoi selvittämään arkipäivän ongelmien taustalla olevia tekijöitä. Tämä auttaa löytämään arkipäivän ratkaisuja ongelmiin, joihin on ajan myötä niin totuttu, ettei enää edes ole mietitty toimivampia ratkaisuja. (Stickdorn & Schneider 2011, 166–167.)

Kun palvelumuotoilun työkalujen avulla on saatu kerättyä riittävästi tietoa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotuksista palvelun suhteen – sekä niistä ongelmakohdista, missä palvelu ei kaikin osin ole aiemmin vastannut näitä toiveita ja odotuksia – on aika siirtyä seuraavaan vaiheeseen eli prototypointiin. Palvelusta muodostetaan eräänlainen uusi prototyyppi, jota voidaan edelleen testata ja kehittää, kunnes palvelu saa sen muodon, joka kaikkia osapuolia parhaiten tyydyttää. Palvelumuotoilu pitää sisällään myös jatkuvan seurannan, siten että sidosryhmät säännöllisesti kokoontuvat ja edelleen kehittävät palvelua sen mukaan, kun siihen nähdään tarvetta. Tämän avulla kootaan mahdollisimman laaja näkö-

kulma palvelun kehittämisprosessiin. (Stickdorn & Schneider 2011, 198–199; Vaahtojärvi 2011, 132–134.)

5 NÄKÖKULMIA CASE KOKKOLAN PERHEPALVELUIHIN

Case tutkimus kerää yksityiskohtaista tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista tapauksista, jolloin kiinnostuksen kohteena voivat olla esimerkiksi prosessit (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010, 134–135). Case tutkimuksen kohteena oleva Kokkolan perhepalvelut sijoittuu sosiaali- ja terveystoimen alaisuuteen, sosiaali- ja vammaispalveluiden sektorille. (Sosiaali- ja vammaispalveluiden organisaatiokaavio 2010).



KUVIO 5. Sosiaali- ja vammaispalveluiden organisaatio 2010.

5.1 Perhepalveluiden toimintaa ohjaavat asiakirjat

Perhepalveluiden toimintaa ohjaavia asiakirjoja ovat Perustuslaki, sekä kansainväliset ihmisoikeussopimukset sekä niitä ohjaavat arvot. Lastensuojelulaki (417/2007) on perhepal-

veluiden työtä keskeisesti ohjaava asiakirja. Sen tarkoituksena on *turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun*. Toinen merkittävä perhepalveluja ohjaava asiakirja on Sosiaalihuoltolaki (1982/710), joka velvoittaa kuntia järjestämään tarvittavia sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361) nostaa keskeiseksi lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaan. Lain tarkoituksena on turvata lapsen ja hänen vanhempiensa väliset turvalliset suhteet. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), määrittää keskeiseksi tavoitteeksi asiakaslähtöisyyden, asiakassuhteen luotamuksellisuuden sekä asiakkaan oikeuden hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Henkilötietolain (22.4.1999/523) tarkoituksena on yksityiselämän suojaaminen ja yksityisyyden suoja turvaavien perusoikeuksien toteutuminen henkilötietoja käsiteltäessä sekä hyvien tietojenkäsittelykäytänteiden kehittäminen ja noudattaminen. (Sosiaaliportti 2012.) Kokkolan kaupungin strategia sekä sosiaali- ja terveystoimen budjetti vaikuttavat myös osaltaan palveluiden painotuksiin.

5.2 Perhepalveluiden yksiköt ja niiden perustehtävät

Ainola on lastensuojeluyksikkö, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota sijoitetuille lapsille kodinomainen, eheyttävä kasvuympäristö. Kodinomaisuus ja tavallinen, turvallinen arki antavat lapselle perusturvallisuuden ja hyvän perustan elämälle. Lastensuojeluyksikkö Teli on Kokkolan kaupungin omistama kuusipaikkainen lastensuojelulaitos. Asiakkaita ovat 10–18 -vuotiaat lapset, sekä heidän perheensä. Lastensuojeluyksikkö Telin toiminta-ajatuksena on asettaa yhteistyössä perheen kanssa lapsen edun mukaiset tavoitteet sijoitukselle, sekä tukea lasta ja perhettä tunnistamaan omat vahvuutensa ja ratkaisukeinonsa erilaisissa elämäntilanteissa. Telin toiminta lakkasi helmikuun alussa 2013. Kyselyn valmistelun ja toteutuksen aikana se oli kuitenkin vielä toiminnassa, minkä vuoksi Telin tulokset kyselyn yhteenvedossa ovat myös näkyvissä. (Lastensuojeluyksikkö Ainola 2012; Lastensuojeluyksikkö Teli 2012.)

Lastensuojelun osuus perhepalveluissa on merkittävä. Lastensuojelun perustehtävän määrittää lastensuojelulaki. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuym-

päristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Toimintamuotoina ovat avososiaalityö, jossa sosiaalityöntekijä yhdessä perheen kanssa miettii perheelle sopivia tukitoimia. Tarkoituksena on tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatusvalmiuksia. Nopsa on sosiaalityön yksikkö, joka toimii poliisilaitoksen yhteydessä. Siellä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaaja. Nopsa vastaanottaa virka-aikana kaikki lastensuojeluilmoitukset Kokkolan alueella. (Lastensuojelu 2014.)

Lastensuojelun perheohjaus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Asiakkaat tulevat perheohjaukseen lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta. Perheohjausta toteutetaan perheen kanssa yhteistyössä, yksilöllisesti perheelle tehdyn perheohjauksensuunnitelman mukaisesti. Lasten hyvinvointi ja myönteisen kehityksen aikaansaaminen lapsen elämässä ovat keskeisiä perheohjauksen tavoitteita. Tärkeä osa työskentelyä on vahvistaa vanhemmuutta ja vanhemmuuden roolien merkitystä lapsen tasapainoiselle kehitykselle. Avohuollon tukitoimiin kuuluu myös tukihenkilö ja tukiperhetoiminta. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti lapsen elämään, edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Tukihenkilötoiminnan avulla voidaan parhaimmillaan ennaltaehkäistä lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja perheiden ongelmien kasautumista. (Perhepalvelukeskus 2013; Tukihenkilö ja tukiperhetoiminta 2012.)

Osana perhepalveluita on myös sijaishuolto, tilanteissa, joissa lapsen turvallista kasvua ja kehitystä ei voida muuten turvata ja sijaishuollon nähdään olevan lapsen edun mukaista. Huostaanotto ja sijaishuollon järjestäminen tulevat kyseeseen vasta, kun avohuollon tukitoimet eivät ole mahdollisia tai riittäviä. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea nuoria aikuisia, jotka opettelevat sijaishuollon päätyttyä elämää omillaan. (Lastensuojelu 2012.) Perhepalveluihin kuuluu myös Koivutupa, joka on lapsiperheiden kohtaamispaikka ja asukkaiden "olohuone". Koivutuvalla on avointa perhetoimintaa. Tuvalle voi tulla lasten kanssa leikkimään ja puuhastelemaan, tapaamaan muita lapsia ja aikuisia. (Koivutupa 2014.)

Lapsiperheiden kotipalvelu tukee perheitä arjen haasteissa. Työtä tehdään perheiden kotona. Työn keskeinen sisältö on lasten hyvinvoinnista huolehtiminen vanhemman ollessa tilapäisesti estyneenä. Palvelua voidaan antaa sekä tilapäisenä apuna että varhaisen tuen muodossa suunnitelmallisesti ja säännöllisesti sovitun ajanjakson puitteissa. (Lapsiperheiden kotipalvelu 2014.)

Perhekeskus Silta aloitti toimintansa vuonna 2011. Se toimii kohtaamispaikkana kaupungin keskustassa. Perhekeskuksessa työskenteli aluksi myös kehittäjä- ja perhesosiaalityöntekijä syksyyn 2013 saakka. Perhekeskuksessa työskentelee edelleen neuvolan perheohjaaja, joka tekee yhteistyötä neuvoloiden, päivähoidon, lastensuojelun, lapsiperheiden kotipalvelun, eri järjestöjen ja seurakuntien palveluiden kanssa. Perhekeskustoiminnalla pyritään edistämään koko perheen hyvinvointia luomalla tilaa äitiydelle, isyydelle ja vanhemmuuden taitojen vahvistamiselle. Taustalla on ajatus, että tukemalla vanhemmuutta voidaan turvata hyvää lapsuutta. Perhekeskuksen toimintamalli perustuu kumppanuuteen. Yhteistyölle luodaan toimivat käytännöt ja rakenteet. (Ahonen 2013, 25; Lindholm & Patana 2011, 1.)

Edellä esitellyt perhepalveluiden yksiköt ovat niitä, jotka case tutkimukseen osallistuvat ja joiden laatua asiakastytyväisyyskyselyn avulla haluan selvittää. Toisaalta työtä yksiköissä ohjaavat lait ja asetukset, toisaalta asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Yksiköiden luonteen erilaisuuden vuoksi myös kyselyt tuli muokata niin, että ne soveltuvat aina kyseisen yksikön asiakaskunnalle.

6 AIHEALUEESTA TEHTYÄ AIEMPAA TUTKIMUSTA

Kokkolan perhepalveluissa on aiemmin toteutettu kahden vuoden välein asiakastyytyväisyyskyselyjä TAK-arviointijärjestelmän avulla. Viimeisin TAK-asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin vuonna 2010. Aiempi järjestelmä ei ole tarvinnut internet-yhteyttä, vaan se on toiminut työasemassa, jossa on Microsoft Excel 2000 tai uudempi versio. Kyselyt on toteutettu ainoastaan kirjallisessa muodossa. Tätä on ollut tarpeen myös uudistaa, koska tulevaisuudessa halutaan yhä enemmän siirtyä sähköiseen asiointiin myös asiakaspalautteiden osalta. Aiempi kysely ei kyennyt riittävästi huomioimaan yksiköiden erilaisuutta, koska esimerkiksi osa perhepalveluiden yksiköistä on täysin avoimia, kuten Koivutupa, ja osa lastensuojeluyksiköitä, joissa lapset ja nuoret pääsääntöisesti asuvat.

Palvelumuotoilusta on viime vuosina tehty useita opinnäytetöitä. Pääosin ne ovat liittyneet matkailun, majoituksen sekä kaupan alalle. Eräs mielenkiintoinen opinnäytetyön aihe, josta saattaisi olla jatkossa apua myös julkisten palveluiden kehittämiseksi, oli *Julkaisu Kilpailuetua palvelumuotoilun keinoin -hankkeesta*. Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Oulun seudun ammattikorkeakoululle ja Kilpailuetua palvelumuotoilun keinoin -hankkeelle. Kyseessä oli Tekes-rahoitteinen yhteistyöhanke, jonka tavoitteena oli pienten ja keskisuurten yritysten palveluliiketoiminnan osaamisen kehittäminen palvelumuotoilua hyödyntäen. Pitkällä tähtäimellä tavoitteena on rakentaa ammattikorkeakouluihin klinikka, jonka avulla palvelumuotoiluosaamista välitetään paikallisille yrityksille. (Lintunen 2012.) Tämän näkisin voivan jatkossa hyödyntää myös julkisen sektorin tarvetta. Näkisin, että palvelumuotoilukäsitteen avaaminen ja tunnettavuuden lisääminen myös julkisten palveluiden kentällä, auttaa näkemään sen mahdollisuuksia entistä toimivampien ja tarkoituksenmukaisempien palveluiden kehittämisessä.

Turun kaupungin hallinnoima ”Palvelumuotoilulla parempia palveluja riskiryhmille” -hanke ajoittuu vuosille 2013–2015. Tämän hankkeen avulla halutaan kehittää parempia ja asiakaslähtöisempiä palveluja, joiden avulla vähennetään asiakkaan juoksuttamista luukulta toiselle. Asiakkaat ja palveluntuottajat kootaan saman pöydän ääreen miettimään hyviä palveluratkaisuja. Näitä uusia ratkaisuja pilotoidaan ja kootaan käyttäjätietoa palveluiden edelleen kehittämiseen. Ajatuksena on tuottaa loppuun asti mietittyjä prosesseja, joiden avulla saadaan purettua turhaa päällekkäisyyttä. Tämä on myös taloudellisesti kestävämpää toimintaa, josta hyötyy sekä asiakas että palveluntuottaja. (Turku.info 2013.)

Aiemmista asiakastyytyväisyyskyselyistä saadut kokemukset auttavat hahmottamaan niitä muutoksia, joita uuteen kyselyyn tulisi sisällyttää, jotta se paremmin vastaisi sekä asiakkaiden että organisaation tarpeita. Näkisin myös ammattikorkeakoulujen yhteyteen rakennettavien klinikoiden olevan yksi ratkaisu palvelumuotoilukonseptin hyödyntämiseen julkisten palveluiden kehittämisessä. Oman opinnäytetyöni tehtävänä on osaltaan tuoda palvelumuotoilua tunnetuksi myös kuntasektorilla. Kuntien talouden heikon tilanteen valossa on merkille pantavaa myös edellä esittelemäni Turun kaupungin hanke, joka osoittaa, että palvelumuotoilulla saadaan myös taloudellista hyötyä.

7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Halusin opinnäytetyössäni selvittää asiakkaiden kokemuksia Kokkolan perhepalveluissa tehtävän työn laadusta. Pilkoin laatu-käsitteen työn lopputuloksen laatuun sekä prosessiulottuvuuden laatuun ja näitä ulottuvuuksia käsitteelin aiemmin teoriaosuudessa (KUVIO 3). Kartoitin myös asiakkailta nousevia työn kehittämisen haasteita. Lisäksi selvitin perhepalveluiden työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuuden vahvistamisesta palveluiden kehittämisessä. Halusin myös avata palvelumuotoilukäsitettä ja pohtia sen soveltuvuutta sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen kenttään.

Tutkimustehtäväksi opinnäytetyössäni nousi:

1. Mitä on asiakastytyväisyys Kokkolan perhepalveluiden palvelumuotoilun osana?

Tätä tutkimustehtävää tukevat seuraavat kysymykset:

- 1.1 Millainen on asiakkaiden kokema työn laadun lopputulosulottuvuus Kokkolan perhepalveluissa?
- 1.2 Millainen on asiakkaiden kokema työn laadun prosessiulottuvuus Kokkolan perhepalveluissa?
- 1.3 Millaisia työn kehittämisen haasteita asiakkaat tuovat esille?
- 1.4 Millainen on työntekijöiden näkemys asiakasosallisuudesta palveluiden kehittämisessä?

8 OPINNÄYTETYÖN EMPIIRISEN OSUUDEN TOTEUTUS

Jokivuori (2013) on luennessaan todennut menetelmävalinnan määräytyvän tutkimustehtävän ja aihealueen mukaan. Joissakin tapauksissa voivat sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen menetelmä olla käyttökelpoisia ja jopa täydentää toisiaan. Tässä luvussa käsittelemistä, kuinka olen kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttanut. Kyselyyn sisältyi myös muutamia kvalitatiivisia kysymyksiä. Työntekijöille Webropolissa toteutettu kysely oli kvalitatiivinen. Tämän aineiston käsittelemistä sisällönanalyysin että yhden kysymyksen osalta myös SWOT-analyysin avulla.

8.1 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen kvantitatiivisen menetelmän avulla

Kokkolan perhepalvelut ovat osa sosiaali- ja terveystalveta. Työelämäohjaajani taholta sain raamit kyselylle, eli organisaation toive oli, että kysymykset olisivat sisällöltään vertailukelpoisia muiden sosiaali- ja terveystalvetaissa toteutettujen kyselyiden kanssa. Muissa yksiköissä oli aiemmin toteutettu asiakastyytyväisyyskyselyä pääosin kvantitatiivisena kyselynä, jossa oli mahdollisuus muutamisiin avoimiin kysymyksiin, mikäli spesifejä tarpeita yksiköistä käsin kyseisenä ajankohtana nousi.

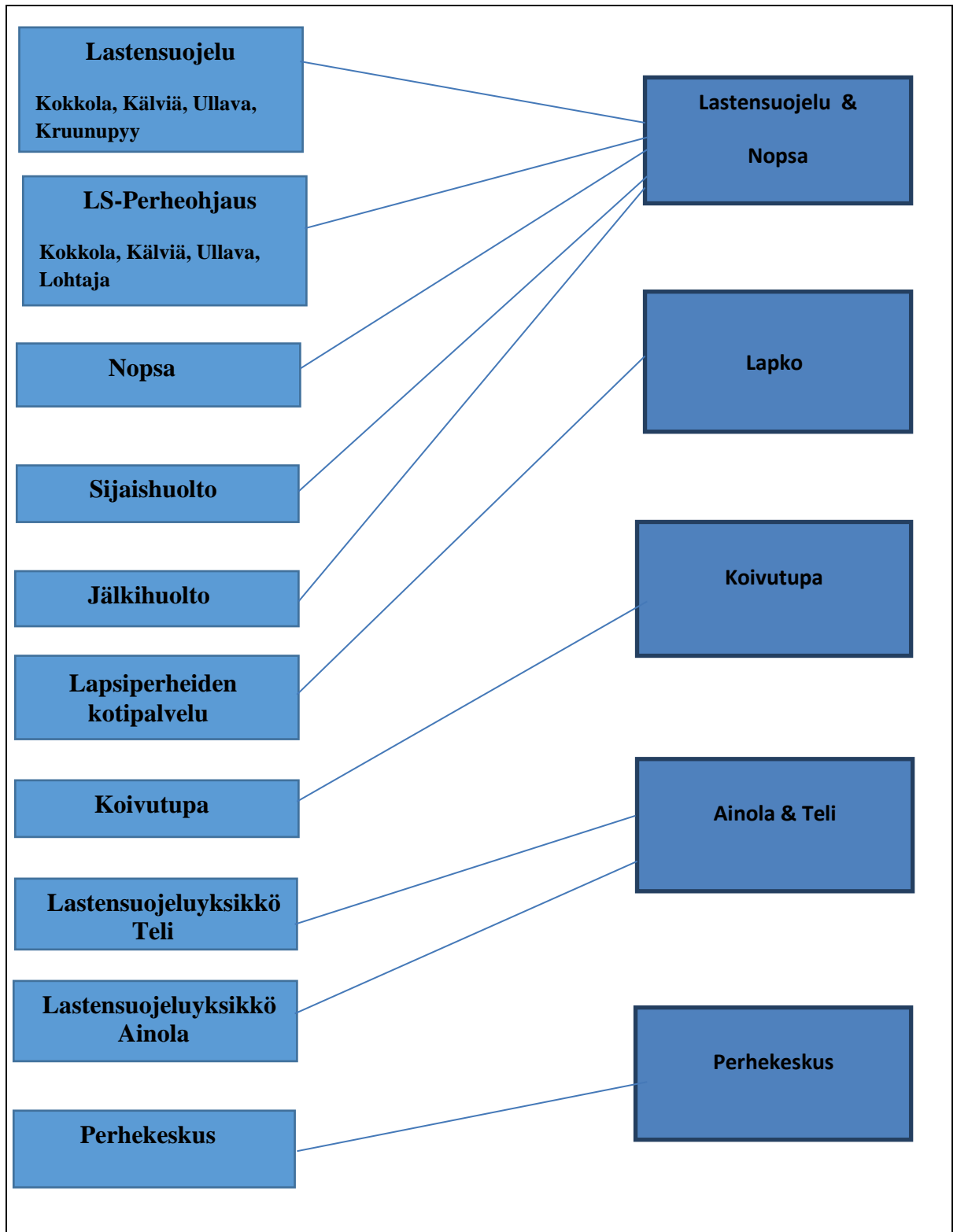
Perhepalveluille suunnatussa kyselyssä muokkasin kysymyksiä yksikön asiakaskunnan ja toimintakulttuurin mukaan, mutta kuitenkin niin, että kysymysten sisältö säilyi vertailukelpoisena. Kysely oli määrää toteuttaa pääosin sähköisesti, mutta asiakkailla tuli halutessaan olla mahdollisuus vastata siihen myös lomakekyselynä. Perhepalveluiden asiakkaille suunnatuista kysymyksistä osa oli kvalitatiivisia. Näillä haluttiin saada selville asiakkaiden kommentteja sekä kehitysehdotuksia palveluille. Samoin toukokuussa 2013 toteutettu perhepalveluiden työntekijöille suunnattu kysely sisälsi kolme avointa kysymystä. Työntekijöille suunnatussa kyselyssä selvitettiin heidän mielipidettään asiakasosallisuuden lisäämiseen palveluiden kehittämisessä.

8.2 Opinnäytetyön prosessin kulku

Selvitin 2012 kesän ja syksyn aikana asiakkaiden mielestä olennaisia palveluiden onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Samaan aikaan tiedustelin perhepalveluiden yksiköistä ajan-kohtaisia aiheita, joista he toivoivat asiakkaiden palautetta. Näiden avulla muokkasinkin kyselyyn yksikkökohtaisia lisäkysymyksiä.

Kysely toteutettiin kahden viikon aikana tammikuussa 2013. Kyselyn kohderyhmänä olivat Kokkolan perhepalveluiden (KUVIO 6) asiakkaat, joita perhepalveluiden työntekijät näiden kahden viikon aikana kohtasivat. Perhepalveluiden organisaatiokaaviossa (KUVIO 5) perhepalveluihin on luettu myös ostopalvelut, mutta itse tutkimukseen näitä ei sisällytetty, koska heillä on omat sisäiset laadunseurantajärjestelmänsä. Kruunupyyn lastensuojelu oli myös perhepalveluiden kyselyssä mukana. Vuonna 2010 tehdyssä organisaatiokaaviossa ei perhekeskus vielä näy, mutta nykyisin se kuitenkin kuuluu perhepalveluiden alaisuuteen. Lomakkeet sekä sähköisen kyselyn linkkiosoite toimitettiin yksiköihin edellisellä viikolla. Kysely jaettiin 135 henkilölle. Kyselyyn vastasi 45 henkilöä, eli 33 %, vastanneista 15 oli lapsia eli 33 %. Naisia vastanneista oli 36 (80 %) ja miehiä 9 (20 %).

Perhepalveluiden työntekijöille suunnattu kysely toteutettiin toukokuussa 2013. Lähetin neljällekymmenelle työntekijälle sähköpostitse linkin Webropol-sivustolle. Kyselyyn vastasi 12 työntekijää eli 30 %. Vastajien koulutustausta jakaantui niin, että ammatillinen peruskoulutus oli kahdella, ammattikorkeakoulututkinto kuudella, yliopistokoulutus kolmella ja yhdellä vastaajalla oli jokin muu koulutus.



KUVIO 6. Kokkolan perhepalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneet yksiköt ja tulosten yhdistäminen viiteen ryhmään.

8.3 Kyselytutkimuksen aineiston analyysi

Asiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen aineiston keruu ja analysointi noudattavat kvantitatiivisen tutkimuksen periaatteita. Kysymykset oli muotoiltu pääosin strukturoituina numeerisina muuttujina, joiden analyysi toteutettiin tilastollisin menetelmin. Muuttujille oli ennakkoon määritelty arvot, jotka olivat 5 = erinomainen, 4 = erittäin hyvä, 3 = hyvä, 2 = kohtalainen, 1 = huono, 0 = en tiedä. Arvoa 0 en huomionnut numeerisessa muuttujan lopullisessa arvossa, koska se olisi vääristänyt tulosta. Strukturoitujen kysymysten lisäksi kyselyssä oli avoimia kysymyksiä, joilla pyrittiin selvittämään ajankohtaisia yksiköistä nousevia teemoja. Nämä analysoin sisällön analyysin mukaan.

Analysointi toteutui syöttämällä saatu data Webropoliin. Tämän jälkeen strukturoidulla asteikolla tuotettu kvantitatiivinen aineisto sovitettiin Microsoft Excel - taulukkolaskentaohjelman avulla pylväsdiagrammimuotoon. Yhdistin myös saman kategorian yksikköjen tuloksia toisiinsa, jotta vastaajien anonymiteetti säilyisi (KUVIO 6). Kyselyn tulokset toimitin heti niiden valmistuttua yksiköihin ja samalla koosteen avointen kysymysten vastauksista.

Työntekijöiden kysymyksistä ensimmäisen käsittelin SWOT-analyysillä, jonka toteutuksesta tein kaavion (LIITE 1/1–1/2) ja kaksi seuraavaa sisällönanalyysillä. Syynä kahteen erilaiseen analyysivalintaan oli kysymysten luonteen erilaisuus ja vastausten laajempi hajonta ensimmäisen kysymyksen kohdalla. Tässä kysymyksessä saattoi selkeämmin nähdä SWOTin avulla havainnollistettavia, eri kategorioihin liittyviä vastauksia.

8.4 Opinnäytetyön eettiset ja luotettavuuteen liittyvät kysymykset

Asiakkaiden äänen kuuleminen heille tuotettavien palveluiden muotoilussa on tutkimuskohteena jo itsessään eettinen valinta. Kvantitatiivisen kyselyn tarkoituksena ei ole nostaa esille kenenkään yksittäisen henkilön ajatuksia, vaan yleisellä tasolla selvittää asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta. Vastaajat olivat kiinnostavia ainoastaan oman asiakasryhmänsä edustajina. Näin ollen kyselylomakkeisiin ei tullut nimeä, numeroa tai vastaavaa, joista henkilöllisyys olisi tunnistettu, tämä turvasi asiakkaiden anonymiteetin. Käytännön syistä kyselyt jaettiin yksiköihin kyselyä edeltävällä viikolla ja työntekijät jakoivat niitä kahden viikon ajan kohtaamilleen asiakkaille. Joissain yksiköissä vastauksia tuli niin vä-

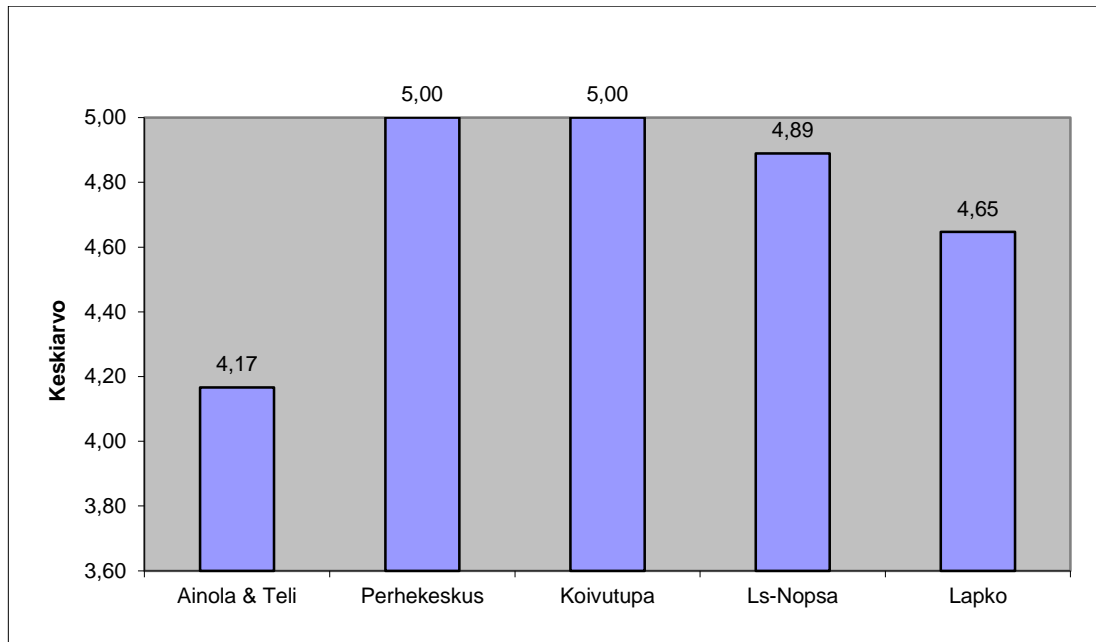
hän, että oli tarpeen yhdistää saman kategorian yksiköitä toisiinsa, jotta vastaajan anonymiteetti olisi turvattu. Vastauksia eivät nähneet asiakkaan lisäksi muut kuin minä, ja olen niistä raportoinut vain kootut tilastot yksiköihin, joista ei yksittäistä vastaajaa voida selvittää. Vastausprosentin jäätyä osassa yksiköitä todella alhaiseksi ei tuloksia tästä syystä voida pitää kovin luotettavina. Olen pääpiirteittäin noudattanut laatimaani tutkimussuunnitelmaa.

9 KYSELYN TULOKSET

Kun on tiedossa, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan kokemukseen laadukkaista palveluista, voidaan asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla selvittää, kuinka tyytyväisiä palveluiden laatuun asiakkaat ovat. Havainnollistin kaavioiden avulla tarkemmin seitsemää laadun kannalta merkittävää kysymystä asiakkaiden lomakkeesta. Nämä jaottelin työn lopputulosulottuvuuden ja prosessiulottuvuuden osalta niin, että kysymykset (KUVIO 7, 9, 13) vastaavat työn laadun lopputulosulottuvuuteen ja kysymykset (KUVIO 8, 10, 11, 12) vastaavat työn laadun prosessiulottuvuuteen. Tämän jälkeen esittelen asiakkaiden kehittämissaasteita. Lopuksi olen analysoinut vastaukset työntekijöiden kyselystä.

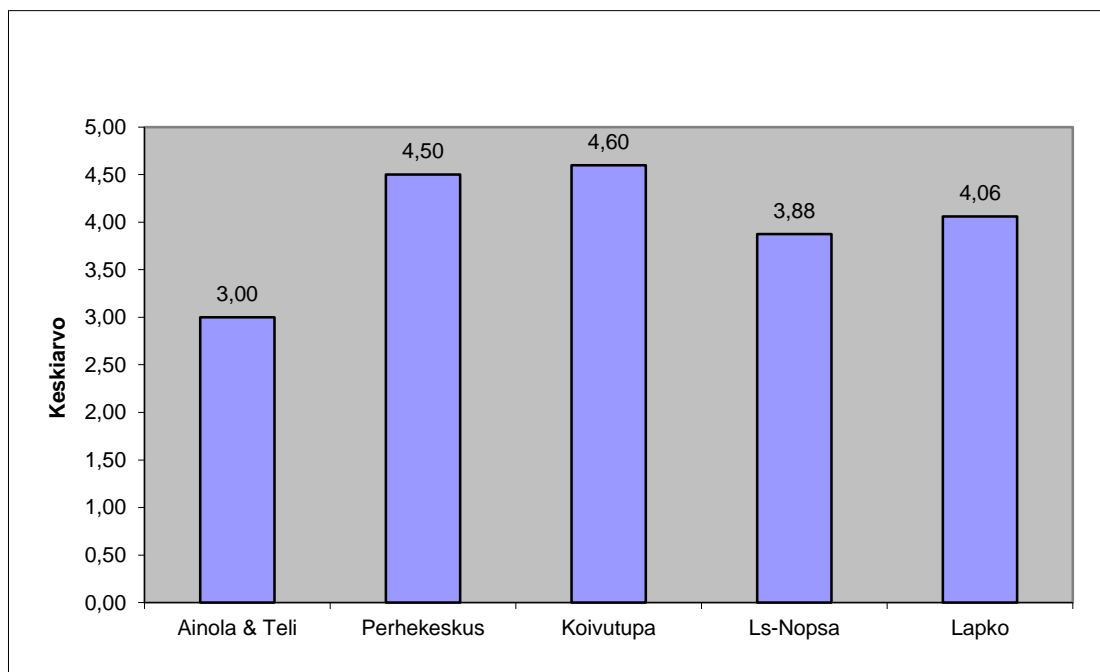
9.1 Asiakkaiden kokemus työn laadusta perhepalveluissa

Kyselyssä oli kaksi kysymystä liittyen kuulluksi ja ymmärretyksi tulemiseen. Ensimmäinen kysymys selvensi sitä, miten palvelua oli kyetty antamaan asiakkaan omalla äidinkielellä (KUVIO 7). Toisessa kysyttiin, miten asiakas koki tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi (KUVIO 8). Kyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaat kokevat tulevansa erinomaisesti tai vähintään erittäin hyvin ymmärretyksi omalla äidinkielellään asioidessaan perhepalveluissa.



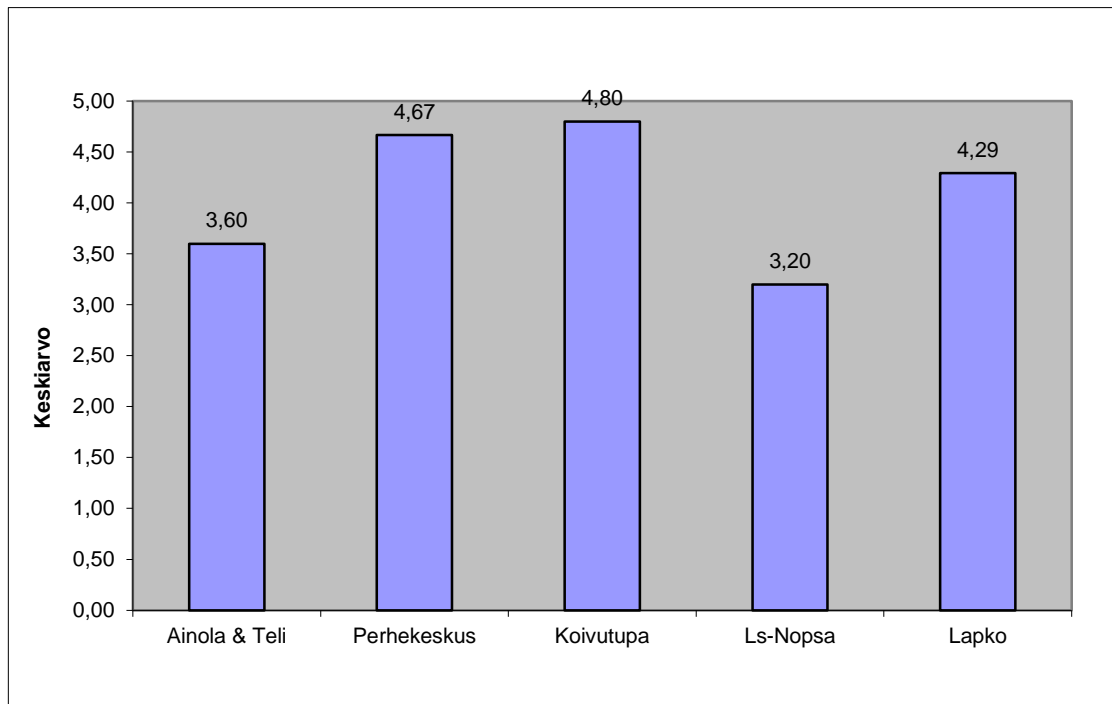
KUVIO 7. Miten asiointi omalla äidinkielellä sujui?

Asiakkaiden kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, näyttäisi tulosten perusteella olevan vähintäänkin hyvällä tasolla. Lasten kokemukset olivat hiukan huonompia kuin aikuisten.



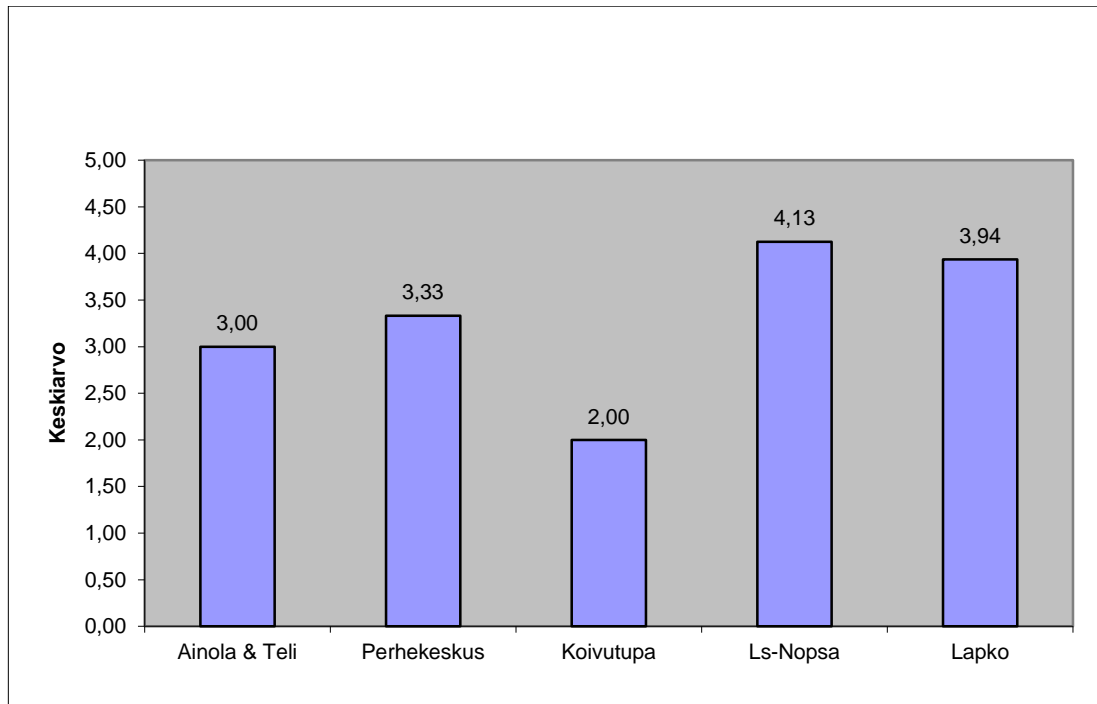
KUVIO 8. Miten hyvin tulitte kuulluksi ja ymmärretyksi?

Palveluiden saatavuus on myös tärkeä kriteeri, kun mietitään, miten palvelu on vastannut asiakkaiden tarpeisiin. Perhepalveluissa näyttäisi saatavuus olevan suhteellisen hyvällä tasolla (KUVIO 9). Tosin lastensuojelun asiakkaat eivät aina itse tunnista avun tarvettaan, joten tämä kysymys saattaa siinä tapauksessa hämmentää.



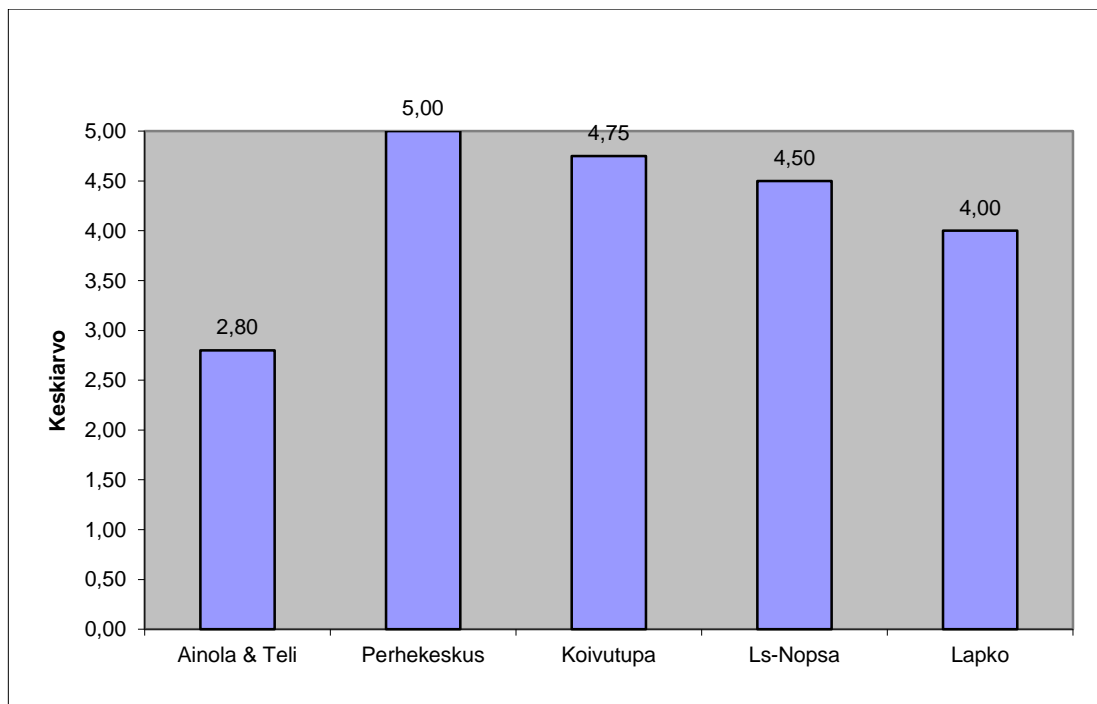
KUVIO 9. Miten pääsy tarvitsemaanne palveluun onnistui?

Osallisuuden kokemus nousee siitä, miten asiakas kokee voivansa osallistua toiminnan suunnitteluun, sekä miten hänen asiantuntijuuttaan tuetaan hänen asiakkuuteensa liittyvissä asioissa. Koivutuvan kaltaisiin avoimiin yksiköihin kysymykset tuli muokata niin, ettei niissä käytetty sanaa asiakas. Osallisuus tulee näkyviin siinä, missä määrin kävijän näkemyksiä otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Samoin lastensuojeluyksiköiden lapsiasiakkaiden kohdalla konkreettisempaa on selvittää mahdollisuutta vaikuttaa tarvittaessa päivän ohjelman rakentumiseen. Tulokset vaihtelivat tämän kysymyksen kohdalla kohtalaisesta erittäin hyvään (KUVIO 10).



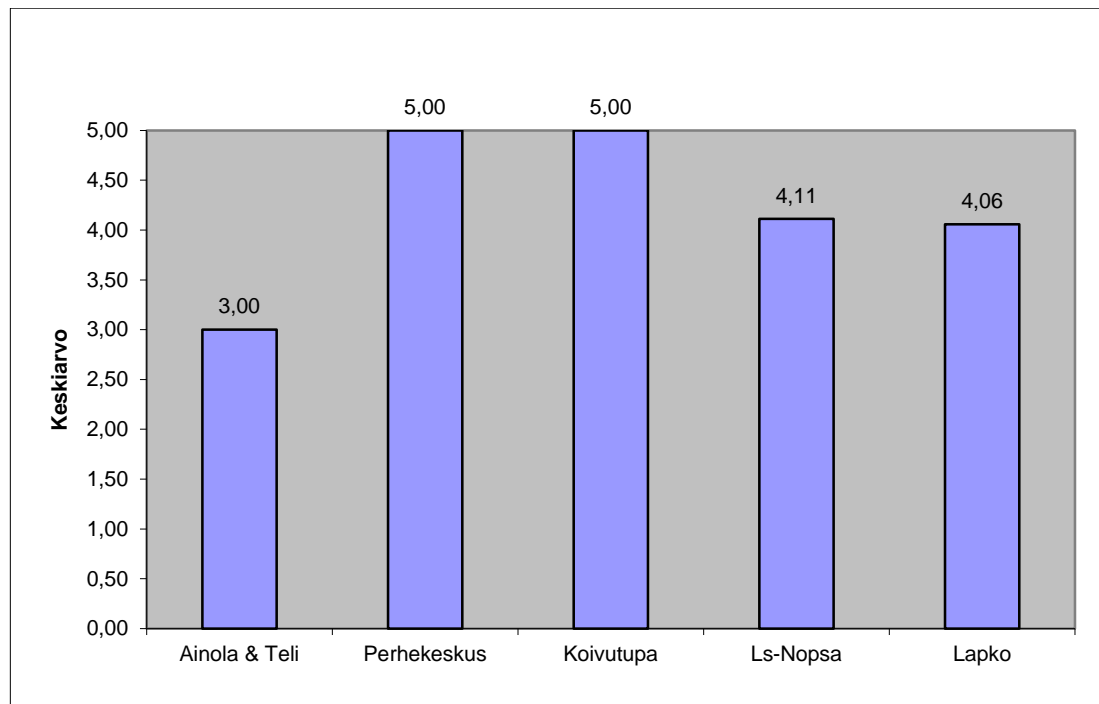
KUVIO 10. Miten mielipiteitänne otettiin huomioon asiakkuuteenne liittyvissä asioissa? /Missä määrin voitte vaikuttaa toiminnan sisältöön?

Kyselyn perusteella lasten kokemus siitä kuinka luottamuksellisesti he voivat asioistaan keskustella, oli keskimäärin huonompi kuin aikuisilla (KUVIO 11).



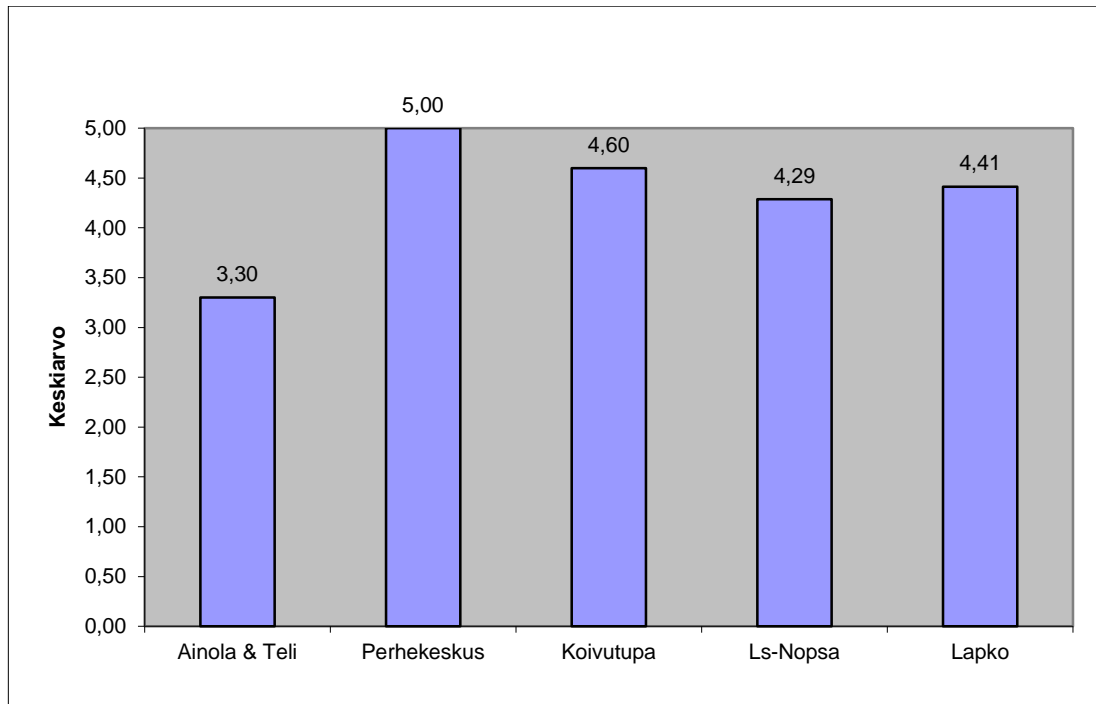
KUVIO 11. Miten luottamuksellisesti koitte voivanne keskustella asioistanne?

Kokkolan perhepalveluissa asiakkaat kokivat henkilökunnan suhtautumisen heihin vähintäänkin hyväksi, osin jopa erinomaiseksi (KUVIO 12). Kaikille avointa palvelua tuottavissa yksiköissä, kuten Koivutuvalla ja Perhekeskuksessa tulokset olivat erinomaiset.



KUVIO 12. Millainen oli mielestänne henkilökunnan suhtautuminen teihin?

Vastauksista käy ilmi, että perhepalveluiden asiakkaat kokivat henkilökunnan ammattitaidon pääosin erittäin hyväksi, osin erinomaiseksi (KUVIO 13).



KUVIO 13. Millainen on mielestänne henkilökunnan ammattitaito?

9.2 Asiakkailta nousseet työn kehittämishaasteet

Asiakaskyselyssä palautetta ja kehittämisehdotuksia tuli kolmeltatoista vastaajalta. Palautteessa oli palveluun tyytyväisiä ja sen tärkeäksi kokevia neljä. Saman verran oli niitä, jotka toivoivat lisää työntekijöitä, jotta palvelu voisi vielä paremmin vastata olemassa olevaan tarpeeseen. Kehittämisehdotuksina tuli esille toive siitä, että asiakkaiden mielipiteitä voisi vielä paremmin kuulla ja kunnioittaa. Parannusehdotuksia tuli myös tiedottamisen ja toimintakäytänteiden suhteen.

9.3 Työntekijöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta palveluiden kehittämisessä

Tein Kokkolan perhepalveluiden työntekijöille oman Webropol-sähköpostikyselyn, joka toteutettiin keväällä 2013.

Ensimmäinen kysymys kuului: *Miten työntekijänä näet asiakkaiden osallisuuden perhepalveluiden kehittämisessä?*

Vahvuuksina nousi esille asiakkaan mahdollisuus ohjata palveluiden kehittämistä oikeaan suuntaan, jotta hänen tarpeitaan voitaisiin paremmin huomioida. Asiakas voi myös osallistua oman asiakassuunnitelman laatimiseen ja pystyy vaikuttamaan tukitoimiin. Asiakkaan näkökulmia huomioitaessa edistetään tarpeen ja palvelun parempaa kohtaamista.

Mahdollisuutena nähtiin jatkuvan seurannan ja kyselyiden toteuttamisen. Tällöin asiakkaan äänen kuuleminen ”aivan oikeasti” voisi paremmin toteutua palveluita suunniteltaessa. Käyttäjäkokemus haluttiin mukaan ohjaamaan palveluiden suunnittelua. Lasten ja nuorten äänen kuuleminen koettiin myös tärkeänä. Mahdollisuutena nähtiin myös selvittää kaikkien osapuolten näkemykset ja perustelut palveluiden tarpeellisuudesta.

Heikkouksina tuli esille, ettei asiakasosallisuutta käytetä hyödyksi, tai se ei ainakaan näy kovin vahvana. Myös vaikeus saada kerättyä asiakkailta palautetta heikentää asiakasosallisuuden toteutumista.

Uhkaksi voisi määritellä sen, että kysellään vain joiltakin eikä kaikilta, tällöin tulos herkästi vääristyy (LIITE 1/1–1/2).

Toisena kysymyksenä oli: *Millä tavoin asiakkaiden asiantuntijuutta palveluiden käyttäjänä voisi mielestäsi jatkossa paremmin hyödyntää?* Vastauksista osa liittyi kyselyiden toteuttamisen kehittämiseen. Esille nousi tarve kuulla asiakkaita henkilökohtaisissa kontakteissa ja mielellään asiakkaiden omissa sosiaalisissa foorumeissa, esimerkiksi kahviloissa. Haastattelijan tulisi olla ulkopuolinen. Tärkeää olisi kuunnella ja kysellä, miten asiakkaat ovat palvelun kokeneet. Lasten ja nuorten mielipiteen esille saaminen koettiin myös tärkeäksi.

Työntekijät kokivat asiakkaiden osallistumaan motivoimisen vaativan aikaa ja resursseja. Työprosessien pohtiminen ja asiakkaiden liittäminen prosesseihin uudella tavalla nähtiin yhtenä keinona asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntämiseen. Keskinäiselle luottamukselle perustuvan asiakassuhteen nähtiin luovan tilaa ja uskallusta avoimuudelle, joka vuorostaan lisää kokemusta osallisuudesta. Asiakkaan tulisi saada olla keskiössä, oman elämänsä asiantuntijana. Tämän yhtenä ilmenemismuotona voisi olla asiakkaan mukaan ottaminen kirjauksiin.

Kolmantena kysyin: *Kuinka motivoituneita työntekijät ovat asiakkaiden mielipiteiden kokoamiseen kyselyiden avulla?* Vastanneista puolet oli hyvin motivoituneita kyselyiden to-

teuttamiseen. Osa taas toivoi enemmän haastatteluja kuin kyselyitä. Ajan puute koettiin ongelmaksi kyselyiden toteuttamiselle. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti, ettei ole lainkaan motivoitunut kyselyiden toteuttamiseen.

10 OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn pohjalta voidaan todeta, että asiakkaiden kokemukset palveluiden laadusta Kokkolan perhepalveluissa olivat keskimäärin erittäin hyviä. Aiemmin havainnollistin seitsemää laatuun merkittävästi vaikuttavaa kysymystä. Näistä osa liittyi selkeästi työn laadun lopputulosulottuvuuteen ja osa työn laadun prosessiulottuvuuteen. Tutkimustehtävään liittyvään kysymyksen asetteluun voidaan todeta, että asiakkaiden kokema työn lopputulosulottuvuuden laatu Kokkolan perhepalveluissa on erittäin hyvä (4,39). Tähän liittyi kolme seuraavaa kysymystä. Asiointi omalla äidinkielellä sai kyselyn korkeimmat kokonaispisteet (4,74), kun maksimipistemäärä olisi ollut viisi (5). Toinen lopputulosulottuvuuteen vaikuttanut kysymys liittyi palveluiden saatavuuteen, ja tämäkin sai erittäin hyvän kokonaispistemäärän (4,11). Toiseksi korkeimmat kokonaispisteet sai henkilökunnan ammattitaito (4,32). Tätä voidaan osaltaan pitää hyvän ammatillisen koulutuksen tuloksena. Tämän lisäksi organisaation myönteinen asenne ja panostaminen hyvän ammattitaidon ylläpitämiseen ovat olleet kaupunkimme strategian yhtenä painopistealueena (Kokkolan kaupungin henkilöstöstrategia 2010–2013).

Toiseen kysymykseen liittyvään työn laadun prosessiulottuvuuteen vastasi neljä kysymystä. Näistä saatu keskiarvo oli myös erittäin hyvä (3,93). Ensimmäinen prosessiulottuvuuteen liittyvä kysymys koski henkilökunnan suhtautumista asiakkaaseen. Tämä koettiin myös erittäin hyväksi (4,23). Tämä on asiakkaalle hyvin merkittävä kokemus ja vahvistaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntyä. Sosionomikoulutuksessa painotetaan eettisten arvojen ja asiakastyön osaamisen merkitystä sille, miten näemme asiakkaan ainutlaatuisuuden ja hänen tilanteensa kontekstisidonnaisuuden. Tämä antaa hyvät valmiudet työkennellä mitä moninaisimmissa asiakastilanteissa. Toinen prosessiulottuvuuteen liittyvä kysymys koski asiakkaan mielipiteen huomioimista häntä koskevissa asioissa. Tämä sai kaikkein heikoimman tuloksen (3,28). Tämä on asia, johon tulisi yhä enenevässä määrin organisaatiossa panostaa. Tällä hetkellä kuntatalouden tilanne vaikuttaa siihen, että työtä tehdään entistä niukemmin resurssein, kun taas asiakasmäärät jatkavat kasvuaan. Tässä yhtälössä joudutaan tekemään kompromisseja, joissa asiakkaan optimaalinen paras ei aina toteudu. Kolmantena kysymyksenä prosessiulottuvuuteen liittyen oli kysymys, miten luottamuksellisesti asiakkaat kokivat voivansa asioistaan puhua. Tämä sai myös erittäin hyvän

tuloksen (4,21). Neljäntenä kysyttiin asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta tämä sai myös erittäin hyvä tuloksen (4,01).

Työntekijöille tehdyssä kyselyssä tuli ilmi, että työntekijät tiedostavat asiakasosallisuuden merkityksen, mutta kokevat haasteelliseksi sen, ettei asiakkaiden motivoimiseen ole riittävästi aikaa. Kuitenkin on selkeästi nähtävissä, kuinka asiakkaan sitouttaminen omiin työprosesseihin auttaa häntä sitoutumaan muutostyöskentelyyn ja oman elämänsä haltuun ottamiseen. Tämä vahvistaa myös asiakkaan elämänlaatua ja hänen sitoutumistaan yhteiskuntaan. Tulevana sosionomina minun tulee tiedostaa ne työn haasteet, joita organisaation resurssit ja odotukset tuovat mukanaan, ja samalla sisäistää ne eettiset arvot ja lainsäädäntö, jotka työtäni ohjaavat.

Tiedottaminen on asia, joka aina kaipaa panostamista. Onkin tärkeää, että asiakas saa riittävästi tietoa omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan tavalla, jonka hän pystyy omaksumaan. Tässä apuna voisi käyttää juuri palvelumuotoilun keinoja. Näin on tehty muun muassa Aijjoos-kumppanuushankkeessa (2008–2012). Siinä ikäihmiset ovat olleet tasavertaisina kumppaneina kehittämässä heille suunnattua toimintaa ja erityisesti palveluopas tuotettiin ikäihmisten asiakasasantuntijuutta hyödyntäen. Uuden palvelumuotoilujattelun tuominen mukaan aiempaan virkamieslähtöiseen kehittämiseen auttaa tuottamaan oikein mitoitettuja palveluita ja aikaansaamaan käyttäjäystävällistä tiedottamista.

Lähetin yksiköihin tulokset kvantitatiivisesta kyselystä sekä kootut vastaukset yksiköiden tarpeista nousseista avoimista kysymyksistä. Näitä yksiköt omissa tiimipalaverissaan kävivät läpi. Oman yksikköni lapsiperheiden kotipalvelun osalta voin sanoa, että olemme tuloksia läpikäydessämme miettineet toisaalta asiakkaiden toiveita työn suhteen ja niitä muutostarpeita, joita me työntekijöinä perheissä näemme. Näiden yhteensovittaminen on välillä haasteellista, sillä muutos vaatii panostusta, johon asiakkailla ei aina ole voimavaroja. Työntekijän näkökulmasta tarvittavat muutokset tukisivat arjen sujuvuutta ja auttaisivat perheitä jaksamaan pitkällä tähtäimellä paremmin. Asiakkaiden motivoimisen tärkeys nousee tässäkin vahvasti esille.

Työntekijöille suunnatusta kyselystä kävi ilmi, että asiakasosallisuutta palveluiden kehittämiseen kyllä toivottiin, sen nähtiin kuitenkin vaativan sekä resursseja että aikaa. Yhtenä ehdotuksena oli hyödyntää täysin ulkopuolista haastattelijaa, jolloin asiakas voisi paremmin rohkaistua vastaamaan juuri niin kuin ajattelee. Myös asiakkaiden kuulemista heidän omissa foorumeissaan, kuten esimerkiksi kahviloissa, pidettiin tärkeänä, koska silloin asia-

kas helpommin kokee olevansa tasavertainen toimija, jonka mielipiteillä on merkitystä. Tämä sopiikin hyvin yhteen palvelumuotoiluajattelun kanssa. Eräs työntekijä kiteytti asiakkaan osallisuuden merkityksen oman työn kehittämiseksi hyvin selkeästi:

Haluaisin tietää asiakkailta miten voisin kehittää itseäni työssä asiakkaiden kanssa. Itse ei useinkaan näe omaa käytöstä, puhetta yms. asioita niin kuin asiakkaat. Asiakkailta voisi oppia paljon uutta lisää omaan ammattitaitoon!

Palvelumuotoilun näkökulmasta voisi miettiä esimerkiksi ”open-cafe”-tyyppisiä asiakasiloja, joiden aikana asiakkaiden mielipiteitä kehittämisestä voitaisiin kysellä ja keskustelun avulla asiakkaat voisivat rohkaistua tuomaan aidosti mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiinsa esille. Myös palvelumuotoilutyökaluista voisi hyödyntää esimerkiksi asiakkaan palvelupolku karttaa, joka muistuttaa hiukan nykyistä palveluiden prosessikaaviointia, mutta jossa vielä vahvemmin näkyisi asiakkaiden oma kokemus palvelupolun varrelta. Toinen työkalu, jota mielestäni voisi hyödyntää, on viiden miksi-kysymyksen työkalu. Sen avulla voisi syventää ymmärrystä siitä, miksi asioita tehdään niin kuin tehdään ja mikä estää muuttamasta toimintaa, jos se ei toimi halutulla tavalla.

Rousu (2010, 18–20) on artikkelissaan otsikolla ”Onko kunta vain ostaja lastensuojelumarkkinoilla” pohtinut mahdollisuutta sijaishuollon tarpeisiin soveltuvan tuottajarekisterin kokoamisesta. Yhtenä ajatuksena oli lastensuojelun sijaishuollon hankkijan ja palveluntuottajan strateginen kumppanuus, joka tarkoittaisi käytännössä pitkäkestoista ja jopa pysyvää kumppanuutta. Osapuolilla olisi yhteiset, lasten tarpeista nousevat tavoitteet toiminnalle. Toiminnan suunnittelussa voisi hyödyntää innovatiivisia keinoja räätälöidä kunkin lapsen kohdalle sopiva palvelu. Artikkelia lukiessani mietin, että juuri tällaisissa neuvotteluissa palveluntuottajan ja ostajan välillä olisi mahdollista hyödyntää palvelumuotoilun keinoja, jolloin keskiössä olisivat asiakkaan, tässä tapauksessa lapsen, yksilölliset tarpeet, jotka ohjaisivat prosessia. Palveluja myös sitouduttaisiin jatkuvasti kehittämään asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Myös Sitran selvitys palvelusetelin käytön, sovellettavuuden ja toimintamallien laajentamisesta sosiaali- ja terveystaloudessa oli vahvasti kansalaisia osallistavaa. Samoin käyttäjien integroiminen palvelusetelin jatkuvaan kehittämiseen noudattaa mielestäni palvelumuotoiluajattelun periaatteita. (Sitran Kuntaohjelman Palveluseteli-hanke 2010.)

11 POHDINTA

Miettiessäni näin jälkeinpäin opinnäytetyöskentelyni prosessia voin sanoa, että asiat vaativat kypsytystä. Alkuun en ollut aiheesta edes järin innostunut, mutta vähitellen erityisesti palvelumuotoilun ajatus ja sen mahdollisuudet ovat alkaneet kiinnostaa entistä enemmän. Huomaan, että tarkkailen asioita ympärilläni toisin silmin ja kiinnitän huomiota niihin palvelutilanteisiin, joissa asiakkaan äänen kuuleminen helpottaisi huomattavasti palveluiden sujuvuutta. Esimerkiksi yritysten nettisivujen toimivuus luo asiakkaalle jo imagon siitä, kuinka yrityksessä asiakkaita arvostetaan ja kuinka heistä halutaan pitää kiinni. Olen työskentelyprosessin aikana saanut harjoitella asiakkaiden haastattelua ennakkokyselyä toteuttaessani. Kävin myös Koivutuvalla kertomassa kyselystä ja motivoimassa heitä vastaamaan, sitten kun kysely olisi ajankohtainen. Nämä ovat taitoja, joita voin jatkossa asiakastyössä hyödyntää.

Webropoliin tutustuminen oli myös haastavaa. Sain tarvittavia neuvoja kaupungin tietotekniikan asiantuntijalta, mutta toteutin sen kuitenkin itsenäisesti syöttämällä kaiken itse koneelle. Tämä oli hyvin aikaa vievä prosessi, ja totesin kyllä moneen otteeseen, että olen haukannut liian suuren palan. Jälkiviisaana voisin todeta, että olisi kannattanut ottaa huomattavasti pienempi määrä yksiköitä mukaan ja mennä heidän kanssaan syvemmälle itse palvelumuotoilua toteuttamaan. Kun olin saanut kyselyn toteutettua ja tulokset siitä eteenpäin yksiköihin, tuntui siltä, että takki oli aivan tyhjä. Onneksi sain silloiselta opinnäytetyötäni ohjanneelta opettajalta selkeät ohjeet keskittyä vastaamaan yhteen kysymykseen kerrallaan, näin pääsin kirjoittamisen alkuun.

Mitä lisäarvoa opinnäytetyön työstämisprosessi sitten on antanut omaan ammatilliseen kasvuuni? Uskon, että olen kehittynyt tarvittavan tiedon hankkimisessa. Olen törmännyt moniin mielenkiintoisiin tutkimuksiin, joihin aion perehtyä ajan kanssa vielä syvemmin. Tekstin tuottamisen taitoni ovat mielestäni myös kehittyneet. Minulle on entisestään vahvistunut asiakasasiantuntijuuden merkitys ja uskon sen näkyvän myös työelämässä. Palvelujärjestelmäosaamiseni on myös vahvistunut työstäessäni kyselyjä ja tutustuessani eri yksiköihin. Reflektiiviset kehittämisen ja johtamisen taidot ovat edelleen vahvistuneet pohiessani mahdollisuuksia hyödyntää asiakasymmärrystä esimerkiksi juuri palvelumuotoilun keinoin erilaisissa työyhteisöissä. Yhteiskunnallista osaamista on vahvistanut ymmärrys siitä, kuinka talouden realiteetit vaikuttavat palveluiden kehittämisen suuntaviivoihin.

Ajankohtaiset aiheet, kuten kuntien palvelurakennemuutos ja kysymykset siitä, millä tavoin palveluja tulevaisuudessa halutaan tuottaa, ovat vahvasti sidoksissa myös yhteiskunnalliseen analyysitaitoon. Viimeisenä muttei vähäisimpänä nostaisin esille eettisen osaamisen vahvistumisen. Eettisyyden tulee aina olla läsnä asiakkaiden ääntä kuultaessa. Annamme oikeasti tilaa asiakkaiden mielipiteille ja onko meillä ammatillisina tarvittavaa nöyryyttä asettua alttiiksi työmme tarkastelulle ja työtapojemme ja asenteidemme läpivalaisulle asiakkaiden toimesta? Tämä on varmasti kasvun paikka meille jokaiselle, mutta näkisin, että ammatillisuuden kehittymisen näkökulmasta tämä on riski, joka kannattaa ottaa.

Sosiaali- ja terveystoimi aikoo jatkossa kerätä asiakaspalautetta ympäri vuoden ja tulee hyödyntämään siinä jo TYKissä käytössä olevaa sähköistä Hai-pro-järjestelmää. Palautteet siirtyvät välittömästi oikeille yksiköille, joissa palautteet käydään läpi. Kerran vuodessa järjestetään tämän lisäksi kahden viikon jakso, jolloin palautetta kerätään aktiivisesti asiakailta ja heidän omaisiltaan. Asiakkailta on mahdollisuus vastata kyselyyn halutessaan myös paperiversiona. Tämä osin vesitti oman opinnäytetyöni merkitystä, koska valmistamani asiakastytyytyväisyyskysely vaikuttaa tältä osin jäävän vain kertaluonteiseksi. Mielestäni on kuitenkin hyvä saada asiakaspalautetta kerättyä välittömästi, silloin kun siihen on aihetta, jotta palautteet mahdollisimman tuoreeltaan saadaan läpikäytyä. Tämän on sekä asiakkaan että organisaation etu. Se kuinka aktiivisia asiakkaat ovat palautejärjestelmää hyödyntämään, jää tosin nähtäväksi.

Uskon kuitenkin siihen, että palvelumuotoilu julkisella sektorilla tulee jatkossa lisääntymään. Toivon, että työni siltä osin on voinut tuoda lisäarvoa palvelumuotoilun määrittelyyn ja palvelumuotoilu työkalujen tunnettavuuden lisäämisessä. Palvelumuotoilun keinojen pilotoiminen perhepalveluissa olisi aiheena riittävän suuri aivan erilliseen projektityyppiin opinnäytetyöhön.

LÄHTEET

- Aho, P. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Helsinki: WSOY.
- Ahonen, L. 2013. Perhe- ja aikuissosiaalityön kehittäminen Keski-Pohjanmaalla loppuraportti. KASTE.
- Aijjoos–kumppanuushanke. 2008–2012. Palveluopas Evijärven, Kauhavan ja Lappajärven ikäihmiselle. Www-tiedote. Saatavissa: <http://www.aijjoos.fi/historiaa.html>. Luettu 1.1.2014.
- Asiakaslaki 812/2000.
- Eurlex. 2001. 52001dc0313. Komission tiedonanto neuvostolle, Euroopan parlamentille, talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle työllisyys- ja sosiaalipolitiikka: investoiminen laatuun. Www-tiedote. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52001DC0313:FI:HTML>. Luettu 23.1.2014.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.
- Haatainen T. 2013. Palvelujen saatavuus uudistuksen lähtökohdaksi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/01/Sivut/palvelujen-saatavuus-uudistuksen-lahtokohdaksi.aspx>. Luettu 28.5.2013
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.–16.painos. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaa ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova, 61-68.
- Jokivuori, P. 2013. Kvantitatiiviset menetelmät. Luento Power Point. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/kurssit/114944/luento/b.../luento1-29-11-2013>. Luettu 24.2.2014.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Karvinen, S. 1993. Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa R. Granfelt, H. Jokiranta, S. Karvinen, A-L. Matthies & A. Pohjola (toim.). Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Stakes. 133–173.
- Kaste. 2012. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:20. Pdf-tiedosto. Saatavissa:

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf. Luettu 5.1.2014.

Kettunen, P. 2002 Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa H. Schulman, J. Häkli. & P. Bäcklund. Osalliset ja osaajat. Helsinki: Gaudeamus.

Knaappi, A. 2013. Asiakkaat mukaan sote-palvelujen kehittämiseen. SOSTE. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.soste.fi/ajankohtaista/asiakkaat-mukaan-sote-palvelujen-kehittamiseen.html>. Luettu 9.2.2014.

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 49–51.

Koivutupa. 2014. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/koivutupa/fi_FI/koivutupa/?u4.highlight=Koivutupa. Luettu 27.1.2014.

Kokkolan kaupungin henkilöstöstrategia. 2010–2013. Pdf-tiedosto. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/hallinto/strategiat/henkilostostrategia/fi_FI/henkilostostrategia/_file/s/84467316809360070/default/henkilostostrategia.pdf. Luettu 29.11.2013.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 138–146.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 1983/361.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.

Lapsiperheiden kotipalvelu. 2014. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/lapsiperheiden_kotipalvelu/fi_FI/lapsiperheiden_kotipalvelu/. Luettu 27.1.2014.

Lastensuojelu. 2014. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/lastensuojelu/fi_FI/lastensuojelu/. Luettu 27.1.2014.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Lastensuojeluyksikkö Ainola. 2014. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/lastensuojelu/lastensuojelupalvelut/lastensuojeluyksikko_ainola/fi_FI/lastensuojeluyksikko_ainola/. Luettu 27.1.2014.

Lastensuojeluyksikkö Teli. 2012. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/lastensuojelu/lastensuojelupalvelut/lastensuojeluyksikko_teli/fi_FI/lastensuojeluyksikko_teli/. Luettu 1.2.2012.

- Lindholm, S. & Patana, P. 2011. Varhainen neuvolaperhetyö Torkinmäen neuvolassa Kokkolassa. Opinnäytetyö. Ammattikorkeakoulu Centria. Sosiaalialan koulutusohjelma.
- Lintunen, K. 2012. Julkaisu Kilpailuetua palvelumuotoilun keinoin -hankkeesta. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012052910425>. Luettu 20.10.2013.
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 13.
- Moritz, S. 2005 Service Design Practical access to an envolving field. Pdf-tiedosto. Saatavissa: http://stefan-moritz.com/_files/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf. Luettu 14.10.2013.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Hakapaino.
- Oranen, M. 2007. Mitä mieltä!/? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankkeen raportti 31.1.2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö.
- Orpo, P. 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Kohti yhdenvertaisia ja kattavia sote-palveluja. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1855559#fi>. Luettu 22.10.2013.
- Perhepalvelukeskus. 2014. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/perusturva/lastensuojelu/lastensuojelupalvelut/fi_FI/perhepalvelukeskus/ Luettu 27.1.2014.
- Piironen-Malmi, U. & Strömberg, S. 2008. Välittämisen pedagogiikka. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Rousu, S. 2010. Onko kunta vain ostaja lastensuojelumarkkinoilla? Sosiaalitieto. 8/2010, 18–20.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.
- Sitran Kuntaohjelman Palvelusetelihanke. 2010. Kansalaisten palveluseteli. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.slideshare.net/palveluseteli/palveluseteli-facebookissa> Luettu 2.1.2014.
- Sosiaalihuoltolaki 1982/710.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Esitteitä 2001:1 selkokieli. Pdf-tiedosto. Saatavissa:
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/soshuoselko.pdf>. Luettu 23.9.2013.

Sosiaali- ja vammaispalveluiden organisaatiokaavio. 2010. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/hallinto/kaupunkiorganisaatio/sosiaali_ ja_ teveystoimi/sosiaali- ja_ vammaispalvelut. Luettu 27.1.2014.

Sosiaaliportti. 2012. Työvoiman palvelukeskukset. Www-tiedote. Saatavissa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/palvelut-asiakkaalle/tyovoiman-palvelukeskukset/>. Luettu 22.10.2013.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011 This is service design thinking. (2nd printing). Amsterdam: BIS Publishers.

Tekes. 2014. Innokylästä sote ideoita ja hyviä toimintamalleja. Www-sivut. Saatavissa:
<http://www.tekes.fi/tekes/tulokset-ja-vaikutukset/caset/2014/innokylasta-sote-ideoita-ja-hyvia-toimintamalleja/>. Luettu 6.3.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/dialogisuus_ammattilaisen_ ja_ perheen_ valilla. Luettu 12.4.2013.

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3, 13–14.

Tukihenkilö ja tukiperhetoiminta. 2012. Kokkolan kaupunki. Www-sivu. Saatavissa:
https://www.kokkola.fi/perusturva/lastensuojelu/lastensuojelupalvelut/fi_FI/tukihenkilo_ ja_ tukiperhetoiminta/. Luettu 27.1.2014.

Turku.info. 2013. Länsi-Suomen Kaste-alueelle lähes kolme miljoonaa valtionavustusta sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=427896&nodeid=4910>. Luettu 12.10.2013.

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologian Teknova, 132–134.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281. Pdf-tiedosto. Saatavissa:
<http://www.satshp.fi/pls/wportal/docs/PAGE/TIETOPANKKI/KEHITTAMISTOIMINTA/TOIMKYKIKAAANTYMI-NEN/HANKEHALLINTO124270/MUUT124539/LIITE%202%20MATKAOPAS%5B1%5D.PDF>. Luettu 23.9.2013.

SWOT ANALYYSIN PROSESSI KAAVIO

Miten työntekijänä näet asiakkaiden osallisuuden perhepalveluiden kehittämisessä?

Vastausten alakategoriat:

- Tällä hetkellä en näe että sellaista käytetään vaikka se on todella tärkeä palveluiden kehittämisessä oikeaan suuntaan
- Eivät pysty kehittämään toimintaa... pitäisi olla enemmän jatkuvaa seurantaa ja kyselyitä asiakalta.. eikä vain muutamalta vaan lähes kaikilta. Näin voitaisiin saada myös asiakkaiden ääni oikeasti kuuluviin työn kehittämistä suunniteltaessa.
- Asiakas otetaan mukaan asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakas kertoo usein neuvotte- luissa omia näkökulmiaan ja pystyy itse vaikuttamaan tukitoimiin.
- Ei kovin vahvana.
- Palveluiden kohteena ja käyttäjinä asiakkaat ovat keskeisessä roolissa siinä miten palveluita kohdennetaan ja tarjotaan. Käyttäjäkokenemusten tulisi ohjata suunniteltaessa palveluita.
- Ei kovin suuri.
- Voisi kysyä asiakkailta heidän näkemystään palveluista ja mitä pitäisi jatkossa palveluita kehitettäessä huomioida.
- Asiakkailtahan ne tarpeet tulevat, mitä milloinkin.
- On tärkeää kuunnella asiakasta sillä heillehän palveluita tuotetaan.
- Olisi todella tärkeää kehittää toimintaa asiakaspalautteiden kautta, mutta niitä on niin vaikea saada asiakkailtamme.
- Lapset ja nuoret voisivat olla kohderyhmänä, ja heitä olisi tärkeä kuulla.
- Minulla on paljon mahdollisuuksia osallistua perhepalveluiden kehittämiseen.
- En mitenkään.
- Asiakkaiden tarpeet pitäisi ottaa paremmin huomioon, silloin tarve ja palvelu kohtaisivat toisensa ja perheiden hyvinvointia voisi parhaiten tukea.
- Kysyttäisiin asiakkailta myös mitä he odottavat perhepalvelulta ja yhdessä mietittäisiin kaikkien osapuolten näkökulmaa palvelun tarpeellisuudesta.

Vastausten yläkategoriat:

Positiiviset sisällöt:

- Tärkeä palveluiden kehittämisessä oikeaan suuntaan
- Näin voitaisiin saada myös asiakkaiden ääni oikeasti kuuluviin työn kehittämistä suunnitel- taessa.
- Pitäisi olla enemmän jatkuvaa seurantaa ja kyselyitä asiakkailta
- Asiakas otetaan mukaan asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakas kertoo usein neuvotte- luissa omia näkökulmiaan ja pystyy itse vaikuttamaan tukitoimiin.
- Palveluiden kohteena ja käyttäjinä asiakkaat ovat keskeisessä roolissa siinä miten palvelui- ta kohdennetaan ja tarjotaan.
- Käyttäjäkokenemusten tulisi ohjata suunniteltaessa palveluita.
- Voisi kysyä asiakkailta heidän näkemystään palveluista ja mitä pitäisi jatkossa palveluita kehitettäessä huomioida.

- Asiakkailtahan ne tarpeet tulevat, mitä milloinkin.
- On tärkeää kuunnella asiakasta sillä heillehän palveluita tuotetaan.
- Olisi todella tärkeää kehittää toimintaa asiakaspalautteiden kautta
- Lapset ja nuoret voisivat olla kohderyhmänä, ja heitä olisi tärkeä kuulla
- Minulla on paljon mahdollisuuksia osallistua perhepalveluiden kehittämiseen
- Asiakkaiden tarpeet pitäisi ottaa paremmin huomioon, silloin tarve ja palvelu kohtaisivat toisensa ja perheiden hyvinvointia voisi parhaiten tukea.
- Kysyttäisiin asiakkailta myös mitä he odottavat perhepalveluilta ja yhdessä mietittäisiin kaikkien osapuolten näkökulmaa palvelun tarpeellisuudesta.

Negatiiviset sisällöt:

- Tällä hetkellä en näe että sellaista käytetään
- Eivät pysty kehittämään toimintaa
- Kysytään vain muutamilta eikä kaikilta
- Ei kovin vahvana.
- Ei kovin suuri.
- Mutta niitä(asiakaspalautteita) on niin vaikea saada asiakkailtamme.
- En mitenkään.

Vastaukset ryhmittelin sisällön analyysin jälkeen SWOT taulukon eri kategorioihin:

<p>VAHVUUDET (S)</p> <p>-Tärkeä palveluiden kehittämisessä oikeaan suuntaan -Asiakas mukaan asiakassuunnitelman laatimiseen ja asiakas itse vaikuttaa tukitoimiin -Asiakkaan ääntä kuultaessa edistetään tarpeen ja palvelun parempaa kohdentamista</p>	<p>HEIKKOUEDET (W)</p> <p>-Asiakasosallisuutta ei hyödynnetä -Asiakasosallisuus ei näy kovin vahvana tai sitä ei näy ollenkaan -Asiakkailta on vaikeaa saada kerättyä palautetta</p>
<p>MAHDOLLISUUDET (O)</p> <p>-Jatkuvan seurannan ja kyselyiden toteuttaminen, tällöin asiakkaan äänen kuuleminen ”aivan oikeasti” voisi paremmin toteutua palveluita suunniteltaessa -Lasten/nuorten äänen kuuleminen tärkeää -Kysyttäisiin asiakkailta myös mitä he odottavat perhepalveluilta ja yhdessä mietittäisiin kaikkien osapuolten näkökulmaa palvelun tarpeellisuudesta</p>	<p>UHAT (T)</p> <p>-Kysytään vain joiltakin ei kaikilta</p>

Muutama näyte asiakkaille jaetuista kyselyistä Liitteet 2/1-2/10

1)Rastita mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto

5=erinomainen 4=erittäin hyvä 3=hyvä 2=kohtalainen 1=huono 0=en tiedä

Asiakastyytyväisyyskysely Koivutupa/lapset

- Miten hyvin tulet ymmärretyksi omalla äidinkielelläsi?
- Miten Koivutuvan aukioloajat sopivat sinulle?
- Kuinka hyvin tulet kuulluksi ja ymmärretyksi?
- Miten luottavaisesti voit kertoa asioistasi työntekijöille?
- Miten työntekijät mielestäsi suhtautuvat sinuun?
- Miten mielestäsi työntekijät toimivat työssään?
- Miten voit vaikuttaa toiminnan sisältöön?
- Miten sait tietoa harrastuksista/kerhoista joista voisit hyötyä?
- Miten henkilökunta osaa auttaa sinua, jos sinulla on jokin pulma?
- Miten olet saanut opastusta terveellisiin elämäntapoihin?
- Miten hyvin olet perillä Koivutuvan toiminnan jatkosta?
- Miten henkilökunnalla on aikaa sinua varten?
- Miten tämä palvelu on kohdallasi onnistunut?
- Miten onnistuneet Koivutuvan tilat ovat?

5	4	3	2	1	0

2)Muu palaute ja kehitysehdotukset?

3) sukupuoli

nainen _____ mies _____

4)äidinkieli

suomi _____ ruotsi _____ muu, mikä? _____

5)vastaaja

asiakas itse _____ omainen _____ vanhempi/huoltaja _____ muu, ku-
ka? _____

6)vastaajan ikä

alle 10v _____ 11-20 _____ 21-30 _____ 31-40 _____ 41-50 _____ 51-60 _____

61-70 _____ yli70v _____

Miten Ainolan toimintaa voisi vielä kehittää?

2)Muu palaute ja kehitysehdotukset

1) Rastita mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto
5=erinomainen 4=erittäin hyvä 3=hyvä 2=kohtalainen 1=huono 0=en tiedä
Asiakastyytyväisyyskysely Koivutupa aikuiset

Miten hyvin tulette ymmärretyksi omalla äidinkielenlänne?

Miten hyvin yksikön aukioloajat sopivat teille?

Miten hyvin tulitte kuulluksi ja ymmärretyksi?

Miten luottamuksellisesti voitte keskustella asioistanne?

Millainen on mielestänne henkilökunnan suhtautuminen teihin?

Millainen on mielestänne henkilökunnan ammattitaito?

Missä määrin voitte vaikuttaa toiminnan sisältöön?

Miten hyvin saitte henkilökunnalta tietoa erilaisista tuen mahdollisuuksista?

Miten selkeää ja riittävää oli saamaanne palveluun liittyvä ohjaus ja neuvonta?

Miten hyvin saitte tietoa siitä, miten voitte omalla toiminnallanne edistää hyvinvointianne?

Miten tiedottaminen toiminnan tulevaisuuden suunnitelmista toteutui?

Miten mielestänne henkilökunnalla on aikaa huomioida teitä?

Millaisen kokonaisarvion teette saamastanne palvelusta?

Millaiseksi arvioitte Koivutuvan tilat?

Kuinka tärkeänä palveluiden laadun kannalta pidätte työntekijöiden pysyvyyttä?

Kuinka tärkeänä pidätte kerran viikossa toteutettavaa yhteistä ruokailua?

	5	4	3	2	1	0
Miten hyvin tulette ymmärretyksi omalla äidinkielenlänne?						
Miten hyvin yksikön aukioloajat sopivat teille?						
Miten hyvin tulitte kuulluksi ja ymmärretyksi?						
Miten luottamuksellisesti voitte keskustella asioistanne?						
Millainen on mielestänne henkilökunnan suhtautuminen teihin?						
Millainen on mielestänne henkilökunnan ammattitaito?						
Missä määrin voitte vaikuttaa toiminnan sisältöön?						
Miten hyvin saitte henkilökunnalta tietoa erilaisista tuen mahdollisuuksista?						
Miten selkeää ja riittävää oli saamaanne palveluun liittyvä ohjaus ja neuvonta?						
Miten hyvin saitte tietoa siitä, miten voitte omalla toiminnallanne edistää hyvinvointianne?						
Miten tiedottaminen toiminnan tulevaisuuden suunnitelmista toteutui?						
Miten mielestänne henkilökunnalla on aikaa huomioida teitä?						
Millaisen kokonaisarvion teette saamastanne palvelusta?						
Millaiseksi arvioitte Koivutuvan tilat?						
Kuinka tärkeänä palveluiden laadun kannalta pidätte työntekijöiden pysyvyyttä?						
Kuinka tärkeänä pidätte kerran viikossa toteutettavaa yhteistä ruokailua?						

1) Kryssa för alternativet som beskriver din åsikt bäst
5=utmärkt 4=mycket bra 3=bra 2=någorlunda bra 1=dåligt 0=vet inte

Klientnöjdhetsenkät Kronoby socialväsande/familjearbete

Hur bra gick det att uträtta ärenden på det egna modersmålet?

Hur bra lyckades Ni få den service Ni behöver?

Hur bra blev Ni hörd och förstådd?

Hur konfidentiellt behandlades Era ärenden?

Hur anser Ni att personalen förhöll sig till Er?

Vad anser Ni om personalens yrkeskompetens?

Hur bra beaktades Era åsikter i ärenden som anknyter till Ert klientskap?

Hur bra fick Ni information om olika möjliga stöd?

Hur tydlig och tillräcklig var handledningen och rådgivningen beträffande servicen Ni fick?

Hur bra fick Ni information om olika sätt att själv främja Er välfärd?

Hur bra anser Ni att Ni fick information om hur Er situation fortsätter/följs upp?

Hur bra räckte den tid som reserverats för Er service?

Hurdan är helhetsbedömningen av servicen Ni fick?

5	4	3	2	1	0

2) Du får gärna ge övrig respons och utvecklingsförslag!

Alustava kysely lasten kanssa toteutettavaksi Telissä ja Ainolassa

Mitkä asiat tuottavat sinulle iloa täällä?

Missä asioissa tarvitsisit enemmän apua?

Jos kaikki olisi mahdollista, mitä haluaisit muuttaa?

Miten saat mielestäsi tukea koulunkäyntiin?

Mistä asioista saat onnistumisen kokemuksia?

Mistä olet kiinnostunut? Voitko harrastaa sitä riittävästi?

Millaisena näet tulevaisuuden? Mistä asioista unelmoit?

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Anita Pöyhönen Keski-Pohjanmaan Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä aiheesta: ”Asiakastyytyväisyyskysely palvelumuotoilun tukena Kokkolan Perhepalveluissa”. Perhepalvelut haluavat tarjota vaikuttavia ja oikea aikaisia palveluita. Asiakasasiantuntijana mielipiteesi Perhepalveluiden työn laadusta on arvokasta tietoa palveluiden kehittämisen lähtökohdaksi.

Haluan jo kyselyn valmisteluvaiheessa kuulla mielipiteesi niistä seikoista jotka kohdallasi vaikuttavat kokemukseen laadukkaista palveluista.

Laita tämän kyselyn yläreunaan merkintä yksiköstä jonka palvelua olet käyttänyt. Vastauksesi voit palauttaa siihen yksikköön/työntekijälle, josta/jolta palvelua olet saanut. Voit myös palauttaa kyselyn kaupungintalon info-pisteeseen, laita vastaanottajaksi Anita Pöyhönen, Siltatalo(toimitetaan sisäisenä postina minulle).

Kirjeen voit halutessasi lähettää myös postitse, osoitteella: Anita Pöyhönen, Lapsiperheiden kotipalvelu, Antti Chydeniuksenkatu 49, 67100 Kokkola.

Vastaustasi odotan elokuun loppuun mennessä.

Kiitän jo etukäteen vaivannäöstäsi!

Anita Pöyhönen

Laita alla oleville riveille asioita, jotka kohdallasi vaikuttavat kokemukseen palveluiden laadusta.

Anita Pöyhönen
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY TUKENA KOKKOLAN
PERHEPALVELUIDEN PALVELUMUOTOILUSSA

Tutkimussuunnitelma
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2012

Sisältö

1	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS	3
2	PERHEPALVELUIDEN ORGANISAATIO JA SEN PERUSTEHTÄVÄT	4
3	PERHEPALVELUIDEN TOIMINTAA OHJAAVAT ASIAKIRJAT	5
4	OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTAA	6
4.1	Asiakastyytyväisyyskysely	6
4.2	Palvelumuotoilu	6
4.3	Laadukkaat palvelut	6
5	AIHEALUEESTA TEHTYÄ AIEMPAA TUTKIMUSTA	7
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTEHTÄVÄT	7
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	8
8	KOHDERYHMÄT	8
9	AINEISTON HANKINTA	8
10	MITTARIT	9
11	AINEISTON ANALYYSI	9
12	TUTKIMUKSEN EETTISET JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET	9
13	TUTKIMUKSEN AIKATAULU- JA RAHOITUSSUUNNITELMA	10
	KIRJALLISUUSLUETTELO	11
	LIITTEET	

1. OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Opinnäytetyöni aihe liittyy Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalveluiden sektorille. Perhepalvelut ovat osana tätä sektoria. Perhepalveluissa on kahden vuoden välein toteutettu asiakaskysely, jota on nyt tarpeen osittain uudistaa. Asiakaskyselyn kehittämistä on vauhdittanut myös, Sosiaali- ja Terveystieteiden kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste), joka on painottanut asiakkaiden entistä intensiivisempää osallistumista omien palveluidensa suunnitteluun ja arviointiin.

Aiheen sain Tuija Tuorilalta, joka toimii Kokkolan kaupungin vs. kehittämisjohtajana sekä vs. kehittämissuunnittelijana SONet BOTNIA:ssa, joka on sosiaalialan aluelähtöisen tiedon tuottamisen ja osaamisen kehittäjäverkosto Pohjanmaalla.

Työni tilaajana on Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalvelut, joiden alaisuudessa perhetukipalvelut toimivat. Asiakaskysely on toteutettava vuoden 2012 aikana. Kysely tulee olemaan puolistrukturoitu. Tulen laatimaan alustavan selvityksen tuloksista heti kyselyn jälkeen. Teen laajemman analyysin tuloksista tämän jälkeen. Aineistoa aion kerätä mm. palvelumuotoilusta ja asiakasosallisuudesta. Kysely toteutetaan pääosin sähköisenä, joten Webropolin käyttöön ja sen mahdollisuuksien hyödyntämiseen on tarpeen myös perehtyä.

Opinnäytetyöni avainsanoja ovat: Lapsiperheet, perhepalvelut, asiakastyytyväisyyskysely, asiakkaiden osallisuus, palvelumuotoilu, laadukkaat palvelut.

2. PERHEPALVELUIDEN ORGANISAATIO JA SEN PERUSTEHTÄVÄT

Ainola on lastensuojeluyksikkö, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota sijoitetuille lapsille kodinomainen eheyttävä kasvuympäristö. Kodinomaisuus ja tavallinen turvallinen arki antavat lapselle perusturvallisuuden ja hyvän perustan elämälle. Lastensuojeluyksikkö Teli on Kokkolan kaupungin omistama kuusipaikkainen lastensuojelulaitos. Asiakkaita ovat 10-18 -vuotiaat lapset, sekä heidän perheensä. Lastensuojeluyksikkö Telin toiminta-ajatuksena on asettaa yhteistyössä perheen kanssa lapsen edun mukaiset tavoitteet sijoitukselle, sekä tukea lasta ja perhettä tunnistamaan omat vahvuutensa ja ratkaisukeinonsa erilaisissa elämäntilanteissa. Lastensuojelun osuus perhepalveluissa on merkittävä. Lastensuojelun perustehtävän määrittää lastensuojelulaki. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Toimintamuotoina ovat avososiaalityö, jossa sosiaalityöntekijä yhdessä perheen kanssa miettii perheelle sopivia tukitoimia. Tarkoituksena on tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatusvalmiuksia. Lastensuojelun perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Asiakkaat tulevat perhetyöhön lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta. Perhetyötä toteutetaan perheen kanssa yhteistyössä, yksilöllisesti perheelle tehdyn perhetyösuunnitelman mukaisesti. Lasten hyvinvointi on perhetyön keskeinen tavoite ja perhetyöllä halutaan saada myönteistä kehitystä aikaan lapsen elämässä. Vanhemmuuden tukeminen ja sen merkityksen korostaminen lapsen kehitykselle, ovat tärkeä osa perhetyötä. Avohuollon tukitoimiin kuuluu myös tukihenkilö ja tukiperhetoiminta. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti lapsen elämään, edistää lapsen tervettä kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä vaikeuksia. Tukihenkilötoiminnan avulla voidaan parhaimmillaan ennaltaehkäistä lastensuojelun asiakkaina olevien lasten ja perheiden ongelmien kasautumista. Perhepalveluihin kuuluu myös sijaishuolto, tilanteissa joissa lapsen turvallista kasvua ja kehitystä ei voida muuten turvata ja sijaishuollon nähdään olevan lapsen edun mukaista. Huostaanotto ja sijaishuollon järjestäminen tulevat kyseeseen vasta kun avohuollon tukitoimet eivät ole mahdollisia tai riittäviä. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea nuoria aikuisia, jotka opettelevat sijaishuollon päätyttyä elämää omillaan. Perhepalveluihin kuuluu myös Koivutupa, joka on lapsiperheiden kohtaamispaikka ja asukkaiden "olohuone". Koivutuvalla on avointa perhetoimintaa. Tuvalle voi tulla lasten kanssa leikkimään ja puuhastelemaan, tapamaan muita lapsia ja aikuisia. Lapsiperheiden kotipalvelu on perheiden kodissa tapahtuvaa tukemista arjen haasteissa. Työn keskeinen sisältö on lasten hyvinvoinnista huolehtiminen,

vanhemman ollessa tilapäisesti estyneenä. Palvelua voidaan antaa sekä tilapäisenä apuna, että varhaisen tuen muodossa suunnitelmallisesti ja säännöllisesti sovitun ajanjakson puitteissa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimena annettuna, on palvelu asiakkaalle maksutonta. Perhekeskus Silta on kohtaamispaikka kaupungin keskustassa, jossa työskentelee kehittäjä- ja perhesosiaalityöntekijä sekä neuvolan perhetyöntekijä. Perhekeskustoiminnalla pyritään edistämään koko perheen hyvinvointia luomalla tilaa äitiydelle, isyydelle ja vanhemmuuden taitojen vahvistamiselle. Taustalla on ajatus, että tukemalla vanhemmuutta voidaan turvata hyvää lapsuutta. Perhekeskuksen toimintamalli perustuu kumppanuuteen. Yhteistyölle luodaan toimivat käytännöt ja rakenteet. Nopsa on sosiaalityön yksikkö joka toimii poliisilaitoksen yhteydessä, siellä työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaaja. Nopsa vastaanottaa virka aikana kaikki lastensuojeluilmoitukset Kokkolan alueella.

3. PERHEPALVELUIDEN TOIMINTAA OHJAAVAT ASIAKIRJAT

Toimintaa keskeisesti ohjaavia asiakirjoja ovat Perustuslaki sekä kansainväliset ihmisoikeus sopimukset sekä niitä ohjaaviin arvot. Lastensuojelulaki (417/2007) on myös perhepalveluiden työtä keskeisesti ohjaava asiakirja. Toinen merkittävä perhepalveluja ohjaava asiakirja on Sosiaalihuoltolaki (1982/710), se velvoittaa kuntia järjestämään tarvittavia sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983/361), nostaa keskeiseksi lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaan. Lain tarkoituksena on turvata lapsen ja hänen vanhempiensa väliset turvalliset suhteet. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812), määrittää keskeiseksi tavoitteeksi; asiakaslähteisyyden, asiakassuhteen luottamuksellisuuden sekä asiakkaan oikeuden hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaaliportti. 2012).

4. OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTAA

a. Asiakastyytyväisyyskysely

Aion selvittää aiemmin tehtyjen asiakastyytyväisyyskyselyiden pohjalta saatua palautetta. Toivon saavani asiakkailta opastusta siihen mikä olisi heidän mielestään tärkeää tietoa, kun palveluiden laatua selvitetään. Lasten äänen kuulemiseen heille tarjottavien palveluiden arvioinnissa on myös tarpeen laatia toimivat työkalut.

b. Palvelumuotoilu

Tietoperustana palvelumuotoilusta käytän Satu Miettisen toimittamaa teosta. Palvelumuotoilu, eroaa perinteisestä palvelujen kehittämisestä siinä suhteessa, että palvelujen käyttäjät osallistuvat aktiivisesti kehittämistyöhön. Asiakkaan ymmärtäminen on palvelumuotoilun perusta. Asioissa edetään iteratiivisesti, kehittämiskäytännöt kokeillaan, arvioidaan ja muokataan, sekä hyödyntäen yhteissuunnittelua asiakkaan ja työntekijän välillä. Palvelumuotoilun keskeisiä asioita on empatia joka pitää sisällään aidon ja syvällisen kiinnostuksen asiakkaiden tarpeita kohtaan. (2011, 21-23., Tuulaniemi 2011, 146.)

c. Laadukkaat palvelut

Perheillä on oikeus laadukkaisiin ja oikea aikaisiin ja elämäntilanteeseensa nähden riittävän kattaviin palveluihin. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) tutkii lasten elinoloja, terveyttä ja palveluja sekä lapsiperheiden asemaa ja perhepolitiikkaa sekä kehittää lasten, nuorten ja lapsiperheiden ehkäiseviä palveluja. (Sosiaaliportti, 2012.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuollon uudistaminen, sekä asiakaslähtöisyyden edistäminen ja ihmisten eriarvoisuuden vähentäminen.

5. AIHEALUEESTA TEHTYÄ AIEMPAA TUTKIMUSTA

Asiakaskyselyitä on perhepalveluissa toteutettu kahden vuoden välein. Aiempi kysely ei ole kaikilta osiltaan sopinut toiminnoiltaan hyvinkin erilaisten yksiköiden tarpeisiin. Erityisesti lapsiasiakkaille kysely on ollut liian vaikeaselkoinen. Varsinaista ohjelmaa asiakaskyselyjen tulosten pohjalta toteutettavasta palvelun kehittämisestä ei ole aikaisemmin ollut käytössä. Palvelumuotoilua on aiemmin käytetty pääosin teollisen tuotannon parissa, mutta nykyisin entistä enemmän myös asiakaslähtöisten palvelujen tuottamisessa. (Miettinen, 2011, 9)

6. OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia perhepalveluiden laadusta ja sitä millaisia kehittämissuhteita, työn laadun suhteen, asiakkaat tuottavat.

Tutkimustehtävänä on vastata seuraaviin kysymyksiin:

Mitä on perhepalveluiden laatu asiakkaan kokemana?

Miten palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin?

Mitä kehittämissuhteita asiakkailta nousee työn laadun suhteen?

Miten asiakkaan ääni huomioidaan perhepalveluiden kehittämisessä?

Millaisena asiakkaat kokevat oman asiantuntijuutensa vahvistamisen?

Miten työntekijät kokevat asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä?

7. TUTKIMUSMENETELMÄT

Käytän perinteistä tutkimusmenetelmää, jossa on sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia piirteitä. Tämä tarkoittaa sitä että käytän sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Kyselen työntekijöiden mielipiteitä asiakasyhteistyöstä avoimin kysymyksin.

8. KOHDERYHMÄT

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat perhepalveluiden asiakkaat, joiden ääntä tullaan kuulemaan jo toimivaa asiakaskyselyä kehitettäessä yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakkaat voivat toimivan ja tarkoituksenmukaisen kyselyn avulla tuoda julki omia näkemyksiään siitä, miten palvelut vastaavat heidän nykyisiä tarpeitaan. Palveluiden muotoilussa kyselyn tuloksia hyödyntävä organisaatio, on myös tältä osin opinnäytetyöni kohderyhmänä. Kysyn myös työntekijöiden mielipiteitä asiakkaan mukaan ottamisesta palveluiden kehittämistyöhön.

9. AINEISTON HANKINTA

Aineistoa hankin työryhmissä joissa käydään läpi asioita, joita on tarpeen ja ajankohtaista, kunkin yksikön kannalta, selvittää asiakkailta ja joilla on relevanssia palvelumuotoilua silmällä pitäen. Asiakaskyselyn tulokset ovat keskeistä aineistoa, kun palveluita aletaan suunnitelmallisesti kehittää. Haasteena näen asiakkaiden motivoimisen sekä osallistumaan kyselyyn että niihin työryhmiin joissa kyselyä muotoillaan ja arvioidaan. Osallistuminen Webropolissa toteutettavaan kyselyyn vaatii myös netti yhteyden, jota ei välttämättä kaikilla asiakkailla ole käytössä. Myös tämän suhteen täytyy käytännön järjestelyjä miettiä.

10. MITTARIT

Käytän tutkimukseeni Webropolia. Asiakaskysely toteutetaan pääosin monivalintakysymysten avulla, joiden lisäksi mukana on 2-3 avointa kysymystä. Kyselyn avulla selvitetään palvelun tämänhetkistä tilannetta. Missä palvelujen kohdentaminen on onnistunut, sekä miltä osin on vielä kehittämisen tarvetta. Avointen kysymysten avulla toivon saavani materiaalia, jota en itse olisi osannut edes kysyä.

11. AINEISTON ANALYYSI

Asiakaskyselyä on aikaisemmin perhepalveluissa toteutettu TAK-kyselynä. Syksyllä 2012 toteutettavassa kyselyssä kysymyksistä 10/15 tulee pysymään lähes ennallaan, jotta vertailu aikaisempiin perhepalvelussa toteutettuihin asiakaskyselytuloksiin olisi mahdollista. Viisi muuta kysymystä lähtee kunkin yksikön ajankohtaisista kehittämistarpeista. Näitä viittä kysymystä on jatkossa tarkoitus työstää ajankohtaisten tarpeiden mukaan. Aion käyttää tilastollista analyysiä kvantitatiivisten kysymysten analyysissä. Kyselyyn tulee myös avoimia kysymyksiä aikaisemmista kyselyistä poiketen. Kvalitatiiviset kysymykset tulen analysoimaan sisällönerittelyn avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2010, 224.)

12. TUTKIMUKSEN EETTISET JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

Asiakkaiden äänen kuuleminen heille tuotettavien palvelujen muotoilussa on tutkimuskohteenä jo itsessään eettinen valinta. Panostaminen avoimempaan vuorovaikutukseen työn suorittajien ja palvelun käyttäjien välillä, edistää jaettua asiantuntijuutta. Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen työn laadusta sekä sen kehittamisestä ja työn tekemisen haasteista voi osaltaan helpottaa yhteistyötä tulevaisuudessa. Aion lähettää asiakkaille tiedotteen opinnäytetyön aiheesta ja pyytää heitä mukaan keskustelemaan yhdessä ammattilaisten kanssa palveluiden muotoilusta. Huomioin myös lapsiasiakkaiden tarpeet kyselyyn vas-

taamisessa. Tarkoitukseni on yhteistyössä lasten kanssa, valmistaa heidän ikänsä huomioiva kyselylomake. Äidinkielenään ruotsia puhuvat voivat vastata kyselyyn omalla äidinkiellään.

Tavoitteeni on valmistaa kysymykset mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden kanssa yhteistyössä, heidän erityistarpeensa huomioiden, joten kyselyn tulokset ovat tässä suhteessa mielestäni luotettavimmat, kuin jos itse valmistaisin kysymykset. Ongelmana on se kuinka vakavasti kyselyyn suhtaudutaan ja ovatko vastausvaihtoehdot asiakkaan mielestä onnistuneita. Luotettavuutta heikentää myös mahdollinen vähäinen osallistuminen. (Hirsjärvi ym. 2010, 195.)

13. TUTKIMUKSEN AIKATAULU- JA RAHOITUSSUUNNITELMA

Asiakaskysely on toteutettava vuoden 2012 aikana. Kysely tulee olemaan puolistrukturoitu. Tulen laatimaan alustavan selvityksen tuloksista heti kyselyn jälkeen, työelämän tarpeisiin. Teen laajemman analyysin tuloksista talven ja kevään 2013 aikana. Kysely toteutetaan pääosin sähköisenä, joten Webropolin käyttöön ja sen mahdollisuuksien hyödyntämiseen on tarpeen myös perehtyä. Koska työskentelen itse perhepalveluissa ja olen aiemmin toteuttanut kyselyä perhepalveluissa, toivoisin voivani siinä määrin kun se ei oman työni suorittamista vaaranna, käyttää työaikaani tämän toiminnan kehittämiseen. Tarkoitukseni on koota tarvittavat työryhmät, jotta kysymykset olisivat työn kehittämistä ajatellen mahdollisimman ajankohtaisia. Minulla on myös työkoneeltani mahdollisuus hyödyntää Webropolia. Kyselyä varten toivon että kuluista vastaisi aikaisempien vuosien tapaan jokin työyksikkö, sen mukaan kuin kuluja tulee.

KIRJALLISUUSLUETTELO

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu-uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

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

WWW-lähteet:

SONet BOTNIA-osaamiskeskus. www-dokumentti. Saatavissa:

www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ ja_ terveys/Projektit_ ja_ hankkeet/SONet_ BOTNIA-osaamiskeskus. Luettu: 15.5.2012

Sosiaaliportti. Lastensuojelun käsikirja. lainsäädäntö. www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/lainsaadanto/>. Luettu:15.5.2012.

Kokkolan kaupungin perhetukipalvelut. www-dokumentti. Saatavissa: www.kokkola.fi.

Luettu: 15.5.2012.

KOKKOLAN KAUPUNKI

HAKEMUS JA PÄÄTÖS

Sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtaja 13.06.2012 39 §

HAKEMUS

ASIA Tutkimuslupa-anomus / Asiakastytyväisyyskysely tukena Kokkolan perhpalveluiden palvelumuotoilussa

Hakijan nimi Anita Pöyhönen, Keski-Pohjanmaan Ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

Tutkimuksen tarkoitus Asiakastytyväisyyskyselyn kehittäminen ja asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntäminen.

Tutkimuksen kohde Perhpalveluiden asiakkaat ja perhpalveluiden työntekijät.

Aineiston keruu kesäkuu 2012 - kevät 2013

Tutkimusmenetelmä Perinteinen tutkimusmenetelmä, jossa on sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia piirteitä.

Lupaehdot Tutkija sitoutuu noudattamaan tietosuojasta ja salassapidosta annettuja ohjeita ja määräyksiä, siitä osin kuin niitä tähän tutkimukseen liittyy.

Tutkimuksen valmistuttua tutkija luovuttaa yhden kappaleen työstään sosiaali- ja terveystoimen käyttöön

Yhteyshenkilö Tuija Tuorila, kehittämisjohtaja

PÄÄTÖS

Tutkimuslupa myönnetään yllämainituin ehdoin.

13.06.2012

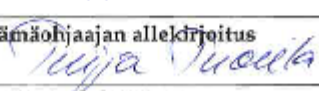
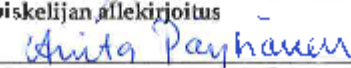
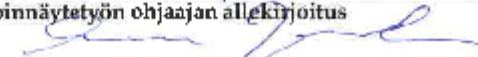


Mattila Seppo
Sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtaja

OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

Opinnäytetyön tekijät	Aloituspäivämäärä
Anita Pöyhönen	12.6.2012
Koulutusohjelma	Yksikkö
Sosionomi (amk)	Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelman yliopettaja	Opinnäytetyön ohjaaja
Pirjo Forss-Pennanen	Anne Jaakonaho
Opinnäytetyön työnimi (aihe)	
Asiakastytyväisyyskysely tukena Kokkolan perhepalveluiden palvelumunoihussa	
Tutkimusongelma/kehittämistehtävä	
Mitä on perhepalveluiden laatu asiakkaan kokemana? Miten palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin? Mitä kehittämisehdotuksia asiakkailta nousee työn laadun suhteen? Miten asiakkaiden ääni huomioidaan perhepalveluiden kehittämisessä? Milloisena asiakkaat kokevat oman asiantuntijuutensa vahvistamisen Miten työntekijät kokevat asiakkaiden osallisuuden palveluiden kehittämisessä?	
Opinnäytetyön tavoite ja rajaus/tutkimustulokset	
Opinnäytetyöni aihe liittyy Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalveluiden sektorille. Perhepalvelut ovat osana tätä sektoria. Perhepalveluissa on kahden vuoden välein toteutettu asiakastytyväisyyskysely, jota on nyt tarpeen osittain uudistaa. Asiakastytyväisyyskyselyn kehittämistä on vauhdittanut myös, Sosiaali- ja Terveystieteiden kansallinen kehittämissuunnitelma (Kaste), joka on painottanut asiakkaiden entistä intensiivisempää osallistumista omien palveluidensa suunnitteluun ja arviointiin. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun työssäni ensisijaisesti kyselyn kehittämiseen, tulosten analysointiin, sekä tuloksista tiedottamiseen. Tulosten hyödyntäminen systemaattisesti yksiköissä, jää seuraavan opinnäytetyön tehtäväksi.	

OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

<p>Opinnäytetyön alustava aikataulu (pv:et kuukauden tarkkuudella)</p> <p>Aloituspalaveri (ohjaaja, työn tekijä, työelämäohjaaja) [13.6.2012] Toteutussuunnitelman esittäminen [13.6.2012] Väliraportointi [1.2.2013] Ohjaajan tarkastus ja/tai loppupalaveri [28.2.2014] Opinnäytetyön hyväksyttäväksi jättäminen [31.3.2014] Opinnäytetyön seminaariesitys [1.5.2014] Kypsyyskot: [1.4.2014]</p>
<p>Toimeksiantajan yhteystiedot (yhtyt, yhteys henkilön nimi, osoite, puhelin, sähköposti)</p> <p>Kokkolan kaupunki Seppo Mattila 044-7809 446 seppo.mattila@kokkolu.fi</p>
<p>Tämä sopimus on laadittu kolmena kappaleena. Sopimuskappaleet toimitetaan opinnäytetyön tekijälle, toimeksiantajalle sekä työn ohjaajalle. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun opiskelija sitoutuu tekemään toimeksiantajan toimeksiannosta edellä mainitusta aiheesta opinnäytetyön 1.5.2014 mennessä.</p> <p>Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön työssä tarvittavaa tietoa sekä arvioimaan opinnäytetyön valmistuttua sen hyödynnettävyyttä toiminnassaan. Toimeksiantaja maksaa materiaali-, postitus-, matka- ym. mahdolliset kulut laskun mukaan. Toimeksiantaja voi maksaa opinnäytetyön tekijälle palkan.</p> <p>Tämän sopimuksen osapuolet ovat velvolliset pitämään salassa kaiken, mitä he toimeksiannon yhteydessä ovat saaneet tietoonsa asioista, joita voidaan pitää toisen osipapuolen liikesalaisuutena. Opinnäytetyö käydään läpi ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa ja se on julkinen asiakirja. Toimeksiantajan tulee erikseen pyytää työn salausta.</p> <p>Ammattikorkeakoulu ei vastaa opinnäytetyön tekijän mahdollisesti aiheuttamasta haitasta tai vahingosta.</p>
<p>Päiväys 12.6.2012</p>
<p>Työelämäohjaajan allekirjoitus </p>
<p>Opiskelijan allekirjoitus </p>
<p>Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus </p>