

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

”LAADUN MITTARIKSI JA TOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI”

Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen läheisiltä kerättävään palautteeseen

Jussi Markus

Jatkotutkinnon opinnäytetyö
Kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen
Sosionomi (ylempi AMK)

KEMI 2008



Tekijä: Jussi Markus

Työn nimi: Laadun mittariksi ja toiminnan kehittämiseksi

Sivuja (+liitteitä): 55 sivua, 23 liitettä

Opettajaohjaajat: Lehtori (VTM) Jukka Tissari ja yliopettaja (YTT) Leena Viinamäki

Työelämäohjaaja: Palvelupäällikkö Tuula Pietiläinen

Opinnäytetyön kuvaus:

Opinnäytetyöni toiminnallisen osan muodostaa kansalais- ja aluelähtöinen kehittämishanke työnantajallani Nuorten Ystävillä. Kehittämishankkeeni tavoitteena oli luoda osa asiakaspalautejärjestelmää. Hankkeeni tavoite tarkentui asiakkaiden läheisiltä kerättävään asiakaspalautelomakkeen luomiseen. Asiakaspalautelomakkeen kehittämisen lisäksi tein alueellista vertailua kehitysvammaisille henkilöille ympärivuorokautista asumispalvelua tarjoavien palveluntuottajien lukumäärästä. Selvitin myös Oulun- sekä Lapin läänin palveluntuottajien kokemuksia asiakaspalautejärjestelmästä. Opinnäytetyöni on raportti kehittämishankkeen toteuttamisesta. Toteutin kehittämishankkeen aikavälillä 17.11.2005-4.12.2006.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:

Opinnäytetyöni kehittämishanke perustuu asiakaslähtöisen palvelutuotannon lähestymistapaan. Valtakunnallisessa laatusuosituksessa sosiaalialan palveluntuottajille asiakaslähtöisyys korostuu. Asiakkaidemme kehitystasosta ja kommunikaatioon liittyvistä ongelmista johtuen heidän oma kykynsä rajoittaa palautteen antamista. Näin ollen asiakkaidemme läheiset ovat tärkeitä palautteen antajia arvioitaessa asiakkaan kuntoutumista ja asiakastyytyväisyyttä.

Metodologinen esittely:

Asiakaslähtöisyyden taustalla vaikuttaa ajattelutavan muutos asiantuntijalähtöisyydestä asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöisyyttä voidaan todentaa palveluntuottajien näkökulmasta laatutyön kautta. Tässä työssä olen käsitellyt laatutyön teoriaa sosiaalialan palveluntuottajan näkökulmasta. Kehitin asiakaspalautelomakkeen monitahoarvioinnin menetelmää hyödyntäen.

Keskeiset kehittämistulokset:

Kehittämishankkeen myötä organisaatiossamme käynnistyi asiakaspalautejärjestelmän kehittämishankkeen prosessi. Ensimmäinen osa asiakaspalautejärjestelmää - läheisiltä kerättävä palaute on kehittämishankkeeni tuotos. Eri palveluntuottajien kokemuksissa asiakaspalautejärjestelmistä selvisi, että lähes kaikilla oli käytössään jonkinlainen asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautteen keräämisessä oli kuitenkin paljon eroavaisuuksia.

Johtopäätökset:

Läheisiltä kerättävä asiakaspalaute oli aloitus laajemmalle kehittämistyölle. Palautelomake on yksi tapa lisätä ja kehittää palveluntuottajan ja asiakkaan läheisten vuorovaikutusta. Asiakastyytyväisyyden ja kuntoutumisen edistymisen arvioijina läheiset ovat meidän asiakkaiden kannalta merkittäviä tiedonantajia. Seuraavaksi tulee lähteä kehittämään asiakkailta kerättävää palautetta.

Asiasanat: laatutyö, asiakaslähtöisyys, arviointi, monitahoarviointi



KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Author(s): Jussi Markus

Title: Measuring quality and developing operation

Pages (+appendixes): 55 pages, 23 appendixes

Polytechnic tutor: Lecturer (MSSc) Jukka Tissari and

Principal Tutor, (PhD Social Science Leena Viinamäki

Field tutor: Utility Manager Tuula Pietiläinen

Thesis description:

The empirical part of my thesis consists of a citizen and regional oriented development project in my employer, Nuorten Ystävät. The goal of the project was to create a segment of a customer feedback system. The goal focused to create a form for collecting feedback from the customers' family members. In addition to developing the customer feedback form, I did regional comparison on the number of providers offering 24-hour housing services for people with mental disability. I also collected the service providers' experiences on the customer feedback system in the provinces of Oulu and Lapland. My thesis is a report on implementing the development project. The project was executed during 17.11.2005 – 4.12.2006.

Theoretical summary:

The development project in my thesis is based on a customer oriented approach on providing services. Customer oriented approach is emphasized on the national quality standard for service providers on the social sector. The customers' ability to give direct feedback is limited due to their level of development and problems on communication. Therefore, the family members of the customers are an important source of feedback when analyzing the customer satisfaction and rehabilitation.

Methodological summary:

The customer oriented methodology is based on a change in mindset from expert-based to customer orientated. Customer orientation of the service providers can be verified with work guided by the quality standards. In this thesis the theory of the quality based work is discussed from social sector service providers' point of view. I developed the customer feedback form using a multifaceted evaluation methodology.

Main results:

As a result of this project a development process for customer feedback system was started in our organization. The first part of the customer feedback system – the feedback from the family members – yields from my development project. When analyzing the experiences on customer feedback systems of service providers, it was found out that almost all the providers used some kind of customer feedback system. However, differences were found on how the customer feedback was collected in these systems.

Conclusions:

The customer feedback collected from the family members was an opening for a larger development project. A feedback form is one method to increase and develop the interaction between the service providers and the family members of the customers. The family members are a significant information source for measuring the customer satisfaction and the progress of the rehabilitation. The work should be continued by starting to develop the direct feedback from the customers.

Key words: quality based work, customer orientation, evaluation, multifaceted evaluation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISHANKEEN ESITTELY	8
2.1	HANKKEEN TAUSTAA JA TARKOITUS.....	8
2.2	KEHITTÄMISHANKKEESSA KÄYTETYISTÄ METODEISTA	10
3	ASIAKAS JA LAATUTYÖ	13
3.1	ASIAKASLÄHTÖISYYS	13
3.2	LAATU JA PALVELU KÄSITTEINÄ	15
3.3	LAATU JOHTAJAN, ASIAKKAAN JA ASiantuntijan NÄKÖKULMASTA	16
3.4	LAADUNHALLINTA.....	18
3.5	LAADUNARVIOINTI	20
3.5.1	<i>Itsearviointi</i>	<i>21</i>
3.5.2	<i>Vertaisarviointi.....</i>	<i>22</i>
3.5.3	<i>Sisäinen arviointi.....</i>	<i>22</i>
3.5.4	<i>Asiakasarviointi.....</i>	<i>23</i>
3.6	LAATU JA KILPAILUTUS	24
4	KEHITTÄMISHANKEEN ARVIOINTI.....	25
4.1	ARVIOINNIN OSUUS OMASSA KEHITTÄMISHANKKEESSANI	25
4.2	ARVIOINNIN TARKOITUS	25
4.3	ARVIOINTI TUTKIMUSMENETELMÄNÄ NYKY-YHTEISKUNNASSA	26
4.4	FORMATIIVINEN JA SUMMATIIVINEN ARVIOINTI.....	26
4.5	ARVIOINNIN ERI TYYPPEJÄ.....	28
4.5.1	<i>Tarpeiden arviointi.....</i>	<i>28</i>
4.5.2	<i>Vaikutusten arviointi</i>	<i>29</i>
4.5.3	<i>Tehokkuuden arviointi.....</i>	<i>30</i>
4.5.4	<i>Prosessien arviointi.....</i>	<i>30</i>
5	ARVIOINNIN ERI SUUNTAUKSISTA - TARKASTELUSSA MONITAHOARVIOINTI...31	
5.1	ARVIOINNIN TEOREETTISET LÄHESTYMISTAVAT.....	31
5.2	MONITAHOARVIOINNIN TAUSTAA	32
5.3	AVAINRYHMÄ.....	32
5.4	TUOTETUN INFORMAATION MERKITYS.....	33
5.5	MONITAHOARVIOINNIN NELJÄ LÄHESTYMISTAPAA	34
6	ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN LUOMINEN MONITAHOARVIOINNIN PERIAATTEITA MUKAILLEN	37
6.1	ARVIOINTIASETELMA.....	37
6.2	AVAINRYHMIEN VALINTA	37

6.3	ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN.....	38
7	AINEISTON KÄSITTELY.....	42
7.1	VALTAKUNNALLINEN VERTAILU PALVELUNTUOTTAJIEN LUKUMÄÄRÄSTÄ	42
7.2	MUIDEN YKSITYISTEN PALVELUNTUOTTAJIEN KOKEMUKSIA ASIAKASPALAUTTEESTA	43
8	POHDINTAA.....	48

LIITTEET

- Liite 1. Savon vammaisasuntosäätiön läheiskyselylomake
- Liite 2. Nuorten Ystävät ry:n Pohjolakodin kysely sijoitettujen lasten vanhemmille
- Liite 3. Kysely eri palautelomakkeista Tapionpirtin työntekijöille
- Liite 4 Kysely työtoiminnan ohjaajille työtoiminnan osuudesta palautekyselyssä
- Liite 5 Kysely Oulun ja Lapin läänin yksityisille palveluntuottajille asiakaspalautteen keräämisestä
- Liite 6 Kehittämishankkeen myötä syntynyt asiakaspalautelomake

KUVIOT

- Kuvio 1** Nuorten Ystävät konsernin rakenne vuonna 2008
- Kuvio 2** Asiakslähtöisyyden lähtökohdat
- Kuvio 3** Laadukkaan palvelun ominaispiirteet
- Kuvio 4** Laatu, laadunhallinta ja laatujohtaminen
- Kuvio 5** Avainryhmien näkökulmat
- Kuvio 6** Asiakaspalautelomakkeen tekoprosessi
- Kuvio 7** Palveluntuottajien palautteen keruulähteet
- Kuvio 8** Palautteen kyselyn tiheys

TAULUKOT

- Taulukko 1** Formatiivisen ja summatiivisen arvioinnin erot
- Taulukko 2** Monitahoarvioinnin näkökulmien keskeiset ominaispiirteet
- Taulukko 3** Palveluntuottajien lukumäärän vertailu läänitasolla

1 JOHDANTO

Laatutyöstä on tullut sosiaalialalla keskeinen puheenaihe. Toinen tärkeä keskustelun aihe on tuotetun palvelun hinta. Kunnat ovat enenevässä määrin yksityistäneet palveluntuotantoa, joka on aiheuttanut palvelurakenteissa muutoksia. Palvelua hankittaessa kuntien on kilpailutettava palveluntuottajat ja kilpailutuksia järjestettäessä laatutyön tilar palveluntuottajalla tarkistetaan. Joskaan nykyisessä tilanteessa laadulla ei kilpailutusten suhteen ole juurikaan merkitystä, edullisen hinnan ollessa tärkein kriteeri palvelun tuottajaa valittaessa.

Palveluntuottajan näkökulmasta laatutyö näyttäytyy aivan eri näkökulmasta. Laatutyö on kehittämistyötä, jolla pyritään auki kirjoittamaan palvelun sisältö mahdollisimman tarkkaan. Laatutyön kehittämisen kautta organisaatioon muodostuu toimintaa ohjaava käsikirja. Nykyisessä laatukeskustelussa asiakaslähtöisyys on noussut kehittämistyön keskipisteeksi. Vuonna 1995 julkaistun *Laadun hallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa - valtakunnallinen suositus* asiakaslähtöisyys nostetaan laadunhallinnan kehittämistyön painopisteeksi. Kolme vuotta myöhemmin julkaistussa päivitettyssä versiossa asiakaslähtöisyyttä korostetaan entistä enemmän. Suosituksessa ohjeistetaan ottamaan asiakkaat entistä enemmän laadunhallintaan mukaan.

Oma kehittämishankkeeni teema on sitoa asiakaslähtöisyys ja laatutyö yhteen. Organisaatiomme laadunhallinnasta uupui asiakkaiden ääni, koska systemaattista asiakaspalautejärjestelmää ei vielä ollut. Organisaatiomme laatutyöryhmä asetti vuonna 2004 tavoitteeksi asiakaspalautejärjestelmän luomisen. Oma kiinnostukseni koski asiakkaiden perheiden kanssa tehtävän yhteistyön kehittämistä. Näin asiakaspalautejärjestelmän luominen ja oma kiinnostukseni yhdistyi luontevalla tavalla asiakkaiden läheisiltä kerättävään asiakaspalautelomakkeen rakentamiseksi.

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempään korkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa teemana on kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen. Työskentelen sosiaalialan vammais- ja mielenterveyspalveluja tarjoavalla yksityissektorilla, ja kehittämishankkeessani tarkastelin kansalaislähtöistä toimintaa palveluntuottajan näkökulmasta. Tässä viitekehyksessä kansalaislähtöisyys toteutuu

asiakslähtöisyyden perspektiivistä. Sekä asiakaslähtöisessä että kansalaislähtöisessä kehittämisessä on kyse vuorovaikutteisuudesta palvelun tuottajan ja käyttäjän välillä. Ajattelumallissa korostuu 2000- luvulle tyypillinen aktiivisuuden sekä osallistumisen ja osallistamisen näkökulma.

Kehittämishankkeeni konkreettiseksi tavoitteeksi muodostui asiakkaiden läheisiltä kerättävän asiakaspalautelomakkeen työstäminen. Varsinaisesti asiakkailla viitataan tässä työssä yrityksemme asumispalveluiden piirissä asuviin vammaisiin henkilöihin. Heidän lisäksi asiakkaina pidämme asukkaiden läheisiä, joilla tarkoitan yksiön asukkaiden vanhempia ja muita lähisukulaisia. Keskeinen tutkimuskysymys oli se, miten palvelujemme piirissä olevien asiakkaiden läheiset tarjoamamme palvelun kokivat. Asiakaspalautejärjestelmän rakentaminen aloitettiin läheisiltä kerättävästä palautteesta, koska haluttiin kehittää perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Tämä siitä syystä, että näemme perheet tärkeänä osana asiakkaan kuntoutusprosessia.

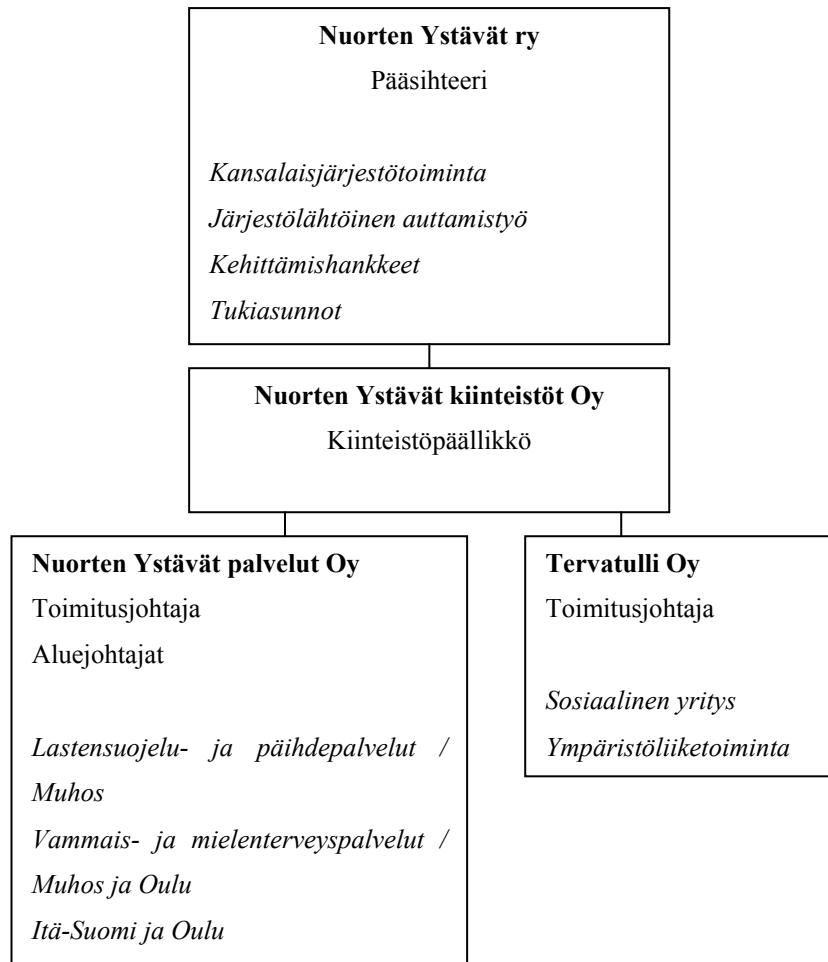
Loin organisaatioomme asiakaspalautelomakkeen monitahoarvioinnin menetelmää mukaillen. Ajatteluani ohjasi laatutyötä ja asiakaslähtöisyyttä käsittelevä teoria. Valittu teorettinen viitekehys tukee kehittämishankkeeni toiminta-ajatusta jatkuvan kehittämisen ja laadunhallinnan kasvavasta merkityksestä.

Luvussa kaksi esittelen kehittämishankkeen taustaa tarkemmin sekä opinnäytetyöni metodologiaa. Luvussa kolme, neljä ja viisi tarkastellaan asiakaslähtöisyyttä, laatutyötä, kehittämishankkeen arviointia sekä monitahoarviointia teorettisesta näkökulmasta. Luku kuusi toimii kehittämishankkeen prosessin kuvaksena; kerron siinä kuinka sovelsin monitahoarviointia kehittämishankkeeni tavoitteiden saavuttamiseksi. Kyselylomakkeella saatu aineisto on esiteltynä luvussa seitsemän. Pohdinta luvussa tiivistän kokemuksiani kehittämishankkeen toteutuksesta.

2 KEHITTÄMISHANKEEN ESITTELY

2.1 Hankkeen taustaa ja tarkoitus

Tässä työssä tarkasteltava organisaatio on Oulussa vuonna 1907 perustettu Nuorten Ystävät ry. Järjestön omistama liiketoimintakonserni tuottaa erityispalveluja sosiaali- ja terveysalalle koko massa. Järjestön keskustoimisto sijaitsee Oulussa ja myös palvelujen tarjonta painottuu Oulun seudulle. Suurin osa toiminnasta on keskittynyt Muhokselle, missä sijaitsee Pohjoismaiden suurin koulukotikokonaisuus Pohjolakoti. Muhoksella sijaitsee myös Toivola-koti, joka vastaa vammaispalveluiden palveluntuotannosta. (Nuorten Ystävät, 2008.)



Kuvio 1 Nuorten Ystävät - konsernin rakenne vuonna 2008

Nuorten Ystävät toimii julkisen sektorin palvelujen täydentäjänä sekä erityispalveluiden tuottajana. Järjestö työllistää kaikkiaan noin 500 työntekijää. Vuonna 2007 järjestön palvelutuotanto yhtiöitettiin koska palveluja tuottavien järjestöjen säädökset muuttuivat yhteiskunnassa. (Nuorten Ystävät, vuosikertomus 2008.)

Itse työskentelen Nuorten Ystävät - palvelut Oy:n alaisuudessa. Kehittämishankkeen alkuvaiheessa toimintamme oli vielä järjestöpohjaista. Kehittämishankkeeni aikana organisaatiossamme tapahtui yhtiöittäminen, mutta sillä ei ole ollut näkyvää vaikutusta oman työni, eikä kehittämishankkeen sisältöön.

Oman kehittäshankeeni olen toteuttanut ryhmäkoti Tapionpirtissä, joka on osa Nuorten Ystävien tuottamia vammais- ja mielenterveyspalveluja. Tapionpirtti on ympärivuorokautisesti ohjattu ryhmäkoti, jossa voidaan tarjota asumispalveluja kymmenelle asiakkaalle. Tapionpirtin asiakkaat ovat nuoria aikuisia, joilla on kehityksen viivästymän lisäksi neuropsykiatrisen kuntoutuksen tarve. Asiakkailla on diagnosoitu esimerkiksi autismi, Aspergerin oireyhtymä tai ADHD. Tapionpirtissä asuvat nuoret joko opiskelevat tai osallistuvat Toivola-kodin järjestämään työ- ja päivätoimintaan.

Kehittämishankkeen idea syntyi kahdesta eri tarpeesta. Yksikön vastaavana ohjaajana toimiessani havaitsin tarpeelliseksi kehittää ryhmäkodin asiakkaiden perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Ensimmäinen lähtökohta oli, että kehittäessämme työyhteisön kanssa toimintamalleja asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseksi, mietimme usein, kuinka saada asiakkaiden läheiset tiiviimmin mukaan toimintaamme ja tukemaan asiakkaiden kuntoutumista. Toinen tekijä kehittäshankkeen idean tarkentumiseen oli vammais- ja mielenterveyspalveluissa 2000-luvun alussa aloitettu laatutyön kehittäminen. Laatutyön kehittämisen myötä heräsi tarve asiakaspalautejärjestelmän laatimiselle. Edellä mainitut tarpeet yhdistyivät, kun kehittäshankkeen tavoite tarkentui asiakkaiden läheisiltä kerättävän palautteen palautelomakkeen kehittäshankkeeksi.

2.2 Kehittämishankkeessa käytetyistä metodeista

Asiakaspalautelomakkeen luomisprosessia on ohjannut monitahoarvioinnin sovellus. Monitahoarvioinnissa käytettävä metodologia perustuu aineistoon, jonka keräämisessä on hyödynnetty sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista menetelmää. Seuraavaksi esittelen nämä kaksi lähestymistapaa, luvussa neljä tarkastelen monitahoarviointia tarkemmin.

Alasuutari (1994, 23) toteaa, että tieteellisessä tutkimuksessa on vaikuttanut kaksi ennen vastakkaiseksi miellettyä tutkimusperinnettä: kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen metodi. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista metodologiaa on kuvattu termein ”arvoituksen ratkaiseminen loogisen päättelyn avulla” ja ”luonnontieteellinen koasetelma”. Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus tarkoittaa sille tyypillistä aineiston analyysin muotoa, ja operoinnin kohteena on tutkijan yleensä haastatteleamalla keräämä kielellinen tutkimusaineisto. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kerättyä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Laadullisen tutkimuksen ja sen analyysin ideana on muotoilla raakahavainnoista eli informanttien vastauksista sääntöjä, jotka pätevät koko aineistoon. (Alasuutari 1994, 28, 43.) Oleellista on, että tutkimustulokset kuvaavat ja tulkitsevat tutkittavaa ilmiötä. Tutkijan tehtävänä on hahmottaa keräämänsä monimuotoisesta ja usein rosoisesta aineistosta siinä esiintyvät juonteet, ja sekä kuvata että tulkitseä ne. (Pyörälä 1995, 17.) Tässä yhteydessä Alasuutari korostaa, että myös aineiston poikkeustapaukset on huomioitava. Tutkimuksen lopputulosta tai havaintolausetta on muokattava niin kauan kunnes kaikki kerätty tieto on esitetty. (Alasuutari 1994, 43.)

Laadullisen aineiston monitahoinen luonne, sekä sen ilmaisuvoima kuvaavat elämän moniulotteisuutta, jolloin menetelmä sopii erinomaisesti sosiaalitiiteen tutkimusmetodiksi. Kvalitatiivisessa mallissa aineiston tiedonintressi on ymmärtävä, kun se määrällisessä tutkimuksessa on selittävä. Ymmärtävän tiedonintressin päämääränä on hahmottaa niitä merkityksiä, joita haastateltavat itse omalle toiminnalleen antavat ja joiden avulla he elämäänsä jäsentävät. (Pyörälä 1995, 13-14.) Laadullisen tutkimuksen luonnetta voidaan kuvata hyvin sanaparilla ”yksityisestä tiedosta yleiseen tietoon”. Yksittäisten informanttien antamien tietojen perusteella luodaan tutkittavasta asiasta suurempi, yleisempi kokonaiskuva.

Kvantitatiivinen (määrällinen), eli tilastollinen tutkimus toteutetaan yleensä kyselykaavakkeilla, jolloin mahdollistuu hyvin laajojen (numeeristen) aineistojen keräys. Tästä esimerkkinä Alasuutari (1994, 22, 25, 43) mainitsee suomalaisille tutut ”gallup- tutkimukset”. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tärkeään rooliin kohoavat luvut ja niiden väliset tilastolliset yhteydet. Määrällisessä tutkimuksessa raakahavainnot yhdistetään tilastollisia menetelmiä soveltamalla; tutkimustulos kuvaa siis tyypillisiä yhteyksiä ja keskiarvoja. Tätä metodologia voidaan kuvata sanaparilla ”yleisestä tiedosta yksittäiseen tietoon”. (Eskola & Suoranta 1998, 60-61.) Määrällistä metodologia tarkasteltaessa on kuitenkin huomattava, että matemaattinen materiaali on kapea-alaista; kysymyksiin vastaava henkilö voi valita pääasiassa niistä vaihtoehdoista, jotka tutkimuksen tekijä on hänelle antanut.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen eroja esiteltäessä on kuitenkin samassa yhteydessä korostettava, että nykytutkimus ei enää poissulje yleisesti käytettyä mahdollisuutta käyttää molempia metodeja rinnakkain. (Pyörälä 1995, 12-13.) Tätä yhdistelmämetodia tulen käyttämään myös omassa kehittämishankkeessani, sillä tiedonkeräämisessä tulen käyttämään sekä strukturoituja kyselylomakkeita että henkilöhaastatteluita.

Koska omassa kehittämishankkeessani päämääränä on ollut luoda uusi asiakaspalautelomake yhteistyön kehittämistä ajatellen, mielestäni sekä tiedonkeruuvaiheessa että analyysivaiheessa tutkimuksen laadullisuus on tärkeää. Laadullisuus on järkevä vaihtoehto suhteutettuna tutkimukseni kokoluokkaan ja sen pyrkimykseen olla toimintaa kehittävä hanke. Metodina kvalitatiivisuus antaa vanhempien ajatuksille ja uusille ideoille tilaa - vanhemmilla saattaa olla mielessä ideoita tai parannusehdotuksia, joita minä toiminnan kehittäjänä en ole huomannut kysyä.

Toisaalta kyselylomakkeella kerätty tieto liittyy työni osaksi kvantitatiivista tutkimusperinnettä. Laadin kyselylomakkeen *Likertin asteikkoa* hyödyntäen. Alkula & Pöntinen & Ylöstalo (1994, 134) toteavat kyseisen menetelmän tunnusomaiseksi piirteeksi sen, että lomakkeessa ei ainoastaan mitata mielipidettä vaan myös sitä, millaisen painoarvon vastaaja näkemykselleen antaa. Vastausvaihtoehdot perustuvat

eriateisiin mielipiteisiin (täysin samaa mieltä - eri mieltä) tarjoten näin pelkkiä kyllä-ei -vastauksia hedelmällisempää tietoa.

Metodologisesti työtäni ei ole ollut perusteltua laskea pelkästään kvantitatiivisen menetelmän varaan, koska sen puitteissa suoritettavat kyselyt ovat numeerisesti vähäisiä. Toinen huomioitava tekijä on se, että tutkimusideana ei ole pelkästään mitata vanhempien kokemuksia yhteistyöstä vaan laatia toimialallemme toimiva asiakaspalautelomake. Tähän tavoitteeseen tarvitaan sekä määrällistä että laadullista aineistoa tuottavia metodeja. Tästä syystä toteutin aineiston käsittelyn laadullista näkökulmaa painottaen. (ks. Eskola & Suoranta 1998, 60-61.)

Laadullisuuteen liittyvä mielenkiintoinen kysymys on se, että tutkimuksen luonteeseen vaikuttaa tutkijan näkemys todellisuudesta; tutkimus on väistämättä tutkijan maailmankatsomuksen muovaama. Tutkimuksen lähestymistapa on sama kuin mitä tutkija on elämässään tuntenut, ajatellut ja oppinut. Ilpo Koskisen (1995, 58) mukaan tutkija ei raportoi työssään pelkästään kaikkea kuulemaansa, vaan tutkimusta aloittaessaan hänen on ollut päätettävä ketä ja mitä tutkii, jäsenneltävä ja analysoitava keräämäänsä aineistoa, ja ratkaistava mitkä tulokset ovat ongelman kannalta keskeisimpiä (Koskinen 1995, 58.) Kysymys tutkimuksen subjektiivisuudesta on oleellinen, sillä erityisesti projektin alussa pohdin omaa rooliani tutkimuksessa: missä määrin oma roolini toisaalta työntekijänä, toisaalta toiminnan kehittäjänä vaikuttaa saadun asiakaspalautteen luonteeseen sekä konkreettiseen lomakkeeseen. Tällä tarkoitan sitä, missä määrin etukäteisoletukseni asiakaspalautelomakkeesta vaikuttaa sen lopulliseen muotoon.

3 ASIAKAS JA LAATUTYÖ

3.1 Asiakslähtöisyys

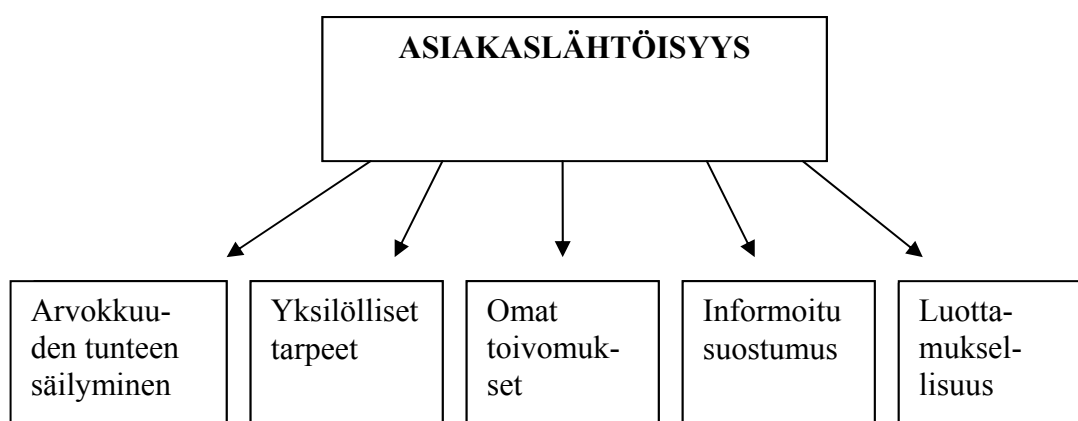
Asiakslähtöinen työorientaatio alkoi Suomessa nousta asiantuntijakeskeisen työtteen rinnalle 1980-luvun loppupuolella; sen juuret ovat 1930-luvun Yhdysvalloissa. Asiakslähtöisessä orientaatiossa huomion keskipisteenä on asiakkaan kokemusmaailma, josta käsin asiakkaan tarpeet kartoitetaan. Näin asiakkaan näkökulma korostuu. (Mönkkönen 2007, 61-64.) Asiakaskeskeinen perspektiivi alkoi levitä 1990-luvulla sekä julkisen että yksityisen sektorin tarjoamiin sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin. 2000-luvulla asiakslähtöisyys on sosiaali- ja terveydenhuollossa keskeinen kriteeri laadukkaalle työlle. (Malm & Repo & Talvela 2004, 44.)

Myös Lehtonen (1998, 8) korostaa, että asiakslähtöisyydestä on tullut keskeinen julkisten ja yksityisten palvelujen kehittämistavoite sekä tärkeä hallinnon uudistamiseen liittyvä perusajatus. Kun organisaatiossa toimitaan asiakslähtöisesti asiakkaan ja ammattilaisen välille muodostuu tasa-arvoinen dialogi. Toimintasäännöt ovat molempien tiedossa ja avoimesti esillä. Asiakkuudesta keskustellaan paljon nykyisin sekä tieteen että käytännön työn tasolla. Aikaisempaa voimakkaammin korostuu asiakkaan oma rooli palvelujen määrittäjänä ja oman elämänsä asiantuntijana. Keskeinen perusta asiakastyössä on vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. On kuitenkin todettava, että asiakslähtöisyys ja kumppanuuteen perustuva asiakastyö on kuitenkin monessa suhteessa vielä retoriikkaa ja sen vakiintuminen osaksi käytäntö on vasta alussa.

Sosiaalisektorilla asiakslähtöinen lähestymistapa korostaa asiakkaan vastuun ja päätösvallan säilymistä hänellä itsellään liittyen oman elämän organisointiin. Kuitenkin päätösvaltaisuutta arvioitaessa on asiakkaan ikä ja kehitystaso otettava huomioon. (Vilén & Leppämäki & Ekström 2002, 33.) Asiakkaan kehitystason huomiointi on keskeistä omassa organisaatiossani, sillä asiakkaidemme toimintakyky ja kehitystaso vaihtelee paljon. Yhteisen kielen puuttumisesta johtuvista haasteista huolimatta pyrimme saamaan asiakkaiden ääntä kuuluviin. Tilanteessa, jossa toimintakyvystä tai kehitystasosta johtuen asiakkaan oman mielipiteen ilmaiseminen on vaikeaa,

merkittävään informaation antajan rooliin nousevat asiakkaiden läheiset. Lähtökohtaisesti lapsen paras asiantuntija on hänen huoltajansa.

Sorsa (2002, 68) toteaa, että asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyden huollossa on toiminta, joka perustuu ihmisarvoon ja yhdenvertaisuuteen. Vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on yhteistyösuhde, jossa pyritään asiakkaan voimaantumiseen. Asiakaslähtöisyys on myös organisaatioiden rajapinnat ylittävää työskentelyä päämääränä asiakkaalle annettu paras mahdollinen palvelu. Asiakaslähtöisesti toimittaessa tulee asiakkaiden tarpeet ja odotukset selvittää ja tunnistaa oman työn ydinprosessit, suunnitella yksittäiset asiakasprosessit sekä kuvata ja kriittisesti pohtia prosessin dokumentointia. Asiakasprosessin on oltava kaikille toimijaosapuolille selvä ja sitä on arvioitava säännöllisesti. (Suomen kuntaliitto 1999, 28.)



Kuvio 2 Asiakaslähtöisyyden lähtökohdat (Mahkonen 2003, 51.)

Kuviossa kolme Mahkonen (mt.) jakaa asiakaslähtöisyyden tunnusmerkit viiteen teemaan. Esittämäni kuvio pohjautuu asiakaslähtöisyyteen lastensuojelussa, mutta siinä on esitetty tärkeitä näkökulmia myös oman organisaationi viitekehyksestä. Organisaatiossamme puhutaan yksilökeskeisyydestä, joka sisältää Mahkosen esittämiä asiakaslähtöisyyden lähtökohtia. Yksilölliset tarpeet, asiakkaan arvokkuus, tieto, asiakkaan omat tavoitteet ja luottamuksellisuus määrittävät kuntoutusprosessia. Toimintaamme ohjaa asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa luotu yksilöllinen suunnitelma kuntoutumisen tueksi.

3.2 Laatu ja palvelu käsitteinä

Tämän työn kannalta keskeisiä käsitteitä ovat laatu ja palvelu. Kehittämishankkeen taustalla on sosiaalialan palveluita tuottava organisaatio, jonka toimintaa pyritään kehittämään laatutyön kautta. Tutkimuskirjallisuutta tarkasteltaessa termi *laatu* osoittautuu teoreettisena käsitteenä suhteelliseksi ja moniulotteiseksi tehden sen kokonaiskuvan hahmottamisesta vaikeaa (Lillrank 1998, 19). Kompleksisuus johtuu siitä, että laadun käsite on konstruktio ollen aina sidoksissa henkilöön, paikkaan ja aikaan; kukin taho määrittelee sen omista lähtökohdistaan käsin antaen sille oman tulkintansa (Outinen & Holma & Lempinen 1994, 13).

Tutkimuksessa laatu -käsite jaetaan eri alakäsitteisiin. Näitä ovat esimerkiksi laadunhallinta ja laatujohtaminen. Nykyajattelussa laatu yhdistetään erityisesti asiakkaaseen koskien hänelle toimitettua tavaraa, palvelua ja/tai tietoa. Laatu liittyy mitattavissa tai arvioitavissa oleviin toimitteisiin sekä siihen prosessiin, jolla kyseiset toimitteet saadaan aikaan. (Lillrank 1998, 19.) Holma (2003, 13) määrittelee laadun olevan ominaispiirre toiminnan tai palvelun kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Laadukkaassa palvelutuotannossa on huomioitava eri tahoilta tulevat tarpeet, odotukset ja vaatimukset. Pelkosen (1992, 80) mukaan keskeinen laatuun liittyvä ajatus on vastustaa välinpitämättömyyttä, paikalleen jähmettymistä ja byrokratiaa. Laatuun liitettyihin periaatteisiin kuuluu etsiä koko ajan toiminnalle olennaisia piirteitä sekä asiakkaiden hyvää.

Laadun käsitteeseen olennaisesti liittyvä termi on palvelu. Palvelu on laadun ohella monitahoinen käsite merkityksen vaihdellessa yksilökohtaisesta palvelusta aina tuotteistetun palveluun saakka. Sosiaalialan käsitteenä se viittaa toimintaan, jossa asiakkaalle tuotetaan palvelua, jota hän ei itse kykene tuottamaan. (Lumijärvi 1994, 13.) Grönroos (1998, 49) korostaa, että palvelu on kuitenkin aina vuorovaikutteista; palvelua ei ole olemassa ilman palveluntarjoajan ja asiakkaan välistä vastavuoroisuutta.

Lillrank (1998, 79-81) jakaa palvelut palveluprosessiin ja palvelutilanteeseen, jotka tapahtuvat tietyssä palveluympäristössä. Palveluja ei voi tuottaa varastoon, sillä ne ovat luonteeltaan aineettomia; niiden kulutus ja tuottaminen tapahtuu samaan aikaan. Lill-

rankin mukaan palveluun käsitteenä liittyy tilannekohtainen vaihtelu ja dialogisuus. Laadukas palvelu edellyttää palvelun tarjoajalta substanssiosaamista, vuorovaikutustaitoja, kokonaisuuden hallintaa sekä palveluasennetta.

Toiminnan kehittämisen kannalta on oleellista pohtia mitä ovat laadukkaan palvelun ominaisuudet. Övretveit (1992, 1-2) määrittelee laadukkaan palvelun osiksi esimerkiksi henkilöstön ja organisaation jatkuvan kehittämisen. Siinä painotetaan määrittämisen ja mittaamisen ohella myös vuorovaikutussuhteita ja asenteita. Päämääränä on luoda hyviä käytäntöjä ja menettelytapoja tulee uudistaa tarpeen mukaan. Asiakastyytyväisyyden tulee olla keskeinen huomioimisen kohde, mutta välttämätöntä on kiinnittää myös huomiota toiminnan tehokkuuteen, eli kustannusten ja tuottavuuden välisen suhteen tarkasteluun. Holma, Outinen ja Idänpääheikkilä-Sainio (2001, 8) painottavatkin toiminnan tarkoituksenmukaisuuden jatkuvaa arviointia: onko kaikki toiminta välttämätöntä, onko resurssit oikein kohdennettu, voidaanko voimavaroja yhdistää? Pohtiessani laadukkaan palvelun ominaisuuksia oman työorganisaationi taustaa vasten, nostan näistä keskeisimmäksi ominaisuudeksi joustavuuden ja muuttuviin tarpeisiin vastaamisen. Organisaation on kyettävä muuntamaan tarjoamiaan palveluita tarpeita vastaaviksi.

3.3 Laatu johtajan, asiakkaan ja asiantuntijan näkökulmasta

Kaikissa organisaatioissa on toimintajärjestelmä, joka ohjaa työntekoa. Laadukkaan palvelun käsitteen voi lisätä toimintajärjestelmään, kun on varmistettu, että organisaation tarjoamat palvelut täyttävät kolmen eri tahon vaatimukset: asiakkaan, työntekijöiden (asiantuntijoiden) ja johdon. Nämä näkökulmat tarkastelevat laatua kukin omasta viitekehksestään. (Holma & Outinen & Idänpääheikkilä-Sainio 2001, 7-8; Övretveit 1992, 4.) Tarkastelen seuraavassa lyhyesti näitä erilaisia perspektiivejä painottaen asiakkuuden näkökulmaa.

Lumijärvi ja Jylhäsaari (2000, 27) ovat tarkastelleet johtajuusnäkökulmaa sanojen *Total Quality* ja *Management* avulla. *Quality* viittaa laatuun ja samalla asiakaslähtöisyyteen, jossa asiakkaat ovat laadun ensisijaisia määrittelijöitä. *Management* puolestaan korostaa johdon sitoutumisen merkitystä. *Total Quality* viittaa siihen, että kaikki organisaation jäsenet pyritään saamaan mukaan laadun kehittämiseen. Stakesissa (1999)

laatujohtaminen on määritelty laatua keskeisenä pitäväksi johtamistoiminnoksi, joka perustuu organisaation kaikkien jäsenten osallistumiseen, yhteistyökumppanuuteen ja jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Sen pitkän tähtäimen tavoitteena on asiakastytyväisyyden paraneminen sekä organisaation muiden toimijoiden sekä yhteiskunnan hyöty. (Stakes 1999, 14.) Yhteistä eri laatujohtamisen luonnehdinnoille on laaja-alainen laatukäsitys ja laadun asiakasnäkökulman painottaminen. Johtamisen näkökulmasta laatu ymmärretään prosessina ja lopputuloksena, jolloin laatujohtaminen on monitasoinen johtajuuden, välineiden ja järjestelmän rakenne. (Silen 2001, 42–43.)

Palveluntuotannossa asiakasnäkökulmaa tarvitaan tasapainottamaan asiantuntija- ja hallintokeskeisyyttä. Asiantuntijavaltainen asenne voi pahimmillaan vähätellä asiakkaan arvoa, kun palveluyksikön toimintatapoja perustellaan oman asiantuntemuksen tai tieteen tarpeilla. (Outinen & Holma & Lempinen 1994, 35.) Lumijärvi (1994, 64) tuo esiin, että laadun arvioinnissa asiakasnäkökulmaa pyritään korostamaan painottamalla asiakkaan aktiivisuutta, osallistumista ja itsemääräämisoikeutta. On kiinnitettävä huomiota siihen, millaisia mahdollisuuksia asiakkailta on vaikuttaa omien asioidensa hoitoon. Asiakasnäkökulman huomioon ottamista on edellytetty myös sosiaalialan lainsäädännössä.

On kuitenkin muistettava, että asiakkaiden laadunarviointi perustuu pelkästään subjektiivisiin näkemyksiin. Asiakkailta puuttuvan asiantuntijuuden takia myös työntekijöiden ja tai asiantuntijoiden on osallistuttava laadunarviointityöhön. (Slagsvold 1997, 291.) Övretveit (1992, 62-63) erottaa asiantuntijalaadussa kaksi eri osatekijää. Ensimmäinen niistä liittyy tulokseen, jolloin tarkastellaan vastaavatko palvelut asiantuntijoiden arvioimiin asiakkaiden tarpeisiin. Toinen näkökulma viittaa prosessiin. Siinä analysoidaan toteutetaanko palveluissa menettelytapoja, joiden avulla asiantuntijat uskovat asiakkaiden tarpeiden täyttyvän. Tilanne, jossa asiantuntijalaadun katsotaan täyttyvän, merkitsee sitä, että henkilökunnalla on riittävät taidot ja tiedot palvelun toteuttamiseen. Toisin sanoen organisaation toiminnan tulee perustua ammatillisuuteen ja heille on tarjottu ohjausta sekä tukea työnsä tekemiseen.

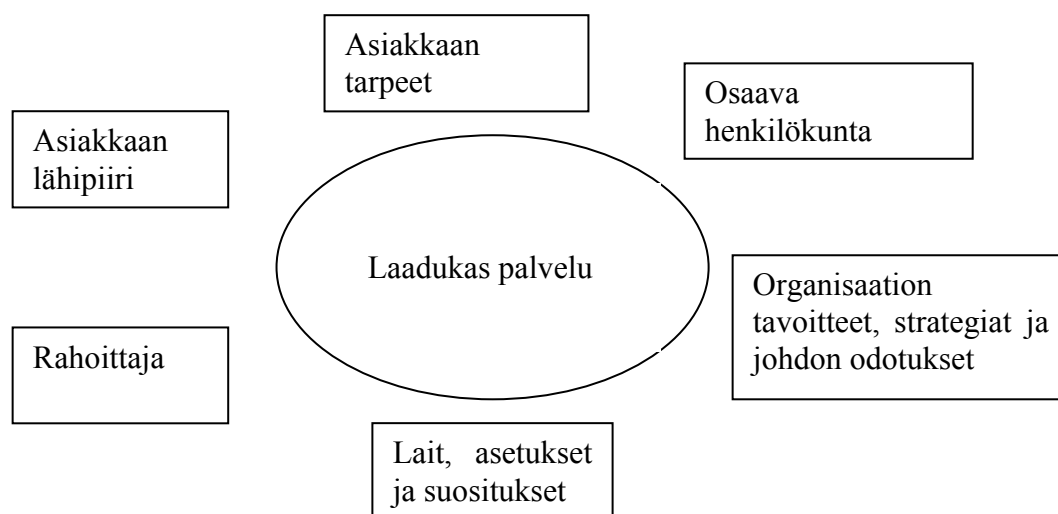
Edellä esitettyjen tutkijoiden näkemykset laadunvarmistamisesta mukailevat pitkälti *Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle* -suosituksessa esitettyjä periaatteita. Sosiaali- ja terveysministeriö laati yhdessä Kuntaliiton ja Stakesin kanssa ensimmäisen laatusuosituksen sosiaali- ja terveydenhuoltoon jo vuonna 1995.

Lähtökohtana tässä oli pyrkimys selkeyttää sosiaali- ja terveydenhuollon laatukäsitettä. Suosituksessa nostettiin esille kolme tärkeää lähtökohtaa: asiakaslähtöisyys tärkeimmäksi painopistealueeksi, laadunhallinta osaksi arkityötä ja laadunhallinnan toteutus tietoa ohjaamalla. (Stakes 1999, 3.)

Kun tässä luvussa olen tarkastellut laatujohtamista, asiakkaan ja asiantuntijan näkökulmaa, seuraavassa siirryn tarkastelemaan laatua toisesta perspektiivistä: laadunhallinnan näkökulmasta.

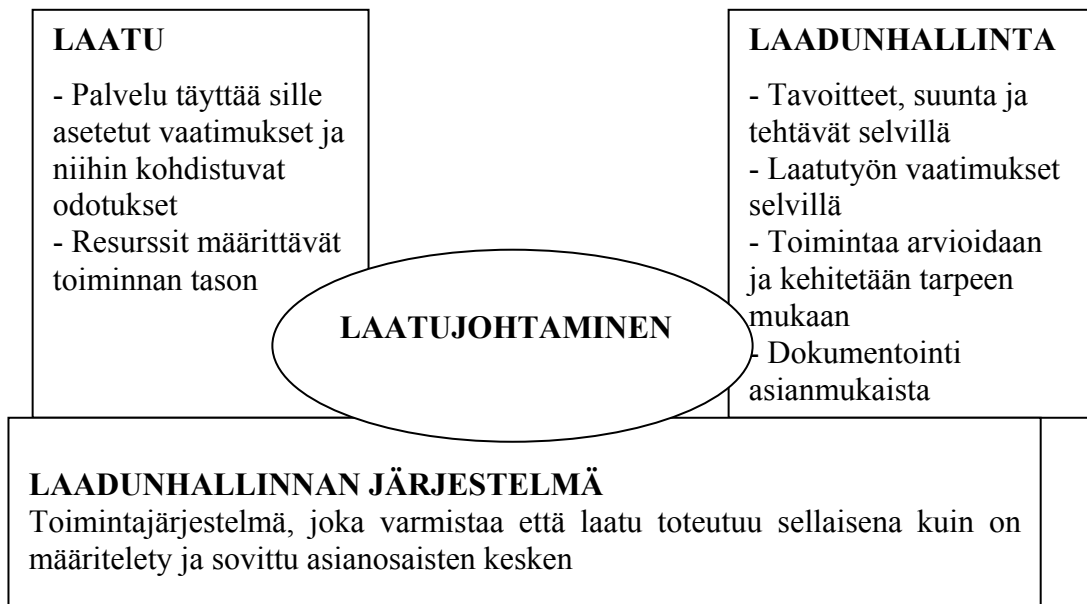
3.4 Laadunhallinta

Sosiaalialalla on perinteisesti ajateltu, että riittää kun työ tehdään hyvin. Tämä malli ei kuitenkaan nyky maailmassa riitä, sillä on kyettävä perustelevaan ja osoittamaan tehdyn työn laatu sekä tulokset. Laadunhallinnan kautta osoitetaan esimerkiksi asiakkaille, yhteistyökumppaneille ja rahoittajille tehdyn työn korkea laatu. Oleellista on myös varmistaa laatutason pysyvyys ja palvelujen vakaa laatu riippumatta siitä kuka tekee, missä tekee tai milloin se tehdään. Erityisesti asiakas on hyväksyttävä saamansa palvelun asiantuntijaksi ja hänen tarpeensa ja odotuksensa on asetettava laadun parantamisen lähtökohdaksi. Nämä ovat muun muassa niitä tehtäviä joiden toteuttamiseksi organisaatiot tarvitsevat laadun hallintaa ja suunnitelmallista johtamista. (Holma 2003, 15)



Kuvio 3 Laadukkaan palvelun ominaispiirteet (vrt. Holma 2003, 15.)

Laatuun vaikuttaa useat eri tekijät (Kuvio 3). Kyse on erilaisten odotusten ja vaatimusten hallinnasta; laadunhallinta edellyttää, että organisaatio on selvillä odotusten ja vaatimusten sisällöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että on oltava keinot selvittää onko odotuksiin ja tarpeisiin pystytty vastaamaan. Laadunhallinnan tehtävänä on varmistaa että palvelu ja sen laatu toteutuu sellaisena kuin se on määritelty. Laadunhallintaa tai laatujärjestelmää ei tule ajatella toiminnasta irrallisena tai erillisenä kokonaisuutena, vaan se organisaation toimintajärjestelmä. Samalla laadunhallinnan kautta määrittyy johtamis- ja ohjausjärjestelmä, jonka avulla prosessien sujuvuutta voi toiminnasta vastuussa oleva varmistaa. (Holma 2003, 16.)



Kuvio 4 Laatu, laadunhallinta ja laatujohtaminen (vrt. Holma 2003, 17.)

Organisaation johto vastaa lähtökohtaisesti laadunhallinnasta. Jokainen organisaation jäsen on kuitenkin vastuussa omalta osaltaan laadun toteutumisesta työssään. Laatujohdaminen on laadun eri näkökulmien organisointia, kuten kuvio 4 osoittaa. Laatutyö ei ole muusta toiminnasta irrallista, kuten ei ole laatujohdaminenkaan muusta johtamiskulttuurista irrallista. (Holma 2003, 16-18.)

3.5 Laadunarviointi

Olennainen osa laadun kehittämistä ja laadunhallintaa on laadun arviointi (*evaluation*) Laadun varmistukseen liitettyllä laadunarvioinnilla tarkastellaan sitä miten toteutunutta toimintaa verrataan asetettuihin laatuksiteereihin. Laatuvaatimukset toimivat näin ollen arviointiperusteina. (Pelkonen 1992, 75-75.)

Holma (2003, 28, 40) toteaa että organisaation palvelun arvioimiseksi tarvitaan peilejä, joihin voi itse katsoa, joista voi peilata esikuvaan tai vertaiseen. Peilinä voi toimia myös organisaation ulkopuolinen toimija. Arvioinnissa lähtökohtaisesti pohditaan asian tai palvelun hyvyttä tai sen muuta ominaisuutta tai tarkastellaan sitä, millainen jokin asia on. Arvioinnissa on tarkoitus selvittää onko asetetut pyrkimykset saavutettu ja tunnistetaan kehittämisen tarpeet ja kohteet. Arvioinnin voi kohdistaa menneeseen, sen avulla voi tarkastella nykytilannetta tai tehdä päätöksiä tulevien asioiden suhteen. Holma huomio osuvasti, että arviointi on hedelmällinen pysähtymisen ja pohtimisen paikka.

Mittarit ovat arvioinnin apuvälineitä osoittaen konkreettisesti sen, missä organisaatiossa mennään. Näin saatavien tulosten kautta löytyvät tarvittavat parannuskohteet. Mittaamisen on oltava laaja-alaista ja sen täytyy kohdistua tasapuolisesti organisaation palvelutoiminnan eri alueille. Näitä alueita ovat esimerkiksi asiakas, palvelun tulokset ja sujuvuus, henkilöstön osaaminen ja jaksaminen, yhteistyön onnistuminen eri viite ryhmien kanssa ja taloudellinen tehokkuus. Esimerkkejä erilaisista arviointinäkökulmista ovat asiakasarviointi, vertaisarviointi, itsearviointi, esikuva-arviointi ja ulkoinen arviointi. (Holma 2003, 28.)

Seuraavassa tarkastelen lähemmin itsearviointia, vertaisarviointia sekä sisäistä arviointia (sisäinen auditointi), jotka ovat omassa organisaatiossani käytössä olevia laadunarvioinnin menetelmiä. Perehdyn myös asiakasarviointiin, joka on kehittämishankkeeni kannalta olennainen laadun arvioimisen näkökulma. Kun aikaisemmin organisaatiossamme ei ollut sovittua käytäntöä eikä välinettä asiakaspalautteen keräämiseen, laadunhallinnan arvioinnistamme uupui tärkeä, asiakkaan näkökulma.

3.5.1 Itsearviointi

Itsearvioinnissa lähtökohtana tutkiskellaan järjestelmällisesti sekä kriittisesti oman organisaation toimintaa; itseään arvioiva organisaatio nähdään koko ajan oppivana toiminta yksikkönä. Työyhteisön kaikkien jäsenten arvioidessa yhteistä toimintaa katsotaan sen johtavan myös itsearviointiin henkilökohtaisella tasolla. Henkilökohtainen itsearviointi sisältää muun muassa arvioinnin siitä, miten työntekijä pystyy toteuttamaan sovittuja laadukkaan toiminnan periaatteita. Tästä toimivana esimerkkinä on alaisen ja esimiehen välillä käytävä kehityskeskustelu. Eräs itsearvioinnin työkalu on niin kutsuttu SWOT-analyysi, jossa arvioidaan arvioitavan kohteen vahvuuksia (*strengths*), heikkouksia (*weaknesses*), uhkia (*threats*) ja mahdollisuuksia (*opportunities*). (Holma 2003, 30.)

Toinen esimerkki itsearvioinnin menetelmästä on sosiaali- ja terveysalalle laadittu ITE-menetelmä. ITE-menetelmä ei ole riippuvainen laadunhallinnan eri koulukunnista ja se tunnetaan yksinkertaisena ja helppokäyttöisenä jonka suorittaa kaikki organisaation jäsenet. ITE-metodiin kuuluu 25-kohtainen arviointilomake sekä yhteenvetolomake arviointitulosten tarkastelemiseksi. Lisäksi se tarjoaa jatkosuunnittelulomakkeen tarpeellisten kehittämistoimien ylöskirjaamiseksi. (Holma 2003, 31.)

Omassa organisaatiossani yksi laadunarvioinnin menetelmä on juuri ITE-menetelmä, johon kuuluva arviointilomake on kattava ja laaja-alainen. ITE-arvioinnin kautta on helppo määritellä yksikön kehittämistarpeet. Arvioinnin perusteella on mahdollista nähdä missä määrin työntekijät ovat selvillä laadunhallinnan perustasota organisaatiossa. Holma (2003, 34) mainitsee ITE-arvioinnin hyväksi ominaisuuksiksi sen, että työntekijät saavat lisäinformaatiota organisaation toiminnasta ja voivat näin nähdä kokonaiskuvan toiminnasta. Myös johto saa sen myötä tarkistuslistan asioista joiden pitäisi olla kunnossa; lisäksi johtaja saa käsityksen työntekijöiden tietotasosta organisaation yhteisen toiminnan suhteen. Organisaatiossa saadaan kartoitettua vahvuudet ja kehittämisalueet. Samassa organisaatiossa toimivien yksiköiden välinen vertailu ITE-arvioinnin myötä mahdollistuu.

3.5.2 Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnissa samassa ammattiryhmässä työskentelevät kehittävät työtään yhdessä. Toimintaa arvioidaan järjestelmällisesti ja kriittisesti, mutta kohteena on vertaisten toiminta. Arvioinnin perustalla ovat ennalta sovitut laatuksiteerit, joita vasten vertailu toteutetaan. Vertaisarvioinnin perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä, jotka toimivat suosituksina toiminnan kehittämiseksi. (Holma et al. 2001, 48; Holma 2003, 35.)

Vertaisarvioinnin käytännön sovelluksena voidaan pitää vertaiskäyntiä, jolla tarkoitetaan tehtyä tutustumisvierailua vertaiskumppanin organisaatioon. Vertaiskäynnillä perehdytään toisen organisaation tapaan tehdä työtä ja peilataan sitä oman organisaation toimintaan. Vertaiskäynnillä on paljon yhtäläisyyksiä esikuva-arvioinniksi kutsuttuun (*benchmarking*) malliin. Keskinen ero on siinä, että vertaiskäynnissä arviointikohteeksi ei valita parasta mahdollista yksikköä vaan samojen teemojen kehittämisestä kiinnostunut vertaisorganisaatio. Oleellista on, että vierailukohdetta ei nähdä arvioinnissa objektina vaan kehittämiskumppanina, tasaveroisena subjektina. (Holma 2003, 36.) Oman työyksikköni osalta oli hedelmällistä käydä vierailulla vertaisyksikössä. Työyhteisömme koki kehityskeskustelujen perusteella vertaiskäynnin yhdeksi suurimmaksi toiminnan kehittämisen motivaation lähteeksi. Erityisen opettavista oli havaita, että niukemmillaakin resursseilla voi saada aikaan laadukkaita toimintamalleja.

3.5.3 Sisäinen arviointi

Sisäisen arvioinnin synonyymina esitetään sisäinen auditointi; *audit* termillä viitataan sisäiseen tarkistukseen ja arviointiin. Sisäisessä arvioinnissa organisaatio itse selvittää onko palvelun laatu annettujen kriteerien mukaista. (Holma 2003, 49.) Sisäinen arviointi on haasteellinen prosessi, sillä arvioija joutuu suorittamaan tarkastelun organisaation ulko- ja yläpuolelta, josta käsin organisaation toimintakäytännöt, asioiden syy-seuraussuhteet ja vaikutukset on mahdollista hahmottaa. Arvioijan tulee pystyä muodostamaan kokonaiskuva saadun ja nähdyn informaation perusteella. Tämä tieto tulee kyetä muokkaamaan palautteeksi, jota arvioitava työyksikkö voi käyttää toiminnan

kehittämisen lähtökohtana. Oikein toteutettuna sisäinen arviointi yhdistää henkilöstöä ja toimintaa. (Korhonen & Korhonen & Moisio & Oinonen 2008.)

Omaakohtainen kokemukseni organisaation sisäisestä arvioinnista oli positiivinen. Yksikkömme ulkopuolinen arvioija laittoi työyhteisömme perustelemaan omaa toimintamme, minkä myötä hänellä oli mahdollisuus nähdä puutteet, joihin itse olimme jo sokaistuneet. Kuten Korhonen et al. (2008) toteavat, hyvin suoritettuna sisäinen auditointi on toimintaa ja henkilöstä yhdistävä arvioinnin lähestymistapa. Vaikka oma kokemukseni auditoinnista oli hyvä, koko organisaation tasolla siihen suhtauduttiin paikoin negatiivisesti. Tämä osoittaa, että työntekijöiden asenteissa suhteessa arviointiin riittää on paikoin vielä kehittämistä. Mielestäni sisäisen arvioinnin tärkein anti ei ole virheiden ja puutteiden etsiminen vaan muissa yksilöissä kehitettyjen hyvien käytäntöjen soveltaminen ja hyödyntäminen muissa omiin tarpeisiin.

3.5.4 Asiakasarviointi

Asiakasarviointi on palautteen hankkimista palveluja käyttävältä tai sitä ostavalta asiakkaalta. Palaute voidaan hankkia ennen prosessin alkua, sen aikana tai sen päättyessä. Saadun palautteen myötä on mahdollista oppia näkemään ja ymmärtämään millaisia tarpeita, vaatimuksia, kokemuksia ja odotuksia asiakkailla on. Saatua tietoa voidaan käyttää mm. toiminnan muuttamiseen asiakaslähtoisemmäksi, palvelun laadun ja tulosten arviointiin ja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. (Holma et al. 2001, 48.)

Lehtonen (1998, 13) tuo esiin, että asiakaspalautteen hankinta on yksitapa käydä asiakkaan kanssa vuoropuhelua. Palautetta keräämällä vahvistetaan hänen oikeuksiaan ja asemaansa sekä toteutetaan asiakaslähtöisyyttä. Sillä edistetään palvelujen tarjonnan ja asiakkaiden palvelutarpeiden kohtaamista. Palautteen avulla voidaan kerätä myös palvelujen toimivuuteen liittyviä arviointeja sekä siihen kuinka jatkossa palautteen keräämistä tulisi kehittää. (ks. myös Salmela 1997, 11.)

3.6 Laatu ja kilpailutus

Organisaation toimintaan laadukkaan palveluntuottamisen lisäksi kuuluu myös laissa määrätty kilpailuttamisen periaate. Julkisista hankinnoista annettu laki (348/2007) määrittelee julkisen hankintatoiminnan keskeiset periaatteet. Laki korostaa avoimuuden ja syrjimättömyyden periaatteita julkisissa tavaroiden ja palveluiden hankinnoissa. Kilpailuttamisella on pyritty sosiaali- ja terveydenhuollossa etenkin tehokkuuden ja asiakaslähtöisyyden lisäämiseen (Koivusalo 2003, 23). Lähtökohtaisesti kunnan tulee hankkia palvelu mahdollisimman edullisesti mutta myös avoimesti. Palvelun edullisuus taataan esittämällä tarjouspyynnöt riittävän monelle tuottajalle. Myös kunnan omilla yksiköillä on oikeus osallistua kilpailuun. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen hankinnassa yleiseksi käytännöksi on muodostunut hinta-laatusuhteen käyttäminen arviointi perusteena. Muita arviointiperusteita ovat henkilöstö, kokemus, toiminnan varmuus ja ammattitaito. Tarjouspyynnössä on ilmoitettava kokonaistaloudellisen edullisuuden arviointiperusteet ja niiden painoarvot. Esimerkiksi vanhusten asumispalvelujen kilpailutuksessa hinnan merkitys on yleisesti 80% (80 pistettä) ja laadun 20% (20 pistettä). (Kilpailuttaminen.)

Palveluntuottajan näkökulmasta tarkasteltuna laatupisteitä kilpailutuksessa voi saada esimerkiksi laatujärjestelmän olemassaolosta (4 pistettä), minimiä isommista huoneista (2 pistettä), kirjallisesta henkilökunnan perehdyttämissuunnitelmasta (1 piste) ja kirjallisesta vuosittain tarkistettavasta koulutussuunnitelmasta (1 piste). Lisäksi laatupisteitä jaetaan, mikäli henkilöstöstä yli puolet on opistotutkinnon suorittaneita (5 pistettä) tai jos henkilökunnan määrä ylittää minimimäärän (5 pistettä). (Kilpailuttaminen.) Kilpailutuksen painoarvot ovat kuitenkin edelleen taloudellisella puolella, kun laatupisteiden toteutuminen palveluntuottajan näkökulmasta lisää merkittävästi palveluntuotannon kustannuksia. Näin ollen laatu puolelta saadut pisteet väistämättä merkitsevät kohonneita kustannuksia.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI

4.1 Arvioinnin osuus omassa kehittämishankkeessani

Tässä luvussa käsittelen arviointia yleisellä tasolla, sosiaalialan kehittämishankkeiden arvioinnin näkökulmasta. Oman kehittämishankkeeni punaiseksi langaksi muodostui monitahoarviointi, jota perinteisesti käytetään palvelujen laadun ja tehokkuuden arviointiin. Omassa kehittämishankkeessani monitahoarvioinnin lähestymistapaa hyödynnettiin asiakaspalautelomakkeen kehittämisessä.

Koska monitahoarvioinnilla on menetelmällisesti suuri merkitys kehittämishankkeen käytännön toteutuksessa, tulee arviointia käsitellä aluksi yleisemmällä tasolla ja syventyä siitä monitahoarvioinnin tarkasteluun.

4.2 Arvioinnin tarkoitus

Robsonin mukaan arvioinnilla tai evaluoinnilla viitataan jonkin asian ”arvoon tai ansioon, tässä yhteydessä ohjelman, innovaation, intervention, projektin tai palvelun arvoon”. (Robson 2001, 24). Arvioinnin tärkein elementti on tarkoituksenmukaisuus. Arvioinnilla täytyy olla käyttöä, jotta sitä kannattaa tehdä. Arvioinnilla tulisi pystyä ohjaamaan projektin toimintaa tai vaikuttamaan projektiä koskevaan päätöksentekoon. Patton toteaa, että ennen arviointiin ryhtymistä tulee selvittää, onko arvioinnin tuottamalle tiedolle käyttöä, ja arviointitiedon käyttäjien tarpeet otetaan huomioon arviointisuunnitelmaa tehtäessä. Tärkeää on myös se, että arvioinnin tuloksia käytetään hyväksi ja arvioinnin tulokset ovat julkisia. (Patton 1997, 20-24.)

4.3 Arviointi tutkimusmenetelmänä nyky-yhteiskunnassa

Robsonin (2001, 18) mukaan arviointi on jonkin asian tai ansion määrittelyä. Arvioivaa ajattelua pidetään oppimaan oppimisena. Pawsonin ja Tilley'n (1997) mukaan eksponentiaalisesti kasvavan ja laajentuvan arviointialan muutokset heijastuvat muun muassa siitä kirjoitetussa kirjallisuudessa. Patton on esittänyt asiaan liittyvän mielenkiintoisen näkemyksen tutkimuksen ja arvioinnin luonne-erosta. Tieteellinen tutkimus pyrkii totuuden esittämiseen ja tiedon lisäämiseen, kun arviointi puolestaan pyrkii saamaan aikaan toimintaa. (Patton 1997, 24.)

Se, kumpaa arvioinnin lähestymistapaa käytetään, riippuu arvioinnin tarkoituksesta. Menetelmän valinta riippuu siitä, halutaanko tarkastella kehittämishankkeen saavutuksia vai onko arvioinnilla kehittämishanketta ohjaava tarkoitus. Näitä lähestymistapoja ovat muun muassa summatiivinen ja formatiivinen arviointi. (Pawson & Tilley, 1997, 2.) Seuraavassa luvussa siirryn tarkastelemaan näitä paradigmoja tarkemmin.

4.4 Formatiivinen ja summatiivinen arviointi

Arvioinnista on tullut modernin ajan mantra (Pawson-Tilley, 1997, 2). Mielestäni tällä viitataan siihen, että kaikki on systemaattisesti arvioitavissa. Edessä onkin eettisen pohdinnan paikka siitä, pitääkö kaiken olla arvioitavissa olevaa. Nykyajan perspektiivistä arvioinnista välttämätöntä kuitenkin tekee se, että ajan henki edellyttää tehokkuutta ja tuloksellisuutta ohjaten yksilöiden toimintaa.

Robson (2001, 80-81) esittää arvioinnin kahdeksi kategoriaksi formatiivisen ja summatiivisen arvioinnin. Tehdyllä erottelulla viitataan merkittäviin eroihin arviointiasetelmissa. *Formatiivisesta* arvioinnista puhuttaessa keskeistä on toiminnan muokkaus ja kehittäminen. Formatiivinen arviointi on yleensä uusien projektien arviointitapa, jolloin tavoite on hyvin tiedossa. Tällöin arvioinnin tulee muokata projektin toimintaan siten että asetetut tavoitteet saavutettaisiin. *Summatiivisen* arvioinnin tarkoituksena on esittää lopullinen projektin saavutukset esittävä raportti.

Summatiivisen arvioinnin keskeisin näkökulma liittyy projektin vaikutusten arviointiin, jolloin tarkastellaan myös projektin tavoitteita, eli saavutettiin tavoitteita vai ei. Keskeistä on kysyä saavutettujen tavoitteiden laajuuden saavuttamisesta. Summatiivisen arvioinnin piirissä voidaan käsitellä muun muassa seuraavanlaisia konkreettisia kysymyksiä: toimeenpantiinko projektin toimintasuunnitelma, tavoitettiin asiakaskunta ja pystyttiinkö heidän tarpeisiinsa vastaamaan. (Robson 2001, 80-81.)

Robson (2001, 81) tuo esiin, että jako summatiiviseen ja formatiiviseen arviointiin on tarkoituksenmukaista, mutta jakaminen kahteen selkeästi erilliseen luokkaan on virheellistä. Robson tarkoittaa tällä sitä, että esimerkiksi vaikutusten arviointia voidaan tehdä formatiivisella arviointiotteella. Jos projektin tulokset ovat epätydyttäviä, halutaan tietenkin tietää, missä virheitä tehtiin ja miten niitä voidaan välttää vastaisuudessa. Toisaalta myös hyvin onnistuneen projektin syyt tulisi selvittää, jotta projektin onnistumiseen vaikuttaneet tekijät voidaan ottaa huomioon uusissa projekteissa.

Näin ollen puhtaasti summatiivista ja puhtaasti formatiivista arviointia tuskin löytää. Yleensä palvelujen tarjoajat haluavat tietää, miten palveluista saisi luotua parempia ja minkälaisia vaikutuksia palveluilla asiakkaisiin on. Arviointi painottuu yleensä toiseen edellä mainittuun suuntaukseen. (Robson 2001, 81.)

	Formatiivinen	Summatiivinen
Arvioinnin luonne	Toimintaa muokkaavaa	Vaikutusten arviointi
Arvioinnin tehtävä	Tavoitteiden selkeyttäminen, tiedon kerääminen projektin toteutuksesta, edistymisestä ja ongelmista.	Vaikutuksesta ja toteutuksesta raportointi
Kenelle	Projektin henkilöstö	Rahoittajat
Metodi	Kvalitatiivinen	Kvantitatiivinen
Tiedon keruu	Luonteeltaan jatkuvaa	Yleensä projektin loppuvaiheessa

Taulukko 1 Formatiivisen ja summatiivisen arvioinnin erot (Robson 2001, 83.)

Oman kehittämishankkeen arviointiasetelma on formatiivinen, koska hankkeen päämääränä oli asiakaspalautelomakkeen luominen toiminnan kehittämisen välineeksi. Eri avainryhmien antamat arvioit lomakkeen sisällöstä ohjasi lomakkeen kehittämisprosessia. Asiakaspalautelomakkeella saatu arviointitulos oli puolestaan luonteeltaan summatiivista. Vanhemmat arvioivat tietyn aikavälein läheisensä saamaa palvelua. Tietysti asiakkailta saatu palaute käännetään kehittämistehtäviksi ja näin ollen myös summatiivinen arviointi on formatiivista, toimintaa ohjaavaa. Mikäli olisin toteuttanut summatiivista arviointia systemaattisesti, olisin arvioinut hankkeen toteutusta kokonaisuudessaan sen päätyttyä.

4.5 Arvioinnin eri tyyppejä

Arviointien sisältöjä luokitellaan eri tavoin. Eräs yksikertainen luokittelutapa perustuu *tarpeiden, vaikutusten, tehokkuuden ja prosessien* arviointeihin. (Robson 2001, 77.) Organisaatiossa, jossa työskentelen prosessien arvioinnilla on laatutyössä tärkeä rooli. Laaditussa asiakaspalautelomakkeessa pyydettiin huoltajaa arvioimaan onko heidän läheisensä kuntoutunut Toivola-kodissa ollessaan. Vaikuttavuuden arviointi on kuitenkin äärimmäisen vaikeaa, sillä Virtaseen (2002) viitaten kausaalisuhteiden pätevä toteennäyttäminen on kyseenalaista.

4.5.1 Tarpeiden arviointi

Tarpeiden arvioinnilla voidaan tarkoittaa esimerkiksi uusien projektien suunnittelussa tehtävää tarveanalyysia, jolloin mietitään, onko projektille alueella tarvetta ja millainen tarve mahdollisesti on. Tarve saattaa olla esimerkiksi jokin ongelma, joka halutaan ratkaista. Toisaalta voidaan myös arvioida jo toiminnassa olevaa projektia. Tarveperustainen arviointi on tehokas prosessi- ja vaikuttavuusarvioinnin tyyppi. Prosessiarvioinnin näkökulmasta tarveperustainen arviointi selvittää, miten projektin toteuttaminen vastaa asiakkaiden tarpeita. Vaikuttavuusarvioinnin näkökulmasta katsottuna se selvittää, onko toiminnan seuraus, eli vaikutus projektin asiakkaisissa haluttu. (Robson 2001, 77.)

4.5.2 Vaikutusten arviointi

Vaikutusten arvioinnilla voidaan selvittää, minkälaisia vaikutuksia projektin toteutuksella on ollut sen toimintaan osallistuneille (Robson 2001, 78). Vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin ongelmia, joita Virtanen (2002) tarkasteli Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa pitämässään luennossa. Hän mainitsi, että esimerkiksi ilmiöalueiden kausaalisten suhteiden hahmottaminen on vaikeaa, koska välttämättä ei todistettavasti voida osoittaa jonkin muutoksen johtuneen juuri yhdestä tekijästä. Toisaalta väliin tulevia muuttujia on vaikea kontrolloida. Käsitykseni mukaan vaikutusten osoittaminen puhtaimmillaan vaatisi klassisen koeasetelman. Klassisella koeasetelmalla tarkoitan tässä koetilannetta, jossa kahdesta ryhmästä toiselle suoritetaan toimenpide ja toiselle ei. Tämän jälkeen mitataan toimenpiteen vaikutukset. Moniin sosiaalialan kehittämishankkeisiin kyseistä asetelmaa on kuitenkin vaikea luoda erityisesti eettisten mutta myös käytännöllisten syiden takia.

Vaikutusten arvioinnissa keskeistä on tarkoituksenmukaisen vaikutusmittarin valinta. Mittarin valintaa ohjaavat projektin tavoitteet. Jos tavoitteet ovat selviä, on mittarin löytäminenkin helpompaa. Jos toteutetaan esimerkiksi projekti autovarkauksien ehkäisemiseksi, luonnollinen ja toimiva mittari olisi autovarkauksien kokonaismäärä valitulla alueella. (Robson 2001, 98.) On myös vaikea todentaa, että edellä esitellyssä autovarkauksien ehkäisyprojektissä itse projektin toimenpiteet olisivat olleet ainoastaan vaikuttamassa varkauksien vähenemiseen. Itsessään jo varkaudenestolaitteiston kehittyminen ja lisääntyminen autoissa voi vaikuttaa tähän.

Mittaamisen problematiikkaan liittyen Virtanen (2002, 150) pohtii reliabelin ja ei-reliabelin mittaustavan eroja. Käsitéparissa on kyse siitä, tuottaako mittaus luotettavaa tietoa, eli saako projektin vastaava työntekijä saman tuloksen samalla mittarilla kuin ulkoa päin hankittu arvioija. Toisena ongelmakohtana Virtanen esittää validin ja ei-validin mittaustavan problematiikasta. Arvioijan on tarkalleen tiedettävä se, mitä pitää mitata.

2.4.3 Tehokkuuden arviointi

Kun projektilla on ollut todistettavasti asiakkaita hyödyttäviä vaikutuksia, on syytä tarkastella saavutettujen hyötyjen ja projektista aiheutuneiden kustannusten keskinäistä suhdetta. Tätä arvioinnintyyppiä kutsutaan tehokkuuden arvioinniksi. (Robson 2001, 78.)

Tehokkuuden arviointia voidaan tarkastella kustannus – vaikuttavuusanalyysillä. Tällä tarkoitetaan sitä, että mitataan kuinka paljon toimintaa sijoitetulla rahamäärällä on saavutettu tavoiteltuja vaikutuksia. Kustannus – hyötyanalyysillä puolestaan tarkoitetaan sitä, että sekä kulut että vaikutukset mitataan samalla yksiköllä, yleensä rahallisesti. (Robson 2001, 204-205.)

2.4.4 Prosessien arviointi

Prosessien arvioinnissa selvitetään sitä, mitä tapahtuu kun projektia toteutetaan. Sen kautta saadaan myös tietoa siitä miksi jokin asia tapahtuu. Keskeisiä kysymyksiä ovat muun muassa kysymykset projektin toteuttamisen luonteesta, sen toimivuudesta suhteessa suunnitelmaan, toimintaan osallistuvista henkilöistä, palvelun laadusta ja siitä, missä kontekstissa se on erityisen vaikuttava. Laatutyön mittaamisessa usein perehdytään prosessien arviointiin. Prosessin toimivuutta ja selkeyttä voi arvioida esimerkiksi työntekijöiden tai asiakkaiden kautta. (Robson 2001, 77; ks. myös Van Der Stel 1999, 148; Sosiaalikallega.)

Prosessiarvioinnissa arvioitsijana toimii usein hankkeen sisäinen toimija. Muihin arviointiasetelmiin nähden tämä on selkeä etu, sillä arvioija tuntee organisaation ja sen toimintakulttuurin. Toisaalta se voi olla myös ongelma, koska arvioija mahdollisesti tarkastelee kohdetta liian läheltä; haasteena on objektiivisuuden säilyttäminen. Usein prosessin arvioija ei vain suorita arviointia vaan myös osallistuu toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sosiaalikallega.)

5 ARVIOINNIN ERI SUUNTAUKSISTA - TARKASTELUSSA MONITAHO-ARVIOINTI

5.1 Arvioinnin teoreettiset lähestymistavat

Sosiaalipalveluiden evaluaatiotyöryhmän (Fin Soc 2001, 25) mukaan arvioinnissa erotetaan erilaisia teoreettisia lähestymistapoja riippuen siitä, mikä on arvioinnin rooli, tehtävä ja toteutuksen periaate. Lähestymistavan valinta ratkaisee sen, mikä näkökulma arvioinnille otetaan ja mitä arviointikriteerejä valitaan. Tämä on tärkeää siksi, että arviointi edellyttää aina selkeitä arviointiperusteita ja arviointikriteerien määrittelyä. Nämä ovat johdettavissa asiakkaiden tarpeista, tavoitteista tai osapuolten arvostuksesta.

Erilaisia tapoja toteuttaa arviointia on lukuisia. Seuraavaksi esiteltävät tyypit ovat käytössä yleisesti suomalaisessa sosiaalipalvelujen arvioinnissa. Kyseisiä malleja ovat monitahoarviointi, tapauskohtainen arviointi, realistinen arviointi, mahdollistava arviointi ja naturalistinen arviointi. Tapauskohtaisessa ja realistisessa arvioinnissa korostuu mittaamisen merkitys, mikä on tyypillistä kvantitatiiviselle tutkimusotteelle. Tapauskohtaisessa arvioinnissa keskeisenä arvona on tuotetun tiedon käyttökelpoisuus. Sekä naturalistinen että mahdollistava arviointi luokitellaan yleisesti laadullisen tutkimuksen piiriin. Mahdollistava arviointi korostaa asiakkaiden näkökulmaa. Monitahoarviointi perustuu laaja-alaiseen eri osapuolten näkemysten esiintuontiin. Tämän lisäksi oleellisia tekijöitä ovat myös valintakriteerit, niiden painotus ja tasapuolinen esilletuonti.

Tässä työssä keskitytään tarkastelemaan yhtä edellä mainituista arvioinnin teoreettisista päätyypeistä: monitahoarviointia. Tämä siitä syystä, että olen halunnut kehittää työorganisaatiooni välineen, millä voimme kehittää toimintaa. Kyseisen välineen luominen edellytti laaja-alaista informaation keräämistä. Prosessi lähti liikkeelle monitahoarvioinnin periaatteita mukaellen. Seuraavassa tarkastelen lähemmin sitä, mitä monitahoarviointikäsite teoreettisesti merkitsee.

5.2 Monitahoarvioinnin taustaa

Vartiainen (2007, 152) tuo esiin, että monitahoarvioinnin syntyjuuret ajoittuvat 1980-luvulle, jolloin Conlon, Connolly ja Deutch (1980) sekä Zammuto (1984) alkoivat perehtyä eri intressiryhmien rooleihin arviointiprosesseissa. Hän nostaa erityisesti Zammuton luokittelun avainryhmien vaikutusmahdollisuuksista arviointiprosessiin merkittäväksi seikaksi monitahoarviointimenetelmän synnylle. Vartiaisen (mt.) mukaan syy monitahoarvioinnin käyttämiseen on se, että se antaa mahdollisuuden monipuolisen informaation keräämiseen ja analysointiin. Konkreettisella tasolla tämä tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni toimija osallistuu tiedon tuottamiseen ja antaa oman näkökulmansa asiasta.

Monitahoarviointi liitetään osaksi teoreettisia lähestymistapoja, joissa asioita tarkastellaan konstruktioina, eli osista rakentuneista kokonaisuuksista. Toinen merkittävä näkökulma on pluralismi, jossa moni-ilmeisellä kuvalla on tärkeämpi merkitys kuin yksipuolisella todellisuuskuvalla. (Vartiainen 2003, 8.)

5.3 Avainryhmä

Avainryhmällä tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, joilla on intressejä arvioinnin kohteena olevaan asiaan. Monitahoarvioinnissa arvioitavaa kohdetta tarkastellaan avainryhmien kautta, jotka ovat sidoksissa arvioitavaan kohteeseen. Jokaisella avainryhmällä on jokin intressi suhteessa arvioitavaan asiaan. Avainryhmiä kutsutaan osallisiksi (*stakeholder*). (Fin Soc, 2001, 25-26.) Vartiaisen mukaan käsite *stakeholder* on laajentanut koskemaan organisaatiolle tärkeiden intressiryhmien lisäksi myös muita organisaation toimintaan vaikuttavia tärkeitä tahoja (Vartiainen 2007, 155). Tätä kautta monitahoarviointi on yhdistetty 1970-luvulla yleistyneeseen systeemiteoreettiseen malliin. Monitahoarvioinnissa organisaatiota pidetään tehokkaana, mikäli avainryhmien minimi-intressit tulevat tyydytetyksi. (Fin Soc, 2001, 25-26.)

Vartiainen (2007, 155-156) korostaa, että avainryhmillä voi olla erilaisia motivaatioita kohteen arviointiin, koska avainryhmien tarpeet, toiveet ja odotukset vaihtelevat. Eri avainryhmien motivaatioiden vertailu on mielenkiintoista esimerkiksi palvelun

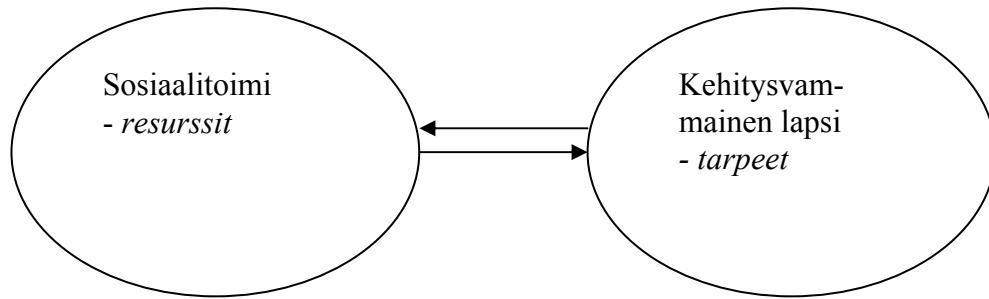
rahoittajan ja palvelun edunsaajan näkökulmista (esimerkiksi kunnan viranhaltija ja kehitysvammaisen lapsen äiti).

Tutkimuksessa avainryhmien osallistumismotiiveja voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta: yksilön tai organisaation näkökulmasta. Yksilöllisessä tarkastelutavassa korostuu omien intressien ja tarpeiden toteutumisen varmistaminen arviointiprosessissa, jolloin heidän kannalta tärkeät tekijät tulee huomioida arviointiprosessissa. Yksilöllisiä intressejä painottavat avainryhmien edustajat määrittellen esimerkiksi omaisiksi tai asiakkaiksi; toisaalta niitä voivat olla myös hallintojohtaja tai palkanlaskija. Organisatorinen näkökulma on laajempi; siinä halutaan varmistaa laajemmat kulttuuristen ja sosiaalisten tekijöiden huomioiminen. Laajempien institutionaalisten avainryhmien edustajat voivat määrittää organisaation mukaan (päiväkoti) ammattiryhmien mukaan (lastentarhanopettaja) tai poliittisen ryhmän mukaan (puolue). (Vartiainen 2007, 155-156.)

Millerin ja Wilsonin (1998) jaotteluun viittaava Vartiainen (2007, 156-157) esittää avainryhmien jaottelun luontaisiin tai piileviin avainryhmiin. Ryhmät on mahdollista löytää vain järjestelmällisen kartoittamisen kautta. Tässä tilanteessa valintaperusteena käytetään arviointiasetelmaa, jossa osallisiksi valitaan ryhmät joiden tuottama informaatio on kokonaisuuden kannalta oleellista. Luontaisia avainryhmiä ovat esimerkiksi asiakkaat tai muut yhteistyötahot ja itse organisaatio. Piilevät avainryhmät löytyvät usein vain siten, että toiset avainryhmät kertovat niistä.

5.4 Tuotetun informaation merkitys

Omassa kehittämishankkeesani avainryhmien tuottamalla informaatiolla oli keskeinen merkitys. Tutkimuksessa avainryhmien tuottama informaatio esitellään perustuvaksi heidän näkemyksiinsä ja kokemuksiinsa kohteena olevasta toiminnasta. Tämän takia painopisteet ja näkökulmat voivat poiketa huomattavasti toisistaan. Arvioitavaa kohdetta arvioivat avainryhmät voivat edustaa näkökulmissaan ääripäitä. (Kuvio 5).



Kuvio 5 Avainryhmien näkökulmat

Intressiryhminä sosiaalitoimi ja kehitysvammainen yksilö eivät sinänsä ole toistensa ääripäitä eikä kyse ole luoda vastakkainasettelua toimijoiden välille. Kuviossa havainnollistetaan intressiryhmien näkökulmien taustoja, sosiaalitoimi edustaa niukkojen resurssien tasapuolista jakamista ja kehitysvammainen yksilö asiakkaana edustaa individualistisia tarpeita.

Oleellista on muistaa, että avainryhmien tuottama tieto on subjektiivinen tulkinta todellisuudesta, ei objektiivinen totuus. Tieteellisessä ajattelussa avainryhmien näkökulmien tarkastelussa on syytä huomioida konstruktivistinen tietoteoria. Vartiainen täsmentää ajatusta korostamalla, että intressiryhmien tuottama tieto on aina sidoksissa esimerkiksi kulttuuriseen, psykologiseen, sosiaaliseen ja yhteiskunnalliseen asiayhteyteen. (Vartiainen 2007, 157-158.) Nämä tekijät vaikuttavat yksilön maailmankuvan, joten subjektin motiiveja on tarkasteltava aina kontekstisidonnaisina.

5.5 Monitahoarvioinnin neljä lähestymistapaa

Metodologisesti monitahoarviointi sisältää neljä erilaista lähestymistapaa. Näitä ovat laaja-alaisuus, neuvottelevuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja evolutionaarisuus. Oman työni näkökulmasta ensimmäinen lähestymistapa, laaja-alaisuus, on keskeisin malli. Sen tärkein ominaisuus on vahva informatiivisuus. Käytännön tasolla tämä tarkoittaa sitä, että näkökulma korostaa informaation keräämisen merkitystä ja siihen liittyviä käytännön teknisiä kysymyksiä. Päämääränä on rakentaa kuvaileva analyysi arvioitavasta ilmiöstä. Laaja-alaisessa näkökulmassa painottuu useiden eri

avainryhmien näkemykset tarkasteltavasta asiasta, eli avainryhmät otetaan arviointiprosessiin mahdollisimman laajasti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, ettei osallistumista rajoiteta resurssi- tai valtakysymyksiin liittyen. Avainryhmiä tarkastellaan keskenään tasa-arvoisina. Haasteena tässä monitarhoarvioinnin näkökulmassa analysoitavan aineiston kasvun määrän rajoittaminen. (Vartiainen, 2003, 8-9.)

Tutkimuskirjallisuus esittelee monitahoarvioinnin toisena perspektiivinä neuvottelevuuden. Tässä mallissa avainryhmät neuvottelevat keskenään arviointiprosessista. Huomioitava tekijä mallissa on kysymys vallasta. Tällä tarkoitetaan sitä, että tietyn avainryhmän suurempi valta on suhteessa sen parantuvien mahdollisuuksiin vaikuttaa arviointiprosessissa. Tuloksellisena pidetään organisaatiota, joka tyydyttää niiden jäsenten tarpeet, joilla on eniten valtaa organisaatiossa. Arviointiprosessissa ensisijaisesti läsnä on oltava taho, jolla on eniten valtaa. (Vartiainen 2003, 9.) Neuvottelevassa monitahoarvioinnissa lähtökohta ei ole tasapuolinen.

Kolmas esitetty näkökulma on sosiaalinen oikeudenmukaisuus, jota voidaan tarkastella edellisen vastakohtana. Siinä korostuu heikompiosaisen avainryhmän asema. Tässä näkökulmassa tuloksellisin organisaatio kompensoi heikoimman intressiryhmän vajavuudet. (Vartiainen 2003, 9.)

Evolutionaarinen perspektiivi on neljäs monitahoarvioinnin malli. Siinä arviointikohdetta tulkitaan suhteessa ympäristössä tapahtuvaan muutokseen. Taustalla ajatus siitä, että organisaation täytyy sopeutua ympäristönsä kehitykseen. (Vartiainen 2003, 9.)

<p>Laaja-alainen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Useita eri avainryhmiä - Näkökulmat keskenään tasa-arvoisia - Tuloksena kuvaileva analyysi arvioitavasta kohteesta 	<p>Neuvotteleva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eniten valtaa omaavilla korostunut rooli arviointiprosessissa - Eniten valtaa omaavien tarpeet tyydyttävä organisaatio on tuloksellisin
<p>Sosiaalinen oikeudenmukaisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heikoimman intressiryhmän asema arvioinnin kohteen mittarina - Heikoimmasta johdettu minitavoite tulokselliseksi arvioidun organisaation tavoitteena - Takaa oikeudenmukaisuuden 	<p>Evolutionaarisuus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ympäristön muutosta peilataan arviointikohteeseen - Avainryhmien arvot huomion kohteena. - Kontekstisidonnaisia analyyseja - Korostaa aikaperspektiiviä ja muutosta

Taulukko 2 Monitahoarvioinnin näkökulmien keskeiset ominaispiirteet (vrt. Vartiainen 2007, 153.)

Yllä oleva kuva monitahoarvioinnin neljästä perspektiivistä on selkeän teoreettinen näkemys, sillä siinä eri näkökulmat on eroteltu selkeästi toisistaan. Käytännössä perspektiivit eivät kuitenkaan edellä esitellyn puhtaina vaan lähestymistapoja käytetään limittäin painotusten vaihdellessa.

Omassa kehittämishankkeessani monitahoarviointi näyttäytyy laaja-alaisen lähestymistavan näkökulmasta informaation merkityksen korostuessa; eri intressiryhmät otetaan mukaan neuvotteluihin arviointiprosessiin liittyen (Fin Soc 2001, 25). Omassa hankkeessani päämäärä on synnyttää väline toiminnan kehittämiseen tähtävään informaation hankkimiseksi.

6 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN LUOMINEN MONITAHOARVIOINNIN PERIAATTEITA MUKAILLEN

6.1 Arviointiasetelma

Kehittämishankkeen alkuperäinen tavoite oli ryhmäkodin asiakkaiden läheisten ja ryhmäkodin henkilöstön yhteistyön kehittäminen. Muun muassa ryhmäkodintyön tekijöillä oli oletuksia siitä, että yhteistyössä ryhmäkodin ja asiakkaiden välillä oli parannettavaa. Tavoitteena oli, että perheiden kanssa yhteistyötä tiivistämällä voimme parantaa asiakkaidemme kokonaiskuntoutusta. Yhteistyön kehittämisen lähtökohdaksi asetin tehtävän selvityksen siitä, millaisena asiakkaidemme läheiset yhteistyön kokevat.

Kehittämishankkeeni alkuvaiheisiin sijoittui myös organisaation laatutyöryhmän kautta asiakaspalautteen keruuseen asetettu tavoite. Laatukäsikirjaamme varten meidän tuli koko organisaatiossa laatia systemaattinen asiakaspalautejärjestelmä. Kuntoutuspalveluiden tuotannossa asiakkuuksia on useita. Ensisijaisesti asiakkaitamme ovat ryhmäkodissamme asuvat asiakkaat. Kuitenkin myös asiakkaiden läheisiä /vanhempia on tarkasteltava asiakasryhmänä. Kolmas tärkeä asiakas on palvelun maksaja, eli kunta.

Kehittämishankkeen konkreettiseksi tavoitteeksi muodostui ensisijaisten asiakkaidemme läheisiltä kerättävän asiakaspalautelomakkeen luominen. Tässä lähestymistavassa asiakkaiden läheiset arvioivat toimintaamme omasta näkökulmastaan, mutta lisäksi pyysimme heitä arvioimaan sitä, kuinka he näkevät palvelumme lapsensa näkökulmasta.

6.2 Avainryhmien valinta

Avainryhmät valikoituivat luontevasti. Asiakkaiden läheisten arvioidessa ryhmäkoti Tapionpirtin toimintaa, yksi keskeisistä avainryhmistä olivat yksikön työntekijät. Keskeistä oli selvittää, mistä asioista työntekijät haluaisivat läheisiltä palautetta saada.

Myös asiakkaiden työtoiminnan edustus oli valittava avainryhmäksi, sillä asiakaspalautelomakkeessa läheisiä pyydettiin arvioimaan myös työtoimintaamme. Kolmas avainryhmä oli laatutyöryhmä, koska siltä oli tullut varsinainen impulssi asiakaspalautelomakkeen kehittämisen tarpeesta. Tämän lisäksi halusin palautelomakkeen tekoprosessiin mukaan myös organisaatiomme ylimmän johdon, koska sillä on mielestäni omat tarpeensa asiakaspalautelomakkeesta tarvitsemiensa tietojen suhteen. Kehittämishankkeeni liittyessä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamiseen, avainryhmäksi liitin myös kehittämishanketta ohjaavat opettajat. Keskeisin avainryhmä asiakaspalautteen kehittämisessä olivat kuitenkin lomakkeeseen vastanneet asiakkaiden läheiset.

Hankkeessa oli näin mukana kuusi avainryhmää, joilla jokaisella oli työssä omat intressinsä. Kuten Vartiainen (2007, 155-156) toteaa eri avainryhmien tarpeet ja odotukset tuovat kehittämistyöhön laaja-alaisen näkökulman. Tästä syystä monitahoarvioinnin menetelmä toimii monipuolisena kehittämistyön näkökulmana.

6.3 Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen

Kehittämishankeeni alkuvaiheessa valitsin prosessiin mukaan kaksi muuta tunnettua palveluntuottajaa vammaispalveluiden alueelta: Savon vammaisasuntosäätiön ja Autismisäätiön. Heidän kanssaan kävin puhelinkeskustelun asiakaspalautteen keräämisestä, jolloin pyysin saada molempien toimijoiden asiakaspalautelomakkeita tutustuttavaksi. Toimintamallia voidaan verrata Holman (vrt. 2003, 28, 40) esittämään ajatukseen organisaatioiden välisestä yhteistyöstä, jossa kumppanit toimivat toisilleen peileinä, johon omaa toimintaa voi verrata. Toisia refleктоimalla on mahdollista luoda uutta tai kehittää olemassa olevaa toimintaa. Yhteistyön merkeissä lähestymistäni toimijoista Savon vammaisasuntosäätiö osallistui kehittämishankkeeseeni lähettämällä omat käytössä olevat lomakkeet. Autismisäätiöstä lomakkeita ei haluttu toimittaa.

Koska tarvitsin vertailupohjaa Savon vammaisasuntosäätiön lomakkeen (Liite 1) rinnalle, otin rinnalle oman organisaatiomme lastensuojelun puolella laaditun lomakkeen (Liite 2) Myös tässä kyselylomakkeessa lähtökohtaisina palautteenantajina toimivat lasten vanhemmat.

Tein myös kyselyn Tapionpirtin työntekijöille (Liite 3), jossa pyysin työntekijöitä vertailemaan kahta eri asiakaspalautelomaketta. Pyysin vertailua yhdeltätoista työntekijältä. Vastauksia palautui yhdeksän. Seitsemän yhdeksästä arviointia suorittavasta työntekijästä piti Savon vammaisasuntosäätiön lomaketta toimivampana, sillä se oli omaan lastensuojelun puolella kehitettyyn lomakkeeseen verrattuna helpommin lähestyttävä. Lomakkeen ulkoasua kehitettiin vastauksissa selkeäksi ja vastaustilaa oli riittävästi. Etu oli myös asiakaslähtöisyyden ja perheiden kanssa tehtävän yhteistyön korostuminen. Savon vammaisasuntosäätiön palautekyselylomakkeen puutteeksi esitettiin lomakkeen niukkuus.

Nuorten ystävien lomaketta parempana pitäneiden perustelut pohjautuivat lomakkeen laajuuteen ja monipuolisuuteen. Sitä kuitenkin kritisoitiin lomakkeessa esitettyjen monivalintakysymysten runsaan määrään takia. Vastaaajat kokivat, että vapaalle sanalle ei jätetty riittävästi tilaa. Lisäksi lomakkeen yksityiskohtaisuus koettiin negatiivisena; kaksi arviointia suorittaneista työntekijöistä epäili, että liian perusteellinen lomake turhauttaa vastaajaa.

Arviointia suorittaessaan Tapionpirtin työntekijät vastasivat myös kysymykseen siitä, mitkä oleelliset teemat puuttuivat molemmista lomakkeista. Kahdessa vastauksessa pidettiin tärkeänä, että vanhemmilta kysytään sitä, millaista yhteistyötä he haluaisivat. Myös vanhempien tuntemuksia asiakkaan kuntoutuksesta pidettiin tärkeänä kartoittaa.

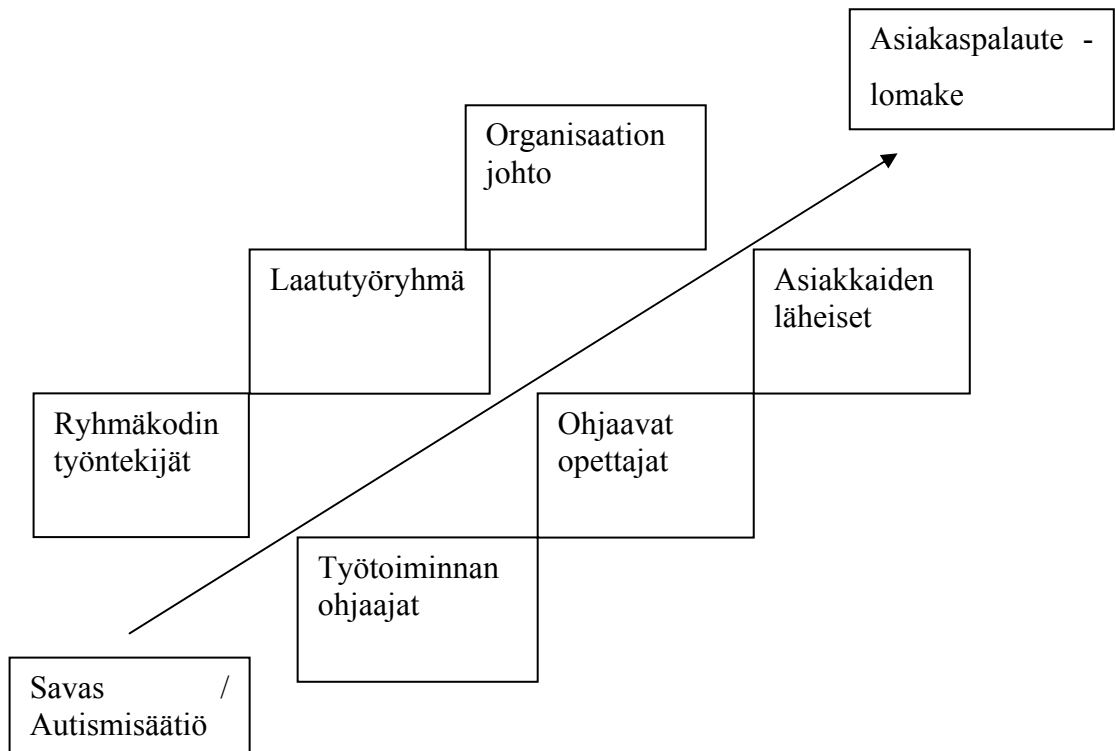
Valtaosa työntekijävastaajista koki vähemmän strukturoidun lomakkeen mieluisemmaksi täyttää kevyemmän ulkoasunsa vuoksi. Toisaalta lomakkeelle asetetut tavoitteet vaikuttavuuden mittaamisen suhteen edellyttivät tarkkoja strukturoituja kysymyksiä. Näiden tarpeiden yhdistäminen oli haastavaa omaa lomaketta rakennettaessa. Omassa lomakkeessani painotin vastausten perustelujen merkitystä, pyrin haastamaan vanhemmat perustelemaan vastauksiaan ja näin saamaan vastauksiin syvyyttä.

Tein kyselyn myös työtoiminnasta vastaaville henkilöille (Liite 4), jossa pyysin heitä kertomaan mitä haluaisivat työtoimintojen toimivuudesta kyselyssä selvittää. Työtoiminnan ohjaajien toiveiden mukaan laadin ensimmäisen version asiakaspalautelomakkeesta. Ensimmäisen version lomakkeesta toimitin organisaatiomme laatutyöryhmälle. Laatutyöryhmä perehtyi lomakkeeseen ja antoi sähköpostin kautta kommentteja ja parannusehdotuksia lomakkeen sisällöstä ja

ulkoasusta. Laatutyöryhmän kommenttien perusteella jatkoin lomakkeen rakentamista eteenpäin. Kolmannen version lomakkeesta arvioivat ohjaavat opettajat. Heiltä saadun palautteen perusteella tein lomakkeen viimeistelyn. Ennen kuin toimitin kyselyn pilottiryhmälle, esittelin asiakaspalautelomakkeen organisaatiomme johdolle. Viimeinen arviointikierron tuotti vielä pieniä muutoksia lomakkeeseen, minkä jälkeen lähetin lomakkeen ryhmäkoti Tapionpirtin asiakkaiden läheisille.

Määräaikaan mennessä kymmenestä lähetetystä kyselystä tuli takasin kolme. Lähetin vanhemmille kirjeen, jossa muistutin palautelomakkeesta. Muistuttamisen jälkeen vastauksia kertyi kaikkiaan yhdeksän kappaletta. Saatua asiakaspalautteita tein tarkentavan puhelinhaastattelun kahdelle palautelomakkeen täyttäneelle läheiselle. Keskustelin heidän kanssaan lomakkeesta ja sen toimivuudesta. Molemmat vanhemmista kokivat palautteen keruun positiivisena.

Sain myös tärkeitä parannusehdotuksia lomakkeen kehittämiseksi. Toinen vanhemmista olisi toivonut enemmän tilaa vapaalle sanalle ja vastausten perusteluille. Toisella heistä oli ollut vaikeuksia ymmärtää joitain kysymyksiä. Puhelinkeskustelujen myötä tarkensin kysymysten asettelua sekä numeroin kysymykset ja väitteet juoksevasti tulosten käsittelyä helpottaakseni. Näin tulevaisuudessa saadut palautteet tulevat käsiteltyä joka vuosi samalla tavalla.



Kuvio 6 Asiakaspalaute-lomakkeen tekoprosessi.

Lomake muokkaantui jokaisessa arviointivaiheessa. Oli mielenkiintoista havaita, kuinka eri tahot näkevät asiat omasta näkökulmastaan eri tavoin. Erityisesti keskustelua käytiin kysymysten luonteesta: painotetaanko strukturoituja vai avoimia kysymyksiä. Lopulta päädyimme käyttämään Likertin asteikolla (ks. Alkula et al. 1994, 134) toteutettua kyselylomaketta; jossa jokaisen kysymysalueeseen jätettiin tilaa myös omille perusteluille. Huolimatta siitä, että lomake rakentui eri avainryhmien intressien mukaiseksi, halusin tuoda tekoprosessiin mukaan myös oman näkemykseni lomakkeesta ja sen ulkoasusta. Lomakkeen lopullinen muoto oli erilaisten kompromissien tulosta.

7 AINEISTON KÄSITTELY

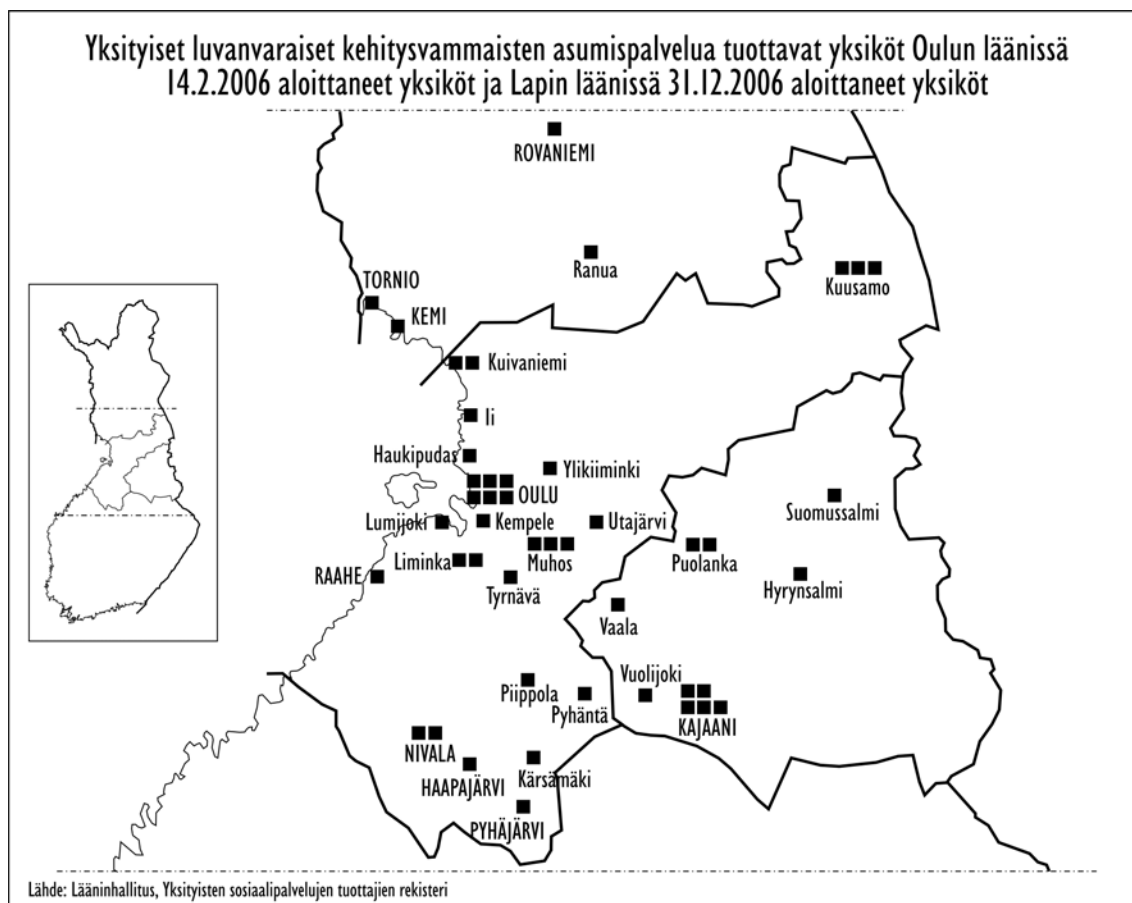
7.1 Valtakunnallinen vertailu palveluntuottajien lukumäärästä

Tein kaikille lääninhallituksille pyynnön saada ote yksityisten sosiaalipalveluntuottajien rekisteristä alueellista vertailua varten. Rajasin toimintayksiköitä niin, että rekisterissä huomioitiin vain luvanvaraiset, eli ympärivuorokautista ohjausta antavat toimintayksiköt.

	Lapin Lääni	Oulun Lääni	Länsi-Suomen lääni	Itä-Suomen lääni	Etelä-Suomen lääni
Asukas lkm	184 390	467 000	1 187 000	573 268	2 156 136
Palv. tuott- lkm	4	42	87	58	92

Taulukko 3 Palveluntuottajien lukumäärän vertailu läänitasolla (Lääninhallitukset).

Selvityksestä kävi ilmi, että palveluntuottajien lukumäärä on suhteessa läänin asukasmäärään; eniten palveluntuottajia on Etelä-Suomen läänissä, Lapin Läänissä palveluntuottajia vähiten. Huomioitavaa tilastossa on myös se, että suuret, useista eri yksiköistä koostuvat palveluntuottajat näkyvät taulukossa yhtenä toimijana. Tilastointihetkellä esimerkiksi omassa taustaorganisaatiossani Nuorten Ystävillä oli Muhoksella viisi ympärivuorokautisesti ohjattua ryhmäkotia kehitysvammaisille. Tilastossa Toivola-koti näyttäytyy kuitenkin vain yhtenä yksikkönä. (Taulukko 3).



Kuvio 7 Yksityiset palveluntuottajien alueellinen vertailu

Suurimmissa asutuskeskuksissa palveluntuotantoa on enemmän. Muhoksen osalta on huomioitavaa, että edustamani organisaatio Nuorten Ystävät näkyy vain yhtenä palveluntuottajana, vaikka palveluntuotanto on hajautettu useaan pienyksikköön. Lapin läänissä palveluntuottajia on Ouluun verrattuna huomattavasti vähemmän. Tulkintani mukaan Lapin läänissä kunnallinen palveluntuotanto on yleisempää ja ympärivuorokautista tukea tarvitsevat asiakkaat ohjautuvat joko Oulun läänissä toimivien yksityisten palveluntuottajien yksiköihin tai erityishuoltopiirin asumisyksiköihin.

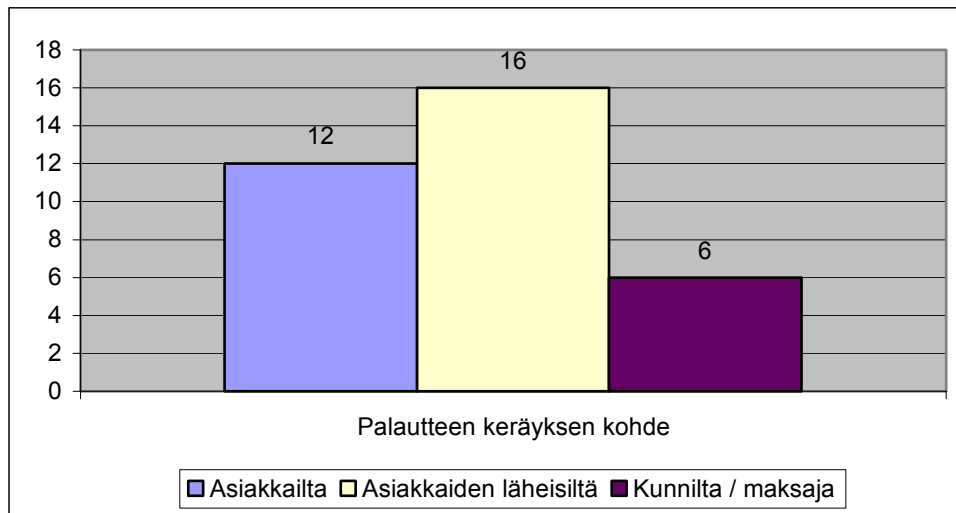
7.2 Muiden yksityisten palveluntuottajien kokemuksia asiakaspalautteesta

Lähetin asiakaspalauttejärjestelmää koskevan kyselyn (Liite5) Oulun- ja Lapin läänin yksityisille kehitysvammaisille asumispalveluja ympärivuorokautisesti tuottaville toimijoille. Tiedot palveluntuottajista keräsin lääninhallituksilta. Ympärivuorokautista tukea ja ohjausta antavat asumisyksiköt ovat luvanvaraisia, joista myöntämisestä päättää lääninhallitus. Lähetin 41 palveluntuottajalle kyselyn, joista 19 kappaletta palautui.

Tämä kuitenkin tapahtui vasta muistutuskirjeen lähettämisen myötä. (ks. Salmela 1997, 83). Tein kyselystä sekä sähköisen että paperiversion. Sähköisesti lomakkeeseen pystyi vastaamaan organisaatiomme nettisivuilta. Internetissä kyselyyn vastasi kuitenkin vain neljä palveluntuottajaa. Perinteinen paperikysely aktivoi tässä tapauksessa vastaajia paremmin. Seuraavassa tarkastelen tärkeimpiä huomiota liittyen palveluntuottajien kokemuksiin.

Ensimmäinen kysymys käsitteli systemaattisen asiakaspalautejärjestelmän olemassa oloa. Kyselyn mukaan kahta toimijaa lukuun ottamatta palveluntuottajat keräsivät kyselyn mukaan systemaattisesti palautetta (17 toimijaa). Molemmat niistä palveluntuottajista, jotka eivät vielä kerää palautetta systemaattisesti, aikoivat toteuttaa sen lähiaikoina. Tällä hetkellä kyseisissä yksiköissä palaute saadaan käydyissä hoitoneuvotteluissa. Toinen vastaajista tosin totesi, että toiminnan aikana muutamia kertoja kyselyjä suoritettu, mutta säännönmukaisuus on puuttunut.

Toisessa kysymyksessä tarkasteltiin palautteen antajia. Oman kehittämishankkeeni tutkimustehtävästä johtuen olin kiinnostunut erityisesti juuri siitä, keneltä palautetta kerätään. Kuviossa 6 havainnollistuu, että asiakkaiden perheet ovat vastaajien mukaan merkittävimmät palautteen antajat asiakastyytyvääsyyttä mitattaessa. Mielenkiintoista oli erityisesti se, että 12 palveluntuottajaa kerää systemaattisesti palautetta myös varsinaisilta asiakkailta. Tämän johdatti pohtimaan käytettyä metodia, jolla kyseisissä asumispalveluyksiköissä asiakaspalautetta kerätään. Havaitsin, että kyselylomakkeessani oli tältä osin puute, sillä vastaajan ei ollut mahdollista tarkentaa kertoa tavasta, jolla asiakkailta palautetta kerätään.



Kuvio 7 Palveluntuottajien palautteen keruulähteet

Kysymyksessä kolme tiedustelin palveluntuottajilta syytä asiakaspalautejärjestelmän käyttöönottoon. Yhdeksän vastaajaa ilmoitti palautteen keräämisen syyksi puhtaasti laatutyön asettaman vaatimuksen. Vastauksissa heijastui tieto *Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle* -suosituksessa esitetyistä periaatteista (ks. Stakes 1999, 3). Kaksi vastaajaa ilmoitti ottaneensa asiakaspalautejärjestelmän käyttöön kilpailutuksen vuoksi. Kilpailutuksissa palveluntuottajilta edellytetään asiakaspalautejärjestelmän olemassa oloa ja näin ollen toimijoiden asema kilpailutilanteessa paranee. Kilpailutuksen asettama vaatimus asiakaspalautejärjestelmän ja laajemmin laatuksikirjan olemassa olosta on motivoinut toimijoita kehittämään asiakaspalautejärjestelmänsä. Kolme palveluntuottajaa mainitsi tärkeäksi syyksi ylläpitää asiakaspalautejärjestelmää kokemuksen siitä, että nimettömänä ja kirjallisena annettu palaute mahdollistaa kritiikin antamisen palveluntuottajalle. Palveluntuottajat kokivat, että negatiivista palautetta ei välttämättä haluta antaa muutoin kuin nimettömänä. Useat palveluntuottajat toivoivat enemmän kriittistä palautetta, sillä kriittinen palaute vie toimintaa tehokkaimmin eteenpäin. Myös omassa organisaatiossani kritiikki käännetään impulssiksi toiminnan kehittämisessä.

Neljännessä kysymyksessä kartoitin tapaa, jolla palveluntuottajat palautetta asiakkaiden läheisiltä keräävät. 14 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä kyselylomaketta. Yhdellä palveluntuottajalla oli asumisyksikössä käytössä lukollinen palautelaatikko. Kaksi palveluntuottajaa eivät keränneet palautetta säännönmukaisesti ja kolme toimijaa keräsi palautteen suullisesti keskustelujen yhteydessä. Omassa organisaatiossani suullisella palautteella on ollut aikaisemmin keskeinen rooli, mutta edelleen on muistettava, että

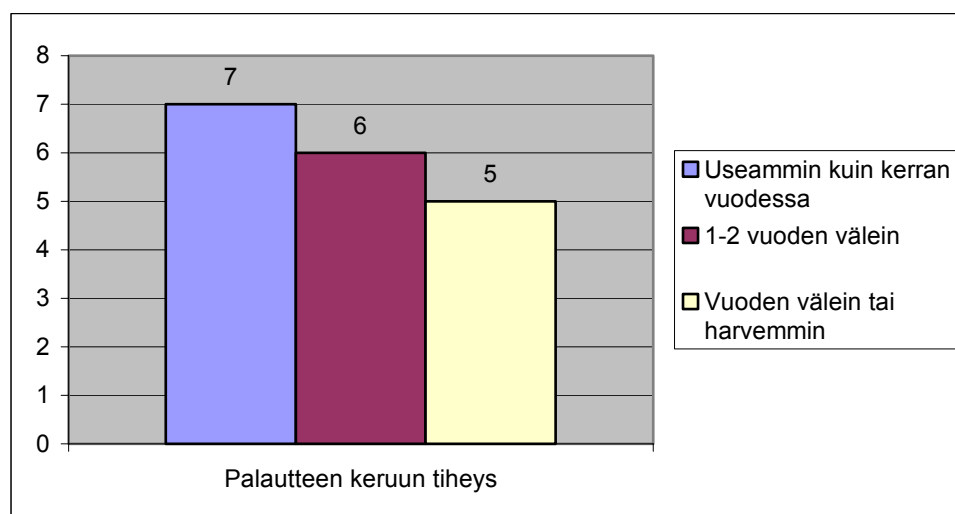
kriittisen palautteen antaminen voi olla kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa vaikeaa. Tästä syystä katson, että nimettömän palautteenantokanavan luominen on keskeisen tärkeä kehittämisen kohde.

Viidennessä kysymyksessä tiedustelin palveluntuottajien kokemuksia läheisiltä kerätystä palautteesta. Viisi vastaajaa koki, etteivät omaiset useinkaan vastaa kirjallisiin kysymyksiin. Yksi vastaajista ilmoitti vastausprosentiksi 60-70%. Kaikilla vastaajilla kokemukset asiakaspalautteen keräämisestä olivat kuitenkin positiivisia. Yhden vastaajan kokemus asiakaspalautteen merkityksestä vastasi kehittämishankkeeni lähtökohtaa: saada läheiset aktiivisemmin mukaan kuntoutustoimintaan. Tämä tulee esille seuraavassa kyselylomakeotteessa.

”Olemme kyenneet kehittämään toimintaamme ja kykenemme ottamaan paremmin myös omaiset toimintaan mukaan.”

Kuudes kysymys koski ajankohtaa, jolloin asiakaspalautetta on järjestelmällisesti alettu kerätä. Vastausten perusteella asiakaspalautteen keräämistä voidaan pitää suhteellisen uutena asiana. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki olivat aloittaneet palautteen keruun 2000-luvulla. Yksi vastaajista ilmoitti asiakaspalautteen keräämisen alkaneen jo vuonna 1998. Muut ilmoittivat keruun alkaneen vuosien 2000 ja 2006 välillä.

Seitsemäs kysymys koski palautteen keruun tiheyttä. Kuinka usein palveluntuottajat palautetta keräävät.



Kuvio 8 Palautteen kyselyn tiheys

Kuten kuviosta 8 voi huomata, palautteen keräämisen tiheydessä ei ole painotuksia. Enemmistö (seitsemän) ilmoitti keräävänsä palautetta useammin kuin kerran vuodessa. Yksi vastaajista oli valinnut kaksi vastausvaihtoehtoa, sekä ensimmäisen että toisen vastausvaihtoehdon. Lisäselvityksessä vastaaja oli todennut, että suullisesti palautetta kerätään useammin kuin kerran vuodessa ja kirjallisesti 1-2 vuoden välein. Suullisen palautteen saaminen on omassa organisaatiossaniakin lähes jokapäiväistä, palautetta saadaan toisinaan ainakin kuntoutussuunnitelmapalavereissa. Sitä ei kuitenkaan ole kirjattu systemaattisesti ylös, joten säännönmukaisesti saatuna tietona sanallista palautetta ei voida pitää.

Saamani vastaukset johtivat pohtimaan palautteen keräämisen riittävää tiheyttä: useita kertoja vuodessa, kerran vuodessa vai joka toinen vuosi. Selkeimmin palautteen keruun tiheyteen vaikuttaa mielestäni palvelun kesto ja kuntoutustyön intensiteetti. Mikäli asiakkuus on hyvin pitkäkestoinen eikä asumispalvelu itsessään pidä sisällään erityisiä kuntouttavia työotteita, ei useita kertoja vuodessa kerättävälle palautteelle ole välttämättä perusteita. Mikäli palvelu on lyhytkestoista ja asumispalvelulle on asetettu kuntoutumistavoitteita, on toistuvasti kerättävälle palautteelle vahvat perusteet myös laatutyön näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyden näkökulmasta tarkasteltuna palautetta voi kerätä hyvinkin tiheästi, vaikka palvelu ei sinänsä sisältäisi kuntouttavia tavoitteita. Tällöin palautteen huomio kiinnittyisi palveluntuottajan tarjoamiin asumispuitteisiin kuten esimerkiksi ympäristön viihtyvyyteen, puhtauteen ja ruuan laatuun.

8 POHDINTAA

Kehittämishankkeeni tarkoituksena on ollut luoda asiakaspalautelomake ryhmäkotien asiakkaiden läheisille, koska sosiaalialalle vakiintunut ajatus laatutyöstä ja asiakaskeskeisyydestä edellyttää oman toiminnan tarkkailua ja sen kehittämistä. Ydinajatuksena kehittämistyössä on asiakkaidemme elämänlaadun ja kuntoutustyön edellytysten paraneminen. Tähän pyrimme muun muassa asukkaidemme läheisten kanssa tehtävän yhteistyön kehittämällä. Läheisille osoitetun asiakaspalautelomakkeen päämääränä on saada selvitys siitä, millaisena he kokevat yhteistyömme, millaisia kokemuksia heillä on palvelustamme sekä miten he arvioivat läheisensä viihtyvän ja kuntoutuvan palvelujemme piirissä.

Sosiaalialalla kehittämistyön lähtökohdaksi on asiantuntijatiedon edelle noussut asiakkaiden oman asiantuntijuuden korostaminen. Toimintaa kehitettäessä asiakaslähtöisyys on asetettu etusijalle. Palveluntuottajien kehittäessä palveluaan asiakaslähtöiseksi, merkittäväksi voimavaraksi näkisin palveluntuottajien välisen yhteistyön. Sosiaalialalla yleinen kehityssuunta on verkostoituminen ja toiminnassa hyväksi havaittujen käytäntöjen jakaminen (ks. Stakes: hyväkäytäntö). On kuitenkin kysyttävä, missä määrin kilpailuttaminen ja sosiaalialan markkinaehtoistuminen vaikeuttaa organisaatioiden keskinäistä yhteistyötä? Muuttuvatko palveluntuottajien kehittämät hyvät käytännöt liikesalaisuuksiksi? Näitä viitteitä oli jo havaittavissa oman kehittämishankkeeni aikana. Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe olisikin selvittää sosiaalialan palveluntuottajien asenteita yhteistyön tekemiseen. Yhteistyön tekeminen palveluntuottajien kesken tulisi nähdä tärkeänä siksi, että esimerkiksi omalla toimialallani edunsaajana on kehitysvammaisen ihminen.

On kuitenkin korostettava, että kilpailutus on tuonut mukanaan laatuajattelun, joka on haastanut palveluntuottajat kuvaamaan palvelujensa sisältöä ja kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi. Toivottavaa on, että palvelun laatu saa kilpailutilanteessa ansaitsemansa painoarvon, koska oletan, että laatutyön kautta palvelu toteutuu asiakaslähtöisempänä.

Kehittämishankkeeni puitteissa rakennettu asiakaspalautelomake on eräs konkreettinen esimerkki toiminnan kehittämistyöstä, jossa eri palveluntuottajien välinen yhteistyö toteutuu. Esimerkkilomakkeen saaminen toiselta palveluntuottajalta oli ensiarvoisen tärkeää ja se mahdollisti vertailun tekemisen erilaisten asiakaspalautelomakkeiden suhteen.

Lomakkeen työstäminen eri avainryhmien näkökulmia hyödyntäen oli hedelmällistä. Eri tahojen arviointien kautta lomakkeeseen saatiin syvyyttä ja monipuolisuutta. Lomaketta rakennettaessa oli mietittävä lomakkeeseen vastaamisen helppoutta ja toisaalta lomakkeesta saatavan informaation hyödyllisyyttä. Tietyssä mielessä edellä mainitut seikat väistämättä ovat toisensa poissulkevia - äärimmäisen helppoa ja nopeasti täytettävää lomaketta ja samalla kattavasti ja syvällisesti tietoja keräävää lomaketta tuskin voi rakentaa. Lomaketta rakennettaessa keskitien löytäminen vastaajan kannalta vaivattoman ja tutkijan kannalta syvällistä tietoa antavan kokonaisuuden välillä on tärkeää.

Kehittämishankkeen lopputuloksena organisaatiossamme käynnistyi asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen. Ensimmäinen versio läheisiltä kerättävästä asiakaspalautelomakkeesta on saatu hankkeen puitteissa luotua. Jatkuvan kehittämisen periaatteita noudattaen valmistunut lomake vaatii kuitenkin edelleen kehittämistä. Tulevaisuudessa on tarkoituksena kiinnittää huomiota kahteen seikkaan: lomakkeen ulkoasuun sekä aineiston käsittelyssä ohjaajille annettavaan ohjeistukseen. Ulkoasuun viimeistelyyn tullaan kiinnittämään huomiota siksi, että näkemykseni mukaan huoliteltu uskoasu luo lomakkeeseen uskottavuutta ja parantaa lomakkeen kiinnostavuutta. Myös aineiston käsittelyyn tullaan luomaan selkeä ohjeistus palautteen käsittelystä ja vastausten hyödyntämisestä vastaaville yksikön ohjaajille.

Se, että asiakkaiden läheiset yksinomaan toimivat vaikuttavuuden ja asiakkaiden tyytyväisyyden arvioijina, ei mielestäni ole täysin ajan hengen mukaista. Asiakaslähtöisyyttä korostavassa toimintakulttuurissa läheisten antaman palautteen lisäksi erityisesti varsinaisilta asiakkailta kerättävä palaute olisi toimintamme kannalta merkityksellistä. Käytännöllisen, toimintaa ohjaavan hyödyn lisäksi se on myös eettisesti huomionarvoinen asia. Sosiaalisen sektorin tulevaisuutta kartoittavassa *Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015-toimenpideohjelmassa* todetaan, että asiakasosallisuuden mahdollistamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota niiden asiakasryhmien kohdalla, joilla kyky palvelu-

tarpeensa tai -tyytymättömyytensä ilmaisuun on vajaasti toteutunut. Esimerkkiasiakasryhminä toimenpideohjelmassa mainitaan dementoituneet vanhukset, mielenterveysongelmaiset, lastensuojelun lapsiasiakkaat sekä kehitysvammaiset (Karjalainen & Sarvimäki 2007, 65.)

Kehitysvammaisten asumispalveluja tarjoavassa palveluyksikössä asiakaslähtöisyyteen liittyvä kehityshaaste on sellaisten palautteenkeräysmetodien kehittäminen, jotka ovat mielekkäitä ja toimivia asiakkaidemme toimintavalmiuden näkökulmasta. Vastaajien toimintakyvyn rajoituksista johtuen esimerkiksi tekstipohjainen palautelomake ei toimi. Ohjaajan tai läheisen avustamina asiakkaat voisivat toki palautetta antaa, mutta tällöin avustajan läsnäolo voi vaikuttaa palautteen sisältöön. Olen pohtinut myös vaihtoehtoa käyttää asumisyksikön ulkopuolista työntekijää asiakkaamme avustajana. Mahdollisuutta heikentää kuitenkin se, että uudet ihmiset herättävät asukkaissamme pelkotiloja ja vuorovaikutus asiakkaan näkökulmasta ei olisi välttämättä luontevaa.

Mielestäni asiakaslähtöisin menetelmä palautteen keräämiseksi heikentyneen toimintakyvyn omaavilta asiakkailta on Stakesissa kehitetyn laatupelin (Stakes: laatupeli) hyödyntäminen. Asiakkaan valmiustason huomioon ottava, vuorovaikutustapahtumana mukava mielipiteiden kartoittamismetodi nostaa asiakaspalauttejärjestelmän rakentamisen uudelle tasolle. Katsonkin, että laatupeli tulee olemaan organisaatiossamme tulevaisuuden entistä asiakaslähtöisempi tapa kehittää toimintaa.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Alasuutari, Pertti 1994. Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Tampere

Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1994: Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. WSOY. Juva.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä.

Fin Soc, Sosiaalipalveluiden evaluaatioryhmä 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Stakes 2001.

Grönroos, Christian. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomen Ekonomiliitto & WSOY. Porvoo.

Holma, Tupu & Outinen, Maarit & Idänpään-Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa - kehittä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle. Suomen Kuntaliitto. Helsinki

Holma, Tupu 2003. Laatu vanhustyön arkeen suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Koskinen, Ilpo. 1995. Laadullisen tutkimusprosessin rakenteesta. Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Leskinen, Jaakko (toim.) Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki. 51-65.

Lehtonen, Anja 1998. Läheisyyttä asiakastyöhön. Lähipalvelutyöryhmän asiakasprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Oy Edita Ab. Helsinki.

Lillrank, Paul. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava. Helsinki:

Lumijärvi, Ismo. 1994. Laadun arviointi sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä.

Vaasan yliopiston julkaisuja. Tutkimuksia nro 186. Vaasa.

Lumijärvi Ismo & Jylhäsaari Jussi 2000: Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Gaudeamus, Helsinki.

Mahkonen, Sami 2003. Lastensuojeluilmoitus. Jyväskylä. Edita.

Malm, Marita & Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. WS Bookwell Oy .Porvoo.

Mönkkönen, Kaarina. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita Prima oy. Helsinki.

Outinen, Maarit; Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. WSOY. Juva:

Patton, Michael Quinn 1997. Utilization Focused Evaluation. 3. painos. SAGE Publications. USA

Pawson, Ray & Tilley, Nick (1997) 1998: Realistic Evaluation. SAGE Publications. London

Pelkonen, Marjaana 1992. Laadun varmistuksen keskeiset käsitteet. Marjaana Pelkonen & Marja-Leena Perälä (toim.). Hoitotyön laadun varmistuksen perusteet. Kirjayhtymä. Helsinki.

Pyörälä, Eeva. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologiaa. Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Leskinen, Jaakko (toim.) Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki 11-25.

Robson, Colin (2000) 2001: Käytännön arvioinnin perusteet. Tammi. Helsinki.

Slagsvold, Britt. 1997. Quality Measurements and Some Unintended Consequences: Can Quasi-quality Be a Consequence of Quality Standard? Teoksessa Evers, Adalbert;

Haverinen, Riitta; Leichsenring, Kai & Wistow, Gerald.(eds.) Developing Quality in Personal Social Services. Concepts, Cases and Comments. European Centre Vienna: Ashgate. 291-310.

Silen, Timo 2001: Laatu, brandi ja kilpailukyky. WSOY. Porvoo.

Sorsa, Minna. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hoitotieteenlaitos. Hoitotieteen pro gradu-tutkielma. Tampere

Stakes 1996: Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtakunnallinen suositus. 2. painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Stakes 1999 Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Stakes, STM ja Suomen kuntaliitto. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Suomen kuntaliitto 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

Van der Stel, Jaap (toim.) 1999: Ehkäisevän päihdetyön käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Vartiainen, Pirkko 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessit (152-172). Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Vartiainen, Pirkko 2003. Projektilla parempaan tulevaisuuteen? Arkipaja - projektin monitahoarviointi. Vaasan ylopisto. Vaasa.

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. WB Bookwell Oy. Juva.

Virtanen, Petri 2000: Projektityö. WSOY. Helsinki

Övretveit, John. 1992. Health Service Quality. An Introduction to Quality

Painamattomat lähteet

Karjalainen, Pekka & Sarvimäki, Pirjo (toim.) 2007. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 – toimenpideohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita.

Sosiaali -ja terveysministeriö. Helsinki.

Luettu 23.11.2008

<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2007/02/ak1171526287050/passthru.pdf>

Kilpailuttaminen

Luettu 17.9. 2008

<http://www.oamk.fi/~eihautal/wwwyrittajyys/kilpailuttaminen.htm>

Koivusalo, Meri 2003. Terveyspalvelut ja kilpailuttamisen kansainväliset ulottuvuudet. Kilpailuttaminen sosiaali- ja terveyspolitiikan näkökulmasta. Eeva Ollila, Minna Ilva, Meri Koivusalo (toim.). Stakes. Helsinki. 22-34.

Luettu 3.12. 2008

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/Raportteja276.pdf>

Korhonen, Pirjo & Korhonen, Eero & Moisio, Jussi & Oinonen, Risto (2008)

Luettu 27.10.2008

http://www.ims.fi/UserFiles/ims/File/Auditoinnit/2505_TTL_ARTIKKELI260505.pdf

Laki julkisista hankinnoista 348/2007

Luettu 27.10.2008

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348>

Nuorten Ystävät. Organisaatiokaavio. 2008

Luettu 4.11.2008

http://www.nuorten-yst.fi/nuorten_ystavat_ry/organisaatiokaavio

Nuorten Ystävät. Vuosikertomus 2007

Luettu 4.11.2008

<http://www.nuorten-yst.fi/file.php?1481>

Sosiaalikallega. Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi

Luettu 1.12. 2008

<http://www.sosiaalikallega.fi/aluetietoa/alueellista%20tietoa/asiantuntijuus/sostyonvaik>

Stakes: hyväkäytäntö

Luettu 23.11.2008

<http://www.sosiaaliportti.fi/hyvakaytanto>

Stakes: laatupeli

Luettu 3.12.2008

<http://info.stakes.fi/thlaatu/FI/Asiakaspalaute/laatupeli.htm>

Virtanen, Petri, Luento 26. 3. 2002, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Liite 1 Savon vammaisasuntosäätiö läheiskyselylomake

3 vuorokauden välikäsi
Terveystieteiden tutkimuskeskus

**SAVAS
OMAIKYSELY 2005**

1. Läheisenne on

_____ asukas

_____ palvelukodin tilapäisasukas

ASUMINEN

Käsitykseni mukaan

2. Läheiseni viihtyy palvelukodissa kyllä ei

3. Läheiseni saa yksilöllistä tukea ja ohjausta. kyllä ei

4. Läheiseni yksityisyyttä kunnioitetaan kyllä ei

5. Läheiseni kokee palvelukodin turvalliseksi kyllä ei

6. Palvelukodin henkilökunta on ammattitaitoista kyllä ei

jos vastasit edellisiin kysymyksiin kielteisesti, niin miksi? _____

(voit jatkaa kääntöpuolelle)

7. Minkä kouluarvosanan antaisitte seuraavista asioista?
(rengasta oikea vaihtoehto)

Läheisenne

a. raha-asioiden hoidosta	4	5	6	7	8	9	10
b. hygienian hoidosta	4	5	6	7	8	9	10
c. vaatteiden huollosta	4	5	6	7	8	9	10
d. ruuasta	4	5	6	7	8	9	10
e. ruokailutilanteesta	4	5	6	7	8	9	10
f. lääkehuollosta	4	5	6	7	8	9	10
g. huoneen siisteydestä	4	5	6	7	8	9	10
h. terveydenhoidosta	4	5	6	7	8	9	10
i. ulkoilusta	4	5	6	7	8	9	10
j. kodin päivätoiminnasta	4	5	6	7	8	9	10
k. vapaa-ajan toiminnoista	4	5	6	7	8	9	10

17. Miten palvelukodissa asumista/tilapäisasumista tulisi kehittää?

SAVON VAMMAISASUNTOSÄÄTIÖ

YHTEISTYÖ

Minkä kouluarvosanan antaisitte seuraavien asioiden toteutumisesta palvelukodissamme (rengasta sopiva vaihtoehto)

9. Henkilökunta ottaa läheiseni toiveet huomioon	4	5	6	7	8	9	10
10. Palvelukodissa vierailija tuntee itsensä tervetulleeksi	4	5	6	7	8	9	10
11. Palvelukodista pidetään riittävästi yhteyttä omaisiin	4	5	6	7	8	9	10
12. Yhteistyö henkilökunnan kanssa on toiminut	4	5	6	7	8	9	10
13. Palvelukodissa järjestetyt yhteiset tilaisuudet ovat onnistuneet	4	5	6	7	8	9	10

14. Miten haluaisit kehittää yhteistyötä?

(voit jatkaa kääntöpuolelle)

15. Miten haluaisit kehittää yhteisiä tilaisuuksia?

(voit jatkaa kääntöpuolelle)

16. Toivoisin, että yhteistä toimintaa / tilaisuuksia järjestettäisiin palvelukodissa

- useammin kuin 4 krt/vuosi
- 4 krt/vuodessa
- 2 krt/vuodessa
- kerran vuodessa
- harvemmin

17. Minkälaista yhteistoimintaa haluaisitte?

SAVON VALMMAISASUNTOALAITO

15. Olen itse valmis mahdollisuuksieni mukaan osallistumaan yhteisen toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen

kyllä en

jos vastasit myönteisesti, niin miten? _____

(voit jatkaa kääntöpuolelle)

TILAT JA YMPÄRISTÖ

16. Minkä kouluarvosanan antaisitte seuraavista asioista?
(rengasta oikea vaihtoehto)

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|----|
| a. Palvelukodin tilojen viihtyvyydestä | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| b. Palvelukodin tilojen siisteydestä | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| c. Palvelukodin ympäristön viihtyvyydestä | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

17. Muita terveisiä palvelukodin henkilökunnalle?



PERHEEN PALAUTEKYSELY

Hyvä Asiakas,

Koodi (yksikkö täyttää) _____

keräämme palautetta asiakkailtamme palvelumme arvioimiseksi ja kehittämiseksi. Toivomme Teidän vastaavan tähän palautekyselyyn, sillä kokemuksenne ovat meille tärkeitä yksikkömme tutkimus- ja kehittämistyössä.

Voitte antaa täytetyn lomakkeen yksikön henkilökunnalle tai palauttaa sen oheisessa palautuskuoressa. Palautuskuoren postimaksu on jo maksettu.

Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

I SIJOITUSAJAN ARVIONTI

Lomakkeen täyttöpvm ____/____._____

Lomakkeen täyttäjä (rastita sopiva vaihtoehto)

äiti

isä

äiti ja isä yhdessä

muu, kuka? _____

1. Arvioikaa yksikön toimintaa sijoitusaikana seuraavien väitteiden avulla. Rastittakaa kunkin väitteen kohdalta vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta. Halutessanne voitte kirjoittaa kommentti-kohtaan omia ajatuksianne asiasta.

	1=Täysin eri mieltä	2=Eri mieltä	3=Osittain samaa mieltä	4=Samaa mieltä	5=Täysin samaa mieltä
Yksikön...					
Sijoituksen alkuvaiheessa perheemme... <small>mitä olivat viihtyisät</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...että tulin yksikköön hyvin vaitto...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...että yksikköön oli vaikea totuttua... <small>...että yksikköön oli vaikea totuttua...</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käsitettiin sijoituksen tarkoituksesta/päämäärästä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Sijoitusaikana...	1=Täysin	2=Eri mieltä	3=Osittain	4=Samaa	5=Täysin

	eri mieltä		samaa mieltä	mieltä	samaa mieltä
yksikön ilmapiiri vaikutti hyvältä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
noudatettu päivä-/viikkorytmi vaikutti toimivalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsellamme oli riittävästi harrastusmahdollisuuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
säännöt olivat toimivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kurinpitotoimenpiteet olivat oikeudenmukaisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
valvonta yksikössä oli riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsellamme oli yksityisyyttä riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
perheemme toiveita ja ajatuksia kuultiin riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
perheemme huomioitiin riittävän yksilöllisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentelyssä keskityttiin tärkeisiin asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työskentely oli tavoitteellista ja suunnitelmallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käytetyt lomakkeet olivat hyödyllisiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
saimme pitää lapsemme kanssa riittävästi yhteyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö piti meihin riittävästi yhteyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
saimme tarpeeksi tietoa työskentelystä ja tilanteen etenemisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksikkö piti muihin tahoihin (esim. koulu, terv.huolto, sos.toimi) riittävästi yhteyttä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kotilomajärjestelyt hoidettiin asianmukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsemme sai riittävästi erityistä tukea, mikäli siihen oli tarvetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Perhekotivanhemmat/ohjaajat...	1=Täysin eri mieltä	2=Eri mieltä	3=Osittain samaa mieltä	4=Samaa mieltä	5=Täysin samaa mieltä
olivat asiantuntevia ja osaavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
olivat saatavilla, kun heitä tarvittiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rohkaisivat ja tukivat lastamme/perhettämme riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
heille oli tarvittaessa helppo puhua asioistamme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Lastamme tuettiin riittävästi...	1=Täysin eri mieltä	2=Eri mieltä	3=Osittain samaa mieltä	4=Samaa mieltä	5=Täysin samaa mieltä
arkisten asioiden hoitamisessa (siivous, ruuanlaitto, asioiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

itsenäinen hoitaminen jne.)					
koulunkäynnissä/opiskelussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terveyden ylläpitämisessä/kohentamisessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kanssakäymisessä toisten kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
suhteissa perheenjäseniin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
luottamaan itseensä ja omiin kykyihinsä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päihkeiden käytön hallinnassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					
Nyt sijoitusajan päättyessä...	1=Täysin eri mieltä	2=Eri mieltä	3=Osittain samaa mieltä	4=Samaa mieltä	5=Täysin samaa mieltä
perhettämme on valmistettu riittävän hyvin lapsemme kotiutumiseen/itsenäistymiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
perheessämme ollaan tietoisia siitä, mitä asioita jälkihuoltosuunnitelmaan kuuluu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsellemme on järjestetty riittävästi tukea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ajattelen/-mme, että sijoitusajalle asetetut tavoitteet toteuivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommentti:					

2. Minkä arvosanan annatte yksikössä saamallenne palvelulle kokonaisuudessaan? Rastittakaa vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

- Kiitettävä
 Hyvä
 Tyydyttävä
 Välttävä
 Heikko

2. Mihin olitte yksikön toiminnassa sijoitusaikana tyytyväinen?

3a. Saiko lapsenne sijoitusajasta apua/hyötyä

- Paljon
- Melko paljon
- Kohtalaisesti
- Melko vähän
- Vähän
- Ei lainkaan

3b. Saiko perheenne sijoitusajasta apua/hyötyä

- Paljon
- Melko paljon
- Kohtalaisesti
- Melko vähän
- Vähän
- Ei lainkaan

4. Mitkä asiat auttoivat lastanne tai perhettänne sijoitusaikana kaikkein eniten?

5. Millaisia muutoksia sijoitus sai aikaan lapsenne tai perheenne elämässä?

Lämmin kiitos vaivannööstänne!

Liite 3. Kysely eri palautelomakkeista Tapionpirtin työntekijöille
Kysely lomakkeista Tapionpirtin sekä sokuri-projektin ohjaajille.

Tutustu molempiin asiakaspalautelomakkeisiin. Lue kysymykset huolella läpi. Vastaa sen jälkeen muutamaaan kyselylomakkeita koskevaan kysymykseen.

1. Kumpaan lomakkeista vastaisit mieluiten, Savaksen vai Nuorten Ystävät ry:n?
2. Perustele valintasi
3. Kerro Savaksen kyselyn hyvät, ja huonot puolet. Jatka tarvittaessa toiselle puolelle.
4. Kerro Nuorten Ystävät ry:n kyselyn hyvät, ja huonot puolet. Jatka tarvittaessa toiselle puolelle.
5. Mitä sellaista haluaisit asiakkaittemme vanhemmilta kysyä, mitä kummassakaan lomakkeessa ei ole tullut esille. Kirjaa esimerkki kysymyksiä / väittämiä

Kiitoksia vaivannäöstäsi!

Liite 4 Kysely työtoiminnan ohjaajille työtoiminnan osuudesta palautekyselyssä

Kysely työtoiminnan osuudesta vanhemmilta kerättävään asiakaspalautteeseen.

Vanhemmille suunnattuun kyselylomakkeeseen tulee osio myös työ- ja päivätoimintojen arvioinnista.

1. Minkälaisia kysymyksiä haluaisitte vanhemmilta kysyttävän, koskien työ- ja päivätoimintoja?

Liite 5 Kysely Oulun ja Lapin läänin yksityisille palveluntuottajille asiakaspalautteen keräämisestä



KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Hyvä vastaanottaja!

Olen *Jussi Markus* ja työskentelen ryhmäkoti Tapionpirtin vastaavana ohjaajana. Työni ohessa suoritan Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opinnäytetyöni toteutan työelämälähtöisenä kehittämishankkeena, jonka ideana on kehittää perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Hankkeen edetessä aiheeni on tarkentunut kehittämään asiakaspalautejärjestelmää Nuorten Ystävien vammaispalveluihin.

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Oulun ja Lapin lääneissä sijaitsevien yksityisten sosiaalialan palveluntuottajien kokemuksia asiakaspalautteesta. Yhteystietonne olen saanut lääninhallitukselta tilaamastani yksityisten sosiaalipalveluntuottajien rekisteristä. Teille, joiden sähköpostiosoitteet olen löytänyt, laitan kyselyyn johtavan linkin sähköpostitse. Teille, joiden sähköpostiosoitetta en saanut selvitettyä, toimitan kirjallisen kyselyn palautuskuorineen. Vastaamiseen kuluu sekä kirjallisesti että sähköisesti noin viisi minuuttia.

Opinnäytetyöni on määrä valmistua vuoden 2007 aikana ja se on löydettävissä Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun oppimiskeskuksesta, voin myös toimittaa opinnäytetyöni sähköisessä muodossa sitä pyytävälle.

Pyydän Teitä vastaamaan kyselyyn helmikuun loppuun mennessä. Käsitelen vastauksenne luottamuksellisesti. Noudatan opinnäytetyötä tehdessäni vallitsevaa tietosuojalakia ja tutkimuseettisiä periaatteita.

Lämpimät kiitokset jo etukäteen kyselyyn vastaamisesta ja arvokkaista mielipiteistänne!

Muhoksella 7.2.2007

Ystävällisin terveisin

Jussi Markus

Jussi Markus

vastaava ohjaaja

Tapiontie 1

91500 Muhos

puh. 044-7341 903

E-mail: jussi.markus@nuorten-yst.fi

Leena Viinamäki

Leena Viinamäki

Yliopettaja (YTT)

puh. 0400-1424 45

E-mail: leena.viinamaki@tokem.fi

KYSELY PALVELUNTUOTTAJILLE ASIAKASPALAUTTEESTA**– erityisesti läheisiltä kerättävästä palautteesta****VASTAUSOHJE:**

- ympyröikää käsitystänne parhaiten vastaava vaihtoehto tai sopivat vaihtoehdot
- tai kirjoittakaa vastauksenne varatulle tilalle
- voitte tarvittaessa jatkaa kyselylomakkeen kääntöpuolelle

1. Onko toimintayksikössänne käytössä asiakaspalautejärjestelmä?

1. Kyllä. Jos vastasitte kyllä, siirtykää kysymykseen 2.

2. Ei. Jos vastasitte ei, siirtykää kysymykseen 8.

2. Miltä eri yhteistyötahoilta keräätte palautetta toimintanne kehittämiseksi?

1. Asiakkailta

2. Asiakkaiden läheisiltä

3. Kunnilta (maksavilta tahoilta)

3. Miksi otitte asiakaspalautejärjestelmän käyttöön?

4. Millä tavoin keräätte palautetta asiakkaiden läheisiltä?

5. Minkälaisia kokemuksia läheisiltä kerätystä palautteesta Teillä on?

6. Mistä asti olette systemaattisesti keränneet palautetta asiakkaidenne läheisiltä?
Vuodesta _____ alkaen

7. Kuinka usein keräätte palautetta läheisiltä?

1. useammin kuin kerran vuodessa
2. 1-2 vuoden välein
3. vuoden välein tai harvemmin

8. Jos että kerää palautetta asiakkaidenne läheisiltä, miksi ette?

9. Onko suunnitteilla, että alatte systemaattisesti kerätä palautetta asiakkaiden läheisiltä?

1. Kyllä, milloin? Vuonna _____
2. Ei

3. En osaa sanoa

KIITOKSIA VASTAUKSISTA!

Liite 6 Kehittämishankkeen myötä syntynyt asiakaspalautelomake

PALAUTEKYSELY TOIVOLA-KODIN RYHMÄKOTIEN ASIAKKAIDEN LÄHEISILLE

Lomakkeen täyttöpäivämäärä ___/___/_____

Asumisyksikön nimi jossa läheiseni asuu _____

1. Vastaja (Rastita sopiva vaihtoehto)

___ äiti ___ isä ___ äiti ja isä yhdessä ___ muu, kuka? _____

Arvioikaa yksikön toimintaa seuraavien väitteiden avulla. Rastittakaa kunkin vaihtoehdon kohdalla vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta. Perusteluja –kohtaan teidän toivotaan kirjoittavan kommentteja vastauksillenne. Jatkakaa tarvittaessa paperin kääntöpuolelle

2. Mielestäni läheiseni	samaa mieltä	lähes samaa mieltä	osittain samaa mieltä	lähes eri mieltä	eri mieltä
2. viihtyy asumisyksikössä hyvin					
3. kokee asumisyksikön turvalliseksi asuinpaikaksi					
4. kokee tullessaan huomioduksi riittävän yksilöllisesti					
5. saa vapaa-aikana riittävästi virikkeellistä toimintaa					
6. viihtyy työ- ja päivätoiminnoissaan					
Perusteluja:					
3. Yksikön tilat ja ympäristö	samaa	lähes	osittain	lähes	eri

	mieltä	samaa mieltä	samaa mieltä	eri mieltä	mieltä
7. Tilat ovat asianmukaiset					
8. Tiloissa on otettu asiakkaiden erityistarpeet huomioon					
9. Sisätilat ovat siistit ja viihtyisät					
10. Piha ja ympäristö ovat viihtyisät					
Perusteluja:					
4. Yksikön työntekijät	samaa mieltä	lähes samaa mieltä	osittain samaa mieltä	lähes eri mieltä	eri mieltä
11. ovat riittävän asiantuntevia ja osaavia					
12. ovat riittävän kokeneita					
13. ovat pysyviä (ei liiallista vaihtuvuutta)					
14. rohkaisevat ja tukevat läheistämme riittävästi					
15. heille on helppo puhua asioistamme					
16. heitä on riittävästi					
Perusteluja:					
5. Kuntoutuminen	samaa mieltä	lähes samaa mieltä	osittain samaa mieltä	lähes eri mieltä	eri mieltä
17. Työskentely läheisemme kuntoutumisen tukemiseksi on tavoitteellista ja suunnitelmallista					
18. Suunnitelma kuntoutumisen tueksi – lomake on hyödyllinen					
19. Saamme riittävästi vaikuttaa kuntoutuksen					

suunnitteluun					
20. Läheisemme saa riittävästi erityistä tukea (psykiatrinen sairaanhoito, terveydenhuolto)					
21. Työskentelyssä keskitytään olennaisiin asioihin					
22. Vapaa-ajan vietto on tarpeeksi monipuolista					
Perusteluja:					
6. Yhteistyö	samaa mieltä	lähes samaa mieltä	osittain samaa mieltä	lähes eri mieltä	eri mieltä
23. Yhteistyö asumisyksikön kanssa sujuu hyvin					
24. Yhteydenpito asumisyksikön kanssa on riittävää					
25. Palavereita pidetään riittävästi					
26. Palavereissa käsitellään oleellisia asioita					
Perusteluja:					

7. Minkälaisen kokonaisarvosanan annatte palvelulle koskien asumispalvelua ryhmäkodissa?

Rastittakaa vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Heikko
Perusteluja:				

8. Minkä arvosanan antaisitte asumisyksikölle seuraavista asioista?

	Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Heikko
28. raha-asioiden hoito					
29. hygienian hoito					
30. vaatehuolto					
31. ruuan laatu ja monipuolisuus					
32. lääkehuolto ja terveydenhoito					
33. vapaa-ajan toiminta					
Perusteluja:					

9. Osallistuuko läheisenne Toivola-kodin järjestämiin työ- ja päivätoimintoihin?

Kyllä Ei En osaa sanoa

Mikäli vastasit joko 'Ei' tai 'En osaa sanoa', siirry kohtaan 12

10. Minkälaisen kokonaisarvosanan annatte työ- ja päivätoiminnoista?

Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Heikko
Perusteluja:				

11. Arvioikaa työ- ja päivätoimintoja seuraavien väitteiden avulla. Rastittakaa kussakin kohdassa vaihtoehto, joka kuvaa käsitystänne asiasta. Perusteluja - kohtaan teidän toivotaan kirjottavan lyhyitä kommentteja vastauksiinne.

Työ ja päivätoiminnat	samaa mieltä	lähes samaa mieltä	osittain samaa mieltä	lähes eri mieltä	eri mieltä
35. ovat riittävän monipuolisia					
36. läheisemme huomioidaan riittävän yksilöllisesti					
37. meillä/minulla on selkeä käsitys Toivola-kodilla tarjottavista työ- ja päivätoiminnoista					
38. olemme saaneet riittävästi informaatiota työ- ja päivätoiminnoista					
39. tukevat kokonais kuntoutumista merkittävästi					
40. vastaavat odotuksiamme hyvin					
Perusteluja:					

12. Millaista yhteistyötä toivoisitte välillämme olevan? Ympyröikää vaihtoehto tai ne vaihtoehdot, jotka parhaiten kuvaavat käsitystänne asiasta.

1. Yhteistyötä / yhteydenpitoa tulisi tiivistää
2. Haluaisin / haluaisimme olla enemmän mukana kuntoutumisen suunnittelussa
3. Haluaisin / haluaisimme ohjeita ja neuvontaa kuntoutumismenetelmistä myös kotiimme
4. Haluaisin / haluaisimme läheisille vuosittain järjestettävän avoimien ovien päivän
5. Yhteistyötä on tällä hetkellä riittävästi
6. En halua yhteistyötä lainkaan
7. Jotain muuta: _____

A) Mihin ette ole olleet tyytyväisiä, mitä voisimme tehdä paremmin?

B). Mihin olette olleet toiminnassamme tyytyväisiä?

13. Onko mielestänne läheisenne kuntoutunut Toivola-kodissa ollessaan (sisältäen asumispalvelut, työ- ja päivätoiminnot sekä erityistyöntekijöiden palvelut)? Rastittakaa vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

Paljon	Melko paljon	Kohtalaisesti	Melko vähän	Vähän	Ei lainkaan
Perustelut:					

14. Onko perheellenne ollut hyötyä läheisenne Toivola-kodissa oloajasta? Rastittakaa vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystänne asiasta.

Paljon	Melko paljon	Kohtalaisesti	Melko vähän	Vähän	Ei lainkaan
Perustelut:					

C) Kertokaa vapaasti palautetta toiminnastamme, jotta läheisenne voisi entistä paremmin.

Lämmin kiitos vaivannäöstänne!