



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# SIILINJÄRVEN PERHETYÖN ASIAKASTYYTYVÄISYYS 2019

TEKI-

Ida-Maria Ahvenniemi

JÄT:

Henna Auvinen

Annele Savola

Koulutusala Sosiaali-, terveystyö- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijät Ida-Maria Ahvenniemi, Henna Auvinen, Annele Savola	
Työn nimi Siilinjärven perhetyön asiakastyytyväisyys 2019	
Päiväys	7.10.2019
Sivumäärä/Liitteet	20/3
Ohjaajat Kristiina Kukkonen ja Pirjo Turunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Siilinjärven perhetyö	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin Siilinjärven kunnan tarjoaman perhetyön asiakastyytyväisyyttä. Siilinjärven kunnan perhetyölle kehitettiin työkalu, jolla he voivat selvittää perhetyön toimivuutta ja merkittävyyttä. Toimeksiantajalla ei ole ollut vastaavaa kyselylomaketta aikaisemmin. Opinnäytetyössä perhetyö jaoteltiin Siilinjärvellä vakiintuneisiin käsitteisiin: varhaisen tuen perhetyöhön, sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön sekä lastensuojelulain alaiseen tehostettuun perhetyöhön.</p> <p>Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitattiin määrällisen tutkimuksen keinoin anonymillä Webropol-kyselyllä. Kysely jaettiin kesän 2019 aikana kaikille Siilinjärven perhetyön asiakkaille (n=69), jotka olivat saaneet perhetyön palveluita kyseisen vuoden aikana. Kyselyyn vastasi neljä asiakasperhettä, joten vastausprosentti oli noin 5,7 %. Asiakastyytyväisyyskyselyssä perheiden tyytyväisyyttä mitattiin avoimilla kysymyksillä, monivalintakysymyksillä sekä Likertin asteikolla.</p> <p>Tuloksista selvisi, että kyselyyn vastanneista kolme neljästä ovat kokeneet hyötynensä saamastaan palvelusta. Yksi vastaajista koki, ettei hyötynyt perhetyöstä eikä suosittelisi sitä muille. Keskimäärin Siilinjärven tarjoamiin perhetyön palveluihin oltiin tyytyväisiä ja vastaajien mielestä perhetyöntekijät ovat olleet sitoutuneita ja ottaneet perheenjäsenet tasapuolisesti huomioon. Perhetyössä käytettyihin työmenetelmiin oltiin enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä.</p> <p>Opinnäytetyössä esitettyjen Siilinjärven perhetyö asiakkaiden vastausten perusteella toimeksiantaja voi kehittää omaa palveluansa vastaamaan enemmän asiakkaidensa tarpeita. Kehitetty kysely jää toimeksiantajan käyttöön ja on muokattavissa myös tulevaisuudessa toimeksiantajan tarpeita vastaavaksi.</p>	
Avainsanat perhetyö, asiakastyytyväisyys, sosiaalipalvelu, lastensuojelu, määrällinen tutkimus	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author(s) Ida-Maria Ahvenniemi, Henna Auvinen, Annele Savola			
Title of Thesis Client satisfaction with family work in Siilinjärvi municipality 2019			
Date	7.10.2019	Pages/Appendices	22/3
Supervisor(s) Kristiina Kukkonen and Pirjo Turunen			
Client Organisation /Partners Siilinjärvi Family Work			
<p><b>Abstract</b></p> <p>This thesis studied how satisfied family work clients are in the municipality of Siilinjärvi. We wanted to create a tool for family workers in Siilinjärvi that they could find out about the impact and significance of family work and to improve their profession. The client organization had not had any corresponding surveys before. In this thesis family work was categorized according to the established concepts that family workers use in Siilinjärvi. Concepts includes initial family work, family work under the Social Welfare Act and intensified family work under the Child Protection Act.</p> <p>Client satisfaction was measured with quantitative research that was accomplished with an anonymous Webropol-survey. The survey was distributed in summer 2019 to all clients in Siilinjärvi that had received family work services in that year (approx=69). Four client families responded to the survey. That makes the response rate of the survey approximately 5,7 %. In the survey client satisfaction was measured with open ended questions, multiple choice questions and with the Likert scale.</p> <p>Findings of this study show that three out of four respondents considered family work useful. One responder has not felt family work useful and would not recommend it to another person. On average customers was satisfied for family work services. For example, responders felt family workers committed for their work and workers had also equally paid regard to all family members.</p> <p>With findings of this study the client organization can improve their services to reflect with the needs of their clients. The survey remains with the client organization and the survey is adjustable for future needs of the client organization.</p>			
<p><b>Keywords</b> family work, client satisfaction, social service, child protection, quantitative research</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	PERHETYÖ SOSIAALIPALVELUNA.....	6
2.1	Perhetyötä ohjaavat lait .....	8
2.2	Perhetyötä ohjaavat eettiset periaatteet .....	10
2.3	Aikaisempia tutkimustuloksia perhetyöstä .....	11
2.4	Perhetyö Siilinjärvellä .....	13
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TOTEUTUS.....	15
3.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn prosessi .....	15
3.2	Asiakastyytyväisyyskysely tutkimusmenetelmänä .....	16
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	18
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET .....	19
6	POHDINTA.....	22
6.1	Asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmenneet haasteet .....	23
6.2	Opinnäytetyön merkitys.....	24
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	25
	LIITE 1: TUTKIMUSLUPA.....	27
	LIITE 2: SAATEKIRJE .....	28
	LIITE 3: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY .....	29

## 1 JOHDANTO

Lapsiperheiden perhetyön hyödyntäminen sosiaalipalveluna on lisääntynyt viime vuosina. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksen mukaan sosiaalihuoltolain alaista perhetyötä sai lapsiperheistä 3,1 % vuonna 2018, kun vastaava luku oli kolme vuotta aiemmin 1,9 %. (THL 2019a.) Lapsiperheille tarjottavien sosiaalipalveluiden avulla pyritään vähentämään korjaavien lastensuojelutoimien tarvetta (STM 2017, 20). Näin ollen perhetyön merkitys perheiden kotiin annettavana, myös hyvinkin varhaisen vaiheen palveluna, on kasvanut.

Perhetyön kehittämiseksi tämän työn tavoitteena oli selvittää Siilinjärven kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyön asiakastyytyväisyyttä. Siilinjärvellä ei ole aiemmin ollut mittaria, jolla selvittää perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä tai toteutettuja kyselyitä perhetyön toimivuudesta. Tekemämme asiakastyytyväisyyskyselypohja jäi toimeksiantajamme käyttöön.

Tutkimuskysymykseksi muotoutui: Miten Siilinjärven lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyö vastaa asiakkaiden tarpeisiin? Kyselyssä selvitettiin, miten Siilinjärven kunnan tarjoama perhetyö vastasi asiakkaiden tarpeita, ja kuinka hyödylliseksi asiakkaat sen kokivat. Kyselyssä keskityttiin selvittämään asiakkaan osallisuutta sekä heidän tyytyväisyyttään saatuihin palveluihin.

Siilinjärven kunnan perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyden selvittäminen valikoitui opinnäytetyöksemme monesta syystä. Ennen aiheen valintaa päätimme yhdessä, että haluamme tehdä opinnäytetyön, jolla olisi merkitystä. Siksi valitsimme opinnäytetyön, jolle on tarvetta sekä tilaaja. Mielenkiinto lastensuojeluun ja perhetyöhön on yhteinen kiinnostuksenkohteemme, joten aihealueen valinta oli helppo. Halusimme kehittää itseämme sekä osaamistamme lastensuojelutyössä. Asiakastyytyväisyyskysely on kohdistettu nimenomaan perhetyölle, millä on suuri merkitys tämän opinnäytetyön aiheen valinnassa. Tulevina sosionomeina asiakastyytyväisyyden mittaaminen auttaa meitä kehittämään myös omaa työtämme asiakas- ja perhelähtöisemmäksi. Koimme tärkeäksi tällaisen opinnäytetyön tekemisen, millä on sekä suora yhteys että moninainen merkitys mahdollisiin tuleviin työnkuviimme.

Tässä työssä kappaleessa 2 on kuvattu teoreettisia lähtökohtia laadukkaalle perhetyölle. Teoreettisiin lähtökohtiin kuuluu olennaisesti perhetyötä ohjaavat lait ja sosiaalialan eettiset periaatteet. Aikaisempien tutkimustulosten pohjalta tarkastellaan yleisellä tasolla perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiinsa palveluihin sekä tutkimuksissa esiin nousseita kehittämiskohteita, joita myöhemmin pohdinnassa vertaamme saamiimme tuloksiin. Kappaleen 2 lopussa kuvaamme Siilinjärvellä tehtävää perhetyötä. Koska tähän työhön valittiin kysely asiakastyytyväisyyden mittariksi, on kyselyä käsitelty tutkimusmenetelmänä kolmannessa kappaleessa. Tekemämme kyselyn eettisyydestä ja luotettavuudesta on pohdintaa kappaleessa 4. Tulokset esitellään kappaleessa 5 ja oma pohdintamme ja kehittämiskohteet ovat viimeisessä kappaleessa 6.

## 2 PERHETYÖ SOSIAALIPALVELUNA

Perhetyö on perheiden kotona ja heidän kanssaan tehtävää työtä, jossa korostuu erityisesti ennaltaehkäisy ja varhainen tukeminen. Perhetyön keskeisiä periaatteita ovat asiakas-, perhe- ja lapsilähtöisyys. Asiakslähtöisyys ohjaa sosiaali- ja terveystalouksia, ja se määrittellään myös sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädettyssä laissa. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä ja Viro-lainen 2012, 12—17, 70.) Sosiaalihuoltolaki määrittelee perhetyön seuraavasti:

*Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014, §18.)*

Perhetyön määritelmä on moninainen käsite, ja siitä voidaan puhua monesta eri näkökulmasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee perhetyön sosiaalihuoltolain mukaiseksi palveluksi, joka ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelun asiakkuus ei kuitenkaan poista perheen oikeutta sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaiseen tehostettuun perhetyöhön. (THL 2015.) Perhetyöstä voidaan puhua esimerkiksi sen toimintaympäristön mukaan, kuten esimerkiksi neuvoloiden, sosiaalitoimen tai päiväkotien perhetyö. Se voidaan jakaa osiin myös eri elämäntilanteisiin toteutettujen palveluiden mukaan, joita ovat esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä lastensuojelutyö. (Rönkkö ja Rytönen 2010, 27; THL 2015.) Tässä työssä perhetyöllä tarkoitetaan Siilinjärven toteuttamaa sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain mukaista perheiden hyvinvointia tukevaa työtä. Jaoittemme perhetyön kolmeen Siilinjärvellä vakioituneeseen käsitteeseen: varhaisen tuen perhetyöhön, sosiaalihuoltolain alaiseen perhetyöhön sekä tehostettuun perhetyöhön.

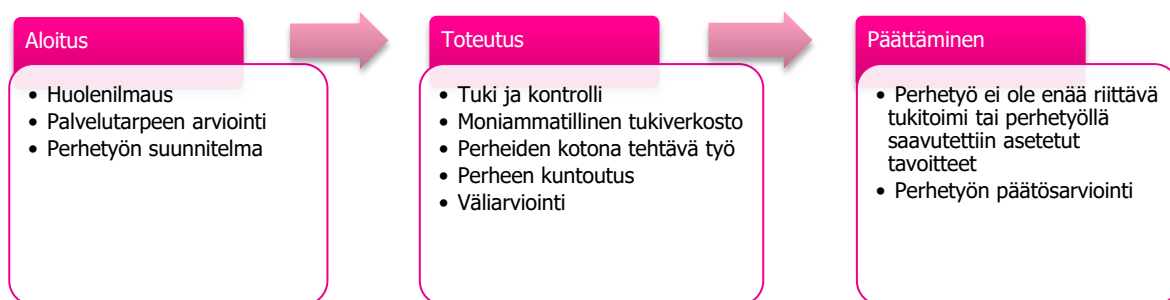
Perhetyö on joustavaa ja perheen tarpeille muokkautuvaa palvelua, johon vaikuttavat työskentelyn tavoitteet sekä missä ja millaisessa tilanteessa perhetyötä tarvitaan (Järvinen ym. 2012, 2). Tavoitteena perhetyössä on antaa tukea perheiden tilanteisiin ennaltaehkäisevästi. Kunnan perhetyötä järjestetään lapsiperheille niin sosiaalihuolto- kuin lastensuojelulain puitteissa ja niiden alaisuudessa (Siilinjärven www-sivut s. a.). Kunnan velvollisuuksiin kuuluu järjestää perhetyötä joko itse tai ostopalveluna. (Sosiaalihuoltolaki 2014, §18.)

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain alainen avohuollon tukitoimi, joka edellyttää lastensuojelun asiakkuuden (Lastensuojelulaki 2007, § 3). Tehostetun perhetyön asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein jo vakavampia ja kriisiytyneempiä. Vaikka perheen tilanteeseen voidaan puuttua ilman perheen omaa aloitetta, tulee heitä tukea, motivoida ja antaa mahdollisuus oma-aloitteiselle toiminnalle hyvinvoinnin edistämiseksi. Avoimuus on perusta perheen ja työntekijän väliselle yhteistyölle. Perhetyöntekijän on pystyttävä keskustelemaan asiakkaan kanssa myös vaikeistakin asioista, kuten huostaanotosta. Perheen oikeuksiin kuuluu tieto siitä, minkä on muututtava, miten muutokseen pyritään ja miten heitä arvioidaan. Tämä korostaa tuen ja kontrollin osuutta tehostetussa perhetyössä. (Järvinen ym. 2012, 81—82.) Kontrollin osuus ilmenee myös Hännisen (2017, 53) pro gradu -tutkiel-

massa, jossa haastatteluissa tuli esille perheiden sitoutuminen työskentelyyn ja erityisesti lastensuojelun asiakkaiden sitouttaminen työskentelyyn huostaanoton uhalla. Huostaanotolla uhkailu voi tutkielman mukaan estää perheiden kunnollisen sitoutumisen perhetyöhön. (Mt.)

Jos perheellä on paljon moninaisia ongelmia, eikä perhetyö enää itsessään riitä, voidaan keskustella lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena. Lapsen sijoitus on usein raskas ja häpeää tuottava aihe ja sen tiedetään aiheuttavan kriisitilanteita perheessä. Vanhemmuuden sekä lapsen läheisten ihmissuhteiden tukeminen on erityisen tärkeää sijoituksen aikana. Sijoitetun lapsen tasapainoinen kasvu ja kehitys sekä psyykinen hyvinvointi vaatii lapsen sopeutumisen sijaishuolto- paikkaan. Lapsen sopeutuminen edellyttää hyvää yhteistyötä työntekijöiden ja vanhempien välillä. Perhetyön kuitenkin odotetaan vähentävän huostaanottoja, tukevan vanhemmuutta sekä turvaavan lasten ja nuorten kasvua ja kehitystä. (Järvinen ym. 2012, 16, 84–86.)

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES:in tutkimuksessa ilmeni, että perhetyössä perheen motivoituneisuus on avainsana onnistuneeseen työskentelyyn. Tutkimuksessa haastateltujen työntekijöiden mielestä ennaltaehkäisevässä työssä perhe on useimmiten valmiiksi motivoitunut, kun taas lastensuojelun perhetyön asiakkaiden perheenjäsenet saattavat jopa vastustaa yhteistyötä. Onnistunut motivointi vaikuttaa olevan suoraan verrannollinen onnistuneeseen perhetyöprosessiin. (Heino, Berg ja Hurtig 2000, 32.) Sen sijaan Pohjolaisen (2019, 85) tekemässä väitöskirjassa selvisi, että perheen ja perhetyöntekijän välisellä luottamussuhteella oli suuri vaikutus perhetyön onnistumiselle. Keskeiseksi piirteeksi onnistumiselle nousi myös ajatus perhetyöntekijän positiivisuudesta ja kyvystä uskoa perheeseen ja perheen parempaan tulevaisuuteen. (Mt.)



KUVIO 1. Perhetyön prosessi

Perhetyön prosessi (kuviokuva 1) saa alkunsa usein huolenilmaisusta, joka voi olla esimerkiksi lastensuojeluilmoitus. Tällöin sosiaalityöntekijä tekee perheestä palvelutarpeenarvioinnin ja tarvittaessa ohjaa perheen perhetyön piiriin. Prosessi etenee yhteistyössä monien toimijoiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Perheiden kanssa tehdään suunnitelma, joka osallistaa ja sitouttaa perheitä sekä tekee työskentelystä tavoitteellista. Suunnitelmassa kartoitetaan perheen voimavaroja ja haasteita sekä asetetaan tavoitteet, joiden mukaan työtä tehdään. (Fält 2019-04-05.) Perhetyössä on usein haasteellista esittää perheille mitä palveluita heille tarjotaan, miksi niitä tarjotaan ja miten nämä palvelut edistävät ja vastaavat sekä lasten, että vanhempien tarpeita ja oikeuksia (Canavan, Pinkerton ja Dolan 2016, 9).

Perhetyö tarjoaa tukea, ohjausta ja neuvontaa elämän kriisitilanteissa. Sitä tehdään esimerkiksi kotikäyntien sekä erilaisten verkostointipalaverien kautta. Kotona tehtävä työ on Mannerheimin Lastensuojeluliiton pääsihteerin Mirjam Kallandin mukaan hyvä tapa kartoittaa perheen kokonaiselämätilannetta, sillä vanhemmat uskaltavat puhua ongelmistaan avoimemmin. (Schulman 2014.) Perhetyö aloitetaan yleensä intensiivisesti tehden esimerkiksi useampia kotikäyntejä viikossa, mutta kotikäyntien määrää voidaan prosessin edetessä vähentää. Perhetyötä voidaan toteuttaa myös esimerkiksi erilaisena kerho-, ryhmä- ja leiritoimintana. Perhetyöntekijä näkee asiakasperheen elämän erittäin läheltä ja voi näin ollen myös ohjata perheen uusien palveluiden piiriin. (Fält 2019-04-05.)

Perhetyön aikana palataan työskentelyn alussa tehtyyn suunnitelmaan. Asiakkaiden kanssa käydään läpi asetettujen tavoitteiden edistymistä, ja tarvittaessa voidaan myös asettaa uusia tavoitteita. Väliarvioinnit antavat perheille konkreettisen käsityksen työn hyödyistä ja motivoi jatkamaan työskentelyä. (Fält 2019-04-05.) Pohjolaisen väitöksen mukaan perhetyön suunnittelu- ja arviointipalaverit on koettu tarpeellisiksi. Vanhemmat kokivat myös palaverien edesauttavan perheen oman tilanteen ymmärtämistä. (Pohjolainen 2019, 86.) Ennen suunniteltua perhetyön lopetusta tehdään arviointi, jossa palataan asetettuihin tavoitteisiin ja pohditaan, kuinka niihin on päästy. Arvioinnin yhteydessä tehdään päätös siitä, että jatketaanko perhetyötä vai lopetetaanko asiakkuus ja ohjataan perhe tarvittaessa jonkin toisen palvelun piiriin. (Fält 2019-04-05.)

## 2.1 Perhetyötä ohjaavat lait

Koska laki määrittelee raamit perhetyölle, olemme nostaneet esiin oleellisimmat pykälät lastensuojelulaista, sosiaalihuoltolaista sekä laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Ne ohjaavat näin ollen myös tämän asiakaspalautekyselyn luomista. Erityisesti kiinnitimme huomiota lain määritelmiin perheiden osallisuudesta, perhetyön kehittämisestä ja lapsen asemasta.

Uusi sosiaalihuoltolaki tuli voimaan vuonna 2014. Hallituksen esityksessä (HE 164/2014 vp. 1) kerrottiin uudistuneen lain tavoitteiksi muun muassa asiakkaan huolenpidon, toimeentulon sekä lapsen terveyden ja kehityksen turvaamisen. Lakimuutosten myötä osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirtyi sosiaalihuoltolain alaisiksi, eikä tuen saaminen edellyttänyt enää lastensuojelun asiakkuutta. Tämän tarkoituksena oli madaltaa asiakkaiden kynnystä avun hakemiseen ja taata oikea-aikaisempaa tukea perheille. Sosiaalihuoltolaki pyrkii mahdollistamaan tehokkaan ja lyhytaikaisen tuen, joka puolestaan edesauttaa pidempiaikaisten palveluiden saannin niitä tarvitseville. (Mt.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2014, §4) määrittelee, että asiakkaalla on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua, loukkaamatta hänen ihmisarvoaan. Asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta tulee huomioida. Itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa saamansa palvelun suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan etu on otettava huomioon asiaa käsitellessä ja ratkaistaessa. Alaikäisen asiakkaan kohdalla mielipiteet ja toivomukset tulee selvittää ja ottaa huomioon iän ja kehitystason mukaisesti. (Mt. §8, §10.)



Sosiaalihuoltolaissa (2014, §5) määritellään myös lapsen edusta. Sen mukaan erityistä huomiota tulee kiinnittää, kuinka eri vaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat parhaiten:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon;
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen. (Sosiaalihuoltolaki 2014, §5.)

Pykälässä 10 määritellään lapsille, nuorille ja lapsiperheille tarkoitettujen palvelujen kehittämisestä. Palveluja annettaessa ja kehittäessä huolehditaan, että niiden avulla on tarkoitus tukea kasvatustyössä vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä sekä saada selville erityisen tuen tarve. ”Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin.” (Sosiaalihuoltolaki 2014, §10.)

Lapsen terveyden ja kehityksen turvaamisesta määritellään pykälässä 13. Sen mukaan ”lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut.” Niitä on järjestettävä siinä laajuudessa ja kaikkina vuorokauden aikoina, kun on tarve, ja perhetyö on yksi näistä laissa säädettyissä palveluista. (Sosiaalihuoltolaki 2014, §13, §14.)

Lapsen ja nuoren mielipiteet ja toivomukset on otettava huomioon niin sosiaalihuollon tarvetta arvioidessa, päätöstä tehdessä sekä palvelua toteuttaessa. Iän ja kehitystason mukaisesti lapselle on turvattava mahdollisuus saada tietoa häntä koskevista asioista. Lapsen mielipiteen selvittämisessä tulee olla hienovarainen ja toimia niin, että siitä ei aiheudu haittaa lapsen lähisuhteille. Työntekijä kirjaa asiakirjoihin mitä mieltä lapsi on ja miten mielipide on selvitetty. Lapselle ei saa antaa kehitystä tai yksityistä etua vaarantavia tietoja selvittäessä hänen mielipidettään. (Sosiaalihuoltolaki 2014, §32.)

Koska Siilinjärven kunta tekee perhetyötä myös lastensuojelulain alaisena, on perhetyötä toteuttaessa tarkasteltava myös lastensuojelulain määrittelemiä pykäläitä. Lastensuojelulain (2007) keskeisiin periaatteisiin kuuluu lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä vanhempien tai muiden kasvatuksesta ja hoidosta vastaavien tukeminen. Tavoitteena lastensuojelulla on ennaltaehkäistä lapsen ja perheen ongelmia ja puuttua varhaisessa vaiheessa niihin. Lapsen etuun kiinnitetään huomiota niin tarvetta arvioidessa kuin palveluja toteuttaessa. (Lastensuojelulaki 2007, §4.) Tällöin otetaan huomioon, kuinka eri toimenpiteet ja ratkaisut turvaavat:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon;
- 3) taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen;
- 4) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 5) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen;
- 6) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan; sekä
- 7) kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. (Lastensuojelulaki 2007, §4.)

Perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Avohuollon tukitoimet ovat aina ensisijainen vaihtoehto, ja niihin on ryhdyttävä viipymättä, kun tarve lastensuojelulle on todettu. Tukitoimien ”tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöä ja -mahdollisuuksia”. Toteutus tapahtuu mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien tai muiden hoito- ja kasvatustavallisten henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 2007, §34.)

## 2.2 Perhetyötä ohjaavat eettiset periaatteet

Sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE määrittelee eettiset suositukset julkaisussaan nro. 32: Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta (ETENE 2011.) Kyselyä laatiessamme huomioimme seuraavaksi esitellyt eettiset periaatteet, sillä ne ovat lähtökohtana laadukkaalle sosiaalipalvelulle ja näin ollen myös perhetyölle.

1. Ammatillaiset kunnioittavat potilaidensa ja asiakkaidensa perusoikeuksia sekä ihmisarvoa  
Ihmisarvon kunnioittaminen on ammattilaisten työn perusta sosiaali- ja terveysalalla. Siihen lukeutuvat potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus, valinnanvapaus sekä ihmis- ja perusoikeudet. Näitä oikeuksia ovat muun muassa tasa-arvo, yhdenvertaisuus, syrjimättömyys sekä yksityisyyden suoja. Perusoikeuksien toteutuminen koskee asiakkaan lisäksi myös esimerkiksi läheisten kohtelua. (ETENE 2011.)

### 2. Lähtökohtana potilaiden ja asiakkaiden etu

Palveluiden tulee olla kaikkien saatavilla, sillä jokaisella on oikeus saada tarvittavia palveluja. Palveluiden tulee olla luotettavia, turvallisia ja niiden tulee pohjautua perusteltuun tietoon. Asiakas tulee huomioida kokonaisvaltaisesti. (ETENE 2011.)

### 3. Vuorovaikutus työn perustana

Potilaan, asiakkaan sekä ammattilaisten välisen vuorovaikutuksen tulee pohjautua toisen kunnioittamiseen ja kuulluksi tulemiseen. Jotta vuorovaikutus olisi hyvää, se edellyttää luottamusta, rehellisyyttä sekä sitoutumista asetettuihin tavoitteisiin. (ETENE 2011.)

### 4. Vastuu työn laadusta on työntekijällä

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten tehtävänä on huolehtia tekemänsä työn laadusta sekä siitä, että potilaalle tai asiakkaalle tarjotaan oikeudenmukaisia palveluita. Työntekijöiden osaamisen on oltava ajan tasalla ja johdon tehtävänä on tarjota työntekijöilleen siihen mahdollisuus. (ETENE 2011.)

### 5. Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri hyvän hoidon ja palveluiden perustana

Jotta hoito ja palvelut olisivat hyviä, on myös päätösten oltava vastuullisia. Huomiota tulee kiinnittää siihen, että päätöksenteossa eettisyys toteutuu kaikilla tasoilla. Sosiaali- ja terveydenhuollon pyrkimystä parempiin tuloksiin, kuten parempaan terveyteen ja hyvinvoinnin parantamiseen on tuettava esimerkiksi yhteiskunnan lainsäädännön ja eettisten periaatteiden keinoin. (STM 2011.)

Rönkön ja Rytkösen (2010, 51–52) mukaan perhetyötä ohjaavat eettiset periaatteet ovat osallisuus ja kohtaaminen. Osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta vaikuttaa ja saada tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuutta oman mielipiteen ilmaisuun. Osallisuuteen liittyy vahvasti myös vastavuoroisuus. Kun asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon ja häntä tiedotetaan, pystyy hän sitä kautta myös vaikuttamaan omiin asioihinsa. Osallisuuteen liittyy myös asiakkaan vapaus ilmaista haluttomuutensa yhteistyöhön. (Rönkkö ja Rytkönen 2010, 51; Talentia 2017, 16–17.) Perheiden ja vanhempien osallisuudessa on tärkeää liittää työskentely päämääriin, jotka vahvistavat perheen mahdollisuuksia vaikuttaa lastensa elämään ja olla osa sitä. Perheet voivat määritellä mitä palveluita he haluavat. Perheen sisäisen kulttuurin tunnistaminen ja tunnustaminen ovat lähtökohta osallisuudelle. Lapsen osallisuuteen kuuluu, että heidän mielipiteensä tulee selvittää iästä riippumatta lapsen ikä- ja kehitystason mukaan. Kohtaamisen käsitteeseen liitetään usein myös kuulluksi tuleminen tunne, joka tarkoittaa asiakkaan omia kokemuksia siitä, miten työntekijä reagoi asiakkaan kertomaan. Kohtaaminen on isompi tunne kuin kuulluksi tuleminen, sillä se tarkoittaa asiakkaan omia käsitteitä siitä, miten hänet on kohdattu ja miten hänen ongelmiaan on lähdetty auttamaan. (Rönkkö ja Rytkönen 2010, 52–53.)

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakkaat nähdään itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina, joiden valintaa ja päätösvaltaa tuetaan asiakkaan valtaistumisen edistämiseksi. Perhelähtöisessä työskentelyssä huomioidaan perheenjäsenten yksilöllisyys, kokonaisuus ja heidän keskinäiset suhteensa. Tärkeää on myös huomioida perheet oman elämänsä asiantuntijana sekä muistaa jokaisen perheen ainutlaatuisuus. Lapsilähtöisessä työskentelyssä kiinnitetään huomiota lapsen kuulemiseen. Perhetyöntekijällä täytyy olla kykyä työskennellä lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti sekä lasta vahingoittamatta. (Järvinen ym. 2012, 17–27.)

### 2.3 Aikaisempia tutkimustuloksia perhetyöstä

Osa Oulussa tehtyä Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen -projektia oli perhetyön mallin kehittäminen ja kokeilu. Mallin vaikuttavuutta on arvioitu palautelomakkeella ja keskusteluilla. Näiden mukaan perhetyöllä on suuri merkitys ennaltaehkäisevänä palveluna niin asiakkaiden kuin työntekijöiden mielestä. Oikea-aikaisuus ja nopeasti saatava tuki ovat auttaneet perheiden tilanteita. Asiakkaat ovat kokeneet keskustelut perhetyöntekijän kanssa tärkeiksi, sillä ne selkeyttävät tilannetta ja luovat toivoa tulevaisuuteen. Tutkimuksen perheiden mielestä perhetyöntekijät ovat olleet ammattitaitoisia, luotettavia ja helposti lähestyttäviä, mutta osa on ajatellut, että alussa heidän roolinsa ovat olleet epäselviä. Perhetyön kehittämisen tavoitteiksi mainitaan verkostotyön kehittäminen moniammatillisten tiimien toiminnan terävöittämisellä, yhteistyön ylläpitäminen muiden perhetyötä tekevien tahojen kanssa sekä oikea-aikaisuuden varmistaminen organisoinnilla. Lisäksi tavoitteita on sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden jatkuva koulutus, uusien työmenetelmien käyttö sekä perhetyöntekijöiden lisääminen. (Elomaa, Hiitola-Moilanen, Kinnunen ja Pylväs 2002, s. 70–71.)

Itä-Suomen yliopiston sosiaalityön emeritaprofessori Pirjo Pölkki ja professori Riitta Vornanen sekä Aalokkocodin johtaja Riina Colliander tekivät tutkimuksen aiheesta ”Kriittiset lastensuojelun asiakkaille myönteisiä vaikutuksia tuottavat tekijät intensiivisessä perhetyössä”. Tutkimuksen tavoitteena

oli selvittää intensiivisen perhetyön vaikutuksia asiakasperheiden hyvinvoinnissa. Siinä tutkittiin 35 perheen lastensuojeluasiakirjat sekä haastateltiin viideltä eri paikkakunnalta perhetyöntekijöitä sekä perhetyön johtajaa. Tutkimuksen mukaan 23 perheessä esiintyi positiivisia muutoksia ja 16 perhettä ei tarvinnut enää lastensuojelun asiakkuutta intensiivisen perhetyön jälkeen. Tilanne oli huolestuttava kahdeksassa perheessä, joita selitetään tutkimuksessa vanhempien vähäisellä sitoutumisella perhetyöhön sekä muun muassa mielenterveyden ongelmilla. Intensiivisen perhetyön aikana tai kahden seuraavan vuoden kuluessa kymmenen lasta sijoitettiin sijaishuoltoon. (Pölkki, Vornanen ja Colliander 2016.)

Peräsen (2016) tekemä opinnäytetyö tutki perhetyön merkitystä Laukaan lastensuojelun perhetyön asiakkaille sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä perhetyön työskentelystä. Perhetyön merkitys nähtiin myönteisenä. Noin 70 % koki, että siitä on ollut apua paljon ja loput, että siitä on ollut jonkin verran hyötyä. Asiakkaiden mielestä apu arkisiin tilanteisiin oli tärkeää keskustelun, ohjauksen, neuvonnan ja lastenhoidon lisäksi. Vastaajista 59 % koki suuren hyödyn, 35 % melko suuren ja 6 % kohtalaisen hyödyn perhetyöstä. Heidän mielestään yhdessä asioiden pohtiminen sekä ulkopuolisen tahon kanssa keskustelu olivat tärkeitä. Positiivisena koettiin, että perhetyöntekijä uskaltaa puuttua asioihin. Tutkimuksessa perheiden lapsien mielestä he itse ja perhe saivat apua etenkin vuorovaikutuksessa. Vastaajista 71 % kokivat, että perhetyön tavoitteet ovat laadittu hyvin ja perheet ovat saaneet olla osallisena niiden suunnittelussa. Tavoitteiden asettelussa ja osallisuuden huomioimisessa sekä palaverien määrässä oli puutteita 29 % mielestä. Perheiden mielestä tavoitteellinen perhetyö on rehellistä, avointa ja vastavuoroista ja lähes kaikki kokivat yhteistyön perhetyöntekijän kanssa toimivaksi. (Peränen 2016, 30–40.)

Nivalan ja Timosen (2016) tekemä opinnäytetyö tutki ”erään pohjoissuomalaisen kunnan perhetyön asiakasperheiden vanhempien kokemuksia heidän saamastaan perhetyöstä”. Haastateltavista suurin osa oli tyytyväisiä palveluun ja perhetyöntekijöihin. Lasten tyytyväisyydellä perhetyötä kohtaan oli merkitystä myös vanhempien kokemuksiin. Muutamien perheiden mielestä lapsille järjestettävissä toiminnoissa sekä heidän kuulemisessaan oli parannettavaa. Myös suunnitelmallisuudessa muun muassa tapaamisten järjestelyssä sekä asetettujen tavoitteiden seuraamisessa yksittäiset perheet kokivat ongelmia. Perhetyön tarjoaman tuen ja avun kohtaaminen perheiden tarpeiden kanssa koettiin toteutuvan ja osittain toteutuvan. Perhetyön avun vastaaminen tarpeisiin oli yhteyksissä siihen, kuinka toivottiin perhetyön sisältöön muutoksia. (Nivala ja Timonen 2016, 33–35.)

Seuraavaan taulukkoon 1 on koottu tärkeimmät tulokset edellä mainituista tutkimuksista ja projekteista. Tuloksista voidaan päätellä, että perhetyöllä on myönteinen merkitys asiakkaalle ja sen avulla perheissä on useimmiten tapahtunut positiivisia muutoksia. Keskusteluavun hyöty nousi tuloksista pariin otteeseen. Tuloksista selviää, että lapsen kokemukset vaikuttavat myös vanhempien kokemuksiin perhetyöstä. Perhetyön kehittämiskohteet liittyvät asiakkaiden mielestä muun muassa perhetyöntekijän roolin selkeyttämiseen, osallisuuden huomioimiseen ja tapaamisten määrään ja suunnitelmallisuuteen.

TAULUKKO 1. Yhteenveto aikaisemmista tutkimustuloksista

Tutkimus / projekti	Aihe	Tulokset
Varhaisen vuorovai- kutuksen tukeminen -projekti (Elomaa, Hiitola- Moilanen, Kinnunen ja Pylväs 2002)	Perhetyön mallin kehittäminen ja kokeilu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suuri merkitys ennaltaehkäisevänä palveluna</li> <li>- Oikea-aikaisuus ja nopeasti saatava tuki tärkeitä</li> <li>- Keskustelut selkeyttivät ja loivat toiveikkautta</li> <li>- Perhetyöntekijät ammattitaitoisia, luotettavia ja helposti lähestyttäviä</li> <li>- Perhetyöntekijän rooli aluksi epäselkeä</li> <li>- Perhetyön kehittämiseksi: verkostotyön kehittäminen moniammatillisuu- della, yhteistyön ylläpitäminen sektoreiden välillä, oikea-aikaisuuden varmistaminen organisoinnilla, koulutus, uusien työmenetelmien käyttä- minen, perhetyöntekijöiden lisääminen</li> </ul>
Itä-Suomen yliopis- ton tutkimus (Pölkki, Vornanen ja Colliander 2016)	Kriittiset lasten- suojelun asiak- kaille myönteisiä vaikutuksia tuotta- vat tekijät Intensiivisessä perhe- työssä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensiivisellä perhetyöllä positiivisia muutoksia</li> <li>- Noin puolet lastensuojelun asiakkuuksista voitiin lopettaa</li> <li>- Mielenterveysongelmat ja vähäinen sitoutuminen syynä huolestuttavaan tilanteeseen</li> </ul>
Opinnäytetyö (Peränen 2016)	Perhetyön merki- tys ja asiakkaiden tyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perhetyön merkitys myönteinen</li> <li>- Suurin osa koki hyödylliseksi, loput jonkin verran hyödylliseksi</li> <li>- Tärkeäksi koettiin apu arkisiin tilanteisiin, asioiden pohtiminen yhdessä, keskustelu ulkopuolisen tahon kanssa ja perhetyön puuttuminen</li> <li>- Vuorovaikutus parantunut</li> <li>- Tavoitteet laadittu hyvin ja perheet osallistettu</li> <li>- Yhteistyö sujuvaa</li> <li>- Tavoitteiden asettelussa, osallisuuden huomioimisessa ja palaverien määrässä puutteita</li> </ul>
Opinnäytetyö (Nivala ja Timonen 2016)	Asiakasperheiden vanhempien koke- mukset perhe- työstä	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suurin osa tyytyväisiä palveluun ja perhetyöntekijöihin</li> <li>- Lapsen tyytyväisyydellä merkitys myös vanhempien tyytyväisyyteen</li> <li>- Lapselle järjestettävissä toiminnoissa ja osallisuudessa parannettavaa</li> <li>- Tapaamisten suunnitelmallisuudessa ja tavoitteiden seuraamisessa pa- rannettavaa</li> <li>- Tuen ja avun tarpeen kohtaaminen nähtiin positiivisena</li> <li>- Avun vastaanminen tarpeeseen oli yhteydessä asiakkaan kokeman perhe- työn sisällön muutostarpeeseen</li> </ul>

Myös koko Suomen laajuisesti vaikuttavia muutoksia on tehty ja suunniteltu. Valtakunnallisesti vaikuttava lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE tavoittelee parempaa palvelurakennetta, kustannustehokkaampia palveluja sekä lapsi- ja perhepalveluiden toiminnan uudistamista. LAPE toteutetaan vuosien 2016–2019 aikana ja muutosohjelmaa johtavat sosiaali- ja terveysministeriö yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa. Painopiste LAPE:lla on siirtyä ehkäiseviin palveluihin sekä lapsen ja perheen varhaiseen tukemiseen. Tavoitteena on kehittää myös koulun ja varhaiskasvatuksen toimintaa vastaamaan paremmin lapsien tarpeisiin. LAPE-muutosohjelmaa ohjaavat seuraavat periaatteet: ”lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen, perheiden monimuotoisuus”. (THL 2019b.)

## 2.4 Perhetyö Siilinjärvellä

Koska kuntien välinen perhetyö voi olla palveluiltaan hyvinkin erilaista, selvitimme, millaista perhetyötä nimenomaan Siilinjärvellä toteutetaan. Siilinjärven perhetyön lähiesimies Taina Lehtoranta kertoo, että ”perhetyö on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista keskustelujen, mallintamisen ja yhdessä tekemisen avulla”. Lehtorannan mukaan perhetyön tarkoituksena on vahvistaa perheen voimavaroja, vuorovaikutustaitoja ja toimintakykyä. Siilinjärven perhetyön asiakkaita tavataan pääsääntöisesti heidän kotonaan. Tukea vanhemmuuteen tarjotaan ohjaamalla vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, sekä ohjaamalla arkirutiinien hallintaa. Tarvittaessa perhetyöntekijä

tekee konkreettisesti arjen eri toimintoja yhdessä perheen kanssa. Suunnitelma perhetyöstä tehdään yhdessä perheen kanssa. Siihen listataan tavoitteiden lisäksi konkreettisia keinoja päästä niihin. Työvälineinä Siilinjärvellä käytetään erilaisia kortteja, lomakkeita sekä yhdessä tekemistä, kuten pelailua ja ulkoilua. Perhetyössä tehdään myös verkostotyötä eri yhteistyötahojen kanssa. (Lehtoranta 2019-01-02.)

Lehtoranta (2019-04-02) kertoo, että Siilinjärven perhetyössä ratkaisukeskeisyys on yksi työtä ohjaava toimintamalli. Ratkaisukeskeiselle toiminta- tai ajattelutavalle on keskeistä asiakkaan omien voimavarojen hyödyntäminen työskentelyssä. Siinä korostetaan myös muun muassa yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden periaatteita. Työtapa on Ratkes ry:n verkkosivujen mukaan lisääntymässä erityisesti niillä aloilla, joissa työskennellään ihmisten parissa. (Ratkes ry 2015.) Varhaisen tuen perhetyö on tuki perheille, jotka kaipaavat lapsiperhearkeen tukea ja ohjausta esimerkiksi kasvatuksellisissa asioissa. Palvelu on lyhytaikaista vanhemmuuden tukemista varhaisessa vaiheessa, eikä se edellytä lastensuojelun asiakkuutta. Palveluun hakeutumisen syitä voivat olla muun muassa vaikeasti uhmaikäisen lapsen kanssa toimiminen, yhteisten pelisääntöjen luominen ja niiden noudattaminen sekä haasteet arjen hallinnassa. (Lehtoranta 2019-04-02.)

Sosiaalihuoltolain alainen perhetyö on asiakasperheen tukemista, jonka tarkoituksena on perheen voimavaraistaminen. Tapaamiset ovat pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Vanhemmuuden tukemiseksi ohjataan lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä arjen hallinnassa. Perhetyöllä pyritään vahvistamaan perheen vuorovaikutustaitoja sekä toimintakykyä keskustelujen, mallintamisen ja konkreettisen tekemisen avulla. Perhetyön aikana lapsi tai lapset ovat sosiaalihuollon asiakkaita ja heille on nimetty sosiaalityöntekijä. Perheen halutessa yhteistyötä tehdään esimerkiksi koulun kanssa. (Lehtoranta 2019-04-02.) Myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee perhetyön olevan ehkäisevää tai korjaavaa työtä, jonka tavoitteina on perheen voimavarojen vahvistamisen sekä vuorovaikutuksen parantamisen (THL 2015).

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain alaista palvelua ja näin ollen perheellä on lastensuojelun asiakkuus. Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja tuen tarjoamista yhdessä sovittujen muutosten saavuttamiseksi. Perhetyöstä sovitaan lapsen asiakas-suunnitelmassa yhdessä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tehostetun perhetyön keskiössä on tukea ja kuntouttaa perheitä vaikeissa elämäntilanteissa, kun lapsen oikeudet huolenpitoon ja turvallisuuteen ovat uhattuina. Tehostettua perhetyötä toteutetaan pääasiassa perheiden kotona, mutta sitä voidaan toteuttaa myös perhekuntoutusmallina. Tällöin työskentelyyn otetaan mukaan myös lastensuojelussa työskentelevä lähihoitaja. (Lehtoranta 2019-04-02.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TOTEUTUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Siilinjärven perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä. Sen kartoittamiseksi rakennettiin asiakastyytyväisyyskysely. Tarkoituksena oli, että kyselystä olisi hyötyä Siilinjärven perhetyön kehittämiseksi myös jatkossa. Tutkimuskysymykseksi muotoutui: Miten Siilinjärven lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyö vastaa asiakkaiden tarpeisiin?

Vastausta tutkimuskysymykseen lähdettiin etsimään seuraavien alakysymysten avulla:

1. Millaiset ovat asiakkaan kokemukset osallisuudesta, kuulluksi tulemisesta ja tiedonsaannista?
2. Millainen luottamussuhde on rakentunut asiakkaan ja työntekijän välille?
3. Kuinka eri perheenjäsenten osallisuus on huomioitu perhetyön prosessissa?

#### 3.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn prosessi

Seuraavaksi esittelemme opinnäytetyön ja asiakastyytyväisyyskyselyn teon prosessin. Kuviossa 1 kuvataan toteutuneet opinnäytetyön prosessin vaiheet ja aikataulut. Työ eteni suunnitelmamme mukaan joitakin aikataulumuutoksia lukuunottamatta.



KUVIO 1. Prosessikuvaus

Kysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Suunnitteluvaiheemme sijoittui tammi- ja toukokuulle 2019, jolloin tutustuimme aiemmin tehtyihin asiakastyytyväisyyskyselyihin sekä muuhun teoriatietoon. Perehdyimme syvemmin perhetyöhön ja lastensuojelun käsitteisiin sekä niiden laatukriteereihin, jotta pystyimme tehdä toimeksiantajan toivomuksia vastaavan kyselyn. Teimme työsuunnitelman sekä alustavan kyselypohjan, jonka lähetimme toimeksiantajallemme tarkasteltavaksi. Kysymykset laadittiin teoriatiedon pohjalta niin, että niistä olisi toimeksiantajan helppo tulkita myös jatkossa vastauksia ja kehittää toimintaansa. Kyselyyn vastaajien ei tarvinnut kertoa henkilötietojaan ja tämä mahdollisti vastaajien anonyymiteetin. Kehitimme kyselyn koulumme Webropol-pohjalle.

Kun olimme saaneet koulun ja toimeksiantajan hyväksynnän työsuunnitelmалlemme, haimme tutkimuslupaa. Saimme tutkimusluvan (liite 1) toukokuussa 2019, jonka jälkeen viimeistelimme kyselylomakettamme ja lähetimme sen hyväksyttäväksi toimeksiantajalle. Teimme kyselyyn saatekirjeen (liite 2), jossa kerroimme vastaajalle henkilötietojen säilymisestä, kyselyn arvioidusta pituudesta sekä kyselyn merkityksestä perhetyön kehittämiseksi. Saatekirjeen avulla halusimme luoda turvallisuuden tunnetta ja taata perhetyön asiakkaille matalan kynnyksen vastata kyselyyn.

Tutkimusaineisto kerättiin jaettavan linkin avulla, jota perhetyöntekijät ja sosiaalityöntekijät jakoivat kirjallisesti palvelussa oleville perheille. Perheet, joiden asiakkuus oli jo päättynyt, saivat infokirjeen ja kyselylinkin postitse. Kyselyyn (liite 3) oli mahdollista vastata myös perhetyöntekijöiden toimistossa olevan QR-koodin avulla. QR-koodi oli myös kohderyhmälle lähetetyssä saatekirjeessä. Aineiston keräämiseen olimme varanneet aikaa kesäkuusta elokuun puoleenväliin. Vähäisten vastausten vuoksi jatkoimme kyselyn vastaamisaikaa vielä elokuun 2019 loppuun asti.

Aineiston keräämisen jälkeen käytimme syyskuun 2019 aineiston tutkimiseen. Tässä vaiheessa etsimme lisää tutkimuksia ja teoriatietoa sekä vertasimme saatuja tuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin. Opinnäytetyö valmistui tavoiteajassa marraskuussa 2019, jolloin se lähetettiin myös toimeksiantajalle.

### 3.2 Asiakastytyväisyyskysely tutkimusmenetelmänä

Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan tutkimustapaa, jossa tietoa tarkastellaan numeerisesti, eli tutkittavat asiat käsitellään numeroiden avulla. Määrällisellä tutkimuksella vastataan kysymyksiin ”kuinka paljon?”, ”kuinka moni?” ja ”kuinka usein?”. (Vilkkä 2007, 13–14.) Tutkimusmenetelmämme valikoitui opinnäytetyön toimeksiantajan antaman työnkuvauksen perusteella sen vuoksi, että ajattelimme palautteen keräämisen kyselyn avulla olevan tehokas tapa saada kohderyhmän mielipiteet esille niin, että vastaajan anonymiteetti säilyy.

Valitsimme yhdessä toimeksiantajan kanssa asiakastytyväisyyden mittaamiseksi internetpohjaisen kyselyn. Internetkyselyn hyötyinä on, ettei erillistä haastattelijaa tarvita ja näin ollen haastattelijalla ei ole vaikutusta asiakkaiden vastauksiin. Kohderyhmältä voidaan myös kysyä arkaluontoisia kysymyksiä, sillä vastaajien anonymisuus säilyy. Sen sijaan haasteena on väärinkäsitykset kysymysten ymmärtämisessä ja vastausten kyseenalainen tarkkuus, eikä lisähavainnointia voida suorittaa. Myöskään avoimiin kysymyksiin ei usein internetkyselyissä vastata. (Heikkilä 2014.)

Kyselyn luotettavuuden takaamiseksi suositellaan, että otoskoko olisi vähintään 100 (Heikkilä 2014). Keräsimme tutkimusaineiston kyselylomakkeella, jossa mittasimme asiakastytyväisyyttä avoimilla kysymyksillä, monivalintakysymyksillä sekä Likertin asteikolla. Valitsimme kyseiset mittaustavat, sillä halusimme tehdä selkeän kyselyn, joka antaisi kuitenkin mahdollisimman tarkat vastaukset kyselyssä kysyttävin kysymyksiin.



Sovelsimme Heikkilän (2014) kirjoittamia hyvän kyselylomakkeen piirteitä suunnitellessa ja toteuttaessa asiakastyytyväisyyskyselyä. Heikkilän mukaan selkeydellä ja houkuttelevuudella sekä väljällä ulkonäöllisellä asettelulla sekä yksiselitteisillä ja selkeillä vastausohjeilla on positiivinen merkitys vastaajan kokemuksiin. Tärkeää on kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymysten looginen järjestys, samaa aihetta koskevien kysymysten ryhmittely, kontrollikysymysten hyödyntäminen sekä lomakkeen sopiva pituus ovat myös hyvän kyselylomakkeen piirteitä. Onnistuneessa kyselyssä vastaaja kokee vastaamisensa olevan merkityksellistä. (Mt 2014.)

#### 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin niin, että kyselyyn vastaaja pysyy anonyyminä. Koska perhe-työ ja eritoten yhteys lastensuojeluun on usein arka aihe niin perheen kuin yhteiskunnankin keskuudessa, oli anonyyminen ja sensitiivisyys otettava huomioon tutkimusta tehdessä. Näin varmistimme sen, että kyselyn vastaukset olisivat mahdollisimman todenmukaisia ja näin ollen luotettavia. Anonyymiuden varmistaminen on asiakkaiden edun mukaista ja näin ollen erityisen tärkeää. Valitsimme työhömmä käytettäväksi teitittelevää kieltä, koska se mahdollisesti lisäsi kyselyyn vastaajan luottamusta kyselyä kohtaan. (Menetelmäopetuksen tietovarasto 2010.)

Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta arvioidaan validiteetilla ja reliabelilla. Kyselyn validiteetilla tarkoitetaan, että kysely on mitannut sitä, mitä oli tarkoitus. Validi tutkimus ei sisällä systemaattisia virheitä, vaan kysymykset kysyvät haluttua asiaa. Yksiselitteisyys ja käytetyn mittarin toimivuus lisäävät kyselyn validiteettia. (Heikkilä 2014; Vilkkä 2007, 150–152.) Heikkilän (2014) mukaan validissa kyselyssä vastausprosentti on korkea, perusjoukko on määritelty selvästi ja otos on kattava. Reliaabelin kyselyn ominaisuuksia on tarkat, ei-sattumanvaraiset tulokset sekä se, että kysely on toistettavissa uudelleen vastaavanlaisin tuloksin. Otoksen tulee edustaa perusjoukkoa ja sen on oltava tarpeeksi suuri. Aineiston käsittelyvaiheen virheet vähentävät tutkimuksen reliabeliutta. (Heikkilä 2014; Vilkkä 2007, 149.) Itse kyselyn luotettavuutta edesauttaa muun muassa selkeästi määritelty tutkimusongelma sekä perusjoukko, suunnitelmallisuus, hyvä kyselylomake, tarpeeksi suuri otos, korkea vastausprosentti sekä käytetyn tilastomenetelmän hallinta (Heikkilä 2014).

Työssämme haasteena pidimme jo ennakkoon vastausten vähäistä määrää, tietosuojan säilymistä ja ylipäättään tutkimuksen hyödyllisyyttä sekä validiutta. Tavoitteenamme oli luoda luotettava tutkimus ja suurimmaksi luotettavuuden uhaksi muodostuikin alhainen vastausprosentti, joka oli noin 5,7 %. Tutkimuksen luotettavuuden haasteena oli myös se, ettei kyselylomake olisi tarpeeksi ymmärrettävä, vaan vastaajat ajattelisivat kysymysten merkitykset eri tavalla kuin sosiaalialan ammattilaiset. Tämän vuoksi tärkeää oli muuttaa ammattisanasto yleiskieliseksi, mutta toisaalta tarkasti, jotta tulkin-  
nanvaraisuus olisi mahdollisimman pieni.

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN TULOKSET

Kyselyyn vastasi neljä perhetyön asiakasta 69:stä. Vastajaat olivat asiakkuuksiltaan hyvin erilaisia; asiakkuuden kesto ja perhetyön muoto vaihtelivat laidasta laitaan. Vastanneista asiakkaista yksi kuului varhaisen tuen, yksi tehostettuun ja kaksi sosiaalihuoltolain mukaiseen perhetyöhön. Perhetyön kesto perheessä vaihteli 3–6 kuukaudesta yli vuoteen. Asiakkaiden saamat perhetyön palvelut painottuivat selvästi kotikäynteihin sekä kodin ulkopuolella tekemiseen. Perhetyön tarjoamista palveluista kotikäyntejä sekä kodin ulkopuolella tapahtuvaa tekemistä olivat saaneet kolme neljästä. Toimistokäyntejä oli ollut yhdellä vastaajista. Kodin ulkopuolella tapahtuvaa asiointia, kuten virastokäyntejä, ei ollut kenenkään asiakasperheen kohdalla ollut.

Selvitimme, mihin asioihin perhetyöllä pyrittiin vaikuttamaan. Muutostarpeet liittyivät pääasiassa vanhempien jaksamiseen (n=2) sekä lasten käyttäytymiseen (n=2), mutta myös mielenterveyteen liittyviin ongelmiin (n=1) ja vanhemmuuden haasteisiin (n=1). Avoimeen kysymykseen vastannut on toivonut muutosta ”ahdistukseen ja sosiaalisten tilanteiden pelkoon”. Sen sijaan parisuhteeseen, fyysiseen terveyteen, päihteiden käyttöön, kodinhoitoon, väkivaltaan tai taloudelliseen tilanteeseen ei toivottu muutosta perhetyön kautta. Tavoitteiden toteutumista arvioitiin asteikolla 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Vaihtoehdon 2 vastasi yksi vastaaja, vaihtoehdon 4 yksi vastaaja ja vaihtoehdon 5 kaksi vastaajaa. Vaihtoehdon 2 vastaajalta kysyttiin lisäkysymyksen avulla, miten tavoitteet eivät toteutuneet ja tähän vastaus oli: ”Olisimme kaivanneet konkreettista apua esim siivousta kriisitilanteessa, mutta sitä emme monista pyynnöistä huolimatta saaneet”.

Tuloksista ilmenee, että vastaajien mielestä perhetyöntekijät ovat huomioineet kunkin perheenjäsenen tasapuolisesti ja että asiakkaat ovat kokeneet voivansa luottaa perhetyöntekijään. Asteikkona tasapuolisen huomioimisen arvioinnille oli aiemmin mainittu 1–5. Yksi vastaaja vastasi 4 ja kolme vastaajaa 5. Asiakkaat myös ajattelivat, että perhetyöntekijät ovat olleet sitoutuneita auttamaan ja tukemaan perhettä. Kysymyksessä ”koetteko luottavanne perhetyöntekijään” vastaajista kaksi vastasi 4 ja kaksi 5. Vastaajista kaksi koki, että asteikolla 1–5 perhetyöntekijät ovat olleet sitoutuneita 4 ja kaksi 5. Luottamussuhteen syntyemisellä ja osallisuuden kokemisella on aikaisempien tutkimuksien mukaan merkitystä perhetyön onnistumiselle (ks. taulukko 1). Kaikki asiakasperheet kokivat, että he ovat saaneet palvelua oikea-aikaisesti. Oikea-aikaisuuden tärkeys perheiden auttamiseksi korostui myös aiemmin kappaleessa 2.3 esitellyssä Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen -projektin tuloksista.

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan kokemuksiaan eri toimintojen toteutumista asteikolla 1–5. Tiedon ja ohjauksen saamisessa vastaukset jakautuivat vastauksiin 3, 4 ja 5; yksi vastaaja vastasi 3, yksi 4 ja kaksi 5. Perhetyön suunnittelun toteutumisessa vastaukset olivat kaksi 4 ja kaksi 5. Myös kaksi vastasi 4 ja kaksi 5, kun kyse oli tavoitteiden seurannan ja arvioinnin toteutuksesta. Asiakasperheiden kanssa käytettyjä menetelmiä oli Siilinjärvellä keskustelut, yhdessä tekeminen, lomakkeiden saaminen/täyttö, muut työmenetelmät kuten perheen pelisäännöt ja kotityölistat sekä ohjaus ja neuvonta. Seuraavassa taulukossa 2 on esitelty kunkin menetelmän arvosanat (1–5) ja kuinka monta vastausta arvosanalle annettiin.

TAULUKKO 2. Tyytyväisyys perhetyöntekijöiden käyttämiin menetelmiin

	1 (erittäin tyytymätön)	2	3	4	5 (erittäin tyytyväinen)
Keskustelut	0	0	0	2	2
Yhdessä tekeminen	0	0	0	1	3
Lomakkeet	0	0	0	2	2
Perheen pelisäännöt, kotityölistat jne.	0	0	0	2	2
Ohjaus ja neuvonta	0	0	1	2	1

Tiedon ja ohjauksen saamisen toteutuminen jakoi mielipiteitä keskinkertaisesta hyvään kokemukseen. Suunnitelmallisuuteen asiakkaat olivat tyytyväisiä, kuten myös tavoitteiden seurantaan ja arviointiin. Perhetyöntekijöiden käyttämien menetelmien arvosanoista voidaan päätellä, että etenkin yhdessä tekeminen oli ollut mielekästä. Keskusteluapu, erilaisten lomakkeiden käyttö sekä muun muassa perheen pelisääntöjen ja kotityölistojen arvosanat kertovat myös, että asiakkaat ovat olleet niihin tyytyväisiä. Edellä mainittuihin menetelmiin verrattuna ohjauksessa ja neuvonnassa olisi jonkin verran parannettavaa.

Perhetyöhön olivat tyytyväisiä kolme neljästä. Yksi vastasi, että ei ole ollut tyytyväinen saamaansa perhetyöhön ja on perustellut vastaustaan, että ”kriisitilanteessa tai vanhemman väsyessä kaipaisi enemmän konkreettista apua esim siivousta”. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin ”olisitteko toivoneet perhetyöltä jotakin muuta?”. Tähän vastasi yksi vastaaja; ”keskusteluapua saa muilta ammatti-ihmisiltä, sitä ei kaipaakaan perhetyöntekijältä”. Vastaajista kolme neljästä suosittelisi saamaansa perhetyötä esimerkiksi ystävälle. Yksi vastaaja ei suosittelisi perhetyötä muille, ja hän on perustellut vastaustaan, että ”ei kokenut saavansa niin suurta hyötyä”.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan perheen hyvinvointia niin ennen kuin jälkeen perhetyön. Asteikkona oli 0–10, jossa 0 = huono ja 10 = erinomainen. Yksi vastaajista kuvasi perheen hyvinvoinnin tilanteen ennen perhetyötä vastauksella 1, kaksi 2 ja yksi 6. Perhetyön jälkeistä hyvinvointia arvioitiin vastauksilla kaksi 8 ja kaksi 9. Lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa muita ajatuksia perhetyöstä. Tähän tuli yksi vastaus: ”toivoisi, että saisi sitä apua mitä oikeasti tarvitsee”.

Asiakkaiden arviot perheen tilanteesta ja hyvinvoinnista sekä ennen ja jälkeen perhetyön kertovat, että perheiden tilanne on parantunut perhetyön aikana. Suurin osa vastaajista arvioi tilanteen huonoksi ennen perhetyötä. Perhetyön jälkeen arviot olivat kaikilla vastaajilla selkeästi asteikon positiivisella puolella, lähellä erinomaista. Tämän perusteella voidaan päätellä, että perhetyöllä on ollut positiivisia vaikutuksia kyseisten perheiden tilanteen paranemiseen ja perheenjäsenten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Viimeiset neljä kysymystä koskivat itse kyselyä ja sen toimivuutta. Vastauksista ilmenee, että kyselyssä voisi olla jonkin verran parannettavaa kyselyn selkeydessä. Vastaajilta pyydettiin arvioimaan kyselyn selkeyttä asteikolla ”sekava-melko selkeä-selkeä”. Yksi vastanneista vastasi ”sekava”, kaksi

”melko selkeä” ja yksi ”selkeä”. Sen sijaan kysymysten ymmärrettävyyttä arvioitiin asteikolla ”huono-melko hyvä-hyvä”. Tähän yksi vastasi ”melko hyvä” ja kolme ”hyvä”. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset ja sen myötä vastanneet siihen, mitä kysytään. Kyselyn pituus oli kaikkien vastanneiden mielestä ”sopiva”, kun muita vaihtoehtoja oli ”liian lyhyt” ja ”liian pitkä”. Vapaata palautetta kyselystä ei avoimeen tekstikenttään annettu.

## 6 POHDINTA

Tämän työn tutkimuskysymys oli ”miten Siilinjärven lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyö vastaa asiakkaiden tarpeisiin?”. Tutkimuskysymys perustui toimeksiantajamme toiveisiin. Tarkoituksena oli tehdä Siilinjärven perhetyölle asiakastyytyväisyyskysely, jolla pystyttäisiin mittaamaan perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä tarjottuihin palveluihin. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten avulla voidaan kehittää palvelua vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Laajemmin tarkasteltuna perhetyötä kehittäessä asiakaslähtöisesti voidaan tuottaa palveluita, joista asiakkaat kokevat hyötyvänsä ja tätä kautta lisätä perheiden hyvinvointia yhteiskunnassamme. Perhetyöllä on ennaltaehkäisevänä palveluna suuri merkitys ja palvelun avulla voidaan vähentää perheiden tilanteen kriisiytymistä sekä lapsien sijoituksia ja huostaanottoja (Järvinen ym. 2012, 16, 84–86; Pölkki, Vornanen ja Colliander 2016).

Kyselyn tuloksista ilmenee, että vastaajat ovat Siilinjärven tarjoamaan perhetyöhön melko tyytyväisiä. Kolme neljästä vastaajista koki, että he ovat tyytyväisiä saamaansa perhetyöhön ja ovat hyötöneet saamastaan palvelusta, sekä he suosittelisivat sitä muille. Vastaajat olivat kokeneet voivansa luottaa perhetyöntekijään ja näkivät perhetyöntekijöiden olevan sitoutuneita. Kokonaisuudessaan vastaukset painoutuivat kuitenkin selkeästi positiivisen puolelle.

Kyselyn vastauksiin oli annettu myös muutama negatiivisempi arvio, jotka herättivät pohdintaa asiakkaiden odotuksista ja perhetyön tarkoituksesta. Avointen kysymysten vastaukset selittävät tyytymättömyyttä sillä, että perhetyöltä oltiin odotettu jotakin muuta. Tästä heräsikin kysymys siitä, kuinka selkeästi asiakkaille selvitetään perhetyön tarkoitus ja perhetyöntekijöiden työnkuva. Asiakkaiden toiveena voi perhetyöltä olla esimerkiksi siivousavun saaminen. Perhetyön tarkoituksena on säännöllisen siivous- ja lastenhoitoavun sijaan tukea perheen hyvinvointia keskustelujen, mallintamisen ja yhdessä tekemisen kautta. Perheen voimavarat, toimintakyky sekä vuorovaikutus ja niiden vahvistaminen ovat perhetyön keskiössä. (Lehtoranta 2019-01-02.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos linjaa edellä mainitun lapsiperheiden kotipalvelun perheen avustamiseksi jokapäiväisessä elämässä. Avustaminen on konkreettista, kuten siivousta sekä lasten hoitoon ja huolenpitoon liittyvää. (THL 2019c.) Pohdimme, olivatko asiakasperheiden omat toivomukset otettu tarpeeksi hyvin huomioon, ja sen myötä esimerkiksi ohjattu perheitä tarpeen vaatiessa kotipalvelun piiriin? Toisaalta on myös mahdollista, että asiakasperheet eivät näe tilannettaan samalla tavalla kuin ammattilaiset ja sen vuoksi mielikuva tuen tarpeesta ja laadusta on erilainen.

Perhetyöltä toivottiin myös muutosta ahdistukseen sekä sosiaalisten tilanteiden pelkoon. Vaikka perhetyöllä pyritään auttamaan kokonaisvaltaisesti perhettä, ei perhetyö itsessään usein riitä psykiatristen häiriöiden hoitoon, vaan tässä tilanteessa perhetyöllä olisi rooli ohjata asiakas oikeiden palveluiden piiriin. Tuloksista kuitenkin ilmeni, että kaikkien perheiden tilanteet ovat parantuneet perhetyön aikana, joten apua luultavasti myös tähän ongelmaan on saatu joko perhetyöltä itseltään tai muiden palveluiden kautta.

## 6.1 Asiakastyytyväisyyskyselyssä ilmenneet haasteet

Suurimmaksi ongelmaksi muodostui kyselyn alhainen vastausprosentti. Määrällisen tutkimuksen otoskoko tulisi Heikkilän (2014) mukaan olla vähintään 100, jotta kysely olisi validi. Pohdimme seuraavaksi niitä seikkoja, jotka saattoivat vaikuttaa vastaajien vähäiseen määrään. Keskityimme niin kyselyn rakenteeseen ja selkeyteen kuin ulkoisiin syihin, kuten julkaisuajankohtaan.

Alhaiseen vastausprosenttiin saattoi vaikuttaa aiheen sensitiivisyys ja epäluottamus anonyymiuden säilymiseen. Perheen kytkös lastensuojelullisiin palveluihin on usein häpeää tuottava ja stigmatisoiva aihe, jota pyritään salaamaan. Olisiko mahdollista, etteivät perhetyön asiakkaat luottaneet anonyymiuden ja tietosuojan säilymiseen? Myös se, että alan opiskelijat ovat teetättämässä kyselyä, voisi vaikuttaa vastaajien mielipiteeseen kyselyn luotettavuudesta. Kiinnostusta kuitenkin kyselyyn on ollut, sillä kyselylinkki avattiin yhteensä 54 kertaa. Kuitenkin linkin avaajista vain 7 % on jatkanut vastaamisen loppuun. Toisaalta yksi asiakas on saattanut avata linkin useamman kerran, ja näin ollen todellista kiinnostusta kyselyä kohtaan ei voida päätellä linkin aukaisumäärien perusteella.

Kohderyhmänä perheet, joiden elämäntilanne voi olla kriisiytynyt ja voimavarat vähissä, eivät ehkä ole otollisimpia vastaamaan vapaaehtoisesti ylimääräisiin kyselyihin ja kaavakkeisiin. Painotimme saatekirjeessämme asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa saamaansa palveluun, minkä koimme asiakkaan näkökulmasta houkuttelevimmaksi syyksi vastata kyselyyn. Asiakastyytyväisyyskysely oli alun perin tarkoitus jakaa kohderyhmälle jo ennen kesän alkua. Saimme kyselyn jakoon kuitenkin vasta kesäkuun puolessa välissä, jolloin tutkimuksen kohderyhmän ja Siilinjärven perhetyöntekijöiden kesälomakausi oli jo alkanut. Tämä saattoi vaikuttaa siihen, että kyselyä ei mainostettu tarpeeksi aktiivisesti tai että asiakasperheet olivat kiireisiä tai lomilla. Odotimme saavamme lisää vastauksia kyselyyn, kun jatkoimme vastausaikaa. Siilinjärven perhetyöntekijät muistuttivat asiakkaitaan vastaamaan kyselyyn vielä jatkoajalla.

Kyselyn tekeminen Webropolin kautta oli luontevin tapa toteuttaa kysely. Koska kysely oli mahdollista tehdä jakoprosessin ja anonyymiuden vuoksi vain sähköisesti, saattoi sähköinen muoto olla yksi vaikuttava tekijä siihen, että vastausprosentti jäi alhaiseksi. Mietimmekin, olisiko esimerkiksi paperinen versio ollut myös mahdollinen aineiston keruutapa. Tällöin olisimme joutuneet pohtia säilyykö kyselymme eettiset periaatteet entisellään: olisiko kyselyyn vastaaja säilyttänyt anonyymiteettinsä ja vapaaehtoisuuden vastaamiseen? Samaan kysymykseen päädyimme myös silloin, kun pohdimme kesän aikana yhdeksi aineistonkeruun menetelmäksi haastatteluja. Tämä olisi kuitenkin muuttanut opinnäytetyömme kokonaisuutta niin paljon, että hylkäsimme ajatuksen.

Tutkimuksen selkeys nousi myös yhdeksi pohdinnan aiheeksi, koska kyselyn tuloksista tuli kertaaleen ilmi, että kysely oli vastaajan mielestä sekava. Kyselylinkki avattiin 54 kertaa, joten mielenkiintoa kyselyyn on kuitenkin kohdistunut, eikä näin ollen voi kuvitella, että itse pääsy kyselyyn olisi ollut vaivalloista. Kysymyksiä oli yhdellä sivulla keskimäärin viisi, joten voimme olettaa, että lomake oli ulkonäöllisesti tarpeeksi väljä ja sen myötä selkeä. Aluksi kyselyssä oli yksinkertaisia monivalintakysymyksiä ja loppua kohden enemmän pohdintaa vaativia kysymyksiä, mitä Heikkilä (2014) painottaa mielekkääksi järjestykseksi. Kysymysten ymmärrettävyys oli vastaajien mielestä melko hyvä. Vaikka

pyrimmekin muuttamaan ammattisanaston yleiselle tasolle, voi olla, että osa kyselylinkin avaajista on kokenut kysymykset vaikeaselkoisiksi ja sen vuoksi ei ole vastaustaan antanut tai on jättänyt vastaamisen kesken.

Kyselyn kehittämiskohteita arvioidessa pohdimme, kuka kyselyyn on vastannut. Anonyymiyden vuoksi emme tiedä onko kyselyyn vastannut perheen äiti vai isä, tai kenties molemmat. Analyysissä on hyvä huomioida se, että perheenjäsenten mielipiteissä voi olla suuriakin eroja. Tästä heräsi myös kysymys siitä, että ovatko vastaajat ottaneet lapsensa tai lapsiensa mielipiteitä huomioon kyselyä täyttäessä? Ovatko lapset kokeneet tulleen huomioiduiksi, ja ovatko he kokeneet perheensä elämänlaadun parantuneen tai voimavarojen ja vuorovaikutustaitojen kehittyneen perhetyön myötä? Jatkokehittäessä voitaisiin esimerkiksi luoda kysely jokaiselle perheenjäsenelle erikseen niin, että myös lapsien äänet saataisiin kuuluviin.

## 6.2 Opinnäytetyön merkitys

Sosiaaliala on jatkuvan muutoksen kohteena, joten asiakastyytyväisyyden mittaamisella saadaan asiakkaiden omat äänet kuuluviin. Palvelut saadaan räätälöityä konkreettisten tulosten perusteella asiakaslähtöisesti asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakaslähtöisyyden merkityksen korostamisesta kertoo jo aiemmin esitetyt pykälät niin lastensuojelu- kuin sosiaalihuoltolaista sekä sosiaalialan eettiset periaatteet. Tekemämme kyselylomakkeen avulla saimme kerättyä tietoa perhetyön asiakkaiden tyytyväisyydestä. Vastauksien alhaisesta määrästä huolimatta toimeksiantajamme pystyy kartoittamaan ja tarttumaan niihin epäkohtiin, joita kyselyn tuloksista ilmeni. Toimeksiantaja pystyy myös hyödyntämään kyselypohjaa uudestaan, esimerkiksi juurikin paperisena versiona.

Koemme, että opinnäytetyöprosessin kokemisesta ja oppimisesta on hyötyä tulevaisuuden työmahdollisuuksia ja tehtäviä ajatellen. Vaiheittain eteneminen ja yhteistyö eri tahojen välillä valmistavat työelämään, sillä sosiaalialan ammattihenkilön tulee olla yhteistyökykyinen ja pystyä moniammatilliseen työskentelyyn. Opinnäytetyömme aihe on kiinnostava, ja mikäli löydämme tulevaisuudessa itsemme työskentelemässä perhetyön kentällä, niin tämän työn tekemisestä olemme saaneet jo pohjaa asiantuntijatehtäviin ja asiakkaille tärkeisiin arvoihin. Itse prosessina opinnäytetyö on aikaa vievä ja siihen vaaditaan suunnitelmallisuutta, sitoutuneisuutta ja motivaatiota, ja näin pitkäjänteinen työskentely yhden projektin parissa olikin meille kaikille uutta ja kasvattavaa niin ihmisenä kuin ammattihenkilönä.



## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

CANAVAN, John, PINKERTON John ja DOLAN, Pat 2016. Understanding Family Support: Policy, Practice and Theory [e-kirja]. Lontoo, Yhdistynyt kuningaskunta: Jessica Kingsley Publishers. [Viitattu 2019-10-09.] Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/detail/detail?nobk=y&vid=1&sid=ba1fa17f-8c4f-490f-b053-c8ce1841b7c5@sdv-v-sess-mgr03&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNoaWImbGFuZz1maSZzaXRI-PWVob3N0LWxpdmU=#AN=1197141&db=nlebk>

ELOMAA, Riitta, HIITOLA-MOILANEN, Marja, KINNUNEN, Anja ja PYLVÄS, Pirjo 2004. Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen perustason työssä. Julkaisussa: PUROILA, Anna-Maija (toim.) Kehittyvä perhetyö. Oulun kaupungin painatuskeskus, 62–72.

ETENE 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta [verkkajulkaisu]. ETENE-julkaisuja 32. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta ETENE ja sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2019-01-31.] Saatavissa: <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>

FÄLT, Eija 2019-04-05. Perhetyöntekijä. [Haastattelu.] Kiuruvesi: Ylä-Savon SOTE.

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus [verkkajulkaisu.] [Viitattu 2019-10-02.] Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

HEINO, Tarja, BERG, Kristiina ja HURTIG, Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyksiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Stakes.

HÄNNINEN, Pasi 2017. "Ettei joka kivenrapsahdus enää vedä sinne pinnan alle ja hukuta" Lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus Eksoten tehostetussa perhetyössä. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedenkunta. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2019-11-12.] Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20180087/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20180087.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20180087/urn_nbn_fi_uef-20180087.pdf)

JÄRVINEN, Ritva, LANKINEN, Aila ja TAAJAMO, Terhi 2012. Perheen parhaaksi. 2. uud. painos. Helsinki: Edita.

LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA. L 812/2000. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-02-04]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20asiakkaan>

LASTENSUOJELULAKI. L 417/2007. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-02-04]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

LEHTORANTA, Taina 2019-01-02–2019-04-02-2019. Asiakastyytyväisyyskyselystä [sähköpostikeskustelu]. Vastaanottaja Annele Savola. [Tulostettu 2019-10-10.]

NIVALA, Emmi ja TIMONEN, Riikka 2016. "Sehän on vaan minun ja perheen hyväksi" – Perhetyön asiakkaiden kokemuksia. Lapin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-02-03.] Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121676/Nivala\\_Timonen.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121676/Nivala_Timonen.pdf?sequence=1)

PERÄNEN, Tanja 2016. Perheiden merkitys lastensuojelun perheissä Laukaassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-02-13.] Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114950/Peranen\\_Tanja..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114950/Peranen_Tanja..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

POHJOLAINEN, Auli 2019. Julkista lastensuojelun perhetyötä yksityiskodissa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. JYU Dissertations 51. Väitöskirja. [Viitattu

2019-09-17.] Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60843/Pohjolainen\\_Auli\\_screen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60843/Pohjolainen_Auli_screen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PÖLKKI, Pirjo, VORNANEN, Riitta ja COLLIANDER, Riina 2016. Critical factors of intensive family work connected with positive outcomes for child welfare clients [verkkoartikkeli]. Taylor & Francis Online. [Viitattu 2019-02-07.] Saatavissa: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2015.1137868>

RATKES RY 2015. Ratkaisukeskeisyys päihinänkuoressa [verkkosivu]. [Viitattu 2019-11-13]. Saatavissa: <http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>

RÖNKKÖ, Leena ja RYTKÖNEN, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

SCHULMAN, Mikael 2014. Hembesök är den mest konkreta hjälperformen [verkkoartikkeli]. Yleisradio. [Viitattu 2019-10-14.] Saatavissa: <https://svenska.yle.fi/artikel/2014/10/27/hembesok-ar-den-mest-konkreta-hjalperformen>

SIILINJÄRVEN WWW-SIVUT s. a. Perhetyö [verkkosivu]. [Viitattu 2019-01-29]. Saatavissa: <https://www.siilinjarvi.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lastensuojelu/avohuollon-palvelut/perhetyo/>

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-02-04]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp447122240>

STM 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:5. [Viitattu 2019-11-10.] Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

TALENTIA 2017. Arki arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-02-04.] Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

TAMPEREEN YLIOPISTO s. a. Kyselylomakkeen laatiminen. Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-09-17]. Saatavissa: <https://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

THL 2015. Perhetyö [verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019.10.03.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>


THL 2019a. Sotkanet tilasto- ja indikaattoripankki [verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019-11-04.] Saatavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/haku?indicator=sw6Oj-DcCAA==&region=s07MBAA=&year=sy6rsjbT0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=201802280718>

THL 2019b. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE [verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2019-02-08.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

THL 2019c. Lapsiperheiden kotipalvelu [verkkosivu]. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 2019-10-09.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>

VILKKA, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

## LIITE 1: TUTKIMUSLUPA

<b>Siilinjärven kunta</b> sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja	<b>Viranhaltijapäätös</b> Yleispäätös
	2.5.2019                      1 §
<b>Asia</b>	<b>Tutkimuslupa / Asiakastytyväisyyskysely Siilinjärven kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyölle</b>
<b>Asianosaiset</b>	Ida-Maria Ahvenniemi, Henna Auvinen, Annele Savola
<b>Selostus asiasta</b>	<p>Savonia-ammattikorkeakoulussa sosionomin tutkintoa suorittavat opiskelijat Ida-Maria Ahvenniemi, Henna Auvinen ja Annele Savola hakevat 2.4.2019 saapuneella hakemuksella tutkimuslupaa Asiakastytyväisyyskysely Siilinjärven kunnan perhetyölle –tutkimukselle. Tutkimuslupahakemuksen mukana on toimitettu Asiakastytyväisyyskysely Siilinjärven kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyölle –opinnäytetyön työsuunnitelma.</p> <p>Opinnäytetyön työsuunnitelman mukaan tutkimuskysymyksenä on "Miten Siilinjärven lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyö vastaa asiakkaiden tarpeisiin?". Kyselyssä selvitetään muun muassa miten Siilinjärven kunnan tarjoama perhetyö vastaa asiakkaiden tarpeita ja miten hyödylliseksi asiakkaat sen kokevat.</p> <p>Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena. Kysely tehdään anonyymisti, jolloin henkilöllisyydet pysyvät salassa. Kysely luodaan opiskelijoiden oppilaitoksen webropol-pohjalle. Tutkimusaineisto kerätään jaettavan linkin avulla, jonka Siilinjärven perhetyöntekijät lähettävät sähköisesti asiakkailleen. Kyselyllä tutkitaan kokonaisotantaa. Aineiston suunniteltu keruu on huhti-toukokuu 2019. Aineiston keräämisen jälkeen aineisto muutetaan numeeriseen muotoon, analysoidaan ja raportoidaan toimeksiantajalle.</p> <p>Tavoitteena on luoda asiakaspalautekysely Siilinjärven kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyölle. Siilinjärvellä ei tällä hetkellä ole asiakaspalautekyselypohjaa, eikä toteutettuja kyselyitä perhetyön toimivuudesta. Kyselyä voidaan jatkossa käyttää asiakastytyväisyyden mittaamiseen ja kehittää toimintaa vastausten pohjalta.</p> <p>Siilinjärven kunnan sosiaali- ja perhepalvelut –tulosalueella yhdyshenkilönä on sosiaalityöntekijä Taina Lehtoranta.</p>
<b>Perustelut</b>	Siilinjärven kunnan sosiaali- ja terveysjohtajan toimivallansiirtopäätös 22.6.2017 § 4
<b>Päätös</b>	Myönnän tutkimusluvan Asiakastytyväisyyskysely Siilinjärven kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden ja lastensuojelun perhetyölle –tutkimukselle. Tutkimukseen osallistuneiden anonyymius tulee säilyä, tutkimuslupa-aineistoa tulee käsitellä tietosuojalakien ja -asetusten mukaisesti eikä aineistoa saa käyttää muuhun tarkoitukseen kuin mihin tämä tutkimuslupa on myönnetty. Siilinjärven kunta edellyttää opinnäytetyöstä yhden kappaleen
	saamista organisaation käyttöön korvauksetta.
<b>Allekirjoitus</b>	 Minna Pitkänen sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja
<b>Jakelu</b>	asianosaiset, sosiaalityöntekijä Taina Lehtoranta, sosiaali- ja terveysjohtaja, sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtaja
	<b>Siilinjärven kunta</b> sosiaali- ja perhepalveluiden johtaja
	<b>Viranhaltijapäätös</b> Yleispäätös
	2.5.2019                      1 §

## LIITE 2: SAATEKIRJE

Arvoisa vastaanottaja,

Olemme Savonia ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita ja teemme opinnäytetyönä asiakastytyväisyyskyselyn Siilinjärven perhetyölle. Vastaamalla tähän kyselyyn autat kehittämään Siilinjärven perhetyötä vastaamaan paremmin Teidän tarpeitanne.

Kyselyyn Teidän ei tarvitse täyttää henkilötietojanne, sillä se toteutetaan täysin anonyymisti. Vastaaminen on vapaaehtoista. Toivomme Teiltä rehellisiä vastauksia saadaksemme totuudenmukaisen arvion perhetyön tilasta.

Kyselyyn pääset vastaamaan osoitteessa <https://link.webpolsurveys.com/S/651F5DB3F9DFAF46>

Vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia. Annattehan vastauksenne 31.8.2019 mennessä. Kiitos käyttämästänne ajasta! Jokainen vastaus on meille tärkeä.

Ystävällisin terveisin,

Ida-Maria Ahvenniemi  
Henna Auvinen  
Annele Savola

## LIITE 3: ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

**Siilinjärven perhetyön asiakastyytyväisyyskysely****1. Millaista perhetyötä perheessänne on tehty?**

- Varhaisen tuen perhetyötä (Kevyt tuki, lapsella ei asiakkuutta)
- Perhetyö (Sosiaalihuollon asiakkuus)
- Tehostettu perhetyö (Lastensuojelun asiakkuus)
- En osaa sanoa

**2. Kuinka kauan perhetyötä on tehty perheessänne?**

- 0-3 kk
- 3-6 kk
- 6-9 kk
- 9-12 kk
- Yli vuoden

**3. Millaisia tukimuotoja olette saaneet perhetyöltä?**

- Kotikäyntejä
- Toimistokäynnit
- Kodin ulkopuolella asiointi (esim. Kela, neuvola, kerhot)
- Kodin ulkopuolella tekeminen (esim. ulkoilu, pihapelit)
- Jotain muuta, mitä?

**4. Millaisiin asioihin perhetyöllä haluttiin muutosta?**

- Vanhemmuuden haasteet
- Parisuhde
- Lasten käyttäytyminen
- Jaksaminen
- Mielenterveys
- Fyysinen terveys
- Päihteet
- Kodinhoito
- Väkipalva
- Taloudellinen tilanne
- Jokin muu, mikä?

**5. Toteutuivatko perhetyölle asetetut tavoitteet perhetyön aikana?**

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**6. Kerro miten tavoitteet eivät toteutuneet.**

**7. Koetteko, että perhetyöntekijät ovat huomioineet perheenjäsenet tasapuolisesti?**

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**8. Millä tavoin se näkyi?**

**9. Koetteko luottavanne perhetyöntekijöihinne?**

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

**10. Ovatko perhetyöntekijät olleet sitoutuneita auttamaan perhettänne?**

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

11. Saitteko perhetyötä mielestänne oikeaan aikaan, vai olisiko sitä pitänyt tarjota Teille jo aikaisemmin?

- Kyllä, saimme perhetyötä oikea-aikaisesti
- Emme, olisimme tarvinneet perhetyötä jo aikaisemmin
- En tiedä

12. Oletteko olleet tyytyväisiä Siilinjärven perhetyöhön?

- Kyllä
- Emme, miksi ette?

13. Miten koette seuraavien toimintojen toteutuneen? (1 täysin eri mieltä - 5 täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Tiedon ja ohjauksen saaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perhetyön suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitteiden seuranta ja arviointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä mieltä olette perhetyöntekijöiden käyttämistä menetelmistä? (1 erittäin tyytymätön - 5 erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4	5
Keskustelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhdessä tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perheen pelisäännöt, kotityölistat jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaus ja neuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Olisitteko toivoneet perhetyöltä jotain muuta, mitä?

16. Suositteletko Siilinjärven perhetyötä esimerkiksi ystävälle?

- Kyllä
- Emme, miksi?

17. Arvioikaa perheenne hyvinvointia ennen perhetyötä?



18. Arvioikaa perheenne hyvinvointia tällä hetkellä?



19. Tähän voitte kirjoittaa halutessanne vapaasti asioista, jotka vaikuttavat tyytyväisyyteenne tai tyytymättömyyteenne Siilinjärven perhetyöhön liittyen.

20. Kyselyn selkeys

- sekava
- melko selkeä
- selkeä

21. Kysymysten ymmärrettävyys

- huono, mitkä kysymykset eivät olleet ymmärrettäviä (kysymyksen numero)?
- melko hyvä
- hyvä



**22. Kyselyn pituus**

- liian lyhyt
- sopiva
- liian pitkä

**23. Vapaata palautetta kyselylomakkeesta ja saatekirjeestä (puuttuiko jotakin oleellista tai pitäisikö jotakin vähentää).**