



Asiakaslähtöistä laatua oppilas-
huoltoon

-Oppilashuollon laatumittarin ke-
hittäminen

Krista Hamunen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaslähtöistä laatua oppilashuoltoon -Oppilashuollon laatumittarin kehittäminen

Krista Hamunen
Sosiaalialan käytänteiden asiakas-
lähtöinen kehittäminen YAMK
Opinnäytetyö
Marraskuu 2019

Krista Hamunen

Asiakaslähtöistä laatua oppilashuoltoon -Oppilashuollon laatumittarin kehittäminen

Vuosi 2019 Sivumäärä 80

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää oppilashuollon laatumittari yhdessä oppilashuollon toimijoiden ja palvelun käyttäjien kanssa. Samalla opinnäytetyöni tukee valmistautumista soite-uudistukseen ja muihin toimintaympäristöjen muutoksiin. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää laatumittari, joka toimii oppilashuollon palvelua arvioivana ja kehittävänä laatumittarina ja jossa laatua arvioivat oppilashuollon asiakkaat. Tarkoituksena tässä tutkimuksessa oli selvittää tekijöitä, joita kuuluu asiakaslähtöisyyteen perustuvaan ja osallisuutta tukevaan palveluun. Lisäksi tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun laadusta ja siitä, millaisia palvelun laadun mittareita on olemassa. Tämän lisäksi tarkoituksena oli selvittää ne tekijät, jotka vaikuttavat oppilashuollon laatumittarin muodostamiseen. Opinnäytetyö toteutettiin osana Lapsen paras-yhdessä enemmän-hanketta (LAPE).

Tutkimuksessa selvitettiin vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen. (1) Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä on mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. (2) Toiseksi mitä mahdollisuuksia ja haasteita oppilashuollon laatumittarin tekeminen aiheuttaa. (3) Kolmanneksi millaisia ominaisuuksia oppilashuollon laatumittarissa kannattaa huomioida.

Laatumittarin avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluiden toimivuuteen voidaan mitata yhtenäisemmin koko pääkaupunkiseudun alueella. Työ toteutettiin Edelsonin (2002) kuvaileman kehittämistutkimuksen periaatteiden mukaan. Tutkimus alkaa ongelma-analyysillä, josta rakentuu työn teoreettinen tausta. Tämän jälkeen esitellään kehittämisprosessi ja sen perusteella luodut kehittämistuotokset.

Työn tietoperustassa käsitellään asiakaslähtöisyyttä osana palveluiden kehittämistä sekä asiakkaiden osallisuutta laadun arvioijina. Keskeisinä käsitteinä työssä ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden osallisuus, laatu ja laadunhallinta sekä laadun mittaaminen ja arviointi. Oppilashuollon erityispiirteet huomioiden teoriataustassa on avattu oppilashuollon rakennetta ja perusopetuksen laatumittareita.

Kehittämistutkimuksen tuloksissa esitellään kehittämistuotoksena laatumittarit henkilökunnalle, oppilaille sekä heidän huoltajilleen. Jokaiselle asiakasryhmälle on rakennettu omat laatumittarinsa, joissa on huomioitu heidän erilaiset roolinsa koulu- ja oppilaitosyhteisössä ja mittarit on rakennettu vastaamaan näitä erilaisia tarpeita. Laatumittarien tarkoituksena on tukea pääkaupunkiseudun oppilashuoltoryhmien laadunhallintaa ja koulujen palautteenkeruujärjestelmää.

Asiasanat: kehittämistutkimus, oppilashuolto, asiakaspalaute, osallisuus, laatumittari

Krista Hamunen

Customer orientation as the basis of quality -Development of a customer feedback template for student welfare services -

Year 2019 Pages 80

The aim of this thesis was to develop a customer feedback template for student welfare services. This was carried out in cooperation with the student welfare workers and users of the student welfare services. The main purpose of this study was to develop the feedback template that evaluates and develops student welfare services. Evaluation criteria and qualitative aspects were assessed by students. The purpose of this study was to determine the factors that are part of customer-orientation and which increase participation in services. The study aimed also to increase understanding of the quality of social and health care services and indicators measuring quality. In addition, the purpose was to determine the factors that influence the formation of quality criteria for student welfare services. At the same time, this thesis supports the preparation for a large reform in Social Services and Health Care and changes in its operational environments in Finland. This thesis is a part of the project titled Lapsen paras—yhdessä enemmän-project financed by the Finnish Government.

The study discusses the answers to three research questions as follows: (1) What factors should be considered when constructing a quality indicator for customer-oriented welfare services? (2) Which are the main opportunities and challenges in creating a quality indicator for student welfare services? (3) What features should be considered in the quality indicator for the student welfare services?

The development task in this thesis was to build a customer feedback form or template which can be used to measure customer satisfaction in service functionality much more uniformly than before at the Helsinki metropolitan area. The study was implemented according to the principles of design-based research described by Edelson (2002). The study begins with a problem analysis, which creates the theoretical background of the research. After that, the development process and the outputs of the development are presented. This thesis is a qualitative study.

The theoretical base of the thesis describes customer orientation as part of service development and customer involvement as quality assessors. The Key concepts are customer orientation, customer participation, quality and quality measurement and assessment. The special characteristics of student welfare services have been noticed and the theoretical background describes the structure of student welfare services and the quality criteria for basic education.

The result of the development process produces a quality indicator. The development product is the customer feedback form or template model for pupils, their providers and teachers. Each customer group has its own feedback form because they have a different role in the school and educational community, and it is important to notice these differences. Based on this model, it is intended to gather feedback from the customers of student welfare services.

Keywords: design-based research, student welfare services, customer feedback, participation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	7
3	Tutkimuksen metodologinen valinta	9
3.1	Tutkimuksen eteneminen ja käytetyt menetelmät	11
4	Teoreettinen ongelma-analyysi	14
4.1	Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä	15
4.2	Asiakkaiden osallisuus palveluissa	16
4.3	Lasten ja nuorten osallisuus palveluiden kehittäjinä	19
4.4	Palveluiden laatu ja laadunhallinta	22
4.5	Oppilashuollon laatuvaatimukset	26
4.6	Palvelun laadun mittaaminen ja arvioiminen	31
4.7	Laatumittarina asiakaskysely	36
4.8	Ongelma-analyysin yhteenveto	37
5	Kehittämistutkimuksen prosessi	40
5.1	Teoriatausta laatumittarin laatimisen tukena	41
5.2	Ensimmäinen kehittämissykli	45
5.3	Toinen kehittämissykli	46
5.4	Lomakkeen esitestaus	52
6	Kehittämistuotokset	54
6.1	Henkilökunnan laatumittari	54
6.2	Huoltajien laatumittari	56
6.3	Oppilaiden laatumittari	57
6.4	Valmiit laatumittarit ja niiden käyttö	59
7	Pohdinta	60
7.1	Ydintulokset ja johtopäätökset	60
7.2	Eettinen tarkastelu	66
7.3	Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu	68
7.4	Ajatuksia hanketyöskentelystä ja opinnäytetyöprosessista	70
7.5	Jatkotutkimusaiheita	71
	Lähteet	72
	Kuviot	78
	Taulukot	79
	Liitteet	80

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä julkisella sektorilla on menossa suuri uudistusten ja muutosten vaihe (THL 2019). On tärkeää pohtia, miten Suomessa kyetään uudistamaan omia sosiaali- ja terveystaloudellisia instituutioitaan ja rakenteitaan. Eri palveluiden olemassaolon tarkoituksen pohtiminen on ensisijaista: mitä tarjota, jotta yhteiskunnalliset lopputulokset olisivat haluttuja ja tavoitteidenmukaisia. Palveluiden käyttäjien havainnot palvelun toimivuudesta ja tarpeesta tulisi ottaa huomioon sosiaalipalveluja uudistettaessa. Haasteena on, että juuri ruohonjuuritason havainnot jäävät usein byrokratian alle. (Hämäläinen & Heiskala 2004, 158–159.) Asiakaslähtöisyys nähdään tärkeänä tekijänä monessa sosiaali- ja terveysalaa koskevassa uudistustarpeessa. Palveluiden vaikuttavuus ja kustannustehokkuus kuitenkin lisääntyvä, kun asiakkaiden omatoimisuutta, aktiivisuutta ja osallisuutta lisätään palveluprosesseissa. (Virtanen, Suonheimo, Lamminmäki, Ahokas & Suokas 2011, 8, 10; Koivuniemi, Holmberg- Marttila, Hirso & Mattelmäki 2014, 89.)

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena on tärkeää vahvistaa koulujen ja oppilaitosten roolia. Toisaalta myös valmistautuminen sosiaali- ja terveysalan uudistukseen ja toimintaympäristöjen muutoksiin on keskeisessä osassa. Yhteistyörakenteiden vahvistaminen, lapsilähtöisyys, monialainen yhteistyö ja varhaiskasvatukseen, kouluun ja oppilaitoksiin jalkautuvien erityis- palveluiden kehittäminen on osa Lapsen paras-yhdessä enemmän-hanketta (LAPE). Konkreettisia toimenpiteitä ovat yhteisöllisen oppilashuoltotyön toimintamallien arvioiminen, vertailu ja mallintaminen sekä kehittää malleja systemaattisen asiakaspalautteen ja asiakashyödyn mittaamiseen. Pääkaupunkiseudun kunnista hankkeessa ovat mukana Espoo, Helsinki, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi ja Vantaa sekä muista toimijoista muun muassa Helsingin yliopistollinen sairaala. (Socca 2018.)

Tällä hetkellä oppilashuoltotyöstä saadaan hyvin vähän palautetta asiakkailta, vanhemmilta tai koulujen henkilökunnalta. Laajemmalle ja systemaattisemmalle asiakaspalautemallille on tällä hetkellä tarve. (Pippuri 2018.) Tämän vuoksi oppilashuoltotyöhön on rakennettu laatumittaria LAPE-työryhmässä, jonka avulla asiakaspalautetta voidaan kerätä tulevaisuudessa.

Toteutan opinnäytetyön Edelsonin (2002) kehittämistutkimuksen periaatteiden mukaan. Opinnäytetyö etenee kaksiosaisena prosessina. Tässä kehittämistutkimuksessa on tavoitteena kehittää laatumittari oppilashuollon toimijoiden käyttöön. Opinnäytetyössä haetaan vastauksia kehittämistutkimuksen kolmeen Edelsonin kuvailemaan ydinosa-alueeseen, joita ovat ongelma-analyysi, kehittämisprosessi ja kehittämistuotos. Työstä löytyy teoreettinen ongelma-analyysi (luku 4), jossa kuvataan muun muassa asiakaslähtöisyyttä palveluiden kehittämisessä ja asiakkaiden osallisuutta sekä laatua ja laadun mittaamisen tapoja. Kehittämisprosessin kuvauksessa (luku 5) esitellään mahdollisuuksia ja haasteita, joita laatumittarin tekeminen ja

käsittely tuovat oppilashuollolle. Luvussa kuusi esitellään kehittämistuotos, jonka tarkoituksena on kuvata ominaisuuksia, joita laatumittarissa kannattaa huomioida. Luvussa seitsemän pohditaan työn tuloksia ja ehdotetaan jatkotutkimusaiheita.

2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on osa hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) koulujen oppilashuoltotyön kehittämistä. Hankkeen aikana tehtiin useita toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on kehittää oppilashuoltoa yhtenäisempään suuntaan. LAPE-pilottihankkeiden tarkoituksena ei ole uusien mallien luominen, vaan LAPE-ohjelman mallinnustyön tuloksena syntyvien toimintamallien käyttöönotto. Näissä painotetaan moniammatillisuutta, lasten, nuorten ja perheiden näkökulman huomioimista ja heidän osallisuutensa vahvistamista. Varhaiskasvatuksen, koulujen ja oppilaitosten osalta on tarkoitus vahvistaa lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukemista. (Socca 2018.)

LAPE-hanke toteutetaan vuosien 2016-2019 aikana. Näiden vuosien aikana hankkeen tavoitteena ovat perhelähtoisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitetut palvelut sekä toimintakulttuurin uudistaminen. Hankkeessa etusijalla ovat lapsen etu ja vanhemmuuden tuki. Peruspalveluja vahvistetaan ja painopistettä siirretään ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen. Osana LAPE-hanketta kehitetään koulua ja varhaiskasvatusta tukemaan lapsen hyvinvointia. LAPE-hanke on saanut jatkoa vuodesta 2020 eteenpäin. (THL 2019.)

LAPE-hankkeen aikana on tarkoitus kehittää oppilashuollolle systemaattinen asiakaspalautelomake pääkaupunkiseudun oppilaitosten käyttöön. Asiakaspalautekyselyssä huomioidaan oppilaitosten eri kohderyhmät, joita ovat oppilaat, huoltajat ja henkilökunta. Asiakaspalautekysely sisältää kysymyksiä sekä yhteisöllisestä että yksilökohtaisesta opiskeluhollosta. Kehitetyn mallin tavoitteena on, että opiskeluhollosta saadaan tulevaisuudessa laajasti asiakaspalautetta eri kohderyhmiltä oppilashuollon kehittämisen tueksi. (Socca 2018.) Tällä hetkellä oppilaitoksista puuttuu yhtenäinen systemaattinen asiakaspalautelomake. Tämän vuoksi opinnäytetyön tavoitteena on kehittää oppilashuollon laatumittari, joka toimii asiakaspalautelomakkeen muodossa. Laatumittarin tavoitteena on saada oppilashuollon palveluiden käyttäjiltä arvio oppilashuollon palvelun laadusta sekä myös hyödyntää sitä oppilashuollon palvelun ja työn suunnittelussa, arvioimisessa sekä kehittämisessä. Lisäksi laatumittarin tavoitteena on lisätä oppilaiden ja heidän huoltajiensa osallisuutta oppilashuollon palvelussa ja tätä kautta lisätä erityisesti lasten ja nuorten hyvinvointia.

Opinnäytetyön etenee Edelsonin (2002) kuvaileman kehittämistutkimuksen metodologian mukaan (kuvataan tarkemmin luvussa 3). Valitun menetelmän perusteella pyrin löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin ja näin luomaan sopivan mallin laatumittarille. Opinnäytetyön

tarkoituksena on selvittää tekijöitä, joita kuuluu asiakaslähtöisyyteen perustuvaan ja osallisuutta tukevaan palveluun. Lisäksi tarkoituksena on lisätä ymmärrystä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun laadusta ja siitä, millaisia palvelun laadun mittareita on olemassa. Tämän lisäksi tarkoituksena on selvittää ne tekijät, jotka vaikuttavat oppilashuollon laatukriteerien muodostumiseen.

Opinnäytetyön ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä on mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. Toisena tutkimuskysymyksenä on mitä mahdollisuuksia ja haasteita oppilashuollon laatumittarin tekeminen aiheuttaa. Kolmantena tutkimuskysymyksenä on millaisia ominaisuuksia oppilashuollon laatumittarissa kannattaa huomioida. Näihin tutkimuskysymyksiin etsitään vastauksia opinnäytetyön eri osissa.

Oppilashuolto kuuluu ennaltaehkäisevään lastensuojeluun, jonka toimeenpäänteen kunnan sosiaalihuollosta vastaava toimielin. Oppilashuoltotyön taustalla vaikuttavat muun muassa perusopetuksen opetussuunnitelma, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki. Muun muassa sosiaalihuoltolaki ottaa osaltaan kantaa palveluiden kehittämiseen. Palveluita kehitettäessä tulee huolehtia siitä, että palveluiden avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lasten hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatustehtävässään. Lasten ja nuorten toivomuksiin ja tarpeisiin vastaamiseen tulee erityisesti kiinnittää huomiota. (L30.12.2014/1301.)

Oppilashuolto pyritään järjestämään opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi ja ylläpitämiseksi. Näiden piirteiden edellytyksiä lisäävää toimintaa kouluyhteisössä pyritään lisäämään oppilashuollon avulla. Oppilashuolto on siis joko yksilöllistä tai yhteisöllistä koko koulua kehittävää toimintaa. Oppilashuollon tarkoituksena on huolehtia oppilaan hyvinvoinnista yhdessä tämän huoltajien kanssa. Oppilashuolto jatkuu koko koulupolun ajan jokaisella lapsella ja se voi olla kouluterveyteen tai koulun sosiaalityöhön liittyvää palvelun saamista. Oppilashuoltoa ovat arkiset tapahtumat koulun jokapäiväisessä työssä. Oppilashuollon toimijoihin voivat ottaa yhteyttä oppilaat, heidän huoltajansa tai opettajansa milloin tahansa. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014.)

Lastensuojelun laatusuosituksen (2014, 16, 19) mukaan lasten ja perheiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen, työntekijät ja palveluista vastaava johto voivat ymmärtää paremmin työn todellisuutta asiakkaiden näkökulmasta. Lastensuojelulliseen työhön kuuluu se, että lasten ja perheiden kokemukset ja palaute kerätään kehittämistyön tueksi. Tämän vuoksi systemaattisesti kerättävä asiakaspalaute on tärkeää, koska se mahdollistaa esimerkiksi koulussa oppilaiden ja heidän huoltajiensa osallisuuden palveluiden kehittämiseen ja antaa samalla arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelusta.

Osallisuus on yksi vallitsevista trendeistä koulumaailmassa ja osallisuutta pyritään lisäämään oppilaiden ja heidän huoltajiensa välillä esimerkiksi Wilma-käyttöliittymän välityksellä. Perusopetuksen opetussuunnitelma (2014) korostaa osallisuutta paljon, mutta osallisuuden toteutuminen toiminnassa on vielä kehittymässä (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.). Vaikka koulu toimiikin tietyllä tapaa omana sosiaalisena kenttänään, se on kuitenkin osa yhteiskuntaa, eikä sitä näin ollen tulisi ajatella vain koulumaailman näkökulmasta. Koulu mahdollistaa lapsen ja nuoren osallistumisen koulun palveluiden kehittämiseen ja tätä kautta myös yhteiskunnan palveluihin osallistumisen ja kehittämisen. Julkinen sektori määrittelee itse vastuutaan näin: Koulun yhteiskuntavastuu on pitkälti toimiminen ohjaavan lainsäädännön puitteissa ja sen mukaisesti (L21.8.1998/628). Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (L30.12.2013/1287) mukaan oppilashuoltoa toteutetaan ennaltaehkäisevästi sekä koko oppilasyhteisöä edesauttava yhteisöllisenä toimintana kuin yksilökohtaisena oppilashuoltona. Kaikilla oppilailla on oikeus oppilashuoltoon ja se on oppilaille maksutonta. (L30.12.2013/1287.) Kuitenkin vastuullisuuden liittyy muitakin ulottuvuuksia kuin lainsäädäntö. Koulun on esimerkiksi järjestettävä tarvittavat tukipalvelut oppilaiden tukemiseksi. Oppilaat ja heidän huoltajansa tulee myös ottaa mukaan palveluidensa suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014).

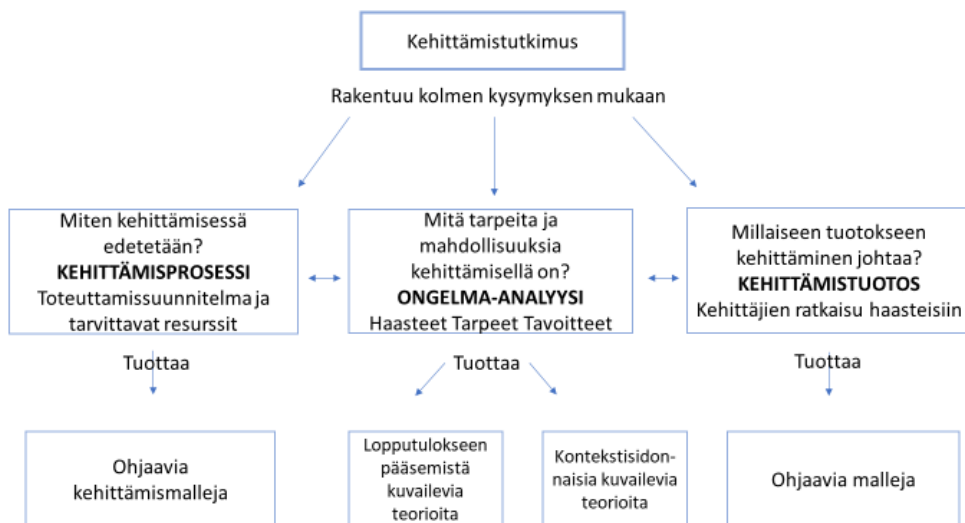
3 Tutkimuksen metodologinen valinta

Tässä opinnäytetyössä päätarkoituksena on tuottaa laatumittari, joka toimii oppilaitoksissa ja jonka avulla saadaan kerättyä asiakaspalautetta oppilashuollosta. Opinnäytetyöni aikana edelleen kehitän LAPE-työryhmässä kehitettyä asiakaspalautelomaketta oppilashuollon käyttöön. Työ rakentui monimenetelmäisyyttä hyödyntäen Edelsonin (2002) kehittämistutkimuksen metodologian mukaan. Opinnäytetyöprosessiin sisältyy teorian tiedon esittelyä, laatumittarin arvioimista ja kehittämistä teorian tiedon sekä fasilitoinnin perusteella ja lopullisen laatumittarin rakentaminen esitestauksen perusteella.

Kehittämistutkimus on monimenetelmäinen tutkimusote tai -strategia, jolle ei ole yksiselitteistä määritelmää, vaan se koostuu joukosta erilaisia tutkimusmenetelmiä tilanteen ja kehittämiskohteen mukaan (Kananen 2012, 19). Edelson (2002) määrittelee kehittämistutkimuksen menetelmäksi, jossa kehittäminen ja tutkimus yhdistyvät teoreettisia ja kokeellisia vaiheita sisältävässä syklisessä prosessissa. Kehittämistä voidaan tästä näkökulmasta lähestyä esimerkiksi opetuksen tutkimuksen näkökulmasta. (Edelson 2002.) Wang ja Hannafin (2005) puolestaan kuvaavat kehittämistutkimusta metodologiaksi, jonka tavoite on kehittää opetusta todellisissa tilanteissa systemaattisesti, joustavasti ja iteratiivisesti. Jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen tukena hyödynnetään sidosryhmien asiantuntijuutta. Collins, Joseph & Bielaczyc (2004) puolestaan toteavat, että kehittämistutkimukseen soveltuu monimenetelmäinen toteutus, jossa yhdistyvät määrälliset ja laadulliset menetelmät. Kehittämistutkimuksessa on samankaltaisia piirteitä kuin toimintatutkimuksessa. Molemmista tutkimussuunnissa tehdään teoriaan

pohjautuvaa kehittämistä, jota arvioidaan ja iteroidaan kohti parempaa lopputulosta. Kehittämistutkimuksessa päätarkoituksena on kuitenkin teorian luominen ja pienessä mittakaavassa kehitettyjä asioita pyritään tuomaan yleistettävään muotoon. (Pernaa 2013, 14.)

Edelsonin mukaan (2002; 2006) kehittämistutkimuksen avulla voidaan vastata seuraaviin kysymyksiin: 1) miten kehittämisessä edetään, 2) millaisia tarpeita ja mahdollisuuksia kehittämisellä on ja 3) millaiseen tuotokseen kehittäminen johtaa. Tämän perusteella kehittämispäätökset tulee jakaa kolmeen kategoriaan. Kehittämisprosessikategoriassa päätetään henkilöt ja prosessit, joita tarvitaan tutkimuksen suunnittelussa, valmisteluissa, toteuttamisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Ongelma-analyysikategoriassa selvitetään työn haasteet ja tarpeet sekä määritellään tavoitteet. Ongelma-analyysi voi olla esimerkiksi teoreettinen tai konkreettiseen tarpeeseen perustuva. Kehittämistuotokategoria puolestaan on ratkaisu ongelma-analyysissa esiin nousseisiin haasteisiin ja kehittämisprosessin mahdollisuuksiin. Kehittämistuotos syntyy tutkimusprosessin edetessä. (Kuvio 1) (Edelson 2002; 2006, 156-165.)



Kuvio 1: Kehittämistutkimuksen osa-alueet Edelsonin (2002) mukaan

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä mukailevat Edelsonin (2002) kuvailemaa kolmea ydinosa-alueetta. Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Ongelma-analyysi: Mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida?
2. Kehittämisprosessi: Mitä mahdollisuuksia ja haasteita oppilashuollon laatumittarin tekeminen aiheuttaa?

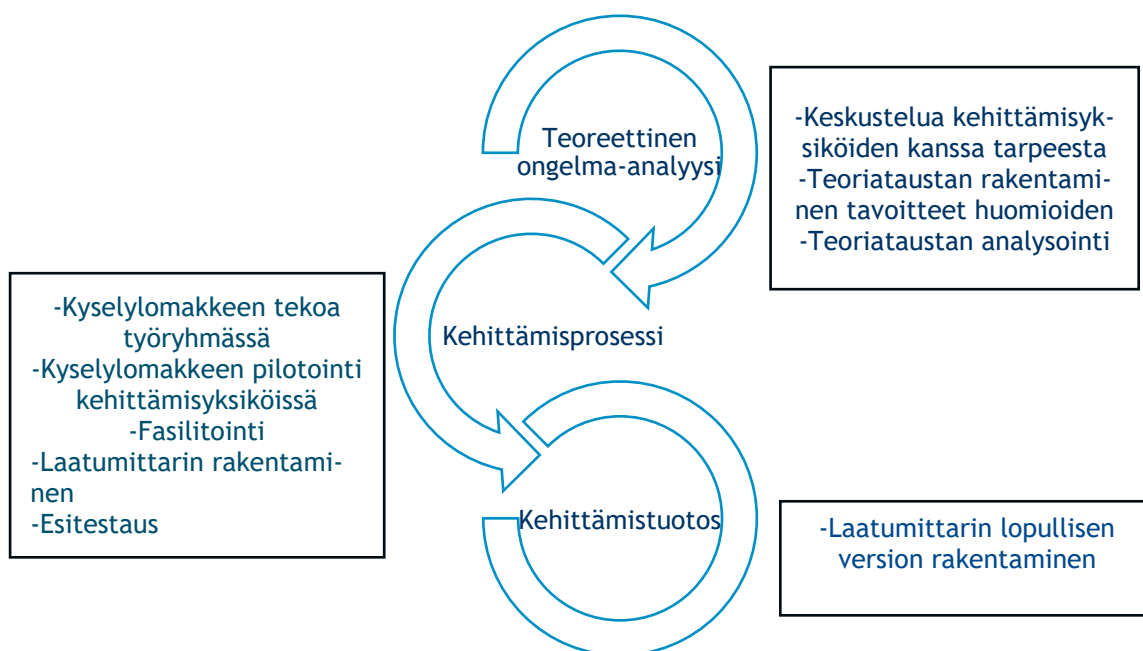
3. Kehittämistuotos: Millaisia ominaisuuksia oppilashuollon laatumittarissa kannattaa huomioida?

Kehittämistutkimuksessa kehitettävää ilmiötä tarkastellaan todellisissa olosuhteissa, jossa tutkimukseen osallistujia hyödynnetään tutkimusprosessissa. Kehittämistutkimus eroaakin perinteisistä tutkimusmenetelmistä siinä, että tutkimukseen osallistujia ei nähdä koehenkilöinä, vaan kehittäjinä. Kehittämistutkimus alkaa aina ongelma-analyysillä, jolla on tarkoitus selvittää kehittämisen tarpeet, haasteet ja mahdollisuudet. Kehittämisen on aina lähdettävä aidosta tarpeesta. Tarve-analyysi voi olla empiirinen, teoreettinen tai molempia yhdistävä. Tutkimustietoon pohjautuva teoreettinen viitekehys on tärkeä, koska kyse on tieteellisestä kehittämismenetelmästä. Kehittämispäätöksiä ja tutkimustuloksia täytyykin pystyä peilaamaan aikaisempaan tutkimustietoon. (Edelson 2002; 2006.) Kun ongelma-analyysi on tehty, kehittämistavoitteet selkiytyvät ja niiden pohjalta laaditaan alustava kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaa päivitetään tutkimuksen edetessä. (Pernaa 2013, 17.)

3.1 Tutkimuksen eteneminen ja käytetyt menetelmät

Käytännön toteutus koostuu kehittämissykleistä, joita voidaan toteuttaa eri tavoin tutkimuksen luonteen mukaisesti. Kehittämissykli koostuu kehittämis-, arviointi- ja raportointivaiheista, joiden pohjalta tuotoksia kehitetään ja arvioidaan ja jatkokehitetään ja uudelleen arvioidaan. (Pernaa 2013, 17.) Edelsonin (2002) mukaan syklien määrä ja testaaminen vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tämä opinnäytetyö koostuu kolmesta toisiinsa liittyvästä osa-alueesta: ongelma-analyysistä, kehittämissuunnitelmasta ja kehittämissuunnitelman toteutuksesta. Työn teoreettisessa ongelma-analyysissä selvitetään, mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. Kysymystä selvitetään sillä, mitä tarkoitetaan käsitteillä asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallisuus, palveluiden laatu ja laadun mittaaminen. Keskeisessä osassa tässä ovat asiakaslähtöisen palvelun ja asiakkaiden osallisuuden huomioiminen palvelun kehittäjinä sekä palvelun laadunhallintaan ja -mittaamiseen liittyvät vaatimukset.

Kehittäminen toteutuu kaksiosaisena prosessina, jonka tavoitteena on saada selville, mitä mahdollisuuksia ja haasteita asiakaspalautekysely tuo oppilashuollolle. Ensimmäisessä kehittämissyklissä laatumittaria kehitettiin moniammatillisessa LAPE-työryhmässä. Työryhmä rakensi pilottiversioiden sähköisestä asiakaskyselylomakkeesta. Opinnäytteen toisena kehittämissyklinä oli laatumittarin rakentaminen. Tässä hyödynsin LAPE-työryhmässä rakennettua pilottiversiota lomakkeesta sekä fasilitoin lisäksi yhtä oppilashuoltoryhmää. Fasilitoinnin perusteella halusin saada tietoa siitä, miten oppilashuolto kerää palautetta asiakkailtaan ja miten tietoa käsitellään oppilashuollossa. Tämä auttaa hahmottamaan mahdollisuuksia ja haasteita, joita asiakaspalautteen tekeminen aiheuttaa oppilashuollon toimijoille. Valmis laatumittari esitettiin ryhmällä, joka koostui henkilökunnasta, oppilaista ja heidän huoltajistaan. (Kuvio 2.)



Kuvio 2: Kehittämistutkimuksen eteneminen Pernaata (2013) mukailleen

Tämä opinnäytetyö toteutuu kehittämistutkimuksen periaatteiden mukaan, jossa usein toteutuu määrällisen, että laadullisen tutkimuksen menetelmät. Tämän tarkoituksena on saada mahdollisimman monipuolisesti ja kattavasti tietoa tutkittavasta aiheesta. (Kananen 2012, 13, 19; Johnson & Onwuegbuzie 2004; O’Cathain, Murphy & Nicholl 2007.) Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastataan ongelma-analyysin avulla. Teoreettiseen ongelma-analyysiin etsittiin tutkimuksia, jotka hahmottaisivat opinnäytetyön aihepiiriä kokonaisuudessaan ja antaisi vastauksia siihen, mitä tekijöitä oppilashuollon laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. Ongelma-analyysissa perehdyttiin kirjallisuuteen ja tutkimuksiin asiakaslähtöisyydestä, asiakkaiden osallisuudesta, laadun käsitteeseen ja laadunhallintaan sekä laadun mittaamiseen.

Toiseen tutkimuskysymykseen etsitään vastauksia kehittämisprosessin aikana. Kehittämisprosessi toteutui kahdessa syklissä ja siihen liittyi esitestaaminen. Kehittämisprosessissa ensimmäisessä syklissä toteutettiin sähköinen kysely kehittämiseen kutsutuille yksiköille. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä kattava aineisto siitä, millaisia rakenteita, muotoja ja prosesseja oppilashuollon eri yksiköt käyttävät. Kyselyn etuna on se, että se voidaan lähettää laajalle joukolle vastaajia ja näin esimerkiksi aikatauluttaa palautteenanto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195).

Toisessa syklissä toteutettiin työpaja fasilitoinnin avulla. Fasilitoinnilla tarkoitetaan ryhmälähtöistä työskentelyä. Sen tueksi kehitetyt menetelmät on tarkoitettu ryhmän johdattamiseksi yhteiseen päämäärään niin, että jokainen tulee kuulluksi. Tarkoituksena on tehdä ryhmien työskentelystä helpompaa luovuutta edistämällä ja saamalla kaikkien asiantuntemus yhteiseen käyttöön. Fasilitoinnin tavoitteena on myös ajan tehokas käyttö ja tuloksellisuuden

varmistaminen. (Summa & Tuominen 2009, 8.) Fasilitointimenetelmillä saadaan koottua ihmiset yhteen ja saadaan sekä tunteet, että mielipiteet rakentavasti tuotua esiin. Fasilitoinnissa uskotaan, että ryhmässä syntyy parempia ratkaisuja, jokaisen mielipiteellä on arvo, ihmiset sitoutuvat luomiinsa ideoihin, prosessi tuottaa tuloksia. (Heiskanen & Lehtikoinen 2010, 85-86.) Osallistamisella voidaan saada näkyviksi monia piileviä voimavaroja, kun yhteisöjä ja yksilöitä rohkaistaan avoimeen ja rakentavaan jakamiseen sekä yhteiseen vuoropuheluun ja kehittämistyöhön. Osallistamisen keinoin on mahdollista saada monipuolisempia ja moniulotteisempia näkökulmia asioihin kuin rajatuilla toimintatavoilla. Osallistaminen vahvistaa myös aitoa omistajuutta tärkeisiin asioihin yksilöiden ja yhteisöjen kannalta. Osallistaminen perustuu osallisuuteen ja se voidaan nähdä toimintaan liittyvänä myönteisenä omistajuutena. Osallisuus merkitsee sen vuoksi myös vastuuta ja sitoutumista. (Auvinen & Liikka 2015, 5-7.)

Fasilitointimenetelmänä käytettiin yhteistä keskustelua ja ideointia. Työpajassa oli piirteitä aivoriihestä ja teemahaastattelusta. Aivoriihtä kuvataan luovan ongelmanratkaisun standardimenetelmäksi, jolla tuotetaan ideoita ryhmässä. Aivoriihestä voidaan käyttää myös nimitystä ideointityöpaja. Aivoriihen tarkoituksena on ideoida uusia lähestymistapoja tai ratkaisuja johonkin ongelmaan. Aivoriihi alkaa esivaiheella, jossa asetetaan tavoitteet. Lämmittelyvaiheessa pyritään vapautumaan turhista ennakkoluuloista. Ideointivaiheessa keksitään mahdollisimman monta ideaa, joita ei ole tarpeen perustella. Valintavaiheessa syntyneitä ideoita tarkastellaan kriittisesti ja niitä pyritään arvioimaan toteuttamisen kannalta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 160-161.) Fasilitointitilanne on toiminnallinen ja teemoitettu eri osa-alueisiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 197; Kananen 2012, 99). Kysymykset ovat avoimia ja antavat toiminnalle suunnan. Teemoitettuna on laadunhallintaan liittyviä seikkoja, esimerkiksi millaisilla keinoilla asiakaspalautetta tällä hetkellä kerätään ja miten oppilaiden palautteet otetaan koulussa käyttöön. Ryhmähaastattelusta nousee usein asioita yhteisen ajattelun avulla (Eskola & Suoranta 2001, 94-95). Teemoitetuista asioista on tarkoituksena saada uusia ajatuksia asiakaspalautteen kehittämiseen. Keskustelusta on mahdollista nousta esiin myös sellaisia näkökulmia, joita en ole pystynyt ennalta ajattelemaan ja näkökulmat ovat monelta eri kannalta (Alasuutari 2011, 155).

Tämän lisäksi toisessa syklissä toteutettiin asiantuntijahaastattelu. Haastattelua suositellaan yhdistettäväksi kehittämistyössä muihin menetelmiin. Useat käytetyt menetelmät tukevat paremmin toisiaan. Haastattelujen tehtävänä voikin olla jonkin asian syventäminen tai selvittäminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 106.) Haastattelu koostui oppilas- ja opiskelijahuoltoon liittyvillä kysymyksillä ja asiakaspalautteen keräämiseen liittyvillä kysymyksillä. Oppilas- ja opiskelijahuoltoon liittyvissä kysymyksissä pyrittiin saamaan vastauksia siihen, millaista oppilashuolto yksikössä on, miten oppilashuollon toimijoiden välinen yhteistyö toimii ja miten oppilas saadaan otettua mukaan omaan prosessiinsa. Asiakaspalautteen keruuseen liittyvät kysymykset koskevat tapoja, joilla kyseinen yksikkö kerää palautetta oppilashuollosta ja

kuinka asiakkaat huomioidaan palautteen keruussa. Aikataulutuksellisista syistä haastattelu toteutettiin sähköpostin välityksellä. Haastattelurunko löytyy liitteestä kolme (liite 3).

Fasilitoinnista ja asiantuntijahaastattelusta saadut vastaukset analysoidaan sisällönanalyysin avulla (lue lisää luvusta 5). Kanasen (2008) mukaan laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan sitä, että saatua aineistoa pyritään kuvaamaan mahdollisimman tiiviisti. Suuri aineistomassa tiivistetään sisältämään aineiston ydinsisällön. Sisällönanalyysi perustuu luokitteluun, joka voi olla joko aineistolähtöistä tai teorialähtöistä. (Kananen 2008, 94; Kananen 2012, 117.) Tässä aineisto on luokiteltu teoriasta saatujen laatuksiteerien mukaan viiteen eri luokkaan. Luokitteluun on myös merkitty sulkeisiin haaste tai mahdollisuus, riippuen siitä, miten oppilashuoltoryhmä on sen kokenut.

Näiden lisäksi toisessa kehittämissivaiheessa toteutettiin esitestaus, joka mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen lomakkeen kehittämiseen. Esitestaus suositellaan tehtäväksi ennen kuin kyselylomake otetaan käyttöön. Testaajajoukko voi olla kooltaan 5-10 henkeä. Esitestausvaiheessa voidaan kysyä muun muassa lomakkeen ohjeistuksen riittävydestä, kysymysten ymmärrettävyydestä ja lomakkeen pituudesta. Esitestauksesta saatujen vastausten perusteella laatumittaria on vielä mahdollista muokata. (Heikkilä 2014, 58.) Esitestaus toteutettiin kyselylomakkeen avulla (liite 5). Lomakkeessa kysyttiin muun muassa kysymysten selkeydestä, ohjeiden riittävydestä ja lomakkeen pituudesta. Kyselylomakkeesta oli myös mahdollista antaa vapaata palautetta. Kyselylomake lähetettiin 30 oppilashuollon asiakkaalle, jotka ovat opettajia, oppilaita ja huoltajia.

Kolmanteen tutkimuskysymykseen vastataan kokoamalla ongelma-analyysin ja kehittämissivaiheiden aikana saadut tulokset yhteen ja jaottelemaan ne teoriataustasta nousseisiin laatuiluokkiin. Tämän jälkeen luodaan kyselylomake, joka muotoutuu laatuiluokkien mukaan. Kyselylomake sisältää strukturoituja väittämiä sekä avoimia kysymyksiä.

4 Teoreettinen ongelma-analyysi

Kehittämissivaiheessa tutkimus aloitetaan tekemällä teoreettinen ongelma-analyysi. Teoreettisen ongelma-analyysin tarkoituksena on selvittää kehittämistarpeet, mahdollisuudet ja haasteet kehittämissivaiheelle. (Pernaa 2013, 17, 185.) Tässä luvussa esitellään tutkimuksen teoreettinen ongelma-analyysi perustuen aikaisempiin tutkimuksiin ja käsitteisiin, joiden tarkoituksena on vastata siihen, mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämissivaiheessä tulee huomioida. Koska tarkoituksena on kehittää laatumittari, jossa asiakas toimii palvelun arvioijana, niin tutkimukset on valittu siten, että niissä kuvataan palveluja asiakkaan näkökulmasta ja sitä, mitä he palveluilta toivovat. Lisäksi tutkimuksissa on huomioitu tutkimukset, joissa kehitetään asiakaslähtöisyyteen perustuvia mittareita tai malleja. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisesti osallisuus, joten ongelma-analyysi käsittelee myös asiakkaiden osallisuutta. Erityistä huomiota on kiinnitetty lasten ja nuorten osallisuuteen, koska he ovat oppilashuollon

pääasiallisia asiakkaita. Laatumittarin rakentamisen tukena ongelma-analyysissä käsitellään myös laatua ja laadun mittaamista sekä laatuksiteerejä, jotka nousevat esiin asiakaslähtöisyyteen perustuen. Tässä huomioitu myös oppilashuollon laatuvaatimukset. Teoreettisen ongelma-analyysin lopusta löytyy vielä yhteenveto (4.8) ongelma-analyysistä.

4.1 Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä

Asiakas on yksi laadun keskeinen arvioija ja asiakaskeskeisyys yksi arviointikohteista. Kuluttajina pidetään kaikkia niitä asiakkaita, potilaita, käyttäjiä ja muita, jotka osallistuvat tai kulluttavat sosiaali- ja terveystalvuluja (Sharma, Whitney, Kazarian & Manchanda 2000). Asiakaslähtöisyys on keskeisessä osassa sosiaali- ja terveystalvuluja koskevassa uudistuksessa. Asiakaslähtöisempiä toimintamalleja kehittämällä ja lisäämällä asiakkaiden omatoimisuutta palveluissa, voidaan lisätä hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. Jotta palvelu olisi asiakaslähtöisempää ja vaikuttavampaa, niin asiakkaan osallistuminen palvelun kehittämiseen on välttämätöntä. Tämä edellyttää yhteistyötä asiakkaiden, ammattilaisten ja palveluja tuottavien organisaatioiden välillä sekä asiakaslähtöisyyttä mahdollistavia työvälineitä ja -tapoja. (Koivuniemi, Holmberg- Marttila, Hirsso & Mattelmäki 2014; 89, 133, 168-169.) Asiakaslähtöisyyden kehittämisessä tulisi myös huomioida eri sektorien välinen yhteistyö, jolloin koko järjestelmää kehitetään kokonaisvaltaisesti ja palveluja integroidaan toisiinsa. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18: Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8-10).

Asiakkaan kohtaaminen yksilönä on sosiaali- ja terveystalvuluissa merkityksellistä. Yksilöllisellä palvelulla tarkoitetaan sitä, että palvelun sisältö on määritelty palvelun tarvitsijan tarpeiden mukaan. Asiakas ja työntekijä neuvottelevat palvelun ja siihen kuuluvat toimenpiteet vuorovaikutteisessa prosessissa. Näin asiakas voi toimia oman tilanteensa asiantuntijana ja vastaavasti työntekijä palvelujärjestelmän oman erikoistumisalansa asiantuntijana. Palveluiden tulisi myös olla sisällöllisesti joustavampia, jotta välttyään vääränlaisen tuen tarjoamiselta. (Aaltio 2013, 76, 136.) Oppilashuollon ja sosiaalipalveluiden asiakkaina on yleensäkin monenlaisia perheitä, joiden ongelmat ovat yksilöllisiä. Ongelmien erilaisuus vaikuttaa siihen, että perheet tarvitsevat yhä joustavampia ja yksilöllisempiä palvelun muotoja, joissa asiakaslähtöisyys on otettu huomioon.

Asiakaslähtöinen palvelu muodostuu Koivuniemen ja kumppaneiden (2014) mukaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osaamisesta, työntekijöiden ammattitaidosta, prosessien ja johtamisen suunnittelusta sekä asiakkaiden tarpeiden tunnistamisesta, asiakaskokemuksesta ja asenteista (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hirsso & Mattelmäki 2014, 133). Riitta Suhonen (2002) on tutkinut yksilöllistä hoitoa asiakkaan näkökulmasta kirurgisessa hoidossa. Tutkimuksesta ilmenee, että potilaan hoitoa saataisiin vaikuttavammaksi, jos potilaan päivittäiset toiminnot, tavat ja tottumukset selvitettäisiin paremmin. (Suhonen 2002.) Johanna Hietämäki (2015) on

myös tutkinut vaikuttavuutta, näkökulmana lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Tuloksista ilmenee, että työntekijän asiakassuhdeorientoitunut ja voimavaarioitunut toiminta edisti vanhempien mielestä alkuarvioinnin vaikutusten saavuttamista. Vanhemmat kokivat tietoisuuden lisääntyneen lapsen tilanteesta, omista voimavaroista ja perheen muutoksen tarpeista, kokivat perhetilanteen paranemisen sekä saavutteen yhtenäisen näkemyksen sosiaalityöntekijän kanssa. Vanhemmat kokivat myös isän osallistumisen alkuarviointiin, alkuarvioinnin yhteenvedon, tapaamisten suuren määrän, työntekijän alkuarviointiorientoituneen työskentelyn ja vanhemman toiveen lapsiorientoituneeseen työskentelytapaan vahvistaneen saavutusten edistämistä. (Hietamäki 2015.)

Kun asiakaslähtöisyys muodostaa laadun lähtökohdat, se ohjaa koko laadunhallintaa organisaation ja työntekijöiden suunnalta kohti asiakasta. Laatutyö toimii joustavasti arjen toiminnan osana, jolloin omaa työtä ja organisaatiota kehitetään asiaankuuluvaan toimintaan liittyen. Näin myös laatu paranee, kun työn kehittämiseen kiinnitetään vahvemmin huomiota. Asiakaspalaute toimii tässä hyvänä mittarina, jolloin saadaan tietoa siitä, mikä asiakkaan mielestä on ollut merkittävää palvelussa. (Kujala 2003, 141, 148-149, 154; Lehtinen 2018.) Esi-merkiksi Lastensuojelun laatusuositus (2014) ja LapsiARVI-kriteerit (2009) korostavat lastensuojelupalveluiden laadun arvioinnin kohteiksi muun muassa palvelujen oikea-aikaisuutta, osallisuuden toteutumista, työntekijöiden saavuttavuutta ja palveluiden monipuolisuutta ja vastaavuutta perheiden tarpeisiin.

4.2 Asiakkaiden osallisuus palveluissa

Helka Raivion ja Jarno Karjalaisen (2013) mukaan osallisuuden käsitettä on vaikea määritellä yksiselitteisesti, koska se on samalla sekä tavoite että toimenpide, riippuen siitä, miten osallisuus ymmärretään. Raivio ja Karjalainen ovat päätyneet määritelmään, joka on mukaelma Erik Allardtin vuonna 1976 esittämästä hyvinvoinnin määritelmästä. Raivion ja Karjalaisen mukaan osallisuus on kolmen eri aspektin lopputulema. Jotta ihminen voi kokea osallisuutta, hänellä tulee olla käytössään riittävät aineelliset resurssit, hänen tulee olla omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana ja hänellä tulee olla sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita. Kun nämä kaikki kolme ulottuvuutta ovat tasapainossa, se tuottaa yksilötason hyvinvointia, joka heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyytensä. Kullakin osallisuuden ulottuvuudella on myös negatiivinen vastapaino: syrjäytymisen ulottuvuudet. Kunkin osallisuuden ulottuvuuden vaje tarkoittaa syrjäytymisriskin lisääntymistä ja osallisuuden vähentymistä. (Raivio & Karjalainen 2013, 12, 16.)

Valtaistamisessa jokin yhteisö pyrkii parantamaan kansalaisen asemaa ja vaikutusmahdollisuuksia omaa elämäänsä koskevissa asioissa ja tarjoaa välineitä epäoikeudenmukaisuuksien poistamiseen. Ihmiselle tarjotaan esimerkiksi sosiaalityön avulla erilaisia väyliä vaikuttaa ja tuoda oma äänensä kuuluviin. Yksilötasolla valtaistamisella pyritään kasvattamaan yksilön kriittistä tietoisuutta, jotta yksilö pystyisi itse näkemään ne tekijät, jotka vaikuttavat tämän

kykyyn ratkoa omia ongelmiaan. (Kivipelto & Kotiranta 2011.) Osallisuutta voidaankin katsoa sekä yksilön että yhteisön näkökulmasta. Yksilö voi kokea itsensä arvokkaaksi päästessään osallistumaan, mutta toisaalta yhteisön ja ympärillä olevan yhteiskunnan tulee olla sellainen, jossa osallisuus on mahdollista. (Harisalo & Miettinen 2004, 136.)

Asiakasosallisuudella puolestaan tarkoitetaan asiakkaan ottamista mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Kohonen & Tiala, 2002, 5-6). Sen kautta lisätään asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan osallisuutta palvelujärjestelmässä. Asiakasosallisuuteen suuntaavaa toimintaa säädetään muun muassa kuntalaissa ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakasosallisuuden tarkoituksena on, että asiakas pääsee vaikuttamaan palveluprosessiin ja sen suunnitteluun alusta alkaen. Asiakasosallisuus mahdollistaa palvelun käyttäjien äänen kuulumisen ja sitä kautta kohdennettujen palveluiden kehittämisen sekä aktivoi asiakkaita kehittämään palveluita omiin tarpeisiinsa vastaavaksi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1, 6.) Toikko (2012, 58) puolestaan kuvaa, että asiakas on palveluissa aktiivinen toimija, joka voi valinnoillaan vaikuttaa palveluiden sisältöön ja tapoihin tuottaen palvelua.

Aikaisempiin tutkimuksiin perustuen asiakasosallisuudessa kannattaa huomioida asiakkaan vastuu omasta hyvinvoinnistaan, jolloin asiakas on helpompi kohdata aktiivisena toimijana. Asiakkaille saattaa olla hyvin tärkeää, että he pääsevät osallistumaan omaan hoito- tai palveluprosessiin sekä huolehtivat omasta hyvinvoinnistaan. (Mohammed, Nolan, Rajjo, Shah, Prokop, Varkey & Murad 2014; Ruotsalainen 2006; Suhonen 2002.) Muun muassa Carina Ros (2015) on tutkinut pro gradussaan perhettä toimijana. Tutkimus tarkastelee sitä, miten asiakasperheiden toimijuus toteutuu Espoon lastenpsykiatrisessa avohoitoyksikössä. Tutkimukseen osallistuivat vanhemmat ja potilaana ollut lapsi, jotka arvioivat omaa asemaansa lastenpsykiatrisessa työskentelyssä. Tarkoituksena oli saada ymmärrystä siitä, miten asiakkaan osallisuus toteutuisi paremmin psykiatrisessa hoidossa. Tutkimuksen perusteella asiakkaan toimijuutta lisäävät asiakkaan oma aktiivisuus ja hyvä yhteistyö työntekijöiden kanssa, vanhempien perehtyneisyys lapsen ongelmiin sekä kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen. Rakenteet, jotka mahdollistavat toimijuutta, olivat yhteisesti sovitut tavoitteet työskentelylle, asiakkaan aktivointi ja jalkautuminen lapsen toimintaympäristöön. Tutkimuksen tuloksissa nostettiin esiin kolme ilmiötä psykiatrisesta hoidosta: psykiatrisen toimintaympäristö on asiantuntijakeskeinen, lapsella on heikko toimijarooli ja jalkautumista lapsen toimintaympäristöön tulisi lisätä. (Ros 2015.)

Yhteinen ymmärrys asiakkaan ja työntekijän välillä auttaa asiakasta olemaan yhdenvertainen toimija työntekijän kanssa. Yhteinen ymmärrys syntyy asiakkaan ja työntekijän välisestä hyvästä vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008; Aaltio 2013; Ros 2015.) On kuitenkin tärkeä muistaa, että asiakkaan aktiivinen rooli palveluissa, ei vähennä ammattilaisten asiantuntemuksen merkitystä. Läheinen vuorovaikutus asiakkaiden kanssa käytännön toteutuksessa

ja kunnallisessa päätöksenteossa auttaa asiakaslähtöisyyden saavuttamisessa. Esimerkiksi palveluohjauksen menetelmin on mahdollista helpottaa asiakkaan toimijuutta pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hirsso & Mattelmäki 2014, 175; Kujala 2003, 142; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011;33.) Kaikon ja Friisin (2009) mukaan tasavertaisuus merkitsee asiakkaan vastuuttamista omassa arjessaan ja työntekijän osalta vastuuta prosessista. (Kaikko & Friis 2009, 76.)

Minna Laitila (2010) on tutkinut väitöskirjassaan asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää mielenterveys- ja päihdetyötä tukemalla asiakkaiden osallisuutta. Tutkimuksen perusteella osallisuus toteutui kolmella tavalla: asiakkaan osallisuus omaan hoitoon ja kuntoutukseen, asiakkaan osallisuus palveluiden kehittämiseen ja asiakkaan osallisuus osana palveluiden järjestämistä. Näihin tuloksiin päästiin, kun palvelun käyttäjien asiantuntijuus hyväksyttiin, huomioitiin ja hyödynnettiin. Huomioitavaa tuloksissa oli, että työntekijöiden mukaan asiakaslähtöisellä työtavalla oli positiivisia vaikutuksia yhteistyölle, asiakkaalle ja työntekijälle itselleen. (Laitila 2010.)

Asiakkailla on tärkeää, että heidät nähdään palvelutapahtumassa yksilöinä, jolloin heidän itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa koko palvelu- ja hoitotapahtuman ajan. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus liittyy vahvasti asiakkaan kokemukseen omasta ihmisarvostaan. Tämä korostuu erityisesti heikommassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla, kuten päihde- ja mielenterveyskuntoutujilla. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakkaan mielipiteen huomioimista siltä osin, miten asiakas pystyy sen esille tuomaan elämäntilanteestaan riippumatta. Asiakaslähtöisyys palveluissa mahdollistaa asiakkaan osallistumisen palvelun tai hoidon toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Palveluprosessissa yhdenvertaisuus ja tasa-arvoisuus merkitsee asiakkaan mielipiteen kysymistä ja sen huomioimista palveluprosessissa. Tämä ei tarkoita kuitenkaan rajatonta valinnanvapautta, vaan toimimista palvelujärjestelmän asettamissa puitteissa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 20; Santala 2008.)

Lastensuojelun palveluissa korostetaan lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta. Osallisuuden kokemuksella ja hyvinvoinnilla nähdään olevan vahva yhteys toisiinsa (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hirsso & Mattelmäki 2014, 176). Maarit Vuorenmaa (2016) on tutkinut väitöskirjassaan äitien ja isien osallistumista perheessä ja lastenpalveluissa sekä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä osallisuuteen. Vanhemmat kokivat osallisuutensa vahvaksi perheessä ja lapsen palveluissa. Kuitenkin palveluiden kehittämisessä osallisuus koettiin keskinkertaiseksi. (Vuorenmaa 2016.) Kaarina Sirviö (2006) kuvaa väitöskirjassaan lapsiperheiden osallisuutta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa mukanaolona, osatoimijana toimimisena, sitoutumisena ja vastuunottona. Sirviön mukaan asiakkaiden kanssa tulisi vielä arvioida yhdessä, kuinka he kokevat subjektiviteettinsa toiminnan periaatteina. (Sirviö 2006, 109.)

Lastensuojelun laatusuosituksessa (2014, 18-20) kuvataan, että lasten, nuorten ja perheiden osallisuus omien asioiden käsittelyssä on merkittävää kuulluksi tulemisen, oman näkemyksen esille tuomisen ja osallistumisen suhteen. Vanhemmat kuitenkin kokevat osallisuutensa sosiaali- ja terveysalan palveluiden kehittämisessä vähäisiksi (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011; Vuorenmaa, Halme, Kaunonen, Åstedt-Kurki & Perälä 2013; Vuorenmaa 2016). Lapsiperheiden sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät kokevat, että vanhempien osallisuuden vahvistaminen perheissä on hyvää. Kuitenkin vanhempien osallisuutta palveluissa tai palvelujärjestelmissä ei tueta yhtä paljon kuin sitä tuetaan perheissä tapahtuvissa palveluissa. Työntekijät myös näkevät, että vanhempien vaikutusmahdollisuudet lasta ja perhettä koskevaan päätöksentekoon ovat vähäisiä. Kuitenkin vaikutusmahdollisuudet palvelun tai hoitotilanteen sisältöön koettiin melko hyväksi. (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014; 69.) Sirviö (2006, 136-139) kuvaakin, että pelkästään lapseen keskittyvä toiminta ja mekaanisten työmenetelmien käyttö lapsiperheiden palveluissa rajoittavat vanhempien osallisuutta ja vanhemman asiantuntijuuden huomioimista. Oppilashuollon palveluissa huoltajien rooli erityisesti peruskouluikäisten osalta on vielä vahvaa ja heidän osallistumisensa lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukemisessa on keskeisessä osassa.

Jotta palveluista sosiaali- ja terveysalalla saadaan vaikuttavampia, tarvitaan asiakkaiden osallisuutta. Lastensuojelun laatusuosituksessa (2014) korostetaan asiakkaiden mukaan ottamista lastensuojelupalveluiden kehittämiseen, mikä auttaa työntekijöitä ja johtoa ymmärtämään paremmin lastensuojelutyön todellisuutta asiakkaan näkökulmasta. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18-20.) Asiakkaan oma kiinnostus osallistua sekä tarjolla olevat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa ovat osallisuuden toteutumisen kaksi vaikuttavaa näkökulmaa. Osallisuutta voidaan vahvistaa tarjoamalla keinoja ja mahdollisuuksia asiakkaalle osallistumiseen. (Kohonen & Tiala 2002, 5-6.) Lastensuojelutyön onnistumiseen vaikuttavina tekijöinä pidetään asiakkaan kanssa yhdessä laadittua asiakassuunnitelmaa ja sen yhteistä arviointia prosessinomaisesti. Keskeisiä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat myös vuorovaikutuksen laatu ja ihmissuhteiden jatkuvuus. On tärkeää, että työntekijä pystyy sitoutumaan asiakkaaseen ja kykenee yhteistyöhön. (Rousu 2007, 11.)

4.3 Lasten ja nuorten osallisuus palveluiden kehittäjinä

Lasten ja nuorten osallisuutta tuetaan vahvasti lainsäädännön turvin. YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklassa kuvataan, että osallisuus on perusoikeus (L21.08.1991/60). Perusta kansalliselle lainsäädännölle tulee siis kansainvälisestä sopimuksesta. Suomen perustuslaki turvaa myös sen, että lapsille ja nuorille annetaan mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin (L11.6.1999/731). Lastensuojelulaki puolestaan korostaa lapsen osallisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa (L13.4.2007/417). Nuorisolaki velvoittaa järjestämään nuorille mahdollisuuden osallistua paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn sekä kuulemaan nuoria heitä koskevissa asioissa

(L21.12.2016/1285). Laki ei kuitenkaan velvoita erilaisiin yhteistyömalleihin, esimerkiksi oppilaitosten ja työpaikkojen väliseen yhteistyöhön. Tällaista on kuitenkin syntynyt yhteistyön tarpeesta ja sen puitteissa rakennetaan erilaisia kehittämissuunnitelmia. Nämä projektit vastaavat usein akuuttiin palveluntarpeeseen ja samalla kehittävät monialaista yhteistyötä. Tällaisessa yhteistyössä nuorella on hyvät mahdollisuudet olla osallisena kehittämissuunnitelmassa. Tämä myös mahdollistaa asiakaslähtöisempien palveluiden kehittämisen, kun palveluita integroidaan yhtenäisemmiksi. (Kuure & Lidman 2013; Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8-10.)

Monialainen yhteistyö kodin, koulun, terveydenhuollon ja harrastusten välillä on olennaista nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden vahvistamisessa. Eri toimijoiden moniammatillista yhteistyötä tulee vahvistaa, olemassa olevia hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja jakaa sekä arvioida näiden vaikuttavuutta. Näin voidaan myös tukea tulevan sote-uudistuksen tavoitteita hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisessa, palveluiden yhdenvertaisuudessa sekä kustannusten hillitsemisessä. (Peltonen, Elomaa-Krapu, Määttä, Kahala & Kananen 2017.) Nuori itse ajautuu usein asiakkaan rooliin omissa palveluissaan. Tuloksena saattaa olla hyvin rakennettu palvelujärjestelmä, jossa nuori ei viihdy. Nuorten osallisuutta käsitellään usein erillään nuorten hyvinvoinnin palvelujärjestelmien kehittämisestä. Tällaisessa ajattelussa nuorten asiakkuus, osallisuus ja osallistuminen eivät kulje käsikkäin. (Kuure & Lidman 2013.)

Erik Allardt (1976) on kuvaillut hyvinvoinnin rakentumista elintason (having), yhteisyyssuhteiden (loving) ja itsensä toteuttamisen (being) muodostamasta kokonaisuudesta. Osallisuus on yhteyksissä kaikkiin näihin hyvinvoinnin eri ulottuvuuksiin. Yksilön monet perustarpeet tulee tyydytettyä, kun hän kuuluu ja pääsee osallistumaan erilaisiin yhteisöihin. Erilaisiin yhteisöihin kuuluminen mahdollistaa myös ihmissuhteisiin liittyvien tarpeiden tyydyttymisen. Kun yksilö pääsee toimimaan ja vaikuttamaan eri ryhmissä, niin hänen itsensä toteuttamisen, arvokkaaksi kokemisen ja mielekkään toiminnan tarpeet täyttyvät. (Allardt 1976.) Toisaalta lasten ja nuorten hyvinvointiin tulee sisällyttää myös osallisuuden (participating) tarpeiden tyydyttäminen. Keskustelu hyvinvoinnista tulee koskettaa muutakin kuin elintason ja yhteisöllisyyteen liittyviä kysymyksiä. (Kiili 2006.) Ratkaisevinta on lapsen oma kokemus siitä, että hän on voinut olla mukana vaikuttamassa häntä koskevilla asioilla. Osallisuuden toteutumisesta ei voida puhua, jos lapselle ei ole syntynyt kokemusta siitä, että hän on tullut kuulluksi ja että hänelle tärkeillä asioilla on merkitystä. (Lastensuojelun käsikirja 2018.)

Osallisuuden tasoja on määritelty kansainvälisesti eri mallien avulla. Yksi näistä malleista on Roger Hartin (1992) kehittämä osallisuuden tikuksi, jossa kasvattajien merkitys lapsen osallisuuden vahvistamisessa on keskeisessä osassa. Tikupuu-malli esittelee kahdeksan osallisuuden tasoa, jossa kahdeksan on korkein osallisuuden taso: 1. Lapsia ohjataan, ”manipulation”. 2. Lapset ovat toiminnassa kuin koristeina, ”decoration”. 3. Lapset ovat toiminnassa mukana näennäisesti, ”tokenism”. 4. Lasten mielipiteitä kuullaan, mutta aikuiset tekevät päätökset,

”Assigned but informed”. 5. Lapsilta kysytään toiminnasta ja heitä kuullaan, ”Consulted and informed”. 6. Lasten kanssa tehdään päätökset, mutta aloitteet tulevat aikuisilta, ”Adult-initiated, shared decisions with children. 7. Lapset aloittavat ja ohjaavat toiminnan, ”Child-initiated and directed”. ja 8. Lapset ja aikuiset päättävät yhdessä, ”Child-initiated, shared decisions with adults. Tikapuu-mallin mukaan osallisuus kasvaa, mitä ylemmäs tikkailta kiivettään. Toisena mallina on Nigel Thomasin (2007) malli, jossa on kuusi erilaista ulottuvuutta osallisuuteen. Mallissa kuudes taso on korkein: 1. Mahdollisuus valita. 2. Mahdollisuus saada tietoa. 3. Mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. 4. Mahdollisuus ilmaista itseään. 5. Mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen. 6. Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. Näissä malleissa on nähtävissä osallisuuden ongelmankohdat: Ne lapset, joilla on suurin tarve tulla kuuluksi, esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset ja kehitysvammaiset, ovat usein saavuttamattomissa. Lapset, jotka kärsivät esimerkiksi luottamuksen puutteesta tai itsensä ilmaisun vaikeudesta ovat myös osallisuuden ulkopuolella. Osallisuuden esteenä saattaa olla myös lasten asioista päättävät aikuiset. (Thomas 2007; Kiilakoski & Gretscher 2012; Hart 1992; Kiili 2006.)

Lapset, jotka elävät vaikeissa olosuhteissa omaavat yhtä lailla samat oikeudet kuin muutkin. Palveluiden kehittämisessä ja järjestämisessä on tärkeää, että tavoitetaan myös ne nuoret, joita perinteiset palveluiden muodot eivät tavoita tai motivoi. Nuorten osallistumismahdollisuudet ovat lähes rajattomat ja he voivat olla yhteisön kehittämisessä mukana monin eri tavoin, esimerkiksi osallistujina, innovaattoreina tai vaikuttajina. Keskustelu monialaisesta yhteistyöstä tähtääkin siihen, että nuoret ovat mukana kehittämistyössä. Tällöin mahdollistetaan se, että nuorten mielipiteitä ei vain kuunnella toteutuneen palvelun laadusta tai kysytä mielipiteitä tulevista palveluista. Konsultoivan tavan sijaa nuorille pitäisi jakaa päätöksenteon mahdollisuuksia, jolloin syntyy kokemus asioihin vaikuttamisesta. (Kuure & Lidman 2013.) Tämä tarkoittaa sitä, että toimintakulttuuriin on tehtävä muutos, jotta nuoret voivat olla tasavertaisessa asemassa muiden toimijoiden kanssa. Minäpystyvyyden ja koherenssin tunteen sekä positiivisen mielenterveyden lisäämisen vuoksi on tärkeää, että nuoret pääsevät osallistumaan omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. (Peltonen, Elomaa-Krapu, Määttä, Kahala & Kananen 2017.)

Lastensuojelullisesta näkökulmasta katsottuna lasten osallisuus tarkoittaa lapsen vahvaa asemaa tiedon tuottajana ja tiedon vastaanottajana. Lapsella tulisi olla mahdollisuus tulla kuuluksi ja osalliseksi, jolloin lapsella on mahdollisuus olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa etujensa mukaista lastensuojelutyötä. Lapsi tuleeikin tunnistaa aktiivisena toimijana omassa asiassaan. (Hotari, Oranen & Pösö 2009, 117-132; Timonen-Kallio 2010, 6-7.) Lasten ja nuorten mielipiteen ilmaisu ja osallisuuden vahvistuminen ovat lastensuojelun keskeisiä tavoitteita, mutta niiden toteutumiseen liittyy vielä haasteita. Lasten mukaan ottaminen tarkoittaisi aikuiselle uskallusta luopua osasta valtaan, mikä voi olla haastavaa (Roche 1999, 478). Livesley ja Long (2012) tutkivat lasten kokemuksia potilaana olostasairaalahoidossa. Tutkimukseen osallistuvat lapset kokivat, että oma ääni potilaana ja hoidossa ei tullut

riittävästi kuulluksi. Lapsilla oli myös kokemus, että hoitohenkilökunnan mielestä lapset ovat hankalia, jos heidän äänensä tuli kuulluksi. (Livesley & Long 2012.) Ros (2015) on todennut pro gradussaan samanlaisia tuloksia asiantuntijalähtöisestä toiminnasta, mikä heikentää lasten ja perheiden osallisuutta.

Lasten osallisuutta ja roolia toimijana sosiaali- ja terveyspalveluissa voidaan vahvistaa muun muassa lapsen mielipiteen aktiivisella kyselyllä ja kuulemisella, lapsen osallisuudella päätöksentekoon sekä jalkautumalla lapsen toimintaympäristöihin ja päästämällä lapsi jalkautumaan omiin palveluihinsa aktiivisena toimijana. Tämä tarkoittaa myös samalla asiantuntijan vallasta luopumista. (Kiilakoski & Gretschel 2012; Ros 2015; Roche 1999.) Timonen- Kallio (2010) kuvaa, että lasten kanssa työskentelevät voivat vahvistaa lapsen osallisuutta sekä opettaa ja kannustaa lasta tuomaan esiin mielipiteensä. Tällöin lapsen osallistumishalua vahvistetaan ja lapselle tarjotaan erilaisia osallistumismahdollisuuksia. Tämä toteutuu sillä, että lapselle annetaan tukea ja rohkaisua persoonalliseen kasvuun, itsetunnon- ja luottamuksen kehittymiseen sekä lapsen persoonallisten tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden tiedostamiseen. (Timonen-Kallio 2010, 13-15.) Erilaisilla menetelmillä voidaan päästä tavoitteeseen, jossa lapsen mielipide tulee kuulluksi ja päästään parhaiten eteenpäin lapsen asioissa. Menetelmät tulee valita lapsen kokonaisvaltainen hyvinvointi huomioiden, jolloin kiinnitetään huomiota muun muassa lapsen kehitystasoon, tarpeisiin, selviytymistaitoihin ja identiteettiin. Nämä vaikuttavat myös siihen, millaista mielipiteen ilmaisua ja päätöksentekoa lapselta voidaan edellyttää ja vaatia. (Kaikko & Friis 2009, 76-79; Bardy 2009, 34-35.)

Osallisuus lasten ja nuorten kohdalla liittyy moniin arkipäiväisiin tilanteisiin, joissa lapsia ja nuoria koskevia päätöksiä tehdään, esimerkiksi kotona tai koulussa. (Lapsille sopiva Suomi 2005, 42; Kiili 2006). Lapsen osallisuus on yleensä osallistumista esimerkiksi tiettyyn päätöksentekoon koulussa tai lapsi osallistuu aktiivisesti johonkin toimintaan. Lapsi voi olla osallisena myös johonkin tiettyyn prosessiin. Päätöksenteko voi olla yksilöllistä, jolloin lapsi itse päättää omasta tilanteestaan, tai kollektiivista, jolloin esimerkiksi lapsiryhmä yhdessä päättää jotain. Keskeistä on kuitenkin se, kuinka paljon lapsille ollaan valmiita antamaan valtaa päättämisessä ja osallisena olemisessa omilla asioillaan. (Hart 1992; Thomas 2007; Kiilakoski & Gretschel 2012; Kiili 2006; Ros 2015, Roche 1999.)

4.4 Palveluiden laatu ja laadunhallinta

Laatu on monimerkityksellinen käsite, jolla ei ole itsenäistä sisältöä. Palveluiden laadussa on kyse ominaispiirteistä, jotka vaikuttavat palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset. Kukin yksilö antaa laadulle oman itsenäisen tulkintansa hyvästä tai pahasta. Jotta organisaatio pystyy täyttämään laadun vaatimukset, sen on selvitettävä ja huomioitava toiminnassaan eri asiakkaiden tarpeet ja palvelulle kohdistuvat toiveet ja odotukset. (Holma 2009, 12.) Oppilashuollon palveluiden erityispiirteenä on se,

että oppilashuollon palveluissa yhdistyvät sekä opetussuunnitelman perusteet ja niiden asettamat laatuvaatimukset, että sosiaali- ja terveysalan laatusuosituksiset, jotka tulee ottaa huomioon.

Paul Lillrank (1998) tarkastelee laatua neljästä eri näkökulmasta. Vakiintunein näkökulma on tuotantokeskeinen laatu, jonka mukaan laatu on virheetön, standardin mukainen suoritus. Toinen näkökulma on suunnittelukeskeinen, jossa laatu koostuu tuotteen ominaisuuksista. Laatu toteutetaan silloin joillakin toimitteen rakenteellisilla ominaisuuksilla. Kolmantena näkökulmana on asiakaskeinen laatu, joka edellyttää markkinoiden tarkkaa kuuntelua ja asiakkaiden valintojen kunnioittamista. Laadun neljäs näkökulma keskittyy ympäristöön ja systeemeihin. Tuotantokeskeisessä ja suunnittelukeskeisessä näkemyksessä mittarit on vielä melko helppo rakentaa, esimerkiksi kuvastamaan virheiden määrää tai tuotteen laadun mittareita. Asiakaskeisessä laadussa mittarin rakentaminen on haastavampaa ja kertovat asiakkaiden menneistä päätöksistä, esimerkiksi tyytyväisyydestä palveluun. Tämän perusteella pyritään ennustamaan asiakkaiden tulevia päätöksiä. Systeemikeskeisen laadun mittaaminen on kaikista hankalinta, koska sen mittaamisessa tulee ottaa huomioon eri osa-alueista koostuva yhteinen hyvä. (Lillrank 1998, 28-41.)

Palveluiden kehittämisessä kannattaa korostaa sitä, vastaako palvelun laatu sitä, mitä asiakas siltä odottaa. Tämän takia palvelun laatua on olennaista selvittää asiakkaan näkökulmasta. Erityisesti tässä kannattaa kiinnittää huomiota siihen, mitä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu. Palvelun laatua asiakasnäkökulmasta voidaan tarkastella Grönroosin mukaan teknisenä tai toiminnallisena ulottuvuutena. Teknisessä ulottuvuudessa asiakas arvioi palvelun lopputulosta, kuinka hyvin palvelu on vastannut heidän odotuksiaan, tarpeitaan ja kuinka toiveet on tyydytetty. Toiminnallisessa ulottuvuudessa eli palveluprosessin onnistumisessa tarkastellaan sitä, miten palveluprosessi on sujunut. Toisin sanoen teknisessä ulottuvuudessa arvioidaan sitä, mitä asiakas on saanut ja toiminnallisessa ulottuvuudessa, sitä miten se on saatu. (Grönroos 2010, 100-103.)

Laatu ei kuitenkaan synny itsestään, vaan sitä on johdettava ja suunniteltava. Organisaatioiden tulee huolehtia siitä, että laatua arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Laatua tulee myös ylläpitää. Tätä eri toimintojen kokonaisuutta kutsutaan laadunhallinnaksi. Laadunhallinnalla tarkoitetaan tehtäväaluetta, joka liittyy johtamiseen ja toiminnan ohjaamiseen. Laadun ja johtamisen yhteys voidaan nähdä laadun johtamisen ja johtamisen laadun näkökulmasta. Laadunhallintaan liittyy olennaisesti laadun johtaminen. Laadunhallinta kattaa sen toiminnan, jolla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin sekä palveluille asetettuihin odotuksiin. (Holma 2009, 13.) Laadunhallinnan tunnetuimpia malleja ovat ISO-laaturjestelmä, CAF (Common Assessment Framework) ja Sosiaali- ja Terveystieteiden laatuohjelma SHQS.

Laadunhallinnassa korostuvat koko organisaation toiminnan laatua korostava näkökulma, jossa keskiössä ovat toiminnan johtaminen, suunnittelu, arviointi ja kehittäminen. Laadunhallinta koostuu vastuista, tehtävistä, prosesseista ja toimintatavoista, joiden avulla organisaatio saavuttaa laatutavoitteet ja onnistuu sille asetetuista vaatimuksista. Toimiva laadunhallinta tukee organisaation toiminta-ajatusta sekä strategian toteutumista ja vapauttaa voimavaroja kehittämiseen ja haasteisiin varautumiseen. Kun laadunhallinnan suunnitelmia noudatetaan, voidaan ennaltaehkäistä virheitä. Tällöin vältytään niiden korjaamiseen kuluvalta ajalta. Yllätyksiä ja joustavuutta vaativiin palvelutilanteisiin on helpompi mukautua, kun laadunhallinta on hyvin suunniteltua ja toteutettua. (Rousu & Holma, 2004, 8-9.) Oppilas- ja opiskeluhuollossa ollaan muutosvaiheessa, jonka tarkoituksena on yhtenäistää oppilashuollon käytänteitä. Systemaattisen asiakaspalautteen puuttumisen vuoksi laadunhallinta ei ole kantavalla pohjalla oppilashuollossa tällä hetkellä.

Laadunhallinta organisaatiossa on varmallalla pohjalla, kun toiminnalla on yhteinen perusta, asiakaskunnan odotukset ja tarpeet sekä toimintaan asetetut vaatimukset tunnetaan. Tämän lisäksi tavoitteiden saavuttamiseksi on riittävät edellytykset, palvelut on tehty näkyviksi ja mahdolliseksi arvioida sekä laadunhallinnan kannalta yhteiset menettely- ja dokumentointitavat ovat olemassa. Laatu on kuitenkin vasta silloin hallinnassa, kun kaikki osapuolet ovat sitoutuneet noudattamaan sovittuja periaatteita ja käytäntöjä. Tällöin organisaatiossa pystytään arvioimaan palveluiden vaikutuksia ja tehtyjä tuloksia sekä tehdä työtä asiakkaiden edun puolesta. Lastensuojelupalveluiden laatuun eivät kohdistu odotuksia ainoastaan asiakkaat, heidän perheensä ja lähiyhteisönsä, vaan laajemmin eri tahot. Laadun kannalta tuleekin huomioida palvelun tilaajan asettamat vaatimukset ja taloudelliset ehdot, palvelun omat toimintalinjat ja johdon odotukset, ammattialan etiikka ja tietoperusta, tutkimustieto, kokemusperäiset tiedot hyvistä toimintatavoista, lait, asetukset ja suositukset sekä laadunhallinnan vaatimukset. (Rousu & Holma 2004, 9-10.)

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaspalautetta voidaan määritellä esimerkiksi näin: ”Asiakaspalautteella tarkoitetaan kaikkea eri asiakkailta hankittua tai välittyvää tietoa, mielipiteitä, kannanottoja siitä, mitä asiakas odottaa, mitä hän tarvitsee, miten hän haluaa organisaation toimivan ja itseään hoidettavan, sekä miten hänen mielestään siinä on onnistuttu.” (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 23.) Asiakaspalautetta kerätään monin eri tavoin sosiaali- ja terveydenhuollossa ja sillä on monta eri tarkoitusta. Palautteet voivat antaa esimerkiksi tietoa palvelun tai hoidon onnistumisesta, toiminnan kehittämisestä ja ne luovat työkaluja seurata asiakkaiden palautetta pitkällä aikavälillä. Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös päättäjiä tai rahoittajia varten. (THL 2011.) Asiakaspalautte on siis pitkälti laadunhallintaa, jossa asiakkaan osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet otetaan huomioon (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 23).

Systemaattinen asiakaspalutteen kehittäminen on tietoista toimintaa, jolla palveluja kehitetään asiakaslähtöisemmäksi (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 24). Palautetta voidaan kerätä ennen palveluprosessia, sen aikana tai sen jälkeen. Ennen palveluprosessia otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja odotukset. Palaute toimii suunnittelutyön tukena. Palveluprosessin aikana seurataan hoitoa tai palvelua esimerkiksi eri ammattiryhmien välillä. Palveluprosessin jälkeen palautetta pyydetään tyytyväisyydestä, hoidon vaikuttavuudesta ja asiakkaan jatko-ohjauksen tarpeesta. (THL 2011; Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 27.)

Asiakaspalutteen keräämiselle on joitakin haasteita sosiaali- ja terveysalalla. Yleensä asiakkaat ovat keskenään niin erilaisia, että se tuo palautteenkeruuseen haasteita. Asiakkaan elämäntilanteen, sairauden, iän, kielen, kulttuuritaustan ja monen muun asian takia asiakkaan mahdollisuudet ja kyvyt tasavertaiseen kumppanuuteen ammattilaisen kanssa vaihtelevat. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 26.) Asiakkaan omaiset ovatkin usein tärkeässä roolissa palutteen välittäjinä ja antajina. Jotta riittävän luotettavaa palautetta voidaan saada, asiakaskunta tulee tuntea riittävän hyvin ja palautetta tulee kerätä kaikilta keskeisiltä asiakasryhmiltä oikeita asioita painottaen. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalutteen keruussa ei käytetä juurikaan yhtenäisiä mittareita ja palutteenkeruu on paikallisista yksiköistä riippuvaa. Vertailutietoa maan eri alueilta on tämän vuoksi saatavilla vähän. (THL 2011.) Sosiaalityöntekijä Anne Tanskasen (2014) mukaan asiakaspalutteen ovat hyviä laadullisia mittareita siihen, ovatko palvelut riittäviä ja oikein ajoitettuja.

Sosiaali- ja terveysalalla palveluita uudistaessa tulisi ottaa huomioon palveluiden käyttäjien havainnot palvelun toimivuudesta ja tarpeesta (Hämäläinen & Heiskala 2004, 158–159). Asiakaspalutteen on hyvä käsitellä ja niiden tulokset kannattaa tiedottaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Asiakaspalutteen tuloksien perusteella voidaan kehittää työtä asiakaslähtöisemmäksi ja niitä voidaan hyödyntää strategisessa suunnittelussa. (THL 2011; Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 30.) Vaikka palaute lasketaan osaksi johtamista, niin palveluiden kehittämisessä asiakas kannattaa ottaa osalliseksi sitä palvelua, jonka asiakkaana tämä on. Kehittäminen voi olla yhteisöllistä tai yksilöllistä ja vaihdella intensiteetiltään. Kehittämisessä asiakkaan oma asiantuntijuus on keskeisessä osassa. (Marjanen 2018.)

Laatuajattelun taustalla vaikuttavat yleensä yleiset laatutekijät, joita voivat olla esimerkiksi asiakaskeskeisyys, palveluiden saatavuus, luottamuksellisuus, oikeudenmukainen kohtelu, asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet ja henkilöstön ammattitaito. Laadun sisältöjä päästään tarkastelemaan kuitenkin vasta sitten, kun laadulle asetetut vaatimukset on tarkennettu. Laadun mittapuuna voidaan pitää laatukriteerejä, joiden tarkoituksena on pilkkoa tavoitteet ja tarkentaa laatuvaatimuksia. Laatukriteereiden avulla on mahdollista erotella ja havaita hyvä ja huono laatu. Laadulle on asetettu erilaisia kriteerejä ja niitä voidaan laatia

organisaation tarkoituksia varten myös itse. (Holma 2009, 17-18; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 19-20.) Hyvä laatu vastaa asiakkaan tarpeeseen oikea-aikaisesti ja oikeassa paikassa sekä perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon. Näin tuotetaan asiakkaalle hyvinvointia riskit minimoiden. (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 19-20.) Sosiaali- ja terveyspalveluissa laatutyö ja laadunhallinta ovat koko ajan merkittävämmässä osassa. Esimerkiksi lastensuojelulle on laadittu laatukriteerit, joissa näkyvät palveluille asetetut odotukset ja vaatimukset. (Lastensuojelun laatusuositus 2014; LapsiARVI-kriteerit 2009; Terveystieteiden tutkimuskeskuksen laatuopas 2011.)

Julkisten palveluiden laatustrategiassa (1998) luetellaan palvelujen yleisiä laatutekijöitä. Näitä laatutekijöitä löytyy työyhteisöjen ja työntekijöiden laatuajattelua kuvaavissa tavoitteissa tai periaatteissa. Näitä tavoitteita voivat olla asiakaskeskeisyys ja palvelujen saatavuus, luotettavuus ja turvallisuus, oikeudenmukaisuus ja oikeusturva, tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu, luottamuksellisuus, tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus, virheiden korjaaminen, asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet, asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteessa, henkilöstön koulutus ja ammattitaito, kustannustehokkuus ja ajankäyttö. (Holma 2009, 18.) Lastensuojelun laatusuosituksessa (2014) ja LapsiARVI-kriteereissä (2009) kuvataan useita laatuperiaatteita lastensuojelupalveluiden laadulle. Näitä kriteerejä ovat henkilöstön vuorovaikutustaidot ja osaaminen, avoimuus ja luotettavuus, osallisuuden toteutuminen, turvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus, palvelun monipuolisuus, kiireettömyys ja aikataulun pitävyys, työntekijöiden saavutettavuus, perheen tarpeisiin vastaaminen, palvelujärjestelmä ja viranomaisyhteistyö, palveluympäristö ja arvioiminen. (Holma 2009, 23-32, 56-58; Lastensuojelun laatusuositus 2014, 14-15.)

4.5 Oppilashuollon laatuvaatimukset

Kodin ja koulun yhteisenä tavoitteena on tukea lasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin, kasvun ja kehityksen sekä koulunkäynnin ja oppimisen alueilla. Lapsen ja nuoren kohdalla ne voivat liittyä esimerkiksi oppimiseen, sopeutumiseen, tunne-elämään, kaverisuhteisiin tai perheen tilanteeseen. (Sipilä-Lähdekorpi 2004.) Suomessa koulun sosiaalityö on oppilashuoltoa, josta määrätään oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (L30.12.2013/1287). Oppilas- ja opiskelijahuolto voi olla sekä yksilöllistä että yhteisöllistä koko koulua koskevaa tukea. (Opetushallitus 2019.)

Yksilöllinen oppilas- ja opiskelijahuolto on yksittäiselle oppilaalle tarjottuja palveluita. Palvelut yksittäisessä oppilashuollossa ovat kouluterveydenhoitajan tai -lääkärin sekä koulukuraattorin tai -psykologin palveluita. Tarvittaessa voidaan hyödyntää monialaista asiantuntijaryhmän tukea. Näillä palveluilla voidaan täydentää myös oppilaan saamaa tukea opinnoissa. Yksilökohtainen oppilashuolto on vapaaehtoista ja vaatii aina oppilaan ja hänen huoltajansa suostumuksen. (Opetushallitus 2018.) Kouluterveydenhuollon palveluiden tarkoituksena on edistää ja seurata oppilasyhteisön hyvinvointia sekä opiskeluympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta. Yksittäisen oppilaan kohdalla seurataan ja edistetään tervettä kasvua ja kehitystä

sekä hyvinvointia ja opiskelukykyä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.) Tarvittaessa kouluterveydenhoitaja ohjaa oppilaita hoitoon tai tutkimuksiin sekä järjestää tarvittavaa tukea, jos oppilaalla on tuen tarvetta. Kouluterveydenhoitaja tukee myös vanhempien ja huoltajien hyvinvointia ja auttaa kasvatustyössä. Koulupsykologi ja -kuraattori antavat opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta. Tämän ohjauksen tarkoituksena on edistää koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa. Psykologi- ja kuraattoripalveluilla edistetään opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia. Monialainen yksilökohtainen opiskeluhuolto toteutetaan monialaisessa tapauskohtaisessa asiantuntijaryhmässä, joten sen asiantuntijajäsenet ovat vaihtuvia. Monialaisesta opiskelijahuollosta laaditaan aina opiskeluhuoltokertomus. Oppilaan oma opettaja on ensimmäinen ja luontevin kontakti, jos huoltajalla tai oppilaalla herää mieltä askarruttavia ajatuksia oppimiseen, kasvuun tai kehitykseen liittyen. Oppilaat ja heidän huoltajansa voivat kuitenkin ottaa yhteyttä myös kouluterveydenhoitajaan, koulukuraattoriin tai koulupsykologiin. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014.)

Yhteisöllisen oppilashuoltotyön tarkoituksena on edistää myönteistä vuorovaikutusta ja keskinäisen huolenpidon ilmapiiriä sekä puuttua tarvittaessa koulujen ja oppilaitosten ongelmiin. Ongelmia voivat olla esimerkiksi koulukiusaaminen, päihteiden käyttö, poissaolot ja oppimisympäristön yhteisöllisyys ja luokkahenki. Tärkeänä tehtävänä on huomioida kouluyhteisö terveenä ja turvallisena oppimis- ja kasvu-ympäristönä, suojata oppilaiden mielenterveyttä ja ehkäistä syrjäytymistä sekä edistää koko kouluyhteisön hyvinvointia. Näin ollen yhteisölliseen oppilas- ja opiskelijahuoltoon kuuluu koko kouluyhteisö, yksittäiset luokat ja ryhmät. Näissä yhteisöissä hyvinvointia kehitetään, seurataan ja arvioidaan koko kouluvuoden ajan. Yhteisöllisen kehittämisen lisäksi tulee huomioida oppilaiden yksilölliset kasvun ja kehityksen sekä terveyteen liittyvät tarpeet ja ottaa ne huomioon oppilaitosten arjessa. (Opetushallitus 2019.) Useissa kouluissa hyödynnetään esimerkiksi KiVa-koulumateriaalia kiusaamisen ennaltaehkäisyssä ja kiusaamistapausten selvittelyssä. Kummioppilastoiminta on myös vahvaa varsinkin alakouluissa. Oppilaskunnat kouluissa edesauttavat yhteisöllisyyden kehittymistä ja oppilaiden osallisuutta koulun toimintaan. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014.)

Suunniteltaessa oppilas- ja opiskeluhuoltoa tulee sopia erikseen sekä yhteisölliseen terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen että yksittäisen oppilaan tukemiseen ja hänen asioidensa käsittelyyn liittyvät periaatteet ja toimintatavat. Huomioon tulee ottaa myös vaikeuksien ja ongelmien varhainen ennaltaehkäisy ja turvallisuuteen liittyvien riskien ennakointi, esimerkiksi koulukiusaamiseen puuttuminen. Nämä ovat yleensä luonteeltaan yhteisöllistä toimintaa, jota tulee kehittää kaikkien yhteisöön kuuluvien kanssa. Yhteisössä oleviin ongelmiin puuttuminen vaatii usein myös yksilöllistä tukea, joten yhteisöllinen ja yksilöllinen tuki kulkee usein rinnan. (Opetushallitus 2019.) Yhteisöllistä oppilashuoltoa ovat kehittämässä oppilashuoltoryhmä, joka koostuu koulun rehtorista, terveydenhoitajasta, koulupsykologista ja koulukuraattorista. Oppilashuoltoryhmät kokoontuvat säännöllisesti, noin 1–2 kertaa kuukaudessa.

Tarvittaessa yhteistyössä kuullaan myös muita yhteistyötahoja ja ammattilaisia. Ryhmän yhteistyökumppaneita ovat opettajat, luokkatasotiimit, koulujen kiva-tiimit, koulun muut yksiköt ja huoltajat. Koulun ulkopuolisia yhteistyökumppaneita ovat kaupungin eri toimijat, esimerkiksi poliisi, nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimi sekä seurakunta. (Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014)

Perusopetuksen laatukriteereissä (2012, 45) painotetaan sitä, että oppimisen, kasvun ja hyvinvoinnin tuki tulee saada siirrettyä yhä vahvemmin varhaiseen tukeen ja ennaltaehkäisevään toimintaan. Tämän lisäksi oppilaille tarjottavan tuen suunnitelmallisuutta tulee vahvistaa. Oppilaan tukena toimiva moniammatillinen oppilashuoltoryhmä on keskeisessä osassa oppilaan hyvinvoinnin tukea koulussa. Toimiva yhteistyö pitää sisällään avoimen vuorovaikutuksen, luottamuksen ja suunnitelmallisuuden. Oppilashuoltoon kuuluvat opetussuunnitelman mukaiset oppilashuolto ja oppilashuollon palvelut, joita ovat kansanterveyslaissa tarkoitetut kouluterveydenhuolto ja lastensuojelulaissa tarkoitettu kasvatuksen tukeminen. Kaikessa yhteistyössä keskeistä on kodin ja koulun välinen yhteistyö. On tärkeää, että oppilaan kokemat haasteet tunnistetaan ajoissa ja oppilaan tarvitsema tuki suunnitellaan yhdessä huoltajien kanssa. Yhteistyötä kodin ja koulun välillä ohjaavat luottamuksellisuus, tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset. (Perusopetuksen laatukriteerit 2012, 45-46.)

Perusopetuksen laatukriteereissä on nostettu laatukriteerit sekä opetuksen järjestäjän että koulun osalta. Opetuksen järjestäjän tehtävänä on varmistaa, että kunnassa on suunnitelmallinen, moniammatillinen tukiverkosto ja resurssit erityistä tukea tarvitsevien oppilaiden opetuksen järjestämiseksi. Kunnan tulee myös kehittää joustavia opetusjärjestelyjä, hallintokuntien ja kouluasteiden yhteissuunnittelua sekä tietojen siirtoon liittyviä käytänteitä. Opetuksen järjestäjän tehtävänä on myös varmistaa, että kouluilla on käytettävissä riittävät henkilöstöresurssit oppilaanohjaukseen ja oppilashuoltoon. Opetus- ja sosiaalitoimen sekä terveydenhuollon toimijoiden tulee sopia keskenään työn- ja vastuunjaostaan, tietojen vaihdosta sekä oppilashuollon johtamisesta. Opetuksen järjestäjän tehtävänä on myös suunnitella nivelvaiheen järjestelyt varhaiskasvatuksesta kouluun siirryttäessä. Palvelut koulussa turvataan ensisijaisesti lähipalveluna ja tarvittaessa seudullisena yhteistyönä. Opetuksen järjestäjä tukee ja seuraa nuorten koulutuksen jälkeisen sijoittumisen toteutumista. Kaiken kaikkiaan opetuksen järjestäjän tulee huolehtia siitä, että kouluverkko-linjaukset tukevat oppilaan tervettä kasvua ja kehitystä. Koulun tulee varmistaa, että opettajilla on riittävästi tiedollisia, taidollisia ja oppimisympäristöön liittyviä valmiuksia opettaa erityistä tukea tarvitsevia oppilaita lähikoulussa. Koulun tehtävänä on kehittää ja käyttää joustavia toimintamuotoja, joilla kouluissa pystytään kohtaamaan tukea tarvitsevia oppilaita joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti. Ongelmantilanteita varten kouluissa tulee olla selkeät, yhdessä sovitut toimintatavat. Oppilaiden ja heidän huoltajien tulee myös tietää kattavasti oppilashuollosta. Kouluissa tulee seurata kouluruoan maittavuutta ja ravintosisältöjä. Koulussa on käytössään yhteisesti sovitut toimintatavat sekä koulun ja varhaiskasvatuksen että koulun ja toisen asteen nivelvaiheisiin.

Nivelvaiheisiin on myös kehitetty toimiva käytäntö. Moniammatillisessa yhteistyössä on sovitut varhaisen puuttumisen mallit ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan. Koulun tehtävänä on arvioida, miten ohjaus edistää oppilaan elämänhallintaa ja urasuunnittelua. Kouluissa oppilaiden erilaisuus tulee myös huomioida. (Perusopetuksen laatukriteerit 2012, 45-46.)

Näiden lisäksi koulujen tulee huolehtia myös oppilaiden osallisuuden ja vaikuttamisen toteutumisesta. Kouluissa tulee olla palautekäytänteitä. Ilmapiirin tulee myös olla avoin ja vuorovaikutteinen sekä osallisuutta arvostava. Opetuksen järjestäjän tehtävänä on huolehtia siitä, että oppilailla on kunnassa mahdollisuus antaa mielipiteitä ja heidät otetaan mukaan päätöksentekoon. Koulun tulee myös panostaa kodin ja koulun väliseen yhteistyöhön. Tätä yhteistyötä tulee suunnitella, kehittää ja arvioida yhdessä huoltajien kanssa. Kodin ja koulun välistä yhteistyötä tehdään oppilaan, luokan ja koulun tasolla. Yhteistyö pyritään pitämään positiivisena ja keskustelevana. Yhteistyön ylläpidossa hyödynnetään teknologian suomia mahdollisuuksia. Fyysisen oppimisympäristön tulee olla terveellinen ja edistää koulussa viihtymistä. Koulutilojen muunneltavuus erilaisiin käyttötarkoituksiin tulisi olla mahdollista sekä tilajärjestelyissä huomioitaisiin oppilaiden mielipiteet. Koulujen tulee myös huolehtia oppimisympäristöjen turvallisuudesta. Kouluilla tulee olla ajantasaiset pelastussuunnitelmat ja muut koulun turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat. Kouluissa myös jatkuvasti harjoitellaan turvallisuussuunnitelmien toimivuutta. Kouluissa tulee kartoittaa aktiivisesti riskikartoitusta ja tarvittavat korjaustoimenpiteet tulee tehdä välittömästi. Kouluilla tulee olla turvallisuutta ja hyvinvointia edistävät toimintamallit ja ne tulee olla kaikkien tiedossa. Oppilaiden kanssa tulee suunnitella koulun järjestysäännöt sekä niitä arvioidaan säännöllisesti yhdessä oppilaiden ja heidän huoltajiensa kanssa. (Perusopetuksen laatukriteerit 2012, 48-56.)

Koulu muodostaa lapselle ja nuorelle keskeisen kasvatuksellisen ympäristön. Parhaimmillaan koulu on kasvua tukeva yhteisö, joka luo pohjaa yksilön hyvinvoinnille ja tarjoaa tukea ja apua. Vaikka Suomessa koulun asemaa kasvuyhteisönä on tutkittu verrattain vähän, tulee ottaa huomioon, että nuorten näkökulmasta koulu on osa heidän kasvuympäristöään (Ellonen 2008, 47-48; Allardt 1976; Kiili 2006.). Koulun sisäinen toiminta ja sen suhteet ympäristöön sekä nuorille merkityksellisiin toimijoihin ovat keskeisessä osassa lapsen ja nuoren kasvuyhteisön toteutumisessa. Koulun yhteisöllisyyttä tulee kasvattaa tietoisesti, jotta se pystyy vaikuttamaan lapsen ja nuoren elämään. (Kiilakoski & Gretscher 2012, 10; Kiili 2006.) Koululla on suuri ja merkityksellinen sosialisaatiotehtävä lapsen ja nuoren elämässä. Vahteran (2007) mukaan hyvinvoinnin yhteys sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä siinä saatu tuki ja ohjaus on olennaista koulussa.

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki uudistettiin vuoden 2013 aikana ja se astui voimaan 1.8.2014. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus (KARVI) on tehnyt arviointia oppilas- ja opiskelijahuoltolain määrittämän uudistuksen vaikuttavuudesta ja tehokkuudesta sekä henkilöstön riittävy-

destä ja palveluiden saatavuudesta. Arviointi koskee esi- ja perusopetusta sekä lukio-opetusta. Aineisto kerättiin vuoden 2017 aikana sähköisellä kyselyllä ja asiantuntija- ja sidosryhmien osalta teemahaastatteluna. Arviointiin osallistui 264 opetuksen ja koulutuksen järjestäjän opiskeluhuollon ohjausryhmää, 159 esiopetuksen yksikkökohtaista oppilashuoltoryhmää, 459 perusopetuksen koulukohtaista oppilashuoltoryhmää, 215 lukiokoulutuksen oppilaitoskohtaista opiskeluhuoltoryhmää, 5 199 perusopetuksen 5. luokan oppilasta, 7 882 perusopetuksen 8. luokan oppilasta, 8 038 lukion toisen vuosikurssin opiskelijaa sekä 15 viranomaistahojen ja sidosryhmien edustajaa. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Kun arviointia alettiin tekemään keväällä 2017, oppilas- ja opiskeluhoitolaki oli ollut voimassa noin 2,5 vuotta. Tänä aikana usea asia oli tehostunut tai kehittynyt positiiviseen suuntaan lain myötä. Uusi oppilas- ja opiskeluhoitolaki yhtenäisti opiskeluhuollon toimintaa ja käsitteitä sekä paransi jatkumoa esiopetuksesta toiselle kouluasteelle asti. Opiskeluhuollossa ollaan kuitenkin edelleen muutosvaiheessa. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Oppilaiden osallisuus yhteisöllisessä oppilashuollossa on tehostunut erityisesti perusopetuksessa, mutta oppilaiden muu osallisuus tarvitsee terävöittämistä. Oppilaiden vaikutusmahdollisuudet omiin asioihin vaikuttamisessa oli parantunut, muussa vaikuttamisessa ei juurikaan ollut muutosta. Osallistumismahdollisuus koettiin kuitenkin tärkeäksi ja sitä oli saatavilla. Osallisuus oli tehostunut parhaiten esiopetuksessa. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Perusopetuksessa ja lukiossa oppilashuolto on edelleen niin sanotusti ongelmakeskeistä tulipalojen sammutusta ja korjaavien toimenpiteiden tekoa, eikä esimerkiksi ongelmien syntyminen ennaltaehkäisyä ja varhaisen tuen turvaamista sitä tarvitseville ole pystytty takaamaan. Ennaltaehkäisy on parhaita esiopetuksessa, vaikka kehitystä näkyy myös joidenkin perusopetuksen ja lukioiden osalta. Oppilaat kokevat kuitenkin, että heidän huoliinsa reagoidaan nopeasti. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Yhteisöllinen oppilashuolto toteutui parhaiten lukioissa ja perusopetuksessa, vaikka tehostumista oli nähtävillä eniten esiopetuksessa. Kuraattorien ja terveydenhoitajien rooli oppilashuollossa korostui, lääkärin osallisuus on minimaalista. Osallistumisaste yhteisölliseen oppilashuoltoon on hyvin vaihtelevaa jokaisella opetustasolla. Huoltajien osallisuus oli tehokkainta esiopetuksessa, kun taas heikointa lukiotasolla. Opiskeluhuollon saatavuus oli tehostunut kuraattori- ja psykologipalveluiden osalta. Terveystahojen palvelut olivat kuitenkin helpoiten saatavilla. Heikointa on psykologi- ja lääkäripalveluiden saatavuudessa. Yhdenvertainen saatavuus ei siis tällä hetkellä toteudu oppilashuollon palveluiden saatavuudessa. Aikarajavaatet ja lähipalveluperiaatteen toteutuminen aiheuttavat eniten haasteita saatavuudelle. Kuitenkin erilaiset toimintakäytänteet ovat tehostuneet kaikilla opetusasteilla. Käytänteet ovat olleet olemassa jo ennen lakimuutosta, joten lain tuoma tehostumisvaikutus lienee vähäinen. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Laki on kuitenkin tehostanut oppilas- ja opiskelijahuoltotyön suunnitelmallisuutta, selkeyttänyt johtamista, koordinoitua ja eri toimijoiden vastuita sekä jäsentänyt oppilashuoltoa. Lain myötä oppilas- ja opiskeluhuollosta on tullut monialaisempi kokonaisuus. Haasteita edellä mainittujen lisäksi on kuitenkin poikkihallinnollisessa yhteistyössä, tiedonsiirrossa ja opiskelijahuoltorekisterissä. Lain kauaskantoisemmat vaikutukset, kuten korjaavien toimenpiteiden ja lastensuojelutarpeen väheneminen, odottavat vielä toteutumistaan. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.) Laatumittarin kehittäminen oppilashuoltotyön käyttöön auttaa näiden KAR-VIn arvioimien osa-alueiden kehittämisessä.

4.6 Palvelun laadun mittaaminen ja arvioiminen

Sosiaali- ja terveysministeriö on luonut useita laatuoppaita, -suosituksia ja -kriteerejä. Suosituksissa laadun keskeisimpiä osa-alueita ovat asiakaslähtöisyys, oikea-aikaisuus, turvallisuus, osallisuus ja vaikuttavuus. Suositukset ohjaavat palveluiden laadun seuraamiseen ja mittaamiseen. (Lastensuojelun laatusuositus 2014; LapsiARVI-kriteerit 2009; Terveystieteiden tutkimuskeskuksen laatuopas 2011.) Laatuvaikuttavuutta kuvaavia tekijöitä kutsutaan laatuksiteereiksi ja ne muodostuvat niistä osa-alueista, jotka ovat palvelun kannalta keskeisiä. Laatuksiteerit pyritään asettamaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan mitata. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7.)

Palvelun mittari on tapa seurata laatuksiteereiden laatu. Mittari voi olla muun muassa asiakastytyväisyyttä mittaava kysely tai muu tiedonkeruuta varten suunniteltu kysely. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7.) Palveluiden mittaaminen ja tarkastelu laadun johtamisen välineenä mahdollistavat palvelun heikkojen kohtien löytymisen. Tässä asiakaskokemus on keskeisessä osassa. Palvelun kehittämisen kannalta palveluiden mittaaminen ja tarkastelu toimii myös systemaattisena asiakaslähtöisyyden lähtökohtana. (Kujala 2003, 143; Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 13-15.)

Asiakastytyväisyyden mittarina on kuvattu usein sitä, kuinka hyvin erilaiset sosiaalista hyvinvointia kehittävät ohjelmat ovat onnistuneet (Copeland, Koeske & Greeno 2004; WHO 2000). Tyytyväisyyttä kuvataan usein valituksen, hyväksyttävyyden ja asiakaskokemuksen hyväksynnän perusteella (Nelson & Steele 2006). Jos asiakkaat tuntevat olevansa tyytyväisiä palveluun, he ovat todennäköisemmin osallistuneet palvelun toimintaan, noudattaneet sen suosituksia ja kokeneet saaneensa siitä etuja (Fraser & Wu 2015).

1970-luvun lopulla kuluttajien tyytyväisyyden mittaamiseen tarkoitettut asteikot alkoivat tunkeutua yhteiskunnallisiin ja terveysaloihin. Palveluista pyrittiin tekemään entistä paremmin julkisia tarpeita vastaaviksi, mikä johtui kuluttajien tyytyväisyydestä ohjelmiin. Samaan aikaan kriitikot olivat ilmaisseet huolensa siitä, että asiakkaat otettiin osaksi hoito-ohjelmien arviointia. Kuluttajien tyytyväisyysluokitusten käyttöä kuitenkin tuettiin, koska haluttiin estää huonosti toteutettujen palveluiden jatkuminen. Useista eri lähteistä vaadittiin yhä enemmän

kuluttajien osallistumista sekä sosiaali- että terveyspalvelujen suunnitteluun ja arviointiin. (Fraser & Wu 2013.)

Asiakkailta saatavaa palautetta on kritisoitu epäuskottavaksi ja vaikeasti mitattavaksi (Sitzia 1999; Koch & Rumrill 2008). Tästä huolimatta useissa tutkimuksissa tyytyväisyyttä on käytetty tutkimuksen lopputuloksena. Esimerkiksi Webster-Stratton, Reid ja Hammond (2004) tutkivat tyytyväisyyttä käytöshäiriöisten lasten koulutusohjelmaan, joka oli tarkoitettu huoltajille, lapsille ja opettajille. Mittareina käytettiin viittä tyytyväisyyteen viittaavaa osa-aluetta: hoidetut ongelmat ovat parantuneet, tunnen optimistisuutta lapsen ongelmiin, odotan hyviä tuloksia, suosittelen ohjelmaa muillekin ja koen varmuutta hoitaa lapsen ongelmia. Tyytyväisyystulokset olivat vahvoja saman aikaan tehtyjen muiden teoreettisesti mitattavissa oleviin toimenpiteisiin, jolloin tyytyväisyyttä voidaan pitää relevanttina tuloksena. (Webster-Stratton, Reid & Hammond 2004.) Tyytyväisyys on alettu ymmärtää rakenteena, joka vaikuttaa palveluiden mukavuuteen, saatavuuteen, tehokkuuteen, kustannuksiin ja miellyttävyyteen. Tyytyväisyyttä voidaan myös vertailla esimerkiksi muihin samankaltaisiin palveluihin tai normatiivisiin käsityksiin palvelun kulusta. (Fraser & Wu 2015.) Tyytyväisyys on alkanut näkymään myös yhä hedonistisempänä palvelukokemuksena (WHO 2000).

Palveluiden laatua arvioidaan tyypillisesti kvalitatiivisin tai kvantitatiivisin menetelmin. Avedis Donadedian (1988) on kehittänyt niin kutsutun kehikkomallin, jossa tarkastelee palvelun laatua rakenteiden, prosessin ja lopputuloksen viitekehyksessä. Rakenteella viitataan toimintaympäristöön ja toiminnan edellytyksiin, johon sisältyvät muun muassa aineelliset ja inhimilliset voimavarat, hallinnassa oleva teknologia ja organisatorinen rakenne. Prosessiin kuuluu kaikki hoitoa ja palvelua annettaessa tapahtunut tekninen suorittaminen ja inhimillinen vuorovaikutus. Lopputulos kuvaa palvelun avulla saavutettuja muutoksia. Lopputulokseen vaikuttavat sekä rakenne että prosessit. (Donadedian 1988.) John Övretveit (1998) on soveltanut Donadedianin (1988) kehikkomallia tarkastelemaan tarkemmin asiakkaan, ammatillisen toiminnan ja palvelun johtamisen näkökulmasta. Övretveitin (1998) mukaan jokaiseen näkökulmaan sisältyvät voimavara- ja rakennelaatu, prosessilaatu ja tuloslaatu. Asiakkaan kannalta nämä merkitsevät muun muassa ympäristön ja yhteisön vastaavuutta asiakkaan palvelutarpeisiin ja odotuksiin, jolloin asiakas pääsee mukaan suunnittelemaan, osallistumaan ja arvioimaan omaa palvelukokonaisuuttaan. Tämän lopputuloksena on asiakastyytyväisyyden lisääntyminen. Ammattilaisten näkökulmasta riittävät resurssit toimivat rakennelaatuna. Tämä auttaa prosessissa oikeanlaisen palvelun tarjoamisen ja sitä kautta varmistaa asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. Organisaation kannalta rakennelaatuna pidetään sitä, että johtamisjärjestelmä on kunnossa. Tällöin palveluketjujen toimivuus paranee, mistä on kustannus/hyötysuhde sekä voimavarojen tehokas käyttö lopputuloksena.

LapsiARVI-hankkeessa (2006-2009) on tarkasteltu lastensuojelupalveluiden laadun perusvaatimuksia Donadedianin kehikkomallin mukaisesti ja siinä on huomioitu Övretveitin sovellutus.

LapsiARVI-kriteerit rakentavat kokonaisuuden, jossa rakenne, prosessi ja tulos muodostavat pääarviointialueet ja näiden alle tulevat alaryhmät, joiden avulla tarkentuu pääarviointialueen sisältö. Kriteerit ovat kuvattu melko yleisellä tasolla ja vaativat konkretisoinnin. Lainsäädäntö, yleiset suositukset tai oman työyhteisön painotusalueet auttavat kriteerien konkretisoinnissa. LapsiARVI-kriteereissä rakenteet kuvaavat edellytyksiä laadulle. Näitä voivat olla muun muassa palvelujen saatavuus, toimintaan liittyvät osa-alueet, henkilöstövoimavarat sekä ympäristön ja taloudellisia edellytyksiä. Prosessiin kuuluu kaikki toimintaan ja palveluun liittyvät osa-alueet. Prosessia ovat palvelujen kohdentuminen, saavutettavuus, asiakasprosessit sekä niiden läpinäkyvyys, suunniteltavuus ja jatkuvuus, asiakasosallisuus ja moniammatillinen yhteistyö. Tulokset kuvaavat sitä, mitä pitäisi saada aikaan. Näitä ovat asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, palveluiden hyödyllisyys, vaikuttavuus ja tehokkuus sekä palvelukokonaisuuden toteutuminen. (Holma 2009.)

Grönroosin (2010) mukaan asiakkaan kokemaa palvelun laatua voidaan mitata laadullisesti tarkastelemalla palvelun kriittisiä tapahtumia. Asiakkaita pyydetään tällöin arvioimaan palvelutapahtumassa tilanteita, joissa palvelu poikkesi myönteisesti tai kielteisesti. Asiakas kuvaa tapahtumaa mahdollisimman tarkasti, mitä siinä tapahtui ja miksi asiakas piti tapahtumaa kriittisenä. Nämä kriittiset kuvailut analysoidaan ja niiden perusteella pyritään saamaan selville, millaisia laatuongelmia palvelussa on ja miksi niitä esiintyy. Tämä antaa markkinoijalle aineistoa siitä, mitkä ovat palvelun ongelma-alueet ja vahvuudet, jotta yritys voi kehittää palveluaan laadukkaammaksi. (Grönroos 2010, 120.)

Servqual menetelmä (1988) on yksi tunnetuimmista laadun mittaamisen menetelmistä. Tässä menetelmässä asiakkaat arvioivat sitä, miten ovat kokeneet palvelun laadun määriteltujen ominaisuuksien osalta. Arvioinnissa huomioidaan odotukset ja kokemus palvelun jälkeen. Laadun kriteerit on jaettu viiteen osa-alueeseen, joita ovat ympäristö (tilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyys), luotettavuus (täsmällinen ja virheetön palvelu, jossa lupaukset toteutuvat sovitusajassa), reagointialttius (työntekijöiden halukkuus auttaa asiakkaita, pyyntöihin vastaaminen ja kertominen, milloin palvelua annetaan sekä antamaan sitä viipymättä), vakuuttavuus (työntekijöiden luoma turvallisuudentunne, kohteliaisuus ja asiakkaiden kysymyksiin vastaaminen) ja empatia (ymmärrys asiakkaan ongelmaa kohtaa ja asiakkaan edun mukaan toimiminen, yksilöllinen kohtelu, palvelun ajankohdan sopivuus). Arvioinnissa asiakkaat arvioivat jokaista osa-alueetta seitsemänportaisen Likert-asteikon avulla, määrittelemällä palvelun ”täysin samaa mieltä” ja täysin eri mieltä” välillä. Palvelun laadun määrittely tapahtuu odotusten ja kokemusten välisellä poikkeamalla. Laatu määritellään sitä heikommaksi, mitä selvemmin tulos osoittaa kokemusten jääneen odotuksia heikommaksi. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988.)

Terveystieteiden puolella on kehitetty HYVÄ HOITO-mittari (1994) mittamaan terveydenhuollon potilaan hoitoon kohdistuvia odotuksia ja hoidon toteutumista. Tässä mittarissa potilaat

arvioivat hoidon laadun osia, joita ovat hoitohenkilökunnan ominaisuudet, tehtävä- ja ihmiskekkiset toiminnot, hoidon edellytykset, hoidon ympäristö, hoitoprosessin eteneminen sekä potilaiden omat hallintastrategiat. Tämä mittari perustuu myös Likert-asteikolliseen arviointiin, jossa potilaat arvioivat hoidon laatuun sisältyviä odotuksia ja tärkeyttä sekä niiden toteutumista hoidossa. (Leino-Kilpi, Walta, Helenius, Vuorenheimo & Välimäki 1994.) HYVÄ HOITO-mittarin toimivuutta on tutkittu muun muassa sydäninfarktipotilaille. Tutkimuksessa kuvataan potilaiden osallistumista hoidon laadun arviointiin ja tarkoituksena selvittää sopiiko HYVÄ HOITO-mittari sydäninfarktipotilaille laadun arvioinnin mittariksi. Potilaiden kokemukset vaihtelivat laadun osa-alueista riippuen. Hoitohenkilökunnan ominaisuudet, hoidon edellytykset ja hoitoympäristö koettiin hyvin toteutuneiksi. Potilaat kokivat, että hoidon eteneminen, hoitoon liittyvät toiminnot ja yhteistyö sujuivat jokseenkin hyvin. (Ruotsalainen 2006.)

Maailman terveysjärjestö WHO tekee koululaiskyselyjä ympäri maailman. Niiden tarkoituksena on saada tietoa oppilaiden hyvinvoinnista. Esimerkiksi vuonna 2013 WHO:n koululaiskyselyyn osallistui lähes sata maata ympäri maailman, muun muassa Afrikasta, Euroopasta, Etelä-Amerikasta ja Aasiasta. Kysely sisältää kymmenen tutkittavaa avainteemaa, esimerkiksi päihteiden käyttöön, mielenterveyteen ja fyysiseen hyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Kysely on tarkoitettu 13–17-vuotiaille. Osa kyselyä teettävistä maista on tehnyt kyselyn kerran, osa useampia kertoja. Tulokset julkaistaan maakohtaisina raportteina. Useiden maiden tuloksissa suositellaan, että koulujen roolia terveyden edistämässä painotetaan yhä enenevässä määrin. (CDC 2016.)

Koulujen ja oppilaitosten osalta tärkeä oppilaiden hyvinvointia kuvaava lähde on valtakunnallinen kouluterveyskysely. Kouluterveyskysely tuottaa tietoa eri ikäisten lasten ja nuorten hyvinvoinnista, terveydestä, koulunkäynnistä ja opiskelusta, osallisuudesta ja avun saamisesta sekä palvelujen tarpeisiin vastaavuudesta. Kouluterveyskyselyyn osallistuvat perusopetuksen 4., 5., 8. ja 9. luokan oppilaat, lukio-opetuksen 1. ja 2. vuosiluokan opiskelijat sekä ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuosiluokan opiskelijat. Kouluterveyskyselyn indikaattoreina ovat hyvinvointi, osallisuus ja vapaa-aika, terveys ja toimintakyky, elintavat, koulunkäynti ja opiskelu, perhe ja elinolot, kasvuympäristön turvallisuus sekä palvelut ja avunsaanti. Kyselyn mittaristo on hyvin vaihteleva. Osaan kysymyksistä vastataan Likert-asteikon mukaan, osaan puolestaan vaihtoehdokysymyksin, kyllä tai ei vastaus vaihtoehdoilla. Mittaristo on rakennettu lapsen kannalta helpoksi ymmärtää ja vastata kyselyn kysymyksiin. (Kouluterveyskysely 2017.)

Tampereen yliopiston dosentti, lääketieteen tohtori Matti Rimpelä kritisoi (2018) kouluterveyskyselyn olevan vanhentunut tapa kerätä dataa oppilaiden hyvinvoinnista. Rimpelän mukaan kysely ei vastaa enää nykypäivän tarpeita siitä, miksi ja miten tietoa kerätään. Lasten hyvinvointi on pitkälle aikuisten tuottamaa ja olennaista onkin se, mitä aikuiset tekevät lapsen verkostoissa (vrt. Hart 1992; Thomas 2007). Rimpelä painottaakin työn ja sen tulosten

mittaamisen tärkeyttä sekä millaista tietoa työntekijät, lähiesimiehet ja johtajat tarvitsevat arjessa. (Rimpelä 2018, 5.) Lapsiperheiden ja lasten näkemyksistä kuntien strategiatyöstä on koottu raportti, jossa on kiinnitetty huomiota indikaattoreiden kriittisiin ominaisuuksiin, esimerkiksi osuvuuteen, herkkyyteen ja ajantasaisuuteen (Rimpelä, Rimpelä & Heinisuo 2018, 102–104). THL:n sivuilla kuvaillaan kouluterveyskyselyn tuottavan ”monipuolista ja luotettavaa, maakunnallista ja paikallista seurantatietoa eri-ikäisten lasten ja nuorten hyvinvoinnista, terveydestä, koulunkäynnistä ja osallisuudesta sekä avun saamisesta ja palveluiden tarpeisiin vastaavuudesta”. Rimpelä kumppaneineen (2018) on kuitenkin sitä mieltä, että esimerkiksi koulukiusaamisen yhteydessä kouluterveyskyselyn tuottama tieto ei ole osuvaa, herkkää eikä ajantasaista. Muutosta on vaikea havaita, kun se tehdään kouluterveyskyselyn tavoin kahden vuoden välein. Muutoksen havaitseminen vie vähintään neljä vuotta, joten päätelmiä ei voida pitää riittävän luotettavina kahden vuoden välein tehdyissä mittauksissa. (Rimpelä, Rimpelä & Heinisuo 2018, 102–104.)

Nuorisobarometri julkaistaan vuosittain ja se mittaa suomalaisten 15–29-vuotiaiden nuorten arvoja ja asenteita. Nuorisobarometri hyödyntää kouluterveyskyselyjen tuloksia. Nuorisobarometri kuvaa nuorten kannalta ajankohtaisia aiheita, mutta toistaa joitakin tutkimuskysymyksiä säännöllisesti, jolloin pidemmän aikavälin tarkastelu on mahdollista. Nuorisobarometri 2017 koostuu koulutuksen, työllisyyden ja yrittäjyyden, terveyden, arjenhallinnan, kulttuurin, luovuuden ja harrastuneisuuden, vaikuttamisen ja osallisuuden sekä henkilökohtaisen koskemattomuuden ja oikeusturvan indikaattoreista. (Valtion nuorisoneuvosto 2018.). Nuorisobarometrin (2017) mukaan oppilaat kokevat, että oppilashuollon saatavuus on melko hyvää, vaikkakin resurssija on tiukennettu erityisesti ammatillisten oppilaitosten osalta. Mahdollisuudet vaikuttamiseen ja osallisuuteen koetaan huonoiksi oppilaiden keskuudessa. Pääasiallisesti peruskouluissa opetusilmapiiri todettiin huonoksi. (Pekkarinen & Myllyniemi 2017.)

Oulun kaupunki on kehittänyt kokemuksellista hyvinvointitietoa arvioivan toimintamallin, jonka tavoitteena on selvittää koulun toimintakulttuurissa oppilaiden hyvinvointia edistävät ja estävät asiat. Toimintamallin tarkoituksena on kirkastaa koulu yhteisön tehtävää ja roolia hyvinvoinnin mahdollistajana. Hyvinvointia arvioidaan oppilaiden, heidän huoltajiensa ja opetushenkilöstön näkökulmasta perus- ja lukio-opetuksessa. Tästä arvioinnista saadut tulokset kirjataan Oulun kaupungin oppilashuoltosuunnitelman tavoitteiksi ja niitä hyödynnetään koulun opetussuunnitelmatyössä ja sen toteuttamisessa. Hyvinvoinnin teemoina ovat muun muassa osallisuus, turvallisuus, vuorovaikutus ja ilmapiiri. (Timonen, Willman & Hellsten 2016.)

Työelämän uudistaja Eero Lehtinen (2018) kuvaa, että parhaimmillaan mittarit nostavat esiin tietoa siitä, miten organisaatio toimii ja kykenee vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Mittarit ovat tarkoituksenmukaisia, kun ne auttavat tunnistamaan ongelmia ja esittämään kysymyksiä. Niistä saatu data auttaa myös organisaatiota työn kehittämisessä. Mittareista johdetaan liian

usein tulostavoitteita. Tulostavoite on Lehtisen mukaan keinotekoinen keksitty päämäärä, joka ei perustu todelliseen tietoon, koska se ei paljasta työstä mitään. Tarkoituksenmukainen mittari suuntaa huomion siihen, miksi työtä tehdään ja miten yhteistoiminta sujuu. Tällöin kehittyminen on tietoon perustuvaa. Tarkoituksenmukaiset mittarit on johdettu organisaation tarkoituksesta ja kertovat, miten työ toimii asiakkaan näkökulmasta ja antavat samalla suuntaa, miksi näin on. Niistä saatu tieto ruokkii keskustelua organisaation nyky- ja tavoitetilasta. Lehtinen on kuvannut työn mittaamisen muistilistan, mikä voi hyödyttää tulevia kyselyitä tehässä. Siihen kannattaa tutustua Filosofian akatemian sivuilla. (Lehtinen 2018.)

4.7 Laatumittarina asiakaskysely

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaspalautetta on kerätty perinteisesti paperisilla asiakaskyselyillä ja avoimella palautteella eri toimipisteissä. Toisinaan on käytetty yksilö- tai ryhmähaastatteluja. Yleensä näitä käytetään, kun asiakkaat ovat fyysisesti läsnä eri toimipisteissä. Sähköiset kyselyt ovat myös suosittu palautteenkeruun menetelmä. Sähköisen palautteen kerääminen ei toisaalta tuo juurikaan toiminnallisia innovaatioita, koska perinteiset palautekyselyt on siirretty sellaisinaan sähköiseen muotoon. Palautetta kertyy myös erilaisten valitusten kautta, esimerkiksi sosiaali- tai potilasasiamiesten kautta. (THL 2011.)

Asiakaspalautelomakkeiden suunnitteluun panostaminen kannattaa, koska niistä saatava tieto auttaa kehittämään palvelua paremmaksi. Kananen (2012, 44–46) kuvaa hyvin suunnitellun kyselylomakkeen olevan houkutteleva, jolloin siihen vastataan mielellään. Lomakkeen teossa on huomioitu asiakas, jolloin se ei toimi esteenä vastaamiseen. Esteettisesti kaunis lomake myös lisää vastaamisen houkuttelevuutta. Aineistoon saadaan selkeyttä ja helpotetaan analyysia, kun esimerkiksi lomakkeen muuttujat koodataan. Lomakkeen avoimia kysymyksiä ei voi sellaisinaan siirtää tilasto-ohjelmiin. Niiden avulla voidaan kuitenkin saada syy-seuraussuhteita selittävää aineistoa kehittämistyön tueksi. (Kananen 2011, 44–46.) Kysely on menetelmänä tehokas ja säästää tutkijan aikaa. Se voidaan lähettää sellaisenaan koko tutkimuksen perusjoukolle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195.)

Lomakkeen laadinta vie aikaa ja yhdeksi ongelmaksi muodostuu usein se, miten kysymys asetellaan. Kyselyssä voi hyödyntää useita eri kysymystyypppejä, jolloin tutkija on varautunut siihen, että vastaajilta voi tulla näkökulmia, joita hän ei ole osannut ajatella. Kyselylomaketta rakentaessa kannattaa muistaa seuraavat seikat: 1) kyselylomake on selvä ja monimerkityksellisiä sanoja ei käytettäisi, 2) kysymyslomake sisältää spesifejä kysymyksiä, 3) kysymykset ovat riittävän lyhyitä, 4) kysy yhtä asiaa kerrallaan, 5) vastausvaihtoehtona on ”ei mielipidettä” 6) monivalintavaihtoehtojen käyttäminen, 7) sopiva kysymysten määrä (vastaaminen vie maksimissaan 15 minuuttia) ja 8) vältä kyselyssä ammattikieltä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 198–203.)

Kyselylomakkeet suositellaan testata etukäteen, ennen kuin ne otetaan käyttöön. Testaajajoukkona voi toimia 5-10 lomakkeen kohdejoukon edustajaa. Lomakkeesta arvioidaan kysymysten ja ohjeiden selkeyttä ja yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen toimivuutta, lomakkeen vastaamisen raskautta sekä vastaamiseen kuluva aikaa. Lomakkeen arviointiin osallistuvat voivat myös pohtia, jäikö jotain oleellista kysymättä tai onko kysymyksissä toistoa. Kun lomakkeen testaus on tehty, lomaketta voidaan vielä muokata halutuilta osilta. Korjaamisen jälkeen lomake kannattaa vielä antaa jollekin luettavaksi. (Heikkilä 2014, 58.)

Laatukriteeri valitaan kuvaamaan sitä, mitä se on tarkoitettu kuvaamaan eli sille valitun mittausmenetelmän tulee olla päteviä (valideja). Laatukriteeri on hyvä muodostaa tutkittuun tietoon perustuen, kyseisen palvelun asiantuntijoiden kokemuksesta syntyneeseen yhteiseen mielipiteeseen perustuen tai asiakkaiden hyväksymiin palvelun laadun kriteereihin. Laatukriteeri kuvaa tavoitetta, johon voidaan vaikuttaa arvioitavan toiminnan keinoin. Validiuden lisäksi laatukriteerien mittaustulosten tulee olla luotettavia (realiaabeja). Laatukriteerin avulla voidaan siis erottaa hyvä laatu huonosta. (Idänpään-Heikkiä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 11.)

Kyselyn haasteena on kuitenkin tulosten ongelmallinen tulkinta. Kyselytutkimuksen avulla kerättyä aineistoa pidetään pinnallisena ja niistä tehtyjä tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Kyselyn perusteella ei voida varmistaa, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja onko siihen vastattu rehellisesti. Kyselyn perusteella ei voida myöskään päätellä, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. Voi olla, että vastaajat eivät myöskään tunne kyselyssä kysytyjä asioita tai ole perehtynyt niihin. Kato on myös iso ongelma kyselyissä. Kadon takia kysely joudutaan usein lähettämään vastaajille useampaan kertaan ja silti kato voi olla huomattava. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195–196.)

4.8 Ongelma-analyysin yhteenveto

Tässä luvussa on koottu ongelma-analyysin tulokset ja kiteytetty ne vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Tässä tutkimuksessa ongelma-analyysillä selvitetään, mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. Ongelma-analyysi tukee tutkimuksen tarkoitusta selvittää tekijöitä, joita kuuluu asiakaslähtöisyyteen perustuvaan ja osallisuutta tukevaan palveluun. Lisäksi tarkoituksena on lisätä ymmärrystä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun laadusta ja siitä, millaisia palvelun laadun mittareita on olemassa.

Ensimmäisenä tekijänä on asiakaslähtöisyyden huomioiminen palveluissa. Kuten on jo todettu, niin asiakas nähdään keskeisessä osassa palveluiden kehittämistä. Tämän vuoksi palveluissa tulee määritellä se, ketkä kaikki ovat kyseisen palvelun asiakkaita. Tämä auttaa palveluiden kohdentumisessa ja asiakasryhmien yksilöllisten piirteiden huomioimisessa.

Palveluissa on tarpeen huomioida asiakaslähtöisen toimintamallien kehittäminen. Palveluiden asiakaslähtöisiä toimintamalleja kehittämällä asiakas voi olla omatoimisempi erilaisissa palvelutilanteissa. Asiakkaan omatoimisuuteen vaikuttaa myös se, miten eri sektorien välinen yhteistyö toimii ja saadaanko palvelurakenteita kehitettyä eri sektorien välillä, jotta palvelurakenteet ja niiden välillä liikkuminen olisi joustavampaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu olennaisesti se, että asiakas huomioidaan yksilönä ja palveluiden rakenne katsotaan kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hän saa olla mukana suunnittelemassa esimerkiksi oman hoitonsa kulkua tai oppilaitoksissa oppilashuoltosuunnitelmaa. Näin huomioidaan myös se, että ei tarjota asiakkaille vääränlaista tukea. Onkin tärkeää, että asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus toimii ja asiantuntijuus voi olla jaettu. Näin asiakkaalla on mahdollisuus olla oman tilanteensa paras asiantuntija, johon ammattilainen tuo oman näkemyksensä. Suhonen (2002) ja Hietamäki (2015) molemmat ovat tutkineet palveluiden vaikuttavuutta. Vaikuttavuuteen on näiden tutkimusten perusteella vaikuttanut se, kuinka yksilöllisesti palveluissa on kyetty huomioimaan potilaan tai perheen kokonaisvaltainen elämäntilanne ja miten ammattilainen on toiminut asiakkaan kanssa. Asiakaspalaute on tärkeä mittari, jolla palvelun onnistumista tai vaikuttavuutta voidaan mitata.

Toiseksi palveluissa olennaista on asiakkaiden osallisuus. Tässä on tärkeä huomioida erikseen aikuisten palvelun käyttäjien osallisuus ja lasten ja nuorten osallisuus. Haasteena molempien ryhmien osalta on se, että heille uskalletaan antaa riittävästi valtaa vaikuttaa ja olla mukana kehittämässä palveluita. Joskus asiakkaan toimijuuteen voi vaikuttaa esimerkiksi mielenterveysongelmat, jolloin palvelut saattavat toimia hyvinkin asiantuntijakeskeisesti. Tällainen asiantuntijakeskeisyys korostuu erityisesti lasten ja nuorten palveluissa (Ros 2015, Roche 1999). Asiakaslähtöisellä ja osallistavalla työtavalla on usein myös positiivisia vaikutuksia asiakkaalle ja työntekijälle itselleen (Laitila 2010). Lasten ja nuorten osalta yhtenä isona haasteena on se, miten heidän kanssaan toimitaan palveluviidakossa. Keskeistä on miettiä, että ohjaileeko aikuinen lasta haluamaansa suuntaan vai mietitäänkö lapsen kanssa yhdessä eri vaihtoehtoja ja tehdään päätökset yhdessä. Entä sitten ne lapset, jotka ovat muihin ikätovereihinsa nähden heikommassa asemassa tai saavuttamattomissa? Usein tämä tarkoittaa sitä, että toimintakulttuuriin on tehtävä muutos, jotta lapset ja nuoret voivat olla tasavertaisessa asemassa muiden toimijoiden kanssa. Lähtökohtaisesti tämä tarkoittaa sitä, että asiantuntijan vallasta luovutaan ja lapsilta kysellään aktiivisesti, mitä mieltä he ovat asioista (Ros 2015, Roche 1999; Kiilaskoski & Gretschel 2012; Timonen-Kallio 2010). Tasavertainen kumppanuus olisikin hyvä nähdä mahdollisuutena, eikä haasteena, koska se ei tarkoita asiantuntijoiden ammattitaidon väheksymistä, vaan asiakaslähtöisempänä toimintana.

Kolmanneksi jokaisen sosiaalialan yksikön yhtenä keskeisenä tehtävänä on huomioida laadukas asiakastyö. Tämä tarkoittaa myös koko organisaation laadunhallinnan ymmärtämistä. Oppilashuollon laadun haasteeksi nousee sen erityispiirteet, joissa korostuu sekä terveydenhuollon,

sosiaalihuollon, että perusopetuksen asettamat vaatimukset laadulle. Yksiköiden ongelmaksi muodostuu se, pystyvätkö he vastaamaan siihen, mitä asiakas palveluilta odottaa (Grönroos 2010). Yksiköiden kannalta onkin tarpeellista laadun jatkuva kehittäminen. Tähän liittyy olennaisesti se, missä kohtaa asiakkailta kerätään palautetta, palvelun aikana, sen jälkeen vai ennen palvelua. Toki palautteen keräämisen haasteeksi voi muodostua myös asiakaskunnan tuomat haasteet, jolloin kaikilta asiakasryhmiltä ei saada palautetta kerättyä. Sosiaali- ja terveysalalla myös yhtenäisten mittareiden puute, jolloin palautteen keruu on paikallisista yksiköistä riippuvaa. (THL 2011.) Tarpeellista onkin selvittää, mitkä laatutekijät ovat oman työn kannalta keskeisiä ja huomioida niissä erilaiset suositukset oman työn lähtökohdista käsin. Asiakaslähtöiseen palveluun perustuviin ja oppilashuollon laatuksiteereihin voi tarkemmin tutustua kappaleessa 5.1.

Mitä tulee laadun mittaamiseen ja arviointiin, niin sitä varten on luotu useita laatuoppaita, -suosituksia ja -kriteerejä, joita voi hyödyntää laadun seuraamisessa ja mittaamisessa. Olennaista on, että laatuksiteerit pystytään asettamaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan mitata (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000). Asiakaskokemus auttaa palveluiden heikkojen kohtien löytymisessä, joten sen huomioiminen kannattaa. Haasteeksi on koettu, että asiakkailta saatava palaute on epäuskottavaa ja vaikeasti mitattavaa (Sitzia 1999; Koch & Rumrill 2008). Asiakastytyväisyys on kuitenkin alettu ymmärtää palveluiden mukavuuden, saatavuuden ja tehokkuuden kannalta keskeiseksi ja sitä puoltavaa tutkimusta on tehty (Fraser & Wu 2015; Webster-Stratton, Reid & Hammond 2004). Mittareiden kehittämiseen on erilaisia malleja, esimerkiksi Donabedianin (1988) kehittämä niin kutsuttu kehikkomalli, jota on kehitetty erilaisissa yhteyksissä eteenpäin. Keskeistä on kuitenkin huomioida, että mittari mittaa sitä, mitä on tarkoitus ja se keskittyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin sekä tunnistaa palvelun ongelmakohtia. Toisinaan haasteetta tuo se, että aikaisempaa tutkimustietoa ei ole. Silloin on kuitenkin mahdollista hyödyntää valmiita mittareita ja erilaisia alan laatusuosituksia.

Muuttunut oppilas- ja opiskelijahuoltolaki aiheuttaa paineita oppilashuoltotyölle. Karvi (2018) on tehnyt arviointia opiskelija- ja oppilashuollon toimeenpanosta sen alkuvuosina. Muutos on ollut hidasta ja oppilashuollon kuvataan olevan kriittisessä tilanteessa. Nyt työ on tulipalojen sammuttelua, kun pitäisi päästä siihen, että tehdään ennaltaehkäisevää työtä. Tässä yhtenä mahdollisuutena on asiakkailta kerättävä palaute, joka voi auttaa hahmottamaan niitä ongelmakohtia, joihin koulussa tulee panostaa. Toki kaikkeen vaikuttaa myös resurssit, joita oppilashuollolla on käytössä ja näihin resursseihin panostaminen on ensiarvoisen tärkeää.

Yksi iso haaste muodostuu myös laatumittarien käytön suhteen. Kyselylomakkeet ovat vaativa tapa kerätä asiakaspalautetta, koska niissä vastauskato on niin suuri. On tärkeää miettiä, missä ja millä keinoin palautetta asiakkailta kerätään. Täytetäänkö asiakaspalaute lomake

vastaanotolla, luokassa vai kotona. Voisiko lasten ja nuorten saavuttamisessa olla muita tapoja kuin perinteiset paperikyselyt? Toisaalta laatumittari on mahdollisuus, jonka avulla voi vaikuttaa ja samanaikaisesti se on haaste, jonka avulla kaikkia asiakasryhmään kuuluvia ei tavoiteta.

Lopuksi voitaneen kiteyttää, että oppilashuollon kannalta on tarpeellista kerätä asiakaspalautetta työn ongelmakohtien löytymisen, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden kehittämisen kannalta. Haasteeksi voi muodostua asiakaspalautteen saamisen vaikeus, jos nuoria ja lapsia ei tavoiteta sekä liika asiantuntijakeskeisyys oppilashuollossa. Kuitenkin laatumittarin mahdollisuudet ovat moninaiset, kuten erilaisten työn ongelmakohtien löytäminen, asiakkaan ja asiantuntijan keskinäinen lähestyminen ja tasavertaisuuden toteutuminen sekä työn vaikuttavuuden arvioiminen.

5 Kehittämistutkimuksen prosessi

Kehittämisprosessi alkoi keväällä 2018. Kehittämisprosessin aikana selvitettiin vastauksia toiseen tutkimuskysymykseen ”mitä mahdollisuuksia ja haasteita oppilashuollon laatumittarin tekeminen aiheuttaa?”. Kehittämisprosessiin kuuluu sekä teorian huomioiminen osana laatumittarin kehittämistä, että kehittämissyklien toteuttaminen ja sitä kautta haasteiden ja mahdollisuuksien havaitseminen. Pohjustin kevään aikana työn ongelma-analyysiä työni tavoitteet mielessä pitäen, ongelma-analyysiä on vielä muokattu kevään 2019 aikana. Kesällä sain pilottikierroksen aineiston, jonka analysoin ja pääsin pohtimaan lomakkeen jatkokehittämistä. Syksyn 2018 aikana toteutin toisen vaiheen aineiston keruun ja analysoinnin. Vuoden 2019 aikana viimeistelin työn. (Kuvio 3.)



Kuvio 3: Kehittämisprosessin eteneminen

Kehittämistutkimusta kuvataan tutkimukseksi, jonka taustalla on ilmiö, prosessi tai asiointi, jonka halutaan olevan toisin kehittämisen jälkeen. Kehittämistutkimuksessa on käytetty sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen menetelmiä monimenetelmäisellä otteella. Kehittämistutkimuksessa usein yhdistyvätkin molemmat tutkimusmenetelmät. (Kananen 2012, 13, 19.)

Monimenetelmäisyydellä tarkoitetaan usean eri tutkimusmenetelmän hyödyntämistä, jotta tutkimuskohteesta saadaan mahdollisimman monipuolista ja kattavaa tietoa. Menetelmät voivat olla sekä laadullisia että määrällisiä. (Johnson & Onwuegbuzie 2004; O’Cathain, Murphy & Nicholl 2007.) Kananen (2012, 26) mukaan kehittämistutkimuksen yhteydessä tehtävät valinnat riippuvat pitkälti siitä, millainen kehitettävä ilmiö, ongelman määrittely ja asetetut tavoitteet ovat. Kehittämistutkimuksessa halutaan aikaansaada muutos, joka on yhdenmukainen vaikuttamisen kanssa. Muutos on kyettävä siis mittaamaan jollain tavalla. (Kananen 2012, 26-27.) Tieteenfilosofisena suuntauksena monimenetelmäisyys pohjautuu enimmäkseen pragmatismiin, missä vastataan tiedon käytännölliseen tarpeeseen (Sormunen, Saaranen, Tossavainen & Turunen 2013).

Ensimmäisen kehittämissyklin aikana rakennettiin pilottiversio laatumittareista ja niitä testattiin yhdeksässä kehittämissyksikössä. Tutkin laatua ja laadun mittaamista teoreettisen ongelma-analyysin avulla. Tämän jälkeen toteutin toisen kehittämissyklin yhdelle oppilashuoltoryhmälle fasilitoinnin keinoin. Fasilitoinnin tarkoituksena oli tarkentaa sitä, millaisia laatuindikaattoreita oppilashuoltoryhmä kokee tarvitsevansa, jotta voi kehittää palveluaan. Fasilitoinnin ohella tein myös asiantuntijahaastattelun koulun rehtorille. Näiden kehittämissykliden perusteella rakennettiin laatumittarit koulun henkilökunnalle, oppilaille ja heidän huoltajilleen. Valmiit laatumittarit esitettiin ja niihin tehtiin vielä joitakin muutoksia. Laatumittarien rakentamisessa huomioitiin oppilashuollon asiakkaiden erilaiset asemat kouluuyhteisössä. Tämän vuoksi rakensin laatumittarit kullekin asiakasryhmälle erikseen, jotta ne palvelisivat tarkoituksenmukaisesti jokaista asiakasryhmää.

5.1 Teoriatausta laatumittarin laatimisen tukena

Laatukriteerit opinnäytetyötä varten on tutkittu tiedosta, laeista ja säädöksistä. Nämä toimivat pohjana oppilashuollon asiakaspalautteen laatumittarin rakentamisessa. Tutkimuksia ja tieteellisiä artikkeleja etsiessäni painotin asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveystieteissä. Erityisesti etsin tietoa, jossa asiakkaiden näkökulma on huomioitu. Laatumittarin rakentamisessa on huomioitu myös perusopetuksen laatukriteerit ja perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. Laatumittarit rakennettiin oppilaitosten henkilökunnalle, oppilaille ja heidän huoltajilleen. Ajatuksena tässä on se, että laatua voidaan tarkastella kokonaisuutena, kun palautetta on kysytty monipuolisesti eri oppilashuollon asiakasryhmiltä.

Etsin eri tutkimuksista asiakaslähtöisen palvelun tekijöitä, huomioiden perusopetuksen laatu-kriteerit ja perusopetuksen opetus suunnitelman perusteet, jotka toimivat laatumittarin poh-jana. Ryhmittelin eri tekijät viiteen laajempaan osa-alueeseen asiakaslähtöisyyteen perustuen (taulukko 1). Osa-alueet ovat henkilökunnan ominaisuudet, henkilökunnan ammattitaito, op-pilashuollon rakenne, oppilashuollon prosessi ja turvallisuus. Nämä osa-alueet perustuvat sekä Donabedianin (1988), Övretveitin (1998) että LapsiARVI-kriteerien (2009) mukaiseen kehikko-malliin.

Teorian perusteella henkilöstön ominaisuuksista nousi esiin se, että sosiaali- ja terveystalve-luiden asiakkaat pitivät tärkeänä työntekijän asennetta ja asiallista käyttäytymistä. Erityisesti ystävällisyys, empaattisuus ja arvostava kohtaaminen oli tärkeää asiakkaille. Asiakkaalle on tärkeää, että työntekijällä on halu auttaa ja hänet kohdataan ihmisenä tilanteestaan huoli-matta. (Rousu 2007; Timonen-Kallio 2010; Laitila 2010; Santala 2008.) Asiakkaan oikeus hy-vään ja arvostavaan sosiaali- ja terveystalveluun varmistetaan myös eri laeilla, kansainväli-sillä sopimuksilla ja laatusuosituksilla. (Lapsen oikeuksien sopimus 60/1991; Lastensuojelulaki 417/2007; Lastensuojelun laatusuosituksien 20014; Terveystalvelun laatuopas 2011; Perus-opetuksen laatu-kriteerit 2012).

Henkilöstön ammatillinen osaaminen on myös yksi tärkeä tekijä asiakkaille. Asiakkaat kokevat tärkeäksi sen, että työntekijät huomioivat asiakkaan yksilölliset tarpeet palvelussa. Se nousee yhdeksi tekijäksi, mikä lisää huomattavasti asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun. (Leemann & Hämäläinen 2015; Suhonen 2002.) Asiakkaan näkökulmasta työntekijän on tuet-tava asiakkaan osallisuutta ja antavat asiakkaalle mahdollisuuksia vaikuttaa. Lisäksi asiakkaat kokevat tärkeäksi sen, että käytetyt työmuodot ja menetelmät ovat joustavia, jotta asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioitua. Asiakkaat arvostavat työntekijät vahvaa ammatillista osaamista, koska se auttaa vastaamaan myös asiakkaan tarpeeseen. (Aaltio 2013; Kohonen-Tiala 2002; Mohammed ym. 2014; Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008; Suhonen, 2002; Sir-viö 2010.) Asiakaslähtöinen työtapa ja asiakkaan osallisuuden vahvistaminen vaikuttavat myös palveluiden kustannustehokkuuteen ja palvelun vaikuttavuuteen. Tämän edellytyksenä on kui-tenkin se, että asiakas otetaan osalliseksi palvelun kehittämiseen. (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hirso & Mattelmäki 2014; Virtanen, Suonheimo, Lamminmäki, Ahokas & Suokas 2011.)

Asiakkaat kokevat, että palvelut, jotka kohdentuvat oikein, vastaavat heidän tarpeisiinsa ja ovat joustavia. Liian mekaaniset työtavat rajoittavat asiakkaan osallisuutta, mikä saattaa myös vaikuttaa asiakkaan haluun sitoutua palveluun. (Kohonen-Tiala 2002; Sirviö 2010, Mo-hammed ym. 2014.) Laadukas palvelu vastaa prosessin aikana oikea-aikaisesti asiakkaan tar-peisiin ja palvelun eteneminen on sujuvaa. Verkostoyhteistyö yli hallintorajojen nousee myös merkitykselliseksi asiakkaalle. (LapsiARVI-kriteerit 2009; Lastensuojelun laatusuositus 2014;

Leino-Kilpi, Walta, Helenius, Vuorenheimo & Välimäki 1994.) Lapsen kasvun ja kehityksen tukemisessa yhteinen suunnitelma ja yhteistyö viranomaisten kesken nähdään tärkeänä erityisesti palveluiden nivelvaiheissa (Perusopetuksen laatukriteerit 2012).

Perusopetuksen laatukriteerit painottavat hyvinvointiin, kasvuun, kehitykseen, koulunkäyntiin ja oppimiseen liittyviä osa-alueita. Henkilökunnan ominaisuuksien osalta oppilashuollon laatukriteereissä painotetaan positiivisen ja keskustelevan ilmapiirin ylläpitoa. Vuorovaikutus pyritään pitämään avoimena ja luottamuksellisena, jossa huolehditaan tietosuojasta sekä salassapidosta. Nämä ovat osaltaan turvallisuuteen vaikuttavia seikkoja. Kodin ja koulun välinen yhteistyö pidetään avoimena. Huoltajat ja oppilaat otetaan mukaan suunnittelemaan, kehittämään ja arvioimaan koulun toimintaa. Näin varmistetaan myös osallisuuden toteutuminen oppilaiden ja heidän huoltajiensa osalta. Oppilashuollon rakenteen on tarkoitus olla suunnitelmallista ja sen avulla puututaan koulun ongelmatilanteisiin. Oppilashuollon palveluista tulee tiedottaa oppilaita sekä heidän huoltajiaan riittävästi, mikä edesauttaa prosessin kulkua. (Perusopetuksen laatukriteerit 2012.) Osallisuuteen vaikuttavat paljon se, minkä verran työntekijät suostuvat antamaan päätäntävaltaa asiakkaille (Roche 1999, Livesley & Long 2012; Ros 2015; Kiilakoski & Gretschel 2012). Asiakkaat kokevat palveluiden turvallisuuden yhdeksi tärkeäksi osaksi asiakaslähtöisyyttä. Tähän liittyy vahvasti asiakkaan kokemus itsemääräämiskyvyydestä, jolloin asiakkaalla on oikeus saada itsestään tietoja. (LapsiARVI-kriteerit 2009; LapsiARVI-kriteerit 2014.)

Laatukriteerit asiakaslähtöiseen palveluun teoriataustan perusteella	Laatukriteerit perusopetuksen laatukriteerien perusteella	Oppilashuollon laatu- mittarissa esiintyvä laatuluokka
<p>Ystävällisyys ja empaattisuus</p> <p>Arvostus asiakasta kohtaan</p> <p>Aito kiinnostus asiakkaan tarpeesta</p> <p>Halu auttaa asiakasta</p> <p>Inhimillisuus</p> <p>Saatavilla olo ja aika asiakkaalle</p> <p>Asiakkaan kohtaaminen yksilönä</p>	<p>Positiivisuus</p> <p>Keskustelevan ilmapiirin ylläpito</p> <p>Joustavuus</p> <p>Oikeudenmukaisuus</p> <p>Yhteisön kohtaaminen</p> <p>Yksilön kohtaaminen</p>	<p>Henkilökunnan ominaisuudet</p>
<p>Ammatillinen osaaminen</p> <p>Yksilöllisyys palvelussa</p> <p>Käytetyt työmuodot ja menetelmät</p> <p>Asiakkaan vahvuuksien huomiointi työskentelyn aikana</p> <p>Osallisuuden vahvistaminen</p> <p>Kuuntelu</p> <p>Vaikuttamismahdollisuudet</p>	<p>Osallisuus</p> <p>Vaikuttamismahdollisuudet</p> <p>Oppilaskeskeisyys</p> <p>Suunnitelmallisuus</p> <p>Toimintatavat</p>	<p>Henkilökunnan ammattitaito</p>
<p>Tuki ja ohjaus</p> <p>Moniammatillisuus</p> <p>Kaikkien perheenjäsenten huomiointi työskentelyssä</p> <p>Toiminnalliset menetelmät</p> <p>Saatavuus</p>	<p>Yhteistyö kodin ja koulun välillä</p> <p>Tuki ja ohjaus</p> <p>Moniammatillisuus</p> <p>Konsultaatiomahdollisuus</p> <p>Oppimisympäristö</p> <p>Toimintamallit ja -suunnitelmat</p>	<p>Oppilashuollon rakenne</p>
<p>Tiedotus palvelusta</p> <p>Läpinäkyvyys</p> <p>Palvelun kohdentuminen</p> <p>Asiakasprosessi</p> <p>Verkostotyö</p> <p>Suunniteltavuus</p> <p>Jatkuvuus</p>	<p>Tiedotus palvelusta ja poikkeustilanteista</p> <p>Oppilashuollon palveluihin pääsy</p> <p>Monialainen yhteistyö</p> <p>Yksilöllisen oppilashuollon prosessi</p> <p>Yhteisöllinen oppilashuolto</p>	<p>Oppilashuollon prosessi</p>

Avoimuus	Avoimuus	Turvallisuus
Luottamuksellisuus	Luottamuksellisuus	
Tiedonkulku	Tietosuoja	
Dokumentointi	Salassapito	
Työskentelyn arviointi yhdessä asiakkaan kanssa	Tiedonkulku	
	Dokumentointi	

Taulukko 1: Asiakaslähtöisen palvelun laatukriteerien ja perusopetuksen laatukriteerien jaot-
telu oppilashuollon laatumittarin laatuluokkiin

5.2 Ensimmäinen kehittämissykli

Tutkimusprosessi lähti käyntiin kutsumalla yhteistyö kunnista 57 yksikköä vastaamaan esikyselyyn oppilashuollon toimivuudesta. Kehittämissyköt saivat kyselyssä vastata siihen, mitkä oppilashuoltoon kuuluvat osa-alueet ovat oppilashuollon toteuttamisen kannalta keskeisimpiä ja joiden kehittämiseen tulee panostaa. Kyselyyn vastasi 40 yksikköä 57 yksiköstä, vastausprosentin ollessa 71%. Kysely lähetettiin kaikille kehittämissyksilöille. Tämä esikysely toimi pohjana asiakaspalautelomakkeiden kehittämiseksi ja kyselyn pilottiversioiden rakentamiselle.

Laatumittareita rakennettiin esikyselyn perusteella kolme, henkilökunnalle, huoltajille ja oppilaille omansa. Alkuperäiset laatumittarit sisälsivät strukturoituja kysymyksiä, joissa oli vaihtoehtokysymyksiä sekä asteikkokysymyksiä. Vastausvaihtoehdot olivat pääasiallisesti numeerisessa muodossa ja asteikkona näissä käytettiin Likert-asteikkoa, jossa 0=en osaa sanoa, 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=osittain samaa mieltä ja 4=täysin samaa mieltä. Likert-asteikkolisessa kyselyssä vastaajan tulee siis päättää, kuinka samaa mieltä hän on kyseisen väittämän kanssa (Nummenmaa 2009, 40). Oppilashuollon asiakashyödyn mittaamiseen liittyvät kysymykset olivat kaksiportaisena dikotomisena vaihtoehtokysymyksenä, kyllä ja ei-vaihtoehtoina. Vastausvaihtoehdot olivat jokaisessa laatumittarissa samanlaiset.

Laatumittari sisälsi yhteensä sekä henkilökunnan, että huoltajien kyselyssä 16 kysymystä oppilashuollon rakenteesta ja palvelun saatavuudesta. Asiakashyödyn mittaamiseen oli asetettu lisäksi kolme alakysymystä, joka koski oppilashuollon palveluiden hyödyllisyyttä, saatavuutta ja suosittelua koulupsykologin, -kuraattorin, -lääkärin ja -terveydenhoitajan palveluiden osalta. Kokonaisuudessaan alakysymyksiä oli näin ollen 12. Alakysymykset oli aseteltu niille, jotka ovat vastanneet ”kyllä”, jos ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita tai konsulttaatiota. Molemmissa kyselylomakkeissa painotettiin oppilashuollon rakenteisiin liittyviä kysymyksiä, muun muassa konsultaatiomahdollisuudesta, palvelujen saatavuudesta sekä oppilashuollon toimintamalleista ja -suunnitelmista. Henkilökunnan kyselyssä prosessiin liittyviä kysymyksiä oli kaksi ja huoltajien kyselyssä prosessiin liittyviä kysymyksiä oli kolme. Nämä kysymykset liittyivät tiedottamiseen. Henkilökunnan kyselyssä ei ollut oppilashuoltohenkilökunnan

ominaisuuksiin liittyviä kysymyksiä, mutta huoltajien kyselyssä niitä oli yksi. Tämä liittyi henkilökunnan ystävälliseen asenteeseen ja keskustelevan ilmapiirin ylläpitoon. Henkilökunnan ammattitaitoon liittyviä kysymyksiä oli henkilökunnan kyselyssä yksi ja huoltajien kyselyssä kaksi. Nämä kysymykset liittyivät palvelusta saatuun tukeen ja ohjaukseen sekä vaikuttamismahdollisuuksiin. Kummassakaan kyselyssä ei ollut turvallisuuden liittyviä kysymyksiä. Kyselyssä oli mahdollisuus antaa kehittämissuhteita yhteisölliseen oppilashuoltoon molempien vastaajaryhmien lomakkeissa. Laatumittarin kysymyksistä molemmissa lomakkeissa 11 järjestysasteikollista kysymystä/väittämää. Järjestysasteikkona toimi Likert-asteikko. Vaihtoehtokysymyksiä oli neljä, joissa vastausvaihtoehtoina oli kyllä tai ei. Yksi kysymyksistä oli avoin kysymys.

Oppilaille rakennettu laatumittari sisälsi 20 väittämää/kysymystä. Oppilaiden laatumittarissa väittämät ja kysymykset painottuivat niin ikään oppilashuollon rakenteeseen. Rakenteeseen liittyvät kysymykset liittyivät toimintamalleihin ja -suunnitelmiin. Näitä kysymyksiä oli yhteensä yhdeksän. Prosessiin liittyviä kysymyksiä oli yhteensä neljä ja ne liittyivät oppilashuollon palveluiden käyttöön. Kyselyssä oli asetettu henkilöstön ominaisuuksiin ja ammattitaitoon liittyviä kysymyksiä, kuten henkilöstön ystävällisyyteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyen. Näitä kysymyksiä oli yhteensä viisi. Oppilaiden laatumittarissa oli myös aseteltu alakysymyksiä niille, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita. Alakysymyksiä oli yhteensä 12 ja niissä kysyttiin palveluiden saatavuuteen, hyödyllisyyteen ja suosittelemiseen liittyvät kysymykset. Oppilaiden kyselyssä ei ollut myöskään kysymyksiä/väittämiä turvallisuuden liittyen. Toisaalta osa oppilashuollon rakenteeseen liittyvistä kysymyksistä/väittämistä vaikuttavat myös turvallisuuteen.

Ensimmäistä versiota laatumittarista pilotoitiin yhdeksässä yksikössä, joista yksi oli Kirkkonummelta, kaksi Vantaalta ja kuusi Kauniaisissa. Sähköinen kysely lähetettiin Kauniaisissa, Kirkkonummella ja Vantaalla sijaitseville yhdeksälle kehittämissyksikölle, jotka ovat esiopetusyksiköitä, peruskoulun luokkia ja toisen asteen oppilaitoksia. Oppilaita näissä yhdeksässä yksikössä on koulujen omien tietojen mukaan yhteensä noin 4100 ja huoltajia vähintään saman verran. Henkilökuntaa näissä yhdeksässä yksikössä on koulun tietojen mukaan yhteensä noin 490. Ruotsinkielisistä huoltajista kyselyyn vastasi 56 huoltajaa ja suomenkielisistä huoltajista 335 huoltajaa. Henkilökunnasta kyselyyn vastasi 42 henkilökunnan jäsentä. Liitteessä yksi voi tutustua tarkemmin pilottikierrokselta tulleisiin laatumittarin tuloksiin.

5.3 Toinen kehittämissykli

Toisen kehittämissyklin tarkoituksena oli muokata oppilashuollon laatumittarit koskettamaan toiminnan ja prosessin lisäksi henkilökunnan ominaisuuksiin ja osaamiseen sekä turvallisuuden liittyviä osa-alueita kunkin vastaajaryhmän kyselyissä. Kehittäminen tapahtui yhteistyössä yhden oppilashuoltoryhmän kanssa. Fasilitoinnin avulla halusin saada laatumittarin rakentamiseen tukea erityisesti laatuindikaattoreiden osalta. Tämän vuoksi käsittelimme paljon

asiakaspalautteenkeruun menetelmiä ja tapoja oppilashuollossa sekä millaisia tietoja oppilashuolto haluaa asiakkailtaan saada.

Tämä työpaja toteutettiin yhdessä kehittämissyksikössä oppilashuollon jäsenille 26.11.2018 (Liite 2). Työpajassa osallisina olivat viisi oppilashuollon jäsentä: koulukuraattori, kouluterveydenhoitaja, koulupsykologi ja kaksi erityisopettajanaa. Molemmat erityisopettajat olivat aloittaneet työnsä vasta elokuussa 2018, joten he eivät olleet olleet yksikössä silloin, kun asiakaspalauttekyseilyä pilotoitiin. Työpajan teemana oli asiakaspalautteen tekeminen sekä asiakaspalautteiden tulosten käsitteleminen. Teemojen tueksi oli mietitty myös useita lisätekeä antavia kysymyksiä, jos keskustelu tarvitsi rikastamista. Osallisuuden teema kulki läpi työpajan mukana molemmissa teemoissa. Tarkoituksena oli jakaa ryhmä kahteen osaan miettimään teemoja, mutta ryhmä ohjautui nopeasti toimimaan ja ideoimaan yhtenä ryhmänä. Esivaiheessa kerroin opinnäytetyöni tavoitteet ja miten työni liittyy LAPE-hankkeeseen. Tämän jälkeen lämmittelimme teemalla yksi, joka käsitteli asiakaspalauttekyseilyiden tekemistä koulussa. Ideointivaiheessa ryhmä pohti teemaa kaksi, mikä sisälsi kyseilyiden tulosten hyödyntämisen. Ryhmä tuotti koko työpajana ajan aineistoa fläppi-paperille ja keräsin aineistoa myös tekemällä muistiinpanoja. Ryhmä kysyi muutaman tarkentavan kysymyksen keskustelun lomassa, mutta toimi muuten itseohjautuvasti.

LAPE-hankkeen tekemä sähköinen kyseily ei ollut kaikille oppilashuoltoryhmän jäsenille tuttu. Osa oli aloittanut kyseisessä koulussa työskentelyn vasta kyseilyn teon jälkeen ja osa ei ollut kuullutkaan koko kyseilystä. Oppilashuoltoryhmää kuitenkin kiinnosti, mikä kyseily oli ja mikä sen tarkoitus oli. Sähköisen kyseilyn tuloksia toivottiin koululle yksikkökohtaisesti: *”Tietysti kiinnostais tietää, että mitkä on meidän koulun tulokset. Vai mitä?”*

Fasilitoinnin perusteella kävi ilmi, että kyseisen yksikön oppilashuoltoryhmä kerää palautetta toiminnastaan vuosittain omilla kyseilyillään. Opettajilta on muun muassa kysytty palautetta oppilashuollon toimesta avointen kysymysten avulla, niin sanotusti keräämällä risut, ruusut, kehittämistoiveet ja tarpeet henkilökunnalta: *”Kyllähän me ollaan kerätty risuja ja ruusuja”*. Oppilaskunnalta palautetta on kysytty myös vapaamuotoisesti erilaisten toiveiden osalta ja luokkatasotapaamisia pidetään vuosittain.

Koulun oppilashuoltoryhmää koskevat kyseilyt koululle tekee koulun oppilashuoltoryhmä. Oppilashuoltoryhmä arvioi toimintaansa kuuden kuukauden välein, jolloin käydään läpi saatuja palautteita. Palautetta arvioidaan opettaja-, oppilashuoltoryhmä- ja oppilastasoisesti. Tämän arvioinnin perusteella oppilashuoltoryhmä suunnittelee toimintaansa: *”Meilläähän aika usein pohditaan, et miten tää toimii. Tosi usein. Sit me tehdään ne tarvittavat muutokset”*. Kyseilyissä tutkitaan toiminnan suunnittelun, tavoitteiden ja painopisteiden onnistumista sekä resurssien jakoa luokissa. Kyseilyt sisältävät osa-alueita, joilla mitataan, mikä on toiminut ja

mikä puolestaan ei ole toiminut. Oppilashuoltoryhmä haluaa saada tietoa myös, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat oppilashuollon palveluihin ja niiden saatavuuteen.

Kyselyiden toteuttamisen haasteita ovat muun muassa oppilaiden lukutaito ja kielihaasteet, joten kyselyiden ymmärrettävyys tulee olla selkeä. Oppilashuoltoryhmä pohtii myös, että antavatko kyselyt riittävän oleellista tietoa kehittämisen tueksi: *”Varmaan pitäisi miettiä, et mitä me niiltä kyselyiltä halutaan”*. Kyselyt antavat kuitenkin mahdollisuuden siihen, että kaikilla koulu yhteisön jäsenillä on mahdollisuus ilmaista itseään. Koulu reagoi tarpeen mukaan kyselyiden tuloksiin ja kyselyn tulokset käydään aina yhdessä keskustellen läpi oppilashuoltoryhmässä.

Toisena teemana oli oppilashuollon palautteiden käsittely. Oppilashuoltoryhmä käsittelee palautteet keskustellen läpi ja tarvittavia muutoksia tehdään tarpeen mukaan. Palautteen pohjalta on jätetty esimerkiksi toimimattomiksi koettuja tilaisuuksia pois: *”Jos sä esimerkin haluat, niin toimimaton salitilaisuus on jätetty pois”*. Oppilashuoltoryhmä laatii suuremmat linjat toiminnalleen kuuden kuukauden välein, mutta akuutteihin tilanteisiin reagoidaan nopeammin. Haasteena kyselyissä on kuitenkin saada riittävän laaja otanta, jotta tuloksista saadaan merkityksellisempiä. Palveluiden kehittämisen lähtökohtana on, että palautetta kysytään kaikilta toimijoilta ja se toimii pohjana muutoksen tekemiselle. Mitä useammalta toimijalta palautetta kysytään, sitä laajempi kuva toiminnasta saadaan.

Oppilashuoltoryhmä pohtii, olisiko sitä koskevan arviointilomakkeen suunnittelu ulkopuolisen tahon tehtävä, jotta kyselystä saadaan oikeanlaisia tuloksia kehittämiseen: *”Mä mietin, että oisko kuitenkin hyödyllisempää, että sen kyselyn tekee joku muu, kuin me. Nythän me on tehty se itse”*. Palautteenantamiseen tulisi antaa riittävästi aikaa ja esimerkiksi henkilökunnan otoskokoa voitaisiin lisätä, jos yksikön kokouksesta varattaisiin 10 minuuttia kyselyyn vastaamiseen. Oppilashuoltoryhmä pohti myös, tulisiko palaute antaa yksin vai ryhmässä. Näin varmistetaan, että kaikki saavat vastata kyselyyn. Pääasiallisesti oppilashuoltoryhmä saa palautetta opettajilta, joten oppilaiden kohdalla kyselyyn vastaaminen oppitunnin aikana lisäisi myös otoskokoa. Haasteena kyselyiden käsittelyssä on resurssien puute. Palautteita käsitellään jossain ”ylhäällä”, jolloin se ei näy oppilaiden ja henkilökunnan tasolla.

Toisessa vaiheessa osana työpajaa toteutettiin asiantuntijahaastattelu kyseisen koulun rehtorille, jossa fasilitointi suoritettiin. Aikataulullisista syistä haastattelu toteutettiin sähköpostin välityksellä. Tarkoituksena on saada sellaista tietoa oppilashuollon rakenteesta ja asiakaspalautteen keruusta, mikä ei fasilitoinnin perusteella tullut ilmi ja joiden selvittämiseen ei kannattanut käyttää ryhmän aikaa. Haastattelun avulla voidaan saada kerättyä uusia näkökulmia avaavaa aineistoa

Haastattelun kysymykset ovat puolistrukturoituja sisältäen haastattelukysymykset, mutta jättäen vastausvaihtoehdot pois. Kysymykset ovat avoimia ja ne liittyvät työpajan teemoihin. Kysymysten tarkoituksena on saada lisätietoa oppilashuollon rakenteesta ja asiakaspalautteen keräämisestä kyseisessä koulussa. Kananen (2008, 74) kuvaa sähköpostin välityksellä tehtyjä haastatteluja keinotekoisiksi, koska otos on jää yleensä pieneksi. Tässä opinnäytteessä sähköpostin välityksellä on kuitenkin tehty vain aineistoa tarkentavia kysymyksiä ja haastattelu toimii lisäarvoa antavana. Asiantuntijan välityksellä saatava tieto on usein luotettavaa, jos asiantuntijalla on omakohtainen kokemus tutkittavasta ilmiöstä. Haasteena asiantuntijahaastatteluissa on, että asiantuntijalla ei ole ilmiöstä omakohtaista kokemusta, vaan tieto on toisen käden tietoa. Haastateltava saattaa myös niin sanotusti saastuttaa aineiston, tuomalla siihen omia tulkintojaan haastattelusta. (Kananen 2008, 78.) Tämän vuoksi haastattelukysymykset olivat yksityiskohtaisia, jotta saatu aineisto tukisi aiemmin kerättyä aineistoa.

Oppilashuoltoryhmä kokoontuu kerran viikossa. Kyseisessä yksikössä koulupsykologi ja -kuraattori ovat paikalla kahtena päivänä viikossa. Kouluterveydenhoitaja on paikalla maksimissaan 3,5 päivänä viikossa. Molemmat erityisopettajat ovat koululla viitenä päivänä viikossa. Rehtori osallistuu haastavimpiin oppilas- ja huoltajapalavereihin sekä pohtii tuen rakenteita luokissa sekä yksittäisten oppilaiden kanssa. Pääasiallisesti oppilashuollosta vastaa koulukuraattori- ja koulupsykologi. Huolen herätessä opettaja on kuitenkin se, joka keskustelee ensimmäiseksi oppilaan kanssa. Oppilas on mukana seuraamassa aktiivisesti omaa tilannettaan, jolloin oppilas pääsee vaikuttamaan omaan prosessiinsa. Oppilaan kuulemislomakkeisiin tulee oppilaan allekirjoitus, mikä vahvistaa myös osallisuutta. Opettajan vastuulla on, että huoli oppilaasta tulee ilmi.

Koulun oppilashuollon kokouksissa mietitään ratkaisuja esille tulleisiin huolestuttaviin ilmiöihin, jotka koskettavat oppilaita ja opettajia. Tällöin pohditaan myös yhteistyökumppaneiden tukea ilmiöihin puuttumisessa. Tuki voi olla esimerkiksi konsultatiivista yhteistyötä tai ohjausta muihin palveluihin. Koulun yhteistyökumppaneita ovat muun muassa perheneuvola, lähipoliisi, nuorisotalot, sosiaalipalvelut ja sairaalan lasten osastot. Haasteena on se, että rehtori toimii oppilashuoltoryhmän puheenjohtajana, mutta ei ole automaattisesti osallisena esimerkiksi oppilaan moniammatillisessa ryhmässä. Tällöin koulukuraattorin- tai koulupsykologin tekemästä yksilötyöstä ei välity tieto rehtorille. Tämä myös vaikeuttaa sitä, että rehtorilla ei ole tietoa yksilötyöstä toteutuneista tukitoimista. Oppilashuoltoryhmän jäsenet myös konsultoivat keskenään toisiaan. He saavat näin tietoa oppilaan pedagogisista asioista tai erilaisista palveluista. Rehtori hyödyntää myös tätä konsultaation väylää. Oppilashuollosta palautetta saadaan rehtorin mukaan lähinnä huoltajapalavereissa. Systemaattista palautetta on toistaiseksi kerätty pääasiallisesti koulun henkilökunnalta. Erilaisia haasteita ei ole ollut siis tarpeen huomioida. Kaupungin puolelta huoltajilta kysytään palautetta oppilashuollon kokonaisuudesta ajoittain.

Aineisto on luokiteltu sisällönanalyysin avulla taulukkomuotoon laatuluokkien mukaan (taulukko 4). Teemoina työpajassa olivat asiakaspalautteen kerääminen, asiakaspalautteen sisältö, asiakaspalautteen tulokset ja asiakaspalautteen käsittely yhteisön kanssa. Työpajan aineisto on ensin luokiteltu näihin neljään eri luokkaan. Tämän jälkeen aineistosta alettiin etsiä samankaltaisuuksia teorian mukaan luotuihin laatuluokkiin. Nämä pääluokat ovat henkilökunnan ominaisuudet, henkilökunnan ammattitaitoa, oppilashuollon rakenne, oppilashuollon prosessi sekä turvallisuus. Nämä luokat muodostuivat Donabedianin (1988) kehittämään kehikkomalliin, jota on muokattu Övretveitin (1998) toimesta ja mallia käytettiin LapsiARVI-hankkeessa.

Laatumittarin laatukriteeri (määrä)	Oppilashuoltoryhmän aineiston luokittelu
Henkilökunnan ominaisuudet (1)	- Oppilashuoltoryhmän jäsenten paikallaolo (haaste)
Henkilökunnan ammattitaito (4)	-Tyytyväisyys palveluun (mahd.) -Palvelun hyödyllisyys (mahd.) -Suunnitelmallisuus (mahd.) -Opettajan vastuu tuoda huoli ilmi (haaste)
Oppilashuollon rakenne (7)	-Painopisteen onnistuminen (mahd.) -Yhteistyö oppilaan ja huoltajien kanssa (haaste) -Konsultaatio (mahd.) -Verkostoyhteistyö (mahd.) -Osallistumismahdollisuudet, esim. kielihaasteet tai lukutaidottomuus (haaste) -Palvelun saatavuus (haaste) -Resurssien tasainen jakautuminen (haaste)
Oppilashuollon prosessi (8)	-Mahdollisuus verkostoyhteistyöhön ja konsultaatioon (mahd.) -Ratkaisut ongelmiin oppilashuoltopalaverissa (mahd.) -Opettaja ensimmäinen kontakti huolen herätessä (mahd.) -Osallisuus omassa prosessissa oppilailla (mahd.) -Toiminnan suunnittelun ja tavoitteiden onnistuminen (mahd.) -Palautteenkeruu (haaste) -Palautteenannon käytännöt (haaste) -Palautteiden läpikäynti (mahd.)
Turvallisuus (4)	-Kielihaasteet ja lukutaidottomuus tuo haasteita palautteenantoon (haaste) -Palautteenanto yksin vai ryhmässä (haaste/mahd.) -Oppilaan kuuleminen (mahd.) -Tiedonkulku ja siirtyminen (haaste)

Taulukko 2: Fasilitoinnin ja haastattelun aineiston luokittelu teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla laatumittarin laatuluokkien mukaan

Teoriataustan ja fasilitoinnista samaani aineiston avulla muokkasin ja kehitin alkuperäistä laatumittaria monipuolisemmaksi. Teoriatausta auttoi laatumittarin rakenteen muokkaamisessa sekä siihen tulevien kysymysten ja väittämien muodostamisessa. Teoriatausta tuki fasilitoinnista saamani ehdotuksia laatumittariin. Laatumittariin tuli myös lisäyksiä oppilashuoltoryhmän esiin nostamista asioista, kuten resurssien jakautumisesta ja verkostoyhteistyöstä

Laatumittarin rakentamisen eri vaiheissa on kiinnitetty huomiota laatukriteereiden luotettavuuteen ja monipuolisuuteen. Laatumittarin pituus on pidetty kohtuullisena. Pituutta on lisätty joillakin kysymyksillä sekä laatukriteerien kohdalle lisätyllä avoimella kysymyksellä, johon voi antaa vapaan palautteen tai kehittämisehdotuksen palveluun. Laatumittarin väittämät ja avoimet kysymykset rakennettiin kuvaamaan sekä asiakaslähtöisiä laadunkriteerejä, että oppilashuollon laatukriteerejä. Laatumittarissa pyrittiin huomioimaan oppilashuollon tarkoitus, joka on oppilaiden hyvinvoinnista, kasvusta, kehityksestä, koulunkäynnistä ja oppimisesta huolehtiminen. Väittämällä ja kysymyksillä mitattiin sitä, miten kyseessä oleva asia oli toteutunut vastaajan mielestä oppilashuollon palveluissa. Väittäminä on muun muassa ”koulussa on hyvä ilmapiiri” ja ”voin mielestäni vaikuttaa koulun hyvinvointityöhön”. Avoimina kysymyksinä on muun muassa mahdollisuus antaa palautetta koulun hyvinvointityöhön ja palvelukokemukseen.

5.4 Lomakkeen esitestaus

Oppilashuollon laatumittari esitettiin ryhmällä, joka koostui henkilökunnan, oppilaiden huoltajien ja oppilaiden edustajista. Lomakkeen arviointiin pyydettiin palautetta kymmeneltä opettajalta, huoltajalta ja oppilaalta, joten arviointia pyydettiin yhteensä 30 edustajalta. Arviointi annettiin sähköisenä. Lomakkeen arvioi lopulta 12 ryhmän edustajaa, joista vastaukset saatiin kahdelta henkilökunnan jäseneltä, kuudelta huoltajalta ja neljältä oppilaalta. Vastajat ovat arvioineet oman kohderyhmänsä lomaketta. Alla avattuna esitestauksesta saadut vastaukset.

Oppilashuollon laatumittaria arvioitiin kuudella kysymyksellä (liite 5). Arviointilomakkeessa kysyttiin ohjeiden selkeydestä, kysymysten ymmärrettävyydestä, vastausvaihtoehtojen sopivuudesta ja lomakkeen pituudesta. Arvioinnissa oli myös mahdollista antaa vapaamuotoinen palaute lomakkeesta. Kysymysten tarkoituksena oli varmistaa, että vastaajat ymmärsivät väittämät oikein ja väittämien asettelu oli ymmärrettävää. Vastaajilta haluttiin saada myös tietoa siitä, onko lomake liian pitkä. Lomakkeen pituus voi vaikuttaa siihen, haluaako asiakkaat vastata siihen. Lomakkeen arvioijilla oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta lomakkeesta näin halutessaan, mikä toimisi lomakkeen kehittämisen tukena.

Koulun henkilökunnan laatumittarin arvioimiseen vastasi kaksi henkilökunnan jäsentä (n=2). Molemmat henkilökunnan jäsenistä olivat sitä mieltä, että ohjeistus oli riittävä. Vastajat myös ymmärsivät lomakkeen väittämät ja kysymykset. Toisen henkilökunnan jäsenen mielestä

vastausvaihtoehdot lomakkeessa olivat sopivat. Toinen oli osittain eri mieltä vastausvaihtoehtojen sopivuudesta. Kyseinen vastaaja kuitenkin selvensi avoimessa osiossa, että lomakkeen eri osien lopussa oleva avoin kohta auttoi siihen, että pystyi vielä tarkentamaan omaa vastaustaan. Molemmat vastaajat kokivat, että jaksoivat täyttää lomakkeen loppuun. Arviointilomakkeen avoimeen osioon molemmat vastaajista pohtivat kuitenkin, että onko lomakkeen vastaamiseen riittävästi aikaa ja halua lukukauden aikana.

Huoltajien laatumittarin arviointilomakkeeseen vastasi kuusi huoltajaa (n=6). Huoltajista kaksi oli sitä mieltä, että ohjeistus lomakkeen alussa oli riittävä, yksi oli osittain samaa mieltä ohjeen riittävydestä. Kaksi huoltajista ei osannut sanoa, oliko ohje riittävä ja yksi huoltajista oli osittain eri mieltä ohjeen riittävyden kanssa. Lomakkeen väittämät ja kysymykset ymmärsi viisi huoltajaa kuudesta vastaajasta. Yksi vastaajista oli osittain eri mieltä siitä, ymmärsikö kysymykset. Kyseinen vastaaja pohti väittämässä 20 esiintyvää sanaa ”nivelvaihe”, joka esitestauksen jälkeen muutettiin muotoon ”koulutasolta toiselle siirryttäessä”. Vastaajista kolmen mielestä vastausvaihtoehdot olivat sopivat. Kaksi ei osannut sanoa vastausvaihtoehtojen sopivuudesta ja yksi oli osittain eri mieltä vastausvaihtoehtojen sopivuudesta. Avoimessa osiossa kyseinen vastaaja kertoi, että vastaisi mielellään sanallisesti kaikkiin väittämiin ja kysymyksiin. Huoltajista kolme arvioivat jaksaneensa vastata kyselyyn hyvin, yksi vastaajista oli väitteen kanssa osittain samaa mieltä. Kaksi vastaajista oli osittain eri mieltä väittämän kanssa. Avoimessa osiossa yksi huoltajista kertoi, että harjoittelee vielä suomen kieltä ja sanoi tarkistaneensa joitain kyselyssä esiintyneitä sanoja puolisoltaan. Näistä yksi oli väittämässä 20 esiintynyt sana ”nivelvaihe”. Yksi huoltajista antoi myös palautteen, joka ei niinkään liittynyt laatumittarin arviointiin: *”Nyt vasta ymmärrän, mitä kaikkea oppilashuolto todellisuudessa on.”*

Laatumittarin arviointiin osallistui neljä oppilasta (n=4). Kolme vastaajista oli alakoulussa ja yksi lukiossa. Oppilaiden mielestä ohjeistus oli riittävä. Oppilaista kaksi ymmärsi lomakkeen väittämät ja kysymykset. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ymmärsi osittain kysymykset ja yksi ei osannut sanoa, että ymmärsikö kysymykset. Oppilaat eivät kuitenkaan nostaneet esiin yhtään kysymystä, jota eivät olisi ymmärtäneet. Kolmen oppilaan mielestä vastausvaihtoehdot olivat sopivat. Yksi ei osannut sanoa, oliko vastausvaihtoehdot sopivat. Kaksi oppilasta oli osittain samaa mieltä sen kanssa, että jaksoivat täyttää lomakkeen. Yksi ei osannut sanoa, jaksoiko täyttää lomakkeen ja yksi oli osittain eri mieltä siitä, että jaksoi täyttää lomakkeen. Oppilaat eivät antaneet muuta palautetta lomakkeeseen liittyen.

Hyödynsin laatumittarin esitestaamisen aineistoa laatumittarin kehittämisessä. Muutin muun muassa joitakin sanoja helpommin ymmärrettäväksi. Poistin lomakkeesta myös kysymykset, joissa vastaajien mielestä oli toistoa. Toisaalta kuitenkin esitestaajien määrä jäi vähäiseksi,

joten se ei mahdollista suurempien johtopäätösten tekemistä laatumittarista. Kuitenkin vastaajien antamat arviot laatumittarista huomioitiin ja sen perusteella laatumittaria muokattiin ymmärrettävämmäksi.

6 Kehittämistuotokset

Tässä luvussa vastataan tutkimuksen kolmanteen tutkimuskysymykseen ”millaisia ominaisuuksia oppilashuollon laatumittarissa kannattaa huomioida”. Tämän opinnäytetyön teoriataustan sekä kehittämissykliden perusteella oppilashuollolle rakentui laatumittarit koulun henkilökunnalle, oppilaille sekä heidän huoltajilleen. Laatumittarit pitivät muutamalla kysymyksellä alkuperäisestä pituudestaan. Lisäsin laatumittariin myös alakysymyksiä konsultaation/palvelun sujumiseen liittyen. Muokkasin laatumittarien ulkoasua rakenteeltaan selkeämmäksi laatu-kriteerien mukaan. Tämän lisäksi asetin avoimen kysymyksen jokaisen laatuluokan alle, jossa voi antaa haluamansa palautteen palvelusta. Tämä antaa oppilashuollon palveluita käyttäville mahdollisuuden kertoa omin sanoin palvelusta. Jokaisessa laatumittarissa on myös lyhyt ohjeistus, mitä varten tietoa kerätään ja kauan vastaaminen kestää. Laatumittarien rakenne on esitelty alla. Valmiit laatumittarit löytyvät liitteestä kuusi.

6.1 Henkilökunnan laatumittari

Oppilashuollon henkilökunnan laatumittarissa ei kartoiteta taustatietoja. Taustatietojen kerääminen voisi vaikuttaa vastaajien anonymiteettiin varsinkin, jos kyseessä on pieni päiväkotikoulu tai oppilaitos, jossa jokaista luokka-astetta on vain yksi. Henkilökunnan laatumittarin rakenne on esitelty taulukossa viisi.

Henkilökunnan laatumittarissa rakenteeseen liittyviä kysymyksiä/väittämiä on yhteensä 13. Rakenteeseen liittyvät väittämät ja kysymykset liittyvät oppilashuollon erilaisiin toimintamalleihin ja -suunnitelmiin. Lisäksi rakenteisiin liittyvissä kysymyksissä/väittämissä kysytään oppimisympäristöön liittyviä kysymyksiä. Lisäsin alkuperäiseen laatumittariin verrattuna lopulliseen mittariin resurssien jakoon ja tiedonkulkuun liittyvät kysymykset. Vastausvaihtoehdot on aseteltu viisiportaiseen Likert-asteikkoon (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa mieltä, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Oppilashuollon rakenteesta on myös mahdollista antaa sanallinen palaute avoimen kysymyksen avulla.

Prosessia arvioidaan henkilökunnan laatumittarissa kahdeksan eri kysymyksen avulla. Kysymykset liittyvät konsultaation käyttöön, asiakasprosessin ymmärtämiseen sekä tiedotukseen. Konsultaation käyttöön liittyvissä kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat vaihtoehtokysymyksenä, jossa vastausvaihtoehtona oli kyllä tai ei. Muut kysymykset ovat viisiportaisia Likert-asteikollisia kysymyksiä/väittämiä (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Oppilashuollon prosessista on myös mahdollista antaa palautetta avoimen kysymyksen avulla. Prosessin mittaamisessa on

aseteltu seitsemän alakysymystä. Alakysymyksiin vastaavat ne, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon konsultaatiota. Alakysymykset painottuvat henkilökunnan ominaisuuksiin, ammattitaitoon sekä prosessin sujuvuuteen.

Henkilöstöön ja turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä mittarissa on yhteensä kolme. Nämä liittyvät ystävällisyyteen, yhteistyön sujuvuuteen sekä tiedonkulkuun. Näissäkin mittarina on viisiportainen Likert-asteikko, kuten rakenteen ja prosessin arvioinnissa. Molemmissa laatuluokissa on mahdollista antaa avoin palaute. Laatumittari sisältää myös avoimen kysymyksen, jossa on mahdollista antaa kehittämisideoita opiskeluhuollolle. Lopussa voi antaa kokonaisarvosanan oppilashuollolle numeerisesti. Arvosana annetaan kouluarvosanoin 4-10, jossa 4=välttävä, 5=heikko, 6=kohtalainen, 7=tyydyttävä, 8=hyvä, 9= kiitettävä ja 10= erinomainen.

Laatukriteerit	Henkilökunta (väittämien/ kysymysten määrä)	Mitta-asteikko
Henkilökunnan ominaisuudet	Kohtaaminen (1)	-Likert-asteikko 1-5
Henkilökunnan ammattitaito	Suunnitelmallisuus (2 alakys.)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
	Ammatillinen tieto ja taito (2 alakys.)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
	Tuki ja ohjaus (1 alakys.)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Oppilashuollon rakenne	Toimintamallit ja -suunnitelmat (10)	-Likert-asteikko 1-5
	Oppimisympäristö (3)	-Likert-asteikko 1-5
	Saatavuus (1 alakys.)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Oppilashuollon prosessi	Palvelun käyttö (4)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
	Yksilöllisen oppilashuollon prosessi (1)	-Likert-asteikko 1-5
	Yhteisöllisen oppilashuollon prosessi (1)	-Likert-asteikko 1-5
	Verkostotyö (1)	-Likert-asteikko 1-5
	Tiedotus (1)	-Likert asteikko 1-5
Turvallisuus	Tiedonkulku (1)	-Likert-asteikko 1-5
Muut	Kehittämisideat (1)	-Likert-asteikko 1-5
	Yleisarvosana (1)	-Järjestysasteikko 4-10
	Palaute laatuluokkiin (3)	-Avoin kysymys

Yhteensä	27+6 alakysymystä	
----------	-------------------	--

Taulukko 3: Henkilökunnan laatumittarin rakenne

6.2 Huoltajien laatumittari

Huoltajien laatumittarissa taustatietoina kysytään lapsen/huollettavan luokka-astetta. Huoltajien laatumittarin rakenne on esitetty taulukossa kuusi. Huoltajien kyselyssä alkuun tulee niin ikään oppilashuollon rakenteeseen liittyviä kysymyksiä yhteensä 10. Nämä liittyvät oppilashuollon toimintamalleihin ja -suunnitelmiin sekä oppimisympäristöön. Lisäsin mittariin oppilashuollon resursseihin liittyvän kysymyksen. Vastausvaihtoehdot on aseteltu viisiportaiseksi Likert-asteikoksi (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Laatuluokan lopussa on mahdollista antaa avoimen palautteen oppilashuollon rakenteeseen liittyen.

Oppilashuollon prosessia arvioidaan huoltajien laatumittarissa kuuden kysymyksen avulla. Prosessiin liittyy tiedotukseen ja oppilashuollon palveluiden käyttöön liittyviä kysymyksiä. Lisäksi lisäsin prosessiin verkostotyöhön liittyvän kysymyksen. Oppilashuollon palveluiden käyttöön liittyvien kysymysten vastausvaihtoehdot ovat vaihtoehtokysymyksinä, jossa vastausvaihtoehtoina on ”kyllä tai ei”. Muut kysymykset/väittämät on aseteltu viisiportaisena Likert-asteikoksi (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Laatuluokan lopussa on mahdollista vastata avoimeen kysymykseen oppilashuollon prosessiin liittyen. Prosessin arvioinnin tukena on huoltajine kyselyssä yhdeksän alakysymystä, jotka liittyvät henkilökunnan ominaisuuksiin, ammattitaitoon sekä prosessin sujuvuuteen. Alakysymykset ovat tarkoitettu heille, jotka ovat vastanneet käyttäneensä oppilashuollon palveluita.

Henkilöstön ominaisuuksiin ja ammattitaitoon liittyviä kysymyksiä oli yhteensä kolme. Nämä liittyivät kannustukseen, myönteiseen ilmapiiriin sekä vaikutusmahdollisuuksiin. Vastausvaihtoehdot mittarissa on aseteltu Likert-asteikkoon (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä huoltajien mittarissa on yksi ja se liittyy oppilaitosten nivelvaiheen tiedonkulkuun. Henkilöstöön ja turvallisuuteen liittyvissä laatuluokissa on myös mahdollista antaa avoin palaute.

Laatumittari lopussa huoltajat voivat antaa vielä kehittämisideoita tai muuta palautetta koulun hyvinvointityöhön. Mittarin loppuksi voi antaa numeerisen arvosanan oppilashuollon toimivuudesta. Arvosana on aseteltu kouluarvosanoihin asteikolle 4-10, jossa 4=välttävä, 5=heikko, 6=kohtalainen, 7=tydyttävä, 8=hyvä, 9= kiitettävä ja 10= erinomainen.

Laatukriteerit	Huoltajat (väittämiä/ kysymysten määrä)	Mitta-asteikko
Henkilökunnan ominaisuudet	Kohtaaminen (1+ 1 alakys.) Kannustus (1)	-Likert-asteikko 1-5 +vaihtoehtokysymys kyllä/ei -Likert-asteikko 1-5
Henkilökunnan ammattitaito	Osallisuus (1 alakys.) Vaikutusmahdollisuudet (1) Kuulluksi tuleminen (1 alakys.) Ammatillinen tieto ja taito (1 alakys.) Tuki ja ohjaus (1 alakys.)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei -Likert-asteikko 1-5 -Vaihtoehtokysymys kyllä/ei -Vaihtoehtokysymys kyllä/ei -Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Oppilashuollon rakenne	Toimintamallit ja -suunnitelmat (6) Oppimisympäristö (3) Saatavuus (1 alakys.)	-Likert-asteikko 1-5 -Likert-asteikko 1-5 -Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Oppilashuollon prosessi	Palvelun käyttö (4) Verkostotyö (1) Tiedotus (1)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei -Likert-asteikko 1-5 -Likert-asteikko 1-5
Turvallisuus	Tiedonkulku (1) Avoimuus (1 alakys.)	-Likert-asteikko 1-5 -Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Muut	Kehittämisideat (1) Yleisarvosana (1) Palaute laatuluokkiin (3)	-Likert-asteikko 1-5 -Järjestysasteikko 4-10 -Avoin kysymys
Yhteensä	24+ 7 alakysymystä	

Taulukko 4: Huoltajien laatumittarin rakenne

6.3 Oppilaiden laatumittari

Oppilaiden laatumittari eroaa henkilökunnan ja huoltajien laatumittarista. Oppilailta kysytään alkuun taustatietoina sukupuolta sekä luokkatasoa. Sukupuolen vaihtoehtoina on tyttö, poika ja muu. Laatumittarin vastausvaihtoehtoja oppilaiden kohdalla on vähennetty vastaamisen helpottamiseksi. Vastausvaihtoehdot on aseteltu vaihtoehtoasteikolle. Oppilaiden laatumittarin rakenne on esitelty taulukossa seitsemän.

Oppilaiden laatumittarissa rakennetta mittaavat kysymykset liittyvät oppilashuollon toimintamalleihin ja -suunnitelmiin. Kysymykset painottavat lapsen omaa kokemusta siitä, miten eri

toimintamallit käsitellään koulussa. Näitä kysymyksiä on yhteensä 10. Vastausvaihtoehdot rakennetta mittaavassa osassa on asetettu vaihtoehtoasteikoksi. Asteikko, jossa vastausvaihtoehdot ovat 1=kyllä, 2=osittain ja 3=ei. Oppilaille on mahdollisuus antaa avoin palaute tämän laatuluokan lopussa.

Prosessiin mittaamiseen liittyviä kysymyksiä laatumittarissa on neljä. Nämä liittyvät oppilas- huollon palvelun käyttöön. Nämä kysymykset on aseteltu vaihtoehtokysymykseksi, jossa vastausvaihtoehtoina on ”kyllä ja ei”. Prosessin sujuvuuteen on myös mahdollista antaa avoin palaute. Palveluiden käyttöön liittyy yhteensä kahdeksan alakysymystä. Kysymykset painottuvat henkilökunnan ominaisuuksiin ja ammattitaitoon. Vastausvaihtoehtoina näissä kysymyksissä on vaihtoehtoasteikko (1=kyllä, 2=osittain, 3=ei).

Oppilaiden laatumittarissa henkilökunnan ominaisuuksiin ja ammattitaitoon liittyviä kysymyksiä on yhteensä kuusi. Henkilökunnan ominaisuuksia mitataan ystävällisyydellä ja oikeudenmukaisuudella sekä aidolla kiinnostuksella oppilaan asioista. Henkilökunnan ammattitaitoa puolestaan arvioidaan mittarissa vaikuttamiseen ja kuulluksi tulemiseen liittyvissä kysymyksissä. Vastausvaihtoehdot on aseteltu niin ikään asteikolle 1-3 (1=kyllä, 2=osittain, 3=ei). Henkilöstöön liittyen on mahdollista antaa avoin palaute.

Turvallisuutta mitataan kahdella kysymyksellä laatumittarissa. Kysymykset liittyvät ilmapiirin turvallisuuteen sekä tiedonkulkuun. Näissäkin kysymyksissä vastausvaihtoehdot on aseteltu vaihtoehtoasteikkoon (1=kyllä, 2=osittain, 3=ei). Turvallisuus-luokan alla on myös mahdollisuus avoimeen palautteeseen. Laatumittarin lopussa on mahdollista antaa kehittämisideoita sekä kokonaisarvosanan koulun oppilashuollolle. Oppilaiden laatumittarissa kokonaisarvosana annetaan myöskin kouluarvosanoin 4-10.

Laatukriteerit	Oppilaat (väittämän/kysymyksen määrä)	Mitta-asteikko
Henkilökunnan ominaisuudet	Ystävällisyys ja empaattisuus (2+ 1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Kiinnostus (1 +1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Kannustus (1)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
Henkilökunnan ammattitaito	Tuki ja ohjaus (1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Kuulluksi tuleminen (1)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Osallisuus (1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Vaikuttamismahdollisuudet (1)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3

	Ammatillinen tieto ja taito (1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
Oppilashuollon rakenne	Toimintamallit ja -suunnitelmat (10)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
	Saatavuus (1 alakys.)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
Oppilashuollon prosessi	Palvelun käyttö (4)	-Vaihtoehtokysymys kyllä/ei
Turvallisuus	Turvallinen ilmapiiri (1)	-Vaihtoehtoasteikko 1-3
Muut	Kehittämisideat (1)	-Avoin kysymys
	Kokonaisarvosana (1)	-Järjestysasteikko 4-10
	Palautteet laatuluokkiin (3)	-Avoin kysymys
Yhteensä	26+6 alakysymystä	

Taulukko 5: Oppilaiden laatumittarin rakenne

6.4 Valmiit laatumittarit ja niiden käyttö

Laatumittariin voi vastata sähköisesti tai se on mahdollista tulostaa paperiversioksi. Kyselyyn on mahdollista vastata läpi kouluvuoden. Syksyllä vastattaessa mittari toimii toiminnan suunnittelun tukena ja keväällä vastattaessa toiminnan arvioinnin tukena. Laatumittaria pystyy myös muokkaamaan jatkossa niin, että siitä muokataan kaksi erilaista kyselyä. Toinen kysely voi koskea enemmän koko henkilökuntaa, huoltajia ja oppilaita ja täten yhteisöllistä oppilashuoltoa. Toinen kysely voi koskettaa niitä oppilaita, henkilökuntaa ja huoltajia, jotka käyttävät oppilashuollon palveluita ja olla näin ollen laatumittari yksilölliseen oppilashuoltoon.

Oppilaiden kohdalla vastaamisen apuna voi olla opettaja tai oppilaan huoltaja, joka varmistaa, että oppilas on ymmärtänyt kysymykset. Opettaja tai huoltaja ei saa kuitenkaan vaikuttaa oppilaan mielipiteeseen kyselyyn vastatessa, vaan toimii tilanteessa neutraalisti. Oppilaan voi antaa valita, haluaako hän vastata kyselyyn sähköisesti vai paperiversiona.

Henkilökunnan kysely sisältää alkuun kyselyn esittelytekstin ja yhden esitietokysymyksen. Tämän jälkeen alkaa itse kysely, joka on jaoteltu neljään eri laatuluokkaan; oppilashuollon rakenteisiin, prosessiin, henkilöstöön ja muihin kysymyksiin. Oppilashuollon prosessissa osa kysymyksistä on sellaisia, joihin ei vastata, jos ei ole käyttänyt oppilashuollon konsultaatiota työssään (alakysymykset kysymyksissä 18-21). Muuten kyselyssä vastataan kaikkiin sen kysymyksiin. Kyselyssä suurin osa vastauksista on aseteltu Likert-asteikolle, jossa 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä. Tämän lisäksi kyselyssä on mahdollista valita kyllä ja ei vaihtoehtojen väliltä tai kirjoittaa vapaamuotoisen vastauksen kysymykseen.

Huoltajien laatumittari vastaa melko pitkälti henkilökunnan laatumittaria ulkoasultaan. Alkuun tässäkin kyselyssä on esittelyteksti, jossa kerrotaan, mitä kyselyssä on tarkoitus selvittää. Tämän jälkeen kyselyssä on niin ikään yksi esitietokysymys. Huoltajien laatumittari on jaoteltu myös neljään laatuluokkaan; oppilashuollon rakenteisiin, prosessiin, henkilöstöön ja muihin kysymyksiin. Huoltajien lomakkeessa kysymyksiin 13-16 alakysymyksiin ei vastata, jos ei ole käyttänyt oppilashuollon palveluita. Muuten tässäkin kyselyssä vastataan kaikkiin muihin kysymyksiin. Kysymysten vastaukset on aseteltu henkilökunnan laatumittarin tavoin viisiportaiselle Likert-asteikolle, kyllä tai ei vastausvaihtoehtoihin tai avoimiin vastauksiin.

Oppilaiden laatumittari eroaa hieman henkilökunnan ja huoltajien laatumittarista. Laatumittarin alussa on samanlainen esittelyteksti kuin kahdessa muussa laatumittarissa. Oppilailta kysytään esittelytekstin jälkeen kahta esitietokysymystä. Oppilaiden laatumittari on jaoteltu myös neljään laatuluokkaan; rakenteeseen, prosessiin, henkilöstöön ja muihin kysymyksiin. Esittelytekstin jälkeen alkaa itse kysely, jossa oppilailta vastausvaihtoehdot ovat vaihtoehtoasteikkona (1=kyllä, 2=osittain, 3=eikä), jotta kysymyksiin vastaaminen olisi helpompaa. Oppilashuollon prosessiin liittyvien kysymysten vastausvaihtoehdot ovat kyllä tai ei. Oppilailta on myös mahdollista antaa avoin palaute jokaiseen laatuluokkaan.

7 Pohdinta

Tässä luvussa käsittelen työni ydintuloksia ja vertaan niitä esittelemiini teorioihin ja aikaisempaan tutkimustietoon. Pohdin tutkimukseni kehittämisprosessia omien kokemusteni valossa ja sitä, mitä uutta tietoa tutkimukseni toi. Pohdin tämän lisäksi työn luotettavuutta. Loppussa ehdotan vielä työlle tutkimusaiheita jatkoa ajatellen.

7.1 Ydintulokset ja johtopäätökset

Kehittämistyön tavoitteena oli kehittää koulujen oppilashuoltoon laatumittari, joka toimisi asiakaspalautekyselynä. Oppilashuollon käyttöön on kehittämisen tuloksena rakennettu laatumittari, jolla saadaan mitattua asiakkaiden tyytyväisyyttä oppilashuollon palveluihin. Samalla laatumittari toimii oppilashuoltoa arvioivana ja kehittävänä työkaluna. Laatumittari rakentui teorian, työpajan ja esitestauksen yhteisvaikutuksella. Laatumittarissa on huomioitu lastensuojelun ja perusopetuksen keskeiset laatumittarit, joita ovat muun muassa lapsen ja nuoren kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen sekä kodin ja koulun välinen yhteistyö, asiakas- ja oppilaslähtöisyys, osallisuus, suunnitelmallisuus, ennaltaehkäisy ja palveluiden kohdentuminen oikea-aikaisesti (mm. Perusopetuksen laatumittarit 2012; LapsiARVI-kriteerit 2009; Lastensuojelun laatusuositus 2014; Ros 2015; Sirviö 2010; Aaltio 2013, Suhonen 2002; Santala 2008).

Tutkimukseni eri vaiheissa sain jokaiseen tutkimuskysymykseeni vastauksia, ja ne auttoivat laatumittarin rakentumisessa lopulliseen muotoonsa. Ongelma-analyysi vastasi kysymykseen mitä tekijöitä asiakaslähtöisen laatumittarin kehittämisessä tulee huomioida. Tärkeimpänä

tekijänä on asiakaslähtöisyyden huomioiminen palveluissa, joka auttaa asiakasta olemaan omatoimisempi ja kokemaan osallisuutta. Asiakkaan tarpeisiin on helpompi vastata silloin, kun asiakas huomioidaan yksilöllisesti palvelun eri osissa. Asiakkaan kannalta tärkeäksi tekijäksi nousi se, että tämä pääsee osallistumaan oman palvelupolkunsa suunnitteluun. Haasteena on, että asiakkaan osallisuus ei pääse toteutumaan työntekijän vallankäytön vuoksi. Eri-tyisesti lasten ja nuorten osalta tämä korostuu ja usein aikuinen ohjailee lasta haluamaansa suuntaan ilman lapsen todellista mahdollisuutta osallisuuteen. Tämän vuoksi tasavertainen kumppanuus on mahdollisuus sekä asiakkaan että työntekijän hyvinvointiin. Oppilashuollon erityispiirteet haastavat laadukkaan palvelun tarjoamisen, kun siinä yhdistyy sosiaali- ja terveysalan sekä perusopetuksen laatukriteerit. Oppilashuollon kokonaisuudesta löytyy myös vähän aikaisempaa tutkimustietoa, joten laatumittarin rakentaminen on enemmän kuin tarpeellista. Asiakaskokemuksen kerääminen mahdollistaa esimerkiksi palvelun heikkojen kohtien löytymisen.

Kehittämisprosessissa sain vastauksia siihen, mitä mahdollisuuksia ja haasteita oppilashuollon laatumittarin tekeminen aiheuttaa. Ensimmäisessä syklissä haasteeksi nousi se, että saadaan mahdollisimman moni yksikkö vastaamaan kyselylomakkeeseen, jotta oppilashuollosta saadaan yhtenäinen kuva. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004) kuvaavatkin, että kyselyissä suurena ongelmana on vastauskato. Tämän takia kyselyä joudutaan usein lähettämään halutulle vastaajaryhmälle useaan kertaan ja siltikin vastausmäärä saattaa jäädä suppeaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195–196.) Laatukriteeri auttaa erottamaan hyvän laadun huonosta. Siksi se kannattaa muodostaa esimerkiksi tutkittuun tietoon perustuen. Laatukriteerin tehtävänä on kuvata tavoitetta, johon voidaan vaikuttaa arvioitavan toiminnan keinoin. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7, 11.) Ensimmäisessä vaiheessa haastetta toi myös laatukriteerien asettaminen siihen muotoon, että niitä on mahdollista mitata.

Toisessa kehittämissyklissä oppilashuoltoryhmä toi esiin useita haasteita ja mahdollisuuksia, joita laadukkaan työn toteuttaminen aiheuttaa koulussa. Haasteita olivat muun muassa oppilaiden kielitaidottomuus, yhteistyö oppilaiden perheiden kanssa, resurssien epätasainen jakaantuminen ja oppilashuollon jäsenten paikallaolo. Oppilashuoltoryhmä näki myös mahdollisuuksia laadulle, joita ovat muun muassa oppilashuollon konsultaatiomahdollisuus ja verkostoyhteistyön mahdollisuus sekä oppilashuollon suunnitelmallisuus. Aikaisempaan tietoon perustuen palvelun oikea-aikainen kohdentuminen on yksi laadukkaan palvelun elementeistä asiakkaan mielestä. Asiakkaat kokevat, että verkostoyhteistyö on myös omassa prosessissa keskeinen tekijä ja tekee palvelusta joustavamman ja sujuvamman. (LapsiARVI-kriteerit 2009; Lastensuojelun laatusuositus 2014; Leino-Kilpi, Walta, Helenius, Vuorenheimo & Välimäki 1994.)

Kehittämisprosessin tulokset osoittavat, että oppilaitoksissa kerätään asiakaspalautetta ja palautteen keräämistä pidetään tärkeänä. Palautetta kerätään oppilaitoksissa kaikilta asiak-

kailta ja palautteeseen reagoidaan tarpeen vaatiessa. Tutkimuksen mukaan palautetta kerätään opettajilta pääasiallisesti ”risut ja ruusut”-menetelmällä ja oppilailta vapaamuotoisesti. Oppilashuollon palveluista palautetta saadaan myös muun muassa asiakaskäyntien yhteydessä suullisesti tai sähköisesti esimerkiksi Wilma-järjestelmän kautta. Tutkimuksen aikana ilmeni myös, että asiakaspalautteet käsitellään oppilashuoltoryhmässä, jos palaute tulee heille. Palautteet läpikäydään puolivuositain ja toimintaa muutetaan palautteiden perusteella

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että asiakaspalautteen kerääminen perustuu osittain systemaattisuuteen. Osittaisella systemaattisuudella tarkoitan, että palautetta kerätään vuosittain ja palautteenanto toimii samantyyppisesti. Palautteelle ei kuitenkaan ole olemassa selkeää kyselyä, jonka perusteella toimintaa pystyttäisiin arvioimaan systemaattisesti. Palautteenanto saattaa myös olla sattumanvaraista ja toteutuu oppilashuollon asiakaskäyntien yhteydessä. Oppilashuollon toimijat myös kokevat, että palaute menee helposti ”jonnekin ylös”, jolloin se ei tule näkymään koulun arjessa. Johtopäätöksenä tästä voitaneen todeta, että oppilaitoksilla on vielä parannettavaa siinä, että ne kannustavat asiakkaita palautteen antamiseen.

Oppilashuollossa on tarpeen myös kehittää sen palvelujen asiakaspalauttejärjestelmää, jotta asiakaspalaute hyödyttää oppilashuollon kehittämistä ja saadaan tarpeeksi iso otanta tähän. Tätä pohtivat myös oppilashuoltoryhmä ja kokivat haasteeksi sen, että vastaajamäärät jäävät kyselyissä kovin suppeiksi. Oppilashuolto hyötyisi siitä, että se arvioisi monipuolisemmin toimintaansa ja palvelujaan suhteessa asiakkaisiinsa. Oppilashuollon olisi kyettävä systemaattiseen laadulliseen arviointityöhön, jolloin oppilashuollon kehittämistä vaativat osa-alueet löytyisivät. Asiakaspalautetta tulee myös kerätä kaikilta asiakasryhmiltä, huomioiden kuitenkin oppilashuollon resurssit. Asiakaspalautteen antaminen tulee olla asiakkaalle helppoa ja se voi toteutua monin eri keinoin. Tärkeää on, että oppilashuollon henkilökunnalla tulee olla valmiudet vastaanottaa ja käsitellä saatua palautetta. Kuten aikaisemmat tutkimukset ja taustateoria valottavat, niin asiakkaita tulee kuunnella ja palveluita tulee kehittää heidän kanssaan. Näin mahdollistetaan laadukas ja asiakkaiden tarpeita vastaava palvelu.

Ongelma-analyysi ja kehittämisprosessi olivat keskeisessä osassa kehittämistuotosten valmistamisessa. Näiden perusteella sain paljon materiaalia siihen millaisia ominaisuuksia oppilashuollon laatumittarissa kannattaa huomioida. Erityisesti teoriataustasta nouseva Donabedian (1988) kehikkomalli auttoi hahmottamaan laatumittarin eri laatuluokkia. Nämä luokat toimivat hyvinä runkoina aineiston analyysissä ja laatumittarin rakenteen muotoilussa. Kehittämissuotosten rakenteessa on hyödynnetty myös perinteisten kyselylomakkeiden muotoa ja vastausvaihtoehtoja.

LAPE-työryhmässä hahmoteltu pohja laatumittarista pohjana laatumittarien rakentamisessa. Ongelma-analyysin, työpajan ja esitestauksen avulla sain kuitenkin muotoiltua laatumittaria

vielä alkuperäistä lomaketta monipuolisemmaksi sekä selkeämmäksi. Totean kuitenkin, että laatutyö on laaja osa oppilashuoltoa ja sitä tulee edelleen kehittää jatkuvasti myös laatumittarin osalta. Perustan tämän sille, että laatu kuvaa jokaisen yksilön subjektiivista kokemusta, jolloin organisaatiossa on huomioitava eri asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset (Holma 2009, 12). Näin ollen laatumittarin tulee elää asiakkaiden tarpeiden mukaan. Laatumittarin ominaisuudet rakentuivat sekä teoriaan tukeutuen, että kehittämisprosessin myötä, jolloin siihen tuli myös näkökulmaa oppilaitoksen puolelta.

Kehittämistutkimuksen aikana nousi esiin useita haasteita ja mahdollisuuksia laatumittarin muodolle niin teoriataustan kuin kehittämisprosessin myötä. Uskon myös, että haasteita ja mahdollisuuksia on olemassa vielä laajemmin ja ne riippuvat pitkälti oppilaitosten yksikkökoh- taisesta tilanteesta oppilashuollon suhteen. Haasteisiin ja mahdollisuuksiin vaikuttaa varmasti myös se, keneltä niistä kysytään. Erityisesti henkilöt, jotka käyttävät oppilashuollon palve- luita tai ovat kiinteästi tekemisissä oppilashuollon kanssa, antavat laadulle erilaisen merkityk- sen, kuin sellainen henkilö, joka ei palvelua ole hyödyntänyt. Palvelujen kehittäminen yh- dessä asiakkaiden kanssa ja heidän osallistamisensa oppilashuollon kehittämistyöhön ovat haasteellisia tehtäviä, mutta niihin panostaminen on varmasti kannattavaa.

Kehittämisprosessin myötä laatumittarin haasteita ja mahdollisuuksia sen tekemisessä, käsit- telyssä ja palautteenkeruumenetelmissä tuli esiin melko paljon. Ilahduttavaa oli, että keskus- telu ei pyörinyt pelkkien haasteiden ympärillä, vaan oppilashuoltoryhmä löysi myös useita mahdollisuuksia laatumittarin tekemiseen, sen käsittelyyn ja erilaisiin palautteenkeruume- nelmiin. Näistä oli suuri hyöty laatumittarin ominaisuuksien monipuolistamisella ja sen lopulli- sen rakenteen luomisella. Useamman eri työpajan järjestäminen olisi varmasti tuonut vielä laajempaan tietoa laatumittarin haasteisiin ja mahdollisuuksiin liittyen. Koen, että työpaja mahdollisti teorian ja kentän vuoropuhelun. Työpaja mahdollisti myös oppilashuoltoryhmää pohtimaan omaa palautteenannonjärjestelmäänsä ja sen toimivuutta.

Laatumittari on rakennettu niin, että se pystytään ottaa käyttöön systemaattisen asiakaspa- lautetiedon keräämistä varten. Mittari myös yhtenäistää oppilashuollon laadun johtamista. Aikaisempaan tietoon perustuen mittareiden tarkoituksena onkin seurata laatukriteereiden laatua ja toimia systemaattisen asiakaslähtöisyyden perustana (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7). Mittari tarjoaa myös ajankohtaista tietoa oppilas- huollon palvelun laadusta. Laatumittari mahdollistaa sen, että oppilashuollon laatua voidaan mitata asiakkaiden näkökulmasta ja asiakkaat saavat tuoda esiin ehdotuksiaan palvelun pa- rantamiseksi. Keskeistä on se, että nimenomaan lasten ja nuorten ääni tulee vahvemmin esiin. Kuten aikaisemmin todettu, niin asiakaskokemus nähdäänkin keskeisessä osassa palve- lun heikkojen kohtien löytämisessä (Kujala 2003, 143; Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 17; Hämäläinen & Heiskala 2004, 158-159).

Oppilashuollon laatumittari on rakennettu palvelun laadun eri tekijöihin, jolloin palvelun laatua voidaan tarkastella osa-alueina. Tämä auttaa myös pidemmän tähtäimen tavoitteiden muodostamisen, kun laatutekijät ovat selkeästi omina luokkinaan. Laatumittarien tulosten perusteella työtä voidaankin kehittää esimerkiksi asiakaslähtöisempään suuntaan tai sen tuloksia voidaan hyödyntää yksiköiden strategisessa suunnittelussa (THL 2011; Outinen, Lempiinen, Holma & Haverinen 1999, 30). Asiakaslähtöinen palvelu tuo hyötyä sekä palvelun tuottajalle että asiakkaalle itselleen. Laatumittarit voivat parhaimmillaan asiakaslähtöisyyden lisäksi vahvistaa työntekijöiden asiakaslähtöisempää työskentelytapaa. (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hirso & Mattelmäki 2014, 175; Kujala 2003, 142; Bardy 2013, 76.)

Työelämänkehittäjä Eero Lehtinen (2018) painottaa, että laatumittarien tarkoituksena ei ole aina tulostavoite. Sitäkin tärkeämpää on, että laatumittarit kertovat, miten organisaatio toimii ja kykenee vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin sekä tunnistaa mahdolliset ongelmat. Parhaimmillaan laatumittari auttaa työn kehittämisessä. (Lehtinen 2018.) Huomioimalla laatumittarissa monipuolisesti oppilashuollon eri osa-alueet, on näihin Lehtisen mainitsemiin seikkoihin mahdollista kiinnittää huomiota. Laatumittarin avulla voidaan myös asettaa tavoitteita, joita kohden oppilashuolto kehittää palveluaan. Toisaalta pohdin, että oppilashuollolla voisi olla kaksi eri tyyppistä laatumittaria. Toinen mittari kuvaa yhteisöllistä oppilashuoltoa, joka koskee kaikkia oppilaita ja siihen vastaa myös kaikki. Toinen mittari puolestaan voisi olla spesifimpi ja antaa tietoa yksilöllisen oppilashuollon toteutumisesta. Näin siihen vastaisivat he, jotka jo käyttävät oppilashuollon palvelua.

Osallisuuden näkökulmasta katsottuna laatumittarin on mahdollista tuoda oppilaitoksiin lisää osallisuuteen liittyviä elementtejä oppilaiden ja heidän huoltajien osalta. Tämä kuitenkin tarkoittaa jo aikaisemmin mainitun asiakaslähtöisyyden toteutumista, mutta myös asiantuntijavallasta luopumista, mikä voi tuottaa hankaluuksia (Roche 1999; Livesley & Long 2012; Kiilakoski & Gretschel 2012; Ros 2015). Teoriataustan perusteella osallisuutta tulisi lisätä ja se on iso osa esimerkiksi opetussuunnitelman perusteita (2014). Vuorenmaa (2016) on tutkimuksessaan todennut, että vanhemmat kokevat vain kesinkertaisia mahdollisuuksia osallisuuteen palveluiden kehittämisessä. Uskon, että haasteita tuo kuitenkin se, kuinka paljon todellisuudessa esimerkiksi huoltajat ovat valmiita osallistumaan oppilaitosten toimintaan ja sen kehittämiseen. On kuitenkin tärkeää, että asiakkaita kuullaan, koska se aktivoi asiakkaita osallistumaan palveluidensa kehittämiseen (Leemann & Hämäläinen 2015, 1,6). Laatumittari on yksi väline asiakkaiden äänen esiin tuomiseen.

Opinnäytetyöprosessin aikana mietin jonkin verran *asiakaslähtöisyys* termin käyttöä. Fraser ja Wu (2013) kuvaavat, että kuluttajien tyytyväisyyttä mittaavat asteikot ovat tulleet sosiaali- ja terveysalalle 1970-luvulla. Ne kuvasivat kuluttajien tyytyväisyyttä tarjottuihin hoito-ohjelmiin. Koen, että yleisenä ongelmana on, että asiakkuus korostaa taloudellista suhdetta palve-

luihin, kun taas yhteisöllisyys korostaa sosiaalisia suhteita. Pohdin, onko tämä eettinen ongelma osallisuutta kehitettäessä, kun puhutaan talouden kielellä sosiaalisista asioista. Nykyisenä suuntauksena on palveluiden yksityistäminen, joka on käytännössä julkisten palveluiden alasajoa ja valjastamista bisnekselle. Mahdollistuuko osallisuus kovassa talouskehityksessä vai ajaako talous sen edelle. Pitäisikö asiakaslähtöisyyden sijaan puhuakin palvelulähtöisyydestä, jotta päästään kauemmas talousajattelusta? Vai lisääkö termi *palvelut* nimenomaan niiden vastikkeellista roolia?

Mitä tulee asiakkaan toimijuuteen palveluiden kehittäjänä, niin aikaisempien tutkimusten perusteella asiakkaille on tärkeää, että he pääsevät osallistumaan omaan prosessiinsa (Mohammed yms. 2014; Ruotsalainen 2006; Suhonen 2002). Kaikko & Friis (2009, 76) kannustavat asiakkaiden vastuuttamista omassa arjessaan ja työntekijää prosessissa. Toimijuutta lisää se, että työntekijän ja asiakkaan välillä on yhteinen ymmärrys asioista ja esimerkiksi palvelusuunnitelmat laaditaan ja arvioidaan yhdessä (Virtanen yms. 2011; Pekurinen yms. 2008; Aaltio 2013; Ros 2015; Rousu 2007). Laatumittari on suhteellisen helppo tapa saada tietoa siitä, toimiiko esimerkiksi yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä. Kiinnostavaa onkin, miten asiakkaiden tuoma palaute jalkautetaan oppilaitoksissa ja kuinka palautteesta tiedotetaan? Oppilashuoltoryhmä koki työpajassa, että tietoa käsitellään ”jossain ylhäällä”, jolloin se ei aina tullut kentän tietoon. Toimijuuden vahvistamisen näkökulmasta ajatellen kunnan tiedottamisen luulisi lisäävän asiakkaiden kokemusta siitä, että heitä on kuultu ja asioille tehdään jotain.

Koulun henkilökunnalle, oppilaille ja heidän huoltajilleen rakennettiin omat lomakkeensa. Lomakkeissa on otettu huomioon näiden eri ryhmien erilaiset roolit oppilashuollon palveluissa. Koulun henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä oppilashuollon toimijoiden kanssa, oppilaat ja heidän huoltajansa puolestaan ovat palvelua saavia asiakkaita. Lomaketta voidaan hyödyntää sellaisenaan tai asiakaspalautetta voidaan kerätä sen lisäksi muilla keinoin. Oppilashuollon henkilöstö pohti työpajan aikana, että palautelomakkeen voisi tehdä joku muu taho kuin oppilashuollon toimijat, joten tämä toive toteutui heidän osaltaan. Laatumittarissa olevat avoimet kysymykset tuovat kattavammin tietoa siitä, mikä oppilashuollossa on onnistunutta sekä mihin pitää vielä panostaa työn kehittämisen suhteen, kuin pelkät strukturoidut kysymykset. (Kananen 2011.) Strukturoiduilla kysymyksillä on kuitenkin paikkansa, kun halutaan kerätä vertailutietoa laajemmalla alueella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004).

Laatumittaria voidaan hyödyntää sellaisenaan tai asiakaspalautetta voidaan kerätä sen lisäksi muilla keinoin. Asiakaspalaute auttaa kuitenkin ymmärtämään, mihin asioihin resurssit kannatta milloinkin laittaa. Palveluiden kehittäjänä on tärkeää tiedostaa, että oma ymmärrys on rajallinen ja kehittämistarpeille sokeutuu helposti. Tämän vuoksi systemaattinen palaute auttaa näkemään toimintaa ulkopuolisen silmin.

Tulevaisuusorientoitunut ajattelu kannattaa huomioida kuntien resursoinnissa oppilashuol-
lolle, jotta päästään eroon tulipalojen sammuttelusta ja voidaan todella tarjota oppilaille
heidän tarvitsemaansa tukea riittävän ajoissa. Samanaikaisesti monia ongelmia voitaisiin en-
naltaehkäistä, kun tulevat riskit olisivat tiedossa. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.) So-
siaalityöntekijä Anne Tanskanen (2014) painottaakin sitä, että asiakaspalautteen perusteella
voidaan päätellä, riittävätkö tarjotut palvelut ja ovatko ne oikein ajoitettuja. Tämä on en-
siarvoisen tärkeä tieto, kun seuraavan kerran pohditaan resurssien jakoa esimerkiksi kunnan
päätöksenteossa.

7.2 Eettinen tarkastelu

Suomessa tutkimuseettinen neuvottelukunta edistää hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteellinen
tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteel-
lisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvästä tieteellisestä käytännöstä on annettu ohjeis-
tus, jonka tarkoituksena on hyvän tieteellisen käytännön edistäminen ja tieteellisen epärehel-
lisyden ennaltaehkäiseminen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Tutkimuksen eetti-
syyttä tarkastellaan myös perehtyneisyyden, luottamuksellisuuden ja anonymiteetin kautta,
jotka kuuluvat myös hyvään tieteelliseen käytäntöön (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26-
27). Tarkastelen tässä tutkimuksen kulun ja tutkimusprosessin kannalta eettisiä periaatteita.

Keskeisinä lähtökohtina tutkimuseettinen lautakunta (2012, 6) nostaa esiin yhdeksän pääkoh-
taa, joita tutkimuksen kulun aikana tulee huomioida. Lähtökohdissa on annettu ohjeistus
myös muun muassa tilanteeseen, jossa tutkija on esteellinen arviointi- tai päätöksentekotilan-
teissa sekä tutkimusorganisaatiota koskevaan eettiseen toimintaan. Tässä tutkimuksessa es-
teellisyyttä ei ole, koska allekirjoittaneella ei ole aikaisempaa kontaktia tutkimuksen organi-
saatioihin tai kokemusta esimerkiksi työskentelystä oppilashuollon palveluissa. Myöskään olen-
naista ei ole arvioida organisaationi eettistä toimintaa.

Ensimmäisenä tutkimuseettisenä ohjeena on, että läpi tutkimuksen noudatetaan rehellisyyttä,
yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten käsittelyssä, esittelyssä ja arvi-
oinnissa (Tutkimuseettinen lautakunta 2012). Tutkimus on toteutettu näitä periaatteita nou-
dattaen. Tutkimus on opinnäytetyö ja samalla oppimisen paikka, joten tottumattomalle tutki-
jalle saattaa aiheutua lapsuksia. Nämä on kuitenkin pyritty minimoimaan huolellisella työn
kulun prosessoinnilla ja vaiheiden kuvaamisella, merkitsemällä käytetyt lähteet ja huolehti-
malla siitä, että tutkimuksen aineistoa käsittelee vain opiskelija itse. Olen myös työn eri vai-
heissa palannut työhöni uudelleen, jotta olen voinut tarkentaa sitä lisää.

Toisena lähtökohtana on, että tutkimuksessa sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien
mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmiä (Tutkimus-
eettinen lautakunta 2012). Tutkimuksessa käytin tutkittuja menetelmiä ja ne on kuvattu työn

metodologiaa käsittelevässä luvussa. Tiedonhankinnassa käytin oppilaitoksen Finnaa sekä tietokantoja, joista löytyy tieteellisiä julkaisuja, esimerkiksi Proquest centralia, EBSCOa ja ARTOa. Hakuja on tehty myös Google Scholarin kautta. Tutustuin opinnäytetyön aloittamisvaiheessa muihin opinnäytetöihin, joissa on kehitetty laatumittaria ja sain näistä myös omaan tutkimukseeni sopivaa lähdeaineistoa.

Tutkimuksen aikana tulee myös ottaa huomioon muiden tutkijoiden tekemä työ ja saavutukset (Tutkimuseettinen lautakunta 2012). Tutkimuksessa on käytetty monipuolisesti lähdemateriaalia ja lähdeviittaukset on tehty asianmukaisesti. Tutkimukseni tukena ohjaajieni lisäksi on ollut aikaisemmat ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyöt, joissa on kehitetty laatumittaria sosiaali- ja terveystieteille. Näistä opinnäytetöistä mainittakoon Outi Ingbergin Metropolia ammattikorkeakouluun vuonna 2017 tekemä opinnäytetyö ”Perhekuntoutuksen asiakaspalautelomakkeen kehittäminen asiakaslähtöisen palvelun laatumittariksi -Asiakas palvelun laadun arvioijana”. Ingberg on työssään käsitellyt perhekuntoutuksen asiakaspalautelomakkeen kehittämistä asiakaslähtöisestä näkökulmasta, joka on myös oman tutkimukseni lähestymistapa. Erityisesti Ingbergin oivalta tapa tuoda esiin teoretieto laatumittarin kehittämisessä on hyödyttänyt paljon omaa opinnäytetyötäni.

Tutkimuseettisen lautakunnan (2012) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkimusta varten haetaan tarvittavat tutkimusluvut ja työ tallennetaan asianmukaisesti. Tutkimuksessani ensimmäisessä syklissä toteutettuun asiakaskyselyyn ja laatumittarin pilotoitiin, tutkimusluvut oli haettu LAPE-hankkeen kautta jo ennen kuin oma opinnäytetyöprosessini alkoi. Tutkimustani varten hain vielä Vantaan kaupungilta tutkimusluvan toteuttaa kehittämisprosessini toinen vaihe. Tutkimuksen valmistuttua työ tallennetaan myös näihin tutkimuslupia myöntäneiden kaupunkien kirjaamoihin. Tämän lisäksi tutkimukseni tallentuu Theseus-tietokantaan.

Viimeisenä hyvänä tieteellisenä käytäntönä pidetään sitä, että tutkimuksen tekemiseen osallistuvien organisaatioiden ja tutkijan välillä tehdään yhteinen sopimus, miten tutkimusprosessi kulkee (Tutkimuseettinen lautakunta 2012). Ennen tutkimukseni alkua olen ollut yhteydessä LAPE-hankkeen oppilashuollon koordinaattoriin, jonka kanssa sovittiin toimeksiannosta. LAPE-hankkeen kautta sain myös työelämäkontaktin, jonka kanssa hoidin aineistoihin ja muun materiaaliin liittyvän yhteydenpidon. Hankkeen aikana san hyvin vapaat kädet siihen, minkä näkökulman valitsen tutkimukseni aiheeksi.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004) mukaan hyvä tutkimuskäytäntö edellyttää, että tutkimukseen osallistuneilta saadaan lupa tutkimukseen osallistumisestaan. Tällä on tarkoitus varmistaa osallistujan vapaaehtoinen osallistuminen tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuneille kerrotaan myös kaikki oleellinen tieto siitä, mitä tutkimuksen kulusta tulee tietää. (Hirsjärvi ym. 2004, 26-27.) Tutkimukseni aineistoa kerätessä osallistujia on informoitu, mitä

tutkimukseni käsittelee ja miten prosessi etenee. Työpajaa järjestäessä osallistujille toistettiin informaatio ennen työpajan alkua ja osallistajat täyttivät suostumuslomakkeen. Tutkimustiedote ja suostumuslomake löytyvät työn liitteistä (liite 4). Tutkimukseen osallistujille on myös korostettu sitä, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää halutessaan.

Tutkimustietoja käsiteltäessä tulee huolehtia luottamuksellisuudesta ja anonymiteetista. Tutkimuksen perusteella täydellinen nimettömyys ei aina toteudu, erityisesti postikyselyiden kohdalla. Tutkijan onkin hyvä muistaa se, että tietojen käsittelyn luottamuksellisuudesta luvatussa ei lupaa enempää kuin pystyy käytännössä täyttämään. Erityistä huolellisuutta tulee kuitenkin noudattaa tutkimuksen julkaisuvaiheessa, jotta tutkittavien henkilöllisyys ei paljastu. (Kuula 2006, 201-207.) Tutkimuksen prosessiin tai tuloksiin saattaa liittyä riski tutkittavan kannalta. Riski voi olla esimerkiksi tutkimuksesta aiheutuu haittaa tutkittavalle. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 27.) Tutkimukseni kirjaamisen aikana olen jättänyt mainitsematta oppilaitosten nimiä, joista aineistoa on kerätty. Erityisesti olen huolehtinut siitä, että työpajaan osallistuneen oppilaitoksen nimeä ei ole mainittu tutkimuksessa, koska muuten oppilashuoltoryhmän jäsenten henkilöllisyys selviäisi. Laatumittarin rakentamisessakin olen huomioinut anonymiteetin ja esitiedot kohta on pidetty mahdollisimman suppeana, jotta kyselyyn voi turvallisesti vastata nimettömänä.

7.3 Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu

Opinnäytetyön tulosten ja johtopäätösten tulee olla oikeita, uskottavia ja luotettavia. Luotettavuus mittaa myös työn laatua. Tilastollisten menetelmien luotettavuuskäsitteinä pidetään reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä ja validiteetilla oikeiden asioiden tutkimista. Opinnäytetyötä suunniteltaessa voidaan tehdä riskiarviota siitä, mikä voi mennä pieleen ja miten näihin riskeihin voidaan varautua. Kehittämistutkimusta tekevän tulee muistaa, että kyseessä on sekä kehittämistyö että tutkimustyö. Tutkimustyö koostuu tutkimuksen ja tieteen luotettavuustarkastelusta ja menetelmistä. Kehittämistyö puolestaan etenee omien prosessien mukaisesti, vaikka senkin taustalla vaikuttavat tieteellisyys ja tutkimustyön menetelmät. (Kananen 2012, 161–162.)

Tieteellisyydellä tarkoitetaan muun muassa hyviksi ja varmoiksi koettuja menetelmiä, joilla tuotetaan uutta, luotettavaa tietoa. Luotettavuus on usein näytettävissä hyvällä dokumentoinnilla, josta on nähtävissä tutkimusprosessin eri vaiheiden ja tulosten dokumentaatio. Dokumentaation tarkoitus on osoittaa, mitä ja miten on toimittu tutkimuksen eri vaiheissa. Toistaan poikkeavilla tieteenaloilla on käytössään useita eri menetelmiä. Menetelmät noudattavat kuitenkin yleisiä tieteellisen menetelmän piirteitä. Näitä piirteitä ovat objektiivisyys, testattavuus ja toistettavuus, julkisuus, kriittisyys, edistyyvyys ja autonomisuus. (Kananen 2012, 163–164.) Opinnäytetyöni teoriataustan olen pyrkinyt rakentamaan mahdollisimman monipuoliseksi ja useita tutkimuksia koskevaksi. Haasteetta tuo se, että oppilashuollosta ei juurikaan

ole omaa tutkimustietoa. Tutkimukseen ei ole siis saatu spesifiä tietoa juuri oppilashuollon laadun arvioimisesta, paitsi Karvin (2018) toteuttama tutkimus oppilas- ja opiskelijahuoltolain toimeenpanosta. Tämän vuoksi tutkimukseen valikoitui asiakaslähtöisyyttä tukevia tutkimuksia, joissa on kehitetty erilaisia osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä tukevia mittareita tai malleja.

Luotettavuustarkastelun keskeinen elementti on riittävän tarkka dokumentaatio. Tämä auttaa jäljittelevyydessä, jotta ulkopuolinen lukija pystyy arvioimaan raportista valintojen oikeellisuuden ja todistelun aukottomuuden (Kananen 2012, 165). Tässä opinnäytteessä on kuvattu kehittämisprosessin vaiheet, lähtötilanne ja lopputulos sekä valitut menetelmät. Koen, että dokumentaation perusteella tutkimus on mahdollista toistaa. Tämä opinnäytetyö on tehty hankkeessa, mikä tietysti luo haasteita siihen, että olisi mahdollista toteuttaa tismalleen samanlainen tutkimus. Opinnäytetyö on pyritty kuitenkin kirjaamaan mahdollisimman tarkasti, jotta se on mahdollista todeta aukottomaksi. Laatukriteeri ajattelu teoriataustan perusteella on kuitenkin mahdollista ottaa käyttöön muissa tutkimuksissa.

Opinnäytetyön validiteettia on lisätty laatukriteereillä, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. Laatukriteerit on myös pyritty muotoilemaan mahdollisimman mitattavaan muotoon ja niiden mittausmenetelmät on valittu hyviksi koetuista menetelmistä. Laatumittarin tarkoituksena on vaikuttaa oppilashuollon toimintaan ja kehittämiseen. Mittarin rakentamisessa on myös hyödynnetty asiakkaiden näkökulmaa muun muassa esitestauksen avulla. Esitestauksen otos jäi kuitenkin sen verran pieneksi (N=12), että näistä vastauksista ei voinut tehdä sen suurempia johtopäätöksiä. Otoksessa oli kuitenkin jokaisen asiakasryhmän vastaajia, eikä mitään ryhmää oltu jätetty ulkopuolelle. Erityisesti esitestaus vaikutti oppilaiden ja huoltajien mahdollisuuksien osallistua laatumittarin kehittämiseen. Vastauksia hyödynnettiin lomakkeiden muokkauksessa ja selkeyttämisessä.

Työpaja mahdollisti tutkitun tiedon ja käytännön yhdistymisen. Työpajaan osallistuneet oppilashuoltoryhmän jäsenet toivat esiin asioita käytännön työstä, jotka olivat löydettävissä myös aikaisemmista tutkimuksista ja liitettävissä laatukriteereihin. Tämä lisää työn luotettavuutta, kun käytännön työ saadaan linkitettyä teoriaan ja toisinpäin. Aineisto olisi voinut kuitenkin kerätä useammasta eri oppilaitoksesta. Tässä kohtaa haasteeksi nousi kuitenkin oppilashuoltoryhmien tiukat resurssit ja useista kyselyistä huolimatta en päässyt keräämään aineistoa muihin oppilaitoksiin.

Reliabiliteettia on pyritty lisäämään selkeällä ohjeistuksella, lomakkeen ymmärrettävyydellä sekä kohtuullisella kysymysmäärällä, jotta kukin vastaaja jaksaa täyttää lomakkeen ja siihen ei kulu liikaa aikaa. Kuitenkin tärkeimpänä tarkoituksena oli saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja heidät osaksi palveluiden kehittämistä. Samalla tarkoituksena on vahvistaa oppilashuollon

asiakaslähtöisyyttä. Laatumittarin avulla voidaan arvioida oppilashuollon palvelujen laatukriteerien toteutumista, johon kukin asiakasryhmä saa vaikuttaa. Laatumittari auttaa oppilaitoksia myös kokonaisvaltaisessa laadunhallinnassa ja sen avulla on mahdollista seurata laadun eri osa-alueiden toimivuutta. Uskon, että laatumittari auttaa oppilaitoksia myös niiden asiakaspalautejärjestelmän kehittämisessä.

7.4 Ajatuksia hanketyöskentelystä ja opinnäytetyöprosessista

Pääsin mukaan Lape-hankkeeseen sen loppuvaiheessa. Hankkeen aikana tehtyjä kehittämisideoita oli tässä kohtaa saatettu pilotointivaiheeseen ja hanke läheni loppuaan. Hankkeen aikana kehitettiin useita eri osa-alueita, esimerkiksi arvioitiin, vertailtiin ja mallinnettiin nykyisiä toimintamalleja. Pääsin mukaan systemaattisen asiakaspalautealomakkeen kehittämiseen. Hankkeessa työskentely oli minulle uutta. Yllätyin, kuinka paljon se vaati verkostoitumista etänä. Tapa oli minulle uusi ja vaatii edelleen työtä omissa toimintatavoissa. Hankkeessa oli useampia työntekijöitä, osa päätoimisia ja osa osa-aikaisia. Tämä aiheuttaa varmasti sen, että yhteistyötä tehtiin pääasiallisesti verkossa. Pohdinkin hankkeen onnistumisen kannalta sitä, kuinka hyvän työpanoksen hankkeessa työskennelleet ovat kyenneet antamaan, jos ovat olleet osa-aikaisessa työsuhteessa hankkeessa? Varsinkin, kun kyseessä on ollut melko lyhyt, mutta korkeat tavoitteet omaava hanke. Olisiko henkilöstöresursoinnilla mahdollisesti saatu vielä merkittävämpää tulosta aikaan jo hankkeen aikana ja samalla saatu jalkautettua toimintamalleja paremmin käytäntöön?

Hankkeelle tehty toimeksianto on ollut omaa ammatillisuuttani kehittävä ajanjakso, jossa opin muun muassa toimimisesta verkoston kanssa. Olisi ollut vielä mielenkiintoista päästä työskentelemään tiiviimmin moniammatillisessa ryhmässä. Ymmärrän kuitenkin, että hankkeen nopea aikataulu ei mahdollista sitä, että aikataulusta voitaisiin venyä kovinkaan paljon.

Yhteistyö kehittämysyksikön kanssa sujui helposti. Yksikkö oli alusta lähtien kiinnostunut asiakaspalautekehittämisestä kanssani. Yhteydenpito käytiin sähköisesti koulun rehtorin kanssa. Usean ihmisen aikataulun yhteensovittaminen oli kuitenkin haastavaa ja alkusyksyllä kaavailemani työpaja päästiin toteuttamaan vasta marraskuun lopussa. Tämä viivästytti opinnäytetyöni etenemistä, mutta antoi toisaalta lisää aikaa työn valmiin osan viilaamiselle. Mielestäni yhteistyössä merkityksellistä oli oppilashuoltoryhmän avoin suhtautuminen tutkimusaiheeseen.

Opinnäytetyöprosessi oli aikaavievä ja työteliäs. Aikaa meni paljon kehittämistutkimuksen prosessiin tutustuessa ja tutkimusmenetelmien valinnassa sekä teoriataustan luomisessa. Tutkimukseni parasta antia on mielestäni monipuolinen teoriatausta, mikä helpotti laatumittarin rakentamista. Kun kehittämisprosessi oli takana, niin kehittämistuotoksen luominen sujui

melko nopeasti ja tuntui työn muuta osuutta helpommalta. Opinnäytteen työteliäisyyteen vaikutti varmasti myös se, että oppilashuolto ja siihen kuuluvat prosessit eivät olleet itselle etukäteen tuttuja. Taustatyötä joutui tämän takia tekemään melko paljon.

Opinnäytetyön aikana ohjaajani vaihtui. Molemmat opinnäytetyöni ohjaajat ovat olleet merkittävässä osassa työskentelyn eri vaiheissa. Ensimmäinen ohjaaja auttoi prosessin alkuun saattamisessa. Toinen ohjaaja edisti merkittävästi työni menetelmällistä puolta ja työn kriittistä tarkastelua. Jälkikäteen ajateltuna prosessi olisi ollut helpompi, jos opinnäytteen olisi tehnyt parityönä. Ajatusten vaihto työn eri vaiheissa olisi varmasti rikastuttanut työtä ja tuonut siihen useampia näkökulmia. Suosittelenkin lämpimästi opinnäytetyön tekemistä parityönä.

7.5 Jatkotutkimusaiheita

Opinnäytteen johtopäätöksenä todettakoon, että koulut ja oppilashuolto tarvitsee monipuolisempia tapoja kerätä asiakaspalautetta kuin perinteiset asiakaskyselyt. Perinteisten asiakaskyselyiden heikkoutena on, että niiden kato on suuri (Kananen 2011, 65). Ne eivät myöskään saavuta niitä asiakkaita, joita perinteiset palvelumuodot eivät motivoi tai tavoita (Kuure & Lidman 2013).

Oppilashuollon asiakaspalauttejärjestelmän jatkokehittäminen on yksi keskeinen jatkotutkimusaihe tulevaisuutta ajatellen. Kiinnostavaa olisi tietää, miten erilaiset asiakaspalautteenkeruutavat toimisivat oppilashuollossa ja mikä niistä olisi sopivin systemaattisen asiakaspalautteen keruuseen. Itseäni kiinnostaa erityisesti sosiaalisen median huomioiminen palautteenkeruussa. SoMe ja nuoret- tutkimus (2016) osoittaa, että nuoret viettävät sosiaalisessa mediassa paljon aikaa ja tuottavat sinne sisältöä, mikä kannattaisi huomioida myös asiakaspalautteen keruussa.

Laatumittarin käyttöönoton jälkeen sen luotettavuutta ja käytettävyyttä on edelleen hyvä arvioida ja kehittää. Aikaisempaan tietoon perustuen systemaattinen asiakaspalautteen kehittäminen on tietoista toimintaa, jolla palveluja kehitetään asiakaslähtöisemmäksi (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 24). Erityisesti lasten ja nuorten kokemukset oppilashuollon laadusta kannattaa selvittää jatkotutkimuksena. Kiinnostava tutkimusaihe on myös oppilaiden ja perheiden osallisuuden toteutuminen oppilashuollon palveluiden kehittämisessä.

Lähteet

Painetut

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Lapsen oikeudet ja hyvinvoinnin ulottuvuudet. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Jyväskylä: Vastapaino

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4.painos. Helsinki: WSOYpro Oy

Harisalo, R. & Miettinen, E. 2004. Hyvinvointivaltio. Houkutteleva lupaus vai karvas pettymys. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita.

Heiskanen M. & Lehikoinen S. 2010. Muutosviestinnän voimapaperi. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. Osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, T. & Heiskala, R. 2004. Sosiaaliset innovaatiot ja yhteiskunnan uudistumiskyky. Sitran julkaisu:271. Helsinki: Edita prima Oy.

Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Kaikko, K. & Friis, L. 2009. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Kananen, 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Tampere: Juvenes Print.

Kohonen, K. & Tiala, T. (toim.) 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Suomen kuntaliitto. Osallisuushanke. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Koivuniemi, K., Holmberg-Marttila, D., Hirsso, P. & Mattelmäki, U. 2014. Terveystuonon kompassi. Avain asiakkuuteen. Helsinki: Kustannus oy Duodecim.

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

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Nummenmaa, L. 2009. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Helsinki: Tammi.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma pro Oy.

Pernaa, J. (toim.) 2013. Kehittämistutkimus opetusallalla. Kehittämistutkimus tutkimusmenetelmänä. Juva: Bookwell Oy.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino eikä väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, T. (toim.) 2013. Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156/2013. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Rimpelä, M. 2018. Koulun hyvinvointityön mittaamisesta: Kouluterveyskysely ansaitsee kevyet mullat! Neuvola ja kouluterveys 4/2018. Lapsi 2000 ry.

Sipilä-Lähdekorpi P. 2004. "Hirveesti tekijänsä näköistä". Koulukuraattorin työ peruskoulun yläluokilla. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere.

Timonen-Kallio, E. 2010. Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim). Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 51. Tampere: Juvenes Print Oy.

Sähköiset

Auvinen, A-M. & Liikka, P. 2015. Osallistamisen käsikirja. Avoimuudesta voimaa oppimisverkostoihin. Suomen eOppimiskeskus ry. Hämeenlinna. Saatavilla: <https://www.sli-deshare.net/eOppimiskeskus/osallistamisen-ksikirja>

CDC. 2016. Centers for Disease Control and Prevent. Global School-based Student Health Survey. Viitattu 2.9.2018. USA: Department of Health and Human Services. Saatavilla: <https://www.cdc.gov/gshs/countries/index.htm>Halme

Collins, A., Joseph, D. & Bielaczyc, K. 2004. Design research: Theoretical and methodological issues. The journal of the Learning Sciences 13, 1, 15–24.

Copeland, V.C., Koeske, G. & Greeno, C.G. 2004. Child and Mother Client Satisfaction Questionnaire Scores Regarding Mental Health Services: Race, Age, and Gender Correlates. Social Work Practice, 14, 6, 434-442.

Donabedian A., 1988, The quality of care. How can it be assessed? JAMA 260, 1743.

Edelson, D.C. 2002. Design research: What we learn when we engage in design. The journal of the Learning Sciences 11, 1, 105–121.

Edelson, D.C. 2006. What we learn when we engage in design: Implications for assessing design research. Teoksessa van den Akker, J. Gravemeijer, S. Mckenney, S. & Nieveen, N. Educational Design Research. Abingdon, Oxon: Routledge.

- Ellonen, N. 2008. Kasvuyhteisö nuoren turvana. Sosiaalisen pääoman yhteys nuorten masentuneisuuteen ja rikekäyttäytymiseen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere.
- Fraser, M. W. & Wu, S. 2016. Measures of Consumer Satisfaction in Social Welfare and Behavioral Health: A Systematic Review. *Research on Social Work Practice*, 26, 7, 762–776.
- Fraser, M. W. & Wu, S. 2013. Satisfaction with social welfare services - A review. Sweden: Socialstyrelsen Press.
- Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M.L-. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Hart, R. 1992. Children's participation: From tokenism to citizenship. Unicef. Innocenti essays 4. Luettu 30.11.2019. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf
- Hietamäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Akateeminen väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, sosiaalityön ja filosofian laitos. Jyväskylä.
- Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit - perusvaatimukset lastensuojelupalveluiden laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatu-kriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. 20/2000. Helsinki: Stakesin monistamo.
- Johnson, B. & Onwuegbuzie, A. 2004. Mixed Methods Research. A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher* 33, 7, 14–26.
- Kiilakoski & Gretschel. 2012. Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusverkoston/ Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 57. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Saatavilla: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/muistiinpanoja_demokratiaoppitunnista.pdf
- Kiili, J. 2006. Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylän yliopiston tutkimuksia 283. Viitattu 30.11.2019 Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylä. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13311/9513924009.pdf?sequence>
- Kivipelto, M. & Kotiranta, J. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? *Janus*, 19, 2, 122-142.
- Koch, L. C., & Rumrill, P. D. 2008. Assessing consumer satisfaction in rehabilitation and allied health care settings. *Work*, 31, 3, 357–363.
- Kouluterveyskysely 2017. Tutkimustuloksia. Kouluterveyskyselyn 2017 tulokset. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimustuloksia>
- Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos.
- Kuure T. & Lidman J. (toim.). 2013. Yhteisellä työllä parempaa: opaskirja monialaisen yhteistyön kehittämiseksi nuorten hyvinvointipalveluissa. Joutsen Media. Hämeenlinna.
- Lapsen oikeuksien sopimus 60/1991. Annettu 21.8.1991 Helsingissä.

L30.12.2013/1287. Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki.

L21.8.1998/628. Perusopetuslaki.

L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

L13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L21.12.2016/1285. Nuorisolaki.

L21.08.1991/60. Yleissopimus lapsen oikeuksista.

L.30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

Lapsille sopiva Suomi. 2005. YK:n yleiskokouksen lasten erityisistunnon edellyttämä Suomen kansallinen toimintasuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 5. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72626/julkaisuja_2005_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lastensuojelun käsikirja. 2018. Työprosessit. Lapsen osallisuus. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

Lastensuojelun laatusuositus. 2014. Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. (toim.) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 4/2014. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Lehtinen, E. 2018. Kun mittarista tulee tulostavoite, se lakkaa olemasta hyvä mittari. Blogiteksti, 118. Helsinki: Filosofian akatemia. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://filosofianakatemia.fi/blogi/kun-mittarista-tulee-tulostavoite-se-lakkaa-olemasta-hyva-mittari>

Leino-Kilpi, H., Walta, L., Helenius, H., Vuorenheimo, J., & Välimäki, M. 1994. Hoidon laadun mittaaminen: Potilaslähtöisen HYVÄ HOITO -mittarin kehittäminen ja mittarilla saadut tulokset. Stakesin raportteja, 151. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Mohammed, K., Nolan, M.B., Rajjo, T., Shah, N.D., Prokop, L. J., Varkey, P. & Murad, M.H. 2014. Creating a Patient Centered Health Care Delivery System: A Systematic Review of Health Care Quality From the Patient Perspective. Vol. 31,1, 12-21.

Nelson, T. D., & Steele, R. G. 2006. Beyond efficacy and effectiveness: A multifaceted approach to treatment evaluation. *Professional Psychology: Research and Practice*, 37, 4, 389–397.

O’Cathain, A., Murphy, E. & Nicholl, J. 2007. Why, and how, mixed methods research is undertaken in health services research in England: a mixed methods study. *BMC Health Services Research*, 85, 7, 1–11.

Opetushallitus. 2019. Koulutus ja tutkinnot. Opiskeluhoolto ja hyvinvointi. Opiskeluhoolto. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Opetushallitus. Saatavilla: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskeluhoolto>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2018. Vastuualueet. Yleissivistävä koulutus. Oppilas- ja opiskelijahuolto. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <https://minedu.fi/oppilas-ja-opiskelijahuolto>

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen kuntaliitto, Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Helsinki. Viitattu 30.11.2019. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76128/p070116095759T.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64, 1, 12-40.

Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) 2017. Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Valtion nuorisoneuvosto, Nuorisotutkimusseura, Nuorisotutkimusverkosto ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2018/03/Nuorisobarometri_2017_WEB.pdf

Pekurinen, M., Räikkönen, O. & Leinonen, T. 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakesin raportteja 38/2008. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino Oy.

Peltonen, K., Elomaa-Krapu, M., Määttä, A., Kahala, M. & Kananen, M. 2017. Nuorten hyvinvoinnin ja sosiaalisen osallisuuden vahvistaminen. *AMK-lehti* 2/2017. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://uasjournal.fi/2-2017/ammattikorkeakoulunuorten/#1458134585005-b3f22396-5506>

Perusopetuksen laatukriteerit. 2012. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:29. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75311/okm29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. 2014. Opetushallitus. Säädökset ja ohjeet. Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Opetushallitus. https://www.oph.fi/saadokset_ohjeet/opetussuunnitelmien_ja_tutkintojen_perusteet/perusopetus

Perälä, M.-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011b. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Raportti 36/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Rimpelä, M., Rimpelä M. & Heinisuo, J. 2018. Onko strategioista tullut tragedioita? Lapsiperheet ja lapset kuntien strategiatyössä. Helsinki: Kalevi Sorsa-säätiö.

Roche, J. 1999. Children: Rights, participation and citizenship. *Childhood* vol. 6, 4, 475-493.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden laadunhallinta. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Kuntaliitto.

Ruotsalainen, T. 2006. Sisätautipotilaan hoidon laatu. Potilas laadun arvioijana. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C. Osa 246. Helsinki: Yliopistopaino.

Santala, J. 2008. Asiakaslähtöinen toimintatapa huumeidenkäyttäjien yhteisöllisessä kuntoutuksessa. *Janus*, 16, 2, 146-160. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://journal.fi/janus/article/view/50465>

Sharma, V., Whitney, D., Kazarian, S. S., & Manchanda, R. 2000. Preferred terms for users of mental health services among service providers and recipients. *Psychiatric Services*, 51, 2, 203–209.

Sirviö, K. 2006. Lapsiperheiden osallisuus lapsiperheiden edistämässä - mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmista. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 132. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0502-8/urn_isbn_951-27-0502-8.pdf

Sitzia, J. 1999. How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies. *International Journal of Qualitative Health Care*, 11, 4, 319–328.

Socca. 2018. Lapsen paras-yhdessä enemmän-hanke. Varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena. HUS: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Helsinki.

Sormunen, M., Saaranen, T., Tossavainen, K. & Turunen, H. 2013. Monimenetelmätutkimus terveystieteissä. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 50/2013.

Suhonen, R. 2012. Individualised care from the surgical patient`s point of view. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja D. Osa 523. Turku: Painosalama Oy.

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja 103. Kehitysyhteisön palvelukeskus. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: https://www.globaalikasvatus.fi/tiedostot/Fasilitaattorin_tyokirja.pdf

Summanen, A., Rumpu, N. & Huhtanen, M. 2018. Oppilas- ja opiskeluhoitolain toimeenpanon arviointi esi- ja perusopetuksessa sekä lukiokoulutuksessa. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen julkaisuja 4:2018. Tampere: Juvenes print. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: https://karvi.fi/app/uploads/2018/03/KARVI_0418.pdf

Tanskanen, A. 2014. Palautteella paremmaksi. Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) 2013. oSallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Terveydenhuollon laatuopas. 2011. Koivuranta-Vaara, P. (toim.) Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Thomas, N. 2007. Towards a Theory of Children`s Participation. *International Journal of Children`s Rights*, 15, 2, 199–218.

THL. 2019. Sote-uudistus. Viitattu 30.11.2019. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus>

THL. 2011. Palautepalvelut. Esiselvitysraportti. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. https://thl.fi/documents/10531/105937/Liite19_Palautepalvelut_esiselvitys.pdf

Timonen, J., Willman, A. & Hellsten, S. Hyvinvointikoulu. Toimintamallit. Innokylä. Viitattu 1.9.2018. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli2677090>

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.

Vahtera, S. 2007. Opinjanoiset optimistit lukiossa. *Psykologia* 42, 4, 248–262.

Valtion nuorisoneuvosto. 2018. Nuorisobarometri. Indikaattorit. Viitattu 30.11.2019. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. <https://indikaattorit.tietoanuorista.fi/>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki S., Ahokas, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. *Tekesin katsaus* 281/2011. Helsinki.

Vuorenmaa, M., Halme, N., Kaunonen, M., Åstedt-Kurki, P. & Perälä, M.-L. 2013. Validity and reliability of the personnel version of the Family Empowerment Scale (FES) in social, health and educational services in Finland. *Journal of Advanced Nursing*, 70, 4, 927-936.

Wang, F. & Hannafin, M.J. 2005. Design-based research and technology-enhanced learning environments. *Educational Technology research and Development*, 53, 4, 5–23.

Webster-Stratton, C., Reid, M. J., & Hammond, M. 2004. Treating children with early-onset conduct problems: Intervention outcomes for parent, child, and teacher training. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 33, 1, 105–124

WHO. 2000. Client Satisfaction Evaluations. Workbook 6. Viitattu 31.8.2018. Saatavilla: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/66584/WHO_MSD_MSB_00.2g.pdf;jsessionid=6F7974C2A7BDE7042A775DA113FDD4B6?sequence=7

Julkaisemattomat

Marjanen, P. 2018. Palvelun käyttäjät kehittäjinä. Lähtökohtia ja lähestymistapoja. Luento 9.2.2018. Laurea ammattikorkeakoulu.

Pippuri, T. 2018. Kehittämiskoordinaattori LAPE-hanke. Sähköpostikeskustelu 28.3.2018.

Kuviot

Kuvio 1: Kehittämistutkimuksen osa-alueet Edelsonin (2002) mukaan 10

Kuvio 2: Kehittämistutkimuksen eteneminen Pernaata (2013) mukaillen	12
Kuvio 3: Kehittämisprosessin eteneminen	40

Taulukot

Taulukko 1: Asiakaslähtöisen palvelun laatukriteerien ja perusopetuksen laatukriteerien jaottelu oppilashuollon laatumittarin laatuluokkiin	45
Taulukko 2: Fasilitoinnin ja haastattelun aineiston luokittelu teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla laatumittarin laatuluokkien mukaan	51

Taulukko 3: Henkilökunnan laatumittarin rakenne	56
Taulukko 4: Huoltajien laatumittarin rakenne	57
Taulukko 5: Oppilaiden laatumittarin rakenne	59

Liitteet

Liite 1: Tuloksia pilotointikierrokselta	82
Liite 2: Fasilitointi oppilashuollon jäsenille	103
Liite 3: Sähköinen haastattelu	104
Liite 4: Tutkimustiedote	105
Liite 5: Oppilashuollon asiakaspalautelomakkeen arviointilomake	107

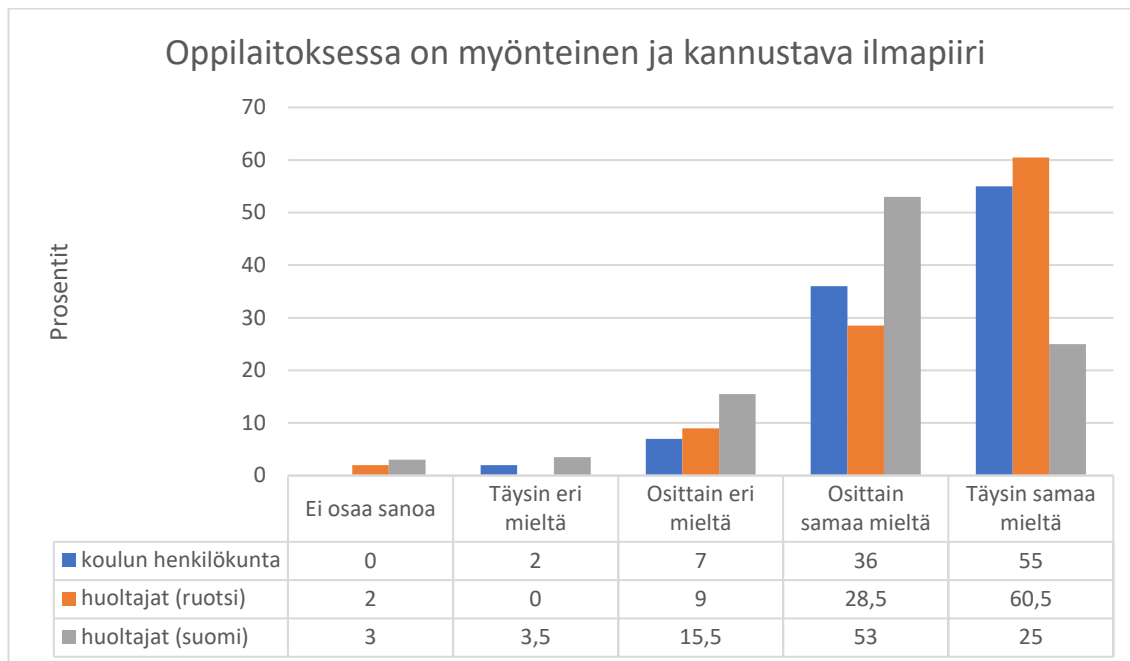
Liite 6: Oppilashuollon valmiit laatumittarit.....	108
--	-----

Liite 1: Tuloksia pilotointikierrokselta

Vastaajat koostuvat Kauniaisten, Kirkkonummen ja Vantaan yhdeksän kehitysyksikön henkilökunnan (n=42) sekä suomenkielisten (n=335) ja ruotsinkielisten (n=56) huoltajien vastauksista. Huoltajien vastausprosentti kyselyssä on noin 10% ja henkilökunnan 9%. Vastaajamäärä vaihteli kyselyssä osan kysymysten välillä ja vastaajamäärät on merkattu tuloksiin niiltä osin, kun ne ovat kyselyssä muuttuneet. Kysely toteutettiin vuoden 2018 huhtikuun lopusta toukokuun loppuun kehittämissyksiköissä, jotka ovat osallistuneet pilotointiin kutsun perusteella.

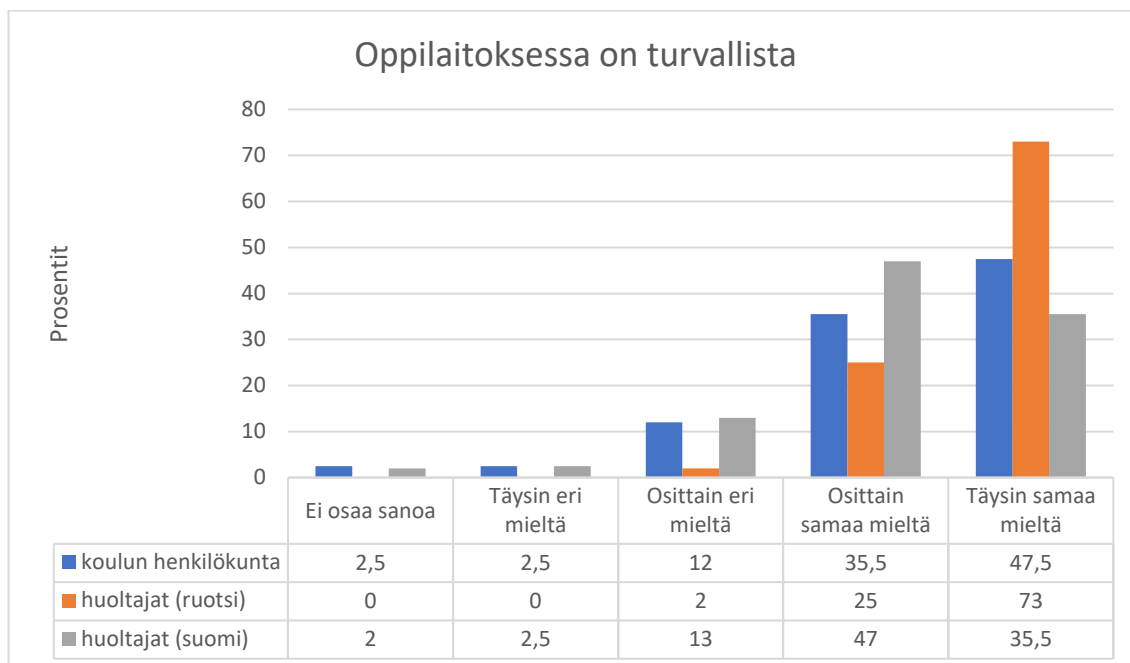
Henkilökunnan kyselyssä vastauksia tuli 42 kehittämissyksikköön kuuluvalta henkilökunnan jäseneltä. Näistä 42 vastanneesta vastausten perusteella kaikki (100%) työskentelevät peruskoulussa. Vastauksia ei ole siis saatu esiopetuksen, lukion tai ammatillisen oppilaitosten henkilökunnalta. Huoltajilta vastauksia tuli henkilökunnan jäseniin verrattuna huomattavasti enemmän. Suomenkielisten koulujen oppilaiden huoltajista kyselyyn vastasi 335 huoltajaa. Näistä huoltajista vastausten mukaan suurimman osan lapsi kävi peruskoulua (98,5%), esikoululaisten huoltajia oli 0,5%, samoin kuin ammattikoulussa opiskelevien huoltajia. Lukio-opetuksessa olevien huoltajia oli 1% vastaajista. Ruotsinkielisten koulujen oppilaiden huoltajista kyselyyn vastasi 56 huoltajaa. Näistä huoltajista suurin osa (73%) oli lukio-opetuksessa olevien oppilaiden huoltajia. Huoltajien lapsista 25% oli perusopetuksessa ja ammatillisessa opetuksessa oli 2% huoltajien lapsista. Kukaan vanhemmista ei ollut ruotsinkielisessä esiopetuksessa olevan lapsen huoltaja.

Kyselyn ensimmäisessä väittämässä kysyttiin vastaajien mielipidettä väittämään ”koulussa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri”. Väittämän tulosten perusteella yli puolet (55%) henkilökunnan 42 vastaajasta kokee, että omassa yksikössä on myönteinen ja kannustava ilmapiiri. Reilu kolmasosa kokee, että työyksikön ilmapiiri on jokseenkin myönteinen ja kannustava. Vain pieni osa 42 vastaajasta kokee, että työilmapiiri olisi negatiivinen ja ei-kannustava. Ruotsinkielisistä huoltajista väittämään vastasi 55 henkilöä. Ruotsinkielisistä huoltajista myös suurin osa on sitä mieltä, että oppilaitoksessa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri (60,5%) tai osittain myönteinen ja kannustava ilmapiiri (28,5%). Ruotsinkielisistä vanhemmista kukaan ei ole sitä mieltä, että ilmapiiri ei olisi myönteinen tai kannustava. Suomenkielisistä huoltajista väittämään vastasi 326 huoltajaa. Suomenkielisistä huoltajista täysin samaa mieltä oli selvästi vähemmän (25%) kuin ruotsinkielisten huoltajista tai henkilökunnan jäsenistä. Suomenkieliset huoltajat ovat kuitenkin sitä mieltä, että ilmapiiri on osittain myönteinen ja kannustava (55%). Osittain eri mieltä ilmapiirin myönteisyydestä ja kannustavuudesta oli suomenkielisistä huoltajista 15,5%, mikä nousee myös korkeammaksi lukemaksi verrattuna ruotsinkielisten huoltajien tai henkilökunnan jäsenten antamaan vastaukseen. (Kuvio 1.)



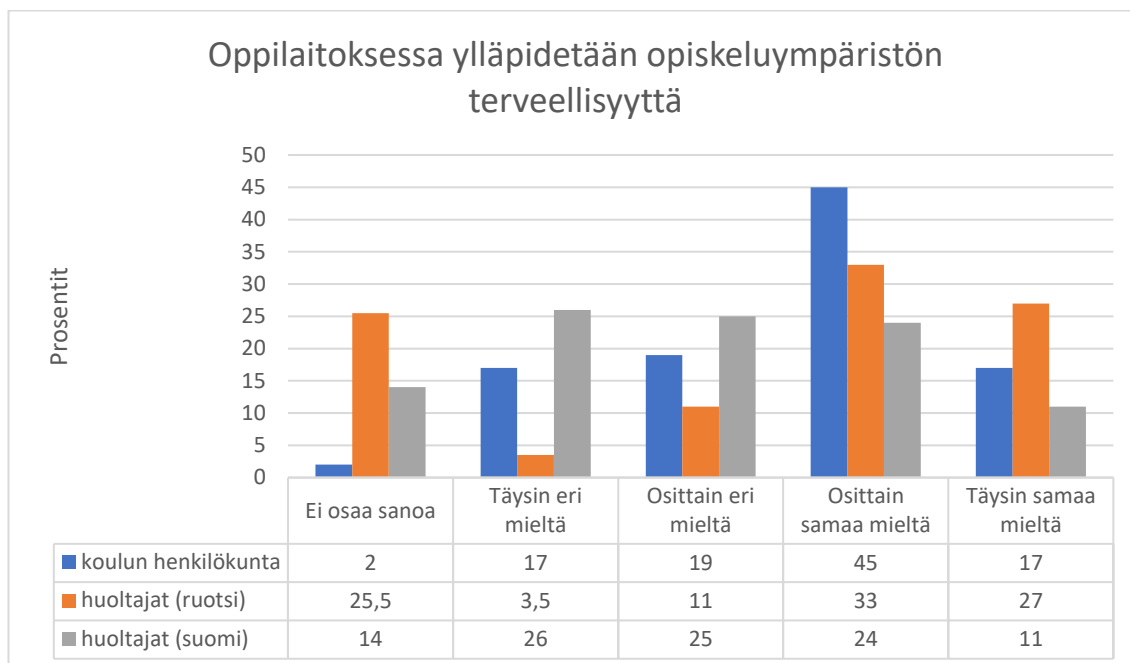
Kuvio 1: Oppilaitoksessa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri

Kyselyn toisena väittämänä piti vastata väittämään ”koulussa on turvallista”. Henkilökunnan väittämässä opiskeluympäristön turvallisuutta koskeva kysymys oli tarkoitettu kuvaamaan työyhteisön kykyä ylläpitää ja kehittää oppimisympäristön turvallisuutta. Huoltajilla kysymys koski sitä, onko oppilaitoksessa turvallista. Pääasiallisesti kehittämissyksiköissä (n=42) kokevat, että niissä ylläpidetään ja kehitetään opiskeluympäristön turvallisuutta hyvin (47,5%) tai melko hyvin (35,5%). Pieni osa henkilökuntaan kuuluvista kokee kuitenkin, että kehittämissyksiköissä ylläpidetään ja kehitetään melko huonosti (12%) turvallisuutta. Ruotsinkielisistä huoltajista (n=56) suurin osa (73%) on täysin samaa mieltä siitä, että kouluissa on turvallista ja 25% huoltajista on myös osittain samaa mieltä siitä, että oppilaitoksissa on turvallista. Suomenkieliset huoltajat (n=335) jakautuvat tämän väittämän kohdalla osittain samaa mieltä (47%) ja täysin samaa mieltä (35,5%) oleviin. Osittain eri mieltä väittämästä oli 13% vastaajista. Muutama vastaaja oli täysin eri mieltä tai ei osannut sanoa. (Kuvio 2.)



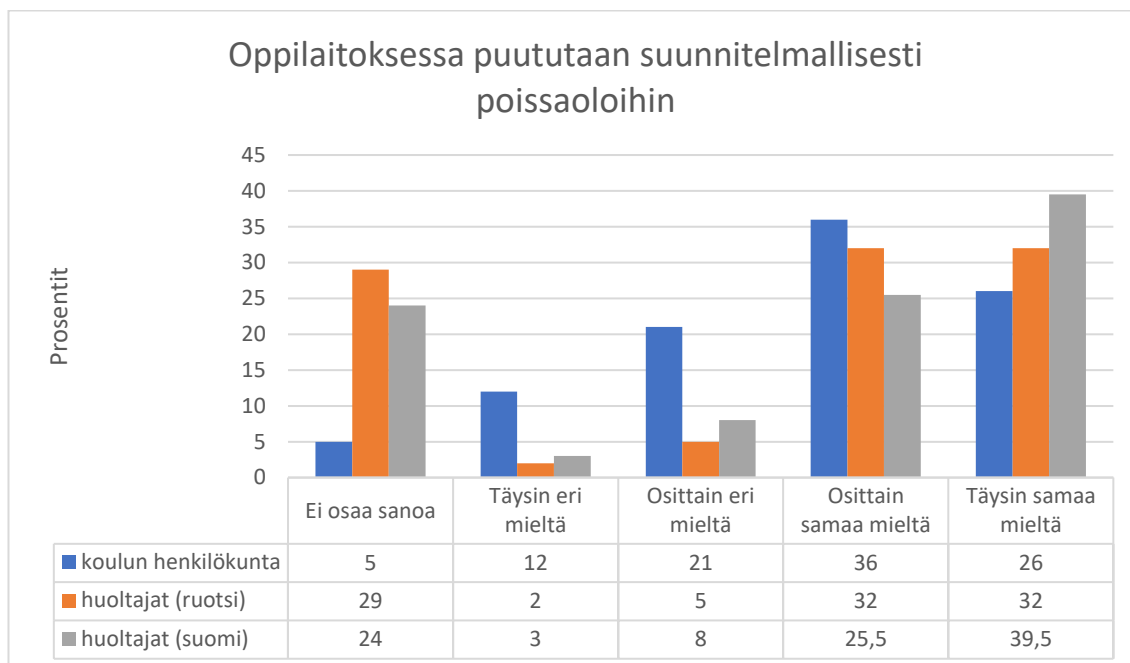
Kuvio 2: Oppilaitoksessa ylläpidetään ja kehitetään opiskeluympäristön turvallisuutta ja oppilaitoksessa on turvallista

Kolmannessa väittämässä vastaajilta kysyttiin mielipidettä väittämään ”oppilaitoksessa ylläpidetään opiskeluympäristön terveellisyttä”. Oppimisympäristön terveellisyys koettiin henkilökunnan (n=42) osalta selkeästi heikommaksi kuin oppimisympäristön turvallisuus. Suurin osa vastaajista kokee, että oppimisympäristön terveellisyttä ylläpidetään melko hyvin (45%). 17% vastaajista kokee, että oppimisympäristön terveellisyttä ylläpidetään hyvin. Kolmannes vastaajista kokee, että oppimisympäristön terveellisyys on huonoa (17%) tai melko huonoa (19%). Ruotsinkieliset huoltajat (n=55) kokevat, että terveellisyttä ylläpidetään kouluissa melko hyvin (33%) tai hyvin (27%). Neljäsosa vastaajista ei kuitenkaan osaa sanoa, pidetäänkö oppilaitoksissa huolta opiskeluympäristön terveellisyydestä. Suomenkielisistä huoltajista (n=334) kolmannes kokee, että terveellisyttä ylläpidetään kouluissa yllä melko huonosti (25%) tai huonosti (26%). Toisaalta lähes neljäsosa (24%) suomenkielisistä huoltajista on sitä mieltä, että kouluissa ylläpidetään ja kehitetään osittain opiskeluympäristön terveellisyttä. (Kuvio 3.)



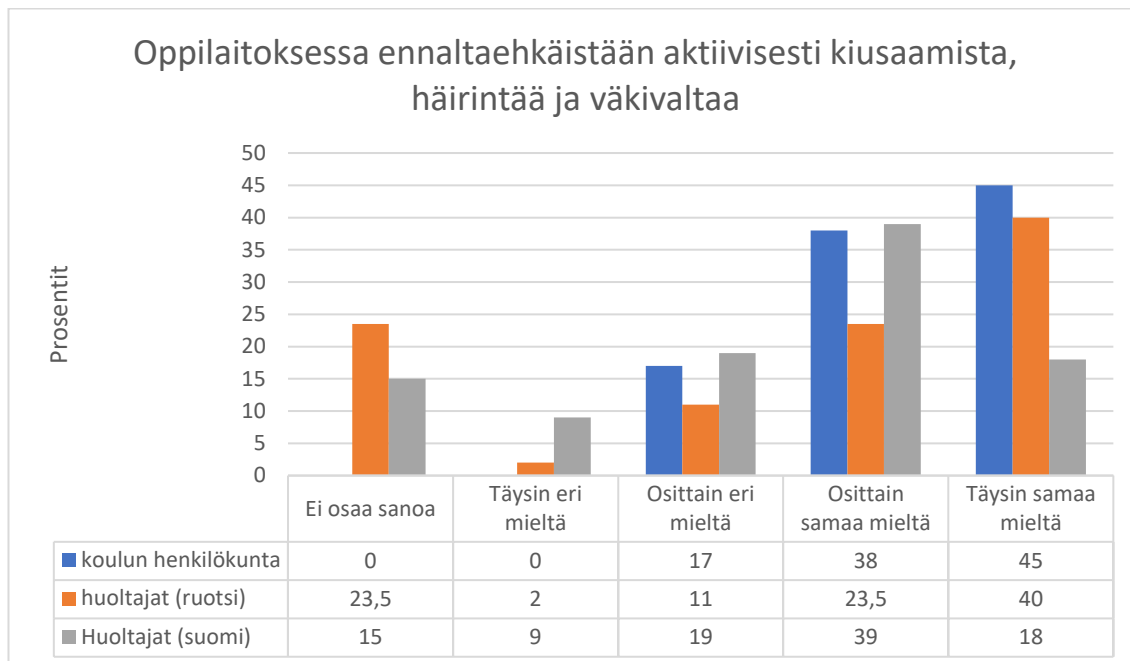
Kuvio 3: Oppilaitoksessa ylläpidetään opiskeluympäristön terveellisyttä

Kyselyn neljännessä väittämässä tuli vastata väittämään ”poissaoloihin puuttumisen malli on toimiva/ oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti poissaoloihin”. Henkilökunnan kyselyssä väittäjä poissaoloihin puuttumisesta oli kohdistettu siihen, löytyykö oppilaitoksista toimiva poissaoloihin puuttumisen malli. Huoltajien kyselyssä kysyttiin, puututaanko oppilaitoksessa poissaoloihin suunnitelmallisesti. Kehittämysyksiköissä henkilökunnan (n=42) osalta oli melko tasaiset vastaukset liittyen poissaoloihin puuttumisen malliin. Poissaoloihin puuttumisen mallia ei löydy 12% mielestä vastaajista. Poissaoloihin puuttumisen mallista osittain eri mieltä oli 21% vastaajista. Suurin osa vastaajista (36%) oli kuitenkin sitä mieltä, että jonkinlainen malli koulusta löytyy. 26% vastaajista koki, että yksiköstä löytyy poissaoloihin puuttumisen malli. Ruotsinkielisistä huoltajista (n=56) osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä siitä, että poissaoloihin puututtiin suunnitelmallisesti, oli yhteensä 64 % vastaajista. Lähes kolmannes vastaajista ei osannut sanoa, että puututtiinko oppilaitoksissa poissaoloihin suunnitelmallisesti. Suomenkielisistä huoltajista (n=333) 39,5% on sitä mieltä, että kouluissa puututaan suunnitelmallisesti poissaoloihin. Neljännes suomenkielisistä huoltajista (25,5%) on myös sitä mieltä, että poissaoloihin puuttuminen on osittain suunnitelmallista. Suomenkielisistä huoltajista 24% ei kuitenkaan osannut sanoa, puututaanko oppilaitoksissa suunnitelmallisesti poissaoloihin. (Kuvio 4.)



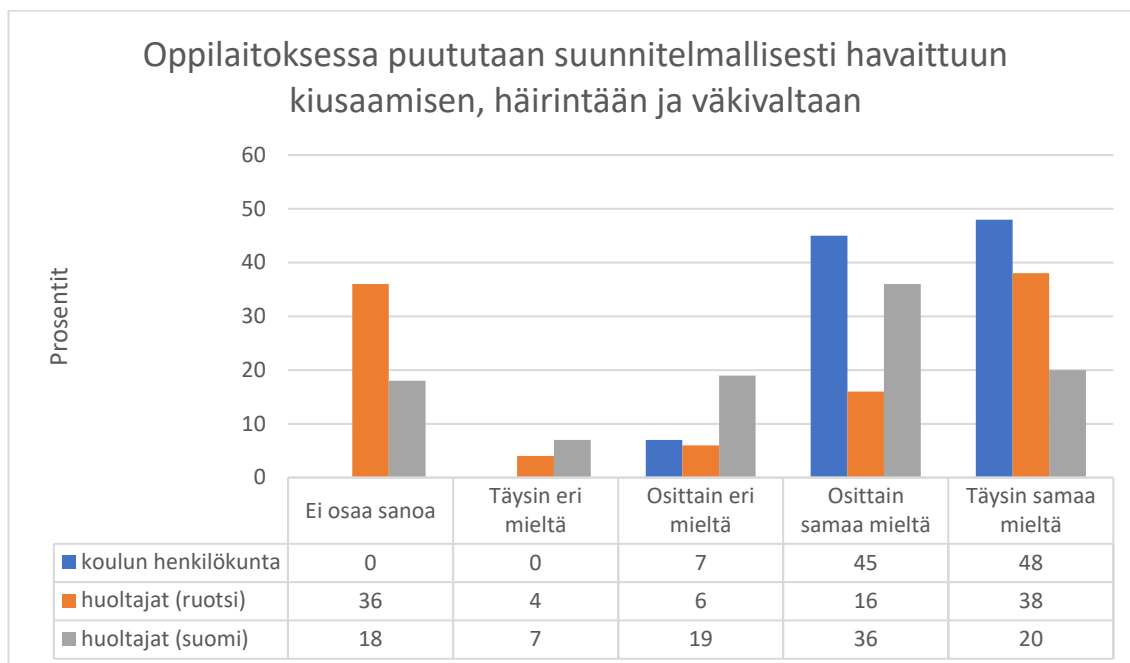
Kuvio 4: Poissaoloihin puuttumisen malli on toimiva/ oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti poissaoloihin

Kyselyn viidennessä väittämässä kysyttiin vastaajien mielipidettä väittämään ”oppilaitoksissa ennaltaehkäistään aktiivisesti kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa”. Kiusaamisen, häirinnän ja väkivallan ennaltaehkäisy on suunnitelmallista (45%) tai osittain suunnitelmallista (38%) suurimman osan mielestä henkilökunnasta (n=42). Osittain eri mieltä puuttumisen suunnitelmallisuudesta on 17% vastaajista. Ruotsinkielisistä huoltajista (n=55) 40% kokee, että ennaltaehkäisyä on hyvin ja osittain samaa mieltä oli 23,5% huoltajista. Suomenkielisistä huoltajista (n=334) lähes puolet (39%) oli sitä mieltä, että ennaltaehkäisyä on osittain oppilaitoksissa. 18% oli täysin samaa mieltä aktiivisesta ennaltaehkäisystä kiusaamisen, häirinnän ja väkivallan suhteen. Vastaajista lähes kolmanneksen (28%) mielestä kouluissa ei ennaltaehkäistä osittain tai ollenkaan aktiivisesti kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa. Sekä suomenkielisissä että ruotsinkielisissä huoltajissa oli henkilöitä, jotka eivät myöskään osanneet sanoa, ennaltaehkäistäänkö oppilaitoksissa kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa. (Kuvio 5.)



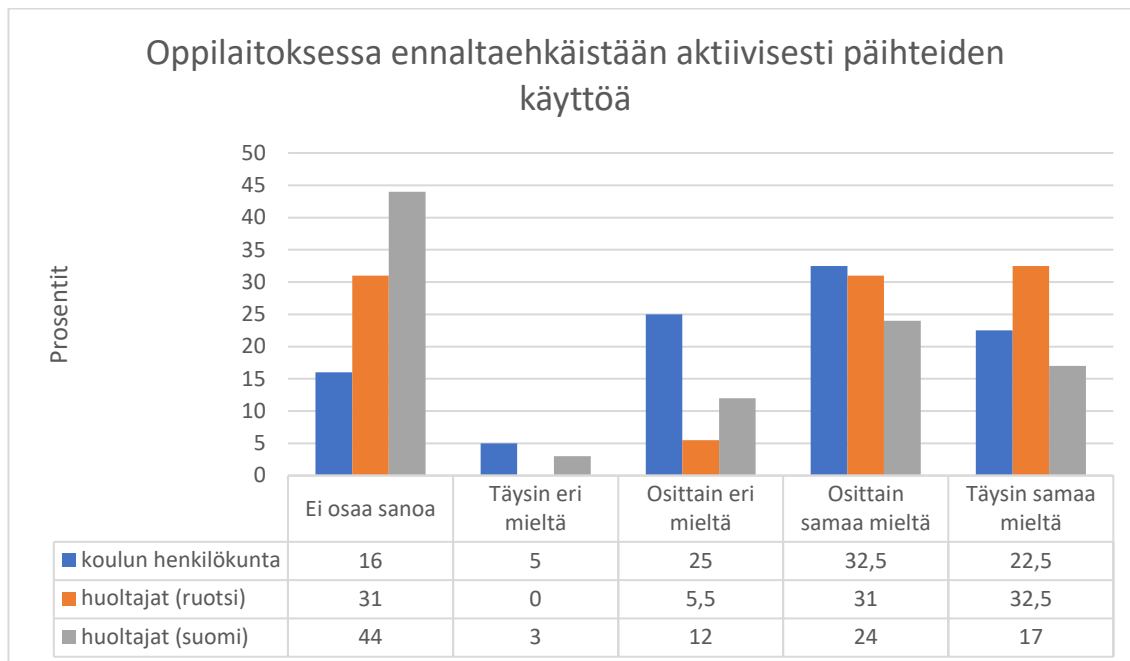
Kuvio 5: Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa

Koulun henkilökunnasta (n=42) 48% on sitä mieltä, että väittämä ”oppilaitoksissa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan” pitää paikkansa. Kuitenkin 45% henkilökunnasta oli sitä mieltä, että kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan puuttuminen oli osittain suunnitelmallista. Ruotsinkielisten huoltajien (n=55) mielestä puuttuminen on suunnitelmallista 38%:n mielestä. Vastaajista 16% oli sitä mieltä, että puuttuminen on osittain suunnitelmallista. Suomenkielisistä huoltajista (n=335) suurin osa (36%) on sitä mieltä, että puuttuminen on osittain suunnitelmallista. Viidenneksen mielestä puuttuminen on hyvää. Osittain eri mieltä väittämän kanssa oli lähes viidennes suomenkielisistä huoltajista. Ruotsinkielisistä huoltajista väitteeseen ei osannut sanoa 36% huoltajista ja suomenkielisistä huoltajista puolestaan 18%. (Kuvio 6.)



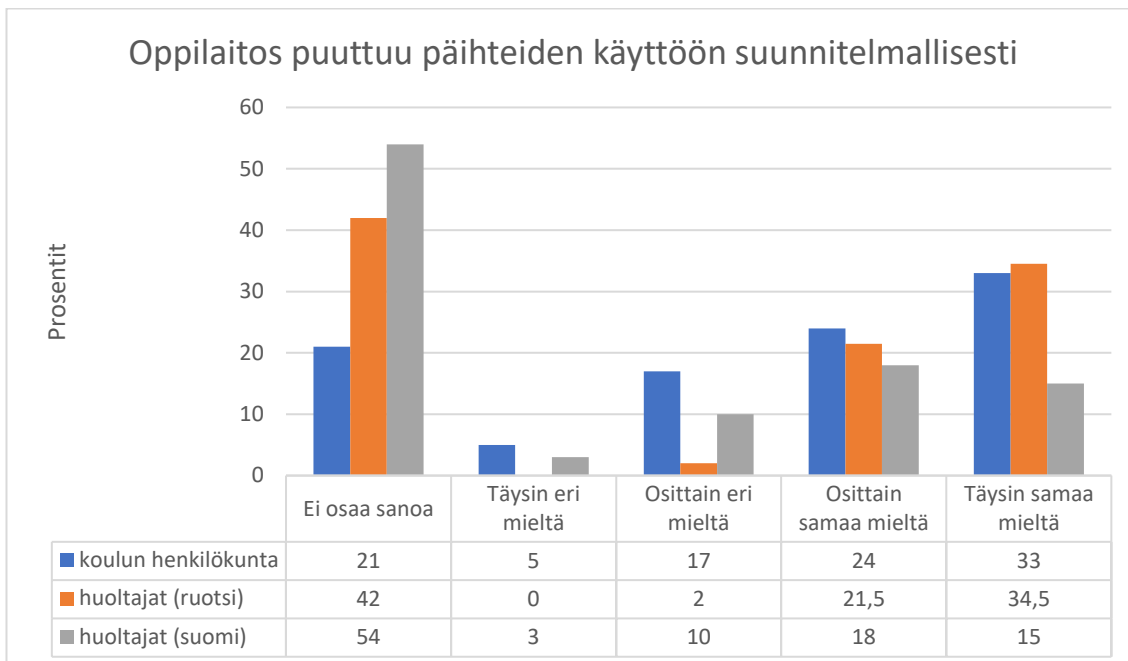
Kuvio 6: Oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan

Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin vastaajien mielipidettä väittämään ”oppilaitoksessa ennaltaehkäistäen aktiivisesti päihteiden käyttöä”. Henkilökunnan (n=40) mielestä päihteiden käytön ennaltaehkäisy jakoi mielipiteet. Henkilökunnasta 32,5% oli sitä mieltä, että oppilaitoksissa on jonkinlaista ennaltaehkäisyä ja 22,5% sitä mieltä, että ennaltaehkäisyä on oppilaitoksissa. Kuitenkin lähes neljännes (25%) oli sitä mieltä, että ennaltaehkäisyä ei juurikaan ole. Ruotsinkielisten huoltajien (n=55) mielestä ennaltaehkäisy on hyvää (32,5%) tai sitä tehdään osittain (31%). Suomenkielisistä huoltajien (n=334) vastaukset jakoutuivat tasaisesti täysin samaa mieltä ja osittain eri mieltä-välille. 17% vastaajista oli sitä mieltä, että oppilaitoksessa ennaltaehkäistäen päihteiden käyttöä. Lähes neljännes (24%) oli osittain samaa mieltä siitä, että oppilaitoksissa ennaltaehkäistäen aktiivisesti päihteiden käyttöä. Vastaajista 12% oli sitä mieltä, että ennaltaehkäisyä ei juurikaan ole. Tässäkin väittämässä lähes kolmannes (31%) ruotsinkielisistä huoltajista ja hieman alle puolet (44%) suomenkielisistä huoltajista eivät osaa sanoa, ennaltaehkäistäenkö oppilaitoksissa aktiivisesti päihteiden käyttöä. (Kuvio 7.)



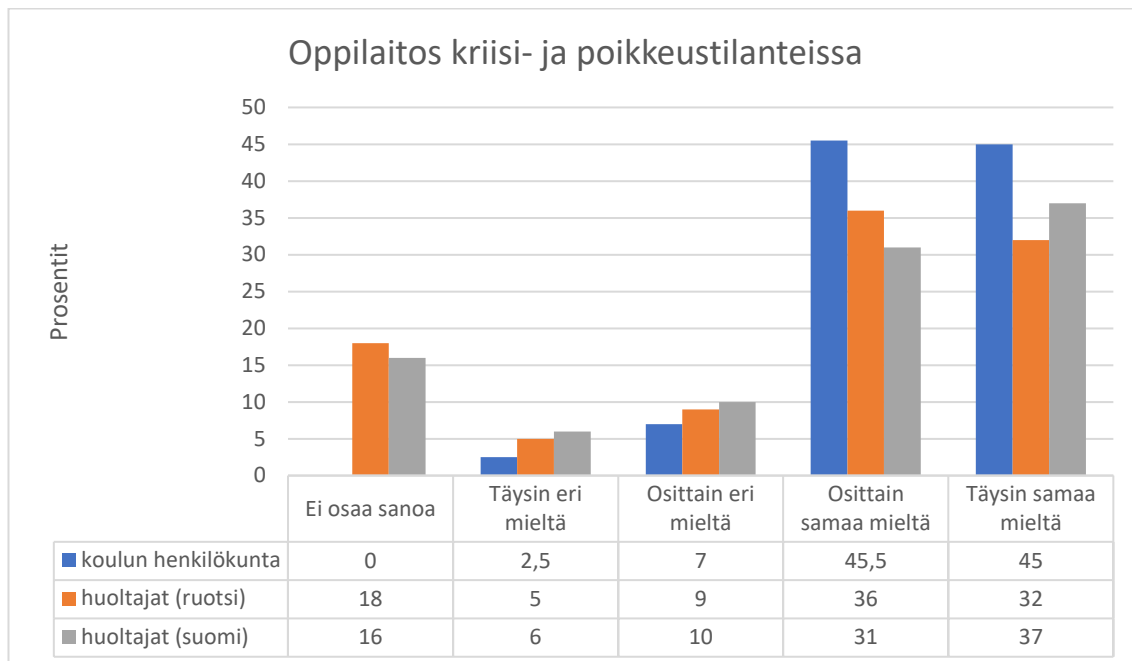
Kuvio 7: Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti päihteiden käyttöä

Kyselyn kahdeksannessa väitteessä kysyttiin mielipidettä ”oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun päihteiden käyttöön”. Henkilökunnan (n=42) mielestä suunnitelmallisuutta päihteiden käyttöön puuttumisessa on 33% mielestä. Osittaista suunnitelmallisuutta kokivat 24% vastaajista. Väitteen kanssa osittain eri mieltä oli 17% henkilökunnasta. Neljännes vastaajista oli väitteen kanssa täysin eri mieltä tai eivät osanneet sanoa pitääkö väite paikkaansa. Ruotsinkielisistä huoltajista (n=55) 34,5% on sitä mieltä, että suunnitelmallisuutta päihteiden käyttöön puuttumisessa on olemassa oppilaitoksissa. Hieman yli viidennes (21%) on myös sitä mieltä, että puuttuminen on osittaista. Suomenkieliset huoltajat (n=333) ovat pääasiassa sitä mieltä, että puuttuminen on osittain (18%) suunnitelmallista tai suunnitelmallisuutta löytyy hyvin (15%) oppilaitoksista. Vastaajista 10% on osittain eri mieltä, että päihteiden käyttöön puuttuminen on suunnitelmallista oppilaitoksissa. Jokaisessa vastaajaryhmässä nousi kuitenkin esiin se, että vastaajat eivät osanneet sanoa, puututaanko oppilaitoksessa suunnitelmallisesti havaittuun päihteiden käyttöön (henkilökunta 21%, ruotsinkieliset huoltajat 42% ja suomenkieliset huoltajat 54%). (Kuvio 8.)



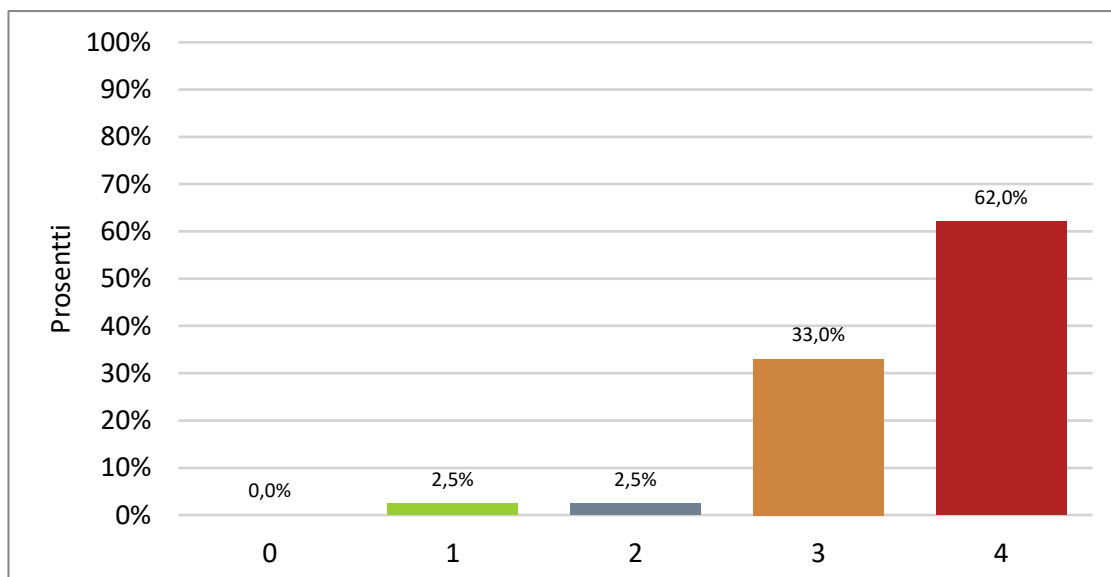
Kuvio 8: Oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun päihteiden käyttöön

Kriisi- ja poikkeustilanteihin liittyvä väittämä oli aseteltu henkilökunnan osalta niin, että kyselylomakkeessa kysyttiin, löytyykö yksiköstä toimintamalli kriisi- ja poikkeustilanteissa toimimiseen ja tietääkö henkilökunta, kuinka toimia kriisi- ja poikkeustilanteissa. Huoltajien kysymys koski kriisi- ja poikkeustilanteista tiedottamista ”oppilaitos tiedottaa kriisi- ja poikkeustilanteista”. Henkilökunnan (n=42) mielestä kriisi- ja poikkeustilanteiden toimintamalli oli useimmissa yksiköissä selkeä ja suurin osa (90%) vastaajista oli sitä mieltä, että he osaavat myös toimia kriisi- ja poikkeustilanteissa joko hyvin tai osittain hyvin. Pieni osuus (9,5%) vastaajista oli sitä mieltä, että toimintamallissa ei ole selkeä tai eivät osaa toimia kriisi- tai poikkeustilanteissa. Pääasiallisesti molempien kieliryhmien huoltajat olivat sitä mieltä, että oppilaitos tiedottaa kriisi- ja poikkeustilanteissa hyvin tai osittain hyvin. Ruotsinkielisistä huoltajista (n=56) 9%:n mielestä tiedotus on osittaista. Suomenkielisten huoltajien (n=331) mielestä osittain eri mieltä väittämän kanssa oli 10% vastaajista. Molempien kieliryhmien huoltajista lähes viidennes ei osannut sanoa tiedotetaanko kriisi- ja poikkeustilanteista oppilaitoksessa. (Kuvio 9.)



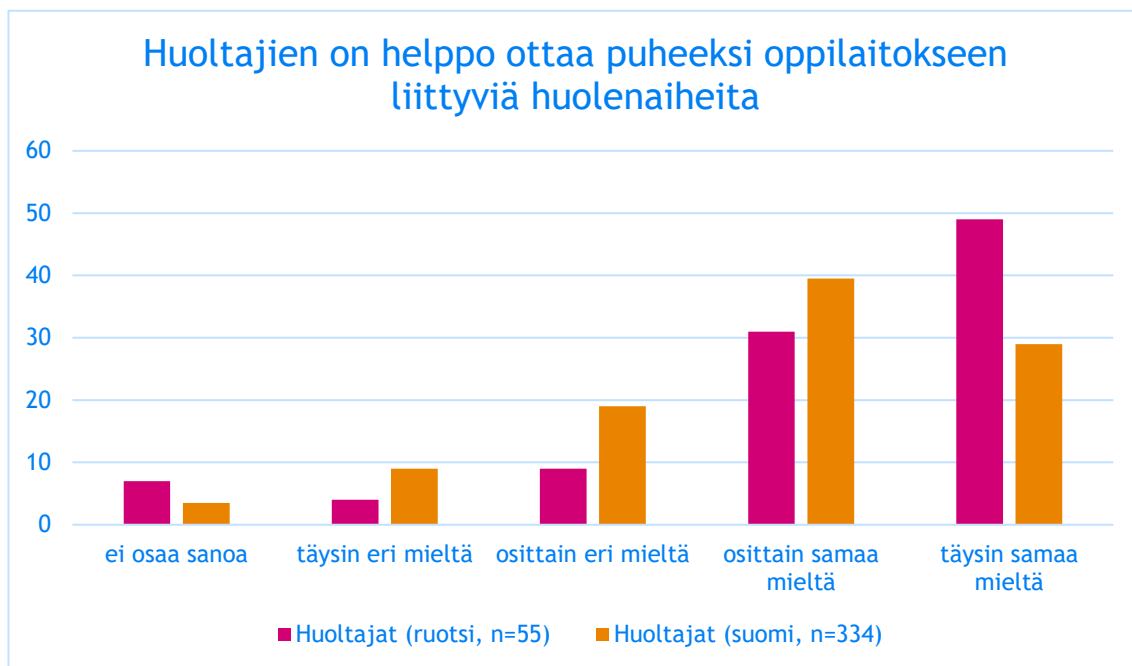
Kuvio 9: Oppilaitoksessa on selkeä toimintamalli kriisi- ja poikkeustilanteisiin ja tiedän, miten toimia kyseisessä tilanteessa/kriisi- ja poikkeustilanteista tiedotetaan oppilaitoksessa

Kyselyyn vastanneet henkilökunnan jäsenet (n=42) ovat lähes yksimielisiä siitä, että he osaavat toimia hyvin (62%), jos heillä on huoli oppilaan hyvinvoinnista. Osittain samaa mieltä oli 33% vastaajista. Pienellä osalla (5%) on epävarmuutta toimia huomattaessaan huolta oppilaasta. (Kuvio 10.)



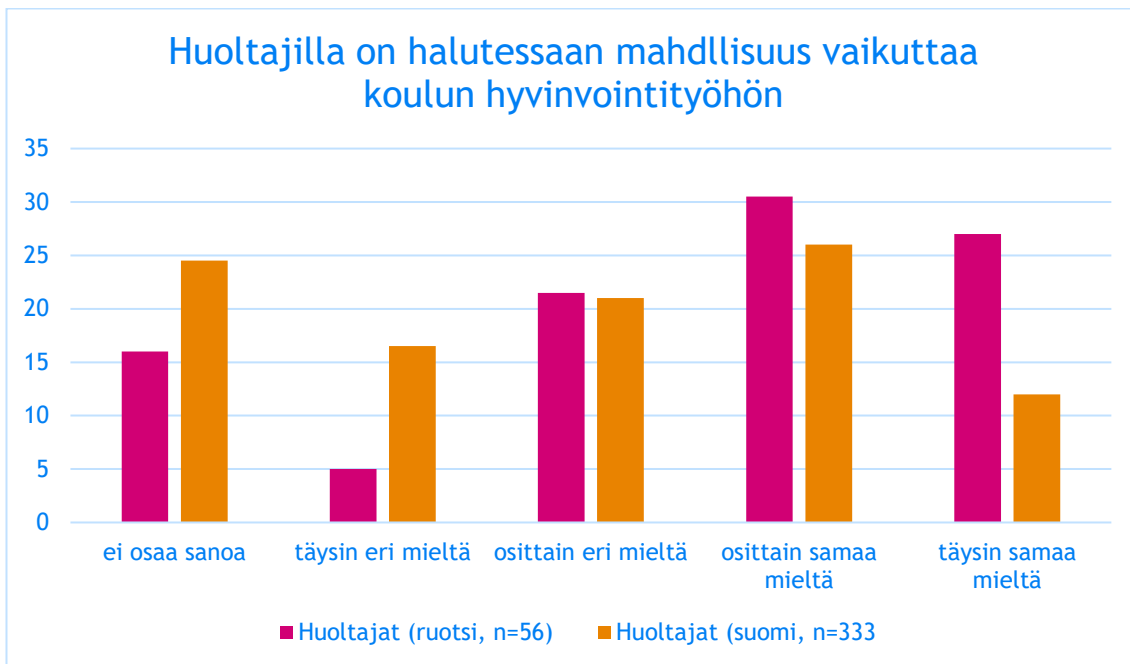
Kuvio 10: Tiedän miten toimia, jos minulla on huoli oppilaan hyvinvoinnista

Väittämän ”huoltajien on helppo ottaa puheeksi oppilaitokseen liittyviä huolenaiheita” kanssa täysin samaa mieltä oli lähes puolet (49%) ruotsinkielisistä huoltajista ja osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli lähes kolmannes vastaajista. Suomenkielisistä huoltajista lähes kolmannes (29%) oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 39,5% vastaajista, Suomenkielisistä huoltajista lähes viidennes on kuitenkin osittain eri mieltä väittämän kanssa. Ruotsinkielisistä huoltajista 9% oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. (Kuvio 11.)



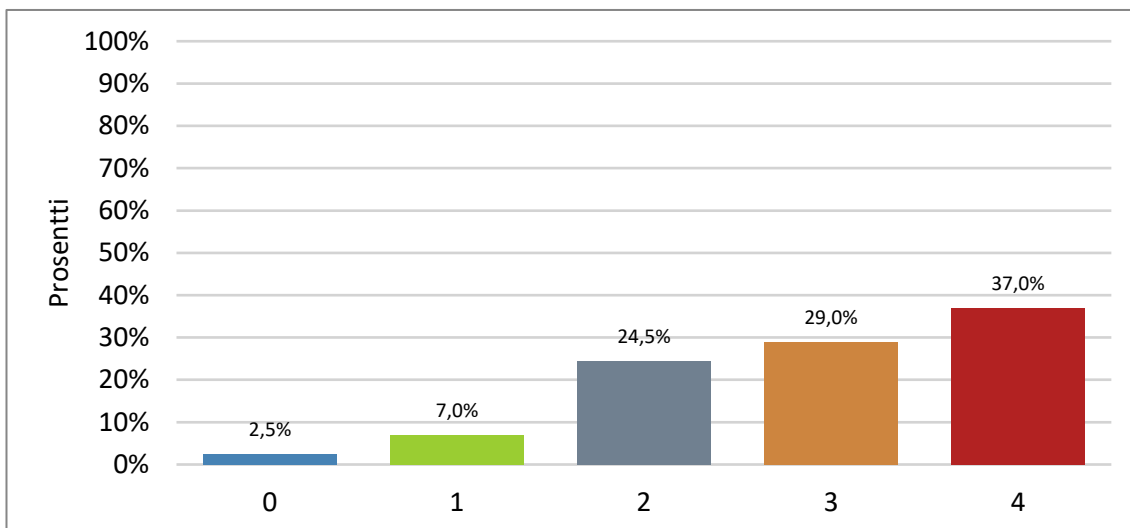
Kuvio 11: Huoltajien on helppo ottaa puheeksi oppilaitokseen liittyviä huolenaiheita

Huoltajien mahdollisuudet vaikuttaa oppilaitoksen hyvinvointityöhön jakoi vastaajien mielipiteet. Ruotsinkielisten huoltajien mielestä yli puolet on sitä mieltä, että hyvinvointityöhön voi halutessaan vaikuttaa hyvin (27%) tai osittain (30,5%). Väittämän kanssa osittain eri mieltä oli 21,5% ruotsinkielisistä huoltajista. Suomenkielisistä huoltajista täysin samaa mieltä väittämän kanssa on 12% vastaajista ja osittain samaa mieltä väittämän kanssa oli 26% vastaajista. Molemmissa ryhmissä hieman yli viidennes oli osittain eri mieltä väittämän kanssa. Suomenkielisistä huoltajista lähes neljännos (16,5%) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Ruotsinkielisistä huoltajista väittämän kanssa täysin eri mieltä oli 5% vastaajista. Ruotsinkielisistä huoltajista lähes viidennes (16%) ja suomenkielisistä huoltajista lähes neljännos (24,5%) ei osannut sanoa, että voiko huoltaja halutessaan vaikuttaa oppilaitoksen hyvinvointityöhön. (Kuvio 12.)



Kuvio 12: Huoltajilla on halutessaan mahdollisuus vaikuttaa oppilaitoksen hyvinvointityöhön

Henkilökunnan jäseniltä kysyttiin, saako henkilökunta konsultaatiota yhteisöllisestä oppilashuollosta. Tähän kysymykseen vastasi 41 henkilökunnan jäsentä (n=41). Yhteisöllisen oppilashuollon konsultaatiosta tiedon saaminen jakoi mielipiteet. Vastajista isoin osa oli sitä mieltä, että konsultaatiota saa hyvin (37%) tai melko hyvin (29%). Kuitenkin neljännes vastaajista (24,5%) on sitä mieltä, että konsultaatiota saa melko huonosti yhteisöllisestä oppilashuollosta. 7% vastaajista koki, että ei saa konsultaatiota riittävästi yhteisöllisen oppilashuollon asioissa. (Kuvio 13.)



Kuvio 13: Saan riittävästi konsultaatiota yhteisöllisen oppilashuollon asioissa

Henkilökunnalta sekä huoltajilta kysyttiin, miten oppilashuoltoa voisi kehittää. Vastauksen sai antaa vapaamuotoisesti. Vastaukset jakoutuivat useampaan eri aiheeseen, selkeästi yhteiseksi

tekijäksi vastauksissa nousi esiin koulun resurssien riittävyys oppilaiden tukemiseen. Vastauksissa oli myös palautteita, mitkä eivät suoranaisesti liittyneet oppilashuoltoon, vaan enemmän esimerkiksi koulun pedagogisiin asioihin.

Henkilökunnan avoimissa vastauksissa oli nähtävissä se, että yhteisöllisen oppilashuollon voisi tehdä näkyvämmäksi toiminnassa. Jokaisen henkilökunnan jäsenen vastauksessa näkyi, että toiminta tulisi saada näkyvämmäksi ja jalkautuminen luokkiin olisi suotavaa: *”Oppilashuolto luokkiin näkyväksi. Yhteistä toimintaa koko luokan kanssa.”* Henkilökunta koki myös, että sallasapitosäädökset rajoittajat oppilaan saamaa apua ongelmiinsa ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa on välillä vaikeaa: *”Toivoisin selkeitä ns. puuttumisen portaita: Mitä tehdä ja ketä konsultoida kussakin eri tilanteessa? Resursoitua aikaa toiminnan kehittämiseksi, ja asioista tiedottamiselle.”* Vastauksista nousi esiin, että opettajat kokevat resurssien olevan liian vähäiset, jotta tukea voitaisiin tarjota riittävästi oppilaille: *”Moni oppilas voisi jatkaa omissa luokassa, eikä tarvitsi pienryhmää/erityisluokkaa, jos saisi tarvitsemaansa oppilashuollon tukea”*.

Ruotsinkieliset huoltajat olivat erityisen huolissaan lasten hyvinvoinnista ja koulumenestyksestä oppilaitoksissa: *”Stöda pojkar så, att deras framgång i betyg är detsamma som tjejerna har.”* (Tukekaa poikia, jotta heidän koulumenestyksensä on sama kuin tyttöillä.) Ruotsinkieliset huoltajat olivat henkilökunnan tavoin huolissaan resurssien riittävydestä oppilaiden hyvinvoinnin turvaamisessa. Yhdessä koulussa ei palautteen perusteella ollut esimerkiksi riittävästi tarjolla psykologin palvelua. Ruotsinkieliset vanhemmat olivat myös huolissaan oppilaiden nykyisestä työmäärästä ja sen aiheuttamasta loppuun palamisesta: *”Vi känner en viss oro över att vi i samhället har en del utbrända elever redan förrän de kommit in på tredje stadiet.”* (Olemme huolissamme siitä, että meillä on yhteiskunnassa loppuun palaneita opiskelijoita jo ennen heidän saapumistaan kolmanteen vaiheeseen.) Huoltajat toivoivat myös lisää taukoja koulupäivän ajalle ja vähemmän istumista oppitunneilla.

Suomenkielisten huoltajien vastauksissa oli nähtävissä tyytymättömyyttä koulun infrastruktuuria kohtaan, erityisesti huono sisäilma ja homeongelmat saivat huomattavan paljon palautetta. 37 vastauksessa mainittiin sisäilmaongelma tai homekoulu. Tämä näkyi myös koulun terveellisyyttä koskevassa kysymyksessä, jossa 60% vastaajista oli sitä mieltä, että kouluissa ei ylläpidetä opiskeluympäristön terveellisyyttä ollenkaan tai ylläpitoa on huonosti: *”Koulun tilat ovat ahtaat ja sisäilma huonoa. Henkilökunnan mahdollisuudet vaikuttaa tähän ovat toki kovin rajalliset. Mutta näillä on vaikutusta sekä viihtyvyyteen että oppimiseen.”* Suomenkieliset huoltajat antoivat myös henkilökunnan ja ruotsinkielisten huoltajien tavoin palautetta koulun resurssien riittävydestä. Resursseja koulun käyttöön toivottiin lisää tuen tarvisijoille ja ryhmäkokojen pienentämiseksi: *”Koen, että koulu yhteisö hyötyy monipuolisesta oppilashuollosta, johon kuuluisi terveydenhuollon, koulupsykologin ja kuraattorin lisäksi myös enenevässä määrin terapeutteja (esim. toimintaterapeutti).”*

Suomenkielisiä huoltajia huoletti oppilashuollon tehtäviin kuuluvat osa-alueet. Esimerkiksi huoltajat toivoivat päihteiden käyttöön ja siihen puuttumiseen enemmän panostusta. Huoltajat toivoivat oppilaitoksiin ennaltaehkäisevää päihdetyötä. Toisaalta kuitenkin huoltajat olivat kyselyssä aiemmin sitä mieltä, että kouluissa ennaltaehkäistään ja puututaan pääasiallisesti hyvin päihteiden käyttöön (kuviot 11 ja 12). Kiusaamiseen, ystävyyteen ja yksinäisyyteen liittyvät ajatukset nousivat myös esiin huoltajien antamasta palautteesta. Erityisesti ennaltaehkäisy ja puuttuminen saivat palautetta:

”Kiusaamiseen puuttuminen vielä tehokkaammin olisi tärkeää. Nyt jaetaan vastuu: kouluajana ja kouluajan ulkopuolella tapahtuva kiusaaminen. Henkilöt ovat kuitenkin samat (kiusaaja ja kiusatut) eikä kiusaaja katso aikaa tai paikkaa. Ehkä kaupungin pitäisi ottaa tässä vielä paremmin ohjaus omiin käsiinsä. Kiusaamistapaukset pitäisi hoitaa kokonaisvaltaisesti ”neutraalin tahn” fasilitoimana. Nyt saatetaan sanoa, että kiusaaminen ei tapahtunut koulussa, joten koulu ei puutu. Osa tapahtuu, osa ei.”

Huoltajat olivat aiemmin kyselyssä myös sitä mieltä, että kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan (kuviot 9 ja 10) puututaan tai sitä ennaltaehkäistään vain osittain. Oppitunneille toivottiin enemmän työrauhaa ja oppimisympäristön ilmapiiriin toivottiin panostamista. Koulun hyvinvointityön lisääminen koettiin tärkeäksi kehittämisen kohteeksi: *”Keskustelua nuorten/lasten kanssa enemmän. Voisi ottaa kouluille tavaksi keskustelutunti. Missä vapaasti puhuttaisiin hyvinvoinnista yms.”*

Suomenkieliset huoltajat toivovat myös panostusta koulun ja kodin väliseen yhteistyöhön: *”Tiedottamalla ja ottamalla vanhemmat mukaan heti, kun ongelmia ilmenee eikä vasta siten kun tilanne on jo eskaloitunut.”* Huoltajat toivoivat myös osallisuutta kehittämiseen koulussa: *”Osallistamalla enemmän lapsia yhteisen kulttuurin ja hyvinvoinnin ideoimiseen ja toteuttamiseen.”* Toisaalta vaikuttamismahdollisuudet koettiin näennäisiksi: *”Jos jotain yhteistyötä pyydetään, on jo ennakkoon määrätty lopputulos-> vaikutusmahdollisuudet ovat vain näennäisiä.”* Tätä tukee myös aiemmin hyvinvointityöhön liittyvä kysymys (kuvio 16), jonka perusteella huoltajat kokevat, että pääsevät vain osittain vaikuttamaan koulun hyvinvointityöhön.

Vapaamuotoisista vastauksista on nähtävissä, että huoltajat ovat kiinnostuneita koulun hyvinvointityöstä ja heille on tärkeää, että resurssit koulussa ovat riittävät. Avoimet palautteet voisi kiteyttää erään vanhemman antamaan palautteeseen siitä, mikä koulujen tärkein tehtävä on: *”Lapsen äänen kuuleminen ja lapsen edun turvaaminen.”*

Koulun henkilökunta on pääsääntöisesti käyttänyt paljon koulun oppilashuollon konsultaatiota, erityisesti koulupsykologin, -kuraattorin ja -terveydenhoitajan palveluita. Heikoimmaksi nousi koulun lääkäripalveluiden käyttö (12%) henkilökunnan osalta. Ruotsinkieliset huoltajat ovat

pääsääntöisesti käyttäneet kouluterveydenhoitajan (48%) palveluita. Koulukuraattori- ja psykologipalveluita käytettiin yhtä paljon (11%). Suomenkieliset huoltajat käyttivät myös pääasiassa kouluterveydenhoitajan (73%) palveluita. Kuitenkin koululääkärin palvelut (37%) nousivat myös yhdeksi käytettäväksi palveluksi. Suomenkieliset huoltajat käyttivät lähes saman verran koulukuraattorin ja koulupsykologin palveluita. (Taulukko 1.)

	KOULUN HENKILÖ- KUNTA	HUOLTAJAT (RUOTSI)	HUOLTAJAT (SUOMI)
OLEN KÄYTTÄNYT KOULUPSUKOLOGIN KONSULTAA- TIOTA/PALVELUITA	86% (n=42)	11% (n=56)	21% (n=332)
OLEN KÄYTTÄNYT KOULUKURAATTORIN KONSULTAA- TIOTA/PALVELUITA	79% (n=42)	11% (n=55)	22% (n=319)
OLEN KÄYTTÄNYT KOULUTERVEYDEN- HOITAJAN KONSUL- TAATIOTA/PALVE- LUITA	62% (n=42)	48% (n=54)	73% (n=318)
OLEN KÄYTTÄNYT KOULULÄÄKÄRIN KON- SULTAATIOTA/PALVE- LUITA	12% (n=41)	18% (n=56)	37% (n=320)
VASTAAJAMÄÄRÄT YHTEENSÄ	167	221	1289

Taulukko 1: Olen konsultoinut/käyttänyt oppilashuollon palveluita

Henkilökunnan jäsenistä suurin osa oli sitä mieltä, että oppilashuollon konsultaatiota varten ajan sopiminen oppilashuollon henkilökunnan kanssa on helppoa. Henkilökunnan mielestä koululääkärin konsultaatioon oli haastavin saada aikaa (57%). Ruotsinkielisistä huoltajista ajan saaminen oppilashuollon palveluihin oli myös helppoa. Erityisen helppoa se on koulukuraattorin kanssa sopiessa. Suomenkieliset huoltajat ovat myös samaa mieltä, että ajan saaminen on helppoa. Kouluterveydenhoitajalle ajan saaminen oli helppointa suomenkielisten huoltajien mielestä. (Taulukko 2.)

	KOULUPSY- KOLOGI	KOULUKU- RAATTORI	KOULUTER- VEYDENHOI- TAJA	KOULULÄÄ- KÄRI	VASTAA- JAMÄÄRÄT YHTEENSÄ
KOULUN HENKILÖ- KUNTA	72% (n=36)	73% (n=33)	73% (n=26)	57% (n=7)	102
HUOLTAJAT (RUOTSI)	67% (n=6)	100% (n=6)	85% (n=26)	54% (n=13)	51
HUOLTAJAT (SUOMI)	76% (n=83)	82% (n=83)	90% (n=236)	77% (n=123)	525

Taulukko 2: Yhteisen ajan löytäminen konsultaatiolle/palvelulle oli helppoa ”kyllä”-vastauksien perusteella

Oppilashuollon käytöstä saatu konsultaatio oli henkilökunnan mielestä hyödyllinen oppilaan asioiden kanssa edetessä. Kuitenkin henkilökunnan jäsenistä lähes kolmannes kokee konsultaation hyödyttömänä jokaisen oppilashuollon henkilön kanssa. Ruotsinkieliset huoltajat kokivat saavansa kouluterveydenhuoltoon liittyvissä asioissa hyödyllisiä palveluita kouluterveydenhoitajalta ja koululääkäriltä oppilashuollossa. Ruotsinkieliset huoltajat kokivat koulupsykologin palvelut heikoimmin hyödyttäväksi. Suomenkieliset huoltajat kokivat myös kouluterveydenhuoltoon liittyvissä asioissa hyödyllisiä palveluita erityisesti kouluterveydenhoitajan osalta. Koulukuraattorin palvelut koettiin hieman koulupsykologin palveluita hyödyllisemmiksi. (Taulukko 3.)

	KOULUPSY- KOLOGI	KOULUKU- RAATTORI	KOULUTER- VEYDENHOI- TAJA	KOULULÄÄ- KÄRI	VASTAA- JAMÄÄRÄT YHTEENSÄ
KOULUN HENKILÖ- KUNTA	78% (n=36)	75% (n=32)	70% (n=27)	71% (n=7)	102
HUOLTAJAT (RUOTSI)	50% (n=6)	67% (n=6)	83% (n=24)	88% (n=8)	44
HUOLTAJAT (SUOMI)	74% (n=80)	78% (n=78)	90% (n=233)	84% (n=118)	509

Taulukko 3: Koin saavani tukea asiaini hoitamiseen oppilashuollosta ”kyllä”-vastausten perusteella

Koulun henkilökunta suosittelisi kollegalleen oppilashuollon konsultaatiota. Erityisesti koulu-psykologin tarjoama konsultaatio koettiin hyväksi (89%). Ruotsinkieliset huoltajat suosittelisivat erityisesti koulukuraattorin tai kouluterveydenhoitajan tarjoamia palveluita. Suomenkieliset huoltajat suosittelisivat erityisesti kouluterveydenhoitajan palveluita. (Taulukko 4.)

	KOULUPSY- KOLOGI	KOULUKU- RAATTORI	KOULUTER- VEYDENHOI- TAJA	KOULULÄÄ- KÄRI	VASTAA- JAMÄÄRÄT YHTEENSÄ
KOULUN HENKILÖ- KUNTA	89% (n=36)	78% (n=32)	75% (n=24)	71% (n=7)	99
HUOLTAJAT (RUOTSI)	67% (n=6)	100% (n=6)	91% (n=23)	63% (n=8)	43
HUOLTAJAT (SUOMI)	75% (n=81)	83% (n=76)	92% (n=221)	80% (n=116)	494

Taulukko 4: Suosittelisin palvelua työkaverilleni/toiselle huoltajalle ”kyllä”-vastausten perusteella

Nykytila-analyysi sähköisen kyselyn perusteella

Otoskoko vaihteli vastaajaryhmien ja kysymysten välillä melko paljon, joten vastaajaryhmien vertailu keskenään ei tuo luotettavaa tietoa. Kanasen (2008, 77) mukaan sähköisten kyselyiden vastausprosentti jääkin usein alhaiseksi ja kato on suurta. Henkilökunnan jäsenistä kaikki kyselyyn vastanneista työskentelivät peruskoulussa, joten vastauksien näkökulma rajoittuu peruskoulussa tehtävään hyvinvointityöhön. Suomenkielisistä huoltajista myös suurin osa oli huoltajia, joiden lapset opiskelivat peruskoulussa. Esiopetuksen, ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen huoltajia oli muutamia. Tässäkin näkökulma rajoittuu lähinnä peruskoulussa tehtävään oppilashuoltoon. Ruotsinkielisistä huoltajista suurin osa puolestaan oli lukio-opetuksessa olevien lasten huoltajia, joten näkökulma heidän kohdallaan koskee pääasiallisesti toisen asteen oppilashuollon palveluita. Tosin 25% ruotsinkielisistä huoltajista oli perusopetuksessa olevien oppilaiden huoltajia, joten näkökulmaa saadaan myös perusopetuksen puolesta. Vastauksissa saattanee näkyä eri-ikäisten lasten ja nuorten tarpeet oppilashuollon palveluiden käytössä, mikä aiheuttaa vastauksissa hajontaa. Vastaajamäärät jäävät aineistossa pieniksi, kun verrataan otoskokoon. Otoskoko sisälsi yhdeksän kehittämissyksikköä, joissa henkilökuntaa on yhteensä lähes 900 ja oppilaita lähes 4100. Huoltajien osuus oppilaiden luke- masta nousee suuremmaksi. Voitaneen pohtia, onko sähköpostin kautta kerättävä data enää ajanmukaista, vai löytyisikö parempia keinoja palautteen keruulle. Rimpelä (2018, 5–6) kriti- soikin nykyistä datan keräystapaa ja suosittelee yhä enemmän teknologian hyödyntämistä esi- merkiksi erilaisten hyvinvointitietoa keräävien sovellusten avulla.

Vastauksissa on nähtävissä, että suomenkieliset huoltajat ovat hieman tyytymättömpämpiä koulun oppilashuoltoon kuin henkilökunnan jäsenet tai ruotsinkieliset huoltajat. Toisaalta suo- menkielisten huoltajien osalta vastaajia oli huomattavasti enemmän, mikä vaikuttanee vas- tausten jakautumiseen. Oppilashuolto ei varmastikaan näyttäyty huoltajille myöskään saman- laisena kuin henkilökunnan jäsenille. Tämä näkyikin puuttumiseen liittyvissä vastauksissa. Suomalaisten huoltajien osuus ”täysin samaa mieltä” vastauksista on pienempi, kuin henkilö- kunnalla tai ruotsinkielisillä huoltajilla. Huoltajat eivät ole myöskään tietoisia koulujen suun- nitelmallisuudesta ja puuttumisesta, esimerkiksi yhteisölliseen oppilashuoltotyöhön (kts. ku- viot 6-13). Oppilashuollon jalkautumista ryhmiin toivoivat erityisesti henkilökunnan jäsenet. Toiveena kaikilla vastaajaryhmillä on resurssien lisääminen oppilashuoltoon. Kouluterveysky- selyn (2017) mukaan hyvinvointierot ovat kasvaneet, vaikka lapset kokevat pääsääntöisesti hy- vinvointinsa hyväksi. Erilaista oireilua kuitenkin esiintyy ja esimerkiksi mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet.

Oppilaitoksen terveellisyys nousi tässä kyselyssä selkeästi esille. Huoltajien antamissa vapaa- muotoisissa vastauksissa oppilaitoksen sisäilmaongelmat nousivat selkeäksi huolenaiheeksi. Selvästi sisäilmaongelmat ovat tiedossa ja jotain on jo tehty tilanteen parantamiseksi. Huolta- jat huomioivat kuitenkin sen, että sisäilmaongelmien korjaaminen on ensisijaisesti kunnan

tehtävä, ei koulun. Toki kouluterveydenhuollon tulee puuttua koulun sisäilmaongelmiin, kun henkilökunta ja oppilaat alkavat oirehtimaan koulussa ja heidän terveellinen oppimisympäristönsä on uhattuna.

Huomioitavaa kyselyssä on se, että henkilökunnan jäsenistä vain 62% on varma siitä, miten tulee toimia, jos oppilaasta herää huoli. Huolestuttavaa on, että henkilökunta ei ole varma siitä, kehen voisi ottaa yhteyttä huolen herätessä. Vapaamuotoisissa vastauksissa näkyi, että osalle henkilökunnan jäsenistä oppilashuolto ei näy tai yhteistyö on muilla tavoin haasteellista. Esimerkiksi oppilashuollon jäsenet eivät ymmärrä, että suurin osa opettajan ajasta menee opetustyön suunnitteluun. Kouluterveyskyselyn (2017) mukaan koulujen tuleekin panostaa oppilashuoltotyöhön ja sen kehittämiseen. Tällaisenaan oppilashuollosta saatu tuki ei vastaa lasten ja nuorten tarpeita. (THL 2017.) Perusopetuksen opetussuunnitelman (2014) mukaan kouluterveydenhuolto vastaa pääasiallisesti oppilasyhteisön hyvinvoinnin edistämisestä sekä terveellisyydestä ja turvallisuudesta. Koulun sosiaalityön tehtävänä on niin ikään vastata oppilasyhteisön hyvinvoinnista, mutta tarjota lisäksi tukea koulunkäyntiin sekä sosiaalisiin ja psyykkisiin valmiuksiin. Yhteisöllisen oppilashuoltotyön tarkoituksena on kehittää myönteistä vuorovaikutusta kouluissa ja lisätä huolenpidon ilmapiiriä. Sitä kautta yhteisöllinen oppilashuolto pyrkii vaikuttamaan syrjäytymisen ehkäisyyn ja lisäämään koulujen turvallista ilmapiiriä. Oppilashuoltotyöllä pyritään ennaltaehkäisemään ongelmia ja ennakoimaan tulevia riskejä. (Opetushallitus 2019; Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2014.)

Huoltajien osalta huolen puheeksi otto koulussa ja oppilashuoltotyöhön vaikuttaminen jakoivat mielipiteet. Tähän vaikuttanee varmasti se, että koulun oppilashuolto ei ole riittävän näkyvää, jotta huoltajat tietäisivät, miten ja kehen ottaa yhteyttä huolen herätessä tai mikä olisi paras vaikuttamisen väline. Toisaalta huoltajat saattavat myös ajatella, että oppilaitos hoitaa oppilaita ja ilmoittaa kyllä, jos lapsesta huoli herää. Vanhemmilla olikin selvä toive, että kouluissa luotaisiin sellainen ilmapiiri, että puheeksi otto olisi helppoa tilanteessa kuin tilanteessa. Toiveena oli myös erilaisia tapoja vaikuttaa koulun arkeen kuin perinteiset vanhempainillat. Kouluterveyskyselyn (2017) tuloksissa ja Nuorisobarometrin (2017) koonnista näkyy, että koulutyön kuormittavuus on lisääntynyt ja koulunkäynnistä ei pidetä. Vaikuttamismahdollisuudet koetaan heikoiksi ja osallisuus on huonoa. (Pekkarinen & Myllyniemi 2017.) Lisäämällä huoltajien ja oppilaiden vaikuttamismahdollisuuksia sekä osallisuutta oppilashuoltotyö tulisi tutummaksi koulussa ja ilmapiiri koulussa muuttuisi tämän myötä varmasti paremmaksi.

Henkilökunnan jäsenistä suurin osa käyttää pääasiallisesti koulupsykologin tai -kuraattorin palveluita. Huoltajat käyttävät puolestaan kouluterveydenhoitajan palveluita. Johtuneeko käyttö siitä, että henkilökunnan jäsenet ovat useammin huolissaan oppilaidensa sosiaalisesta tai psyykkisestä oirehtimisesta, kun taas huoltajat ovat pääsääntöisesti huolissaan lastensa terveydellisestä puolesta. Kouluterveydenhoitaja saattanee myös olla helpoiten tavattavissa

kouluissa. Vähiten käytetyimmäksi oppilashuollon palveluksi nousivat koululääkärin palvelut. Koululääkärin palvelu rajoittuu pääasiallisesti eri luokka-asteissa tapahtuvaan laajaan terveystarkastukseen, johon koululääkäri osallistuu. Kouluterveydenhoitaja näkee oppilaita vuosittain ja tarjoaa näin helpomman väylän myös henkilökunnalle ja huoltajille ottaa yhteyttä yksittäisen oppilaan asioissa. Lääkärin rooli koulussa eroaa myös selkeimmin muista oppilashuollon jäsenien rooleista. Koulupsykologin, -kuraattorin ja -terveydenhoitajan roolit linkittyvät ja limittyvät selkeämmin toisiinsa ja he tarjoavat keskenään samantyylistä apua ja ovat oppilaitoksissa samaan aikaan tavattavissa, kun taas koululääkärin rooli on spesifioitunut selkeimmin lääkärin tarjoamaan palveluun ja on harvemmin läsnä oppilaitoksessa.

Pääasiallisesti ajan sopiminen oppilashuollon jäsenien kanssa koettiin helpoksi ja niistä saatu apu koettiin hyödylliseksi. Palvelua myös suositeltiin kollegoille tai muille huoltajille mielellään. Positiivista on huomata, että palvelut toimivat pääasiallisesti hyvin, kun avunpiiriin on päässyt. Nuorisobarometri (2017) tukee tämän työn tuloksia siinä, että oppilashuollon saatavuus on hyvä, vaikka resursseja on tiukennettu (Pekkarinen & Myllyniemi 2017). Karvin tutkimuksen (2018) mukaan saatavuus onkin tehostunut erityisesti kuraattori- ja psykologipalveluiden osalta. Kuitenkin terveydenhoitajanpalvelut ovat helpoiten saatavilla. Lääkäripalvelut ovat kouluissa huonoiten saatavilla. Kuraattorien ja terveydenhoitajien rooli koulun hyvinvointityössä korostui Karvin tutkimuksen mukaan eniten. Haasteeksi nousi se, että palveluiden yhdenvertainen saatavuus ei toteudu. Tähän vaikuttaa aikavaade ja lähipalveluperiaate, jotka haastavat palveluiden toteutumista. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.)

Kokonaisuudessaan vastauksista oli nähtävissä, että koulun oppilashuoltotyöhön ollaan melko tyytyväisiä. Kouluilla on selvästi toimintamalleja, joilla puututaan esimerkiksi kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan tai päihteiden käyttöön. Vanhempia kiinnostaa osallistua koulun oppilashuoltotyön kehittämiseen ja heille on tärkeää, että lasten ääni tulee kuulluksi koulussa. Karvin tutkimuksessa (2018) painotetaan, että osallisuus vaatii vielä oppilashuollossa terävöittämistä. Osallisuuden mahdollisuuksia oli Karvin tutkimuksen mukaan saatavilla ja ne koettiin tärkeiksi ja koulun toimintaan halutaan vaikuttaa. (Summanen, Rumpu & Huhtanen 2018.) Fraser ja Wu (2013) korostavat myös, että asiakkaiden osallisuutta tulee lisätä palveluiden kehittämisessä, jotta asiakkaan ääni saadaan paremmin kuuluviin. Tyytyväisyystuloksista saadaan vahvempia, kun asiakas on päässyt osalliseksi kehittämisessä (Webster-Stratton, Reid & Hammond 2004). Outinen, Lempinen, Holma ja Haverinen (1999) kuvaavat, että palaute on laadunhallintaa, jossa asiakkaan osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet otetaan huomioon. Systemaattisen keruun tarkoituksena on asiakaslähtöisyyden kehittäminen. Asiakaspalautetta voitaisiin siis kerätä ennen palvelua, palvelun aikana tai sen jälkeen. Tuloksista on myös tärkeää tiedottaa koko yhteisöä, jotta muutokset tulevat näkyviksi. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 23–30.) Tässä kyselyssä osallisuuden teema ei ollut yhtenä mitattavana asiana.

Monialainen yhteistyö vaatii kouluissa vielä vahvistusta (Peltonen, Elomaa-Krapu, Määttä, Kahala & Kananen 2017). Tämän tutkimuksen palautteiden mukaan oppilashuollon ja opettajien välinen yhteistyö on välillä haastavaa. Kuure ja Lidman (2013) toteavat, että Pisa-tulosten mukaan suomalainen koulujärjestelmä toimii, mutta OECD-mittausten perusteella koulussa ei viihdytä. Samanlaisia tuloksia on Kouluterveyskyselyssä. Vahvistusta kouluviihtyvyyteen saataisiin, kun nuoret otettaisiin mukaan päätöksentekijöiksi. (Kuure & Lidman 2013.) Vanhempien antaman palautteen perusteella lasten ääni tulee kuulla ja heidän tarpeisiinsa tulee vastata. Lastensuojelun käsikirjan (2018) mukaan kokemus kuulluksi tulemisesta ja merkityksellisyydestä on lasten osallisuuden kannalta keskeisiä seikkoja. Leeman ja Hämäläinen (2015) korostavat myös asiakkaan äänen kuulemista asiakasosallisuuden vahvistajana. Näin voidaan varmistaa, että palvelut ovat kohdennettuja ja asiakkaan tarpeita vastaavia. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Liite 2: Fasilitointi oppilashuollon jäsenille

Esivaihe: Tavoitteiden läpikäynti

Lämmittelyvaihe:

Teema 1. Asiakaspalautteen kerääminen

- Mitä haluatte tietää prosessin onnistumisesta?
- Miten asiakaspalaute näkyy eri jäsenten työssä?
- millaisia asiakaskyselyitä teette koulun oppilashuollosta?
- teettekö tai teetättekö asiakaskyselyitä koulussa säännöllisesti ja suunnitellusti?
- kuka suunnittelee ja järjestää asiakaskyselyt oppilashuollossa?
- millaisia asioita tutkitte asiakaskyselyillä?
- mitä asioita haluatte mitata asiakaskyselyillä?
- kuinka tutkitte asiakkaiden toimintaan ja käytäntöihin liittyvää palautetta?
- millaisia haasteita ja ongelmia asiakaskyselyiden tekemisessä on?
- millaisia mahdollisuuksia asiakaskyselyt tarjoavat?
- miten tutkitte negatiivista palautetta saaneita palveluita asiakaskyselyn avulla?
- miten vastaukset käsitellään?

Ideointivaihe ja valintavaihe:

Teema 2. Asiakaspalautteiden ja kyselyiden tulokset

- kuinka käsittelette asiakaspalautteiden ja -kyselyiden tulokset?
- kuinka käytätte hyväksi asiakaspalautteen ja asiakaskyselyiden tuloksia?
- millainen merkitys asiakaskyselyillä on asiakastyytyväisyyden tutkimisessa ja palveluiden kehittämisessä?
- miten oppilashuoltoa on kehitetty asiakaskyselyiden ja palautteen avulla, anna esimerkki?
- millaisella aikataululla oppilashuollonpalveluita voidaan kehittää ja muuttaa asiakaspalautteen perusteella?
- kuinka seuraatte oppilashuollonpalveluitanne muutosten ja kehittämisen jälkeen?
- mikä on mielestänne paras tapa kehittää oppilashuollonpalveluita?
- millainen asiakaspalauteprosessi on tarpeen koulun näkökulmasta?
- miten oppilaan ideat/ajatukset otetaan huomioon prosessissa?
- miten asiakaspalaute laitetaan toimeen?
- miten asiakaspalautetta arvioidaan?

Liite 3: Sähköinen haastattelu

Oppilas- ja opiskelijahuolto

- Millaisia tehtäviä eri toimijoilla on oppilashuollossa?
- Millaista yhteistyötä oppilashuollon eri toimijat tekevät keskenään?
- Millaista on koulunne yhteisöllinen oppilashuolto?
- Millaista on koulunne yksilöllinen oppilashuolto?
- Millainen on oppilashuollon prosessi yksittäisen oppilaan näkökulmasta?
- Miten oppilas otetaan osaksi omaa prosessiaan?

Asiakaspalautteen kerääminen

- millaisia tapoja oppilashuollolla on kerätä asiakaspalautetta?
- miten huomioitte eri asiakkaat asiakaspalautteen keräämisessä?
- mikä on mielestänne tehokkain ja vaikuttavin tapa kerätä asiakaspalautetta?

Liite 4: Tutkimustiedote

Opinnäytetyön aihe: Asiakaspalautteenkeruu järjestelmä asiakaslähtöisemmäksi
Opinnäytetyön tekijä: Krista Hamunen, sosionomi yamk-opiskelija, Laurea Ammattikorkeakoulu, Tikkurila

Hyvä vastaanottaja!

Haluaisin haastatella sinua opinnäytetyötäni varten. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää oppilashuollon asiakaspalautekyselyä ja saada keinoja, joilla asiakaspalautteista saadut ideat jalkautuvat käytäntöön.

Opinnäytetyössä tarkoituksena on kerätä haastattelun avulla mahdollisimman kattavasti tietoa koulun asiakaspalauttejärjestelmästä. Avainasemassa ovat oppilashuollon jäsenten tieto asiakaspalautteesta ja sen hyödyntämisestä koulussa. Koska olet osa koulun oppilashuoltoryhmää, on sinun mielipiteesi erityisen tärkeä. Haastattelun tulokset raportoidaan opinnäytetyössä ja haastattelun perusteella kehitetään asiakaspalauttejärjestelmää. Haastattelu toteutetaan syksyn 2018 aikana. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Opinnäytetyö on osa Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (Lape) koulujen oppilashuoltotyön kehittämistä. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin tukena on tärkeää vahvistaa koulujen ja oppilaitosten roolia. Toisaalta myös valmistautuminen soteuudistukseen ja toimintaympäristöjen muutoksiin on keskeisessä osassa tätä kehittämistyötä. Yhteistyörakenteiden vahvistaminen, lapsilähtöisyys, monialainen yhteistyö ja varhaiskasvatukseen, kouluun ja oppilaitoksiin jalkautuvien erityispalveluiden kehittäminen on osa LAPE-hanketta. Konkreettisina toimenpiteitä ovat esimerkiksi yhteisöllisen oppilashuoltotyön toimintamallien arvioiminen, vertailu ja mallintaminen.

Mikäli sinulla herää kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, voit missä vaiheessa tahansa ottaa yhteyttä lisätietojen merkeissä.

Ystävällisin terveisin

Krista Hamunen

Sosionomi yamk-opiskelija

krista.hamunen@lstudent.laurea.fi

Päivi Marjanen, ohjaava opettaja

paivi.marjanen@laurea.fi

Suostumuslomake

Osallistumisesi tähän tutkimukseen on mahdollista, jos allekirjoitat tämän suostumuslomakkeen, jolla annat luvan käyttää dataa, jonka tarjoat. Luethan alla olevan listan ehdoista ennen kuin allekirjoitat suostumuslomakkeen:

Osallistumisesi tutkimukseen on vapaaehtoista.

Voit kysyä tutkimuksen tekijältä kysymyksiä osallistumisestasi ja tutkimuksesta koska tahansa.

Sinulla on oikeus olla vastaamatta kysymyksiin tai vetäytyä haastattelusta koska tahansa.

Kaikki henkilökohtaiset tiedot tehdään tunnistamattomiksi.

Tietojasi suojellaan tutkimuksen aikana ja ne tuhotaan tutkimuksen päätteeksi.

Tutkimuksen perusteella kehitetään asiakaspalautteenkeruu prosessia.

Suostun osallistumaan oppilashuollon kehittämiseen liittyvään haastatteluun

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Paikka ja aika:

Liite 5: Oppilashuollon asiakaspalautelomakkeen arviointilomake

Oppilashuollon asiakaspalautelomakkeen arviointi

Lomakkeen tarkoituksena on arvioida oppilashuollon asiakaspalautelomakkeen toimivuutta. Vastaathan lomakkeen kaikkiin kysymyksiin. Lomakkeen vastausvaihtoehdot: 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=osittain samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä.

Kiitos!

***Pakollinen**

1. Lomakkeen ohjeistus oli riittävä *

Merkitse vain yksi soikio.

	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

2. Ymmärsin lomakkeen väittämät ja kysymykset *

Merkitse vain yksi soikio.

	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

3. Oliko joku kysymys sellainen, mitä et ymmärtänyt? *

4. Vastausvaihtoehdot olivat sopivat *

Merkitse vain yksi soikio.

	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

5. Jaksoin täyttää lomakkeen *

Merkitse vain yksi soikio.

	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

1/2

**6. Voit halutessasi antaa lisää palautetta lomakkeesta**

Liite 6: Oppilashuollon valmiit laatumittarit

Oppilashuollon arviointi oppilaille

Esikoulumme/Koulumme/Oppilaitoksemme haluaa arvioida, miten hyvin opiskeluhoito toimii. Vastauksia hyödynnetään opiskeluhoillon kehittämisessä. Vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia.

Opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Opiskeluhoito koostuu sekä yksilökohtaisesta että yhteisöllisestä opiskeluhoitosta. Yhteisöllisellä opiskeluhoitolla tarkoitetaan toimintakulttuuria ja toimia, joilla koko oppilaitosyhteisössä edistetään opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista vastuullisuutta, vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä opiskeluympäristön terveellisyyttä, turvallisuutta ja esteettömyyttä. Yhteisöllistä opiskeluhoitoa toteuttaa koko henkilökunta omasta työpöörästään käsin. Yksilökohtaisella opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskeluhoillon palveluita, joita ovat psykologi- ja kuraattoripalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä monialainen yksilökohtainen opiskeluhoito.

Pyytäisimme sinua arvioimaan seuraavia väittämiä asteikolla 1-3 (1=kyllä, 2=osittain, 3= ei). Huomioithan, että osa kysymyksistä on kohdistettu heille, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita.

Kiitos!

Esitiedot

Millä luokalla olet?

Sukupuoli

- Nainen
 Mies
 Muu

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen rakenne

	Kyllä	Osittain	Ei
1. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan poissaoloihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Esikoulussa/Koulussa harjoitellaan kaveritaitoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa tuetaan ryhmäytymistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on harjoiteltu kriisi- ja poikkeustilanteissa toimimista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on keskusteltu häirinnästä ja väkivallasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan häirintään ja väkivaltaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään kiusaamista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan kiusaamiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Koulussa on turvallista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Koulussa/ Oppilaitoksessa on keskusteltu päihteistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Koulussa/Oppilaitoksissa puututaan päihteiden käyttöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Voit halutessasi antaa vielä jotain palautetta oppilashuollon toimintaan liittyen.

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen prosessit

13. Olen käynyt varhaiskasvatuksen, koulun tai opiskeluhoillon psykologin luona? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 14).

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Kyllä	Osittain	Ei
a. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Koin käynnin hyödyllisenä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Minua kuunneltiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Minua kohdeltiin ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Minulta kysyttiin mielipidettä omaan tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Suositteisin palvelua kaverilleni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Olen käynyt varhaiskasvatuksen, koulun tai opiskeluhoillon kuraattorin luona? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 15).

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Kyllä	Osittain	Ei
g. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Koin käynnin hyödyllisenä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Minua kuunneltiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Minua kohdeltiin ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Minulta kysyttiin mielipidettä omaan tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Suositteisin palvelua kaverilleni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Olen käynyt koulu tai opiskeluterveydenhoitajan luona? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 16).

Kyllä

Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Kyllä	Osittain	Ei
m. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Koin käynnin hyödyllisenä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Minua kuunneltiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Minua kohdeltiin ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. Minulta kysyttiin mielipidettä omaan tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. Suositteisin palvelua kaverilleni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Olen käynyt koulun tai opiskeluhuollon lääkäri luona? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 17).

Kyllä

Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Kyllä	Osittain	Ei
s. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
t. Koin käynnin hyödyllisenä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. Minua kuunneltiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
v. Minua kohdeltiin ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
w. Minulta kysyttiin mielipidettä omaan tilanteeseeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
x. Suositteisin palvelua kaverilleni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Voit halutessasi antaa vielä palautetta oppilashuollon palveluiden toimivuuteen liittyen.

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen henkilöstö

	Kyllä	Osittain	Ei
18. Opettajat/Henkilökunta kohtelevat opiskelijoita ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Opettajat/Henkilökunta kohtelevat opiskelijoita reilusti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Opettajat/Henkilökunta ovat kiinnostuneita siitä, mitä opiskelijoille kuuluu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa rohkaistaan ilmaisemaan mielipiteitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Minulla on halutessani mahdollisuus vaikuttaa esikoulun/koulun/oppilaitoksen yhteisiin asioihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Opilaiden mielipiteet otetaan huomioon, kun pohditaan esikoulun/koulun/oppilaitoksen yhteisiä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Voit vielä halutessasi antaa palautetta koulun henkilökuntaan liittyen.

Muuta

25. Miten koulusta saadaan parempi paikka lapsille ja nuorille?

26. Kokonaisarvosanani koulun oppilashuollolle (kouluarvosanoin 4-10).

Tietojen lähetyks

Tallenna Esitäyttö URL

Oppilashuollon arviointi huoltajille

Esikoulumme/Koulumme/Oppilaitoksemme haluaa arvioida, miten hyvin opiskeluhoito toimii. Vastauksia hyödynnetään opiskeluhoitoon kehittämiseksi. Vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia.

Opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Opiskeluhoito koostuu sekä yksilökohtaisesta että yhteisöllisestä opiskeluhoitosta.

Yhteisöllisellä opiskeluhoitolla tarkoitetaan toimintakulttuuria ja toimia, joilla koko oppilaitosyhteisössä edistetään opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista vastuullisuutta, vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä opiskeluympäristön terveellisyyttä, turvallisuutta ja esteettömyyttä. Yhteisöllistä opiskeluhoitoa toteuttaa koko henkilökunta omasta työpöytänsä käsin. Yksilökohtaisella opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskeluhoitoon palveluita, joita ovat psykologi- ja kuraattoripalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä monialainen yksilökohtainen opiskeluhoito.

Pyytäisimme sinua arvioimaan seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1-täysin eri mieltä, 2-osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4-osittain samaa mieltä, 5-täysin samaa mieltä). Huomioithan, että osa kysymyksistä on kohdistettu heille, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita.

Kiitos!

Esitiedot

Millä luokalla lapsesi opiskelee? _____

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen rakenne

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on turvallista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti poissaoloihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Koulussa/Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti päihteiden käyttöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Koulu/Oppilaitos puuttuu päihteiden käyttöön suunnitelmallisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ylläpidetään opiskeluympäristön terveellisyyttä (esim. ergonomia, valaistus, ilmanvaihto).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Lapseni luokassa työskentelee opettajan lisäksi joku muu aikuinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Haluatko antaa vielä jotain palautetta koulun rakenteisiin liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi. _____

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen prosessit

Huomioithan, että osa kysymyksistä koskee vain niitä huoltajia, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
11. Esikoulu/Koulu/Oppilaitos tiedottaa kriisi- ja poikkeustilanteista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tiedän, mitä muita tahojä koulun lisäksi voin hyödyntää lapseni asioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Olen hyödyntänyt lapseni asioissa varhaiskasvatuksen, koulun tai opiskeluhoollon psykologipalveluita? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 14)

Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
a. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Annettu palvelu oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Yhteistyö oppilashuollon henkilöstön kanssa oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Mieltäni huomioitiin lapseni asioita hoidettaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Sain olla mukana suunnittelemassa palvelun rakennetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Ymmärsin, millaista tukea lapselleni ja perheelleni tarjottiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Suosittelem palvelua toiselle huoltajalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Olen hyödyntänyt lapseni asioissa varhaiskasvatuksen, koulun tai opiskeluhoollon kuraattoripalveluita? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 15)

Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
h. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Annettu palvelu oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Yhteistyö oppilashuollon henkilöstön kanssa oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Mieltäni huomioitiin lapseni asioita hoidettaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Sain olla mukana suunnittelemassa palvelun rakennetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Ymmärsin, millaista tukea lapselleni ja perheelleni tarjottiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Suosittelem palvelua toiselle huoltajalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Olen hyödyntänyt lapseni asioissa koulu tai opiskeluterveydenhoitajan palveluita? (Jos vastasi "ei", niin siirry kysymykseen 16)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
o. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Annettu palvelu oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. Yhteistyö oppilashuollon henkilöstön kanssa oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. Mielipiteeni huomioitiin lapseni asioita hoidettaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. Sain olla mukana suunnittelemassa palvelun rakennetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
t. Ymmärsin, millaista tukea lapselleni ja perheelleni tarjottiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. Suosittelen palvelua toiselle huoltajalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Olen hyödyntänyt lapseni asioissa koulun tai oppilaitoksen lääkäripalveluita? (Jos vastasi "ei", niin siirry kysymykseen 17)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
v. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
w. Annettu palvelu oli hyödyllistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
x. Yhteistyö oppilashuollon henkilöstön kanssa oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
y. Mielipiteeni huomioitiin lapseni asioita hoidettaessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
z. Sain olla mukana suunnittelemassa palvelun rakennetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
å. Ymmärsin, millaista tukea lapselleni ja perheelleni tarjottiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ä. Suosittelen palvelua toiselle huoltajalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Haluatko antaa vielä jotain palautetta oppilashuollon prosesseihin liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi.

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen henkilöstö

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
18. Huoltajien on helppo ottaa puheeksi esikouluun/kouluun/oppilaitokseen liittyviä huolenaiheita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Huoltajalla on halutessaan mahdollisuus vaikuttaa esikoulun/koulun/oppilaitoksen hyvinvointityöhön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Tiedonkulku lapseni asioissa on sujunut hyvin koulutusasteelta toiselle siirryttäessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Henkilökunta esikoulussa/koulussa/oppilaitoksessa on kannustavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Haluatko antaa vielä jotain palautetta koulun henkilökuntaan liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi.

Muuta

23. Miten esikoulu/koulu/oppilaitos voisi edistää lasten ja nuorten hyvinvointia?

24. Kokonaisarvosanani koulun oppilashuollolle on (kouluarvosanoim 4-10).

Tietojen lähetykset

Tallenna Eitäyttö URL

Kiitos vastaamisesta!

Oppilashuollon arviointi henkilökunnalle

Esikoulumme/Koulumme/Oppilaitoksemme haluaa arvioida, miten hyvin opiskeluhoito toimii. Vastauksia hyödynnetään opiskeluhoitoon kehittämiseksi. Vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia.

Opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskelijan hyvän oppimisen, hyvän psyykkisen ja fyysisen terveyden sekä sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä ja ylläpitämistä sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Opiskeluhoito koostuu sekä yksilökohtaisesta että yhteisöllisestä opiskeluhoitosta. Yhteisöllisellä opiskeluhoitolla tarkoitetaan toimintakulttuuria ja toimia, joilla koko oppilaitosyhteisössä edistetään opiskelijoiden oppimista, hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista vastuullisuutta, vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä opiskeluympäristön terveellisyttä, turvallisuutta ja esteettömyyttä. Yhteisöllistä opiskeluhoitoa toteuttaa koko henkilökunta omasta työroolistaan käsin. Yksilökohtaisella opiskeluhoitolla tarkoitetaan opiskeluhoitoon palveluita, joita ovat psykologi- ja kuraattoripalvelut, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä monialainen yksilökohtainen opiskeluhoito.

Pyytäisimme sinua arvioimaan seuraavia väittämiä asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3= ei samaa, eikä eri mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Huomioithan, että osa kysymyksistä on kohdistettu heille, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon palveluita.

Kiitos!

Esitiedot

Millä luokkatasolla työskentelet? _____

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen rakenne

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
1. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on myönteinen ja kannustava ilmapiiri.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ylläpidetään opiskeluympäristön turvallisuutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Esikoulussa/Koulussa/ Oppilaitoksessa kehitetään opiskeluympäristön turvallisuutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ylläpidetään opiskeluympäristön terveellisyttä (esim. ergonomia, valaistus, ilmanvaihto).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti kiusaamista, häirintää ja väkivaltaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa puututaan suunnitelmallisesti havaittuun kiusaamiseen, häirintään ja väkivaltaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Poissaoloihin puuttumisen mallin on toimiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Koulussa/Oppilaitoksessa ennaltaehkäistään aktiivisesti päihteiden käyttöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Koulu/Oppilaitos puuttuu päihteiden käyttöön suunnitelmallisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Esikoulussa/Koulussa/Oppilaitoksessa on selkeä toimintamalli kriisi- ja poikkeustilanteisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Resurssit koulun sisällä jakautuvat tasaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tiedonkulun malli on toimiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Haluatko antaa vielä jotain palautetta koulun rakenteisiin liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi.

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen prosessit

Huomioithan, että osa kysymyksistä koskee vain niitä henkilökunnan jäseniä, jotka ovat käyttäneet oppilashuollon konsultaatiota.

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
14. Saan riittävästi konsultaatiota oppilashuollon asioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Tiedän, miten toimia kriisi- ja poikkeustilanteissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Tiedän, miten toimia, jos minulla on huoli oppilaan hyvinvoinnista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Verkostoyhteistyö muiden toimijoiden kanssa sujuu (esim. perheneuvola, lastensuojelut, nuorisotoimi, poliisi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Olen konsultoinut oppilaani asioissa varhaiskasvatuksen, koulu- tai opiskeluhoitoon psykologia? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 19)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edellisessä kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
a. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Annettu konsultaatio oli hyödyllistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Oppilaan tuen tarve suunniteltiin yhdessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Oppilaan saamaa tukea arvioidaan riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Yhteistyö oppilashuollon jäsenten kanssa oli sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Suositteisin konsultaatiota kollegalleni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Olen konsultoinut oppilaani asioissa varhaiskasvatuksen, koulun tai oppilaitoksen kuraattoria? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 20)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
g. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa.	●	●	●	●	●
h. Annettu konsultaatio oli hyödyllistä.	●	●	●	●	●
i. Oppilaan tuen tarve suunniteltiin yhdessä.	●	●	●	●	●
j. Oppilaan saamaa tukea arvioidaan riittävästi.	●	●	●	●	●
k. Yhteistyö oppilashuollon jäsenten kanssa oli sujuvaa.	●	●	●	●	●
l. Suositteisin konsultaatiota kollegalleni.	●	●	●	●	●

20. Olen hyödyntänyt oppilaani asioissa koulu- tai opiskeluterveydenhoitajan konsultaatiota? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 21)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
m. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa.	●	●	●	●	●
n. Annettu konsultaatio oli hyödyllistä.	●	●	●	●	●
o. Oppilaan tuen tarve suunniteltiin yhdessä.	●	●	●	●	●
p. Oppilaan saamaa tukea arvioidaan riittävästi.	●	●	●	●	●
q. Yhteistyö oppilashuollon jäsenten kanssa oli sujuvaa.	●	●	●	●	●
r. Suositteisin konsultaatiota kollegalleni.	●	●	●	●	●

21. Olen hyödyntänyt oppilaani asioissa koulun tai oppilaitoksen lääkäripalveluita? (Jos vastasit "ei", niin siirry kysymykseen 22)

- Kyllä
 Ei

Vastaa alla oleviin kysymyksiin, jos vastasit edelliseen kysymykseen "kyllä"

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
s. Yhteyden/ajan saaminen oli helppoa.	●	●	●	●	●
t. Annettu konsultaatio oli hyödyllistä.	●	●	●	●	●
u. Oppilaan tuen tarve suunniteltiin yhdessä.	●	●	●	●	●
v. Oppilaan saamaa tukea arvioidaan riittävästi.	●	●	●	●	●
w. Yhteistyö oppilashuollon jäsenten kanssa oli sujuvaa.	●	●	●	●	●
x. Suositteisin konsultaatiota kollegalleni.	●	●	●	●	●

22. Haluatko antaa vielä jotain palautetta oppilashuollon prosesseihin liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi.

Esikoulun/Koulun/Oppilaitoksen henkilöstö

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei samaa, eikä eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
23. Henkilöstön välinen yhteistyö on sujuvaa.	●	●	●	●	●
24. Tiedonkulku koulutusasteiden nivelvaiheissa on toimivaa oppilashuoltoon liittyen.	●	●	●	●	●

25. Haluatko antaa vielä jotain palautetta koulun henkilökuntaan liittyen? Ole hyvä ja kirjoita vastauksesi.

Muuta

26. Miten yhteisöllistä oppilashuoltoa voisi kehittää?

27. Kokonaisarvosananani koulun oppilashuololle on (kouluarvosanoin 4-10).

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos vastaamisesta!