



PROJEKTIN LOPPURAPORTTI - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

SÄHKÖISEN ASIAKASPA- LAUTEKYSELYN LAATIMI- NEN KASVUNPOLKU OY:N AVOPALVELUILLE

TEKIJÄ/T: Juho Juvonen TN17KM
Antti Kostilainen TN17KM
Alpo Markkanen TN17KM

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sairaanhoitajan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Juho Juvonen, Antti Kostilainen, Alpo Markkanen	
Työn nimi Sähköisen asiakaspalautekyselyn laatiminen Kasvunpolku Oy:n avopalveluille	
Päiväys	14.2.2020
Sivumäärä/Liitteet	36/2
Ohjaaja(t) Tuomo Huurre, lehtori	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kasvunpolku Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Lastensuojelu koostuu useasta eri osasta, kuten avohuollosta ja sijaishuollosta. Näitä molempia ohjaa lastensuojelulaki. Avohuoltoa ovat erilaiset tukitoimet, joita viedään pääsääntöisesti asiakkaan kotiin. Mikäli avohuollon tukitoimet ovat riittämättömiä, siirrytään sijaishuollon piiriin. Sijaishuollossa lapsen hoito ja kasvatustoteutetaan kodin ulkopuolella, esimerkiksi perhe- tai laitoshuoltona. Työn tilaaja Kasvunpolku Oy tuottaa sekä avohuollon että sijaishuollon palveluita. Heidän toiveestaan laadittiin kehittämistyönä asiakaspalautekysely avohuoltoon.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimiva ja käytännöllinen asiakaspalautekysely Kasvunpolun avopalveluille. Tavoitteena oli, että Kasvunpolku Oy saa kyselyn avulla kerättyä asiakaspalauteita avohuollon nuorelta ja hänen perheeltään, minkä lisäksi tilaaja saa arkiseen työhön hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen, laadun seurantaan ja laadun parantamiseen. Kasvunpolku Oy:lla ei ole aikaisempaa sähköistä asiakaspalautekyselyä. Paperinen palautekysely on laadittu vuosia sitten ja sen käyttö on hiipunut vuosien varrella. Asiakaspalautekysely toteutetaan laadunseurannan näkökulmasta.</p> <p>Tuotettu asiakaspalautekysely perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön ja Suomen kuntaliiton yhdessä vuonna 2019 päivittämiin laatusuosituksiin. Laatusuositusten eettisiin pääperiaatteisiin kuuluu viisi teemaa, jotka ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työnlaatu, sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Laatusuosituksia on julkaistu ensimmäisen kerran vuonna 2014 ja niitä päivitettiin lokakuussa 2019. Tuolloin merkittävimmät lisäykset olivat sijaishuollon laatukselliset ja valvonta.</p> <p>Kysely kehitettiin Webropol -sivustolle, koska työn tilaajalla oli käytössään lisenssi kyseiseen käyttöohjelmaan. Lisäksi Webropol -sivustoa käytettiin jo opintojen aikana. Webropol mahdollistaa nopean ja vaivattoman vastaamisen älylaitteilla, ja tilaajan toiveena olikin helposti lähestyttävä asiakaspalautekysely. Tiedonkeruu ja tulosten raportointi onnistuu kätevästi Webropol -sivuston avulla.</p> <p>Kysely lähetettiin yhdessä saatekirjeen kanssa työn tilaajalle, jonka työryhmän jäsenet saivat tutustua tuotettuun aineistoon. Kyselyn sisällöstä saatiin positiivista palautetta ja korjaamishetkiä, jotka liittyivät lähinnä kyselyn ulkoasuun, ei sen sisältöön. Palautetta kyselystä kerättiin myös avopalveluiden asiakkailta ja kokemusasiantuntijoilta. Kehittämistyön tuloksena saatiin luotua työkalu, jolla Kasvunpolku Oy voi mitata asiakkaiden kokemaa asiakaspalvelua. Jatkokehitysideana tuli, että nuoremmille asiakkaille voisi tehdä oman kyselyn. Tässä vastausvaihtoehtoina voisivat olla hymiöt.</p>	
Avainsanat Lastensuojelu, asiakaspalautekysely, avohuolto, kehittämistyö	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Nursing			
Author(s) Juho Juvonen, Antti Kostilainen, Alpo Markkanen			
Title of Thesis Development of an electric customer feedback survey for Kasvunpolku Oy's open care services			
Date	14.2.2020	Pages/Appendices	36/2
Supervisor(s) Tuomo Huurre, senior lecturer			
Client Organisation /Partners Kasvunpolku Oy			
<p>Abstract</p> <p>Child welfare consists of several components, such as open care and substitute care. Both are governed by the Child Welfare Act. Open care is a variety of support measures that are usually taken to the client's home. If the open care support measures are inadequate, services will be switched over to substitute care. In substitute care, childcare and upbringing are provided outside the home, for example as family or institutional care. The client organisation of the thesis, Kasvunpolku Oy, provides both open care and substitute care services. At their request, a customer feedback survey was developed for open care services.</p> <p>The purpose of this thesis was to develop a functional and practical customer feedback survey for Kasvunpolku's open care services. The aim was to provide Kasvunpolku Oy with the customer feedback collected by the survey from the customer and his / her family, and thus give Kasvunpolku Oy a useful tool for gathering information, monitoring quality and improving quality in everyday work. Kasvunpolku does not have any previous electronic customer feedback system. The paper feedback survey was developed many years ago and its use has declined over the years. The customer feedback survey is conducted from the quality monitoring point of view.</p> <p>The produced customer feedback survey is based on the quality recommendations, which were updated jointly by the Ministry of Social Affairs and Health and the Association of Finnish Local and Regional Authorities in 2019. The ethical guiding principles of the Quality Recommendations include five themes: customer dignity and fundamental rights, the best interests of the child, interaction, the quality of work of professional staff, and responsible decisions and operating culture. The quality recommendations were published in 2014 and updated in October 2019. At that time, the most significant additions were the quality criteria and supervision of substitute care.</p> <p>The survey was developed on a Webropol -website, since the client organisation had a license for that user base. In addition, the program was already used during the studies. Webropol enables a quick and easy response on smart devices, and the client organisation requested a readily accessible customer feedback survey. Data collection and reporting is also conveniently done through Webropol's web sites.</p> <p>The survey was sent, together with the cover letter, to the client organisation, whose team members were given access to the material produced. The content of the survey was given positive feedback and suggestions for correction, mainly related to the appearance of the survey, not its content. Feedback on the survey was also collected from customers of the open care services and from experts by experience. As a result of the development work, a tool was created. With that tool Kasvunpolku Oy can measure the customer service experienced by customers. A topic for further development of the work could be making younger customers a survey of their own, and they could answer the questions with smileys.</p>			
<p>Keywords Child protection, customer feedback survey, development work, open care services</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	LASTENSUOJELU	6
2.1	Kasvunpolku Oy	7
2.2	Sijaishuolto.....	8
2.3	Avohuolto.....	9
3	LASTENSUOJELUN LAATUSUOSITUKSET	12
3.1	Lastensuojelun laatusuosituksen eettiset periaatteet.....	12
3.2	Osallisuus lastensuojelussa	14
4	ASIAKASPALAUTEKYSELY.....	16
5	OPINNÄYTETYÖNÄ KEHITTÄMISTYÖ	19
5.1	Kehittämistyön suunnittelu.....	19
5.2	Kehittämistyön toteutus.....	20
5.3	Kehittämistyön arviointi	21
6	POHDINTA	23
6.1	Ammatillinen kehittyminen.....	24
6.2	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus.....	25
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	28
	LIITE 1: SAATEKIRJE	31
	LIITE 2: ASIAKASPALAUTEKYSELY.....	32

1 JOHDANTO

Suomessa lastensuojelu on osa julkista sosiaalihuoltoa. Lastensuojelu koostuu useasta eri osasta, kuten sijaishuollosta ja avohuollosta. Lastensuojelutoimia ohjaa lastensuojelulaki, joka turvaa lapsen oikeuden turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelua ohjaa osaltaan myös perustuslaki, jonka mukaan yhteiskunnan täytyy tukea perheitä ja lapsien kasvatukseen osallistuvia tahoja lapsen yksilöllisen kasvun ja hyvinvoinnin tukena. (Lastensuojelulaki 2007, § 1; perustuslaki 1999, § 19.) Nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa myös lastensuojelu on kokenut nopeita ja voimakkaita muutoksia. Lastensuojeluun liittyvien lakien osamuutoksia on tehty viimeisen vuosikymmenen aikana yli 20 kertaa. (Ketola 2014, 8.) Viimeisimmät lastensuojelulain muutokset astuivat voimaan 1. tammikuuta 2020.

Lastensuojeluilmoitukset ovat olleet tasaisessa nousussa 2010-luvulla. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on kasvanut tällä vuosikymmenellä. Sijoitettavien lasten määrän arvellaan kuitenkin kääntyvän pian laskuun. (THL 2018.) Avohuollon tukitoimet ovat sen sijaan lisääntyneet viime vuosina nopeaa vauhtia. Lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluita tuottavat suurimmaksi osaksi yksityiset palveluntuottajat, joilta kunnat ostavat palveluita. (Ketola 2014, 22-23.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on reagoinut näihin muutoksiin antamalla lastensuojelua toteuttaville tahoille laatusuosituksia. Näitä laatusuosituksia läpäisevät viisi eettistä pääperiaatetta: asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Laatusuositusten muut osat koskevat osallisuutta, palvelujärjestelmää, lastensuojelun ammattilaisia ja työyhteisöjä sekä palvelutarpeen arviointia. Laatusuosituksia päivitettiin lokakuussa 2019. Suositukseen lisättiin tuolloin sijaishuollon laatuksiteerit ja valvonta. (STM 2019, 12-17.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä lastensuojelun palveluita tuottava yksityinen yritys, Kasvunpolku Oy tarjosi opinnäytetyön aiheeksi sähköisen asiakaspalautekyselyn kehittämisen. Kyselyn avulla tilaaja pystyy keräämään asiakaspalautetta, analysoimaan saamaansa palautetta ja näin ollen kehittämään työn laatua. Kerätyn tiedon avulla tilaaja pystyy myös näkemään, mitkä asiat kaipaavat kehittämistä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimiva ja käytännöllinen asiakaspalautekysely Kasvunpolun avopalveluille. Tavoitteena on, että Kasvunpolku Oy saa kyselyn avulla kerättyä asiakaspalautetta avohuollon nuorelta ja hänen perheeltään, ja että tilaaja saa arkiseen työhön hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen, laadun seurantaan ja laadun parantamiseen.

2 LASTENSUOJELU

Lastensuojelu tarkoittaa lasten, nuorten ja lapsiperheiden tukemista, suojelua ja hyvinvoinnin turvaamista. Suomessa kaikki lastensuojelun viranomaisen toiminta ja päätökset perustuvat aina lakiin. Lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia heidän kasvatustyössään. Lastensuojelun tehtävänä on myös edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä ennaltaehkäistä ongelmia yhteiskunnallisella tasolla. (THL 2019e.) Ensijaisesti lapsen vanhemmilla on oikeus ja velvollisuus huolehtia lapsensa kasvatuksesta ja huolenpidosta. Yhteiskunnan tehtävä on auttaa perheitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta vanhemmat pystyvät itse huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista ja kasvatuksesta. (Lastensuojelun Keskusliitto 2019.) Kunnat voivat tuottaa palvelunsa itse tai ostaa palvelun muualta. Mikäli kunta ostaa palvelun ulkopuoliselta, on sillä edelleen vastuu valvoa palveluntuottajan toimintaa. Lastensuojelun muotoja on avohuolto, perhehoito ja laitoshuolto. (Lastensuojelulaki 2007, § 12.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa lastensuojeluilmoituksesta tai vapaaehtoisesta yhteydenotosta lastensuojelun palveluista vastaavaan toimielimeen. Jokaisella kansalaisella on velvollisuus ilmoittaa lastensuojeluun havaitessaan, että lapsen normaali kasvu ja kehitys vaarantuu ja lasta kasvattava taho ei kykene tätä itse huomaamaan. Virkasuhteensa perusteella ilmoitusvelvollisia ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa, opetustoimessa, nuorisotöissä, poliisitoimessa ja seurakunnan palveluissa toimivat viranomaiset. (Räty 2015, 220-221.) Ilmoitusvelvollisuutta ei estä ilmoitusvelvollista koskevat mahdolliset salassapidon säännökset tai luottamuksellinen asiakassuhde. Ilmoitusvelvollisuus voidaan toteuttaa myös pyyntönä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi. Tällöin lapsi ja hänen vanhempansa ovat yhteistyössä tekemässä ilmoitusta. (Räty 2015, 221, 244.) Lastensuojelulaki määrää, että valvojan viranomaisen on ryhdyttävä lastensuojelutoimiin, kun on herännyt epäily lapsen hyvinvoinnista.

Lastensuojelun asiakkuus tulee vireille, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on vastaanottanut lastensuojeluilmoituksen tai pyynnön lastensuojelun tarpeen arvioimisesta. Vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän on viipymättä tehtävä arvio mahdollisesta kiireellisen lastensuojelun tarpeesta. Asiakkuudesta on sen alkaessa ilmoitettava lapselle ja hänen huoltajalleen välittömästi. Ilmoituksessa perheelle on kerrottava lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteystiedot. (Räty 2015, 252.) Lastensuojelun tarpeen arvioinnissa on tarkoitus kartoittaa kokonaisvaltaisesti lapsen ja perheen elämäntilannetta. Arviointi tehdään yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Arvioinnissa on tarkoitus

selvittää kaikki lapsen huolenpitoon, kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat asiat. Perheen elämäntilanteen kokonaisvaltaiseen arviontiin kuuluu myös vanhempien kyky huolehtia ja kasvatata lastaan. (Räty 2015, 254.)

Lastensuojelun asiakkuutta luodessa keskiössä on aina perhe. Lapsen lisäksi myös perheelle luodaan suunnitelma, joka tukee vanhemmuutta. Suunnitelman laatii useimmissa tapauksissa moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat lastensuojelun viranomaisen yhdessä sosiaali- ja terveysviranomaisten, kuten päihde- ja mielenterveys palvelut, sekä kouluterveydenhuollon kanssa. (Lastensuojelulaki 2007, § 27.) Lastensuojelun lakien suunnittelusta ja yleisestä ohjauksesta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Lastensuojelulakien valmistelu Suomessa ohjaa Euroopan ihmisoikeussopimus ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Sopimuksissa veloitetaan, että lapsen etu asetetaan etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa. (Euroopan ihmisoikeussopimus 1999; YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista 1989, 7.)

2.1 Kasvunpolku Oy

Opinnäytetyön tilaaja on yksityinen sosiaali- ja terveysalalla toimiva yritys Kasvunpolku Oy. Kasvunpolku toimii pääasiassa Pohjois-Savon alueella. Toiminta on alkanut nuortenkodilta vuonna 2005. Tänne sijoitetaan pääasiassa 12-17 -vuotiaita avohuollon tukitoimena sijoitettuja tai huostaanotettuja lapsia ja nuoria. Nykyään Kasvunpolku tarjoaa myös sosiaalihuollon ja lastensuojelun avopalveluita, terveydenhuollon palveluita, koulutuspalveluita, sosiaaliryhmien ja sosiaalitoiminnan palveluita sekä työhönsäätämistä. Sosiaalihuollon avopalveluita ovat perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta, tapaamistoiminta, jälkihuolto, tukiasumispalvelut, ryhmätoiminnat ja lastensuojelun edunvalvonta. Terveydenhuollon palveluihin kuuluvat erilaiset terapiat ja valmennukset, kuten toiminta-, musiikki-, ratsastus- ja fysioterapia, sosiaalipedagoginen hevostoiminta, ratkaisukeskeinen lyhytterapia sekä neuropsykiatrisen valmennus. (Kasvunpolku Oy 2019.)

Nuortenkoti sijaitsee Kuopion Riistavedellä, avo- ja terapiapalvelut toimivat Kuopion keskustasta käsin. Tuetun asumismuodon toimipiste sijaitsee Kuopiossa Pihlajalaaksossa. Kuopion Kurkimäkeen Kasvunpolku on avannut hiljattain uuden sijaishuollon yksikön. Kurkimäen yksikössä tullaan myös toteuttamaan avoperhekuntoutusta ja koulutuspalveluita. Kasvunpolun yksi tärkeimmistä arvoista on toiminnan laatu. Laadukkaaseen toimintaan panostetaan mahdollistamalla työntekijöiden koulutusmahdollisuuksia. Kasvunpolku tarjoaa työntekijöilleen neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen ja perehdytyksen kiintymyskeskeiseen työskentelyyn. Nuortenkodilla pyritään kodinomaisuuteen, avoimuuteen ja osallisuuteen. Nuoret otetaan yksilöllisesti työskentelyssä huomioon. Kiintymyskeskeinen ajatte-

lumalli ohjaa Kasvunpolku Oy:n toimintaa niin sijaishuollon yksiköissä, kuin asiakkaiden kotiin vietävissä palveluissa. Kiintymyskeskeisyyteen liittyy vahvasti luottamuksellisen ja turvallisen suhteen luominen nuoren kanssa. (Kasvunpolku Oy 2019.)

2.2 Sijaishuolto

Sijaishuolto on väliaikaismääräyksellä sijoitetun, kiireellisesti sijoitetun tai huostaanotetun lapsen kasvatuksen ja hoivan järjestämistä kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla lapsen tarpeiden edellyttämällä tavalla. Lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle kiireellisesti, jos avohuollon tukitoimien ei ole todettu olleen riittäviä. Lapsi voidaan sijoittaa kiireellisesti myös, jos lapsi on vaarassa tai kotiolo ovat kriisiytyneet. Kiireellisen sijoituksen päätös tehdään 30 vuorokaudeksi. Sijoitusta voidaan jatkaa toiset 30 vuorokautta, mikäli tarvitaan lisäaikaa lapsen huostaanottotarpeen selvittämiseksi. Perusteluna sijoituksen jatkamiselle on oltava se, että ensimmäisen 30 vuorokauden aikana ei olla saatu tarvittavia selvityksiä sijaishuollon tarpeesta ja lisäselvittelyihin menee enemmän aikaa kuin alustavat 30 vuorokautta. Sijoituksen on aina oltava lapsen edun mukaista. (Suomen Kuntaliitto 2017; Lastensuojelulaki 2007, § 38)

Mikäli avohuollon tukitoimet todetaan selvittelyiden aikana riittämättömäksi lapsen huolenpidon toteuttamiselle, voidaan lapsi sijoittaa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena, tai lapsi voidaan ottaa huostaan. Huostaanotolle on määritelty selkeät perusteet, joiden nojalla lapsi voidaan määrätä sijaishuoltoon. Näitä syitä ovat puutteet lapsen huolenpidossa. Kotona vallitsevat kasvuolosuhteet voivat vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Joissain tapauksissa lapsi vaarantaa itse vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikoksen tai käyttäytyen muutoin yllä mainittuihin rinnastettavasti. Huostaanotto voi siis perustua lapsen kasvattajien elämänhallintaan, muihin kasvuolosuhteisiin tai lapsen omaan käytökseen. (Lastensuojelulaki 2007, § 40.)

Lapsen sijaishuollosta ja huostaanoton toimenpiteistä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhteistyössä toisen sosiaalityöntekijän kanssa. Valmisteluiden aikana sosiaalityöntekijällä täytyy olla käytössä tukena oikeudellista- ja lastensuojelullista asiantuntemusta. Huostaanottoa valmisteltaessa lapsella ja hänen vanhemmillaan/huoltajilla on oikeus tulla kuulluksi mielipiteestään huostaanoton suhteen. Päätöksen sijaishuollosta ja huostaanotosta tekee viranhaltija, jos 12 vuotta täyttänyt lapsi tai hänen huoltajansa eivät vastusta huostaanottoa ja sijoittamista. Mikäli lapsi tai hänen huoltajansa vastustaa huostaanottoa ja sijoitustoimenpiteitä, tekee ratkaisun hallinto-oikeus, viranhaltijan ja sosiaalityöntekijän ensin valmisteltua asian. (Lastensuojelulaki 2007, § 43.)

Huostaanottopäätöksen astuttua voimaan, sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää lapsen olinpaikasta ja hoidosta, valvonnasta ja kasvatuksesta ja muusta huolenpidosta, mukaan lukien koulunkäynti ja kouluterveydenhuolto. Vaikka lapsen pääasiallisesta kasvattamisesta tässä vaiheessa vastaa sijaishuollon yksikkö, otetaan lapsen vanhemmat huomioon lasta koskevilla päätöksillä. Huostaanotto on aina voimassa toistaiseksi. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi asiakassuunnitelmanneuvotteluissa lapsen tilannetta ja sitä, onko lapsen edun mukaista purkaa huostaanotto. Mikäli käy ilmi kaikkien kannalta, että huostassapidon tarvetta ei enää ole, valmistelee sosiaalityöntekijä asian viranhaltijalle, joka voi purkaa huostaanottopäätöksen. Huostassa pitäminen lakkaa myös silloin, kun lapsi täyttää 18 vuotta. (Suomen Kuntaliitto 2017.)

Sijaishuollon kevyin muoto on perhehuolto. Perhehuollossa lapsen hoito järjestetään usein perhehuoltajan yksityisasunnossa tai vaihtoehtoisesti hoidettavan asunnossa. Tätä sijaishuollon muotoa kutsutaan myös tutummin sijaisvanhemmuudeksi. Perhehoito on ensisijainen ratkaisu päädyttyäessä lapsen sijaishuoltoon. Laitoshuollon ja perhehoidon välillä on lisäksi vaihtoehtona vielä ammatillinen perhekoti. Ammatillinen perhekoti voi joissain tapauksissa riittää erityistä hoitoa vaativille lapsille, jolloin laitoshuolto voidaan välttää. Ammatillinen perhekoti on luvanvarainen sijaishuoltomuoto. Mikäli perhehuolto tai ammatillinen perhekoti eivät vastaa lapsen erityishuollon tarpeeseen, sijaishuolto järjestetään lastensuojelulaitoksessa. Lastensuojelulaitoksia ovat koulukodit, lasten- ja nuortenkodit sekä muut näitä vastaavat laitokset. Lastensuojelulaitoksen toiminta on laissa tarkemmin säädeltyä kuin ammatillisen perhekodin. Ammatillisessa perhekodissa täytyy olla kaksi hoitajaa, joilta löytyy soveltuva koulutus, kun taas lastensuojelulaitoksen yksikössä tulee olla seitsemän hoito- tai kasvatustyöntekijää. Tiloja koskevia säädöksiä on myös lastensuojelulaitoksissa enemmän, mutta vastavuoroisesti rajoitustoimenpiteitäkin voidaan suorittaa niissä tarvittaessa enemmän. (THL 2019f.)

2.3 Avohuolto

Lastensuojelun avohuollon palveluilla tarkoitetaan tukitoimia, jotka yleensä viedään asiakkaiden koteihin. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on tukea lapsen hyvinvointia ja kehitystä, sekä tukea myös vanhempia kasvatustyössä. Avohuollon palvelut ovat ensisijaisia tukitoimia lapselle, jolla tarve lastensuojelun tukitoimiin on havaittu. Sijaishuoltoa tai laitoshuoltoa toteutetaan vasta sitten, jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä. Avohuollon tukitoimet ovat suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jossa lapsen etu on aina etusijalla. (THL 2019b)

Lastensuojelun asiakkuuden alussa lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelman tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Asiakassuunnitelmaa tehdessä mukana voi olla myös muita lapsen kasvatustyöhön osallistuvia tahoja, kuten esimerkiksi koulun, päiväkodin tai terveydenhuollon henkilökuntaa. Asiakassuunnitelmat tehdään nykyisin moniammatillisuutta hyväksi käyttäen. Suunnitelman tekoon on hyvä panostaa, sillä se voi parhailtaan ehkäistä lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle. Lapsen elämäntilannetta täytyy arvioida ja kartoittaa, ennen kuin asiakassuunnitelmaa voidaan tehdä. Tilannekartoitusta tehdään lapsen perheen sekä muiden lapsen kasvatustyöhön osallistuvien henkilöiden kanssa. Lastensuojelun tukitoimilla vastataan aina johonkin lapsen tarpeeseen. Palvelutarpeen määrittäminen on tärkeää erityisesti siksi, että eri yhteistyötahot olisivat samalla aaltopituudella lapsen asioiden edistämisen suhteen. Asiakassuunnitelmaa laadittaessa paikalla voi olla myös lapsen muita läheisiä ihmisiä perheen näin halutessa. (THL 2015.)

Asiakassuunnitelmaa tehdessä lapsen ja perheen kanssa, tuen tarpeen toteuttamisen jälkeen sovitaan yhdessä tavoitteet. Asiakassuunnitelmatapaamisessa kaikki yhdessä sovitut asiat kirjataan ylös. Suunnitelmaan kirjataan myös eriävät mielipiteet tai näkemykset. Kaikkien osapuolien olisi tärkeää olla samaa mieltä työskentelyn tavoitteista ja siitä, millä keinoin tavoitteita kohti lähdetään työskentelemään. Suunnitelmaan kirjataan siis tarve ja asiat, joihin halutaan muutosta, tukitoimet, joiden avulla tavoitteisiin on tarkoitus päästä, ja lisäksi arvioitu aika, jonka sisällä tavoitteita olisi saavutettu. Tukitoimien myöntämisestä tai kieltämisestä annetaan aina virallinen päätös. Asiakkuuden myöntämisen jälkeen alkaa suunniteltujen tukitoimien mukainen työskentely. Avohuollon asiakassuunnitelma pitää tarkistaa ja päivittää tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. (THL 2015.)

Avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi perhetyö ja tukihenkilötoiminta. Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukainen tukitoimi lapsen tai perheen auttamiseksi. Perhetyötä voidaan myöntää lapsen tarvitessa erityistä tukea, tai vanhempien tarvitessa ohjausta ja tukea vanhemmuuteen. Perhetyö, samoin kuin kaikki muukin avohuollon työskentely, on monipuolista ja vaihtelevaa. Työllä vastataan perheen tarpeeseen, joka voi olla esimerkiksi puutteellinen vuorovaikutus perheenjäsenten välillä, perheenjäsenen sairastuminen, erityistä tukea vaativa lapsi tai voimavarojen puuttuminen. Perhetyötä voidaan tehdä myös perheen kohdatessa jonkun kriisin. Tällainen kriisi voi olla esimerkiksi perheenjäsenen tai muun läheisen äkillinen kuolema. Kriisitilanteessa perhettä tuetaan ja autetaan pääsemään kriisistä yli ja selviytymään uudenlaisen arjen kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 18; Kasvunpolku Oy 2019.)

Tukihenkilötoiminta on tukimuoto, jossa turvallinen aikuinen on tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren tukena arjessa, sekä edistämässä ja turvaamassa lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä. Ammatillinen tukihenkilö on henkilö, jolla on sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan perustutkinto, ja jolla on kokemusta lasten tai nuorten kanssa toimimisesta. Samoin kuin perhetyössä, myös tukihenkilötoiminnassa, voi työnkuvaus vaihdella todella paljon lapsen tarpeen mukaan. Tukihenkilö voi olla lapsen tukena koulunkäynnissä, vahvistamassa sosiaalisia taitoja, opetellessa uusia asioita, etsimässä uusia harrastuksia tai vain vapaa-ajan seurana. Tukihenkilö voi olla myös perheen tai vanhemman tukena. Tukihenkilöt ovat hyvä apu nuorille, jotka asuvat itsenäisesti, mutta eivät vielä omaa riittävän hyviä itsenäisen elämän taitoja. Tällöin puutteellisia taitoja on hyvä harjoitella tukihenkilön avustamana. (THL 2019a; Sosiaalihuoltolaki 2014, § 28.)

3 LASTENSUOJELUN LAATUSUOSITUKSET

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut yhdessä Suomen kuntaliiton kanssa ensimmäiset lastensuojelun laatusuositukset vuonna 2014. Yhteisille laatusuosituksille oli syntynyt tarve yksittäisten ikävien perhesurmien myötä, joissa esille nousi lastensuojelutyön vaihteleva saatavuus ja laatu. Laatusuosituksissa on määritelty eettisiä periaatteita, joita ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Laatusuositusten muut osat koskevat osallisuutta, palvelujärjestelmää, lastensuojelun ammattilaisia ja työyhteisöjä, palvelutarpeen arviointia, sekä sijaishuollon laatukriteereitä ja valvontaa. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositukset sekä terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen lastensuojelun käsikirja ohjaavat, että lastensuojelun tukitoimet ovat suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jossa lapsen etu on aina etusijalla. (STM 2019, 9.)

Lastensuojelun päivitettyt laatusuositukset julkaistiin lokakuussa 2019. Ensimmäiset laatusuositukset ovat yhä perustaltaan ajankohtaiset. Päivitetyissä laatusuosituksissa keskeisimmät lisäykset ovat sijaishuollon laatukriteerit ja valvonta. Sijaishuollon laatusuositukset on kehitetty Sosiaali- ja terveysministeriön sekä lastensuojelun keskusliiton yhteistyönä. Kehitystyössä on hyödynnetty eri tahojen osaamista. Prosessiin on osallistunut julkisen sektorin lisäksi yksityisiä palveluntuottajia, kokemusasiantuntijoita ja kolmannen sektorin asiantuntijoita. Uudet laatusuositukset korostavat entistä enemmän lapsilähtöistä ja lapsen oikeuksista huolehtivaa lastensuojelutyötä. Laatusuosituksissa korostetaan myös moniammatillisen tiimityöskentelyn tärkeyttä yhtenäisenä palvelukokonaisuutena. (STM 2019, 9.)

Lastensuojelun laatusuositukset ovat tarkoitettut ohjaamaan niin lastensuojelutyötä kuin sen järjestämistä ja valvontaa. Laatusuosituksiin tutustuminen on tarpeellista kaikille lastensuojelussa työskenteleville. Lastensuojelun asiakkaiden, lasten ja perheiden, suositellaan myös tutustuvan laatusuosituksiin. Laatusuositukset on laadittu valvomaan lapsen oikeuksia ja turvaamaan lapsen etua. Laatusuosituksista iso osa painottuu lastensuojelussa toimiviin viranomaisiin ja palvelujärjestelmään. Viimeisimmässä päivityksessä myös ammatillisten perhekotien ja lastensuojelulaitosten vastuuhenkilöille, perhehoitajille ja omaohjaajille on laadittu omat laatukriteerit. (STM 2019, 11-12, 38.)

3.1 Lastensuojelun laatusuositusten eettiset periaatteet

Laatusuositusten eettiset pääperiaatteet perustuvat sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan periaatteisiin. Lastensuojelun periaatteet on kirjattu lastensuojelulakiin, joita

laatusuosituksen eettiset periaatteet täydentävät. (STM 2019, 12.) Laatusuosituksen ensimmäinen periaate on **asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet**. Lastensuojelussa työskentelevien pitää pyrkiä kohtelemaan asiakkaita ihmisarvoisesti, huomioiden asiakkaiden yksityisyydensuoja. Toiminnassa on otettava huomioon lastensuojelulain ja Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimuksen edellyttämät perusoikeudet. Laatusuosituksen toinen periaate on **lapsen etu**. Työskentely lapsen edun mukaisesti koostuu monesta hyvinvointiin liittyvästä kokonaisuudesta. Laatusuosituksissa määritellään laatua varmistaviksi tekijöksi oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus sekä lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate. Suhteellisuusperiaate tarkoittaa sitä, että viranomaisen on toimittava mahdollisimman vähäisellä puuttumisella, jolla kuitenkin saadaan tarkoitettu vaikutus aikaiseksi. (STM 2019, 14-15.)

Vuorovaikutuksessa lastensuojelun asiakkaat kaipaavat aikuista, joka samaan aikaan kuuntelee sekä haastaa heitä heidän ongelmissaan. Lapset haluavat työntekijän, joka syventyy heidän murheisiinsa sekä osoittaa empatiaa. Työntekijän tulee luoda luottamuksellinen suhde lapseen, jonka luottamusta hylkäämiset, väkivalta tai muu kaltoinkohtelu ovat vaurioittaneet. Hyvässä vuorovaikutuksessa työntekijä ottaa lapsen jopa kumppaniasemassa yhteisiin palavereihin, jolloin kokemus osallisuudesta vahvistuu. Lapsella voi olla vaikeuksia avoimeen vuorovaikutukseen, jos vanhemmat ovat läsnä palavereissa. Tällöin luottettavan aikuisen läsnäolon merkitys tietysti kasvaa. Ammattilaisten tulisi varmistaa, että tällainen luottohenkilö löytyy jokaisesta asiakaspalaverista. Haastattelun perusteella lapsen on myös helpompi luottaa sellaiseen työntekijään, joka avaa myös jotain omasta elämästään vastavuoroisesti. (Husby 2018, 448.) Lastensuojelu on viranomaistyötä, jossa joskus joudutaan tekemään vaikeita ja kipeitä ratkaisuja. Asiakas ja viranomainen eivät aina välttämättä ole samaa mieltä tehdyistä ratkaisuista ja päätöksistä. Hienotunteisuus, inhimillisyys ja empatia ovat tärkeitä arvoja hyvässä vuorovaikutuksessa. (STM 2019, 15.)

Ammattihenkilöstön työn laatu on laatusuosituksen neljäs periaate. Laadukkaan lastensuojelutyön edellytyksenä on vastuun ymmärtäminen. Lastensuojelutyössä toimivien ammattilaisten on tiedostettava omat vastuunsa lasten kasvatuksesta sekä velvollisuutensa tukea vanhemmuutta. Työntekijä on toiminnastaan vastuussa lapsen tai nuoren lisäksi myös lapsen perheelle, omalle organisaatiolle ja yhteiskunnalle. (STM 2019, 16.)

Viimeisenä periaatteena on **vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri**. Lastensuojelun tukitoimet perustuvat lapsen tuen tarpeeseen. Viranomaisten päätöksenteon pitää samoin perustua lapsen ja perheen tarpeisiin. Viranomaisten tulee kyetä tarkastelemaan tehtyjä päätöksiä ja ratkaisuja myös lapsen ja perheen näkökulmasta. Lastensuojelun työntekijän täytyy ohjeistaa, minkälainen on lastensuojelutoimien toimintakulttuuri ja sitouttamaan

heidät toimimaan sen mukaisesti. (STM 2019, 16.) Lastensuojelun asiakkuuden alussa lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Suunnitelman tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä lapsen, hänen perheensä ja muiden mahdollisten yhteistyötahojen kanssa. Suunnitelmassa sovitaan yhdessä tavoitteet lyhyelle ja pidemmälle aikavälille. Suunnitelman tekoon on hyvä panostaa, sillä se voi parhaillaan ehkäistä lapsen sijoittamista kotiin ulkopuolelle. Lapsen elämäntilannetta täytyy arvioida ja kartoittaa, ennen kuin asiakassuunnitelmaa voidaan tehdä. Nämä päätökset vaativat lastensuojelun kaikilta osapuolilta vastuullisuutta ja tilanteen kokonaiskuvan ymmärtämistä. Lastensuojelun tukitoimilla vastataan aina johonkin lapsen tarpeeseen, joten palvelutarpeen määrittäminen on tärkeää. (THL 2015.)

3.2 Osallisuus lastensuojelussa

Osallisuus on lastensuojelutyössä merkittävästi esillä nykyisin. Hiljattain päivitetty lastensuojelun laatusuosituksen sisältävät kokonaisen pääluvun aiheesta osallisuus, joten ilmeisen tärkeästä asiasta on kyse. Käytännössä osallisuus näkyy siten, että lapsia ja perheitä pyritään osallistamaan yhä enemmän heidän käyttämiensä palveluiden muotoilussa. Osallisuuden kokemiseksi vaaditaan kokemus kuulluksi tulemisesta sekä kokemus siitä, että voi ilmaista kantansa päätettävään asiaan. Kun asiakas kokee voivansa vaikuttaa saamiinsa palveluihin, hän on todennäköisesti myös tyytyväisempi niihin. Tällainen on osallisuuden ja asiakastytyväisyyden suhde. (STM 2019, 18-20.)

Lainsäädäntö turvaa nykyisin vahvasti lapsen oikeuden osallisuuteen. Kansainväliset perusteet tähän löytyvät YK:n lasten oikeuksien sopimuksesta, artiklasta 12. Artikla julistaa, että osallisuus on yksi kaikkea viranomaistoimintaa läpäisevä perusoikeus. Myös perustuslakimme painotuksena on se, että asianomaisen tulee saada tietoa heitä koskevista asioista. Halutessaan asianomainen voi ilmaista oman näkemyksensä. Tämä koskee siis myös lapsia. Perustuslain tueksi on myös lastensuojelulaki. Se painottaa lasten osallisuutta koko lastensuojeluprosessin aikana. Myös sosiaalihuoltolain 10 § kertoo, että palveluja järjestettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen toiveisiin ja tarpeisiin. (THL 2019c; Perustuslaki 1999, § 6; Sosiaalihuoltolaki 2014, § 10.)

Osallisuus on oikeutta saada tietoa itseä koskevista päätöksistä, toimenpiteistä ja perusteista sekä mahdollisuutta vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin. Osallisuudesta on erinäisiä porrasmalleja; malleja, joissa alhaisimmalla portaalla on vähiten osallisuutta, kun taas portaiden yläpäässä lapsen tai nuoren oma vaikuttaminen on huipussaan. Malleja olennaisempaa on kuitenkin lapsen oma kokemus siitä, että saa olla vaikuttamassa itseään koskevissa päätöksentekoprosesseissa. (THL 2019c.)

Käytännön työssä osallisuus on moniulotteista ja lapsen kokemus osallisuudesta vaihtelee. Ensiksi lapselle täytyy taata mahdollisuus osallistua tai kieltäytyä. Lastensuojelussa tilanteet ovat usein haastavia. Joskus voi olla esimerkiksi lapsen edun mukaista, että hän kieltäytyy asiasta, joka voisi olla jopa aikuisellekin hyvin haastava. Osallistumisesta kieltäytyminenkin voi siis olla osallisuuden muoto. Sopiva osallistamisen tapa tulee löytää työntekijänä, vaikka suora osallistuminen ei olisi mielekästä tai edes mahdollista. Lapsella ja nuorella on oikeus saada tietoa hänelle itselleen ymmärrettävässä muodossa sekä riittävästi. Vastuu tiedon antamisesta on viranomaisella. Käytännön osallisuutta on myös se, että lapsi voi vaikuttaa prosessiin. Lapselle tällaisia vaikuttamisen paikkoja voivat olla esimerkiksi sen pohtiminen, ketkä osallistuvat tulevaan palaveriin? Mitä asioita tapaamisessa käsitellään ja millä tapaa? Lastensuojelun asiakkailta saadun palautteen perusteella tässä osa-alueessa on vielä paljon kehitettävää. (THL 2019c.)

Lapsella tulee olla mahdollisuus omien ajatusten ilmaisemiseen. Hänen tulee saada ilmaista itseään esimerkiksi asiakassuunnitelmapalaverissa omalla tavallaan ja äänellään suhteessa palaverissa oleviin aikuisiin. Lastensuojelun työntekijän tulisi varmistaa tuki omien mielipiteiden ilmaisuun. Lapsen voi olla hankala välillä hahmoittaa, mihin asioihin hänen mielipidettään ylipäätään kaivataan. Joskus hän tarvitseekin tukea ajatuksilleen, jotta pystyy todella ilmaisemaan itseään ymmärrettävästi. Nykyisin voi olla mahdollista, että tarvitaan tukea kielellisestikin esimerkiksi tulkkipalveluna, jos kyseessä on maahanmuuttajataustainen lapsi. Osallisuutta on myös mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. Tämänkin asian kohdalla lasten mahdollisuudet vaihtelevat. Pääsääntöisesti nuorempi lapsi pystyy tekemään vähemmän itsenäisiä päätöksiä. Kuitenkin työntekijän tulisi tunnistaa ne asiat, joissa pienikin lapsi pystyy itsenäiseen päätöksentekoon. (THL 2019c.)

Asianosaisuudella ei ole ikärajaa. Lapsen mielipiteet tulee selvittää aina, kun tehdään ratkaisuja, jotka koskevat häntä. Työntekijän tulee luoda edellytykset sille, että lapsi ymmärtää, miksi ja minkä suhteen hänen ajatuksiaan selvitetään. Lapsen mielipiteen selvittäminen on usein laajempi prosessi, joka sisältää keskustelua sekä tarkkailua. Selvittäminen ei ole siis vain sitä, että kysytään suoraan jotain ja informoidaan asia eteenpäin. Puhevalta puolestaan tarkoittaa sitä, että 12 vuotta täyttänyt lapsi on puhevaltainen juridisesti omalla erillisellä luvallaan. Tämä tarkoittaa sitä, että hän voi toimia huoltajansa rinnalla omia asioita käsiteltäessä. Päätösvalta merkitsee oikeutta tehdä päätöksiä, sekin on hyvä erottaa puhevallasta. Lastensuojelun päätösvaltaiset toimijat on määritelty tarkemmin lastensuojelulaissa 13§. (THL 2019c.)

4 ASIAKASPALAUTEKYSELY

Asiakaspalautekyselyllä pyritään selvittämään kohderyhmän tyytyväisyyttä heille tuotetusta palvelusta, jonka perusteella tutkija/tilaaja voi kehittää tuottamaansa palvelua. Yleisimmin kyselyllä mitatetaan kokonaistyytyväisyyttä johonkin palveluun tai pyritään saamaan tarkempaa tietoa johonkin tiettyyn tilaajan tuottamaan osa-alueeseen. (Bergström & Leppänen 2003, 429.)

Asiakaslähtöisyys lastensuojelussa tarkoittaa sitä, että toimitaan lapsen tarpeiden mukaisesti, eikä omista tai organisaation lähtökohdista käsin. Asiakaspalautteen kautta saadaan tietoa siitä, onko annetuilla tukitoimilla ollut kykyä vastata lapsen ja perheen tarpeisiin. Lastensuojelussa hyvää palvelua ei voida määrittää ilman lapsen ja perheen omaa mielipidettä. On muistettava, että työntekijä ei välttämättä aina kykene näkemään kaikkia lapsen kannalta tärkeitä seikkoja lastensuojelutilanteessa. (Rousu & Holma 1999, 47-48.) Asiakkailta saatu palaute ja kokemukset lastensuojelua kohtaan ovat arvokkaita. Niiden avulla viranomaiset pystyvät paremmin ymmärtämään asiakasta ja tiedostamaan myös asiakkaan näkökulman. (Tilbury, Osmond & Crawford 2010, 77-90.)

Irlannin hallitus on teettänyt kattavan kansainvälisen katsauksen integraation ja ylisektorisen työskentelyn vaikutuksesta lasten ja nuorten hyvinvointiin. Katsauksessa todettiin, että integraation ja ylisektorisen työskentelyn tulokset ovat nähtävissä vasta pidemmän ajan päästä. Kuitenkin joitakin vaikutuksia voi nähdä lyhyemmälläkin aikavälillä tarkasteltuna. Katselmuksessa todettiin esimerkiksi, että ammattilaisten ymmärrys toisten työnkuvasta selkiytyy, tiedonjako lisääntyy ja palvelujärjestelmä hahmottuu paremmin eri osamisaloilla. Tämän moniammatillisen yhteistyön ansiosta työhyvinvointi parantuu, päällekkäinen työ vähentyy ja siitä saadaan siten myös taloudellisia säästöjä. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna tämä parantaa palvelukokemuksia ja palveluiden saatavuutta. (Statham 2011, 2-4.)

Asiakaspalautekyselyn keräämiseen on kaksi päätapaa, jotka voivat olla kontrolloidusti suoritettu kysely, posti- tai verkkokysely. (Hirsjärvi ym. 2005, 185.) Suurimpana erona näillä kahdella kyselytyypillä on, että kontrolloidussa kyselyssä tutkimuksen tekijä toimittaa kyselyn tai vaihtoehtoisesti noutaa tämän henkilökohtaisesti kyselyyn vastaajalta. Tämä mahdollistaa sen, että vastaaja voi tarvittaessa tarkentaa joitain kysymyksiä, mikäli nämä ovat olleet vaikeasti ymmärrettäviä. Vastausprosentti on merkittävästi parempi, jos tutkija hakee kyselylomakkeen vastaajalta henkilökohtaisesti. Verkossa, tai postitse vastatessa kyselyssä tutkimuksen tilaaja ja vastaaja eivät ole kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa. (Heikkilä 2008, 66.)

Asiakaspalautekyselyiden onnistumista on tutkinut Saija Lappalainen opinnäytetyössään ”Asiakaspalautte ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa”. Lappalaisen tutkimus oli koostetutkimus 2000-luvulla asiakaspalautetta ja asiakaskokemuksia käsittelevistä sosiaalialan gradu -tutkimuksista. Tutkimuksen keskeisenä tuloksena kävi ilmi, että sosiaalityön asiakkaat eivät näe tarpeelliseksi säännöllisen asiakaspalautteen keräämistä. Toisaalta taas sosiaalityöntekijät puolestaan näkevät keräämisen tärkeäksi, mutta heidän työressurssinsa eivät tahdo riittää säännöllisen asiakaspalautteen kysymiseen. (Lappalainen 2017, 48.)

Hyvässä kyselylomakkeessa kysymykset ovat selkeitä ja yksinkertaisia. Kysyttävä asia täytyy olla selkeästi rajattu. Jos kysymys on epäselvä, se jää vastaamatta tai vastaajat kirjoittavat lomakkeeseen omia tulkintojaan. Epäselvien kysymysten tulkintoihin voi vaikuttaa lisäämällä ohjeita. Yksi vaihtoehto vähentää virhetulkintoja on myös se, että käytetään haastattelijaa kyselyn täyttämässä. Haastattelijan käydessä läpi ensin kyselylomakkeen vastaajan kanssa, väärän tulkinnan mahdollisuus vähenee. (Luoto 2009, 1647-1653.)

Menetelmäopetuksen tietovarannon internetjulkaisu KvantiMOTV:n mukaan kyselylomakkeen laatimisessa ja kysymysten muotoilussa tulee kiinnittää huomiota erityisesti lomakkeen rakenteeseen ja sisällön loogisuuteen. Kysely kannattaa aloittaa aina helpolla kysymyksellä. Kysymykset tulee esittää aihealueittain eli kysymyspattereina ja niin sanotut taustakysymykset tulee jättää kyselyn loppuun, koska ne voivat aiheuttaa kielteisiä tunteita. Kysymyksiä ja vastausvaihtoehtojen muotoilussa pitää kiinnittää huomiota siihen, etteivät ne ole johdattelevia johonkin haluttuun vastaukseen, esimerkiksi: ”Miten tyytyväinen olet saamaasi palveluun?” (KvantiMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto 2010.)

Kyselyn luotettavuuden kannalta sen toteuttamiseen on syytä valita yksi luotettava mittari, jolla tämä toteutetaan. Tämä mahdollistaa sen, että kehitystä ja tuloksia voidaan vertailla (Bergström & Leppänen 2003, 429.). Likert-asteikko on yksi eniten käytetyistä asteikoista kyselytutkimuksissa. Likert-asteikossa kysytään asenneväittämiä. Näillä väittämillä kerätään myönteisiä ja kielteisiä asenteita tutkittavaan kohteeseen. Likert-asteikossa voidaan käyttää viittä eri vastausvaihtoehtoa, jotka voivat olla väliltä ”Täysin eri mieltä-Täysin samaa mieltä”. Likert-asteikon vahvuutena ja suosion syynä on tiedon nopea kerääminen isoltakin joukolta sekä yksilöllisten asenteiden selkeä havainnollistaminen. Asteikkomittareiden heikkoutena nähdään se, että vastaaja ei pysty antamaan jollekin asialle isompaa painoarvoa kuin toiselle. Tällöin on hyvä jättää ainakin lopuksi mahdollisuus avoimeen vastaukseen. (Vehkalahti 2008, 35-36.).

Webropol on suomalainen kysely- ja raportointityökalu. Webropol on maksullinen palvelu, jossa kysely luodaan online-muotoon. Kyselyä luodessa ohjelmassa on valmiita kyselypohjia, kuten Likert ja Osgood. Myös monivalintakyselyille on lukuisia valmiita kyselypohjia, joista asiakas valitsee tarpeilleen parhaiten sopivan. Kun kysely on luotu, tutkija ilmoittaa kohderyhmälle verkko-osoitteen, jossa kyselyyn voi vastata. Kyselytutkimuksen aikana tutkija voi reaaliaikaisesti seurata vastauksia ja saada näistä raportteja. (Webropol Oy.)

5 OPINNÄYTETYÖNÄ KEHITTÄMISTYÖ

Opinnäytetyönä kehitettiin käytännöllinen asiakaspalautekysely Kasvunpolku Oy:n avopalveluille. Tavoitteena oli, että Kasvunpolku Oy saa kyselyn avulla kerättyä asiakaspalautetta avohuollon nuorelta ja hänen perheeltään. Toisena tavoitteena oli, että tilaaja saa arkiseen työhön hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen, laadun seurantaan ja laadun parantamiseen. Kehittämistyössä taustalla on aina jokin työelämälähtöinen kehittämistarve. Kehittämistyön suurin ero tutkimukseen on se, että kehittämistyö sisältää aina jonkin tuotoksen, kun taas tutkimus tuottaa uutta tietoa tutkimusraportin muodossa. Tällainen tuotos voi olla esimerkiksi opas, ohje tai vaikka perehdytyskansio. Tässä työssä tuotos on sähköinen asiakaspalautekysely. (Liite 2). Kehittämistyön vaiheista on erilaisia, kuvaavia malleja. Tätä työtä kuvaa hyvin spiraalimalli. Spiraalimalli korostaa kehittämistyön tehtävien eli perustelun, organisoinnin, toteutuksen ja arvioinnin jatkuvaa uudelleen läpikäymistä. (Salonen 2013, 6, 15.)

Kasvunpolulla ei ollut aikaisempaa sähköistä asiakaspalautejärjestelmää. Paperinen palautekysely oli laadittu vuosia sitten ja sen käyttö oli hiipunut vuosien varrella. Kasvunpolku saa laadukkaasta toiminnasta palautetta niin asiakkailta kuin sosiaalityöntekijöiltäkin, mutta tällä hetkellä palautetta ei voida tallentaa minnekään. Laadukas lastensuojelutyö ja asiakaslähtöisyys ovat Kasvunpolulle tärkeitä arvoja. Laadukas lastensuojelutyö näkyy siinä, että nuorten karkaamisia Nuortenkodilta on todella vähän. Nuortenkodilta nuoria sijoitetaan toisiin laitoksiin todella harvoin. Työntekijöiden vähäiset sairauspoissaolot kuvastavat työntekijöiden hyvinvointia yrityksessä. Työssä viihtyvyyteen viittaa myös se, että työsuhteissa on hyvin vähän vaihtuvuutta. (Kolmakow 2019.)

Asiakaspalautekysely toteutetaan laadunseurannan näkökulmasta. Kyselyn avulla kerätään palautetta lapsilta, nuorilta ja perheiltä. Kyselyyn valittiin teemoiksi lastensuojelun laatusuosituksen viisi eettistä pääperiaatetta. Kyselyn perustaksi suunniteltiin käytettävän lastensuojelun laatusuosituksia, koska tilaaja toivoi, että kysely kehitettäisiin laadun seurannan näkökulmasta. Tilaajan on jatkossa helppo verrata kyselyn tuloksia laatusuosituksen kanssa ja myös perustella mitattavia asioita niiden kautta. Väittämiä alettiin rakentamaan näiden teemojen ympärille.

5.1 Kehittämistyön suunnittelu

Laatusuosituksista iso osa on suunnattu palvelujärjestelmän viranomaisille ja kuntien sosiaalitoimelle. Väittämät haluttiin muotoilla sellaisiksi, jotta Kasvunpolun asiakkaat pystyvät

ilmaisemaan mielipiteensä niitä kohtaan. Väittämiä muotoiltiin selkeimmiksi ja yksinkertaisemmiksi, jotta vastaajan virhetulkinnot minimoitaisiin. Väittämissä otettiin huomioon tilaajan toiveet. Tilaajan toimesta haluttiin mitata lapsen ja perheen kokemaa osallisuuden huomioimista työskentelyssä, asiakkaan mielipidettä ja tyytyväisyyttä työntekijän ammattitaidosta ja siitä, kokeeko asiakas työskentelyn riittävänä. (Kolmakow, 2019.) Ensimmäisen teeman väittämät perustuvat laatusuosituksen kahteen ensimmäiseen pääperiaatteeeseen: asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet sekä lapsen etu.

Toisessa teemassa mitattiin asiakkaan kokemusta siitä, onko Kasvunpolun työntekijää helppo lähestyä, onko työntekijä tarvittaessa tavoitettavissa ja sitä, että kokeeko asiakas, että hänen mielipiteitään kunnioitetaan. Kolmannessa teemassa mitataan asiakkaan kokemusta Kasvunpolun työntekijän työn laadusta. Väittämillä selvitettiin, kuinka ammattitaitoiseksi asiakas kokee työntekijän, pitääkö työntekijä kiinni sovituista asioista, ja onko asiakas tyytyväinen kokonaisuudessaan Kasvunpolun työntekijän toimintaan. Kyselyn viimeinen teema perustuu laatusuosituksen viidenteen eettiseen pääperiaatteeeseen vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri.

Viimeisen teeman väittämät ovat usein asiakkaasta ja Kasvunpolun työntekijöistä riippumattomia asioita. Tapaamisten määrä perustuu siihen, kuinka paljon yksityisen palveluntuottajan tuottamaa palvelua maksava kunta ostaa. Asiakkaalla voi olla tähän toive ja mielipide, mutta päätöksen tekee viime kädessä sosiaalitoimen viranomainen. Tapaamisten tarve ja tavoite määritellään yhdessä asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, johon osallistuvat lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän lisäksi myös palveluntuottajan työntekijä. Lastensuojelulain mukaan kaikille lapsille, joilla on lastensuojelun asiakkuus, on tehtävä asiakassuunnitelma. Lastensuojelu lain mukaan asiakassuunnitelma on tarkistettava vähintään kerran vuodessa. (Lastensuojelulaki 2007, § 30.) Väittämillä haluttiin mitata, kokeeko lapsi ja perhe, että asiakassuunnitelmaneuvoitteluita järjestetään heidän mielestään riittävän usein, onko tapaamisia riittävästi ja onko tapaamisten tarve ja tavoite asiakkaalla tiedossa.

5.2 Kehittämistyön toteutus

Asiakaspalautekyselystä tehtiin nopeasti toteutettava, jotta se palvelee tilaajan asiakasryhmän hektistä arkea. Kyselyn vastaamiseen menee aikaa 5-10 minuuttia. Lausemuodot tehtiin riittävän konkreettisiksi, jotta lapsen tai nuoren on niitä helppo arvioida. Väittämillä pyrittiin selvittämään, onko tilaajan tekemä työ ollut asiakaslähtöistä, tavoitteellista, laadukasta ja vuorovaikutuksellista. (Liite 2). Asiakaspalautekysely lähetettiin yhdessä saatekir-

jeen kanssa Kasvunpolkun avohuollon työntekijöille ja esimiehille. (Liite 1) Avohuollon työntekijät ja esimiehet saivat tutustua kyselyyn ja antaa kehittämisideoita, ennen kuin kysely lähetettiin asiakkaille.

Kysely kehitettiin Webropol -sivustolle, koska työn tilaajalla oli käytössään lisenssi kyseiseen käyttöpohjaan. Lisäksi ohjelmaa käytetään opintojen aikana. Webropol mahdollistaa nopean ja vaivattoman vastaamisen älylaitteilla, ja tilaajan toiveena olikin helposti lähestyttävä asiakaspalautekysely. Tiedonkeruu ja tulosten raportointi käy kätevästi Webropol -sivuston avulla. Jokaisen teeman jälkeen on avoin kommenttikenttä, johon kyselyn vastaaja voi tarkentaa omia vastauksiaan, tai antaa palautetta väittämästä tai Kasvunpolun toiminnasta. Palautteen antaminen on vapaaehtoista. Kyselyyn pääsee vastaamaan internet-osoitteen kautta. Osoitteen pystyy jakamaan työntekijöille tai suoraan vastaajille sähköpostilla tai tekstiviestillä. Työntekijät lähettävät osoitteen asiakkaille, joilta haluavat saada asiakaspalautetta. Kyselyn osoite pysyy aina samana, vaikka kyselyyn tekisi muutoksia.

Mittarin havainnollistaessa asiakkaiden yksilöllisiä asenteita selkeästi, tilaajan on tulosten avulla helpompi suunnata toimintaansa yhä asiakaslähtöisemmäksi. Tilaajan toiveesta asenteesta jätettiin ”en osaa sanoa” -vaihtoehto pois. Tällainen informaatio ei vastaa tilaajan tarpeita. Se ei kuvasta asiakkaan asenteellista suhtautumista tai tyytyväisyyttä lainkaan, josta tilaaja puolestaan on hyvin kiinnostunut. Mikäli kyseisellä tavalla on vastattu moneen kysymykseen, estäisi se kriittisesti arvioimasta tilaajan omaa toimintaa.

5.3 Kehittämistyön arviointi

Kehittämistyötä tehdessä opittiin, että perustelu vain työn alkuvaiheessa ei riitä. Työsuunnitelman tuli olla perusteltu, kuin myös loppuraportin ja itse tuotoksen. Siirtyminen eri työvaiheisiin vaati myös jatkuvaa uudelleen organisoimista ja sopimista. Tekstiosiot pyrittiin jakamaan, jotta päällekkäisyyksiltä vältyttäisiin. Aluksi toteutus oli yksinkertaisempaa, kuten esimerkiksi aihekuvausvaiheeseen sopii. Pidemmälle mentäessä, sisältöä jouduttiin arvioimaan huomattavasti enemmän. Arvioinnista palattiin sitten usein uudestaan toteutukseen, kun huomattiin, että on kirjoitettu jotain aivan epäolennaista. Spiraalimalli kuvastaa hyvin työn vaiheita, ja sitä että työtä jouduttiin arvioimaan uudelleen ja rajaamaan sitä, mikä oli olennaista työn kannalta.

Asiakaspalautekysely esiteltiin Kasvunpolun avopalveluiden työyhteisölle, jossa sen toimivuutta arvioitiin avotyötä tekevien työntekijöiden toimesta. Työryhmän lisäksi hyödynnettiin kokemusasiantuntijoita, jotka antoivat oman palautteensa kyselystä. Kokemusasiantuntijat antoivat palautetta asiakkaan näkökulmasta. Kokivatko he väittämien olevan olennaisia,

ovatko väittämät ymmärrettäviä ja onko kyselyyn helppo vastata? Työryhmän ja kokemusasiantuntijoiden palautteen jälkeen kyselyä muokattiin ja se viimeisteltiin lopulliseen muotoonsa.

Avopalveluiden työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden palautteen jälkeen kyselyyn lisättiin alkuun kysymys, jossa vastaaja valitsee käyttämänsä tukimuodon. Tiedon avulla tilaaja pystyy kohdentamaan palautteen tiettyyn tuottamaansa palveluun. Lisäksi ennen varsinaista kyselyä tilaaja toivoi tietävänsä, onko vastaaja lapsi vai aikuinen. Avopalveluiden palautteen myötä sana- ja lausemuotoja muokattiin vastaajille sopivammaksi. Esimerkiksi ohjaaja haluttiin vaihtaa työntekijäksi, koska kaikki työntekijät eivät ole ohjaaja -nimikkeellä työsuhteessa ja esimerkiksi neuropsykiatrisessa valmennuksessa työntekijää yleensä kutsutaan nepsy-valmentajaksi.

Asiakaspalautekyselyn varsinaisen pilotoinnin suoritti tilaaja. Kyselyä testasivat avopalveluiden työntekijät omilla asiakkaillaan. Pilottiin osallistui kotona asuvia lapsia ja nuoria, heidän vanhempiaan sekä itsenäistyneitä nuoria. Itsenäistyneellä nuorella tarkoitetaan nuoria, jotka ovat 18 vuotta täyttäneitä ja asuvat omassa asunnossaan. Suurimmalla osalla vastaajista oli tukimuotona ammatillinen tukihenkilötoiminta. Noin kolmannes vastaajista oli lapsen tai nuoren vanhempia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat antoivat hyvää palautetta sähköisestä kyselystä ja siitä, että kyselyyn oli nopea vastata. Itse kyselystä tai sen toimivuudesta palautetta saatiin kuitenkin asiakkailta vähäisesti. Avoimen palautekentän vastaukset kohdistuivat enimmäkseen Kasvunpolun toimintaan.

Kyselyä asiakkailleen tehneet työntekijät antoivat sen sijaan enemmän palautetta omista havainnoistaan, kun he olivat asiakkaiden kanssa kyselyyn vastanneet. Pienemmillä lapsilla oli vaikeuksia ymmärtää tiettyjä kysymyksiä, ja työntekijä oli joutunut avaamaan kysymyksiä heille. Nuoremmat vastaajat eivät myöskään olleet aivan varmoja, mihin avopalvelun tukimuotoon he kuuluvat. Nuoremmat lapset eivät keksineet avoimeen palautekenttään mitään palautetta, kun taas aikuiset vastaajat pitivät mahdollisuutta hyvänä. Heidän mielestään avoin palautekenttä oli hyvä mahdollisuus tarkentaa vastaustaan, tai antaa palautetta asiasta, jota ei kyselyssä oltu käsitelty.

6 POHDINTA

Opinnäytetyönä kehitettiin käytännöllinen asiakaspalautekysely Kasvunpolun avopalveluille. Tavoitteena oli, että Kasvunpolku Oy saa kyselyn avulla kerättyä asiakaspalautetta avohuollon nuorelta ja hänen perheeltään, sekä että tilaaja saa arkiseen työhön hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen, laadun seurantaan ja laadun parantamiseen. Avohuoltotyö nuoren ja tämän perheen kanssa on luottamuksellista ja yksilöllistä kanssakäymistä, jolla täytyy olla aina päämäärä. Kokemus saadusta palvelusta on aina subjektiivinen, joten asiakaspalautekyselyllä täytyy saada vastauksia henkilökohtaisella tasolla, jonka perusteella toimintaa voidaan kehittää. Kehittämistyössä haluttiin tuottaa tietoa ensisijaisesti avohuollon palveluista, mutta myös lyhyesti kertoa sijaishuollosta, koska sekin on olennainen osa lastensuojelua. Työssä haluttiin myös avata lastensuojelun prosessia.

Sosiaalipalveluiden asiakkaat eivät näe tarvetta asiakaspalautekyselyille. Tähän asiaan ei pystytä juurikaan vaikuttamaan. Sen sijaan toiseen tutkimuksessa viitattuun tulokseen pystytään, jonka mukaan sosiaalipalveluiden työntekijät eivät ennätä keräämään tietoa asiakastyytyväisyydestä. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt asiakaspalautekysely on hyvä työkalu, koska yksittäisen työntekijän ei tarvitse käyttää omaa aikaansa kyselylle, vaan asiakas tekee sen silloin, kun hänellä on siihen mahdollisuus. (Lappalainen 2017, 48.)

Lastensuojelutyö avohuollossa on suurimmaksi osaksi sosiaalihuoltoa, eikä niinkään terveydenhuoltoa ja sairaanhoitajan työtä. Tulevassa sairaanhoitajan työssä asiakaslähtöisyys on se asia, josta voidaan ottaa kyselyssä käytetyistä teemoista helpoiten oppia. Sairaanhoidajan työhön kuuluu asiakkaiden huomioon ottaminen aidosti, sekä mahdollisuuksien mukaan osallistaa heitä hoitoihin tai asiakassuhteisiin liittyvissä asioissa.

Ilmapiiri on muuttunut siihen suuntaan, että lastensuojelun asiakkuutta ei yhdistetä enää heti kriminalismiin. Tätä muutosta on osaltaan helpottanut tunnettujen henkilöiden, kuten poliitikkojen kertomukset omista taustoista, jotka ovat sisältäneet lastensuojelullisia toimenpiteitä. Lain nimenkin muutos huostaanottolaista lastensuojelulaiksi kuvastaa hyvin yleistä asenteiden muutosta. Toki huostaanottoja tehdään yhä edelleen tarpeen tullen, mutta pääpaino lastensuojelussa on varhaisemmassa puuttumisessa ja ennaltaehkäisemisessä. (THL 2018.) Siinä mielessä lastensuojelulaki kuvastaa myös nimellisesti paremmin näitä lainalaisia palveluita kuin huostaanottolaki.

Yhdeksi haasteeksi koettiin myös se, että millä perusteltiin väittämät, joita kyselylomakkeessa käytettiin. Päätös siitä, että työssä käytettiin perustana lastensuojelun laatukriteeristöä, tehtiin kuitenkin melko varhaisessa vaiheessa. Tätä päätöstä puolsi se, että kyselyn

pääosa-alueet saatiin suoraan lastensuojelun laatukriteeristöstä. Ylimääräistä päänvaivaa koettiin laatusuosituksen osalta siksi, koska loppuvaiheessa julkaistiin uudet laatukriteerit Sosiaali- ja terveysministeriön toimesta. Laatukriteereitä lähinnä päivitettiin, eikä uusittu kokonaan. Avohuollon osalta laatukriteerit säilytettiin vuoden 2019 lopulla julkaistuissa laatukriteeristöissä ennallaan, muutokset koskivat ennen kaikkea sijaishuoltoa. Asiakaspalautekysely tuotettiin tilaajan toiveesta avopuolelle, joten konkreettisia muutoksia tuotokseen ei tarvinnut tehdä uusien laatukriteerien päivityksen vuoksi. (STM 2019, 11-12, 38.)

6.1 Ammatillinen kehittyminen

Jokainen ryhmän jäsenistä on ollut lastensuojelussa töissä, joten aiheeseen suuntautuminen oli helppoa ja luontaista. Aihetta valittaessa päätettiin, että aiheena on kehittämistyö. Tarkoituksena ei ole tehdä tutkimusta lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista, vaan kehittää arkinen työkalu tilaajan käyttöön. Sisällön analyysi ja kerätyn tiedon käyttö jää yksinomaan tilaajalle. Lastensuojelusta opittiin paljon uutta, kun teoriaosaa kirjoitettiin ja etsittiin sitä varten taustatietoa. Lastensuojelun lainsäädännöllinen puoli selkeytyi, kun sitä kirjoitettiin auki teoriaosaan. Lastensuojelun prosessi avautui paremmin, kun siitä otettiin selvää ja kirjoitettiin teoriaosaan tiivistetysti ja ymmärrettävästi. Lastensuojelusta on olemassa kattavasti teorian tietoa, mutta siitä suurin osa perustuu lakiin tai THL:n tutkimuksiin. Tästä syystä lähteiden etsiminen tuotti ajoittain päänvaivaa. Etenkin ulkomaalaisia lähteitä oli vaikea löytää, koska suurin osa niistä ei ole vertailukelpoisia kotimaisiin lähteisiin verrattuna. Syy tähän on se, että suomalainen lastensuojelulaki on ainutlaatuinen ja lasten sijaishuolto on kansainvälisestikin katsottuna maailman huipputasoa.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut opettavainen ja pitkä prosessi. Ylipäätään eri työvaiheiden hahmottaminen on ollut ajoittain haastavaa. Kolme eri kirjoittajaa on tuonut omat lisähaasteensa. Nämä haasteet ovat näkyneet pääosin aikataulujen sopimisessa sekä tekstin käsittelyssä. Kaikki kolme opinnäytetyön tekijää ovat tuottaneet tekstiä, mutta jo aihekuvausvaiheessa huomattiin, että jokainen kirjoittaa hyvin eri tavoin ja teksti on näin verrattain helppoa henkilöidä. Tästä syystä tekstin yhtenäistäminen onkin ollut olennainen osa koko pitkää opinnäytetyöprosessia.

Projekti kehitti oppimisen taitoja ryhmän sisällä. Se opetti hankkimaan tietoa ja arvioimaan tätä kriittisesti. Myös kansainvälisen tiedonkeräämisen taidot ovat parantuneet. Vastuu omasta ja ryhmän oppimisesta parantui, koska jokainen oli omalta osaltaan vastuussa projektin valmiiksi saamisesta. Työyhteisöosaamisessa tapahtui kehitystä, koska ryhmässä opittiin käyttämään toisten vahvuusalueita. Kokonaisuudessaan projektiosaamisen taidot parantuivat. Nämä mainitut asiat ovat kaikki sairaanhoitajan osaamiskompetensseja, jotka

kuuluvat osana ammattiin pätevytymistä. Kehitetyn kyselyn vastauksien perusteella tilaaja pystyy kehittämään toimintaansa, ja tämän avulla edistetään avohuollon asiakkaiden terveyttä ja toimintakykyä. (Savonia ammattikorkeakoulu.)

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää toimiva ja käytännöllinen asiakaspalautekysely Kasvunpolun avopalveluille. Tavoitteena oli, että Kasvunpolku Oy saa kyselyn avulla kerättyä asiakaspalautetta avohuollon nuorelta ja hänen perheeltään, jonka lisäksi tilaaja saa arkiseen työhön hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen, laadun seurantaan ja laadun parantamiseen. Työlle onnistuttiin muotoilemaan selkeä ja ytimekäs tarkoitus. Tarkoituksen toteutumiseen oltiin tyytyväisiä ja tilaajalta saatiin siitä positiivista palautetta. Tavoitteen osalta työ muotoiltiin moniosaiseksi ja suurelta osin tavoitteeseen pääsy mitataan vasta silloin, kun kyselyä käytetään tilaajan toimesta.

Kehittämistyön motiivina koettiin halu saada ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä ja avohuollon työtä näkyvämmäksi. Perheeseen tarjottu tuki ja koteihin tehty avotyö kuitenkin näyttävät työnsä tulokset yleensä vasta jälkeinpäin, runsaallakin viiveellä. Kyselyn avulla asiakastyytyväisyyttä, työn vaikuttavuutta ja hyötyjä voidaan tuoda esille huomattavasti nopeammin. Asiakaspalautetta voidaan käyttää myös tilastoinnin apuna.

6.2 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Palautekyselyn pohjaksi valittiin maksullinen Webropol- ohjelma. Webropol sanoo valmistajana, että heidän tuotteensa on luotettava ja noudattaa tietoturvastandardeja (Webropol). Työn tilaajalla on ohjelmaan voimassa oleva lisenssi, ja se määrittä ohjelman valinnan. Tutkimusetiikan lähtökohtana on, että tutkittava ryhmä voi vastata anonyymisti. Tämä takaa sen, että tutkimuksen kohderyhmälle ei saa syntyä haittaa antamistaan vastauksista. (Mäkinen 2006, 114.) Kyselyn luotettavuus ja eettisyys toteutuvat siten, että asiakkaiden nimiä tai henkilötietoja ei käsitellä. Tämä on tärkeä asia, jotta avohuollon asiakas voi antaa objektiivisen mielipiteensä ilman ajatusta, että tulisi mielipiteensä vuoksi leimatuksi.

Kehittämis- ja tutkimustyön luotettavuus tarkoittaa sitä, että projektissa käytetty tieto on perusteltu kriittisesti. (Karjalainen ym. 2002, 59). Asiakaspalautekyselyn väittämiä laadittiin yhteistyössä tilaajan kanssa. Keskustelua käytiin Kasvunpolun työntekijöiden kanssa, jotka antoivat omia näkemyksiään väittämiin. Tiivis vuorovaikutus ja palaverit Kasvunpolun kanssa yhdistettynä siihen, että kysymyksien perustana on lastensuojelun laatukriteerit, jotka pohjautuvat lastensuojelulakiin, tukevat sitä, että kyselyä voidaan pitää luotettavana.

Tutkijalla, kuin myös kyselyn tekijällä on eettisiä ja moraalisia veloituksia tutkittavia, ammattialaa, mahdollisia rahoittajia sekä yhteiskuntaa kohtaan. Varsinaista rahoittajaa kyselyllä ei ollut ja opinnäytetyö oli kustannuksiltaan hyvin edullinen. Ainoat kulut aiheutuivat polttoainekuluista yhteisiin tapaamisiin, jotka maksettiin itse. Arkaluonteisia henkilötietoja ei käsitelty kehittämistyön tekemisen aikana. Tietosuojalain mukaan arkaluonteisten henkilötietojen käsittely omaksi, tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi, on kiellettyä. Tällaisia henkilötietoja ovat tiedot, jotka kuvaavat yksilön rotua, uskontoa, poliittista asemaa, seksuaalista suuntautumista tai terveydentilaa. Asiakaspalautekyselyssä anonymiteetti koettiin myös siksi järkeväksi, koska se todennäköisesti rohkaisee vastaajia rehellisyyteen. Anonymiteetti tehtiin selväksi jo saatekirjeessä, joka annettiin kyselyn pilotointivaiheessa avopalveluiden työntekijöille ja kokemusasiantuntijoille. Tilaaja ei tarvitse tarkempia taustatietoja, kuten tutkittavien ikää tai sukupuolta, vaan hyvin muotoillut kysymykset antavat tarvittavan datan. Hyvän tieteellisen käytännön (HTK) suositukset ohjasivat meitä kyselyn tekijöinä oikeanlaiseen tieteen tekemiseen, muun muassa rehellisyyteen eri tutkimusvaiheissa sekä toisten tutkijoiden työn kunnioittamiseen. (Arene 2018, 7-8; Tietosuojalaki 2018 § 35.)

Kyselystä pyrittiin muodostamaan mahdollisimman luotettava, jotta siitä on hyötyä tilaajalle. Tutkimuksen tai kyselyn luotettavuuteen on helpoin vaikuttaa kysymyksien tarkalla muotoilulla. Kysymysten täytyy olla yksiselitteisiä. Kun kysymys on tarkka, vastaukseksi saadaan myös tarkkaa dataa. Kysyjän tulee välttää esimerkiksi kysymästä useaa asiaa samassa kysymyksessä. Kielen tulee olla selkeää ja yksinkertaista. Isoista kokonaisuuksista puhuttaessa, on hyvä pilkkoa teema useampaan pieneen kysymykseen, jottei vastaamisesta tule hankalaa. Tutkijana täytyy myös välttää johdattelevia kysymyksiä (Beadell 2019). Tässä kysymysten selkeäksi muotoilussa nähtiin tärkeäksi se, että avointa vuoropuhelua käytiin Kasvunpolun työntekijöiden kanssa, jotta kyselystä tuli heidän asiakkailleen ymmärrettävä.

Yhteiskunnallisella tasolla kehittämistyö on osa laajemmin arvioitavaa lastensuojelun tutkimusten joukkoa. Sosiaalialalla ihmisarvo, sosiaalinen oikeudenmukaisuus sekä ihmisoikeudet ovat ammattietiikan perustana. Oikein muotoillut asiakaspalautekyselyn kysymykset antavat tilaajalle palautetta siitä, miten asiakas kokee näiden perusoikeuksien toteutuvan. Eettisesti erittäin tärkeää on kertoa tutkimukseen osallistuville perheille ja nuorille, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Mikäli tutkittava kokee jonkinlaista pakkoa osallistua, voi se vaikuttaa kyselyn tulokseen ja sitä kautta koko kyselyn luotettavuuteen. (Talentia ry 2017, 11-12.)

Kehittämistyön tekijät uskovat, että asiakaspalautekyselyn hyödynnettävyys on hyvä. Loppuraportin liitteenä kysely on visuaalisesti hieman harmaa ja pelkistetty. Kasvunpolun työntekijöiltä saadun palautteen mukaisesti varsinaista kyselyä on muokattu webropol-alustalla asiakasystävällisemmäksi myös visuaalisesti. Hyödynnettävyyttä parantaa varmasti osaltaan se, että tilaaja voi käyttää saman asiakaspalautekyselyn runkoa myös sijaishuollon puolella halutessaan. Kyselyn kysymykset ovat siinä määrin ajattomia ja asiakaslähtöisyyteen painottuvia, että kysely luultavasti kestää myös hyvin aikaa. Tuoreimpien lastensuojelun laatu-kriteeristöjen trendikin on lapsen etu ja asiakaslähtöisyys yhä enenevässä määrin.

Kasvunpolun avohuollon työntekijöiltä saatiin jatkotutkimusideaksi asiakaspalautekyselyn kehittäminen pienemmille lapsille. Pienempien lasten kyselyssä voisi käyttää esimerkiksi hymiöitä kuvaamaan lapsen mielipidettä väittämään.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- Arene ry. 2018. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n TKI-valiokunnan suositus ammattikorkeakouluille eettisestä ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesta opinnäytetyöprosessista. [Viitattu 2019 -7- 9] Saatavissa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ammattikorkeakoulujen%20opinn%C3%A4ytet%C3%B6iden%20eettiset%20suositukset.pdf>
- Beadell, S. 2015. Surveys 101: A Simple Guide to Asking Effective Questions [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -18- 9] Saatavissa: <https://zapier.com/learn/forms-surveys/writing-effective-survey/>
- BERGSTRÖM, S & LEPPÄNEN, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita
- Euroopan Ihmioikeussopimus. 63/1999. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -11- 6] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>
- HEIKKILÄ, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- HIRSJÄRVI, S; REMES, P; SAJAVAARA, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Husby, I. 2018. Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. Child & Family Social work. [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019 -9- 17]. Saatavissa: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=afh&AN=130646737&lang=fi&site=ehost-live&authtype=ip,shib&custid=s4778224>
- KARJALAINEN, S; LAUNIS, V; PELKONEN, R; PIETARINEN, J. 2002. Tutkijan eettiset valinnat. Helsinki: Gaudeamus.
- Kasvunpolku Oy. 2019. Kasvunpolku Oy:n kotisivut. [Viitattu 2019 -5- 29] Saatavissa: <http://kasvunpolku.fi/sosiaalipalvelut/>
- KETOLA, J. 2014. "Möröstä keijuksi" – kohti vaikuttavampaa lastensuojelua. SOS-Lapsikylä. [Viitattu 2019 -9- 9] Saatavissa: https://www.sos-lapsikyla.fi/fileadmin/user_upload/tiedostot/kuvat/pdf-tiedostot/MorostaKeijuksi.pdf
- KOLMAKOW, S. 2019-05-28. Toimitusjohtaja. [Haastattelu.] Kuopio: Kasvunpolku Oy.
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kyselylomakkeen laatiminen [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -8- 24] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>
- LAPPALAINEN, S. 2017. Asiakaspalaute ja asiakaskokemukset sosiaalityön arjessa. ProGradu-tutkielma. Sosiaalityö. Lapin yliopisto. [Viitattu 2019 -4- 8]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201710111338>
- Lastensuojelun Keskusliitto 2019. Lastensuojelu.info -sivusto. Vanhemman oikeudet ja velvollisuudet. [Viitattu 2019 -12- 26] Saatavissa: <https://www.lastensuojelu.info/lastensuojelun-perusta/vanhempien-oikeudet-ja-velvollisuudet/>
- LASTENSUOJELULAKI. L 417/2007. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -11- 6]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki#L10>
- LUOTO, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Duodecim. 125, 1647-1653 [Viitattu 2019 -4- 8.] Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo98221>

MÄKINEN, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC, Helsinki: Tammi.

PERUSTUSLAKI. L 731/1999. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -11- 20]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

ROUSU, S & HOLMA, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. [Viitattu 2019 -9- 7] Helsinki: Kuntaliitto.

RÄTY, T. 2015. Lastensuojelulaki: Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

SALONEN, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. [Viitattu 2019 -12- 20]. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

SAVONIA AMMATTIKORKEAKOULU. Opetussuunnitelmat. Sairaanhoidajan ammatilliset kompetenssit [verkkosivu]. [Viitattu 2020 -1- 26.] Saatavissa: <https://portal.savonia.fi/amk/fi/opiskelijalle/opetussuunnitelmat?yks=KS&krtid=1042&tab=2>

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -11 -20]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

STM 2014. Lastensuojelun epäkohdat. [verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2019 -11- 6]. Saatavissa: <https://stm.fi/epakohdat-lastensuojelun-sijaishuollossa>

STM 2019. Lastensuojelun laatusuositus. [verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2019 -12- 17] Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STATHAM, J. 2011. A review of international evidence on interagency working, to inform the development of Children's Services Committees in Ireland. Department of Children and Youth Affairs. Government publications, Dublin. [Viitattu 2019 -4- 8]. Saatavissa: <https://www.dcy.gov.ie/documents/publications/wtfchildren.pdf>

Suomen Kuntaliitto. 2017. Lastensuojelu. [Viitattu 2019 -5- 20] Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/lastensuojelu#Avohuollon%20tukitoimet>

SUOMEN PERUSTUSLAKI. L 11.6.1999/731. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -9- 14] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>

Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [Viitattu 2019 -07- 09] Saatavissa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

TIETOSUOJALAKI. L 1050/20018. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019 -5- 20]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

- THL 2015. Lastensuojelun käsikirja. Avohuollon asiakassuunnitelma. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -5- 26]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/avohuollon-asiakassuunnitelma>
- THL 2018. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun tilastoa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -4- 8]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankohtaista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa>
- THL 2019a. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Tukihenkilöt. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -5- 26]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tukihenkilot-ja-perheet/tukihenkilot>
- THL 2019b. Lastensuojelun käsikirja. Avohuolto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -5- 26]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>
- THL 2019c. Lastensuojelun käsikirja. Osallisuus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -11- 20]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus>
- THL 2019d. Lastensuojelun kehittäminen. Lastensuojelun perhetyöhanke. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2019 -9- 7]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-/erityis-ja-vaativan-tason-palvelut/lastensuojelun-kehittaminen>
- THL 2019e. Lastensuojelun käsikirja. Mitä on lastensuojelu? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2020 -1- 06]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>
- THL 2019f. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuollon muodot. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkosivu]. [Viitattu 2020 -1- 06]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot>
- TILBURY, C., OSMOND, J. & CRAWFORD, M. 2010. Measuring client satisfaction with child welfare services. Journal of Public Child Welfare. Vol. 4 Issue 1. [Viitattu 2019 -4- 8]. Saatavissa: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,shib&db=sih&AN=48604397&lang=fi&site=ehost-live&authtype=ip,shib&custid=s4778224>
- VEHKALAHTI, K. 2008 Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista 1989. Suomen Unicef. [Viitattu 2019 -11- 6] Saatavissa: https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf
- Webropol Oy Suomi. Webropol Oy:n kotisivut. [Viitattu 2019 -12- 15] Saatavissa: <https://webropol.fi/kayttotarkoitukset/asiakas-palvelu-ja-asiakaspalautteen-kerääminen/>

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hei!

Olemme kolme sairaanhoitajaopiskelijaa Savonia ammattikorkeakoulusta. Olemme tekemässä opinnäytetyötä ja aiheenamme on laatia asiakaspalautekysely Kasvunpolku Oy:n avopalveluille. Tämä versio on niin sanottu pilotti- eli testiversio. Pyyttäisimmekin saada sinulta palautetta ja kehittämisideoita kyselystä ja sen toimivuudesta, sillä sinun palautteesi on meille arvokasta kyselyn kehittämisen kannalta.

Kyselyssä on 12 väittämää, joihin vastataan sen mukaan, oletko väittämän kanssa täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä vai täysin samaa mieltä. Kysely on anonyymi, eli sinun nimeäsi tai muita henkilökohtaisia tietojasi ei kerätä. Kyselyyn jää ainoastaan tieto siitä, että mitä avopalveluita olet käyttänyt ja oletko lapsi vai aikuinen, jotta Kasvunpolku tietää, mihin palveluihin palautteesi on suunnattu. Jokaisen sivun lopussa on avoin palautekenttä, johon voit kirjoittaa palautteesi joko Kasvunpolun työntekijöille, tai kyselyn tekijöille.

Kiitämme ajastasi ja avustasi onnistuneen asiakaspalautekyselyn kehittämiseen.

Terveisin: Savonia AMK:n sairaanhoitajaopiskelijat Antti Kostilainen, Alpo Markkanen ja Juho Juvonen

Ohjaava opettaja Tuomo Huurre (tuomo.huurre@savonia.fi)

LIITE 2: ASIAKASPALAUTEKYSELY

ASIAKASPALAUTEKYSELY AVOPALVELUT

1. Tukimuoto:

- Tukihenkilötoiminta
- Perhetyö
- Nepsy-valmennus
- Ryhmätoiminta
- Muu, mikä?

2. Olen:

- Lapsi/nuori
- Huoltaja

ASIAKKAIDEN IHMISARVO JA PERUSOIKEUDET, SEKÄ LAPSEN ETU

1. Pystyn vaikuttamaan tapaamisten sisältöihin

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sa- maa miel tä

2. Koen saavani riittävästi tukea Kasvunpolun työntekijältä

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sa- maa miel tä

3. Perheeni otetaan työskentelyssä huomioon

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sa- maa miel tä

Avoin palautekenttä

VUOROVAIKUTUS

4. Työntekijää on helppo lähestyä

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

5. Saan tarvittaessa yhteyden omaan työntekijääni

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

6. Minun mielipiteitäni kuunnellaan ja kunnioitetaan

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

Avoin palautekenttä

AMMATTIHENKILÖSTÖN TYÖN LAATU

7. Työntekijä pitää kiinni sovituista asioista

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

8. Työntekijän toiminta on ammattitaitoista

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

9. Olen tyytyväinen oman työntekijäni toimintaan

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

Avoin palautekenttä

VASTUULLISET PÄÄTÖKSET JA TOIMINTAKULTTUURI

10. Tapaamisia on mielestäni riittävästi

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

11. Tapaamisilla on selkeä tarve ja tavoite

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

12. Asiakassuunnitelmaneuvoitteluita pidetään tarpeeksi usein

	1	2	3	4	
Eri miel tä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sa- maa miel tä

Avoin palautekenttä