

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2020

Alina Toivola

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JUURRUTTAMINEN KAARINAN PERHEKESKUKSESSA

– Asiakaspalautekysely kaupungin strategian
tukena

Alina Toivola

ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JUURUTTAMINEN KAARINAN PERHEKESKUKSESSA

- Asiakaspalautekysely kaupungin strategian tukena

Kehittämiprojektin tavoitteena on kehittää asiakaslähtöistä työskentelyä Kaarinan perhekeskudessa. Kehittämiprojektin tehtävänä on luoda Kaarinan perhekeskukseen ja koko perhe- ja sosiaalipalveluihin asiakaspalautekysely, jota toteutetaan systemaattisesti jatkossa. Toisena tehtävänä on tehdä suositus asiakaspalautekyselyn toteuttamisesta jatkossa ja tulosten hyödyntämisestä. Kaarinan yksi kolmesta arvosta on asiakaslähtöisyys ja se kuuluu olennaisesti Kaarinan kaupungin strategiaan 2018-2025, mihin tämä opinnäytetyö kytkeytyy.

Kysely toteutettiin niin sähköisesti Webropolilla kuin paperisena. Kysely toteutettiin lokakuussa 2019 ja kysely lähetettiin sähköisesti tai paperisena kaikille perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille, jotka olivat asiakkuudessa kyselykuukauden aikana. Kysely lähetettiin yhteensä 1648 perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaalle ja kyselyyn vastasi 426 asiakasta. Koko perhe- ja sosiaalipalveluiden vastausprosentti näin ollen oli 25,9 %. Perhekeskuksen asiakkaille lähetettiin 353 kyselyä ja niistä palautui 62 kyselyä. Perhekeskuksen asiakaspalautekyselyn vastausprosentti oli 17,6 %.

Kehittämiprojektin teoreettisena viitekehyksenä toimivat asiakaslähtöisyys, asiakaspalautekysely, perhekeskus ja kaupungin strategia. Kehittämistyön tuotoksena syntyi käyttöönottovalmis sähköinen ja paperinen asiakaspalautekysely.

Tämän kehittämiprojektin tuotoksena syntyneitä asiakaspalautekyselyä käytetään kaupungin strategian tukena toiminnan kehittämiseen. Kyselyn avulla on tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaat ovat saamaansa palveluun. Tarve kehittämistyölle on havaittu Kaarinassa, sillä asiakkaan ääni ei ole tullut riittävän kuulluksi käytännön työssä. Tarkastelun keskiössä on perhekeskus perhe- ja sosiaalipalveluiden osalta. Kehittämisen- ja tutkimusmenetelminä toimivat kysely, tiimityö ja palaverit.

Perhekeskuksen asiakkaista 88 prosenttia suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Perhekeskuksen asiakaspalautteen mukaan 86 prosenttia oli melko samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että saa palvelua itselleen oikeana ajankohtana. Kehittämistä on siinä, että kuntalaiset olisivat tietoisempia perhekeskuksen palveluista, sillä 21 prosenttia vastasi, että on melko tai täysi eri mieltä siitä, että tietää, mitä palveluja perhekeskus tarjoaa. Myös tilojen saavutettavuutta ja löydettävyyttä tulisi parantaa sekä sitä, että asiakas saa ajan nopeammin ja joustavammin.

ASIASANAT:

asiakaslähtöisyys, asiakaspalautekysely, perhekeskus, kaupungin strategia

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree programme in Social and Health Care

2020 | 77 pages, 12 pages in appendices

Alina Toivola

IMPLEMENTATION OF CUSTOMER-ORIENTED APPROACH AT KAARINA FAMILY CENTER

- Customer feedback survey in support of the city's strategy

The aim of the development project is to develop customer-oriented work at the Kaarina family center. The task of the development project is to create a customer feedback survey for the Kaarina family center and all family and social services, which will be implemented systematically in the future. The second task is to make a recommendation on the implementation of the customer feedback survey in the future and on the utilization of the results. One of Kaarina's three values is customer orientation and it is essentially part of Kaarina's strategy 2018-2025. The thesis is connected to the strategy of the city of Kaarina.

The survey was conducted both electronically on Webropol and on paper. The survey was conducted in October 2019 and the survey was sent electronically or on paper to all family and social services customers who were customers during the survey month. The survey was sent to a total of 1,648 family and social services customers and 426 customers responded to the survey. The response rate for all family and social services was thus 25.9%. 353 inquiries were sent to the Family Centre's customers and 62 inquiries were returned. The response rate of the Family Centre's customer feedback survey was 17.6%.

The theoretical framework of the development project is customer orientation, customer feedback survey, family center and city strategy. The output of the development work was a commissioning-ready electronic and paper customer feedback survey.

The customer feedback survey generated as a result of this development project will be used to support the city's strategy for the development of operations. The purpose of the survey is to find out how satisfied the customers of family and social services are with the service they have received. The need for development work has been identified in Kaarina, as the customer's voice has not been sufficiently heard in practical work. At the heart of the review is the family center for family and social services. The development and research methods are survey, teamwork and meetings.

88 percent of the family center's customers would recommend or reuse the service. According to the customer feedback from the Family Center, 86 percent agreed fairly or completely agreed that they would receive the service at the right time for themselves. The development is that the residents would be the most aware of the services of the family center. 21 percent of the respondents to the survey answered that they were quite or completely disagreed with knowing what services the family center offers. The accessibility and discoverability of the premises should also be improved, as well as the fact that the customer gets time faster and more flexibly.

KEYWORDS:

customer orientation, customer feedback survey, family center, city strategy

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	9
2.1 Kaarinan kaupunki	9
2.2 Kaarinan perhe- ja sosiaalipalvelut	10
2.3 Kaarinan perhekeskus	11
2.4 Kehittämiprojektin tarve, tavoite ja kehittämistehtävät	13
2.5 Kehittämiprojektin kytkeytyminen aiempiin kehittämiprojekteihin	14
3 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT OSANA SOSIAALIHUOLTOA	17
3.1 Sosiaalihuollon lähtökohdat	17
3.2 Sosiaalihuoltolain mukaiset perhe- ja sosiaalipalvelut	19
4 MUUT PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT PERHEKESKUKSEN RINNALLA KAARINASSA	21
4.1 Yhdennetty palvelutarpeen arviointi Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluissa	21
4.2 Lastensuojelu Kaarinassa	22
4.3 Sosiaalipalvelut Kaarinassa	23
4.4 Vammaispalvelut Kaarinassa	24
5 PERHEKESKUSTYÖTÄ TUKEVAT SOSIAALIPALVELUT	26
5.1 Perhekeskus toimintamallina	26
5.2 Lastensuojelu lasten ja perheiden tukena	28
5.3 Aikuissosiaalityö sosiaalipalveluissa perheiden tukena	30
5.4 Vammaispalvelut perheiden tukena	31
6 ASIAKASLÄHTÖISYYS ASIAKASTYÖN PERUSTANA	32
6.1 Asiakaslähtöisyys asiakastyössä	32
6.2 Asiakaslähtöisyyden kehittäminen sosiaali- ja terveystaloudissa	33
7 KAUPUNGIN STRATEGIA JA SEN TEHTÄVÄT	35
7.1 Strategia käsitteenä	35
7.2 Kaarinan strategia 2018-2025	36

8 KEHITTÄMISPROJEKTIN KULKU	39
8.1 Kehittämiprojektin kehittämis-, tutkimus- ja arviointimenetelmät	39
8.2 Kehittämiprojektin aikataulu tammikuu 2019-huhtikuu 2020	43
8.3 Kehittämiprojektin ideavaihe	44
8.4 Kehittämiprojektin suunnitteluvaihe	45
8.5 Kehittämiprojektin toteutusvaihe	47
8.6 Asiakaspalautekyselylomakkeen hiominen ja kyselykuukausi	48
8.7 Aineiston keruu ja analysointi	50
9 ASIAKASPALAUTEKYSelyn TULOKSET	53
9.1 Kyselyn tulokset	53
9.2 Kyselyn tulosten yhteenveto	63
10 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JUURUTTAMINEN PERHE- JA SOSIAALIPALVELUIHIN	66
10.1 Asiakaslähtöisyys kaupunkistrategian tukena	66
10.2 Projektiryhmän SWOT-analyysi	68
11 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI	69
11.1 Kehittämiprojektin hyöty	69
11.2 Luotettavuus	69
11.3 Kehittämiprojektin eettiset kysymykset	70
12 LOPUKSI	71
LÄHTEET	72

LIITTEET

Liite 1. Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekysely.
Liite 2. Tutkimuslupapäätös.

KUVIOT

Kuvio 1. Kaarinan kaupungin organisaatiokaavio.	9
Kuvio 2. Kehittämiprojektissa mukana olevat tahot.	10
Kuvio 3. Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut.	11
Kuvio 4. Kaarinan perhekeskuksen tiimit ja palvelut.	13

Kuvio 5. Yhdenntetyn palvelutarpeen arvioinnin prosessikaavio.	22
Kuvio 6. Perhekeskuksen tehtävät.	27
Kuvio 7. Kehittämiprojektin aikataulu.	43
Kuvio 8. Lähetettyjen kyselyiden ja vastaajien määrä kaikissa perhe- ja sosiaali- palveluiden yksiköissä	53
Kuvio 9. Vastausprosentti yksiköittäin perhe- ja sosiaalipalveluissa.	54
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden sukupuoli.	55
Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden perhetyyppi.	55
Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden koulutus.	56
Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden tämän hetken tilanne.	57
Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden sukupuoli.	58
Kuvio 15. Kyselyyn vastanneiden palvelun tarve.	59
Kuvio 16. Yhteiset väittämät kaikkien yksiköiden asiakkaille.	60
Kuvio 17. Perhekeskuksen vastaukset tiimeittäin/palveluittain.	61
Kuvio 18. Perhekeskuksen palveluja koskevat kysymykset	62
Kuvio 19. Swot-analyysi perhekeskuksen projektiryhmältä.	68

1 JOHDANTO

Tässä raportissa esitellään kehittämisprojektia, jonka avulla luotiin asiakaspalautekysely strategian tueksi juurruttamaan asiakaslähtöisyyttä Kaarinan perhekeskuksessa ja koko Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluissa. Julkisella sektorilla asiakaslähtöisyys on ollut viime vuosina vahvasti esillä ja se on nostettu tärkeäksi lähtökohdaksi palvelujen kehittämisessä. Asiakaslähtöisyyttä pyritään edistämään esimerkiksi sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä sekä lainsäädännön uudistamisella. Asiakaslähtöisyys on tärkeä osa sosiaali- ja terveystyötä ja arvoja ja lisäksi se on sosiaalihuoltolain (1301/2014) yksi keskeisistä periaatteista (Sosiaalihuoltolaki-soveltamisopas 2015, 3).

Kehittämisprojektin toimintaympäristö on Kaarinan perhe- ja sosiaalipalvelut ja tarkemmin Kaarinan perhekeskus. Kehittämisprojektissa kulkee mukana kaikki Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköt eli perhekeskuksen lisäksi lastensuojelu, sosiaalipalvelut ja vammaispalvelut, mutta kehittämisprojekti keskittyy pääosin vain perhekeskukseen. Raportissa esitellään kehittämisorganisaatio, sen strategia ja arvopohja ja lisäksi kuvataan kehittämisprojektin tavoite ja kehittämistehtävät. Raportissa esitellään myös muut perhe- ja sosiaalipalvelut perhekeskuksen rinnalla Kaarinassa ja yleisesti perhekeskuksen toimintamalli, mikä on vielä melko uusi Suomessa ja lisäksi muut perhekeskustyötä tukevat sosiaalipalvelut. Kehittämisprojektin viitekehyksenä on asiakaslähtöisyys, asiakaspalautekysely, perhekeskus, perhe- ja sosiaalipalvelut ja kaupungin strategia. Asiakaspalautekysely on osa Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden käyttösuunnitelmaa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan perheiden on aiempaa helpompaa saada varhaisessa vaiheessa ennalta ehkäiseviä palveluita, esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelua tai siivousapua. Sosiaalihuoltolaissa säädetään muun muassa sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä muista sosiaalihuollon kunnallisista tehtävistä ja palveluista sekä niiden toteuttamisesta. Sosiaalihuoltolaki koskee kaikkia asiakkaita lapsista vanhuksiin, vaikka usille eri asiakasryhmille on säädely myös erityislakinsa. Erityislakeja ovat esimerkiksi lastensuojelulaki (417/2007) ja laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987). Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuolto ja sosiaalihuoltolaki kulkee kehittämisprojektissa mukana, sillä ne ovat tärkeä osa perhe- ja sosiaalipalveluita.

Kaarinan yksi kolmesta arvosta on asiakaslähtöisyys ja se kuuluu olennaisesti Kaarinan strategiaan 2018-2025 eli tämän kehittämisprojektin avulla toteutetaan myös kaupungin strategiaa. Asiakaslähtöisyyteen liittyy muun muassa se, että kuntalaisia osallistetaan eli annetaan kuntalaisille mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöön ja niiden toteutustapaan. Asiakaspalautekyselyn avulla kuntalaisia osallistetaan ja annetaan mahdollisuus antaa palautetta palveluista niiden kehittämiseksi. (Kaarina 2019d.) Kaarinan kaupungin strategia oli yksi tärkeä lähdemateriaali ja lisäksi Kaarinan kaupungin nettisivut. Erilaisia asiakaspalautekyselyjä on tehty aiemmin paljon eri sektoreilla muun muassa sosiaali-, terveys- ja sivistysalalla, mutta yhtään asiakaspalautekyselyä en ole löytänyt tehtynä perhe- ja sosiaalipalveluihin niin, että kysely oltaisiin toteutettu yhdessä eri yksiköiden kanssa ja jokaiselle yksikölle olisi ollut yhteisten kysymysten lisäksi omat kysymykset, kuten tässä tekemessäni kehittämistyössä.

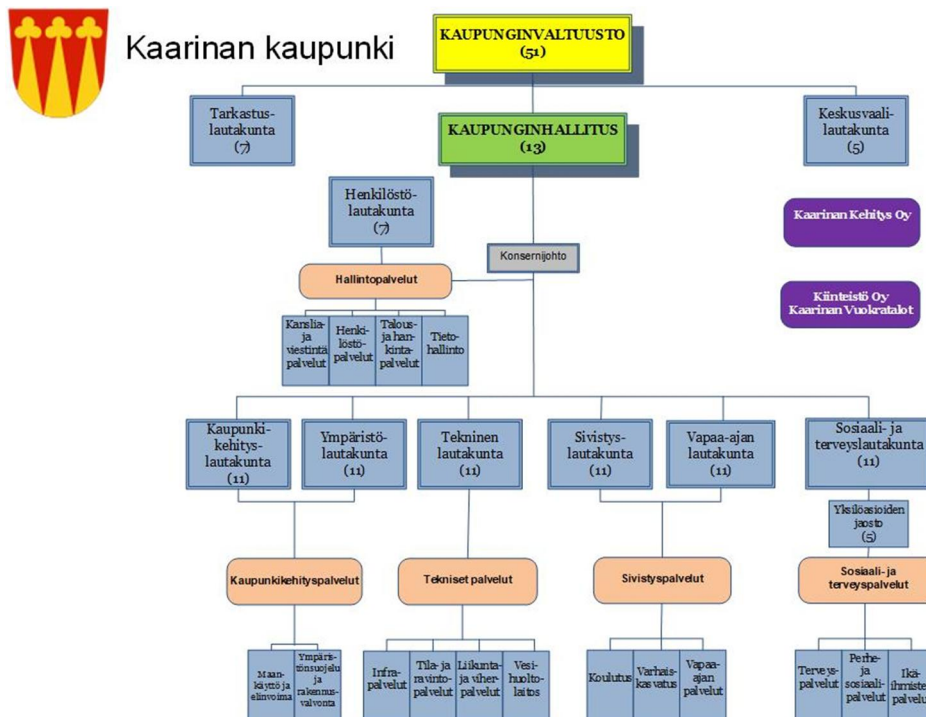
Raportissa esitellään kehittämisprojektin etenemisprosessi. Asiakaspalautekysely suunniteltiin ja toteutettiin niin sanotusti kahdella tasolla: perhe- ja sosiaalipalvelutasolla ja yksikkötasolla. Projektiryhmä tuotti perhe- ja sosiaalipalvelujen yhteiset kysymykset, jonka jälkeen yksikkötasolla tehtiin omat kysymykset yksikön omista tarpeista lähtöisin. Projektiryhmään kuului edustaja jokaisesta yksiköstä ja lisäksi hyvinvointikoordinaattori ja sovellusasiiantuntija. Johtoryhmä oli tiiviisti sidottu mukaan prosessiin ohjausryhmän roolissa. Raportissa kuvautuu yhteistyö yli yksikkörajojen, joka on erittäin tärkeää, sillä se lisää yhteistyötä ja sen avulla tutustuu muiden yksiköiden työntekijöihin.

Asiakaspalautekyselyn tulokset esitellään kaaviona ja sanallisesti sekä lisäksi kerrotaan jatkotavoitteet palveluiden kehittämiseksi asiakaspalautteen pohjalta. Yleisesti perhe- ja sosiaalipalveluiden ja perhekeskuksen asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kehittämiskohteita asiakaspalautteen mukaan on esimerkiksi tilojen löydettävyydessä ja saavutettavuudessa sekä siinä, että ajan saisi nopeammin ja joustavammin. Asiakaspalautekysely toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa tässä muodossa perhe- ja sosiaalipalveluissa ja sitä on tarkoitus jatkaa systemaattisesti perhe- ja sosiaalipalveluiden käyttösunnitelman mukaisesti jatkossa

2 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Kaarinan kaupunki

Kaarina on Turun naapurikaupunki läntisessä Suomessa, ja asukkaita kaupungissa on yli 33 000. Kaupungin palveluksessa työskentelee vakituisesti yli 1400 työntekijää. Organisaatiossa vastuualueet on jaettu viiteen osaan: hallinto-, sivistys-, kaupunkikehitys- ja tekniset palvelut, sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Kaupunginhallinnon nykyinen organisaatio on aloittanut 1.6.2017. Perhekeskus sijoittuu sosiaali- ja terveyspalveluihin kuuluvaan perhe- ja sosiaalipalveluihin. (Kaarinan kaupunki 2019a.)



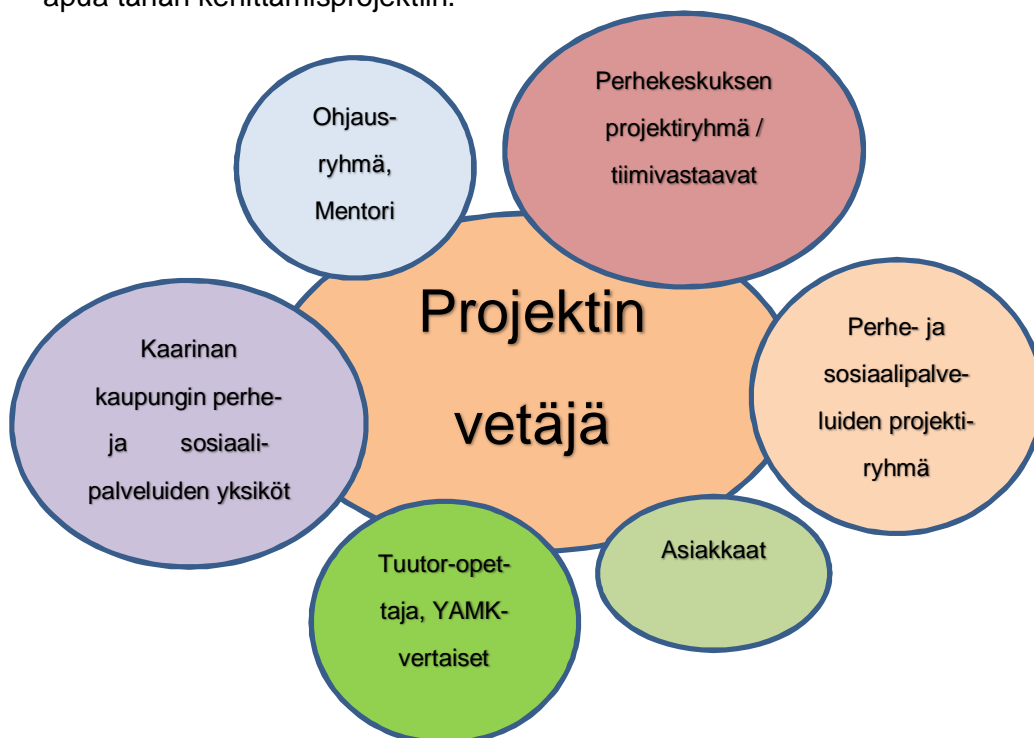
1.1.2019

Kuvio 1. Kaarinan kaupungin organisaatiokaavio (Kaarinan kaupunki 2019a).

2.2 Kaarinan perhe- ja sosiaalipalvelut

Kehittämiprojekti tehtiin Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa, joka kuuluu kaupungin sosiaali- ja terveystalouteen. Kehittämiprojektin toimintaympäristö on siis Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut. Perhe- ja sosiaalipalvelut jakautuu neljään yksikköön; perhekeskukseen, lastensuojeluun, sosiaalipalveluihin ja vammaispalveluihin. (Kaarinan kaupunki 2019a.)

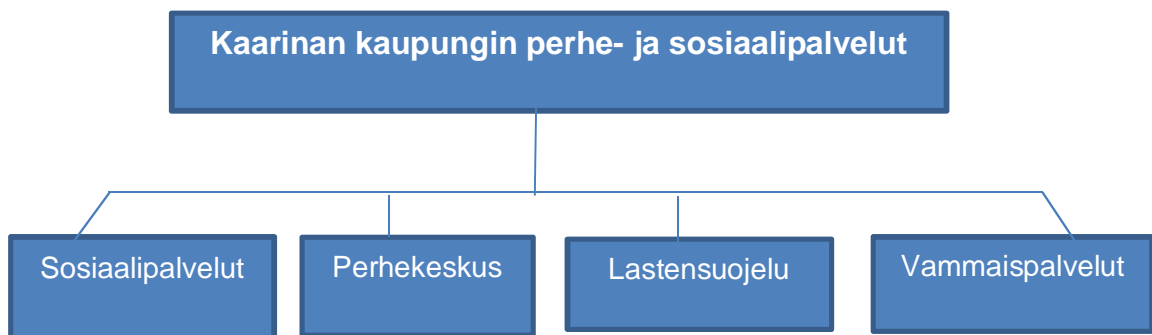
Kehittämiprojektin ohjausryhmä koostui edustajista perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmästä: johon kuului perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja, perhekeskuksen johtaja, perhekeskuksen johtava sosiaalityöntekijä, vammaispalvelupäällikkö, sosiaalipalveluiden johtava sosiaalityöntekijä, työllisyyspalvelujohtaja, toimintakeskuksen johtaja ja lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä. Projektipäällikkönä ja opinnäytetyön tekijänä toimi psykiatrinen sairaanhoitaja ja YAMK-opiskelija ja muut projektiryhmän jäsenet ovat sovelusasiantuntija, hyvinvointikoordinaattori, johtava sosiaalityöntekijä lastensuojelusta, sihtööri vammaispalveluista, ohjaaja vammaispalveluista, toimintaterapeutti perhekeskuksesta ja palveluohjaaja sosiaalipalveluista. Hyvinvointikoordinaattorilla on työnsä puoleensa kytkös muihin lähikuntiin, joten hänestä oli apua lähikuntien asiakaspalautekyselyjen kartoittamisesta ja aiemmista asiakaspalautekyselyiden tekemisestä, mistä saatiin apua tähän kehittämiprojektiin.



Kuvio 2. Kehittämiprojektissa mukana olevat tahot.

Asiakaspalautekyselylomakkeen levittämiseen osallistui koko perhekeskuksen ja perhe- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö eli noin 70 työntekijää. Perhe- ja sosiaalipalvelujen työntekijät ohjasivat asiakkaitaan täyttämään asiakaspalautekyselyn asiakaspalautteen keräämiskaudena lokakuussa 2019 joko paperisena tai sähköisenä.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen projektiryhmä suunnitteli yhdessä yhteisen asiakaspalautekyselyn perhe- ja sosiaalipalveluille. Yksiköt ja heidän asiakkaat ovat erilaisia, joten yhtenäinen asiakaspalautekysely ei toimi sellaisenaan kaikille perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille ja tästä syystä muodostettiin vielä omat projektiryhmät jokaisessa yksikössä erikseen. Yksiköt tahoillaan miettivät vielä omassa projektiryhmässään yksilöllisen asiakaspalautekyselyn vastaamaan yksikön omia tarpeita. Vammaispalveluiden yksikköön Tikliin tehtiin aivan oma kysely, sillä siellä asiakkaan kognitiiviset kyvyt voivat olla sellaiset, että he tarvitsevat kyselyyn enemmän visuaalisia apukeinoja, joten Tiklin kyselyssä asiakastyytyvääsyyttä mitattiin hymynaamojen avulla. On tarkoitus, että Tikli-yksikön asiakkaat täyttävät asiakaspalautekyselyn yhdessä jonkun työntekijän kanssa.



Kuvio 3. Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut.

2.3 Kaarinan perhekeskus

Kaarinassa on oma verkostoituvaa perhekeskus, joka tarjoaa nopeaa ja intensiivistä apua kaarinalaisille 0-25-vuotiaille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Perhekeskuksella on mahdollisuus järjestää ensimmäinen tapaaminen nopeasti, tarvittaessa jo viikon sisällä yhteydenotosta. Perhekeskus tapaa perheitä ja yhteistyötahoja joustavasti siellä, missä huoli herää. Perhekeskuksen työntekijät toimivat lisäksi tarvittaessa työpareina koulun,

päivähoidon tai muun tarvittavan yhteistyötahon rinnalla. Perhekeskuksella on oma ohjaus- ja neuvontapuhelin, josta vastaa palveluohjaaja arkisin klo 8.30-11.30. Myös perhekeskuksen henkilöstöön voi olla tarvittaessa suoraan yhteydessä. (Kaarinan kaupunki 2019b.)

Lisäksi Kaarinassa on käytössä Pyydä apua! -nappi. Pyydä apua! -palvelu on sähköinen palvelukanava, joka linkitetään samanlaisena eri lapsiperhetoimijoiden verkkosivuille. Palvelu on "nappi", jota painamalla kuha tahansa voi pyytää apua tai palvelua, tehdä yhteydenottopyynnön tai kysymyksen. Palvelu on aikaan ja paikkaan sitomaton, kynnyksetön ja nopea tapa olla yhteydessä lasten ja perheiden palveluihin. Palvelu mahdollistaa myös anonyymin asiointin asiakkaan niin toivoessa. (Hulkkonen ym. 2018.)

Perhekeskuksen palvelut Kaarinassa:

- Vanhemmuuden tukemista perhetyön ja perheohjauksen keinoin.
- Tilapäistä lapsiperheiden kotipalvelua. Arvio kotipalvelun tarpeesta tehdään kotikäynnillä.
- Tehostetumpaa perheohjausta, jolloin perhetyöntekijän tai perheohjaajan työparina voi olla esim. psykologi, sosiaalityöntekijä tai toimintaterapeutti.
- Yksilöllisiä, lyhyitä hoitajaksoja, joita toteuttaa esim. psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja tai toimintaterapeutti.
- Tukea nuoren kehitykseen ja itsenäistymiseen.
- Erilaisia toiminnallisia menetelmiä.
- Ryhmätoimintaa yhteistyössä muiden tahojen kanssa. (Kaarinan kaupunki 2019b.)

Perhekeskuksen tiimit ovat perheneuvolan tiimi, nuorten tiimi, lapsiperhetyön tiimi ja varhaisen tuen tiimi. Tiimivastaavat toimivat linkkinä tiimin ja esimiehen välillä ja koordinoivat oman tiimin toimintaa ja esimiehet johtavat perhekeskusta. Tiimivastaavat ovat koulukseltaan sosionomeja ja yksi tiimivastaava on sairaanhoitaja. Tiimivastaavat toimivat asiakaspalautekyselyn toteutuksen koordinoijina ja ovat perhekeskuksen palveluista ja niiden toteutuksesta hyvin tietoisia, joten täten he ovat tärkeässä roolissa räätälöidyn asiakaspalautekyselyn toteutuksessa perhekeskuksen osalta. Mentorina toimi perhekeskuksen johtava sosiaalityöntekijä.



Kuvio 4. Kaarinan perhekeskuksen tiimit ja palvelut.

2.4 Kehittämiprojektin tarve, tavoite ja kehittämistehtävät

Asiakaslähtöisyys on nostettu viime vuosikymmeninä tärkeäksi lähtökohdaksi palvelujen kehittämisessä. Tämän kehittämistyön tarve on tunnistettu Kaarinassa, sillä asiakkaan ääni ei ole kuulunut riittävän hyvin käytännön työssä. Kaarinassa on tarve kehittää toimintaa ja yhteistyötä yli sektorirajojen. Kaarinassa ei ole aiemmin toteutettu systemaattista asiakaspalautekyselyä Kaarinan perhekeskuksessa tai perhe- ja sosiaalipalveluissa, joten tarvetta kyselylle oli ja tarve nousi käytännön työstä. Tarkoituksena on, että asiakaspalautekysely toteutetaan jatkossa systemaattisesti kaikissa perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköissä. Kehittämiprojektin tarve kytkeytyy Kaarinan kaupungin strategiaan ja arvoihin. Asiakaspalautekysely on myös perhe- ja sosiaalipalveluiden käyttösuunnitelman tavoitteena.

Kehittämisprojektin tavoitteena on:

- Juurruttaa asiakaslähtöisyyttä ja kehittää asiakaslähtöistä työskentelyä siten, että asiakastyytyväisyyttä kysytään systemaattisesti Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkailta.

Kehittämisprojektin tehtävänä:

- 1) Luoda Kaarinan perhekeskukseen ja koko Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluille asiakaspalautekysely, jota toteutetaan systemaattisesti jatkossa.
- 2) Tehdä suositus asiakaskyselyn toteuttamisesta jatkossa ja tulosten hyödyntämisestä.

Luomalla asiakaspalautekysely koko perhe- ja sosiaalipalveluihin yhdessä yli yksikkörajojen, saadaan systemaattisesti kartoitettua asiakastyytyväisyyttä Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa, joka on osa käyttösuunnitelmaa ja kaupungin strategiaa. Tekemällä suositus asiakaspalautekyselyn toteuttamisesta jatkossa ja tulosten hyödyntämisestä, mahdollistetaan asiakaslähtöisyyden juurruttamista. Asiakaspalautekyselyn avulla saadaan tietoa palvelujen kehittämiseen jatkossa.

2.5 Kehittämisprojektin kytkeytyminen aiempiin kehittämiprojekteihin

Vuonna 2016 on tehty YAMK-opinnäytetyö aiheesta Asiakaslähtöisyys Kaarinan verkostoituvassa perhekeskuksessa. Opinnäytetyössä tutkittiin Kaarinan perhekeskuksen työntekijöiden näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä. Tutkimustehtävänä oli selvittää, millaisia ovat Kaarinan verkostoituvan perhekeskuksen työntekijöiden näkemykset asiakaslähtöisyydestä ja sen kehittamisestä omassa toimintaympäristössään sekä sitä, miten kaupungin strategisen ohjauksen nähdään vaikuttavan asiakaslähtöisyyteen perhekeskuksessa. (Nuutinen 2016, 2,15.). Nuutisen työssä näkökulmana on perhekeskuksen työntekijöiden näkemykset asiakaslähtöisyydestä, eikä asiakkaan oma kokemus, mikä on oman kehittämisprojektini näkökulma ja mitä Kaarinan arvotkin pitävät tärkeänä. Kaarinan kaupungin arvot ovat asiakaslähtöisyys, avoimesti ja yhdessä.

Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa tehtiin YAMK-opinnäytetyö vuonna 2018 asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia vammaispalveluissa asioimisesta ja palveluiden järjestämisestä. Tutkimuksessa tuotiin esille myös henkilöstön näkemyksiä asiakaspalvelusta. (Tikkanen 2018, 3.)

Kaarinan kaupungin hyvinvointikoordinaattori on ollut luotsaamassa kyselyä lapsiperheille lapsiperheiden palveluista Kaarinassa helmikuussa 2019. Kaarinan kaupunki toteutti kyselyn alle kouluikäisten lasten vanhemmille. Kyselyn tavoitteena oli selvittää kaarinalaisten perheiden kokemuksia omasta hyvinvoinnistaan sekä palvelujen käytöstä ja palvelukokemuksista. Tuloksia tullaan hyödyntämään varhaiskasvatuksen, äitiys- ja lastenneuvolan sekä perhe- ja sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Samalla oli tarkoitus kerätä yleisesti arvokasta tietoa lapsiperheiden elämästä Kaarinassa. Kyselyyn vastaamalla, pystyi vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen ja toiminnan suuntaviivoihin palveluissa. Kyselyssä oli myös täysin vapaa kenttä, johon voisi kirjoittaa vapaasti kehittämisideoita, hyvää tai huonoa palautetta, terveisiä tai muita ajatuksia lapsiperheiden palveluihin liittyen. Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti ja tulokset julkaistaan yhteenvetona, jolloin yksittäistä vastaajaa ei pysty tunnistamaan vastauksista. Lapsiperheiden kyselystä projektiryhmä sai apua perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautelomakkeeseen ja se antoi myös suuntaviivoja siitä, mihin jo alle kouluikäisten lasten perheet ovat tyytyväisiä ja minkä asioiden suhteen on kehittämistarvetta. Lapsiperheiden kysely on vain alle kouluikäisten lasten vanhemmille, joten on tärkeää tehdä kysely kattavasti kaiken ikäisille perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille. (Kaarinan kaupunki 2019c.)

Kaarinan kaupungissa on ollut toiminnassa Askel-hanke vuosina 2014-2015 ja sen jälkeen se on jatkunut kaupungin strategiaan kytkettynä ja sähköisesti. Askel-hanke oli Kaarinan kaupungin kehittämishanke, jolla sekä prosesseja että organisaatiota kehitettiin aiempaa asiakaslähtöisemmäksi. Hankkeen nimi tuli sanoista asiakaslähtöisyys, kehittäminen ja elämänkaari. Julkisen organisaation sektorilähtöisyys ei kannusta asiakaslähtöisyyteen ja Askel-hankkeella pyrittiin saamaan tähän ratkaisuja, jotta asiakaslähtöisempi Kaarina olisi mahdollinen. Hankkeeseen kutsuttiin henkilöstöstä vapaaehtoisia osallistumaan työryhmiin ja pohtimaan asiakastyön kehittämistä. Hankkeen avulla lisättiin yksiköiden ja ammattiryhmien välistä yhteistyötä, mikä on näkyvää tämän hetkessä työssä Kaarinassa. (Kaarinan kaupungin intranet 2015.)

Askel-hankkeen painopisteet on kytketty myös osaksi kaupungin strategiaa 2018-2025. Sisällöllinen kaupungin kehittämistyö on edennyt varsin hyvin valittujen Askel-hankkeen painopisteiden suuntaisesti. Askel-hankkeen painopisteitä olivat asiakaslähtöisen asenteen kehittäminen, yhden luukun periaate, aluetyö, sähköiset palvelut. Yhden luukun periaatteita toteutetaan muun muassa perhe- ja sosiaalipalveluissa perhe- ja sosiaalipalveluiden neuvontapuhelimen muodossa. Asiakas saa avun yhteen numeroon soittamalla ja palveluohjaaja puhelimen toisessa päässä vie asiakkaan asiaa eteenpäin. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

3 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT OSANA SOSIAALIHUOLTOA

3.1 Sosiaalihuollon lähtökohdat

Vuoden 2015 huhtikuun alusta tuli voimaan uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Sosiaalihuoltolaissa säädetään sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisestä sekä muista sosiaalihuollon kunnallisista tehtävistä ja palveluista sekä niiden toteuttamisesta. Sosiaalihuoltolaki koskee kaikkia asiakkaita lapsista vanhuksiin. Henkilöllä voi olla myös muun lain nojalla oikeus sosiaalipalvelujen saamiseen ja silloin on sovellettava niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua. Sosiaalihuollolla on luonteensa vuoksi erityinen rooli eriarvoisuuden ja syrjinnän vähentämisessä. Perustuslain 19 §:n 2 momentti edellyttää, että jokaisella, joka ei kyene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimentuloon ja huolenpitoon. Sosiaalihuollon toimin vaikutetaan ennen kaikkea väestön sosiaaliseen hyvinvointiin ja turvallisuuteen sekä toimintakykyyn ja osallisuuteen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.) Sosiaalihuoltolain avulla perheiden on aiempaa helpompaa saada varhaisessa vaiheessa ennalta ehkäiseviä palveluita esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelua tai siivousapua (Tasinen 2010, 9-10).

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta ja siirtää painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin. Sosiaalihuoltolailla vahvistetaan myös viranomaisten yhteistyötä. Sosiaalihuollon toimien avulla vaikutetaan ennen kaikkea väestön sosiaaliseen hyvinvointiin ja turvallisuuteen sekä toimintakykyyn ja osallisuuteen. Terveiden edistämiseen kohdistuvat vaikutukset ovat yleensä välillisiä. Lain yhtenä päämääränä on tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen saaminen yhdenvertaisin perustein. Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain 19 §:n mukaan myös julkista valtaa veloitetaan turvaamaan jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä edistämään väestön terveyttä. Ensisijaista on kuitenkin hyvinvoinnin edistäminen ennaltaehkäisevästi yleisin koko väestöön kohdistuvin toimin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon henkilöstö edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, turvallisuutta, osallisuutta ja sosiaalista hyvinvointia. Sosiaalihuollon asiakkaalla tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka hakee tai käyttää sosiaalihoitoa taikka tahdostaan riippumatta on sen kohteena. Sosiaalihoitolain keskeisten periaatteiden mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoaan loukata. (Räty 2015, 24-29.)

Kunnan tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen. Sosiaalipalvelut ovat keskeinen hyvinvointipalvelujen kokonaisuus. Sosiaalipalveluja tarvitsee lähes jokainen kansalainen jossain elämänkaaren vaiheessa. Kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta. Sosiaalihoitolain (1301/2014) mukaan sosiaalihoitoon sisältyvät sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä yleis- ja erityislainsäädännön mukaisen sosiaalihuollon tehtävät ja palvelut. Osana hyvinvoinnin edistämistä kunnat järjestävät sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta sekä rakenteellista sosiaalityötä. (Kuntaliitto 2017.)

Sosiaalipalveluihin kuuluvat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielenterveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta sekä muut sosiaalihoitolain 11 § mukaisiin tarpeisiin vastaavat asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät sosiaalipalvelut. (Kuntaliitto 2017.) Erityislainsäädännön perusteella tarjottavia kunnallisia sosiaalipalveluja ovat muun muassa vammaispalvelut, kehitysvammaisten erityishuolto, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, lastensuojelu, kuntouttava työtoiminta, lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvä sovittelu, perhehoito ja omaishoidon tuki. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019c.)

Asiakasosallisuus on tärkeää sosiaalihuollossa. Asiakasosallisuuden lainsäädöllinen perusta ja sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ohjaavat asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuudessa palvelujen käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palvelujen järjestämistapaa. Asiakkaan osallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, joka toteuttaa, varmistaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Useissa laissa on säädetty asiakkaiden asemasta ja oikeudesta osallisuuteen, kuten kuntalaissa

(365/1995) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Sosiaalihuoltolaissa (1302/2014) korostetaan entistä enemmän palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Myös terveydenhuollossa on laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), joka korostaa potilaan itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta hoitoon ja tiedonsaantiin sekä yhteisymmärrystä potilaan kanssa. ETENE eli valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta suosittelee, että julkiset palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen. (Leeman & Hämäläinen 2016.)

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty myös tuen tarve sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Osallisuuden edistämisellä on tärkeä ja keskeinen merkitys syrjäytymisen torjumisessa. Sosiaalinen syrjäytyminen kytkeytyy sellaisiin tilanteisiin, jossa henkilö on joutunut tai on vaaraassa joutua ulkopuolelle sosiaalisissa suhteissa. Syrjäytymiskehitystä edistävät riskitekijät voivat liittyä esimerkiksi henkilön vammasta, sairaudesta, ikääntymisestä, päihteiden käytöstä, mielenterveysongelmista tai pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuneeseen toimintakyvyn heikkenemiseen. Viranomaisilla ja heidän tekemällä yhteistyöllä on tärkeä merkitys syrjäytymisen ehkäisyssä ja torjunnassa. Sosiaalihuollossa osallisuutta vahvistavien palvelujen turvaaminen on tärkeää. Keskeisiä sosiaalista osallisuutta vahvistavia sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ovat muun muassa sosiaalinen kuntoutus, sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

3.2 Sosiaalihuoltolain mukaiset perhe- ja sosiaalipalvelut

Sosiaalihuoltolain (101/2014) 1 luvun 1 § mukaan lain tarkoituksena on: 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta; 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta; 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet; 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa; 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1—4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteuttamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 2014).

Kun sosiaalihuollon työntekijä on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijä arvioi välittömästi henkilön kiireellisen avun tarpeen. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole tarpeetonta esimerkiksi, kun

tarve palvelulle on tilapäistä. Jos palvelutarpeen arviointi tehdään aikuiselle, työntekijä selvittää kyseisen henkilön hoidossa olevan lapsen tilanteen. Palvelutarpeen arvioinnissa arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan ja sen tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten ja muiden toimijoiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle tulee selvittää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa. Asiakkaan itsemääräämistä tulee kunnioittaa erityisesti, kun kyseessä on lapsi, nuori tai erityistä tukea tarvitsevan henkilö. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet. (Sosiaalihuoltolaki 12 § 1301/2014.)

Perhekeskuksen palvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ja niitä ovat esimerkiksi perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta ja sosiaaliohjaus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019b). Perhetyöllä tarkoitetaan perheen hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla tavalla. Perhetyön tavoitteena on tukea ja ohjata perhettä heidän omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyön avulla voidaan auttaa muun muassa lasten hoitoon ja kasvatukseen liittyviin haasteissa, arjen hallinnan pulmissa, perheen sisäisissä vuorovaikutushaasteissa sekä äkillisissä perheen kriiseissä ja muutoksissa. Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen tukemista. Kotipalvelu on lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä arjen askareisiin liittyvää yhdessä tekemistä perheen kanssa tai niissä avustamista. Kotipalvelua voi saada tilapäisesti erilaisista syistä kuten sairauden, vamman, synnytyksen tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi. Kotipalvelua voidaan myöntää myös vanhemman uupumuksen vuoksi. (Lasten mielenterveystalo 2020.)

Kasvatusta ja perheneuvontaa annetaan lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Kasvatusta ja perheneuvontaa auttaa perheitä esimerkiksi silloin, kun on huolta lapsen käyttäytymisestä tai kehityksestä, keskittymättömyydestä, aggressiivisuudesta, jännittämisestä, peloista tai masentuneisuudesta. Apua voi pyytää muun muassa myös silloin, jos lapsella tai nuorella on vaikeuksia päiväkodissa, koulussa tai kavereiden kanssa sekä parisuhde-, vanhemmuus- ja erohaasteissa. Kasvatusta ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalitoimen, psykologian ja lääketieteen sekä tarpeen mukaan muiden asiantuntijoiden kanssa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä erilaisten tukimuotojen yhteensovittamisessa (Räty 2015, 27).

4 MUUT PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

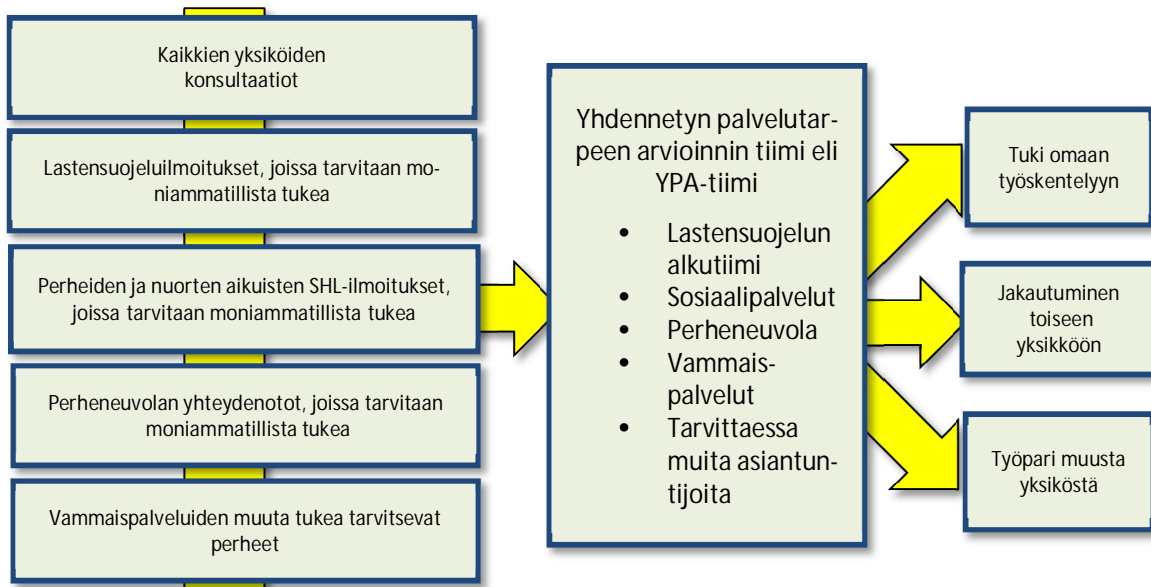
PERHEKESKUKSEN RINNALLA KAARINASSA

4.1 Yhdennetty palvelutarpeen arviointi Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluissa

Kaarinassa perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköt eli perhekeskus, lastensuojelu, vammaispalvelut ja sosiaalipalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä yli yksikkörajojen. Vuonna 2018 on otettu käyttöön yhdennetty palvelutarpeen arviointi perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköiden välillä. Yhdennetyn palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakasohjauksen, palveluiden saatavuuden ja sujuvuuden kehittäminen. Yhdennetyn palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on:

- Asiakaslähtöisyys
- Oikein mitoitettun ja ajoitetun tuen tarjoaminen
- Eri tahojen yhteistyön sekä työn- ja vastuunjaon selkiyttäminen
- Kokonaisvaltaisen tiedon rakentaminen tuen tarjoamisen perustaksi
- Arvioinnin jatkumollisuus, päällekkäisten arviointien vähentäminen (Kaarinan kaupunki 2018d.)

YPA-tiimi eli yhdennetyn palvelutarpeen arvioinnin tiimi kokoontuu Kaarinassa joka toinen viikko ja siellä on edustus jokaisesta yksiköstä eli lastensuojelun alkutiimistä, sosiaalipalveluista, perheneuvolasta, vammaispalveluista, johtava sosiaalityöntekijä perhekeskuksesta ja tarvittaessa muita asiantuntijoita. Yhdennetyssä palvelutarpeen arviointi tiimissä hoidetaan kaikkien yksiköiden konsultaatiot, moniammatillista tukea tarvitsevat lastensuojeluilmoitukset ja perheneuvolan yhteydenotot, vammaispalveluiden muuta tukea tarvitsevat perheet sekä perheiden, nuorten ja aikuisten SHL-ilmoitukset, joissa tarvitaan moniammatillista tukea. Tiimissä saa tukea omaan työskentelyyn, on mahdollista ohjata työpöytä toiseen yksikköön tai saada työpari muusta yksiköstä. Yhdennetyn palvelutarpeen arvioinnin tiimiin voi kuka tahansa perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijä tulla vierailemaan oman asiansa kanssa esimerkiksi silloin, kun asiakkaan tukemiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä, huolet ovat moninaiset ja yksikön tuki ei riitä asiakkaan auttamiseen tai on tarve konsultaatiolle. (Kaarinan kaupunki 2018d.)



Kuvio 5. Yhdenmetyyn palvelutarpeen arvioinnin prosessikaavio. (Kaarinan kaupunki 2018d.)

4.2 Lastensuojelu Kaarinassa

Lastensuojelupalvelut Kaarinassa on tarkoitettu lapsiperheille, jotka tarvitsevat apua muun muassa lasten arkeen, perheen kriiseihin ja vanhemmuuteen liittyvissä tilanteissa. Lastensuojelussa on erilaisia tukitoimia tarjolla, joiden avulla lasten ja koko perheen tilannetta voidaan tukea ja helpottaa. Tukea voidaan tarjota erilaisin keinoin esimerkiksi sosiaalityöntekijän tapaamisina, perhetyönä, tukihenkilö- ja tukiperhetyöllä sekä taloudellisena tukena lasten harrastuksille. Lastensuojelutyössä asiakkaan osallisuus on tärkeässä roolissa ja työskentelystä sovitaan yhdessä perheen kanssa ja perheen omia näkemyksiä kunnioitetaan. Työskentelyssä kiinnitetään erityistä huomioita siihen, että kaikkien perheenjäsenten näkemykset, tunteet, kokemukset ja mielipiteet tulevat kuuluksi. (Kaarinan lapsiperheiden palvelut 2019.)

Kuka tahansa, kenelle tulee huoli lapsen tilanteesta, voi tehdä perhepalveluiden työntekijälle lastensuojeluilmoituksen tai pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi. Viranomaisilla on säädetty laissa ilmoitusvelvollisuus havaitsemastaan lastensuojelutarpeesta. Kaarinassa ilmoitukset ja kiireelliset lastensuojeluasiat voi soittaa lastensuojelun

päivystyspuhelimeen, joka palvelee klo 8.30-15.30 arkipäivisin. Kaarinassa virka-ajan ulkopuolella lastensuojelun akuuttityön hoitaa Turun sosiaalipäivystys. Kaarinassa lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä on yhteensä kymmenen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät käsittelevät lastensuojeluilmoituksia ja arvioivat palvelujen tarvetta. He tukevat perheitä arjessa ja kriiseissä tapaamalla sekä lapsia erikseen että perheitä yhdessä. Sosiaalityöntekijät tekevät tarvittaessa yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa esimerkiksi muiden perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden kanssa. (Kaarinan lapsiperheiden palvelut 2019.)

4.3 Sosiaalipalvelut Kaarinassa

Sosiaalipalvelut Kaarinassa vastaavat kuntalaisten monenlaisiin avun- ja tuentarpeisiin ja palvelevat kaikenikäisiä kuntalaisia. Sosiaalipalveluihin kuuluvat sosiaalityö ja -ohjaus, maahanmuuttajatyö, toimeentulotuki sekä työllistämistoiminta. Sosiaalityö ja -ohjauksella tarkoitetaan suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, joka pitää sisällään ohjausta ja neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta sekä yhteisöjen toimivuutta. Sosiaalityötä tehdään yksilöiden, perheiden ja moniammatillisten verkostojen kanssa. Osana työtä on myös erilaisten muiden palveluiden tarpeen arviointi. (Kaarinan kaupunki 2020a.)

Sosiaalityö ja -ohjaus ovat suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, joka pitää sisällään ohjausta ja neuvontaa, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista ja turvallisuutta sekä yhteisöjen toimivuutta. Sosiaalityötä tehdään yksilöiden, perheiden ja moniammatillisten verkostojen kanssa. Osana työtä on myös erilaisten muiden palveluiden tarpeen arviointi. Ohjausta ja neuvontaa annetaan puhelimitse ohjaus- ja neuvontapuhelimen kautta tai suoraan työntekijöille soittamalla. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Kaarinan sosiaalipalvelut vastaavat harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisestä. (Kaarinan kaupunki 2020a.)

Työllisyyspalvelut kuuluvat Kaarinassa sosiaalipalveluihin ja niiden tavoitteena Kaarinassa on edistää työelämäosallisuutta ja selkiyttää asiakkaan kokonaistilannetta. Kaarinan työllisyyspalvelut vastaa kuntouttavan työtoiminnan ja kaupungin palkkatukityöllistämisen koordinoinnista sekä työttömien terveystarkastuksista ja palveluohjauksesta.

Vaikeavammaisen henkilön on mahdollista saada palveluasumisen palveluita Kaarinassa, jos hän vammansa tai sairautena vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti selviytyäkseen välttämättömistä ja jokapäivistä elämän toimista. Päivätoiminta Kaarinassa on vammaisten henkilöiden päivätoimintaa ja siihen kuuluu kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Kaarinan kaupungin vammaispalvelut tarjoavat myös yksilöllisen tarpeen mukaan kehitysvammaisen palveluita, omashoidon tukea, tuetun elämisen palveluita ja lasten kerhon palveluita erityistä tukea tarvitseville lapsille sekä kuljetuspalvelua. Lisäksi Kaarinassa on monitoimikeskus Tikli, joka tarjoaa kuntouttavaa päivä- ja työtoimintaa vammaisille henkilöille. (Kaarinan kaupunki 2020b.)

5 PERHEKESKUSTYÖTÄ TUKEVAT SOSIAALIPALVELUT

5.1 Perhekeskus toimintamallina

Perhekeskustoimintamallilla tarkoitetaan lähipalvelujen kokonaisuutta, joka sisältää lapsille, nuorille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä edistävät sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelut. Perhekeskustoimintamallilla verkostoidaan nykyisin hajanaiset lasten, nuorten ja perheiden palvelut ja sovitetaan ne yhteen synergiaetuja tuottavasti ja lapsi- ja perhelähtöisesti siten, että jokainen lapsi, nuori ja perhe saisi tarvitsemansa tuen ja avun. Perhekeskustoimintamalli tuo rakennetta alueiden sote-palveluiden ja kuntien järjestämien palveluiden sekä järjestöjen ja seurakuntien toiminnan yhteensovittamiseksi. (Terveysden ja hyvinvoinnin laitos 2019d.)

Perhekeskus on keino uudistaa palvelurakenteita. Perhekeskuksen keskeinen ajatus on, että lapsen hyvinvoinnilla ja vanhempien voimavaroilla on vahva keskinäinen yhteys. Perhekeskusajattelussa ajatellaan, että parhaiten vanhemmuutta voidaan vahvistaa matalan kynnyksen peruspalveluissa, joissa tavoitetaan kaikki lapsiperheet. Perhekeskuksen tavoitteena on vastata lapsiperheiden muuttuneisiin palvelutarpeisiin lähellä perheiden arkea sekä tasoittaa lasten elinoloihin liittyviä hyvinvointi- ja terveyseroja ja koota palvelut yhteen niin, että perheille voidaan tarvittaessa peruspalveluissa tarjota erityistä, kohdennettua tukea yhdessä muiden palvelujen kanssa. (Halme ym. 2012, 15-16.)

Perhekeskus on nykyaikainen tapa tukea lapsiperheiden arkea ja järjestää palvelut. Perhekeskus on osa kunnan lapsi- ja perhepalvelujen kokonaisuutta. Perhekeskuksen palvelukokonaisuus muodostuu perheiden kohtaamispaikasta ja perhepalveluverkostosta. Palveluverkoston kuuluu niin kunnalliset toimijat, mutta myös järjestöjen, seurakuntien ja yksityisten sektorien toimijat. Perhekeskusten toiminnan painopiste on ennaltaehkäisevässä työssä. Perhekeskus on palvelumalli ja se kokoaa yhteen lapsiperheiden hyvinvointia ja terveyttä edistävä ja ongelmia ehkäisevät varhaisen tuen palvelut sekä kolmannen sektorin toimijat. Suomessa toimii monenlaisia perhekeskuksia. (Halme ym. 2012, 3.)

Perhekeskuksen tehtävänä on edistää ja seurata lapsen ja perheen terveyttä ja hyvinvointia, tukea vanhemmuudessa ja parisuhteessa, ottaa huomioon monikulttuuristen

perheiden erityistarpeet, toimia yhteisöllisenä kohtaamispaikkana, antaa varhaista tukea ja hoitoa, auttaa vanhempia sovinnollisessa erossa ja ehkäistä lähisuhdeväkivaltaa. Perhekeskus tuo moniammatillista apua ja tukea lasten, nuorten ja perheiden lähelle ja tuen ja avun tarve arvioidaan yhdessä perheen kanssa. (Soiaali- ja terveysministeriö 2016.)



Kuvio 6. Perhekeskuksen tehtävät. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019d.)

Perhekeskustoimintamallia on Suomessa kehitetty, koska perheelle varhain tarjottava tuki, hoito ja kuntoutus vähentävät ongelmien vaikeutumista ja korjaavien palvelujen tarvetta. Perhekeskuksen avulla lapset ja vanhemmat saavat tarpeidensa mukaista apua aikaisempaa nopeammin, kohdennetummin ja koordinoitummin. Palvelujen saavutettavuus paranee perhekeskuksen avulla, kun perhe ohjautuu oikealle työntekijälle viiveettä. Asiakkaiden palvelukokemukset parantuvat, kun tukea ja apua tarvitsevat perheet tulevat tunnistetuiksi ja autetuiksi. Perhekeskustoimintamallin mukainen toiminta näkyy taloudellisina ja hyvinvoinnin hyötyinä, kun painopistettä siirretään varhaisempaan tukeen ja hoitoon. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019d.)

Perhekeskusmalli ja lapsiperheiden ennaltaehkäisevät palvelut olivat tiiviisti mukana Sipilän hallituksen kärkihankkeessa 2016-2018 lapsiperhepalveluiden muuttamiseksi ja kehittämiseksi. Lapsiperhepalveluiden muutosohjelma LAPE oli hallituksen kärkihanke, jossa tehtiin muutosta kohti ja lapsiperhelähtöisiä palveluita sekä lapsen oikeuksia vahvistavaa toimintakulttuuria lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin sekä heidän omien voimavarojensa vahvistamiseksi vuosina 2016-2018. Lupa auttaa! -hanke oli Varsinais-

Suomen oma LAPE-hanke. Se muotoili maakunnan lapsi- ja perhepalvelut sellaiseen kuosiin, että ne vastaavat tulevaisuuden muutoksiin ja ne voidaan liittää mihin tahansa tulevaan organisaatiohimmeliin. (Lupa auttaa! -hanke 2018.)

5.2 Lastensuojelu lasten ja perheiden tukena

Lapsen etu ja oikeus erityiseen suojeluun perustuvat YK:n lapsen oikeuksien yleissopimukseen ja suomalaiseen lapsilainsäädäntöön. Kun lapsen elinolosuhteet eivät kykene vastaamaan lapsen tarpeisiin eikä lapsen etu toteudu toivotulla tavalla, on yhteiskunnalla oikeus puuttua lapsen elämään. Lapsen suojeluun ei ole koskaan yhtä ainuttakaan oikeaa tapaa, vaan toimenpiteitä tulee aina harkita yksilöllisesti. (Puonti ym. 2004.)

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulaissa on painotettu lapsen edun huomioonottamista viranomaisen kaikissa toimenpiteissä sekä vahvistettu lapsen edun toteutumista korostamalla lapsen oikeutta osallistumiseen ja erityiseen suojeluun sekä julkisen vallan velvollisuutta varata riittävät voimavarat perheelle ja lapselle palveluja järjestettäessä. (Räty 2015, 1-2.)

Lastensuojelulain mukaan lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen. Lain tarkoituksena on turvata lapsen edellä mainitut oikeudet vaikuttamalla yleisiin kasvuoloihin, tukemalla huoltajia lasten kasvatuksessa sekä toteuttamalla perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua. (Mahkonen 2010, 69.)

Kunnan tehtävä on huolehtia siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa kaikkina vuorokauden aikoina, joina siihen on tarvetta. (Lastensuojelulaki 11 § 1302/2014.)

Lapsen vanhemmalla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman ja muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kuin lapsen huollonsa ja tapaamisoikeidesta annetussa laissa (361/1983) säädetään. Viranomaisten, jotka työskentelevät lasten ja perheiden kanssa, on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan

perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. (Räty 2015, 1-2.)

Lasten hyvinvointia edistetään ja ongelmia ehkäistään monilla erilaisilla yhteiskunnallisilla toimilla. Kyse on lapsen elinympäristön turvallisuudesta ja esimerkiksi riittävästä mahdollisuudesta leikkiin ja muuhun virikkeelliseen toimintaan. Lapsen arjen ympäristöillä on suuri vaikutus hyvinvointiin. Päivähoito- ja varhaiskasvatustalvet, koulu, harrastustoiminta tai muu lähiympäristö ja -yhteisöt vaikuttavat paljon lapsen kehitykseen vanhempien ohella. Lastensuojelu käsitetäänkin laajasti lasten suojeluksi, eikä se ole yksin lastensuojeluviranomaisten toimintaa, vaan on nähtävä myös muita viranomaisia sekä kansalaisia koskettavana asiana. Lastensuojelulla on kolme tärkeää perustehtävää: lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lasten suojelutehtävä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.)

Ehkäisevä lastensuojelu edistää ja turvaa lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä sen avulla tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelutyötä on kunnan peruspalveluissa, esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa terveydenhuollossa, päivähoidossa, perhekeskuksissa, opetuksessa ja nuorisotyössä ja näissä annettava erityinen tuki. Lapsilta ja perheiltä ei edellytä tällöin lastensuojelun asiakkuutta, vaan työtä tehdään osana peruspalveluita. Ehkäisevällä lastensuojelutyöllä tarkoitetaan myös lasten huomioonottamista aikuisille suunnatuissa palveluissa. Tällaisia palveluita on esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelut, jossa arvioidaan vanhemman kyky huolehtia lapsista ja mikäli se on heikentynyt, selvitetään lapsen hoidon ja tuen tarve. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Lastensuojeluaasia tulee vireille kunnan sosiaalitoimessa esimerkiksi ilmoituksella tai hakemuksella. Lastensuojelun kiireellinen tarve arvioidaan aina heti. Muissa tapauksissa sosiaalityöntekijä arvioi seitsemän arkipäivän kuluessa, onko tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys. Asiakkuus lastensuojelussa alkaa, kun sosiaalitoimi on ryhtynyt kiireellisiin lastensuojelutoimenpiteisiin tai lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä on tehty päätös. Asiakkaana oleva lapsi saa lastensuojelusta oman sosiaalityöntekijän. Kunnalla on velvollisuus järjestää lapselle ja hänen perheelleen ne sosiaalihuollon palvelut, jotka lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi asiakassuunnitelmassa välttämättömiksi lapsen terveyden ja kehityksen kannalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

5.3 Aikuissosiaalityö sosiaalipalveluissa perheiden tukena

Sosiaalipalveluja on järjestettävä: 1) tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen; 2) asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen; 3) taloudellisen tuen tarpeeseen; 4) sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi; 5) lähisuhde- ja perheväkivalta sekä muusta väkivallasta ja kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen; 6) äkillisiin kriisitilanteisiin liittyvään tuen tarpeeseen; 7) lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi; 8) päihteiden ongelmakäytöstä, mielenterveysongelmasta sekä muusta sairaudesta, vammasta tai ikääntymisestä aiheutuvaan tuen tarpeeseen; 9) muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toimintakykyyn liittyvään tuen tarpeeseen; 10) tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseksi (Sosiaalihuoltolaki 12 § 1301/2014.)

Aikuissosiaalityön määrittelemine ei ole yksiselitteinen asia. Perinteisesti sosiaalityön käytännöt on jaettu byrokratiatyöhön, palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Kunnallisissa sosiaalipalveluissa palveluja on alettu kehittämään ja tuottamaan elämäkäärin mukaisesti 2000-luvun jälkeen. Näin ollen lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin jäävää aluetta voi laajassa mielessä kutsua aikuissosiaalityöksi. Aikuissosiaalityöllä ja perussosiaalityöllä tarkoitetaan yleisimmin sosiaalitoimistoissa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy erityisesti aikuisväestön kysymyksiin. (Kananoja ym. 2011, 211-212.)

Aikuissosiaalityö on yksilön tai perheen kanssa tehtävää lakisääteistä asiakastyötä, jonka tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn, kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistäminen ja ongelmien ennaltaehkäisy. Aikuissosiaalityö tukee asiakasta ylläpitämään tai parantamaan arkipäivän selviytymistä, taloudellista toimeentuloa sekä oman toimintaympäristön vuorovaikutussuhteita. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä sosiaalityön suunnitelma, jonka avulla asiakasta tuetaan löytämään omat voimavaransa ja kohdentamaan ne. (Juhila 2008, 82-108.)

Aikuissosiaalityön palvelut on pääsääntöisesti tarkoitettu yli 18-vuotiaille ja niihin voivat kuulua esimerkiksi päihdehuolto, vammaispalvelut, mielenterveystyö, kuntouttava työtoiminta ja asumispalvelut. Aikuissosiaalityö kohdistuu pääsääntöisesti taloudellisesti ja/tai muuten heikompiosaisiin ihmisiin. Aikuissosiaalityön asiakkaiden haasteet, vaikeutuneet

elämäntilanteet ja monimuotoinen avuntarve vaatii aikuissosiaalityötä tekevältä laajaa asiantuntijuutta. (Nummela 2011, 11.)

5.4 Vammaispalvelut perheiden tukena

Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista ja palveluista (1987/380) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Kunnan on myös lain (1987/380) mukaan huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää.

Vammaispalvelut ovat vammaisuuden tai sairauden perusteella henkilölle järjestettäviä palveluja ja tukitoimia. Vammaispalveluiden tarkoituksena on parantaa vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia elää kuten muutkin kansalaiset. Vammaispalveluja ja tukitoimia voivat olla esimerkiksi asunnon muutostyöt, henkilökohtainen apu, päivätoiminta tai kuljetuspalvelut. (Valvira 2015.) Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan lain mukaan henkilöä, jolla on vamman tai pitkäaikaissairauden vuoksi vaikeuksia selvitä päivittäisistä elämän toiminnoista. Palveluja järjestettäessä on huomioitava yksilöllisen avun tarve. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä tukitoimista ja palveluista 1987/380 § 1–3.)

Kun perheeseen syntyy vammaisen lapsi, on se aluksi vanhemmille ja koko perheelle järkytys (Hänninen 2004). Sopeutuminen erityislapsen vanhemmuuteen vaatii aikaa. Tutkimusten mukaan vammaisten lasten perheiden elämä on myöhemminkin usein raskasta ja lapsen vamma aiheuttaa paljon työtä vanhemmille. Koska vammaisen lapsi vaatii erityishuomiota, voi myös sisarusten olla vaikea sopeutua tilanteeseen. (Määttä 1981.)

Vammaispalvelut ovat kunnan vastuulle kuuluvaa sosiaalihuoltoa ja kunnan on huolehdittava siitä, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päätöksen vammaispalvelujen myöntämisestä kunnassa tekee sosiaalialan ammattihenkilö vamman tai sairauden aiheuttaman toimintakyvyn alenemisen perusteella. Vammaispalvelujen myöntäminen ei perustu yksinomaan lääkärin lausuntoon, diagnoosiin tai vakuutusyhtiön määrittelemään haitta-asteeseen. (Valvira 2015.)

6 ASIAKASLÄHTÖISYYS ASIAKASTYÖN PERUSTANA

6.1 Asiakslähtöisyys asiakastyössä

Asiakslähtöisyydessä keskeistä on asiakassuhteen eteneminen asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien käsitteiden kautta. Palvelujen lähtökohtana tulisi olla asiakkaan tarpeet. (Ruotsalainen 2000, 16.) Asiakslähtöisyys sisältyy jo lähtökohtaisesti sosiaalihuollon eettisiin periaatteisiin. Asiakkaan äänen kuuleminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ovat sosiaali- ja terveydenhuollon eettisiä periaatteita (Kettunen & Mötönen 2011, 60.)

Käsitteellä asiakas, voidaan tarkoittaa eri asioita esimerkiksi yksilöä, ryhmää tai perhettä. Asiakkaalla voidaan myös tarkoittaa yhteisiä palveluja saavaa henkilöryhmää (Ruotsalainen 2000, 15). Asiakas voi olla palvelun välitön käyttäjä, mutta myös palvelun käyttäjän perhe tai lähiyhteisö (Laitinen & Niskala 2013, 14). Kuntalaisen tarve saada apua ja tukea arjessaan synnyttää kunnallisen palvelujärjestelmän kontekstissa asiakkuuden (Poikela 2010, 7). Asiakkaalla on palvelujärjestelmässä sekä asiakkaan että kansalaisen roolit. Roolit voivat seurata ajallisesti toisiaan tai esiintyä samanaikaisesti. Asiakas voidaan määritellä asiantuntijateksteissä myös kumppanina. (Valkama 2012, 6.)

Organisaatioille asettaa jatkuvasti lisääntyviä haasteita asiakkaat. He äänestävät herkästi jaloillaan. Asiakkaat saavat nyky maailmassa nopeasti tietoonsa muiden asiakkaiden kokemuksia organisaatiosta ja sen tuottamista tuotteista ja palveluista esimerkiksi internetin tai sosiaalisen median avulla. Uudenlaisen kilpailukyvyn luominen keskittyy kahteen avainsanaan: asiakaskokemuksiin ja innovatiivisuuteen. (Juuti 2015, 13-14.)

Asiakslähtöisyyttä pidetään yhtenä sosiaalialan perusarvoista. Asiakslähtöisessä ajattelutavassa etusijalla ovat asiakkaan ja hänen perheensä tukeminen ja palveluiden tarve. Keskeistä asiakslähtöisyydessä on se, että asiakkaan omia voimavaroja vahvistetaan sekä itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tavoitteena on yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa. Asiakslähtöinen palvelu lisää myös asiakkaan ja palveluntuottajan välistä avoimuutta ja luottamusta. On tärkeää, että asiakas otetaan kumppaniksi palveluiden suunnittelussa, sillä se voi vahvistaa asiakkaan elämän hallintaa ja voimaantumista. (Keronen 2013.)

6.2 Asiakslähtöisyyden kehittäminen sosiaali- ja terveystaloudessa

Asiakslähtöisyys on ollut vahvasti esillä viime aikoina julkisella sektorilla. Asiakslähtöisyyttä pyritään edistämään sektorirajat ylittävällä yhteistyöllä sekä lainsäädännön uudistamisella. Asiakslähtöisyys on 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain yksi keskeisistä periaatteista (Sosiaalihuoltolaki-soveltamisopas 2015, 3). Pyrkimyksenä on asiakslähtöisemmällä toimimalla lisätä palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä (Virtanen ym. 2011, 8).

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (200/812) 4 § mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Potilaslain (1992/785) 3 § mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan.

Sosiaali- ja terveystaloudet on pyritty kehittämään valtakunnallisesti. Vuonna 2015 käynnistyneen maakunta- ja sote-uudistuksen tavoitteena oli tarjota ihmisille nykyistä yhdenvertaisempia palveluja, vähentää hyvinvointi- ja terveyseroja sekä hillitä kustannusten kasvua. Uudistuksella pyrittiin vahvistamaan perustaloudet ja hyödyntämään digitaalisia palveluja entistä paremmin. Tavoitteena oli myös kuroa umpeen iso osa julkisen talouden kestävyysvajeesta. Pyrkimyksenä oli, että hallituksen 10 miljardin euron säästöavoitteesta noin 3 miljardia euroa oli tarkoitus saada sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksista vuoteen 2029 mennessä. Maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelua jatkettiin maaliskuulle 2019 asti, jolloin pääministeri Juha Sipilä hallitus erosi, eikä maakunta- ja sote-uudistuksen jatkovalmisteluun ollut enää edellytyksiä. Tilanne on edelleen auki maakunta- ja sote-uudistuksen suhteen, mutta valmistelut on tehty. (Manssila & Mattson 2019.)

Hyvän kielenkäytön toteutumisessa sosiaali- ja terveysalalla lähdetään ennen kaikkea liikkeelle hallintolain (434/2003) 9 §:stä, jonka mukaan viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Perustuslain mukaan ihmisiä tulee kohdella yhdenvertaisesti (731/1999) 6 § eli ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Kuntalain

(410/2015) 1 § kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla.

Asiakaslähtöisyyden perimmäinen olemus sosiaali- ja terveyssektorilla voidaan tiivistää Virtasen ym. (2011, 19) mukaan neljään keskeiseen ulottuvuuteen: 1. Asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle. 2. Asiakaslähtöisessä toiminnassa toiminta organisoidaan asiakkaan, ei pelkästään palveluntuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää organisoijalta asiakasymmärrystä. 3. Asiakas nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana, ei passiivisena palveluiden kohteena. 4. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja se tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin

Asiakaskeskeisyyden keskeinen ominaisuus on palvelujen järjestäminen, ei organisaation, vaan ensisijaisesti asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Edellytyksenä on asiakkaan ja palveluntarjoajan vuoropuhelu ja yhteisymmärryksen löytyminen olemassa olevista palvelumahdollisuuksista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää asiakkaan tietoa omista oikeuksistaan ja hänen yksilöllisten tilanteiden huomioimista. (Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas 2015, 3.)

Tikkanen (2018) painottaa kehittämistyössään asiakaskokemuksen merkitystä, jota organisaation on huomioitava, jotta asiakasta voidaan palvella menestyksellisesti. Jotta asiakaskokemusta voi huomioida, pitää organisaation tunnistaa asiakkaiden toiveet, tarpeet ja tunteet. Asiakkaiden mukaan ottaminen tuotteiden ja palveluiden kehittämisprosesseihin on tärkeää, sillä se edistää muun muassa organisaation verkostoitumista. (Tikkanen 2018, 7.)

7 KAUPUNGIN STRATEGIA JA SEN TEHTÄVÄT

7.1 Strategia käsitteenä

Strategia-käsitteelle löytyy useita erilaisia määritelmiä. Yksinkertaisimmillaan strategia tarkoittaa pyrkimystä kehittää tavoite ja toimintasuunnitelma tämän tavoitteen saavuttamiseksi (Dulek & Campbell 2015, 123.)

Strategia kuvaa pelisääntöjä, tapahtumia ja johdon tekemiä päätöksiä, joilla päästään nykytilanteesta toivottuun tavoitetilaan (Malmi 2010, 104). Strategiaan vaikuttaa merkittävästi arvot. Arvoista ilmenee, millaisia asioita yrityksessä tai yhteisössä pidetään tärkeinä ja mihin halutaan panostaa. Arvot ovat organisaatiokulttuurin ydin. Yrityksissä arvostetaan arvoja ja sen vuoksi niitä ei ole tehty muutettavaksi. (Kehusmaa 2010, 86.) Asiakaspalautekyselyn avulla saadaan tietoa siitä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat saamaansa palveluun ja miten palvelua voitaisiin kehittää. Asiakaspalautte on tärkeä ja välttämätön osa laadunhallintaa ja se kuuluu tärkeänä osana kaupungin strategiaa ja arvoja. (Rousu & Holma 1999, 94–95.)

Strategia on organisaation pitkän tähtäyksen suunta ja menestyksen edellytys. Strategia on tapa, jonka avulla organisaatio hyödyntää resurssejaan muuttuvassa toimintaympäristössä. Strategia on myös kilpailuedun ja ainutlaatuisuuden lähde ja tapa, jolla organisaatio täyttää odotuksia markkinoilla ja sidosryhmien kanssa. (Juuti & Luoma 2009, 15.) Strategian kantavana voimana pidetään pitkántähtäimen ajattelua. Strateginen suunnittelu on kuin strategista arkkitehtuurin rakentamista ja strategian ytimessä on ajatus koko toimialan tulevaisuudesta. Rakentamisessa pitäisi miettiä yksittäin organisaation uudistamisen sijasta koko toimialaa ja sen pelisääntöjen uudistamista, uuden kilpailutilanteen luomista sekä osaamisen rakentamista tämän kaiken toteuttamiseksi. (Hamel & Prahalad 1994, 340-341).

Kamenskyn (2010) mukaan strategia on sitä, että yritys tai kunta tietoisesti valitsee keskeisiä tavoitteita ja toiminnan suuntaviivoja muuttuvassa maailmassa. Strategian määritelmä korostaa muun muassa sitä, että sen lähtökohta yrityksen toimintaympäristö eli muuttuva maailma ja se sisältää sekä tavoitteet että toiminnan keskeiset suuntaviivat. Strategiassa on kysymys valinnoista monien vaihtoehtojen joukosta, asioiden priorisoinnista ja myös kieltäytymistä tietoisesti joistakin hyvistäkin vaihtoehdoista. Yrityksessä

tiedostetaan ja tiedetään tehdyt valinnat, jotta strategiaa voidaan myös toteuttaa päämäärätietoisesti.

7.2 Kaarinan strategia 2018-2025

Kaarinan kaupungin strategia on työväline kaupungin pitkäjänteiseen kehittämiseen. Strategia kertoo, mikä on kaupungin tavoitetila ja miten toimintaa kehitetään, jotta päästään tavoitteisiin. Kaarinan strategia vuosille 2018-2025 on hyväksytty kaupunginvaltuustossa kesäkuussa 2018. Kaarinan visio on Kaarina – luonnollisesti yhdessä. Kaarinan kolme arvoa ovat yhdessä, avoimesti ja asiakaslähtöisesti. (Kaarina 2019d.)

Yhdessä -arvo tarkoittaa kuulemista eli sitä, että kuntalaisten ja yritysten tarpeita kuullaan siellä, missä kuntalaiset ja yritykset ovat. Kuuleminen on myös keskustelevan kulttuurin lisäämistä. Yhdessä on myös osallisuutta eli sitä, että tarjotaan tiloja, jotka mahdollistavat kaupungin asukkaiden ja henkilöstön yhteistyön. Osallisuus on myös kaikkien osaamisen hyödyntämistä työssä ja päätöksenteossa sekä yhdistysten ja yritysten osallisuutta. Yhdessä on myös yhteistyötä ja vuorovaikutusta eri asiakasryhmien kanssa sekä yhteistyötä muiden kuntien kanssa. Yhdessä -arvo on myös vastuullisuutta eli sitä, että jokaisella on vastuuta toiminnan sujumisesta ja sitoutumisesta yhteisiin päätöksiin. Vastuullisuus on lisäksi kokonaisharkintaa osaoptimoinnin sijaan, oman kunnan luonnon ja ympäristön vaalimista sekä osallistumista ilmastonmuutoksen torjuntaan ja kestäväan kehitykseen. Yhdessä -arvo on myös luottamusta eri toimijoiden välillä sekä kaikkien osaamisen hyödyntämistä työssä ja päätöksenteossa. (Kaarinan kaupunki 2019d.)

Avoimesti -arvolla Kaarinassa tarkoitetaan valmistelua. Eli asioiden valmistelua tulevaisuutta ennakoiden ja kokonaisuuksia tarkastellen, asioiden valmistelun avoimuutta ja vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Lisäksi valmistelu on parannusta valmisteluvaiheessa olevien asioiden tiedottamiseen vaikutusmahdollisuuksien varmistamiseksi sekä kehittämismyönteisyyttä. Avoimesti -arvolla tarkoitetaan vuorovaikutusta eli sitä, että vuorovaikutus on riittävän ajoissa tapahtuvaa avointa keskustelua, viestinnän monimuotoisuutta, avointa ja rehtiä vuorovaikutusta, päivittäistä vuorovaikutusta ja puheeksi ottamista sekä positiivista ja avointa kohtaamista. (Kaarinan kaupunki 2019d.)

Avoimesti -arvo on myös ratkaisuja eli päätösten riittävää perustelua, viestintää eli viestinnän monimuotoisuutta ja ajantasaisista ja vuorovaikutteista viestintää. Lisäksi avoimesti -arvo on palautetta eli päivittäistä vuorovaikutusta ja puheeksiottamista sekä positiivista ja avointa kohtaamista. (Kaarinan kaupunki 2019d.)

Asiakslähtöisesti -arvo tarkoittaa Kaarinassa kuuntelemista eli asiakkaiden tarpeiden kuuntelemista ja tarpeista viestimistä päätöksentekijöille. Asiakslähtöisesti -arvo on myös palveluohjausta eli selkeitä palveluketjuja ja palveluohjausta sekä palvelujen saavutettavuutta yhden luukun periaatteella. Asiakslähtöisesti -arvo on myös osallistamista eli tasavertaisia osallistumismahdollisuuksia, kuntalaisten mahdollisuuksien mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöön ja niiden toteutustapaan sekä yhteistyötä muutoinkin kuin ongelmatilanteissa. (Kaarinan kaupunki 2019d.)

Asiakslähtöisesti -arvo on lisäksi palvelua eli asiakkaiden ja yhteistyötahojen kokonaisvaltaista ja sujuvaa palvelemista tarpeita kuunnellen. Palvelujen saavutettavuutta yhden luukun periaatteella. Asiakslähtöisesti on myös asiakslähtöisyyden aktiivista seuranta ja reagointia asiakaspalautteeseen. Seuranta on päätösten vaikutusten arviointia. (Kaarinan kaupunki 2019d.)

Kehittämiprojektissani näkyvät kaikki Kaarinan kaupungin arvot. Erityisesti työssäni näkyy yhdessä-arvo, sillä kuntalaisten tarpeita kuullaan siellä, missä he ovat eli palveluiden parissa. Asiakaspalautekysely on toteutettu yhdessä eri yksiköiden kanssa, mikä myös tukee yhdessä-arvoa. Asiakslähtöisesti arvo näkyy kehittämissuunnitelmassa siten, että kuuntelemme asiakkaiden tarpeita ja myös siten, että osallistamme asiakkaita asiakaspalautekyselyn avulla. Kuntalaisilla on myös mahdollisuus vaikuttaa palvelujen sisältöön eli asiakslähtöisyys toteutuu.

Kaarinan strategiset päämäärät ovat vastuullinen johtaminen, hyvinvoinnin edistäminen ennakoivasti, viihtyisä, turvallinen ja toimiva lähiympäristö sekä sujuvat ja turvalliset arjen palvelut läheltä. Vastuullisella johtamisella tarkoitetaan muun muassa johdonmukaista ja oikea-aikaista päätöksentekoa, henkilöstön osaamisen ylläpitoa ja kehittämistä, esimiestyön seuranta, arviointia ja jatkuvaa parantamista, työyhteisötaitojen kehittämistä sekä oman vastuun kantamista ja vastuun ottamista omista tehtävissä ja kustannus- ja laatu-tietoista johtamista. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

Hyvinvoinnin edistäminen ennakoivasti tarkoittaa, että palvelutarpeita kartoitetaan ja ongelmiin puututaan varhain ja ennaltaehkäisevästi. Ennaltaehkäiseviä palveluja tulee jatkuvasti kehittää ja hyvinvointia tukevien mallien tunteminen on tärkeää ja oman roolin

tunnistaminen niissä. Kaupungissa tulee olla monipuolisia ulkoilu-, liikunta- ja kulttuuri-mahdollisuuksia, jotka mahdollistavat itsestään huolehtimisen. Lisäksi kaupungin tulee olla toimivassa järjestö- ja yritys yhteistyössä. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

Viihtyisällä, turvallisella ja toimivalla lähiympäristöllä tarkoitetaan muun muassa sitä, että ympäristö on turvallisesta ja siisteydestä huolehditaan. Rakennusten kunnossapidosta ja korjauksista huolehditaan ja rakentaminen on ympäristöön soveltuvaa. Kaikki toimijat tulee huomioida ja heidät tulee osallistaa mahdollisuuksien mukaan ja lisäksi liikenneturvallisuutta tulee parantaa. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

Sujuvilla ja turvallisilla arjen palveluilla läheltä tarkoitetaan muun muassa eri väestöryhmien tarpeisiin vastaamisessa kysynnän mukaan, yhden luukun periaatteen toteuttamisessa, aktiivista tiedottamista palveluista ja niihin liittyvistä muutoksista, fyysisen turvallisuuden, esteettömyyden ja tietoturvallisuuden varmistamisessa kaupungin palveluissa, sähköisen palveluiden mahdollistamisessa ja kehittämisessä vastaamaan kuntalaisten tarpeita sekä pop-up -palveluiden tarjoamisessa eri puolilla kaupunkia sekä hyvin palvelevaa joukkoliikennettä. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

8 KEHITTÄMISPROJEKTIN KULKU

8.1 Kehittämisen kehittämis-, tutkimus- ja arviointimenetelmät

Kysely

Yhtenä kehittämismenetelmänä tässä kehittämisprojektissa toimi kysely. Kysely on myös tutkimusmenetelmä, mutta tässä se toimii tiedonhankintamenetelmänä kehittämistoiminnan suuntaamiseksi. Kehittämistoiminnassa tutkimusmenetelmien käyttö on varsinaista tutkimustyötä joustavampaa. (Salonen 2013, 23.)

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa mielipiteistä, arvioista, asenteista ja ihmisten toiminnasta. Kyselylomakkeessa tutkija esittää kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, joka soveltuu esimerkiksi palautemittauksiin, ja sen on toimittava omillaan ilman haastattelijan apua. Kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Kun vastaaja täyttää lomakkeen, on siihen enää myöhäistä tehdä muutoksia, joten lomakkeen suunnittelun tulee olla huolellista. Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu paljon lomakkeesta. On ratkaisevaa, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Kumpikaan ei riitä yksin. Hyvä kyselylomake on sellainen, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. (Vehkalahti 2008, 11, 18.)

Kehittämismenetelmäksi tässä kehittämisprojektissa valittiin juuri kysely, sillä sen avulla pystyy keräämään tietoa mielipiteistä ja arvioista Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden palveluista. Kyselytutkimuksessa mittarilla tarkoitetaan kysymysten ja väitteiden kokoelmaa, jolla pyritään mittaamaan erilaisia moniulotteisia ilmiöitä kuten asenteita ja arvoja. Mittareita voidaan rakentaa itse tai soveltaa aiemmin käytettyjä, niin sanottuja valmiita mittareita. (Vehkalahti 2008, 11.) Sovelsimme aiemmin käytettyjä ja tehtyjä kyselyjä kyselyn tekemisessä. Kyselyasiantuntijana toimi Kaarinan kaupungin hyvinvointikoordinaattori, joka on aiemmin ollut mukana useammassa kyselyprojekteissa.

Kyselyä laadittaessa tulee kiinnittää huomiota muun muassa sen pituuteen ja kysymysten lukumäärään, jotta perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaat eivät jätä vastaamatta kyselyn pituuden takia. Lomakkeen tulee olla myös ulkoasultaan selkeä ja kysymysten tulee edetä loogisesti. Kyselyssä etuna on se haastatteluun nähden, ettei tutkija omalla

olemuksellaan ja läsnäolollaan vaikuta vastauksiin. Kysely lisää myös tutkimuksen luotettavuutta sen toistuesssa samanlaisena jokaiselle vastaajalle. Kyselyn heikkoutena taas on mahdollisesti alhaiseksi jäävä vastausprosentti ja väärin tai epätarkasti vastaaminen kysymyksiin. (Valli 2001, 100-102; Hirsjärvi, ym. 2009, 195-198.)

Asiakaspalautekysely

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta saatua tietoa, mielipiteitä ja kannanottoja siitä, mitä asiakkaat odottavat ja tarvitsevat sekä miten palveluissa on onnistuttu. Asiakaspalautteen avulla saadaan myös tietoa siitä, miten toiminnan laatutavoitteisiin on päästy. Monet asiat työssä eivät onnistu ilman asiakkailta saatua palautetta. Näitä asioita ovat esimerkiksi toiminnan jatkuva arviointi, kehittäminen, vaikuttavuuden arviointi, laatu-putteiden syiden analysointi ja korjaaminen sekä ennalta ehkäisy. Asiakaspalaute on siis tärkeä ja välttämätön osa laadunhallintaa. Palaute on myös siinä mielessä hyvä, että se voi auttaa henkilökuntaa motivoitumaan työhön paremmin. (Rousu & Holma 1999, 94–95.)

Asiakaspalautekyselylomakkeen laatimisessa täytyy ottaa huomioon monta eri näkökulmaa. Kyselylomakkeen laatiminen alkaa siitä, että tutustutaan teorian tietoon ja aikaisempiin tutkimuksiin. Henkilökunnan huomioiminen on myös tärkeää. Kyselyn tulee olla selkeä ja mitattavien tekijöiden tulee olla tärkeitä ja ymmärrettäviä asiakkaille. Tutkittavien asioiden tulisi olla sellaisia organisaation näkökulmasta, joita halutaan tai haluttaisiin muuttaa tai kehittää. Jotta työntekijät saadaan motivoitumaan ottamaan kysely käyttöön työssään, on heidän kuuleminen tärkeää. Kyselyn on oltava yksinkertainen ja selkeä, sillä jo niiden tekijöiden avulla voidaan motivoida asiakasta vastaamaan kyselyyn. (Heikkilä 2014, 45–47.)

Cookin (2013, 13) mukaan asiakaspalautteen antaminen on tehtävä riittävän helpoksi asiakkaille ja palaute on käsiteltävä tehokkaasti ja hyvin. Palautteen avulla organisaatio voi kehittää toimintaansa ja palveluitaan. Asiakaspalaute voi hyödyttää organisaatiota myös siten, että sen maine hyvänä palveluntarjoajana kasvaa. Arvisen (2015) mukaan asiakkaan näkökulmasta asiakaspalautekysely vahvistaa muun muassa asiakkaan omia oikeuksia ja kannustaa asiakaslähtöisyyteen palvelun tuottamisessa. Järjestelmälle asiakaspalautekysely puolestaan antaa muun muassa arvion palvelun toimivuudesta ja toisaalta kertoo palvelun tuottajan maineesta ja halusta kehittää toimintaansa. Toimivan palautejärjestelmän kehittäminen voi myös lisätä työntekijöiden työmotivaatiota.

Kyselytutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen vaikuttaa se, millaisia kysymykset ovat. Kysymysten on oltava kohderyhmälle sopivia ja niiden tulee olla myös asiakasystävällisesti muotoiltuja. Ammattilaisten käyttämä termistöä ei tule käyttää kyselyissä, sillä asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää muuten kysymyksiä. Kaikkien vastaajien tulee ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Visuaalisesti kyselyn on oltava selkeä, siisti ja sopivan pituinen. On tärkeää, että kysely on kohtuullisen mittainen, joten tarpeettomia kysymyksiä on tärkeä välttää. On myös tärkeää, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan ja samaan aihepiiriin kuuluvat kysymykset ryhmitellään kokonaisuuksiksi. Kysymykset kyselyssä voivat olla avoimia tai strukturoituja eli sellaisia, joissa on valmiit vaihtoehdot. Avoimet kysymykset voivat olla joko suunnattuja tai täysin avoimia. Avoimet kysymykset ovat työläämpiä kyselyjen käsittelyä ja jatkotyötä ajatellen, mutta positiivisena puolena on se, että ne voivat tuottaa sellaista tietoa, jota strukturoidulla kysymyksellä voi olla vaikea saada. Strukturoidut kysymykset tarkoittavat sitä, että niissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Strukturoitujen vastausten käsittely on nopeaa ja helppoa, sillä vastausvaihtoehdoissa on valmiiksi numerokoodit. Asteikko- ja vaihtoehdokysymykset ovat esimerkiksi strukturoituja kysymyksiä. (Kananen 2011, 30-31.)

Kysely voi olla anonyymi tai sitten siinä voidaan kysyä henkilötietoja. Kyselyssä voidaan kysyä taustatietoja, jotta esimerkiksi tiettyjä asioita voidaan vertailla näiden niin sanottujen selittävien muuttujien kautta. Taustatietoja voivat olla esimerkiksi asuinpaikka tai koulutus. Taustakysymyksillä voi olla myös sellainen rooli, että ne lämmittelevät vastaajaa pääsemään mukaan varsinaiseen aiheeseen. Ukkosen (2015) kyselyssä ikä ja asuinpaikkaa koskevat taustatiedot kysyttiin valmiiksi luokiteltuina, jotta asiakkaat eivät ole niin helposti tunnistettavissa. Kyselylomakkeen ulkonäkö on kaikin puolin tärkeä, niin houkuttelevuutta kuin vastausten tallennustakin ajatellen. Kirjekyselyssä on aina kaksi osaa, saatekirje ja itse kyselylomake. Saatekirje auttaa selventämään vastaajalle, mikä kysely on ja miksi sellainen tehdään, ja lisäksi se motivoi asiakasta vastaamaan ja se kuuluu tutkimuksen tekijän velvollisuuksiin. (Ukkonen 2015, 25.)

Tiimityö ja palaverit

Kehittämismenetelmänä tässä työssä toimi lisäksi tiimityö ja palaverit. Tiimityöllä tarkoitetaan työskentelyä pysyvässä tiimissä, jolla on yhteinen tehtävä ja jolla on mahdollisuus suunnitella itse työtään (Salonen ym. 2017, 91). Tiimityössä yhdistyy tiimin jäsenten panos tiimin hyväksi. Tiimityö on tiimin jäsenten kykyä ottaa vastuuta tiimin tavoitteista sekä halukkuutta työskennellä muiden kanssa yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Salmi-nen 2015, 54). Projektiryhmällä oli säännöllisiä palavereja kehittämisprosessin aikana

kevällä ja syksyllä 2019 yhteensä kuusi ja palaverit toimi tärkeänä kehittämismenetelmänä. Tiimityönä perhekeskuksen tiimivastaavien tiimi kehitti omia kysymyksiä perhekeskuksen osalta asiakaspalautekyselyyn.

SWOT-analyysi

SWOT-analyysia käytettiin tässä kehittämissuunnitelmassa arviointityökaluna arvioimaan asiakaspalautekyselyä. SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on Albert Humphryn kehittämä nelikenttämenetelmä. SWOT-analyysia voidaan käyttää esimerkiksi strategian laatimisessa, sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT-analyysi voi toimia työkaluna esimerkiksi toiminnan, projektien ja hankkeiden suunnittelun apuna. SWOT-analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian sisäiset vahvuudet, sisäiset heikkoudet, ulkoiset mahdollisuudet ja ulkoiset uhat. (Lindroos & Lohivesi 2004, 217-218.)

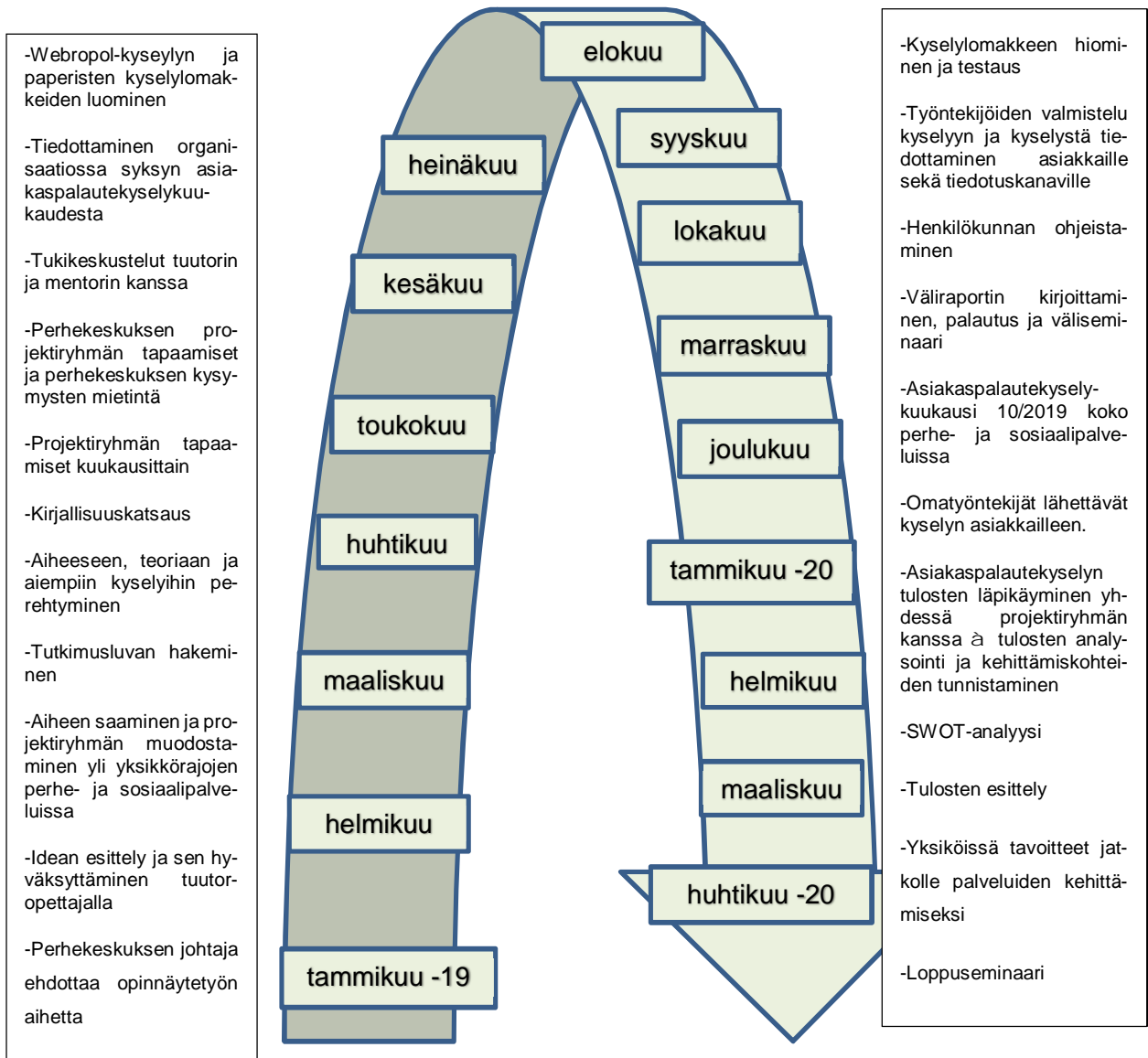
Vahvuudet ja heikkoudet keskittyvät tähän päivään ja työyhteisön nykyiseen toimintaan. Mahdollisuudet ja uhat tulee hakea ympäristöstä ja ne keskittyvät tulevaisuuteen. (Pohjonen ym. 2003, 13.) SWOT -analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Tuloksena saadaan toimintasuunnitelma jatkoa varten. (Lindroos & Lohivesi 2004, 217-218.)

SWOT-analyysin tulokset voivat olla ristiriitaisia, sillä samat asiat voivat ilmetä heikkouksina sekä vahvuuksina ja mahdollisuuksina sekä uhkina. Monet luokiteltavat asiat ovat subjektiivisia eli asian luonne muuttuu siitä riippuen, mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Jotta analyysistä tulisi mahdollisimman vertailukelpoinen, voidaan ristiriidan syntymistä ehkäistä käyttämällä useampaa SWOT-taulukkoa rinnakkain. Näin voidaan esimerkiksi erotella toiminnan nykyhetken arviot, ja arviot, jotka mahdollisesti vaikuttavat toimintaan myöhemmin tulevaisuudessa. SWOT-analyysin ollessa valmis ja riittävän selkeästi rakennettu, voidaan tehdä päätelmiä, joiden avulla pystytään muuttamaan arvioidut heikkoudet vahvuuksiksi ja tulevaisuuden uhat mahdollisuuksiksi. (Lindroos & Lohivesi 2004, 220.)

Joulukuun alussa 2019, pääsin tekemään asiakaspalautekyselyn vastauksista yhteenvedon, jonka perusteella arvioin, mitä muutoksia kyselyyn olisi hyvä tehdä. Arvioin lomaketta yhdessä perhekeskuksen projektiryhmän eli tiimivastaavien kanssa. Analysoimme

kyselyn vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia SWOT-analyysin avulla (Kuvio 19.) (Vuorinen 2013, 88–94.)

8.2 Kehittämiprojektin aikataulu tammikuu 2019-huhtikuu 2020



Kuvio 7. Kehittämiprojektin aikataulu.

Kehittämiprojektin toteutus kesti tammikuussa 2019 huhtikuuhun 2020. Ensimmäiseksi tammi-helmikuussa 2020 sain kehittämiprojektin aiheen ja kehittämiprojektin projektiryhmä muodostettiin perhe- ja sosiaalipalveluiden henkilöstöstä yli yksikkörajojen ja pyydettiin tutkimuslupa perhe- ja sosiaalipalvelujohtajalta. Heti projektin alussa aloitettiin myös aiheeseen, teoriaan ja aiempiin kyselyihin perehtyminen yhdessä projektiryhmän kanssa. Projektin alkuvaiheessa myös käynnistettiin kirjallisuuskatsaus. Projektiryhmän tapaamiset toteutui muutaman viikon välein keväällä 2019 ennen kesälomia. Tuutoriopettaja ja mentori toimi tukena koko prosessin ajan. Huhti-toukokuussa 2019 jokaisessa perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikössä mietittiin omat kysymykset kyselyyn yhteisten kysymysten rinnalle.

Kesäkuussa tiedotettiin perhe- ja sosiaalipalveluissa syksyn asiakaspalautekyselystä ennakoivasti. Kesän aikana projektipäälliö teki webropol-kyselyn ja paperiset kyselylomakkeet kaikkiin yksiköihin, jonka jälkeen kyselylomakkeet vielä hiottiin ja testattiin. Kehittämiprojektin väliseminaari pidettiin syyskuussa 2019 ja henkilökunta ohjeistettiin ja valmisteltiin kyselykuukauteen. Asiakaspalautekyselykuukausi oli lokakuussa 2019. Asiakaspalautekyselyn tulokset käytiin läpi yhdessä projektiryhmän kanssa, tulokset analysoitiin ja kehittämiskohteet tunnistettiin jokaisessa yksikössä sekä projektiryhmä teki swot-analyysin asiakaspalautekyselyprojektistä. Tulokset esiteltiin ystävänäpäivätilaisuudessa helmikuussa koko perhe- ja sosiaalipalveluille ja jokainen yksikkö esitti kehittämiskohteensa asiakaspalautteen perusteella.

8.3 Kehittämiprojektin ideavaihe

Projektit voivat saada alkunsa eri tavoin. Eri tapoja ovat esimerkiksi se, että asiakas itse tilaa kehittämiprojektin tai se, että kehittämiprojektin tarve syntyy sisäisen kehitystarpeen seurauksena. Tärkeä asia on se, että projektin omistaja on aina tunnistanut kehittämistarpeen, jota lähdetään täyttämään projektin avulla. Projekti jakautuu usein vaiheisiin ja projekti etenee suoraviivaisesti vaiheesta toiseen. Projekti saa alkunsa tunnistetusta tarpeesta tai ideasta, jonka jälkeen määritellään se, onko idea riittävän hyvä ja niin kannattava, että se kannattaa toteuttaa. (Kettunen 2009, 43, 49.)

Kutsun ensimmäistä kehittämiprojektin vaihetta ideavaiheeksi. Kettusen määritelmä projektin ”omistajasta” on tässä kehittämiprojektissa Kaarinan kaupunki ja tarkemmin vielä Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut, jonka palveluiden kehittämistä tämä opinnäytetyö palvelee. Kehittämiprojektin kypsyttely alkoi heti YAMK-opintojen alussa

eli tammikuussa 2019. Kehittämiprojektin aiheen sain tammikuussa 2019 perhekeskuk-
sen johtajalta ja perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmältä ja se esiteltiin perhe- ja so-
siaalipalvelujen yhteisellä ystävänpäiväkahvilla helmikuussa 2019 koko henkilöstölle.
Kaarinan kaupungin strategian mukaan, kaupunkia pyritään tekemään koko ajan asia-
kaslähtöisemmäksi ja asiakkaan ääntä halutaan kuulla enemmän ja tätä ajatellen on
suunniteltu asiakaspalautekyselylomakkeen toteuttamisesta perhe- ja sosiaalipalve-
luissa. Tarve siitä, että asiakkaan ääntä kuultaisiin enemmän, on tullut käytännöstä.
Muun muassa asiakkaat ovat kysyneet, miten muuten voi antaa palautetta hyvästä pal-
velusta kuin suullisesti työntekijöille. Perhekeskuksen johtaja ehdotti aihetta, kun hän sai
kuulla, että Alina Toivola opiskelee YAMK:ssa kehittämistä ja johtamista ja tarvitsee ke-
hittämisprojektiin aiheen. Aihe tuntui kiinnostavalta. Sovimme, että johtoryhmä kartoittaa
kiinnostuneita työntekijöitä mukaan kehittämisprojektiin niin, että jokaisesta yksiköstä tu-
lee vähintään yksi edustaja.

8.4 Kehittämisprojektin suunnitteluvaihe

Projektissa erittäin tärkeää on sen suunnittelu. Kun projektin suunnittelu on huolellista,
sen epäonnistumisen riski pienenee. Projektisuunnitelmassa on tärkeää ottaa huomioon
projektille asetetut vaatimukset ja määritellä tarkasti projektin tavoitteet ja se mitä syntyy
projektin tuloksena. Suunnitelmavaiheessa tulee huomioida ne lähtökohdat, jotka vaikut-
tavat projektiin ja sen etenemiseen esimerkiksi; aikataulu, tavoite, toimintapa ja tekijät.
(Kettunen 2009, 54-56, 92-100.)

Projektipäällikkönä otin projektin aloittamisen haltuun ja sain ohjausryhmän avulla pro-
jektiryhmääni kiinnostuneita jäseniä eri sosiaalipalvelujen yksiköistä eli perhekeskuk-
sesta, lastensuojelusta, sosiaalipalveluista ja vammaispalveluista. Edustajat jokaisesta
yksiköstä tuli pyytämässäni aikataulussa ja halukkaat projektiin lähtijät lähettivät projek-
tipäällikölle sähköpostia asiasta. Halukkaat edustajat olivat projektityöhön motivoituneita.
Projektiryhmäläisten nimien ollessa kasassa, lähetin kalenterikutsun kaikille ryhmän jä-
senille. Ensimmäinen palaveri pidettiin maaliskuussa 2019. Projektiryhmään kuului pro-
jektipäällikkö eli tämän kehittämisprojektin tekijä ja lisäksi toimintaterapeutti perhekes-
kuksesta, johtava sosiaalityöntekijä lastensuojelusta, ohjaaja vammaispalveluista TIKLI-
yksiköstä, sihteeri vammaispalveluista, palveluohjaaja sosiaalipalveluista, hyvinvointi-
koordinaattori ja sovellusasiantuntija. Lisäksi perhe- ja sosiaalipalvelujen johtoryhmä oli
tiivisti mukana kehittämisprosessissa.

Projektiryhmä kokoontui kolme kertaa maaliskuu-kesäkuu välisenä aikana ja lisäksi oli sähköpostien vaihtoa projektiryhmäläisten kesken. Ensimmäisessä projektiryhmän tapaamisessa kävimme läpi aiempia kyselyjä ja tutkimuksia, joita oli tehty muissa kaupungeissa ja yksittäisiä kyselyitä, joita oli tehty eri yksiköissä aiemmin ja lisäksi kävimme läpi lapsiperheiden kyselyä, joka oli tehty juuri syksyllä 2018 Kaarinassa. Hyvinvointikoordinaattori oli ollut mukana useammassa kyselyn tekemisessä, joten häneltä sai hyviä vinkkejä ja näkökulmia kyselyn tekemiseen.

Ensimmäisellä tapaamisella tutustuimme toisiimme, keräsimme yleisiä asioita kyselyprosessiin liittyen ja puhuimme, mistä projektissa on kysymys. Lisäksi kävimme läpi asioita, joita on tärkeä huomioida perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteisissä kysymyksissä, mitä haluamme kysyä ja miksi sekä alustavia kysymyksiä kyselyyn. Asiakaskunta on hyvin erilaista perhe- ja sosiaalipalveluista; on ikääntyneitä ja vaikeasti vammaisia, joten kysely pitää olla sellaisissa muodoissa, että kaikki asiakkaat pystyvät vastaamaan siihen. Projektiryhmä piti tärkeänä, että on oltava niin sähköinen kuin paperinen kysely ja paperikyselyssä olisi tärkeä olla hymynaamat vaikeavammaisia ajatellen. Projektiryhmäläiset saivat projektiryhmän tapaamisissa aina välitehtäviä, jotta asiat etenivät projektiryhmän tapaamisten välillä. Ensimmäisen maaliskuun palaverin jälkeen tehtävänä oli viedä ensimmäisellä kerralla pohditut asiat ja alustavat yhteiset kysymykset omiin yksiköihin, jotta saadaan heiltä mielipiteitä ja ajatuksia yhteisiin kysymyksiin ja kyselyn luomiseen

Toisella projektiryhmän tapaamisella huhtikuussa 2019, kävimme läpi asiat ja ajatukset, joita eri yksiköistä oli tullut yhteisiin kysymyksiin ja yleisesti kyselyä ajatellen. Teimme muutoksia jo mietittyihin kysymyksiin ja mietimme, missä muodossa kysymykset laetaan kyselyyn. Taustatiedoissa pidimme tärkeänä yhdenvertaisuutta ja sitä, että vaihtoehtoja on erilaisille perheille ja asiakkaille. Yleisesti palveluja koskevilla kysymyksillä, päädyimme väittämiin ja monivalintaan asteikolla, sillä ne on helppo myös toteuttaa hyminä. Väittämien vaihtoehdot ovat: en osaa sanoa, erittäin eri mieltä, melko eri mieltä, melko samaa mieltä ja erittäin samaa mieltä. Sovimme seuraavaksi välitehtäväksi sen, että projektiryhmän edustajat vievät tuotokset taas omiin yksiköihin ja omilla yksiköissä mietitään yksiköiden omat kysymykset. Kysymyksiä saa olla enintään viisi, mukaan lukien vapaan sanan kohta. Yksiköiden erilaisuuden vuoksi on tärkeää, että on täsmäkysymykset erikseen jokaiselle yksikölle yhteisten kysymysten lisäksi.

Toisen ja kolmannen projektiryhmän tapaamisen välissä vein välitehtävän tiimivastavien tapaamiseen eli mietimme perhekeskuksen omia kysymyksiä perhekeskuksen tiimivastavien kesken, jossa oli myös mukana esimiehet. Tiimivastaavat pitivät tärkeänä

vapaan sanaan kohtaa, jossa on mahdollisuus antaa vapaata palautetta palveluista ja lisäksi halusimme kysyä kysymyksiä liittyen palvelun suositteluun, palvelun oikea-aikaisuutta sekä tietoisuutta perhekeskuksen palveluista.

Työntekijöiden kuulemista pidetään erityisen tärkeänä, jotta heidät saadaan ottamaan kysely omaan käyttöön näyttämällä sen hyöty työn kannalta. Työntekijöiden sitoutumisen kannalta onkin tärkeää, että työntekijät näkevät muutoksessa ja uudessa toimintatavassa heille henkilökohtaista hyötyä. (Lanning ym. 1999, 158.)

Perhe- ja sosiaalipalvelujen projektiryhmä kokoontui kolmannen kesäkuussa 2019, jolloin jokaisella yksiköllä piti olla kysymykset valmiina mietittynä asiakaspalvelukyselyyn. Yksiköt olivat tehneet välitehtävän osittain ja kaksi yksikköä saivat lisäaikaa muutaman viikon kysymyksiä miettimiseen. Tapaamisessa sovittiin, että projektipäällikkö Alina Toivola tekee kesän 2019 aikana webropol-kyselyn ja lisäksi paperiset kyselylomakkeet jokaiselle yksikölle. Kysely toteutetaan lokakuun 2019 ajan. Hyvinvointikoordinaattorilla oli käytännön kokemusta siitä, että kysely on hyvä pitää usemman viikon kerrallaan, jotta vastauksia saadaan riittävästi ja ihmiset ehtivät reagoida kyselyyn.

8.5 Kehittämiskohtien toteutusvaihe

Tutkimuslupa pyydettiin perhe- ja sosiaalipalvelupäälliköltä heti projektin alussa keväällä 2019 ja lupa projektille myönnettiin. Projektipäällikkö teki kyselyn kesä-heinäkuussa 2019 webropoliin ja lisäksi paperisen version jokaiselle yksikölle suunnitelmavaiheessa sovittujen asioiden mukaisesti. Projektiryhmässä sovimme, että jokainen yksikkö hoitaa oman asiakaskunnan kyselyiden lähettämisen ja käytännön asiat kyselyiden suhteen sekä työntekijöiden infoamisen. Jokaisella perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vastata kyselyyn tavalla tai toisella, eli paperisena tai sähköisenä. Asiakkaan omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia siitä, että oma asiakas saa kyselyn täytettäväksi joko sähköisenä tai paperisena. Sähköinen kysely lähetetään tekstiviestilinkin välityksellä asiakkaan puhelimeen ja paperinen kysely on mahdollista täyttää joko yksikössä asioidessaan tai vaihtoisesti kysely postitetaan, jolloin mukana on vastauskuori, jonka postimaksu on maksettu valmiiksi. Alle 12-vuotiaiden lasten vanhemmille lähetetään kysely ja yli 12-vuotiaalle lapsille/nuorille voi lähettää oman kyselyn. Riippuen myös siitä, kenen nimissä perheen asiakkuus on.

Perhekeskuksen työllistettyä työntekijää pyydettiin mukaan asiakaspalautekyselyprosessiin esimerkiksi paperisten kyselyiden lähettämässä tai vastausten näppäilyssä webropolin paperisten kyselylomakkeiden osalta. Työllistetyn avulla mahdollistetaan asiakastyötä tekevien työntekijöiden ajankäyttöä muihin tehtäviin.

Projektipäällikkö tapasi perhe- ja sosiaalipalveluiden sovellusasiantuntijaa ja hänen kanssaan sovittiin asioita kehittämissuhteen, jotka liittyivät esimerkiksi Effica-sovellukseen. Sovellusasiantuntijan avulla saadaan tietoa muun muassa perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaiden määristä ja salassapitoon liittyvistä asioista.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa on erilaisia asiakkaita ja kaikki asiakkaat esimerkiksi vammaispalveluissa eivät osaa lukea. Tämän vuoksi on tärkeää, että kysely toteutetaan visuaalisesti ymmärrettävässä muodossa vammaispalveluiden asiakkaille eli hymiöiden avulla. Vammaispalveluiden asiakkaiden apuna on suuressa roolissa työntekijät tai omaiset, jotta kysymykset tulevat ymmärretyksi ja asiakkaat saavat vastattua kyselyyn.

Kyselystä tiedotettiin Kaarinan nettisivuilla, Kaarinalehdessä ja ilmoitustauluilla. Perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden valmistelu kyselyyn on tärkeää, jotta prosessi saadaan mahdollisen sujuvaksi. Informointi tapahtuu perhe- ja sosiaalipalveluiden johtajan johdolla ja lisäksi yksikötasolla tehdään valmistelua ja infoamista kyselykuukautta ajatellen heti kesälomien 2019 jälkeen. Kysely toteutetaan lokakuussa 2019.

8.6 Asiakaspalautekyselylomakkeen hiominen ja kyselykuukausi

Asiakaspalautekyselyn projektiryhmällä oli viimeinen tapaaminen ennen asiakaspalautekyselykuukautta 3.9.2019. Asiakaspalauteprojektiryhmän tapaamisessa käytiin läpi sähköinen kyselylomake ja jokaisen yksikön oma paperinen kyselylomake, joihin tehtiin vielä viimeiset muokkaukset yksikön toiveiden mukaisesti. Paperikyselylomakkeita tiivistettiin visuaalisesti saadun palautteen mukaan, jotta kysely saatiin mahtumaan 4-5 sivulle saatesanat mukaan luettuna. Asteikkokysymyksissä vaihtoehtoja muutettiin toiveiden mukaisesti; erittäin vaihtoehto muutettiin sanaan täysin. Lisäksi kyselyn loppuun lisättiin asiakkaalle mahdollisuus laittaa omat yhteydet halutessaan, jotta työntekijät voivat olla häneen yhteydessä palautteen tiimoilta. Asiakas valitsee itse, laittaako hän yhteydet kyselylomakkeeseen, joten salassapidon kriteerit täyttyvät.

Asiakaspalautekyselylomakkeen testauksen avulla on mahdollista havaita kyselylomakkeessa esiintyvät ongelmakohdat ja tehdä muutoksia kyselyyn esimerkiksi sanamuotoihin, kyselyssä käytettyyn kieleen tai kysymyksiin. Esitestauksen perusteella on myös mahdollista arvioida sitä, miten paljon aikaa menee kyselyn täyttämiseen. Esitestausta suositellaan tehtävän vähintään 5–10 henkilöllä. Testattavien asiakkaiden tulee edustaa sitä kohderyhmää, jolle varsinainen kysely suunnataan. (Heikkilä 2014, 58.)

Lomaketta testattiin viiden asiakkaan kanssa syyskuun alussa. Asiakkaat antoivat positiivista palautetta siitä, että kyselyyn on mahdollista vastata sekä sähköisesti että paperisena kyselylomakella. Testaajat olivat nuoria 12-18 -vuotiaita ja aikuisia. Asiakkaat testasivat sähköistä kyselylomaketta ja lisäksi heille annettiin nähtäväksi myös paperinen kyselylomake. Asiakkaat kokivat kyselyn visuaalisesti selkeänä ja se oli riittävän lyhyt sekä nopeasti täytettävissä. Lomakkeen testauksessa ei ilmennyt korjausta vaativia epäkohtia. Asiakaspalautekyselylomake on nähtävissä liitteessä 1.

Kyselykuukausi toteutettiin Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa lokakuussa 2019. Jokainen työntekijä sai oman asiakaslistansa sovellusasiantuntijalta. Työntekijöiden tehtävänä oli tarkistaa ja päivittää oma asiakaslistansa ajantasalle. Lokakuu toimi siis täten samalla tietohuoltokuukautena. Kaikki asiakkaat, joilla oli joku asiakkuus perhe- ja sosiaalipalveluissa lokakuussa 2019, saivat kyselyn joko sähköisesti tai paperilomakella. Sosiaali- Efficasta sovellusasiantija haki seuraavat asiakkuudet perhe- ja sosiaalipalveluiden osalta:

- SHL: Asiakkuus - palvelu
- Vammaispalvelut ja kehitysvammaisten palvelut asiakkaat selvityksestä
- Lastensuojelun asiakkaat selvityksistä (avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto)
- SHL neuvonta ja ohjaus selvityksestä
- Työkyvynselvitys selvityksistä
- Kuntouttava työtoiminta palveluista
- Perheneuvola selvityksistä
- Välitystiliasiakkaat
- TYP-selvitys
- Toimeentulotuki-palvelu

Syyskuun lopulla jokainen perhe- ja sosiaalipalveluiden työntekijä saivat ohjeet kyselykuukaudesta ja sen käytännön toteutuksesta. Ohjeessa oli lisäksi asiakaspalautekyselyprojektiryhmäläisten nimet ja yhteystiedot, jotta työntekijät osasivat kysyä tarvittaessa

oikeilta ihmisiltä apua asiakaskyselykuukauden suhteen. Kyselykuukautta johti projekti-päällikkö ja jokaisessa yksikössä tukena prosessissa oli oma edustaja asiakaspalautekyselyprojektiryhmästä.

Kyselykuukaudesta tehtiin mainos, joka toimitettiin kaupungin tiedottajalle laajempaa tiedotusta varten ja lisäksi mainoksia oli yksiköiden auloissa. Kyselyä mainostettiin kaupungin nettisivuilla, josta myös oli mahdollisuus päästä linkin kautta vastaamaan kyselyyn. Yksiköiden auloihin laitettiin lokakuun ajaksi asiakaspalautekyselyt ja keräyslaatikot, joihin asiakastapaamiselle tullessaan oli mahdollisuus vastata paikan päällä kyselyyn ja pudottaa se palauteboksiin. Vaihtoehtona oli ottaa myös mukaan kotiin kirjekuori, johon postimaksu oli maksettu etukäteen, jotta täytetyn kyselyn pystyi pudottamaan kätevämmmin postilaatikkoon.

8.7 Aineiston keruu ja analysointi

Asiakkaan omatyöntekijän tehtävänä oli huolehtia siitä, että oma asiakas tavalla tai toisella saa asiakaspalautekyselylomakkeen täytettäväksi. Jos asiakkalla on useampi työntekijä, sopivat työntekijät keskenään, kuka hoitsi asiakaspalautekyselyn lähettämisen. Sähköinen kysely lähetettiin tekstiviestilinkkinä asiakkaalle alla olevien saatesanojen mukaisesti heti lokakuun ensimmäisinä päivinä ja lisäksi asiakkaille lähetettiin muistutusviesti lokakuun puolessa välissä alla olevien saatesanojen mukaisesti. Alle 12-vuotiaiden asiakkaiden huoltajille lähetettiin kysely ja yli 12-vuotiaille asiakkaille lähetettiin oma kysely. Asiakastapaamisilla lokakuussa muistuteltiin aktiivisesti asiakkaita vastaamaan kyselyyn.

Omatyöntekijät lähettivät lokakuun alussa ja puolessa välissä tekstiviestit asiakkailleen:

Tekstiviesti lokakuun alussa:

Hei! Kehitämme palveluitamme Kaarinassa ja haluamme kuulla mielipiteesi. Ohessa linkki kyselyyn <https://link.webropolsurveys.com/S/E529E76E5ADE25A9> tai halutessasi saat paperilomakkeen minulta.

Muistutus puolessa välissä lokakuuta:

Hei! Mikäli et ole vielä vastannut Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekyselyyn, muistathan vastata, sillä palautteesi on meille tärkeää. Ohessa linkki kyselyyn <https://link.webropolsurveys.com/S/E529E76E5ADE25A9> tai halutessasi saat paperilomakkeen minulta.

Vammaispalveluissa kaikille asiakkaille lähetettiin kyselylomake paperisena postitse ja kirjekuoreen laitettiin mukaan palautuskuori, jossa palautuspostimaksu oli maksettu valmiiksi. Perhekeskuksessa, lastensuojelussa ja sosiaalipalveluissa suurin osa vastauksista tuli sähköisesti suoraan webropoliin. Vammaispalveluissa suurin osa vastauksista tuli paperisena takaisin palautuspostina. Perhekeskuksessa työllistetty työntekijä oli apuna kyselyvastausten mekaanisessa näppäilyssä webropoliin.

Kyselykuukauden aikana tuli erilaisia ja hyviä kysymyksiä työntekijöiltä asiakaspalautekyselykuukauteen liittyen. Projektipäällikkö laittoi omat yhteystietonsa kyselylomakkeeseen, minkä johdosta tuli noin kymmenen yhteydenottoa kyselylomakkeisiin liittyen. Asiakkaat muun muassa kysyivät tarkennuksia kysymyksiin tai kyselivät, että miten vastavat lomakkeisiin, jos ovat monessa yksikössä asiakkaana.

Asiakaspalautekyselylomakkeita palautui perhekeskuksessa 62 kappaletta ja koko perhe- ja sosiaalipalveluissa 426 kappaletta. Vastausajan umpeutuessa odotettiin vielä pari viikkoa asiakaspalautekyselyjen palautuksia, sillä loka-marraskuussa oli postilakko, mikä hankaloitti postin kulkua. Asiakaspalautekyselylomakkeiden analysointi aloitettiin marraskuun puolessa välissä.

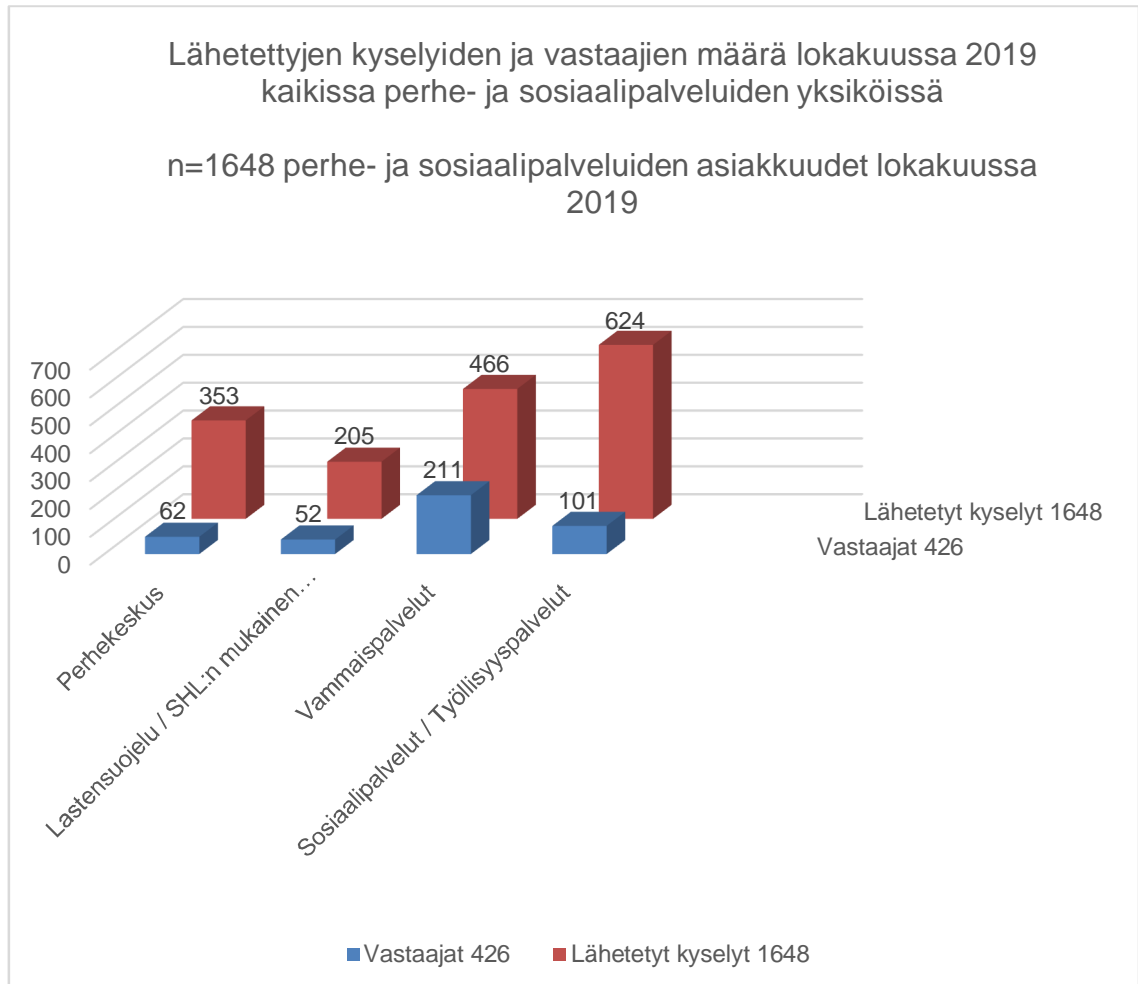
Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset esitetään usein prosenttimuodossa, jolloin puhutaan suhteellisista osuuksista kaikkiin vastauksiin nähden. Apuna voidaan käyttää myös kaaviokuva selventämään eroja eri vastausvaihtoehtojen välillä. (Kananen 2010, 103–108.)

Analysoinnissa käytettiin tilastollisen aineiston analyysimenetelmiä. Kaikki asiakaspalautekyselyn vastaukset syötettiin Webropol-ohjelmaan. Paperisia kyselylomakkeita palautui noin 300, joten oli tärkeää, että avuksi saatiin perhekeskuksen työllistetty työntekijä näppäilemään vastauksia Webropoliin. Tutkimuksen numeerinen aineisto analysoitiin Webropol-ohjelman avulla. Webropolin peruseräraporttia käytettiin apuna kuvaamaan ky-

selyn tulokset kokonaisuudessaan. Lisäksi analysoinnissa on käytetty apuna Excel-ohjelmaa ja sen pylväsdiagrammeja havainnollistamaan tuloksia. Kyselyn tulokset on esitetty pylväsdiagrammien avulla (prosentti ja vastaajien määrä) ja jokainen pylväsdiagrammi on myös avattu kirjallisessa muodossa taulukon alle.

9 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSET

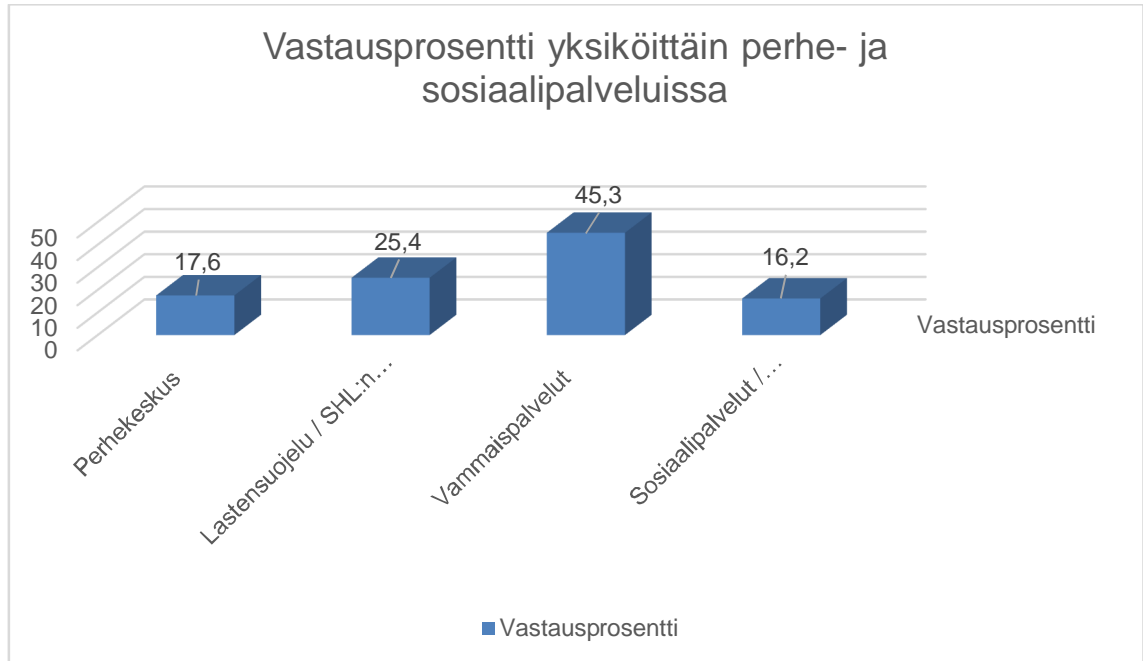
9.1 Kyselyn tulokset



Kuvio 8. Lähetettyjen kyselyiden ja vastaajien määrä kaikissa perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköissä.

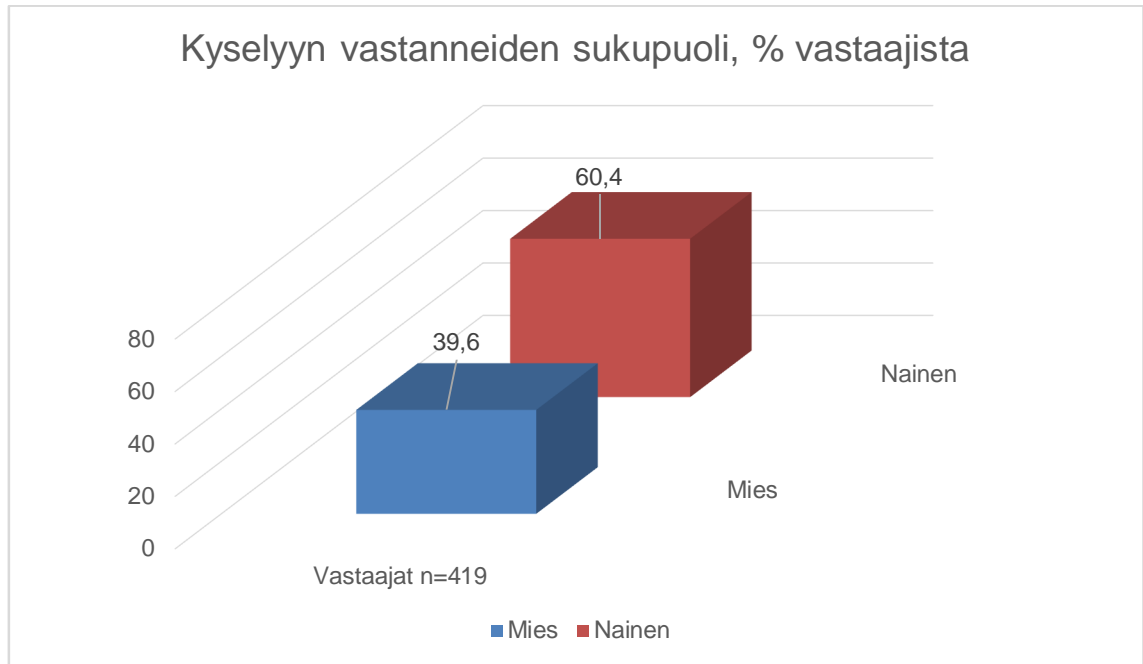
Liitteessä 1 on kysely, joka lähetettiin 1648 Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaalle joko sähköisesti tai paperisena kyselylomakkeena postitse lokakuussa 2019. Kysely lähetettiin kaikille asiakkaille, joilla oli joku asiakkuus auki lokakuun 2019 aikana. Kyselyyn vastasi 426 perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakasta eli kyselyn vastausprosentti oli 25,8 prosenttia koko perhe- ja sosiaalipalveluissa. Eniten asiakkuuk-

sia on Sosiaalipalveluissa ja Työllisyyspalveluissa, jossa asiakaspalautekyselyjä lähetettiin 624 henkilölle. Vähiten asiakkuuksia perhe- ja sosiaalipalveluissa oli lastensuojelussa lokakuussa 2019.



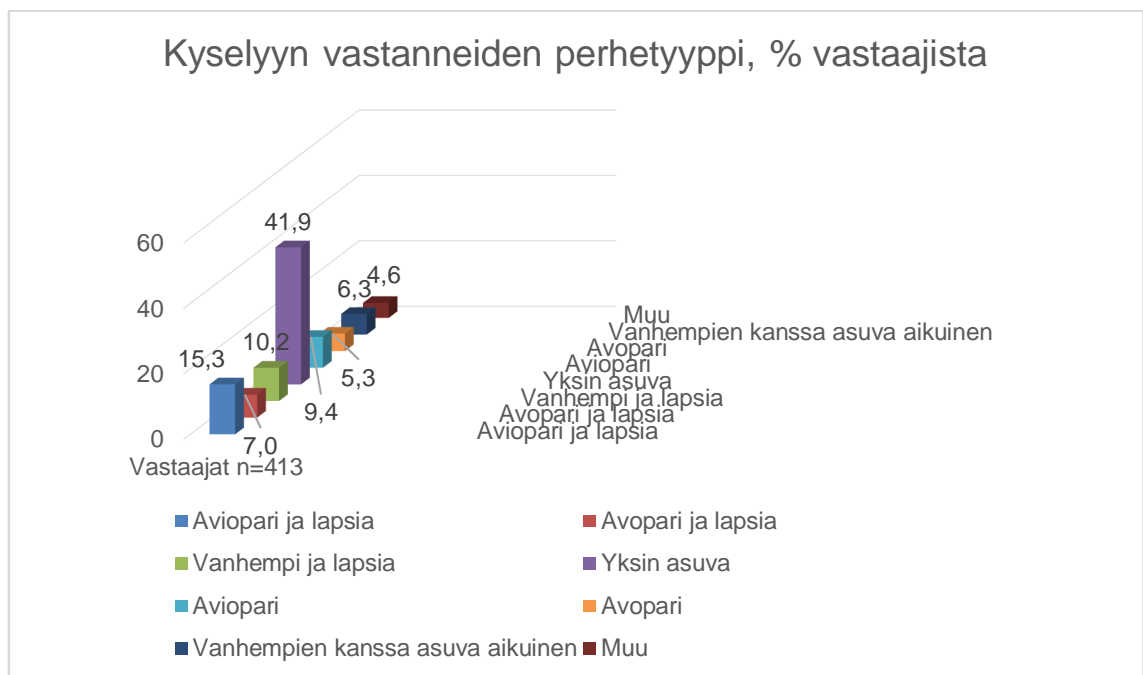
Kuvio 9. Vastausprosentti yksiköittäin perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Kyselyn vastausprosentti yksiköittäin oli vaihteleva. Eniten asiakaspalautekyselyyn vastasi vammaispalveluiden asiakkaat, joita oli yhteensä 45,3 prosenttia vastaajista. Toiseksi eniten asiakaspalautekyselyyn vastasi lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaiset erityisen tuen asiakkaat, joita oli 25,4 prosenttia vastaajista. Perhekeskuksen asiakkaista 17,6 prosenttia vastasi asiakaspalautekyselyyn. Heikoin vastausprosentti oli Sosiaali- ja työllisyyspalveluissa, jossa kyselyyn vastasi 16,2 prosenttia asiakkaista.



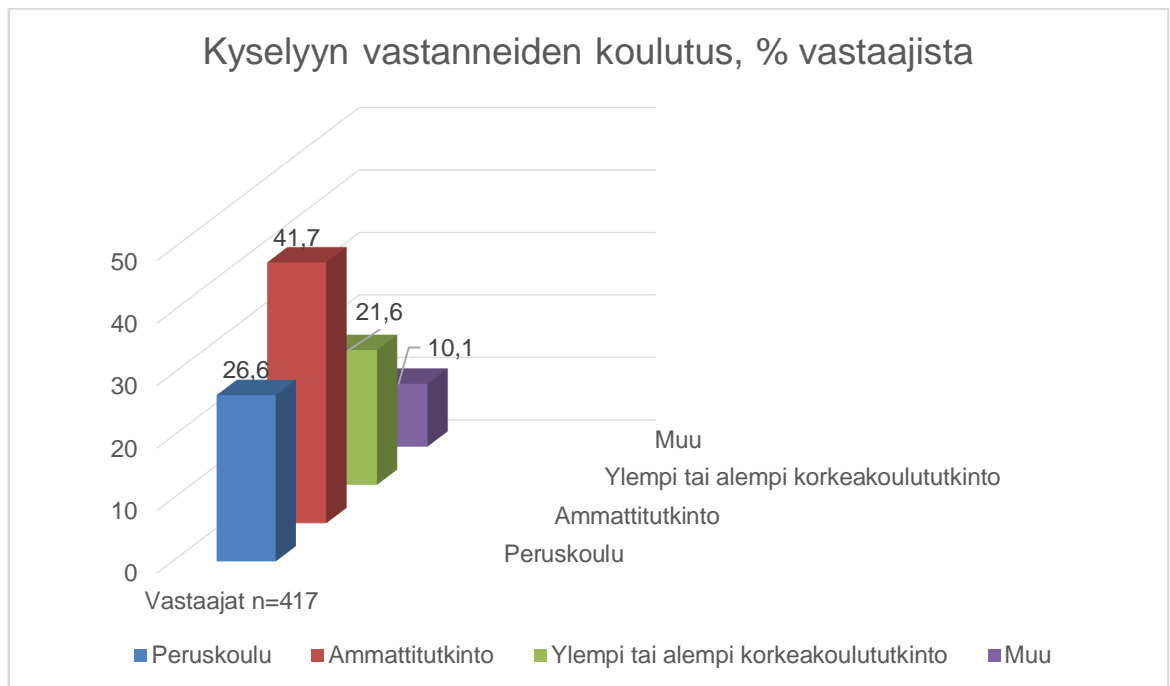
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden sukupuoli

Kyselyn sukupuoli-kysymykseen vastasi 419 asiakasta. Vastaajista 60,4 prosenttia oli naisia ja 39,6 prosenttia oli miehiä.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden perhetyyppi.

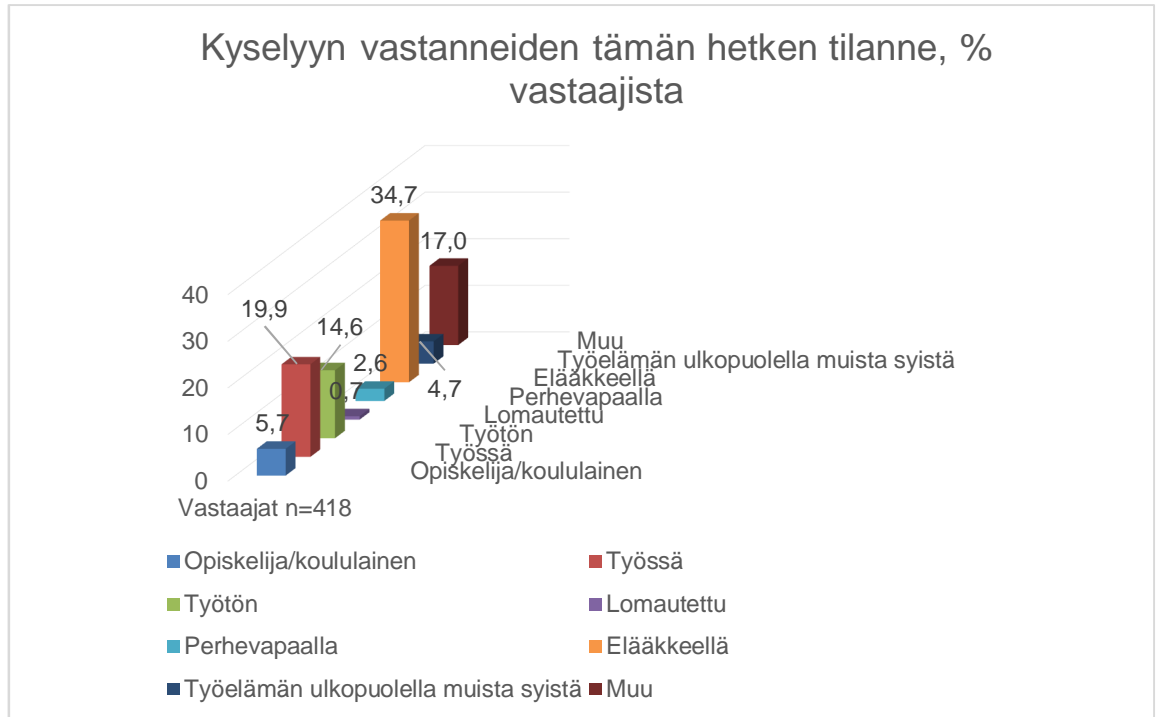
Kyselyn perhetyyppi-kysymykseen vastasi 413 asiakasta. Eniten vastaajista eli 41,9 prosenttia vastaajista oli yksin asuvia. Toiseksi eniten vastaajista 15,3 prosenttia oli perhetyypiltään aviopari, jolla oli lapsia. Kolmanneksi eniten vastaajista 10,2 prosenttia oli perhetyypiltään vanhempi, jolla on lapsia. Vähiten kyselyyn vastanneista oli vanhempien kanssa asuvia aikuisia 6,3 prosenttia, avopareja 5,3 prosenttia ja muita 4,6 prosenttia. Muu-kohtaan oli vastattu, että asiakas on esimerkiksi asuntolassa, lastenkodissa tai sijaisperheessä asuva.



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden koulutus.

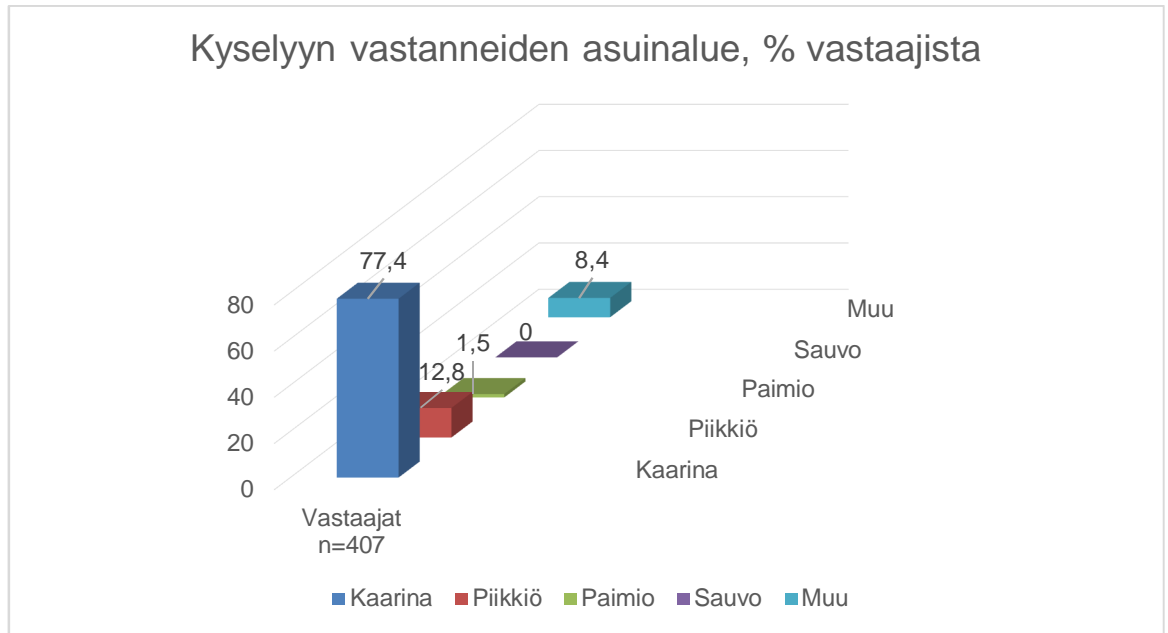
Kyselyn koulutus-kysymykseen vastasi 417 asiakasta. Vastaajista eniten eli 41,7 prosenttia oli ammattitutkinnon suorittaneita. Toiseksi eniten vastaajista 26,6 prosenttia oli peruskoulun käyneitä. Ylemmän tai alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 21,6

prosenttia vastaajista. Muu-kohtaan oli vastannut 10,1 prosenttia vastaajista ja he vastasivat avoimeen kohtaan, että olivat esimerkiksi kansakoulun käyneitä, peruskoulu oli jäänyt kesken tai olivat opiskelleet jossakin opistossa.



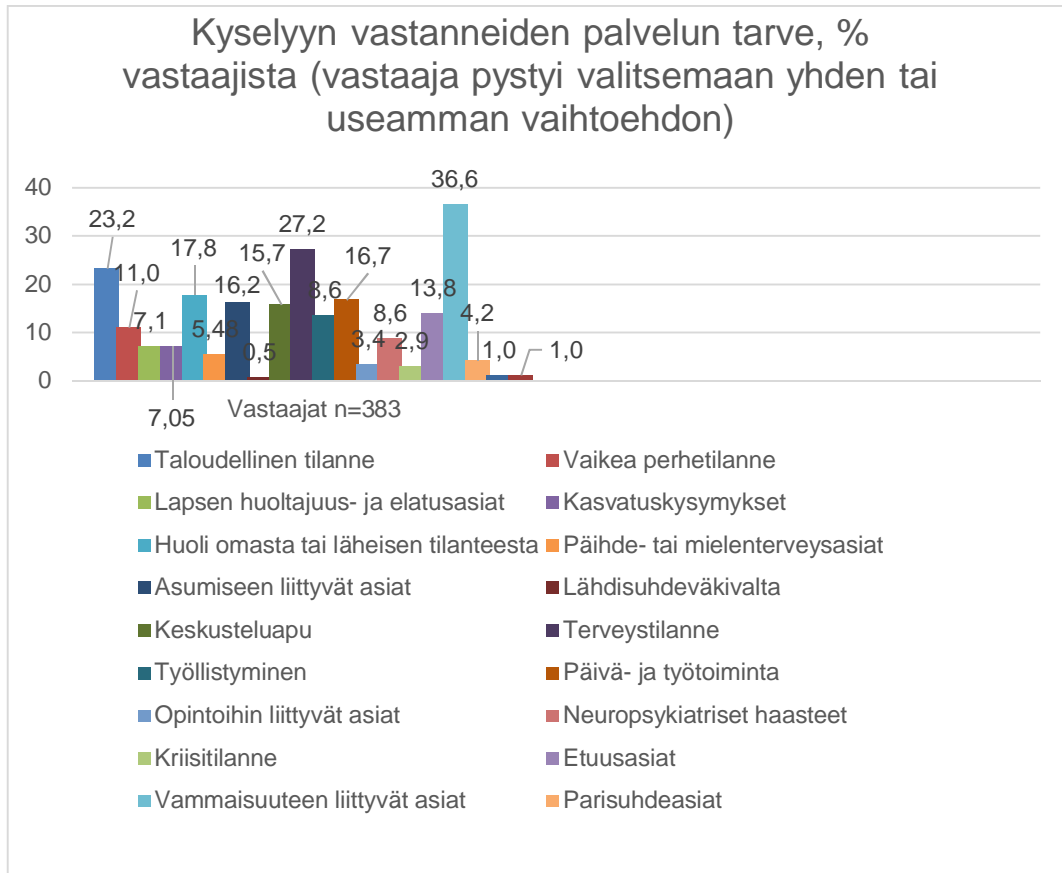
Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden tämän hetken tilanne.

Kyselyn tämän hetken tilanne -kysymykseen vastasi 418 asiakasta. Eniten vastaajista 34,7 prosenttia oli eläkkeellä, toiseksi eniten työssä 19,9 prosenttia ja kolmanneksi eniten muita 17,0 prosenttia. Muu-vaihtoehdon valinneet kertoivat olevansa esimerkiksi työtoiminnassa, eläkkeellä ja työssä samaan aikaan, äitiyslomalla, työkokeilussa tai sairaan lapsen kanssa kotona. Vähiten vastaajista 0,7 prosenttia oli lomautettuna ja 2,6 prosenttia vastaajista oli perhevapaalla.



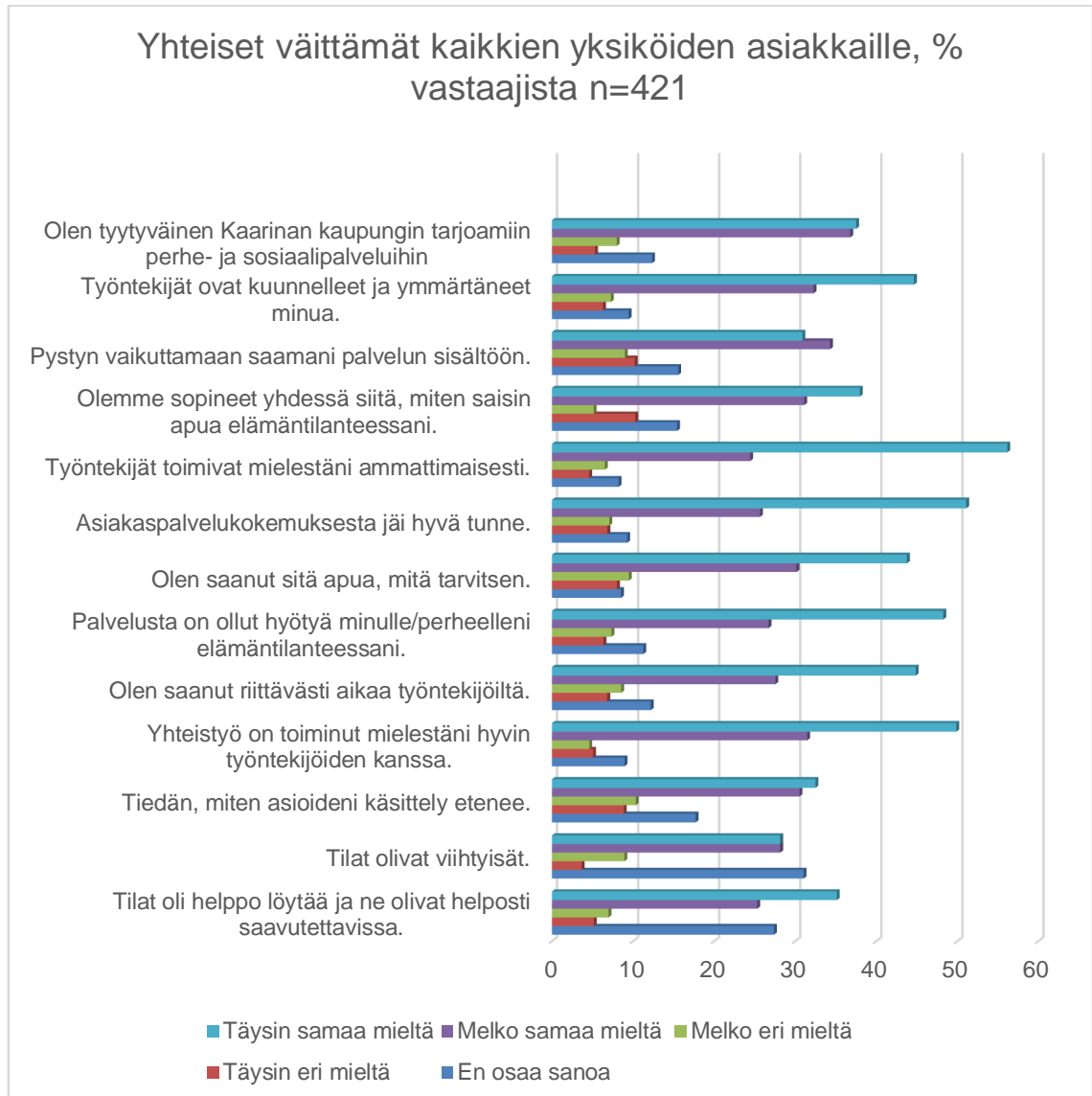
Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden asuinalue.

Kyselyn asuinalue-kysymykseen vastasi 407 asiakasta. Vastaajista 77,4 prosenttia asui Kaarinassa, 12,8 prosenttia Piikkiössä, 1,5 prosenttia Paimiossa, 0 prosenttia Sauvossa ja muualla asuvia oli 8,4 prosenttia vastaajista. Paimio ja Sauvo ostavat perheneuvola-palvelut Kaarinasta, joten sen vuoksi vastaajista osa on Paimiossa asuvia. Sauvossa asuvia kyselyyn ei vastannut yhtään. Muualla asuvat vastasivat asuvansa esimerkiksi Littoisilissa, Pariaisilla, Raisiossa, Salossa tai Turussa.



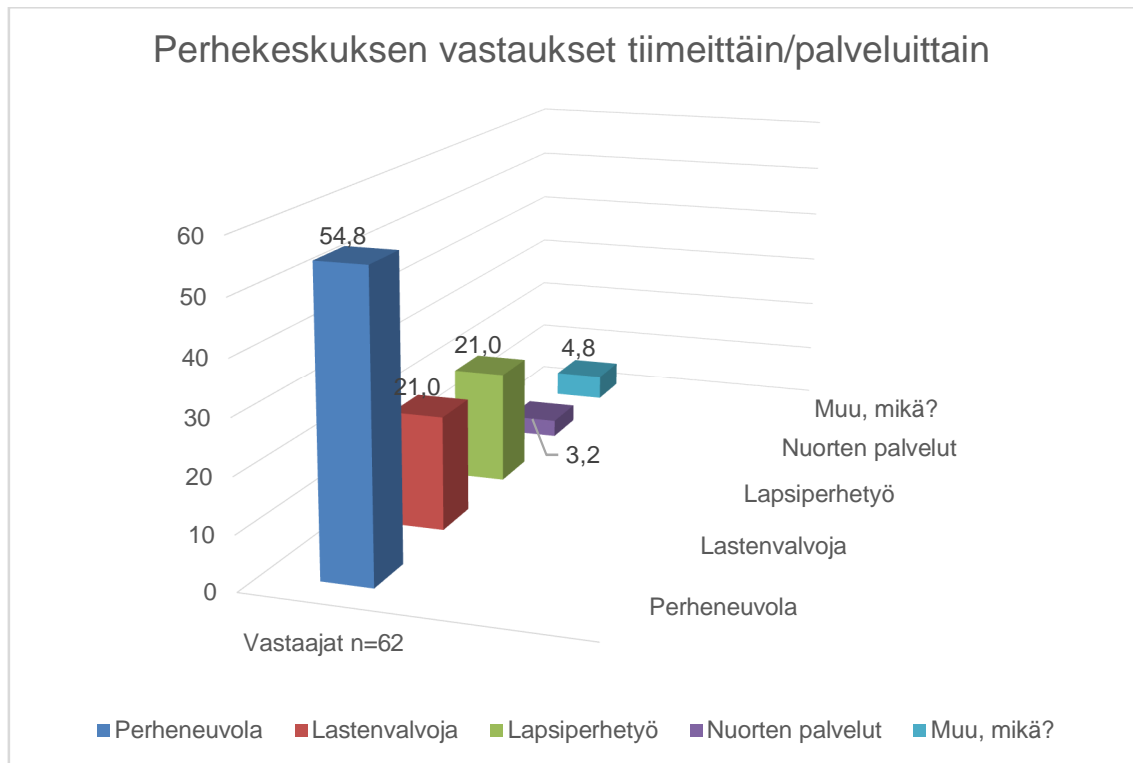
Kuvio 15. Kyselyyn vastanneiden palvelun tarve.

Kysymykseen palvelun tarpeesta vastasi yhteensä 383 asiakasta. Eniten palvelun tarvetta 36,6 prosenttia oli vammaisuuteen liittyvät asioissa. Toiseksi eniten 27,2 prosenttia palvelun tarve liittyi terveystilanteeseen ja kolmanneksi eniten 23,2 prosenttia taloudelliseen tilanteeseen. Vähiten 1,0 prosenttia palvelun tarve liittyi riippuvuuteen ja maahanmuuttajien palveluihin sekä 0,5 prosenttia lähisuhdeväkivaltaan.



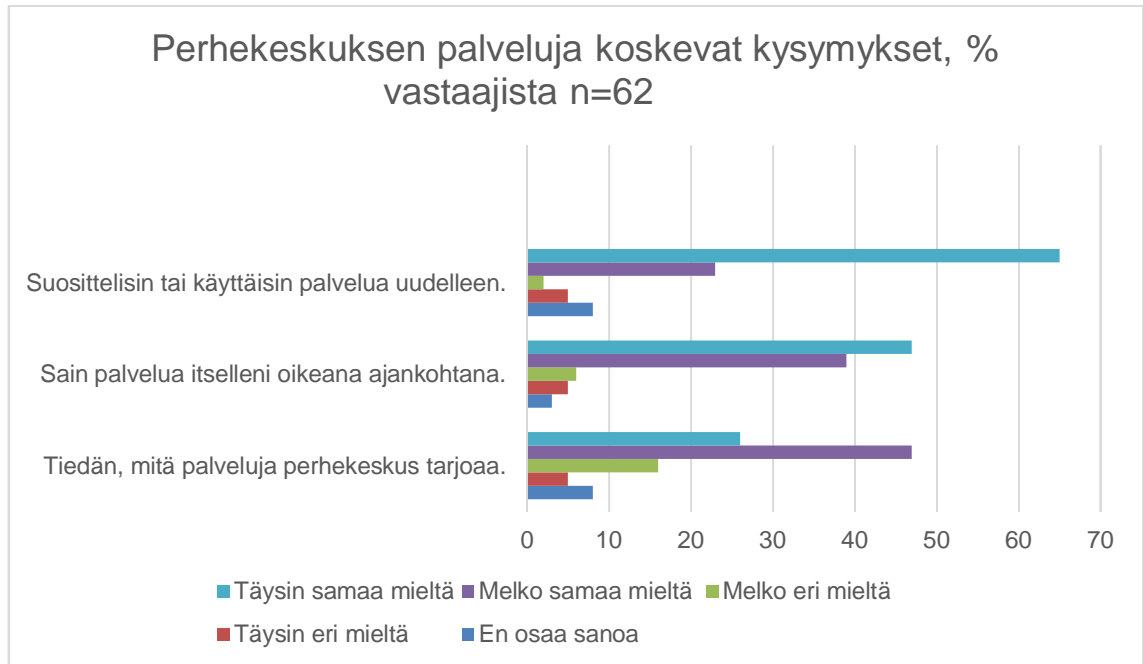
Kuvio 16. Yhteiset väittämät kaikkien yksiköiden asiakkaille.

Yhteisiin väittämiin koskien perhe- ja sosiaalipalveluita, vastasi yhteensä 421 asiakasta. Eniten täysin samaa mieltä asiakkaista 56,2 prosenttia oli siitä, että työntekijät toimivat asiakkaiden mielestä ammattimaisesti ja 51,1 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että asiakaskokemuksesta jäi hyvä tunne. Asiakkaista 49,9 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että yhteistyö oli toiminut asiakkaan mielestä hyvin. Täysin eri mieltä asiakkaista oli 10,3 prosenttia siitä, että he olivat sopineet yhdessä, miten sai apua elämäntilanteessaan. Täysin eri mieltä oli 10,2 prosenttia asiakkaista siitä, että pystyi vaikuttamaan saamansa palvelun sisältöön. Eniten asiakkaat olivat melko samaa mieltä tai täysin samaa mieltä perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteisiin kysymyksiin koskien perhe- ja sosiaalipalveluiden palveluita.



Kuvio 17. Perhekeskuksen vastaukset tiimeittain/palveluittain.

Perhekeskuksen asiakkaista 62 vastasi asiakaspalautekyselyyn. Eniten vastaajista oli perheneuvolan asiakkaita 54,8 prosenttia, toiseksi eniten 21,0 prosenttia oli lapsiperhetyön ja lastenvalvojan asiakkaita. Vähiten vastaajista oli nuorten palveluiden asiakkaita eli 3,2 prosenttia. Muu-kohtaan oli vastasnut 4,8 prosenttia asiakkaista ja avoimeen kohtaan oli vastattu esimerkiksi neuvolan perhetyöntekijä, toimintaterapia ja perhepalvelu.



Kuvio 18. Perhekeskuksen palveluja koskevat kysymykset.

Perhekeskuksen palveluja koskeviin kysymyksiin vastasi 62 asiakasta. Eniten vastaajat eli 65 prosenttia vastaajista olivat täysin samaa mieltä siitä, että suosittelisivat tai käyttäisivät palvelua uudelleen ja 5 prosenttia vastaajista oli täysin eri mieltä siitä. Vastaajista 47 prosenttia oli melko samaa mieltä siitä, että saivat palvelua itselle oikeana ajankohtana ja 3 prosenttia täysin eri mieltä siitä. Vastaajista 26 prosenttia oli täysin samaa mieltä siitä, että tietää, mitä palveluita perhekeskus tarjoaa ja 5 prosenttia oli täysin eri mieltä siitä.

9.2 Kyselyn tulosten yhteenveto

Kehittämiprojektin ensimmäisenä tehtävänä oli luoda Kaarinan perhekeskukseen ja koko Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluille asiakaspalautekysely, jota toteutetaan systemaattisesti jatkossa. Kehittämiprojektissa tehdyn aineiston mukaan voitaneen todeta, että asiakaspalautekysely Kaarinan perhekeskukseen ja koko perhe- ja sosiaalipalveluihin on saatu luotua niin sähköisessä kuin paperisessa muodossa. Asiakaspalautekysely on tavoitteena toistaa syksyllä 2020 ja asiakaspalautekyselyä kehitetään edelleen tulevan projektiryhmän kanssa.

Asiakaspalautekysely saatiin luotua sujuvasti projektiryhmän kanssa yli yksikkörajojen. Asiakaspalautekyselyä tehdessä oli mukana vahvasti Kaarinan kaupungin arvot avoimesti, asiakaslähtöisesti ja yhdessä. (Kaarinan kaupunki 2018a.) Kehittämiprojektin toisena tehtävänä oli tehdä suositus asiakaspalautekyselyn toteuttamisesta jatkossa ja tulosten hyödyntämisestä. Suositus asiakaspalautekyselyn toteuttamisesta jatkossa tehtiin projektiryhmän ja johtoryhmän yhteistyöllä. Suosituksena on, että asiakaspalautekyselyä toteutetaan säännöllisesti noin vuoden välein perhe- ja sosiaalipalveluissa. Suositus on annettu perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmälle. Suosituksella tarkoitetaan ohjetta, mitä toivotaan noudatettavan jatkossa. Asiakaspalautteen avulla yksiköissä mietittiin vähintään kaksi tavoitetta asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyys voidaan nähdä investointina tulevaisuuteen. Kun arvioidaan palvelun laatua, on keskeistä seurata asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia. Asiakaspalautekyselyn avulla saadaan tietoa siitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat saamaansa palveluun ja miten asiakkaan saama palvelu ja hänen odotuksensa palvelua kohtaan kohtaavat toisensa. (Ala-Nikkola 2003, 39.)

Työntekijät olivat hyvin sitoutuneita asiakaspalautekyselyprosessiin, mikä oli nähtävissä lähetettyjen kyselyiden määrässä ja vastausprosentissa. Kokonaisuudessaan perhe- ja sosiaalipalveluissa asiakaspalautekyselyjä lähetettiin 1648 ja vastaajia oli 426. Vastausprosentti koko perhe- ja sosiaalipalveluissa oli 25,9 % eli vähän yli neljäsosa perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaista vastasi kyselyyn. Perhekeskuksessa vastausprosentti oli 17,6 %.

Perhekeskuksen asiakkaista 88 prosenttia suosittelisi tai käyttäisi palvelua uudelleen. Perhekeskuksen asiakaspalautteen mukaan 86 prosenttia oli melko samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että saa palvelua itselleen oikeana ajankohtana. Kehittämistä on siinä,

että kuntalaiset olisivat tietoisimpia perhekeskuksen palveluista, sillä 21 prosenttia vastasi, että on melko tai täysi eri mieltä siitä, että tietää, mitä palveluja perhekeskus tarjoaa. Perhekeskuksen osalta perheneuvolan asiakkaat olivat aktiivisin asiakaskunta vastaamaan asiakaspalautekyselyyn 55 prosentilla koko perhekeskuksen vastauksista. Perhekeskuksen koko vastaajamäärästä yhteensä 21 prosenttia kyselyyn vastanneista oli lastenvalvojan ja lapsiperhetyön asiakkaita. Vähiten prosentuaalisesti vastasi nuoret, sillä heitä vastasi vain 3 prosenttia koko perhekeskuksen vastaajamäärästä.

Vapaan sanan ja avoimen palautteen kohtaa vastasi perhekeskuksen osalta 34 asiakasta. Palaute oli kokonaisuudessaan hyvää. Joillekin työntekijöille oli annettu positiivista palautetta henkilökohtaisesti. Asiakkaat ovat kokoneet olonsa turvalliseksi tapaamisilla ja palvelun hyvin ammattitaitoiseksi. Avoimessa palautteessa työntekijöitä kuvattiin muun muassa sanoilla empaattinen, voimavaraista, positiivinen, kannustava, luotettava ja loistava. Kohtaaminen ja kohtaamistaidot ovat perhekeskuksen vahvuus kokonaisuudessaan. Avoimessa palautteessa rakentavaa palautetta perhekeskus sai siitä, että työssäkäyvän on vaikea päästä tapaamisiin virka-aikana ja ensimmäisen tapaamisajan saaminen kesti joidenkin asiakkaiden mukaan liian kauan, kun ajan sai kuukauden päähän. Rakentavaa palautetta tuli myös tiedottamisesta. Palautteessa koettiin, että muutosta eri tiloihin ei informoitu tarpeeksi hyvin, eikä riittävän ajoissa. Joku asiakkaista koki, että palvelu on hidasta ja työntekijöillä on paljon poissaoloja, joten ajat siirtyvät, eikä palvelu käynnisty tällöin riittävän nopeasti.

Asiakaspalautteen mukaan eniten palvelun tarvetta koko perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkailla oli suhteessa vammaisuuteen liittyviin asioihin, terveystilanteeseen, taloudelliseen tilanteeseen ja huoleen omasta tai läheisen tilanteesta. Koko perhe- ja sosiaalipalveluiden yhteisistä väittämistä huonointa palaute oli suhteessa tiloihin ja niiden löytämiseen ja saavutettavissa olemiseen. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat työntekijöiden toimintaan ammattimaisesti ja yhteistyön toimivuuteen työntekijöiden kanssa. Asiakkaista 77 prosenttia oli sitä mieltä, että asiakaspalvelukokemuksesta jäi hyvä tunne.

Jokaisen yksikön eli perhekeskuksen, lastensuojelun, sosiaalipalveluiden ja vammais- palveluiden tavoitteet esiteltiin koko perhe- ja sosiaalipalveluiden ystävänäpäivätilaisuudessa 13.2.20. Perhekeskuksen kehittämiskohteet ja tavoitteet palveluiden kehittämiseksi ovat aikojen saaminen nopeammin ja joustavammin, perhekeskuksen palveluista tiedottaminen esimerkiksi jalkautumalla muihin yksiköihin ja luomalla palvelukartta. Kehittämistavoitteena on myös asiakkaiden palveluohjaus eli se, että asiakas saa oikeaa palvelua ja oikeaan aikaan sekä tiloihin panostaminen siten, että ne olisivat viihtyisämpiä

ja paremmin saavutettavissa ja löydettävissä esimerkiksi paremmilla kylteillä ja opasteilla. Perhekeskus sijaitsee väistötiloissa teollisuusalueella, joten on tärkeää, että asiakkaat löytäisivät paremmin perhekeskukseen, sillä on todennäköistä, ettei tila-asioihin ole tulossa muutosta akuutisti ja nopealla aikataululla.

Asiakaspalautekyselyllä pyritään asiakaslähtöisyyteen. Kun puhutaan tulosohjauksesta ja laadusta, on huomioitava myös asiakkaan sana. Asiakkaan antama palaute antaa työntekijälle parasta tietoa työn osuvuudesta ja vaikuttavuudesta ja lisäksi se toimii keskeisesti työn arvioinnin välineenä. (Salmela 1997, 11.) Asiakaspalautekyselyn tulosten mukaan perhe- ja sosiaalipalveluiden tekemä työ on vaikuttavaa, osuvaa ja hyvää.

Sosiaalihuoltolain (2014/1301) § 30 keskeisiin periaatteisiin kuuluu muun muassa se, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää ja asiakasta on kohdeltava siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan eikä hänen ihmisarvoaan loukata. Asiakaspalautekyselyn tulosten mukaan yli 80 prosenttia asiakkaista oli sitä mieltä, että työntekijät toimi ammattimaisesti tai melko ammattimaisesti eli vastaus on linjassa sosiaalihuoltolain kriteerien kanssa. Sosiaalihuoltolain (2014/1301) § 30 mukaan asiakkaiden käytössä olevien sosiaalipalvelujen toimitilojen on tuettava asiakkaiden sosiaalista vuorovaikutusta. Toimitilojen suunnittelussa ja käytössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja edellytykset, esteettömyys ja yksityisyyden suoja. Yli 30 prosenttia asiakkaista ei osannut sanoa tai oli täysin eri mieltä siitä, että tilat oli helppo löytää ja ne olivat helposti saavutettavissa. Kaarinassa haasteena on tällä hetkellä se, että osa perhe- ja sosiaalipalveluista on väistötiloissa, eikä sijaitse keskeisellä paikalla, joten sosiaalihuoltolain periaatteet huomioiden perhe- ja sosiaalipalveluiden tiloissa olisi parannettavaa.

Kaarinan kaupungin strategian mukaan asiakaslähtöisesti -arvo tarkoittaa asiakkaan tarpeiden kuuntelemista ja tarpeista viestimistä päätöksentekijöille (Kaarinan kaupunki 2018a). Asiakaspalautekyselyn tulosten mukaan yli 75 prosenttia oli samaa tai melko samaa mieltä siitä, että työntekijät ovat kuunnelleet asiakasta ja asiakkaan perhettä, joten kuulluksi tuleminen ja asiakaslähtöinen kohtelu on onnistunut hyvin strategian mukaisesti. Asiakaspalautekyselyn tulokset informoidaan kaupungin päättäjille strategian mukaisesti, joten päättäjät saavat tiedon siitä, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä olisi kehitettävää ja näin ollen päättäjien avulla voidaan saada muutoksia palveluihin esimerkiksi työntekijäresurssia ajatellen.

10 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JUURUTTAMINEN PERHE- JA SOSIAALIPALVELUIHIN

10.1 Asiakaslähtöisyys kaupunkistrategian tukena

Projektiryhmällä oli viimeinen tapaaminen marraskuussa 2019, jolloin käytiin läpi menynyttä projektia ja kokemuksia siitä. Projektiryhmä teki myös SWOT-analyysin asiakaspalautekyselyprojektista. Lisäksi projektiryhmässä käytiin läpi asiakaspalautekyselyn tulokset ja projektiryhmä mietti yhdessä konkreettiset askeleet ja suositukset asiakaspalautekyselyn tulosten hyödyntämisestä ja asiakaslähtöisyyden juurruttamiseksi. Projektiryhmän tapaamisen jälkeen perhe- ja sosiaalipalveluiden esimiehet saivat yhteenvedon Webropol-vastauksista ja esimiesten tehtävä oli viedä tulokset omiin yksiköihin tiedoksi.

Projektiryhmä yhdessä ohjausryhmän kanssa teki suosituksen asiakaspalautetulosten hyödyntämisestä eli asiakaspalautteen perusteella mietittiin tiimitasolla vähintään kaksi tarkkaa tavoitetta palveluiden kehittämiseksi keväällä 2020 esimerkiksi kehittämispäivässä tai muuna sopivana ajankohtana ja tulokset käytiin kaikissa tiimeissä läpi. Jokainen yksikkö poimi konkreettisia tekoja asiakaspalautteen pohjalta. Tavoitteen piti olla konkreettinen, saavutettavissa ja mitattavissa oleva. Tiimitasolla nousseet kaksi tavoitetta koottiin yhteen alkuvuodesta 2020 ja nämä asiat otetaan työn alle johtoryhmän johdolla.

Juuruttaminen tarkoittaa tulosten levitystä ja implementointia eli käyttöön ottoa. Juurruttaminen on käytännössä suuri haaste ja siinä voidaan käyttää apuna eri menetelmiä. Tulosten levittäminen ja tuotoksen juurruttaminen osaksi työyhteisöjen toimintaa voi kestää pitkänkin aikaa. (Salonen ym. 2017, 66, 70.)

Perhekeskuksessa asiakaspalautekyselyn tulokset käytiin läpi tiimitasolla tammi-helmikuun aikana 2020 ja tiimitasolla mietittiin kaksi konkreettista tavoitetta palveluiden kehittämiseksi. Asiakaspalautekyselyn tuloksista tiedotettiin tiedottajalle, jotta asiakkailta oli mahdollisuus saada tietoa asiakaspalautekyselyn tuloksista median kautta.

Asiakaspalautekysely ja sen juurruttaminen Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluihin kytkeytyy vahvasti Kaarinan kaupungin strategiaan 2018-2025 ja arvoihin. Asiakaspalautekyselyn avulla mahdollistuu säännöllinen asiakaspalautteen kartoittaminen kuntalaisilta,

mikä tarkoittaa Kaarinan yhdessä -arvon mukaan kuntalaisten tarpeiden kuulemisella, missä kuntalaiset ovat ja keskustelemaan kulttuurin lisäämistä. Avoimesti -arvolla tarkoitetaan muun muassa palautteen antamista ja saamista, mikä mahdollistuu myös asiakaspalautekyselyn avulla. Asiakaslähtöisesti -arvo on Kaarinassa seuranta- ja palvelua, kuuntelemista ja osallistamista. Strategian mukaan asiakkaiden tarpeita kuunnellaan ja niistä viestitään päätöksentekijöille. Asiakaslähtöisesti arvon mukaan kuntalaisia osallistetaan ja heillä tulee olla mahdollisuuksia vaikuttaa palvelujen sisältöön ja niiden toteutustapaan, mikä mahdollistuu myös systemaattisen asiakaspalautekyselyn avulla. (Kaarinan kaupunki 2018a.)

Kaarinan strategisten päämäärien toteutumiseksi, tulee onnistua erilaisissa asioissa esimerkiksi ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämisessä, asiakkaiden huomioimisessa ja osallistamisessa. Strategian ajantaisaisuutta seurataan ja arvioidaan seuraavaksi vuosina 2021 ja 2023. Strategisten päämäärien toteutumiseksi kehitetään uusia menetelmiä ja innovaatioita, joista yhtenä tämä perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekysely, mikä mahdollistaa säännöllisen asiakkaiden huomioimisen ja osallistamisen. Palautteen avulla myös pystytään kehittämään ennaltaehkäiseviä palveluita perhekeskuksessa. (Kaarinan kaupunki 2018a.) Käyttöehdotus on, että asiakaspalautekysely toteutetaan jatkossa vuosittain perhe- ja sosiaalipalveluiden johtoryhmän johdolla. Vuonna 2020 syksyllä asiakaspalautekysely toteutetaan uudelleen käyttösuunnitelman mukaisesti.

10.2 Projektiryhmän SWOT-analyysi

	Vahvuudet	Heikkoudet
S I S Ä I S E T	<ul style="list-style-type: none"> -Mahdollisuus kyselylinkin lähettämiseen tekstiviestitse ja sähköiseen vastaamiseen -Kyselyaika oli riittävän pitkä (1 kk) -Riittävän pieni porukka miettimässä perhekeskuksen omia kysymyksiä -Selkeä, lyhyt ja ytimekäs kysely -Helppo täyttää, ei vie liikaa aikaa -Perhe- ja sosiaalipalvelutasoinen kysely eli yli yksikkörajojen oleva kysely -Jokaisen yksikön kysymykset eroteltu, mikä toi selkeyttä 	<ul style="list-style-type: none"> - Kyselyyn vastaajalle ei ollut tietoa siitä, miten kauan kyselyn täyttäminen kestää -Asiakkaan asenne ja sitoutuminen kyselyyn -Asiakas ei välttämättä ymmärtänyt, mitä palvelua arvioi ja mihin vastaa esim. jos tukihenkilöpalvelu ulkoistettu järjestölle ja tarkoituksena antaa palautetta palvelun päätöksen tekijästä kaupungin puolelta, eikä itse tukihenkilöpalvelusta -Työntekijöiden harteille jäi vastuu kyselyiden lähettamisestä ja työntekijät eri tavalla sitoutuneita prosessiin
	Mahdollisuudet	Uhat
U L K O I S E T	<ul style="list-style-type: none"> -"Asiakaspalautepäivän" varaaminen kalenteriin kaikille työntekijöille, jotta on aikaa systemaattiseen kyselyn lähettämiseen -Ketterä sähköinen järjestelmä, josta voisi lähettää ryhmäviestejä "robotilla" asiakkaille ja automaattisen muistutuksen kyselyyn vastaamisesta -säännöllinen asiakaspalautekyselylomakkeiden lähettäminen ja palautteen saaminen -tieto asiakkaille asiakaspalautekyselyn tuloksista à miten palveluja kehitetään? -Perhe- ja sosiaalipalveluiden eri yksiköiden yhteistyön lisääntyminen -tieto SOTE-lautakunnalle ja päättäjille siitä, millaisia tuloksia kyselyiden avulla saatiin à vaikuttaminen 	<ul style="list-style-type: none"> -Kyselyn toistaminen à miten tapahtuu käytännössä ja miten ihmiset sitoutuvat? -Mitä tuloksilla tehdään ja onko niillä vaikutusta? -Projektipäällikön rooli jatkossa, kun nyt projekti ollut osana YAMK-opintoja. -Työntekijät eivät ota yhteyttä asiakkaisiin, jotka ovat jättäneet yhteydenottopyynnön kyselyn loppuun -Tuloksia ei oteta vakavasti

Kuvio 19. Swot-analyysi perhekeskuksen projektiryhmältä.

11 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI

11.1 Kehittämiprojektin hyöty

Kehittämiprojektista oli hyötyä sekä Kaarinan perhekeskukselle että perhe- ja sosiaalipalveluille. Kehittämiprojektin tuotoksena saatiin valmis asiakaspalautekysely, jota voi hyödyntää jatkossa ja sitä pystyy muokkaamaan tarpeiden mukaan tulevaisuudessa. Kysely on valmiissa muodossa niin sähköisesti kuin paperisenaakin. Kehittämiprojektista jäi päällimmäisenä mieleen myös hyvä yhteistyö yli yksikkörajojen ja se, miten saatiin yhdessä luotua tiiviillä yhteistyöllä toimiva asiakaspalautekysely perhe- ja sosiaalipalveluille.

Hyödyllistä oli myös se, että kehittämiprojektin avulla eri yksiköiden työntekijät tutustuivat paremmin toisiinsa, mikä helpottaa yhteistyötä jatkoa ajatellen, kun ihmiset ovat toisilleen tuttuja. Asiakaspalautekyselyn toteuttaminen on myös perhe- ja sosiaalipalveluiden käyttösuunnitelmassa, joten valmis kysely helpottaa käyttösuunnitelman tavoitteiden toteuttamisesta. Kehittämiprojektin avulla tehtiin näkyväksi, että perhe- ja sosiaalipalvelut ovat kiinnostuneita siitä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat saamansa palveluun ja saatu palaute oli kaiken kaikkiaan hyvää. Hyvä palaute tehdään näkyväksi myös medialle ja päättäjille ja näin ollen hyvä palaute tuo myös hyvää kuvaa Kaarinan kaupungille.

11.2 Luotettavuus

Kyselyn luotettavuutta voidaan mitata käsitteillä reliabiliteetti ja validiteetti. Yhdessä näillä mitataan projektin kokonaisluotettavuutta. (Tuomi 2008, 149-150.) Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Kyselylomakkeen tekoa ohjaavat kehittämiprojektin teoreettinen viitekehys, tutkimusongelmat ja tarkoitus. Kyselylomake pyritään tekemään mahdollisimman selkeään muotoon ja mahdollisemman lyhyeksi, jotta asiakkailla olisi motivaatiota ja aikaa vastata siihen. (Heikkilä 2005, 30.)

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa sitä, että käytetyllä mittarilla tai tutkimusmenetelmällä kyetään mittaamaan juuri sitä mitä on tarkoitettukin (Hirsjärvi ym. 2006, 216). On tärkeää, että kyselyn kysymykset olisivat sellaisia, että niiden avulla saadaan ratkaisu haluttuun tutkimusongelmaan (Tuomi 2008, 150).

Kato eli alhainen vastausprosentti voi aiheuttaa harhaa tuloksiin (Heikkilä 2005, 43) eli kyselyn markkinointi kattavasti kaikille perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille on hyvin tärkeää. On tärkeää, että kehittämisprojektin tekijä ja tutkija noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Sillä tarkoitetaan muun muassa sitä, että tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmät ovat eettisesti kestäviä ja toisia tutkijoita kunnioitetaan merkitsemällä lähdeviitteet tarkasti ja vältetään plagiointia. (Vilkkä 2005, 29-30.) On tärkeää, että asiakaspalautekyselyyn vastaajille kerrotaan, että tiedot ovat luottamuksellisia ja siitä, että tutkija on vaitiolovelvollinen ja salassapitovelvollinen aineistoon nähden. Lisäksi on tärkeää, ettei ketään vastaajaa pystytä tunnistamaan vastausten perusteella. (Vilkkä 2007, 164.)

11.3 Kehittämisprojektin eettiset kysymykset

Tutkimusetiikan mukaan hyvä tieteellinen tutkimus noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä niiden arvioinnissa (Hirsjärvi, ym. 2009, 23 – 27). Kehittämisprojektin tulokset on pyritty selkeästi kuvaamaan niin kaavioiden avulla kuin sanallisesti, mikä auttaa myös tulosten lukemisessa ja ymmärtämisessä.

Lupa kehittämisprojektille saatiin perhe- ja sosiaalipalvelujohtajalta. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaajien nimettömyys varmistetaan niin, että asiakkaat saavat vastata netissä omalla ajallaan kotona asiakaspalautekyselyyn tai vaihtoehtoisesti paperisena nimettömästi niin, että laittavat asiakaspalautekyselyn suljettavaan kirjekuoreen. Kyselylomakkeita käsitellään luottamuksellisesti ja ne tullaan hävittämään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Lähteet merkitään luotettavasti ja asianmukaisesti. Saadut asiakaspalautelomakkeet käsitellään rehellisesti ja tuloksia vääristelemättä.

Projektissa on tärkeää, että jokainen projektiryhmän jäsen sitoutuu projektiin ja ilmoittaa, jos ei pääse sovittuihin tapaamisiin tai on estynyt tekemään sovittuja asioita. Asiakaspalautekyselyn projektiryhmässä porukka oli luotettavaa ja täsmällistä, mikä helpotti projektin sujuvaa etenemistä. Oleellista oli, että kaikki työntekijät sitoutuivat tiedottamaan asiakaspalautteen keräämisviikosta asiakkaitaan, jotta vastuksia saatiin mahdollisimman paljon. Oli hienoa huomata, miten jokainen työntekijä antoi oman panoksensa asiakaspalautekyselykuukauteen ja työntekijöiden markkinoinnin avulla vastauksia saatiin hyvin.

12 LOPUKSI

Ammatillisesti kehittämisprojekti on ollut tärkeä prosessi. Ymmärrykseni on lisääntynyt muun muassa kehittämistyöstä, kaupungin strategiasta, kyselyn luomisesta, sosiaali- ja perhepalveluista, johtamisesta ja asiantuntijuudesta. Löysin itsestäni sisäisen kehittäjän ja innostuin valtavasti kehittämistyöstä. Olen välillä kokenut ristiriitaa siitä, että olen terveydenhuollon ammattihenkilö sosiaalialalla, mutta tämä kehittämisprojekti loi uskoa siihen, että terveydenhuollon asiantuntijalla on valtavan tärkeä rooli perhe- ja sosiaalipalveluissa. Perheneuvolan psykiatrisena sairaanhoitajana olen kasvanut henkisesti ja ammatillisesti.

Kun aloitin kehittämisprojektin suunnittelun, aihe tuntui tärkeältä niin minun kuin asiakkaiden näkökulmasta. Lähdin innolla kehittämään perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekyselyä. Kehittämisprojekti innosti minua matkan varrella koko ajan lisää ja innostuin lukemaan paljon valtakunnallisista hankkeista perhe- ja sosiaalipalveluiden kehittämiseksi esimerkiksi erilaista materiaalia LUPA AUTTAA! -hankkeesta. Kysely oli tarkoitettu kaikille perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille, mikä lisäsi vielä aiempaa enemmän ymmärrystäni siitä, että ihmisillä on hyvin erilaisia tilanteita ja jotkut koittavat vain selvitä päivä kerrallaan muun muassa terveydellisestä tai taloudellisesta syystä.

Kehittämisprojekti valaisi vielä enemmän sitä, että varhainen tuki ja apu on ensiarvoisen tärkeää ja se, että apua saa matalalla kynnyksellä ja riittävän varhain. Jotkut asiakkaat olivat tyytymättömiä palveluiden hitauteen ja haavoittuvuuteen, kun esimerkiksi työntekijä on sairaana. Jollekin perheelle viikoittaiset käynnit voivat olla erittäin tärkeitä ja korvaamattomia ja tilanne tuntuu erittäin kurjalta, jos viikottainen tapaaminen ei toteudukaan. 2020-luvulla ihmisten ATK-tietotaito on hyvin erilaista ja on tärkeää tiedostaa se, että joillekin paperiset kyselyt ja paperiposti yleensäkin on tärkeää sähköisyyden sijaan. Kaikilla vanhuksilla tai vammaisilla ei ole tietokonetta tai älypuhelinta käytössään ja palvelut tulee olla yhdenvertaisia kaikille.

Toivon, että kehittämisprojektin avulla asiakaslähtöisyys juurtuu perhe- ja sosiaalipalveluihin ja vuosikelloon strukturoituu säännöllinen asiakaspalautteen kerääminen. Toivon myös, että asiakaspalautekyselyn avulla asiakkaille tulee tunne, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun. Toiveena on myös, että työntekijät saavat uskoa työhönsä positiivisen asiakaspalautteen avulla, sillä sitä työntekijät saivat paljon Kaarinan perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekyselyn tulosten perusteella.

LÄHTEET

Ala-Nikkola M. 2003. Sairaalassa, kodissa vai vanhainkodissa? Etnografinen tutkimus vanhustenhuollon koti- ja laitoshoidon päätöksenteko todellisuudesta . Acta Universitatis Tamperensis 972. Väitöskirja. Terveystieteen laitos. Tampere University Press. Viitattu 20.11.2011. <http://acta.uta.fi/pdf>

Arvinen, N. 2016. Asiakaspalautekysely Intro-osastolle - palautelomakkeen luominen tehostetun päihdehoidon yksikköön. Opinnäytetyö, AMK. Metropolia ammattikorkeakoulu, hyvinvointi ja toimintakyky. Viitattu 30.5.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/108090/Arvinen_Nelli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cook, S. 2012. Complaint management excellence: creating customer loyalty through servicerecovery. London Kogan page. Viitattu 30.12.2019.

Dulek, R. E & Campbell, K. S. 2015. On the Dark Side of Strategic Communication. International Journal of Business Communication 52 (1), 122– 142.

Hallintolaki. 2003. L 6.6.2003/434 muutoksineen.

Halme, N., Kekkonen, M. Perälä, M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa – Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 62/2012. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Hamel, G. & Prahalad, C. K. 1994. Kilpajuoksu tulevasta. Talentum Media Oy.

Heikkilä, M. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hulkkonen, M.; Luoto, S.; Huurrevaara, N.; Orvasto, R.; Aho, S.; Suvivuo, P. & Koivunen, M. 2018. Lapsi- ja perhepalveluagentin käsikirja Lupa auttaa! Kaarina: Painola Oy.

Hänninen, K. 2002. Kohtaamisen kokemuksia epävarmuuden näyttämöllä: Kokemuksellinen ensitieto vammaisen lapsen syntyessä. Tutkimuksia 147. Helsinki: Stakes.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa. Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Juuti, P. & Luoma, M. 2009. Strateginen johtaminen. Miten vastata kompleksisen ja post-modernin ajan haasteisiin. Helsinki: Otava.

Kaarinan kaupungin intranet 2015. Askel eteenpäin. Viitattu 6.3.2019 https://www.kaarina.fi/intra/hankkeet_ja_suunnitelmat/askel_eteenpain/fi_FI/askel_eteenpain/

Kaarinan kaupunki 2018a. Kaarinan kaupungin strategia 2018-2025. Viitattu 10.3.2019 https://issuu.com/kaarinan_kaupunki/docs/strategiap_t_s_kva_2018_06_25

Kaarinan kaupunki 2018b. Perhekeskus. Viitattu 10.5.2019 https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/fi_FI/sosiaalipalveluiden_neuvonta/.

Kaarinan kaupunki 2018c. Tilinpäätös 2017. Viitattu 8.8.2019. https://www.kaarina.fi/kaarina-info/talous_ja_verotus/fi_FI/tilinpaatos/files/100146665865487115/default/Tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s%202017.pdf.

Kaarinan kaupunki 2018d. Yhdennetyn palvelutarpeenarvioinnin prosessi. Powerpoint-diat.

Kaarinan kaupunki 2019a. Hallinto ja organisaatio. Kaarina-INFO. Viitattu 30.12.2019. https://www.kaarina.fi/kaarina-info/hallinto_organisaatio/fi_FI/hallinto_ja_organisaatio/

Kaarinan kaupunki 2019b. Kaarinan perhekeskus. Viitattu 24.2.2019. https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/perhekeskus/fi_FI/Perhekeskus/

Kaarinan kaupunki 2019c. Lapsiperheille suunnattu kysely. Viitattu 25.2.2019 https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/Varhaiskasvatus/ilmoitustaulu/ilmoitukset/fi_FI/lapsiperhekysely/

Kaarinan kaupunki 2019d. Strategia ja ohjelmat. Kaarina-INFO. Viitattu 8.3.2019 https://www.kaarina.fi/kaarina-info/fi_FI/strategia/

Kaarinan kaupunki 2019e. Tervetuloa Kaarinaan - täällä arki on sujuvaa. Kaarina-INFO. Viitattu 24.2.2019 osoitteesta <http://www.kaarina.fi/kaarina-info/>

Kaarinan kaupunki 2020a. Sosiaalipalvelut. Viitattu 19.2.2020 https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/fi_FI/sosiaalipalvelut/

Kaarinan kaupunki 2020b. Vammaispalvelut. Viitattu 20.3.2020 https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/vammaistenpalvelut/fi_FI/vammaispalvelut/

Kaarinan lapsiperheiden palvelut 2019. Lapsiperheiden palvelut Kaarinassa -esite. Viitattu 19.3.2020 <https://www.esitteemme.fi/kaarinan-perhepalvelut/WebView>

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print.

Kananoja, A.; Lähteinen, M., & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kehusmaa, K., 2010. Strategiatyö – Organisaation voimanlähde. Helsinki: Edita Prima.

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso-lehti 31.1.2013. Viitattu 1.5.2019 <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisyysolellainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYpro.

Kettunen, P. & Möttönen, S. 2011. Asiakkuuden rajat ja mahdollisuudet sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kansalaisyhteiskunta 1: 1, 57–68.

Kuntaliitto 2017. Sosiaalihuolto. Viitattu 30.12.2019 <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto>

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9-16.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785. Viitattu 20.3.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 200/812. Viitattu 20.3.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380. Viitattu 30.12.2019 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lanning, H. & Roiha, M. & Salminen, A. 1999. Matkaopas muutokseen. Miten kehittää organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Helsinki: Kauppakaari.

Lasten mielenterveystalo 2020. Perhetyö ja kotipalvelu. Viitattu 19.3.2020 https://www.mielenterveystalo.fi/lapset/haeneuvojajaapua/apu_kaytannossa/lasten_nuorten_ja_perheiden_sosiaalipalvelut/Pages/perhetyo_ja_kotipalvelu.aspx

Lastensuojelu 2019. Viitattu 20.3.2020 <https://stm.fi/lastensuojelu>

Lastensuojelulaki 1302/2014. Viitattu 30.12.2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141302>

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5), ss. 586-594.

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Lupa auttaa! -hanke 2018. Hanke ja lupaukset. Viitattu 5.1.2020 <https://www.lupauttaa.fi/lupa-auttaa-hanke/>

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Malmi, T., Peltola, J. and Toivanen, J., 2006. Balanced scorecard : rakenna ja sovelle tehokkaasti. 5., uud. p. edn. Helsinki: Talentum.

Manssila, S. & Mattson, L. 2019. Maakunta- ja sote-uudistuksen loppuraportti - Kokeuksia valmistelutyöstä, oppeja sekä johtopäätöksiä. Viitattu 5.1.2020 http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161656/VM_40_2019_Maku_sote_loppuraportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Määttä, P. 1981. Vammaiset - suuri vähemmistö. Mitä on hyvä tietää vammaisuudesta. Helsinki: Gummerus.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Väitöskirjatutkimus. Kuopio: Kopijyvä.

Nuutinen, J. 2016. Asiakaslähtöisyys Kaarinan verkostoituvassa perhekeskuksessa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Mikkelin ammattikorkeakoulu, järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma.

Perustuslaki. 1999. L. 11.6.1999/731 muutoksineen.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Poikela, R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoittelemassa, kohteena rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteen laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Puonti, A.; Saarnio, T. & Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Ruotsalainen, P. 2000. Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa S. Nouko-Juvonen, P. Ruotsalainen & I. Kiiikkala (toim.). Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 7–32.

Ruotsalainen, P. 2000. Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna, Ruotsalainen, Pekka & Kiiikkala, Irma (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Tammer-Paino Oy, 7-32.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste- menetelmiä ja esimerkkejä, Stakes. Jyväskylä: Gummerus.

Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. 2. painos. Helsinki: Grano Oy.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun opimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 15.1.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolaki- soveltamisopas 2015. PDF-dokumentti. Päivitetty 18.6.2015. Viitattu 1.5.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Perhekeskukset kokoavat lapsiperheiden palvelut yhteen. Viitattu 15.1.2020 <https://stm.fi/lape/perhekeskukset>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Viitattu 30.12.2019 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Suomen kielitoimisto. Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 17.3.2019 <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>

Sydänmaalakka, P. 2015. Älykäs julkinen organisaatio. Miten rakentaa älykäs verkostoyhteiskunta? Helsinki: Talentum Media Oy.

Taskinen, S. 2010 Lastensuojelulain soveltaminen Helsinki: WSOYpro OY.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Kasvatus- ja perheneuvonta. Viitattu 18.3.2020 https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kasvatus_ja_perheneuvonta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 30.12.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Monialainen perhekeskus tuottaa kustannusvaikuttavia palveluja – lapsiperhepalvelujen taloudellinen arviointi. Viitattu 30.12.2019 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138215/URN_ISBN_978-952-343-349-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019c. Palvelujen tuottamisen nykytilanne Suomessa. Viitattu 29.12.2019 <https://thl.fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/palvelujen-tuottamisen-nykytilanne-suomessa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019d. Kohti alueellista perhekeskustoimintamallia - Näin sen teemme. Viitattu 21.3.2020 <https://thl.fi/documents/605877/4519190/Perhekeskus/bebb0abc-820e-4682-abfb-c053bc793a5f>

Tikkanen, S. 2018. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen Kaarinan kaupungin vammaispalveluissa. Opinnäytetyö, ylempi AMK. Hämeen ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 24.2.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141315/Tikkanen_Salla.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J. 2008. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. 1.-2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Turun yliopisto 2019. Viitattu 1.6.2019 <https://www.utu.fi/fi/yksikot/hum/yksikot/ktmt/opiskelu/ohjeet/sivut/miten-teen-kirjallisuuskatsauksen.aspx>

Ukkonen, E. 2015. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen Kouvolan ehkäisevälle perheyöille. Opinnäytetyö, AMK. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 10.6.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98288/Ukkonen_Eeva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma - näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja. Vaasan yliopisto, Sosiaali- ja terveysjohtamisen laitos, filosofinen tiedekunta. Vaasa. Viitattu 1.6.2019. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.

Valvira 2015. Vammaispalvelut. Viitattu 30.12.2019 <https://www.valvira.fi/sosiaali-huolto/sosiaali-huollon-palvelut/vammaispalvelut>

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

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

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja. 20 työkalua. Helsinki: Talentum.



Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakaspalautekysely

Kiitos, että vastaat Kaarinan kaupungin toteuttamaan asiakaspalautekyselyyn perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille. Vastaamalla kyselyyn vaikutat palveluiden kehittämiseen ja toiminnan suuntaviivoihin palveluissa!

Kysely on kohdennettu kaikille Kaarinan kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille, jotka ovat perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkuudessa kyselyn toteuttamishetkellä lokakuussa 2019. Kaarinan perhe- ja sosiaalipalvelujen yksiköt ovat Perhekeskus, Lastensuojelu, Sosiaalipalvelut ja Vammaispalvelut. Jos olet useammassa kuin yhdessä perhe- ja sosiaalipalveluiden yksikössä asiakkuudessa, vastaathan silloin ystävällisesti omaan kyselyyn jokaisen yksikön osalta.

Kyselyn tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta perhe- ja sosiaalipalveluissa. Tuloksia hyödynnetään perhe- ja sosiaalipalveluiden kehittämisessä. Vastaa jokaiseen kysymykseen kysymyksen yhteydessä olevan ohjeistuksen mukaisesti. Avoimiin kysymyksiin voit kirjoittaa vapaasti kehittämisideoita, hyvää tai huonoa palautetta, terveisiä tai muita ajatuksia perhe- ja sosiaalipalveluihin liittyen. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne anonymisoidaan. Tulokset julkaistaan yhteenvetona, jolloin yksittäistä vastaajaa ei pysty tunnistamaan vastauksista.

Kyselyn vastausaika on 1.-31.10.2019. Yli 12-vuotiaille asiakkaille lähetetään oma kysely ja asiakkaan ollessa alle 12vuotias, kysely lähetetään huoltajalle. Voit vastata kyselyyn joko sähköisesti Webropolissa tai paperisena lomakkeella, jonka saat omatyöntekijältäsi. Kyselyjä on saatavilla myös yksiköiden odotusauloissa. Palautuskuoren postimaksu on maksettu. **Palautathan täytetyn kyselyn viimeistään 31.10.2019 mennessä!**

Lisätietoja: Omatyöntekijältäsi tai alina.toivola@kaarina.fi tai 050-314 6007

Haluan antaa palautetta seuraavasta palvelusta:**Klikkaa valitsemaasi palvelua.****(jos olet useammassa yksikössä asiakkaana, täytä jokaista yksikköä kohden oma kysely)**

- Perhekeskus
- Lastensuojelu / Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus
- Vammaispalvelut
- Sosiaalipalvelut / Työllisyyspalvelut

Perhekeskuksen palvelu:**Klikkaa palvelu, josta annat palautetta.**

- Perheneuvola
- Lastenvalvoja
- Lapsiperhetyö
- Nuorten palvelut
- Muu: mikä?

Perhekeskuksen palveluja koskevat kysymykset:**Vastaa alla oleviin väittämiin**

	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Suosittelisin tai käyttäisin palvelua uudelleen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain palvelua itselleni oikeana aiankohtana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedän, mitä palveluja perhekeskus tarjoaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä palautetta haluaisit antaa perhekeskuksen palvelusta tai työntekijästä?

VAPAA SANA/ AVOIN PALAUTE:

Lastensuojelun palvelu:

Klikkaa palvelu, josta annat palautetta.

- Palvelutarpeen arviointi
- Avohuolto
- Sijais- ja jälkihuolto

**Lastensuojelun palveluja
koskevat kysymykset:**

**Vastaa alla oleviin väittä-
miin**

	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedän, miksi saan lastensuojelun/sosiaalihoitolain mukaisia palveluita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut oikeanlaisia tukitoimia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palvelua itselleni oikeana ajankohtana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on helppo tavoittaa omatyöntekijäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

AVOIN PALAUTE/VAPAA SANA:

Vammaispalveluiden palvelu:

Klikkaa palvelu, josta annat palautetta.

- Kehitysvammaiset palvelut
- Vammaispalvelut

Vammaispalvelujen palveluja**koskevat kysymykset:****Vastaa alla oleviin väittämiin**

	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen saanut riittävästi palveluohjausta neuvontaa vammaispalveluihenkilökunnalta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiani on hoidettu Vammaispalveluissa riittävän nopeasti ja kattavasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toivon nykyistä enemmän yhteisiä tapahtumia vammaispalveluiden järjestämänä.**Jos vastaat kyllä, niin minkälaisista tapahtumista olisit kiinnostunut?**

- Ei
- Kyllä

Miten haluaisit osallistua jatkossa palveluiden kehittämiseen?

AVOIN PALAUTE/VAPAA SANA:

Sosiaalipalveluiden palvelu:

Klikkaa palvelu, josta annat palautetta.

- Sosiaalipalvelut
- Työllisyyspalvelut

Sosiaalityön palveluja koskevat kysymykset:

Mitä kautta otit yhteyttä ensimmäisellä asiointikerralla?


- Kaarinan nettisivujen kautta
- Jonkun toisen yksikön (esim. terveyskeskus, ikäihmisten palvelut, lasten-
suojelu) työntekijän kautta
- Jonkun toisen viranomaisen (esim. Kela, poliisi, erikoissairaanhoido)
kautta
- Kaarinan kaupungin palvelupisteiden kautta (Fiskari, Piikkiön kirjasto)
- Ystävän tai tuttavän kautta
- Soittamalla sosiaalipalveluiden ohjaus- ja neuvontanumeroon (p. 050
314 5163)
- Ottamalla suoraan yhteyttä johonkin sosiaalipalveluiden työntekijään
- Tapaamalla sosiaalipalveluiden työntekijän jossain muussa yhteydessä
(esim. Kiesi, ruokajakelut)
- Muuta kautta, mistä?

Miten yhteydenottamista sosiaalipalveluihin voisi helpottaa?

Miten ja missä sosiaalityön palvelut voisivat näkyä enemmän tai paremmin?**Työllisyyspalvelujen palveluja koskevat kysymykset: Mitä työllisyyspalveluiden palveluita olet käyttänyt viimeisen puolen vuoden aikana?**

- Kuntouttava työtoiminta
- Kuntouttava ryhmätoiminta
- Palkkatuettu työ
- Terveystieteiden palvelut
- Palveluohjaajan palvelut

Vastaa alla oleviin väittämiin:

	En osaa sanoa 	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työllisyyspalveluiden työntekijä on helppo tavoittaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen saamani palveluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saamani palvelu on parantanut työ- ja toimintakykyäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä palautetta haluaisit vielä antaa työllisyyspalveluista?

Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu

Perhetyyppi

Aviopari ja lapsia

- Avopari ja lapsia
- Vanhempi ja lapsia
- Yksin asuva
- Aviopari
- Avopari
- Vanhempien kanssa asuva aikuinen
- Muu

Koulutus

- Peruskoulu
- Ammattitutkinto/lukio
- Alempi tai ylempi korkeakoulututkinto
- Muu

Tämän hetken tilanne, oletko tällä hetkellä:

- Opiskelija/koululainen
- Työssä
- Työtön
- Lomautettu
- Perhevapaalla
- Eläkkeellä
- Työelämän ulkopuolella muista syistä esim. pitkäaikaisen sairau
- Muu

Asuinalue

- Kaarina
- Piikkiö
- Paimio
- Sauvo
- Muu, mikä?

Palvelun tarve (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Taloudellinen tilanne
- Vaikea perhetilanne
- Lapsen huoltajuus- ja elatusasiat
- Kasvatuskysymykset
- Huoli omasta tai läheisen tilanteesta
- Päihde- tai mielenterveysasiat
- Asumiseen liittyvät asiat
- Lähisuhdeväkivalta
- Keskusteluapu
- Terveystilanne
- Työllistyminen
- Päivä- ja työtoiminta
- Opintoihin liittyvät asiat
- Neuropsykiatriset haasteet
- Kriisitilanne
- Etuusasiat
- Vammaisuuteen liittyvät asiat
- Parisuhdeasiat
- Maahanmuuttajien palvelut
- Riippuvuus

Vastaa alla oleviin väittämiin

	En osaa sanoa	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen Kaarinan kaupungin tarjoamiin perhe- ja sosiaalipalveluihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät ovat kuunnelleet ja ymmärtäneet minua/perhettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn vaikuttamaan saamani palvelun sisältöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olemme sopineet yhdessä siitä, miten saisin apua elämäntilanteessani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijät toimivat mielestäni ammattimaisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelukokemuksesta jäi hyvä tunne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut sitä apua, mitä tarvitsen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelusta on ollut hyötyä minulle/perheelleni elämäntilanteessani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi aikaa työntekijöiltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö on toiminut mielestäni hyvin työntekijöiden kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, miten asioideni käsittely etenee.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat olivat viihtyisät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilat oli helppo löytää ja ne olivat helposti saavutettavissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit antaa palautteen täysin nimettömänä tai jättää yhteystietosi, jos toivot yhteydenottoa:

Nimi

Puhelinnumero

Viranhaltijapäätös

Kaarinan kaupunki
Oskarinkatu 4
20780 KAARINA

20190119 / 01.07.2019

Päätöksen otsikko TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN

Selostus asiasta

Perheneuvolan psykiatrinen sairaanhoitaja Alina Toivola on hakenut Turun ammattikorkeakoulun YAMK-opinnäytetyötä varten tutkimuslupaa. Tutkimuksen aiheena on ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JUURRUTTAMINEN KAARINAN PERHEKESKUKSESSA – Asiakaspalautekysely kaupungin strategian tukena.

Päätösteksti

Myönnän tutkimusluvan Toivolalle seuraavin ehdoin:

1. Tutkimus toteutetaan hyviä tutkimuseettisiä ja tieteelliselle käytännölle asettuja periaatteita noudattaen.
2. Tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja siihen osallistumisen voi keskeyttää koska tahansa.
3. Tutkimuksen valmistuttua siitä toimitetaan kopio perhe- ja sosiaalipalvelujohtajalle.
4. Tarvittavista järjestelyistä sovitaan perhekeskuksen johtajan kanssa.

Päätöksen perustelut

Hallintosääntö ja Kaarinan kaupungin ohjeistus tutkimusluvan myöntämiselle

Päätäjä EMILIA HEIKKILÄ

Muu jakelu Alina Toivola, Terhi Vierikko

Päätös nähtävillä Viranhaltijapäätökset pidetään yleisesti nähtävänä kaupunginvirastossa seuraavasti:

- kuukauden 1.-15. päivinä tehdyt päätökset saman kuukauden 16. päivänä klo 9.00-12.00
- kuukauden 16.-31. päivinä tehdyt päätökset seuraavan kuukauden 1. päivänä klo 9.00-12.00

Tiedoksiantotapa

Lähetetty postitse saantitodistusta vastaan
Lähetetty postitse tavallisena kirjeenä
Lähetetty sisäisessä postissa

Luovutettu asianosaiselle
päivämäärä

Tiedoksiantajan allekirjoitus ja
virka-asema

Vastaanottajan allekirjoitus