

Uusi asiakaspalautejärjestelmä toiminnan kehittämisen tueksi neuvolan perheohjaukseen

Sabina Ekström

MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildning:	Sociala området HYH
Identifikationsnummer:	
Författare:	Sabina Ekström
Arbetets namn:	Nytt kundfeedbacksystem som stöd till verksamhetsutvecklingen inom rådgivningens familjehandledning
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Vanda stad - förebyggande hälsovård
<p>Sammandrag:</p> <p>Bakgrund: Bättre feedbackmöjligheter och mera systematik i utvecklingsarbete, har kommit upp som utvecklingsförslag från både klienternas och personalens sida i tidigare forskning om rådgivningens familjehandledning inom Vand stad. Syftet med forskningen var att skapa ett kundfeedbacksystem, som förbättrar kundernas möjligheter att ge feedback, tar i hänsyn främmande språk talande klienter, hämtar systematik till utvecklingsarbetet och producerar tillräckligt specifik information, så den kan utnyttjas till serviceutveckling. Kundfeedbacksystemet innefattade en kundfeedbacksenkät och en verksamhetsplan. Metod: Forskningen utfördes enligt utvecklande arbetsforskning, där även personalen är aktivt delaktig i utvecklingsarbetet. Datainsamlingsmetoder var kvantitativa enkäter, SWOT-analyser och kvalitativa interventioner. Servicekvaliteten definierades enligt de kvalitetsfaktorer klienterna och personalen ansåg viktiga samt de kvalitetskrav lagen och Institutet för hälsa och välfärd hade på verksamheten. Resultat: De viktigaste kvalitetsfaktorerna var: <i>bra tillgänglighet till servicen, fungerande samarbete med familjehandledaren, familjehandledarens yrkeskunnande, klientens möjligheter att påverka arbetet, arbetets positiva inverkan på klientens situation, utvecklande av servicen samt tillräckligt god synlighet och igenkännbarhet av servicen.</i> Frågorna till kundfeedbacksenkäten utformades på basen av dessa kvalitetsfaktorer. I finslipningen beaktades klienternas och personalens utvärdering av enkäten. Genom att göra upp en verksamhetsplan, där det ingick överenskomna anvisningar till personalen och en plan för utvecklingsarbetet, fick man skapat systematik till utvecklingsarbetet. Det nya kundfeedbacksystemet är ämnat att tas i bruk hösten 2020. Konklusion: Nya verksamhets sättet kommer att hjälpa klienterna få sin röst bättre hörd samt möjliggöra mer systematiskt utvecklingsarbete, som baserar sig på aktuell information om klienternas behov.</p>	
Nyckelord:	Vanda stad, rådgivningens familjehandledning, kundrespons, kundfeedbacksystem, verksamhetsutveckling, utvecklande arbetsforskning
Sidantal:	112
Språk:	finska
Datum för godkännande:	

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master's Programme in Social Services
Identification number:	
Author:	Sabina Ekström
Title:	A new customer feedback system to support service development within family counselling
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	City of Vantaa – preventive healthcare
<p>Abstract:</p> <p>Background: Better feedback possibilities and a more systematic development work have been development suggestions made by both customers and staff in previous studies, that has been made in family counselling at maternity and child health clinics in the city of Vantaa. Purpose: of this study was to create a customer feedback system, which would improve customer's possibilities to give feedback, consider customers who speaks foreign languages, make development work more systematic and produce sufficiently accurate information which can be utilized to service development. The customer feedback system included a customer feedback form and a strategy plan. Method: Developmental work research was used as method. It also includes the staff in the development process. Material was gathered through quantitative survey's, SWOT-analysis and qualitative interventions. Service quality was determined by the customers and staff's view on important quality factors and by quality demands the law and Finnish institute of health and welfare has on the service. Result: was that the key quality factors for the service are <i>good availability of the service, well-functioning co-operation with the family counselor, family counselor's professional competence, customer's chances to influence the work, the works positive effect on customer's situation, development of the service and good service visibility</i>. The questions for the feedback form was based on these factors. Customer's and staff's evaluations on the form was also taken into account, when making finishing adjustments to form. The customer feedback system got more systematic through a strategy plan which included guidelines how to use the form and a plan for development work. The new customer feedback system is planned to take in use in autumn 2020. Conclusion: The new system will give customers better possibilities to get their voice heard and enable more systematic development work based on up-to-date knowledge about customer's needs.</p>	
Keywords:	City of Vantaa, family counselling, customer feedback, customer feedback system, service development, developmental work research
Number of pages:	112
Language:	Finnish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan YAMK
Tunnistenumero:	
Tekijä:	Sabina Ekström
Työn nimi:	Uusi asiakaspalautejärjestelmä kehittämisen tueksi neuvolan perheohjaukseen toiminnan
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	Vantaan kaupunki - ennaltaehkäisevä terveydenhuolto
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tausta: Paremmat palautteenantomahdollisuudet ja järjestelmällisempää kehittämistyötä, ovat olleet asiakkaiden ja henkilökunnan esittämiä kehittämissuhteita aiemmissä tutkimuksissa, jotka on tehty Vantaan neuvolan perheohjauksesta. Tavoite: oli luoda asiakaspalautejärjestelmä, joka laajentaisi asiakkaiden palautteenantomahdollisuuksia, ottaisi huomioon vieraskieliset asiakkaat, toisi järjestelmällisyyttä kehittämistyöhön ja tuottaisi riittävän tarkkaa tietoa, jotta tuloksia voi hyödyntää palvelun kehittämiseen. Asiakaspalautejärjestelmä koostui asiakaspalautelomakkeesta ja toimintasuunnitelmasta. Menetelmä: käytettiin kehitettävää työntutkimusta, jossa henkilökunta on aktiivisesti mukana kehittämistyössä. Aineistoa kerättiin kvantitatiivisten kyselyjen, SWOT analyysien sekä kvalitatiivisten interventioiden kautta. Laadun määrittäjinä toimivat asiakkaiden ja henkilökunnan näkemys tärkeistä laatutekijöistä, sekä Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen ja toimintaa ohjaavien lakien tuomat laatuvaatimukset. Tuloksina: keskeisimmiksi laatutekijöiksi nousi <i>palvelun hyvä saatavuus, toimiva yhteistyö perheohjaajan kanssa, perheohjaajan ammatillinen osaaminen, asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn, työskentelyn positiivinen vaikutus asiakkaan tilanteeseen, palvelun kehittäminen ja riittävän hyvä palvelun tunnettavuus ja näkyvyys</i>. Näiden pohjalta luotiin kysymyksiä uuteen asiakaspalautelomakkeeseen. Lomakkeen viimeistelyssä huomioitiin, myös asiakkaiden ja henkilökunnan tekemien lomakearvioiden tulokset. Järjestelmällisyyttä saatiin luomalla yhteinen toimintasuunnitelma, joka pitää sisällään yhteiset toimintaohjeet henkilöstölle ja suunnitelman kehittämistyölle. Uusi asiakaspalautejärjestelmä on tarkoitus ottaa käyttöön syksyllä 2020. Johtopäätös: Uusi toimintamalli tulee auttamaan asiakkaita saamaan äänensä paremmin kuuluviin ja mahdollistaa järjestelmällisempää kehittämistyötä, joka pohjautuu ajankohtaiseen tietoon asiakkaiden tarpeista.</p>	
Avainsanat:	Vantaan kaupunki, neuvolan perheohjaus, asiakaspalaute, asiakaspalautejärjestelmä, toiminnan kehittäminen, kehitettävä työntutkimus
Sivumäärä:	112
Kieli:	Suomi
Hyväksymispäivämäärä:	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	8
2	TAUSTA	10
2.1	Neuvolan perheohjaus palveluna	10
2.2	Nykyinen asiakaspalautejärjestelmä	11
3	KIRJALLISUUSKATSAUS	13
4	LAATUTEKIJÄT	16
4.1	Toimintaa ohjaava lainsäädäntö.....	16
4.2	Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen laadulliset elementit.....	17
4.3	Neuvolan perheohjauksen laatusuositus	17
4.4	Yhtenäiset laatutekijät	18
5	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	22
6	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	23
6.1	Kehittävä työntutkimus	23
6.2	Kehittämistyön prosessikuvaus	24
6.3	Aineiston keruu ja analyysi.....	30
7	TULOKSET	37
7.1	Kyselyn tulokset.....	39
7.2	Kyselyn tulokset aiempien tutkimustulosten valossa	47
7.3	Neuvolan perheohjauksen laatutekijät	48
7.4	Pilottilomakkeen arviot	51
7.5	Toimintasuunnitelma	55
8	POHDINTA	58
8.1	Tulospohdinta	58
8.2	Menetelmäpohdinta	66
9	JOHTOPÄÄTÖS	73
10	SAMMANFATTNING	75
10.1	Inledning	75
10.2	Bakgrund	76
10.3	Tidigare forskning	78
10.4	Teoretisk referensram	78
10.5	Syfte	81

10.6	Metod.....	81
10.7	Resultat	84
10.8	Diskussion	86
10.9	Slutsats	88
	LÄHTEET	89
	LIITTEET	94

Kuvio

Kuvio 1. Laatukukka - laadullisten määrittäjien yhtenäiset tekijät	18
Kuvio 2. Kehittävän työntutkimuksen syklit tässä tutkimuksessa.....	25
Kuvio 3. Aineistokeruun ja analyysin syklit.....	30
Kuvio 4. Tämän kehittävän työntutkimuksen tulossyklit.....	38
Kuvio 5. Kyselyn keskeisimmät tulokset	46
Kuvio 6. Kehittämispäivän aikana työstetyt pääaiheet ja alakategoriat asiakaspalautelomakkeelle.....	49

Taulukko

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin abstrahointiprosessista.....	35
Taulukko 2. Taulukko 2. Esimerkki kehittämispäivän materiaalin työstämisvaiheesta...	37
Taulukko 3. Vastauksien jakauma päätteemoittain ja kyselyn keskiarvo.....	39
Taulukko 4. Tuloksien keskeisimmät laatutekijät.....	59

1 JOHDANTO

Terveydenhuollon laatuoppaan mukaan asiakaspalautteen kerääminen ja tulosten hyödyntäminen on keskeisin tapa kehittää sekä seurata palvelujen laatua (Kuntaliitto 2019). Vantaan kaupunki teettää asiakastyytyväisyyskyselyn joka toinen vuosi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille (Vantaan kaupunki 2017). Sosiaali- ja terveysministeriö kuitenkin katsoo, että olisi tarpeen kehittää neuvolaan kohdistuva asiakaspalautejärjestelmä, koska organisaatiolähtöisistä asiakastyytyväisyyskyselyistä saa niin niukasti neuvolaa koskevaa tietoa (STM 2004). Tämä opinnäytetyö keskittyy Vantaan neuvolan perheohjauksen asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen. Asiakaspalautejärjestelmällä tarkoitetaan kokonaisuutta, jolla systemaattisesti kerätään, käsitellään ja hyödynnetään asiakaspalautetta laadun parantamiseksi (Holma 1999 s. 97). Kehittämistyöhön kuuluu asiakaspalautelomakkeen luominen ja toimintasuunnitelman tekeminen yhdessä henkilökunnan ja johdon kanssa.

Neuvolan perheohjauksen laatua ja palveluja on aiemmin pyritty kehittämään mm. asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, ottamalla huomioon asiakkailta suoraan saatu palaute palvelutilanteissa ja aiempien tutkimustulosten hyödyntämisen avulla. Lisäksi työntekijät ovat huomioineet toistuvia palvelutarpeita omien asiakkuuksien kautta ja pyrkineet yhdessä kehittää palveluja sen perusteella. Henkilökunnalla on kiinnostusta kehittää työmenetelmiä ja palveluja asiakaslähtöisempään ja laadukkaampaan suuntaan (Ruuttunen et al. 2016). Kehittämistyö kaipaa kuitenkin järjestelmällisyyttä.

Nämä huomiot olen tehnyt työskennellessäni Hakunilan neuvolassa perheohjaajana. Tämän opinnäytetyön ajatus on lähtenyt siitä, että olen itse työntekijänä jäänyt kaipaamaan järjestelmällisyyttä kehittämistyöhön ja kehittämistyön tueksi tietoa asiakkaiden nykytarpeista ja toiveista. Ruuttunen et al. (2016) tutkivat asiakkaiden tyytyväisyyttä ja perheohjauksen laatua Vantaalla. Heidän tutkimuksessaan kävi ilmi, että työntekijät sekä asiakkaat toivoivat sujuvampaa ja järjestelmällisempää tapaa vastaanottaa ja antaa palautetta (Ruuttunen et al. 2016). Tämä löydös tukee tämän tutkimuksen tärkeyttä. Tutkimus ja kehitysidea on saanut myös esimiesten ja kollegoiden tuen.

Jatkuvassa käytössä oleva asiakaspalautelomake tarjoaisi edellytykset toiminnan ja palvelun kehittämiseksi. Asiakaspalautteen avulla, jolla kerätään eri asiakkailta tietoa, mielipiteitä, kannanottoja siitä mitä hän odottaa, tarvitsee, miten haluaa itseään autettavan ja kohdeltavan ja miten siinä on hänen mielestään onnistuttu, saataisiin tarvittavaa ajankohdasta tietoa, jota voisi hyödyntää laadun parantamisessa (Holma 1999 s. 97).

Opinnäytetyön tarkoitus on luoda järjestelmällinen asiakaspalautejärjestelmä, joka tukee toimintaa ja sen kehittämistä, jotta palveluja voi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden sen hetkisiä tarpeita. Tavoite on luoda järjestelmä, joka olisi helppokäyttöinen, neuvolan perheohjaajien työtä helpottava, eikä sitä kuormittava. Lisäksi tavoitteena on luoda toimintasuunnitelma palautteen keräämistä, käsittelyä ja tuloksien hyödyntämistä varten, jotta kehittämistyö saataisiin paremmin juurrutettua toimintaan.

Vantaan neuvoloiden perheohjauksen työympäristö on suomenkielinen. Jotta henkilökunta voisi hyödyntää opinnäytetyön koko sisältöä ja tuloksia omassa työssään, esimiehet ovat tilanneet opinnäytetyön suomeksi.

2 TAUSTA

Taustana tässä tutkimuksessa toimii neuvolan perheohjauksen kuvaus ennaltaehkäisevän terveydenhuollon palveluna ja asiakaspalautejärjestelmän osalta nykytilanteen kuvaus, jota käydään tarkemmin läpi tässä kappaleessa. Jotta saadaan käsitys millaisesta palvelusta on kyse ja miten nykytilanne ei palvele asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeita.

2.1 Neuvolan perheohjaus palveluna

Neuvolan perheohjaus, tunnetaan myös nimikkeellä neuvolan perhetyö, ei lukeudu lakisääteisiin palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriön tekemässä oppaassa lastenneuvolan työntekijöille suositellaan kuitenkin lisättävän perhetyön osaamista neuvolaan, erityistukea tarvitsevien perheiden kotikäyntitoimintaa sekä ryhmätoimintaa varten. Kunta voi päättää miten sen käytännössä järjestävät; lisätäänkö terveydenhoitajan osaamista täydennuskoulutuksen avulla, sisällytetäänkö perhetyöntekijä neuvolan henkilöstöön vai täydennetäänkö neuvolatyöryhmää tai perhepalveluverkostoa sosiaalitoimen perhetyöntekijällä. Vantaalla tämän on ratkaistu sisällyttämällä perheohjaaja neuvolan henkilöstöön, joten neuvolan perheohjaus on osa ennaltaehkäisevää terveydenhuoltoa äitiys- ja lastenneuvolassa. Vantaan kaupungilla on tällä hetkellä 11 neuvola. Kaikilla neuvoloilla on nimetty perheohjaaja, joka palvelee kyseisen neuvola-alueen asiakkaita. Koulutustaustaltaan neuvolan perheohjaajat ovat sosiaalialan ammattilaita, sosionomi (AMK) tai heillä on sosiaalialan täydennuskoulutus. (STM 2004, Vantaan kaupunki 2019c)

Neuvolan perheohjaajan tehtäviin kuuluu vahvistaa vanhemmuutta ja edistää lapsiperheiden itsenäistä toimintakykyä ja elämänhallintaa. Perheet voivat hakea tukea koskien odotusta ja odotusaikaa, vanhemmuutta, lapsen kehitystä, perhe- ja parisuhdetta, psyykkistä hyvinvointia, alueen lapsiperhepalveluita tai muissa perhe-elämän kysymyksissä. Neuvolan perheohjaus on ennaltaehkäisevää tukea. Tavoite on saada perheelle tuki riittävän varhain ja oikea-aikaisesti, ettei perheen tilanne ylikuormitu ja ongelmat vaikeudu. Siten mahdollisesti tarvetta erityispalveluille ei synny, kuten lastensuojelulle. (STM 2004, THL 2018, Vantaan kaupunki 2019c) Työskentely on suunnitelmallista ja asiakaslähtöistä. Asiakkaan kanssa mietitään yhdessä sopivia ratkaisuja hänen ja hänen perheensä

tilanteeseen. Perhe on oikeutettu neuvolan perheohjaukseen niin kauan kuin perheessä on alle kouluikäisiä lapsia. (Vantaan kaupunki 2019c)

Vaikka perheohjaus on tarkoitettu lyhytaikaiseksi tueksi, sama perhe voi kuitenkin vastaanottaa neuvolan perheohjaajan tukea monessa eri elämäntilanteessa. Perhe voi esim. kaivata keskustelutukea raskausaikana, vauvan synnyttyä vanhempia voi mietityttää vauvan ruokailu- ja uniasiat, myöhemmin lapsen kasvaessa ajankohtaista voi olla miettiä yhdessä rajojen asettamista ja arkirutiineja tai uuden sisaruksen syntyminen voi herättää tunteita ja arjen haasteita, joihin kaippaa keskustelutukea ja käytännön ohjausta. Vauva- ja pienlapsiaika saattaa uuvuttaa ja koetella parisuhdetta, jolloin vanhemmilla on mahdollisuus hakea tukea parisuhdetilanteeseen. Yksilö-/pari- tai perhetapaamisten lisäksi neuvolan perheohjauksella on ryhmämuotoista tukea. Tällaisia ovat mm. uniohjausryhmät, vauvaryhmät ja Iloa varhain – ryhmät. Lisäksi perheohjaaja pystyy auttaa kartoittamaan asiakkaan mahdolliset tukiverkostot ja tuntee alueen muut palvelut, jotka ovat suunnattu lapsiperheille. Mikäli perheohjaaja näkee muunlaista tuentarvetta, hän palveluohjaa perheen muun tuen piiriin. Tämä tuki voi olla esim. lapsiperheiden kotipalvelu. (STM 2004, Vantaan kaupunki 2019c)

Neuvolan perheohjaaja työskentelee fyysisesti perheiden kotona sekä neuvolassa terveydenhoitajien ja neuvolalääkärien kanssa. Neuvolan perheohjaajan työ on luottamuksellista ja ilmaista. Neuvolan perheohjaus on vapaaehtoista ja perhe voi itse olla suoraan yhteydessä oman neuvolan perheohjaajaan. Vaihtoehtoisesti terveydenhoitaja, lääkäri tai muu taho voi ehdottaa perheohjaajan tapaamista yhteisesti käydyn keskustelun perusteella ja tehdä asiakkaalle lähetteen perheohjaukseen. (Vantaan kaupunki 2019c) Terveydenhoitajan tai lääkärin tekemä lähete on yleisin tapa, miten asiakkaat ohjautuvat neuvolan perheohjaukseen (Ruuttunen et al. 2016).

2.2 Nykyinen asiakaspalautejärjestelmä

Kun luodaan uutta, on aina tärkeää katsastaa ja arvioida nykytilanne ensin. Vantaan nykyinen toimialatasoinen asiakastyytyväisyyskysely järjestetään joka toinen vuosi ja aineistonkeruu-aika on n. 3vkoa (Vantaan kaupunki 2017). Kysely käsittelee asiakastyytyväisyyttä enemmän yleisellä tasolla. Tämä ei välttämättä palvele, jos tuloksia halutaan

hyödyntää toiminnan kehittämiseen, koska se ei pureudu juuri kyseisen palvelun rakenteeseen riittäväällä tavalla.

Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi, asiakkailla on mahdollisuus antaa vapaamuotoista palautetta kaupungin palveluista täyttämällä palautelomake kaupungin internetsivuilla. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää vastausta palautteeseen, joka on jätetty tämän palvelun kautta. (Vantaan kaupunki 2018a) Tämän palautejärjestelmän kautta saadut palautteet käsittelevät yleensä yksittäisiä asiakastapauksia, eikä niitä kerätä ja käydä läpi systemaattisesti kehittääkseen palvelua.

Nykyisessä kaupunkitasoisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä voi huomioda kaksi ongelma-kohtaa, jos sitä tarkastellaan neuvolan perheohjauksen toiminnan kehittämisen näkökulmasta.

1. **Tiedonkeruun rajallinen ajankohta tavoittaa vain murto-osan neuvolan perheohjauksen asiakkaista.** Vuonna 2017 ainoastaan 34 neuvolan perheohjauksen asiakasta vastasi asiakastyytyväisyyskyselyyn (Vantaan kaupunki 2018b). Neuvolan perheohjauksella oli kyseisenä vuonna 1548 asiakasta. Asiakas käsite ei tässä tapauksessa määritetä perheenä, vaan yhdellä tapaamisella on saatettu tavata perheen äiti ja isä, joista on syntynyt kaksi erillistä asiakkuutta, vaikka tapaamiset olisivat yhteisiä. (Kurki-Kangas 2019) Luku antaa kuitenkin riittävästi viitettä, että kysely tavoittaa vaan murto-osan asiakkaista. Vastauksia tulee saada riittävästi, jotta saadaan luetettavia tuloksia.
2. **Ei tuota riittävän tarkkaa tietoa yksittäisen palvelun toimivuudesta, jotta tuloksia voi hyödyntää toiminnan kehittämiseen.** Neuvolan perheohjauksen palvelusäiltö on monipuolinen ja tukea voi hakea erilaisiin perhetilanteisiin. Tässä tilanteessa ei riitä tieto oliko neuvolan perheohjauksesta saama tuki riittävää, vaan palvelua kehittäessä on olennaista saada tarkennettua tietoa siitä, mitä tukea asiakkaat ovat vastaanottaneet ja miten he ovat arvioineet juuri kyseisen tukimuodon. Tukimuoto on voinut olla esim. imetysohjaus, uniohjaus, tukea omaan jaksamiseen tai lapsen uhmakkaaseen käytökseen vai onko asiakas mahdollisesti osallistunut ryhmätoimintaan ja siinä tapauksessa mihin.

Uutta asiakaspalautejärjestelmää ja tulevaa asiakaspalautelomaketta ajatellen, tulee siis huomioida, että asiakaspalautekysely tavoittaa suuremman joukon asiakkaita ja kysymykset tuottavat tarkempaa tietoa juuri neuvolan perheohjauksen toimivuudesta. On myös tärkeää huomioida Vantaan väestörakenne, joka on hyvin monipuolinen kieli- ja kulttuurirakenteeltaan. Vantaalla on suhteessa eniten vieraskielisiä asukkaita muuhun Suomeen verrattuna. Vantalla puhutaan yli 119 kieltä ja vieraskielisten väestörakenne kohdistuu etenkin neuvolan asiakaspiiriin. Useampi kuin joka neljäs vantaalainen ikäryhmässä 0–6 vuotta ja 30–44 vuotta ovat vieraskielisiä ja joka viides ikäryhmässä 16–29 vuotta. Vieraskielisten asukasluvun ennustetaan yli kaksinkertaistuvan vuoteen 2035 mennessä. (Vantaan kaupunki 2019a, 2019b) On siis olennaista mahdollistaa palautteenanto suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

3 KIRJALLISUUSKATSAUS

Kirjallisuuskatsauksessa on perehdytty aineistoon ja aiempiin tutkimuksiin, jotka käsittelevät neuvolan perheohjausta, sen laadullisia tekijöitä, muita sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevia laadullisia tekijöitä ja laadun määrittäjiä, asiakaspalautelomakkeiden luomisprosesseja ja aiempia tutkimuksia, joiden tavoitteena on ollut luoda asiakaspalautelomake tai asiakaspalautejärjestelmä. Kirjallisuuskatsauksen haasteena oli löytää tarkentavaa tietoa laatutekijöistä, jotka näkisi koskevan neuvolan perheohjausta. Palveluna se jakautuu terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon palveluihin. Se ei ole lakisääteinen palvelu, vaikka sosiaali-, terveydenhuollon ja lastensuojelun lait ohjaavat sitä. Samankaltaista palvelua järjestetään myös monella eri palvelunimikkeellä kuntien välillä, että se teki hausta myös haastavamman. Koska kyse on niin spesifistä palvelusta, joka jakautuu kahteen toimialaa ja joka toimii jo kansallisesti niin monella eri nimikkeellä, on valittu jättää kansainvälinen tutkimus pois kirjallisuuskatsauksesta, ettei erehdytä vertailemaan sitä palveluihin ja laatutekijöihin, jotka kuitenkin ovat liian kaukana ennaltaehkäisevästä sosiaali- ja terveys työn yhdistelmästä, jota neuvolan perheohjaus on.

Vantaan neuvoloiden perheohjaus muutti nimikettä reilu 3 vuotta sitten neuvolan perheystöstä neuvolan perheohjaukseen. Kirjallisuuskatsauksessa hakutermeinä on käytetty

molempia nimikkeitä. Tässä opinnäytetyössä käytetään kuitenkin nykyistä nimikettä *neuvolan perheohjaus* ja työnimikettä *perheohjaaja*.

Haku on tehty käyttämällä Ebsco, Google Scholar, Sage ja Theseus tietokantoja. Haku-termeinä on käytetty: *asiakaspalautelomake, asiakaspalautejärjestelmä, perheohjaus, perhetyö, Vantaan neuvolan perheohjaus, neuvolan perhetyö, asiakastyytyväisyys, laatu, kehittämistyö, tuotekehitys, familjerådgivningens familjehandledning, handledning, kundfeedback enkät, kundfeedbacksenkät, produktutveckling, customer feedback form, customer feedback system, quality, familywork, family work ja family counselling*. Englanninkielisissä tietokannoissa käytetyt termit antoivat vain tuloksia, jotka eivät olleet kytköksissä neuvolan perheohjauksen kaltaiseen palveluun tai aihealueeseen, jonka vuoksi tulokset vieraskielisistä tietokannoista jätettiin pois tuloksista.

Keskeisimpinä tuloksina voidaan todeta, että Vantaan neuvolan perheohjauksen laatua ja asiakastyytyvääisyyttä on tutkittu aiemmin vuonna 2014 ja 2016 tehtyjen opinnäytetöiden osalta. (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014) Tutkimuksien tulokset ovat perustuneet sen hetkiseen asiakastyytyvääisyyteen ja asiakkaiden käsitykseen perheohjauksen laadusta. Molemmat opinnäytetyöt, ovat tehneet tutkimuksen asiakkaille, joilla on riittävä suomen kielen taito (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014). Vastanneiden joukossa voidaan siis olettaa olleen melko vähän vieraskielisiä. Aiemmat tutkimukset eivät ole tarjonneet jatkuvaa työkalua asiakastyytyvääisyyden mittaamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Tutkimustulokset toimivat kuitenkin hyvänä perustana asiakkaiden määrittämiin laatutekijöihin, joita voidaan hyödyntää tässä tutkimuksessa.

Kirjallisuuskatsauksessa on myös perehdytty opinnäytetöihin, joiden kehittämistavoitteena on ollut luoda asiakaspalautelomake samankaltaisille aloille kuin neuvolan perheohjaus. Perhepalvelut, ennaltaehkäisevä perhetyö/perheohjaus sekä perhekuntoutus, ovat työmenetelmiltään ja asiakasryhmältään riittävän samankaltaisia neuvolan perheohjauksen kanssa. Voidaan todeta, että löytyy jo hyvin tietoa ja malleja, kuinka luoda asiakaspalautelomake ja mitä asioita olisi hyvä huomioida työprosessia ja lopullisessa lomakkeessa. Nisula ja Tohvo (2014) kehittivät asiakaspalautelomakkeen Kouvolan perhetuikeskukselle ja Ukkonen (2015) asiakaspalautekyselyn Kouvolan ehkäisevälle perhetyölle. Molemmissa tutkimuksissa (Nisula & Tohvo 2014, Ukkonen 2015) työskenneltiin

aktiivisesti henkilökunnan kanssa, kun kysymykset muotoiltiin lomakkeelle, koska heidän näkemyksensä oli, että henkilökunnalla on paras tuntemus asiakasryhmästä ja työskentelytavoista. Ukkosen (2015) lomakekysymysten tietopohjana toimi toimintasuunnitelma, henkilökunnan tietotaito, kirjallisuus ja aiemmat tutkimukset. Hän teki pilottilomakkeen, jonka avulla keräsi palautetta lomakkeen toimivuudesta asiakkailta, mutta valitsi myös tehdä SWOT-analyysi yhdessä henkilökunnan kanssa. (Ukkonen 2015) Nisula ja Tohvo (2014) tekivät pilottilomakkeen, jota testasivat nykyisten ja aiempien asiakkaiden keskuudessa. He näkivät, että on tärkeää sisällyttää lomakkeeseen vähintään yksi avoin kysymys, mutta on hyvä huomioida, että ne ovat työläämpiä vastata ja analysoida, eivätkä aina tuota tietoa, jonka tutkija kokisi merkityksellisenä. (Nisula & Tohvo 2014) Anttila-Ojanperä ja Tikkala (2013) laativat asiakaspalautelomakkeen yksityiselle yritykselle, joka tarjoaa lastensuojelupalveluja. Heidän valintansa oli taas sisällyttää monta avointa kysymystä, koska halusivat johdatella vastaajaa mahdollisimman vähän ja ajattelivat avoimien kysymysten tuottavan myös sellaisia vastauksia, joita eivät olisi tulle ajatelleeksi itse kysyä. He painottavat, että on aina hyvä pitää mielessä, kun kysymyksiä muotoilee, että henkilökunta ja organisaatio saavat kysymysten avulla kaipaamiensa vastauksia ja tietoa. Näin vastauksia voi hyödyntää toiminnan kehittämiseen. (Anttila-Ojanperä & Tikkala 2013) Ukkonen (2015) painotti myös, että kysymysten muotoilussa on hyvä huomioida, että kysymys tuntuu riittävän merkitykselliseltä asiakkaan mielestä.

On kuitenkin tärkeää aina peilata lomaketta ja kysymyksiä, juuri kyseisen palvelun ja asiakasryhmän näkökulmasta ja tarpeesta. On selvää, että lomakkeen tulisi olla helposti ymmärrettävä, selkeä, sopivan pituinen, jotta asiakkaat jaksaisivat vastata siihen, mutta tarjoaisi kuitenkin riittävän tarkkaa tietoa työntekijöille. Kysymysten tulisi tuntua merkityksellisiltä jokaiselle vastaajalle, oli hän hakenut apua lapsen käytökseen tai parisuhteeseen. Lisäksi on varmistettava, että organisaatio, eli työntekijät ja johto, saa kysymyksiensä avulla sellaista tietoa mitä tarvitaan neuvolan perheohjauksen toiminnan kehittämiseen.

4 LAATUTEKIJÄT

Laadulle asetetut vaatimukset voivat perustua lainsäädäntöön, erilaisiin määräyksiin, sopimuksiin tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin, jotka voivat olla esim. organisaation laatimia. Laatu voidaan määritellä mm. seuraavalla tavalla ”niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset” (Holma 1999 s. 98).

Tässä tutkimuksessa asiakaspalautelomakkeen laatukäsite on päätetty määrittää seuraavien laadun määrittäjien mukaan:

- Toimintaa ohjaava lainsäädäntö
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laadulliset elementit
- Neuvolan perheohjauksen laatusuositus

4.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Vantaan neuvolan perheohjaus kuuluu palveluna ennaltaehkäisevän terveydenhuollon toimialaan. Vantaan neuvolan perheohjaajilla on kelpoisuusvaatimuksena sosiaalialan koulutus, mutta itse työ tapahtuu neuvolan toimintaympäristössä, neuvolan asiakkaiden kanssa, osana äitiys- ja lastenneuvolan toimintaa. Tämä tarkoittaa, että työtä ohjaa neuvolatoimintaa sekä sosiaalialaa koskevat lait (STM 2004 s.268–275, THL 2019a). Keskeisimmässä asemassa neuvolan perheohjauksen laadun näkökulmasta ovat Terveydenhuoltolaki (1326/2010), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Lastensuojelulaki (417/2007). Näiden lakien lisäksi laatua ohjaa erinäiset oppaat ja käsikirjat, kuten Kuntaliiton julkaisema Terveydenhuollon laatuopas sekä Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema Lastenneuvola lapsiperheiden tukena: Opas työntekijöille ja laatimat lakien soveltamisohjeet.

Keskeisimmät tekijät varmistamassa laatua lainsäädännöllisesti ovat: *moniammatillinen yhteistyö* (Sosiaalihuoltolaki 1§ ja 16§, Terveydenhuoltolaki 2§, 15§ ja 32§), *toimintadellytykset* (Terveydenhuoltolaki 4§), *täydennyskoulutusvelvoite* (Terveydenhuoltolaki 5§), *palvelujen kehittäminen* (Sosiaalihuoltolaki 10§, 13§), *palvelujen saatavuus ja*

yhdenvertainen saatavuus (Sosiaalihuoltolaki 33§, Terveydenhuoltolaki 10§), *oikea-aikainen tuki* (Lastensuojelulaki 2§ ja 3a§, Terveydenhuoltolaki 15§), *asiakaskeskeisyys* (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§, Sosiaalihuoltolaki 1§, Terveydenhuoltolaki 2§), *oikeus laadukkaaseen palveluun ja hyvään kohteluun* (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveydenhuoltolaki 8§).

4.2 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen laadulliset elementit

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on listannut keskeisiä elementtejä sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa. Elementit perustuvat osittain sosiaali- ja terveyspalveluja ohjaaviin lakeihin. Perheohjauksen osalta sovellettavat elementit ovat: *asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, korkeatasoinen osaaminen* ja *vaikuttavuus*. (THL 2019b) Laadun näkökulmasta olennaisinta on, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua ja palvelu on oikeanaikaista, oikeassa paikassa. Palvelu perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon ja näyttöön ja se pyrkii maksimoimaan hyvinvointia sekä minimoimaan riskejä. Palveluntuottajan näkökulmasta laatua on järjestää hyvää toimintaa, joka vastaa sille asetettuihin vaatimuksiin ja siihen kohdistuviin odotuksiin, taloudellisten voimavarojen asettamissa rajoissa. (THL 2019b)

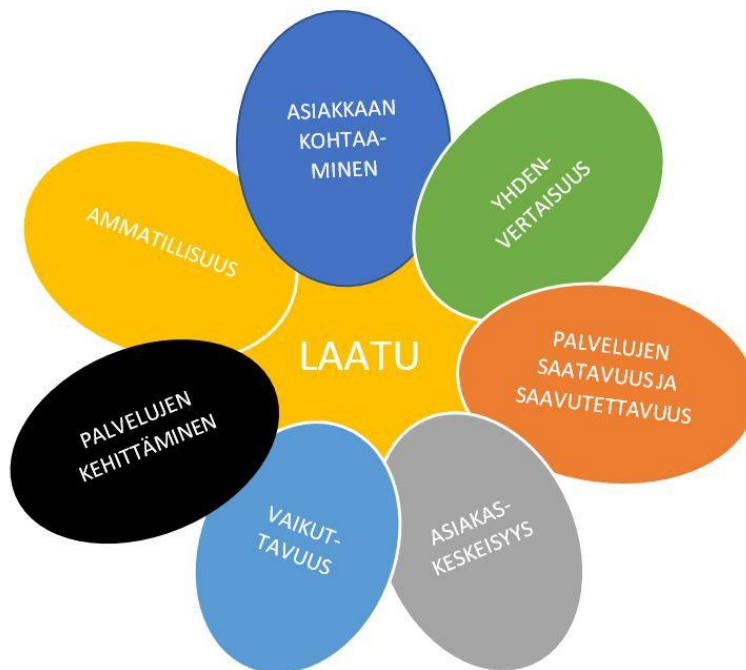
4.3 Neuvolan perheohjauksen laatusuositus

Sormunen (2014) ja Ruuttunen et al. (2016) ovat aiemmin tutkineet palvelun laatua ja asiakastyytyvääsiisyyttä neuvolan perheohjauksessa Vantaalla. Heidän tutkimustuloksissaan nostetaan esiin asiakkaille ja työntekijöiden näkökulmasta tärkeitä laatutekijöitä. Ruuttunen et al. kokosivat tutkimustuloksistaan Vantaan neuvolan perheohjaukseen laatusuosituksen, johon ovat keränneet laadukkaan perheohjauksen 10 elementtiä. Näissä elementeissä on myös huomioitu Sormusen (2014) tutkimustulokset. Laadukkaan perheohjauksen 10 elementtiä ovat: *yhdenvertainen kohtaaminen, perheohjaajan ammatillisuus ja lisäkoulutusmahdollisuus, matala kynnys ja nopea pääsy palveluun, selkeä prosessi ja työn seuranta, mahdollisuus antaa palautetta, turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri, asiakaslähtöisyys - palvelu lähtee asiakkaasta, asiakkaalla mahdollisuus*

vaikuttaa työskentelyyn, moniammatillisuus ja työllä on vaikutuksia (kts kokonaisuudessaan Liite 9). (Ruuttunen et al. 2016)

4.4 Yhtenäiset laatutekijät

Kun tarkastelee aiemmissa kappaleissa mainittuja laadun määrittäjiä, löytyy niistä paljon yhtäläisyyksiä ja niiden sisällön perusteella voi muodostaa seitsemän pääteemaa, joita tarkastellaan tarkemmin tässä kappaleessa. Tutkijan laatima Laatukukka (Kuvio 1), pyrkii helpottamaan yhtäläisyyksien havainnoimista.



Kuvio 1. Laatukukka – laadullisten määrittäjien yhtenäiset tekijät

Ammatillisuus

Laki velvoittaa, että asiakkaalla on oikeus saada laadukasta palvelua ja toiminnan tulee olla turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 8§) Tämä edellyttää, että henkilökunnalla tulee olla toimintaan tarvittava osaaminen, kohtaamisen taito sekä ammatilliset arvot ja etiikka (THL 2019b).

Ammatillisuus pitää sisällään mm. työntekijän korkeatasoisen osaamisen. Tähän liittyy työntekijän koulutus, työkokemus, oman ammatillisuuden kehittäminen ja riittävän täydennyskoulutuksen järjestäminen sekä siihen osallistuminen. Lainsäädännön mukaan kunnan on huolehdittava, että henkilöstö osallistuu riittävästi täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on huomioitava henkilöstön peruskoulutuksen pituus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016) Ruuttunen et al. (2016) tutkimuksessa nostettiin myös esiin ammatillisuuteen kuuluvan lisäksi työmenetelmät ja työntekijän persoona työvälineenä. Heidän tutkimustuloksensa osoittivat, että työntekijän ammattitaito olisi yhteydessä asiakkaan kokemukseen laadukkaasta perheohjauksesta. (Ruuttunen et al. 2016)

Moniammatillinen yhteistyö on yhtä tärkeää kuin yksittäisen työntekijän ammatillisuus, kun kyse on palvelun kokonaisuudesta. Laki edellyttää, että tulisi vahvistaa yhteistyötä eri toimijoiden välillä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, jotta asiakkaan sosiaali- ja terveystieteiden palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan asianmukaisesti ja eri tukimuotoja yhteensovittaen. (Sosiaalihuoltolaki 1§ ja 16§, Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016) Neuvolapalvelujen on siis toimittava yhteistyössä varhaiskasvatuksen, lastensuojelun, muusta sosiaalihuollosta ja erikoissairaanhoidosta vastaavien sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016). Laki edellyttää myös, että työntekijän tulee sosiaalihuollon pyynnöstä osallistua asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016). Ruuttunen et al. (2016) ja Sormunen (2014) nostivat esille, että toimiva moniammatillinen yhteistyö sekä neuvolan sisällä, että neuvolan ulkopuolelle on tärkeää, jotta asiakas saa tarvittavan avun oikea-aikaisesti. Yhteistyön toimivuuden kannalta toimiva kommunikointi ja yhteinen kirjaamisalusta nähtiin tärkeänä heidän tutkimuksissaan. Lisäksi asiakkaat kokivat sen helpottavana, ettei väsyneenä joudu itse ottaa yhteyttä moneen eri tahoon, vaan perheohjaaja pystyy auttamaan siinä (Sormunen 2014).

Asiakkaan kohtaaminen

Lain mukaan asiakkaan tulee saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella siten, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan, eikä hänen ihmisarvoansa loukata. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016) Perheohjauksessa asiakasta, hänen

toiveitaan ja vanhempien omaa tietoa tulisi kunnioittaa ja arvostaa. Kuuntelemisen taito, ennakkoluulottomuus ja asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen katsottiin tärkeänä piirteenä työntekijässä. Kohtaamisessa turvallista ilmapiiriä luo mm. luottamuksellisuus ja salassapitovelvollisuus. Tähän voidaan todeta lukeutuvan myös työn eettisen pohdinnan tärkeys ja sen näkyvyys työskentelyssä. (Ruuttunen et al. 2016)

Yhdenvertaisuus

Jokaisen asiakkaan tulisi saada yhdenvertaisesti palvelua omien tarpeiden mukaan, eikä asiakkaita tulisi jaotella millään tavalla. Palvelun tulee olla tasa-arvoista asuinpaikasta, sosioekonomisesta asemasta, sukupuolesta ja etnisistä tekijöistä riippumatta. (Ruuttunen et al. 2016, THL 2019b) Perhettä palvellaan kokonaisuutena, ja jokainen asiakas kohdataan tasavertaisesti myös perheenjäsenten välillä. Tulkkipalveluja käytetään matalla kynnyksellä ja palvelua tarjotaan kaikille samalla tavalla, riippumatta kielestä. Yhdenmukaisuuteen pyritään myös sovittujen työskentelyprosessien ja työkäytänteiden avulla. (Ruuttunen et al. 2016)

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Palvelut on toteuttava siten, että ne soveltuvat kaikille asiakkaille. Lähtökohtaisesti palvelujen näkyvyys ja tunnettavuus tulisi olla riittävän hyvää, että asiakkaalla on helppo selvittää, minkälaisia palveluja on saatavilla, mitkä ovat palvelun saamisen perusteet ja hakeutua niihin oma-aloitteisesti. Tämä edellyttää, että tieto palveluista on helposti saatavilla ja ymmärrettävällä tavalla. Yhteistyö neuvolan sisällä ja eri ammattikuntien välillä tulisi olla riittävän hyvää, jotta asiakkaat löytäisivät palvelun ja ohjautuisivat palvelun piiriin. (Ruuttunen et al. 2016, Sosiaalihuoltolaki 33§, Terveystieteidenhuoltolaki 10§)

Jokaisen tulisi saada palvelua kohtuullisessa ajassa (Ruuttunen et al. 2016, THL 2019b). Jotta asiakas voi saada palvelua nopeasti, työn edellytyksiin kuuluu riittävät resurssit. Kunnan on osoitettava riittävät voimavarat ja resurssit palveluihin. Palvelut tulee järjestää lähellä asukaita ja on huolehdittava saatavuudesta yhdenvertaisesti koko alueella. Tarvittaessa muun avun ja tuen tarpeessa oleva henkilö on ohjattava erityispalvelujen piiriin. (Ruuttunen et al. 2016, Sosiaalihuoltolaki 33§, Terveystieteidenhuoltolaki 10§)

Oikea-aikainen tuki on ennaltaehkäisevää. Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään, tunnistettava lapsen ja perheen erityisen tuen ja tutkimusten tarve varhain ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. (Lastensuojelulaki 2§ ja 3a§, Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 15§)

Asiakaskeskeisyys

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja se tulee olla peruslähtökohtana palvelun toteuttamisessa (THL 2019b). Palvelua toteutettaessa asiakkaan toivomukset ja mielipiteet on otettava huomioon. Asiakkaan osallisuutta tulee edistää antamalla asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, esim. työskentelypaikkaan, keston ja tapaamistiheyteen ja tavoitteiden asettamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§, Sosiaalihoitolaki 1§, Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 2§, Ruuttunen et al. 2016) Asiakkaan mahdollisuuksia osallisuuteen edesauttaisi prosessin tekeminen asiakkaille tutuksi antamalla asiakkaalle riittävästi tietoa ja ohjausta prosessin kulusta. Selkeä prosessi tukee myös työn etiikkaa, kun asiakas on tietoinen asioista, jotka koskevat häntä. Työskentelyn tulisi tapahtua asiakkaan ehdoilla ja lähtökohtana tulisi olla perheen omat tarpeet (Ruuttunen et al. 2016).

Paitsi mahdollisuus vaikuttaa itse työskentelyyn ja sen sisältöön, Sormusen (2014) tutkimuksessa nähtiin sen olevan tärkeää, että asiakas saa vaihtaa työntekijää, jos työskentely ei jostain syystä suju tietyntekijän kanssa. Lisäksi aiemmissa tutkimuksissa nähtiin sen olevan tärkeää mahdollistaa asiakkaille sujuva ja järjestelmällinen tapa antaa palautetta. (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014)

Vaikuttavuus

Palveluiden tavoite on olla vaikuttavia ja sitä kautta lisätä asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä (THL 2019b). Tavoitteena on ongelmien ennaltaehkäisy, vanhempien voimavarojen ehtyminen ja arjen normalisoituminen. Tavoite on, että asiakas kokee saaneensa apua tilanteeseensa, jolloin hän myös todennäköisesti ottaa yhteyttä uuden tilanteen syntyessä. Työn onnistumisen ja asiakkaan motivoitumisen kannalta, palvelun vapaaehtoisuus vaikuttaisi myös olevan yksi avaintekijä. (Ruuttunen et al. 2016)

Palvelujen kehittäminen

Toimintayksikön johtamisessa on oltava moniammatillista asiantuntemusta tukemassa laatua ja turvallisen hoidon kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä. (Terveystieteiden tutkimuslaki 4§) Lapsille, nuorille ja lapsiperheille suunnatuissa palveluissa tulee niitä antaessa ja kehittäessä huolehtia, että palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lasten kasvatuksessa. Lisäksi on selvitettävä lasten, nuorten ja lapsiperheiden erityisen tuen tarve. Näin turvataan lapsen terveys ja kehitys. (Sosiaalihuoltolaki 10§, 13§)

5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksen tarkoitus on tuoda järjestelmällisyyttä toiminnan kehittämiseen luomalla asiakaspalautejärjestelmä neuvolan perheohjaukseen. Asiakaspalautejärjestelmä pitää sisällään toimintaan kohdennetun asiakaspalautelomakkeen sekä toimintasuunnitelma. Tavoite on luoda asiakaspalautelomakkeen avulla henkilökunnalle jatkuvan kehittämisen työkalu, joka avulla mitataan toiminnan laatua asiakasnäkökulmasta. Toimintasuunnitelman tavoite on luoda yhtenäiset toimintatavat palautteen keräämiselle sekä laatia suunnitelma toiminnan kehittämiseksi tuloksien pohjalta. Toimintasuunnitelman tarkoitus on myös helpottaa uuden toimintatavan juurruttamista osaksi toimintaa.

Tarkoitus on luoda asiakaspalautelomake, joka mahdollistaisi vastaamisen suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, huomioiden Vantaan monikielisyyden. Vieraskieliset, joilla ei ole ollut riittävää suomen kielen taitoa, vaikuttavat olleen väliinputoajia aiemmissa tutkimuksissa, jotka ovat käsitelleet asiakastytyväisyyttä ja laatua neuvolan perheohjauksessa Vantaalla. Sen vuoksi tässä tutkimuksessa pyritään ensin tutkia, mitkä asiat ovat merkityksellisiä vieraskielisille asiakkaille laadukkaana neuvolan perheohjauksen kannalta. Tämän jälkeen verrata tuloksia aiempiin tutkimustuloksiin, jotta koko asiakasryhmän ääni laatutekijöistä saadaan kuuluviin. Asiakaspalautelomaketta varten pyritään siis selvittämään mitkä tekijät vaikuttavat neuvolan perheohjauksen laatuun asiakas- ja henkilökunta näkökulmasta ja mitä muita laatukriteereitä toiminnalle on asetettu. Lopuksi tulisi pohtia mitkä olisi hyvä huomioida tulevassa asiakaspalautelomakkeessa.

Lopullinen tavoite on, että henkilökunta pystyy asiakaspalautteiden tulosten avulla arvioida toimintaa ja kehittää sitä vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Yhdessä toimintasuunnitelman kanssa, tämä loisi järjestelmällisempää kehittämistyötä, joka perustuisi ajankohtaiseen tietoon asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Henkilökunnan ja johdon kanssa yhdessä luotu toimintasuunnitelma edesauttaisi ja lisäisi henkilökunnan ja johdon sitoutumista ottaa lomake käyttöön ja käydä tuloksia läpi järjestelmällisesti.

6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tässä kappaleessa kerrotaan tarkemmin tutkimuksen menetelmästä, kehittämistyön prosessista sekä aineistokeruu ja analyysi menetelmistä.

6.1 Kehittävä työntutkimus

Kehittävä työntutkimus on Yrjö Engeströmin kehittämä menetelmä työn ja organisaatioiden tutkimiseen ja kehittämiseen. Se kohdistuu laadullisiin muutoksiin työssä ja organisaatiossa, eikä se asetu minkään yksittäisen tieteenalan rajoihin, joka oli yksi syy miksi se valikoitui tutkimuksen menetelmäksi. (Engeström 2002 s. 11, 87) Kehittävä työntutkimus yhdistää tutkimuksen, käytännön kehittämistyön ja koulutuksen. Voidaan puhua, että se on eräänlainen muutosstrategia, jolla on osallistava lähestymistapa. Tässä tavoitteena ei ole tuoda ulkoapäin valmiita ratkaisuja, vaan työyhteisön sisällä muokkaantuu välineitä toiminnan erittelyyn ja uusien mallien suunnitteluun. Työntekijät itse ovat aktiivisessa roolissa ja analysoivat ja muuttavat omaa työtään. (Engeström 2002 s. 12) Henkilökunta haluttiin ottaa aktiiviseen rooliin mukaan kehittämistyöhön, jotta heidän hiljaista ja kokemuksen tuomaa tietoa saataisiin hyödynnettyä maksimaalisesti. Osallistavan kehittämismenetelmän ajateltiin myös helpottavan uuden toimintamallin käyttöönottoa siinä mielessä, että henkilökunta olisi sitoutuneempaa, kun ovat itse saaneet olla mukana vaikuttamassa prosessiin ja heillä olisi syvällisempi ymmärrys kehittämisprosessista.

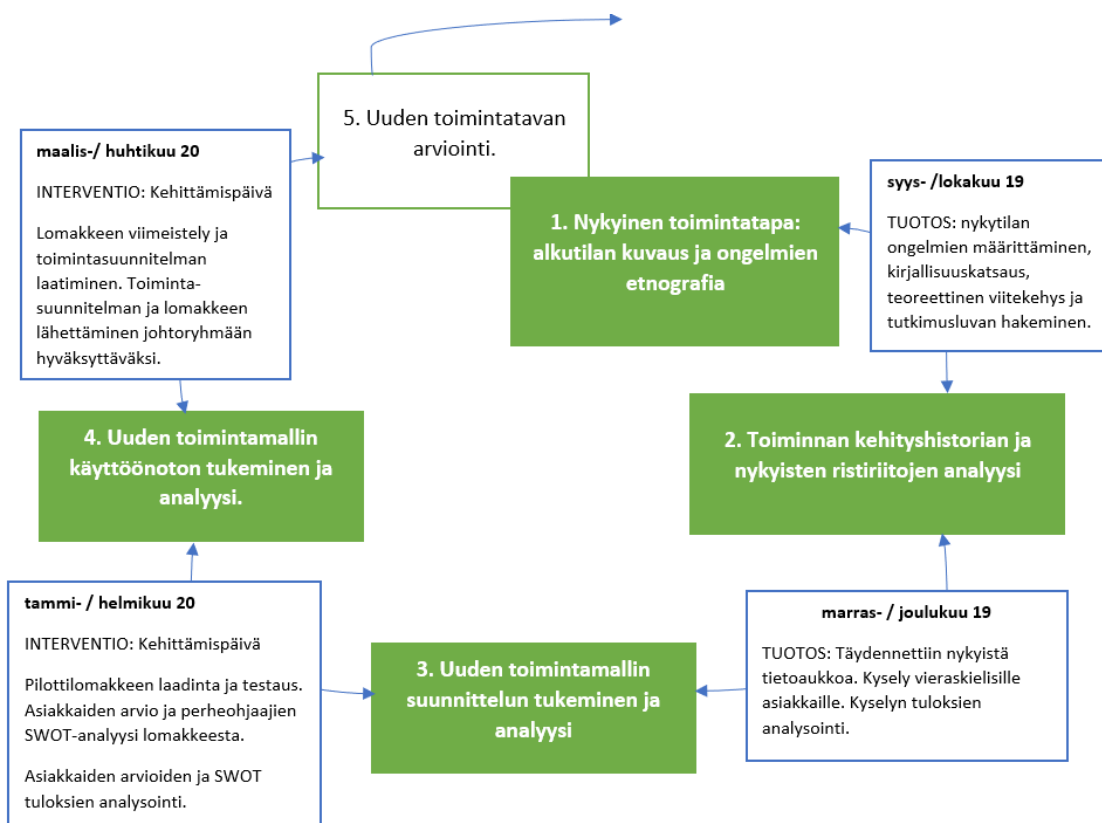
Engeströmin mukaan työn laadullista muutosta ei voi yksinomaan ymmärtää valmiina tarjolla oleva tiedon ja kokemuksen omaksumisensa, vaan laadulliselle muutokselle

ominaista on ns. hyppy tuntemattomaan, jolloin muutos pakottaa työyhteisön oppimaan uutta. Uusia toimintamalleja tuottavan oppimisen ymmärtämiseksi ja hallitsemiseksi tarvitaan Engeströmin mukaan uudenlaista oppimisteoriaa, jota ekspansiivinen oppiminen tarjoaa. Ekspansiiviselle oppimiselle oleellista on, että oppimisen kohteena on kokonainen toimintajärjestelmä ja sen laadullinen muutos. Oppiminen tapahtuu eräänlaisen avoimen syklin tai spiraalin tavoin, joka tarkoittaa, että oppimisprosessi on kollektiivinen ja pitkäkestoinen tapahtuma. (Engeström 2002 s. 87–88) Ekspansiivinen oppiminen sisältää monia erilaisia osaprosesseja ja oppimisen muotoja. (Engeström 2002 s. 97)

Tämän tutkimuksen menetelmä pohjautuu Engeströmin ekspansiivisen oppimissyklin malliin ja kehittävän työtutkimuksen eri vaiheisiin, tosin hieman muokattuna. Tutkimuksen tehtävä on viedä sykliä eteenpäin erilaisilla interventioilla ja aineiston keruulla. Kehittävän työtutkimuksen vaiheet ovat: 1. Nykyinen toimintatapa ja ongelmien etnografia 2. Toiminnan kehityshistorian ja nykyisten ristiriitojen analyysi 3. Uuden toimintamallin suunnittelun tukeminen ja analyysi 4. Uuden toimintamallin käyttöönoton tukeminen ja analyysi 5. Uuden toimintatavan arviointi. (Engeström 2002 s. 92, 126, 128). Sykliin eri vaiheissa tapahtuvat interventiot tulee rekisteröidä ja niistä koottava tuotos ja aineisto analysoida prosessin ymmärtämiseksi. (Engeström 2002 s. 126) Tässä tutkimuksessa on keskitetty vaiheisiin 1–4 ja 5. vaihe jää työyhteisölle arvioitavaksi myöhemmässä vaiheessa, kun toimintamalli on ollut jonkin aikaa käytössä. Olen avannut tämän tutkimuksen oppimissyklejä *kehittämistyön prosessikuvaus* kappaleessa.

6.2 Kehittämistyön prosessikuvaus

Kehittävässä työtutkimuksessa lähtökohta on tuoda esille ja tuoda dialogiin keskenään tutkijoiden ja tutkittavien näkökulmia, tätä kutsutaan moniäänisyydeksi. Työntekijöiden näkökulman lisäksi on yleensä tärkeää nostaa esille asiakkaiden ja johdon näkökulmat. (Engeström 2002 s. 134) Tähän on pyritty ottamalla mukaan: aiempaan tutkimustietoon pohjautuvaa tietoa, joissa on tutkittu asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmaa, tekemällä uusia aineistonkeruita kyselyjen ja lomaketestauksien avulla, käyttämällä osallistavia työskentelymenetelmiä työntekijöiden kanssa kehittämispäivien aikana sekä osallistamalla esimies toiseen kehittämispäivään. Alla oleva kuva kuvastaa tämän tutkimuksen kehittämistyön prosesseja ja oppimissyklejä.



Kuvio 2. Kehittävän työntutkimuksen syklit tässä tutkimuksessa (muokattu Engeström 2002 s. 128)

Ensimmäinen vaihe

Tutkimuksen ensimmäinen vaihe käynnistyi syksyllä 2019, jolloin alkutilaa kuvattiin tekemällä ongelman määrittäminen, kirjallisuuskatsaus ja laatimalla tutkimukselle teoreettinen viitekehys. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupaa Vantaan kaupungilta ja tutkimussuunnitelma esitettiin perheohjaajille ja toiminnasta vastaavalle esimiehelle lokakuussa. Tämän tutkimuksen kohdalla työntekijät eivät ole olleet kuvaamassa alkutilaa ja sen ongelmia. Työntekijöiden osallisuuden katsotaan tapahtuneen aiemmin, kun aiempi tutkimustulos (Ruuttunen et al. 2016) osoitti työntekijöiden kaipaavan sujuvampaa ja järjestelmällisempää asiakaspalautejärjestelmää. Tutkimussuunnitelman esittämisen yhteydessä henkilökunnalle avattiin teoreettista viitekehystä, tutkimusmenetelmää käyden läpi aineistonkeruu menetelmiä, ja näissä eritoten tutkijan ja perheohjaajien roolia tulevissa kyselyissä ja yhteisissä kehittämispäivissä. Sovittiin myös kyselyjen ja kehittämispäivien arvioidut toteutumiskohdat. Alun perin tutkijan ajatus oli työstää kehittämistyötä koko henkilökunnassa olevien 9 perheohjaajan kanssa. Hakiessa tutkimuslupaa,

johtoryhmä kuitenkin linjasi, että vain kolme perheohjaaja saa osallistua kehittämispäiviin ja rajasivat kehittämispäiviin käytettävän ajan 2h/krt. Tutkija oli arvioinut yhden kehittämispäivän kestoksi n. 4-6h omassa suunnitelmassaan. Tutkija sai lopuksi muokata suunnitteleman ja työskentelymenetelmät soveltumaan pienemmälle ryhmälle.

Toinen vaihe

Tutkimuksen toinen vaihe käynnistyi aineistonkeruulla. Tietoa kerättiin vieraskielisille asiakkaille suunnatulla kyselyllä, jonka tutkija oli laatinut ja jota perheohjaajat jakoivat asiakkailleen. Kysely pyrki täydentämään aiempien tutkimusten tuloksia (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014) vieraskielisten asiakkaiden näkökulmalla, jotta saatiin koko asiakasryhmän näkemys neuvolan perheohjauksen asiakastyytyväisyydestä, laadusta ja laatuun vaikuttavista tekijöistä. Kysely toteutettiin marras-joulukuussa 2019. Kyselyjen aineisto analysoitiin, jonka jälkeen järjestettiin ensimmäinen interventio.

Kolmas vaihe

Kolmas vaihe käynnistyi ensimmäisellä interventiolla. Tämä oli tutkijan vetämä kehittämisspäivä henkilökunnalle tammikuun 2020 lopulla, joka pidettiin Korson neuvolan ryhmätallassa. Kehittämisspäivän aluksi tutkija esitti perheohjaajille neuvolan perheohjauksen laatukriteerit tutkijan työstämän Laatukukan kautta (Kuvio 1), jotta perheohjaajat pystyivät muodostamaan riittävän tietopohjan. Tämän jälkeen tutkija kävi läpi tutkimustulokset vieraskielisten asiakkaiden kyselystä. Tämän tiedon pohjalta etsittiin yhtäläisyyksiä, jotta saatiin luotua kaikista lähteistä olennaiset laatukriteerit neuvolan perheohjaukselle ja pohja tulevalle asiakaspalautelomakkeelle. Aiemmin esitetyn Laatukukan yhtenäiset laatutekijät (ammattillisuus, asiakkaan kohtaaminen, yhdenvertaisuus, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, asiakaskeskeisyys, vaikuttavuus ja palvelujen kehittäminen) muodostivat pääteemat kehittämisspäivän työskentelylle.

Tutkija näytti asiakaspalautelomake esimerkkejä aiemmin tehdyistä opinnäytetöistä, jotta perheohjaajilla oli helpompi orientoitua asiakaspalautelomake ajatteluun. Alkuperäinen ajatus oli, että lomake esimerkkien jälkeen ryhmä olisi saanut tehdä SWOT inspiroituneen aivoriihen kirjallisena, asiakaspalautelomakkeen vahvuuksista, heikkouksista,

mahdollisuuksista ja uhista. Aivoriihi on oiva työkalu ideointivaiheeseen ja menetelmällä pyritään saada paljon eri näkökulmia ja ideoita esiin lyhyessä ajassa ja ideat puretaan yhdessä. Kuuntelemalla toisten ajatuksia voi oppia uutta ja laajentaa näkökulmia. Jos tarkoitus on jatkojalostaa ideoita, siihen löytyy soveltuvampia työskentelymenetelmiä. Aivoriihi voidaan toteuttaa joko pienryhmissä keskustelemalla tai yksilöllisesti kirjallisena, jolloin jokainen kirjaa omat ideat paperille tietystä aiheesta tai ongelmasta ja antaa sen seuraavalle, joka kommentoi tai jatkojalostaa ideaa. Papereita kierrätetään, kunnes paperi on täynnä tai kunnes se on kiertänyt kaikki osallistujat. (Tevere 2019, TJS-opintokeskus 2020) Koska ryhmä oli niin pieni ja aiheesta käytiin spontaanisti niin hyvää keskustelua lomake esimerkkien yhteydessä, kirjallinen aivoriihi jätettiin väliin. Keskustelussa pohdittiin mm. minkälaiset mittarit olisivat tarkoituksenmukaisia ja 5 vaihtoehdon skaalaa pidettiin toimivana. Se antaisi riittävästi vastausvaihtoehtoja, mutta sitä ei koettaisi liian työläänä täyttää. Avoimet kysymykset nähtiin hedelmällisinä, koska ne tuottavat tarkempaa tietoa asiakkaan kokemuksesta, vaikka ovat työlämpiä analysoida. Oltiin yhtä mielisiä, että avoimia kysymyksiä tulisi myös olla.

Yhteisen keskustelun jälkeen lähdettiin työstämään pääteemoille tarkentavia kysymyksiä, eli konkreettisia kysymyksiä asiakaspalautelomakkeeseen. Tämä tehtiin Learning Café menetelmällä. Learning Café tai oppimiskahvila, on yhteistoimintamenetelmä, jonka keskeisessä roolissa on keskustelu ja yhteisen ymmärryksen löytäminen. Työskentelyä helpottaakseen ohjaaja on yleensä koonnut kysymyksiä, teemoja ja näkökulmia ennakkoon. Learning Caféta suositellaan yleensä yli 12 hengen ryhmille. Tarkoituksena on, että jokaisen ”kahvilapöydän” ja pääteeman äärellä on puheenjohtaja, joka yleensä myös toimii kirjurina. Ryhmät kiertävät eri kahvilapöydissä, joissa on aina oma pääteema ja siirtyessä uuteen kahvilapöytään he täydentävät edellisen ryhmän ajatuksia. Puheenjohtaja ei yleensä kierrä ryhmän mukana, vaan pysy omassa pöydässä. Lopuksi ryhmien tuotetut ajatukset puretaan yhdessä keskustellen. (Innokylä 2016, Haukijärvi et al. 2014 s.37–38)

Näin pienen ryhmän kanssa menetelmää muokattiin, niin että ryhmä kulki yhdessä yhdestä kahvilapöydästä toiseen ja pääteemat käsiteltiin yksi kerrallaan. Pääteemoja oli hie- man avattu valmiiksi fläpille LaatuKukan sisällön mukaan, jotta perheohjaajilla olisi hel- pompi saada kiinni teeman sisällöstä. Jokainen perheohjaaja kirjasi omille muistilapuille kysymyksiä. Perheohjaajat pohtivat kysymyksiä yksilöllisesti sekä käymällä yhteistä

keskustelua. Tutkija toimi kellokallena ja antoi ohjeita tarpeen mukaan. Lopuksi teemat käytiin yhdessä läpi. Oli ehdottoman tärkeää, että perheohjaajat olivat mukana työstämässä ja muodostamassa pääteemoille kysymyksiä, koska ovat parhaita asiantuntijoita oman asiakaskunnan, työn sisällön ja perheohjauksen toimintojen puolesta. Tutkija muotoili lopulta kysymykset asiakaspalautelomakkeen pilotti versioon.

Perheohjaajat tekivät omat SWOT-analyysit lomakkeesta tiimeittäin. Tiimien omien aikataulujen myötä itäinen tiimi teki SWOT-analyysin ennen pilottilomakkeen testausta ja läntinen tiimi teki analyysin pilottilomake testauksen jälkeen. Itäisen tiimin analyysin tuloksen perusteella, pilottilomaketta muokattiin vielä ennen sen testausta asiakkaiden keskuudessa. Pilottilomaketta testattiin neuvolan perheohjauksen asiakkaiden keskuudessa helmi-maaliskuun 2020 taitteessa ja sen toimivuudesta kerättiin palautetta asiakkailta. Pilottilomakkeen vastaukset ja läntisen alueen SWOT analysoitiin, jonka jälkeen järjestettiin toinen kehittämispäivä.

Neljäs vaihe

Tutkimuksen neljäs vaihe käynnistyi toisen kehittämispäivän merkeissä maaliskuun 2020 puolivälissä, kesken maailmalaajuista COVID-19 viruspandemiaa. Alun perin kehittämispäivään oli tarkoitus osallistua kolme perheohjaajaa ja perheohjauksesta vastaava esimies. Kehittämispäivän aamuna selvisi, että perheohjaajista kaksi oli pois töistä. Lopulta kehittämispäivään osallistui siis yksi perheohjaaja ja toiminnasta vastaava esimies pystyi olemaan läsnä puolet ajasta, jonka jälkeen hän joutui poistua hoitamaan viruspandemiasta aiheutuneita johdollisia toimenpiteitä. Kehittämispäivän ajankohtaa ei kuitenkaan lähdetty muuttamaan aamulla saadun tiedon perusteella, koska oli epävarmaa, milloin uusi ajankohta olisi ollut mahdollista järjestää pandemiatilanteen takia. Sen hetkisen tilanteen vuoksi kehittämispäivä järjestettiin videopalaverina. Tutkija oli muokannut suunniteltuja toiminnallisia menetelmiä videopalaveriin soveltuvaksi, mutta näitä ei lopulta voitu toteuttaa alhaisen osallistujamäärän takia.

Kehittämispäivä oli jaettu kahteen osaan; lomakkeen viimeistely ja lomakkeen toimintasuunnitelman laatiminen. Ensin arvioitiin asiakaspalautelomakkeen toimivuutta

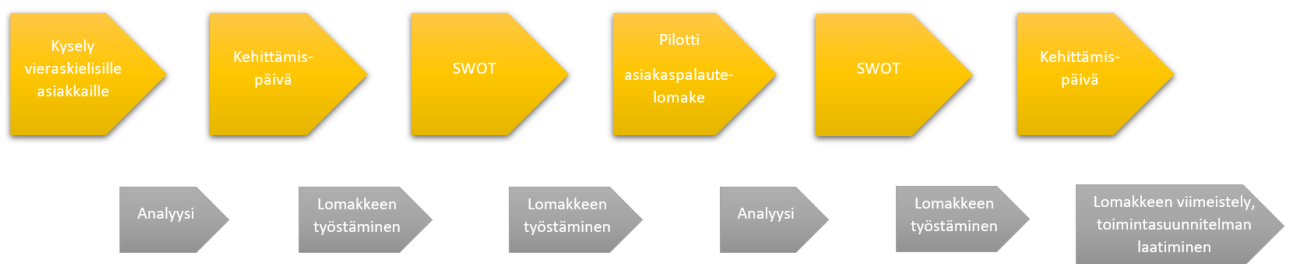
asiakkailta saadun palautteen tuloksien ja läntisen tiimin tekemän SWOT-analyysin perusteella. Tutkija oli tehnyt koonnin näistä tuloksista, jonka esitti kehittämispäivän alussa. Keskusteltiin näiden löydösten perusteella, mitä viimeisiä muokkauksia asiakaspalautelomakkeeseen tulisi tehdä. Ulkoasua myös tarkasteltiin ja tehtiin selkeämmäksi.

Kehittämispäivän toinen osa oli toimintasuunnitelman laatiminen asiakaspalautelomakkeelle, jotta saataisiin yhtenäiset toimintaohjeet, selkeät tavoitteet ja vastuunjako sovittua. Toimintasuunnitelmassa käsiteltiin *missä vaiheessa asiakkuutta palautetta kysytään, missä muodossa palautetta kysytään, kuinka tiheästi palautteiden vastaukset kootaan ja analysoidaan, kuinka usein perheohjaajat kokoontuvat kehittämään toimintaa palautteiden pohjalta ja vastuunjako*. Näitä aiheita oli alun perin tarkoitus työstää toiminnallisella ”Think Pair Share” menetelmällä ryhmätyönä. Menetelmässä on kolme vaihetta, tehtävänantaja antaa kysymyksen pohdittavaksi 1. THINK -itsenäinen pohdinta, mietitään ensin itse ratkaisua 2. PAIR – pienryhmätyöskentely, jossa jatketaan pohdintaa ja ratkaisujen etsimistä yhdessä 3. SHARE - ryhmätyöskentely, kaikki ryhmät kertovat ratkaisunsa ja käydään yhteistä keskustelua. (Haukijärvi et al. 2014 s.45) Tätä ei kuitenkaan ollut mahdollista toteuttaa, kun osallistujamäärä putosi kahteen henkilöön ja esimies joutui poistua kesken toimintasuunnitelman laadinnan. Aiheita käsiteltiin sen sijaan aihe kerrallaan yhteisen keskustelun kautta. Keskustelun aikana tuli myös esille muita näkökulmia, kuten miten kehittämistyötä voisi tehdä näkyväksi myös asiakkaille, jotta heidän olisi mielekkäämpää antaa palautetta. Kehittämispäivän päätteeksi tutkija kirjoitti toimintasuunnitelman puhtaaksi ja lähetti sen yhdessä muokatun asiakaspalautelomakkeen kanssa niille perheohjaajille, joiden tarkoitus oli olla mukana kehittämispäivässä, sekä esimiehelle. Tutkija pyysi kaikilta osallistujilta kannanottoa ja omia näkökulmia seuraavan kahden viikon aikana, jotta kaikkien näkökulmat saataisiin kuuluviin. Kaikki antoivat kommentteja. Esimiehen näkökulmat olivat tärkeitä, jotta organisaation asettamat raamit ja näkökulmat voitiin ottaa riittävän hyvin huomioon.

Toimintasuunnitelma ja asiakaspalautelomake lähetettiin lopuksi hyväksyttäväksi. Johtoryhmän hyväksyntä oli tarpeellinen, koska asiakaspalautteen kysyminen, tulosten koonti ja kehittäminen on resurssikysymys, etenkin työajan käytön näkökulmasta.

6.3 Aineiston keruu ja analyysi

Aineiston keruumenetelmät tässä tutkimuksessa oli kysely vieraskielisille asiakkaille, asiakaspalautelomakkeen pilotointi, perheohjaajien SWOT-analyysit sekä henkilökunnan kanssa pidetyt kehittämispäivät. Aineiston keruu tapahtui tutkimusmenetelmän syklien mukaisesti ja jokaisen erillisen aineiston keruun jälkeen oli tuloksien koonti ja analysointi ennen tutkimuksen seuraavaa sykliä. Menetelmiä tarkastellaan tarkemmin tässä kappaleessa.



Kuvio 3. Aineistokeruun ja analyysin syklit

Kysely vieraskielisille asiakkaille

Ensimmäinen aineiston keruu toteutettiin tutkimuksen toisessa vaiheessa määrällisellä tutkimusmenetelmällä, kyselynä. Kysely käsitteli neuvolan perheohjauksen laatutekijöitä ja asiakastyytyvyyttä ja jakautui kolmeen aihealueeseen: asiakkaan taustatiedot, asiakastyytyvyys ja mikä neuvolan perheohjauksessa on merkityksellistä asiakkaalle, eli mitkä ovat laadunmäärittäjät asiakkaan näkökulmasta. Kyselyssä oli viisi pääteemaa: perheohjaajan ominaisuudet, tiedon ja ohjauksen saaminen, perheohjauksen prosessi, saataavuus ja työskentely-ympäristö. Kyselyyn valikoituneet pääteemat ja kysymykset pohjautuivat Sormusen (2014) teettämiin teemahaastattelujen runkoon, sekä Ruuttunen et al. (2016) teettämään asiakaskyselyn kysymyksiin. Tähän päädyttiin, koska aiempia tutkimustuloksia asiakkaiden asiakastyytyvyydestä ja perheohjauksen laadusta haluttiin täydentää vieraskielisten asiakkaiden näkemyksellä samasta aiheesta. Näin ollen se oli hedelmällistä kerätä vertailukelpoista aineistoa ja se tehtiin sisällyttämällä aiempien aineistokeruiden pääteemoja.

Kyselyssä käytettiin Likertin skaalaa, jota yleensä käytetään asennemittarina (Valli 2001 s. 106). Likertin skaala tässä kyselyssä oli 1–5 (täysin eri mieltä - täysin samaa mieltä). Asiakkaalla oli mahdollisuus olla vastaamatta yksittäisiin kysymyksiin tai käyttää ”Ei so-piva” vastausvaihtoehtoa, mikäli kokivat ettei kysymys ollut ajankohtainen heille. Kysely sisälsi avoimen kysymyksen jokaisen pääteeman päätteeksi ja loppuun avoin kysymys kehittämisehdotuksista.

Kysely rajattiin koskemaan vieraskielisiä asiakkaita ja toteutettiin kokonaisotantana, niille vieraskielisille asiakkaille, joita henkilökunta tapasi kyselyn ajankohtana. Kysely oli asiakkaille vapaaehtoinen. Kysely kohdistettiin kyseiseen asiakasryhmään, koska he olivat jääneet aiempien tutkimusten ulkopuolelle ja näin ollen voidaan olettaa, että heidän vastausmahdollisuutensa ovat olleet heikommat. Kysely toteutettiin sekä paperisena lomakkeena että Webropol lomakkeena.

Kyselyn alkuperäinen aineistonkeruu-aika oli 4.11-5.12.2019. Vastauksia saatiin sisään niin pieni määrä, että vastausaika pidennettiin kahdella viikolla 19.12 asti. Tämän aikana tutkija lähetti henkilökunnalle kaksi muistutus sähköpostia. Alkuperäinen tavoite oli saada 5 vastausta/neuvola. Vastauksia tuli lopulta yhteensä 13kpl, joista 5 vastausta tuli Webropolin kautta ja 8 paperisena. Yhdestätoista neuvolasta seitsemästä saatiin vastauksia ja neljästä neuvolasta ei saatu yhtään vastausta. Alueellisia vertauksia oli vaikea tehdä, koska alueellinen jako oli epätasainen. Lännen 4 neuvolasta vain 1 keräsi vastauksia, keskisellä alueella 2/3 neuvoloista sai vastauksia ja itäisen alueella kaikki 4 neuvolaa keräsi vastauksia. Prosenttimääräisesti vastaukset jakautuivat itäinen 54%, keskinen 23% ja län-tinen 23%. Vastaukset ei ole yleistettävissä neuvoloittain, koska neuvolakohtainen vastausmäärä oli 1–3 vastauksen välillä. Yksi lännen neuvoloista jäi tutkimuksen ulkopuo-lle jo ennen tutkimuksen alkua, kun työntekijä jäi yllättäen pois työtehtävistään eikä sijaista otettu. Tulokset käsittelevät näin ollen neuvolan perheohjausta kokonaisvaltai-sesti, eikä neuvola tai neuvola-alueittain.

Kysely toteutettiin suomeksi sekä englanniksi ja perheohjaajat toimivat kyselyn antajina. Suomenkielistä kyselyä oli tarkoitus hyödyntää vieraskielisten asiakkaiden kanssa, silloin kun tapaamisessa on mukana tulkki. Perheohjaajien ja monien asiakkaiden englannin kie-len taito on useasti riittävän hyvä tai asiakkaan äidinkieli, joten englannin kielen tulkkeja

ei juurikaan käytetä neuvolan perheohjauksessa. Tämän vuoksi oli tärkeää, että kysely oli myös englanniksi.

Pilotti asiakaspalautelomake

Asiakaspalautelomakkeen pilottiversio osoitettiin kokonaisotantana nykyisille asiakkaille tai juuri asiakkuutta lopettaville. Pilottilomakkeen yhteydessä asiakkailta pyydettiin arvio asiakaspalautelomakkeen toimivuudesta lyhyellä arviointilomakkeella, joka sijoitettiin asiakaspalautelomakkeen loppuun. Pilottilomake toteutettiin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, kuten lopullinen asiakaspalautelomakekin. Pilottilomake toteutettiin vain Webropolina, koska perheohjaajien kanssa sovittiin ensimmäisen kehittämispäivän aikana, että tuleva asiakaspalautelomake tulisi olemaan ainoastaan Webropol muodossa. Asiakkaiden näkökulmaa lomakemuotoon haluttiin kuitenkin kuulla pilotoinnin yhteydessä, jotta saataisiin käsitys ovatko valtaosa asiakkaista samaa mieltä asiasta.

Sekä itse asiakaspalautelomakkeessa, että arviointilomakkeessa käytettiin Likertin skaalaa 1–5 (huonosti-hyvin / täysin eri mieltä-täysin samaa mieltä) ja avoimia kysymyksiä. Arviointilomakkeessa asiakkailta kysyttiin kysymyksiä lomakkeen ohjeiden ja kysymyksien ymmärrettävyydestä, lomakkeen pituudesta, saiko asiakas ilmaistua itseänsä riittävän hyvin lomakkeen kysymysten avulla sekä avoimen kysymyksen, johon pyydettiin palautetta lomakkeen toimivuudesta antaen kysymysesimerkkejä (puuttuiko lomakkeesta jokin olennainen kysymys, oliko jokin kysymys vaikeasti ymmärrettävä, muita näkökantoja jne.). Asiakkailta pyydettiin lisäksi ottamaan kantaa missä muodossa haluaisivat mielelliten antaa palautetta ja missä vaiheessa työprosessia. Nämä kaksi viimeisintä kysymystä kysyttiin sekamuotoisina kysymyksinä, koska on mahdollista, että tutkija ei ole tullut ajatelleeksi kaikkia mahdollisia tapoja kerätä asiakaspalautetta (Vilkkä 2005 s. 86–87).

Tavoite oli saada vastauksia ja arvioita jokaisesta kieliversiosta. Alkuperäinen tavoite oli jokaista perheohjaaja kohden 4 suomenkielistä vastausta, 2 englanninkielistä vastausta ja 1 ruotsinkielinen vastaus. Lomakkeeseen vastaaminen oli asiakkaille anonyymia ja vapaaehtoista. Perheohjaajat kertoivat asiakkailleen pilotti lomakkeen tarkoituksesta, arvion tärkeydestä ja miten asiakaspalautelomaketta tullaan jatkossa hyödyntää asiakastyössä. Perheohjaajat jakoivat kirjallisen tiedotuskirjeen asiakkaille, jossa kävi tarkemmin ilmi opinnäytetyön kokonaisuus ja josta löytyi tutkijan yhteystiedot. Tutkija painotti

perheohjaajille myös tämän lomakkeen yhteydessä, että ensisijaisesti pyritään saada asiakas vastaamaan lomakkeeseen asiakastapaamisen aikana maksimoidakseen vastausprosenttia.

Vastausaika pilotti lomakkeelle oli 2,5vkoa 17.2-4.3.2020. Ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli vain 2 kpl, jonka jälkeen tutkija lähetti perheohjaajille muistutus s-postiviestin. Toisen viikon jälkeen vastauksia oli tullut yhteensä 4 kpl, jonka jälkeen tutkija lähetti jälleen uuden muistutus s-postiviestin ja kertoi pidentävänsä vastausaikaa 3 viikkoon 6.3.2020 asti. Vastausaikaa ei ollut mahdollista pidentää enempää opinnäytetyön aikataulun puitteissa. Pilottilomakkeeseen ja lomakkeen arviointiin vastasi lopulta 13 asiakasta. Vastauksien jako kieliversioiden mukaan oli: 11 kpl suomenkielistä vastausta, 2 kpl englanninkielistä vastausta ja 0 kpl ruotsinkielistä vastausta. Kolme neuvolaa jäi täysin ilman vastauksia, vastausjako neuvoloittain vaihteli 1–4 vastauksen välillä. Kyselyn aikana yksi työntekijöistä oli pidemmällä sairauslomalla, yksi lopetti tehtävissään eikä uutta ehditty rekrytoida kyselyn aikana, lisäksi yksi perheohjaajista toi esille, hänellä olevan poikkeuksellisen monta työpäivää kyselyn aikana, jotka kuluvat muiden työtehtävien merkeissä kuten koulutuksissa ja kehittämistyöryhmissä, vähentäen asiakaskontaktien määrää. Nämä asiat vaikuttivat varmasti kaikki omalta osaltaan vastausmäärään, vaikka eivät voi yksinomaan selittää vastauksen pientä määrää.

Kyselyaineistojen analysointi

Vastaukset, jotka saatiin vieraskielisille asiakkaille osoitetuista kyselyistä sekä pilottilomakkeen testauksesta koottiin ja analysoitiin. Analyseissä hyödynnettiin Webropol ohjelmiston raportointi työkalua, josta vastaukset vietiin Excel muotoon. Tätä tapaa hyödynnettiin molempien kyselyjen kohdalla. Vieraskielisille asiakkaille suunnattuun kyselyyn tuli myös paperisia vastauksia. Näiden tuloksien osalta jouduttiin myös tehdä manuaalista koodausta, jotta paperiset tulokset saatiin yhdistettyä sähköisten tulosten kanssa. Kyselyaineistot jakautuivat kvantitatiiviseen numeeriseen statistiikkaan sekä kvalitatiiviseen aineistoon, koska molemmat kyselyt sisälsivät avoimia kysymyksiä ja avoimia kommenttikenttiä.

Määrällisen aineiston analyysin kaksi suurinta kategoriaa on kuvaileva tilastoanalyysi ja tilastollinen päättely. Kuvaileva analyysi havainnollistaa tutkittavaa kohderyhmää

taulukoiden, kaavioiden, prosenttilukujen avulla. Se pyrkii kuvailemaan määrällisen muuttujan jakauman tai useamman määrällisen muuttujan yhteisvaihtelua. Kuvaileva analyysi ei kuitenkaan tee tulosten pohjalta yleistyksiä mihinkään laajempaan perusjoukkoon. Tilastollinen päättely on sen sijaan kiinnostunut perusjoukon ominaisuuksista ja sen avulla pyritään arvioimaan kuinka hyvin otoksesta saadut tulokset pätevät perusjoukkoon. Tavoite on luoda päätelmiä otoksesta saaduista tuloksissa jo olemassa olevan mallin, teorian tai tiedon valossa. (Bell 1993 s. 129, Gunnarson 2010, KvantiMOTV 2004a) Määrällisen aineiston analyysissä käytettiin tilastollista päättelyä, koska tutkimustuloksia vieraskielisten asiakkaiden kyselystä haluttiin vertailla tässä tutkimuksessa esille tulleisiin laatutekijöihin ja aiempiin tutkimustuloksiin.

Avoimien kysymysten kohdalla vastausten käsittelyyn käytettiin teorialähtöistä, eli deduktiivista sisällönanalyysiä. Deduktiivisessa sisällönanalyysissä nojataan aiemmin käytettyyn teoriaan tai malliin ja analyysiyksiköt voivat olla jo ennalta määritettyjä. Useimmiten tarkoitus on aiemman teorian tai mallin testaaminen uudessa yhteydessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) Vieraskielisten kyselyjen analyysissä on nimenomaan ohjannut Neuvolan perheohjauksen Laatukukan pääkäsitteet (kts Kuvio 1), koska tarkoitus oli peilata kyseisen kyselyn tuloksia aiempiin tutkimuksiin ja teoreettiseen viitekehukseen. Abstrahointiprosessiin ei kertynyt montaa kategoriaa, koska vastaukset olivat lyhyitä ja saattoi koostua vain muutamasta irrallisesta sanasta. Sisällönanalyysissä on etsitty käsitteiden frekvenssiä, muodostaakseen ns. tärkeysjärjestys laatutekijöille. Asiakkaiden vastaukset miten neuvolan perheohjausta voisi parantaa jatkossa on kategorisoitu suoraan pääkäsitteen ”Palvelujen kehittäminen” alle, jottei alkuperäinen konteksti häviä.

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin abstrahointiprosessista

PÄÄKÄSITE	ANALYYSI YKSIKKÖ	KATEGORIA	ALAKATEGORIA	HAVAITUT ALAKÄSITTEET	VASTAUS-FREKVENSSI
ASIAKKAAN KOHTAAMINEN:	Mukavuus, ymmärtävyisyys, luottamus	Mukava, ymmärtäväinen, luottamus	Ystävällinen, ymmärtäväinen, luottamus	Ystävällinen	6
	Friendly, kind, a good listener, helpful, openminded	Ystävällinen, kiilti, hyvä kuuntelemaan, avulias, ennakkoluuloton	Ystävällinen, hyvä kuuntelemaan, avulias, ennakkoluuloton	Luottamus	5
	Charming personality, soft spoken	Miellyttävä persoona, miellyttävä puhetapa	Miellyttävä	Avulias	3
	We felt that we trust her she is our family member now	Luottamuksellinen, perheenjäsen	Luottamus	Helppo puhua hänelle	1
	Ystävällinen ja henele on helppo puhua asioista, myös vaikeista asioista	Ystävällinen, helppo puhua	Ystävällinen, helppo puhua	Ymmärtäväinen	1
	Friendly	Ystävällinen	Ystävällinen	Hyvä kuuntelemaan	1
	Luottamus, kunnioitus, auttamishaluisuus	Luottamus, kunnioittava, halu auttaa	Luottamus, kunnioittava, avulias	Ennakkoluuloton	1
	Helpful and comforting and trustworthy	Avulias, lohduttava, luotettava	Avulias, lohduttava, luottamus	Miellyttävä	1
	Trust	Luottamus	Luottamus	Helppo puhua hänelle	1
	Behave friendly all the time	Käyttäytyä aina ystävällisesti	Ystävällinen	Kunnioittava	1
	Friendly nature	Ystävällinen tapa	Ystävällinen	Lohduttava	1
	Patience with her clients	Kärsivällinen asiakkaiden kanssa	Kärsivällinen	Kärsivällinen	1

Olenaisinta pilottilomakkeiden vastausten osalta analyysissä oli asiakkaiden vastaukset pilottilomakkeen lopussa olevaan arviointilomakkeeseen. Suljetut kysymykset analysoitiin tilastollisella päättelyllä ja avoimien vastausten kohdalla, vastausmäärät jäivät niin alhaiseksi, ettei abstrahointiprosessia voitu toteuttaa. Näiden vastauksien lisäksi tutkija tutki ja analysoi asiakkaiden vastauksia itse asiakaspalautelomakkeeseen, jos vastauksista oli nähtävissä, että esim. jokin kysymys jää useasti vastaamatta tai jokin kysymys kerää paljon ”ei samaa eikä eri mieltä” vastauksia, jonka perusteella olisi tärkeä pohtia onko kysymyksen asettelu esim. epäselvästi muotoiltu kysymys tai onko kysymys olennainen tai tärkeä asiakkaan näkökulmasta, jos asiakkailla ei ole selkeää kannanottoa kysymykseen.

SWOT-analyysi

Ennen kuin asiakaspalautelomaketta testattiin asiakkaille, tutkija piti tärkeänä, että perheohjaajat tekisivät pilottilomakkeesta SWOT-analyysin. SWOT-analyysiä voidaan käyttää mm. arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT kuvastaa nelikenttämenetelmää, joka tuo esille analysoitavan kohteen positiiviset ja negatiiviset asiat, jotka luokitellaan sisäisiksi

vahvuudeksi, sisäiseksi heikkoudeksi, ulkoiseksi mahdollisuudeksi sekä ulkoiseksi uhiksi. (Haukijärvi et al. 2014 s. 64, Innokylä 2012) SWOT-analyysien avulla kaikkien perheohjaajien tietotaitoa pystyi hyödyntää, kun ainoastaan kolmasosa henkilökunnasta pystyi osallistua kehittämispäiviin. Ajatus oli, että SWOT-analyysin kautta lomakkeen sisältöön ja sen toimivuuteen saataisiin enemmän näkökulmia, eikä vain tutkijan mieleen tulevat näkökulmat.

SWOT-analyysit toteutettiin perheohjaajien omissa pikkutiimeissä, jotka jakautuvat itäiseen ja läntiseen alueeseen. Tutkija pyysi perheohjaajia pohtimaan ainakin seuraavia asioita SWOT-analyysissään; miltä ulkoasu näyttää, ovatko kysymykset tarpeeksi tarkentavia, onko kysymyksiä helppo ymmärtää, onko niiden asetelma luonteva vai onko parannusehdotuksia, puuttuuko oleellisia kysymyksiä, onko turhia tai päällekkäisiä kysymyksiä, mitkä taustatiedot ovat tarpeellisia, mistä kysymyksistä saamme hyödyllistä tietoa, mikä on turhaa tietoa ja onko lomakkeen pituus sopiva.

Kehittämispäivät henkilökunnan kanssa

Tutkija oli laatinut molemmille kehittämispäiville erikseen työskentelysuunnitelmat, jotka johtoryhmä hyväksyi ennakkoon. Suunnitelmat sisälsivät läpikäytäviä asioita sekä toiminnallisia ryhmätyöskentelytehtäviä. Näitä jouduttiin muokkaamaan matkan varrella, kun osallistujamäärä väheni ja fyysinen tapaaminen muuttui videopalaveriksi toisen kehittämispäivän kohdalla.

Kehittämispäivien aikana tuotettu aineisto oli osittain ryhmätyöskentelyissä tuotettua aineistoa mutta myös yhteisen keskustelun kautta esille tullutta aineistoa. Tutkija teki aktiivisesti muistiinpanoja kehittämispäivien aikana käydyistä keskusteluista, joita jälkikäteen kirjoitti puhtaaksi ja hyödynsi aineistona. Toisen kehittämispäivän aikana hyödynnettiin myös jaettua näytönäkymää ja jaettiin keskenään tiedostoja yhteisen työskentelyn helpottamiseksi, kun fyysinen tapaaminen ei ollut mahdollista.

Learning Café menetelmällä syntyneet tuotokset ensimmäisestä kehittämispäivästä kirjattiin puhtaaksi, josta nousi esiin asiakaspalautelomakkeeseen olennaisia kysymyksiä ja kysymysaihealueita. Tuloksista oli selvästi nähtävissä mitä aiheita tai tarkentavia kysymyksiä jokainen perheohjaaja piti olennaisena ja mitkä toistuivat kahvilapöytien

tuotoksista. Kehittämispäivän lopuksi käytiin vielä keskustelua, mitkä kysymykset tuotavat oleellista ja tärkeää tietoa ja mikä kysymyksen asettelut tai sanavalinta oli selkein, joten tuloksia haravoitiin läpi myös yhdessä kehittämispäivän päätteeksi. Tarkentavia kysymyksiä syntyi jokaisen Laatukukan aihealueen alle, jotka toimivat ”kahvilapöydän” teemoina.

”Asiakkaan kohtaaminen kahvilapöydän” tuloksista muodostui esim. selkeästi kysymysehdotuksista neljä pääaihetta: kuulluksi tuleminen, kohtaamisen taito, työskentelyympäristö ja työtapana. Tästä valikoitui pilottilomakkeeseen väittämät aiheeseen *yhteistyö perheohjaajan kanssa*: tulin kuulluksi tapaamisilla, tulin ymmärretyksi tapaamisilla, tapaamisilla oli turvallinen ilmapiiri, tapaamisilla oli luottamuksellinen ilmapiiri ja perheohjaajan tapa kohdata ja työskennellä on miellyttävä.

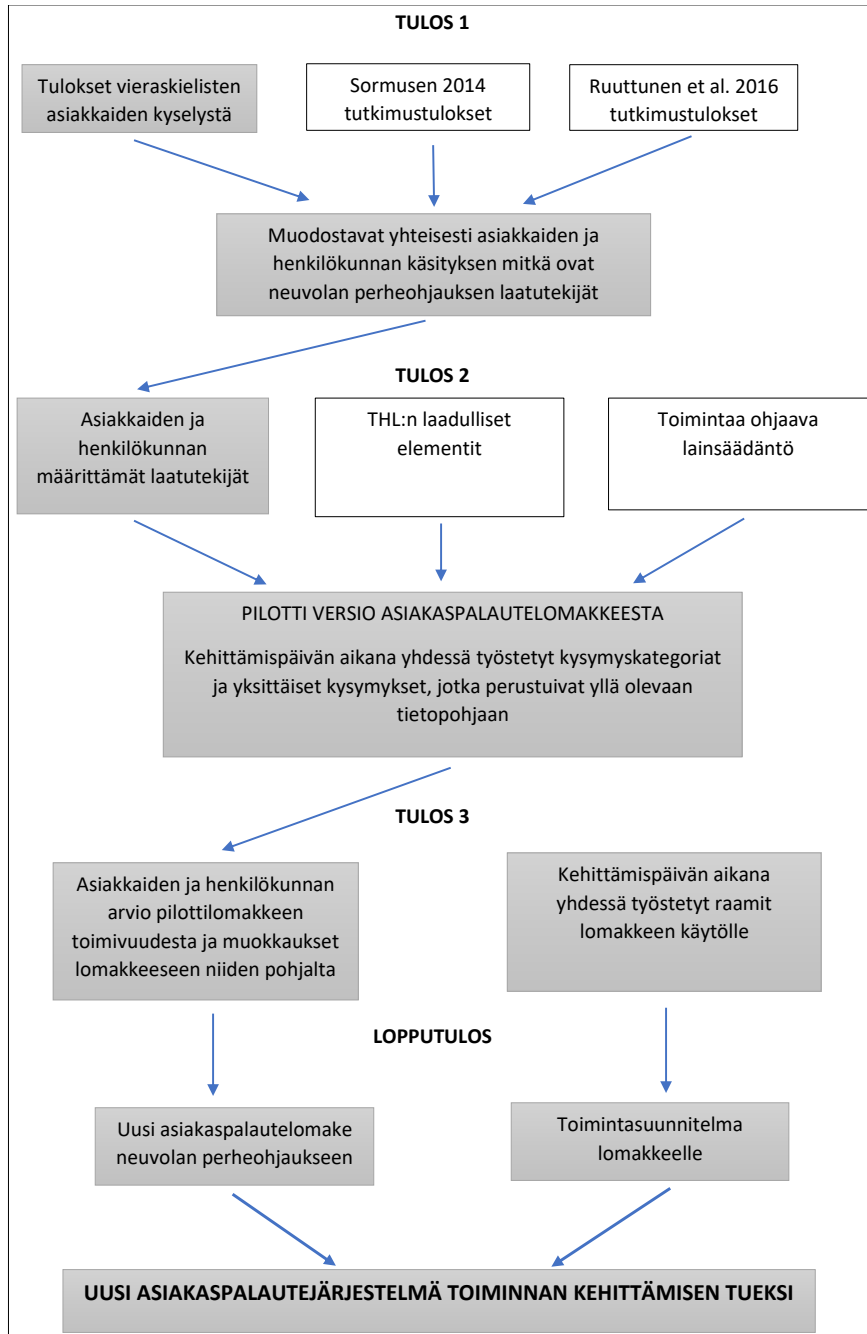
Taulukko 2. Esimerkki kehittämispäivän materiaalin työstämisvaiheesta

Kuulluksi tuleminen	Kohtaamisen taito	Työskentely-ympäristö	Työtapa
Koetko tulleeksi kuulluksi?	Oliko kohtaaminen ystävällistä?	Oliko työympäristö viihtyisä/rauhallinen/miellyttävä?	Sopiko työntekijän työtapana teidän perheelle?
Tulitko kuulluksi/ymmärretyksi käynnillä?	Oliko työntekijän tapa toimia avulias, ymmärtäväinen ja miellyttävä?	Oliko tapaamisen ympäristö miellyttävä ja rauhallinen?	
Tulitko kohdatuksi ja kuulluksi?	Saitko tarvittaessa lohtua työntekijästä?	Oliko tapamisessa mielestäsi turvallinen ilmapiiri?	
	Kohdeltiinko sinua asianmukaisesti?	Oliko tapaamisissa avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri?	
	Koitko asiakastilanteen turvalliseksi/hyväksyväksi/luottamukselliseksi?	Millaisena koit kotikäynnin?	
	Kohtasiko työntekijä yksilöllisesti kaikki perheenäsenet?		

7 TULOKSET

Tulokset jakautuvat tämän tutkimuksen osalta kolmeen osaan. Ensimmäinen on täydennetty puuttuvaa tutkimustietoa asiakastyytyväisyydestä ja neuvolan perheohjauksen laatutekijöistä vieraskielisten asiakkaiden keskuudessa (kap 8.1), tuloksia on vertailtu aiempiin tutkimustuloksiin (kap 8.2), jotta saadaan kokonaiskäsitys asiakkaiden ja henkilökunnan määrittämistä laatutekijöistä. Tämän jälkeen on määritetty tulevaan asiakaspalautelomakkeeseen kysymyksiä, jotka mittaavat laatua kaikkien tutkimuksessa esille tulleiden laatutekijöiden pohjalta, niin tutkimustulosten kuin teoreettisen viitekehyksen pohjalta (kap 8.3).

Lopuksi on tutkittu pilottilomakkeen toimivuutta, tehty niiden pohjalta viimeistelyjä lopulliseen lomakkeeseen ja määritetty asiakaspalautelomakkeen toimintasuunnitelman sisältö (kap 8.4). Alla olevalla kuviolla on pyritty selkeyttämään tulosten muodostumisprosessia ja syklejä, joita voi olla haastavaa havainnollistaa, kun tutkimuksessa on käytetty monia eri aineistonkeruumenetelmiä (kts Kuvio 4).



Kuvio 4. Tämän kehittävän työntutkimuksen tulossyklit (harmaat ovat tämän tutkimuksen tuloksia)

7.1 Kyselyn tulokset

Vieraskielisten asiakkaiden osalta tutkittiin sekä asiakastyytyväisyyttä, että asiakkaille merkityksellisiä laatukriteerejä. Asiakastyytyväisyyden tulokset ovat oma osionsa, jonka jälkeen on oma osio asiakkaiden määrittämistä laatukriteereistä. Molempien tulosten esittelyssä on käytetty Laatukukan pääteemoja, joita käytettiin myös sisällönanalyysissä. Itse kyselyssä oli viisi kysymyskategoriaa. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 13 kappaletta ja perheissä puhuttiin yhdeksää eri kieltä.

Tuloksia katsoessa voidaan todeta, että vieraskieliset asiakkaat olivat todella tyytyväisiä saamaansa neuvolan perheohjaukseen. Suurin osa vastauksista sijoittuivat ”Jokseenkin samaa mieltä” tai ”Täysin samaa mieltä” sarakkeisiin. Kysymykset olivat kaikki muotoiltu positiivisena väittämänä kuten esim. ”Minut kohdattiin asiallisesti” tai ”Perheohjaajalta saatu tieto oli ymmärrettävää”. Koska jakaumaa ei juurikaan ollut, yhtäläisyyksien tai eroavaisuuksien vertaaminen ei tuonut lisäarvoa. Vain neljä vastausta sijoittui sarakkeisiin ”Täysin eri mieltä” tai ”Jokseenkin eri mieltä”. Tästä voi tulkita, että asiakkaiden tyytyväisyys yleisesti neuvolan perheohjauksesta oli kuitenkin hyvää.

Taulukko 3. Vastauksien jakauma pääteemoittain ja kyselyn keskiarvo

Kysymyskategoria	Vastausten keskiarvo
Perheohjaajan ominaisuudet	4,7
Tiedon ja ohjaukseen saaminen	4,7
Perheohjauksen prosessi	4,6
Saatavuus	4,6
Työskentely-ympäristö	4,6
Kategorioiden yhteinen keskiarvo	4,6

Pääteemojen keskiarvo oli 4,6 (Likertin skaalalla 1–5). Suurin osa asiakkaista (76%) kokivat olevansa täysin samaa mieltä siitä, että perheohjaus oli kokonaisuudessaan laadukasta, kuten myös suurin osa asiakkaista (85%) oli täysin samaa mieltä, että avuntarpeeseen vastattiin. Asiakastyytyväisyys tuli myös useasti esille avoimien kysymysten vastauksissa.

“I really had helpful information from my family counselor. She was a great person.”

“She was very assisting, very helpful and very professional.”

Seuraavaksi tarkastellaan asiakastytytyväisyyden tuloksia tarkemmin.

Ammatillisuus

Asiakkaat pitivät tärkeänä, että työntekijällä on taito ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Asiakkaille tärkeää oli myös, että asiakkaan saama tieto ja ohjaus olisi sekä asianmukaista että ymmärrettävää. Hyvä pohja tämän toteutumiselle, on että asiakkaan tilanne kartoitetaan riittävän hyvin alkuun niin, että tieto ja ohjaus vastaa asiakkaan tarpeita. Työntekijän tulisi selittää riittävän selkeästi ja ohjauksen olla riittävän konkreettista niin, että asiakas hyötyy ohjauksesta. Neuvolan perheohjaus oli onnistunut toteuttamaan nämä kriteerit hyvin. Vahvimpana nousi perheohjaajan tiedonanto, johon valtaosa (85%) vastanneista olivat täysin samaa mieltä ja loput jokseenkin samaa mieltä, että olivat saaneet riittävästi asianmukaista tietoa. Asiakkaat olivat myös tyytyväisiä siihen, että saatu tieto oli ymmärrettävää ja ohjaus riittävän konkreettista. Asiakkaan tilanteen kartoitus ennen työskentelyn aloitusta sai hieman heikomman tuloksen, siitä huolimatta kaikki vastanneet olivat joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että kartoitus oli tehty hyvin.

Vieraskieliset asiakkaat näkivät myös tärkeänä, että työntekijällä on tuntemusta muista palveluista ja osaisi palveluohjata tarpeen mukaan. Tämä vaatii tilanteen mukaan, myös toimivaa moniammatillista yhteistyötä. Niiden asiakkaiden kohdalla, jossa se oli ajankohdasta, perheohjaajan palveluohjaus ja moniammatillisen yhteistyö oli koettu toimivaksi. Jopa 85% vastanneista kokivat, että perheohjaaja oli osannut ohjata hänet tai perheen muun tuen piiriin tarpeen vaatiessa ja loput 15% olivat asiasta jokseenkin samaa mieltä.

Asiakkaan kohtaaminen

Kohtaamisessa työntekijän ystävällisyys, luottamus ja avuliaisuus olivat asiakkaille kolme tärkeintä asiaa. Työntekijän aito halu auttaa koettiin tärkeänä, myös luottamus loi tunnetta, että pystyi avoimesti puhua asioista. Suurin osa vastanneista kokivat olevansa täysin samaa mieltä siitä, että pystyivät luottamaan perheohjaajan, perheohjaaja oli helposti

lähestyttävä ja ilmapiiri tapaamisilla oli turvallinen ja hyväksyvä. Eräs vastanneista koki perheohjaajan kohtaamisen niin luottamuksellisenä, että kuvaili häntä perheenjäsenenä.

”...we felt that we trust her she is our family member now.”

Perheohjaajilla ei myöskään vastanneiden mukaan ollut ennakkoluuloja perheitä kohtaan. Tässä 11 vastanneista oli täysin samaa mieltä ja 2 jokseenkin samaa mieltä. Ennakkoluuloton asenne oli asiakkaille yksi merkityksellinen laatukriteeri.

Valtaosa vastanneista kokivat, että heidät oli kohdattu asiallisesti. Vain yksi vastanneista oli ollut tästä täysin eri mieltä. Jos tarkastelee tuloksia kokonaisuudessaan kohtaamisen osalta, voidaan todeta asiakkaiden kokemuksen olleen positiivinen. Kyselyn vapaissa kommenttikentissä yksi asiakas oli tuonut esiin, että oli hyvin tyytyväinen saadessaan vaihtaa työntekijää, kun ensimmäisen työntekijän kanssa yhteistyö ei sujunut. Tässä voi pohtia, voiko tämä yksi ”täysin eri mieltä” vastausta viitata kyseisen asiakkaan ensimmäiseen kohtaamiskokemukseen vai oliko kyse virhenäppäilystä, kun kohtaamisen muut osa-alueet oli koettu positiivisina.

Työskentely-ympäristö

Asiakkaan kohtaamiseen vaikuttaa perheohjaajan kohtaamisentaidon lisäksi kohtaamis-ympäristö, eli työskentely-ympäristö. Työskentely-ympäristön merkityksellisinä ominaisuuksina asiakkaat pitivät tärkeimpänä, että se on turvallinen, rauhallinen ja viihtyisä. Myös mukava ja ystävällinen ilmapiiri mainittiin. Työskentely-ympäristöön saatetaan jo lähtökohtaisesti suhtautua positiivisemmin, jos siihen on saanut itse vaikuttaa, kuten yksi asiakas kuvailee:

”Sain itse päättää että hän tuli kotiin, se on tärkeää.”

Asiakkailta kysyttiin, saivatko he itse päättää missä tapaaminen järjestetään, vastanneista 9 oli täysin samaa mieltä ja 2 jokseenkin samaa mieltä, että olivat saaneet vaikuttaa asiaan. Joten asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa työskentely-ympäristöön oli kyselyyn vastanneiden asiakkaiden kohdalla toteutunut hyvin.

Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuden näkökulmasta tärkeimpänä nähtiin mahdollisuus saada palvelua ymmärrettävällä kielellä, jolloin voidaan puhua yhdenvertaisesta palvelusta. Tämä tarkoittaa palvelua asiakkaan omalla äidinkielellä tai asiakkaalle riittävän ymmärtävällä kielellä tulkkipalvelujen avulla tai kuten yksi asiakas sanoi, englannin kielellä niille, joiden suomenkielentaito ei ole riittävä, mutta asiointi englanniksi sujuu hyvin. Voidaan todeta, että neuvolan perheohjaus on onnistunut tuottamaan palvelua asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä. Kaikista vastanneista 3 oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että oli saanut palvelua ymmärrettävällä kielellä ja loput 10 vastanneista asiakkaista oli täysin samaa mieltä asiasta.

Yhdenvertainen kohtaaminen on myös yhdenvertaisuuden näkökulmasta tärkeää Laatu-
kukan määrittäksen mukaan. Perheohjauksen asiakkaina ovat niin vanhemmat kuin lapset, riippuen tuen muodosta. On tärkeää, että perhe kohdataan kokonaisuutena ja perheenjäseniin suhtaudutaan yhdenvertaisesti. Asiakkaista valtaosa (n 10) oli kokenut, että jokaiseen perheenjäsenen suhtauduttiin yhdenvertaisesti, loput asiakasta (n 3) olivat asiasta jokseenkin samaa mieltä. Yhdenvertainen kohtaaminen ja palvelu on näin ollen toteutunut hyvin vieraskielisten asiakkaiden näkökulmasta.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus

Asiakkaat kokivat, että on tärkeää saada helposti yhteys työntekijään ja tämä oli vastanneiden mukaan toteutunut hyvin mm. saamalla työntekijän yhteystiedot tai muodostamalla yhteys terveydenhoitajan kautta.

“The counsellor was very helpful and provided her personal contact number, so that we could reach her when ever there was any problems.”

Vain yksi oli vastannut ”ei samaa eikä eri mieltä” ja yksi oli jättänyt vastaamatta kysymyksen. Asiakkuudet saattavat olla yhden tapaamisen mittaisia, jolloin asiaa saattaa olla vaikeampaa arvioida, kun yhteydenotolle ei ole syntynyt tarvetta.

Nopea apu ja riittävästi varattu aikaa tapaamisiin nähtiin myös tärkeänä saatavuuden kannalta. Asiakkaat kokivat pääsääntöisesti työskentelyn alkaneen riittävän aikaisin. Kuitenkin yksi asiakas oli kokenut olevan täysin eri mieltä asiasta. Itse työskentelyyn käytettyyn aikaan ja keston oltiin kuitenkin kaikin puolin tyytyväisiä ja näiden osalta kaikki asiakkaat olivat joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että tapaamiseen varattu aika ja perheohjauksen kesto oli riittävä.

Saatavuus ei vaan määriy kuinka nopeasti palvelua saa, vaan saavutettavuus on oleellinen osa sitä, että saatavuus toteutuu. Avoimissa kysymyksissä mainittiin sen olevan tärkeää, että palvelusta olisi helposti saatavilla olevaa tietoa. Tämä osa-alue ei toteutunut asiakkaiden mielestä yhtä hyvin kuin moni muu osa-alue. Melkein 1/3 asiakkaista oli vastannut ”ei samaa eikä eri mieltä” ja täysin samaa mieltä oli selvästi keskivertoa harvempi asiakas. Tämä vaikuttaa luonnollisesti palvelun saatavuuteen, jos asiakas ei oma-aloitteisesti löydä tietoa palvelusta. Asiakkaan esille tuoma parannusehdotus viittaa myös siihen, että perheohjauksen näkyvyyttä ja tietoa perheohjauksesta olisi hyvä kehittää. On vaikea arvioida, olivatko asiakkaat tietoisia neuvolan perheohjauksesta ennen työskentelyn alkua, kun tätä ei suoranaisesti kysytty. Yksikään asiakkaista ei kuitenkaan ollut hakeutunut palveluun itse, ilman työntekijän ohjausta.

Asiakaskeskeisyys

Moni asiakkaista toi esiin, että mahdollisuus saada jollain tavalla vaikuttaa työskentelyyn koettiin merkityksellisenä. Asiakkaalla on paremmat lähtökohdat vaikuttaa työskentelyyn, jos asiakkaalle on kerrottu työskentelyn keskeisimmät periaatteet, kuten asiakkuuden yleinen kesto, mahdollisuus kotikäynteihin tai eri työmenetelmistä. Vastanneista kaikki 13 olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että keskeisimmät periaatteet oli käyty läpi heidän kanssansa ennen työskentelyn alkua. Myös asiakkaiden kokemus siitä, että olivat saaneet osallistua perheohjauksen suunnitteluun tai tavoitteiden asettamiseen, oli melko positiivinen. Vain yksi asiakas oli jättänyt vastaamatta kysymykseen, muut 5 asiakasta oli jokseenkin samaa mieltä ja loput 7 täysin samaa mieltä. Lisäksi asiakkaille oli tärkeää työskennellä heidän tarpeistansa lähtien. Yksi perhe nosti heille olevan merkityksellistä, että oltiin keskustelu yhdessä niistä asioista, jotka perhe itse koki tärkeäksi. Kysyessä vastattiinko avuntarpeeseen, oli valtaosa (n 11) asiakasta asiasta täysin samaa

mieltä ja loput (n 2) jokseenkin samaa mieltä. Tämä kuvastaa, että työskentely on lähtenyt asiakkaiden tarpeista.

”Mietti perheen kanssa tärkeimmillä asioissa yhdessä.”

Valinnanvapaus lisää myös asiakkaan tunnetta palvelun asiakaskeskeisyydestä. Valinnanvapaus mainittiin yhtenä merkityksellisenä laatukriteerinä. Kuten aiemmin kävi ilmi, yksi asiakkaista toi esiin kuinka merkittävää hänelle oli ollut mahdollisuus vaihtaa työn tekijää kesken perheohjauksen.

Asiakkaat kokivat, että heillä oli ollut mahdollisuus antaa palautetta melko hyvin, eikä toiveita palautteenanto mahdollisuuden kehittämisestä esitetty. Yhdeksän vastasi olevan täysin samaa mieltä, että heidän oli ollut mahdollista antaa palautetta ja kolme vastasi jokseenkin samaa mieltä. Yksi asiakas oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Asiakkaat kokivat myös pääsääntöisesti, että työskentelyn etenemistä seurattiin ja arviointiin riittävästi (76% täysin samaa mieltä, 33% jokseenkin samaa mieltä). On vaikea sanoa, kokivatko he esim. että seurannan ja arvioinnin yhteydessä oli ollut mahdollista ilmaista omia näkemyksiä sen verran hyvin, ettei palautteen annolle erikseen ollut tarvetta.

Vaikuttavuus

Vaikuttavuudella haetaan, että työllä olisi selvä positiivinen vaikutus, tässä tapauksessa asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaiden määrittämät laatukriteerit vaikuttavuudelle oli, että saavutetaan asettamat tavoitteet, saadaan näkyviä tuloksia ja elämäntilanne parantuu. Etenkin tavoitteiden saavuttamisessa tuli useampi maininta siitä, että asiakas oli kokenut sen merkittäväksi, kun oli kokenut perheohjaajan auttavan asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa. Kahdeksan vastanneista arvioi heidän elämäntilanteensa parantuneen perheohjauksen myötä ja kolme oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Yksi asiakas jätti vastaamatta ja yksi asiakas ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksittäiset poikkeavat vastaukset, saattavat johtua siitä, että asiakkaalla on voinut olla hankala arvioida työskentelyn vaikutusta, jos kysely on esim. osunut asiakkuuden alkuun. Tuloksista päätellen perheohjauksen vaikuttavuus on kuitenkin pääsääntöisesti ollut hyvää.

Palvelujen kehittäminen

Asiakkaat saivat halutessaan kertoa miten perheohjausta voisi jatkossa parantaa heidän asiakaskokemuksensa ja näkemyksensä perusteella. Seitsemän asiakasta vastasi kysymykseen. Kaksi asiakasta antoi positiivista palautetta työntekijästään, eikä heillä ollut kehittämisehdotuksia.

”I believe I had a very good experience with the counsellor and our counsellor helped us with all the information we wanted. I was highly pleased with all the services provided and cannot think of any better improvements at the moment.”

Muiden viiden asiakkaan vastaukset erosivat toisistaan ja kaikki nostivat esille erilaisia kehittämisehdotuksia. Ehdotuksissa oli kuitenkin havaittavissa, että saatavuus ja oikea-aikainen apu mainittiin useinten. Asiakkaiden mukaan tulisi keskittyä siihen, että palvelun tunnettavuus olisi hyvää, että asiakkaat tulisivat tietoisiksi palvelusta. Yksi asiakasta näki palvelun tunnettavuuden myös lisäävän todennäköisyyttä, että asiakas saisi tarkoituksenmukaista palvelua, jolloin viitattiin palvelun tunnettavuuteen kentän sisällä eri ammattiryhmien keskuudessa.

”make people aware of its existence. The talking is very helpful. I think it is much better than being taken to a psychologist if you really don't have mental health issues.”

Palvelukieli oli asiakkaiden mukaan myös oleellista saatavuuden näkökulmasta. Yhden asiakkaan toiveena oli lisätä perheohjaajien määrää, jotta perheohjaajien olisi mahdollista tehdä kotikäyntejä useammin. Kun tarkastelee ja vertailee kehittämisehdotuksia kyselyn tuloksiin, ainoastaan palvelun tunnettavuus sai hieman heikomman tuloksen. Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat kuitenkin omalta osalta arvioineet perheohjauksen keston ja käyntikerrat riittävinä.

Lisäksi asiakkaat kokivat, että apua tulisi saada ajoissa ja riittävän matalalla kynnyksellä, silloin kuin asiat eivät vielä ole kuormittuneet ja vaikeutuneet liikaa. Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä siihen, että työskentely alkoi riittävän nopeasti. On toki myös hyvä huomioida, että saatavuuteen vaikuttavat yhteistyö muiden tahojen kanssa, mikäli asiakas ei itse ota suoraan yhteyttä perheohjaajaan vaan ohjautuu toisen työntekijän

kautta. Yksi asiakkaista nosti esille, että avun saaminen hänen kohdallaan viivästy, koska terveydenhoitajan vaihtuminen teki avun tarpeen kertomisesta vaikeampaa. Tämä viittaa, että työntekijöiden pysyvyyteen olisi hyvä kiinnittää huomiota, ei pelkästään perheohjajien keskuudessa, vaan koko neuvolan henkilökunnan keskuudessa.

Yhteenvedona tuloksista voidaan nostaa vieraskielisille asiakkaille tärkeimmät asiat laadun näkökulmasta seuraavan kuvion avulla.



Kuvio 5. Kyselyn keskeisimmät tulokset

7.2 Kyselyn tulokset aiempien tutkimustulosten valossa

Vieraskielisten kyselyn tulokset osoittavat neuvolan perheohjauksen olevan laadukasta asiakkaiden näkökulmasta. Kuten myös Ruuttusen et al. (2016) ja Sormusen (2014) tekemissä tutkimuksissa, niin myös tässä tutkimuksessa perheohjauksen eri osa-alueet saivat enemmän positiivisia mainintoja kuin negatiivisia ja laadun eri osa-alueet käsitettiin yleisesti kaikissa tutkimuksissa toimiviksi.

Eroavaisuuksia on kuitenkin havaittavissa siinä mitä osa-alueita tulisi kehittää ja mitkä koetaan toimivaksi. Aiemmat tutkimustulokset (Sormunen 2014, Ruuttunen et al. 2016) osoittivat kehittämisen tarvetta asiakasprosessin tunnistamisessa ja asiakkaan osallistumisessa siihen, kun taas vieraskieliset asiakkaat kokivat saaneen olla mukana työskentelyssä ja heidän kanssaan oli käyty hyvin läpi perheohjauksen keskeisimmät periaatteet ennen työskentelyn alkua. Onko niin, että tähän osa-alueeseen on kiinnitetty huomioita ja pyritty parantamaan asiakkaan osallisuutta ja tehdä prosessia näkyvämmäksi aiempien tutkimustuloksien jälkeen? Saataisiinko yhtä positiivinen vastaus, jos asiaa nyt kysyttäisiin suomenkielisiltä asiakkailta, vai onko kenties niin, että vieraskielisten asiakkaan kanssa käydään perusteellisemmin asiat läpi, koska löytyy oletus, ettei esim. tietoa löydy yhtä helposti heille heidän äidinkielellään? Vaikka tulokset vieraskielisten asiakkaiden keskuudessa olivat hyviä, otanta oli hyvin pieni, eikä yleistyksiä tilanteen parantumisesta sen vuoksi voi tehdä.

Sekä Ruuttusen et al. (2016) ja Sormusen (2014) tutkimuksessa kehittämiskohteeksi nostettiin asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen tai yleisesti palautteenanto mahdollisuuden parantaminen. Tämän osa-alueen vieraskieliset asiakkaat kokivat toimivaksi, eivätkä kiinnittäneet siihen sen enempää huomiota. Tämä on kuitenkin hyvä huomioida, koska se nousi kehittämistarpeeksi sekä asiakkaiden, että henkilökunnan mielestä Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksessa. Yhteiseksi kehittämiskohteeksi kaikissa tutkimuksissa nousi tunnettavuuden lisääminen, niin asiakkaille että yhteistyötahoille. Se nähtiin helpottavan palvelun profilointia, madaltavan kynnystä ottaa palvelua vastaan ja auttaa asiakasta saamaan tarkoituksenmukaisempaa palvelua, kun asiakas osattaisiin ohjata oikean avun piiriin.

Asiakaskeskeisyys, valinnanvapaus, tasavertaisuus, riittävät resurssit ja vaikuttavuus toteutuivat Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksen mukaan perheohjauksessa. Tämän

tutkimuksen tulokset ovat täysin linjassa 2016 tehdyn tutkimuksen kanssa. Parannusta voidaan myös todeta tapahtuneen asiakkaan valinnanvapaudessa. Sormusen (2014) tutkimuksessa kehittämiskohteeksi nousi asiakkaan valinnanvapaus, kuten mahdollisuus vaihtaa työntekijää, jos yhteistyö syystä tai toisesta ei toimi. Tämä oli selvästi mahdollistettu nyt asiakkaille ja se nousikin yhtenä merkityksellisenä asiana esiin tässä tutkimuksessa.

Laadun kannalta tärkeinä tekijöinä kaikissa kolmessa tutkimuksessa pidettiin:

- perheohjaajan ammatillisuutta ja osaamista (tieto, ohjaus, ymmärrettävyys, asiakkaan kohtaaminen, luottamuksellisuus)
- moniammatillista yhteistyötä
- palvelutuntemusta ja -ohjausta
- palvelujen saatavuutta ja tunnettavuutta
- yhdenvertaisuutta
- asiakaskeskeisyyttä (mahdollisuutta saada itse vaikuttaa työskentelyyn, valinnanvapaus)
- työn vaikuttavuutta
- palautteenanto mahdollisuutta jossain muodossa esim. palautelomake tai palautekeskustelu

Nämä käsitteet pitävät tietenkin sisällään laajemman käsityksen mitä ne käytännössä tarkoittavat. Käsitteitä on avattu tarkemmin teoreettisessa viitekehyksessä ja tutkimustuloksissa.

7.3 Neuvolan perheohjauksen laatutekijät

Perheohjaajien kehittämispäivän aikana työstämistä kysymyksistä nousi tutkimustuloksiin ja teoriaan nojaten, asiakaspalautelomakkeelle olennaisimpina pääaiheina palvelun saatavuus, yhteistyö perheohjaajan kanssa, perheohjaajan osaaminen, mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn, työskentelyn vaikutus asiakkaan tilanteeseen, palvelun tunnettavuus ja näkyvyys ja kehittämis ehdotukset. Seuraavan taulukon ja osion avulla käydään seuraavaksi läpi pääaiheiden tarkempi sisältö.

Palvelun saatavuus	Yhteistyö perheohjaajan kanssa	Perheohjaajan osaaminen	Mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn	Työskentelyn vaikutus asiakkaan tilanteeseen	Palvelun tunnettavuus ja näkyvyys	Palvelujen kehittäminen
riittävän nopeasti palvelua	tulla kuulluksi ja ymmärretyksi	tietotaito ja ohjaustaidot	tulla kuulluksi työprosessissa	perheohjauksen hyöty asiakkaalle	oliko palvelu tuttu entuudestaan	toiveita palvelun kehittämiseksi jatkossa
riittävästi aikaa palvelutilanteisiin	kohtaamisen taito	ymmärtää asiakkaan tarpeita	mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn	tuen merkityksellisyys asiakkaalle	oliko palvelusta riittävästi tietoa saatavilla	
helposti yhteys työntekijään	miellyttävä tapa kohdata ja työskennellä	moniammatillinen yhteistyö	mahdollisuus tulkkipalveluihin tarpeen mukaan		minkä kanavan kautta haluaisi tietoa palvelusta	
helposti tietoa palvelusta		palvelujen tuntemus ja palveluohjaus				

Kuvio 6. Kehittämispäivän aikana työstetyt pääaiheet ja alakategoriat asiakaspalautelomakkeelle

Palvelun saatavuus

Tuloksista nousi esiin kysymyksiä koskien, saiko palvelua riittävän nopeasti ja oikea-aikaisesti sekä oliko tapaamisten määrä ja niihin käytetty aika riittävä. On hyvä tutkia, onko palveluun käytettävät resurssit riittävät, jotta pystytään vastamaan asiakkaan palveluntarpeeseen. Saatavuuden näkökulmasta nähtiin myös olennaisena, että työntekijään saisi yhteyden ja että palvelusta olisi helposti löydettävissä tietoa.

Yhteistyö perheohjaajan kanssa

Yhteistyönäkökulmasta olennaisena nähtiin asiakkaan kokemus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi tapaamisilla sekä työntekijän kohtaamisen taito, kuten oliko työntekijä ystävällinen tai oliko ilmapiiri tapaamisilla luottamuksellinen. Nähtiin myös oleellisenä selvittää, onko perheohjaajan tapa kohdata ja työskennellä miellyttävä. Todettiin, että on tärkeää saada tietää tarkentavasti mikä yhteistyössä ei ole ollut toimivaa, jos asiakas ei ole ollut tyytyväinen yhteistyöhön.

Perheohjaajan osaaminen

Työntekijän osaaminen on yhteydessä siihen, miten hyvin asiakas kokee tulleen autetuksi. Tähän voidaan luokitella sekä työntekijän tietotaito, moniammatillinen yhteistyö tai palveluohjaus, jos asiakkaan tilanne vaatii moniosaamista sekä työntekijän kommunikaatio- taidot. Perheohjaajan osaamisen arvioimisessa nähtiin olennaisena arvioida kyky ymmärtää asiakasta ja asiakkaan tarpeita, antaa tietoa ja ohjata riittävän selkeästi, muiden

palveluiden tuntemus, niihin ohjaaminen ja verkostoitumistaidot, jotta kykenee moniammatilliseen yhteistyöhön.

Mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn

Asiakaskeskeisyyden näkökulmasta on tärkeää, että asiakas kokee tulleensa kuulluksi työprosessissa ja voitavansa vaikuttaa työskentelyyn, kun kyse on hänen tai perheen huolenaiheista ja avuntarpeesta. Tuloksissa esille nousi kysymyksiä, tuliko asiakas kuulluksi palvelun suunnittelussa sekä työskentelyn aikana, oliko asiakkaalla mahdollisuus tulkkipalveluihin tarpeen mukaan, mahdollisuus vaikuttaa tapaamispaikkaan ja sovittuihin tavoitteisiin sekä mahdollisuus antaa palautetta työskentelystä.

Työskentelyn vaikutus asiakkaan tilanteeseen

Nähtiin tärkeänä, että työn vaikuttavuutta saataisiin mitattua asiakaspalautelomakkeen avulla. Konkreettisina kysymysehdotuksina nousi esim. oliko neuvolan perheohjauksesta hyötyä elämäntilanteessasi, muuttuiko perheenne tilanne perheohjaajan käyntien myötä, oliko työskentely tavoitteellista ja koitko työn merkityksellisenä.

Palvelun tunnettavuus ja näkyvyys

Aiempien tutkimustulosten valossa nähtiin tärkeänä selvittää, kuinka hyvin palvelu tunnetaan asiakkaiden joukossa ennen asiakkuutta, miten hyvin asiakkaat kokevat löytävän palvelusta tietoa sekä minkä väylän kautta asiakkaat mieluiten haluaisivat tiedon löytyvän, jotta osattaisiin tehdä mahdollisia parannuksia jatkossa. Yhteisesti käydyn keskustelun perusteella todettiin, että olisi hyvä myös pyytää asiakkaita täsmentämään, mistä mieluiten haluaisivat tiedon löytyvän, kun nykypäivänä tiedotuskanavia on niin monta erilaista. Vaihtoehtoihin nähtiin tärkeäksi mainita ainakin kaupungin omat internetsivut, neuvolan Facebook sivut, neuvolan ilmoitustaulun sekä mahdollisuuden saada kuulla palvelusta neuvolassa terveydenhoitajan vastaanotolla.

Palvelujen kehittäminen

Palvelun kehittäminen oli yksi Laatukukan pääteema. Vaikka muiden aihealueiden vastaukset varmasti tuovat esille kehittämisehdotuksia, nähtiin tärkeänä antaa asiakkaalle ns. vapaa sana, mitä toiveita hänellä on neuvolan perheohjaukselle jatkossa. Pohdittiin sekä avoimia kehittämiskysymyksiä, että tarkentavia kysymyksiä koskien sähköisten

palvelujen hyödyntämistä, kuten toivoisiko asiakas videoyhteyden mahdollisuutta palvelun käyttäjänä tai Maisa palvelun hyödynnettävyyttä palvelussa. Päätettiin kuitenkin, että asiakaspalautekyselyyn lisätään tässä vaiheessa vain avoin kehittämis ehdotus kysymys, kuten miten asiakas toivoisi palvelua kehitettävän jatkossa ja mahdolliset kartoitukset sähköisten palvelujen hyödyntämiselle voisi olla ihan erillinen kysely, joka toteutetaan jossain vaiheessa neuvolan perheohjauksessa.

Lomakkeen lopussa kysyttiin vielä asiakkaan taustatiedot; missä neuvolassa asioitiin, mitä kautta ja miksi hakeutui palvelun piiriin sekä asiakkuuden kesto, jotta voitaisiin muodostaa käsitys myös asiakaskunnasta.

7.4 Pilottilomakkeen arviot

Toisen kehittämispäivän aikana käsiteltiin pilottilomakkeesta saadut asiakasarviot lomakkeen toimivuudesta. Lomakkeen toimivuuden arvioi myös henkilökunta heidän tekemien SWOT-analyysien kautta. Nämä kaikki tulokset huomioitiin tehdessään viimeistelymuokkauksia asiakaspalautelomakkeeseen.

Asiakkaiden arvio pilottilomakkeen toimivuudesta sai suurimmilta osin hyviä tuloksia. Esille nousi kuitenkin myös konkreettisia parannusehdotuksia koskien lomakkeen ulkoasua. Arviointilomakkeessa asiakkailta kysyttiin, olivatko he eri mieltä vai samaa mieltä positiivisten väittämien kanssa. Jokaisen erillisen suljetun kysymyksen mediaani oli 5 asteikolla 1–5, jossa 5 vastasi positiivisinta vastausta. Kaikkien kysymysten yhteinen keskiarvo oli 4,6. Suurin osa vastauksista sijoittuivat ”osittain tai täysin samaa mieltä” sarakkeeseen, joista valtaosa oli kuitenkin ”täysin samaa mieltä”. Kaikki neljä suljettua kysymystä keräsi yhden ”ei samaa eikä eri mieltä” vastauksen ja nämä vastaukset tulivat yhdeltä ja samalta asiakkaalta. Voidaan siis todeta, että suurin osa asiakkaista kokivat lomakkeen toimivaksi.

Seuraavaksi tarkastellaan asiakkaiden ja henkilökunnan arviointien keskeisimpiä tuloksia arviointilomakkeessa olevien kysymysaiheiden pohjalta.

Lomakkeen selkeys ja ulkoasu

Asiakkaat kokivat lomakkeen täyttämishojeet selkeiksi. Avoimen kysymyksen vastauksista käy ilmi, että ohjeet ovat riittävän selkeät lomakkeen alussa, että toistuvat vastausohjeet ja väliotsikoinnit tekevät lomakkeesta vain turhan raskaan oloisen. Asiakkaan mukaan, siistimällä ulkoasua itse kysymykset tulisivat paremmin esille. Henkilökunnalta tuli myös parannusehdotuksia kysymysten sijoitteluun, taulukointiin ja numerointiin, saadaksesen ulkoasusta yhtenäisemmän ja selkeämmän. Osa kysymyksistä tuntui heidän mielestään irrallisesti sijoitettuna. Perheohjaajat läntisessä tiimissä ehdottivat myös, että taustatiedot siirrettäisiin kyselyn alkuun, jotta asiakas jaksaisi vastata kaikkiin kysymyksiin.

Yksi asiakkaista toi esiin, että lomakkeen asettelu puhelimen ruudulla on sekava. Henkilökunta, jotka arvioivat lomaketta tietokoneen ruudulta pitivät lomakkeen ulkoasua suurimmilta osin selkeänä. Tämä antoi syytä tarkastella ulkoasua hieman tarkemmin myös puhelin ja tabletti verioissa lomakkeen viimeistelyn yhteydessä.

Kysymykset ja vastausvaihtoehdot

Asiakkaat kokivat kysymyksien itsessään olevan selkeästi muotoiltuja ja kokivat pystyvänsä ilmaista itseään riittävän monipuolisesti perheohjauksesta niiden avulla. Tätä tuesta tukee myös se, että itse asiakaspalautelomakkeessa tyhjiä vastauksia ei ollut kuin kaksi. Yksi asiakkaista toi kuitenkin esille arvioinnissa, etteivät kaikki kysymykset koskettaneet häntä eikä vastausvaihtoehtoa ”ohita kysymys tai asia ei koskettanut asiointiani” ollut. Osa ”ei hyvin eikä huonosti” vastauksista saattoi johtua siitä, ettei asiakkaan ehdottamaa vastausvaihtoehtoa ollut. ”Ei huonosti eikä hyvin” vastausvaihtoehtoa käytettiin useammin kysymysten ”perheohjaaja osasi ohjata minut/meidät muiden palvelujen piiriin tarpeen mukaan” ja perheohjaajan oli helppo saada yhteyttä tarpeen tullen” kohdalla. Asiakkailla on saattanut olla vaikea arvioida kuinka hyvin perheohjaaja osaa palveluohjata, jos asiakas on saanut tarvitsemansa avun perheohjaajalta, eikä palveluohjaus ole ollut ajankohtaista hänelle. Asiakas on saattanut kokea vaikeaksi arvioida, oliko perheohjaajaan helppo saada yhteyttä tarpeen tullen, jos tarvetta ottaa yhteyttä taas ei ollut esim. lyhyen asiakkuuden takia. Ohita tai ei koskettanut asiointiani vastausvaihtoehto oli syytä lisätä lomakkeeseen, koska asiakkuuksia on niin paljon erilaisia.

Henkilökunnalta tuli paljon vaihtoehtoisia kysymysten asettelu ehdotuksia, jotka heidän mielestään helpottaisivat kysymysten ymmärrettävyyttä. Itäisen alueen perheohjaajat näkivät myös tarpeelliseksi, että asiakkuuden keston vastausvaihtoehtoihin lisättäisiin vaihtoehto 3–5 tapaamista. Läntisen tiimin perheohjaajat puolestaan ehdottivat lomakkeen muokkaamista perheohjaajan osaamiskohdassa. Heidän mielestään kysymuskategoriassa oli liikaa yksittäisiä kysymyksiä ja ehdottivat, että yhdistettäisiin useampi kysymys yhdeksi kysymykseksi. Läntinen tiimi näki kuitenkin, että kaikki muut kysymuskategoriat olivat toimivia.

Lomakkeen pituus

Asiakkailta kysyttiin suoraan, oliko lomakkeen pituus sopiva. Kyseinen kysymys toi eniten jakaumaa arviointilomakkeen vastauksissa ja kysymyksen keskiarvo oli heikoin. Silti valtaosa (92,3%) oli joko täysin tai osittain samaa mieltä asiasta. Tämä osoittaa, ettei lomakkeen pituuteen oltu erityisen tyytymättömiä, vaikka tämän kysymyksen kohdalla esiintyi suhteessa enemmän ”osittain samaa mieltä” vastauksia kuin muissa kysymyksissä. Lomakkeen pituuteen suhtauduttiin henkilökunnan keskuudessa varauksella ja molemmat tiimit pohtivat, onko lomake asiakkaan mielestä liian pitkä ja voiko se johtaa siihen, ettei asiakasta saa täyttämään lomaketta. Siitä huolimatta läntinen tiimi oli omassa SWOT-analyysissään kirjannut lomakkeen pituuden vahvuudeksi ja molemmat tiimit näkivät lomakkeen tuottavan tärkeää tietoa.

Palautteen ajankohta ja muoto

Asiakkailta kysyttiin omaa arviota missä vaiheessa perheohjausta he kokisivat palautteen antamisesta olevan eniten hyötyä ja missä muodossa antaisivat mieluiten palautetta. Asiakkaat pitivät selvästi hyödyllisimpänä, että palaute annetaan siinä vaiheessa, kun asiakkuus loppuu. Vain yksi oli toivonut palautteen annon olevan ns. väliarviointi. Vastanneista noin 1/3 toivoi mahdollisuutta käydä perheohjaajan kanssa loppuarviointikeskustelu palautteen annon yhteydessä. Loput vastanneista eivät toivoneet erillistä läpikäyntiä työntekijän kanssa. Asiakkaat olivat hyvin yksimielisiä siitä, että toivoisivat lomakkeen olevan sähköisessä muodossa, vain kaksi asiakasta toivoi paperisen version. Henkilökunta oli myös sähköisen lomakkeen puolesta. Heidän mielestään se on tätä päivää.

SWOT-analyysien tulokset

Tiimeissä nousi pitkälti samankaltaisia parannusehdotuksia ja oltiin pitkälti samoilla linjoilla asiakaspalautelomakkeen mahdollisuuksista ja uhista sekä vahvuuksista ja heikkouksista. Lomakkeen **vahvuuksina** perheohjaajat näkivät, että kysely on selkeä, sähköinen kysely on tätä päivää, vastauksien avulla saadaan uusia näkökulmia työhön ja saadaan asiakkaiden ääni näkyville. Avovastaukset tuovat lisätietoa ja monivalintakysymysten avulla, asiakkaalla on mahdollisuus vastata nopeasti kysymyksiin. Kyselyn tuomat **mahdollisuudet** olivat, että palvelu paranee, kun saadaan asiakkailta tietoa palvelusta ja perheohjaus kehittyy palautteen myötä ja näin työ pysyy ajan tasalla. **Heikkouksina** nähtiin pilottilomakkeen ulkoasuun liittyviä asioita, joihin perheohjaajat toivat esiin parannusehdotuksia. Heikkoutena pohdittiin myös Likertin skaalan numerointia, muistaako asiakas mikä numero vastaa hyvää ja mikä huonoa vai voiko olla, että asiakas vastaa väärin, kun ei muista skaalan suuntaa? Mahdollisina **uhkina**, perheohjaajat pohtivat lomakkeen pituutta. He miettivät, onko mahdollista, että asiakas pelästyisi lomakkeen pituutta, eikä haluaisi täyttää sitä. Lisäksi mietittiin, miten kaavake taipuu lyhyisiin asiakaskontaktihin, jotka ovat tällä hetkellä kuitenkin lisääntymään päin.

Arviointien tulosten perusteella tehdyt viimeiset muokkaukset

Voidaan siis todeta, että lomakkeen viimeistelyssä oli syytä kiinnittää suurin huomio lomakkeen ulkoasuun ja sen selkeyttämiseen, mukaan lukien toistuvat ohjeistukset. Numerointi ja kysymysten kirjaimet, olivat tarkoitus pitää vain pilottilomakkeessa, jotta asiakkaan olisi helpompi viitata yksittäisiin kysymyksiin omassa arviossaan. Kysymysten numerot ja kirjaimet poistettiin ja kysymysten asetelua saatiin muokattua niin, että ulkoasu tuli siistimmäksi ja selkeämmäksi ja toistuvat ohjeistukset poistuivat. Tarkistettiin vielä konkreettisesti miltä lomake näyttää tietokoneen, puhelimen ja tabletin ruudulla. Vastausvaihtoehtoihin lisättiin ”asia ei koskettanut asiointiani” vaihtoehto, jottei vääristäviä vai tyhjiä vastauksia syntyisi yhtä herkästi. Perheohjaajien SWOT:eista nousi huoli, että lomake olisi liian pitkä, ettei asiakas sen vuoksi haluaisi vastata. Tämä huoli ei kuitenkaan vaikuttanut olevan aiheellinen tarkasteltaessa asiakkaiden arvioita. Lomakkeen pituutta pyrittiin siitä huolimatta vielä tiivistää toisen kehittämispäivän yhteydessä, poistamalla muutama liian samankaltainen kysymys.

7.5 Toimintasuunnitelma

Laatiessa toimintasuunnitelmaa asiakaspalautelomakkeelle, oli tärkeää pohtia yhdessä tarkempaa kohderyhmää (onko lomake suunniteltu kaikille asiakasryhmille), missä vaiheessa asiakkuutta palautetta kysytään sekä missä muodossa, millä syklillä palautetta kysytään ja kerätään läpikäytäväksi, raporttien kokoamiseen ja lomakkeen päivytykseen liittyvää vastuunjakoa ja milloin lomake olisi mahdollista ottaa käyttöön. Selkeiden toimintaohjeiden tarkoitus oli edesauttaa asiakaspalautejärjestelmän juurtumista osaksi normaalia toimintaa.

Yhteinen toimintasuunnitelma laadittiin keskustelemalla ja sopimalla näistä tärkeistä yksityiskohdista yhdessä toisen kehittämispäivän aikana, sekä jälkikäteen vielä sähköpostikeskustelujen kautta. Tähän päädyttiin, kun suunniteltuja toiminnallisia ryhmätyöskentelyjä ei voitu toteuttaa pienen osallistujamäärän takia. Oltiin yksimielisiä, että asiakaspalautelomake on Webropol muodossa, eikä paperisia lomakkeita käytettäisi. Sähköinen lomake helpottaa raportointia ja säästää aikaa, etenkin tuloksien kokoamisessa ja raportoinnissa, kun paperisia ja sähköisiä vastauksia ei tarvitse yhdistellä. Lomake tulee olemaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, jotta tavoitetaan mahdollisimman suuri asiakasjoukko ja että mahdollisimman monella on mahdollisuus vastata lomakkeeseen omalla äidinkielellään tai helposti ymmärrettävällä kielellä. Päätettiin, että asiakaspalautelomakkeen Webropol linkki lisätään neuvolan perheohjauksen internetsivuille (Vantaan kaupungin sivuille) ja jokainen ohjaisi oman asiakkaan vastaamaan kyselyyn tätä kautta. Työntekijän on varmistettava sähköisen vastaamiseen mahdollisuuden lainaamalla asiakkaalle työkäytössä olevaa tietokonetta tai älypuhelinia, koska jokaisella asiakkaalla tulee olla tasavertainen mahdollisuus antaa palautetta.

Asiakkaiden arvioiden perusteella ja yhteisesti käydyn keskustelun pohjalta päätettiin, että luonnollisin ajankohta palautteen kysymisille on viimeisen tapaamisen yhteydessä. Palautteen anto olisi luonnollisesti jokaiselle asiakkaalle vapaaehtoista, mutta jokaiselle asiakkaalle tarjotaan ainakin mahdollisuutta antaa palautetta. Lisäksi asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta käydä palautteenannon yhteydessä loppukeskustelu oman työntekijän kanssa palautteen perusteella. Tämä oli 1/3 asiakkaiden toive pilottilomakkeen arvioinnin perusteella. Tulkittujen asiakkaiden kohdalla, kuten kaikkien muidenkin tapaamisten

kohdalla, perheohjaaja itse arvioi kuinka paljon aikaa varaa tapaamiseen, jotta palautteenannolle jää riittävästi aikaa.

Palautetta kysytään tapaamisen yhteydessä. Poikkeuksena asiakkaat, joiden kanssa on vain puhelinkontakti. Puhelinkontakteissa annetaan myös mahdollisuus antaa palautetta, silloin kun on kyse selvästä perheohjauksellisesta kontaktista. Esim. jos asiakas haluaa tietää alueen avoimista päiväkodeista, asiakaspalautteesta ei mainita, mutta jos annetaan uniohjausta puhelimitse, tulee tarjota mahdollisuus antaa palautetta lähettämällä asiakkaalle puhelun jälkeen linkki joko s-postitse tai tekstiviestitse, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Vain näissä tapauksissa asiakas täyttää palautteen itsenäisesti jälkikäteen.

Päädyttiin siihen tulokseen, että kaikilta asiakkailta pyydetään palautetta huolimatta siitä tapaako asiakasta vain kerran vanhemmuutta tukevan keskustelun merkeissä vai onko kyse pidemmästä asiakkuudesta. Toiminnasta vastaavan esimiehen näkökulma oli, että on tärkeää tavoittaa myös lyhyet asiakkuudet ja vanhemmuutta tukevan keskustelun asiakkaat, jotta saadaan kerättyä näistäkin perheohjauksellisista toiminnoista oleellista tietoa.

Oltiin yhtä mieltä, että palautekysely otetaan osaksi koko toimintakulttuuria ja palautetta kysytään jokaisen asiakkaan kohdalla. Näin saadaan toimintatapa juurtumaan ja päästään harjoittelemaan materiaalin raportointia hyvällä otannalla. Näin mahdollisesta myös tasavertaisesti jokaiselle asiakkaalle mahdollisuus antaa palautetta, joka nousi kehittämistarpeeksi aiempien tutkimusten tuloksina. Lisäksi mietittiin, kokisiko henkilökunta sen raskaammaksi, jos olisi tiettyjä kyselyajankohtia taisin välein sen sijaan, että se muokautuu osaksi asiakaspalvelutyötä ja palautteen kysymiselle oppii paremmin luomaan aikaa muun työn ohella.

Johdollista näkökulmaa kaivattiin etenkin resurssikysymyksiin ja vastuunjako asioihin; kuinka useasti palaute käydään läpi henkilökunnan keskuudessa ja kuinka useasti tehdään kehittämistyötä palautteiden perusteella. Esimiehen ja perheohjaajien kanssa päädyttiin siihen, että perusteellisempi raportti kootaan ja käydään läpi kaksi kertaa vuodessa. Ehdotuksena tammikuun loppu/helmikuun alku ja elokuun loppu, jolloin olisi mahdollisesti hieman rauhallisempaa eikä se osuisi tyypillisiin loma-aikoihin. Tiivistetty raportti

käytäisiin kerran kuukaudessa läpi perheohjaajien ”isossa tiimissä”. Tarkemmista ajankohdista päätettiin päättää syksyn aikana, kun palautekysely otetaan käyttöön. Johtoryhmä ottaa vielä kantaa kuinka paljon aikaa kehittämistyöhön voi käyttää ja kuinka useasti. Ajatuksena oli, että suunnitelmallisempi kehittäminen voisi olla esim. 2krt vuodessa. Mikäli kuukausittaisissa tiivistetyissä raporteissa ilmenisi pienempiä korjaustoimenpiteitä, joita olisi helpompi toteuttaa, voisi korjaavia/kehittäviä toimenpiteitä laittaa vireille myös perheohjaajien ”isoissa tiimeissä”. Ajatuksena on pystyä reagoida asiakkaiden esittämiin tarpeisiin melko nopeasti, jotta kehittämistyö on mielekästä molemmille osapuolille ja tarve on vielä ajankohtainen asiakkaille, kun sitä aletaan kehittää. Kehittämistyön mielekkyyttä haluttiin myös lisätä tekemällä kehittäminen ja asiakaspalautteen anto näkyväksi asiakkaille. Ehdotuksena nousi, että jokaisen raportoinnin jälkeen tehtäisiin lyhyt nosto esiin neuvolan Facebook sivuille ja kaupungin internetsivuille, jossa kävisi ilmi mihin asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä, mitä toivottiin ja mitä mahdollisesti tullaan kehittämään palautteiden perusteella.

Jotta asiakaspalautejärjestelmä pysyisi toimivana, oli myös syytä pohtia vastuunjakoa. Webropol pääkäyttäjän ehdotus oli, että muokkausoikeudet löytyisi esimieheltä ja muutamalta toiselta työntekijältä. Yhteiskäyttötunnuksia ei ollut mahdollista luoda, joten päätettiin siihen, että esimiehellä sekä vähintään yhdellä perheohjaajalle/tiimi olisi Webropol tunnuksia ja muokkausoikeus lomakkeeseen. Niillä, joilla olisi tunnuksia, olisi kiertävä vastuu raporttien kokoamisesta, jotta Webropol ohjelmana tulisi kaikille tutuksi ja kaikki osaisivat hakea raportteja, eikä järjestelmän käyttö kaatuisi yhden ihmisen poissaoloon. Henkilöstömuutoksien yhteydessä, tulisi varmistaa, että tämä henkilömäärä Webropol vastaavia pysyy ennallaan. Tutkija varmisti, että henkilökunta voi olla yhteydessä tietopalveluun, jos tekninen tuki on tarpeen. Ajatus oli, että henkilökunta voi jatkossa muokata lomaketta, jos sen toimivuudessa tulee ilmi parannustarpeita. Eli lomakkeen muokkausoikeudet ovat jatkossa myös neuvolan perheohjauksen esimiehellä ja henkilökunnalla.

Tutkija teki toimintasuunnitelmasta ohjelomakkeen (Liite 10), jota on tarkoitus jakaa henkilökunnalle ohjeistuksena asiakaspalautejärjestelmän toimintaperiaatteista, jotta jokainen toimii samalla tavalla palautetta kerätessään. Toiminnasta vastaava esimies vie vielä

toimintasuunnitelman sekä asiakaspalautelomakkeen johtoryhmään käsiteltäväksi ja hyväksyttäväksi, ennen kuin asiakaspalautejärjestelmä otetaan käyttöön syksyllä 2020.

8 POHDINTA

Alkutilanne oli, että nykyiset asiakaspalautemahdollisuudet eivät palvele asiakkaita, eikä toiminnan kehittämistä riittävällä tavalla. Asiakkaat olivat kokeneet, ettei heillä ole ollut riittävän hyvää mahdollisuutta palautteenannolle ja henkilökunta on kaivannut järjestelmällisempää asiakaspalautejärjestelmää. Kehittämistyöhön on myös kaivattu järjestelmällisyyttä henkilökunnan puolelta. (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014) Myös Sosi-aali- ja terveysministeriön näkemys on, että neuvolatoiminnalle olisi syytä kehittää oma asiakaspalautejärjestelmä, koska organisaatiolähtöiset asiakastyytyväisyyskyselyt eivät tuota riittävän tarkkaa tietoa (STM 2004 s.63).

8.1 Tulospohdinta

Tämän tutkimuksen tavoite oli vastata näihin tarpeisiin luomalla kohdennetusti neuvolan perheohjaukseen uusi asiakaspalautejärjestelmä, joka pitäisi sillään asiakaspalautelomakkeen, jonka avulla kerättäisiin jatkuvasti palautetta asiakkailta, sekä lomakkeen toimintasuunnitelman, joka antaisi yhteiset toimintaohjeet henkilökunnalle ja toisi järjestelmällisyyttä kehittämistyöhön. Tavoitteena oli myös huomioida vieraskielisten asiakkaiden palautteenanto mahdollisuus heille ymmärrettävällä kielellä luomalla lomake suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, sekä hyödyntämällä tulkkipalveluja palautteen kysymiselle palvelutilanteiden yhteydessä. Tämä loisi jatkossa mahdollisuuden kerätä palautetta laajemmalta asiakaskunnalta, koska palautekysely on jatkuva ja kolmella kielellä. Uudella asiakaspalautejärjestelmällä olisi mahdollista kehittää palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin ja parantaa perheohjauksen laatua.

Holman (1999) mukaan laadulle asetetut vaatimukset voivat perustua mm. lainsäädäntöön, erilaisiin määräyksiin tai erikseen määriteltyihin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakaspalautelomakkeen sisällön puolesta oli siis tärkeää selvittää mitä ns. ulkoisia ja sisäisiä laatuvaatimuksia ja laadulle asetettuja kriteereitä toiminnalle on, jotta lomakkeeseen saadaan

mukaan merkityksellisimmät laatuksiteerit ja toiminnan laatua voidaan jatkossa arvioida, asiakaspalautteista saatujen tulosten perusteella. Tämä tarkoitti, että oli selvitettävä mitkä ovat toimintaa ohjaavan lain ja Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen asettamat laatuvaatimukset sekä mitä asiakaskunta ja henkilökunta määrittivät laatuksiteeriksi, kun puhutaan laadukkaasta neuvolan perheohjauksesta.

Seuraavalla taulukolla pyritään havainnollistamaan, mitkä tulokset olivat yhtenäisiä aiempien tutkimustulosten kanssa sekä teoreettisen viitekehyksen kanssa ja miten tutkimuksen tulokset poikkesivat näihin nähden.

Taulukko 4. Tuloksien keskeisimmät laatuksiteerit

Tässä tutkimuksessa	Aiemmissä tutkimuksissa	THL:n laatu-suosituksessa	Lakien laatu-vaatimuksissa
YHTEISET TEKIJÄT			
palvelun saatavuus	matala kynnyks ja nopea pääsy palveluun	palvelujen saatavuus ja saavutettavuus	palvelujen saatavuus, yhdenvertainen saatavuus, oikea-aikainen tuki
yhteistyö perheohjaajan kanssa	turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri, yhdenvertainen kohtaaminen		oikeus hyvään kohteluun
perheohjaajan ammatillinen osaaminen	perheohjaajan ammatillisuus	korkeatasoinen osaaminen	oikeus laadukkaaseen palveluun
mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn	asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn, asiakaslähtöisyys-palvelu lähtee asiakkaasta	asiakaskeskeisyys, valinnanvapaus	asiakaskeskeisyys
työskentelyn vaikuttavuus	työllä on vaikutuksia	vaikuttavuus	
palvelun tunnettavuus ja näkyvyys			
palvelujen kehittäminen			palvelujen kehittäminen
	moniammatillisuus		moniammatillinen yhteistyö
	lisäkoulutusmahdollisuus		täydennyskoulutusvelvoite
POIKKEAVAT TEKIJÄT			
	selkeä prosessi ja työn seuranta		
	mahdollisuus antaa palautetta		
		oikeudenmukaisuus	
			toimintaedellytykset

Taulukosta voi nähdä tämän tutkimuksen tuloksissa olevan paljon yhteistä edellisten tutkimustulosten kanssa ja teoreettisen viitekehyksen kanssa. Taulukossa laatutekijät ovat esitetty pelkistettyinä termeinä ja määritelminä. Taulukossa pelkistettyinä termeinä vaikuttaisi, että moniammatillinen yhteistyö, lisä-/täydennyskoulutus, selkeä prosessi ja työn seuranta, mahdollisuus antaa palautetta, oikeudenmukaisuus ja toimintaedellytykset, olisivat laatutekijöitä, jotka eivät tulleet esille tässä tutkimuksessa. Taulukon tuloksia ei kuitenkaan voi tulkita näin pelkistetysti. Kuten tulokappaleessa huomaa, moniammatillisuus ja moniammatillinen yhteistyö on nähty osana perheohjaajan osaamista työskennellä yhdessä muiden toimijoiden kanssa ja ohjata asiakas muun tuen piiriin. Toimintaedellytykset taas voi nähdä osana riittäviä resursseja, joka on edellytys, että palvelun hyvä ja nopea saatavuus voidaan taata. Hyvän saatavuuteen vaikuttaa myös palvelujen tunnettavuus ja näkyvyys, eli moni tekijä on yhteydessä toisiinsa. Tämän tutkimuksen osalta, palvelujen tunnettavuus ja näkyvyys on haluttu nostaa esiin erillisenä kohteena, koska aiemmissa tutkimuksissa, kuten myös tässä tutkimuksessa, asiakkaat kokivat, että palvelun tunnettavuutta ja näkyvyyttä olisi hyvä lisätä (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014). Oikeudenmukaisuus voidaan taas katsoa olevan osa työntekijän kohtaamisen taitoa, asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa työskentelyyn sekä käyttää omaa valinnanvapautta. Näin ollen oikeudenmukaisuus näkyy tämän tutkimuksen tuloksissa, vaikka kyseistä termiä ei ole käytetty. Lisä- ja täydennyskoulutus taas voidaan nähdä olevan yksi tärkeä osa varmistamassa, että perheohjaajan ammatillinen osaaminen on riittävää ja ajan tasalla työkuvaan nähden. Vieraskielisten asiakkaiden kyselyn kohdalla, asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa tietoon ja ohjaukseen, joten sen vuoksi lisäkoulutus ei varmastikaan nousut esiin. Koulutusmahdollisuudet ovat ylipäätään enemmän sellainen asia, jota varmasti työntekijänä ja ammatti-ihmisenä pohtii enemmän kuin asiakkaana. Laatutekijät, jotka selkeästi eivät tulleet ilmi tässä tutkimuksessa ovat selkeä prosessi ja työn seuranta ja mahdollisuus antaa palautetta, jotka nousivat Sormusen (2014) ja Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksissa. Tätä tukija pohti, voiko se johtua siitä, että vieraskielisten asiakkaiden kohdalla työntekijä yrittää jotenkin olla selkeämpi ja selittää asioita tarkemmin, kun on kielimuuri ja tämän vuoksi prosessi ja työn seuranta, jotenkin toimii paremmin heidän kohdallaan. Asiakaspalautteen osalta, tutkija pohti tuloksen johtuvan hieman samasta syystä, että kommunikaatioon jotenkin panostetaan paremmin vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Toisena mahdollisuutena perheohjaaja mietti, onko tilanne voinut parantua

aiempien tutkimustulosten jälkeen. Käydäänkö enemmän palautekeskustelua suullisesti? Vaikka ei parempia kirjallisia palautemahdollisuuksia ole kehitetty sen jälkeen?

Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi tuloksien yhtäläisyyksiä, jotka puoltavat tämän tutkimuksen löydöksiä.

Asiakaspalautelomake

Keskeisimmiksi laatutekijöiksi asiakaspalautelomakkeeseen nousi ensimmäisen kehittämispäivän tuloksena *palvelun saatavuus, yhteistyö perheohjaajan kanssa, perheohjaaja osaaminen, asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn, työskentelyn vaikutus asiakkaan tilanteeseen, palvelun tunnettavuus ja näkyvyys* sekä *palvelujen kehittäminen*. Esille nousseet laatutekijät ovat linjassa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa laadusta ja laatutekijöistä ja muodostavat näin ollen hyvän pohjan asiakaspalautelomakkeelle laadun arvioinnin näkökulmasta.

Palvelun saatavuus

Palvelun saatavuudessa nähtiin tärkeänä mitata, että asiakas saisi riittävän nopeasti apua. Tämä on linjassa Ruuttusen et al. tekemässä tutkimuksessa sekä Terveysten- ja hyvinvointilaitoksen suosituksissa, jossa todetaan, että jokaisen tulisi saada apua kohtuullisessa ajassa (Ruuttunen et al. 2016, THL 2019b). Tässä sekä Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksessa asiakkaat ja henkilökunta nostivat esiin, että apu pitäisi saada riittävän nopeasti ja riittävän matalalla kynnyksellä, ettei asiat vaikeudu ja kuormitu. Lastensuojelu- ja Terveystieteiden tutkimuskeskus näkee sen myös ensiarvoiseksi, että avun tulisi olla oikea-aikaista, jotta se on ennaltaehkäisevää (Lastensuojelulaki 2§ ja 3a§, Terveystieteiden tutkimuskeskus 15§).

Palvelun tunnettavuus ja näkyvyys

Saatavuuden näkökulmasta on tärkeää, että palvelusta löytyy helposti tietoa ja palvelun tunnettavuus olisi hyvää. Tätä tärkeää näkökantaa painottaa myös Sosiaalihuoltolaki, joka katsoo, että palvelut tulisi ensisijaisesti järjestää niin, että asiakkaalla on mahdollisuus hakeutua palveluihin oma-aloitteisesti. Se edellyttää, että palvelusta oleva tieto löytyy helposti ja helposti ymmärrettävässä muodossa, että asiakas ymmärtää mitä palveluja on

mahdollista saada, miten niitä voi hakea ja mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet. (Sosiaalihuoltolaki 33§). Palvelun tunnettavuutta ja näkyvyyttä haluttiinkin erikseen vielä arvioida, kysymällä suoraan asiakkailta lomakkeessa oliko palvelu heille tuttu entuudestaan, löysivätkö he palvelusta helposti tietoa ja minkä kanavan kautta he toivoisivat löytävän tietoa palvelusta, jotta näkyvyyttä osattaisiin kehittää oikeaan suuntaan jatkossa ja tämän kautta myös palvelun tunnettavuus paranisi.

Yhteistyö perheohjaajan kanssa

Yhteistyö perheohjaajan kanssa nähtiin merkittävänä aihealueena laadun kannalta ja sen vuoksi nähtiin tärkeänä nostaa se esiin asiakaspalautelomakkeeseen. Yhteistyössä tässä tutkimuksessa nähtiin tärkeäksi arvioida, kokiko asiakas tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi, miten asiakas oli kokenut tulleensa kohdatuksi ja miten asiakas oli mieltänyt työntekijän tavan toimia. Tässä kohtaan voidaan puhua työntekijän ammatillisesta osaamisesta. Terveys- ja hyvinvointilaitos tuo esiin, että osa ammatillista osaamista on kohtaamisen taito (THL 2019b). Kohtaamisen taitoon kuuluu oleellisena osana kuuntelemisen taito, joka myös Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksen mukaan nähtiin tärkeänä piirteenä työntekijässä.

Perheohjaajan osaaminen

Ruuttusen et al. (2016) sekä Sormunen (2014) tulivat siihen tulokseen, että työmenetelmät ja työntekijän persoona ovat myös osa työntekijän ammatillisuutta. Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksessa tulokset viittasivat, että ammattitaito olisi yhteydessä asiakkaan kokemukseen laadukkaasta perheohjauksesta, jolloin myös perheohjaajan osaaminen tuli oleelliseksi arviointikohteeksi lomakkeessa.

Ammatillisen osaaminen kannalta olennaisena nähtiin arvioida perheohjaajan tieto- ja ohjaustaidot, kyky ymmärtää asiakkaan tarpeita, moniammatillisen yhteistyön toimivuutta sekä perheohjaajan palvelutuntemusta ja kykyä palveluohjata. Myös laki velvoittaa, että asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen palveluun. Mikä tarkoittaa, että työntekijällä tulee olla toimintaan tarvittava osaaminen, osaamisen tulee olla korkeatasoista ja palvelun tulee perustua hyviin toimintakäytäntöihin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveys- ja hyvinvointilaki 8§, THL 2019b). Toimiva moniammatillinen yhteistyö varmistaa myös paremmin palvelun kokonaislaadun. Laki

edellyttää myös sosiaali- ja terveydenpalveluilta hyvää ja vahvaa yhteistyötä, jotta asiakkaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan asianmukaisesti ja eri tukimuotoja yhteensovittaen. (Sosiaalihoitolaki 1§ ja 16§, Terveydenhoitolaki 2§) Toimivan yhteistyön merkitys neuvolan sisällä, että neuvolan ulkopuolella, nähtiin tärkeänä myös Sormusen (2014) ja Ruuttusen et al. (2016) tutkimuksissa, jotta asiakas saa tarvittavan avun oikea-aikaisesti.

Palveluohjaus edellyttää muiden palvelujen hyvää tuntemusta ja tämä nousi asiakkaiden toiveena tässä tutkimuksessa. Sormusen (2014) tutkimuksessa asiakkaat nostivat myös esille, että väsyneenä oli helpotus saada apua oikean palvelun hakemisessa ja apua yhteydenotossa muihin viranomaisiin. Sosiaalihoitolaki painottaa myös palveluohjauksen tärkeyttä tilanteissa, jossa havaitaan, että asiakkaalla on muun tai erityisen tuen tarve. Silloin katsotaan tärkeäksi ohjata asiakas erityispalvelujen piiriin. (Sosiaalihoitolaki 33§)

Asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn

Asiakaskeskeisyydessä nousee keskiöön usein asiakkaan omat mahdollisuudet vaikuttaa työskentelyyn. THL painottaa, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen tulisi olla jokaisen palvelun toteuttamisen lähtökohtana. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet tulisi huomioida palvelua toteutettaessa. Laki puoltaa myös, että asiakkaan osallisuutta tulisi edistää. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa omien palvelujen suunnitteluun ja toteutumiseen. (Laki sosiaalihoillon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§, Sosiaalihoitolaki 1§, Terveydenhoitolaki 2§, THL 2019b) Tässä tutkimuksessa tärkeänä pidettiin arvioida, tuleeko asiakas kuulluksi työprosessia kuten tavoitteiden asettamisessa, onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn, kuten tapaamispaikkaan tai tapaamistiheyteen. Myös asiakkaan mahdollisuus saada tulkkaukspalvelua, jotta jokainen asiakas saisi palvelua ymmärrettävällä kielellä nähtiin olennaisena arviointikohteena, joka varmistaisi palvelun yhdenvertaisuuden. Vantaan väestö on hyvin monikulttuurinen ja suuri osa sen monikulttuurisesta väestöstä kuuluu neuvolan asiakaspiiriin, joten ovat näin ollen potentiaalisia neuvolan perheohjauksen asiakkaita (Vantaan kaupunki 2019a, 2019b). Ruuttunen et al. (2016) painottivat myös tutkimuksessaan yhdenvertaisuuden toteutumisen olevan yksi laatutekijä. Lisäksi Terveyden- ja hyvinvointilaitos näkee, että jokaisen asiakkaan tulisi saada tasa-arvoista palvelua asuinpaikasta, sosioekonomisesta

asemasta, sukupuolesta ja etnisistä tekijöistä riippumatta. (Ruuttunen et al. 2016, THL 2019b)

Työskentelyn vaikuttavuus

Palveluiden tavoite on luonnollisesti olla vaikuttavia ja lisätä asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä (THL 2019b). Tässä tutkimuksessa haluttiin myös saada palvelun vaikuttavuus aspekti mukaan asiakaspalautelomakkeeseen ja kysyä oliko perheohjauksesta hyötyä asiakkaan tai asiakasperheen tilanteeseen. Tämä ei tietenkään ole yksiselitteinen tekijä, koska asiakkaan tilanne saattaa olla moninainen, eikä perheohjaus yksinään ole välttämättä riittävä tuki jokaiselle asiakkaalle. Perheohjauksen tavoitteena on kuitenkin, että asiakkaalle jää kokemus, että perheohjauksesta on ollut jollain tavalla apua hänen tilanteeseensa. Kokemus avunsaannista lisää todennäköisyyttä, että asiakas ottaa uudelleen yhteyttä, kun uusi tuentarve syntyy. (Ruuttunen et al. 2016)

Palvelun kehittäminen

Terveydenhuoltolaki näkee tärkeäksi kehittää toimintatapoja (Terveydenhuoltolaki 4§). Paitsi, että tämän tutkimuksen kokonaistavoite on edesauttaa kehittämistyötä ja tuottaa jo edellä mainittujen laatutekijöiden avulla arvokasta tietoa kehittämistyölle, haluttiin myös antaa asiakkaille avoimen palautteen mahdollisuus ja tuoda esille kehittämisehdotuksia ja toiveita jatkolle.

Näistä edellä mainituista laatutekijöistä muodostui asiakaspalautelomakkeen pilottiversio.

Lomakkeen arviointi

Kehittävässä työntutkimuksessa osa prosessia on uuden toimintamallin suunnittelun tutkiminen ja analyysi (Engeström 2002 s. 128) Oleellinen osa kehittämistyötä oli siis luoda pilottilomake ja testata lomaketta asiakkaiden keskuudessa ja pyytää heitä arvioimaan lomakkeen toimivuutta. Myös henkilökunnan tekemät SWOT-analyysit olivat osa uuden toimintamallin analyysia. Oli arvokasta tehdä SWOT-analyysit koko henkilökunnan kanssa, kun vain pieni osa pääsi osallistumaan kehittämispäiviin. Näin lomakkeen toimivuuteen saatiin koko henkilökunnan näkökulma ja runsaammin näkökulmia, kuin mitä tutkija olisi itsekseen tullut ajatelleeksi.

Lomakkeen ulkoasu ja toistuvat ohjeet saivat eniten nuhteita sekä asiakkailta että henkilökunnalta. Webropol ei ollut tutkijalle entuudestaan tuttu ohjelma, jonka vuoksi taulukoiden yhtenäistäminen ja eri mobiiliversioiden ja tietokone version yhteensovittaminen oli aluksi haastavaa. Kun ohjelman käyttö tuli jokaisen kyselyn jälkeen tutummaksi, tutkija myös onnistui selkeyttämään mobiilinäkymää, jolloin sai puhelimessa näkyvät toistuvat ohjeistukset pois ja yhtenäistettyä taulukointeja. Vastauksia pilottilomakkeeseen tuli lopulta vain suomeksi ja englanniksi, vaikka tutkija olisi toivonut vastauksia jokaiseen kieliversioon, jotta olisi voinut paremmin arvioida kysymysastelun ymmärrettävyyden jokaisella kielellä. Yhdessä oppilaitoksen ohjaajien kanssa, todettiin kuitenkin, että lomakkeen sisällöllinen arvio on kuitenkin tärkeämpi, kuin kielellinen arvio. Pilottilomakkeen vastausten sekä asiakkaiden ja henkilökunnan tekemän arvioiden perusteella voitiin todeta, että pilotti lomake oli toimiva. Henkilökunta näki, että se tuottaisi tärkeää tietoa palvelun toimivuudesta asiakkaiden näkökulmasta ja sen avulla pysyttäisiin ajan hermolla omassa työssä. Asiakkaat kokivat, että saavat ilmaistua itsensä riittävän hyvin kysymysten avulla. Jotta asiakaspalautteista saatu tieto voidaan hyödyntää laadun parantamiseen, tulisi palautteen avulla voida kerätä asiakkailta tietoa, mielipiteitä, kannanottoja siitä mitä hän odottaa, tarvitsee, miten haluaa hänen autettavan ja kohdeltavan ja miten siinä on hänen mielestään onnistuttu (Holma 1999 s. 97). Asiakkaiden ja henkilökunnan arvioiden perusteella, voidaan tässä vaiheessa prosessia todeta tämän kriteerin täyttyvän.

Toimintasuunnitelma

Jotta asiakaspalautelomakkeen käyttö ja tulosten hyödyntäminen toiminnan kehittämiseen olisi järjestelmällistä, nähtiin tärkeänä laatia lomakkeelle toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelman nähtiin myös tukevan uuden toimintamallin käyttöönottoa, joka oli Engeströmin kehittävän työntutkimuksen oppimissyklin tavoite (Engeström 2002 s. 128). Toimintasuunnitelman nähtiin tuovan selkeyttä ja raameja kehittämistyölle ja edesauttavan työntekijöiden ja henkilökunnan sitoutumista uuteen toimintamalliin, kun keskeisimmistä toimintaperiaatteista oli sovittu yhdessä. Pelkän asiakaspalautelomakkeen luominen ilman selkeää toimintamallia, olisi voinut johtaa siihen, ettei riittävää suunnitteluaikaa järjesty jälkikäteen, jolloin voisi sopia yhteisistä pelisäännöistä ja luoda järjestelmällisyyttä kehittämistyölle. Haluttiin taata, että asiakaspalautteen keräämisen

mahdollistaminen johtaisi myös toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen, eli alkuperäinen ajatus oli heti alusta alkaen luoda kokonainen asiakaspalautejärjestelmä. Holman (1999) mukaan asiakaspalautejärjestelmällä tarkoitetaan kokonaisuutta, jolla systemaattisesti kerätään, käsitellään ja hyödynnetään asiakaspalautetta laadun parantamiseksi (Holma 1999 s. 97).

Toimintasuunnitelmassa haluttiin ottaa kantaa riittävän tarkentavasti, miten, milloin ja keneltä palautetta kysytään. Haluttiin myös päättää kuka vastaa asiakaspalautelomakkeen mahdollisesta päivittämisestä ja raporttien koonnista, kuinka useasti palautteista saatuja tuloksia käydään läpi perheohjaajien kesken ja kuinka useasti järjestetään aikaa kehittää toimintaa, jotta asiakaspalautejärjestelmän käyttöönotto sujuisi helposti ja yhtenäisesti. Pyrittiin sopia kaikki oleelliset asiat ja jättää mahdollisimman vähän asioita avoimeksi tai myöhemmin sovittavaksi. Tässä onnistuttiin tutkijan ja toiminnasta vastaavan esimiehen mielestä hyvin. Ainoa mikä päätettiin päättää myöhemmin, oli ns. vuosikello palautteen perusteellisemmalle läpikäynnille ja kehittämistyölle, koska tähän tarvittiin johtoryhmän näkemystä, kuinka paljon työaikaa kehittämistyölle voi järjestää ja kuinka usein.

8.2 Menetelmäpohdinta

Tavoitteena oli osallistaa henkilökunta mukaan prosessiin. Osallisuuden ajateltiin mahdollistavavan henkilökunnan hiljaisen tiedon hyödyntämisen, helpottaa uuden toimintatavan juurruttamista, kun henkilökunta on mukana alusta alkaen sekä lisätä henkilökunnan motivaatiota, kun saavat olla mukana työstämässä tulevaa toimintatapaa sen sijaan, että valmis tuote tuotaisiin ulkoa päin. Kehittävä työntutkimus on osallistava kehittämismenetelmä ja kohdistuu laadullisiin muutoksiin, jonka vuoksi se tuntui luontevalta vaihtoehdolta tutkimusmenetelmäksi. (Engeström 2002 s. 11, 87) Tutkijan näkökulmasta tutkimusmenetelmä soveltui hyvin tähän tutkimukseen ja sen avulla kehittämistyöhön saatiin enemmän näkökantoja, jotka rikastuttivat oppimissyklejä. Tutkija uskoo, että asiakaspalautejärjestelmä myös juurtuu helpommin osaksi toimintaa, kun henkilökunnasta löytyy syvempää ymmärrystä koko kehittämisprosessiin ja siihen, miten lopputulokseen on päädytty. Motivaatio käyttää ja hyödyntää uutta asiakaspalautejärjestelmää on varmasti

myös suurempi, kun henkilökunta on itse saanut olla mukana määrittämässä lomakkeen sisältöä ja laatia lomakkeelle yhteiset toimintaperiaatteet. Tutkija uskoo myös, että asiakspalautelomakkeen muokkaaminen jatkossa tuntuu helpommalta, kun tuote ei ole tuotu ulkoa, vaan se on oma tuotos.

Oma rooli

Kehittämistyö suoritettiin omalle työnantajalle ja omalle työyhteisölle, jonka vuoksi osallistava menetelmä laittaa tutkijan ristiriitaiseen rooliin, sekä kehittämispäivien osalta, että aineistonkeruissa kun asiakkaina voi olla tutkijan entisiä asiakkaita. Tutkija yritti pitää mielessä oman tuplaroolin koko tutkimuksen ajan. Tutkija oli ollut tutkimuksen aikana lähemmäs kaksi vuotta pois työelämästä, joten henkilökunta sekä asiakaskunta oli osittain ehtinyt vaihtua. Läheinen suhde tutkimuskohteeseen toi mukanaan sekä hyviä että huonoja puolia. Hyödyllisiksi tekijöiksi voi laskea hiljaisen tiedon, kuten täysi ymmärrys palveluprosessista. Tosin sen myötä saattaa myös suunnitella huolimattomasti, koska osa tiedosta tuntuu itsestään selvältä. Rooli tutkijana sekä työkaverina saattoi vaikuttaa henkilökunnan työskentelyyn kehittämispäivien aikana. Tätä vaikutusta tutkija pyrki kuitenkin minimoimaan pysyttelemällä työskentelyä ohjaavana toimijana, aineistoa työstävänä ja analysoivana tutkijana, enkä tietoa tuottavana asiantuntijana, jossa roolissa perheohjaajat olivat kehittämispäivissä.

Alkuun tutkija pohti, vaikuttaisiko tuplarooli Hakunilan alueen asiakkaiden vastauksiin, koska osa asiakkaista saattaisi tunnistaa tutkijan nimen tiedote ja saatekirjeissä. Tutkija valitsi, ettei poissulje Hakunilan alueen asiakkaita tai rajaa heidän vastausmahdollisuuksiansa, jotta saataisiin riittävä määrä vastauksia. Hakunilan alueella asui vuonna 2019 suhteessa eniten vieraskielisiä (26,8%) koko Vantaalla (Vantaan kaupunki 2019d) ja tämä on näkynyt myös Hakunilan neuvolan perheohjauksen asiakaskunnassa työskennellessä siellä, joten heidän vastausosuutensa vieraskielisten kyselyn kohdalla oli tärkeä. Tutkija mietti myös, ettei tule olemaan suoraan yhteydessä asiakkaisiin, vaan perheohjaajat jakavat kyselyn asiakkailleen, jolloin mahdollinen aiempi tuttavuus, ei välttämättä vaikuta yhtä suuresti vastauksiin.

Eettiset pohdinnat

Kyselyissä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisiä periaatteita ja hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Kyselyihin osallistuville asiakkaille tarjottiin riittävä tieto tiedotuskirjeiden avulla, joissa kävi ilmi 1. tutkijan yhteystiedot, 2. tutkimuksen aihe, 3. aineistonkeruun konkreettinen toteutustapa ja arvioitu ajankulu, 4. kerättävän aineiston käyttötarkoitus, säilytys ja jatkokäyttö ja 5. osallistumisen vapaaehtoisuus”. Tutkittava voi antaa suostumuksensa suullisena tai kirjallisena, kyselyn tapauksessa kyselyyn vastaaminen osoittaa tutkittavan suostuneen tutkittavaksi. Tutkittava voi pyytää lisätietoja tutkimuksesta ja tutkijan tulee vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019 s. 8–9) Nämä tutkimuseettiset näkökulmat varmistettiin antamalla tutkittaville kyselyn yhteydessä Tiedotekirje ja Kyselyn saatekirje (kts Liitteet 1–4, 6–8).

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019 s.8). Kyselyissä yksityisyyden suojaa lisäsi se, että osallistuja pystyi itse päättämään mihin kysymyksiin vastasi, mitkä jätti vastaamatta, jolloin myös tutkittavan itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin. Tulkillisten asiakkaiden kohdalla, tutkija oli ohjeistanut, ettei perheohjaaja ole läsnä samassa tilassa, kun asiakas täyttää kyselyn tulkin avustuksella, jotta perheohjaajan läsnäolo ei vaikuttaisi vastauksiin. Asiakasta ohjattiin aina ensi sijassa täyttämään kysely sähköisenä, jotta asiakkaan anonymiteetin tunne kasvaisi. Mikäli asiakas toivoi täyttävänsä kyselyn paperisena, hänelle tarjottiin palautuskuorta. Kysymysasettelussa otettiin huomioon, että kysymykset esiteltiin niin, että tutkittava sai oikean kuvan siitä, millaista tietoa kysymyksellä haettiin (Piispa 2006 s. 147). Olennaista on myös, että tutkittavalla säilyy kontrolli mitä jakaa itsestään ja omista ajatuksistaan, kenelle jakaa ja missä tarkoituksessa. (Kuula 2006 s. 125, Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019 s.8–9) Tämä oli myös mahdollista, kun kysymykset eivät olleet vastaajalle pakollisia.

Tutkimusaineiston keruun ja käsittelyn sekä tulosten julkaisemisen osalta noudatettiin hyvää etiikkaa. Aineisto, joka kerättiin asiakkailta, säilytettiin tutkimuksen aikana luottamuksellisesti ja huolella. Kyselyistä syntynyt materiaali tuhottiin aineiston analysoimisen jälkeen. Kyselyiden tulokset käsiteltiin henkilökunnan kanssa sellaisessa muodossa, ettei asiakkaiden vastauksista voinut tunnistaa yksittäisiä asiakkaita. Mitä tutkimustuloksiin

tulee, ne julkaistiin niin ettei niistä saa selville yksittäistä henkilöä koskevia tietoja, eikä niistä paljastu luottamuksellista tietoa. Lisäksi tutkijalla on tutkittavaa kohtaan eettinen vastuu esitellä tutkimus todenmukaisesti. (Piispa 2006 s. 147, 151, Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019 s.12–13)

Vastauskato kyselyissä

Tutkimuksen prosessissa suuressa roolissa olivat sekä kvantitatiiviset aineistokeruut, yhtä lailla kuin kehittämispäivät henkilökunnan kanssa. Tämän tutkimuksen kvantitatiiviset aineistokeruut saivat hyvin niukasti vastauksia. Kyselyjen vastausmäärät jäivät kauas alkuperäisistä tavoitteista sekä vieraskielisten asiakkaiden kyselyn osalta, että pilotti lomakkeen osalta. Huolimatta siitä, että molempien kyselyjen kohdalla tutkija oli aktiivisesti yhteydessä perheohjaajiin ja lähetti useamman muistutus sähköpostiviestin heille.

Henkilökunnan mukaan vieraskielisiä asiakkaita oli kyselyn aikana kovin vähän heidän asiakkaiden keskuudessa. Henkilökunta koki myös, että oli haastavaa ehtiä hoitaa tapaamiseen kuuluvat asiat sekä kysely, silloin kun kyseessä oli tulkillinen tapaaminen. Tulkiajan käyttöä tiedusteltiin esimieheltä ennen tutkimuksen alkua, jos tulkillisiin tapaamiin olisi saanut poikkeuksellisesti käyttää pidempää tulkkausaikaa. Tähän asiaan ei kuitenkaan lopulta saatu vastausta esimieheltä. Maximoidakseen vastauksia, tutkija oli ohjeistanut, että pyritään saada asiakas vastaamaan kyselyyn tapaamisen aikana, eikä ohjata asiakasta vastaamaan Webropol kyselyyn tai täyttämään paperista lomaketta tapaamisen jälkeen, koska tämä lisäisi vastauksien katoa. Useampi kuin yksi henkilökunnasta kertoi ohjanneen asiakkaan vastaamaan kyselyyn internetissä. Sähköisten vastauksien määrän perusteella vain muutama asiakas oli toiminut näin. Vastauksien määrään vaikutti myös se, että osa henkilökunnasta oli ollut sairaana ja lomalla kyselyjen aikana. Samaan aikaan vieraskielisten kyselyn aikana, henkilökunta kertoi, että kaupungilla oli meneillään kaupungin yleinen asiakastyytyväisyyskysely ja yksi toinen tutkimus, johon kaivattiin osallistujia asiakkaiden joukosta. Nämä asiat saattoivat osittain vaikuttaa myös henkilökunnan mahdollisuuksiin panostaa juuri tämän tutkimuksen kyselyihin.

Pilotti lomakkeen yhteydessä, osa henkilökunnasta toi esille työajan menevän kyselyn ajankohdan aikana paljon muuhun kuin asiakastyöhön. Henkilökunnan joukosta tuli idea lisätä vastauksia, lähettämällä tieto kyselystä ja kyselyn linkki tekstiviestitse omille

asiakkaille, jos asiakastapaamisia ei ollut niin tiheästi. Tästä huolimatta vastausmäärä myös pilotti lomakkeen kohdalla jäi alhaiseksi.

Henkilökuntakato kehittämispäivissä

Kehittävän työntutkimuksen oppimissykleissä Engeströmin mukaan työyhteisön tuottama kehittämistyö, analyysi ja kollektiivinen oppimisprosessi on keskeisessä roolissa laadun muutoksessa (Engeström 2002 s. 12, 87–88). Kehittämispäivien aikana henkilökunnan vankka tuntemus omasta asiakaskunnasta ja omasta työstään toi suurta lisäarvoa tutkimukseen, kun pohdittiin mitkä asiat olisivat merkityksellisiä heidän asiakkailleen ja mitkä asiat tuottaisivat heille tärkeää tietoa kehittämisenäkökulmasta. Tämä ei kuitenkaan täysin toteutunut niin laajasti kuin tutkija oli toivonut, koska suurin osa henkilökunnasta jäi kehittämistyön ulkopuolelle, kun johtoryhmä päätti rajata osallistujamäärän vain kolmeen perheohjaajaan. Tämä oli hyvin haavoittuvainen osallistujamäärä. Ensimmäiseen kehittämispäivään osallistui kolme perheohjaaja, näistä yksi lopetti työsuhteensa ennen toista kehittämispäivää. Lopulta toiseen kehittämispäivään pystyi osallistumaan vain yksi perheohjaaja, joka ei ollut osallistunut ensimmäiseen kehittämispäivään. Esimiehisuus muuttui myös tutkimusprosessin aikana ja toiseen kehittämispäivään osallistui uusi esimies. Kehittämispöytätyönäkökulmasta kehittämistyön jatkumo kärsi haavoittuvasta kokoonpanosta, kun samat ihmiset eivät voineet olla läsnä molemmissa päivissä. Pieni osallistujamäärä vaikutti myös siihen, ettei kehittämispäivien aikana voitu hyödyntää toiminnallisia kehittämismenetelmiä, jotka olisivat varmasti tuottaneet laajempaa näkökulmaa kehittämistyöhön. Siitä huolimatta kehittämispäiviin osallistuneet omaksuivat hyvin työskentelyn kehittämispäivien aikana ja tuottivat omalla ammattitaidollaan tärkeää tietoa. Toisen kehittämispäivän ”vastauskadon” vaikutusta pyrittiin vähentämään lähettämällä kehittämispäivän aikana tuotetut materiaalit osallistujille jälkikäteen kommentoitavaksi sähköpostitse.

Validiteetti

Ensimmäinen kysely vieraskielisille asiakkaille, joka tutki neuvolan perheohjauksen laatu-tekijöitä, olisi yksinomaan jäänyt liian heikoksi, eikä tuloksien uskottavuus olisi ollut riittävä. Koska kyselyn tutkimustulokset olivat täydentäviä ja taustalla oli jo kaksi muuta tutkimusta samasta aiheesta sekä kaikissa tutkimuksissa tuli esille samoja merkityksellisiä laatu-tekijöitä, tutkimusten yhtenäinen materiaali nähtiin riittävän uskottavaksi. Lisäksi

tutkimustuloksissa esille nousseissa laatutekijöissä oli paljon yhtäläisyyksiä lain määrittämien ja Terveystieteiden- ja hyvinvointilaitoksen määrittämien laatutekijöiden kanssa, joten yhdessä ne muodostivat luotettavan tietopohjan asiakaspalautelomakkeen aineistolle.

Toteutustavat

Analysoituaan vastaukset vieraskielisten asiakkaiden kyselyyn voidaan todeta, että kysymysten asetteluun ja etenkin avoimien kysymysten asetteluun olisi pitänyt kiinnittää vielä enemmän huomiota, hioa ja tarkentaa, jottei kysymyksiä olisi pystynyt tulkitsemaan niin monella eri tavalla. Joka aihealueen jälkeen asiakkaalla oli mahdollisuus kertoa mikä hänelle on merkityksellistä kyseisessä aihealueessa ja vielä erikseen kommentoida halutesaan vastauksiaan suljettuihin kysymyksiin. Nämä kaksi kenttää oli helposti mennyt sekaisin asiakkailla, joka osaltaan vaikeutti hieman sisällönanalyysiä. Jälkikäteen mietittynä olisi myös voinut käyttää lisäskaalaa jokaisen suljetun kysymyksen jälkeen (tärkeää minulle-ei tärkeää minulle), jotta olisi helpommin voinut havaita asiakkaiden asettaman tärkeysjärjestyksen laatukriteereille. Se olisi tosin pidentänyt kyselyn ulkoasua, joka taas olisi vaikuttanut houkuttelevuuteen vastata kyselyyn. Vaikka tutkija tarkistusi kyselyn monta kertaa, paperisesta kyselystä oli kuitenkin unohtunut numeraalinen skaala kysymyksen kohdalle ”Saamani perheohjaus on parantanut elämäntilannettani. Osa vastanneista oli itse kirjoittanut numeron ja ympyröinyt sen, muutama oli jättänyt vastaamatta ja yksi asiakas oli kirjannut viivan numeron 5 kohdalla, joten se tulkittiin 5. Osa asiakkaista oli jättänyt vastaamatta yksittäisiin kysymyksiin. Mitä todennäköisesti kysymykset eivät tuntuneet asiakkaista ajankohtaisilta, mutta asiakkaat eivät myöskään olleet hyödyntäneet ”ei sopiva” vaihtoehtoa kovin useasti, muodostaakseen selkeämmän tulkinnan. Tätä aspektia olisi varmasti voinut vielä suunnitella tarkemmin ja miettiä, miten ohjeistusta kyselyn täyttämistä olisi vielä voinut selventää vai olisiko pitänyt ottaa pois vaihtoehto jättää yksittäiset kysymykset vastaamatta, ja miten tämä olisi käytännössä toteutettu paperisten lomakkeiden kanssa. Pilottilomakkeen kohdalla suurin huti oli, ettei tutkija ollut kiinnittänyt riittävän suurta huomioita, miten kysely toimi mobiiliversiona ja Webropol ohjelma ei ollut tuttu entuudestaan tutkijalle.

Kun pohtii mitä tämän tutkimuksen osalta olisi voinut tehdä toisin, ajatus kohdistuu etenkin kvantitatiiviseen tiedonkeruuseen. Kehittämispäivien osalta, tutkija ei itse pystynyt vaikuttamaan, että osallistujaryhmästä tuli niin pieni ja haavoittuvainen, koska

johtoryhmä määräsi resurssit. Kehittämispäiviin osallistuvat perheohjaajat olivat aktiivisesti mukana kehittämispäivissä, vaikka kehittämispäiviin osallistuminen ei vaikuttanut ensin herättävän suurta innostusta henkilökunnan joukossa. Kehittävän työntutkimuksen osalta, on tärkeä pohtia, miten suuri vastuu tutkijalla on ja miten suuren vastuun antaa henkilökunnalle tutkimusprosessissa, kokeeko henkilökunta, että he joutuvat ns. tekemään työn tutkijan puolesta? Vai kokevatko he pääsevänsä ns. kokemusasiantuntija rooliin vai osaksi kehittävää tutkimusprosessia yhteistyössä tutkijan kanssa? Tutkijana olen pohtinut, onko tuplaroolini osallistavassa menetelmässä näkynyt myös negatiivisena asiana ja onko se etenkin vaikuttanut negatiivisesti kyselyjen vastausmääriin, jos henkilökunta on nähnyt, että joutuvat tehdä työn tutkijan puolesta. Tämä sai pohtimaan, olisiko tiedonkeruita voinut toteuttaa jollain toisella tavalla. Koska neuvoloita on niin monta ja perheohjaajien työ on suurimmalta osin kotikäyntejä, olisi ollut tehotonta, jos tutkija olisi itse ollut neuvoloiden auloissa houkuttelemassa perheohjauksen asiakkaita vastaamaan kyselyihin, koska perheohjaajalla voi käytännössä olla 0–1 tapaamista/päivässä neuvolan tiloissa. Perheohjaaja mietti myös kyselyjen postittamista, mutta tämä olisi vaatinut henkilökunnalta erillistä työaikaa, kun olisivat hakeneet esiin asiakkaiden osoitetietoja postitusta ja rekisteriä varten, jotta olisi voinut lähettää muistutuslomakkeita asiakkaille. Tämän kaltainen toimintatapa olisi vaatinut enemmän aikaa sekä henkilökunnalta että tutkijalta. Tutkija näki myös, että vieraskielisten asiakkaiden kohdalla, olisi ollut arvokkaampaa saada kerättyä suurempi määrä vastauksia kyselyjen avulla, kuin mitä haastattelujen avulla olisi voinut saada, koska vieraskielisillä asiakkailla lähtökohtaisesti on moninai-sempia palvelutarpeita kuin suomenkielisillä asiakkailla. Tämän havainnon tutkija on itse tehnyt työskennellessään monikulttuurisella Hakunilan alueella. Työtaustan vuoksi, tutkijalla oli myös tieto, että kollegoiden näkemys on sama. Pilotti lomakkeen osalta, tutkija pyrki saamaan Webropol linkin kaupungin sivuille ja luvan laittaa linkin ja vastauskehoteen myös neuvolan Facebook sivuille, koska pilotti lomake oli kohdennettu kaikille neuvolan perheohjauksen asiakkaille. Tutkija yritti tavoittaa toimialan johtajaa sähköpostitse, muttei saanut häneltä vastausta, joten asia jäi toteuttamatta. Facebookin kautta olisi mahdollisesti saanut tavoitettua useampi asiakas ja sitä kautta olisi mahdollisesti saanut enemmän vastauksia.

9 JOHTOPÄÄTÖS

Tarkastellessa koko tutkimuksen lopputulosta, tutkija arvioi kehittämistyön tavoitteen toteutuneen hyvin. Kehittävän työntutkimus menetelmällä saatiin luotua neuvolan perheohjaukseen kohdennettu asiakaspalautejärjestelmä. Uuden asiakaspalautelomakkeen avulla voidaan jatkossa mitata palvelun laatua, kun kysymykset ovat linjassa asiakkaiden, henkilökunnan määrittämien laatutekijöiden kanssa sekä Terveiden ja hyvinvointilaitoksen ja lain asettamien vaatimusten kanssa. Koko asiakaspalautejärjestelmä kokonaisuudessaan nähdään jatkossa:

- *mahdollistavan asiakkaille entistä paremman palautteenantomahdollisuuden:* jokainen asiakas saa mahdollisuuden saada oman äänen kuuluviin, kun palaute-mahdollisuus annetaan jatkuvasti toiminnan ohella, eikä tietyn palautekeräyksen ajan. Uusi järjestelmä huomioi vieraskielisten asiakkaiden palautemahdollisuuden, kun lomake löytyy myös englanniksi. Jatkuva palautekysely lisää myös tulkillisten asiakkaiden palautteenantomahdollisuutta.
- *tuottavan henkilökunnalle tärkeää ja ajankohtaista tietoa:* jota henkilökunta ja johto voi hyödyntää kehittämistyön tueksi. Ajankohtaisen tiedon avulla organisaatio voi reagoida nopeammin asiakkaiden tarpeisiin, nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa. Kehittämistyö saa kaivattua järjestelmällisyyttä toimintasuunnitelman avulla.
- *lisäävän tärkeää keskustelua henkilökunnan ja johdon keskuudessa työstä, asiakkaiden tarpeista ja työnkuvasta:* henkilökunta sekä tutkija totesivat kehittämispäivien aikana, kuinka kehittämispäivät ovat mahdollistaneet henkilökunnalle käydä hedelmällistä keskustelua yli-päättänsä miltä työnkuva tänä päivänä näyttää ja miten se on muuttunut ajan myötä. Perheohjaajat pohtivat, ettei pidempiä asiakkuuksia ole samalla tavalla kuin ennen, jolloin tehtiin pitkäjänteisempää työtä. Asiakkuuksien kesto on lyhentynyt, asiakasvaihtuvuus tuntuu lisääntyneen ja työnkuvaan on tullut todella vahvasti mukaan palveluohjaaminen. Mietittiin, onko muutos siitä johtuvaa, että on viimein tavoitettu ne matalimman kynnyksen asiakkaat, jotka ovat itse hyvin

pärjääviä mutta tarvitsevat vain ohjausta ja tukea yksittäisissä asioissa, jolloin se näkyy myös asiakkuuksien kestossa. Tämä on tärkeä keskustelu siinä määrin, että siinä tapauksessa on tärkeä pohtia mikä on juuri tämän työn sisältö, miten palvelua markkinoidaan ja vastaako palvelutarjonta nykypäivän tarpeita. Todettiin, että tuleva asiakaspalautelomake tulee varmasti olemaan hyvä työkalu tämän asian pohdinnassa. Tätä pohdintaa on tärkeä jatkaa myös johdon kanssa, kun asiakaspalautteista alkaa kertyä tuloksia ja tulosraportteja aletaan käydä läpi. Toivon mukaan uusi asiakaspalauttejärjestelmä auttaa myös pitämään yllä tätä keskustelua jatkossa.

Engeströmin oppimissyklin ajatus on, että tärkeä osa kehittävää työntutkimusta on myös uuden toimintatavan arviointi (Engeström 2002 s. 128). Sen vuoksi kehittämis ehdotukseni jatkoa ajatellen on, että asiakaspalvelujärjestelmän toimivuutta arvioitaisiin, kun järjestelmä on ollut käytössä 6-12kk. Henkilökunta voisi omalta osaltaan arvioida tuottavanko kysymykset riittävän konkreettista materiaalia, jotta sitä voi hyödyntää toiminnan kehittämiseen, vai onko paikallaan lisätä avoimia kysymyksiä tai muokata kysymysten asettelua, lisätä tai poistaa kysymyksiä. Tähän tutkimukseen saatiin myös sen verran pieni otos asiakkaiden arvioita lomakkeen toimivuudesta, että tutkija suosittelee myös asiakkaiden arvioinnin uusimista jonkun ajan kuluttua esim. erillisellä arviointilomakkeella. Asiakkailta voisi kysyä esim. oliko lomake riittävän monipuolinen, saiko lomakkeen avulla ilmaistua itsensä riittävän hyvin, miten kokivat lomakkeen pituuden, puuttuiko lomakkeesta jotain oleellista, oliko itselle merkityksellisiä kysymyksiä jne. Tämän vuoksi on myös päädytty siihen, ettei lomaketta liitetä opinnäytetyöhön, koska se elää ajan kanssa.

Tämä tutkimus nosti esiin tärkeitä laatukriteereitä neuvolan perheohjauksen palvelulle ja niiden avulla saatiin luotua kohdennettu asiakaspalautelomake, jonka avulla voidaan jatkossa mitata palvelun laatua. Tutkimus vastaa aiempien tutkimustulosten kehittämisehdotuksiin, koska se tulee auttamaan neuvolan perheohjauksen asiakkaita saamaan äänensä paremmin kuuluviin ja tukemaan henkilökuntaa toiminnan kehittämisessä tuomalla järjestelmällisyyttä kehittämistyöhön ja tuottamalla arvokasta tietopohjaa kehittämiselle.

10 SAMMANFATTNING

10.1 Inledning

Enligt hälsovårdens kvalitetshandbok är det väsentligaste sättet att utveckla och följa upp kvaliteten, att samla kundfeedback och utnyttja den samlade informationen (Kuntaliitto 2019). Vanda stad gör vartannat år en allmän kundnöjdhetsförfrågan inom social- och hälsovårdstjänsterna (Vantaan kaupunki 2017). Men Social- och hälsovårdsministeriet tycker, att de inte samlar in tillräckligt noggrann information om rådgivningens tjänster, utan anser att rådgivningen borde ha ett eget kundfeedbackssystem utvecklat specifikt till deras tjänster (STM 2004).

Denna studie ämnar utveckla ett eget kundfeedbackssystem till rådgivningens familjehandledning. Enligt Holma (1999) betyder kundfeedbackssystem, en helhet genom man systematiskt samlar in, bearbetar och utnyttjar feedbacken för att utveckla kvalitén (Holma 1999 s. 97). Familjehandledningens kundfeedbacksystem skall innefatta en kundfeedbacksenkät och en verksamhetsplan, för att uppnå systematik i utvecklingsarbetet, som varit ett utvecklings önskemål från personalens sida. Detta kom fram i en tidigare studie om Vanda stads rådgivnings familjehandledning. (Ruuttunen et al. 2016) Jag har även gjort samma observationer, då jag jobbat som familjehandledare på Håkansböle rådgivning. Som arbetare har jag saknat specifikare information om klienternas aktuella behov och hur väl familjehandledningens tjänster möter klienternas behov, för att få en informativ grund till serviceutvecklingen och systematik i utvecklingsarbetet. De tidigare studierna som forskat kvaliteten och kvalitetsfaktorerna inom tjänsten, har även kommit fram till att, klienterna önskar sig bättre möjligheter till att ge feedback. (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014) Denna forskning strävar till att förbättra klienternas möjlighet till feedback med hjälp av en kundfeedbacksenkät, producera specifik och aktuell information till personalen om klienternas serviceupplevelse och behov med hjälp av resultaten från enkäterna, samt skapa mera systematik i utvecklingsarbetet med hjälp av verksamhetsplanen.

10.2 Bakgrund

Rådgivningens familjehandledning

Rådgivningens familjehandledning, går även vid namnet rådgivningens familjearbete, hör inte till de lagstadgade tjänsterna. I Social- och hälsovårdsministeriets handbok rekommenderas det att kommunen inkluderar i rådgivningens tjänster: kunnande inom familjearbete, hembesöksverksamhet till familjer i behov av särskilt stöd samt gruppverksamhet. Hur kommunen ordnar det i praktiken är upp till kommunen själv: ökar man hälsovårdarnas kunnande med tilläggsutbildning, inkluderar man en familjearbetare i rådgivningens personal eller ökar man resurserna i rådgivningens ledningsgrupp eller familjetjänstnätverket med en familjearbetare. (STM 2004) Vanda har valt att inkludera familjehandledarna i rådgivningens personalresurser. Därmed är rådgivningens familjehandledning en del av förebyggande hälsovården och på varje rådgivning jobbar en utsedd familjehandledare. Familjehandledaren gör i huvudsak hembesök men tar även emot klienter på rådgivningen. (Vantaan kaupunki 2019c)

Som tjänst är rådgivningens familjehandledning lågröskel stöd till familjer, som väntar barn eller har barn under skolåldern. Det är ett kortvarigt stöd, som är frivilligt och kostnadsfritt för familjerna. Familjen kan endera själv kontakta familjehandledaren eller bli rekommenderad tjänsten via hälsovårdaren eller rådgivningsläkaren som gör en remiss till familjehandledaren. Alternativt kan även någon annan myndighet rekommendera tjänsten för familjen. (Vantaan kaupunki 2019c) Det vanligaste är dock att hälsovårdaren eller läkaren gör en remiss till familjehandledaren (Ruuttunen et al. 2016).

Familjehandledningens uppgift är att förstärka föräldraskapet och främja barnfamiljers självständiga funktionsförmåga och livskontroll, genom att erbjuda förebyggande stöd, så familjens situation inte överbelastas och problemen blir större. Tanken är förhindra, så stöd för specialtjänster inte uppstår. Familjehandledning är ett klientorienterat stöd, där arbetaren tillsammans med klienten söker lösningar till dennes/deras situation. Familjerna kan söka stöd till frågor de har under väntetiden eller efter födseln gällande föräldraskap, barnets utveckling, familje- eller parrelationer, psykiskt välmående, områdets tjänster för småbarnsfamiljer eller i andra familjefrågor. (STM 2004, THL 2018, Vantaan kaupunki 2019c)

Nuvarande kundfeedbackssystem

När man skapar nytt är det alltid skäl att evaluera nuläget. För tillfället kan klienterna inom rådgivningens familjehandledning ge feedback i samband med stadens kundnöjdhetsförfrågan, som är görs på verksamhetsområdesnivå och har en insamlingsperiod på ca. 3 veckor, eller genom att fylla i en öppen responsblankett på stadens sidor runtom året. (Vantaan kaupunki 2017, 2018b)

För att kunna använda kundfeedbacken till verksamhetsutveckling, kan man se det nuvarande systemet ha två brister.

1. Den korta insamlingstiden når enbart en bråkdel av familjehandledningens klienter.

År 2017 var det enbart 34 klienter som besvarade den allmänna kundnöjdhetsförfrågan (Vantaan kaupunki 2018b). Familjehandledningen hade 1548 klienter under ifrågavarande år. Statistiken är inte alldeles entydig, eftersom klient begreppet räknar mamman och pappan som skilda klienter, fastän familjehandledaren kunnat träffa dem under samma besök. (Kurki-Kangas 2019). För att få trovärdig information om klienternas nöjdhet och servicebehov behövs flera svar.

2. Hämtar inte tillräckligt noggrann information om en specifik tjänsts funktionalitet, för att resultaten kunde utnyttjas till att utveckla verksamheten.

Rådgivningens familjehandledning är en mångsidig tjänst, som innefattar många olika former av stöd. I detta fall räcker det inte att få information om huruvida den upplevda servicen var bra eller dålig på en allmän nivå, utan man bör även veta hurudant stöd familjen fått. Familjen har kunnat få handledning i amning, barnets sömnproblem, stöd till eget orkande eller handledning till barnets trotsiga beteende. Då är det avgörande att veta vilken stödform som bör utvecklas.

När man utvecklar det nya kundfeedbacksystemet och kundfeedbacksenkäten, bör man tänka på att den skall kunna nå en större mängd kunder och producerar specifikare information om rådgivningens familjehandlednings funktionalitet. Det är även viktigt att beakta Vandas befolkningsstruktur. Vanda är en mångkulturell kommun där det talas över

119 språk och denna befolkningsgrupp förväntas fördubblas i Vanda fram till år 2035. Befolkningsstrukturen bland de främmande språk talande kommunborna faller även åldersmässigt inom rådgivningens klientgrupp. (Vantaan kaupunki 2019a, 2019b) Så det är väsentligt att möjliggöra det för kunder att ge feedback på finska, svenska och engelska.

10.3 Tidigare forskning

I litteratursökningen som gjordes, var de relevantaste fynden två tidigare forskningar gjorda om rådgivningens familjehandledning inom Vanda stad. De tidigare forskningarna handlade om kundnöjdhet och undersökte även vilka faktorer som påverkar servicekvaliteten ur brukarperspektiv. I båda undersökningarna inkluderades klienter vars finska var tillräckligt god för att delta i en undersökning på finska. (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014). Forskningarnas resultat fungerar som ett bra faktaunderlag till detta arbete, om familjehandledningens kvalitetsfaktorer ur brukar- och personalperspektiv, eftersom Ruuttunen et al. (2016) även gjorde intervjuer med personalen. Dessa resultat har även utnyttjats till detta arbetes teoretiska referensram. Brukarperspektivet kan dock ses bristfälligt, med tanke på Vandas mångkulturella befolkning, då båda forskningarna enbart inkluderat klienter med tillräckligt goda kunskaper i finska.

I litteratursökningen har man även bekantat sig med examens- och mastersarbeten som utvecklat kundfeedbacksenkäter till liknande branscher. Det är dock alltid viktigt att försäkra sig om att enkäten man skapar, lyckas producera relevant fakta till just ifrågavärande tjänst.

10.4 Teoretisk referensram

Kvalitetsfaktorer

För att kunna mäta kvalitet, bör man definiera kvalitetsbegreppet. Kraven på kvaliteten kan grunda sig på krav som lagstiftningen och olika kontrakt ställer servicen eller på specifika klientbehov organisationen har definierat. Enligt Holma (1999) kan kvalitet

definieras på hur väl servicen kan uppfylla de krav och förväntningar organisationen, produkten, tjänsten och en viss process har på den (Holma 1999 s. 98).

I denna forskning har man valt att definiera kvalitetsbegreppet i kundfeedbacksenkätens enligt följande kvalitetsdeterminanter:

- Kvalitetsrekommendationen för rådgivningens familjehandledning (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014)
- Institutet för hälsa och välfärds kvalitetselement (THL 2019b)
- Lagstiftningen som styr verksamheten (Terveysthuoltolaki (1326/2010), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Lastensuojelulaki (417/2007)

Gemensamma kvalitetsfaktorer

När man studerar innehållet i de tre ovannämnda kvalitetsdeterminanterna kan man se likheter i dem. Gemensamt skapar de sju huvudteman för kvaliteten. De sju huvudteman är:

- **professionalism**
 - rätt till kvalitativ service, gott bemötande, arbetarens professionella värden och arbetsetik (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveysthuoltolaki 8§, THL 2019b).
 - arbetarens högklassiga kunnande dvs. arbetarens utbildning, arbetserfarenhet, utvecklande av eget kunnande samt ordnande och deltagande i behövlig tilläggsutbildning (Ruuttunen et al. 2016, Terveysthuoltolaki 5§)
 - med fungerande mångprofessionellt samarbete internt och externt kan man samordna olika stödformer och lyckas möta klientens social- och hälsovårds servicebehov, klienten får stöd vid rätt tidpunkt (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014, Sosiaalihuoltolaki 1§ ja 16§, Terveysthuoltolaki 2§)
- **bemötande av klienten**
 - gott bemötande utan diskriminering, klientens tro och integritet respekteras (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4§, Sosiaalihuoltolaki 30§, Terveysthuoltolaki 8§, THL 2019b)
 - klientens önskemål och egna kunnande respekteras (Ruuttunen et al. 2016)
 - arbetaren har kompetens att lyssna, bemöta individuellt och utan fördomar (Ruuttunen et al. 2016)
- **likabehandling**
 - alla har rätt att få service på lika grunder och enligt egna behov, oberoende var man bor, socioekonomiska position, kön eller etnicitet. Tolk-tjänster används även med låg tröskel (Ruuttunen et al. 2016, THL 2019b)

- familjen betjänas som en helhet och alla familjemedlemmar behandlas jämlikt (Ruuttunen et al. 2016)
 - man strävar till likabehandling även med gemensamt överenskomna arbetsprocesser och -metoder (Ruuttunen et al. 2016)
- **tillgång till servicen och servicens tillgänglighet**
 - tjänsterna bör ordnas så, att de lämpar sig alla klienter och klienterna får service inom rimlig tid (Ruuttunen et al. 2016, Sosiaalihuoltolaki 33§, Terveysthuoltolaki 10§, THL 2019b)
 - tillgången och tillgängligheten bör vara tillräckligt bra, så klienten har lätt att ta reda på hurdana tjänster erbjuds, vem har rätt till dem och klienten kan självmant uppsöka tjänsten (Ruuttunen et al. 2016, Sosiaalihuoltolaki 33§, Terveysthuoltolaki 10§)
- **klientorientering**
 - *klientens självbestämmanderätt skall respekteras och vara som utgångspunkt när man anordnar tjänsten. Klientens önskemål och åsikter bör tas i beaktande. (THL 2019b)*
 - *man bör främja klientens möjligheter till deltagande i planering och utförande av tjänsten* (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§, Sosiaalihuoltolaki 1§, Terveysthuoltolaki 2§, Ruuttunen et al. 2016)
 - förutom möjligheten att påverka tjänstens innehåll, ansåg klienterna det viktigt att få möjligheten att byta arbetare, om samarbetet inte fungerade (Sormunen 2014)
 - viktigt att möjliggöra ett fungerande och systematiskt sätt att ge och motta kundfeedback (Ruuttunen et al. 2016, Sormunen 2014)
- **effektivitet**
 - målet med tjänsterna är att vara effektiva och därmed öka på klientens välmående och hälsa (THL 2019b)
 - målet är att förebygga problem, återuppta föräldrarnas resurser och normalisera vardagen för familjerna (Ruuttunen et al. 2016)
 - målet är att klienten upplever ha fått hjälp till sin situation (Ruuttunen et al. 2016)
- **utveckling av tjänsten**
 - hälsovårdslagen anser att det bör finnas i verksamhetens ledning mångprofessionellt kunnande, mångprofessionellt samarbete samt utveckling av verksamhetssätt. (Terveysthuoltolaki 4§)
 - när man anordnar och utvecklar tjänster för barn, unga och barnfamiljer, bör man beakta att tjänsten stöder föräldrar, vårdnadshavare, andra som tar hand om barnet samt övriga personer som ansvarar för barnets fostran. (Sosiaalihuoltolaki 10§, 13§)

10.5 Syfte

Syftet med denna forskning är att hämta systematik till utvecklingsarbetet genom att skapa ett kundfeedbacksystem, som innefattar en kundfeedbacksenkät till rådgivningens familjehandledning och en verksamhetsplan. Målsättningen är att skapa ett kontinuerligt verktyg, som hjälper personalen att mäta servicekvalitet ur brukarperspektiv. Verksamhetsplanens syfte är att skapa gemensamma riktlinjer för hur feedback samlas in och hur resultaten utnyttjas till utvecklingsarbete. Syfte är även att underlätta implementeringen av det nya verksamhetssättet som en del av övriga verksamheten.

Utöver det, är syftet är att skapa en kundfeedbacksenkät som möjliggör svarandet på finska, svenska och engelska, vilket skulle beakta den mångkulturella befolkningsstrukturen i Vanda. De främmande språk talande klienterna har fallit ut från tidigare forskning som mätt servicekvalitet och kvalitetsfaktorer inom tjänsten. Denna forskning vill därför först komplementera de tidigare forskningars resultat med främmande språk talande klienters brukarperspektiv, för att bilda en helhetsuppfattning om vilka kvalitetsfaktorer är meningsfulla för hela kundgruppen. Genom det nya kundfeedbacksystemet kan personalen utvärdera verksamheten och utveckla den, så den motsvarar klienternas behov allt bättre.

10.6 Metod

Forskningen har använt sig av en flerfasdesign enligt Engeströms utvecklande arbetsforskning. Enligt Engeström, koncentrerar sig utvecklande arbetsforskning på kvalitativ förändring i arbetet eller organisationen och är inte bundet till något specifikt vetenskapsområde (Engeström 2002 s. 11, 87). Forskaren ville deltaga arbetarna i forskningsprocessen, för att utnyttja deras kunskaper samt öka deras motivation att ta i bruk det nya systemet, när de själva fått vara med och utveckla det. I utvecklande arbetsforskning är arbetarna i en aktiv roll, analyserar och ändrar själv på sitt arbete (Engeström 2002 s. 12). Därmed passade den forskningsmetod bra till denna forskning.

Forskningen har följt Engeströms expansiva utvecklingscykel modell. Modellens fem faser är 1. Beskrivning av nuläget 2. Konflikter i nuläget 3. Stöda nya

verksamhetsmodellens planering och analys 4. Stöda nya verksamhetsmodellens ibruktage och analys 5. Utvärdering av den nya verksamhetsmodellen. (Engeström 2002 s. 128) Denna forskning har koncentrerat sig på de fyra första faserna.

Forskningsprocessen har framskridit enligt de olika faserna eller utvecklingscyklerna, där forskaren vid olika tidpunkter samlat in data via enkäter, SWOT-analys samt ordnat interventioner med personalen. Emellan faserna har forskaren analyserat resultat som datainsamlingen och interventionerna åstadkommit.

Datainsamlings- och analysmetoder

Enkäter

Under forskningen har forskaren utvecklat två kvantitativa enkäter, med öppna och slutna frågor. Den första enkätens målgrupp var de främmande språk talande klienterna och handlade om kundnöjdhet samt kvalitetsfaktorer ur brukarperspektiv. Enkäten var i pappersform och som en elektronisk Webropol enkät. Den gjordes på finska och engelska. Den finska enkäten bevarades med hjälp av tolktjänster. Frågorna baserade sig på de tidigare forskningarnas (Sormunen 2014, Ruuttunen et al. 2016) datainsamlingar, för att kunna få jämförbara resultat.

Den andra enkäten var en pilotversion av kundfeedbacksenkäten. Forskaren tillade även i slutet av enkäten en utvärderingsenkät, för att samla in klienternas uppfattning om enkätens funktionalitet. Pilot enkäten riktades till alla nuvarande klienter och var enbart i elektroniskt Webropol format. Enkäten gjordes på finska, svenska och engelska.

I båda enkäterna användes Likert skala mellan 1–5 (av samma åsikt - av annan åsikt / bra - dåligt) för dom slutna frågorna. Likert skala används ofta som attitydmätare (Valli 2001 s. 106).

Analys av enkäterna

I enkäternas slutna frågors analys, utnyttjades Webropol programmets rapporterings verktyg och svaren fördes med hjälp av den till Excel format. Den kvantitativa datan i första enkäten analyserades genom att använda statistisk inferens. Forskaren ville dra slutsatser genom att jämföra resultaten till de tidigare forskningarnas resultat. (Bell 1993 s. 129, Gunnarson 2010, KvantiMOTV 2004a) De öppna frågorna i enkäten analyserades med deduktiv innehållsanalys. I deduktiv innehållsanalys kan analysenheterna vara redan på förhand bestämda och i analysen stöder man sig till tidigare använda teorier eller modeller. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006) I den första enkätens innehållsanalys har de gemensamma kvalitetsfaktorerna, som framkom i teoretiska referensramen, styrkt innehållsanalysen eftersom man ville jämföra resultaten till dem.

SWOT-analys

Forskaren ville även utvärdera pilot enkäten bland personalen och bad dem göra en SWOT-analys i sina team. SWOT-analys kan användas till att utveckla eller utvärdera t.ex. en strategi eller arbetsmetod. Med hjälp av SWOT-analysen försöker man finna styrkor, svagheter, möjligheter och hot i den analyserade enheten. (Innokylä 2012, Haukijärvi et al. 2014 s. 64) Personalens SWOT-analys hjälpte forskaren få fram flera synvinklar än forskaren skulle själv ha fått på egenhand och på basen av klienternas utvärderingar. Via SWOT-analys blev även hela personalens röst hörd i något skede under utvecklingsprocessen då bara 1/3 fick delta i utvecklingsdagarna.

Utvecklingsdagar med personalen och ledningen

Forskaren hade gjort upp en arbetsplan till båda utvecklingsdagarna. I den första dagen deltog tre ur personalen och i den andra till sist och slut 1 ur personalen och familjehandledningens förman. Tanken var att gå igenom teoretiskt material och enkätresultat och sedan använda sig av arbetsmetoder som lämpar sig för grupper, för att bearbeta materialet, såsom ”THINK PAIR SHARE” och Learning Café. Planerna blev modifierade längs med arbetsprocessen pga. bortfall bland personalen.

Materialet som uppstod från utvecklingsdagarna var delvis material som producerades genom grupparbeten, men även material som framkom i gemensamma diskussioner. Forskaren gjorde aktivt anteckningar under båda utvecklingsdagarna. Resultatet från första utvecklingsdagen var övergripande teman och specifika frågor till kundfeedbacksenkätens pilotversion. Resultatet från andra utvecklingsdagen var verksamhetsplanens innehåll samt finslipning av kundfeedbacksenkäten på basen av klienternas och personalens utvärderingar.

10.7 Resultat

Eftersom datainsamlingen följde en flerfasdesign enligt Engeströms (1999) expansiva utvecklingscykel, blev det även tydligare att presentera resultaten som tre skilda resultat. Först presenterades resultaten från första enkäten dvs. främmande språk talande klienternas upplevelse av kvaliteten och viktiga kvalitetsfaktorer. Som andra resultat presenterades vilka kvalitetsfaktorerna blev grunden till kundfeedbacksenkäten. Dessa baserade sig på klienternas och personalens uppfattning om de väsentligaste kvalitetsfaktorerna för tjänsten samt de väsentligaste kvalitetskraven Institutet för hälsa och välfärd och den styrande lagstiftningens har på tjänsten. Till slut presenterades resultaten från pilotenkätens utvärdering samt vilket blev det väsentligaste innehållet i verksamhetsplanen.

De väsentligaste kvalitetsfaktorerna som till slut lyftes fram till kundfeedbacksenkäten och som i fortsättningen kommer att mäta kvaliteten i rådgivningens familjehandledning är, hur väl klienten upplever att följande saker fungerade i hans fall: **tjänstens tillgänglighet, samarbetet med familjehandledaren, familjehandledarens kunnande, möjligheterna att påverka arbetet, arbetets inverkan på klientens situation, tjänsten igenkännbarhet och synlighet** samt **klientens syn på utvecklingsbehov för tjänsten**. Dessa kvalitetsfaktorer är i linje med den teoretiska referensramen om kvalitet och kvalitetsfaktorer och skapar därmed en bra grund för att mäta servicekvaliteten i fortsättningen.

Klienternas utvärderingar om enkätens funktionalitet fick goda resultat. Klienterna upplevde innehållet i enkäten tydligt formulerat och att de kunde uttrycka sig tillräckligt bra om tjänsten med hjälp av frågorna som fanns i enkäten. Klienterna påpekade att pilotenkätens layout var dock dåligt. Den var raddig på telefonens skärm och mellanrubriker och

anvisningar upprepades onödigt. Layouten fick även förbättringsförslag av personalen i deras SWOT-analys. Layouten gjordes tydligare och mobil vänligare, när enkäten finslipades. Personalen kom med förbättringsförslag på en del frågeformuleringar, som forskaren tog i beaktande i finslipningen. Enkätens längd väckte oro bland personalen, klienterna var däremot rätt så nöjda med längden. Personalen ansåg att enkäten kommer att hjälpa dem att få värdefull information om klienternas behov och med hjälp av resultaten hålls man sk. bättre på kartan och tjänstens innehåll kan utvecklas, så att man är ”up to date” och det motsvarar klienternas verkliga behov. Personalen och klienterna var även enhetliga om att en elektronisk enkät är bättre.

I verksamhetsplanen ansågs det vara viktigt att fundera på gemensamma riktlinjer så alla samlar in feedback på samma sätt, en plan för hur och hur ofta resultaten går igenom och utnyttjas till verksamhetsutveckling samt komma överens om ansvarsfördelning. Eftersom klienterna hade önskat bättre möjligheter till att ge feedback enligt tidigare forskning (Sormunen 2014, Ruuttunen et al. 2016), ansågs det viktigt att alla klienter ges en möjlighet till det i fortsättningen. Därmed när varje kundrelation avslutas, ges klienten en möjlighet att fylla i enkäten. Ett aktivt utnyttjande av enkäten ansågs även hämta värdefull information om olika slags klientskap och hjälpa till med att implementera kundfeedbacksystemet som en del av verksamheten, när den gäller hela tiden och inte bara under en viss insamlingsperiod. Önskemålet bland personalen och förmannen blev, att resultaten kunde gås igenom ytligare varje månad vid deras ”isot tiimit” och mera utförligare 2ggr om året, då det även skulle ordnas tid för utvecklingsarbete. Detta behövde dock ännu kollas upp med ledningsgruppen, eftersom det är en resursfråga. Ärendet hann inte behandlas i ledningsgruppen under tiden forskningen höll på. Förmannen och personalen tyckte det var fungerande, om förmannen samt en person från båda teamen skulle ha tillgång till Webropolenkäten och resultaten. Det skulle vara cirkulerande system, om vem som hämtar rapporten och uppdaterar enkäten vid behov. Enkätens rättigheter blir till familjehandlednings personal och ledning. Tanken är att enkäten kan modifieras i fortsättningen enligt behov. Kundfeedbacksystemet planeras att tas i bruk hösten 2020.

10.8 Diskussion

Resultat

Läget innan forskningen inleddes var, att nuvarande kundnöjdhetsförfrågan och stadens öppna responsblankett, bjuder inte tillräckligt goda feedbackmöjligheter till klienterna ur klienternas synvinkel och producerar inte tillräckligt specifik information om rådgivningens familjehandledning ur personalperspektiv, för att kunna utnyttja informationen till att utveckla verksamheten. Personalen har även saknat systematik i utvecklingsarbetet. (Sormunen 2014, Ruuttunen et al. 2016) Syftet med forskningen var att besvara dessa brister genom att skapa ett kundfeedbackssystem för rådgivningens familjehandledning, som innefattar en kundfeedbacksenkät och en verksamhetsplan. Syftet var även att beakta de främmande språk talande klienters möjligheter att ge feedback, då man kan anta att de är en växande klientgrupp i Vanda rådgivningstjänster. (Vantaan kaupunki 2019a, 2019b)

Med tanke på kundfeedbacksenkätens innehåll, var det viktigt att ta reda på vilka interna och externa kvalitetskrav det finns, så man får de väsentligaste kvalitetskriterierna med och verksamhetens kvalitet kan i fortsättning mätas på basen av kundfeedbackens resultat. Enkät datainsamlingarna i denna forskning fick väldigt få svar. Skulle resultaten från enkäten till främmande språk talande klienter stått för sig själv, skulle resultaten varit för svaga. Eftersom enkätens resultat var komplementär och på grunden låg två tidigare forskningar, resultaten från denna enkät kom rätt så långt fram till samma kvalitetsfaktorer som de tidigare forskningarna, ansågs helhets materialet vara tillräckligt trovärdigt. Dessutom fanns det likheter med kvalitetskraven Institutet för hälsa och välfärd och lagstiftningen hade. Därmed formades en tillräckligt trovärdig teorigrund för kundfeedbacksenkätens kvalitativa innehåll. Fastän forskningen fokuserade på de väsentligaste kvalitetsfaktorerna dvs. det som var gemensamt för alla, tar forskningen även upp de kvalitetsfaktorer som stod skilt för sig.

Innehållet till verksamhetsplanen formades genom gemensam diskussion mellan personalen, förmannen och forskaren. Den tog ställning till de väsentligaste riktlinjerna och ansvarsfördelningen, för att den skall kunna stöda ibruktagandet och användningen av enkäten samt utförandet av utvecklingsarbetet. Resultatet blev, att alla klienter ges möjligheten att ge feedback, vare sig man träffar klienten en gång eller flera gånger under en längre period, vilket förbättrar alla klienters möjlighet till feedback jämlikt. Enkäten finns

på finska, svenska och engelska, så syftet att beakta de främmandespråk klienters möjligheter att ge feedback, kan ses även ha blivit uppfyllt.

Metod

Forskande arbetsforskning som metod fungerade bra till denna forskning enligt forskaren. Den möjliggjorde, att personalens kunnande kunde tas tillvara och det är lättare nu för personalen att ta i bruk det nya systemet, då de varit involverade i utvecklingsprocessen, istället för att det vore en färdig produkt som hämtas utifrån. Det blir även lättare för personalen att modifiera enkäten vid behov, då de har en djupare kunskap i teorigrunden, när de varit med i hela processen.

Det var dock synd, att ledningsgruppen tillät enbart tre ur personalens alla nio familjehandledare delta i utvecklingsdagarna. Det blev en väldigt sårbar helhet och ifall man skulle ha kunnat utnyttja mera grupparbetsmetoder, skulle det garanterat ha hämtat mera synvinklar och flera deltagare, kunde även ha hämtat bredare erfarenhetskunskap.

Som forskare har jag haft en dubbelroll i och med att jag jobbar på Håkansböle rådgivning som familjehandledare. Jag har varit borta från arbetet i 1-2år under forskningsprocessen, så det har skett utbyte i både klienter och personal sen dess. Detta har ändå möjligen påverkat personalens vilja att samla in svar på enkäterna och delta i utvecklingsdagarna, ifall personalen upplevt den deltagande forskningsmetoden, som ett sätt för forskaren att komma själv enklare undan eller upplevt att de fått för stort ansvar. Enkäterna samlade in väldigt få svar. Personalen ansåg det var svårt att hitta tid till att be för svar, de hade få främmande språks klienter under insamlingstiden, personal var på semester och sjuklediga under insamlingstiderna och under första enkäten var även andra forskning och enkätinsamlingar på gång. Det är svårt att säga, är detta enda orsakerna till få svar, eller har forskarens bekantskap med personalen även påverkat. Det fanns ett svagt intresse bland personalen att delta i utvecklingsdagarna till en början, men forskaren upplever, att under själva utvecklingsdagarna deltog personalen aktivt i arbetsprocessen.

Arbetet har följt god forskningsetik. I en enkät, kan informanten alltid själv kontrollera vad hen delar med sig. I enkäterna hade forskaren gjort det möjligt för informanterna, att själv välja svarar de på alla frågor eller lämnar de någon fråga osvarat. Deltagande var frivilligt för klienten. Informanterna fick informationsbrev samt följebrev, där det

framgick forskningens syfte, vad svaren används till och om deltagandets frivillighet. De fick även tillgång till forskarens kontaktuppgifter, ifall de ville ställa frågor. (Kuula 2006 s. 125, Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019 s. 8–9)

10.9 Slutsats

När man granskar slutresultatet för denna forskning, anser forskaren att syftet med utvecklingsarbetet har uppnåtts rätt så bra. Med utvecklande arbetsforskning lyckades man skapa ett kundfeedbackssystem som är planerat specifikt för att uppfylla rådgivningens familjehandledningens behov. Med hjälp av den nya kundfeedbacksenkäten kan man i fortsättningen mäta tjänstens kvalitet, då frågorna är i linje med kvalitetsfaktorer klienterna och personalen har varit med och definiera och som är i linje med kvalitetskraven Institutet för hälsa och välfärd samt lagstiftningen har på tjänsten. Kundfeedbacksystemet kommer i fortsättningen att ge bättre förutsättningar för klienterna att ge feedback och tar i beaktande även främmandespråks klienter, enkätsvaren producerar viktig och aktuell information till personalen om klienternas behov som stöd till utvecklingsarbetet och kommer att öka på viktig diskussion bland personalen och ledningen om arbetet, klienternas behov och arbetsbilden.

Denna forskning fokuserade som sagt på Engeströms utvecklingscykelns första fyra faser (Engeström 2002 s. 128). Därmed blir forskarens förslag med tanke på fortsättningen, att kundfeedbacksystemet utvärderas efter att det varit i bruk i ca 6-12 mån både ur brukarperspektiv och personalperspektiv. Forskaren har därför även kommit till slutsatsen, att inte lägga kundfeedbacksenkäten som en bilaga till detta arbete, eftersom den kan leva med tiden.

LÄHTEET

Anttila-Ojanperä, Laura & Tikkala, Minna. 2013. Asiakaspalautelomakkeen laadinta Kotorahti Oy:lle. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.4.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305107588>

Bell, Judith. 1993. Introduktion till forskningsmetodik. Lund: Studentlitteratur

Engeström, Yrjö. 2002. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. 3. painos. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Edita Publishing Oy

Gunnarson, R. 2010. Att välja statistisk metod. [Dept of Prim Health Care Göteborg University - Research methodology web site] Viitattu 27.8.2019. Saatavissa: <http://infovoice.se/fou/bok/10000013.shtml>

Haukijärvi, Noora; Kangas, Anna; Knuutila, Henna; Leino-Richert, Ellinoora & Teirasvuo, Nina. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen: Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.8.2019. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>

Holma, Tupu (toim.). 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit: Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Lasso-Suomen Kuntaliiton laatuprojekti. 1. painos. Suomen Kuntaliitto

Innokylä. 2016. Learning Café eli oppimiskahvila. Viitattu 27.8.2019. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>

Innokylä. 2012. SWOT. Viitattu 27.8.2019. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111751>

Kuntaliitto. 2019. Terveystuon laatuopas. Koivuranta Päivi (toim.). 2019. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 26.8.2019

Kurki-Kangas, Leena (Terveyspalveluiden suunnittelija). 2019. Perheohjaajien asiakkaat. Viitattu 27.8.2019. [Sähköpostiviesti].

Kuula, Arja. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. I: Etiikkaa ihmistieteelle. Hallamaa, J.; Launis, V.; Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) [s.124-140]. Tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan julkaisuja. Suomen Kirjallisuuden Seura.

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2004a. Tilastollinen päättely [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 27.8.2019. Saatavissa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Finlex. Viitattu 25.8.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki (417/2007). Finlex. Viitattu 25.8.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Nisula, Noora & Tohmo, Henri. 2014. Asiakaspalautelomakkeen kehittäminen Kouvolan perhetukikeskukselle. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201405229308>

Piispa, Minna. 2006. Kvantitatiivisen tutkimuksen eettiset lähtökohdat: Esimerkkinä naisiin kohdistuvan väkivallan kyselytutkimus. I: Etiikkaa ihmistieteelle. Hallamaa, J.; Launis, V.; Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) [s.141-160]. Tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan julkaisuja. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.

Ruuttunen, Kaisa; Valkonen, Annika & Wang, Tuula. 2016. Vantaan neuvolan perheohjauksen laatu ja siihen vaikuttavat tekijät. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.4.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016111716376>

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto – Aineisto- ja teorialähtöisyys. [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 6.4.2020. Saatavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/> tai suora linkki https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena: Opas työntekijöille. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:14 s. 268-275. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504227303>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Finlex. Viitattu 25.8.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sormunen, Mari. 2014. Neuvolan perhetyö Vantaalla, Asiakkaiden kokemuksia. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.4.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201405219075>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2018. Perhetyö. Päivitetty 15.1.2018 Viitattu 25.8.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2019a. Äitiys- ja lastenneuvola koskeva lainsäädäntö. Päivitetty 21.1.2019. Viitattu 20.8.2019. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/lait_oppaat/neuvola/neurolatyon_lainsaadanto

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2019b. Laatu. Päivitetty 13.5.2019. Viitattu: 20.8. 2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Finlex. Viitattu 25.8.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tevere Oy. 2019. Aivoriihi. Viitattu 5.2.2020. Saatavissa: <https://tevere.fi/menetelmat/aivoriihi/>

TJS-opintokeskus. 2020. Aivoriihi. Viitattu 5.2.2020. Saatavissa: <https://www.tjs-opintokeskus.fi/opas-yhdistyksille/jasentilaisuudet/osallistavat-menetelmat/aivoriihi>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 25.4.2020. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Ukkonen, Eeva. 2015. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen Kouvolan ehkäisevälle perheyölle. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2018. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015100715218>

Valli Raine. 2001. Kyselylomaketutkimus. I: Ikkunoita tutkimus metodeihin I: metodin valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle [s.100-112]. Aaltola., Juhani & Valli, Raine (toim.). Cydenius-Instituutin julkaisuja 2/2001. Jyväskylä: PS-kustannus

Vantaan kaupunki. 2017. Vantaan sosiaali- ja terveystalvissa mitataan taas asiakastytyväisyyttä. Julkaistu 30.10.2017. Viitattu 22.8.2019. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/uutisia/kaikki_uutiset/101/0/135441

Vantaan kaupunki. 2018a. Palaute. Viitattu 22.4.2018, Saatavissa: <http://www.vantaa.fi/palaute>

Vantaan kaupunki. 2018b. Julkaistu 16.2.2018. Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala Asiakastytyväisyysskysely 2017. Media Clever Oy / Janne Silvonen. Viitattu 22.4.2018. Saatavissa: http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaaw-wwstructure/137634_Asiakastytyvaissyyskysely_2017_soster.pdf

Vantaan kaupunki. 2019a. Tietoa Vantaan väestöstä. Viitattu 8.8.2019. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vaesto_ja_ennuste

Vantaan kaupunki. 2019b. Vantaa lyhyesti. Viitattu 8.8.2019. Saatavissa: http://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vantaa_lyhyesti

Vantaan kaupunki. 2019c. Neuvolan perheohjaus. Viitattu 10.8.2019. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/neuvolan_perheohjaus

Vantaan kaupunki. 2019d. Vantaan väestörakenne 2018/2019. Viitattu 10.8.2019. Saatavissa: https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaaawwwstructure/145328_Vaestorakenne_2018-2019.pdf

Vilka, Hanna. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi

LIITTEET

Liite 1 Tiedotuskirje FI

Liite 2 Saatekirje FI

Liite 3 Tiedotuskirje ENG

Liite 4 Saatekirje ENG

Liite 5 Kysely vieraskielisille asiakkaille FI/ENG

Liite 6 Asiakaspalautelomakkeen tiedotuskirje FI

Liite 7 Asiakaspalautelomakkeen tiedotuskirje ENG

Liite 8 Asiakaspalautelomakkeen tiedotuskirje SVE

Liite 9 Neuvolan perheohjauksen laatusuositus

Liite 10 Toimintasuunnitelma

Tiedotuskirje neuvolan perheohjauksen asiakkaille

Hei,

olemme kehittämässä asiakaspalautelomaketta neuvolan perheohjaukseen. Neuvolan perheohjauksen laatua ja asiakastyytyväisyyttä on aiemmin tutkittu, jonka perusteella on saatu tietoon asiakkaan näkökulmasta tärkeitä tekijöitä. Aiemmat tutkimukset ovat kuitenkin ollut suunnattuja asiakkaille, joilla on ollut riittävä suomen kielen taito. Haluamme tutkia myös vieraskielisten asiakkaiden näkemystä siitä, mitkä tekijät ovat tärkeitä asiakastyytyväisyyden ja laadullisen perheohjauksen näkökulmasta. Suuntaamme sen vuoksi tämän kyselyn vieraskielisille asiakkaille. Kyselyyn voi vastata joko englannin kielellä tai suomen kielellä tulkin avustamana. Kyselyyn vastataan anonyymisti.

Suunnitellessamme ja laatiessamme asiakaspalautelomaketta tulemme huomioimaan aiemmat tutkimustulokset, tämän kyselyn tulokset ja työntekijöiden näkökulmasta laadullisesti tärkeät tekijät. Lomakkeesta tullaan tekemään testiversio, joka suunnataan kaiken kielisille asiakkaille. Testilomakkeen yhteydessä tulemme myös pyytämään palautetta lomakkeesta ja sen toimivuudesta. Lomaketta muokataan tarpeen mukaan saatujen palautteiden perusteella.

Lopullinen asiakaspalautelomake otetaan jatkuvaan käyttöön asiakkaiden kanssa. Palautelomakkeen avulla kerätty asiakaspalautte tullaan hyödyntää toiminnan kehittämiseen, jotta palveluja voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin.

Kehittämistyö on ylemmän AMK tutkintoni opinnäytetyö ja suoritetaan yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa. Mikäli sinulle tulee kysymyksiä koskien tutkimusta, voit suunnata ne minulle sähköpostiini [hildesa\(a\)arcada.fi](mailto:hildesa(a)arcada.fi)

Ystävällisin terveisin,

Sabina Ekström

YAMK Sosiaalialan opiskelija, Ammattikorkeakoulu Arcada

Kyselyn saatekirje

Hyvä neuvolan perheohjauksen asiakas,

olemme kehittämässä asiakaspalautelomaketta neuvolan perheohjaukseen. Haluamme kartoittaa vieraskielisten asiakkaiden asiakastytyväisyyttä, jotta saamme käsityksen mitkä asiat ovat juuri *sinulle* tärkeitä, kun puhutaan laadukkaasta perheohjauksesta.

Hyödynnämme vastauksia, kun suunnittelemme ja laadimme asiakaspalautelomaketta. Asiakaspalautelomakkeen tarkoitus on tarjota työntekijöille tietoa, jota voivat hyödyntää toipn kehittämiseen.

Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn xx.xx.xxxx mennessä. Kysely vie xxmin ja voit vastata siihen joko mukana tulevan lomakkeen avulla tai sähköisesti xxxxxxxxxxxxxxxx. Kyselyyn vastataan anonyymisti.

Mikäli sinulle tulee kysymyksiä koskien tutkimusta tai kyselyä, voit suunnata ne minulle sähköpostiini [hildesa\(a\)arcada.fi](mailto:hildesa(a)arcada.fi)

Ystävällisin terveisin,

Sabina Ekström

YAMK Sosiaalian opiskelija, Ammattikorkeakoulu Arcada

Information letter to Counselling bureau's family counselling customers

Hi,

we are developing a customer feedback form for Counselling bureau's family counselling (Neuvolan perheohjaus). There has been previous research concerning the quality and customer satisfaction within Counselling bureau's family counselling. However, the previous research has been directed to customers who speaks or understands Finnish good enough to participate. We want to research also how customers who speaks foreign languages feel about the service and what they see as important factors in qualitative family counselling. That is why this enquiry is directed to customers who speaks foreign languages. You can reply in English or in Finnish with the help of a translator. Your answers are anonymous. / You answer the question anonymous.

When we plan and develop the customer feedback form, we will use the data of previous research results, the results from this enquiry and the insight of the employees... A test form is going to be made and it will be directed to all customers despite spoken language. At the same time, we will ask feedback about the test forms functionality and the form will be modified on base of the feedback.

The final customer feedback form will be used on daily basis with customers. The feedback that is gathered, will be used to develop the service to answer better customer's needs.

This developmental work is a part of my master's degree work and is done in co-operation with the City of Vantaa. If you have questions concerning this research, you can e-mail me on hildesa@arcada.fi

Best regards,

Sabina Ekström

Master student in Social Services, Arcada University of Applied Sciences

Kyselyn saatekirje

Dear customer of Counselling bureau's family counselling,

we are developing a customer feedback form for Counselling bureau's family counselling. We want to survey the foreign speaking customers customer satisfaction, so we get a picture of what things matter for *you*, when we speak about qualitative family counselling.

The answers from this enquiry will be used for planning and developing the customer feedback form. The aim is, that the results of the feedback will provide the employees with information they can use when they develop the services.

We kindly ask you to fill in the enquiry by xx.xx.xxxx. The answering takes about xx min. You can fill in the enquiry in paper or electronically xxxxxxxxxxxxxxxx.

You answer the question anonymous.

If you have questions concerning this research or the enquiry you can e-mail me on [hildesa\(a\)arcada.fi](mailto:hildesa@arcada.fi)

Best regards,

Sabina Ekström

Master student in Social Services, Arcada University of Applied Sciences

LIITE 5 Kysely vieraskielisille asiakkaille

KYSELY VANTAAN NEUVOLAN PERHEOHJAUKSEN VIERASKIELISILLE ASIAKKAILLE
ENQUIRY FOR VANTAA FAMILY COUNSELLING'S FOREIGN SPEAKING CUSTOMERS

Taustatiedot / Back up information:

Perheen yhteinen kieli tai kielet, jos perheessä on useampi / The family's spoken language or languages if there are several:

Missä neuvolassa asioitte? / Which maternity and child welfare clinic do you go to?			
Rajakylän neuvola	<input type="checkbox"/>	Kartanonkosken neuvola	<input type="checkbox"/>
Hakunilan neuvola	<input type="checkbox"/>	Pähkinärinteen neuvola	<input type="checkbox"/>
Mikkolan neuvola	<input type="checkbox"/>	Kivistön neuvola	<input type="checkbox"/>
Korson neuvola	<input type="checkbox"/>	Martinlaakson neuvola	<input type="checkbox"/>
Koivukylän neuvola	<input type="checkbox"/>	Myyrmäen neuvola	<input type="checkbox"/>
Tikkurilan neuvola	<input type="checkbox"/>		

Miten hakeuduitte neuvolan perheohjaukseen? / How did you find yourself to family counselling?	
Terveydenhoitajan ohjaamana / Through the nurse	<input type="checkbox"/>
Otimme itse yhteyttä / We contacted the family counselor ourselves	<input type="checkbox"/>
Psykologin ohjaamana / Through psychologist	<input type="checkbox"/>
Lastensuojelun kautta / Through child welfare	<input type="checkbox"/>
Synnytyssairaalan sosiaalityöntekijän kautta / Through a social worker at the maternity unit	<input type="checkbox"/>
Muiden tahojen kautta (esim. päiväkotia, seurakunta) / Through other services (e.g. daycare, parishes)	<input type="checkbox"/>

Mistä syystä hakeuduitte neuvolan perheohjaukseen? / Which was the reason you sought help from family counselling?

Odotukseen ja vauva-arkeen liittyvät kysymykset /

Questions about expecting a baby and everyday life with a baby

Lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät haasteet /

Challenges concerning the child's growth and development

Arjen ongelmat / Everyday problems

Tukea vanhemmuuteen / Support to parenthood

Uupumus / Exhaustion

Pari- ja perhesuhteiden haasteet /

Relationship problems or problems within the family relations

Lisätietoa alueen palveluista lapsiperheille /

Information about other local services for families with children

Muu syy, mikä? / Some other reason, what? _____

Kuinka pitkään olette olleet neuvolan perheohjauksen asiakkaina? / For how long have you been customers in family counselling)

0-1 kk/months

2-4 kk/months

5-6kk/months

Pidempään kuin 6kk / Longer than 6 months

Ympyröi sopivin vaihtoehto jokaiseen kysymykseen asteikolla 1-5 / Circle the correct numeric response to each question on the scale of 1-5: 1=Täysin eri mieltä / Strongly disagree, 2=Jokseenkin eri mieltä / Disagree, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä / Neutral, 4=Jokseenkin samaa mieltä / Agree, 5=Täysin samaa mieltä /Strongly agree

Mikäli kysymys ei ollut asiakkuutesi aikana ajankohtainen, voit laittaa rastin *Ei sopiva* ruutuun. Voit halutessasi kommentoida vastaustasi lisätietoja kohtaan. / If the question didn't apply to you during your family counselling, you can cross the *Not applicable* window. You may comment your answer in the further information field.

Perheohjaajan ominaisuudet / Family counselor's qualities	Asteikko / Scale					Ei sopiva / Not applicable
	1	2	3	4	5	
Minut kohdattiin asiallisesti / I was faced appropriately	1	2	3	4	5	
Jokaiseen perheenjäsenen suhtauduttiin yhdenvertaisesti / Each family member was treated equally	1	2	3	4	5	
Perheohjaajalla ei ollut ennakkoluuloja perhettämme kohtaan / The family counselor didn't have prejudices against our family	1	2	3	4	5	
Koimme pystyvän luottaa perheohjaajaan /We felt like we could trust the family counselor	1	2	3	4	5	
Perheohjaaja oli helposti lähestyttävä / The family counselor was easily approachable	1	2	3	4	5	
Perheohjaaja oli ammattitaitoinen / The family counselor was skilled	1	2	3	4	5	
Perheohjaajan ulkoinen olemus oli ammattimainen / The family counselor's outer appearance was professional	1	2	3	4	5	

Mitkä ominaisuudet ovat sinulle merkityksellisiä laadullisen perheohjauksen kannalta? / Which qualities are most important for you from a qualitative family counselling perspective?

Lisätietoja / Further information:

Ympyröi sopivin vaihtoehto jokaiseen kysymykseen asteikolla 1-5 / Circle the correct numeric response to each question on the scale of 1-5: 1=Täysin eri mieltä / Strongly disagree, 2=Jokseenkin eri mieltä / Disagree, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä / Neutral, 4=Jokseenkin samaa mieltä / Agree, 5=Täysin samaa mieltä /Strongly agree

Mikäli kysymys ei ollut asiakkuutesi aikana ajankohtainen, voit laittaa rastin *Ei sopiva* ruutuun. Voit halutessasi kommentoida vastaustasi lisätietoja kohtaan. / If the question didn't apply to you during your family counselling, you can cross the *Not applicable* window. You may comment your answer in the further information field.

Tiedon ja ohjauksen saaminen / Receiving information and guidance	Asteikko / Scale					Ei sopiva / Not applicable
	1	2	3	4	5	
Perheohjaaja antoi riittävästi asianmukaista tietoa / The family counselor provided enough adequate information	1	2	3	4	5	
Perheohjaajalta saatu tieto oli ymmärrettävää / The information received from the family counselor was understandable	1	2	3	4	5	
Perheohjaajan ohjaus oli riittävän konkreettista / The guidance was practical enough	1	2	3	4	5	
Avun tarpeeseemme vastattiin / Our need for help was met	1	2	3	4	5	
Saamani perheohjaus on parantanut elämäntilannettani/perheemme elämäntilannetta / The family counselling I have been given has made my/my family's life situation better						
Perheohjaaja osasi antaa tietoa myös muista mahdollisista palveluista (<i>kuten esim. neuvolan sisäisistä palveluista-ryhmistä, avoneuvola, kunnan muista palveluista-lapsiperheiden kotipalvelu, neuvola psykologi, psykiatrinen sh, sosiaalitoimen palvelut, ulkoisista palveluista-seurakunnan, avoimet päiväkodit, järjestöjen toiminta</i>)/ The family counselor was able to give information also about other possible services (<i>e.g. counselling bureau's intern services-group activities, open counselling bureau service, municipality's other services-home care for families with children, psychological services for children, psychiatric nurse, social services, outer services-parish activities, open daycares, association's activities</i>)	1	2	3	4	5	
Perheohjaaja osasi ohjata meidät muun tuen piiriin tarpeen vaatiessa / The family counselor was able to direct us to other supportive services if it was necessary	1	2	3	4	5	

Mitkä asiat ovat sinulle merkityksellisiä laadullisen perheohjauksen kannalta? / What are the most important things for you from a qualitative family counselling perspective?

Ympyröi sopivin vaihtoehto jokaiseen kysymykseen asteikolla 1-5 / Circle the correct numeric response to each question on the scale of 1-5: 1=Täysin eri mieltä / Strongly disagree, 2=Jokseenkin eri mieltä / Disagree, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä / Neutral, 4=Jokseenkin samaa mieltä / Agree, 5=Täysin samaa mieltä /Strongly agree

Mikäli kysymys ei ollut asiakkuutesi aikana ajankohtainen, voit laittaa rastin *Ei sopiva* ruutuun. Voit halutessasi kommentoida vastaustasi lisätietoja kohtaan. / If the question didn't apply to you during your family counselling, you can cross the *Not applicable* window. You may comment your answer in the further information field.

Lisätietoja / Further information:

Perheohjauksen prosessi / Family counselling process	Asteikko / Scale					Ei sopiva / Not applicable
	1	2	3	4	5	
Perheohjauksen keskeisimmät periaatteet käytiin läpi ennen työskentelyn alkua (esim. työskentelyn mahdollisuudet kotona/neuvolassa, työskentelyn yleinen kesto ja työmenetelmät) / The most central principals of family counselling were explained before the work begun (e.g. the possibility to meet at home/at the maternity and child welfare clinic, the aprox. duration of family counselling and working methods)	1	2	3	4	5	
Tilanteemme kartoitettiin hyvin ennen työskentelyn aloittamista / Our situation was well surveyed before the work begun	1	2	3	4	5	
Sain osallistua perheohjauksen suunnitteluun ja tavoitteiden asettamiseen / I had a chance to be involved in planning and setting goals	1	2	3	4	5	
Työskentelyn etenemistä seurattiin ja arvioitiin riittävästi / The progress of work was adequately monitored and evaluated	1	2	3	4	5	
Minulla on ollut mahdollisuus antaa palautetta / I have had a chance to give feedback	1	2	3	4	5	
Yhteistyö eri tahojen kanssa on ollut toimivaa (esim. terveydenhoitaja, päiväkotia, psykologi, sosiaalitoimi) / The co-operation with various parties has been effective (e.g. nurse, daycare, psychologist, social work)	1	2	3	4	5	

Mitkä asiat ovat sinulle merkityksellisiä laadullisen perheohjauksen kannalta? / What are most important things for you from a qualitative family counselling perspective?

Ympyröi sopivin vaihtoehto jokaiseen kysymykseen asteikolla 1-5 / Circle the correct numeric response to each question on the scale of 1-5: 1=Täysin eri mieltä / Strongly disagree, 2=Jokseenkin eri mieltä / Disagree, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä / Neutral, 4=Jokseenkin samaa mieltä / Agree, 5=Täysin samaa mieltä /Strongly agree

Mikäli kysymys ei ollut asiakkuutesi aikana ajankohtainen, voit laittaa rastin *Ei sopiva* ruutuun. Voit halutessasi kommentoida vastaustasi lisätietoja kohtaan. / If the question didn't apply to you during your family counselling, you can cross the *Not applicable* window. You may comment your answer in the further information field.

Lisätietoja / Further information:

Saatavuus / Availability	Asteikko / Scale					Ei sopiva / Not applicable
Tietoa perheohjauksesta oli saatavilla helposti / Information about family counselling was easily accessible	1	2	3	4	5	
Työskentely alkoi riittävän nopeasti / The work started fast enough	1	2	3	4	5	
Mikäli oli tarvetta, perheohjaajaan sai helposti yhteyttä / If it was needed, I was able to contact the family counselor easily	1	2	3	4	5	
Sain perheohjausta minulle ymmärrettävällä kielellä tai tulkin avulla ymmärrettävällä kielellä / I recieved family counselling in a language I understod or with the help of a translator	1	2	3	4	5	
Tapaamiseen varattu aika oli riittävä / There was enough time reserved for the meeting	1	2	3	4	5	
Perheohjauksen kesto oli sopiva/käyntikertoja oli riittävästi / The duration of family counselling was decent/the amount of meetings were enough	1	2	3	4	5	

Mitkä asiat ovat sinulle merkityksellisiä laadullisen perheohjauksen kannalta? / What are most important things for you from a qualitative family counselling perspective?

Ympyröi sopivin vaihtoehto jokaiseen kysymykseen asteikolla 1-5 / Circle the correct numeric response to each question on the scale of 1-5: 1=Täysin eri mieltä / Strongly disagree, 2=Jokseenkin eri mieltä / Disagree, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä / Neutral, 4=Jokseenkin samaa mieltä / Agree, 5=Täysin samaa mieltä /Strongly agree

Mikäli kysymys ei ollut asiakkuutesi aikana ajankohtainen, voit laittaa rastin *Ei sopiva* ruutuun. Voit halutessasi kommentoida vastaustasi lisätietoja kohtaan. / If the question didn't apply to you during your family counselling, you can cross the *Not applicable* window. You may comment your answer in the further information field.

Lisätietoja / Further information:

Työskentely-ympäristö / Working environment	Asteikko / Scale					Ei sopiva / Not applicable
	1	2	3	4	5	
Sain itse vaikuttaa missä tapaaminen järjestetään / I had a chance to influence where the meeting was arranged	1	2	3	4	5	
Kotimme oli sopiva paikka työskentelylle / Our home was a suitable place to work	1	2	3	4	5	
Neuvola oli sopiva paikka työskentelylle / The clinic for maternity and child welfare was a suitable place to work	1	2	3	4	5	
Ilmapiiri tapaamisilla oli turvallinen ja hyväksyvä / The atmosphere during the meetings was safe and welcoming	1	2	3	4	5	
Kokonaisuudessaan perheohjaus oli laadukasta / Over and all the family counselling was qualitative	1	2	3	4	5	

Mitkä asiat ovat sinulle merkityksellisiä laadullisen perheohjauksen kannalta? / What are most important things for you from a qualitative family counselling perspective?

Lisätietoja / Further information:

Miten perheohjausta voisi parantaa jatkossa? / How could family counselling be improved in future?

KIITOS, ETTÄ OTITTE OSAA KYSELYYN!

THANK YOU FOR TAKING PART IN THE ENQUIRY



Tiedotuskirje neuvolan perheohjauksen asiakkaille

Hyvä asiakas,

olemme kehittämässä asiakaspalautelomaketta neuvolan perheohjaukseen. Neuvolan perheohjauksen laatua ja asiakastyytyväisyyttä on aiemmin tutkittu Vantaalla, jonka perusteella on saatu tietoon asiakkaan ja henkilökunnan näkökulmasta tärkeitä laatutekijöitä. Tämän asiakaspalautelomakkeen laatuksiteerit perustuvat aiempiin tutkimustuloksiin sekä Suomen lain ja Terveystieteiden ja hyvinvointi laitoksen asettamiin laatuvaatimuksiin. Asiakaspalautelomake on laadittu yhteistyössä neuvolan perheohjaajien kanssa.

Pyydämme teitä ystävällisesti täyttämään asiakaspalautelomakkeen pilotti version ja antamaan palautetta lomakkeen toimivuudesta, jotta voimme kehittää sitä asiakasystävällisemmäksi ennen sen virallista käyttöönottoa. Lopullinen asiakaspalautelomake otetaan jatkuvaan käyttöön asiakkaiden kanssa. Palautelomakkeen avulla kerätty asiakaspalaute tullaan jatkossa hyödyntämään toiminnan kehittämiseen, jotta palveluja voidaan kehittää vastaamaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin.

Vastaaminen on anonyymiä. Linkki on auki ajalla 17.2.-28.2.2020. Vastaaminen vie n. 5-10min ja voit tehdä sen tästä:

Kehittämistyö on ylemmän AMK tutkintoni opinnäytetyö ja suoritetaan yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa. Mikäli sinulle tulee kysymyksiä koskien tutkimusta, voit suunnata ne minulle sähköpostiini [hildesa\(a\)arcada.fi](mailto:hildesa@arcada.fi)

Ystävällisin terveisin,

Sabina Ekström

YAMK Sosiaalialan opiskelija, Ammattikorkeakoulu Arcada

**Information letter to family counselling's customers
at maternity and child health clinics**



Dear customer,

we are developing a customer feedback form for family counselling at maternity and child health clinics (Neuvolan perheohjaus). In the planning and development of the feedback form, we have used data from previous research concerning the quality and customer satisfaction within Counselling bureau's family counselling in the City of Vantaa. The previous researches have shown which quality criteria's are important to customers and personal. This feedback forms quality criteria's are based on the results from previous researches and quality demands the Finnish law and Finnish institute for health and welfare have on the service. The feedback form has been developed in co-operation with the family counselors.

We kindly ask you to fill in the pilot version of the customer feedback form and then evaluate this form's functionality. We will use your evaluations to make it even better, before we take it to daily use with customers. The final customer feedback form will be used on daily basis with customers. The feedback that is gathered with these forms, will be used later on to develop the service to answer customer's needs even better.

Your answers are anonymous. The link is open 17th-28th of March. The answering takes you about 5-10min. You may answer the feedback form here:

This developmental work is a part of my master's degree work and is done in co-operation with the City of Vantaa. If you have questions concerning this research, you can e-mail me on hildesa@arcada.fi

Best regards,

Sabina Ekström

Master student in Social Services, Arcada University of Applied Sciences

Informationsbrev till rådgivningens familjehandledningens kunder



Bästa kund,

vi utvecklar en kundrespons blankett till rådgivningens familjehandledning. Det har gjorts tidigare forskning om familjehandledningens kvalitet och kundnöjdhet i Vanda. På basen av forskningarna har man fått reda på kvalitetskriterier som är betydande ur kund- och personalperspektiv. Kvalitetskriterierna i denna kundrespons blankett baserar sig på resultatet från de tidigare forskningarna samt kvalitetskraven den finska lagen och Institutet för hälsa och välfärd har på servicen. Kundrespons blanketten har bearbetats i samarbete med rådgivningens familjehandledare.

Vi ber er vänligen fylla i denna pilotversion av kundrespons blanketten och utvärdera blankettens funktionalitet, så vi kan bearbeta den kundvänligare innan den tas i officiellt bruk. Den slutliga respons blanketten tas i dagligt bruk med kunderna. Responsen som samlas in med blanketterna, kommer i fortsättningen att användas för att utveckla verksamheten, så tjänsterna kan bemöta kundernas behov allt bättre.

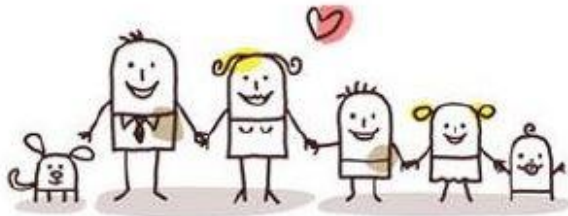
Dina svar förblir anonyma. Länken är öppen 17.2-28.2.2020. Det tar dig ca. 5-10min fylla i blanketten och du kan göra det här:

Detta utvecklingsarbete är mitt masterarbete i mina högre YH studier och görs i samarbete med Vanda stad. Har du frågor gällande forskningen, kan du vända dem till mig via e-post hildesa@arcada.fi

Med vänlig hälsning,

Sabina Ekström

Högre YH socionomstuderande, yrkeshögskolan Arcada



LAADUKAS PERHEOHJAUS

- ♥ Yhdenvertainen kohtaaminen
- ♥ Perheohjaajan ammatillisuus ja lisäkoulutusmahdollisuus
- ♥ Matala kynnyks ja nopea pääsy palveluun
- ♥ Selkeä prosessi ja työn seuranta
- ♥ Mahdollisuus antaa palautetta
- ♥ Turvallinen ja hyväksyvä ilmapiiri
- ♥ Asiakslähtöisyys – Palvelu lähtee asiakkaan tarpeesta
- ♥ Asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn
- ♥ Moniammatillisuus
- ♥ Työllä on vaikutuksia

Työssä tärkeää	
KOHTAAMINEN	VAIKUTTAVUUS
VÄLITTÄMINEN	YHDENMUKAISUUS
TASAVERTAISUUS	EETTISYYS

Asiakkaiden sanomaa:

"Kaiken kaikkiaan onnistunut kokemus"

"Apua saatiin nopeasti"

"Kokonaisuus 10+"

"Ilman häntä en tietäisi olisinko nyt edes tässä"

"Töysin korvaamaton henkilö!"

"Arvostan sitä suuresti, että minua ei arvosteltu äitinä, eikä ratkaisujani kummeksittu"

"En tiedä miten olisin selvinnyt kaikesta jos ei olisi ollut takana niin hyvää perhetyöntekijää"

"Todella asiantunteva, ammattimainen, inhimillinen ja läsnä oleva työntekijä. Ihan paras!"

"Mahtava palvelu - olisipa sellaista tarjolla ennaltaehkäisevästi jokaiselle pikkulapsiperheelle"

TOIMINTASUUNNITELMA

NEUVOLAN PERHEOHJAUKSEN ASIAKASPALAUTELOMAKKEELLE

***Tavoite:** luoda järjestelmällinen ja jatkuva asiakaspalautejärjestelmä neuvolan perheohjaukseen, jonka tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämiseen. Toimintasuunnitelman on tarkoitus edesauttaa järjestelmän juurtumista perheohjauksen toimintaan sekä luoda selvät ja yhtenäiset toimintaohjeet työntekijöille.*

ASIAKASPALAUTTEEN KYSYMINEN

Missä muodossa: asiakaspalautelomake tulee olemaan kolmella eri kielellä (suomi, ruotsi ja englanti). Lomake on Webropol lomake, eikä paperisia lomakkeita käytetä. Sähköinen lomake helpottaa raportointia ja säästää raportoinnissa huomattavasti aikaa.

Lomakkeen linkki lisätään Neuvola perheohjauksen internetsivuille (Vantaan kaupungin sivuille). Jokainen perheohjaaja ohjaa asiakkaan vastamaan tätä kautta.

Missä vaiheessa asiakkuutta: Asiakaspalautetta kerätään asiakkailta viimeisen tapaamisen yhteydessä, kun asiakkuutta ollaan päättämässä. Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta käydä palautteenannon yhteydessä oman työntekijän kanssa loppukeskustelu palautteen perusteella eli ns. palautekeskustelu. Tämä oli 1/3 asiakkaiden toive pilottilomakkeen arvioinnin perusteella. Palautteen antaminen on luonnollisesti asiakkaille vapaaehtoista, mutta jokaiselle asiakkaalle tulisi tarjota mahdollisuus antaa palautetta.

Miten: Työntekijä varmistaa sähköisen vastaamiseen mahdollisuuden lainaamalla asiakkaalle työkäytössä olevaa tietokonetta tai älypuhelinia. Jokaisella asiakkaalla tulee olla tasavertainen mahdollisuus antaa palautetta.

Palautetta kysytään tapaamisen yhteydessä. Poikkeuksena asiakkaat, joiden kanssa on vain puhelinkontakti. Puhelinkontakteissa annetaan myös mahdollisuus antaa palautetta, silloin kun on kyse selvästä perheohjauksellisesta kontaktista. Esim. jos asiakas haluaa tietää alueen avoimista päiväkodeista, asiakaspalautteesta ei mainita, mutta jos annetaan uniohjausta puhelimitse, tulee tarjota mahdollisuus antaa palautetta lähettämällä asiakkaalle linkki joko s-postitse tai tekstiviestitse, asiakkaan toiveen mukaan. Vain näissä tapauksissa asiakas täyttää palautteen itsenäisesti jälkikäteen.

Keneltä asiakkailta: KAIKILTA, huolimatta siitä tapasiko asiakasta vain kerran VAVU:n merkeissä tai oliko kyse pidemmästä asiakkuudesta, huolimatta asiakkaan äidinkielestä. On tärkeää tavoittaa myös lyhyet asiakkuudet ja VAVU asiakkaat, jotta saadaan kerättyä näistäkin perheohjauksellisista toiminnoista oleellista tietoa.

Tulkittujen asiakkaiden kohdalla, kuten kaikkien muidenkin tapaamisten kohdalla, perheohjaaja itse arvioi kuinka paljon aikaa varaa tapaamiseen, jotta palautteenannolle myös jää aika.

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Millaisella syklillä palautetta kysytään: palaute otetaan osaksi toimintakulttuuria ja palautetta kysytään jokaisen asiakkaan kohdalla. Näin saadaan toimintatapa juurtumaan ja päästään harjoittelemaan materiaalin raportointia hyvällä otannalla. Näin mahdollisestaan myös jokaiselle asiakkaalle tasavertaisesti mahdollisuus antaa palautetta, joka nousi kehittämistarpeeksi aiempien tutkimusten tuloksina.

Millaisella syklillä palautteet raportoidaan ja käydään läpi perheohjaajien kesken:

Perusteellisempi raportti kootaan ja käydään läpi kaksi kertaa vuodessa. Ehdotuksena tammikuun loppu/helmikuun alku ja elokuun loppu. Ajankohdista päätetään yhdessä syksyn aikana, kun palautekysely otetaan käyttöön. Tiivistetty raportti käydään kerran kuukaudessa läpi perheohjaajien ”isossa tiimissä”.

Kuinka useasti järjestetään aikaa kehittää toimintaa saatujen palautevastausten perusteella: Tämä asia käydään läpi johtoryhmän kokouksessa. Suunnitelmallisempi kehittäminen voisi olla esim. 2krt vuodessa. Mikäli korjaustoimenpide on pienempi ja helpompi toteuttaa, voisi korjaavia/kehittäviä toimenpiteitä, myös laittaa vireille ”isoissa tiimeissä”. Ajatuksena olisi pystyä reagoida asiakkaiden esittämiin tarpeisiin melko nopeasti, jotta kehittämistyö on mielekästä molemmille osapuolille ja tarve on asiakkaille vielä ajankohtainen, kun sitä aletaan kehittää.

Toiminnan kehittäminen ja asiakaspalautteen annon merkitys näkyväksi myös asiakkaille: Jokaisen syklin jälkeen, kun vastaukset kerätään ja raportoidaan, tehdään niistä nostot asiakkaille näkyviksi ns. porkkanaksi. Facebookiin ja kaupungin neuvolan perheohjauksen sivuille lisätään seuraavatyylinen teksti:

NEUVOLAN PERHEOHJAUKSEN KEVÄÄN / SYKSYN ASIAKKAIDEN PALAUTE

Tätä toivottiin: xxxxx

Tähän oltiin tyytyväisiä: xxxxx

(Sitten mahdollisesti lisäksi ”Tämä tullaan toteuttamaan”, jos tuloksista nousee joku selkeä kehittämiskohde, jota lähdetään työstämään.)

KÄYTÄNNÖN ASIAT

Kuka kokoaa vastaukset ja vastaa lomakkeen päivittämisestä:

Lomakkeen muokkausoikeudet ja raportin hakeminen, tulisi olla mahdollista esimiehelle sekä henkilökunnalle niin, että on vähintään 1 vastaava/pikku tiimi. Näin järjestelmä ei kaatuisi yhden ihmisen poissaoloon. Henkilöstömuutoksien yhteydessä, tulisi varmistaa, että tämä henkilömäärä Webropol vastaavia pysyy ennallaan. Ehdotuksena esim. vaihtuva vastuuvuoro raportin kokoamisesta. Raportit saa helposti haettu Webropolista Excel taulukko muotoon, josta niitä voi käydä läpi heti suoraan perheohjaajien kokouksissa. Tulee kiinnittää huomiota, että hakee raportin juuri oikean 1kk/6kk takaa. Tuloksista voi myös tehdä Power Bi-raportit, tietopalveluun voi olla yhteydessä teknisen tuen tarpeesta.

Milloin lomake otetaan käyttöön: Johtoryhmän tulee ensin hyväksyä asiakaspalautelomake ja toimintasuunnitelma sekä ottaa kantaa, kuinka paljon aikaa voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen. Ajatus on, että asiakaspalautelomake otettaisiin käyttöön syksyllä.