

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUISTA

Heinolan kaupunki

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosionomi
Sosiaalipedagoginen aikuissosiaalihjaus
Syksy 2020
Essi Mikkonen
Heidi Vuorinen
Niko Valkeinen

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Mikkonen, Essi	Opinnäytetyö, AMK	Syky 2020
Valkeinen, Niko	Sivumäärä	
Vuorinen, Heidi	38 sivua + 5 liitesivua	
Työn nimi		
Asiakkaiden kokemukset lapsiperheiden sosiaalipalveluista Heinolan kaupunki		
Tutkinto		
Sosionomi (AMK)		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluita kerätyn aineiston avulla. Työn tarkoituksena oli mahdollistaa palveluiden kehittyminen entistäkin asiakaslähtöisempään suuntaan.</p> <p>Työn tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta. Asiakkaiden kokemusten pohjalta luotiin selvitys siitä, kuinka palvelut koettiin Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa asiakkaiden näkökulmasta.</p> <p>Heinolan kaupungin perhetyön asiakkaille teetetyssä kyselyssä vastausprosentti jäi vähäiseksi ja tästä syystä tutkimuksen luotettavuus kärsi. Saaduista vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että pääosin palveluiden laatuun oltiin hyvinkin tyytyväisiä. Varsinkin vuorovaikutus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä sai erityisen hyvää palautetta. Kysely mahdollisti asiakkaiden osallistamisen palveluiden kehittämiseen ja tarjosi oleellista tietoa Heinolan kaupungin perhetyölle.</p>		
Asiasanat		
lastensuojelu, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, perhetyö, määrällinen tutkimus		

Abstract

Author(s)	Type of publication	Published
Mikkonen, Essi	Bachelor's thesis	Autumn 2020
Valkeinen, Niko	Number of pages	
Vuorinen, Heidi	38 pages + 5 p. of app.	
Title of publication		
Customer experiences of social care services for families with children The city of Heinola		
Name of Degree		
Bachelor of Social Services		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to further develop the social services for families in Heinola using the gathered material. This way the services may be taken to an even more customer-oriented direction.</p> <p>The goal was to study the customer experience of the services provided to them. Based on these experiences we created a report of how the families in Heinola experience the social family work from the customers' point of view.</p> <p>The response rate of the survey remained low and that weakened the reliability of the study. Answers however showed that customers were mainly pleased with the services they had received. Especially interaction between customers and employees received good feedback. The survey provided the possibility to include customers in the development of the services which provided essential information for the family work in Heinola.</p>		
Keywords		
child welfare, social care services for families with children, family work, quantitative research		

SISÄLLYS

1.	JOHDANTO	1
2.	LAIT JA SUOSITUKSET LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUISSA	2
2.1	Perhetyö ja lainsäädäntö	2
2.2	Lastensuojelun valtakunnalliset laatusuosituksset	2
3.	LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUIDEN ERI TUKITOIMET	5
3.1	Lastensuojelun asiakkuuden vaiheet	5
3.2	Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö	6
3.3	Lastensuojelun tehostettu perhetyö	7
3.4	Ammatillinen tukihenkilötoiminta	8
4.	ASIAKASTYÖN TOIMINTAPERIAATTEET PERHETYÖSSÄ	9
4.1	Asiakaslähtöisyys	9
4.2	Lapsilähtöisyys	10
4.3	Osallisuus	10
4.4	Vuorovaikutuksellisuus	11
4.5	Tavoitteellisuus	12
5.	OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA	14
5.1	Lapsiperheiden sosiaalipalvelut Heinolassa	14
5.2	Asiakastyytyväisyyden selvittäminen palvelussa aiemmin	14
6.	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TOTEUTUS	15
6.1	Tutkimuksen luonne	15
6.2	Tarkoitus ja tavoitteet	16
6.3	Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä	16
6.4	Kyselylomake	17
6.5	Aineiston keruu	18
6.6	Aineiston käsittely ja analysointi	18
7.	TUTKIMUSTULOKSET	20
7.1	Tutkimuksen kohdejoukko	20
7.2	Työskentelyn tavoitteellisuus ja tarpeisiin vastaavuus	21
7.3	Perheiden osallisuus palvelussa	23
7.4	Perhetyössä koettu tyytyväisyys	25
7.5	Kyselyn avoimet kysymykset	26
8.	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	30
8.1	Luotettavuuden tarkastelu	30

8.2	Luotettavuuteen vaikuttaneet tekijät.....	31
8.3	Eettisyys opinnäytetyössä.....	32
9.	YHTEENVETO	33
	LÄHTEET	35

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

1. JOHDANTO

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020a) tilastoinnin mukaan lastensuojeluilmoituksia tehtiin vuonna 2019 yhteensä 85 746 kappaletta. Samana vuonna esimerkiksi avohuollon asiakkuuksia lastensuojelussa oli 52 852. Lastensuojelussa avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisena tukimuotona, jos lapsen etu ei muuta vaadi (Ikonen 2016, 84).

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kanssa. Toimeksiantajalta saatiin toive, että lapsiperheiden sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemuksia selvitettäisiin heidän saamistaan palveluista. Työtä päätettiin rajata niin, että palveluista tutkittiin sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä, lastensuojelun tehostettua perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa.

Laadittujen tutkimuskysymysten pohjalta luotiin Webropol-kysely. Kyselyssä teemoina esiin nousivat tavoitteellisuus, vuorovaikutuksellisuus, tuloksellisuus sekä osallisuus. Kerätyn aineiston myötä tehtiin määrällinen tutkimus, minkä tarkoituksena olisi mahdollista kehittää Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluita. Ikonen (2016, 89) kertoo, että lastensuojelutyön laadulla on kauaskantoisia vaikutuksia yhteiskunnan toimintaan.

Aiempaa tietoperustaa Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluista opinnäytetyön tekijöillä oli jo jonkin verran. Aiempi tietoperusta palveluista mahdollisti prosessin aloittamisen vaivattomasti, sillä esimerkiksi perhetyöntekijät olivat jo entuudestaan tuttuja.

Opinnäytetyön lähdeperustana käytettiin paljon sekä verkkolähteitä, että kirjallisia lähteitä. Tutkimuksellisia lähteitä hyödynnettiin myös esimerkiksi asiakastyön toimintaperiaatteita käsitellessä. Lisäksi käytössä oli Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden omaa materiaalia. Opinnäytetyötä varten haastateltiin myös erästä Heinolan kaupungin perhetyöntekijää.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään keskeisiä termejä, mitkä liittyvät lapsiperheiden sosiaalipalveluihin. Laaditun kyselyn pohjalta opinnäytetyölle muodostui keskeiset asiakastyötä ohjaavat teemat, joita on käsitelty myös teoriaosuudessa.

2. LAIT JA SUOSITUKSET LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUISSA

2.1 Perhetyö ja lainsäädäntö

Suomessa ei ole suoraan perhetyötä säätelevää lainsäädäntöä. On kuitenkin olemassa monia lakeja, asetuksia ja ohjaavia dokumentteja, jotka vaikuttavat olennaisesti perhetyöhön ja sen toteutukseen. Valtakunnallisesti perhetyötä ohjaavia tahoja ovat eduskunta, valtioneuvosto, sosiaali- ja terveysministeriö, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, aluehallintovirastot sekä kunnat. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 49–50.) Perhetyön taustalla vaikuttavien lakien riittävä tuntemus on oleellisessa osassa opinnäytetyön prosessoinnissa, koska eri lait ja säädökset toimivat työn viitekehyksenä sekä niin työntekijöiden, kuin asiakkaidenkin turvana. Tietyissä tilanteissa työntekijä voi joutua perustelemaan työssä tehtyjä ratkaisuja ja päätöksiä lakiin sekä säädöksiin vedoten. Tästä syystä niiden huomioiminen jatkuvasti opinnäytetyötä tehdessä on tärkeää.

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä näiden lisäksi erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 2007). Lasten ja perheiden palveluiden toiminnalla pyritäänkin esimerkiksi tukemaan lasten kehitystä ja turvallista kasvuympäristöä. Pyrimme huomioimaan ja tarkastelemaan näitä aiheita sekä niiden toteutumista myös kyselyssämme.

Sosiaalihuoltolaki on itsessään yleislaki, jonka perusteella sosiaalihuollon palveluita myönnetään niitä tarvitseville. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on sekä edistää, että ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Lisäksi lain tarkoituksena on esimerkiksi turvata tarpeenmukaiset, riittävän kattavat ja laadukkaat sosiaalipalvelut ja muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

2.2 Lastensuojelun valtakunnalliset laatusuosituks

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa - Lastensuojelun laatusuositus (2019, 35–36) nostetaan esiin lapsen ja perheen tuen tarpeiden varhainen tunnistaminen niin, että se mitoitetaan ja ajoitetaan oikein. Arvioinnin merkitys korostuu asiakassuhteen alkuvaiheessa, kun luodaan tavoitteita tulevalle työskentelylle. Asiakassuhteen aloitusvaihe on merkittävä tulevan luottamussuhteen rakentumisen kannalta asiakkaan ja työntekijän välille. Arviointia ja tehtävää työtä tulee toteuttaa tavalla, joka tukee ja vahvistaa lapsen hyvinvointia. Lisäksi työn tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja suojata lasta hyvinvoinnin riskitekijöiltä. Asiakastyön tavoitteellisuutta tukee perheen tunne kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta olla aktiivisesti mukana työn suunnittelussa.

Lastensuojelun valtakunnallisia laatusuosituksia ohjaavat viisi peruseriaa ovat

- asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
- lapsen etu
- vuorovaikutus
- ammattihenkilöstön työn laatu
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri.

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa – Lastensuojelun laatusuositus (2019, 12) korostetaan yksityisyyden suojaa ja ihmisarvoa lastensuojelussa. Asiakkaita tulee kohdella kunnioittavasti, yhdenvertaisina sekä ketään syrjimättä. Toiminnassa tulee jatkuvasti huomioida esimerkiksi Yhdistyneiden Kansakuntien kirjaama lapsen oikeuksien sopimus, vammaisyleissopimus sekä sopimusvaltioiden asettamat velvoitteet viranomaisille.

Ensisijaisen tärkeänä pidetään lapsen edun huomioon ottamista, joka rakentuu monista lapsen hyvinvointia edistävästä asioista. Lapsen etua arvioitaessa otetaan huomioon muun muassa tasapainoisen kasvun ja kehityksen turvaaminen, lapselle sopivan kasvuympäristön varmistaminen, läheiset ja turvalliset ihmissuhteet sekä riittävän huolenpidon saanti. Lapsen edun kannalta työskentelyssä tulee toteutua keskeiset laatutekijät, joita ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus, luotettavuus, turvallisuus ja lastensuojelutoimien suhteellisuusperiaate. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu – Lastensuojelun laatusuositus 2019, 13–14.)

Oikeudenmukaisuus tarkoittaa lapsen oikeuksien sopimuksessa mainittujen oikeuksien mahdollisimman täydellistä toteutumista, perustelemalla tehtyjä päätöksiä aina lapsen edulla. Avoimuus ja luotettavuus työskentelyssä tarkoittaa perheen ja lapsen tiedottamista heille mahdollisista tukitoimista ja palveluista. Työntekijän on lisäksi osattava perustella tehtäviä ratkaisuja ja niiden on oltava mahdollisuuksien mukaan ennakoivia. Turvallisuutta tulee tarkastella sekä perheen, että työntekijän näkökulmasta. Turvallisuus tulee huomioida erityisesti lapsen turvallisuudentunne huomioiden. Suhteellisuusperiaate puolestaan tarkoittaa, että käytettävien tukitoimien tulee olla oikeassa suhteessa asiakkaan palvelusuhteen tavoitteisiin ja päämäärään nähden. Tavoitteena on saada mahdollisimman lieväällä, mutta kuitenkin riittävällä puuttumisella haluttu vaikutus aikaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu – Lastensuojelun laatusuositus 2019, 14–15.)

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa – Lastensuojelun laatusuosituksien (2019, 15) mukaan hyvä vuorovaikutus pitää sisällään toisen kunnioittamisen. Asiakkaan kohtaamisessa tärkeää on arvostava, inhimillinen ja empaattinen työote. Työntekijän ammattitaitoa

on työssään huomioida viranomaisroolin tuoma valta ja suhteuttaa se toimintaympäristöön ja tekemäänsä työhön niin, että asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutuksen onnistuminen toteutuu. Ammatilliseen työn laatuun kuuluu myös vaikeidenkin päätösten teko ja esittäminen niin, että huomioidaan jokainen näkökulma mahdollisimman laajasti. Lisäksi tiedonanti tulee olla riittävän kattavaa.

3. LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUIDEN ERI TUKITOIMET

3.1 Lastensuojelun asiakkuuden vaiheet

Perhetyön piiriin voi hakeutua tai ajautua eri tavoin. Jokaisella on lastensuojeluilmoituksen tekemiseen oikeus, mutta tietyillä tahoilla on siihen velvollisuus. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi poliisi, opetustoimi, päivähoito ja seurakunta. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä internetissä nimettömänä kuka vain, mutta viranomaiset tekevät ilmoituksen omalla nimellä. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)

Lastensuojeluilmoitus tulee tehdä huolen herätessä lapsen hoidosta ja huolenpidon tarpeesta, kasvua ja kehitystä vaarantavista olosuhteista tai, kun huomataan lapsen vaarantavan itseään omalla käytöksellään. Lastensuojeluilmoitus otetaan käsittelyyn ja arvio toimenpiteiden tarpeesta tulee tehdä seitsemän vuorokauden sisällä. Tavoitteena on selvittää lapsen suojelun sekä tuen tarvetta. (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)

Palvelutarpeen arviointia tehdessä tulee noudattaa sosiaalihuoltolakia. Arvio tulee aloittaa seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta ja sen tulee valmistua kolmen kuukauden sisällä. Lastensuojelun tarvetta selvittäessä sosiaalityöntekijä arvioi, millaisia tukitoimia ja palveluja perhe voisi tarvita. Lastensuojelun tarvetta selvitetään siinä laajuudessa, kun tilanne sitä vaatii. (THL 2020b.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020b) toteaa, että palvelutarpeen arviointia ja lastensuojelun tarpeen selvitystä tehdessä sosiaalityöntekijällä on vastuu pitää asiakas ajan tasalla prosessin aikana. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, vaihtoehtoiset tavat palveluiden toteuttamisessa sekä eri vaihtoehtojen vaikutukset. Työntekijän tulee varmistaa, että asiakkaalle tuodaan asiat julki ymmärrettävällä tavalla. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa sekä huomioida hänen yksilölliset tarpeensa, toiveensa, näkemyksensä ja kokemuksensa tilanteesta.

Lastensuojelutarpeen selvityksessä tarkastellaan tilannetta. Jos asiakkuudelle ei ole tarvetta, asiakkuutta ei synny. Aikaa selvityksen tekemiseen on kolme kuukautta. Arvioinnissa tarkastellaan arkielämän olosuhteita, lapsen hyvinvointia tukevia tekijöitä, voimavaroja sekä mahdollisia riskejä. Selvitys voi pitää sisällään esimerkiksi arvion huoltajan mahdollisuuksista huolehtia lapsesta ja lapsen kasvuolosuhteista. Arvioinnista luodaan yhteenveto, josta selviää tilanteen lähtökohta ja kesto. Lisäksi se sisältää lapsen, huoltajan ja sosiaalityöntekijän näkemykset lastensuojelun tarpeesta. (THL 2020b.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020c) mukaan lastensuojelun asiakkuuden ollessa tarpeellinen, aloitetaan asiakkuus. Ensimmäiseksi luodaan asiakassuunnitelma, joka pitää

sisällään tuen tarpeen, tukitoimet ja ajan, jonka välillä pyritään saamaan asetetut tavoitteet toteutumaan. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös ylös huoltajan näkökulma tuen tarpeesta.

Lastensuojelun mahdollisia tukitoimia voivat olla Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020d) mukaan kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja sijaishuolto sekä avohuollon tukitoimet. Mikäli lapsella ei ole tarvetta kiireelliselle sijoitukselle tai huostaanotolle, voidaan perheelle tarjota avohuollon tukitoimia, joihin perhetyö lukeutuu. Tukitoimia ovat esimerkiksi tukihenkilötoiminta ja perheohjaajan tai perhetyöntekijän käynnit. Avohuollon tukitoimia järjestetään yhteistyössä perheen kanssa ja niiden tarkoitus on tukea, edistää ja vahvistaa lapsen kehitystä sekä tukea huoltajuutta. Läpi lastensuojeluprosessin lapsen edun tulee olla keskiössä, mikä tarkoittaa lapsen edun ja osallisuuden huomioimista työskentelyssä ja päätösten teossa. (Minilex 2020.)

3.2 Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020e) mukaan perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta. Jos perheen tilanne kuitenkin muuttuu ja työntekijä huomaa lapsen tai nuoren olevan lastensuojelun tarpeessa, hänestä täytyy tällöin tehdä lastensuojeluilmoitus, jolloin tilanne kartoitetaan uudestaan. Perhetyön tarkoituksena on tukea erityistä tukea tarvitsevia lapsia ja nuoria sekä heidän terveyttään ja kehitystään.

Perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Sen tavoitteena on antaa tukea vanhemmille ja huoltajille lapsen kasvatuksessa. Avohuollon tukitoimien on oltava aina lapsen edun mukaista. Lapsen tulee aina olla ensisijaisessa asemassa, kun tukitoimia suunnitellaan ja toteutetaan. (Heinola 2020b.)

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18 §).

Perhetyö on sosiaaliohjausta, jonka tarkoituksena on tukea vanhemmuutta sekä ohjata lastenhoidossa ja kasvatuksessa. Työntekijä tukee perhettä erilaisissa elämäntilanteissa tavoitteellisesti työskennellen sekä ammattitaitoaan hyödyntäen. Työntekijöiden

toimenkuvana on antaa apua arjenhallintaan, tukea perheen vuorovaikutustaitoja ja sosiaalisen verkon laajentamista sekä vahvistaa perheen toimintakykyä. Työn tavoitteena on varhainen puuttuminen, jolloin perhe saadaan avun piiriin, heti kun sille on tarvetta. Varhaisella ja oikea-aikaisella puuttumisella voidaan ehkäistä ongelmien kasvamista suuremmiksi ja ehkäistä esimerkiksi syrjäytymistä. (Järvinen ym. 2012, 12; THL 2020e) Tukeminen ja ennaltaehkäiseminen varhaisessa vaiheessa ovat perhetyön keskeisiä toiminta-ajatuksia (Järvinen ym. 2012, 13).

Perhetyön prosessi alkaa palveluntarpeen arvioinnilla ja siinä kartoitetaan perheen tilannetta kokonaisvaltaisesti. Perhetyö voi olla sisällöltään hyvinkin erilaista ja se, mitä työtä työntekijä tekee, muokkautuu perheen tilanteen mukaan. Työntekijä voi esimerkiksi auttaa perhettä muodostamaan päivä-, ruoka- ja unirytmiiä, tukea vuorovaikutussuhteita ja antaa tietoa lapsen kasvusta, kehityksestä ja hoidosta. Työskentelyssä menetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi erilaisia roolikarttoja, kartoituslomakkeita ja kortteja, jotka sopivat tilanteeseen. (THL 2020e.)

Keskeistä perhetyötä tehdessä on, että työntekijä ja perhe muodostavat luottamuksellisen suhteen. Luottamuksellisen suhteen muodostamiseen tarvitaan avoimuutta, asiakkaan arvostamista, kuulemistä sekä perheiden erilaisuuden hyväksymistä. Työntekijän tulee kyetä puhua vaikeistakin asioista asiakkaan kanssa. Tärkeimmäksi työskentelymenetelmäksi esiin nousee keskustelu. Keskustelun tulee olla dialogista ja asiakas tulee kohdata yksilönä. Keskusteluun linkittyy myös hyvinkin vahvasti ratkaisukeskeinen työote. (THL 2020e.) Dialogisuus tarkoittaa yhteisen ymmärtämisen tavoittamista suoran ja avoimen keskustelun myötä. Dialogissa tulee ottaa huomioon ja hyväksyä ihmisten erilaiset näkemykset asioista. (THL 2016.) Työntekijän tulee osata kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti.

3.3 Lastensuojelun tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö pyrkii auttamaan, tukemaan ja ohjaamaan haastavissa tilanteissa. Työmuodolla voidaan pyrkiä esimerkiksi ennaltaehkäisemään huostaanoton tarvetta. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on tiivistä ja sitä tehdään esimerkiksi usein kriisitilanteissa. Tehostettua perhetyötä on tarjottava ympäri vuorokauden, jos tilanne edellyttää niin. Perhe voidaan velvoittaa osallistumaan perhetyöhön, aina kuitenkin pyritään siihen, että päätös tehdään yhteistyössä. (THL 2019.) Apu on usein hyvinkin konkreettista.

Tehostetun perhetyön sisältö voi olla vaihtelevaa perheiden välillä. Sen aloittamisesta, kestosta, seurannasta ja arvioinnista lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja perhe keskustelevat yhdessä tehdyn päätöksen jälkeen. (THL 2019.) Toisille perheille tehostettua

perhetyötä voidaan tehdä esimerkiksi kolme kertaa viikossa kolmen tunnin ajan ja toiselle perheelle kaksi kokonaista päivää viikossa.

Järvinen ym. (2012, 84) toteavat, että tehostettu perhetyö ei välttämättä yksin ole riittävä tukimuoto perheelle, sillä usein perheen tilanne voi olla moniongelmainen. Tämän takia tehostettua perhetyötä tehdään usein moniammatillisesti. Useimmiten perheissä esiintyy lapsen hyvinvointiin ja kehityksiin vaikuttavia uhkia, joihin toiminnalla pyritään puuttumaan.

3.4 Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Tukihenkilötoiminta on lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ammatillista toimintaa. Tukihenkilötoiminta voidaan aloittaa palvelutarpeenarvioinnin jälkeen. Jos tukimuodoksi valitaan tukihenkilötoiminta, prosessi alkaa kyseisen toiminnan suunnittelulla. Toiminnasta luodaan asiakassuunnitelma, joka pitää sisällään tukisuhteen tavoitteet, tapaamisten kestot sekä tiedon siitä, kuinka usein tavataan. (THL 2019.)

Luottamuksellinen suhde tuettavan ja tukihenkilön välillä on ammatillisen tukihenkilötoiminnan perusta. Tavoitteena on auttaa ja tukea nuorta elämänhallinnassa ja toimia luotettavana aikuisena nuoren elämässä. (Nuorten Ystävät 2020.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) mukaan tukihenkilötoiminta voi olla esimerkiksi keskustelua, harrastuksiin ohjaamista tai yhteistä ajanviettoa asiakkaan kanssa. Tukihenkilötoiminnan lähtökohtana toimii asiakkaan omat toiveet siitä, miten yhteistä aikaa vieteään ja millaista tukea asiakas haluaa. Yhteisen tekemisen lisäksi asiakasta voidaan auttaa myös esimerkiksi itsenäistymisen harjoittelussa, mikäli asiakkaalle se on ajankoh- taista.

Korhonen (2012) toteaa, että tukihenkilön itselleen lapsi tai nuori voi saada esimerkiksi silloin, jos lapsella ei ole riittävästi aikuisen tukea tai läsnäoloa arjessaan. Syynä aikuisen tuen vähäisyydelle voi olla esimerkiksi lapsen omat haasteet tai vanhempien vaikea elämäntilanne. (Hiljanen 2020, 11.)

4. ASIAKASTYÖN TOIMINTAPERIAATTEET PERHETYÖSSÄ

4.1 Asiakslähtöisyys

Käsitteestä asiakaslähtöisyys on olemassa vanhempi termi, joka on asiakaskeskeisyys. Asiakaskeskeisyydelle on nimensä mukaan olennaista se, että asiakas on keskipisteessä esimerkiksi palveluissa. Asiakslähtöisyyden sekä –keskeisyyden ideaalina on, että asiakkaan tarpeet huomioidaan mahdollisimman hyvin ja asiakasta kunnioitetaan. Asiakslähtöisyydessä palvelut pyritäänkin järjestämään asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja niiden pohjalta. (Koivunen 2017.)

Lisäksi Koivunen (2017) toteaa, että asiakaslähtöisyys on ikään kuin jalostuneempi ja kehittyneempi vaihe asiakaskeskeisyydelle. Asiakslähtöisyyttä on vasta se, kun toiminta toteutuu ja on toteutettu asiakkaan kanssa, eikä ainoastaan asiakasta varten. Suurin ja huomattavin ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakas koetaan ikään kuin resurssina, jonka voimavaroja hyödynnetään palveluiden toteutuksessa sekä kehittämisessä.

Asiakslähtöisestä työskentelytapaa toteuttaessa lastensuojelun sosiaalityössä on taitoa osata huomioida asiakas sekä yksilöllisesti, että kokonaisvaltaisesti. Yksilöllisyyden huomioiminen pitää sisällään ajatuksen siitä, että asiakas on itse oman arkensa ja elämänsä asiantuntija. Tämä pätee niin lapsen, kuin vanhempienkin kohdalla. Vanhempien tavat toimia kasvattajana sekä heidän motivaationsa, tavoitteensa ja toiveensa arjessa voivat olla hyvinkin erilaisia. (Friis & Kaikko 2013, 110.)

Työntekijän kartoittaessa perheen tilannetta ja tuen tarpeita on ensiarvoisen tärkeää, että jokainen perheenjäsen tulee kuulluksi. Jokaisen asiakkaan elämässä on aina omat henkilökohtaiset haasteensa, joita työstääkseen työntekijän tulee tukea henkilöä löytämään hänen omat voimavaransa.

Asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen puolestaan tulee esille esimerkiksi siinä, että työntekijä osaa hahmottaa lapsen ja vanhempien arjen kokonaisuuden ja tarttua esiin tulleisiin epäkohtiin lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Työntekijän tulee osata kiinnittää huomiota nykytilan lisäksi perheen taustaan, verkostoihin, talouteen sekä asumiseen. (Friis & Kaikko 2013, 110.) Järvinen ym. (2012, 18) tuovat esille perhelähtöisen työotteen, jossa työntekijä ja perhe ovat keskenään ikään kuin kumppaneita. Kumppanuus perustuu heidän mukaansa tiedon ja vastuun jakamiseen sekä kunnioittamiseen toista kohtaan. Tavoitteina perhelähtöisessä ohjaamisessa ovat muun muassa perheen voimavarojen vahvistaminen, kulttuuristen erojen tunnistaminen sekä perhekohtainen suunnittelu palveluissa.

4.2 Lapsilähtöisyys

Perhetyön yhtenä keskeisimpänä periaatteena pidetään lapsilähtöisyyttä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että perhetyö keskittyy lapsen hyvinvointia tukevaan toimintaan ja työ saa alkunsa lapsen tilanteesta. Lapsilähtöisessä työskentelyssä mahdollistetaan lapselle mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin, eli osallistetaan lasta (Laitinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 69; Järvinen ym. 2012, 17.) Lapsilähtöisyys ei kuitenkaan poissulje perheen kohtaamista kokonaisuutena, sillä perhekeskeinen työote on paras tapa tukea lasta. Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, että perhetyössä kiinnitetään huomiota kaikkiin perheenjäseniin kokonaisuutena. (Järvinen ym. 2012, 17.)

Hyytisen (2013, 248) mukaan perhetyö toteutuu usein hyvinkin aikuiskeskeisesti ja lapsen oletetaan tulevan autetuksi ikään kuin sivutuotteena. Perhetyöntekijän ammattitaitoa onkin, kun lapsi pystytään ottamaan mukaan työskentelyyn. Lapsen osallistaminen työskentelyyn rakentaakin lujan perustan luottamukselliselle työskentelylle työntekijän ja lapsen välillä. Vahvan luottamussiteen rakentaminen antaakin hyvät lähtökohdat työskentelylle.

Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991, 12. Artikla).

Työntekijän ottaessa lapsi mukaan työskentelyyn, tulee hänen huomioida myös lapsen menneisyys, joka voi vaikuttaa luottamussuhteen rakentumiseen. Lapsen kasvun taustalla voivat vaikuttaa perheen vaikeudet, jotka ovat mahdollisesti vaikuttaneet lapsen kehitykseen. Aikuisten kokemat pelkotilat liittyen terveyteen, turvallisuuteen, ajan puutteeseen, odotuksiin tai rajoituksiin ovat voineet vähentää lapsen sisäänrakennettua uteliaisuutta, joka tekee lapsesta luonnollisen ja spontaanin oppijan. (Fisher 2013, 96.)

4.3 Osallisuus

Määriteltessä osallisuutta ei ole mahdollista määrittää kyseistä termiä yhdellä oikealla tavalla. Osallisuuden määritelmä on hyvin moniulotteinen ja tästä syystä sen määrittäminen ainoastaan yhdellä tavalla on mahdotonta. (Fleming 2012, 54.) Osallisuuden voi kuitenkin esittää esimerkiksi yhteisöön kuulumisena ja myös mahdollisuutena vaikuttaa asioihin tai osallistua yhteiseen päätöksentekoon (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 149).

Jennie Fleming (2012, 54) toteaa, että useasti osallisuuteen liitettävät käsitteet, kuten osallistuminen, sitoutuminen ja liittyminen voivat aiheuttaa sekaannusta osallisuuden

ymmärtämisessä. Osallisuus onkin hyvä määrittää tarkemmin aina siitä näkökulmasta, mistä sitä käsitellään. Tämän takia opinnäytetyössä osallisuus määrittyy asiakasperheiden osallistamiseen työskentelyssä sekä asiakkaiden kokemaan osallisuuden tunteeseen heille tarjotun palvelun aikana.

Osallisuuden merkitystä tuodaan esiin lastensuojelun laatusuosituksissa Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa (2019,18). Onnistuneessa asiakassuhteessa vahvistetaan koko perheen osallisuuden tunnetta. Osallisuuden tunteen luomiseksi jokainen osapuoli voi tuntea tullessa kuulluksi ja pääsee tuomaan omia näkemyksiään esille. Perheen pitää saada tietoa heihin liittyvistä asioista ja päätöksistä ymmärrettävässä muodossa, sillä oleellista on, että perhe tietää miksi he ovat kyseisen palvelun piirissä. Vaikka asiakkaina on perhe kokonaisvaltaisesti, niin silti taustalla on aina ensimmäisenä lapsen edun huomiointi.

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan aitoa huomioimista ja mahdollisuutta osallistua omaan prosessiinsa palvelun aikana (THL 2020e). Työntekijältä edellytetään osallistavaa työtettä, jossa asiakas kokee tullessa kuulluksi. Osallistavassa työotteessa ajatuksena on, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin ja päätöksiin mahdollisimman paljon. Työotteessa keskitytään asiakkaan omiin käytössä oleviin voimavaroihin.

Puhakan (2018, 24) mukaan asiakkaiden osallistaminen ja osallisuuden mahdollistaminen on osa työntekijän ammattitaitoa. On mahdollista, että asiakasperhe ei välttämättä edes tiedä voivansa vaikuttaa heitä koskeviin asioihin tai mahdollisuudesta osallistua asioiden suunnitteluun. Asiakkuus voidaan kokea myös sellaisena, että sen alkamiseen ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa, jolloin kokemus osallisuudesta voi olla hyvinkin olematon. Osallisuuden kytkeytyy usein myös kuvitelma valta-asettelusta. Asiakasperheet saattavat kokea työntekijän valta-aseman niin suurena, että eivät näe mahdollisuutta vaikuttaa asioihin.

4.4 Vuorovaikutuksellisuus

Vuorovaikutus on perhetyössä työntekijän keskeisin työväline (Järvinen ym. 2012, 228). Toimivassa vuorovaikutuksessa korostetaan asiakkaan ja työntekijän välistä kunnioittamista, jokaisen osapuolen ajatusten huomioimista, arvostusta sekä inhimillisyyttä. Työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa turvallisuuden tunteen luominen on tärkeää, sillä se madaltaa kynnystä keskustella esimerkiksi luottamuksellisistakin asioista. Toimivassa vuorovaikutuksessa asiakas kokee työntekijän luotettavana henkilönä, jolle

pystyy kertomaan kokemuksiaan, tunteitaan ja ajatuksiaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 14–15).

Keskustelutilanteissa tulee esiin työntekijän työtapa, joka jokaisella ammattilaisella perustuu omaan persoonaan. Työtavan taustalla vaikuttavat aina kuitenkin eri sosiaalialan lait ja säädökset, jotka toimivat työn perustana. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu tasavertaisessa työskentelyssä, jossa sekä asiakkaalla että työntekijällä on omat vastuualueensa. Asiakkaalla on vastuu omasta arjestaan ja työntekijällä vastuu koko annettavan palvelun rakentumisesta. Tämä tukee aktiivista asiakkuutta, jossa asiakas kokee olevansa oman arkensa asiantuntija. Sallivan ja avoimen ilmapiirin toteutuessa asiakas pystyy hyödyntämään käytössä olevia voimavarojaan ja näin mahdollisuus muutokselle aukeaa. (Friis & Kaikko 2013, 109.)

Vuorovaikutuksellisuudelle yhtenevä termi on dialogisuus. Raunion (2009) mukaan yleisesti käsitteelle keskeistä on, että asiakkaan omaa käsitystä kunnioitetaan ja täten asiakas itse voi määrittää sen, kuinka hänen asioissaan edetään esimerkiksi aikataulullisesti tai missä järjestyksessä asioita puidaan. Hyvä ja vastavuoroinen dialogisuus antavat myös mahdollisuuden edetä asiakasprosessissa kaikkien kannalta parhaimmalla tavalla. (Jokinen 2014, 55.)

4.5 Tavoitteellisuus

Järvisen ym. (2012,12) mukaan perhetyö on tavoitteellista ja tilanteeseen mukautuvaa työtä. Asiakkuuden sisältö ja sen tavoitteet ovat perhekohtaisia. Yksi tehtävä perhetyössä on kuitenkin aina sama, joka on perheen tukeminen muutoksessa. Perhetyön tavoitteellisuus perustuu asiakkuudelle asetettuihin tavoitteisiin, jotka laaditaan yhdessä työntekijöiden ja perheenjäsenten kesken (Järvinen ym. 2012, 106). Sopivien tavoitteiden asettamiseksi työntekijöiden on tärkeää tehdä kattava alkukartoitus perheen tilanteesta. Havaittujen tuen tarpeiden pohjalta muodostetaan perheelle tavoitteet.

Bardy (2009) korostaa, että työn tavoite on yleisesti aina tulevan työskentelyn lähtökohta. Asetetut tavoitteet määrittävät työskentelyn työvälineet ja –tavat. Työmenetelmien käytössä työntekijän tulee arvioida sen vahvuudet ja heikkoudet. Yleisesti on myös tärkeää huomioida, mitä seurauksia menetelmän käytöstä mahdollisesti seuraa. (Väänänen 2018, 15.)

Tavoitteiden saavuttamiseksi jokaisen osapuolen on sitouduttava niihin sekä päästävä yhteisymmärrykseen asiakkuuden päämäärästä. Osapuolten tulee jakaa keskenään vastuu tavoitteista sekä suunnitella yhdessä, miten perhetyö toteutetaan. Tavoitteiden

toteutumista käydään läpi arviointitapaamisissa, jolloin katsotaan, onko tavoitteita saavutettu, lisätäänkö niitä vai onko perhetyö jo tarpeellista päättää (Järvinen ym. 2012, 106–108).

5. OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTAJA

5.1 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut Heinolassa

Opinnäytetyö tehdään Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluille. Heinolan kaupungilla sosiaalipalveluissa työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia sekä perheohjaajia ja -työntekijöitä. Perhetyöntekijöitä työskentelee Heinolan kaupungilla tällä hetkellä viisi ja perheohjaajia kaksi. (Törnberg 2020.)

Perhetyötä, tehostettua perhetyötä sekä tukihenkilötoimintaa tehdään pääosin päivisin, mutta perheiden tarpeiden mukaan on mahdollisuus tapaamiseen myös iltaisin ja viikonloppuisin. Perhetyö, tehostettu perhetyö ja tukihenkilötoiminta ovat kaikki asiakkaille maksuttomia palveluja.

Lapsiperheiden sosiaalipalveluihin voi ottaa yhteyttä, mikäli tarvitsee neuvontaa ja apua esimerkiksi asumiseen tai talouteen. Lisäksi apua voi hakea esimerkiksi lapsen kehitykseen tai hyvinvoinnin tukemiseen liittyvissä asioissa. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat apua myös esimerkiksi lähisuhde- ja väkivaltatilanteissa. (Heinola 2020b.) Toisaalta yhteydenotto voi tulla myös lapsiperheiden sosiaalipalveluiden taholta, mikäli sosiaalipalvelut saavat perheestä lastensuojeluilmoituksen.

5.2 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen palvelussa aiemmin

Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on myös edellisvuosina selvitetty asiakkaiden tyytyväisyyttä asiakkuuden sisältöön ja sen vaiheisiin. Selvitystä on tehty paperisten kyselylomakkeiden muodossa asiakkuuden päättymisvaiheessa. Kuluneen vuoden kyselyistä on aina vuoden lopulla tehty kooste. Kyselyssä on käytetty sekä suljettuja, että avoimia kysymyksiä ja niihin on vastattu anonymisti. (Törnberg 2020.)

Törnberg (2020) kertoo, että viimeisen parin vuoden aikana työntekijöillä on ollut käytössä tablet-tietokone, jonka avulla on kerätty asiakkailta palautetta palvelusta. Tablet-tietokoneen käyttöä ei ole koettu toimivaksi, sillä siinä oleva kysely on pitänyt sisällään vain muutaman kysymyksen. Kysymyksistä saadut vastaukset on koettu suppeiksi, eikä näin ollen ehjää kokonaiskuvaa asiakkaiden kokemuksista palveluiden suhteen ole saatu.

Työntekijät ovat kokeneet tärkeäksi asiakkaiden välittömän palautteen. Palautetta tulee melko useasti ja se saadaan yleensä suullisena. Asiakkaan antamaan välittömään palautteeseen saattaa usein vaikuttaa juuri ollut asiakastapaaminen. (Törnberg 2020.)

6. OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA TOTEUTUS

6.1 Tutkimuksen luonne

Tekemämme tutkimus määrittyy empiiriseksi tutkimukseksi. Empiirinen tutkimus tarkoittaa soveltavaa tutkimusta, jossa tiedon etsintä pohjautuu käytännön tavoitteisiin. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 20.) Holopainen, Nummenmaa & Pulkkinen (2014, 16–17) tuovat esiin empiirisen poikkileikkaustutkimuksen, jossa tarkoituksena on tutkia tietynä ajankohtana tietyn ilmiön tai ilmiöiden eri puolia. Yleisin tällaisesta tutkimuksesta on survey-tutkimus eli kysely- tai haastattelututkimus, jossa tutkimusaineistoa kerätään valmiiksi jäsennettyjen lomakkeiden avulla.

Opinnäytetyömme toteutetaan määrällisenä tutkimuksena ja aineisto kerätään kyselyä hyödyntämällä. Valitsimme opinnäytetyön toteutustavaksi määrällisen tutkimuksen, sillä haluamme selvittää Heinolan kaupungin perhetyön asiakkaiden kokemuksia saadusta palvelusta. Toimeksiantajan toive oli, että työssä selvitetään erityisesti perhetyön asiakastytyväisyyttä. Kyselystä saatujen vastausten jakaminen luvuiksi mahdollistaakin tutkimuksen myötä palveluiden yleiskuvan hahmottamisen. Määrällinen tutkimus on menetelmä, jonka tarkoituksena on antaa yleinen kuva muuttujien välisistä suhteista ja eroista (Vilka 2007, 13).

Määrällistä tutkimusta voidaan kutsua myös kvantitatiiviseksi tutkimukseksi, joka perustuu tilastojen ja numeroiden avulla kohteen tulkitsemiseen ja kuvaamiseen. Siinä keskeistä on erilaiset luokittelut, vertailut sekä syy- ja seuraussuhteet. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään pitkälti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analysointimenetelmiä. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Vilkan (2007, 13) mukaan määrällisen tutkimuksen on tavoitteena rakentaa, selittää, uudistaa, purkaa ja täsmentää aiempia teorioita ja teoreettisia käsitteitä. Teorian merkitys näkyy tutkimuksessa myös siinä, että tutkimuksessa edetään ensin teoriasta käytäntöön, eli kyselyyn. Tämän jälkeen palataan käytännöstä teoriaan analyysin, tulosten ja tulkinnan avulla.

Kysely soveltuu hyvin aineiston keräämiseen menetelmäksi, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan (Vilka 2007, 28; Holopainen & Pulkkinen 2013, 21). Tutkimusta varten vaadittavan aineiston saamiseksi päädyimme luomaan sähköisen kyselylomakkeen, jotta sen saatavuus olisi mahdollisimman helppoa.

Holopainen & Pulkkinen (2013, 42) toteavat kyselylomakkeen käytön perustuvan moniin tavoitteisiin. Pää tavoitteena on muuttaa tutkijan tiedontarve kysymysten muotoon.

Kyselylomaketta käyttäessä pyritään tekemään vastaajan työ mahdollisimman vaivattomaksi. Asiaa edesauttaa se, jos kyselyssä on ainakin osittain käytetty valmiita vastausvaihtoehtoja. Valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat myös tutkijaa lomakkeiden käsittelyvaiheessa. Kyselylomakkeen tarkoituksena on lisäksi pienentää vastausten väärintulkittamisen riskiä, joita esimerkiksi suullisessa haastattelutilanteessa voisi helposti syntyä.

6.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluita. Tarkoituksena on mahdollistaa palveluiden kehittyminen entistäkin asiakaslähtöisempään suuntaan.

Tavoitteena työssä on tutkia asiakkaiden kokemuksia lapsiperheiden sosiaalipalveluissa Heinolassa. Asiakkaiden kokemusten pohjalta luodaan selvitys siitä, millaisiksi palvelut koetaan heidän näkökulmastaan.

6.3 Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä

Työssä käytetään ennakolta tarkasti mietittyjä ja lastensuojelun valtakunnallisiin laatusuositukseen linkittyviä tutkimuskysymyksiä. Sosiaalihuoltolain mukaisia laatusuosituksia ei ole olemassa, joten niiden käyttäminen ei ollut työssä mahdollista. Prosessissa otetiin jatkuvasti kuitenkin huomioon myös sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö. Tutkimuskysymykset rakennettiin myös muodoltaan sellaisiksi, että niihin sisältyvät opinnäytetyölle oleelliset teemat.

Opinnäytetyössä keskeisiä tutkimustehtäviä ovat

- työskentelyn tavoitteellisuus
- työskentelyn vuorovaikutuksellisuus
- palveluiden tuloksellisuus
- asiakkaiden kokema osallisuus.

Näiden teemojen pohjalta muodostettiin seuraavat tutkimuskysymykset kyselyä varten:

- Onko Heinolan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden tarjoamat palvelut vastanneet asiakkaiden tarpeisiin?
- Miten prosessin aikana käyty vuorovaikutus on palvellut asiakkuutta?
- Onko Heinolan lapsiperheiden sosiaalipalvelut koettu toimiviksi?

- Ovatko asiakkaat kokeneet olleensa osallisena heille tarjotuissa palveluissa?

6.4 Kyselylomake

Heinolan lapsiperheiden sosiaalipalveluilta saatiin kyselyrunko, kun kävimme keskusteltua siitä, mitä tuleva opinnäytetyömme pitää sisällään. Toimeksiantajaltamme saimme ideoita siitä, millaisia kysymyksiä kyselyssä käsiteltäisiin. Näiden kysymyksien pohjalta kehitimme meidän tutkimukseemme sopivat teemat sekä tutkimuskysymykset. Kun olimme saaneet tutkimuskysymykset luotua, muokkasimme aiemmin saatuja kysymyksiä niin, että ne linkittyvät meidän työssämme esiin nouseviin teemoihin. Halusimme myös luoda kyselyn sellaiseksi, että asiakkaan on mahdollisimman helppo käyttää sitä.

Kysely luotiin etenemään niin, että aluksi kysymykset koskevat asiakkuuden alkuvaiheita ja etenee siitä loogisesti kohti asiakkuuden päättymistä. Yhteensä kyselyssä oli 21 kysymystä, joista osa oli avoimia kysymyksiä ja osa monivalintakysymyksiä. Kysymykset muokattiin myös sellaiseen muotoon, että niiden väärin tulkitseminen olisi mahdollisimman epätodennäköistä. Kysely käytiin läpi vielä yhdessä toimeksiantajan kanssa ja muokattiin valmiiseen muotoon heiltä saatujen korjausehdotusten mukaisesti.

Kyselyssä ainoana taustamuuttujana toimi kysymys siitä, millainen asiakkuus kyselyyn vastanneella on Heinolan lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Kyselyyn vastanneet henkilöt valitsivat siis, onko heillä tukihenkilötoiminnan, perhetyön vai tehostetun perhetyön asiakkuus. Taustamuuttujakysymyksen tarkoituksena oli mahdollistaa myöhemmin vastauksien jakaminen eri palveluille omiin ryhmiinsä. Kyselyyn emme sisällyttäneet enempää taustamuuttujakysymyksiä, koska halusimme pitää kynnyksen vastaamiselle mahdollisimman matalana. Sekä mahdollistaa vastaamisen anonyymisti.

Tarkoituksena on saada riittävästi vastaajia kyselyyn, jotta saadaan mahdollisimman kattava kuva perhetyön nykytilasta. Aineiston keruuta varten tehtiin sähköinen Webropol-kysely perheohjaajille valmiiksi. Kyselyn alussa kerrotaan tietoa siitä, mihin tarkoitukseen kyselyä käytetään. Päätimme, että perheohjaajat ja perhetyöntekijät pyytävät asiakkaitaan täyttämään kyselyn käynnin alkaessa, ennen varsinaista tapaamiskertaa. Tapaamiskerran lopulla kerätyt vastaukset olisivat voineet saada liikaa vaikutteita juuri koetusta tapaamiskerrasta ja sen sisällöstä.

Aineiston keruu tapahtuu niin, että työntekijät ottavat tablet-tietokoneen asiakaskäynnille mukaan ja keräävät vastauksia luomaamme Webropol-kyselyyn. Webropol-kyselymuoto mahdollistaa sen, että vastaamisen voi suorittaa täysin anonyymisti ilman, että omia henkilötietoja tarvitsee kertoa. Näin ollen kyselyyn on matalampi kynnys vastata omien

ajatuksiensa mukaan. Anonyymisyys luo vastaajalle tiedon siitä, että kukaan ei voi selvittää sitä, mitä olet vastannut (Webropol 2020).

6.5 Aineiston keruu

Perhetyöntekijät keräsivät kyselyyn vastauksia noin kolmen viikon ajan 12.-29.10.2020. Alkuperäisenä suunnitelmana oli kerätä aineistoa kaksi viikkoa, mutta vähäisen vastausmäärän vuoksi vastausaikaa pidennettiin viikolla. Vastauksia saatiin perhetyön asiakkailta yhteensä 11. Aineiston keruu tapahtui sovitusti asiakastapaamisen alkaessa. Aineiston keruu tapahtui myös niin, että asiakas sai itse täyttää vastauslomakkeen, eikä työntekijä nähnyt minkälaisia vastauksia kyselyyn tuli. Kyselyn tuloksien tarkastelu on tapahtunut vain ja ainoastaan oman opinnäytetyötiimimme kesken.

Kesällä luodussa tutkimussuunnitelmassa tavoitteena oli aloittaa aineiston keruu jo elokuun 24. päivää. Prosessin aikana esiin nousseet haasteet kuitenkin viivästyttivät aineiston keruun ajankohtaa.

Tutkimusta varten valittiin kokonaistutkimus. Kokonaistutkimus on hyvä vaihtoehto, silloin kun perusjoukko on pieni, esimerkiksi alle 100 vastaajaa (Holopainen & Pulkkinen 2013, 30). Kyselyyn vastasi tukihenkilötoiminnan asiakkaita sekä perhetyön asiakkaita. Tehostetun perhetyön asiakkailta ei kyselyyn saatu kerättyä yhtään vastauksia. Aineiston kerääminen tablet-tietokoneella todettiin toimivaksi menetelmäksi, koska sillä tavoitettiin parhaiten asiakkaita eri palveluiden piiristä.

6.6 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineiston käsittely aloitettiin välittömästi 29.10.2020, kun kyselyn vastaamismahdollisuus suljettiin ja uuden aineiston keruu lopetettiin. Aineistoa tarkastellaan työssä numeroin vastauskohtaisesti, sillä vähäisen vastausmäärän vuoksi prosenttiosuuksien mainitseminen ei ole tutkimuksen kannalta järkevää. Pienen otannan takia tutkimuksen aineiston analysointi prosenttiluvuin esitettynä ei olisi luotettavaa tietoa.

Tutkimustuloksia käsitellään tutkimuksessa teemoittain ja tämä otettiin huomioon jo kyselyä rakentaessa. Kyselyn aihealueet olivat tarkasti rajattu, jotta tutkimuksen vastauksien analysointi olisi selkeämpää. Aihealueet nousivat esiin pitkälti valtakunnallisten laatusuosistusten pohjalta jo kyselyn suunnitteluvaiheessa.

Aineistoa on helppo käsitellä Webropol-sivuston kautta. Kyselyyn saadut vastaukset näkyvät sivustolla selkeästi ja valmiiksi numeroin. Lisäksi sivustolta löytyy tarkempaakin

tilastotietoa vastauksista, mutta niiden tarkastelua varten otannan tulisi olla isompi ja vastausmäärien suurempia.

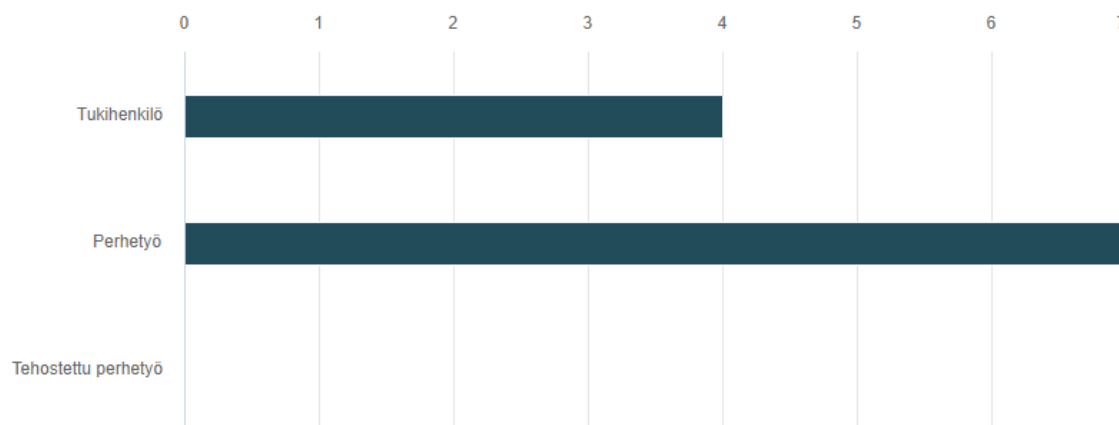
7. TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Tutkimuksen kohdejoukko

Kyselyn alussa vastaajilta kysyttiin, minkä palvelun asiakkuus vastaajalla on. Vastauksia kyselyyn saatiin kerättyä yhteensä 11. Näistä neljä oli tukihenkilötoiminnan asiakkaita ja seitsemän perhetyön asiakkaita. Tehostetusta perhetyöstä ei kyselyyn saatu yhtäkään vastausta aineiston keruun aikana (kuva 1).

1. Valitse aluksi perhettänne koskeva palvelu:

Vastaajien määrä: 11



KUVA 1. Perhettä koskeva palvelumuoto (Webropol 2020)

Kyselyyn ei haluttu muita taustamuuttujakysymyksiä, koska vastaajien tunnistamattomuus haluttiin taata kyselyssä. Muita taustatietoja ei muutenkaan kyselyä varten tarvittu. Tieto siitä, minkä perhetyön palvelun piiriin vastaaja kuuluu, on riittävä tutkimuksen kannalta.

Lisäksi myöhemmin kyselyssä kysyttiin vastaajan mielipidettä siitä, onko asiakkuus hänen mielestään ollut liian lyhyt, sopivan mittainen, liian pitkä vai jatkuuko asiakkuus yhä. Tämä tieto oli relevanttia tutkimuksen kannalta, jotta palvelun kestoon pystytään tekemään huomioita ja tarkastelemaan palveluiden nykytilaa kyseisestä näkökulmasta. Useat kyselyyn vastanneista olivat sellaisia, joiden asiakkuus on yhä käynnissä ja jatkuu.

7.2 Työskentelyn tavoitteellisuus ja tarpeisiin vastaavuus

Kysymykset olivat kyselyssä (liite 1) jaettu teemoittain ja tästä syystä saatujen vastausten tulkitseminen ja analysointi on selkeintä tarkastelemalla useampaa kysymystä teemojen mukaan. Tavoitteellisuuteen liittyviä väitteitä ja kysymyksiä olivat kohdat 2, 5, 8 ja 15.

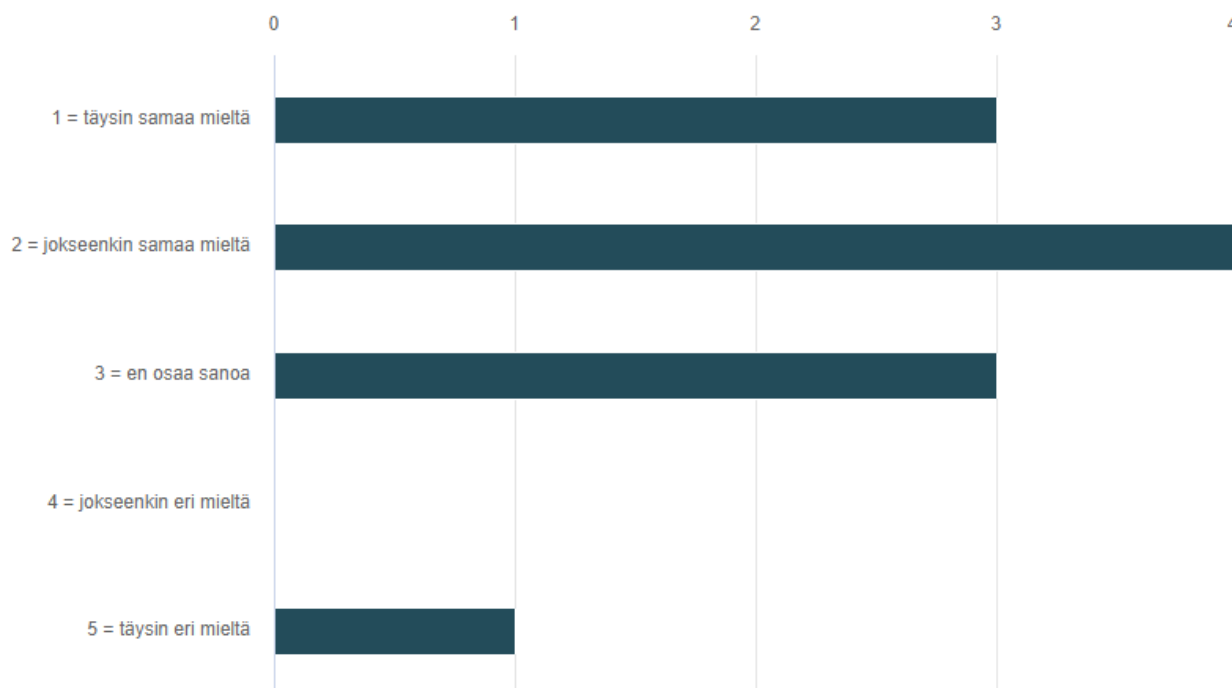
Kyselyssä haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat tietoisia siitä, miksi heille annetaan kyseistä palvelua. Vastanneista viisi kokee olevansa täysin samaa mieltä siitä, että he ovat tietoisia siitä, miksi palvelua heille annetaan. Lisäksi vastanneista kolme kokee olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että he tietävät, miksi he ovat palvelun parissa. Kyselyyn vastanneista kaksi vastasivat vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Lisäksi yksi vastaaja oli kysymyksestä täysin eri mieltä.

Vastaajista seitsemän kokee olevansa täysin samaa mieltä siitä, että asiakkuus on edennyt heidän toivomallaan tavalla. Kolme vastaajista kertoi olevansa väittämästä jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaajista puolestaan kokee, ettei asiakkuus ole edennyt toivotulla tavalla. Oheisessa kuviossa näkyy vastaajien vastausten jakautuminen.

Kyselyssä selvitettiin, ovatko perheelle asetetut tavoitteet vastanneet heidän tuen tarpeisiinsa (kuva 2). Vastaajista kolme koki tavoitteiden vastanneen täysin heidän tarpeitaan ja neljä suurimmilta osin. Kolme vastaajista ei osanneet sanoa ja yksi oli kysymyksestä täysin eri mieltä.

8. Asetetut tavoitteet vastasivat perheemme tuen tarpeita

Vastaajien määrä: 11



KUVA 2. Tavoitteiden vastaavuus perheen tuen tarpeisiinsa (Webropol 2020)

Kuusi vastaajista koki, että heille asetetut tavoitteet olivat täysin mielekkäitä. Kaksi vastaajista koki olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Yksi vastaaja oli väittämästä täysin eri mieltä ja kaksi muuta ei osanneet sanoa.

Kaikkiaan perhetyössä tavoitteellisuus on jokaisessa kyselyn kohdassa näkynyt positiivisessa valossa. Jokaisessa kysymyksessä yli puolet vastaajista ovat olleet sitä mieltä, että työskentely on ollut tavoitteellista ja asiakkaat ovat olleet hyvin tietoisia siitä, miten palveluprosessi etenee. Vastauksista käy ilmi, että perheelle asetetut tavoitteet on rakennettu yhteisymmärryksellä ja yksilöllisesti tuen tarpeiden mukaan. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaat ovat saaneet tukea juuri heidän arjessaan näkyviin haasteisiin.

Tavoitteellisuudesta kysyttäessä vain muutamista vastauksista ilmenee, että tavoitteellisuuden toteutumiseen ei oltu tyytyväisiä. Vaikka enemmistö olikin sitä mieltä, että työskentelyssä tavoitteellisuus perheiden kohdalla on toteutunut, täytyy työskentelyssä jatkuvasti muistaa se, että työtä tehdään jokaiselle perheelle yksilöllisesti ja perheen omien tarpeiden vaatimalla tavalla.

7.3 Perheiden osallisuus palvelussa

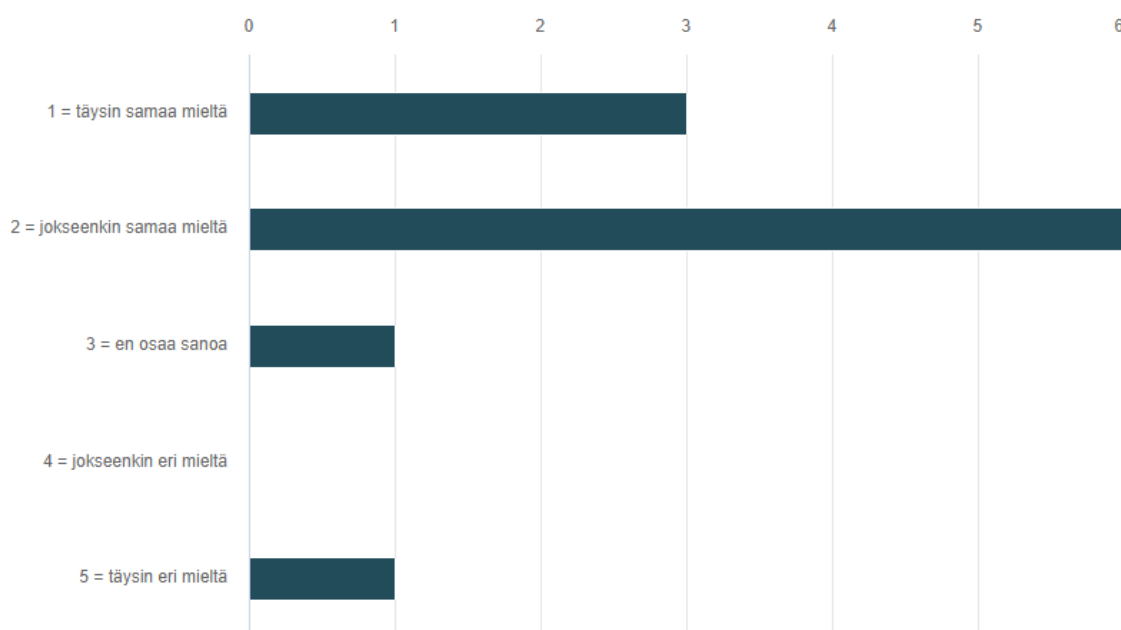
Osallisuuden näkymistä ja toteutumista Heinolan perhetyössä mitattiin kyselyssä kuudella eri kysymyksellä. Asiakkaiden kokemaa osallisuuden tunnetta palveluprosessin aikana haluttiin nostaa esiin ja tarkasteluun. Se on yksi tärkeimpiä teemoja asiakastytytyväisyydessä ja asiakaslähtöisessä työssä (Leeman & Hämäläinen 2015, 1).

Kyselyn alussa lähdettiin selvittämään, saiko perhe vaikuttaa siihen, millaista palvelumuotoa he tulevat saamaan ja otettiin heidän toiveensa huomioon asiakassuunnitelman teossa. Molempiin kysymyksiin vastaukset jakautuivat samalla tavalla. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat saaneet vaikuttaa palvelumuotoon ja asiakassuunnitelman tekoon, kaksi ei osannut sanoa ja yksi vastaajista oli asiasta täysin eri mieltä.

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä asiakkaat vastasivat, onko heidän toiveensa otettu huomioon koskien asiakkuuden alkuvaihetta. Enemmistö koki olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, kaksi ei osannut sanoa ja yksi oli täysin eri mieltä. Kyselyssä otettiin myös selvää, ovatko asiakkaat päässeet vaikuttamaan siihen, mitä työskentely pitää sisällään (kuva 3). Vastaajista kolme oli asiasta täysin samaa mieltä, kuusi jokseenkin samaa mieltä, yksi ei osannut sanoa ja yksi oli täysin eri mieltä asiasta.

9. Pääsimme vaikuttamaan, mitä työskentely pitää sisällään

Vastaajien määrä: 11

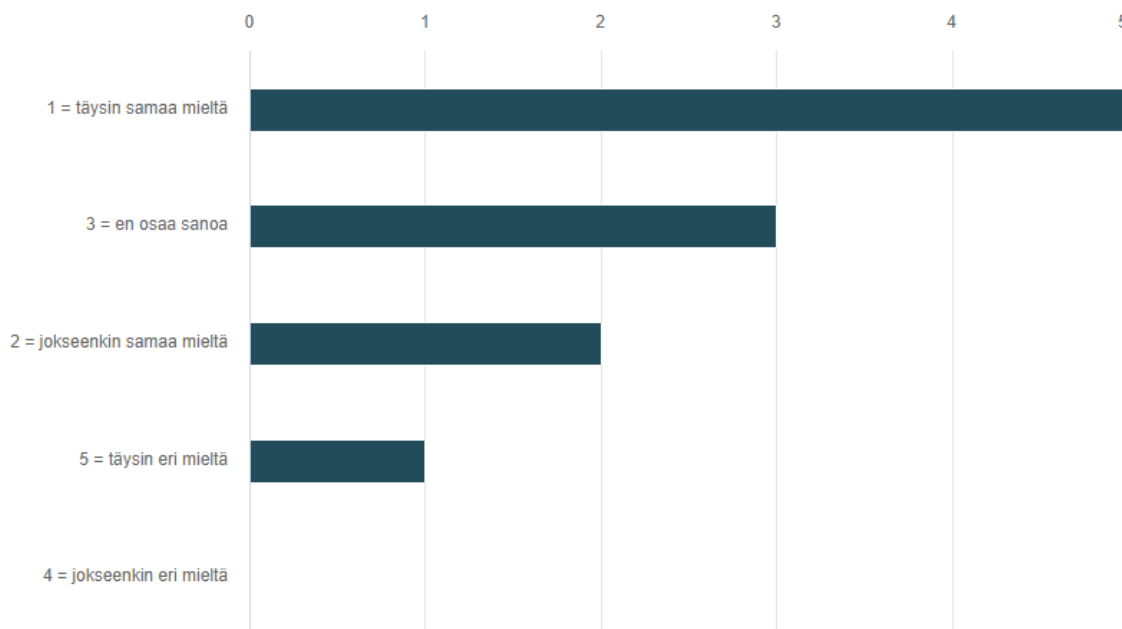


KUVA 3. Työskentelyn sisältöön vaikuttaminen (Webropol 2020)

Kyselyssä tutkittiin, kokivatko asiakkaat, että heidät on pidetty ajan tasalla läpi prosessin siitä, mitä asiakkuuden aikana tulee tapahtumaan (kuva 4). Vastauksissa esiintyi hajontaa, mutta suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että heidät on pidetty ajan tasalla prosessin kulusta. Muutama ei osannut vastata kysymykseen ja yksi oli asiasta täysin eri mieltä.

14. Koemme, että meitä pidettiin ajantasalla siitä, mitä asiakkuuden aikana tulee tapahtumaan

Vastaajien määrä: 11



KUVA 4. Asiakkaiden ajan tasalla pitäminen asiakkuuden aikana (Webropol 2020)

Kokonaisuudessaan vastausten pohjalta voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista on kokenut saaneensa olla riittävästi mukana asiakkuudessaan. Asiakkaat kokevat pääosin päässeensä vaikuttamaan oman asiakasprosessinsa sisältöön. Työntekijät ovat omalla toiminnallaan mahdollistaneet sen, että asiakkaat ovat olleet ajan tasalla itseään koskevissa asioissa ja päätöksissä palveluprosessin edetessä.

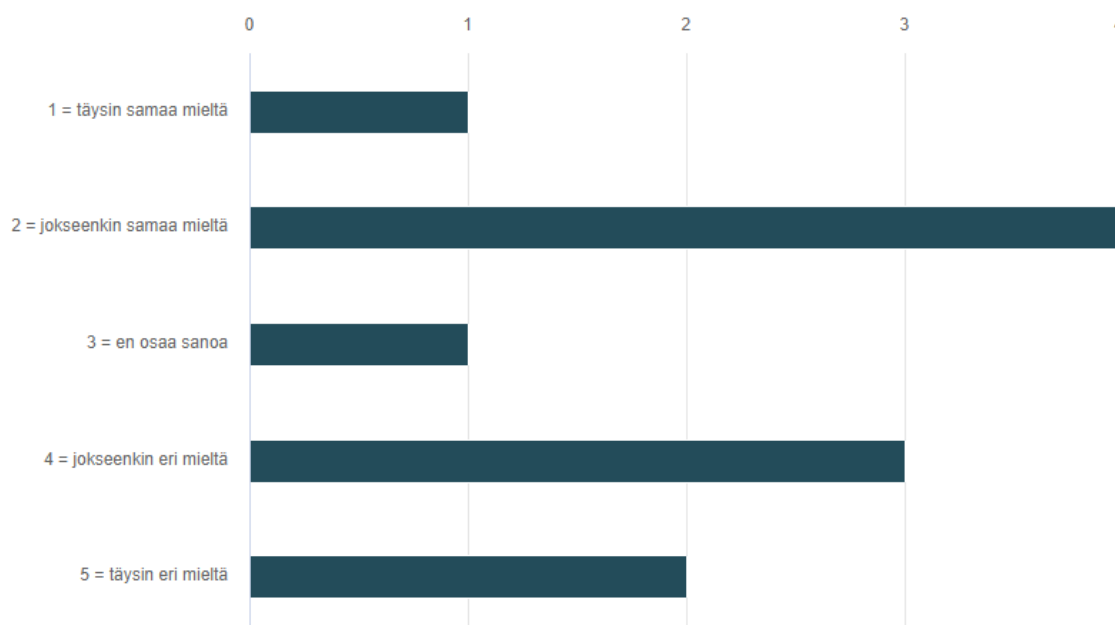
Rytkösen & Rönkön (2010, 51) mukaan asiakkaan osallisuuden tunteen toteutumiseksi tarvitaan vastavuoroisuutta. Vastavuoroisuus korostuu käytännön toiminnassa, jossa työntekijä ja asiakas tekevät yhdessä asioita. Vastavuoroisessa työskentelyssä asiakas pääsee mukaan asioidensa käsittelyyn sekä saa näin riittävästi informaatiota.

7.4 Perhetyössä koettu tyytyväisyys

Kysyttäessä tapaamiskertojen määrästä, vastauksissa esiintyi paljon hajontaa (kuva 5). Vastaajista puolet eivät olisi toivoneet enempää tapaamiskertoja. Puolet vastaajista taas olivat joko täysin sitä mieltä, tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että tapaamiskertoja olisi voinut olla enemmänkin. Lisäksi kyselyssä selvitettiin asiakkaiden kokemusta tapaamiskertoihin yleisesti. Kuten avoimien kysymystenkin kohdalla ilmeni, tapaamiskertoihin oltiin tyytyväisiä ja niiden sisältö oli myös asiakkaille mieluisaa.

6. Olisimme toivoneet tapaamiskertoja enemmän työntekijän kanssa

Vastaajien määrä: 11



KUVA 5. Tapaamiskertojen riittävyys työntekijän kanssa (Webropol 2020)

Työntekijän luotettavuudesta kysyttäessä enemmistö oli sitä mieltä, että työntekijä on luotettava. Vain yksi vastanneista oli vastannut, että ei koe työntekijää luotettavana. Lisäksi yksi vastanneista oli myös valinnut kohdan "en osaa sanoa". Asiakkaan ja työntekijän välinen turvallinen luottamussuhde on sosiaalialan työn toimivuuden perustana (Talentia ry 2017, 31).

Kaiken kaikkiaan perhetyön palveluun oltiin tyytyväisiä. Kysymys 17 käsittelikin sitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet saamaansa palveluun. Vastanneista 10 oli sitä

mieltä, että he ovat joko täysin tyytyväisiä tai jokseenkin tyytyväisiä saatuun palveluun. Vain yksi vastanneista vastasi, että on tyytymätön saatuun palveluun.

Yleisesti perhetyön palveluiden asiakaslähtöisyys ja -tyytyväisyys nähtiin vastauksien perusteella onnistuneena. Ainoastaan aiemmin mainittu tapaamiskertojen määrä aiheutti häjontaa vastauksissa. Näin ollen voikin päätellä, että tapaamiskerroilla on ollut suuri vaikutus asiakkaiden elämänlaadun parantumiseen ja niitä on arvostettu. Tästä syystä niiden määrääkin olisi toivottu lisää.

7.5 Kyselyn avoimet kysymykset

Kyselyn avoimia kysymyksiä olivat kohdat 16, 19, 20, 21. Näissä kohdissa kyselyyn vastaaja pääsi omin sanoin kirjoittamaan vastaukset kysytyyn asiaan. Avoimissa kysymyksissä vastaajan on mahdollista tuoda esiin sellaisia asioita, joita ei muuten kyselyyn vastatessa pystyisi nostamaan esiin.

Kyselyssä kartoitettiin avoimen kysymyksen muodossa, miten perhe kokee elämäntilanteensa muuttuneen asiakkuuden aikana. Kysymykseen vastasi vastaajista yhteensä kuusi. Saaduista vastauksista kävi ilmi yleinen tyytyväisyys palveluun. Vastauksista selviää, että moni vastaajista koki saaneensa apua arjessa jaksamiseen sekä neuvoja eri tilanteista selviytymiseen.

Tietyt asiat sujuu paremmin ja hetkittäin jaksaa paremmin lasten kanssa kun ollaan saatu vinkkejä eri tilanteisiin

Myös vanhemmalle mahdollistettu oman ajan merkitys nousi esiin positiivisesti, mikä on vaikuttanut arjessa jaksamiseen. Perhetyön ansiosta vanhempi on päässyt viikoittain oman harrastuksensa pariin, mihin aiemmin ei ole ollut mahdollisuutta. Vanhemman harrastus voi parhaimmillaan toimia merkittävänä voimavarana ja arjen vastapainona, eikä omasta ajasta tulisi kokea huonoa omatuntoa (MLL 2018). Apua perheille saatiin myös ruokakassilahjoitusten tavoin. Vastauksista näkyy se, että oman jaksamisen parantuminen on vaikuttanut koko perheen hyvinvointiin.

Äidin jaksaminen arjessa parempaa vauvan kanssa, tukea myös koko perheen taloudelliseen tilanteeseen esim. Ruokakassi lahjoitukset.

Kyselyssä otettiin selvää myös siitä, mikä asiakkaiden mielestä palvelun aikana on toiminut, mikä ei ja missä olisi mahdollisesti vielä kehitettävää. Vapaan palautteen antaminen mahdollistaa vastaajien kokemusten esiin tuomisen omin sanoin.

Toimivaksi vastaajat kokivat joustavuuden puolin ja toisin sekä yhteisymmärryksen työntekijän kanssa. Myös aikataulujen toteutuminen ja sovittujen asioiden hoitaminen koettiin toimivana. Sosiaalialan ammattilaisen tulee yhdessä asiakkaan kanssa puntaroida ja valikoida hänelle parhaiten soveltuvat työmenetelmät (Talentia ry 2017, 17). Tämä luo asiakkaalle osallisuuden ja kuulluksi tulemisen tunnetta.

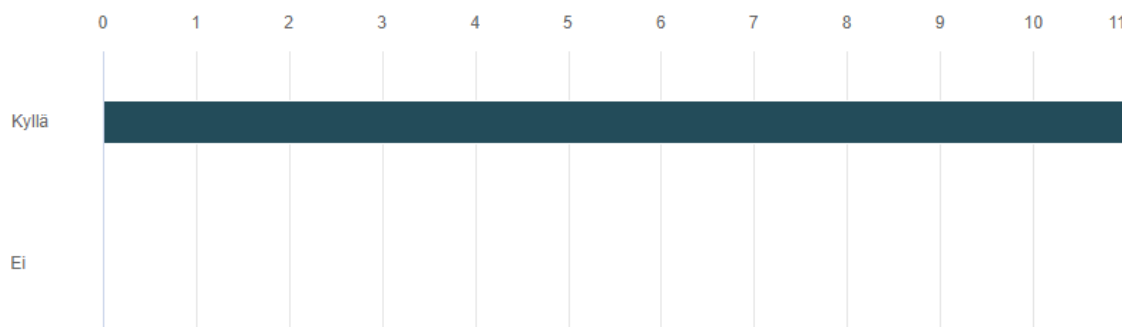
Joustavuus perhetyöntekijän kanssa. Pystyi soveltamaan tapaamiskertoja mieleisiksi.

Sovitut ajat, vuorovaikutus.

Vuorovaikutuksen onnistumista ja merkitystä korostettiin avoimien kysymysten vastauksissa. Vuorovaikutuksen tyytyväisyyttä selvitettiin myös kyllä/ei-kysymyksen avulla (kuva 6). Vastaajista jokainen oli kokenut vuorovaikutuksen työntekijän kanssa toimivaksi. Lisäksi vastaajat toivat esiin, että tapaamiskertojen sisältö oli usein mielekästä ja siihen pääsi itse vaikuttamaan riittävästi. Lisäksi vastauksista selviää, että perhetyöntekijöitä pidettiin mukavina.

11. Vuorovaikutus perheemme ja työntekijöiden välillä oli mielestämme toimivaa

Vastaajien määrä: 11



KUVA 6. Vuorovaikutussuhteen toimivuus (Webropol 2020)

Kokonaisuudessaan avointen vastausten pohjalta palvelu on koettu onnistuneena. Tee-
moittain esiin eniten nousi vuorovaikutus, aikataulujen onnistuminen sekä tapaamiskerto-
jen sisällön mielekkyys.

Tukihenkilön kanssa on helppo keskustella.

Neljän vastaajan mukaan heidän saamansa palvelu toimi moitteettomasti. Eräs vastaajista
oli tyytymätön moniammatilliseen yhteistyöhön ja sen toimivuuteen. Ainoaksi kehittämis-
kohteeksi kyselyssä nousi eri ammattitahojen välinen informaation kulku. Sosiaalihuolto-
laki velvoittaa työntekijän olevan vastuussa siitä, että asiakkaalla on käytössään hänen
tarpeisiinsa nähden riittävää ja monipuolista asiantuntemusta (Talentia ry 2017, 48).

*Paljon otettiin asioita esille, joita jäätiin selvittämään ja sitten ne jäivät roik-
kumaan, eri tahot puhuivat asioista eri tavalla ja joissain asioissa siirrettiin
aina vain eteenpäin että täytyy kysyä joltain muulta.*

Nykypäivän asiakastyössä tulee vastaan yhä monimutkaisempia ja monialaisempia ongel-
mia. Tästä syystä ongelmien ratkaisemiseksi eri ammattiryhmät ovat riippuvaisia toisis-
taan. Moniammatillinen työskentely ei kuitenkaan aina onnistu ihanteellisella tavalla, jos
työskentely sisältää paljon päällekkäisyyksiä ja ristiriitoja. Tämä voi johtaa työn tehotto-
muuteen ja erilaisten sekaannusten syntymiseen. (Isoherranen 2012, 30.) Palaverit, joissa
on paikalla asiakkaan useampia eri työntekijöitä, helpottaa hahmottamaan tilanteen koko-
naiskuvaa, tietojen siirtymistä toisille osapuolille sekä itse työskentelyä (Laitinen, Ojaniemi
& Tallavaara 2007, 87).

Ei liikaa asioita kerralla ja eri ammattilaiset voisi paremmin tiedottaa toisiaan.

Rytkösen & Rönkön (2010, 288) mukaan tarkoituksena moniammatillisessa työskente-
lyssä on, että perhe saa tarvitsemansa tuen. Toimivalla moniammatillisella yhteistyöllä
helpotettaisiin niin asiakkaan kuin työntekijänkin asemaa. Sen avulla saataisiin luotua

parempi kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta. Apu olisi näin ollen kokonaisvaltaisempaa ja sen saisi kohdennettua juuri asiakkaan tarpeisiin. Moniammatillisen yhteistyön toimivuus edellyttää kaikilta perheen palvelutahoilta selkeää vastuun jakamista sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin (Halme, Perälä & Vuorisalmi 2014, 17).

8. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

8.1 Luotettavuuden tarkastelu

Opinnäytetöissä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä sekä ammattikorkeakoulujen eettisiä suosituksia. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa eli HTK-ohje on uudistettu vuonna 2012. Sen mukaan tutkimusta varten on hankittava tutkimuslupa. (TENK 2012, 4–6.) Tutkimuslupa haettiin opinnäytetyöprosessin alussa tämän käytännön mukaisesti. Tämän lisäksi opinnäytetyön toteutusta varten allekirjoitettiin sosiaali- ja terveydenhuollon tietosuojaja tietoturvallisuussitoumukset. Prosessin alussa on myös syytä käydä läpi osapuolten kesken, mikä on kenenkin rooli, vastuu ja velvollisuus (TENK 2012, 6). Toimeksiantajan edustajat ottivat tärkeän roolin liittyen tutkimustulosten keräämiseen.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida ja mitata sen reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Reliabiliteetilla tarkoitetaan saatujen tulosten pysyvyyttä, eli mikäli tutkimus toistetaan, on siinä saadut samat. Lisäksi reliabiliteetilla tarkoitetaan myös tutkimuksen johdonmukaisuuden tarkastelua. Validiteetti tarkoittaa samaa kuin pätevyys. Tutkimuksen pätevyyttä tarkastellaan esimerkiksi sillä, että mittaako se oikeaa asiaa. Tutkimukselle tärkeää on, että sen analyysimittarit mittaavat juuri niitä asioita, joiden niitä on tarkoitus mitata. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

Vaikka määrällisesti vastauksia tuli todella vähän, onnistuttiin kyselyllä mittaamaan juuri niitä asioita, joita oli ennalta jo sovittu. Tutkimuskysymykset pystyttiin huomioimaan kyselyn kysymyksiä tehtäessä. Lisäksi vastaukset rajautuivat aiemmin suunniteltuihin teemoihin ja niiden pohjalta saatiin luotua suuntaa antava kuva palvelun nykytilasta. Kysymyksiä oli kyselyssä sopiva määrä ja niiden avulla saatiin vastauksia ennalta määrättyihin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi avoimet kysymykset antoivat tutkimukseen tärkeää lisätietoa.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttivat prosessin aikana useat eri tekijät. Useat eri hankaluudet vaikuttivat tutkimuksen etenemiseen ja sen luotettavuuteen. Kaikkiaan tutkimuksen luotettavuus ei päässyt sille tasolle, mitä alkujaan oli suunniteltu.

Tehty tutkimus toimii tällä hetkellä parhaiten suuntaa antavana pohjana Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluille, mutta kokonaiskuvaa se ei tällä hetkellä tarjoa. Jos tehty tutkimus olisi ollut luotettavampi, sen tulokset olisivat voineet olla paremmin yleistettävissä. Aineiston keruuta varten luotu kysely oli itsessään kuitenkin pätevä ja sen jatkokäyttö on mahdollista. Samankaltaisen kyselyn toteuttaminen Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa useamminkin voisi tuoda enemmän näkökulmia palveluiden tilasta, kun olemassa on jo aiempaakin tutkittua tietoa ja vertailupintaa.

8.2 Luotettavuuteen vaikuttaneet tekijät

Tutkimusprosessin aikana esiintyi paljon haasteita. Erilaiset haasteet vaikuttivat opinnäytetyön aikatauluun sekä vaativat paljon uudelleen suunnittelua. Haasteiden esiintymiseen prosessin aikana oli kuitenkin varauduttu ja niiden suuremmilta haittavaikutuksilta vältyttiin.

Prosessin etenemistä viivyttivät organisaation henkilöstömuutokset. Niiden vuoksi esimerkiksi kyselyn toteuttamisen ajankohtaa jouduttiin siirtämään eteenpäin huomattavasti alkuperäisestä aikataulusta. Näiden muutosten vuoksi myös yhteydenpito organisaation oli välillä haastavaa. Henkilöstömuutoksien aiheuttama epäselvyys siitä, keneen ottaa yhteyttä, hidasti tutkimusprosessin etenemistä.

Yhteydenpitoon liittyvät haasteet aiheuttivat ongelmia kyselyn suhteen. Alkuperäistä aikataulua jouduttiin venyttämään ja aineiston keruu tapahtui suunniteltua huomattavasti myöhemmin. Myös aineiston keräämistä varten sovitun tablet-tietokoneen järjestäminen perhetyön työntekijöiden käyttöön oli haasteellista henkilöstömuutosten takia. Aikataulussa pysyminen olisi mahdollistanut työntekijöiden paremman perehtymisen kyselyyn ja sen käyttöön. Samalla vastauksia olisi saatu kerättyä mahdollisesti enemmän.

Tällä hetkellä Heinolan kaupungin sosiaalipalveluissa työntekijöitä on normaalia vähemmän, mikä vaikutti kyselyn vastausten määrään, sillä asiakastapaamisten määrä oli aiempaa vähäisempi. Kyselyn toteuttamisen aikaan työntekijöillä oli lomaa, jolloin kyselyä oli toteuttamassa vähemmän työntekijöitä. Vastauksia myös pystyi keräämään vain yksi työntekijä kerrallaan, sillä kyselyyn oli käytettävissä vain yksi tablet-tietokone. Näistä syistä johdettua vastauksia saatiin kerättyä odotettua vähemmän ja otanta jäi siksi haluttua pienemmäksi. Vähäinen vastausmäärä vaikutti myös tutkimustulosten analysointiin ja niiden esittämiseen.

Vähäisen vastausmäärän lisäksi palveluista tehostettu perhetyö jää tutkimuksessa täysin huomiotta, sillä vastauksia ei saatu kerättyä tehostetun perhetyön asiakkailta yhtäkään. Tehostetun perhetyön asiakkaiden vastaamattomuuteen ei pystytä nostamaan esiin yhtäkään syytä ja tästä syystä kyselyn ja tutkimuksen kokonaisluotettavuus kärsi.

Alkuperäisenä tavoitteena tutkimuksessa oli kerätä vastauksia pitkäaikaisilta asiakkailta, koska pidempi asiakkuusprosessi olisi antanut todennäköisesti kokonaisvaltaisemman kuvan palveluiden tilasta. Lopulta kuitenkin päädyttiin siihen ratkaisuun, että kyselyyn kerätään vastauksia kaikilta asiakkailta, sillä vastausmäärät olivat jo valmiiksi hyvin pieniä.

Myös vallitseva koronavirustilanne on tuonut tutkimusprosessiin haasteita. Koronaviruksen leviäminen ja tartuntojen lisääntyminen ovat vaikuttaneet varsinkin aineiston keruuseen. Osa asiakastapaamisista on saattanut peruuntua ja tästä syystä kysely ei ole tavoittanut asiakasta. Tässä tilanteessa on kuitenkin ollut pakko tehdä muutoksia suunnitelmiin niin, että prosessi etenee turvallisesti ja kenenkään terveyttä uhkaamatta. Tutkimuksen kannalta tärkeää oli, että palveluita pystyttiin tarjoamaan asiakkaille mahdollisimman kattavasti ja normaalisti.

Kokonaisuudessaan haasteet keskittyivät etukäteen luotuun aikatauluun, tutkimuksen etenemiseen ja aikataulussa pysymiseen. Tutkimusprosessin aloittaminen tarpeeksi ajoissa mahdollisti kuitenkin aikataulun muokkaamisen ja haasteisiin reagoimisen aineiston keruussa ja sen analysoinnissa. Haasteiden ilmennyttyä tärkeä apu oli yhteyshenkilöt sekä koululta, että toimeksiantajalta. Osa haasteista olivat sellaisia, joihin itse opinnäytetyöryhmän kanssa emme voineet vaikuttaa. Joustavuutta vaadittiin prosessin aikana siis puolin ja toisin.

8.3 Eettisyys opinnäytetyössä

Opinnäytetyöhön liittyy tutkimus ja tutkimukset edellyttävät usein tietojen keräämistä ihmisistä. Kun opinnäytetyötä tekee, tulee ottaa huomioon ja noudattaa tiettyjä sovittuja käytäntöjä. Ihmistieteisiin luettavassa tutkimuksessa jokaisella on oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan. (Arene 2017, 6–10.) Opinnäytetyössä ei kerätty asiakkaiden henkilötietoja, sillä kysely toteutettiin täysin anonyymisti.

Tietosuoja on hyvä huomioida myös opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa ja aineiston keräämisessä. Kirjallisen tiedon kerääminen on välttämätöntä opinnäytetyössä, ja näin myös sen oikein käyttämiseen on kiinnitettävä huomiota. Huolellinen opiskelija osaa etsiä tietoa luotettavista lähteistä ja tarkistaa niiden ajantasaisuuden. Tämän lisäksi on mielessä pidettävä tekijänoikeuslaki. Muiden omistamia tieteellisiä julkaisuja, tutkimuksia ja tuloksia käytettäessä täytyy menetellä tekijänoikeuslain mukaisesti. Tekijänoikeuslaki vaatii myös käytettyjen aineistojen mainitsemista lähteissä hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. (Arene 2017, 11.)

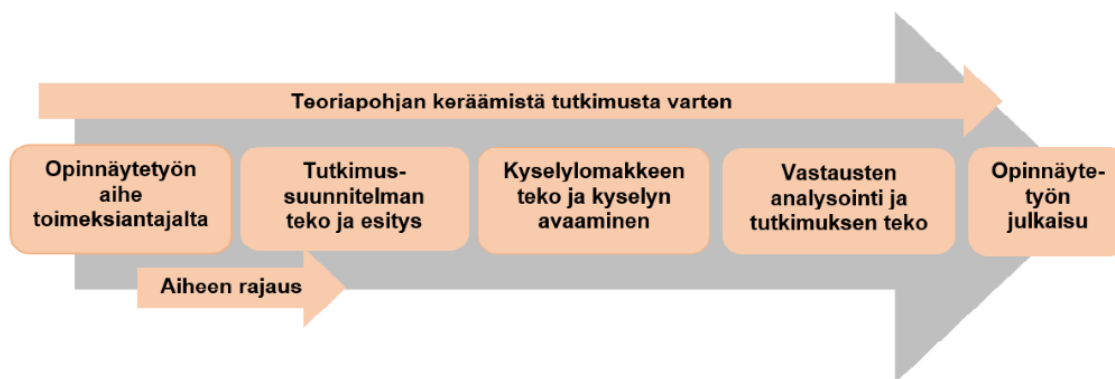
9. YHTEENVETO

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena oli tutkia Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemuksia heille annetuista palveluista. Aiheen rajaaminen tapahtui yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Aiheen rajaamisessa onnistuttiin ja se pysyi läpi prosessin. Aineiston keruuta varten luotiin kysely, joka toimi työvälineenä meidän ja asiakkaiden välillä. Työn tarkoituksena oli mahdollistaa palveluiden kehittyminen entisestään asiakaslähtöisempään suuntaan. Työn tavoitteeseen päästiin ja asiakkailta saatiin kerättyä tärkeää informaatiota siitä, miten palvelut Heinolassa tällä hetkellä koetaan.

Vastauksia asiakkailta saatiin prosentuaalisesti todella vähän ja tästä syystä tutkimuksen kokonaisluotettavuus kärsi. Tutkimusta voidaan kuitenkin mielestämme käyttää suuntaa antavana ja mahdollisena vertailukohteena tulevaisuutta ajatellen. Kysely itsessään toimii kuitenkin hyvänä työvälineenä ja sen jatkokäyttöä Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa on suunniteltu. Kyselyn käyttöönotto onnistuu helposti, kun se pystytään lähettämään esimerkiksi sähköpostitse toimeksiantajan suuntaan.

Saaduista vastauksista yhteenvetona voidaan sanoa, että palveluiden tilaan ollaan tällä hetkellä hyvin tyytyväisiä Heinolassa. Etenkin vuorovaikutus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä nousi erittäin onnistuneeksi teemaksi. Vähäisestä vastausmäärästä huolimatta saatiin nostettua esiin myös se, että työn tavoitteellisuus on näkynyt hyvin positiivisessa valossa palveluita toteuttaessa. Asetetut tavoitteet ovat vastaajien mielestä saavutettu ja työn laatuun ollaan Heinolassa tyytyväisiä. Vaikka saadut vastaukset ja palautteet olivatkin pääpiirteittäin positiivisia, löytyi vastauksista myös joitakin kehitysideoita. Esimerkiksi tapaamiskertoja toivottiin enemmän ja moniammatillisen yhteistyön toimivuutta vielä kehitettävän.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi eteni loppujen lopuksi hyvin sujuvasti (kuviot 1) mukaisesti, vaikka matkalla esiintyikin paljon erilaisia haasteita. Useisiin haasteisiin onnistuttiin kuitenkin reagoimaan, koska prosessi aloitettiin hyvissä ajoin.



KUVIO 1. Opinnäytetyöprosessin kulku

Työn laatuun ja sen mittaamiseen tietyin väliajoin tulisi kiinnittää huomiota, jotta asiakkaalle mahdollistettaisiin laadukas ja tarpeisiin vastaava palvelu. Välittömän palautteen merkitystä ei kuitenkaan tule unohtaa, sillä sen avulla palveluiden laatuun ja työn kehittämiseen voidaan reagoida tarvittaessa nopeasti.

LÄHTEET

- Arene. 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset [viitattu 11.06.2017]. Saatavissa: http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222
- Fisher, J. 2013. Starting from the child. Teaching and learning in the foundation stage. 4th edition. Maidenhead: Open University Press.
- Fleming, J. 2012. Service User Involvement – What It Is and What It Could Be. Lessons from the Standards We expect Project. Carr, Sarah & Beresford, Peter (toim.) Social Care, Service Users and User Involvement. London: Jessica Kingsley Publishers. 52–68.
- Friis, L. & Kaikko, K. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. 4. uudistettu painos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 109–120.
- Halme, N., Perälä, M-L. & Vuorisalmi, M. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa – Työntekijöiden näkökulma. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
- Heinola. 2020a. Lapsiperheiden sosiaalityö [viitattu 4.11.2020]. Saatavissa: <https://www.heinola.fi/lapsiperheiden-sosiaalityo>
- Heinola. 2020b. Tehostettu perhetyö [viitattu 11.6.2020]. Saatavissa: <https://www.heinola.fi/tehostettu-perhetyo>
- Hiljanen, H. 2020. Tukihenkilötoiminta lapsen ja nuoren tukena. Sosiaalityön pro gradu - tutkielma. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta [viitattu 17.11.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/120917/HiljanenHeidi.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Holopainen, M., Nummenmaa, L. & Pulkkinen, P. 2014. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1. painos. Helsinki: Sanoma pro.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013. Tilastolliset menetelmät. 5.–8. painos. Helsinki: Sanoma pro.
- Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. 4. uudistettu painos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 149–164.

Hyytinen, L. 2013. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutuksessa. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere. 4. uudistettu painos. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 246–263.

Ikonen, L. 2016. Jos lastensuojelulla on asiaa – Joka kodin opas viranomaisasiointiin. Ke-rava: Kustannusliike Vahtikoira.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittä-mässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos [viitattu 5.11.2020]. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jokinen, T. 2014. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Toimiva asiakassuhde Pidä kiinni -yksiköiden sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden määrittelemänä. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiede-kunta [viitattu 18.11.2020]. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/32425326.pdf>

Jyväskylän yliopisto. 2010. Tutkimuksen toteuttaminen [viitattu 9.11.2020]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteutta-minen#tutkimustulosten-luotettavuus>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus [viitattu 11.6.2020]. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrate-giat/maarallinen-tutkimus>

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen par-haaksi – Perhetyön arkea. 2. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Koivunen, K. 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutki-mus- ja kehitystyön julkaisut 6 [viitattu 18.11.2020]. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>.

Laitinen, M., Ojaniemi, P. & Tallavaara, M-S. 2007. “Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – Tut-kimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yli-opiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rova-niemi. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut. Heinolan kaupungin lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Esite.

Lastensuojelulaki 417/2007.

- Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 6.11.2020]. Saatavissa: https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214
- Minilex. 2020. Huostaanotto tai sijoitus [viitattu 6.8.2020]. Saatavissa: <https://www.minilex.fi/a/huostaanotto-tai-sijoitus>
- Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL). 2018. Vanhemman jaksaminen [viitattu 6.11.2020]. Saatavissa: <https://www.mll.fi/vanhemman-jaksaminen/>
- Nuorten Ystävät. 2020. Ammatillinen tukihenkilö [viitattu 17.11.2020]. Saatavissa: https://www.nuortenystavat.fi/palvelut/lastensuojelu/ammattillinen_tukihenkil%C3%B6
- Puhakka, J. 2018. Lapsen osallisuus perhetyön asiakkuudessa. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta [viitattu 18.11.2020]. Saatavissa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63219/Puhakka.Jonna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rytönen, L. & Rönkkö, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Lastensuojelun laatusuositus [viitattu 20.10.2020]. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [viitattu 5.11.2020]. Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2016. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 10.6.2020]. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2019. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 9.6.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020a. Lastensuojelu 2019 [viitattu 24.11.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020b. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 6.8.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020c. THL. 2020. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun asiakassuunnitelma. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 6.8.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-asiakassuunnitelma>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020d. Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 6.8.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2020e. Perhetyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos [viitattu 10.6.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [viitattu 29.6.2020]. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Törnberg, T. 2020. Perhetyöntekijä. Heinolan kaupunki. Haastattelu. 17.11.2020

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet [viitattu 28.10.2020]. Saatavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Väänänen, M. 2018. Tavoitteiden merkitys lastensuojelun perhetyössä. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia perhetyöstä yksityisen palveluntarjoajan tuottamana. YAMK-opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu [viitattu 18.11.2020]. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142398/Vaananen%20Mari.pdf?sequence=1>

Webropol. 2020. Kerää vastauksia kyselyyn [viitattu 9.6.2020]. Saatavissa: <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/keraa-vastauksia/>

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Hei!

Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut tutkii kyselytutkimuksella asiakkaidensa asiakastyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja sen eri vaiheisiin. Kyselyn tarkoituksena on kehittää Heinolan kaupungin sosiaalipalveluiden toimintaa ja parantaa asiakastyytyväisyyttä teidän kokemuksenne pohjalta. Kyselyn vastauksien pohjalta palveluita on mahdollista kehittää entistäkin paremmiksi.

Vastauksenne tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eikä yksittäisten henkilöiden vastauksia pysty tunnistamaan. Toivoisimme, että vastaisitte kyselylomakkeen kaikkiin kysymyksiin. Vastaaminen on täysin vapaaehtoista, mutta tutkimuksen onnistumisen kannalta teidän vastauksenne olisi erittäin arvokas. Kyselyyn vastaaminen vie vain hetken, noin 5–10 minuuttia.

Tutkimuksen toteuttavat LAB – ammattikorkeakoulun opiskelijat sosiaali- ja terveysalan kolme sosionomiopiskelijaa yhdessä Heinolan kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kanssa.

Kiitos vastauksistanne!

1. Valitse aluksi perhettänne koskeva palvelu:

1 = Tukihenkilö

2 = Perhetyö

3 = Tehostettu perhetyö

2. Saimme asiakkuuden alussa riittävästi tietoa siitä, miksi palvelua annetaan perheellemme

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

3. Saimme vaikuttaa siihen, millaista palvelumuotoa perheemme tulee saamaan

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

4. Toiveemme huomioitiin asiakassuunnitelman teossa

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

5. Mielestämme asiakkuutemme on edennyt meidän toivomallamme tavalla

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

6. Olisimme toivoneet tapaamiskertoja enemmän työntekijän kanssa

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

7. Toiveemme otettiin huomioon asiakkuuden alkuvaiheessa

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

8. Asetetut tavoitteet vastasivat perheemme tuen tarpeita

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

9. Pääsimme vaikuttamaan, mitä työskentely pitää sisällään

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

10. Olimme tyytyväisiä tapaamiskertoihin ja niiden sisältöön

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

11. Vuorovaikutus perheemme ja työntekijöiden välillä oli mielestämme toimivaa

Kyllä/ei -vastaus

12. Jos vuorovaikutus ei ollut toimivaa, miksi?

Avovastaus

13. Koimme työntekijän luotettavana

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

14. Koemme, että meitä pidettiin ajan tasalla siitä, mitä asiakkuuden aikana tulee tapahtumaan

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

15. Koemme, että tavoitteet olivat meille mielekkäitä

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

16. Miten perheenne elämäntilanne on muuttunut?

Avovastaus

17. Olimme tyytyväisiä saamaamme palveluun

1 = täysin samaa mieltä

2 = jokseenkin samaa mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin eri mieltä

18. Koemme, että asiakkuutemme oli

1 = Liian lyhyt

2 = Sopivan mittainen

3 = Liian pitkä

4 = Asiakkuutemme jatkuu yhä

19. Mikä mielestänne palvelun aikana toimi?

Avovastaus

20. Mikä palvelun aikana ei toiminut?

Avovastaus

21. Missä olisi ollut kehitettävää?

Avovastaus

Kiitos vastauksistanne!