



Asiakaskokemuksen keräämisellä on merkitystä perheterapeuttisessa kuntoutuksessa

Anu Vuorinen, Minja Rosman

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakaskokemuksen keräämisellä on merkitystä perheterapeuttisessa kuntoutuksessa

Minja Rosman, Anu Vuorinen  
Sosionomi YAMK  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2021

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää perheterapeuttista kuntoutusta uudistamalla asiakaspalautelomaketta, joka on käytössä SOS-Lapsikylän yksikössä. Tavoitteena oli, yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön kanssa kehittää asiakaspalautelomaketta sekä saada se sähköiseen muotoon ja käyttöön SOS-Lapsikylän perheterapeuttisen perhekuntoutusyksikköön. Kyselyn pohjalta oli tarkoitus saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat tullessa kuulluksi ja miten työskentelylle asetettiin tavoitteisiin oli päästy. Viikkokyselyn tavoitteena oli toimia työvälineenä, joka avaa keskustelua perhekuntoutuksen työntekijöiden ja asiakasperheiden välillä. Lisäksi kysely oli tarkoitus jalkauttaa myöhemmin myös muihin Suomen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuskeskuksiin.

Opinnäytetyö toteutettiin konstruktivisena tutkimuksena. Opinnäytetyön työpajoissa syntyneitä kyselylomaketta olivat tekemässä SOS-Lapsikylän työntekijät ja asiakasperheen vanhempi. Työpajoissa aineisto kerättiin FORMS-kyselyillä, arvostavan haastattelun pohjalta tehdyllä mielekäs asiakaskokemus- keskustelulla ja arvokellon pohjalta. Aineisto oli käsitelty aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Opinnäytetyö oli kehittämisprojekti, jonka aikana osallistettiin niin SOS-Lapsikylän työntekijöitä kuin asiakkaita. Työpajatyöskentelyn tuloksena syntyneen paperisen viikkokyselyn pohjalta saatu tieto kerättiin erilliseen Word-tiedostoon tiedon käyttöä ja säilytystä varten. Kerättyä tietoa läpikäytiin työryhmissä ja näin saatiin kehitettyä SOS-Lapsikylän terapeuttista kuntoutusta. Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskityttiin laatuun, perhekuntoutukseen, asiakaskokemukseen, asiakaslähtöisyyteen ja tietojohdamiseen. Näiden teorioiden pohjalta kehitetty kysely edistää hyvän ja laadukkaan palvelukokemuksen syntyvän asiakkaalle. Tutkimuksen ja teorian pohjalta voitiin todeta asiakaskokemuksen keräämisellä olevan merkitystä perhekuntoutuksessa oleville perheille ja työntekijöille.

Viikkokyselyn kehittäminen sähköiseen muotoon jatkaa SOS-Lapsikylän organisaatiossa itsenäisenä prosessina. Tavoitteena SOS-Lapsikylällä on saada sähköinen kysely käyttöön vielä tämän vuoden aikana. Opinnäytetyö oli merkityksellinen myös kohdeorganisaatiolle, koska sen aihe tuli SOS-Lapsikylän sisältä. Tämän lisäksi opinnäytetyöprosessin aikana kehitettyä kyselyä on tulevaisuudessa tarkoitus viedä kaikkiin Suomen SOS-Lapsikylän perhekuntoutuskeskuksiin. Tieto onnistuneesta asiakaskokemuksesta välittyy niin asiakasperheille kuin perhekuntoutusta ostaville kunta-asiakkaille. Tämä helpottaa asiakashankintaa sekä vahvistaa SOS-Lapsikylän positiivista mainetta.

Minja Rosman, Anu Vuorinen Gathering customer experience in family therapy rehabilitation matters

Year 2021

Pages

55

---

The aim of this thesis is to develop family therapeutic rehabilitation by renewing the customer feedback form, which is used in the SOS Children's Village unit. The aim was to work with customers and the work community to develop a customer feedback form and to make it available in electronic form and for use in the SOS Children's Village Family Therapeutic Rehabilitation Unit. The purpose of the survey was to obtain information on how clients feel that they have been heard and how the goals set for the work had been achieved. The aim of the weekly survey was to act as a tool that opens a discussion between family rehabilitation employees and client families. In addition, the survey was to be implemented later in other Finnish SOS Children's Villages' family rehabilitation centers.

The thesis was carried out as a constructive research. The questionnaire created in the thesis workshops was done by the employees of SOS Children's Village and the parent of the client family. The material was collected through FORMS surveys, a meaningful customer experience discussion based on an appreciative interview, and a value watch. The material was processed by material-based analysis. The thesis was a development project during which both SOS Children's Village employees and customers were involved. As a result of the development work, a weekly paper was created, on the basis of which the information obtained was collected in a separate Word file for use and storage. The collected information was reviewed in working groups and thus the therapeutic rehabilitation of SOS Children's Village was developed. The theoretical part of the thesis focused on quality, family rehabilitation, customer experience, customer orientation and information management. The survey, developed on the basis of these theories, promotes a good and high-quality service experience for the customer. Based on the research and theory, it was found that gathering customer experience is important for families and employees in family rehabilitation.

The development of the weekly survey in electronic form continues in the organization of SOS Children's Village as an independent process. The goal for SOS Children's Village is to make the electronic survey available later this year. The thesis was also relevant to the target organization, as its topic came from within the SOS Children's Village. In addition to this, the survey developed during the thesis process is planned to be taken to all SOS Children's Village Family Rehabilitation Centers in the future. Information about a successful customer experience is passed on to both customer families and municipal customers who buy family rehabilitation. This facilitates customer acquisition for the equally important positive reputation of SOS Children's Village.

**Keywords:** Family rehabilitation, customer experience, customer orientation, quality, constructive research

## Sisällys

1 Johdanto .....	6
2 Kehittämishanke .....	7
3 Perheterapeuttinen kuntoutus .....	7
4 Asiakaskokemus .....	11
4.1 Asiakaslähtöisyys.....	12
4.2 Lapsen ja nuoren äänen kuuleminen.....	14
5 Asiakastyytyväisyys .....	15
6 Tietojohtaminen .....	16
7 Laatu .....	18
7.1 Lastensuojelun laatusuositus .....	19
7.2 SOS-Lapsikylän laatukriteerit .....	20
8 Kehittämistyön eteneminen .....	21
8.1 Konstruktiivinen tutkimus.....	22
8.2 Työpajatyöskentely.....	24
8.3 Tulosten analyysi .....	25
8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	26
9 Aineiston keruu .....	27
10 Työpajojen tuotos.....	31
10.1 Viikkokysely.....	32
11 Johtopäätökset .....	36
12 Pohdinta .....	39
Lähteet .....	43
Kuviot.....	46
Liitteet .....	47

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää perheterapeuttista kuntoutusta uudistamalla asiakaspalautelomaketta, joka on käytössä SOS-Lapsikylän yksikössä. Tavoitteena on, yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön kanssa kehittää asiakaspalautelomaketta sekä saada se sähköiseen muotoon ja käyttöön SOS-Lapsikylän perheterapeuttisen perhekuntoutusyksikköön. Kyselyn pohjalta on tarkoitus saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat tullessa kuulluksi ja miten on työskentelylle asettamiin tavoitteisiin päästy. SOS-Lapsikylän henkilöstö ja johto halusivat kehittää asiakasmittauksella juuri palvelun laadun ja palvelun tuottaman kokemuksen pohjalta omaa toimintaansa.

Opinnäytetyön aihe syntyi siitä, että SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksikössä on käytössä paperinen kysely, joka tehdään viikoittain asiakasperheille. Nykyinen viikkokysely tietoa vain asteikolla 1-5 ja se tehtiin samaan aikaan, kun asiakasperheen kanssa käytiin läpi heidän viikoittaisia tapahtumiaan asiakastietojärjestelmästä. Opinnäytetyön aihe tuli Anun omasta kokemuksesta siitä, että kysely, jota tehdään joka viikko ei vastaa oikein mihinkään eikä tuota uutta tietoa. Tarkoituksena on, että kyselyllä olisi merkitystä ja sen tuottaman tiedon avulla SOS-Lapsikylän työntekijät voisivat kehittää omaa toimintaansa vastaamaan paremmin asiakasperheiden tarpeisiin. Myös palautteen saaminen koettiin tärkeäksi lähtökohdaksi. Nykyistä kyselyä on käytetty keskustelun avaamisena, mutta siitä ei kerry tietoa mihinkään tietojärjestelmään. Työryhmä koki tärkeäksi sen, että asiakaskokemuskyselyllä pystyttäisiin jatkossa saamaan tietoa asiakkaan kuulluksi tulemisesta ja miten on saavutettu asetetut tavoitteet. Uskomme, että kuntoutus tapahtuu hyvän vuorovaikutuksen ja kunnioittavan suhtautumisen avulla. Sähköisellä asiakastyytyväisyyskyselyllä pyrittäisiin pois yksisuuntaisesta tiedonvalistuksesta kohti parempaa asiakkaiden ja yhteisön välistä vuorovaikutusta. SOS-lapsikylän palveluissa on tärkeä kuulla asiakasta. (Koskinen, Ruuska & Suni, 2018, 9.)

Perheterapeuttinen perhekuntoutus on uusi palvelumuoto, josta olisi hyvä saada vaikuttavuusmittauksia työn kehittämisen suhteen. Mikko Mäntysaari totesi Jyväskylän yliopistossa pidettävässä jäähyväisluennossaan, että Suomessa tehdään liian vähän vaikuttavuustutkimuksia. Mikä olisi tärkeätä jo tulevien sosiaalipoliittisten muutosten kannalta, saadaksemme lisää tutkittua tietoa eikä vaan tuntumaa. (Tasala, 2020, 9.) Opinnäytetyön aikana pohdittiin, miten asiakaskokemusta kerätään niin, että sen pohjalta saatua tietoa voidaan käyttää työn kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli, ettei jotain tehdä vain, koska niin on aina tehty tai organisaatio ohjeistaa toimimaan kyseisellä tavalla. Tärkeää on, että tietoa voidaan aina käyttää hyödyksi ja jokainen työvaihe on merkityksellinen niin työntekijöille, asiakkaille kuin

yrittäjälle ja sen avulla perhekuntoutusyksikkö voi kehittää omaa työtään. Opinnäytetyön tietoperustana on tietojohdaminen ja tiedon käyttö työskentelyn kehittämisessä.

## 2 Kehittämishanke

Opinnäytetyö toteutetaan SOS-lapsikylän perheterapeuttisessa perhekuntoutusyksikössä, joka on yksi Suomen SOS-Lapsikylän kahdeksasta ympärivuorokautisista perhekuntoutusyksiköistä. Opinnäytetyössä kehitetään ja päivitetään käytössä olevaa viikkokyselyä siten, että siitä saataisiin toimiva työmenetelmä arkeen ja sen avulla saadaan kerättyä tietoa perheterapeuttisen kuntoutuksen kehittämiseen. Opinnäytetyössä on tarkoitus osallistaa kehitystyöhön niin perhekuntoutusyksikön työntekijöitä kuin mahdollisuuksien mukaan asiakasperheitä. Opinnäytetyöprosessin alussa lähetettiin työryhmälle ja muutamalle vanhalle asiakasvanhemmalle saatteen, jossa kerrottiin opinnäytetyön tavoitteesta sekä siitä mitä ja miten opinnäytetyö on tarkoitus toteuttaa. (LIITE 1)

Perhekuntoutusyksikössä työskentelee moniammatillinen työryhmä, joka muodostuu palveluvastaavasta, perheterapeutista, viidestä perhekuntoutuksen ohjaajasta ja kahdesta yö-ohjaajasta. Työryhmän lähestymistapa perhekuntoutukseen on perheterapeuttinen ja dialoginen. Työskentely on avointa, läpinäkyvää ja osallistavaa, ja se suunnitellaan jokaiselle perheelle heidän tarpeitaan vastaavaksi. Asiakasperheet ovat monenlaisia ja erilaisista taustoista tulevia perheitä ympäri Suomea. SOS- Lapsikylän tuottamalla perhekuntoutuksella pyritään saamaan perheen arjessa muutoksia 1 -7 kuukaudessa. (SOS-Lapsikylä Perhekuntoutus, 2020.)

Tietoa on hyvä kerätä asiakassuhteen alusta lähtien, jotta nopeasti pystyttäisiin reagoimaan perheen viihtyvyyteen ja siihen, miten tavoitteisiin pääsy edistyy perhekuntoutuksessa. Asiakkaat ovat ne, jotka parhaiten pystyvät kertomaan palvelun vaikuttavuudesta ja siitä minkälaista kohtaamista he ovat saaneet. (Ilvonen & Koskimäki 2018, 17.) Alatalo, Lappi & Petrelius (2017,11) työpaperissaan toteavat, että lapsikeskeisen suojelun teoreettista perustaa ja työmenetelmiä on hyvä edelleen kehittää tutkimustietoon perustuen ja kuulemalla laajasti lasten ja vanhempien kokemuksia ja näkemyksiä näiden palvelujen käyttämisestä.

## 3 Perheterapeuttinen kuntoutus

Tietoperustassa käsitellään sitä, mitä tarkoittaa perhekuntoutus, asiakaskokemus, asiakaslähettäisyys, tietojohdaminen ja laatu. Nämä asiat nousivat esiin opinnäytetyöhön liittyvissä työpaikoissa. Näiden pohjalta nähdään syntyvä hyvä ja laadukas palvelukokemus asiakkaalle. Tietopohjassa nostetaan esiin erityisesti lapsen osallistamisen tärkeään rooliin, koska se nousee voimakkaasti esiin lastensuojelulaissa, YK:n lastenoikeuksissa ja SOS-Lapsikylän

laatukriteereissä. Lapsen osallistumista pidetään tärkeänä asiana SOS-Lapsikylän toiminnassa ja se on yksi kehittämisen kohde (SOS-Lapsikylä 2020).

Tämän opinnäytetyön kohteena on laitosmuotoinen perheterapeuttinen kuntoutus, joka on uusi palvelumuoto Suomessa. Kotimaista perhekuntoutusta koskeva tutkimus on pääosin opinnäytetyötasoista ja yksittäiset tutkimukset käsittelevät usein paikallisia tai yhden palveluntuottajan toteuttamana. Vastaavanlaista toimintaa on tutkittu maailmalla lastensuojelun muutostyön vaikuttavuudella, esimerkiksi Westman, Haverinen, Ristikartano, Koivisto, Malmivaara 2005. Kansainvälisessä kirjallisuudessa käytetään esimerkiksi termejä “family preservation programme, jolla tarkoitetaan sijoituksia ehkäisevää, intensiivistä työskentelyä tai perhealkuisia käsitteitä kuten family support, family-based intervention tai family-centered services. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017,12.)

Vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman tai muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointia siten, kuin se lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983) kuvataan. Lastensuojelulain 36 § mukaan lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lastensuojelulain 3 § mukaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lastensuojelun avohuollonpalvelun tukitoimiin kuuluu perhekuntoutus, jolla tuetaan vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyritään tarjoamaan laaja-alaista tukea perheille varhaisessa vaiheessa.

Alatalo ym. (2017) totesivat tutkimuksessaan lastensuojelun perhekuntoutuksen palveluna olevan edelleen sisällöllisesti ja käsitteellisesti vaikeasti hahmotettava ja hajanainen. Sosiaalialalla toimijat ovat kehittäneet eri tavoin nimettyjä, toteuttamistavoiltaan ja menetelmiltään vaihtelevia perhekuntoutuksen palvelukonsepteja, joissa on havaittavissa innovatiivisia ja vaikuttavia perhekuntoutuksen toteuttamisen tapoja. Palvelukentän kirjavuus ei ole merkki laadun puutteista. Palveluiden kirjavuus ja hajanaisuus vaikeuttavat perhekuntoutuksen toteuttamistapojen ja palveluiden sisällön sekä laadun jäsentämistä ja vertailua. Palveluntuottajat ovat huolissaan perhekuntoutuksen sisällöllisestä hajanaisuudesta. Palveluita käyttävien lasten ja perheiden näkökulmasta lastensuojelulaissa käytettävä perhekuntoutus on käsitteenä vaikeasti avautuvia. Käsitteitä ei ole riittävästi määritelty ja konkretisoitu. Tämä vaikeutta lasten ja vanhempien mahdollisuuksia ymmärtää, mitä perhekuntoutuksen tarjoama tuki käytännössä on.

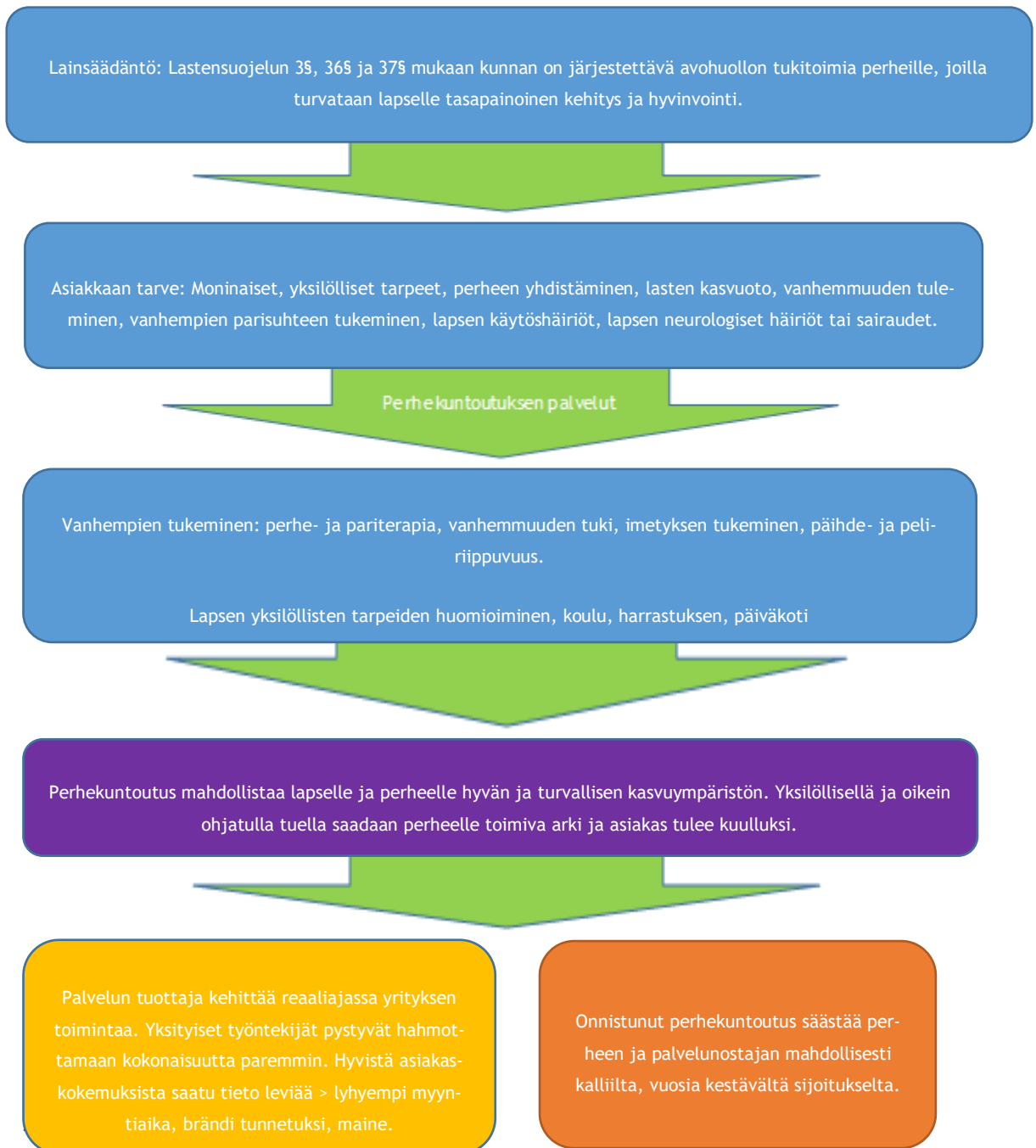


Lastensuojelun perhekuntoutusta määrittävien käsitteiden selkiyttäminen, työmuotojen sisällön konkretisoiminen ja palveluiden sisällön yhtenäistäminen ovat keskeisiä edellytyksiä lastensuojelun perhekuntoutuksen laadun ja vaikuttavuuden vahvistamiseksi sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantamiseksi (Alatalo ym. 2017, 19). Perhekuntoutusta voidaan tarjota laitoksessa tapahtuvana ympärivuorokautisena ja päivämuotoisena kuntoutuksena. Perhekuntoutus tapahtuu yleensä laitospäristössä, joka erottaa sen asiakkaan kotona tapahtuvasta perhetyöstä. (Ahlgren-Leinvuo, 2016, 15.)

Lastensuojelulain 37 § (12.02.2010/88) mukaan lapselle voidaan järjestää asiakassuunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Alatalo ym. (2017, 10-11) mukaan tärkeimpiä ja ensisijaisia lastensuojelun perhekuntoutuksen työskentelyn sisältöjä ovat lapsikeskeinen suojeleminen ja koko perheen kuntoutus. Laadukkaasti toteutetulla lapsikeskeisellä suojelulla tarkoitetaan tasapainoista lapsen, vanhemman ja koko perheen kanssa työskentelyä. Siinä pyritään tukemaan lapsen ja vanhemman toimijuuden vahvistamista ja lisäämään lapsen turvallisuuden tunnetta. Muutosta edellyttäviä asioita perheessä tarkastellaan jokaisen lapsen yksilöllisiä kokemuksia huomioon ottavalla tavalla. Vanhempaa tuetaan juuri hänen lapsensa esiin tuomiin konkreettisiin kokemuksiin perustuen eikä nojaututa yleiseen tietoon hyvästä vanhemmuudesta.

Lastensuojelun avohuollon perhekuntoutuksen palvelua käyttävässä perheessä lapsen tuen tarve voi olla lapsen omasta kehityksellisistä erityistarpeista, vanhemman terveydentilasta, yleisestä jaksamattomuudesta, vanhemmuuden taitojen puutteesta, pitkittyneistä huolto- ja tapaamisriidoista tai monenlaisista lasten kaltoinkohtelusta tai laiminlyönnistä johtuvia. Usein näihin haasteisiin saattaa kietoutua taloudelliset, asumisen vaikeudet, jännitteiset suhteet läheisiin, perheiden vaikeudet ja turvattomuuden tunne saattaa olla syvään juurtuneita ja ylisukupolvisia. (Alatalo ym. 2017, 19.)

Perheterapeuttinen kuntoutus rakentuu kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tilannetta tutkitaan yhdessä perheen kanssa ja asetetaan tavoitteet työskentelylle. Sen jälkeen yksilö-, pari- ja perhetyöskentelyn avulla edetään kohti haluttua muutosta, ja kolmannessa vaiheessa arvioidaan tilannetta uudelleen ja lopetetaan työskentely suunnitelmallisesti. Perheterapeuttinen kuntoutuksen prosessi käynnistyy kunnan sosiaalityöntekijän tiedustelulla vapaasta paikasta. Ensimmäisessä vaiheessa asiakasperhe tulee tutustumiskäynnille ja heille esitellään mahdolliset omaohjaajat ja kerrotaan perheterapeuttisen kuntoutuksen työskentelytavoista. Sovitaan perheen kuntoutuksen aloittaminen. Työskentely tapahtuu yksilö-, perhe ja parityöskentelyn, jonka avulla tutustutaan perheeseen, käydään läpi sosiaalityöntekijän ja perheen yhdessä laatimat tavoitteet. (SOS-lapsikylän perehdytyskansio 2020.)



Kuva 1: Perhekuntoutuksen kaavio

Toisessa vaiheessa työskentelyssä käytetään erilaisia menetelmiä saavuttaakseen tavoitteiden mukaisesti perheen tilanteessa muutoksia kohti parempaa. Perhekuntoutuksen keskeisimpiä työskentelymenetelmät ovat a) lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointi, b) konkreettinen apu, c) ohjaus, d) läheisten, vertaisten ja yhteisön tuki ja e) hoito. Työskentelyssä kiinnitetään erityisesti huomiota siihen, miten menetelmien avulla edistetään lapsen, vanhempien ja koko perheen toimijuuden vahvistumista ja lapsikeskeisessä lapsen suojelussa onnistumista. (Alatalo ym. 2017, 11.)

Kolmannessa vaiheessa päätetään työskentely suunnitelmallisesti. Perheet harjoittelevat kotijaksoilla asioita, joita kuntoutuksessa on työstetty. Perheterapeuttisen kuntoutuksen päätyttyä sovitaan kunnan sosiaalityöntekijän kanssa jatkotyöskentelystä ja tehdään kirjallinen yhteenvedo jokaisesta lapsesta. Kuntoutusjakson pituus vaihtelee 1-7 kuukauteen perheen työskentelylle asetettujen tavoitteiden mukaan. (SOS-Lapsikylän perehdytyskansio, 2020.)

Perheterapeuttinen viitekehys perhekuntoutuksessa tarkoittaa dialogisuutta ja keskustelua, avointa todellisuuden rakentamista perheen kanssa. Vuorovaikutus ja reflektointi ovat keskeisessä osassa, kun työstetään kuntoutusjaksolle asetettuja tavoitteita. Työryhmä tukee perhettä toimivampaan arkeen ja vuorovaikutukseen sekä auttaa ymmärtämään esimerkiksi vanhempien toiminnan vaikutuksia lapsen hyvinvointiin.

#### 4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus määritellään kaikkialla maailmassa samalla tavoin. Asiakaskokemuksella tarkoitetaan sitä, minkälainen ajatus asiakkaalle syntyy hänen kokemustensa, mielikuviansa ja tunteidensa pohjalta yrityksen toiminnasta (Löytänä 2011; Korkiakoski & Gerdt 2017; Saarijärvi & Puustinen 2020, 14). Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja yrityksen välisestä vuorovaikutuksesta, josta asiakas luo oman arvoketjunsä siltä ajalta, jonka hän viettää yrityksen palvelujen parissa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat asiakkaan persoona, luonne, kulttuuri ja aikaisemmat kokemukset, joihin hän peilaa odotuksiansa, halujansa ja toiveitansa. Asiakaskokemus on aina subjektiivinen. (Korkiakoski & Gerdt 2017.) Asiakaskokemus muodostuu asiakaspulun aikana rakentuvasta moniulotteisesta kokemuksesta. Asiakaskokemus rakentuu ennen ostamista, ostamisen aikana, ostamisen jälkeen ja erilaisten kosketuspisteiden merkityksestä ja asiakaskokemuksen moniulotteisesta luonteesta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14; Gissler, Kekkonen & Känkänen. 2018, 7.)

Asiakaskokemukseen pohjautuvan tiedon kerääminen on tärkeää sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaan palvelukokemus muuttaa hänen mielikuviaan ja odotuksia palvelusta. Se vaikuttaa hänen asenteisiinsa ja käyttäytymiseensä palveluiden käyttäjänä. Näiden asioiden ymmärtäminen auttaa ennakoimaan suuntia, miten palveluja tulee kehittää ja mihin palveluihin tulee keskistyä tulevaisuudessa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas, 2011, 42.) Useissa tutkimuksissa asiakaskaslähtöisyys koetaan organisaatioiden kyvyiksi ennakoita asiakkaiden muuttuvat tarpeet, oppia niistä ja reagoida niihin. Eri tutkimusten mukaan aidosti asiakaslähtöiset yritykset pärjäävät hyvin kilpailussa muihin nähden ja heidän menestyksensä on parempaan. 2000-luvulta lähtien yritykset ovat panostaneet

asiakslähtöisyyteen, mutta yritykset ovat kipuilleet sen saamisesta käytäntöön. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14.)

Tutkimuskirjallisuudessa nousee esiin muutamia asiakaskokemuksen ominaispiirteitä, kuten ajallinen luonne, kosketuspisteiden merkitys ja moniulotteisuus. Asiakaskokemuksen ominaispiirre ajallinen luonne rakentuu ajan kuluessa asiakkaan ja organisaation välisen asioinnin edetessä. Kosketuspisteiden merkityksellä tarkoitetaan organisaation ja asiakkaan välisiä vuorovaikutustilanteita. Asiakaskokemuksen moniulotteisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen kokee asiat kognitiivisesti, emotionaalisesti, sosiaalisesti ja sensorisesti. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 36-37.) Asiakaskokemuksen kehittäminen tulisi nähdä liiketoiminnan strategisena suuntana ja operatiivisen johtamisen ytimenä (Saarijärvi & Puustinen 2020, 11). Erilaiset yritykset kuten kuluttajatuotteita valmistava teollisuus, kivijalkakaupat, verkkokaupat, mutta myös julkiset organisaatiot esimerkiksi Kelassa ja useissa sairaanhoitopiireissä on nostettu asiakaskokemus keskeiseksi toimintaa ohjaavaksi tavoitteeksi. Kelassa tämä näkyy strategisena tavoitteena, joka näkyy etuuspäätösinä, neuvonnassa ja asiakaspalvelussa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 14.)

#### 4.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys määritellään sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaille siitä näkökulmasta, miten palveluiden tarjonta pystytään kohtaamaan asiakkaan tarpeet palvelutilanteissa. Asiakkuutta ja kuluttajuutta koskevissa käsitelmäärittelyssä ydinajatus on, että palvelujen käyttäjän tulee voida tuoda näkemyksensä esiin tuotettujen palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja toimenpanossa. Tämä on tärkeää siitä syystä, että kyseessä on julkisen verovaroin rahoitettuja ja tuotettuja palveluhyödykkeistä. (Virtanen ym. 2011, 16.)

Asiakslähtöisyys tulisi olla sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperusta, jolloin jokainen asiakas voitaisiin kohdata ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Asiakslähtöisyydelle on ominaista toteuttaa palvelua asiakkaan tarpeista lähtien enemmän kuin organisaation tarpeista. Asiakslähtöisen palvelutoiminta alkaa asiakkaan esittämistä asioista, kysymyksistä sekä sen tulee olla vastavuoroista. Yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä eli kattavaa tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisen pohjana. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Virtanen ym. (2011, 18 -19) kirjoittivat, että usein asiakslähtöisyyttä ja asiakaskeskeisyyttä käytetään synonyymeina. Heidän selvityksessään asiakslähtöisyyttä kuvataan asiakaskeskeisyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas ei ole ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena vaan osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja - ei pelkkiä tarpeita, tulee

hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Yhtenä asiakaslähtöisyyteen liittyvän lähestymistapana pidetään asiakkaiden osallistamista palvelu- tai hoitoprosessiin ja näin aktivoimalla heitä paremmin huolehtimaan omasta hyvinvoinnista. Asiakkaan oman elämän asiantuntemus tekee hänestä palveluprosessissa työntekijän kanssa yhdenvertaisen toimijan ja tasavertaisen kumppanin.

Organisaation onnistuneella asiakaslähtöisyydellä voidaan vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutuksen laatuun ja määrään. Toiseksi myös siihen minkälaisen mielikuvan ja odotuksia asiakas luo palvelua kohtaan. (Virtanen ym. 2011, 21.) Asiakaslähtöisellä palvelulla asiakkaan näkökulmasta katsoen tarkoitetaan sitä, että osallistuminen on asiakkaalle synonyymi itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden ja toimijuuden toteutumiseksi. Asiakkaan osallistuminen merkitsee puolestaan palveluntuottajalle asiakkaan näkemistä palvelussa resurssina ja toimijana. Palveluntuottaja kokee asiakkaan kumppanina eikä palvelun kohteena. Asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin mahdollistaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuorovaikutuksen kehittymisen ja prosessin muuttumisen. Vuorovaikutuksen kehityksen taustalla on ajatus asiakkaan ja palveluntarjoajan roolien täydentävyydestä, mikä korostaa kummankin osapuolen yhtäläistä merkitystä onnistuneen palvelukokemuksen aikaansaamisessa. (Virtanen ym. 2011, 29.)

Asiakkaan henkilökohtaisen vaikuttamisen kohdalla on kyse palvelutapahtumassa tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja siitä, miten palvelutapahtumasta tulee onnistunut asiakaskokemus. Onnistuneessa asiakaskokemuksessa korostuu se, miten työntekijä kuuntelee asiakasta ja ottaa huomioon asiakkaan tilanteen ja pohtii erilaisia vaihtoehtoja juuri asiakkaan tarpeista käsin. Asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen on kollektiivista. Se tarkoittaa sitä, että saadaan suurempi joukko asiakkaita samaan aikaan osallistumaan tai tuomaan äänensä kuuluviin. Tapahtumassa on kyse asiakkaaseen kohdistuvasta, vuorovaikutuksellisesti kohtaamisesta, jossa syntyy asiakkaan kokemus palvelun vastaavuudesta hänen tarpeitaan kohtaan. Asiakaslähtöisyyttä asiakkaan näkökulmasta katsoen rakennetaan kerta toisensa jälkeen jokaisessa palvelutapahtumassa. (Virtanen ym. 2011, 29).

Virtanen ym. (2011, 42) pitävät erityisen tärkeänä kokemuseräisen tiedon keräämistä sosiaali- ja terveyspalveluista. Asiakkaan palvelukokemukset muokkaavat asiakkaan palveluun liittämää mielikuvaa, odotuksia ja vaikuttavat hänen asenteisiinsa ja käyttäytymiseensä palveluiden käyttäjänä. Asiakkaan odotusten ja palvelumielikuvien ymmärtäminen auttaa ennakoimaan mihin suuntaan palveluita tulee kehittää ja keskittää tulevaisuudessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa asiakaslähtöisyys kehittäminen nähdään usein alan kirjallisuudessa palveluntarjonnan - ei asenteiden tai arvojen - kehittämisen kautta. Usein kaikki asiakaslähtöistä työtä tekevät tahot liittävät asiakaslähtöisyyden selkeästi organisaation

arvoihin. Tärkeänä pidetään asiakaslähtöisten organisaatiokulttuurissa potilas - tai asiakastyötä tekevän työntekijä sisäistävän organisaation arvoperustan ja asiakaslähtöisen toimintatavan. (Virtanen ym. 2011, 45.)

Haastetta asiakaslähtöisen palveluohjauksen toteuttamiseen tuo usein asiakkaan motivaation puute, asiakkaan epärealistiset tai hyvinvointia ja terveyttä vaarantavat tavoitteet sekä asiakkaan vaikeudet olla osallisena ohjausprosessissa. Edellä mainitut asiat saattavat johtua aikaisemmista palvelukokemuksista. Asiakkaan tilannetta on selvitetty useaan otteeseen, tehty arviointeja ja suunnitelmia aikaisemminkin. Lisäksi asiakasta voi pelottaa tulevaisuus ja oma pärjääminen, minkä vuoksi asioiden pois lakaiseminen tuntuu helpommalta vaihtoehdolta kuin niiden kohtaaminen ja suunnitelmien laatiminen. (Ristolainen ym. 2020, 251.) Virtasen ym. (2011, 51) mukaan asiakaslähtöinen kehittäminen organisaatioissa tapahtuu työn organisoinnin kautta. Asiakaslähtöisyyteen motivoimisessa on tärkeää kiinnittää huomiota palveluprosessien parantamiseen, uudistamiseen ja kehittämiseen - eli henkilökunnan työn arkeen.

#### 4.2 Lapsen ja nuoren äänen kuuleminen

Artikkelissa ”Principled quality assurance in child welfare: a new perspective” (Koster & Damiani-Taraba, 2016) kirjoitetaan siitä, miten tärkeitä on perheiden ja lasten osallistuminen työskentelyyn siten, että he pystyvät kertomaan mikä heille on palvelussa tärkeää ja arvokasta. Artikkelissa tuodaan esiin se, että tänä päivänä tulisi suunnitella toimenpiteitä, jolla voidaan arvioida lasten/nuorten ja heidän perheiden osallistumistasoa työskentelyyn ja miten he suhtautuvat tapaamisten laatuun.

Peltolan ja Moision (2017, 21-23) mukaan lasten ja nuorten osallisuus on tutkimuksen tasolla tunnustettu tärkeäksi palvelukentän haasteeksi. Tutkimuskatsauksen perusteella osallisuuden toteutumiseen on vielä matkaa. Yksinkertaisimmillaan osallisuuden kokemus syntyy aitojen kohtaamisten avulla ja taas kohtaamattomuuden kokemukset tuottavat syvän osattomuuden kokemuksen. Tutkimuskatsauksen pohjalta keskeisiä havaintoja lasten ja nuorten osallisuudesta on se, että lasten ja nuorten mielipiteiden huomioiminen, osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet ovat edelleen puutteellisia. Lasten ja nuorten osallistaminen vaatii ammatillista osaamista, heidän mielipiteidensä arvostamista, vaihtoehtoisten toiminnan ja eri kommunikaatiomuotojen tunnistamista, hyväksymistä ja mahdollistamista sekä toimijuuden rakenteellisten esteiden tiedostamista ja purkamista.

Erilaisia rakenteita ja käytäntöjä tarvitaan, jotta lapsia ja nuoria voidaan kuulla heidän arjensa ja heidän käyttämässään palveluissaan enemmän. Lasten ja nuorten osallistaminen on

lisääntynyt. Tutkimuskatselmuksen mukaan suunta on oikea, mutta kehitys näyttää silti melko hitaalta ja epätasaiselta. Tutkimuskatselmuksessa nousi esiin se, että lasten ja nuorten kokemukset osattomuudesta, ohipuhumisesta ja mielipiteen sivuuttamisesta ovat edelleen hyvin yleisiä. (Peltola & Moisio 2017, 45.)

Lasten ja nuorten ollessa hyvin erilaisia, palvelukohtaamisia ei voida määrittää ylhäältä päin, vaan tulisi kehittää vaihtoehtoisia toimintoja vuorovaikutuksen, kohtaamisen ja kommunikoinnien suhteen. Mitä pienemmistä lapsista palvelukentällä on kyse, sitä tärkeämpää on, että kohtaaminen ei perustu vain oletukselle verbaalisesta kommunikoinnista. Tämä vaatii ammatillisilta jatkuvaa valppautta, tilannekohtaista herkkyyttä ja valmiutta rakentaa mahdollisia toimia toisin. (Peltola & Moisio 2017, 46.) Lasten ottaminen mukaan toiminnan kehittämiseen on kannattavaa sekä lapsen että työntekijän näkökulmasta. Kuuntelemalla lapsia heille tärkeissä asioissa, voidaan lisätä lapsissa iloa, hyvinvointia ja näin helpotetaan lapsen oloa. Tällöin työntekijän ei tarvitse keksiä tai arvailla, millainen toiminta olisi lapsen näkökulmasta mielekästä ja auttaisi lasta, vaan hän saa oman asiantuntemuksensa rinnalle lasten tiedon. Kehittämiseen osallistuminen lisää parhaimmillaan lapsen kokemusta osallisuudesta ja omien mielipiteiden arvosta. (Lastensuojelukeskusliitto 2/2020.)

## 5 Asiakastytyväisyys

Tavoitelähtöinen mittaaminen on esimerkki räätälöidystä mittaamisesta asiakasrajapinnassa. Siinä toteutunutta suorituskkyä verrataan yhdessä asiakkaan kanssa määriteltyihin tavoitteisiin ja nämä tavoitteet voidaan yksilöidä esimerkiksi palvelusopimuksissa. Mittaustapa on varteenotettava varsinkin silloin, kun tarkastellaan pitkäkestoisia asiakasasiasuhteita. Tämänkaltaisella mittaamisella on mahdollista saada yksityiskohtaista tietoa siitä, onko palvelutuotanto asiakkaan mielestä onnistunut. Asiakas voi tarjota mittausdataa myös suoraan omista tietojärjestelmistään tai kerätä sitä omilta asiakkailtaan. Esimerkiksi konsultointipalvelun onnistumista tai vaikutuksia voidaan mitata asiakasyrityksen suorituskkyymittareilla. (Jääskeläinen, Laihon, Lönnqvist, Pekkola, Sillanpää & Ukko, 2013, 17.) Arvon lopullisina arviomiehinä pidetään yleensä asiakasta (Lecklin & Laine 2009, 18).

Asiakasmittauksella voidaan mitata asiakasvuorovaikutuksen onnistumista, asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä, palvelun lopputulosta ja siitä syntyneitä asiakasarvoa. Organisaation suorituskkyyn ja pitkän tähtäimen menestykseen vaikuttavat palvelun lopputulos ja asiakasarvo. Aiheeseen liittyvät tutkimukset osoittavat, että vielä kukaan palveluorganisaatioiden käyttämät mittarit eivät huomioi näitä piirteitä kovinkaan hyvin. (Jääskeläinen ym. 2013, 10.) Asiakaskokemuksen mittaamisessa on hyvä tunnistaa prosessit, jotka koskettavat asiakasta tai vaikuttavat asiakkaan kokemaan palveluun. Palvelutuotanto perustuu asiakaslähtöiseen ilmiöön, koska

asiakas vaikuttaa resursseihin, prosesseihin, tulosten ja vaikutusten arviointiin. Asiakas määrittelee sen, kuinka hyvin palvelutuotanto onnistuu vastaamaan hänen tarpeisiinsa ja kuinka onnistunut kokemus siitä tulee. Alusta lähtien on hyvä ottaa asiakas mukaan suunnittelemaan mittariston kehittämistä. (Jääskeläinen ym. 2013,16; Etelälahti, 2019,17.) Asiakkaan oma kokemus ja sen mittaamiseen suunniteltu mittaristo tukee myös jatkossa onnistunutta asiakasprosessia ja mahdollistaa ongelmatilanteisiin puuttumisen jo varhaisemmassa vaiheessa.

Erilaiset mittarit antavat organisaation johdolle tietoa toiminnan toteutumisesta ja kertovat, mihin suuntaan organisaatiota on kehitettävä. Asioiden mittaamisen ydin on siinä, että tunnustetaan hyvä ja huono toiminta ja kyetään tekemään ero näiden välillä. Näiden mittareiden avulla autetaan organisaatiota ymmärtämään, hallitsemaan ja parantamaan toimintaansa. Tämä mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen. Tärkeää on tulosten ja työn saavuttamisen näkyväksi tekeminen. (Etelälahti 2019, 18-24.)

## 6 Tietojohtaminen

Tieto on valtaa ja sitä voidaan käyttää oikein, väärin, pantata tai jättää kokonaan käyttämättä. Johtamistiedon saannissa haastaa tiedon keräämiseen ja tiedon käyttöön liittyvät asiat. Tiedon käyttämättä jättäminen, kyky ja osaaminen analysoida uutta tietoa sekä hyväksikäyttää analysoitua tietoa ovat ongelma julkisessa terveydenhuollossa. Tieto on johtamisen väline ja se liikkuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa tilanteissa. (Rytilä 2011, 59, 75.) Tietojohtaminen on tärkeä osa asiakkuutta ja toiminnan ohjausta (Nylander 2017, 15).

Tietoa kerätään yritystä, palvelun ostajia varten, jotta pystyttäisiin nopeasti ja reaaliaikaisesti muuttamaan palvelua asiakaslähtoisemmäksi. Tiedon keruulla yrityksen sisällä pyritään luomaan eräänlainen organisaation muisti, jolloin kerätty tieto organisoidaan ja varastoidaan täydentämään aiemmin hankittua tietoa. Organisoitua tietoa pystytään hyödyntämään tehokkaasti yrityksen sisällä (Laihonen 2013, 26.) Jos tiedon analysointi ja sen käyttämistä halutaan kehittää, pitää tunnistaa tiedon luonne ja sen merkitys. Tietoa käytetään päivittäin työssä niin sanotusti arkitietona, mutta merkittävää on käyttää oikeaa tietoa ja osaamista palvelutoiminnan suunnittelussa sekä toiminnan kehittämisessä. (Rytilä 2017, 79, 136-137).

Tietoa varastoidaan monista eri syistä, kuten kilpailuedun tavoittelemiseksi, toimintojen ja suorituskyvyn tehostamiseksi, palvelutason ja laadun mittaamiseen, verkostojohtamiseen ja strategian tukemiseksi (Törmänen 2017, 42-56). Tiedonkeräysprosessin avulla pyritään jatkuvaa kehittämiseen ja vaikutuksen mittaamiseen. Perhekuntoutuksessa tällä mittaristolla



tavoitellaan toiminnan tehostamista, toiminnan laadun ja palvelun tason parantamista, ongelmatilanteiden hallitsemiseen sekä kustannussäästöjen pienentämistä.

Perhekuntoutuksen palvelu on uusi ja työn vaikuttavuus tulee näkyviin vasta useiden vuosien jälkeen. Lisäksi vaikuttavuusmittauksella pystyttäisiin kertomaan palvelun ostaja tahoille / kunnille, miten on päästy asettamiin tavoitteisiin ja miten prosessi kehittyi kuntoutuksen aikana. Erityisesti lastensuojelussa, jossa asiakkaan tilanteen eteneminen on hidasta ja tiedon keruu perustuu pitkälle työntekijöiden ja perheen arvioihin sekä hiljaiseen tietoon. Työssä reagoidaan erilaisiin tehtäviin ja ongelmiin usein hiljaisen tietämyksen pohjalta (Virtainlahti 2009, 41).

Toiminnan suunnittelun näkökulmasta on hyvä saada tätä tietoa välitettyä ja kerättyä tietyn aika välein, jotta saadaan käsitystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voivat muuttua kuntoutuksen aikana. Monilla liiketoiminta-alueella asiakkaiden tottuminen sähköisiin kanaviin ja sähköiseen asiointiin vauhdittaa uudenlaista palvelumallien syntymistä. Yrityksen on pyrittävä muuttamaan toimintaansa asiakkaalta saadun palautteen mukaan. Perhekuntoutuksessa asiakkaalle on tärkeää kuuluksi tuleminen alusta lähtien, jotta hänen olisi helpompaa sopeutua uuteen ympäristöön. (Iivonen & Koskimäki 2018, 28, 76.) Tiedon tuottaminen tai sen kerääminen ei useinkaan ole ongelma, vaan se ettei tietoa osata käyttää hyödyksi. Organisaatioissa olisi tärkeää tunnistaa ajantasaisen tiedon ja sen hyödyntämisen merkitys. (Rytilä 2017, 78.)

Asiakkaan ymmärtäminen ja asiakaskokemuksen panostaminen on digiaikakaudella kaiken ydin. Se on keino menestyä ja luoda kilpailuetua tänä päivänä. Digitaalinen teknologia auttaa meitä siinä, että päästään lähemmäksi dataa ja teemme faktoihin perustuvia päätöksiä. Näin pystymme luomaan asiakkaalle lisäarvoa sekä miellyttävän ja helpon asiakaskokemuksen. (Iivonen & Koskimäki 2018, 107.)

Tietovarastoinnin arvo tulee esille sen tuottamassa hyödyssä ja uudessa informaatiossa. Tieto tulee koota useista eri lähteistä ja organisaatioissa tulee olla henkilöitä, jotka osaavat hakea, käyttää ja analysoida tietovaraston tietoja. (Törmänen 2017, 82.) Organisaation kontekstissa datalla tarkoitetaan usein esimerkiksi tietojärjestelmiin järjestettyjä asiakirjoja tai tallenteita. Datasta tulee informaatiota, kun se luokitellaan, analysoidaan, tiivistetään ja asetetaan johonkin kontekstiin. Informaatio on dataa, jolla on merkitys ja tarkoitus. (Virtainlahti 2009, 32.) Nyky-yhteiskunnassa informaation merkitys kasvaa ja tiedon hallinta muodostuu yhdeksi avaintekijäksi kaikissa organisaatioissa (Törmänen 2017, 23).

Dokumentoitua tietämystä tulisi päivittää aktiivisesti, jotta ajan tasalla olevaa tietoa on aina saatavilla. Tietämystä tallennetaan, jotta sitä voidaan jakaa organisaation jäsenten kesken. Tämä mahdollistaa tietämyksen hyödyntämisen operatiivisessa toiminnassa. Osaamisen, ammattitaidon ja tietämyksen avulla liikeideat toteutetaan käytännön tuotteiksi ja palveluiksi. (Virtainlahti 2009, 143, 151.) Tietoja kerätessä tulee olla tarkkaan mietitty mitä tietoa

kerätään, miksi tietoa kerätään ja miten saatua tietoa hyödynnetään. Näin tietovarastointia voidaan hyödyntää oppimisprosessissa (Törmänen 2017, 166). 10 prosenttia tarvittavasta osaamisesta opitaan koulussa ja loput 90 prosenttia työssä. Teoriatieto muuttuu sovellettavaksi työssä silloin, kun sen osaa yhdistää jo opittuun kontekstiin. (Virtainlahti 2009, 133.)

## 7 Laatu

Laadulla on monta merkitystä ja se tarkoittaa eri yhteyksissä ja eri ihmisille erilaisia asioita (Lecklin & Laine 2009, 15). Aristotelon mukaan laadulla on kaksi merkitystä. Nämä ovat ne, miten jokin kohde erottuu toisista kohteista ja miten kohde koetaan hyvänä tai pahana. Nykyäänkin laadun määritelmä koetaan samanlaisena. Sillä kuvataan sitä, mikä on kohteelle ominaista, ja mikä koetaan sille kohteelle hyväksi. Laadusta puhuttaessa ihmiset tuovat esille yleensä asian myönteisiä piirteitä. Laatu koetaan hyvän ja onnistumisen käsitteenä.

Laadulla on ollut oma merkityksensä jo ennen järjestäytyneen yhteiskunnan syntyä. Mestari-kisälli järjestelmän tavoitteena oli sekä kouluttaa uusia työntekijöitä että valvoa tuotteiden laatua. Laadun käsite on laajentunut entisestään ja se sisältää nykyään johtamien, strategisen suunnittelun ja organisaation kehittämisen. Tuotteiden laadun lisäksi on siirrytty ajattelemaan laatua koko toimintaprosessina. Laatu pitää nykyään sisällään niin toimittajat, asiakkaat, omistajat, yhteistyökumppanit kuin ympäröivän yhteiskunnankin. (Lecklin 2016, 15-17.) Kansainvälisen ISO 9000 laadunhallinnan standardiston laadun määritelmä on: *Degree to which a set of inherent characteristics of an object fulfils requirements*. Tämä määritelmä kuvaa laadun suhteellista luonnetta. Laadun kohde on yleensä tavara- tai palvelutuote. Kaikilla kohteen sidosryhmillä on erilaisia odotuksia ja tarpeita sitä kohtaan. Tähän viitaten laatukäsittettä tulisi käsitellä ihmisyksilön, organisaation ja yhteiskunnan näkökulmasta. Tämän takia tarvitaan yhtenäinen laatukäsite. (Suomen standardisoimisliitto 2016.)

Korkiakosken (2017, 104-106) mukaan laadulla voidaan arvioida toimintakokonaisuuden, palvelun merkityksellisiä, arvokkaita ominaisuuksia tai piirteitä, joilla yleensä pyritään vaikuttamaan toimintaedellytyksiin, resursseihin, prosesseihin ja tuloksien syntyyn. Laadulla voidaan ymmärtää lupaus tehdä työ tai esine paremmin. Toiminnan tuloksen vaikuttavuudessa voidaan arvioida niin korkeaa asiakastyytyväisyyttä, palveluiden ja tuotteiden laatukilpailukykyä, ammattitaitoisia työntekijöitä kuin ympäristöystävällisyyttä. (Lecklin 2006, 23.)

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollossa laadulla tarkoitetaan sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Hyvä laatu perustuu käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaan palveluun, joka tuottaa kansalaisille hyvinvointia, vahvistaa terveyttä ja vähentää riskien syntymistä. Laatu on hyvää toimintaa sille asetettujen

vaatimusten ja siihen kohdistuvien odotusten mukaisesti annettujen taloudellisten voimavarojen asettamisrajoissa. (Terveydenhuollon laitos 2020.)

Keskeiset elementit sosiaali- ja terveydenhuollon laadussa ovat asiakaskeskeisyys, jolla tarkoitetaan yksilön kunnioitusta ja itsemääräämisoikeutta peruslähtökohtana palvelun toteuttamisessa. Asiakkaan asema on lainsäädännöllisesti varmistettu (Laki potilaan oikeuksista 1992; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000). Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, jolla tarkoitetaan, että kansalainen saa palvelut kohtuullisessa ajassa tasa-arvoisesti asuinpaikasta, sosioekonomisesta asemasta, sukupuolesta tai etnisistä tekijöistä riippumatta. Oikeudenmukaisuutena nähdään, että samanlaisessa tilanteessa olevat asiakkaat saavat yhdenmukaisesti hoitoa tai palvelua. Kiireellinen hoito ja palvelu tulee antaa kaikille ilman tarpeetonta viivettä. Lisäksi tärkeää on valinnanvapaus ja potilasturvallisuus. Korkeatasoinen osaaminen, joka pitää sisällään ammatilliseen osaamiseen kuuluu itse toiminnassa tarvittava osaaminen, ihmisen kohtaamisen taito, arvot ja etiikka. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tavoite on olla vaikuttavia ja siten lisätä mahdollisimman paljon asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä. (Terveydenhuollon laatuopas 2019.)

Laatu lisää asiakastyytyväisyyttä ja täyttää asiakkaiden vaatimuksia ja odotuksia. Laadukas työ kannattaa, koska se mahdollistaa pitkäjänteisen toiminnan ja osalistaa sekä motivoi henkilökuntaa. Laadukasta palvelua tuottavan organisaation tunnistaa asiakassuuntautuneesta työotteesta ja siitä, että sen johto on sitoutunut laadukkaaseen työhön. Laadukkaalle työotteelle on ominaista henkilöstön jatkuva kouluttautuminen. Lisäksi henkilöstö nähdään organisaatiossa voimavarana laadun ja asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa. Laadukas työ edistää yhteiskunnallista vastuuta. Se näkyy korkeana moraalina, turvallisuuden ja terveyden huomiointina sekä se voi tuottaa positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia. Laatutyöhön kuuluu jatkuva parantaminen ja uudistuminen. Kehittämisen perustaa ovat palautejärjestelmä sekä menetelmien ja välineiden arviointi ja kehittäminen. (Lecklin 2006, 26-28.)

### 7.1 Lastensuojelun laatusuositus

YK:n lapsen oikeuksien sopimus on alle 18-vuotiaita lapsia koskeva ihmisoikeussopimus, joka ohjaa toimintaa Suomessa. Sopimuksen mukaan vanhemmat tai lapsen muut huoltajat vastaavat lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta ja heidän tulee toimia lapsen parhaaksi. Valtion tehtävänä on tukea huoltajia tässä kasvatus- ja huolenpitotehtävässä. Sopimuksen yleisiä periaatteita ovat, että kaikki lapset ovat yhdenvertaisia, lapsella on oikeus hyvään elämään ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Aikuisten pitää ottaa selvää, mitä lapset asioista ajattelevat ja antaa lapselle mahdollisuus vaikuttaa omaan arkeensa. Lapsen etu on asetettava ensisijaiseksi, kun päätetään lasten asioista. (YK:n lastenoikeuksien sopimus; Finlex; Malja, Puustinen-Korhonen, Petrelius, Eriksson (toim.) 2019, 20.)

Lastensuojelulain perusta on kirjattu lastensuojelulakiin (417/2007, 4 §). Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja ensisijaisesti on käytettävä avohuollon tukitoimia. Lain mukaisesti lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Tämän lisäksi sen tulee tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Edellä mainitun lisäksi on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia ja puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin.

Lastensuojelun laatusuositus korostaa ihmissuhdeperustaista, lapsilähtöistä ja lapsen oikeuksista huolehtivaa työskentelyä. Suojelutehtävä toteutuu parhaiten lasten, nuorten ja heidän läheistensä sekä työntekijöiden keskinäiseen luottamukseen perustuvana yhteistyönä. Tämän lisäksi huomioitavaa on lastensuojelun eettisyys sekä lasten, nuorten ja vanhempien osallisuus omilla asioissaan. Lapsi on toiminnan keskiössä ja ensisijaisena ja hänen ympärillään toimivien ihmisten pitää voida kokea ja luottaa siihen, että jokainen tulee kuulluksi omana itsenään ja tuomaan mielipiteensä käsiteltävään asiaan. (Malja ym. 2019: 9, 20.) Lastensuojelulain (417/2007) 4 luku koskee lapsen osallisuutta. Lain 20 § mukaisesti lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttäen.

## 7.2 SOS-Lapsikylän laatukriteerit

Suomen SOS-lapsikylä on kansainvälisen SOS Children's Villages -järjestön jäsen. Järjestöllä on toimintaa yli 130 maassa ja Suomessa se on toiminut vuodesta 1962 lähtien. Lastensuojelun tuen piirissä olevilla lapsilla on samat perusoikeudet ja tarpeet kuin muillakin lapsilla ja SOS-lapsikylän toiminta pohjautuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen sekä Suomen perustuslakiin, lastensuojelulakiin sekä lastensuojelupalvelujen tuottamista sääteleviin lakeihin. Kansainvälisellä SOS-lapsikyläjärjestöllä on myös kaikkea toimintaa kattavat toimintaperiaatteet lastensuojelutyöhön. (SOS- Lapsikylä 2020.)

SOS-Lapsikylän laatukäsikirja perustuu YK:n lasten oikeuksien sopimukseen, Suomen lainsäädäntöön kuten perustuslakiin, sosiaalihoitolakiin ja lastensuojelulakiin, YK:n sijaishuollon ohjeisiin, SOS-care promiseen, Sos-Children`s villages care promiseen, SOS center policyn, SOS Child protection policyn, SOS Code of conductiin (SOS-Lapsikylä 2020.) SOS-Lapsikylässä on tehty laatulupaus, jossa luvataan noudattaa edellä mainittuja sopimuksia, lupauksia ja lakeja. SOS-Lapsikylän laatukäsikirjassa luvataan kunnioittaa lasta, nuorta ja tämän perhettä kaikissa heidän palveluissaan. Työntekijät huolehtivat siitä, että lapsi huomioidaan kaikessa toiminnassa ja hänellä on oikeus saada hoivaa, turvaa ja huolenpitoa. SOS-Lapsikylän toiminnalle on tärkeää huolehtia siitä, että asiakkaat tietävät omat oikeutensa. Lisäksi tärkeää on lapsen osallisuuden ja toimivuuden vahvistaminen. SOS-Lapsikylä pyrkii mahdollistamaan lapsille omien mielipiteidensä ilmaisun sekä ottamaan heidät huomioon kaikessa

työskentelyssä. SOS-lapsikylä tekee yhteistyötä kuntien ja lastensuojelua työtä tekevien tahojen kanssa. Heidän tavoitteensa on toiminnan läpinäkyvyys ja jatkuva laadun parantaminen ja erinomaisuus. He haluavat tarjota lapsille, nuorille ja perheille laadukkaita palveluita niissä tilanteissa, joissa he tarvitsevat tukea arkeensa ja selviytymiseen. (SOS-Lapsikylä 2020.)

SOS-Lapsikylän palveluiden suunnittelun keskiössä on lapsen etu ja päämääränä on tarjota lapselle kunnioitusta, turvallisuutta ja mahdollisuutta kiintyä ympäristöön sekä ympärillä oleviin aikuisiin. Tavoite kaikessa toiminnassa on lisätä lapsen osallisuutta omassa elämässään ja kokemus itsestä osana yhteisöä ja yhteiskuntaa. Osallisuuden vahvistamisessa työskentely kohdistetaan suoraan lapseen, jossa lasta kannustetaan ilmaisemaan omia toiveitaan ja ajatuksiinsa. Silloin aikuisten tulee kuunnella lasten kertomaa viestiä. Tavoitteena on mahdollistaa lapselle turvallinen arki sekä koko perheen elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantaminen. (SOS-Lapsikylä 2020.)

SOS-lapsikylätyön laatua arvioidaan suhteessa siihen, miten hyvin toiminta vastaa kunkin lapsen kehityksellisiin tarpeisiin. Arvioinnissa tärkeänä pidetään sitä, miten hyvin palvelu edistää lasten ja nuorten yksilöllisten tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvasti, ja toimintaa kehitetään sen pohjalta. (SOS-Lapsikylä 2020.)

## 8 Kehittämistyön eteneminen

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kehittää perheterapeuttista kuntoutusta uudistamalla asiakaspalautelomaketta, joka on käytössä SOS-Lapsikylän yksikössä. Tavoitteena on, yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön kanssa kehittää asiakaspalautelomaketta sekä saada se sähköiseen muotoon ja käyttöön SOS-Lapsikylän perheterapeuttiseen perhekuntoutusyksikköön. Opinnäytetyön aluksi pohdittiin, miten parhaiten osallistaa SOS-Lapsikylän työntekijöitä ja asiakkaita tutkimuksellisen kehittämistyön toteutuksessa. Opinnäytetyössä halutaan kehittää viikkokyselyä siten, että siitä saatava asiakaspalautte tuottaisi tietoa, joka ohjaa perhekuntoutusyksikön työskentelyä. Näin työntekijät saavat vastattua perheiden tarpeisiin nopeammin ja asiakasperheet saavat asiakaslähtöisempää kuntoutusta. Viikkokyselyä haluttiin kehittää yhdessä työryhmän kanssa, jotta he saavat vaikuttaa kyselyn sisältöön. Asiakasperheitä haluttiin mukaan työskentelyyn, koska heiltä on mahdollista saada kokemuksiin perustuvaa tietoa.

Opinnäytetyö päädyttiin toteuttamaan työpajoina, joihin osallituisivat niin SOS-Lapsikylän työntekijöitä kuin asiakkaita. Työntekijöiden mukaan saaminen oli helppoa ja heillä oli alusta asti intoa lähteä kehittämään omaa työtään yhdessä. Työntekijät osallistuivat työpajoihin omien työvuorojen mukaan ja heille työpajat olivat työaika. Asiakasperheiden mukaan

saaminen koettiin tutkimuksen kannalta tärkeäksi, koska heillä on kokemusta palvelusta ja hoidosta asiakkaan roolissa. Kolmelle asiakasrekisterissämme olevalle asiakasperheen vanhemmalle lähetettiin saatekirje tutkimuksen järjestämisestä ja työpajoihin osallistumisesta. Näille kolmelle vanhemmalle yritettiin myös soittaa asiaan liittyen. Yksi vanhempi vastasi sähköpostiin ja puhelinsoittoon ja kertoi haluavansa osallistua kehittämishankkeen toteuttamiseen. Kehittämistyön alkuperäinen tavoite oli pitää ensimmäinen työpaja jo huhtikuussa 2020, mutta se siirtyi Covid-19 pandemiatilanteen takia seuraavaan syksyyn. Kehittämistyön kaksi työpajaa pidettiin syksyllä 2020. Työpajojen pohjalta kehitettiin uusi viikkokysely.

### 8.1 Konstruktiivinen tutkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on konstruktiivinen toiminatatutkimus. Konstruktiivisen tutkimustapa sopii hyvin hankkeisiin, joiden tarkoitus on löytää ratkaisuja työelämässä esiintyviin todellisiin haasteisiin ja keksiä innovatiivisia ratkaisuja sekä parantaa tai rakentaa kokonaan jotain uutta. (Lukka 2014.) Toimintatutkimus voidaan nähdä myös kokeellisena soveltamisena käytännön ongelmien kanssa eli käytäntö soveltaa tieteellistä tietoa (Puusa & Juuti 2020, 269). Konstruktiivisen tutkimuksen avulla meidän on tarkoitus suunnitella yhdessä työryhmän ja asiakasperheiden kanssa sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, toteuttaa sen pohjalta malli, jota voitaisiin hyödyntää SOS-Lapsikylän kaikissa perhekuntoutus yksikössä. Konstruktiivisen tutkimusotteessa korostuu kahdensuuntainen kommunikaation merkitys: tutkimuksen empiirinen osa on intensiivistä tiimityöskentelyä, joka tähtää lähtötilanteen käytännöllisten ongelmien ratkaisemiseen. Konstruktiivisen tutkimustavan tärkein tehtävä on tuoda näkyväksi aikaisempi teoreettinen tietämys mukaan prosessiin. (Lukka 2014.)

Ojasalo, Moilanen & Ritalahti kuvaavat teoksessa Kehittämistyön menetelmät- Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (2015, 65) konstruktiivisen tutkimuksen tarkoittavan, tutkimuksen suunnittelua, käsitteellistä mallintamista, mallien toteutusta ja testaamista. Konstruktiivinen tutkimus muistuttaa paljon innovaatioiden tuottamista ja palvelumuotoilua, ja se soveltuu konkreettisiin tuotoksiin kuten mittareiden, mallin tai suunnitelman tekoon. Tavanomainen prosessi toiminta- ja konstruktiivisessa tutkimuksessa on ongelman määrittely ja teoreettisen ja käytännöllisen tiedon hankkiminen tutkimuksen ja kehittämisen kohteesta. Ratkaisujen laattiminen ja sen toimivuuden testaus ja oikeellisuuden osoittaminen. Ratkaisussa käytettyjen teoriakytkentöjen tulisi tulla ilmi ja ratkaisun olla uusi. Toimintatutkimuksen tavoitteena on usein organisaation näkökulmasta lisätä organisaation itseymmärrystä, kehittää konkreettisesti uutta ja viedä se käytäntöön. (Ojasalo ym. 2009, 65; Puusa & Juuti 2020, 268.)

Konstruktiivinen tutkimusote on innovatiivista ja sillä pyritään ratkaisemaan todellisuuden. Kaikki ihmisen luomat mallit, kaaviot ja toimintasuunnitelmat ovat konstruktioita. Niille

tunnusomaista on, että ne keksitään ja kehitetään. konstruktiiivisen tutkimusotteen ydinpiirteet edellyttävät, että se keskittyy tosielämän ongelmiin, jotka koetaan käytännössä tarpeelliseksi ratkaista. Konstruktiiivinen tutkimus sisältää kehitetyn toteuttamisidean, jota testataan sen soveltuvuutta käytäntöön. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksella halutaan luoda uutta ja saada aikaan muutosta. Konstruktiiivisen tutkimuksen ihannetulos olisi, että tosielämän ongelma ratkaistaan ja uutta kokeillaan. Tämä tuottaa uutta teorian sekä käytännön näkökulmasta. Tämänkaltainen tulos on myös kaikkia tutkimuksen sidosryhmiä tyydyttävä. (Lukka 2006, 112-113; Puusa & Juuti 2020, 272.)

Konstruktiiivinen tutkimusote tuo tutkijan näkökulmasta uusia mahdollisuuksia päästä käsiksi mielenkiintoisiin tutkimuskohteisiin, koska sillä pyritään tuottamaan selkeää käytännön hyötyä. Kohdeorganisaation näkökulmasta etuna on saada ongelmat ratkaistua ja yhdistettyä teorian käytännön työhön. Onnistunut konstruktiiivinen tutkimusprosessi johtaa todelliseen toimintaan kohdeorganisaatiossa. (Lukka 2006, 126.) Sen keskeinen tavoite on luoda tilanteita ja tilaa itsereflektiolle. Toimijat pyrkivät itse ymmärtämään omaa toimintaansa, tunnistamaan parannuskohteita sekä etsimään niihin ratkaisuja. Tutkimuksen kohde ei ole vain passiivinen subjekti vaan sillä on kykyä reflektoida omaa toimintaansa sekä kykyä tuottaa ja kerätä tietoa, että tehdä sitä parantavia kokeiluja. (Puusa & Juuti 2020, 275)

Konstruktiiivinen tutkimus voi olla toimintatutkimusta, jossa pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma ja samalla hankkimaan tietoa, jolla on tieteellistä mielenkiintoa. Toimintatutkimuksessa kehitetään uutta yhdessä työryhmän kanssa parantaakseen heidän käytäntöjään ja tilanteita. Se korostaa tutkijan ja tutkittavan yhteistyötä, kehittää, tuottaa teorioita ja sen tavoitteet ja menetelmät kehitetään kyseiseen prosessiin perustuen. Toimintatutkimus on tilannekohtaista. (Järvinen & Järvinen 2004, 128-130; Ojasalo ym. 2009, 65.) Konstruktiiivisessä tutkimuksessa korostuu työryhmän ja toteuttajien välinen vuorovaikutus ja kommunikatio (Ojasalo ym. 2009, 65-66). Opinnäytetyössä on ollut alusta asti ajatuksena osalistaa niin työryhmä kuin mahdollisia asiakkaita asiakaskyselyn kehittämiseen. Toimintatutkimuksen vahvuus onkin se, että sen avulla saadaan toimijoiden äänet esille (Puusa & Juuti 2020, 277). Ojasalon ym. (2009, 68) kirjoittavat konstruktiiivisessä tutkimuksessa menetelmien olevan usein kirjavia. Konstruktiiivisessä tutkimuksessa käytetyt menetelmät ovat havainnoiminen, ryhmäkeskustelut, erilaiset kyselyt. Konstruktiiiviselle tutkimukselle on tyypillistä se, että varsinaista tulosta ei synny, vaan tuotosta arvioidaan jatkuvan käytön perusteella. Usein esimerkiksi opinnäytetöissä tai muissa vastaavissa töissä saattaa puuttua lähestymistavoille tyypillinen ratkaisun testaaminen.

## 8.2 Työpajatyöskentely

Fasilitointi on ryhmälähtöistä työskentelyä, jossa siihen kehitettyjen menetelmien avulla johdetaan ryhmän yhteiseen päämäärään ja mahdollistetaan se, että jokainen tulee kuulluksi. Fasilitointi-termin alkuperä on latinan kielen sanassa *facil*, joka tarkoittaa helppoa. Fasilitointi perustuu ajatukselle siitä, että ryhmä itse on paras asiantuntija. Sen tarkoitus on tehdä ryhmien työskentelystä helpompaa edistämällä ryhmän luovuutta ja saamalla kaikkien asiantuntemus yhteiseen käyttöön. Fasilitoinnin tavoitteena on tehokas ajankäyttö ja tuloksellisuuden varmistaminen. Olennainen osa työpajan onnistumista on fasilitaattorin valinta, koska hänen tehtävänsä on keskittyä ryhmäprosessien valmisteluun ja tukemiseen. Fasilitaattorin keskeinen tehtävä on varmistaa, että keskeiset ehdotukset, ideat ja päätökset kirjataan kaikkien näkyville. Muistiinpanojen avulla johtopäätökset ja ydinajatuksukset voidaan välittää muille tiedoksi. Keskeisten ajatusten tiivistäminen edistää tiedonkulkua mahdollisen jatkokäsittelyn osalta. (Summa & Tuominen 2009, 9.) Minja Rosman toimi työpajojen fasilitaattorina ja Anu Vuorinen osallistui työntekijänä työpajoihin.

Opinnäytetyön toteuttamiseksi valittiin kaksi erillistä työpajaa, jossa käytettiin Googlen forms-kyselyitä, fasilitoinnin menetelmiä ja dialogisuutta. Havainnointi on yksi vanhimmista tieteellisen tutkimuksen menetelmistä. Havainnoinnilla saadaan monipuolista tietoa niin ryhmän kuin yksilön toiminnasta. (Kananen 2014, 67-68.) Havainnointia pidetään myös laadullisen tutkimuksen yleisenä tiedonkeruumenetelmänä (Tuomi & Saarijärvi 2018, 93). Työpajan eduksi haastattelu- ja kyselytutkimuksiin nähden voidaan pitää tuloksien ajanmukaisuutta, ajankohtaisuutta sekä usein myös esille tulleiden ideoiden kehittämiskelpoisuutta. Toisaalta työpajojen järjestäminen ja johtopäätösten kerääminen voi olla haastavaa. Työpajan järjestäminen vaatii panostusta sen suunnitteluun. Suunnitteluvaiheessa on asetettava selkeä tavoite, kutsuttava mukaan ne ihmiset, jota asia koskee ja laadittava suunniteltu aika-tila. Lisäksi suunnittelussa on huomioitava täsmällinen ohjeistus työpajan aktiviteetteihin ja kokoukselle on varattava riittävä tila. (Summa & Tuominen 2009, 16.) Työpajaa varten tehtiin tarkka suunnitelman työpajan kulusta ja käytettävistä menetelmistä kestoineen. Kerroimme työpajan tavoitteesta osallistuville lähetetyssä kutsussa (LIITE 2 ja LIITE 3).

Työpajan onnistumisen kannalta tärkeä asia on dialogi. Klassisen määritelmän mukaan dialogi on ymmärretty ajattelun apuvälineeksi. Kreikan sanoista (*dia* ja *logos*) muodostunut sana merkitsee kirjaimellisesti toimintaa sanan tai sanojen kautta tai kulkemista läpi merkitysten. (Holm ym. 2018.) Dialogiin olennaisesti kuuluvia asioita ovat mm. Pauli Juutin (2011, 98) mielestä osallistujien tasa-arvoisuus, kaikkien osallistuminen keskusteluun, omien kokemusten esille tuominen, kaikkien esitettyjen mielipiteiden oikeutus ja erilaisten mielipiteiden sietäminen. Dialogi rakentuu toisten näkökulmien aktiiviselle ja myötäeläville kuuntelulle. Dialogi



edellyttää keskinäistä luottamusta. Työpajassa käyttämämme menetelmä dialogista perustui ajatukseen siitä, että kukin puhuu omalla vuorollaan ja muut kuuntelevat. Tämä mahdollisti kaikkien osallistujien mielipiteiden esille tuomisen.

Työpajat järjestettiin syksyllä 2020 SOS-lapsikylän tiloissa, mutta niin, että työpajaan osallistuttiin pareittain tai kolmen ryhmässä eri tiloista. Työpajat toteutettiin Microsoft Teams-yhteyden kautta vallitsevan Covid-19 pandemiatilanteen takia. Etäyhteyden käyttö mahdollisti sen, että tallensimme Microsoft Teams välityksellä pidetyt työpajat ja pystyimme analysoimaan aineistoa myöhemmin. Ennen työpajoja työryhmälle lähetettiin sähköpostilla työpajojen etenemistä sekä päiväkohtainen ohjelma.

### 8.3 Tulosten analyysi

Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset on pidettävä mielessä, kun aineistoa analysoidaan (Kananen 2014, 100). Sisällönanalyysi on yksi suhteellisen yksinkertainen laadullisen analyysin metodi, mutta sen tekeminen systemaattisesti ja niin että lukija ymmärtää mitä on tehty ja tulokset ovat perusteltuja on keskeistä (Tuomi & Saarijärvi 2018, 145). Analyysiprosessi on monivaiheinen ja sen tavoitteena on auttaa järjestämään tieto tiiviiseen muotoon, pelkistämällä tieto. Analyysi perustuu tulkintaa, päättelyyn ja siinä on pyrittävä totuudenmukaisuuteen ja uskottavaan tulkintaa sekä perustella tehdyt ratkaisut. Analyysin eteneminen voidaan tallentaa, jotta eri vaiheiden ratkaisuihin voidaan palata ja niitä voidaan tarkastella uudelleen. (Puusa 2020, 149.)

Yksi tapa edetä tutkimusaineiston analyysissä on tutkimusaihetta koskevien asioiden ja lauseiden pelkistäminen yksittäisiksi ilmaisuiksi ja niiden ryhmittely samankaltaisiin ja erilaisiin ilmaisujen ryhmiin. Koodaaminen tarkoittaa yksinkertaisimmillaan samaa tarkoittavien sanojen ja lauseiden merkitsemistä koodein. Koodauksen pohjalta voidaan tulkita aineistoa ja ryhmitellä aineistosta nousseet teemat eri luokiksi, joilla on samankaltaisuuksia tai eroja. (Puusa 2020, 152.) Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, ja siinä olennaista on tutkimusaineistosta erotettavat samanlaisuudet ja erilaisuudet. Aineisto kuvataan luokkiin, joiden tulee olla toisensa poissulkevia ja yksiselitteisiä. (Latvala & Vanhanen - Nuutinen 2001; Tuomi & Saarijärvi 2013, 104.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jaetaan kolmeen vaiheeseen; pelkistäminen, ryhmittely ja pääkategorian muodostaminen. Pelkistämävaiheessa läpikäytiin työpajoista kuvatut tallenteet sekä työpajoissa tehdyt Googlen FORMS-kyselyt, joista pyrittiin löytämään tutkimuskysymyksiin vastaukset sekä karsimaan epäolennaisuudet pois. Keskustelujen ja työpajojen kyselyissä toistuneet aihealueet kirjattiin ylös, jonka jälkeen materiaalista koottiin niiden yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Pelkistetyistä vastauksista muodostettiin alakategorioita. Aineiston analyysin kolmannessa vaiheessa ryhmiteltiin alakategoriat yläkategorioihin. Samaa tarkoittavat sanat ja samat asiat koottiin yhteen, ja niiden pohjalta

muodostettiin yläkategorioita. Näin aineistosta saatiin erotettua olennaisia tietoja ja niitä yhdistelemällä muodostui teoreettiset käsitteet, joiden pohjalta tutkimustehtävä sai vastaukset. (Tuomi & Saarijärvi 2013, 111-115; Puusa 2020, 153.)

Analysin aluksi on huomioita tutkimuksen tavoitteet ja sen pohjalta tehty kategorioiden nimeäminen tulee tehdä tarkastellen niiden käsittämiä kokonaisuuksia (Puusa 2020, 154). Pelkistämävaiheessa toistuneet aihealueet koottiin yhteen, jotta niitä olisi helpompaa muokata ja jäsentää (LIITE 6). Pelkistetyistä vastauksista nousi toistuviksi asioiksi lapsen oikeuden ja tasa-arvoinen kohtelu, kunnioitus, laatu ja luottamus. Näistä muodostettiin pääkategorian arvot. Muita toistuvia teemoja oli asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys, kuulluksi tuleminen ja läsnä oleva, kiireetön kohtaaminen. Näistä muodostui pääkategoria kuulluksi tuleminen ja asiakaskäslähtöisyys. Aineistossa eniten toistunut asia oli asiakasperheen saama apu ja perheen kehittyminen. Tämän valittiin kolmanneksi pääkategoriaksi.

#### 8.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Toimintatutkimus voidaan nähdä joko yhteiskuntaa muuttavana voimana tai reflektiivisenä ammattikäytännön edistäjänä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 45). Toimintatutkimukselle ominaista on tutkimuksen ja käytännön samanaikaisuus ja teorian ja käytännön yhdistäminen. Siihen kytkeytyy aina uuden oppimista ja prosessin tarkkailua, jonka seurauksena käytännön elämässä pitäisi tapahtua muutoksia sekä toimintatutkimuksen kohteena olevaan ongelmaan kytkeytyvä teoreettinen ymmärrys lisääntyy. (Rytilä 2017, 267.) Havainnointi on yksi vanhimmista tieteellisen tutkimuksen menetelmistä. Havainnoinnilla saadaan monipuolista tietoa niin ryhmän kuin yksilön toiminnasta. (Kananen 2014, 67-68.) Havainnointia pidetään myös laadullisen tutkimuksen yleisenä tiedonkeruumenetelmänä (Tuomi & Saarijärvi 2018, 93).

Fasilitoinnin menetelmissä korostetaan ryhmän asiantuntemusta. Fasilitoinnin tarkoitus on edistää ryhmän luovuutta ja saada kaikkien asiantuntemus yhteiseen käyttöön. Fasilitaattorin tehtäväksi muodostuu keskeisten ajatusten tiivistämisen, ehdotusten, ideoiden ja päätösten kirjaamista kaikille nähtäväksi. Työpajan eduksi haastattelu- ja kyselytutkimuksiin nähden voidaan pitää tuloksien ajanmukaisuutta, ajankohtaisuutta sekä usein myös esille tulleiden ideoiden kehittämiskelpoisuutta. Toisaalta työpajojen järjestäminen ja johtopäätösten kerääminen voi olla haastavaa. (Summa & Tuominen 2009, 9, 16.)

Konstruktivisessa tutkimuksessa korostuu työryhmän ja toteuttajien välinen vuorovaikutus ja kommunikaatio (Ojasalo ym. 2009, 65-66). Osallistamiseen perustuviin menetelmiin liittyy vahvasti se, että projektiin osallistuvien henkilöiden tietoa arvostetaan. Myös asioiden eri puolet tulevat esille parhaiten ryhmäkeskusteluissa sekä ajatus siitä, että jokaiseen asiaan on olemassa enemmän kuin yksi näkökulma. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95.)

## 9 Aineiston keruu

Ensimmäinen työpaja järjestettiin 3.9.2020 ja siihen osallistui kahdeksan SOS-lapsikylän perheterapeuttisen perhekuntoutusyksikön työntekijää sekä yksi asiakasperheen vanhempi. Työpaja alkoi jakautumisella pareihin ja omiin työtiloihin. Työpajaa ei voitu toteuttaa yhteisessä tilassa, koska vallitseva Covid-19 pandemiatilanne esti koko työryhmän yhdessä työskentelemisen. Osallistujat olivat tietokoneilla Microsoft Teams- yhteyden päässä pareittain. Työryhmälle esiteltiin opinnäytetyön ja työpajan agenda. Työpajan alussa osallistujat vastasivat itsenäisesti Googlen FORMS- kyselyyn, jonka tavoitteena oli orientoitua aiheeseen sekä pohtia omaa työtä ohjaavia arvoja suhteessa SOS-Lapsikylän arvoihin. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin työntekijöiden onnistumisen kokemuksia työssään. Nämä vastaukset käytiin läpi kaikkien työpajaan osallistuvien kanssa. Kyselystä ja keskusteluista nousseet asiat kirjattiin myöhemmin ylös sisällön analyysiä varten.

Tämän jälkeen kävimme yhdessä läpi työpajan osallistujien kanssa SOS-Lapsikylän nykyistä viikkokyselyä, jonka tarkoitus on kartoittaa perheen saaman palvelun laatua ja palvelun tasoa. Tästä kyselystä, oli työntekijöillä ja asiakasperheen äidillä kokemus, että se tehdään nopeasti, sen enempää keskittymättä. Äiti jopa totesi, että kun kaiken vastaa jokaiseen kohtaan ”menneen hyvin”, ei asiasta tarvitse keskustella enempää. Työntekijöiden toiveeksi tuli, että kyselystä saataisiin konkreettista tietoa ja palautetta, eikä sen tekeminen olisi vain viikoittain toistuva rutiini. Työntekijät halusivat, että kysely parhaimmillaan ohjaisi työskentelyä ja seuraavaan viikkoon saataisiin konkreettista materiaalia. Ideointia kyselyn kehittämiseen tuli jo tässä vaiheessa. Työntekijät toivoivat, että saisivat itse vaikuttaa ja kehittää työkalua. Yksi ajatus oli, että viikko-ohjelma-kysymyksen kohdalla voitaisiin oikeasti arvioida, onko viikko-ohjelma toteutunut vai onko ollut paljon muutoksia. Lisäksi työntekijät kokivat tärkeäksi asiakkaiden palautteen ja kokemuksen perhekuntoutuksesta.

Kahvin jälkeen keskustelussa oli merkitykselliset kohtaamiset asiakkaan kanssa. Keskustelu toteutettiin fasilitointi -menetelmiin liittyvän ”arvostavan haastattelun” pohjalta, joka muodostuu neljästä vaiheesta (Fasilitointi asiantuntijan työkalumenetelmä-vihkonen 2016). Tähän liittyi työntekijän kokemus siitä, miten asiakas on tullut kuulluksi ja mitä parannettavaa kuulemisessa on. Parit keskustelivat ensin keskenään ja sitten kaikki yhdessä. Parikeskusteluista jokainen pari nosti esille omia merkityksellisiä kohtaamisia asiakasperheiden kanssa, jotka he kertoivat koko ryhmälle. Keskustelusta nousi esille tilanteet, joissa perheet oppivat uutta ja monet työntekijät muistelivat vanhoja asiakasperheitä, joiden tilanteet ovat edenneet parempaan. Työntekijöiden merkityksellisiin kokemuksiin kuului monesti rauhallinen paikka ja aika. Näiden lisäksi keskustelussa nousi esille puhumattomuuden merkitys, se ettei aina puhuta, sekä taito lukea asioita ja tilanteita rivien välistä. Keskustelussa ”miten asiakas on tullut kuulluksi ja mitä parannettavaa kuulemisessa olisi” heräsi paljon ajatuksia niin asiakkaalla

kuin työntekijöillä. Keskustelusta tuli selvästi esille, että asiakas perheen äiti koki niin hänen kuin lasten tulleen kuulluksi. Äiti koki, että hänet on ymmärretty tai hänelle on selitetty asiat auki. Äiti sanoi, että: ”On tullut tunne, että tiedän mitä ja miksi on tehty.”

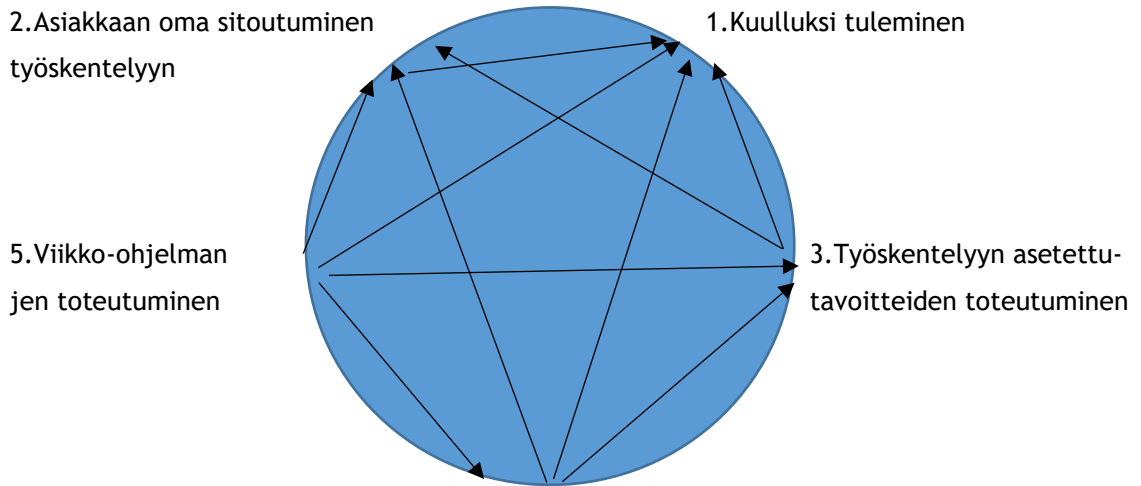
Työntekijöiden keskustelussa tuli esille, että asiakkaita voisi valmistella paremmin neuvotteluihin sosiaalitoimen kanssa. Työntekijät kokivat myös, että perheen asioista päättävien sosiaalityöntekijöiden pitäisi tavata enemmän myös lapsia ja kuulla heitä kahden kesken. Kehitettävää olisi myös tiedonkulun parantamisessa. Niin asiakasperheen äiti kuin työntekijät kokivat turhauttavaksi sen, että tieto ei tavoita toisia ja eri työntekijät kysyvät useita kertoja samoja asioita. Työntekijät kokivat, että omassa työssä voisi kehittää muun muassa vanhempien tukemista enemmän siihen, että he viettävät aikaa lasten kanssa erikseen. Tätä voisi kehittää panostamalla lapsen ja vanhemman yhteisen ajan suunnittelulla. Työntekijät antoivat palautetta työpajasta Anun sähköpostiin seuraavalla viikolla ”sana on vapaa”-tyylisesti. Työpajan jälkeisellä viikolla työryhmä sai muistion työpajasta.

Toinen työpaja järjestettiin lokakuun 16. ja siihen osallistui viisi SOS-Lapsikylän perheterapeutin perhekuntoutuksen työntekijää ja asiakasperheen vanhempi. Työpajan tavoitteena oli suunnitella edellisen työpajan tulosten perusteella perhekuntoutuksen asiakaskokemukseen liittyvää kyselyä. Tämä työpaja toteutettiin Microsoftin Teams-yhteyden välityksellä kahdessa eri ryhmässä. Tämänkin työpajan toteutukseen vaikutti vallitseva Covid-19 pandemiatilanne, joka osaltaan rajasi SOS-Lapsikylän toimintatapoja. Työpajatyöskentely aloitettiin tekemällä fasilitoinnissa käytettyä arvokelloa vastaamalla kysymykseen, minkälaisia asioita meidän kannattaisi silloin mitata, jos toiminnan tavoite on parantaa asiakkaan kokemaa asiakaskokemusta? (Fasilitointi asiantuntijan työkalumenetelmä-vihko, 2016). Arvokelloon (LIITE 4 ja LIITE 5) oli poimittu edellisestä työpajasta nousseita asioita arvoiksi ja ryhmällä oli mahdollisuus keksiä uusia asioita arvokelloon. Toinen tehtävä oli aloittaa tekemään pienryhmissä vanhemmille tarkoitettua kyselyä ja toisessa ryhmässä lasten kyselyä.

Työpajan aloitusta vaikeutti muutama sairauspoissaoloa sekä kiristynyt Covid-19 pandemiatilanne. Etäyhteydet tuottivat myös haasteita, koska ääni kiersi jostain syystä tällä kerralla ja toisessa tilassa pystyi olemaan vain yksi tietokone. Työpajan aloitus oli melko hektinen tilanne, koska ryhmät pääsivät omiin tiloihinsa vasta hieman ennen työpajan alkua, johtuen tilojen käytöstä. Edelliseen työpajaan nähden oli myös enemmän levottomuutta ja orientoitumisen haastetta. Tämä johtui varmaan osaltaan siitä, ettei työtiloihin päässyt heti ja nyt ei ollut yksilöpohdintaa työpajan aluksi. Yksilöpohdinta olisi voinut rauhoittaa alun ja saada ihmiset keskittymään. Suurin vaikutin oli varmaankin kuitenkin se, että kaksi ryhmää oli nyt samassa tilassa ja he päätyivät tekemään yhdessä. Tämä osaltaan rikkoi keskittymistä, sekä se, että osa ryhmäläisistä hoiti omia työtehtäviä työpajan aikana.

Työpajan alussa ryhmät tekivät arvokellot, kuvio 2 ja kuvio 3, johon oli kerätty edellisen työpajan Microsoftin FORMS-kyselyn sekä keskustelun pohjalta nousseita arvoja.

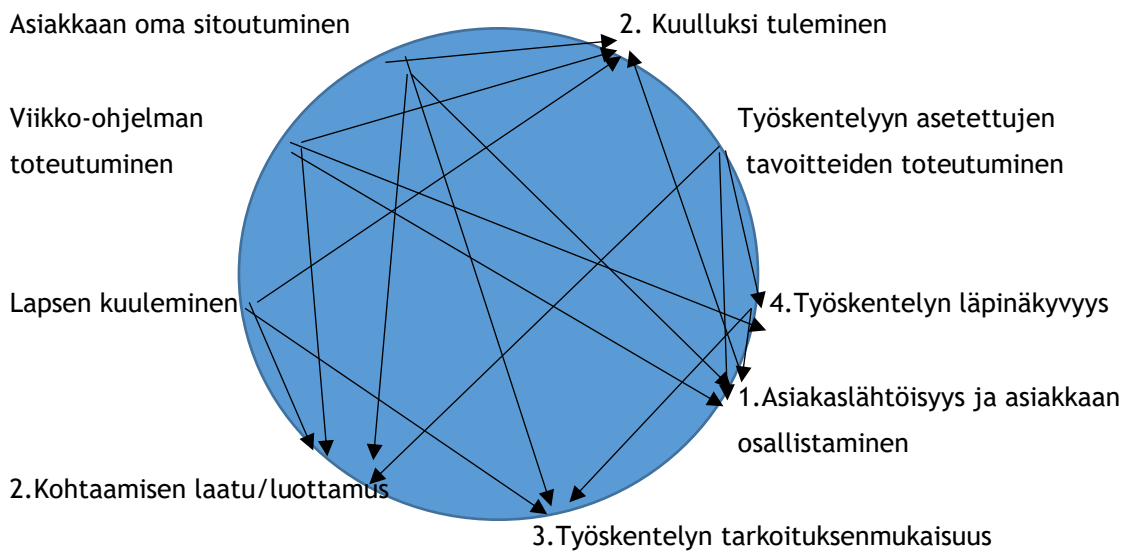
**Toiminnan tavoite on parantaa asiakkaan kokemaa perhekuntoutuksessa saatua palvelukokemusta. Minkälaisia asioita meidän kannattaisi silloin mitata?**



Kuvio 2: Ryhmän 1 arvokello

4. Miten perheesi arki sujuu perhekuntoutuksessa

**Toiminnan tavoite on parantaa asiakkaan kokemaa perhekuntoutuksessa saatua palvelukokemusta. Minkälaisia asioita meidän kannattaisi silloin mitata?**



Kuvio 3: Ryhmän 2 arvokello

Yhdellä ryhmällä oli ohjeista huolimatta vaikeuksia saada tehtävää alkuun, ja heiltä jäi huomaamatta jo valmiina olleet arvot. Toisaalta ryhmä sai arvokellon tehtyä ja heiltä tuli myös uusia näkökulmia. Ryhmien arvojärjestys vaihteli, mutta korkeimmalle pääsi asiakaslähtöisyys ja kuulluksi tuleminen. Lisäksi korkealla oli asiakkaan oma sitoutuminen sekä kohtaamisen laatu ja luotettavuus. Edellisen työpajan aikana keskustelua herätti viikko-ohjelma ja sen toteutuminen, mutta nyt viikko-ohjelma sai ryhmissä vähiten arvoa.

Työpajaan saatiin mukaan Tahto Group:lta asiakasneuvoja, joka kertoi miten viikkokysely voisi järjestää helposti sähköisessä muodossa. Tämä on mahdollista melko yksinkertaisen FORMS-kyselylomakkeen kautta ja lomaketta olisi mahdollista muokata Microsoftin Teams-sovelluksen kautta. Näin ollen kyselyn saisi siis mobiiliversiona tai tabletille, josta asiakasperheen olisi se helppo täyttää. Tässä versiossa saisi myös kaikki vastaukset koostettua Excel-taulukoon ja näin työryhmän olisi helppo analysoida tietoa ja kehittää tarjoamaansa palvelua. Kun työryhmän kanssa tuli puhe siitä onko sopivaa, että vastauksista selviää perheiden tiedot vai antaisiko anonymi vastausmahdollisuus todenmukaisemman kuvan, ajatteli työryhmä, että on tärkeää tietää mitä kukin perhe ajattelee.

Työpajojen jälkeen asiaa kysyttiin SOS-Lapsikylän johdolta, onko mahdollista kysely toteuttaa sähköisessä muodossa. Yhdessä päädyimme siihen, että toteutamme kyselyn paperisena, koska työryhmä halusi siihen avoimia kysymyksiä ja asiakkaille tarkoitetun asunnonnimen. Todettiin, että yrityksellä ei ole tällä hetkellä palvelua, jolla kysely pystyttäisiin toteuttamaan tietoturvallisuutta noudattaen. SOS-Lapsikylä pyrkii lähitulevaisuudessa ottamaan tämän asian huomioon. Johdon työntekijät kokivat asian kuitenkin tärkeänä ja ajankohtaisena.

Työpajassa keskustelua herätti paljon lasten kuuleminen ja miten heidät saataisiin mukaan kyselyn vastaamiseen, koska nykyinen kysely tehdään vain vanhemmille. Lopussa työpajan samassa tilassa olevat kaksi ryhmää pohtivat aikuisten kyselyä ja omassa tilassaan oleva porukka pohti, miten lapset saataisiin mukaan kyselyyn. Pienemmässä ryhmässä pohdittiin viikkokyselyn näkökulmasta- olisiko mahdollista tehdä kysely niin vanhemmilla kuin lapsille erikseen ja minkä ikäiset lapset osaisivat vastata kyselyyn ylipäättäen. Ryhmät kävivät lopuksi myös yhteistä pohdintaa siitä, miten tärkeä lasten kuuleminen on, mutta pieniltä lapsilta vastauksen saaminen voi olla vaikeaa. Paljon pohdintaa herätti se, onko olemassa olevassa viikkopalautekyselyssä kysymykset utopiaa ja ovatko kysymykset selkeitä. Yleinen kokemus oli, että asiakkaat hutaisevat viikkopalautteen läpi, pohtimatta sitä enempää.

Työpajassa mukana olleelta vanhemmalta saatiin paljon tietoa siitä, miten hän oli kokenut SOS-Lapsikylän työntekijöiden kanssa työskentelyn ja perhekuntoutuksen. Vanhempi koki pystyvänsä kertomaan työntekijöille asioista, työtä tehdään sydämellä, perheistä ollaan kiinnostuneita ja heille on aikaa. Vanhempi koki, että hänen kanssaan on pohdittu työskentelyn

tavoitteita ja hän on saanut vaikuttaa hoitajakson etenemiseen. Tärkeänä työntekijät kokivat myös sen, että vanhempi koki tietävänsä, miksi perheen kanssa tehdään työtä tietyin menetelmin ja miten perheen kanssa tehtävä työ edistää heidän kuntoutustaan.

Työntekijät kokivat, että tavoitteiden suhteen pitäisi enemmän kuulla perhettä. Lisäksi esille nousi asiakasvanhemman kokemus siitä, että työntekijät voisivat nähdä perhettä erilaisilla kokoonpanoilla. Erityisesti vanhemman ja lapsen kahden keskistä aikaa tulisi tukea enemmän isoissa perheissä. Tämä voisi tarkoittaa sitä, että työntekijä tapaisi vaikka vain perheen yhtä lasta ja samalla vanhemmalla olisi aikaa olla erikseen muiden lasten kanssa. Näin voitaisiin saada nuorempienkin lasten ajatuksia paremmin selville ja samalla saadaan tuettua perheen välistä vuorovaikutusta. Asiakasvanhempi kertoi hänellä olevan kokemus siitä, että työntekijät ovat nostaneet esiin sitä, että vanhemman ja lapsen kahden keskistä aikaa tulisi lisätä, mutta se ei ole sitten käytännössä toteutunut.

Työpaja päätettiin leikkimieliseen nimikisaan. Pohdinnassa oli uudelle kyselylle nimi, joka innostaisi perheitä vastaamaan siihen sekä kuvaisi kyselyä. Lennokkain nimiehdotus oli ”Näskykysely”. Lopulta kuitenkin päädyttiin siihen, että nimeä pohditaan vielä ja sitä saa ehdottaa Anulle. Työpajan lopuksi työntekijät saivat Googlen FORMS-kyselyllä palautelomakkeen, jolla he saivat antaa palautetta työpajatyöskentelystä.

## 10 Työpajojen tuotos

Työpajoissa käytettyjen erilaisten menetelmien pohjalta syntyi aineistoa uudistettuun asiakaspalautelomakkeeseen. Työryhmän ja asiakasperheen vanhemman toive oli luoda asiakaspalautelomake, joka parhaimmillaan mahdollistaisi työryhmälle reaaliajassa saaman palautteen ja se ohjaisi työskentelyä enemmän asiakaslähtöisemmäksi. Asiakaspalautelomakkeessa olisi avoimia kysymyksiä, jotta asiakkaat saisi omin sanoin kuvata asioita ja kokemuksiaan. Tämän tavoitteena olisi saada kyselyllä syvällisempää tietoa perheen kokemuksista ja asiakasperheet saisivat kirjoittaa auki omia ajatuksiaan. Työryhmät kokivat, että kyselyssä tulisi arvioida sitä, miten viikko-ohjelma on toteutunut, miten tiedon kulku on sujunut ja onko perheen toiveet huomioitu. Näin perhe osallistuisi myös itse oman kuntoutuksen, seuraavan viikon viikko-ohjelman suunnitteluun ja saisi esittää omia toiveita työskentelyyn.

Vanhaa asiakaspalautelomaketta arvioidessa työryhmä ja asiakasperheen vanhempi pitivät tärkeänä asiakasperheen kuulluksi tulemistä ja sitä, miten sitä voitaisiin parantaa uuden asiakaspalautteen avulla. Työpajassa nousi esiin se, että perheen kokemus SOS- Lapsikylän kuntoutuksessa olemisesta olisi tärkeä saada näkyväksi. Näin työntekijät voisivat kehittää omaa työtään ja saada myös tärkeää palautetta omista vahvuuksistaan sekä korjaavaa palautetta.

Työntekijät ja yksikön esimies olivat iloisia siitä, että työntekijöiden kesken arvot on yhteisesti jaettu. Lisäksi arvot kohtaavat SOS-Lapsikylän arvojen kanssa. Työryhmä koki myös positiivisena sen, että työntekijät ilahtuvat samoista asioista ja näkevät arjen pienet onnistumiset voimavaroina. Tärkeänä koetaan myös luottamussuhteen syntyminen asiakasperheen ja työntekijöiden välillä. Luottamuksen ja hyvän suhteen aikaiseksi saaminen oli tärkeää niin työpajan työntekijöille kuin mukana olleelle asiakasperheen vanhemmalle.

### 10.1 Viikkokysely

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää perheterapeuttista kuntoutusta. Tavoitteena oli, yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön kanssa kehittää asiakaspalautelomaketta sekä saada se sähköiseen muotoon. Asiakaspalautelomakkeen tavoitteena oli kerätä palautetta asiakasperheiltä, jotta SOS-Lapsikylän toimintaa ja työmenetelmiä voidaan kehittää. Opinnäytetyön aikana tärkeäksi nousi asiakasperheiden osallistaminen ja heidän saamisensa mukaan viikkokyselyn kehittämiseen. Näin asiakaskokemukset ja asiakkaiden ääni tulisi paremmin kuuluiin. Työpajatyöskentelyn aikana syntyi uudistettu asiakaspalautekysely. Uusi ja päivitetty viikkokysely on ollut käytössä SOS-Lapsikylän perheterapeuttisessa kuntoutusyksikössä marraskuusta 2020 lähtien.

Asiakasperheistä kolme vastasi palautekyselyyn uudesta viikkokyselystä. Kaikki kokivat viikkokyselyyn vastaamisen helpoksi. Toisaalta kaikki vastasivat myös, ettei viikkokyselyn pohjalta noussut uutta keskusteltavaa työntekijöiden kanssa. Asiakasperheet ovat vastanneet joka kerta viimeiseen kohtaan, jossa kysytään kahta hyvää ja kahta ikävää asiaa perhekuntoutuksessa olosta. Työntekijät havainnoivat, että mitä useammin viikkokyselyä tehdään asiakasperheen kanssa, sitä avoimempia vastaukset ovat avoimissa kysymyksissä. Yhden asiakasperheen ensimmäisellä luokalla oleva lapsi on täyttänyt kyselyn. Äiti luki lapselle kysymykset ääneen ja lapsi on rastinut hymynaaman, joka hänestä kuvaa tilannetta parhaiten. Lapsi oli myös vastannut kahteen hyvään ja kahteen parannettavaan asiaan.

Työntekijöistä kolme vastasi viikkokyselyn palautekyselyyn. Yksi ei ollut käyttänyt uutta kyselyä ollenkaan. Kaksi muuta työntekijää huomasivat, että asiakkaiden on helppo vastata uuteen kyselyyn. Kirjallisessa palautteessa työntekijät kertoivat, että asiakas on keskittynyt kyselyn täyttämiseen ja asiakas on kokenut sen selkeämpänä ja parempana kuin aikaisempi kysely. Työntekijät antoivat myös palautetta, että jos avoimiin kysymyksiin ei vastata jää palaute suppeaksi. Avoimessa palautteessa tuli myös esille, että informaatiota saadaan vaikei avoimiin kysymyksiin vastata. Kysely koettiin selkeänä ja avoimia kysymyksiä pidettiin hyvinä. Kyselypaperit tallennetaan asiakasperheiden kansioon, siksi ajaksi, kun he ovat perhekuntoutuksessa. Tämän jälkeen paperit hävitetään tietoturvajätteen kanssa.



Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää perhekuntoutusta viikkokyselystä saatavan tiedon avulla. Kyselyistä saatu informaatio tallennetaan tällä hetkellä Word-tiedostoon. Tiedostoon kerätty materiaali, eli perheiden vastaukset, käydään läpi työryhmäpalavereissa. Näin työryhmä saa ajantasaista tietoa perheiden kokemuksesta ja samalla he voivat huomioida esille tulleita asioita perheiden kanssa työskentelyssä.

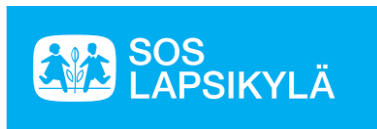
Opinnäytetyön tuloksen tarkastelussa tulee huomioida se, että viikkokysely on ollut käytössä vain muutaman kuukauden. Samalla perhekuntoutuskeskuksen asiakastilanne on ollut vähäinen, eikä kyselyä ole ehditty laajemmin testata. Kysely on kuitenkin saanut positiivista palautetta niin asiakkailta kuin SOS-Lapsikylän työntekijöiltä ja sen käyttöä on tarkoitus jatkaa. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on vaikuttaa SOS-Lapsikylän asiakasperheiden asiakaskokemukseen kehittämällä kuntoutusta heiltä saadun palautteen avulla. Viikkokyselyllä saadaan niin risuista kuin ruusuista ja sitä kautta voidaan parantaa työskentelyä perheiden toivomaan suuntaan. Asiakaskokemuksen kehittäminen tukee niin SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen työryhmän työskentelyä kuin perheiden sitoutumista työskentelyyn yhdessä perhekuntoutuksen työntekijöiden kanssa. Myös kehittävän palautteen saaminen auttaa työntekijöitä tekemään omaa työtään entistä paremmin.

Reaaliaikaisen tiedon saaminen ja kerääminen ovat osa tämän opinnäytetyön prosessia. Oikean tiedon saaminen viikoittain ja tiedon talteen ottaminen isompaa analyysia varten auttaa kehittämään SOS-Lapsikylän perheterapeuttisen yksikön toimintaa edelleen. Vaikka viikkokysely ei ole uusi työmenetelmä sen parantaminen mahdollistaa paremman työn kehittämisen. Uuden kyselyn lisäksi tärkeää on tiedon keräämisen mahdollistama laajempi asiakaskokemuksen tarkasteleminen. Sen lisäksi, että tietoja käydään läpi työryhmäpalavereissa, tallennetaan tiedot jatkoa varten. Näin on mahdollista myöhemmin hyödyntää sähköisen kyselyn tekemistä ja pohtia kyselyn vaikutusta myös pidemmällä aikavälillä. Alla uusi viikkokysely.

Alkuperäisenä tavoitteena oli tehdä asiakaskysely sähköisesti Googlen Forms-kyselynä. Tahtotilana oli saada tieto sähköiseen ja helposti käsiteltävään sekä tallennettavaan muotoon. Ajatuksena oli, että kysely olisi voitu toteuttaa joko puhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Pohdimme sitä, että voiko kyselyn tehdä anonyyminä vai onko hyödyllisempää, että työryhmä tietää kunkin perheen vastaukset. Työryhmän näkökulma oli, että heille on tärkeää tietää, mikä perhe vastaa mitään, jotta pystytään vastaamaan sen perheen tarpeisiin. Toiseksi kyselyn vastauksien pohjalta voitaisiin käydä keskustelua yhdessä perheen kanssa.

Aluksi viikkokyselystä saatu tieto haluttiin tallentaa sähköisessä muodossa, mutta tämä ei onnistunut. Syynä oli, ettei asiakastietoja voi kerätä muualle kuin SOS-Lapsikylässä käytettävään asiakastietojärjestelmään tietoturvan vuoksi. Työryhmä toivoi kyselyyn merkittäväksi asuntonimen nimiä, jolloin asiakasperheet olisi mahdollista tunnistaa myöhemmin. Työntekijät toivoivat kyselystä enemmän keskustelun avaajaa, jolla asiakasperheiden työskentelyä olisi

nopeasti muutettavissa enemmän perheen toiveita vastaavaksi. Kyselyyn tuli lopulta myös avoimia kysymyksiä, joihin oli mahdollista laittaa perheenjäsenten nimiä. Päädyimme lopulta kyselyn tekemiseen paperisena, joista asiakkaan luvalla esiin nousseet asiat tallennetaan käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään ja paperit hävitetään tietosuojajätteessä.



### ASIAKASKOKEMUKSESI PERHEKUNTOUTUKSESSA VKO \_\_\_\_\_

Valitse itsellesi sopivin vaihtoehto

Kyllä

Ei

1. Oletko saanut vaikuttaa

a) tavoitteisiin?



b) työskentelyn sisältöön



2. Kohtelevatko työntekijät sinua/ perhettäsi arvostavasti?



Kerro lisää

---



---

3. Pystytkö luottamaan perhekuntouksen työntekijöihin?



Kerro lisää

---



---

4. Onko työskentely ollut tarkoituksen mukaista?



Kerro lisää

---



---

5. Onko työskentely ollut avointa?




---



---

6. Kerro kaksi hyvää ja kaksi ikävää asiaa viikosta

---



---



---



Annan SOS-Lapsikylälle luvan tehdä näistä vastauksistani yhteenvedon työn kehittämistarkoituksiin. Tallennettava tieto ei sisällä minun tai perheeni yksityisiä tietoja.

Työpajoissa käytiin keskustelua siitä mikä on hyvä ajankohta tehdä kysely perheelle. Aikaisemmin kysely on teetetty samalla, kun asiakkaiden kanssa on käyty läpi viikkoraportteja. Tällöin kyselyn tavoitteena on ollut, että viikko olisi asiakasperheen mielessä. Asiakkaan

kokemuksen mukaan se on ollut raskasta. Viikoittaisia raportteja voi olla paljon ja monesti asioiden läpikäyminen vie paljon aikaa. Tämän jälkeen täytettävä kysely koettiin perheiksi liian rankaksi. Kysely on täytetty aina ohjaajan läsnä ollessa. Tämä herätti ajatuksia siitä olisiko asiakkaan helpompi vastata kyselyyn yksin täyttäessä. Vanhassa viikkokyselyssä (LIITE 7) on lineaarinen asteikko, joka osoitti vanhempien kokemusta viimeisen viikon aikana. Sisällöltään kyselyn aiheet ovat hyviä ja osa niistä jäi myös uuteen kyselyyn. Haasteena vanhassa kyselyssä on, että kysely on epäselvä ja siihen vastaamiseen ei tarvitse miettiä. Asteikolla on rastitettu sopivin vaihtoehto välillä Olen tullut kuulluksi - En ole tullut kuulluksi.

Lasten kysymysten kohdalla pohdittiin sitä, miten kysymykset esitettäisiin alakouluikäisille ja minkä ikäiset lapset kykenevät vastaamaan vanhemmille suunnattuun kyselyyn. Tässä on hyvä tarkastella lapsen psyykkistä kehitystä eikä pelkästään katsoa biologista ikää. Aluksi puhuttiin siitä, että lapset voisi vastata näihin kysymyksiin kotitiimissä, missä on omaohjaaja, perheterapeutti, vanhemmat ja joskus palveluvastaava paikalla. Pohdittiin sitä, miten lapsi uskaltaisi vastata näihin kysymyksiin kotitiimissä. Vanhempi oli sitä mieltä, että lapsi ei vastaisi kysymykseen, onko äiti erilainen täällä kuin kotona. Lapset ovat niin lojaaleja vanhempiaan kohtaan, että katsoisivat vanhempaan ja miettivät mitä voi vastata. Tästä päädyimme siihen, että omaohjaaja voisi kahden keskisellä ohjausajalla esittää näitä kysymyksiä. Lapselta kysyttäisiin mitä mieltä olet siitä, että perhekuntoutuksen työntekijät käyvät perheessä, onko vanhempi erilainen täällä kuin kotona. Alla työpajojen ohjalta syntynyt kysymyspatteristo perhekuntoutuksissa oleville lapsille.



#### **OMAOHJAAJIEN KYSYMYSPATTERISTO LAPSIA VARTEN**

Mitä mieltä olet siitä, että perhekuntoutuksen työntekijät käyvät perheessäsi?

---

Mitä sinä ajattelet meistä työntekijöistä?

---

Tiedätkö miksi olet täällä?

---

Onko vanhempi (äiti tai isä) täällä erilaisempi kuin kotona?

---

Minkälaiset välit sinulla on sisarustesi kanssa?

---

Onko sinulla joku tärkeä asia, jonka haluat jakaa meidän kanssamme?

---

Oletko sinä erilainen täällä kuin kotona?

---



---

Lapselta voisi kysyä, onko hän erilaisempi täällä ohjaajien kanssa. Täällä voi olla enemmän kontaktissa aikuisten kanssa, kun kotona. Siellä voi olla äiti ja opettaja. Voi myös olla toisin päin, että on vähemmän kontakteja perhekuntoutuksessa. Lapsella voi olla enemmän kontakteja kotona, koulun ja päiväkodin kautta oman ikäisiä enemmän, täällä on eristyksessä ikätoverista. Työntekijät kertoivat lasten huomaavan vanhempien olevan erilaisia kuntoutuksessa kuin kotona ja lapset tuovat sen esiin ilman kysymistäkin. Lapset saattavat sanoa, että äiti on paljon iloisempi tai äiti ei huuda niin paljon, kun kotona.

## 11 Johtopäätökset

Opinnäytetyön aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Virtanen ym. (2011,17) sekä Saarijärvi ja Puustinen (2020, 14) toivat esiin kirjoissaan sen, kuinka tärkeätä on kokemusperäisen tiedon kerääminen sosiaali- ja terveysalalla. Sen keräämiseen on kiinnitetty huomiota viimeisen kymmenen vuoden aikana. Mikko Mäntysaaren Jyväskylän yliopistossa pidettävässä jäähyväispuheessa nousi esiin se, että edelleen Suomessa tehdään liian vähän vaikuttavuustutkimuksia (Tasala 2020, 9). Iivonen ja Koskimäki (2018, 107) pitävät tärkeänä asiakkaan ymmärtämistä ja yritysten tulisi digiaikakaudella panostaa entistä enemmän asiakaskokemukseen. Näin päästäisiin lähemmäksi dataa ja sen pohjalta on helpompi tehdä faktoihin perustuvia päätöksiä. Opinnäytetyötä suunnitellessa näimme itsekin tärkeänä sen, että saataisiin luotua sähköinen asiakaskokemuskysely, jonka avulla voitaisiin mitata perhekuntoutuksen vaikutusta asiakkaisiin. Näimme tämän tärkeänä siksi, että perhekuntoutus palvelumuotona on uusi ja siitä, ei ole saatavilla juurikaan tutkimustietoa.

Alatalo ym. (2017,19) toivat esiin sen, että perhekuntoutusta määrittävien käsitteiden selkeyttämiseksi, työmuotojen sisällön konkretisoimisen takia olisi hyvä mitata näiden vaikuttavuutta asiakkaisiin. Työryhmä koki tärkeämpänä kehittää työvälineen, jota voitaisiin käyttää keskustelun välineenä. Työryhmä ei kokenut tarpeelliseksi kerätä tietoa mittavaan muotoon. Nykyinen paperinen viikkokysely on kuitenkin osoittautunut, että se tuottaa arvokasta tietoa asiakasperheiden kokemuksista. Tämän takia olisi hyvä saada kysely sellaiseen muotoon, jolla olisi helppo kerätä esimerkiksi tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat tullessa kohdatuksi, minkälaisia toiveita heillä on työskentelyn suhteen. Näin työryhmä pystyy entistä paremmin vastaamaan asiakasperheiden tarpeisiin kuntoutuksen aikana.

Tietoa tarvitaan palvelutoiminnan suunnittelussa. Palveluiden suunnittelussa ja muutoksessa toiminnan tulisi perustua tiedon hyödyntämiseen, tulkitsemiseen ja luomiseen. Toimintaympäristöjen kompleksisuuden lisääntyminen aiheuttaa sen, että palvelutoimintaa tulee suunnitella enenevässä määrin tiedon pohjalta. Tiedon ja osaamisen merkitys on kasvanut, koska informaation määrä on kasvanut. Samaan aikaan myös teknologia on kehittynyt. (Rytilä 2017, 129, 193-195.) Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena kerätä viikkokyselyn pohjalta tietoa,

jolla SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksikkö voi kehittää kuntoutusta. Tiedon keruu tapahtuu nyt perhekuntoutusyksikön johtajan toimesta manuaalisesti paperilomakkeen kautta siirtäen Word - tiedostoon. Koska tavoitteena on jo vuoden sisällä kehittää kyselystä sähköinen, helpottuu tiedon keruu entisestään. Sähköinen kysely on myös tärkeä osa sitä, että viikkokysely saadaan vietyä käytäntöön myös muissa SOS-Lapsikylän yksiköissä ja isompi informaation määrä on helpommin käytettävissä.

Työpajojen aikana viikkokyselyä haluttiin muuttaa siten, että sen tuomaa tietoa voidaan käyttää toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Tämä tapahtuu nyt SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksikössä niin, että kehitetyn kyselyn pohjalta kerätty tieto jaetaan koko työryhmän kesken. Näin työryhmä saa palautetta kuntoutuksen etenemisestä ja asiakasperheiden kokemuksista. Tämän tiedon pohjalta työryhmä voi muuttaa omia toimintatapojaan ja ottaa käyttöön erilaisia perheitä tukevia menetelmiä yhdessä esihenkilön keräämän tiedon pohjalta. Tutkimusten mukaan organisaatioissa ei johdeta tietoa, vaan asiantuntijoita, joilla on hallussa tarvittava tieto (Rytilä 2017, 196).

Organisaation tulee pohtia miten ja millä aikavälillä laadun parantamista voidaan tehdä. Tyypillistä on asiakastyytyväisyyden tai suorituskyvyn noston tavoittelu. Ennen uuden kehittämistä on hyvä tehdä tilannekartoitus ja tehdä selkeää listausta mitä halutaan parantaa. (Lecklin 2006, 51-52; Laki potilaan oikeuksista 1992; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.) Tämän kaltaista tilannekartoitusta oli tehty SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksikössä ja heillä oli myös johdon puolelta ajatus siitä, että viikkokyselyä tulisi kehittää kuntoutuksen laadun parantamiseksi. Opinnäytetyöprosessin aikana kasvoi myös ajatus siitä, että viikkokysely tulisi käyttöön muissakin SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksiköissä. Alun perin oli toiveena tuottaa sähköinen kysely, mutta koska se ei onnistunut, on organisaation sisällä alettu pohtia, millä keinoin sähköinen kysely voitaisiin toteuttaa ja tavoitteena on kyselyn saaminen sähköiseen muotoon vielä tämän vuoden aikana.

Se mikä vanhassa kyselyssä oli hyvää ja miten sitä työryhmässä ja asiakkaiden keskuudessa haluttiin parantaa tuli esille opinnäytetyön työpajoissa. Tärkeää työn kehittämisessä ja laadukkaassa työssä on henkilöstön oma vastuun ottaminen. Tämän opinnäytetyön aikana tuli hyvin esille SOS-Lapsikylän henkilöstön sitoutuminen niin oman organisaation arvoihin kuin ohjataan lainsäädäntöön ja kunnioittavaan työotteeseen. Laadukkaan työn osana on siis asiakkaiden huomioiminen ja työntekijöiden oma ymmärrys oman osuutensa vaikutuksesta kokonaisuuteen. (Lecklin 2006, 63.)

Opinnäytetyön alussa nähtiin tärkeäksi niin asiakkaiden kuin työryhmän mukaan saaminen kehittämään viikkokyselyä. Asiakkaan osallistuminen suunnitteluun toisi näkyväksi sen, millälaisia asioita asiakkaiden näkökulmasta olisi hyvä mitata. Jääskeläinen ym. (2013, 16;) ja Etelätaalo (2019, 17) nostivat esiin sen, miten merkityksellistä on saada asiakkaita osallistumaan

mittariston kehittämiseen. Tämä vahvistaa asiakkaan onnistunutta asiakasprosessin kehittymistä ja mahdollistaa ongelmatilanteisiin puuttumisen jo varhaisemmassa vaiheessa. Asiakasperheen vanhemman osallistuminen kyselyn kehittämiseen toi uusia näkökulmia. Asiakas koki kyselyn olevan juuri sellainen, minkälaiseksi se suunniteltiin, erittäin selkeä ja helposti ymmärrettävä. Asiakasperheen vanhempi oli kiitollinen saadessa osallistua kehittämistyöhön.

Opinnäytetyössä nousi esiin asiakaslähtöisyyden merkitys onnistuneessa asiakaskokemuksessa. Tärkeä havainto oli se, että jokainen SOS-lapsikylän työntekijä oli sisäistänyt sen mitä tarkoitetaan asiakaslähtöisyydellä. Tämä on näkynyt myös viikkokyselyn vastauksissa. Virtanen ym. (2011, 45) tuovat esiin sitä, että asiakaslähtöisessä organisaatiossa työntekijät ovat sisäistäneet organisaation arvoperustan ja asiakaslähtöisen toimintatavan. Virtasen ym. (2011, 29) mukaan onnistuneella asiakaslähtöisyydellä voidaan vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutuksen laatuun ja määrään.

Asiakasperheen vanhempi koki pystyvänsä kertomaan työntekijöille asioista ja työtä tehdään sydämellä. Vanhemman kokemus on, että erheistä ollaan kiinnostuneita ja heille on aikaa. Lisäksi perheiden kanssa on pohdittu työskentelyn tavoitteita ja hän on saanut vaikuttaa hoitajakson etenemiseen. Tärkeänä työntekijät kokivat myös sen, että vanhempi koki tietävänsä, miksi perheen kanssa tehdään työtä tietyn menetelmin ja miten perheen kanssa tehtävä työ edistää heidän kuntoutustaan. Työntekijät kokivat, että tavoitteiden suhteen pitäisi enemmän kuulla perhettä.

Erityisesti vanhemman ja lapsen kahden keskistä aikaa tulisi tukea enemmän isoissa perheissä. Tämä voisi tarkoittaa sitä, että työntekijä tapaisi vaikka vain perheen yhtä lasta ja samalla vanhemmalla olisi aikaa olla erikseen muiden lasten kanssa. Näin voitaisiin saada nuorempienkin lasten ajatuksia paremmin selville ja samalla saadaan tuettua perheen välistä vuorovaikutusta. Työryhmä koki myös positiivisena sen, että työntekijät ilahtuvat samoista asioista ja näkevät arjen pienet onnistumiset voimavaroina.

Tärkeänä koetaan myös luottamussuhteen syntyminen asiakasperheen ja työntekijöiden välillä. Luottamuksen ja hyvän suhteen aikaiseksi saaminen oli tärkeää niin työpajan työntekijöille kuin mukana olleelle asiakasperheen vanhemmalle. SOS-Lapsikylä pyrkii mahdollistamaan lapsille omien mielipiteidensä ilmaisun sekä ottamaan heidät huomioon kaikessa työskentelyssä. SOS-lapsikylä tekee yhteistyötä kuntien ja lastensuojelua työtä tekevien tahojen kanssa. Heidän tavoitteensa on toiminnan läpinäkyvyys ja jatkuva laadun parantaminen ja erinomaisuus. He haluavat tarjota lapsille, nuorille ja perheille laadukkaita palveluita niissä tilanteissa, joissa he tarvitsevat tukea arkeensa ja selviytymiseen. (SOS-Lapsikylä työme-maailmalla 2020.) Palveluntuottaja kokee asiakkaan kumppanina eikä palvelun kohteena. Asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin mahdollistaa asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuorovaikutuksen kehittämisen ja prosessin muuttumisen. Vuorovaikutuksen kehityksen taustalla on

ajatus asiakkaan ja palveluntarjoajan roolien täydentävyydestä, mikä korostaa kummankin osapuolen yhtäläistä merkitystä onnistuneen palvelukokemuksen aikaansaamisessa. (Virtanen ym. 2011, 29.)

## 12 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää perheterapeuttista kuntoutusta uudistamalla asiakaspalautelomaketta, joka on käytössä SOS-Lapsikylän yksikössä. Tavoitteena oli, yhdessä asiakkaiden ja työyhteisön kanssa kehittää asiakaspalautelomaketta sekä saada se sähköiseen muotoon ja käyttöön SOS-Lapsikylän perheterapeuttisen perhekuntoutusyksikköön. Opinnäytetyön tuloksena saatiin kehitettyä viikkokyselyä, joka toimii samalla asiakaspalautteen antamisen kanavana. Viikkokysely on ollut lyhyesti käytössä ja jo nyt on huomattavissa, että asiakasperheet antavat avointa palautetta SOS-Lapsikylän työskentelytavoista. Työryhmä käy palautetta läpi omissa palavereissaan ja näin he pystyvät kehittämään perheterapeuttista kuntoutusta sekä vastaamaan paremmin asiakasperheiden tavoitteisiin.

Opinnäytetyön tekemisen menetelmäksi valittiin työpajatyöskentely, jonka aikana käytettiin erilaisia menetelmiä. Työpajoja toteutettiin kaksi, joissa käytettiin FORMS- kyselyitä, arvostavan haastattelun pohjalta tehty mielekäs asiakaskokemus- keskustelu ja arvokelloa. Opinnäytetyössä on käytetty laajasti erilaisia menetelmiä, joka mahdollisti sen, että jokainen työryhmään osallistuja on päässyt vaikuttamaan tuotoksen syntymiseen. Työpajojen aikana osallistujat täyttivät kyselyitä ja toiminnallisia menetelmiä ja keskustelivat niin pareitain kuin isossa ryhmässä ohjatusta aiheesta. Työpajat nauhoitettiin ja työpajoja havainnoitiin jo niiden aikana. Erilaisia menetelmiä käyttämällä työryhmän jäsenten mielenkiinto säilyi työpajoissa.

Opinnäytetyön suunnittelussa tärkeää oli, että viikkosuunnitelma tehdään yhdessä perhekuntoutuksen työryhmän ja mahdollisten asiakasperheiden kanssa. Niin SOS-Lapsikylän työryhmällä kuin asiakasperheen vanhemmalla on tietoa siitä, mitä asioita he pitävät tärkeänä asiakaskokemuksen keräämisessä. Käyttämällä erilaisia Fasilitointi menetelmiä avuksi osallistujat pystyivät käyttämään luovuuttaan paremmin. Tässä opinnäytetyössä oli tärkeää valita fasilitaattori työpajojen vetäjäksi. Hän huolehti aikataulussa pysymisessä, syvensi keskusteluja heittämällä kysymyksiä työryhmän ulkopuolelta ja kerätä keskeiset ehdotukset, ideat ja päätökset kaikille näkyväksi. Työpajojen käyttö oli hyvä valinta sille, että vuorovaikutusta ja kommunikointia syntyi runsaasti. Osallistujat tulivat kuuluiksi ja he myös saivat vuorollaan kertoa omat ajatuksensa koko muulle ryhmälle.

Tämän opinnäytetyön tekemiseen sopi konstruktiiivinen tutkimusmenetelmä, koska opinnäytetyössä kehitettiin uutta, osallistettiin työryhmää sekä asiakasvanhempia ja

kaikki osallistujat olivat mukana alusta alkaen. Koko opinnäytetyöprosessin aikana SOS-Lapsikylän työryhmä ja asiakasvanhempi pidettiin tietoisena prosessin etenemisestä, lähettämällä heille saatekirje sekä muistiot työpajoista. Tämän lisäksi niin työntekijät kuin asiakasperheen vanhempi ovat olleet koehenkilöinä täyttämässä viikkokyselyä.

Tämän opinnäytetyön työpajojen aikana käytetyt menetelmät ovat olleet oikein valittuja. Kyselyiden sisältö sekä niiden toteutustapa niin yksin kuin ryhmäkeskusteluin toi esille työntekijöiden ajatuksia sekä tuotti pitkiäkin keskusteluja. Näiden kyselyiden ja keskustelujen pohjalta saatiin paljon materiaalia sisällönanalyysivaiheeseen ja kehitystyön tekemiseen. Työntekijät pitivät tärkeänä, että heitä osallistutettiin ja he saivat olla mukana kehittämässä viikkokyselyä. Työpajoissa näkyi työryhmän yhteen hitsaantuminen ja samanlaisten arvojen jakaminen. Työpajoissa oli havaittavissa hyvä ja rento ilmapiiri, jossa jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus tuoda omia ajatuksia esille.

Ensimmäinen työpaja toteutui hyvin ja hallitusti, koska lähtötilanne oli rauhallinen ja työpajan eri ryhmillä oli aikaa asettua omiin tiloihin ja työpajat saatiin aloitettua rauhassa. Ensimmäisen työpajan ryhmät olivat kahden hengen ryhmiä ja jokaisella parilla oli oma työskentelytila. Tämän lisäksi kaksi mukana ollutta työntekijää osallistuivat kotoa käsin. Toisen työpajapäivän haasteena oli alun kiireen tuntu ja muuttuvat tilanteet. Työpajojen ryhmät pääsivät vasta juuri ennen työpajojen alkua omiin tiloihinsa sekä yhdellä työntekijöistä oli vielä hetki ennen työpajanalkua asiakastapaaminen. Toisen työpajapäivän ryhmäjako oli myös tilojen puolesta haastavampi, koska kaksi ryhmää jakoi saman asunnon kaksi eri huonetta. Tämä aiheutti sen, että nämä kaksi ryhmää olivat ainakin osittain tekemisissä keskenään ja tekivät osan ryhmätöistä isommalla ryhmällä kuin oli tarkoitus.

Tämänkaltainen työpajojen vetäminen alusta alkaen, suunnitteluvaiheesta toteutukseen, oli uutta molemmille kehittämishankkeen tekijöille. Ensimmäisen työpajan aikana jännitys näkyi siinä, että aiheeseen oltiin keskittyneitä ja fokuoituneita. Toisen työpajan aikana oli jo paremmin tiedossa mitä pitää tehdä ja työryhmä oli myös tullut tutummaksi. Työpajojen toteutuksesta ja sisällöstä tuli palautekyselyissä paljon positiivista palautetta. Myös osallistunut työryhmä koki työpajoihin valitut menetelmät hyviksi ja työpajatyöskentelyä tukeviksi. Työryhmälle oli tärkeää, että heitä oli muistettu ja huomioitu erilaisin tarjoilu- ja herkuin. Asiakasperheen vanhempi koki tärkeäksi sen, että hän sai mukaan työpajatilojen koresteena olleet kukkakimput.

Opinnäytetyöprosessin alussa tavoitteena oli saada mukaan työpajoihin useampi asiakasperheen vanhempi, mutta lopulta mukana oli yksi ja sama vanhempi molemmissa työpajoissa. Asiakasperheen vanhemman mukana olo toi työpajatyöskentelyyn paljon uusia näkökulmia ja arvoa. SOS-Lapsikylän työntekijät kertoivat työskentelyn aikana, että on ollut mukava saada asiakasvanhempi mukaan ja se antoi uutta näkökulmaa työskentelylle. Asiakasperheen



vanhempi itse koki kehittämisprosessin voimaannuttavana ja hän kertoi kokeneensa olleen tärkeä osa työpajaryhmiä. Useamman asiakasvanhemman mukanaolo, olisi tuonut kehittämisprosessiin enemmän asiakkaiden näkökulmia ja ääniä esiin. Useamman asiakasvanhemman mukaan saamisessa haasteita toi niin asiakkaiden omat kyvyt kuin asiakkaan kokemus lastensuojelun palveluiden piirissä olosta.

Opinnäytetyössä oli iso painoarvo lasten osallistamisella ja lasten omien ajatusten kuulemisella. SOS-Lapsikylän työryhmä koki myös tärkeänä saada lapset mukaan kyselyyn vastajiksi. Työpajoihin lapsia ei pyydetty mukaan, koska asiakasperheiden lapset olivat pieniä - vastasyntyneestä 8-vuotiaaseen. Lasten ikä aiheutti haasteeksi sen, että myös heidän vanhempiansa olisi pitänyt osallistua työpajoihin. Toisessa työpajassa oli kuitenkin erillinen ryhmä, joka pohti lasten osallisuutta ja sitä miten pientenkin lasten kanssa voitaisiin viikkokysely toteuttaa. Lasten oman kyselyn kehittäminen ja pohdinta siitä miten lapsilta voitaisiin kerätä helposti ja luotettavasti tietoa voisi jatkotutkimuksen tai kehitystyön kohde. Myös aikuisten viikkokyselyssä olisi ollut hyvä olla kysymys kokeeko vanhempi oman lapsen toimintakyvyn tai käytöksen muuttuneen perhekuntoutuksen aikana. Lasten mukaan ottaminen kehitystyöhön on haastavaa lasten iän sekä kehitystaso huomioiden. Lastensuojelun asiakasperheissä myös perhetilanne on usein haastava ja lapsilla on usein erilaisia toimintakykyä rajoittavia haasteita, kuten neuropsykiatriset haasteet, jotka rajaavat lapsen kykyä osallistua. Työpajatyöskentelyssä oli mukana paljon aikuisia, joka sekin voi osaltaan tuntua pelottavalta pienistä lapsista. Covid-19 pandemiasta johtuen työpajat jouduttiin toteuttamaan Microsoft Teamsin välityksellä, jota katsottu pienten lasten kanssa sopivaksi työtavaksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli asiakaskokemuskyselyn kehittäminen ja toteuttaa kysely sähköisesti, mutta tietoturvateknisistä syistä kysely piti tehdä paperisena. Sähköisen kyselyn etuna on helpompi tiedon taltiointi jatkokäsittelyä varten. Nyt tieto siirretään käsin paperikyselyistä word-tiedostoon ja tämän kaltainen tietojen keräys lisää virhemarginaalia. Tämän opinnäytetyön lopputuotoksena tuli kysely, joka toimii keskustelun pohjana eikä niinkään määrällisen aineiston keräämiseä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaskokemusta keräävää viikkokyselyä, jonka avulla SOS-Lapsikylän työntekijät voivat kehittää omaa työtään ja toimintatapojaan asiakkaan kanssa tehtävässä kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa. Perheterapeuttisessa kuntoutuksessa on tärkeää vastata asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin, joten kysely ohjaa työntekijöitä muuttamaan työskentelyään perheiden kanssa. Uuden kyselyn tavoitteena on saada erilaista palautetta kuin aiemmin, tämä koskee myös korjaavaa ja rakentavaa palautetta. Uusi kysely mahdollistaa asiakasperheiden kuntoutusprosessin vaikuttamiseen ajantasaisesti.

Viikkokyselystä haluttiin aluksi sähköinen kysely, jolla saadaan asiakkaan vastausten muutoksesta helposti luettavaksi diagrammiksi. Näin asiakas myös itse olisi nähnyt kuntoutuksen edistymisen ja oman sekä perheen kehityksen. Nyt toteutettava paperinen kysely on

enemmän keskustelun pohjana käytettävä työväline. Sähköinen kysely olisi helpommin muokattavissa ja siitä saatava tieto helpommin tallennettavissa. Tabletilla tai tietokoneella tehtävä kysely on myös enemmän ajankohtainen tulostettavan paperilomakkeen sijaan. SOS-Lapsikylän asiakasperheet koostuvat usein nuorista aikuisista, jotka osaavat käyttää sähköisiä tiedonkeruuohjelmia.

Tämän vuoden aikana SOS-Lapsikyläsäätiö selvittää miten viikkokysely saadaan muokattua sähköiseksi kyselyksi. Tulevaisuudessa tavoitteena on, että tämä uusi työväline otettaisiin käyttöön kaikissa Suomen SOS-Lapsikylän perhekuntoutusyksiköissä. Tämänkaltaisen laaja tiedonkeruu mahdollistaa jatkossa sen, että SOS-Lapsikylä pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin sekä keräämään tietoa laajemmin. Suurempi tietopankki mahdollistaa tutkimaan perhekuntoutuksen vaikuttavuutta, jolloin siitä saadaan tutkittua tietoa. Tämä mahdollistaa sen, että perhekuntoutuspalvelu on helpompi tehdä tunnetuksi osana lastensuojelun palvelukenttää.

## Lähteet

- Etelälähti, P. 2019. Tulos mittauksen pieni käsikirja. Helsinki. Bod-Books on demand.
- Iivonen, T., Koskimäki, T., Pihlaja, S. (toim.) 2018. NYT OLISI NUIJALLE TÖITÄ- asiakasymmärrystä hallitustyöhön. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.
- Jääskeläinen, A., Laihonen, H., Lönnqvist, A. Pekkola, S. Sillanpää, V, Ukko, J. 2013. Arvoa palvelutuotannon mittareista. Tampere: Tampereen Teknillinen yliopisto.
- Järvinen, P. & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan Kirja.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Koskinen, I., Ruuska, M., Suni, T. 2018. TUTKIMUKSESTA TOIMINTAAN Tieteentekijän opas viestintään ja vaikuttamiseen. Helsinki: Art House oy.
- Laihonen, H. 2013. Tietojohtaminen. Tampere: Juvenes Print.
- Latvala, E., Vanhanen-Nuutinen, L. 2001. Teoksessa Sirpa Janhonen & Merja Nikkonen (toim.) 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lecklin, O., Laine, O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki- Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.
- Lukka, K. 2006. Teoksessa Rolin, K., Kakkuri-Kniittila, M-L., Henttonen, E. (toim.) 2006. Soveltava yhteiskuntatiede ja filosofia. Helsinki: Gaudeamus.
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrelius, P., Eriksson, P. (toim.) 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki.
- Nylander, O. 2017. Tietojohtaminen ja tapaus SOTE. Helsinki: BoD- Books on Demand.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2009: Kehittämistyön menetelmät-Uudenlaiset osamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY Pro.
- Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015: Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Puusa, A. 2020. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.
- Puusa, A., Juuti, P., 2020. Teoksessa Puusa, A., Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus.
- Ryttilä, M. 2011. Tietoperustainen johtaminen palvelutoiminnan suunnittelussa julkisella terveydenhoitoalalla. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo.
- Tasala, M. 2020. Rettelöitsijän ammatissa. Talentia 1/2020. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, 6-9.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

YK:n lastenoikeuksien sopimus, SopS 59 ja 60/1991

Lastensuojelulaki 12.2.2007/417, 4 §, 37§

Lastensuojelulaki 30.12.2014/1302, 3 §

Sähköiset

Ahlgren-Leinvuo 2016. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu 2015. Helsinki; Edita Prima. Viitattu 06.01.2021 [https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko\\_lastensuojelu\\_2015.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_lastensuojelu_2015.pdf)

Alatalo, M, Lappi, K & Petrelius, P. 2017. THL:n työpaperi Lapsikeskeinen suojele ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Viitattu 04.01.2021 [RN\\_ISBN\\_978-952-302-859-3.pdf](RN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf) (julkari.fi)U

Hiitola, J & Heinonen, H. 2009. Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko: hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvointilaitos. Viitattu 09.01.2021 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79959/f84ee235-d74a-4898-af24-deb260f3a806.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koivuranta Päivi (Toim.) 2019. Terveystenhuollon laatuopas. Viitattu 4.12.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2019/uudistettu-terveydenhuollon-laatuopas-julkistettu>

Korhonen, A, Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Tampere: Suomen Yliopistopaino oy. Viitattu 18.4.2020. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2017. Ylivoimainen asiakaskokemus. Viitattu 28.04.2020 [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen\(\(20\)asiakaskokemus\(\(20\)/piste:b4](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen((20)asiakaskokemus((20)/piste:b4)

Koster, A. Damiani -Taraba, G. 2016. Child Arlington. Vol 94. ISS.6.2016: 89-104. Viitattu 24.7.2020 <https://search-proquest-com.nelli.laurea.fi/docview/2006754515?pq-origsite=primo>

Lastensuojelun keskusliitto 2020. Lasten osallisuuden vahvistaminen perhekeskustoiminnan kehittämisessä. Viitattu 04.01.2021 <https://www.lskl.fi/julkaisut/perheet-keskioon-toimintasuositus-lasten-osallisuus/>

Lukka, K. Konstruktiivinen tutkimusote. viitattu 06.05.2020 <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/>

Löytänä, J. 2011. Mitä on asiakaskokemus. Viitattu 28.04.2020 <http://www.asiakaskokemus.fi/2011/01/mita-on-asiakaskokemus/>

Peltola, M, Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Viitattu 27.12.2020 [http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania\\_ja\\_aanettomytta\\_palvelukentilla.pdf](http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf)

SOS-Lapsikylä 2019. Viitattu 19.04.2020 <https://www.sos-lapsikyla.fi/>

Suomen standardisoimisliitto.2016. Mitä laatu on? viitattu 19.04.2020 [https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet\\_2016/mita\\_laatu\\_on\\_artikkeli](https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli)

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020. Laatu. Viitattu 19.04.2020 <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P, Suokas, M.2011. Matkaopas asiakasläh- töisten sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen. Viitattu 18.10.2020 <https://www.business-finland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin käsikirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyös- kentelyyn. Kepan raporttisarja / Kehitysyhteistyön palvelukeskus, 103. Kehitysyhteistyön pal- velukeskus Kepa ry. <https://www.gloaalikasvatus.fi/sites/default/files/attachments/fasili- taattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Julkaisemattomat lähteet

Kinnunen, O., Porokoukka, J.2016 Fasilitointi asiantuntijan työkaluna. Helsinki; Laurean am- mattikorkeakoulu.

SOS-Lapsikylä 2020. SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksen perehdytyskansio.

## Kuviot

Kuvio 1: Perhekuntoutuksen prosessikaavio .....	11
Kuvio 2: Ryhmän 1 arvokello .....	30
Kuvio 3: Ryhmän 2 arvokello .....	30

## Liitteet

Liite 1: Saate .....	48
Liite 2: Työpajan kutsu 1 .....	49
Liite 3: Työpaja 2 .....	50
Liite 4: Ohjeet arvokelloon .....	51
Liite 5: Arvokellon sisältö .....	52
Liite 6: Sisällönanalyysi .....	53
Liite 7: Vanha viikkokysely.....	55

Liite 1: Saate



**AMMATTIKORKEAKOULU**  
University of Applied Sciences

Saate 02.02.2020

Minja Rosman, Anu Vuorinen

Opinnäytetyö / Satu Vuorela

#### SAATE TYÖRYHMÄLLE OPINNÄYTETYÖN AIHEESTA

Opiskelemme Minja Rosmanin kanssa Laurean sosiaali- ja terveysalan johtamisen (YAMK) linjalla. Tarkoituksenamme olisi yhdessä teidän ja mahdollisesti asiakkaiden kanssa kehittää yksikköömme sähköinen asiakastyytyväisyyskysely nykyisen paperiversion tilalle.

Aihe syntyi siitä, kun tietojohdamisen opintojaksolla käytimme meillä SOS-Lapsikylän perhekuntoutuksessa käytössä olevaa paperista kyselylomaketta eräissä tehtävissä, pohdimme sitä voisiko asiakastyytyväisyyskyselyä oikeasti hyödyntää siinä, miten asiakkaat tulevat kuuluiksi, miten heidän kanssaan päästään asetettuihin tavoitteisiin, ja minkälaista tietoa pystyttäisiin välttämään palvelun osallistujille.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sähköinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla saataisiin kerättyä tietoa asiakkaan tämänhetkisestä kokemuksesta. Asiakkaat ovat ne, jotka parhaiten pystyvät kertomaan palvelun vaikuttavuudesta ja siitä minkälaista kohtaamista he ovat saaneet. Tämän lisäksi tietoa kertyisi yksikön käyttöön pidemmältä aikavälillä, jonka avulla pystyttäisiin kehittämään työtämme jatkuvasti ja tuottamana palveluntuottajalle reaaliaikaista tietoa palvelusta.

Tietoperustana tulemme käyttämään perhekuntoutusta, tietojohdamista ja laadun käsitettä.

Opinnäytetyön aikataulusta:

Kevään 2020 aikana teemme tietoperustaa työlle.

Huhtikuussa pidetään työpaja (4h) Tampereen perhekuntoutusyksikössä halukkaille, aika ilmoitetaan myöhemmin.

Opinnäytetyö valmistuu lokakuussa 2020.

Saatteen avulla toivomme käynnistävämme yhteistyön kanssanne sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisessä. Toivomme, että antaisitte palautetta opinnäytetyön aiheesta, minkälaisia kehitysideoita syntyi, minkälaisiin asioihin toivoisitte meidän kiinnostävän huomiota asiakaskyselyä suunniteltaessa. Oletko käytettävissä varsinaista sähköistä asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa ja tulevassa työpajassa? Palautetta voi antaa [anu.vuorinen@sos-lapsikyla.fi](mailto:anu.vuorinen@sos-lapsikyla.fi) 12.2.2020. mennessä.

Kiitos ajastasi!

Terveisin

Minja Rosman

[minja.rosman@student.laurea.fi](mailto:minja.rosman@student.laurea.fi)

Anu Vuorinen

[anu.vuorinen@student.laurea.fi](mailto:anu.vuorinen@student.laurea.fi)



## Liite 2: Työpajan kutsu 1

## Kutsu Työpajaan

Työpajan tarkoituksena on kehittää yhdessä SOS-lapsikylän työntekijöiden ja asiakasperheiden kanssa asiakastyytyväisyyskyselyä.

## Aikataulu:

klo 13- 13.15 Alkukysely ja tervetuloa

13.15- 14.30 yhdessä työskentelyä

14.30-15 Kahvitauko

15-15.45 Yhteenvedo

15.45- 16 Päivänlopetus

Kysymyksiä ja lisätietoja sekä allergiat

Anu Vuorinen 0405509163 ja

Minja Rosman 0401427828



Liite 3: Työpaja 2

## Työpaja 16.10.2020 klo 13-16

klo 13-13.10 Työpajan aloitus, pariutuminen sekä huoneisiin jako  
(etäyhteyden testaus)

klo 13.10- 13.30 Anvokello / Emphaty map

klo 13.30- 14 Asiakaskyselyn työstäminen/

tahdosta Heini Kuusela alustaa, miten kysely tehdään

klo 14- 14.15 Kahvitauko

klo 14.15- 15.45 Asiakaskyselyn työstäminen

klo 15.45-16 Nimikiilpailu ja palaute



Liite 4: Ohjeet arvokelloon

## ARVOKELLON TEKEMISEEN OHJEET

Tarvikkeet tusseja, arvot/ asiat, valmis kellotaulu

Tehtävän tavoitteena on löytää aiheen kannalta tärkeimmät arvot suhteuttamalla tavoitteita tai arvoja toisiinsa. **Opinnäytetyön tavoite on parantaa asiakkaan kokemaa palvelukokemusta perhekuntoutuksessa.**

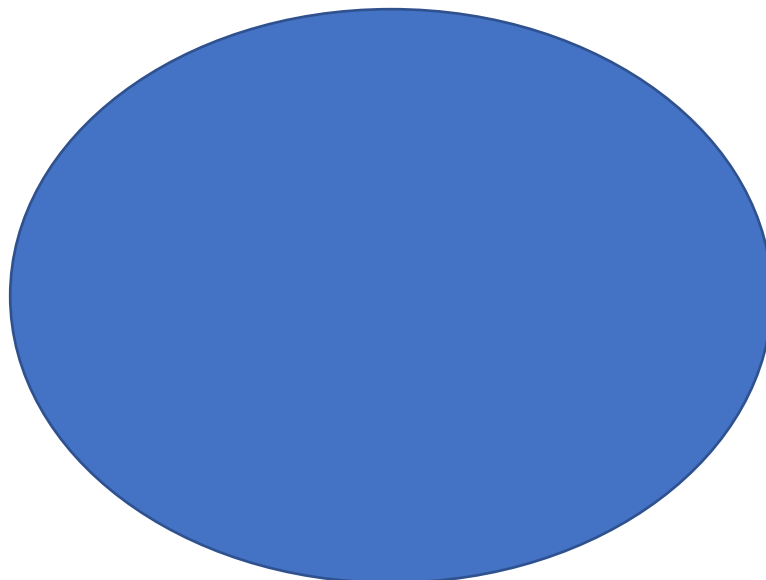
### **Minkälaisia asioita meidän kannattaisi silloin mitata?**

Teille on jo jaettu edellisestä työpajasta nousseita asioita tähän tehtävään, mutta voitte vielä parin kanssa keskustella teille nousseista ajatuksista ja lisätä ne tähän arvokellon asialistaan. Asioista tulisi olla 6-10. Valitse parisi kanssa näistä viisi tärkeintä.

Sijoita valitsemanne asiat/arvot valmiina olevaan ympyrän kehälle.

Keskustele parisi kanssa, kumpi asioista on tärkeämpi. Vedä viiva asioiden välille ja osoita nuolella kumpi asia on tärkeämpi. Toista tämä kaikkien asioiden kanssa ja aina yhdistä viivalla asiat ja merkitse nuolella se mikä on tärkein.

Lopuksi esitätte muille ryhmille teidän arvonne / asiakellon ja minkälaiset asiat nousivat teidän arvokellossa tärkeimmiksi aiheeksi. (Fasiliointi asiantuntijan työkaluna menetelmiä kesä 2016, Laurea)



Liite 5: Arvokellon sisältö

## ASIAT ARVOKELLOON

Toiminnan tavoite on parantaa asiakkaan kokemaa palvelukokemusta perhekuntoutuksessa.

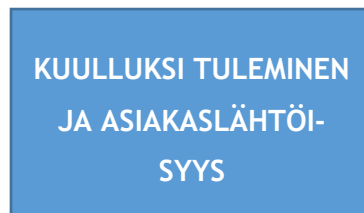
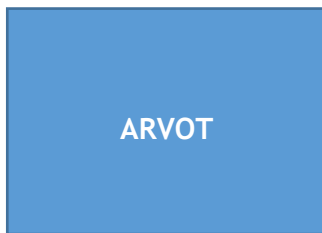
Minkälaisia asioita meidän kannattaisi silloin mitata?

Viikko-ohjelmien toteutuminen	kuulluksi tuleminen
Työskentelyyn asetettujen tavoitteisiin pääseminen	asiakkaan oma sitoutuminen työskentelyyn
Miten perheesi arki sujuu perhekuntoutuksessa?	

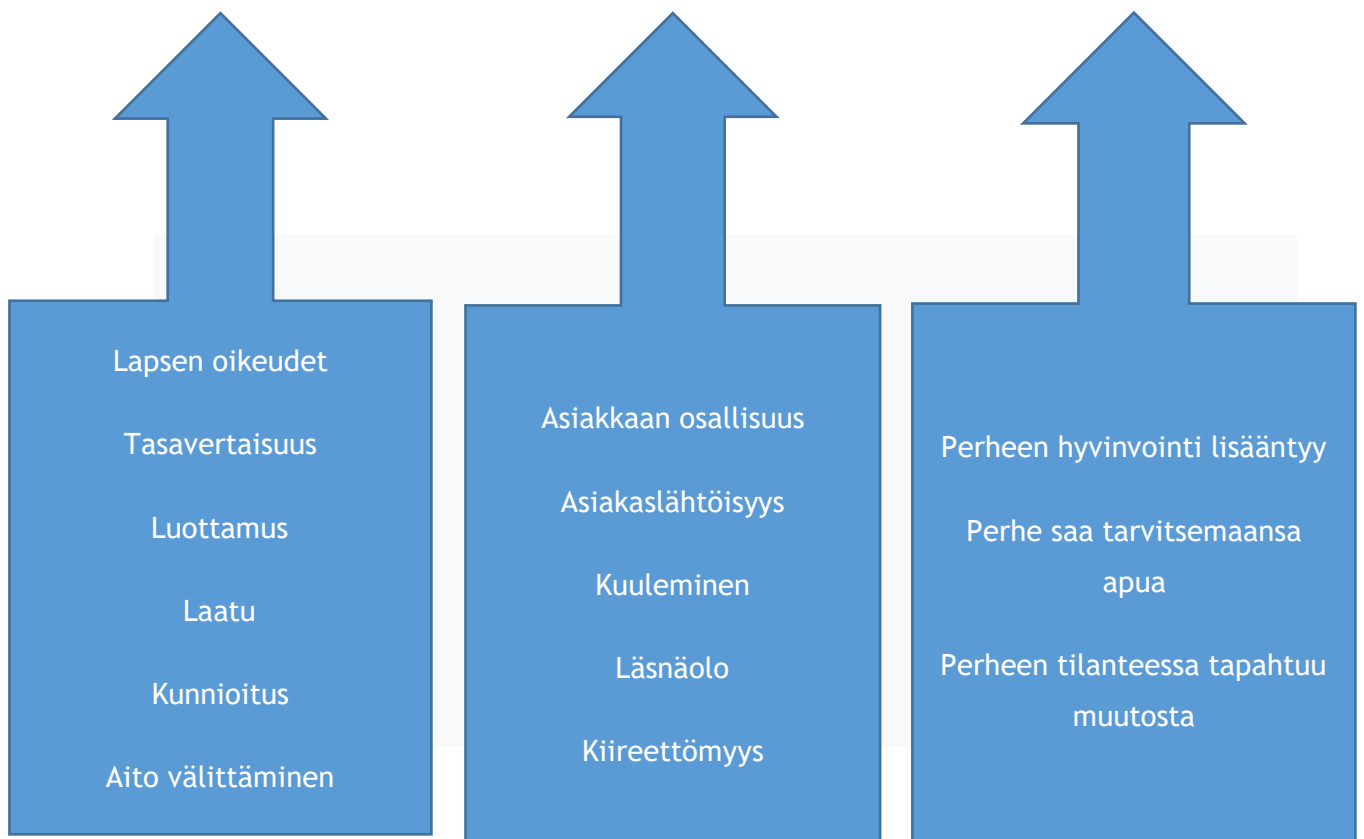
Liite 6: Sisällönanalyysi

# SISÄLLÖNANALYYSI

## YLÄKATEGORIAT



## ALAKATEGORIAT



### ARVOT

2 x lapsen oikeudet, lapsen oikeudet, 5 x asiakkaan kokeminen tasavertaisesti, tasa-arvoinen kohtelu, kohtaamisen laatu

kunnioitus, kunnioitus, 6 x Luottamussuhteen luominen, avunpyyntö, vanhemman ja lapsen välisen suhteen vahvistuminen, palautteen saaminen (sekä positiivinen, että negatiivinen), Luottamus, Erityisen hienoja hetkiä ovat myös ne, kun perheet joilla on vahvaa viran-omaisvastaisuutta, pystyvät luottamaan meihin, luotettavuus, 1 x aito välittäminen

#### KUULLUKSI TULEMINEN JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

5 x asiakkaan osallisuus, Huomioida lapsen osallistuminen työskentelyyn, Asiakslähtöisyys, Asiakslähtöisyys, asiakslähtöisyys, 4 x hänen kuuleminen, Asiakas tulee kuulluksi, kuulluksi, kuulluksi tuleminen, 3 x läsnäoleva kohtaaminen, Asiakkaan kiireetön kohtaaminen, Silloin, kun asiakas kertoo tullessa kohdatuksi

#### PERHEEN SAAMA APU JA KEHITTYMINEN

Asikas tulee autetuksi, Lapsen hyvinvointi omassa perheessään lisääntyy, vanhempien ja lasten yhteyden löytyminen ja vahvistuminen, Perheen tilanteessa tapahtuu muutoksia, Asiakas tulee autetuksi, Työskentelymme perheessä mahdollistaa muutoksen., Näkiessäni perheessä muutoksen parempaan, Asiakkaan kanssa päästään yhteistyöllä positiiviseen muutokseen, asiakas voimaantuu ja alkaa työskentelemään kohti laadittua suunnitelmaa, Kun asiakas kokee itse saaneensa apua, perhe pääsee palaamaan yhdessä kotiin, ja lapsilla on hyvä olla, Silloin kun, kaikki perheen jäsenet kokevat, että he ovat saaneet meiltä jotain hyvää matkaansa ja he kokevat itsensä onnelliseksi, yhdessä asiakkaan kanssa onnistuminen edistymisestä suhteessa yhteisiin tavoitteisiin, tavoitteet ja niihin pääseminen, perheen arjen sujuminen, tavoitteen mukainen työskentely

#### EROT/MUUT YKSINÄISET

uskaltaa ylittää itsensä jossain asiassa.

Asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.

läpinäkyvä työskentely

Työpaja lokakuu Asiakkaan oma sitoutuminen, viikko-ohjelma

## Liite 7: Vanha viikkokysely

Vastaa kokemuksistasi perhekuntoutuksessa viimeisen viikon ajalta piirtämällä viivalle rasti kokemuksiasi vastaavaan kohtaan:

<p>Olen tullut kuulluksi.</p> <p>Olen tullut ymmärretyksi.</p> <p>Mielipiteeni on hyväksytty.</p>	<p>0    0    0    0    0    0    0</p> <p>0    0    0    0    0    0    0</p> <p>0    0    0    0    0    0    0</p>	<p>En ole tullut kuulluksi.</p> <p>Minua ei ole ymmärretty.</p> <p>Mielipidettäni ei ole hyväksytty.</p>
<p>Perhekuntoutuksessa on puhuttu ja tehty asioita, joita pidän itse tärkeänä.</p>	<p>0    0    0    0    0    0    0</p>	<p>Perhekuntoutuksessa on puhuttu ja tehty asioita, joita en pidä itse tärkeinä.</p>
<p>Ohjaajien tavat tehdä perhetyötä sopivat minulle ja perheelleni.</p>	<p>0    0    0    0    0    0    0</p>	<p>Ohjaajien tavat tehdä perhetyötä eivät sovi minulle eikä perheelleni.</p>