

Toni Soudunsaari

ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUIHIN

Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutus
Syyskuu 2021



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Syyskuu 2021	Tekijä/tekijät Toni Soudunsaari
Koulutus Sosiaalialan koulutus		<input checked="" type="checkbox"/> AMK <input type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMINEN LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUIHIN		
Työn ohjaaja Pirjo Forss-Pennanen	Sivumäärä 40 + 1	
Työelämäohjaaja Suvi Siekinen		
<p>Opinnäytetyöni oli työelämälähtöinen kehittämistyö, jonka konkreettisena tavoitteena oli kehittää tilaajayritykselle lapsiperheiden kotipalveluihin asiakastyytyväisyyttä mittaava asiakaspalautelomake. Tarkoituksena oli luoda työkalu, jonka avulla yritys voi mitata ja arvioida tuottamiensa sosiaalipalveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Opinnäytetyön kehittämistyönä syntyneellä sähköisellä asiakaspalautelomakkeella yrityksen asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua palvelujen laadun arviointiin. Toimivan asiakaspalautejärjestelmän avulla yritys voi kehittää omia palveluita vastaamaan asiakkaidensa toiveita ja tarpeita.</p> <p>Lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä mitattiin määrällisen tutkimuksen keinoin anonymisti Google Forms -lomaketyökalun avulla. Asiakaspalautekysely lähetettiin huhtikuun 2021 aikana kaikille asiakasperheille, jotka olivat antaneet siihen luvan. Luvan antaneita asiakasperheitä oli yhteensä neljätoista ja kyselyyn vastasi määräaikaan mennessä yhteensä kahdeksan perhettä. Asiakaspalautekyselyssä asiakasperheiden taustatietoja kartoitettiin kolmella kysymyksellä ja tyytyväisyyttä palveluihin mitattiin suljetuilla monivalintakysymyksillä erilaisin väittämin käyttäen Likertin asteikkoa.</p> <p>Asiakaspalautekyselyn avulla saatujen vastausten avulla selvisi, että kyselyyn vastanneista asiakasperheistä suurin osa oli tyytyväisiä yrityksen tarjoamiin palveluihin ja palvelun koettiin vaikuttaneen myönteisesti perheen elämäntilanteeseen.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu lähdekirjallisuudesta ja aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista. Tietoperusta sisältää kuvauksen lapsiperhepalveluista, sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista sekä asiakastyytyväisyyden määrittämisen.</p> <p>Opinnäytetyön prosessin aikana kehitetty asiakaspalautelomake jää vapaasti opinnäytetyön tilanteen yrityksen käyttöön. Asiakaspalautelomake on muokattavissa yrityksen muihin palveluihin ja tarpeeseen. Opinnäytetyössä termillä yritys viitataan työn tilaajaan.</p>		
Asiasanat Asiakastyytyväisyys, lapsiperhepalvelut, vaikuttavuus		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date September 2021	Author Toni Soudunsaari
Degree programme Social Services		
Name of thesis DEVELOPING A CUSTOMER FEEDBACK FORM FOR HOME SERVICES FOR FAMILIES WITH CHILDREN		
Centria supervisor Pirjo Forss-Pennanen	Pages 40 + 1	
Instructor representing commissioning institution or company Suvi Siekkinen		
<p>This thesis was development work based on the need of working life. The concrete goal was to develop a customer feedback form for the subscriber company measuring customer satisfaction with home services for families with children. The purpose was to create a tool that would allow a company to measure and assess the quality and the effectiveness of the social services it provides. The electronic customer feedback form created as a thesis development work gives the company's customers the opportunity to participate in the evaluation of the quality of services. With the help of a functioning customer feedback system, the company can develop its own services to meet the wishes and needs of its customers.</p> <p>The satisfaction of home service customers with families with children was measured anonymously using the Google Forms form tool. A customer feedback survey was sent during April 2021 to all customer families who had given a permission to do so. A total of fourteen customer families gave a permission, and a total of eight families responded to the survey by the deadline. In the customer feedback survey, the background information of customer families was mapped with three questions, and satisfaction with services was measured by closed multiple-choice questions with various statements using the Likert scale.</p> <p>The responses to the customer feedback survey showed that the most of customer families who responded to the survey were very satisfied with the services provided by the company and the service was considered to have had a positive impact on the family's life situation.</p> <p>The knowledge base of the thesis consists of source literature and previous research. The knowledge base includes a description of services for families with children, the evaluation of the effectiveness of social work and the definition of customer satisfaction.</p> <p>The customer feedback form developed during the thesis process remains freely available to the company that ordered the thesis. The customer feedback form can be adapted to the company's other services and needs. In the thesis, the term company refers to the client.</p>		

<p>Key words Customer satisfaction, effectiveness, services for families with children</p>

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LAPSIPERHEPALVELUT SUOMESSA	3
2.1 Lapsiperheen määritelmä.....	3
2.2 Kotipalvelutyöllä on Suomessa pitkä perinne lapsiperhetyössä	3
2.3 Lapsiperheitä tukevat palvelut 2000-luvulla	6
2.4 Perhetyön määritelmä	7
2.5 Lapsiperheiden kotipalvelut.....	8
2.6 Yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat.....	9
2.7 Lapsiperheiden kotipalveluiden maksut	10
2.8 Lapsiperheiden kotipalveluiden järjestäminen ostopalveluna	10
3 VAIKUTTAVUUS SOSIAALIALALLA	12
3.1 Vaikuttavuus käsitteenä	12
3.2 Vaikuttavuuden osoittaminen	13
3.3 Vaikuttavuuden arviointi	14
4 TAVOITTEENA TYYTYVÄINEN ASIAKAS	17
4.1 Asiakaslähtöisyys ja - osallisuus	18
4.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen.....	19
4.3 Henkilökunnan merkitys asiakastyytyväisyyteen	20
4.4 Asiakaspalautelomake asiakastyytyväisyyden ja laadun mittarina	21
5 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMISPROSESSI	23
5.1 Asiakaspalautelomakkeen tavoitteet	23
5.2 Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja toteutus.....	24
6 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSET	28
6.1 Asiakaspalautekyselyyn vastanneiden taustatiedot	28
6.2 Vastaaajien tyytyväisyys lapsiperheiden kotipalveluun	30
6.3 Asiakaspalautekyselyn väittämät	31
6.4 Tuen tarve palvelun jälkeen ja kehittämissuhteet	32
7 POHDINTA	34
7.1 Kehittämisprosessin ja tuotoksen arviointi	34
7.2 Luotettavuus ja eettisyys	35
LÄHTEET	37
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Johdon visiosta konkretisoituun asiakaspalvelusitoumukseen.....	21
KUVIO 2. Asiakkuuden kesto	28
KUVIO 3. Alaikäisten lasten lukumäärä	29
KUVIO 4. Tuen tarve.....	30

KUVIO 5. Tyytyväisyys palveluun	31
KUVIO 6. Väittämät	32
KUVIO 7. Tuen tarve palveluiden jälkeen	33

KUVAT

KUVA 1. Asiakaspalautelomakkeen aloituskuva	26
---	----

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe nousi työelämän tarpeesta ja toiveesta. Opinnäytetyön tilannut yritys on perustettu alkuvuonna 2020 ja tarjoaa asiakkailleen erilaisia lapsiperhe- ja sosiaalipalveluita. Ensimmäisen vuoden yrityksen palveluihin kuuluivat lapsiperheiden kotipalvelut, omaishoidon vapaat ja kotihoivapalvelut sekä lastensuojelun avopalvelut. Yritys laajensi toimintaansa helmikuussa 2021 ja se tarjoaa nykyisin myös lastensuojelun laitospalveluita. Keskustellessani yrityksen omistajien kanssa kävi ilmi, että heillä ei ollut keinoa, jolla he olisivat voineet arvioida omaa toimintaansa ja asiakkaidensa tyytyväisyyttä tarjoamiinsa palveluihin. Opinnäytetyön tilaajan kanssa sovittiin asiakastyytyväisyyttä mittaavan palautelomakkeen kehittämisestä. Asiakastyytyväisyyttä mittaava palautelomake rajatiin opinnäytetyössä koskemaan lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaita. Sopimus opinnäytetyön tekemisestä allekirjoitettiin tammikuussa 2021.

Asiakastyytyväisyyttä mittaavan palautelomakkeen avulla yritys voi arvioida tuottamiensa palveluiden laatua sekä hyödyntää tutkimuksessa saatuja tuloksia oman toimintansa kehittämisessä. Opinnäytetyöstä saatavien tulosten avulla yritys voi kehittää palveluita asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin vastaten. Tarkoituksena on, että opinnäytetyön tuloksena syntyvää palautelomaketta tai sen aihiota voitaisiin jatkossa hyödyntää myös yrityksen tarjoamissa muissa palveluissa. Työskentelen itse yrityksen sijaishuoltoyksikössä ja tavoitteena on, että palautelomaketta voitaisiin jatkossa hyödyntää myös yrityksen sijaishuollossa. Asiakastyytyväisyyttä voidaan käyttää mittarina, kun mitataan sosiaalialan palveluiden laatua ja arvioidaan vaikuttavuutta. Palautelomakkeesta hyötyvät niin yrityksen omistajat kuin työntekijätkin, kun halutaan kehittää palveluiden laatua ja työntekijöiden ammattitaitoa. Lomakkeella saadun tiedon avulla yritys ja sen työntekijät pystyvät arvioimaan ja kehittämään palveluiden ja työnsä laatua.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisena asiakkaat kokevat yrityksen lapsiperheiden kotipalveluissa tekemän työn laadun. Samalla tarkoituksena oli kartoittaa, mitkä ovat hyvän asiakastyytyväisyyskyselyn ominaisuudet ja mitä tarkoitetaan sosiaalityön vaikuttavuudella. Konkreettisenä tavoitteena oli kehittää ja innovoida yrityksen käyttöön lapsiperheiden kotipalveluun asiakastyytyväisyyttä ja palveluiden laatua mittaava palautelomake, jota voitaisiin myöhemmin muokkaamalla hyödyntää myös yrityksen tarjoamissa muissa palveluissa. Asiakkailta saamansa palautteen avulla yritys voi arvioida lapsiperheiden kotipalveluiden laatua ja kehittää palveluita asiakkaiden kokemusten ja ajatusten

pohjalta. Asiakkaiden näkökulmasta nousseet työn ja palvelun kehittämisen haasteet lisäävät merkittävästi yrityksen mahdollisuutta kehittää työtä ja palveluita asiakkaiden haluamaan suuntaan

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on aiheena ajankohtainen ja sosiaalialan vaikuttavuudesta puhutaan paljon. Sosiaalityön ollessa osa julkista palvelujärjestelmää se on tili-velvollinen toiminnastaan eri tahoille, niin asiakkaille, päätöksentekijöille kuin veroja maksaville kansalaisillekin (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012, 9). Yrityksen palveluiden vaikuttavuuden ja tulosten näkyville saaminen on osa opinnäytetyön kehitystyötä. Sosiaalialalla asiakkaan äänen kuuleminen ja hyödyntäminen on haastavaa. Opinnäytetyön tuloksena syntyvä palautelomake on mahdollisuus kerätä tietoa yrityksen sosiaalipalveluista asiakkaiden kokemana.

Opinnäytetyöni oli kehittämistyö, jonka tarkoituksena oli kehittää asiakastytyväisyyttä mittaava asiakaspalautelomake työn tilanteen yrityksen käyttöön. Kehittämistyön tietoperusta muodostuu lähdekirjallisuudesta ja aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista. Tietoperusta sisältää kuvauksen lapsiperhepalveluista, sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista sekä asiakastytyväisyyden määrittelemisen.

Ensimmäinen versio (esitestaus) asiakaspalautelomakkeesta oli valmis maaliskuuhun 2021 aikana. Palautelomake lähetettiin lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaille sähköpostiin Google Forms -sovelluksen avulla. Kyselyn vastaukset tallentuivat automaattisesti Google Formsiin, josta ne olivat reaaliaikaisesti saatavilla ja analysoitavissa. Kyselyiden lähettämiseen ja analysoimiseen käytin opinnäytetyön tilanteen yrityksen tietokoneita. Yrityksen omistajat osallistuivat asiakkaille suunnattujen kysymysten suunnitteluun.

2 LAPSIPERHEPALVELUT SUOMESSA

Lapsiperhepalveluita on järjestetty Suomessa eri muodoissa pitkään. Lapsiperhepalvelut ovat kokeneet vuosien varrella monia muutoksia ja myös palveluita koskeva lainsäädäntö on muuttunut useaan kertaan. (Niemelä 2006, 69–75.) Tämänhetkinen lapsiperhepalveluita koskeva lainsäädäntö ja palveluiden sisältöjen samankaltaisuus vaikeuttavat kuntien työtä. Kunnat ovat tulkinneet lakia eri tavoin, joten niiden tarjoamia palveluita voi olla vaikea erottaa toisistaan. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 30.) Kunnat eivät yksinään pysty vastaamaan lapsiperhepalveluiden tarpeeseen, joten niiden apuna toimivat yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat (STM 2021d, Yksityiset sosiaali- ja terveysterveystyöt).

2.1 Lapsiperheen määritelmä

Lapsiperheeksi lasketaan perhe, jossa kotona asuu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi (Vuosisikatsaus 2018, 3). Lapseksi lasketaan vanhemman tai vanhempiensa kanssa asuvat biologiset ja ottolapset sekä toisen puolison biologiset ja ottolapset. Lasta ei lasketa lapseksi, mikäli kyseessä on kasvattilapsi tai pelkkä huoltosuhde. (Tilastokeskus 2021.) Lapsiperheiden osuus kaikista perheistä on laskenut tasaisesti viime vuosina ja vuonna 2018 lapsiperheiden osuus oli 38 prosenttia perheistä. Yksinhuoltajaperheiden osuus lapsiperheistä sen sijaan on jatkanut kasvua ja nykyään heitä on noin 22 prosenttia lapsiperheistä. Uusperheiden osuus kaikista lapsiperheistä on noin 9 prosenttia. (Vuosisikatsaus 2018, 3.)

2.2 Kotipalvelutyöllä on Suomessa pitkä perinne lapsiperhetyössä

Kotipalvelutyöllä on pitkä perinne tukimuotona Suomessa. Kotipalvelutyön voidaan laskea alkaneen Suomessa 1930-luvulla, jolloin Mannerheimin lastensuojeluliitto aloitti järjestelmällisen kodinhoitajatoiminnan. Ensimmäiset kodinhoitajat palkattiin vuonna 1931 ja Mannerheimin lastensuojeluliitto vastasi heidän ohjauksestaan yhteistyössä paikkakunnan terveydenhoito- ja sosiaaliviranomaisten kanssa. Suomen maaseuduilla oli 1930-luvulla paljon puutteessa eläviä suurperheitä ja syntyvyys oli laskussa. Väestömäärän väheneminen nähtiin Suomen kannalta kielteisenä kehityksenä ja perheiden olojen ja hyvinvoinnin edistäminen koettiin tärkeäksi. Varsinaista kodinhoitajakoulutusta ei vielä alussa ollut, vaan kodinhoitajiksi palkattiin naisia, joilla oli kokemusta äitiydestä ja arjen pyörittämisestä. Mannerheimin lastensuojeluliitto aloitti varsinaisen kodinhoitajakoulutuksen vuonna 1939. Samana vuonna

myös Valtion terveydenhoito-opisto aloitti oman kodinhoitajakoulutuksensa. Väestöliitto aloitti kotisarkoulutuksen vuonna 1945 ja sen tavoitteena oli kouluttaa kotisisaria auttamaan lähinnä kaupungeissa asuvia monilapsisia perheitä. (Niemelä 2006, 69–70.)

Toiminta muuttui viralliseksi vuonna 1951, kun laki kunnallisista kodinhoitajista tuli voimaan. Laki määritteli kodinhoitajan tehtäväksi huolehtia lähinnä vähävaraisissa, monilapsisissa ja muissa niihin verrattavissa kodeissa perheenemännän säännöllisistä kodinhoitotehtävistä tai avustaa häntä niiden suorittamisessa, mikäli tämä on esimerkiksi synnytyksen, sairauden, uupumukseen tai muun tilapäisesti toimintakykyä alentavan syyn vuoksi estynyt niitä hoitamasta. Toiminnan ylimmästä johdosta ja valvonnasta vastasi sosiaaliministeriö. Kodinhoitajilla ei ollut säännöllistä työaika, vaan heidän tuli sopeutua perheiden arkirytmiiin ja työn kohde oli koti kokonaisuutena, johon kuuluivat kaikki perheeseen, kodin- ja eläintenhoitoon liittyvät tehtävät. Kodinhoitajilta vaadittiin itsenäisyyttä sekä omatoimisuutta ja heillä tuli olla monipuoliset ammatilliset taidot, sillä konkreettisina työvälineinä olivat asiakkaan toimintaympäristön välineet. Kodinhoitajien työpäivien pituudet, korvaukset ja lomat vaihtelivat kuntien omien käytäntöjen mukaan. Vähävaraisille perheille kodinhoitoapu oli maksutonta. 1950-luvulla kunnan oli mahdollista saada valtionapua kodinhoitajien palkkaamiseen. (Niemelä 2006, 70–71 & 73.)

Suomi kaupungistui 1960-luvulla nopeasti ja kaupungit saivat ympärilleen lähiöitä, joihin maalta tulleet muuttivat. Laki kunnallisesta kodinhoitoavusta astui voimaan vuonna 1966 ja tämä aiheutti muutoksia kodinhoitajan työhön. Lain mukaan kodinhoito muuttui yleiseksi sosiaalipalveluksi, jota tuli tarjota kaikille yhteiskunnan jäsenille, riippumatta sosiaalisesta tai taloudellisesta asemasta. Asiakaskunnan laajetessa kunnat palkkasivat lisää kodinhoitajia, ja laki mahdollisti myös kotiaavustajien palkkaamisen heidän rinnalleen. Kunta sai molempien palkkaamisen valtion apua. Työnjako selkiytyi 1960-luvun lopulla niin, että kodinhoitajat keskittyivät työskentelemään pääsääntöisesti lapsiperheissä ja kotiaavustajat vanhusten luona. Kodinhoitajan työn nähtiin tässä vaiheessa olevan enemmän tilapäisapua ja hän työskentelikin samassa perheessä korkeintaan kaksi viikkoa. Kotiaavustajan työn taas nähtiin olevan pysyväisluonteisempaa, hän hoiti toistuvasti samoja vanhusasiakkaita ja työpäivään sisältyi käynnejä eri vanhuksien luona. Kunnallisesta kodinhoitoavusta alettiin käyttämään kotipalvelu nimitystä. (Niemelä 2006, 71.)

Vuonna 1972 voimaan tullut Kansanterveyslaki toi lisää muutoksia kodinhoitajan työhön. Laki velvoitti terveyskeskukset kehittämään aktiivisesti kotisairaanhoidoa ja lain mukaan sairaalasta kotiutuvalla potilaalle tuli taata toipumisajaksi kotiin annettava perushoito. Kodinhoitajien työmäärä lisääntyi,

sillä työntekijöiden määrää ei samaan aikaan lisätty. Työ pysyi fyysisesti raskaana mutta työn luonne muuttui lapsiperheiden valistamisesta jokapäiväisten huolenpitotarpeiden tyydyttämiseksi. Vuonna 1972 asiakkailta alettiin periä myös tuntikorvausta. Tämä muutti työn rytmiä päivärytmistä asiakas-kohtaiseen tuntirytmiiin. Myös työn sisältö muuttui, koska asiakas ei ollut valmis maksamaan kuin tehokkaasta työajasta. 1960- ja 1970-luvulla valtio ryhtyi systemaattisesti tukemaan sosiaalipalvelujen kasvua. Pienet maalaiskunnat saivat valtiolta sosiaalipalveluiden aiheuttamat kustannukset takaisin lähes täysimääräisenä. Pienet kunnat kehittivätkin innokkaasti hyvinvointipalvelujaan ja valtiolle se merkitsi mahdollisuutta hyvinvointivaltion luomiseen, kun kuntien palvelujen tarjonta yhtenäistyi. (Niemelä 2006, 71–73.)

Uusi vuonna 1984 voimaan astunut sosiaalihuoltolaki korosti voimakkaasti avohuollon ensisijaisuutta sosiaalihuollon toteutuksessa. Sosiaalipalveluiden kuvaa pyrittiin muuttamaan ja esittämään ne normaaleina hyvinvointiyhteiskuntaan kuuluvina palveluina. Sosiaalipalvelujen tehtäväksi määritettiin toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen ja laissa painotettiin mahdollisuuksia itsenäiseen asumiseen ja omatoimiseen selviytymiseen päivittäisissä toiminnoissa. Työn painopiste muuttui ja 1980-luvun loppupuolella perinteinen perhetyö sai väistyä, kun valtaosa kodinhoitajien työpanoksesta kohdistui vanhustyöhön. Kodeissa hoidettiin yhä huonokuntoisempia vanhuksia. Työmäärän lisääntyminen ja työtahdin kiristyminen vaikeuttivat sosiaalihuoltolain tavoitetta toimintakyvyn ylläpitämisestä ja edistämisestä, sillä asiakkaan osallisuus työtehtävien tekemisessä olisi hidastanut työskentelyä. Kodinhoitajien työmäärää pyrittiin helpottamaan tukipalveluilla, joihin kuuluivat ateria-, pyykki-, siivous-, kauppa- ja kuljetuspalvelut. Tukipalvelut järjestettiin ostamalla ne yksityisiltä palveluntuottajilta tai sisäisillä työjärjestelyillä. Tukipalveluiden järjestäminen helpotti kodinhoitajien työmäärää, mutta samalla se aiheutti kodinhoitajan kokonaisvaltaisen yhteen asiakkaaseen keskittyvän työn sirpaloitumista. Kodinhoitajat tulivat työaikalain piiriin vuonna 1989. (Niemelä 2006, 73–75.)

Lapsiperheille suunnattu kotipalvelu alkoi vähentyä 1980-luvulla ja 1990-luvulla Suomea kohdannut lama heikensi tilannetta entisestään. Kehitys johti lopulta siihen, että lapsiperheiden kotipalveluita ei tarjottu useassa kunnassa 1990-luvulla käytännössä ollenkaan. Vielä 1990-luvun vaihteessa työssäkäyvät lapsiperheet saivat kunnallista kodinhoitoapua esimerkiksi lapsen sairastuessa. Lapsiperheiden osuus kotipalvelumenoista laski jyrkästi ja kunnat kohdistivat vähäiset resurssit palveluja tarvitseviin vanhus- ja vammaistalouksiin. (Lith 2003.) Kun vielä vuonna 1990 kaikkiaan 8,2 % lapsiperheistä sai kodinhoitoapua, niin vuonna 2014 määrä oli enää 1,7 % (Sotkanet 2014). Lapsiperheille tarkoitettujen

kotipalveluiden tarjonnan väheneminen tarkoitti, etteivät lapsiperheet saaneet ajoissa tukea arkeen. Uudella vuonna 2015 voimaan tulleella sosiaalihuoltolalla (1301/2014) pyritään muuttamaan tätä epäkohtaa ja se velvoittaa kunnat järjestämään lapsiperheiden kotipalvelua.

Kotipalvelussa työskentelevien hoitajien koulutusta uudistettiin radikaalisti vuonna 1992, kun monen muun tutkinnon lisäksi kodinhoitajan tutkinto lakkautettiin. Tilalle tuli uusi lähihoitajan tutkinto, joka on sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja soveltuu eri ikäisten auttamistehtäviin kodeissa ja laitoksissa. (Niemelä 2006,78–79.) Perustutkinnon suorittaneella lähihoitajalla on ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin sekä yksi osa-alue, johon hän suuntautunut. Lähihoitajat vastaavat pääosin nykyisin kotipalvelun kenttätyöstä. Kotipalvelussa työskentelevän lähihoitajan osaamisalana voi olla esimerkiksi lasten ja nuorten hoito ja kasvatusta tai sairaanhoito ja huolenpito. Lähihoitaja voi suorittaa oman kiinnostuksen mukaan myös useita eri osaamisaloja. Konkreettisen avun lisäksi kotipalvelun työntekijän keskeisiin työvälineisiin kuuluu psykososiaalinen tuki. (Simberg & Nevala 2016, 9–10 & Korvela ym. 2014, 195–196.)

2.3 Lapsiperheitä tukevat palvelut 2000-luvulla

Ensisijainen vastuu lasten hyvinvoinnista ja terveydestä kuuluu vanhemmille. Valtio ja kunta tukevat perheitä, kun vanhempien voimavarat ovat alentuneet tai vähäiset järjestämällä tarkoituksenmukaisia palveluita. Vaikka lasten terveys ja hyvinvointi ovat menneet Suomessa eteenpäin viime vuosina, niin silti terveyserot ovat kasvaneet, ja huonosti voivat lapset voivat entistä huonommin. Aiemmat kunnissa tehdyt päätökset ennaltaehkäisevien palveluiden supistuksista ovat lisänneet lasten pahoinvointia. Perheiden ongelmia ei ole havaittu tai niihin ei ole puututtu riittävän ajoissa. Toteutetulla hyvinvointipolitiikalla on suora yhteys lapsiperheiden tilanteeseen. (Halme, Perälä & Laaksonen 2010, 17.)

Perherakenteiden muuttuessa perheiden arki on monimutkaistunut ja useat muut tekijät lisäävät arjen haasteellisuutta. Lisääntyneiden parisuhdeongelmien ja avo- ja avioerojen lisäksi päihteidenkäyttö on ollut lapsiperheissä kasvussa. Perheiden kuormituksen lisääntyessä vanhempien voimavarat ovat koe- tuksella ja työn ja perhe-elämän sekä vanhemmuuden yhdistäminen arkeen on haasteellista. Ajan puute, epävarmuus vanhempana sekä mahdolliset puutteet tunteidenhallinnassa näkyvät vaikeutena löytää yhteistä aikaa lapsen kanssa sekä vaikeutena rakentaa luottamuksellinen ja turvallinen suhde lapsen ja vanhemman välillä. (Halme ym. 2010, 18.)

Nykyisen perhepolitiikan tavoitteena on siirtää painopiste korjaavista toimenpiteistä ennaltaehkäiseviin palveluihin. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö ovat esimerkiksi ennaltaehkäiseviä matalan kynnyksen sosiaalipalveluita, joiden tavoitteina ovat vanhemmuuden, perheen vuorovaikutustaitojen sekä kodin arkirutiinien hallinnan tukeminen. (Lammi-Taskula, Vuorenmaa, Aunola & Sarkkila 2020, 1.) Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö voi olla vaikea erottaa toisistaan. Toisaalta lapsiperheiden kotipalvelun voidaan ajatella olevan perheille suunnattua erityisesti kotiin vietävää perhetyötä (Korvela, Saarilahti & Sekki 2014, 195). Varhainen tuki käsitteenä on merkittävä, kun puhutaan lapsiperheiden kotipalvelusta ja perhetyöstä. Varhaisella tuella pyritään tunnistamaan riskitekijöitä, jotka uhkaavat lapsen hyvinvointia. Tunnistamalla riskitekijöitä ajoissa niihin voidaan puuttua, ennen kuin ne kehittyvät suuremmiksi ongelmiksi. Riskitekijöiden lisäksi on oleellista tunnistaa lapsen kasvua ja kehitystä suojaavia tekijöitä. Suojaava tekijä voi olla esimerkiksi yksilössä itsessään oleva ominaisuus, joka vaikuttaa riskitekijältä suojaavasti. Toiminnan keskiössä on lapsi, jonka hyvinvoinnin edistämistä tavoitellaan vanhemmuutta tukien. Varhaisen tuen tavoitteena on lapsen hyvinvointi, joka saavutetaan vanhemmuutta ja perhettä tukemalla. (Lindqvist 2008, 11–12.)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi asetetaan paljon odotuksia (Halme ym. 2010, 18). Lasten hyvinvointia ja kasvatusta turvataan lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön lisäksi monilla muilla perheille kohdennetuilla palveluilla. Vanhempia ja muita huoltajia tukevia palveluita ovat esimerkiksi varhaiskasvatus, esiopetus sekä aamu- ja iltapäivätoiminta, neuvolat, kasvatus- ja perheneuvonta, lastensuojelu, adoptio, terveystalot, huoltajuus, elatus ja isyyden tunnustaminen sekä perhekeskukset. (STM 2021a, Palvelut perheille.)

Sosiaalihuolto on osa lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kokonaisuutta ja asiakkaiden tulee saada sisällöltään ja saatavuudeltaan yhteneväiset palvelut ja tukitoimet riippumatta asuinpaikasta (Alatalo ym. 2019, 3). Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 16§, 18§, 19 §) keskeisiin lasten, nuorten ja perheiden palveluihin kuuluvat sosiaaliohjaus, perhetyö ja kotipalvelu. Kunnat ovat vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä (STM 2021c, Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut).

2.4 Perhetyön määritelmä

Perhetyö on hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla ja se on yksi keskeisimmistä ja yleisimmin käytetyistä lapsiperheille suunnatuista sosiaalihuollon palveluista. Perhetyötä järjestetään sekä sosiaalihuoltolain, että lastensuojelulain mukaisena palveluna. Lainsäädännön tulkintaongelmien vuoksi on ollut epäselvyyttä, mille kohderyhmille perhetyötä voidaan tarjota. Kunnissa on esimerkiksi saatettu tarjota varhaisen tuen perhetyötä tarvitseville perheille kotipalvelua tai sosiaaliohjausta, koska sosiaalihuoltolaissa säädetään perhetyö erityistä tukevan lapsen tai nuoren palveluna. (Alatalo ym. 2019, 11 & 30.) Perhetyön selkeää määrittelyä vaikeuttaa sosiaalihuoltolain perusteluissa mainittu mahdollisuus tarjota perhetyötä myös muille kuin erityistä tukea tarvitseville lapsille. Kunnat ovat järjestäneet perhetyön kaltaisia palveluja eri nimikkeillä. (THL 2021, Perhetyö.)

Perhetyö ja kotipalvelu sekoittuvat käsitteellisesti ja sisällöllisesti, koska niiden määritelmä on samankaltainen, kun puhutaan lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamisesta sekä kodin arjen hallinnasta. Perhetyön palvelut eivät ole toteutuneet kunnissa yhdenvertaisesti ja palvelujen saatavuudessa on ollut puutteita. Kansallisten määrittelyiden keskinäinen epäselvyys ja päällekkäisyys on aiheuttanut lain soveltamisen kunnissa monin eri tavoin. (Alatalo ym. 2019, 30.)

2.5 Lapsiperheiden kotipalvelut

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 19 §) mukaista sosiaalipalvelua. Sosiaalihuoltolakia uudistettiin vuonna 2015, jolloin se toi lapsiperheille subjektiivisen oikeuden kunnan järjestämään välttämättömään kotipalveluun. Kotipalvelu tulee järjestää yleisenä perhepalveluna ja lapsiperheellä on oikeus siihen silloin, kun lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi. Toimintakykyä alentavia tekijöitä ovat esimerkiksi perheenjäsenen sairaus, synnytys, vamma, uupumus tai muu vastaava syy. Erityisellä perhe- tai elämäntilanteella tarkoitetaan esimerkiksi vanhempien erotilannetta tai perheenjäsenen kuolemaa. Kotipalvelun tarkoituksena on tukea perheitä arjessa selviytymisessä ja vahvistaa heidän voimavarojaan. Lapsiperheiden kotipalvelu toimii myös ennaltaehkäisevänä lastensuojeluna. Voimassa oleva lastensuojelun asiakkuus ei kumminkaan poista oikeutta saada myös lapsiperheiden kotipalvelua. (STM 2018, 1.)

Lapsiperheiden kotipalvelua voidaan tarvittaessa järjestää rinnakkain perhetyön tai muun sosiaalipalvelun kanssa. Kotipalvelun tulee vastata henkilön tai perheen tuen ja avun tarpeeseen. Kotipalvelu on tilanteen mukaan tilapäistä tai säännöllistä ja jatkuvaa palvelua. Kotipalvelun tehtävät voivat liittyä

asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen tai asiointiin. Kotipalvelu voi olla myös konkreettista auttamista kotitöissä, kuten tiskaamisessa tai siivoamisessa. (THL 2019b, Lapsiperheiden kotipalvelu.)

Kotipalvelun avulla lapsiperheiden ongelmiin voidaan puuttua varhaisessa vaiheessa. Kotipalvelun tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista, perheen voimavaroja vahvistavaa toimintaa. Perheen voimavarojen vahvistuessa voidaan kotipalvelun painopistettä siirtää toimintakyvyn ylläpitämiseen ja jokapäiväisen elämässä selviytymisen tukemiseen. On tärkeää, että palvelu rakennetaan sellaiseksi, että se vastaa perheen tuen ja avun tarvetta. (STM 2017, 60.)

2.6 Yksityiset sosiaalipalvelujen tuottajat

Kunnalliset palvelut eivät yksinään pysty vastaamaan sosiaalipalveluiden tarpeeseen, joten niitä täydennetään yksityisten palveluntuottajien, eli yritysten, järjestöjen ja säätiöiden tuottamilla palveluilla. Ne voivat olla myös vaihtoehto kunnallisille palveluille. Yksityisten palveluntuottajien osuus sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta on ollut jatkuvassa kasvussa 2000-luvulla ja niiden osuus kokonais-tuotannosta on tänä päivänä runsas neljännes. Asiakas voi ostaa palvelun suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta tai se voidaan järjestää kunnan ostopalveluna. (STM 2021d, Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut.)

Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 14 §) mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityiset henkilöt, yhteisöt tai säätiöt tai julkisyhteisön perustamat liikeyritykset tuottavat korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, 3§.)

Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen Suomessa on joko ilmoituksen- tai luvanvaraista toimintaa ja palvelun tuottajan tulee olla yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien valtakunnallisessa rekisterissä, Valverissa. Ympäri vuorokautisten palvelujen tuottaminen edellyttää aluehallintovirastolta tai sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviralta saatua lupaa. Toiminnan saa aloittaa vasta luvan saamisen jälkeen. Lupaa haetaan siltä aluehallintovirastolta, jonka alueella palveluja tuotetaan. Toiminnan ulottuessa useamman aluehallintoviraston alueelle lupaa haetaan Valviralta.

Yksityiselle palveluntuottajalle, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, riittää ilmoitus sen kunnan sosiaalihuoltoon, jossa palveluja aiotaan tuottaa. Ilmoitus tehdään joko kaiseen kuntaan, jossa palveluja tuotetaan. Kunta lisää ilmoitukseen oman lausuntonsa ja lähettää sen eteenpäin aluehallintovirastoon. Aluehallintovirasto tekee lopullisen päätöksen palvelun tuottajan ja sen palvelujen rekisteröitymisestä. Ilmoituksenvaraisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat esimerkiksi eri asiakasryhmien kotipalvelu ja muut sosiaalihuollon avopalvelut. (Aluehallintovirasto 2021.)

2.7 Lapsiperheiden kotipalveluiden maksut

Lähtökohtaisesti lapsiperheiden kotipalvelu on maksullista. Asiakasmaksuun vaikuttavat perheen koko, tulot ja myönnetty tuntimäärä. Mikäli perheen tulot jäävät alle tulorajan, ei palvelusta peritä maksua. (THL 2019a, Asiakasmaksut sosiaalihuollossa.) Jotkut kunnat ovat kokeilleet matalan kynnyksen maksutonta lapsiperheiden kotipalvelua. Esimerkiksi Oulun kaupunki on arvioinut, että maksuton kotipalvelu vaikuttaa myönteisesti perheisiin ja lapsiin, niin lyhyellä kuin pitkällä aikavälillä. Maksutonta kahden viikon yhtäjaksoista lapsiperheiden kotipalvelua saavat kaikki uudet kotipalvelun asiakasperheet. Maksuttoman kotipalvelujakson aikana arvioidaan perheiden säännöllisen kotipalvelun sekä muun tuen tarve. Oulun kaupungin hyvinvointilautakunta päätti 17.11.2020 kokouksessa jatkaa kahden viikon maksutonta kotipalvelua myös vuonna 2021. (Oulun kaupunki 2020.)

2.8 Lapsiperheiden kotipalveluiden järjestäminen ostopalveluna

Kunnat voivat järjestää lapsiperheiden kotipalvelun itse tai ostopalveluna palvelusetelillä. Palvelusetelin voivat saada kaikki sosiaali- ja terveystalvveluita tarvitsevat. Sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja arvioi henkilön palvelun tarpeen. Palvelusetelin saa tarvittaessa terveysasemalta, sosiaalivirastosta tai muusta kunnan palveluyksiköstä. Palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi sosiaali- ja terveystalvveluihin ja se on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamille palveluille. Kunta tai kuntayhtymä päättää palvelusetelin käyttöönottamisesta ja mihin palveluun sitä voi käyttää. Palvelusetelin avulla asiakas voi valita kunnan hyväksymiltä yksityisiltä palveluntuottajilta palveluita. Kunta pitää julkista listaa hyväksymistään palveluntuottajista. Listasta tulee ilmetä palvelun tuottaja, sen tarjoamat palvelut ja hinnasto. Palvelusetelin arvo voi olla kaikille käyttäjille samansuuruista tai tulosisidonnaista, jolloin asiakkaan tulot vaikuttavat setelin arvoon. Seteli kattaa kustannukset kokonaan palveluissa, jotka ovat maksuttomia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan. Asiakkaan ollessa tyytymätön

palvelusetelin arvoon tai palveluihin on hänellä samat oikeudet kuin muissakin sosiaali- ja terveystal-
veluissa. Yksityisiä sosiaali- tai terveystalveluita hankkinutta henkilöä koskee myös kuluttajansuoja-
lainsäädäntö. (STM 2021b, Palveluseteli.)

3 VAIKUTTAVUUS SOSIAALIALALLA

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on aiheena ajankohtainen ja sosiaalialan vaikuttavuudesta puhutaan paljon. Käytännön tasolla vaikuttavuutta mitataan, kun halutaan tietää ovatko seuraukset sitä, mitä palvelulla halutaan saavuttaa (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 46). Tässä luvussa käydään läpi vaikuttavuutta käsitteenä ja keinoja sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin.

3.1 Vaikuttavuus käsitteenä

Vaikuttavuus käsitteenä vaihtelee tieteenalasta ja lähestymistavasta riippuen, joten sen ymmärtäminen voi olla haastavaa. Vaikuttavuudesta on tullut yleiskieleen iskusana, jota toistetaan kaikkialla, mutta samalla se on terminä epäselvä ja monin paikoin väärin ymmärretty. Käsitteen haltuun ottamista vaikeuttavat lähes samansisältöisesti ymmärretyt rinnakkaiskäsitteet. Käsitteenä se voi viitata palvelujärjestelmän, sen organisaation ja siinä tehdyn työn vaikuttavuuteen tai yksilötason muutoksiin. Laajemmalla tasolla se voi viitata yhteiskunnallisten toimintojen vaikuttavuuteen, jolloin saatetaan puhua esimerkiksi vaikutuksista, merkityksistä, hyödyistä, seurauksista tai onnistumisesta. Vaikuttavuudella voidaan viitata myös palveluiden taloudellisuuteen ja tuottavuuteen, toiminnan laatuun tai ihmisten kokemuksiin ja tyytyväisyyteen. Laaja käsitteistö haastaa sosiaalityön vaikuttavuuden kysymyksiä aiempaa syvemmin. Vaikuttavuuden käsitteistössä valtaa on pitänyt talouden ja markkinoiden kieli ja se on rinnastettu tehokkuuteen ja taloudellisuuteen. Sosiaalityössä tuloksellisuus tarkoittaa ihmisten kokemuksellisuutta, vaikuttavuuden ja koetun laadun näkökulmaa. (Pohjola 2012, 10–11, 22, 347.) Toiminnan vaikuttavuus tarkoittaa kyseisen toiminnan kykyä saada aikaan muutosta tiettyssä systeemissä tai kohdejoukossa (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 52).

Sosiaalialan vaikuttavuudesta puhutaan laajasti; sosiaali- ja terveysministeriössä, kouluissa, kunnissa, järjestöissä sekä sosiaalityön eri tehtävissä toimivien työntekijöiden keskuudessa. Vaikuttavuudesta on tullut käsite, jota toistetaan ja johon uskotaan työn tuloksellisuuden ilmaisijana. Vaikuttavuutta ei ole kuitenkaan olemassa itsessään, eikä se ole automaattisesti todettavissa. Vaikuttavuuden arviointi edellyttää vaikuttaviksi tarkoitettujen palvelujen ja toimintojen systemaattista tutkimista ja analysoimista. (Pohjola ym. 2012, 7.) Sosiaalityön varauksellinen suhtautuminen vaikuttavuuteen johtuu prosessien

moninaisuudesta sekä toiminnan tapauskohtaisuudesta. Esimerkiksi lääketieteessä vaikuttavuutta voidaan osoittaa kokeellisilla asetelmilla ja mittareilla, sairastamisen yksilökohtaisuudesta huolimatta. (Pohjola ym. 2012, 347.)

3.2 Vaikuttavuuden osoittaminen

Sosiaalityöltä vaaditaan yhä enenevässä määrin toiminnan vaikuttavuuden osoittamista. Palvelujen tuottamisesta vastuussa olevilla johtajilla, kuntalaisilla palvelujen rahoittajina ja potentiaalisina käyttäjinä, asiakkailta palvelujen käyttäjinä ja sosiaalityön työntekijöillä on vaikuttavuuteen liittyviä intressejä. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 43.) Sosiaalityön ollessa osa julkista palvelujärjestelmää on se tilivelvollinen toiminnastaan eri tahoille, niin asiakkaille, päätöksentekijöille kuin veroja maksaville kansalaisillekin. Sosiaalityön tulee olla legitiimiä ollakseen vaikuttavaa. Eri sosiaalityön toimijat ovat tästä yksimielisiä, mutta ongelmia on siinä, miten työn eri ulottuvuudet on ajateltu saatavan näkyviksi ja mitä vaikuttavuudella lopulta ymmärretään. Sosiaalityön vaikuttavuuden parantamiseksi ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi tarvitaan muutosten tekemistä, joka perustuu interventioden tekemiseen. Muutoksen ja intervention näkökulmat haastavat sosiaalityötä jäsentämään systemaattisemmin työn vaikuttavuuden ulottuvuuksia ja keinoja sen osoittamiseen. (Pohjola 2012, 9–10.)

Organisaation ja työn tekemisen näkökulmasta vaikuttavuuden voidaan ajatella tarkoittavan laatua, hyviä käytäntöjä, toimivuutta, hyödyllisyyttä tai rajattuja interventioita. Asiakkaiden vaikuttavuuden kokemusta voidaan mitata muun muassa hyödyllisillä seurauksilla ja asiakastyytyväisyydellä. Erilaisiin ymmärtämistapoihin liittyy kysymys, millaisella tiedolla vaikuttavuus otetaan haltuun. Sosiaalityön vaikuttavuutta voidaan mitata niin sanotuilla näyttöön perustuvilla käytännöillä, tarkoin määritetyillä mittareilla ja kvantitatiivisesti mitattuina. Toisinaan sosiaalityössä on haluttu hylätä koko vaikuttavuutta koskeva ajattelu, koska mittaaminen on koettu ihmiskeskeiselle toiminnalle ja eettisille periaatteille vieraina. Välillä vaikuttavuuden idea on hyväksytty sosiaalityöhön, mutta hyödyntämällä vain kvalitatiivisia näkökulmia. (Pohjola 2012, 10–12.)

Näyttöön perustuvat näkemykset voidaan erottaa suppeaan ja laajaan. Suppea ajattelutapa liittyy empiirisiin tutkimuksiin pohjautuviin vaikuttavuuden tarkasteluihin, jolloin tutkimusmenetelmät rakentuvat hierarkkiseen järjestykseen, satunnaistettuihin kontrolloituihin kokeisiin tai kvasikokeellisiin asetelmiin ja toistettuihin testauksiin. Ongelmana on yleistasoinen ja keskiarvoinen vaikuttavuuden kuva,

joka ei välttämättä toimi eri tilanteissa, erilaisissa interventioissa ja eri yksilöiden kohdalla. Laaja ajattelutapa huomioi käytännön prosessina, jossa työntekijät tekevät asiakaskohtaiset päätökset. Sosiaalityössä toimitaan monissa eri konteksteissa, jolloin tukena tarvitaan monenlaista evidenssiä. Paras tieteellisellä tutkimuksella saatu evidenssi kiinnitetään työntekijän asiantuntemukseen, asiakkaan arvoihin ja odotuksiin, huomioiden paikalliset olosuhteet. Tietopohjaa rakentavana apuna toimivat esimerkiksi alan systemaattiset tutkimuskatsaukset, joiden avulla tieto ja kokemus saadaan välitettyä käytännön työhön. (Pohjola 2012, 12.)

Evidenssin käsitteellä tarkoitetaan usein tieteellisen tutkimuksen avulla tuotettua tietoa ja analysoinnin jälkeen tapahtuvaa tiedon soveltamista ja hyödyntämistä käytäntöön. Tarkoituksena on saada toiminnalla jotain vaikutuksia aikaan. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 45–46.) Sanalla evidenssi viitataan näyttöön ja todisteisiin, joten on tarkasteltava, millainen tieto on ilmeistä ja luotettavaa ja edustaa totuutta mahdollisimman kiistattomasti (Pohjola 2012, 29).

Rakenteellinen näkökulma on sosiaalityön ydintä. Elämisen ja auttamisen prosessien lähtökohtana on aina ihminen omilla suhteillaan ja elinympäristönsä. Mittaamalla ihmisten subjektiivisia vaikuttavuuskokemuksia saadaan selville, miten he itse arvioivat auttamiseen liittyvien interventioiden merkityksellisyyden elämän kokonaisuudessa. Ihminen on paras arjessa tukevien palveluiden ja niiden vaikuttavuuden asiantuntija. (Pohjola 2012, 12 & 15.)

Sosiaalityössä luotetaan, että käytännön työssä saavutetaan tuloksia ja toiminta on asiakkaille merkityksellistä. Käytännön osaamista ja käytännöissä rakentunutta tietoa arvostetaan. Silti työn tuloksellisuudesta käydään kriittistä ja arvioivaa keskustelua mutta keskustelut ovat monipuolistuneet. Asiakasvaikuttavuuden käsitteellä viitataan asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen, hänen saamansa apuun tai hyötyyn ja näin ollen muutokseen hänen tilanteessaan. Sosiaalityöllä tavoitellaankin muutosta ihmisen, perheen, ryhmän tai yhteisön tilanteessa sitä tukevissa olosuhteissa. Työprosessien ja ammatin sisäisessä ohjaamisessa vaikuttavuuden osoittaminen on välttämätöntä. (Pohjola 2012, 19, 23, 25 & 28.)

3.3 Vaikuttavuuden arviointi

Käsitteenä arviointia käytetään usein väärin. Arvioinniksi kutsutaan lähes mitä tahansa arvostelmaa, näkemystä, arvausta tai arviota. Arviointi on aina vaikuttavuuden arviointia, vaikka se ei kohdistuisi-

kaan suoranaisesti asiakkaassa tapahtuvaan muutokseen. Arvioinnin tulisi olla systemaattiseen, luotettavaan, empiiriseen aineistoon perustuvaa toiminnan tai intervention arvon määrittelyä sillä perusteella onko interventio edesauttanut positiivista muutosta asiakkaan elämäntilanteessa. Arvioinnin hyödyntäminen on vahvasti innostuneista ihmisistä kiinni, sillä mikään järjestelmä ei takaa automaattisesti arvioinnin hyödyntämistä. Innostuneiden ihmisten lisäksi arvioinnin hyödyntäminen vaatii ennen kaikkea johdon ja kehittämisestä vastuussa olevien henkilöiden työpanosta, mikäli organisaatio haluaa todellisuudessa parantaa palvelujensa vaikuttavuutta. (Paasio 2003, 3 & 32.)

Vaikuttavuus tarkoittaa vastausta kysymykseen, toimiiko menetelmä käytännössä, jolloin kyseessä on intervention vaikutus todellisessa tilanteessa. (Haverinen 2012, 72). Relevantin tiedon tuottaminen omasta työstä on sen arvioinnin ja valvonnan kannalta olennaista. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kyse siitä, että kykenee osoittamaan omien toimien tuottavan tavoiteltuja vaikutuksia asiakkaille. Vastavasti, jos omat toimet eivät tuota toivottuja vaikutuksia, niin toimintaa on kyettävä muuttamaan työstä kerättyä tietoa käyttämällä ja soveltamalla. Omasta työstä keräämän tiedon lisäksi ilmiöitä tulee kuvata ja selittää teoreettisen tiedon avulla. Pelkällä teoreettisella tiedolla kontrollointi taas palauttaisi tulokset liian hitaasti sosiaalityön käytäntöihin. Asiakkaiden kannalta parhaaseen mahdolliseen tulokseen päästään, kun käytetään hyväksi tieteellisessä tutkimuksessa saatua tietoa sekä ammattilaisten ja palvelun käyttäjien tuottamaa tietoa. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 46.)

Asiakastyön tasolla toteutettava oman työn tutkiminen on keskeinen vaikuttavan työn elementti. Asiakasprosessissa syntyvän tiedon analysointi, arviointi ja sitä kautta oman työn suuntaaminen on tietoon perustuvaa ammattikäytännön toteuttamista parhaimmillaan. Interventiolla voidaan tarkoittaa menetelmiä, työskentelymalleja, ideoita tai resursseja. Toteuttaminen ei ole menetelmien teknistä suorittamista ja toistamista, vaan se on aina konteksteihin sidottua toimintaa ja se muodostuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen vastaustensa kanssa. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 50 & 53.)

Vaikuttavuuden osoittaminen ja arviointi edellyttää oikeiden kysymysten esittämistä. Kysyjällä tulee olla jäsentynyt käsitys arvioinnin kohteena olevasta toiminnasta. Jäsentynyt käsitys ilmaisee, miksi valitun intervention tai toimintatavan on ajateltu vaikuttavan ja miten se muutetaan tuloksiksi. (Kempainen & Ojaniemi 2012, 57–58.)

Vaikuttavuutta arvioitaessa tulee ottaa huomioon erilaiset mekanismien ja kontekstien yhdistelmät. Asiakkaan nykytilanne ja historia tulee ottaa työskentelyssä huomioon, mutta sen lisäksi vaikuttavuus-

den kannalta merkityksellisiä ovat työntekijän ominaisuudet ja työn tekemiseen liittyvät tekijät. Tavoitteena on saada aikaan asiakasta auttavia mekanismeja, kuten luottamuksen ja motivaation syntymistä. Kiteytettynä vaikuttava sosiaalityö edellyttää ammattitaitoista ja riittävää henkilöstöä, joka työskentelee suunnitelmallisesti, vuorovaikutuksellisesti ja asiakasta osallistavasti sekä tutkii omaa työtään. (Kemppainen & Ojaniemi 2012, 59.)

Keskustelu hyvinvointipalveluiden vaikuttavuudesta käynnistyi Suomessa 1980-luvulla. Vaikuttavuutta ja sen arviointia käytetään apuna ja tukena muun muassa päätöksenteossa ja hyvinvointipalveluiden kehittämisessä. (Martin 2012, 201.) Suomessa ollaan alkuvaiheessa sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa. Arviointimittareiden kehittäminen on hankalaa, koska sosiaalityö on tekemisissä paitsi yhteiskunnallisten rakenteiden ja olosuhteiden tuottamien epäkohtien kanssa myös ihmisten valintojen ja päätösten kanssa. On hankalaa osoittaa, mikä sosiaalityön osuus on ihmisen elämäntilanteen muutoksessa. (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012, 91.) Oman työn ja palveluiden kehittäminen vaikuttavammaksi ja entistä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi edellyttää asiakkailta kerättyä tietoa ja toimintaympäristön, joka tukee muutosta. Syyn ja seurausten välisten suhteiden ymmärtäminen vaatii niiden perustana olevien mekanismien tunnistamista. (Korteniemi ym. 2012, 101.) Vaikuttavan sosiaalityön lähtökohtana on suunnitelmallinen, vuorovaikutuksellinen ja asiakasta osallistava työtapa. Puheeksi ottaminen ja sen ajoitus ovat yksi vaikuttavan työn elementeistä. (Tuomikoski-Koukkula 2012, 267.)

4 TAVOITTEENA TYYTYVÄINEN ASIAKAS

Yritys ei menesty ilman tyytyväistä asiakasta. Paasion (2003, 50) mukaan asiakastyytyväisyyden mittaamisella on merkitystä erityisesti tyytymättömyyden paikantamisessa, sillä tyytymättömyys ei edistä vaikuttavuutta. Asiakas on toiminnan kohde, mutta myös yksi toimijoista ja näin ollen yksi mahdollinen palvelun vaikuttavuuden mittaaja. Kokemuksellinen palvelun arviointi on työikäntö, jossa ajatuksena on, että ihminen kykenee itse tunnistamaan, milloin on tullut autetuksi. Silti asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia on tulkittu ja hyödynnetty vain palveluun kohdistuneena tyytyväisyyden arviointina, vaikka asiakkailta olisi mahdollista saada tietoa palvelutapahtuman vaikutuksesta kokonaiselämäntilanteeseen. (Hokkanen 2012, 116.)

Kaupallisimmilla aloilla arkipäivään kuuluu, että liiketoiminta rakennetaan jatkuvien testien, palautteiden ja koeasiakkuuksien varaan. Asiakkailta saatava palaute auttaa pysymään realiteeteissa ja sen avulla voidaan laajentaa käsitystä asiakkaiden tarpeista. Jos palaute on murskaavaa, niin yleensä vaihdetaan suuntaa ja palvelut mietitään uudelleen. Sosiaalialalla ei ole totuttu tekemään suunnan tarkistuksia tai muuttamaan toimintaperiaatteita, mutta se ei tarkoita, etteikö niille olisi tarvetta. Toiminnan muuttamisepelkoon on kaksi syytä: perinneusko ja johdonmukaisuuden periaatteen vaaliminen. Sosiaaliala on täynnä arkiuskomustason perinteitä siitä, miten auttamistyötä tulisi tehdä. Toiminnassa vaalitaan valittua linjaa jopa vuosikymmeniä ilman muutoksia. Vaikka perusteet muutokselle olisivat kuinka hyvät, niin mielipiteen vaihtaminen koetaan takin kääntämisenä. (Lehtinen & Hulkkonen 2014, 67–68.)

Asiakaspalvelu tarkoittaa yleensä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Asiakaspalvelu on tärkeässä asemassa, kun pyritään erottautumaan muista palveluntarjoajista. Asiakaspalvelun kehittämisen kannattaakin aloittaa tutustumalla haasteisiin, joita asiakaspalvelussa esiintyy. Huonon asiakaspalvelun syyksi esitetään useimmin työntekijän asennetta. Asiakas voi kokea työntekijän olevan väärällä alalla, jos hän ei tee kaikkea asiakkaan tyytyväisyyden eteen, vaikka se vaatisi sääntöjen rikkomista. Hyvän asiakaspalvelun perusta piilee osaavassa henkilökunnassa, joka hallitsee erilaiset asiakastilanteet. (Reinboth 2008, 7–8 & 31.) Asiakaspalvelun jatkuva parantaminen vaatii kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä kehittämistä ja johtamista. Asiakkaan myönteiset kokemukset saavat hänet palaamaan takaisin palveluiden piiriin ja kertomaan myönteisiä asioita myös eteenpäin. Asiakaspalvelun toimintaa

ohjaavina periaatteina toimivat yrityksen arvot, jotka näkyvät päivittäisessä toiminnassa. Arvoja tarvitaan päätöksenteossa. Arvot ohjaavat sitä, mihin yrityksessä kiinnitetään huomiota. (Reinboth 2008, 20–21.)

Yritys tarvitsee jonkun kilpailuedun menestyäkseen markkinoilla. Yksi keinoista on panostaminen asiakaspalveluun, jolla yritys erottuu asiakkaan silmissä muista alalla toimivista kilpailijoista. Yritys voi saada kilpailuedun hoitamalla asiakaspalvelun muita toimijoita monipuolisemmin tai laadukkaammin. Monipuolisuudella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas saa palvelua joustavasti haluamaansa ajankohtana. Laadulla voidaan tarkoittaa esimerkiksi palvelun vaivattomuutta ja helppoutta. Tärkeintä on, että asiakas kokee palvelun tuovan hänelle jotain lisäarvoa, jota hän ei koe saavansa kilpailijoilta. (Reinboth, 2008, 28–30.) Asiakkaan kohdatessa palvelujärjestelmän konkretisoituvat osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Asiakkaan usko vaikuttamiseen vahvistuu, kun hän voi vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 311.)

4.1 Asiakslähtöisyys ja -osallisuus

Käsitteenä asiakslähtöisyys liittyy toimintatapaan, jolla eri organisaatiot ja työntekijät kohtaavat asiakkaat. Asiakslähtöisessä työskentelyssä asiakasta kuullaan ja kuunnellaan sekä tarjotaan mahdollisuutta osallistumiseen. Asiakasosallisuus käsitteenä taas tarkoittaa asiakkaan aitoa osallistumista ja vaikuttamista. Asiakkaan kokemukset ja oman elämäntilanteen asiantuntemus otetaan osaksi palvelujen suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakkaan osallistuessa palvelujen arviointiin voidaan häneltä saada arvokasta tietoa, jonka avulla palveluja voidaan kehittää entistä toimivammiksi. Asiakkaalta saatua tietoa hyödyntämällä voidaan tuottaa vaikuttavampia palveluja. (THL 2020, asiakslähtöisyys.)

Reinbothin (2008, 22) mukaan lähtökohtana yrityksen kehittämistoimille on asiakkaiden palveleminen jatkossa nykyistä paremmin tavalla, jota asiakas arvostaa. Asiakslähtöisyys ja -osallisuus konkretisoituvat sosiaalisessa kuntoutuksessa parhaimmillaan silloin, kun asiakas on mukana määrittelemässä toiminnan tarkoitusta, suunnittelemassa ratkaisuja ja keinoja sekä toteuttamassa niitä. Asiakkaan omat keinot ratkaista ongelmia eivät välttämättä ole yhtä tehokkaita kuin ammattilaisten, mutta soveltuvat todennäköisesti hänen elämäntilanteeseensa paremmin, koska ne tulevat häneltä itseltään. Asiakslähtöisyys onkin myös sen hyväksymistä, ettei kuntoutus etene aina ammattilaisten suunnitelmien mukai-

sesti. (THL 2020, Asiakaslähtöisyys.) Kun mietitään arjessa selviytymistä tukevia auttamisjärjestelmiä, hyviä käytäntöjä ja palveluita, nousevat asiakkaat parhaiksi asiantuntijoiksi (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 303).

Osallisuuden ja osallistumisen välillä on eroa. Käsitteinä ne ovat lähellä toisiaan, mutta ne eroavat sisällöllisesti selkeästi toisistaan. Osallistuminen on yksi väylä osallisuuden kokemiseen ja keino sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi (THL 2019c, Osallisuus). Asiakkaan toimijuus on asia, joka erottaa osallisuuden ja osallistumisen. Asiakas voi osallistua toimintaan ilman omia päätöksiä ja tekoja, kun taas osallisuuden lähtökohtana on yhteisen tietämyksen jakaminen ja toimintaan osallistuminen. Osallinen ihminen on siten toimija ja se on osallistumista vaativampaa. Toimijana ja osallisena asiakas vaikuttaa tapahtumiin omakohtaisella sitoutumisella sekä ottaa vastuuta päätöksistä ja niiden seurauksista. Osallisena asiakas on aidosti mukana päätöksenteossa eikä ainoastaan osallistu siihen. Sosiaalinen osallisuus on siten laajempi käsite kuin osallistuminen, kun toimintaa ja palveluja kehitetään yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304–306.)

4.2 Asiakaspalautteen hyödyntäminen

Asiakaspalautetta hyödynnetään, kun halutaan kehittää palveluita. Toimintaa ohjaavana arvona ja lähtökohtana on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen. Asiakkaan tuottama tieto on arvokasta ja kokemus sekä ymmärrys asiakkuudesta on käytännön ja työn kehittämisen kannalta tärkeää. Sosiaalityö onkin vaikuttavaa silloin, kun se lisää asiakkaan osallisuutta. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 314.) Palvelupalautte, jonka asiakas tuottaa, on aina ajallisesti, paikallisesti ja toiminnallisesti kontekstiin sidottua. Palvelutapahtuma ei ala koskaan nollatilanteesta, vaan asiakastyytyväisyys on yhteydessä asiakkaan odotuksiin palveluntuottajan velvollisuudesta, toimialasta, toimintatavoista, ja keinoista. Toisaalta se on yhteydessä asiakkaan odotuksiin asiakkaan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista kyseisessä palvelussa. Asiakastyytyväisyys on yhteydessä myös työntekijältä odotettavissa olevaan asenteeseen, kohteluun ja ammattitaitoon sekä siihen, kuinka merkittävänä hän pitää palvelua omalle elämäntilanteelle. Mitä heikommassa asemassa asiakas on, sitä yleisemmin hän suhtautuu palveluun myönteisesti. (Hokkanen 2012, 123–124.)

Palvelukyselyt voidaan kyseenalaistaa monin tavoin, mutta ne voidaan nähdä myös palvelun organisoimisen taustana. Lomakkeella tapahtuvaa asiakastyytyväisyyskyselyä voidaan pitää portinaukaisijana asiakasosallisuuteen. Kyselyn tuottamat vastaukset tulee analysoida tarkasti ja johtopäätöksiä tehdessä

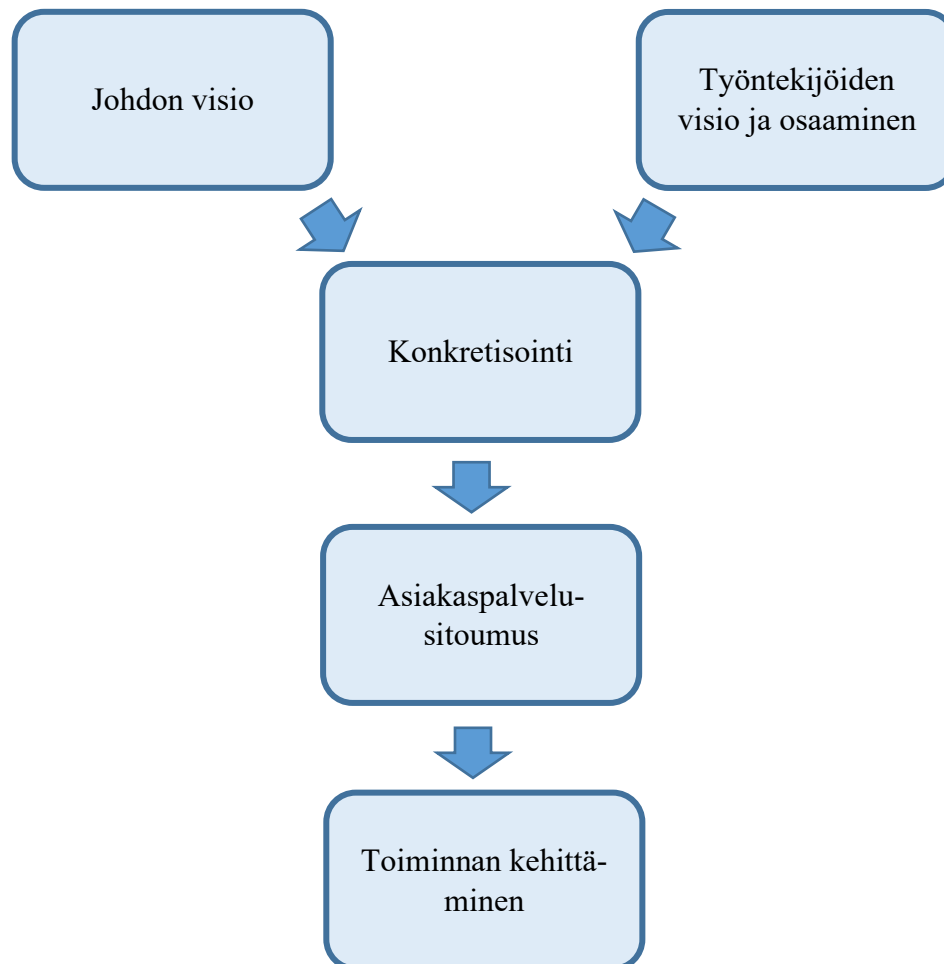
kontekstoinnin merkitys on suuri. Muutoin vaarana on, että kyselystä tulee portinaukaisijan sijaan portin sulkija. Kyselyn vastauksissa tulee antaa erityinen merkitys tyytyväisyydestä poikkeamiselle, koska suurin osa vastauksista suhtautuu todennäköisesti myönteisesti palveluun. (Hokkanen 2012, 125.)

Ennen johtopäätösten tekemistä on syytä huomioida, missä vaiheessa asiakas on antanut palautteen. Välitön palaute kohtaamistilanteen jälkeen eroaa jälkikäteen annetusta palautteesta, koska kontekstit eroavat toisistaan. Välittömästi kohtaamisen jälkeen suoritettu arviointi antaa hyvin palautetta itse kohtaamistilanteesta ja asiakkaan ja työntekijän välisestä vuorovaikutuksesta. Jälkikäteen palvelua arvioi-
dessaan asiakas antaa palautteen laajemmassa kontekstissa, jolloin palvelujärjestelmä on osa elämis-
maailmaa, jossa auttamistapahtuman vaikutuksen tulisi ilmetä. Palvelun ja intervention (auttamistilan-
teen) kehittämiseen välitön palaute soveltuu paremmin, koska se auttaa kehittämään itse palvelutapah-
tumaa sellaiseksi, että auttaminen mahdollistuu. Jälkikäteen annettu palaute soveltuu paremmin muu-
tosvaikutusten pysyvyyden arviointiin. (Hokkanen 2012, 131–132.)

4.3 Henkilökunnan merkitys asiakastyytyväisyyteen

Asiakaspalvelun onnistuminen edellyttää työntekijän perehdyttämistä työhön. Puutteellinen perehdytys on työsuhteen laiminlyödyimpiä toimia. Kaksi yleisintä virhettä, jotka perehdyttämisessä tehdään, ovat puutteellinen ajankäyttö ja liian tiedon tarjoaminen. Mikäli perehdyttämiselle ei nähdä olevan aikaa johtaa se siihen, ettei uusi työntekijä osaa toimia oikein eri tilanteissa, mikä johtaa taas mahdollisesti virheisiin. Mikäli perehdyttäminen yritetään hoitaa taas mahdollisimman nopeasti kertomalla työnteki-
jälle kaikki mahdollinen työhön liittyvä asia heti, ei hän ehdi omaksua yrityksen toimintatapoja. Paras
tapa perehdyttää uusi työntekijä on tarjota perehdytyksen sisältö suullisen ja havainnollisen esityksen
lisäksi kirjallisesti, jolloin hän voi palata asioihin jälkikäteen. Myös poislähtötilanteet tulisi hoitaa hy-
vin, sillä poislähtevällä työntekijällä on usein arvokasta kokemusta yrityksestä ja sen toimintatavoista.
Kokemuksen saaminen muiden työntekijöiden tietoon auttaa työyhteisön ja palveluiden kehittämi-
sessä. Analysoimalla pois lähteneeltä työntekijältä saatua tietoa sitä voidaan jatkossa hyödyntää myös
henkilöstön pysyvyyden edistämiseksi. (Reinboth 2008, 82 & 85.) Kun henkilökunta on pysyvää ja
ammattitaitoista, on helpompi parantaa asiakastyytyväisyyttä, koska suhteet asiakkaiden kanssa ovat
pitkäkestoisempia ja henkilökohtaisempia.

Jos palvelukonseptin kehittäminen jää pelkästään johdon tehtäväksi, on uhkana yrityksen vision jääminen pelkäksi suunnitelmaksi. Henkilökunnan mukaan saaminen palveluiden kehittämiseen on olennaista, jotta johdon visio saadaan muutettua koko organisaation yhteiseksi tavoitteeksi. Näin palvelusta tulee osa asiakkaan kokemusta. (KUVIO 1).



KUVIO 1. Johdon visiosta konkretisoituun asiakaspalvelusitoumukseen (mukaillen Reinboth 2008, 65)

4.4 Asiakaspalautelomake asiakastyytyväisyyden ja laadun mittarina

Asiakaskyselyissä palautetta kerätään toiminnan kehittämiseksi, ja sen tulee olla vaikuttavaa. Asiakkaan tulee voida kokea, että hän pystyy vaikuttamaan saamaansa palveluun vastaamalla palautekyselyyn. Asiakastyytyväisyyskysely on yksi käytetyimmistä asiakaspalvelun ja -tyytyväisyyden mittareista. Kyselyssä pitää huomioida, että siihen sisältyy puutteita. Asiakastyytyväisyyttä ilmaistaan kyselyissä

usein pelkillä numeroilla, mikä ei aina ole helppoa, koska asiakastyytyväisyys on ennen kaikkea tunne, jota voi olla vaikea kertoa numeroilla. Ihmiset kokevat numerot eri lailla ja osa asiakkaista ei halua antaa korkeinta numeroa, vaikka olisi kuinka tyytyväinen palveluun, sillä aina löytyy jotain parannettavaa. Toinen asiakas voi antaa taas täydet pisteet jo siitä, kun mitään erityistä valittamista ei ollut. Liian pienessä otoksessa yksittäisen vastaajan mielipide korostuu ja vääristää koko tulosta. Keskiarvoa laskettaessa tulee tarkastella myös hajontaa eli sitä, kuinka paljon mikäkin arvosana on saanut vastauksia. (Reinboth 2008, 106–108.)

Asiakastyytyväisyyskysely on yksi työvälaineistä, jonka käytössä korostuu palvelun asiakasnäkökulman, asiakaslähtöisyyden ja asiakasjohteisuuden tarkastelu. Asiakastyytyväisyyskyselyn käyttö hyvinvointipalveluissa on saanut osakseen kritiikkiä, koska havaintojen mukaan enemmistö vastaajista on melko tai erittäin tyytyväisiä, mikä ei vastaa muilla menetelmillä saatuja tuloksia. Kritiikistä huolimatta kyselyillä on asema asiakaspalautteen keräämisen perustyökaluna. Asiakaspalautteen kerääminen on jatkuva prosessi, jonka avulla palveluntuottajan toimintaa ja työntekijöiden työtapaa voidaan kehittää. (Hokkanen 2012, 122–123.)

Karkeasti laaditulle asiakastyytyväisyyskyselylle on tyypillistä, että vastauksissa ei esiinny suuria heittoa ensimmäisen kyselyn jälkeen, jos toimintaan ei tehdä muutoksia. Asiakastyytyväisyyskysely soveltuukin puutteista huolimatta mittaamaan tilannetta silloin, kun asiakaspalvelun parantamiseksi on tehty kehittämistyötä. Asiakastyytyväisyyskysely näyttää, onko halutuissa asioissa tapahtunut muutosta. Asiakastyytyväisyyskysely soveltuu hyvin myös uuden yrityksen palveluiden laadun mittaamiseen. Alkuvaiheessa palveluun liittyy usein puutteita, jolloin kyselyillä voidaan nähdä, milloin asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamansa palveluun ja laatuun. (Reinboth 2008, 108.) Hokkasen (2012, 143) mukaan asiakastyytyväisyyskyselyn luotettavuutta lisää kysymysten suuntaaminen haluttuun muutokseen palvelutyytyväisyyden sijaan. Asiakastyytyväisyyskysymyksiä tulisi täydentää laajasti vaikuttavuutta ja muutosta mittaavilla kysymyksillä. Näin asiakas ei koe vaarantavansa palvelun olemassaoloa tai kyseenalaistavansa omaa toimijuuttaan, arvioimalla suoraan työntekijää, palvelua tai yhteistä työskentelyä. (Hokkanen 2012, 148).

5 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN KEHITTÄMISPROSESSI

5.1 Asiakaspalautelomakkeen tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää työn tilaajan käyttöön lapsiperheiden kotipalveluun asiakastyytyväisyyttä ja palveluiden laatua mittaava palautelomake, jota voitaisiin myöhemmin muokkamalla hyödyntää myös yrityksen tarjoamissa muissa palveluissa. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen kohdistettiin opinnäytetyössä lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaille, jotta opinnäytetyötä saatiin rajattua. Tarkoitus oli, että yritys saa asiakaspalautelomakkeesta käytännöllisen ja hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkailtaan.

Työelämän mielenkiinto tutkimuksen tekemisessä kohdistuu yleensä enemmän käytännölliseen soveltavaan tutkimukseen kuin teoreettiseen perustutkimuksen tekemiseen. Tutkimuskohteina ovat kehittämistä kaipaavat työelämän käytännöt. Työelämän tavoitteena on yhdistää teoria, kokemus ja ammattikäytännöt. Soveltavan tutkimuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi asiakastyön käytäntöjen ja palvelujen tuottaminen ja kehittäminen. Tavoitteeseen pääseminen vaatii tutkimustietoa esimerkiksi asiakkaasta, asiakastyön käytännöistä ja palvelujen ja tuen tarpeesta. (Vilka 2015, 18–19.)

Opinnäytetyön tuloksena syntyneen sähköisen asiakaspalautelomakkeen avulla voidaan selvittää, millaisena asiakkaat kokevat yrityksen lapsiperheiden kotipalveluissa tekemän työn laadun. Palautelomakkeella asiakkaiden ääni saadaan kuuluviin ja kerätyn tiedon avulla yritys ja sen työntekijät pystyvät arvioimaan työtään ja kehittämään palveluita asiakkaiden haluamaan suuntaan. Vilkan (2015, 105) mukaan mittarin eli kyselylomakkeen suunnittelu on määrällisen tutkimusmenetelmän tärkein asia. Tarkoitus on, että laatimani palautelomake lähetetään säännöllisesti vuosittain lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille, jolloin kyselyllä saatua tietoa voidaan verrata edellisvuoden vastauksiin. Näin toimimalla voidaan asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua seurata ja kehittää pitkäjäkäisesti.

Omana ammatillisen kehittymisen tavoitteenani oli oman asiantuntijuuteni kehittäminen kehittämistyön avulla. Samalla mahdollistin omalla työpanoksellani yrityksen lapsiperheiden kotipalveluiden laadun arvioinnin ja kehittämisen asiakaspalautelomakkeen avulla. Tavoitteena on, että muokattavaa palautelomaketta voidaan myöhemmin hyödyntää yrityksen kehittäessä muita palveluita. Opinnäytetyön aikana kerätyn tiedon sekä käytännön tuoman tietotaidon avulla tavoitteena oli kehittyä asiantuntijana

ongelmien analysoimisessa, palveluiden kehittämisessä ja ottamaan vastuuta käytäntöjen toimivuudesta. Oma osaamiseni ja asiantuntijuuteni kehittyi opinnäytetyön aikana havaintojen, tiedon yhdistämisen ja analysoinnin avulla.

Opinnäytetyöni oli kehittämistyö, jonka tarkoituksena oli kehittää asiakastyytyväisyyttä mittaava asiakaspalautelomake työn tilanneen yrityksen käyttöön. Työhön kuuluvat teoreettisen viitekehyksen lisäksi käsitteet, jotka ovat joko konkreettisia tai teoreettisia. Työhön valittu teoreettinen viitekehys ja käsitteet tulee selostaa ja määritellä tutkimustekstin lukijalle täsmällisesti ja selkeästi. Määritelmällä tarkoitetaan kielellistä kuvausta, jonka perusteella lukija lukee, tulkitsee ja ymmärtää tutkimustekstiä. Teorian ja käsitteiden avulla työlle luodaan kehys ja ne toimivat näkökulmina tutkimusaineistoa tarkastellessa. (Vilka 2015, 36–37.) Kehittämistyön tietoperusta muodostui lähdekirjallisuudesta ja aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista. Tietoperusta sisältää kuvauksen lapsiperhepalveluista, sosiaalialan vaikuttavuuden arvioinnista sekä asiakastyytyväisyyden määrittämisen.

5.2 Asiakaspalautelomakkeen suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi tapaamisella työn tilaajan kanssa tammikuussa 2021. Kävimme aloituspalaverissa läpi työn tilanneen yrityksen tarpeita ja toiveita opinnäytetyöhön liittyen sekä tavoitteita, joihin opinnäytetyöllä tulisi pyrkiä. Tapaamisessa kävi ilmi, että noin vuoden sosiaalialalla toimineella yrityksellä oli tarvetta mittarille, jolla he voisivat mitata asiakkaidensa tyytyväisyyttä tuottamiinsa sosiaalipalveluihin. Yrityksellä ei ollut käytössä keinoa, jolla se olisi voinut arvioida omaa toimintaansa ja asiakkaidensa tyytyväisyyttä. Tarve ja tavoitteet olivat selkeät, joten opinnäytetyön aiheeksi valikoitui asiakaspalautelomakkeen kehittäminen yrityksen käyttöön. Työn tilannut yritys tarjoaa erilaisia lapsiperhe- ja sosiaalipalveluita, joten aiheen rajaamiselle oli tarvetta, jotta opinnäytetyö ei laajenisi liikaa. Keskusteluiden jälkeen sovittiin, että opinnäytetyössä keskitytään asiakaspalautelomakkeen kehittämiseen lapsiperheiden kotipalveluihin. Opinnäytetyösopimus tehtiin aloituspalaverin yhteydessä.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimivat lapsiperhepalvelut, sosiaalityön laadun ja vaikuttavuuden arviointi sekä asiakastyytyväisyys. Vilkan (2015, 31) mukaan teoreettista viitekehystä hyödynnetään joko päämääränä tai keinona. Teoriapohja toimii tutkimuksen ajatuspohjana ja mahdollisuutena. Asiakastyytyväisyys sisältää kuvauksen asiakaspalautelomakkeen käyttämisestä asiakastyytyväisyyden ja laadun mittarina sekä asiakaspalautteen hyödyntämisen palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön tekemisen aloitin etsimällä teoriatietoa viitekehyksinä toimivista elementeistä. Teoriatiedon

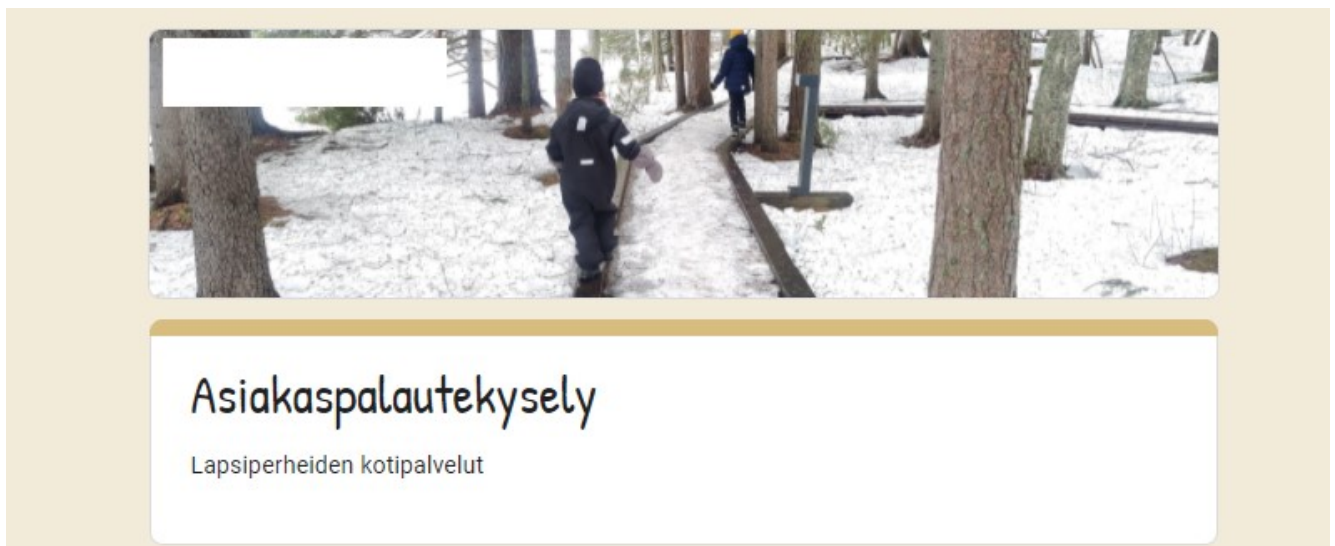
etsiminen ja rajaaminen oli yllättävän paljon aikaa vievä ja vaativa prosessi. Oli vaikea päättää, mitkä asiat ovat opinnäytetyön kannalta oleellista tietoa ja mitkä asiat rajaan kokonaan teoreettisen viitekehysten ulkopuolelle. Sosiaalityön vaikuttavuudesta oli vaikea löytää kirjallisuutta, ja haluamaani kirjaa jouduin odottamaan useamman viikon, ennen kuin sain sen kirjastosta käyttööni. Aloitin vaikeuksista huolimatta teoreettisen viitekehysten kirjoittamisen. Kirjoittamisen aloitin suunnittelemalla sisällysluettelon, joka auttoi jäsentämään opinnäytetyötä. Sisällysluettelo ja alaotsikot muuttuivat opinnäytetyön aikana useaan otteeseen.

Kehittämistyön tuotoksena oli tarkoitus syntyä toimiva ja käyttöönottovalmis sähköinen asiakaspalautelomake, joka olisi helposti jälkikäteen muokattavissa. Opinnäytetyöhön sisältyvän asiakaspalautelomakkeen suunnittelemisen ja kehittämisen aloitin tutustumalla asiakastytyväisyyttä käsittelevään kirjallisuuteen sekä aiemmin tehtyihin samankaltaisiin asiakastytyväisyyttä mittaaviin opinnäytetöihin.

Opinnäytetyö tehtiin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä ja empiirisen osuuden keräämistapana oli kyselylomake. Määrällisen tutkimusmenetelmän yleisin käytetty aineiston keruumenetelmä on kyselylomake. Muita aineistonkeruutapoja ovat systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö. Kyselylomaketutkimus sopii suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä, ja sen etuna on, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi, joten sitä voidaan käyttää myös silloin, kun tarkoituksena on käyttää arkaluonteisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen riskeihin kuuluvat alhainen vastausprosentti ja vastauslomakkeen palautuksen viive. (Vilka 2015, 94.)

Kyselylomaketta suunniteltaessa tulee varmistaa, että tutkittava asia on mitattavissa ja testattavissa. Teoreettisen viitekehysten ja keskeisten käsitteiden ja niihin liittyvien yleisten käsitteiden avulla mitataan tutkimuksessa tutkittavaa asiaa. Kyselylomakkeen suunnittelun perustana käytetään tutkimussuunnitelmaa ja siinä tulisi kysyä vain asioita, joita suunnitelmassa väitetään mitattavan. Kysymykset voivat olla suljettuja monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Monivalintakysymykset ovat standardoituja eli vakioituja, mikä tarkoittaa, että vastaajilta kysytään samaa asiasisältöä täsmälleen samalla tavalla. Suljetuilla eli strukturoiduilla kysymyksillä tavoitellaan kysymysten vertailukelpoisuutta, kun taas avoimilla kysymyksillä tavoitellaan vastaajien spontaaneja mielipiteitä, jolloin vastaamista rajataan vain vähän. Sekamuotoiset kysymykset ovat edellä mainittujen kysymysten välistä: osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja mukana on myös yksi tai useampi avoin kysymys. (Vilka 2015, 94, 101, 105–106.)

Asiakaspalautelomakkeen suunnittelussa kiinnitin huomiota lomakkeen ulkoasun selkeyteen ja pituuteen. Lomakkeen ulkoasu, värit ja kuva ovat tarkoin harkittuja, jotta lomake houkuttelee vastaamaan. (KUVA 1) Asiakaspalautelomake on nopeasti toteutettava, joten sen täyttäminen vie vain muutaman minuutin. Ennen asiakaspalautelomakkeen kysymysten suunnittelua selvitin, oliko lapsiperheiden kotipalveluiden työntekijöillä asioita, joita he haluaisivat kyselyn avulla selvittää tai mistä olisi heille hyötyä. Työntekijöiltä ei tullut toiveita eikä ideoita kysymysten suhteen. Tein muutaman erilaisen version asiakaspalautelomakkeesta, joista kysyin palautetta toimeksiantajalta sekä omasta lähipiiristä. Kehittämistyön toimeksiantajalta tulikin omia toiveita ja ideoita kysymysten asetteluun.



KUVA 1. Asiakaspalautelomakkeen aloituskuva

Asiakaspalautelomakkeen väittämillä pyrin selvittämään, onko lapsiperheiden kotipalveluissa tehty työllä asiakaslähtöistä, tavoitteellista ja laadukasta. Asiakaspalautelomake on muodostettu käyttäen Likertin 5-portaista asteikkoa. Käytin Likertin asteikkoa, koska lomakkeella selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja se sisältää mielipideväittämiä, joten se soveltui hyvin tähän tarkoitukseen. Likertin asteikko on yleinen kyselylomakkeissa käytettävä asteikko ja se koostuu usein viidestä portaasta. Ääripäinä ovat yleensä täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä. Myös muita sanamuotoja voidaan käyttää. Vastaaja valitsee asteikolta vaihtoehdon, joka kuvaa parhaiten hänen omaa mielipidettään. (Heikkilä 2014, 38–39.)

Asiakaspalautekyselyn lähetin yhdessä saatekirjeen kanssa lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille, jotka olivat antaneet siihen etukäteen luvan. Lupaa asiakaspalautelomakkeen lähettämiseen kysyttiin toisella saatekirjeellä ennen varsinaisen asiakaspalautelomakkeen lähettämistä. Asiakaspalautekyselyn

mukana lähetettävällä saatekirjeellä on suuri merkitys, koska sen perusteella vastaaja joko motivoituu kyselyyn vastaamiseen tai hylkää koko kyselyn. Saatekirje kertoo tutkimuksen perustiedot eli mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin saatuja tutkimustuloksia käytetään. (Vehkalahti 2014, 47–48.)

Metodit ovat välineitä, joilla tutkimus toteutetaan. Metodeihin kuuluvat teoria, käsitteet, mallit, tutkimusmenetelmät, tavat, jolla aineisto kerätään ja analysoidaan, sekä argumentointi. Metodit eivät ole kumminkaan selkeitä sääntöjä, jotka tutkimuksen tekemiseen on valittu, vaan ne joustavat ja muokkautuvat tutkimuksen mukana. (Vilkkä 2015, 38–39.)

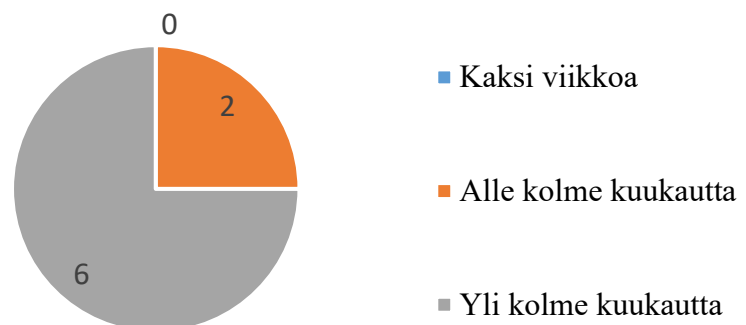
Valitsimme yhdessä opinnäytetyön tilaajan kanssa internetpohjaisen kyselyn asiakaspalautteen mittaamiseksi. Internetpohjaisen asiakaspalautekyselyn hyötyihin kuuluu se, ettei haastattelijalla vaikuta asiakkaan vastauksiin. Asiakaspalautelomakkeen kysymyksistä suurin osa oli suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä. Viimeinen kehittämissuhteita tai palautetta kysyvä kysymys oli avoin, johon pystyi vapaasti kirjoittamaan. Asiakaspalautekysely toteutettiin, niin että kyselyyn vastanneet pysyivät anonyymeinä. Asiakaspalautekyselyn lomakkeen suunnittelemisen ja lähettämisen toteutin Google Forms -lomaketyökalulla. Kyselyn vastaukset tallentuvat automaattisesti Google Formsiin, josta ne ovat reaaliaikaisesti saatavilla ja analysoitavissa. Kyselyiden lähettämiseen ja analysoimiseen käytin opinnäytetyön tilanneen yrityksen tietokoneita. Asiakaspalautekysely toteutettiin 19.4 – 2.5.2021 välisenä aikana. Kyselylomake sisälsi strukturoituja monivalintakysymyksiä, joihin saattoi valita vastauksen Likert-asteikolla yhdestä viiteen, perheiden taustatietoja kartoittavia kysymyksiä sekä avoimen kysymyksen, jonka avulla oli mahdollista antaa kehittämissuhteita tai muuta palautetta.

6 ASIAKASPALAUTEKYSELYN TULOKSET

Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluu kolme aineiston käsittelyvaihetta, joita ovat tutkimusaineiston kerääminen, tutkimusaineiston käsittely sekä analysointi ja tulkinta. Tutkimusaineiston käsittely alkaa, kun aineisto on saatu koottua. (Vilka 2007, 106). Asiakaspalautekyselyyn vastasi määräaikaan mennessä kahdeksan asiakasperhettä neljästätoista. Opinnäytetyön määrällistä aineistoa on kuvattu graafisten esitysten kuten pylväs- ja piirakkakuvioiden avulla. Aloitin kyselylomakkeen vastausten analysoinnin heti vastausajan umpeuduttua ja raportoin vastaukset myös työn tilanteelle yritykselle.

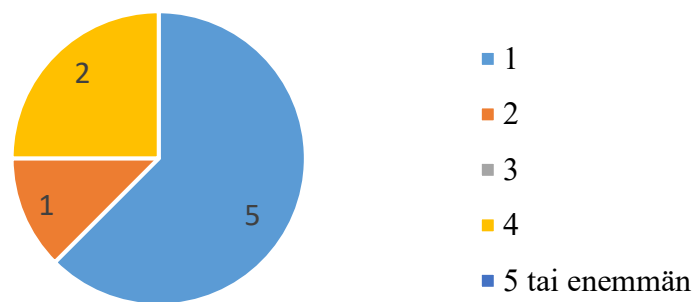
6.1 Asiakaspalautekyselyyn vastanneiden taustatiedot

Asiakaspalautekyselyn kolme ensimmäistä kysymystä kartoittivat vastaajien taustatietoja. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka kauan perhe on ollut lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana. Kysymyksellä haluttiin selvittää, oliko vastaajien joukossa asiakasperheitä, jotka saavat kerran vuodessa kahden viikon ajan kotipalvelua maksuttomasti. Toisena asiana haluttiin selvittää, kuinka moni vastaajista oli ollut yrityksen asiakkaana pidemmän jakson. Vastausvaihtoja oli yhteensä kolme: kaksi viikkoa, alle kolme kuukautta ja yli kolme kuukautta. Vastauksista voidaan päätellä, ettei vastaajien joukossa ollut uusia asiakasperheitä. Suurin osa kyselyyn vastanneista asiakasperheistä oli ollut lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaana yli kolme kuukautta. Vaikka vastaajien joukko oli suhteellisen pieni, niin kyselyn tuloksien hyödynnettävyyttä lisää se, että suurin osa, eli kuusi perhettä oli kotipalvelun pitkäaikaisia asiakkaita. (KUVIO 2.)



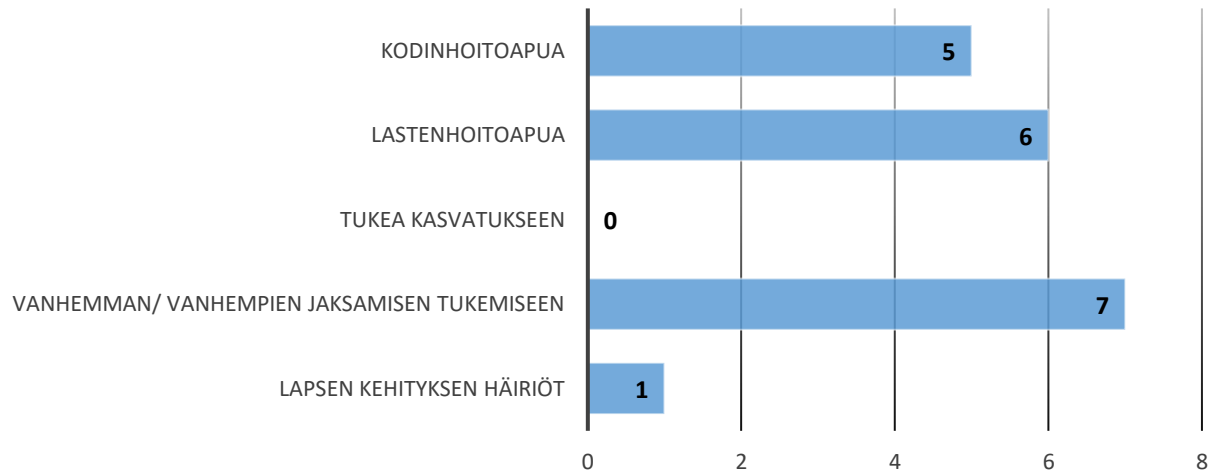
KUVIO 2. Asiakkuuden kesto

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka monta alaikäistä lasta perheeseen kuuluu. Kysymyksellä haluttiin selvittää, oliko perheen alaikäisten lasten lukumäärällä merkitystä lapsiperheiden kotipalvelun tarpeeseen. Asiakaspalautekyselyyn vastanneista asiakasperheistä suurin osa oli yhden lapsen perheitä. Kahdeksasta perheestä viisi oli yhden lapsen perheitä. Kahden lapsen perheitä oli yksi ja neljän lapsen perheitä kaksi. Kolmen lapsen perheitä ja yli viiden lapsen suurperheitä ei vastaajien joukossa ollut yhtään. (KUVIO 3.) Vastauksista voidaan päätellä, että yhden lapsen lapsiperheet kokevat tarvitsevansa enemmän ulkopuolista apua kuin useamman lapsen perheet. Kyselyssä ei eritelty, kuinka moneen vastaajaperheeseen kuului kaksi aikuista.



KUVIO 3. Alaikäisten lasten lukumäärä

Kolmas taustatietoja kartoittava kysymys selvitti sitä, miksi tai mihin perhe on halunnut apua. Valmiita vastausvaihtoehtoja oli yhteensä neljä ja sen lisäksi vastaaja pystyi kirjoittamaan oman vaihtoehdon. Vastaaja pystyi valitsemaan myös useamman vaihtoehdon. Valmiit vastausvaihtoehdot olivat: kodinhoitoapua, lastenhoitoapua, tukea kasvatukseen ja apua vanhemman tai vanhempien jaksamisen tukemiseen. Kahdeksasta asiakasperheestä seitsemän halusi lapsiperheiden kotipalvelua vanhemman tai vanhempien jaksamisen tukemiseen. Toiseksi eniten lapsiperheiden kotipalvelulle oli nähty tarvetta lastenhoitoavussa. Yksi asiakasperheistä oli vastannut oman vaihtoehdon ja halunnut apua lapsen kehityksen häiriöihin. Asiakasperheistä yksikään ei halunnut tukea kasvatukseen. (KUVIO 4.) Vastauksista voidaan päätellä, että lapsiperheiden kotipalvelulla on merkitystä perheiden jaksamisen tukemissa. Kodinhoito- ja lastenhoitoapu vaikuttavat vanhempien jaksamiseen. Asiakaspalautekyselyssä ei kartoitettu perheen sen hetkistä elämäntilannetta tarkemmin, joten sen merkitystä vastauksiin ei tiedetä.

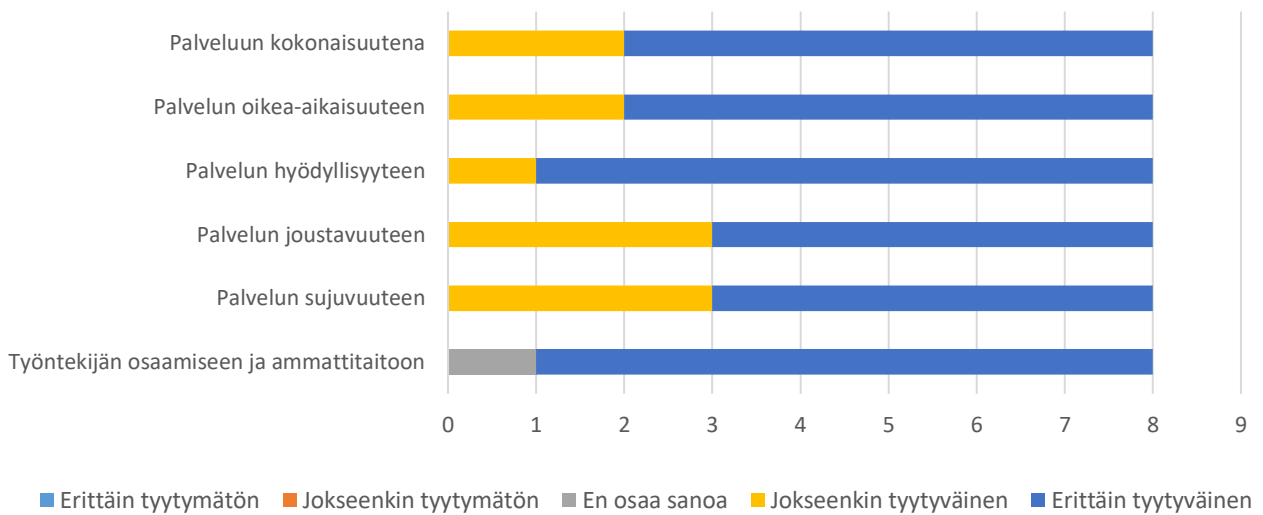


KUVIO 4. Tuen tarve

6.2 Vastaajien tyytyväisyys lapsiperheiden kotipalveluun

Asiakaspalautekyselyn seuraavassa osiossa haluttiin selvittää asiakasperheiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamaan lapsiperheiden kotipalveluun. Asiakasperheet olivat eniten erittäin tyytyväisiä palvelun hyödyllisyyteen sekä työntekijän osaamiseen ja ammattitaitoon. Suurin osa asiakasperheistä oli erittäin tyytyväisiä myös palveluun kokonaisuutena ja palvelun oikea-aikaisuuteen. Palvelun joustavuus ja sujuvuus keräsi kolmanneksi eniten tyytyväisiä vastauksia. Vastausten joukossa ei ollut yhtään asiakasperhettä, joka olisi ollut tyytymätön yrityksen lapsiperheiden kotipalveluun. Yksi vastaajista ei osannut sanoa, oliko tyytyväinen vai tyytymätön työntekijän osaamiseen ja ammattitaitoon. (KUVIO 5.) Vastauksista voidaan päätellä, että asiakasperheet olivat tyytyväisiä yrityksen lapsiperheiden kotipalveluun. Vaikka otanta on suhteellisen pieni, voidaan päätellä, että yritys on onnistunut uutena yrityksenä tuottamaan asiakkaita tyydyttäviä palveluita.

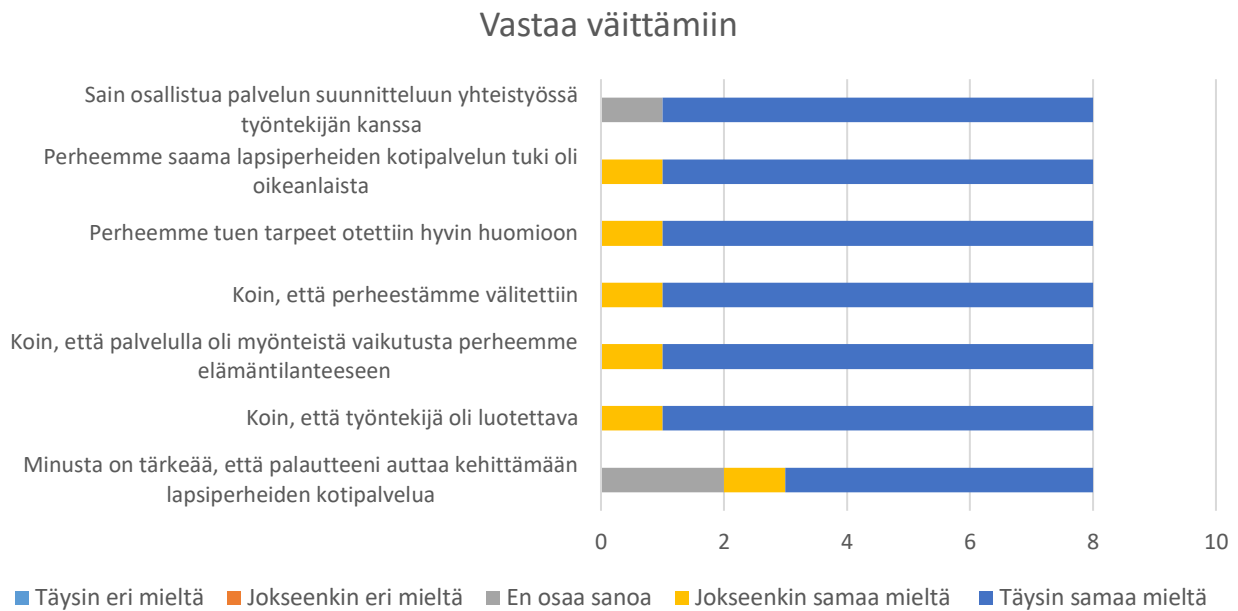
Miten tyytyväinen tai tyytymätön olit lapsiperheiden kotipalveluun, jolla yritys vastasi perheenne tarpeisiin?



KUVIO 5. Tyytyväisyys palveluun

6.3 Asiakaspalautekyselyn väittämät

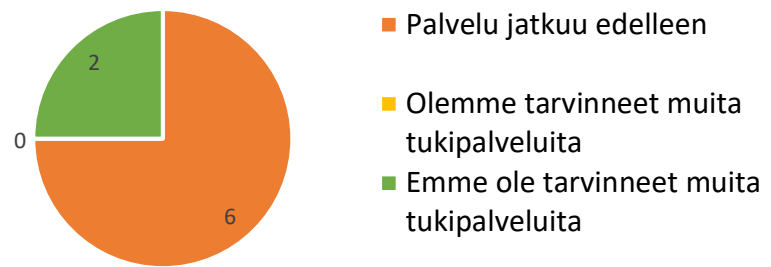
Seuraavassa asiakaspalautekyselyn osiossa pyydettiin vastaamaan erilaisiin väittämiin. Väittämiä oli yhteensä seitsemän. Väittämillä pyrittiin selvittämään, olivatko asiakasperheet saaneet olla mukana palvelun suunnittelussa yhdessä työntekijän kanssa ja olivatko he saaneet kaipaamaansa ja perheen tarpeet huomioivaa palvelua, sekä sitä, miten he kokivat työntekijän suhtautumisen perheeseen. Viimeisellä väittämällä pyrittiin lisäksi selvittämään, kokivatko asiakasperheet tärkeäksi olla osallisena kehittämässä yrityksen lapsiperheiden kotipalvelua. (KUVIO 6.) Vastaajat kokivat saaneensa olla mukana palvelun suunnittelussa. Täysin samaa mieltä oli seitsemän vastaajaa kahdeksasta, ja vain yksi vastaajaa ei osannut kertoa kantaansa. Asiakasperheet olivat tyytyväisiä perheen tuen tarpeet huomioivaan palvelun laatuun ja he kokivat palvelun vaikuttaneen myönteisesti perheen elämäntilanteeseen. Työntekijät koettiin luotettaviksi ja välittäviksi. Kuusi vastaajaa kahdeksasta piti palautteen antamista ja keräämistä tärkeänä osana lapsiperheiden kotipalveluiden kehittämistä. Kaksi vastaajaa ei osannut kertoa kantaansa. Vastausten perusteella yritys on onnistunut tuottamaan perheiden tarpeet huomioivia palveluita, ja perheet ovat hyötäneet lapsiperheiden kotipalvelusta. Työntekijät ovat onnistuneet luomaan luottamusta herättävän vuorovaikutussuhteen perheisiin. Vastauksista päätellen asiakaspalautekyselylle on tilausta ja asiakasperheet haluavat olla mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä.



KUVIO 6. Väittämät

6.4 Tuen tarve palvelun jälkeen ja kehittämissuhteet

Viimeisenä kysymyksenä asiakasperheiltä kysyttiin, onko perhe pärjännyt ilman muita tukipalveluita yrityksen tarjoaman lapsiperheiden kotipalvelun jälkeen. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: 1. Palvelu jatkuu edelleen 2. Olemme tarvinneet muita tukipalveluita 3. Emme ole tarvinneet muita tukipalveluita. Kuudella vastaajalla kahdeksasta palvelu jatkui asiakaspalautekyselyn jälkeen, joten heidän osaltaan ei voida päätellä, olivatko he saaneet palvelusta sellaisen hyödyn, etteivät he tarvitse muita tukipalveluita. Kaksi asiakkuutensa jo päättäneitä asiakasperhettä olivat saaneet lapsiperheiden kotipalvelusta tarvitsemansa avun ja tuen, ja he olivat pärjänneet ilman muita tukipalveluita palvelun jälkeen.



KUVIO 7. Tuen tarve palveluiden jälkeen

Viimeisenä asiakaspalautekyselyn kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, onko perheellä kehittämissuhteita lapsiperheille annettavaan tukeen tai muuta palautetta. Avoimeen kysymykseen vastasi neljä kaikista asiakaspalautekyselyyn vastanneista perheistä. Vastaajista yksi olisi kaivannut vielä enemmän joustoa aikatauluihin, sillä tarve palvelulle vaihteli viikoittain jonkun verran. Yhden vastaajan mielestä perhe oli saanut kriisitilanteessa juuri oikeanlaista ja joustavaa palvelua. Vastauksessa korostettiin työntekijöiden vahvaa ammattitaitoa ja tyytyväisyyttä nimenomaiseen yritykseen. Kirjallisessa palautteessa kaivattiin lisäksi lisää tietoa ja selkeyttä yrityksen nettisivuille. Kahdessa palautteessa annettiin suoraa palautetta ja kiitosta kahdelle lapsiperheiden kotipalvelun työntekijälle. Molemmat palautteet olivat positiivisia.

7 POHDINTA

7.1 Kehittämisprosessin ja tuotoksen arviointi

Opinnäytetyönä kehitettiin sähköinen asiakaspalautekysely yrityksen avopalveluihin. Asiakaspalautekyselyn kehittäminen kohdistettiin opinnäytetyössä lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaille, jotta opinnäytetyön teoriaosuutta saatiin rajattua. Tavoitteena oli, että työn tilannut yritys saa asiakaspalautekyselystä käytännöllisen ja hyödyllisen työkalun tiedon keräämiseen asiakkailtaan. Saadun tiedon avulla tilaajayritys voi arvioida tuottamiensa palvelujensa laatua sekä kehittää niitä asiakkaiden haluamaan suuntaan. Asiakkailta saadun palautteen avulla parannetaan laatua ja kehitetään työntekijöiden ammattitaitoa.

Asiakaspalautekysely osoitti, että tällaiselle kyselylle on tarvetta ja palaute työstä oli positiivista. Työn tilannut yritys sai kaipaamaansa tietoa siitä, ovatko heidän asiakkaansa tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja onko lapsiperheiden kotipalvelu ollut oikeanlaista ja perheitä hyödyttävää palvelua. Vastausprosentti kohosi yli 50 prosentin, mihin voi olla tyytyväinen. Kyselyn mukana lähetetty saatekirje on kannustanut vastaamaan kyselyyn, minkä lisäksi asiakasperheiltä kysyttiin lupa varsinaisen asiakaspalautekyselyn lähettämiseen. Asiakaspalautteen käsittelyn ja analysoinnin aloitin heti vastausajan päätyttyä ja raportoin kyselyn tulokset myös työn tilanneen yrityksen omistajille.

Jatkossa vastausaikaa voisi mielestäni hieman pidentää ja lähettää vastausajan päättymisestä vielä erillinen muistutus. Lisäksi jatkossa kysymysten suunnitteluun voitaisiin ottaa lapsiperheiden kotipalveluiden työntekijät enemmän mukaan. Näin asiakaspalautekyselystä saataisiin kattavampi ja vielä paremmin yrityksen tarpeita vastaava. Kehitetty sähköinen asiakaspalautelomake antaa pohjan yrityksen tuleville kyselyille. Säännöllisyys kyselyssä esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa antaa seurantatietoa, jonka avulla yritys voi jatkossa mitata palveluiden laatua ja arvioida vaikuttavuutta. Lisäksi säännöllisyys lisää tulosten luotettavuutta. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä antaa palautetta, jonka avulla yritys voi tunnistaa kehittämiskohteita, ja se auttaa myös työntekijöitä arvioimaan omaa toimintaansa.

Jatkotutkimusaiheita on monia, sillä työn tilaaja tuottaa erilaisia lapsiperhe- ja sosiaalipalveluita ja kehitetty asiakaspalautelomake on jatkossa muokattavissa sopivaksi myös yrityksen muihin palveluihin. Kiinnostavaa ja tutkimisen arvoista olisi selvittää, minkälaisia eroavaisuuksia on eri palveluiden käyttäjien asiakastyytyväisyyden välillä.

Opinnäytetyön tekeminen keskellä ruuhkavuosiarkea oli haastava prosessi. Erinäisten esteiden ja työpaikan vaihdon vuoksi työn aloitus siirtyi useilla kuukausilla. Keskustelut uuden työnantajan kanssa paljastivat, ettei heillä ollut keinoa, jolla he voisivat mitata ja arvioida tuottamiensa palveluiden laatua. Yrityksen omistajat toivoivat kehittämistyön tuotoksena sähköistä asiakaspalautelomaketta, jonka avulla asiakaspalautteen kerääminen on yksinkertaista ja tehokasta. Esitin opinnäytetyön tutkimussuunnitelman loppukeväästä 2021, joten opinnäytetyön viimeisteleminen jäi koko kesä aikaa.

Ammatillisen kehittymisen tavoitteenani oli asiantuntijuuden kehittäminen kehittämistyön avulla. Opinnäytetyö prosessina oli aikaa vievä ja työn teko töiden ja lapsiperhearjen ohessa vaati tarkkaa aikatauluttamista. Opin opinnäytetyön prosessin aikana paljon kerätyn tiedon ja käytännön tuoman tietotaidon yhdistämisestä ja koen kehittyneeni asiantuntijana ongelmien analysoimisessa ja palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyöprosessin aikana kehityin myös oman toimintani reflektoinnissa, mistä tulee olemaan hyötyä työelämässä, sillä sosionomin työ on jatkuvaa oppimista. Opinnäytetyön prosessin aikana opitut uudet tiedot ja taidot sekä itsereflektoinnin kehittyminen ovat osa ammatillista kasvuaani kohti sosionomin ammattia.

7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Määrällisen tutkimuksen arviointia käsitellään validiteetin (pätevyys) ja reliabiliteetin (luotettavuus) avulla. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata tutkittavaa asiaa, jota on tarkoitus mitata, kun taas reliabiliteetti tarkoittaa mittauksen kykyä antaa tarkkoja ja ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuutta. Ollakseen päteviä kyselylomakkeen kysymysten tulee olla sellaiset, että ne kattavat koko tutkimusongelman ja että tutkittavat ymmärtävät kysymykset, kuten tutkija olettaa. Toistettavuus tarkoittaa, että mittaustulosten pitäisi olla tutkijasta riippumatta muuttumattomia, kun kysely toistetaan samalle henkilölle. Luotettavuus ja pätevyys muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuuden. (Vilka 2015, 193–194.)

Opinnäytetyöni aihe nousi työelämän tarpeesta ja toiveesta saada käyttöönsä toimivat asiakaspalautelomakkeet. Opinnäytetyön kehittämistyön tuloksena syntyneellä asiakaspalautelomakkeella on merkitystä yrityksen lapsiperheiden kotipalveluiden kehittämisessä. Anoin tutkimuslupaa opinnäytetyötäni varten yrityksen toimitusjohtajalta. Jatkossa asiakaspalautekyselyn luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan ylläpitää ja parantaa kyselyiden säännöllisellä toteutuksella ja kysymysten tarkalla asettelulla.

Tutkimusetiikka eli hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen kulkee koko prosessin mukana, aina ideointivaiheesta tuloksesta tiedottamiseen. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa eettisesti kestävien tiedonhankintamenetelmien ja tutkimusmenetelmien noudattamista. Tutkijan on noudatettava rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimusta tehdessä ja sen tuloksia esiteltäessä. Tutkimusaineistojen kohdalla tulee aina varmistaa, etteivät aineistot joudu väärin käsiin. (Vilka 2015, 41–42, 47.)

Asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen lähtee asiakkaiden tarpeista ja asiakkaiden mielipiteitä tulisi kuulla säännöllisesti. Toiminnassa on aina otettava huomioon eettiset periaatteet. Opinnäytetyön kehittämistyönä syntyneen asiakaspalautelomakkeen avulla työn tilanneen yrityksen asiakkaat saavat mahdollisuuden osallistua lapsiperheiden kotipalveluiden kehittämiseen. Kiinnitin erityistä huomiota vastaajien anonymiteetin säilymiseen. Ennen varsinaisen asiakaspalautelomakkeen lähettämistä työn tilaaja lähetti lapsiperheiden kotipalveluiden asiakkaille saatekirjeen tulevasta kyselystä. Saatekirjeessä kysyttiin erikseen lupaa asiakaspalautelomakkeen lähettämiseen ja sähköpostiosoitetta, johon kyselyn voi lähettää. Luvan antaneille asiakkaille varsinainen asiakaspalautelomake lähetettiin Google Forms -lomaketyökalun avulla niin, että anonymiteetti säilyi. Asiakaspalautelomakkeen lähettämisen yhteydessä lähetin vastaajille uuden saatekirjeen, jossa kerroin selkeästi lomakkeen ja opinnäytetyöni tarkoituksen. Kyselyyn vastanneiden sähköpostiosoitteet eivät tallentuneet missään vaiheessa ja vastaajien vastaukset tuhottiin heti analysoinnin ja raportoinnin jälkeen.

LÄHTEET

Alatalo, M. Miettunen, N. Liukko, E. Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. *Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihoitolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen*. Työpaperi 39/2019. Helsinki: THL. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>. Viitattu 30.8.2021.

Aluehallintovirasto. 2021. *Yksityisten sosiaalipalvelujen luvat ja ilmoitukset*. Saatavissa: <https://avi.fi/asioi/yritys-tai-yhteiso/luvat-ilmoitukset-ja-hakemukset/sosiaali-ja-terveyspalvelut/yksityiset-sosiaalipalvelut>. Viitattu 18.3.2021.

Halme, N., Perälä, M-L. & Laaksonen, C. 2010. *Yhteistyöinterventioiden vaikuttavuus lapsiperhepalveluissa. Järjestelmällinen katsaus*. Helsinki: Yliopistopaino Oy. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 10/2010.

Haverinen, R. 2012. Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 65–85.

Heikkilä, T. 2014. *Kvantitatiivinen tutkimus*. Helsinki: Edita Publishing Oy. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 31.8.2021.

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–161.

Kemppainen, T. & Ojaniemi, P. 2012. Tieto ja vaikuttavuuden arviointi käytännön sosiaalityössä. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 43–64.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303–322.

Korteniemi, P. Kotiranta, T. & Kivipelto, M. 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta: Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89–115.

Korvela, P. Saarilahti, M. & Sekki, S. 2014. Arkirytmien muuttaminen - uuden työtavan kehittäminen perhetyöhön. Teoksessa P. Korvela & T. Tuomi-Gröhn (toim.) *Arjen rakentuminen ja rytmit perhelämän käännekohdissa*. Kuluttajatutkimuskeskuksen kirjoja, nro 9. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/229935>. Viitattu 17.3.2021.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. 22.7.2011/922. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>. Viitattu 18.3.2021.

Lammi-Taskula, J. Vuorenmaa, M. Aunola, K. & Sorkkila, M. 2020. *Matalan kynnyksen sosiaalipalvelut lapsiperheiden tukena ja palveluiden käyttö COVID-19-epidemian aikana*. Tutkimuksesta tiiviisti 15/2020. Helsinki: THL. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-522-3>. Viitattu 7.3.2021.

- Lehtinen, M. & Hulkkonen, M. 2014. *Sosiaalihuollon agentin käsikirja*. Turku: Raision kaupunki ja Turun ammattikorkeakoulu Oy.
- Lindvist, U. 2008. *Varhainen tuki. Kohti hyviä käytäntöjä*. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, oppaita ja työkirjoja 2008:7. Saatavissa: <https://docplayer.fi/415424-Varhainen-tuki-varhainen-tuki-o-p-a-s-kohti-hyvia-kaytantoja-kohti-hyvia-kaytantoja-opas.html>. Viitattu 30.8.2021.
- Lith, P. 2003. *Lapsiperheet unohdettu kuntien kotipalvelussa*. Saatavissa: https://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_09_03_lapsiperheet.html. Päivitetty 9.8.2003. Viitattu 8.3.2021.
- Martin, M. 2012. Vaikeavammaisten lääkinnällisen kuntoutuksen yksilöllinen vaikuttavuus: Nuorten kokemuksia kuntoutuksen tarvevastaavuudesta. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 201–242.
- Niemelä, A-L. 2006. *Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä*. Helsinki: Yliopistopaino. Kasvatustieteen laitos. Väitöskirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:952-10-2673-1>. Viitattu 18.3.2021.
- Oulun kaupunki. 2020. *Lapsiperheiden maksuton kahden viikon kotipalvelu jatkuu myös vuonna 2021*. Saatavissa: https://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/ajankohtaista/-/asset_publisher/2fVr/content/lapsiperheiden-maksuton-kahden-viikon-kotipalvelu-jatkuu-myos-vuonna-2021/50266. Viitattu 7.3.2021.
- Paasio, P. 2003. *Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla*. Työpapereita 03/2003. Stakes. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77070/Tyopapereita3_03.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.4.2021.
- Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Pohjola, A. 2012. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.
- Pohjola, A. 2012. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.
- Reinboth, C. 2008. *Johda ja kehitä asiakaspalvelua*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Simberg, S. & Nevala, S. 2016. *Ammatti vaatii ammattitaitoa. Superin jäsenten näkemyksiä lähihoitajakoulutuksen haasteista ja mahdollisuuksista nyt ja tulevaisuudessa*. Saatavissa: https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/super_koulutus selvitys_2016_web.pdf. Viitattu 16.3.2021.
- Sosiaalihuoltolaki*. 30.12.2014/1301. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>. Viitattu 6.3.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>. Viitattu 18.3.2021.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. *Kuntainfo 8/2018*. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/6195033/Kuntainfo_8-2018_verkkoon.pdf/25dc3eaa-ac64-4feb-ac46-2b787c144a90. Viitattu 7.3.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021a. *Palvelut perheille*. Saatavissa: <https://stm.fi/palvelut-perheille>. Viitattu: 2.4.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021b. *Palveluseteli*. Saatavissa: <https://stm.fi/palveluseteli>. Viitattu 19.3.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021c. *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut*. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>. Viitattu 31.8.2021.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021d. *Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut*. Saatavissa: <https://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>. Viitattu 18.3.2021.
- Sotkanet. 2014. *Kodinhuoltoapua vuoden aikana saaneita lapsiperheitä, % lapsiperheistä (-2014)*. Tulostaulukko. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavissa: https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=s_YqAwA=®ion=s07MBAA=&year=sy4rtc7X0zUEAA==&gender=t. Viitattu 18.3.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020. *Asiakaslähtöisyys*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>. Päivitetty 13.7.2020. Viitattu 15.4.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019a. *Asiakasmaksut sosiaalihuollossa*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakasmaksut/asiakasmaksut-sosiaalihuollossa#Lapsiperheiden%20palvelujen%20asiakasmaksut>. Päivitetty 9.5.2019. Viitattu 7.3.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019b. *Lapsiperheiden kotipalvelu*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>. Päivitetty 6.9.2019. Viitattu 18.3.2021.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2019c. *Osallisuus*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Päivitetty 1.11.2019. Viitattu 15.4.2021.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitost. 2021. *Perhetyö*. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>. Viitattu 31.8.2021.
- Tilastokeskus. 2021. *Käsitteet. Lapsi*. Saatavissa: <https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/lapsi.html>. Viitattu 6.3.2021.
- Tuomikoski-Koukkula, S. 2012. Hyvä, paha puuttuminen: Poliisin ja sosiaalityöntekijöiden interventioiden vaikutukset tyttöjen elämään. Teoksessa A. Pohjola, T. Kempainen & S. Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 243–270.
- Vilkka, H. 2015. *Tutki ja kehitä*. 4., uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy.
- Vilkka, H. 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>. Viitattu 15.4.2021.

Vehkalahti, K. 2019. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavissa: <http://hdl.handle.net/10138/305021>. Viitattu 31.8.2021.

Vuosikatsaus 2018, 3. Suomen virallinen tilasto (SVT). *Perheet. Perheistä 38 prosenttia lapsiperheitä*. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/perh/2018/02/perh_2018_02_2020-01-31_kat_003_fi.html. Päivitetty 31.1.2020. Viitattu 6.3.2021.

Saatekirje tutkimukseen osallistuville

Arvoisa vastaaja!

Opiskelen Centria-ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Opinnäytetyöni sisältää asiakaspalautelomakkeen kehittämisen Yritys Oy:n lapsiperheiden kotipalveluun. Työskentelen myös itse Yritys Oy:n palveluksessa.

Toivon, että sinulla on hetki aikaa vastata oheiseen kyselyyn. Yritys Oy haluaa kehittää toimintaansa ja palvelujaan yhteistyössä asiakkaidensa kanssa. Jokainen vastaus on tärkeä ja vastaamalla voit vaikuttaa lapsiperheiden kotipalveluiden kehittämiseen. Kokemuksenne ja mielipiteenne sekä mahdolliset kehitysehdotuksenne auttavat yritystä ja sen henkilökuntaa arvioimaan tarjolla olevia palveluita ja kehittämään niitä asiakkaiden haluamaan suuntaan.

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset ovat täysin luottamuksellisia. Käsittelen vastaukset henkilökohtaisesti ja vastaukset hävitetään opinnäytetyön valmistuttua kesällä 2021. Kyselyyn valikoitujen perheiden tiedot olen saanut Yritys Oy:ltä ja olen saanut siihen luvan.

Pyydän ystävällisesti vastaamaan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin 2.5.2021 mennessä. Kyselyyn voit vastata osoitteessa:

Mikäli sinulla on kysyttävää asiakaspalautelomakkeesta tai opinnäytetyöstäni, niin otathan yhteyttä. Vastaan mielelläni kysymyksiin.

Kiitos vastauksestanne!

Ystävällisin terveisin,

Toni Soudunsaari

Centria-ammattikorkeakoulu

toni.soudunsaari@yritysoy.fi