

Opinnäytetyö YAMK

Sote-palvelujen ja -liiketoiminnan johtaminen

2022

Elina Haapaniemi

ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

– Lempäälän lapsiperheiden palveluohjaus

Elina Haapaniemi

ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN

-Lempäälän lapsiperheiden palveluohjaus

Lempäälän kunnassa on aloitettu lapsiperheiden palveluohjaus vuoden 2020 alussa. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, millainen asiakaskokemus palveluohjauksen asiakkaille on syntynyt, sekä etsittiin keinoja asiakaskokemuksen mittaamiseksi ja kehittämiseksi.

Asiakaskokemus muodostuu vuorovaikutuksessa organisaation ja palvelutoimintojen kanssa, ja siihen vaikuttavat ihmisen tunteet ja aikaisemmat kokemukset. Asiakaskokemusta voidaan mitata eri tavoin ja saada näin tietoa toiminnan onnistumisesta. Tätä toimintatapojen luomista tiedon liikkumiselle kutsutaan tiedolla johtamiseksi. Sitä hyödyntämällä voidaan kehittää asiakaskokemusta.

Tässä opinnäytetyössä asiakaskokemusta selvitettiin palautekyselyllä, hyödyntäen Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mallia kansallisen asiakaspalautteen yhtenäistämistä. Näin asiakaspalautetieto olisi jatkossa valtakunnallisesti vertailtavaa. Kyselyllä löytyneitä kehityskohtia ratkaistiin yhdessä palveluohjauksen asiakkaiden ja lapsiperheiden palveluiden työntekijöiden kanssa. Tämä Ideapaja järjestettiin 28.10.2021 Lempäälä-talon Hyvinvointioskilla. Työpajassa keskityttiin erityisesti viestinnän kehittämiseen. Ideapajassa syntynyt aineisto analysoitiin, ja sen perusteella päätettiin toteuttaa Lempäälän perhekeskusverkoston viestintäsuunnitelma keväällä 2022.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi asiakaspalautekysely, tietoa palveluohjauksen asiakaskokemuksesta sekä Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli. Näitä voidaan käyttää tulevaisuudessakin asiakaskokemuksen keräämiseen, analysointiin ja kehittämiseen. Kehittämisprojektin keskeisimmät löydökset olivat havainnot palveluohjauksen asiakkaiden kohtaamisen ja osallisuuden onnistumisesta. Kehitettävää oli viestinnässä; palveluista tiedottamisesta ulos kuntalaisille sekä tiedon kulussa palveluiden sisällä. Tästä asiakaskokemuksesta saatiin vertailukohta tuleville vastausaineistoille. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallilla voidaan tehdä jatkossa systemaattista kehittämistä ja viedä ratkaisut käytäntöön.

ASIASANAT:

Asiakaskokemus, kehittäminen, systeemiajattelu, palvelumuotoilu, tiedolla johtaminen

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree programme in Social and Health care Services and Business Management

2022 | 79 pages, 12 in appendices

Elina Haapaniemi

DEVELOPING CUSTOMER EXPERIENCE

- Family service counselling in the Lempäälä municipality

Service counselling for families has started in the Lempäälä municipality in 2020. The aim of this thesis was to find out what kind of customer experience has been created for service counselling customers. The goal was to find ways to measure and develop customer experience.

Customer experience is formed in interaction with the organisation and service functions, and is influenced by the person's feelings and previous experiences. Customer experience can be measured in different ways and this way information can be obtained about the success of the operation. This creation of practices for the circulation of knowledge is known as knowledge management. Utilizing it, the customer experience can be improved.

In this thesis, customer experience was investigated with a feedback survey using Finnish institute for health and welfare's model for harmonizing national customer feedback. In this way, customer feedback data would be comparable nationwide in the future. The development issues found in the survey were solved together with the service counselling customers and the employees of services for families with children. The Idea Workshop was organized on October 28, 2021 at Lempäälä-house Welfare Kiosk. The workshop focused especially on the development of communication. The material generated in the Idea Workshop was analyzed, and on the basis of it, a decision to implement a communication plan for Lempäälä family center network, was made. It will be carried out in the spring 2022.

As a result of this thesis was a customer feedback survey, customer experience of service counselling and a model for utilizing customer experience data. All of this can be used in the future to gather, analyze and improve customer experience. The main findings of the development project were observations of the success in the encounter and inclusion. Improvement points were found in the communicating about the services to the residents and the flow of information within services. This customer experience provides a benchmark for future feedback data. Systematic improvement can be continued with the model for utilizing customer experience data.

KEYWORDS:

Customer experience, development, systems thinking, service design, information management

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

1 JOHDANTO	8
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	10
2.1 Kehitysprojektin tausta ja tavoitteet	10
2.2 Sote-uudistus ja ohjaavat tekijät	10
2.3 Perheet Lempäälän kunnassa	12
2.4 Perhekeskuspalvelut	13
2.5 Palveluohjaus ja palveluohjaaja	14
2.6 Asiakaskokemuksen mittaaminen	15
3 ASIAKASKOKEMUS JA SEN MITTAAMINEN SEKÄ TIEDOLLA JOHTAMINEN	16
3.1 Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tietokannat ja rakenne	17
3.2 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys	19
3.3 Asiakaskokemuksen mittaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa	25
3.4 Tiedolla johtaminen	30
4 ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMISPROJEKTI	38
4.1 Asiakaspalautekysely	39
4.2 Vastausaineisto	42
4.3 Palautekyselyn vastausten analysointi	47
4.4 Ideapaja	55
5 TULOKSET	61
5.1 Asiakaskokemus Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksesta	61
5.2 Asiakaspalautekysely	63
5.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli	63
6 POHDINTA	66
6.1 Asiakaspalautteen kerääminen	66
6.2 Viestintä	67

6.3 Asiakaskokemus	68
6.4 Kehitysohjelman arviointi	69
7 LOPUKSI	72
LÄHTEET	73

LIITTEET

- Liite 1. Tutkimuslupa
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Ideapajan aineisto

KUVAT

Kuva 1. PAKU-hankeessa kehitetyt asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit (Ketola & Alaverdyan 2020, 278).	30
Kuva 2. Nonakan & Takeuchin (1995) tiedon luomisen SECI-malli.	32
Kuva 3. Muotoiluneuvoston Tuplatimantti (Griffin / Design Council 2015).	35

KUVIOT

Kuvio 1. Perhetyypit Lempäälässä 2015–2018 (Lähde: Lempäälän kunta 2020 / Tilastokeskus).	12
Kuvio 2. Perhekeskuksen palveluverkosto (Hastrup 2021).	13
Kuvio 3. Palveluiden aloittaminen oli mielestäni selkeää. (Kysymys 1).	43
Kuvio 4. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin (esim. palveluohjaaja, neuvola, koulu, perheneuvola). (Kysymys 2).	43
Kuvio 5. Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla. (Kysymys 3).	44
Kuvio 6. Palvelusta oli helppo saada tietoa. (Kysymys 4).	44
Kuvio 7. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. (Kysymys 5).	45
Kuvio 8. Koin saamani palvelun hyödylliseksi. (Kysymys 6).	45
Kuvio 9. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen. (Kysymys 7).	46
Kuvio 10. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua muille? (Kysymys 8).	46
Kuvio 11. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli.	64

TAULUKOT

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tietokannat, hakusanat, rajaukset ja tulokset.	18
Taulukko 2. Tunnusluvut kysymysten 1-8 vastausaineistolle.	49
Taulukko 3. Lempäälän perhekeskuspalveluiden palveluohjauksen NPS-kysymyksen tulokset asiakaskyselyssä 2021.	52
Taulukko 4. Avoimista vastauksista laskettiin usein toistuvia aihealueita, jotka jaettiin teemoittain.	53
Taulukko 5. Kooste avoimesta palautteesta teemoittain.	54
Taulukko 6. Ideoiden jatkokehittelyn nelikenttä.	56
Taulukko 7. Ideapajan aineistosta eriteltyt viestinnän toimijat.	58
Taulukko 8. Viestinnän sisältö, kanavat ja arvot.	59
Taulukko 9. Viestinnän kehittämisen suuntaviivat Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa.	60
Taulukko 10. Asiakaskokemus Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa 2021.	61

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Lyhenne	Lyhenteen selitys
AVAIN-mittari	Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittari
CES	Customer Effort Score
ITUA-hanke	Isille tukea -hanke
LAPE	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma
NPS	Net Promoter Score
PAKU-hanke	Palvelupolut kuntoon -hanke
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

1 JOHDANTO

Sote-uudistus, eli sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen hallinnon siirtyminen kunnilta hyvinvointialueille, pyrkii turvaamaan laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä parantamaan niiden saatavuutta. Hyvinvointialueet ovat julkisoidellisissa yhteisöinä, ja ne ovat itsehallinnollisia erillään kunnista ja valtiosta. (Valtioneuvosto 2022.) Hyvinvointialueilta edellytetään laadun, vaikuttavuuden ja asiakkaiden palveluiden yhteensovittamisen seuranta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 29 §). Yhtenä keinona seurannassa voi olla asiakaspalautetiedon kerääminen, jonka kansallisesta yhtenäistämisestä Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on tehnyt esityksen (Peränen & Sainio 2018).

Organisaatioiden ja työntekijöiden on hyödyllistä arvioida työtään asiakkaan näkökulmasta; kokeeko asiakas toiminnan tuottavan tavoiteltuja tuloksia. Haluttuun lopputulokseen pääsy edellyttää asiakkaan aktiivista osallistumista prosessiin. Koska asiakkaan rooli on merkittävä, tulisi häneltä itseltään kysyä myös palautetta tavoitteen saavuttamiseen liittyen. Palveluohjaustyötä arvioidessa tärkeintä onkin kysyä onko asiakas saanut apua ja onko hän pääsemässä tavoitteisiin. (Blundo & Simon, 2016.)

Tämä opinnäytetyö lisää osaltaan palveluohjauksen asiakasymmärrystä ja esittää keinoja asiakaskokemustiedon hyödyntämiseksi. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Lempäälän kunnassa vuoden 2020 alussa alkaneeseen lapsiperheiden palveluohjaukseen ja siihen liittyvään asiakaskokemukseen. Työssä selvitetään, millainen kokemus asiakaille on syntynyt ja miten asiakaskokemusta voitaisiin kehittää.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millainen asiakaskokemus Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksesta on asiakaille syntynyt?
2. Miten palveluohjauksen asiakaskokemusta voidaan jatkossa mitata?
3. Miten asiakaskokemusta voidaan jatkossa kehittää?

Opinnäytetyön aineiston keruussa hyödynnetään asiakaspalautekyselyä. Vastauksia analysoimalla etsitään asiakaskokemuksessa kehitettäviä asioita, joita ratkaistaan asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhteiskehittämällä. Yhteiskehittämällä tarkoitetaan palveluntarjoajien ja -käyttäjien saattamista vuorovaikutukseen toistensa kanssa (Jalonen 2019, 7). Projektin lopputulos kootaan toiminnan kehitysehdotukseksi.

Opinnäytetyön raportissa syvennytään asiakaskokemuksen syntymiseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin. Siinä perehdytään myös asiakaskokemuksen mittauksen vaihtoehtoihin, ja etsitään tähän projektiin sopiva malli. Asiakaskokemuksen kehittämiseen sovelletaan tiedolla johtamisen keinoja.

Kehitysprojektissa laaditaan asiakaspalautekysely, analysoidaan vastaukset ja yhteis-kehitetään toimintaa. Opinnäytetyön tuloksina saadaan jatkossa hyödynnettävä kyselypohja, asiakaskokemustietoa sekä toimintamalli asiakaskokemuksen systemaattiseen kehittämiseen.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Kehitysprojektin tausta ja tavoitteet

Lempäälän kunnassa on aloitettu lapsiperheiden palveluohjaus vuoden 2020 alussa, ja ensimmäisenä palveluohjaajana toimii Sanna Karvinen. Hänen toiminnan tavoitteenaan on selkeyttää asiakkaan aloitusta palvelupolulla (Olli 2020). Palveluohjaaja auttaa asiakasta löytämään hänen tarpeeseensa sopivat ammattilaiset ja palvelut. Työ on koordinaattorina toimimista eli perheiden saattamista heille tarjolla olevan avun piiriin. (Karvinen 2021.)

Tämän kehitysprojektin tavoitteena on selvittää, millainen asiakaskokemus palveluohjauksesta on syntynyt, ja miten sille asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Samalla luodaan keinoja palautetiedon keräämiseen jatkossa sekä toiminnan systemaattiseen kehittämiseen. Näin palveluohjauksesta saadaan perheitä parhaiten hyödyttävä toimintamalli.

2.2 Sote-uudistus ja ohjaavat tekijät

Palveluohjauksen toimintamallin taustalla on sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Pääministeri Sanna Marinin hallitus toteuttaa siihen liittyen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2020–2022-ohjelman, jonka tavoitteena on ihmisten avun saanti sujuvasti yhdellä yhteydenotolla (STM 2020). Palveluohjaaja toimii linkkinä asukkaiden ja kunnan palveluiden välillä, kooten perheelle tarvittavan tukiverkoston.

Sosiaalihuoltolain pykälä 18 (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301) perhetyöstä edellyttää kuntia tarjoamaan perheille tukea ja ohjausta perheiden voimavarojen vahvistamiseksi. Perheiden jokapäiväisen elämän tukemisesta säädetään myös kotipalveluun liittyvän lain pykälässä 19 (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Siinä määritellään lapsen hyvinvoinnin turvaamiseen, kasvatukseen ja huolenpitoon liittyvistä velvoitteista, kun perheen toimintakyky on heikentynyt. Palveluohjaajan työhön vaikuttaa lisäksi laki palvelutarpeen arvioinnista pykälässä 36 (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Se edellyttää sosiaalihuollon palveluksessa olevaa henkilöä huolehtimaan kiireellisen avun tarpeen arvioinnista tilanteessa, jossa hänen tietoonsa on tullut sosiaalihuoltoa tarvitseva henkilö. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

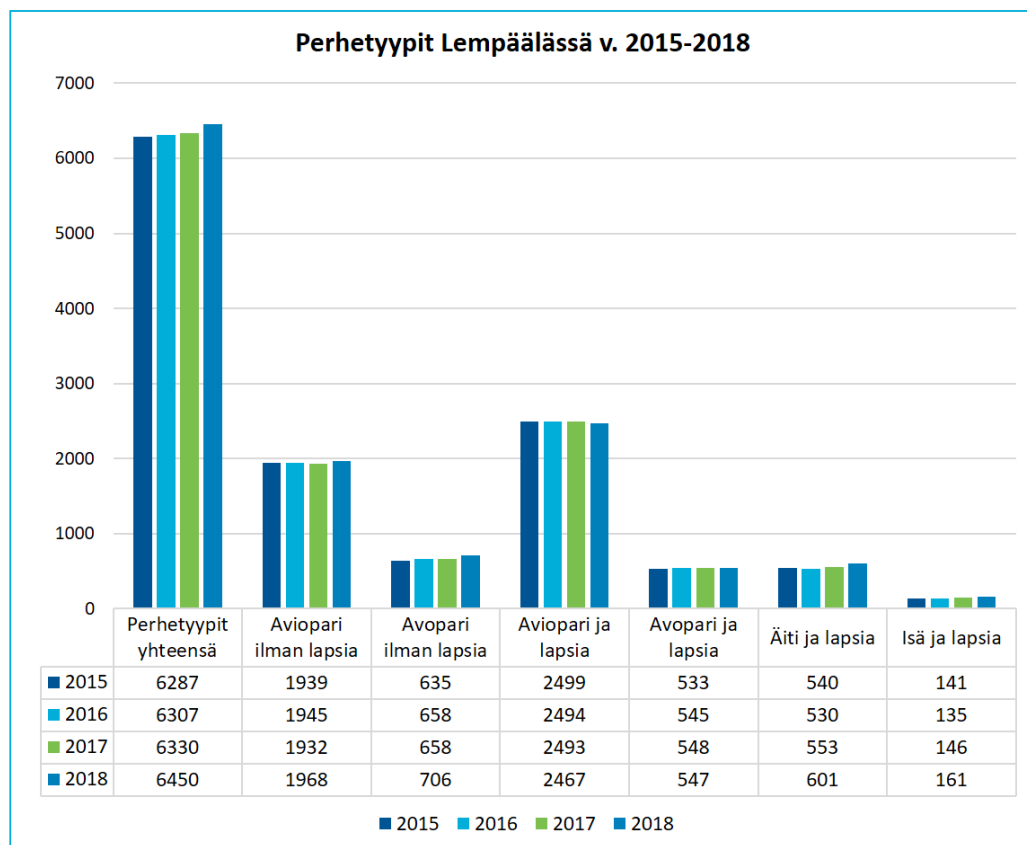
Terveydenhuoltolain pykälässä 32 (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326) määritellään, että sosiaalihuollon ja terveyden huollon on tehtävä yhteistyötä (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326). Palveluohjaaja toimii asiakkailleen myös tämän yhteistyön koordinaattorina ja kommunikoi perheen tilanteesta tarvittaessa sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Kuntalaissa (Kuntalaki 410/2015) säädetään kunnille määrättyjen palvelujen järjestämisvastuusta pykälässä 8. Sen mukaan palvelujen tulee olla yhdenvertaisesti kansalaisten saatavilla. (Kuntalaki 410/2015.) Palveluohjaaja huolehtii osaltaan tästä, toimien saatavilla olevien palvelumahdollisuuksien asiantuntijana. Hänen tehtävänä on auttaa perheet yhdenvertaisesti heille sopivan avun piiriin.

2.3 Perheet Lempäälän kunnassa

Lempäälä on yli 23 000 asukkaan kasvava kunta. Se sijaitsee Tampereen eteläpuolella, Tampere-Helsinki kasvukäytävällä. Kunnan väestön kasvun odotetaan olevan 2% vuodessa, joka tarkoittaa myös palveluiden tarpeen lisääntymistä vuosittain. (Lempäälän kunta 2017.)

Lapsiperheiden osuus kaikista perhetyypeistä on Lempäälässä noin 49% (2018). Näistä valtaosa on aviopareja, joilla on lapsia. Yksinhuoltajaperheiden määrä on kuitenkin kasvussa (Kuvio 1). Yleinen syntyvyysluku (elävänä syntyneet keskiväkiluvun tuhatta henkeä kohden) on 46,2 (2018), joka on valtakunnallisen trendin mukaisesti laskusuuntainen. Se on kuitenkin 10 % suurempi kuin koko maassa (syntyvyysluku 42). (Lempäälän kunta 2020.)



Ilman lapsia tarkoittaa paria, jolla ei ole koskaan ollut lapsia tai jonka lapset eivät asu enää vanhempiensa kanssa. Avio- ja avopari ja lapsia sisältää paitsi parit, joilla on yhteisiä lapsia, myös parit, joiden lapset eivät ole yhteisiä. Samaa sukupuolta olevat avioparit ja rekisteröidyssä parisuhteessa olevat parit on tietosuojasäyistä luokiteltu yhteen eri sukupuolta olevien avioparien kanssa. (Lähde: Tilastokeskus)

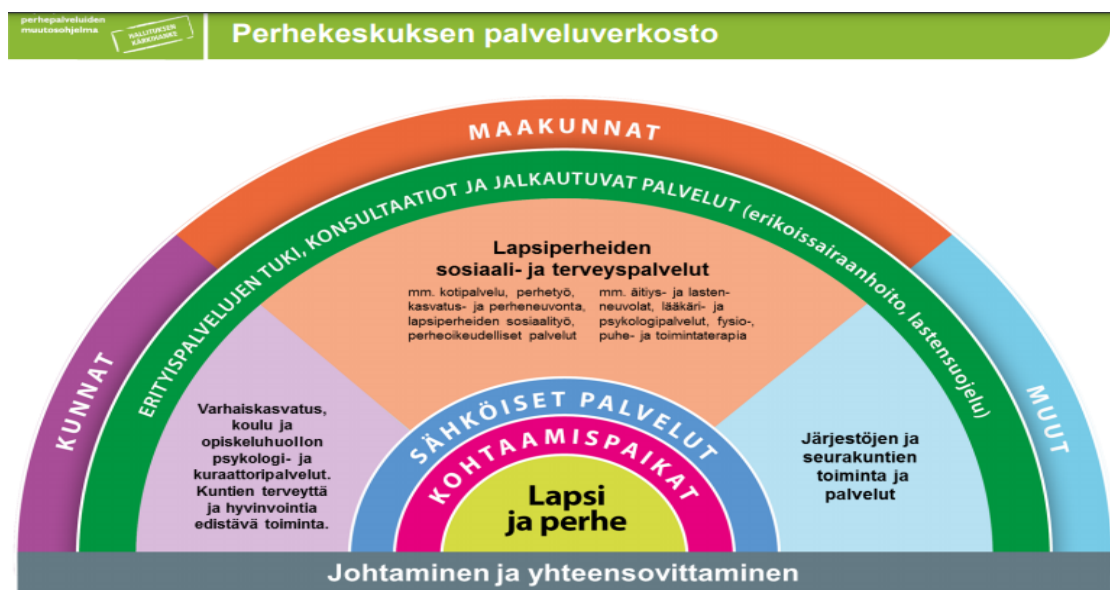
Kuvio 1. Perhetyytit Lempäälässä 2015–2018 (Lempäälän kunta 2020 / Tilastokeskus).

Lastensuojeluilmoitusten määrä oli Lempäälässä vuonna 2019 laskussa, jolloin ilmoituksia tuli edelliseen vuoteen verrattuna 168 vähemmän (2018: 789, 2019:621) (THL/Sotkanet). Lastensuojeluilmoitukset ovat vuonna 2019 liittyneet lapsen pahoinpitelyyn (54 tapauksessa), vanhemman mielenterveysongelmiin (53), koulunkäyntivaikeuksiin (47) sekä vanhemman päihteiden käyttöön (40). (Lempäälän kunta 2020.)

Lapsiperheiden hyvinvointia edistetään Lempäälässä, ja vuonna 2019 siellä käynnistettiin Unicefin Lapsi ystävällinen kunta -toimintamalli. Siihen liittyen järjestettiin tapahtuma kauppakeskus Ideaparkissa ja tehtiin kyselyjä lapsille ja nuorille. Kunnassa vahvistettiin myös lapsi- ja perhepalveluiden toimijoiden välistä yhteistyötä kehittämällä palveluohjauksen ja palvelun tarpeen arvioinnin polkuja enemmän perheiden tarpeiden mukaisiksi. (Lempäälän kunta 2020.)

2.4 Perhekeskuspalvelut

Perhekeskus on lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaan (LAPE) liittyvä Sosiaali- ja terveysministeriön kehittämä toimintamalli (Kuvio 2). Se kokoaa yhteen lapsille ja perheille tarkoitetut kuntien sosiaali-, terveys- ja kasvatustalouden palvelut sekä seurakuntien ja järjestöjen toiminnan. Mallin avulla pyritään varmistamaan kaikkien perheiden sekä lasten ja nuorten varhainen avun saanti silloin kun sitä tarvitaan. (Pelkonen & Hastrup 2016,1–2)



Kuvio 2. Perhekeskuksen palveluverkosto (Hastrup 2021).

Lempäälässä perhekeskusverkosto tarjoaa kunnan asukkaille kohtaamispaikkoja, tukipalveluita ja -ryhmiä sekä tietoa eri järjestöjen ja seurankunnan tarjoamasta toiminnasta. Kohtaamispaikkoina on perhetupia, perhekerhoja, nuorisotiloja sekä monikulttuurinen kahvila. Tukiryhmiä on suunnattu esimerkiksi isille (Isille tukea eli ITUA-hanke) sekä neuropsykiatrisia haasteita omaavan lasten ja nuorten perheille (Nepsytyö). Lisäksi kunta tarjoaa perheohjausta sekä sosiaalihuoltolain (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301) 19 §:n mukaista kotipalvelua. Perhekeskuksen verkkosivuilta (lempaala.fi) löytyy tietoa perheen eri elämäntilanteisiin. Lapsiperheiden palveluohjaaja auttaa sopivien palveluiden löytämisessä. (Lempäälän kunta 2022.)

2.5 Palveluohjaus ja palveluohjaaja

Palveluohjaus vastaa monimuotoisia haasteita omaavien ihmisten palveluntarpeeseen sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden paineeseen käyttäen resurssit tehokkaasti (Blundo & Simon, 2016). Palveluohjausta tekevät sosiaali- ja terveydenhoitoalan peruskoulutuksen omaavat virallisesti palveluohjaajiksi nimetyt työntekijät sekä itse palvelua tarjoavat ammattilaiset esimerkiksi sosiaalipalveluissa, vanhuspalveluissa sekä lastensuojelussa (Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry 2022). Palveluohjaajan tehtävänä on löytää sopivat palvelut tehokkaasti koskien sekä kustannuksia että aikaa, ja tuottaa näin lisäarvoa asiakkaalle (Blundo & Simon, 2016).

Palveluohjaaja on keskeisessä asemassa määrittelemässä asiakkuuden jatkumista. Hän luo perustan vaikuttavalle toiminnalle, varsinkin laajaa tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. (STM 2019; Mönkkönen 2018) Asiakkaiden on todettu hyötävän siellä missä palveluohjausta on kokeiltu, kehitetty tai otettu pysyvästi käyttöön. (Hänninen, 2007)

Palveluohjauksen tavoitteet

Palveluohjaajan työn tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi niin, ettei asiakas tarvitse jatkossa hänen palveluitaan (Hänninen 2007). Tarkoituksena on antaa asiantuntijoiden tukea, mutta opettaa asiakasta samalla itsenäiseen elämäntilanteeseen löytämällä haasteiden ratkaisukeinoja itse (Woodside & McClam 1998).

Tekemällä yhteistyötä asiakkaan kanssa, palvellaan häntä parhaalla mahdollisella tavalla. Molemminpuolinen yhteistyö ja asiakkaan kunnioitus edellyttävät asiakkaan tulevaisuuden toiveiden selvittämistä. Tavoitteet tulee ottaa vakavasti eikä työntekijä saa kyseenalaistaa niitä. Palveluohjaajan tulee esittää toimintaehdotuksia, mitä visioon pääsy edellyttää. Perusta suhteelle luodaan kuuntelemalla, kuulemalla sekä luottamalla asiakkaan kertomaan. Muutosprosessissa kaikkein tärkeimpiä elementtejä ovat asiakas itse ja hänen motivaationsa muutokseen. Lisäksi muutokseen vahvasti vaikuttavia tekijöitä ovat empatia, yhteistoiminta, positiivinen palaute, aitous sekä yhteisymmärrys tavoitteista. (Blundo & Simon, 2016.)

2.6 Asiakaskokemuksen mittaus

Lempäälän kunnassa asiakaskokemuksen mittaus on vielä vähäistä (Lempäälän kunta 2017, 16). Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020-2022 -ohjelman yhtenä viidestä tavoitteesta on palveluiden laadun ja vaikuttavuuden parantaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadukasta palvelua ovat parhaaseen saatavilla olevaan tietoon ja näyttöön olevat toimet. Hyvinvointialueilla tähän pyritään muun muassa lisäämällä käytännön tutkimusta, vahvistamalla työmenetelmien ja palveluiden vaikuttavuutta sekä ottamalla käyttöön kansallisesti vaikuttavia ja yhteneväisiä työmenetelmiä. Myös näiden arviointi pyritään jatkossa saattamaan kansallisesti yhteneväiseksi. (STM 2020.)

Uudistuksen myötä palveluista pyritään saamaan sekä sujuvampia että vaikuttavampia. Tähän voidaan päästä työtapoja, tiedon kulkua, kirjaamista sekä tiedolla johtamista kehittämällä. Tiedolla johtamista ja tutkimusta pyritään edesauttamaan THL:n uusilla valmisteilla olevilla määräyksillä sosiaalihuollon asiakirjarakenteista ja tietosisällöistä vuodelle 2021. Tulevaisuudessa sote-alueilla on tavoitteena kerätä ja analysoida asiakasrajapinnasta tietoa palveluiden vaikuttavuudesta (Kivipelto & Koponen 25.3.2020).

3 ASIAKASKOKEMUS JA SEN MITTAAMINEN SEKÄ TIEDOLLA JOHTAMINEN

Asiakaskokemuksen teoriaan perehdytään kirjallisuuskatsauksella, jolla etsitään tietoa kehitysprojektin toteuttamiseksi. Kirjallisuuskatsaus selvittää mitä tietoa tutkittavasta aiheesta on olemassa (Cormack ym. 2010, 18). Tässä opinnäytetyössä toteutetaan narratiivinen eli kuvaileva kirjallisuuskatsaus, joka tiivistää aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia. (Green & Adams 2006, 103.) Katsaus tarkastelee palveluohjauksen asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä sekä asiakaskokemuksen mittausta ja tiedolla johtamista.

Selvitettäviä kysymyksiä ovat

- Millaista tutkittua tietoa löytyy palveluohjauksen asiakaskokemuksesta?
- Miten asiakaskokemusta voidaan mitata sosiaali- ja terveydenhuollossa?
- Miten palveluohjauksen asiakaskokemusta voidaan johtaa tiedolla?

Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt hakutermit

customer experience, customer experince of case management, customer experience metrics, knowledge management, service design, palveluohjaus, palveluohjauksen asiakaskokemus, asiakasyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemuksen mittaaminen, tiedolla johtaminen, lean, palvelumuotoilu

3.1 Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tietokannat ja rakenne

Kirjallisuuskatsauksen tietokannoiksi valittiin Cinahl Complete (EBSCOhost), SAGE Journals sekä Finna-tietokantaa. Cinahliin päädyttiin, koska se on terveystieteiden kokotekstitietokanta ja sieltä löytyy aineistoa sosiaali- ja terveydenhuollon hallintoon sekä hoitotieteisiin liittyen. SAGE Journals otettiin mukaan, koska sieltä löytyy sosiaali- ja terveystieteiden alojen tutkimustietoa. (Finna 2021.) Lisäksi käytettiin suomalaisten kirjastojen yhteistietokantaa Melindaa sekä Sosiaali – ja terveysministeriön hallinnonalan avointa julkaisuarkistoa Julkaria.

Aineistoa haettiin englanniksi ja suomeksi aihealueen mukaan. Haut rajattiin pääsääntöisesti 10 vuoden sisällä julkaistuihin aineistoihin, jotta löydetään aiheesta ajantasaista tietoa. Termien määrittelemiseksi käytettiin myös vanhempaa lähdekirjallisuutta. Tuloksista valittiin sosiaali- ja terveysalan julkaisuja aiheeseen otsikon sekä tiivistelmän perusteella muutoin asiaankuuluvia aineistoja. Tietokantahaun lisäksi aineistoa haettiin Lumipallo-menetelmää hyödyntäen eli etsimällä sopivia artikkeleja ja kirjallisuutta lähdeluetteloista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88).

Taulukossa 1 on eritelty kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tietokannat. Siinä avataan, mitä hakusanoja käytettiin ja millaisia rajoituksia niiden kohdalla tehtiin. Taulukosta selviää, paljonko hakutuloksia saatiin ja montako artikkelia niistä valittiin käytettäväksi.

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsauksessa käytetyt tietokannat, hakusanat, rajaukset ja tulokset.

HAKU TIETOKANNOISTA

Tietokanta	Hakusanat	Rajaus	Osumat	Valitut otsikon ja aiheen perusteella
Cianhi	Case management, customer experience	2000-2021, Full Text	279	2
	Case management	Full Text	6674	1
	Case management in social work	Ei rajausta	101	5
	Customer experience measurement, case management	Ei rajausta	2	1
	Customer experience measurement	Full Text	186	2
	Knowledge management, social work	"knowledge management" title	13	2
SAGE journals	Case management, customer experience	2011-2021, otsikossa "case management", Open access content only	121	2
	Customer experience measurement, case management	Open access content only, social sciences & humanities	356	1
	Customer experience measurement	Abstract, Open access content only	6	0
	Lean	Title, Open access content only	35	2
	Knowledge management	Title, Open access content only, social sciences & humanities	11	2
Finna	Asiakaskokemus, mittaus	kirjat, e-kirjat	22	3
	Service design, knowledge management	Vertaisarvioitu, koko teksti, Social Sciences	118383	3
Melinda	Palveluohjaus	Ei rajausta	513	2
	Palveluohjaus, asiakaskokemus	Ei rajausta	1	1
	Asiakaskokemus, mittaus	Ei rajausta	10	3
Julkari	Asiakaskokemus, mittaus	Ei rajausta	1	1
	Asiakaspalaute	Ei rajausta	137	1
	Mittari, sosiaalityö	Ei rajausta	91	1

3.2 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys

Asiakaskokemus on sen vuorovaikutuksen kokonaisuus, joka asiakkaalla on organisaatiosta. Se sisältää kokonaisvaltaisesti kaikki asiakkaaseen liittyvät kosketuspinnat ja kanavat (Laplante 2015, 12). Juuri ”kokonaisvaltaisuus” on se termi, jolla Philipp Klau-sinkin (2015) tutkimusten mukaan asiakaskokemusta kuvataan. Se on tunteiden yhdistämistä palvelutoimintoihin. (Klaus 2015.) Asiakastyytyväisyys on sitä, millaiseksi kokemus palvelun jälkeen yleisesti ottaen muotoutuu (Fornell, 1992).

Ihmisen kokemukseen tämän hetken tapahtumista vaikuttavat hänen aikaisemmat kokemuksensa. Uudet tilanteet yhdistetään vanhoihin tapahtumiin ja käyttäytymismalleihin, ja jokainen luo omanlaisiaan merkityksiä kokemuksilleen oman taustansa pohjalta. (Schofield 1997, 59.)

Hyvä kokemus asiakkaalle koostuu tehokkuudesta, helppoudesta ja tunteesta. Tehokkuudella tarkoitetaan organisaation prosessien toimivuutta ja sujuvuutta. Helppous on onnistumista asiakkaan palvelemisessa ja asioiden hoitamista kerralla kuntoon. (Korkiakoski 2019, 48.) Asiakasta kiinnostaa kuinka helposti ja nopeasti hän saa vastauksen, ei se, miten työtehtävät on organisaation sisällä järjestetty (Torkkola 2015, 91). Tärkein ja haastavin osa-alue on tunne, joka asiakkaalle jää kohtaamisesta tai koko asiakassuhteesta. Asiakaskokemuksesta kaksi kolmasosaa koostuu tunteesta. (Korkiakoski 2019, 48.) Näitä palveluohjauksen synnyttämiä tunteita ja kokemuksia selvitetään tässä opinnäytetyössä.

Suurimmat tunteet koetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Digitaalisten palveluiden myötä, ihmisten välisiä kohtaamisia on vähemmän, mikä tekee jokaisesta tilanteesta erityisen tärkeän. Asiakaspalvelu onkin olennaisessa roolissa asiakaskokemuksen kehittämisessä. (Korkiakoski 2019, 44.) Näin paljon asiakaspalvelua tekevä palveluohjaaja voidaan nähdä keskeisenä tekijänä asiakaskokemuksen syntymiseen, ja selvityksessä on tärkeää kiinnittää huomiota hänen ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta syntyneeseen asiakaskokemukseen.

Donabeian (1980) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen osa-alueeseen; rakenteeseen, prosessiin ja lopputulokseen. Rakenteellisilla tekijöillä tarkoitetaan muun muassa organisaation toimitilojan ja linjauksia palveluista. Prosessi koostuu toimintatavoista, joilla palvelu tuotetaan ja lopputulos on sitä, mitä saatiin aikaan. (Donabedian 1980.)

Työntekijät ovat tärkeässä roolissa asiakaskokemuksen parantamisessa (Klaus 2015, 34). Heille on tärkeää luoda hyvä työskentely-ympäristö, mikä mahdollistaa työntekijöiden keskittymisen paremman asiakaskokemuksen luomiseen. (Rhodes 2009,18.) Näyttöä on saatu myös siitä, että asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa kehittämällä henkilöstöhallintoa (Irshad 2020). Kiinnostavaa onkin, miten tähän kiinnitetään huomiota Lempäälän perhepalveluissa, ja olisiko hyödyllistä saada kehitysprojektiin mukaan asiakkaiden lisäksi myös muiden työntekijöiden näkökulmia.

Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan itsensä määrittelemien tarpeiden huomioimista palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä osallistamalla asiakas tähän mukaan (Korhonen 2015). Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaslähtöisyys on palveluita, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Asiakaslähtöiset palvelut lisäävät terveyttä ja hyvinvointia, ja ovat turvallisia sekä vaikuttavia. Keskeistä on asiakkaan osallisuus sekä suostumus palveluun tai hoitoon. Osallisuus on asiakkaan mukana oloa palveluiden suunnittelussa, järjestämisessä, tuottamisessa, kehittämisessä ja arvioinnissa. (Koivuranta 2019, 7.) Asiakkaiden yksilöllisyyden huomioiminen osallistamisen kautta tarpeiden kartoittamiseen ja suunnitteluun, nähdään yhtenä asiakaslähtöisyyden osaluena. (Hujala & Taskinen toim. 2020)

Osallisuutta painotetaan myös esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Siinä painotetaan, että omaan palveluprosessiin ja palveluiden kehittämiseen tulisi olla mahdollista vaikuttaa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Osallistumisen kautta asiakas ottaa paremmin vastuuta tilanteestaan ja on todennäköisemmin tyytyväinen saamiinsa palveluihin. Jatkossa hänellä on myös vahvemmat edellytykset hoitaa asioitaan ja hyvinvointiaan itsenäisesti. Osallisuudella lisätään myös palveluiden vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. (Peränen & Sainio 2018, 6-7.) Toisaalta osallisuus nähdään sosiaalityön eettisenä velvollisuutena (Heini ym. 2019).

Asiakastyö

Asiakkaiden kanssa työskennellessä sosiaalityöntekijöiden tulisi käyttää motivoivaa haastattelutyöliä ja psykoterapeuttisia tekniikoita. Ihmisiä voidaan motivoida esimerkiksi heidän omien kiinnostusten kohteidensa kautta. (Kaplan & Girard 1994.) Walter Ro-

senbergin (2016) lanseeraamassa Silta-mallissa ihmisille soitetaan palvelun loppuvaiheessa ja varmistetaan, että he tietävät mitä heidän tulee tehdä pysyäkseen kunnossa ja miten he saavat tarvittaessa yhteiskunnan palveluita. Rosenberg (2016) näkee tärkeänä, ettei ihmisille jaeta vain esitteitä ja sovita tapaamisia. (Rosenberg 2016, 55-56.) Kun ihmisten vahvuuksia tuetaan, he saavat enemmän motivaatiota hyvinvoinnistaan huolehtimiseen (Kaplan & Girard 1994). Miten palveluohjauksen asiakkaat ovat kokeneet tämän?

Asiakastyössä pitäisi Chris Wrightin (2017) mukaan keskittyä enemmän empatiaan ja luotettavan asiakassuhteen luomiseen. Herkkyys palveluiden käyttäjien huolille ja heidän osallistumisensa palvelujen suunnitteluun, tekevät sosiaali- ja terveystyöstä tehokkaampaa kuin ylhäältä päin määrääminen. Liika byrokraatia loitontaa perheiden ja lasten sosiaalityön palvelut niitä käyttävistä asiakkaistaan. Wright (2017) peräänkuuluttaakin perusasioihin keskittymistä ja sosiaalityötä tekeviä muistamaan, miksi työtä tehdään, ja tekemään se sydämellä. Hän muistuttaa esimerkiksi, että lapsille hyvä elämä on mistä tahansa sosiaalityön näkökulmasta turvallisen asuinpaikan varmistamista, oikeutta turvallisiin ihmissuhteisiin ja taitoa toteuttaa heidän päämääriään elämässä. Nämä ovat muuttumattomia aikakaudesta toiseen. (Wright 2017, 185)

Työntekijöiden on hyvä muistaa, että pelkällä puhelinsoitollakin voidaan välittää kiinnostusta ja lämpöä asiakkaalle, ja näin saada hänet kokemaan itsensä arvokkaaksi. Molempipuolinen kunnioituksen, tiedon, huolien ja tavoitteiden jakaminen on hyvin tärkeää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä dialogissa. (Schofield 1997, 65.) Kyse on ymmärtämisestä ja huolehtimisesta. Suhteen luominen asiakkaaseen mahdollistuu kun hän arvostaa apua. (Klaus 2015.) Palveluohjauksen asiakaskokemuksesta kannattaakin tarkkailla syntynyttä tunnetta asiakkaan ja työntekijän välisestä suhteesta.

Ihmisen toiminnan ymmärtäminen auttaa sote-alan työntekijää luomaan suhteen asiakkaan kanssa. Avuntarpeen tunnistaminen, sopivien palveluiden löytäminen ja ongelmien havaitseminen mahdollistuvat kun työntekijä alkaa ymmärtää perheen kokemaa todellisuutta. Työssä perheiden kanssa tulisikin kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen työntekijän ja perheen välillä, sekä perheen keskinäiseen vuorovaikutukseen heidän sosiaalisissa ympäristöissään. (Schofield 1997, 62-67.)

Asiakkaan tarpeet

Sari Torkkolan (2015) määrittelee asiakkaalle viisi perustarvetta:

1. Asiakas haluaa tulla ymmärretyksi ja saada sen mitä todella tarvitsee
2. Luotettavuus, toimivuus ja ongelman kokonaisvaltainen ratkaisu
3. Asiakas ei halua, että hänen aikaansa hukataan
4. Ratkaisu toimitetaan sinne mihin hän sen haluaa eikä ylimääräistä liikkumista tarvita
5. Asiakas haluaa ratkaisun oikeaan aikaan

Työntekijän onkin tärkeää tunnistaa, mitä asiakas tarvitsee. Toiset haluavat vain tietoa palveluista ja toiset toivovat elämän tilanteen kokonaisvaltaista läpikäymistä. Asiakkaan odotukset vaikuttavat siihen, miten hänet kannattaa kohdata ja mistä asioista on hyvä keskustella. (Heini ym. 2019, 22-23.) Herääkin kysymys, onko palveluohjauksen asiakkaat saaneet sitä, mitä he kokevat palvelulta tarvitsevana?

Haavoituvimmat asiakkaat tarvitsevat Saaren ym. (2018) tutkimustulosten perusteella omistautunutta palveluohjausta ja ongelmien perusteellista ratkomista asiakkaan kanssa. Useita eri palveluita vaativissa tilanteissa hyödynnetään ennakoivaa palveluohjaustyyliä, ottamalla asiakkaan hyvinvoinnista vastuuta. Selkeissä ja rajatuissa ongelmatilanteissa voidaan esimerkiksi neuvoa digipalveluiden käytössä, ja toisinaan vain keskustelu asiakkaan kanssa voi riittää helpottamaan hänen tilannettaan. (Saari ym. 2018, 9-12.)

Sisäiset ja ulkoiset tekijät

Gillian Schofield (1997) esittää, että sosiaalityöntekijöiden tulisi huomioida perheenjäsenten sisäinen ja ulkoinen maailma sekä niiden yhteys toisiinsa. Ulkoinen maailma koostuu muista ihmisistä ja asioista, koulusta, asunnosta, kodin elektroniikasta ja muusta fyysisestä ympäristöstä. Sisäisellä maailmalla tarkoitetaan yksilön tunnemaailmaa ja psyykettä. (Schofield 1997, 58-62.)

Itsetunto on ihmisen oman arvon tuntoa (Becker 1972). Se on toimintamme motiivi ihmissuhteissa, ja perustuu muilta saatuun palautteeseen (Schofield 1997, 61). Ihmiset tekevät jatkuvaa peilausta muihin, ovatko he todella jotakin (Becker 1972, 77). Pienten

lasten vanhempien itsetunto esimerkiksi joutuu jatkuvasti koetukselle ulkoisten tekijöiden ja tapahtumien johdosta. (Schofield 1997, 65.)

Ulkoiset ja sisäiset tekijät vaikuttavat kumpikin toisiinsa. Vahva itsetunto saa ihmisen huolehtimaan ulkoisistakin tekijöistä kuten omasta vaatetuksestaan. Ulkoiset tekijät, kuten taloudellinen tilanne, asettaa haasteita hyvän itsetunnon ylläpitämiseen. Nämä ulkoiset ja sisäiset tekijät sekä niiden vaikutus toisiinsa, tulisi huomioida perheiden kanssa työskennellessä. Vain sillä tavoin asiakkaiden tarpeisiin voidaan todella vastata. (Schofield 1997, 58-62.) Miten näitä voisi huomioida palveluohjauksessa?

Asiakaskokemus palveluohjauksesta

Heinin ym. (2019) mukaan ”palveluohjaus on työntekijän antamaa neuvontaa ja ohjausta erilaisista palveluista.” Palveluohjauksella tavoitellaan palveluymmärrystä eli sitä, että asiakkaalla on riittävästi tietoa itseään koskevista asioista ja palveluvaihtoehtoista. Silloin hän pystyy tekemään päätöksiä palveluihin liittyen. (Heini ym. 2019, 43.) Asiakaskokemus on terminä määritelty tämän työn kohdassa 3.2.1 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys.

Palveluohjauksen asiakastyytyvyyden kannalta on tärkeää yhteistyö asiakkaan kanssa sekä palveluohjauksen vastuullinen ja keskitetty koordinointi (Honkakoski ym. 2015). Heinin ym. (2019) asiakaskokemuksiin liittyvässä tutkimuksessa asiakkaat kokivat merkitykselliseksi työntekijän kuuntelutaidot, ystävällisyyden, avoimuuden, palveluohjauksellisen tietämyksen sekä kyvyn tasa-arvoiseen kohtaamiseen (Heini ym. 2019, 20).

Kuulluksi tulemisen kokemus edellytti mielipiteen huomioimista ja asiakkaan kunnioitusta. Ystävällinen palvelukokemus syntyi silloin kun työntekijän oli koettu antavan tukea ja olevan läsnä esimerkiksi katsekontaktin kautta. (Heini ym. 2019, 20.) Tasavertaisen keskustelun ja jutustelun nähdään synnyttävän molemminpuolista empatiaa, ja olevan kriittisen tärkeää asiakkaan palveluntarpeen selvittämisessä (Saari ym. 2018, 15). Empatiolla tarkoitetaan myötätuntoista suhtautumista toisten ihmisten tunteita kohtaan, ja se mahdollistaa yhdessä toimimisen (Pihlström & Kivistö 2017). Kiinnostavaa onkin, miten palveluohjauksen asiakkaat ovat kokeneet, että heihin suhtaudutaan.

Työntekijän ja asiakkaan välille syntynyt luottamuksellinen suhde luo tunteen asiallises- ta ja ammattimaisesta keskustelusta. (Heini ym. 2019, 20.) Luotettavan vuorovaikutus-

suhteen luomisessa auttaa paikallisen elämänpiirin jakaminen asiakkaan kanssa, jonka kautta asiakas voi uskaltautua jakamaan avoimesti myös omaa elämäntilannettaan. (Saari ym. 2018, 78.) Tästä syystä palveluohjaajalle voikin olla etu asua samalla paikkakunnalla asiakkaidensa kanssa.

Asiakkaan luottamukseen palveluita ja niiden jatkuvuutta kohtaan vaikuttaa Honkakosken ym. (2015, 14) tutkimuksen mukaan kyky reagoida muutoksiin tuen tarpeessa. Myös Palvelupolut kuntoon -hankkeessa (PAKU 2020) huomattiin palveluohjauksen mukauttamisen merkitys asiakkaan tarpeiden, elämäntilanteen ja toimintakyvyn mukaan, yksilöllisen ja asiakaslähtöisen palvelun aikaansaamiseksi. (Ketola & Alaverdyan 2020, 35.) Miten tämä toteutuu perhepalveluiden palveluohjauksessa?

Palveluohjauksen kehityskohtia on aikaisemmin koettu esimerkiksi avoimuudessa, ja tietoa eri vaihtoehtoista on kaivattu enemmän. Kielteisiä kokemuksia on ollut kuulluksi tulemiseen sekä asiakkaan tarpeen huomioimiseen liittyen. (Heini ym. 2019, 21, 44-45.) Honkakoski ym. (2015) löysivät parannettavaa palveluohjauksen yhdenvertaisuusperiaatteen toteutumisessa ja palveluiden oikea-aikaisuudessa (Honkakoski 2015, 14).

3.3 Asiakaskokemuksen mittaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa

Mittaamisen tavoitteet

Asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteena on kerätä tietoa asiakkailta esimerkiksi organisaation onnistumisesta toiminnassaan ja asiakkaan tunnetilasta kohtaamisen jälkeen. (Korkiakoski 2019, 64-68.) Palveluohjaukselle asetettujen tavoitteiden toteutuminen ja asiakkaille syntyneet tunteet ovat asioita, joita selvitetään nyt myös tässä kehitysprojektissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tärkeimpänä päämääränä on väestön terveys ja hyvinvointi. Siihen vaikuttavat palvelujärjestelmän lisäksi yksilöiden omassa elämässään tekemät valinnat, poliittiset voimasuhteet, perimä, sattuma ja ympäristö. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän tehtävä on tukea ihmisten yksilöllisiä terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä tarpeita. Joskus se on hyvinvoinnin säilyttämistä, joskus terveyden palauttamista ja toisinaan elämän laadun sekä toimintakyvyn maksimointia. (Hämäläinen ym. 2016, 11-12.) Näitä yksilöllisiä tarpeita lapsiperheidenkin palveluohjaaja kohtaa työssään.

Ensisijaista on, että palvelut ovat vaikuttavia eli niillä saadaan aikaan ne tavoitteet ja hyödyt, joita toiminnalle on asetettu. Jotta palvelu on laadukasta, tulee asiakkaan myös itse kokea saavansa siitä hyötyä sekä tulevansa asianmukaisesti kohdelluksi ja kuulukuksi. Olennaista on myös palveluiden saavutettavuus eli niiden oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, fyysinen sijainti, palveluiden olemassaolo sekä taloudellinen mahdollistaminen. (Hämäläinen ym. 2016, 12.)

Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakkaiden kokemuksia ja tyytyväisyyttä palveluihin saadaan asiakaspalautetiedosta. Perinteinen keino kerätä palautetta on palvelun jälkeen toteutettu asiakaspalautekysely. Säännöllisesti tehtävillä palautekyselyillä saadaan syvällistä tietoa palvelukokemuksista ja asiakastyytyväisyydestä. Palautetta saadaan myös spontaanisti palvelun aikana sekä muun muassa sähköpostien, puhelimen ja sosiaalisen median kautta. (Peränen & Sainio 2018, 7-8.) Tämänkaltaista aktiivista palautteen keräämistä voisi käynnistää myös palveluohjauksessa, ja etsiä siihen sopivia mittareita.

THL on koonnut Palvelupaketti-hankeessaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden olemassa olevia mittareita, joita käytetään laadun ja vaikuttavuuden mittauksen kehittämisessä. Mittareita on muun muassa saatavuuteen, vaikuttavuuteen, asiakaskokemukseen, asiakaslähtöisyyteen, prosessin laatuun ja palveluiden tarpeeseen liittyen. (Hämäläinen ym. 2016.)

Lasten, nuorten ja perheiden palvelupakettiin liittyviä asiakaskokemusmittareita listassa ei ole, mutta asiakaslähtöisyyttä selvitetään THL:n terveyskeskuksien kansallisilla asiakastytyväisyyskyselyillä. Se antaa mittareita äitiys- ja lastenneuvolan palvelujen hyödyllisyydestä, asiakaspalvelusta ja kohtaamisesta. Palvelupaketti-hankkeen raportissa todettiin, ettei sosiaalipalveluissa juuri ollut laatuun ja vaikuttavuuteen liittyviä mittareita vuonna 2016. (Hämäläinen ym. 2016.) Tästä syystä yhtenäiset laadun ja vaikuttavuuden mittarit onkin tärkeä saada myös sosiaalipalveluihin, ja käyttää niitä asiakaskyselyissä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tavallisesti käytössä olevia määrällisiä asiakastytyväisyyskyselyitä kritisoidaan Maria Evadroun ym. artikkelissa Problems with measuring satisfaction with social care (2016). Siinä esitetään, että vastaajien tulisi olla mahdollista kertoa kokemuksestaan yksityiskohtaisemmin esimerkiksi avointen kysymysten avulla tai haastatteleamalla asiakasta. (Evandrou 2016.) Avoin palaute on siis perusteltua mahdollistaa palveluohjauksen asiakaspalautekyselyssä.

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollossa haasteena on asiakaspalautteen keräystapojen ja mittareiden suuri vaihtelevuus. Toiset sote-yksiköt eivät seuraa ja hyödynnä asiakaspalautetta lainkaan. Tämän ja monien erilaisten käytössä olevien mittareiden vuoksi, ei asiakaskokemuksesta saatu tieto ole sosiaali- ja terveystaluuissa ollut keskenään yhtenäistä eikä vertailukelpoista.

Tästä syystä sosiaali- ja terveysministeriö käynnisti 2018 Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistämisen -projektin, joka on osa sote-uudistukseen liittyvää THL:n sote-tietopohja -hanketta. Projektin tavoitteena on saada asiakastytyväisyydestä vertailukelpoista tietoa, jotta mittaamisen kansallinen ohjaus mahdollistuu. (Peränen & Sainio 2018, 5.) Aloittamalla asiakaspalautetiedon kerääminen Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksesta, saadan käynnistettyä THL:n tavoittelema kansallisesti yhtenäinen toimintatapa.

Vaikuttavuuden mittaaminen

Vuosina 2011-2013 on toteutettu Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden tutkimus- ja kehittämishanke. Siinä kehitetyillä mittareilla pystytään jatkossa tuottamaan tietoa sosiaalityöstä ja keinoista, miten asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata. (Kivipelto ym. 2013.)

Hankeessa kehitetyssä aikuissosiaalityön vaikuttavuuden mittarissa (AVAIN-mittari) asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kaksi arviointia. Ensimmäisessä vaiheessa asetetaan tavoitteet, mihin sosiaalityön palveluilla pyritään. Toisessa vaiheessa käsitellään sitä, miten tavoitteisiin päästiin. Lisäksi mittariin tulee asiakkaan perustiedot, käytettävät menetelmät sekä tilannetekijät, kuten asiakkaan taloudellinen tilanne ja arkielämän sujuvuus. THL rakensi mittariin raportointityökalun, jonka avulla voidaan tehdä yhteenvedoja sekä analysoida tietoja. Hankeen aikana ilmeni tarve valtakunnallisesti vertailtavien mittareiden jatkokehitykselle. Samalla huomattiin, ettei arviointitieto kulje organisaation johdolle järjestelmällisesti. (Kivipelto ym. 2013.)

Vaikuttavuutta voidaan mitata pitkällä aikavälillä. Tietyn terveys- tai sosiaalipalvelun vaikuttavuuden mittaaminen on kuitenkin haastavaa ellei mahdotonta, koska asiaan on voinut vaikuttaa moni muukin tekijä. (Hämäläinen ym. 2016, 12.) Laadua taas voidaan seurata jokaisessa palvelutilanteessa ja sitä tulisikin tarkkailla jatkuvasti (Koivuranta-Vaara 2011). Siksi Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa on perusteltua aloittaa palvelun laadun seurannasta, mutta voisiko siitä seuraava askel olla vaikuttavuuden mittaaminen?

Mittarin valinta

Mittaria valittaessa tulisi ensin pohtia onko tarkoituksena kehittää asiakaspääomaa, tehokkuutta vai laadullista puolta. Asiakaspääoman kehitykseen liittyvillä mittareilla saadaan tietoa asiakkaiden arvonnäytteen muutoksesta. Tehokkuuden kehitystä tutkiva mittaristo kertoo kohtaamisiin perustuvista määrien ja tasojen muutoksista. Kohtaamisten synnyttämiä tunteita taas mitataan laadullisen kehityksen mittareilla. (Korkiakoski 2019, 64-65.) Koska tässä opinnäytetyössä selvitetään palveluohjauksen asiakkaiden kokemuksia, kuvataan seuraavaksi juuri laadullisen kehityksen mittareita.

Laadullisilla mittareilla saadaan tietoa asiakaan aikaisemmista kohtaamisista organisaation kanssa. Tällaisia mittareita ovat muun muassa Net Promoter Score (NPS), Customer Effort Score (CES) ja perinteiset asiakastyytyväisyys mittarit.

NPS:n on esitellyt Frederick F. Reichheld (2003) ja sen vastaukset kertovat asiakkaiden uskollisuudesta. Yrity maailmassa hyvät NPS-luvut on yhdistetty toiminnan tuloksiin ja kasvuun. (Reichheld 2003. 46-54.) NPS antaa vertailutietoa suhteessa toimialaan ja on mittareista suosituin. CES mittaria käytetään asiakaskohtaamisissa, jotka ovat rutiininomaisia ja arkisia. Mittari palvelee erityisesti asiakaspalveluorganisaatiota. (Korkiakoski 2019, 66-67.)

Kun halutaan selvittää, mitä ihmiset ajattelevat, kokevat ja tuntevat, suositellaan tutkimusmetodeiksi haastatteluja, kyselylomakkeita tai asenneskaaloja. Valinnassa tulee huomioida käytettävissä olevat resurssit kuten esimerkiksi aika, sekä eettiset näkökulmat, joita voivat olla esimerkiksi ihmisten yksityisyyteen liittyvät tekijät. (Hirsjärvi ym. 2009, 185-186.)

Kyselyn rakenne ja vastausasteikko

Kyselylomakkeen laadinnassa tärkeää on kysymysten selkeys, jotta kaikki ymmärtävät asian samalla tavoin. Lyhyet kysymykset nähdään tästä syystä pitkiä paremmaksi vaihtoehdoksi. Lisäksi kysymysten määrää on tarkoin harkittava. (Hirsjärvi ym. 2009, 202-203.)

Kysymysten muotoilussa voidaan valita avoimien kysymysten, monivalintakysymysten ja asteikkoihin perustuvien kysymystyyppien välillä. Monivalintakysymysten etuna ovat muun muassa yhdenmukaisemmat vastaukset ja niiden vertailtavuus. Avoimet kysymykset puolestaan antavat mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin siitä, mitä vastaajalla on todella mielessään. (Hirsjärvi ym. 2009, 198-201.)

Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistämisen -projektin tuotoksena on koottu ehdotukset asiakaskyselyiden sisällöstä ja rakenteesta. Kyselyn väittämien tulee olla muodoltaan yleisiä ja samaa rakennetta tulisi voida käyttää eri sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakasta tulee kuitenkin selkeästi informoida mitä palvelua kysely koskee. Palautteen antaminen tulee olla asiakkaalle helppoa, mikä lisää vastausaktiivisuutta ja lisää tiedon luotettavuutta. Sähköistä vastaustapaa esitetään käytettäväksi

ensi sijaisesti. (Peränen & Sainio 2018, 13-15.) Näitä sisältö- ja rakenne-ehtotuksia noudattamalla saadaan tuotettua ennakoivasti asiakaspalautekysely, joka on tulossa käyttöön valtakunnallisesti.

THL ehdottaa, että asiakaspalautekysely sisältäisi myös suositteluväittämän (NPS= Net Promoter Score) eli sen kuinka todennäköisesti asiakas on valmis suosittelemaan palvelua muille. Lisäksi mukaan valittaisiin 0-7 väittämää kansallisesta mittaripankista sekä avoimen palautteen kohta. THL esittää mitattaviksi asioiksi asiakkaan kokemusta palvelun saatavuudesta, hyödyistä, osallistumisesta, kohtaamisesta, turvallisuudesta sekä tiedon saannista. (Sainio 2021.)

Vastausasteikko suositteluväittämän kohdalla koostuisi vaihtoehtoista 1-10, jossa 10 tarkoittaa, että asiakas suosittelee palvelua vahvasti. Numero 0 tarkoittaa, ettei asiakas voi suositella palvelua lainkaan muille. Muissa väittämässä suositellaan käytettävän Likert-asteikkoa 1-5. Siinä numero 1 = Täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Osittain samaa mieltä, 5 = samaa mieltä. (Peränen & Sainio 2018, 17.) Likert-asteikko on järjestysasteikko, joka luokittelee vastaajat ”samanmielisyyden” mukaan, ja sitä käytetään usein asenteiden mittaamiseen (Tietoarkisto 2022). Käyttämällä määriteltyjä vastausasteikkoja, saadaan asiakaspalautetiedosta vertailtavaa eri vastausaineistojen kanssa.

Palveluohjauksen mittarit ja kehittäminen

Palveluohjaukseen on kehitetty asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit (Kuva 1) Jyväskylän ammattikorkeakoulun Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankeessa vuosina 2018-2020. Hankeessa oli mukana ammattilaisia ja työkäisiä paljon tukea tarvitsevia työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia. Tavoitteena oli kehittää palveluohjauksen kokonaisvaltainen toimintamalli, joka koostuu 1) Asiakaslähtöisistä palveluohjauksen laatukriteereistä, 2) Ennaltaehkäisevästä palveluohjauksesta ja varhaisesta tuesta, 3) Monialaisesta intensiivisestä palveluohjauksesta, 4) Järjestölähtöisestä palveluohjauksesta sekä 5) Digitaalisesta palveluohjauksesta. (Ketola & Alaverdyan 2020.) Kiinnostavaa onkin, miten asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit toteutuvat Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa, ja miten kehitystyö toteutettiin hankkeessa.

Asiakaslähtöiset palveluohjauksen laatukriteerit kehitettiin pienryhmätyöskentelyn avulla. Ryhmät koostuivat tutkijoista, kehittäjistä, johtajista, asiakkaista sekä asiakastyötä

tekevästä työntekijöistä. Tuloksena saatiin laatukriteerit, jotka tarkastelevat asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, yhteistoimintaa eri toimijoiden välillä, palveluohjaajan osaamista ja toiminnan seurantaorganisaatiossa. Kriteerit on tarkoitettu hyödynnettäväksi asiakaspalautte-, henkilöstö- ja yhteistyökyselyissä. (Ketola & Alaverdyan 2020, 60.)



Kuva 1. PAKU-hankeessa kehitetyt asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit (Ketola & Alaverdyan 2020, 278).

Palveluohjausta on tarkasteltu myös Oulussa Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen tekemässä arviointitutkimuksessa (Honkakoski ym. 2015). Siinä selvitettiin miten kaksi vuotta toiminut keskitetty palveluohjauskonsepti on täyttänyt tavoitteensa. Arviointia tehtiin asiakkaan, kunnan/palvelujärjestelmän sekä henkilöstön näkökulmista. Aineisto kerättiin haastattelemalla eri kohderyhmien avainhenkilöitä kuten asiakkaita, työntekijöitä, tuotannon johtoa sekä tilaajajohtoa.

Asiakkaisiin liittyviä palveluohjauksen tavoitteita olivat muun muassa palvelutarpeen arvioinnin periaatteiden yhdistäminen, asiakkaan omiin palveluihin liittyvä suunnittelun osallisuus ja valinnanvapaus sekä palvelujen kokonaisvaltainen suunnittelu ja toteutus. Teemahaastatteluiden avulla saatiin kerättyä näihin tavoitteisiin liittyviä myönteisiä tekijöitä sekä vielä lisää kehittämistä vaativia asioita. (Honkakoski 2015.)

3.4 Tiedolla johtaminen

Koska tämän projektin tavoitteena on kerätä asiakaspalautetietoa ja luoda sen hyödyntämiseen systemaattinen prosessimalli, on aiheellista perehtyä tiedolla johtamisen teo-

riaan. Tieto on Alfred Marshallin (2007) mukaan tuottava lähde (Marshall 2007). Kenneth Arrowin (2007) esittää, että tietoa syntyy tekemällä oppimalla (Arrow 2007). Nonaka & Toyama (2007) taas näkevät, että tietoa syntyy ihmisten sosiaalisen vuorovaikutuksen ja synteessin kautta (Nonaka & Toyama 2007). Toimintatapojen luomista ihmisten väliselle tiedon liikkumiselle kutsutaan tiedolla johtamiseksi. Oppiessaan siinä paremmaksi, tulee organisaatiosta suorituskykyisempi. (Ichijō & Nonaka 2007, 4-5.)

Tiedolla johtamisen prosessissa on Martelo-Landroguezin ym. (2016) mukaan kolme tärkeää osatekijää:

1. Tiedon luominen
2. Tiedon kulku ja tallentaminen
3. Tiedon soveltaminen

Tiedon luominen on tiedon keräämistä ja sen soveltamiskykyä. Tiedon kululla ja tallentamisella tarkoitetaan organisaation tietojen varastointia siten, että sitä voidaan käyttää helposti ja nopeasti päätöksenteossa. Tiedon soveltamisella taas tarkoitetaan saatavilla olevan tiedon hyödyntämistä asianmukaisesti. (Martelo-Landroguez ym. 2016.)

Tiedon luomisen prosessi

Tiedon luomisen SECI-prosessimallin (Kuva 2) ovat kehittäneet Nonaka & Takeuchi (Nonaka 1991; Nonaka & Takeuchi 1995; Ichijō & Nonaka 2007). Sen mukaan uutta tietoa syntyy sosialisoinnin, ulkoistamisen, yhdistämisen ja sisäistämisen kautta. Sosialisoinnilla tarkoitetaan hiljaisen tiedon (tacit knowledge) keräämistä ja jakamista kommunikoimalla toisten kanssa. Tämän jälkeen tieto ulkoistetaan, ja organisaation valitsema käsitteellinen eli eksplisiittinen tieto muokataan yhdistämisen kautta monitahoisemmaksi ja järjestelmällisemmäksi tiedoksi. Uusi tiedon luomisen spiraali syntyy kun tietoa sisäistetään ja muodostuu jälleen hiljaista tietoa. (Ichijō & Nonaka 2007, 17.)



Kuva 2. Nonakan & Takeuchin (1995) tiedon luomisen SECI-malli.

Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on ihmisten mielessä olevia ajatuksia, yksilöllisiä käsityksiä ja aavistuksia sekä fyysistä liikemuistia. Kun organisaatiossa ymmäretään hiljaisen tiedon merkitys ja kehitetään keinoja sen käyttämiseen, ollaan tiedon luomisen keskiössä ja puhutaan tiedon mahdollistamisesta (knowledge enabling). Eksplisiittisellä tiedolla tarkoitetaan esimerkiksi kirjoitettua tekstiä tai piirrettyjä kuvia. (Von Krogh ym. 2000, 7.)

Organisaatioissa tietoa syntyy kun yksilöiden hiljaista tietoa ulkoistetaan avoimeksi, jaettavaksi ja muokattavaksi tiedoksi sekä organisaation sisällä, että sen ulkopuolella. Uutta tietoa tulee luoda jatkuvasti, koska se voi vanhentua tulevaisuudessa. (Ichijō & Nonaka 2007, 4, 16-17.)

Tiedon luomisen tukeminen organisaatioissa

Von Krogh ym. (2000) korostavat, että tiedon syntyminen vaatii jatkuvia keskusteluja sekä hyviä henkilökohtaisia ihmissuhteita. Organisaation sisäiset pienryhmät ovat merkityksellisiä, jotta jokainen voi jakaa tietoaan. Ilmapiiiristä tulee otollinen tiedon jakamiselle ja luovuudelle, kun hierarkinen ja painostava tunnelma muutetaan välittämisen kulttuuriksi. (Von Krogh ym. 2000, 5-7.) Tiedon luomisen prosessia tukee Mischenin (2008) mukaan myös henkilöstön koulutus ja selkeät ohjeet (Mischen 2008, 137-138).

Organisaatioiden tiedolla johtamisessa tulisi huomoida myös tunnepuolen johtaminen, joka vaikuttaa luovuuteen ja tapaan, jolla ihmiset kohtelevat toisiaan. Yksilöiden välinen

vuorovaikutus muuttaa heitä itseään, toisiaan, ympäristöään ja koko organisaatiota. Sitä kutsutaan organisaation tiedon luomisen prosessiksi. (Ichijō & Nonaka 2007, 7, 16.)

Suuntaa tiedon luomisen prosessille antaa tietovisio (knowledge vision) ja tavoitteiden saavuttamista ohjaavat tekijät (driving objectives). Tietovisio kuvaa sitä, miksi organisaatio on olemassa ja miksi se tekee sitä, mitä se tekee. Lisäksi tarvitaan konkreettiset tavoitteet ja toimintamallit tiedon luomisen prosessista, jotka perustuvat visioon. (Ichijō & Nonaka 2007, 18.) Tavoitteiden lisäksi organisaatiossa tulisi jakaa yhteiset arvot (Von Krogh ym. 2000, 5).

Lean tiedolla johtamisen keinona

Leanin systeemiajattelussa korostetaan niin ikään yhteistä päämäärää. Siinä itsenäiset osat muodostavat yhteistyötä tekevän verkoston. Johtamisen tehtävä on varmistaa yhteisen tavoitteen toteutuminen osien välisessä vuorovaikutuksessa. Torkkolan (2015) mukaan kehityskohdat löytyvät useimmiten juuri tästä vuorovaikutuksesta. (Torkkola 2015, 96.)

Lean on asiakkaalle arvoa lisäämättömän hukan tunnistamista ja poistamista organisaation prosesseista. (Taghizadegan 2006, 2.) Se on Taiichi Ohnon Toyotalla kehittämä ratkaisukeskeinen tuotantomalli, jossa hukka, kuten odottaminen, ylituotanto, virheet ja liikkuminen, pyritään poistamaan tekemällä ”se mitä tarvitaan, silloin kun tarvitaan ja sen verran kuin tarvitaan”. Lean johtamistapa pitää sisällään työkaluja muun muassa hukan poistamiseen, virtaustehokkuuden parantamiseen ja ongelmien ratkaisuun. Oleellista on kuitenkin koko systeemin omaksuminen ja jatkuva kehittäminen pitkällä aikavälillä, ei vain tiettyjen työkalujen yksittäinen käyttö. (Ledbetter 2018, 11.)

Leanin metodeita on käytetty myös terveydenhuollossa tavoitteena kehittää tehokkuutta, laatua ja kannattavuutta. Esimerkiksi Machado Guimarãesin ja Crespo de Carvalhon (2012) tutkimuksessa tarkasteltiin asiakaspalveluprosessia ja sen osia Leanin metodein, ja pyrittiin näin lisäämään arvoa asiakkaalle. Leaniä Six Sigma filosofiaa ja sen DMAIC mallia hyödynnettiin myös Chyon ym. (2020) tutkimuksessa, jossa mitattiin terveydenhuollon kapasiteettia (Chyon ym 2020). Lean Six Sigma on keino, jolla voidaan

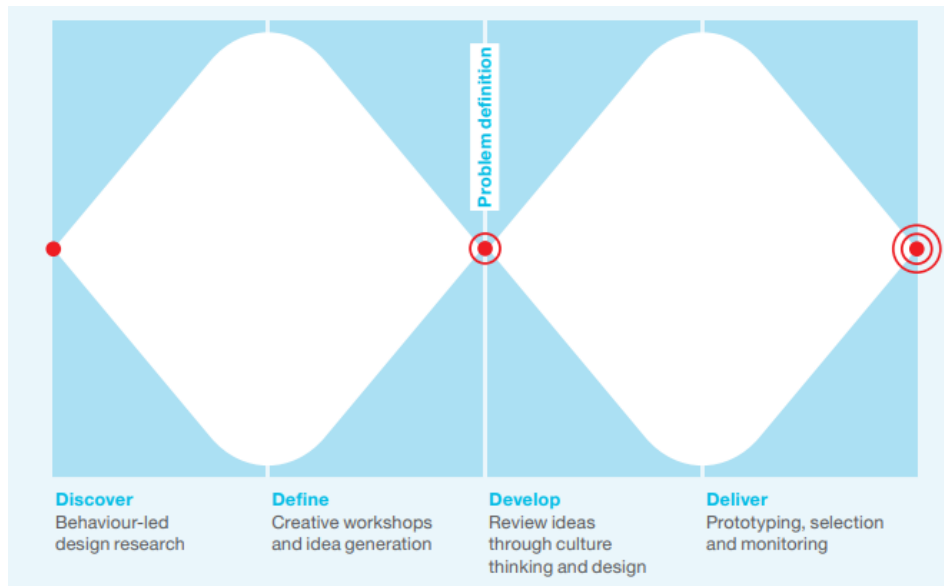
parantaa asiakastytyvääisyyttä ja tulosta. Sen työvaiheita ovat mittaaminen, analysointi, kehittäminen ja varmistaminen. (Taghizadegan 2006.)

Palvelumuotoilu tiedolla johtamisen keinona

Muotoilu (design) on Ben Griffinin (2015) mukaan paras työkalu tavoitellun lopputuloksen saavuttamiseen ihmisten näkemyksiä huomioivan prosessin kautta (Griffin 2015, 14). Palvelumuotoilu on saumattoman asiakaskokemuksen tarjoavien palveluiden suunnittelua, jossa hyödynnetään johtamista, tietotekniikkaa ja vuorovaikutussuunnittelua (Grenha Teixeira ym. 2017, 1). Siinä on keskeistä ymmärrys ja tieto palvelun käyttäjän oivalluksista (Almqvist 2017, 2528).

Asiakkaat todetaankin parhaaksi tietolähteeksi selvittää heidän tarpeitaan, jotta voidaan tuottaa nämä tarpeet täyttäviä palveluita. Arvo näihin palveluihin luodaan asiakkaan kanssa yhdessä. Se tapahtuu ymmärtämällä miten asiakas käyttää palveluita ja miten hän suhtautuu niihin. Tämä tieto asiakkaista on yhteydessä menestyvään toimintaan. (Storey & Larbic 2018, 101,112.)

Palvelumuotoilun prosessissa voidaan hyödyntää esimerkiksi Muotoiluneuvoston (Design Council) Tuplatimantti-mallia (Kuva 3). Se lähtee havainnoista ja erilaisista ajatuksista, huomioiden suuren määrän ideoita (Discover). Tämän jälkeen tehdään rajausta ja valitaan tietyt ideat (Define). Timantin toisessa syklissä valittuja ideoita kehitetään ja testataan (Develop), jonka jälkeen palvelu tai tuote hiotaan muotoonsa (Deliver). (Griffin 2015.)



Kuva 3. Muotoiluneuvoston Tuplatimantti (Griffin / Design Council 2015).

Tiedolla johtaminen sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveydenhuollossa sujuvaa tiedonkulkua tarvitaan yhteistyön onnistumiseksi ja potilasturvallisuuden takaamiseksi. Yhteistyö ja asiakastietojen liikkuminen palveluntuottajien välillä mahdollistavat asiakaslähtöisyyden toteutumisen palveluissa. (Hujala & Taskinen 2020, 186-187.)

Palveluiden käyttäjät tuottavat sosiaali- ja terveydenhuollossa kokemustensa kautta merkittävää tietoa (Branfield 2009, 39). Jonesin (1993) mukaan sidosryhmien kuten asiakkaiden, perheenjäsenten ja työntekijöiden tiedon yhdistämisen kautta pystytään tarjoamaan laadukkaita sosiaalipalveluita (Jang 2013, 1365). Asiakkaita on pyydetty mukaan esimerkiksi henkilökunnan koulutustilaisuuksiin, jolloin palveluista on ollut mahdollista saada palautetta (Moriarty J. ym. 2007, 39-40). Siksi tähänkin projektiin otetaan mukaan palvelun käyttäjät, ja mahdollistetaan heidän ja työntekijöiden välinen keskustelu.

Dialogin tavoitteena nähdään mahdollisuus keskittyä asiakkaiden viestiin, jolloin ei jää palveluidentarjoajan arvailujen varaan, mitä tietoa asiakas heidän mielestään tarvitsisi (Seikkula & Arnkil 2006, 47). Olettamusten ja havaintojen on huomattu Pamela A. Mischeninkin (2008) tutkimuksessa ohjaavan päätöksentekoa ja uuden tiedon luomista.

Tämä perheiden ja lasten palveluita koskeva Yhdysvalloissa tehty tutkimus, nosti haasteeksi myös selkeiden ohjeiden puuttumisen, riittämättömän koulutuksen ja seurannan sekä tiedon tallennustavat. (Mischen 2008, 132-134.)

Tiedolla johtaminen palveluohjauksessa

Sosiaali- ja terveydenhuollon päättäjät tarvitsevat palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen liittyvää tietoa ohjatakseen käytettävissä olevat resurssit tehokkaasti parhaiten terveyttä ja hyvinvointia edistäviin toimenpiteisiin. (Hujala & Taskinen 2020, 78.) Koko sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmästä voidaan saada palveluohjaava kun yhdistetään tiedon hyödyntämistä, syvällistä asiakasymmärrystä, rakenteellista kehittämistä ja palveluverkoston yhteistyötä. (Ketola & Alaverdyan 2020, 19.)

Palveluohjaus voi tuoda esiin tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta. Hännisen (2007) raportissa on esitelty Ruotsissa palveluohjauksesta tehty Ulrika Järkestig Berggrenin (2006) arviointitutkimus, jossa puhutaan ”systeemivirheestä”. Sillä tarkoitetaan yhteiskunnan palvelujärjestelmän toimimattomia tekijöitä, jotka tulevat palveluohjauksessa esiin. Palveluohjaus voi siis tuottaa tietoa kehityskohdista yhteiskunnan päättäjille. (Hänninen 2007, 47.)

Informaatioteknologia (IT) tiedolla johtamisen tukena palveluohjauksessa

Palveluohjauksen asiakkaiden tyytyväisyyttä on pystytty lisäämään palveluohjaajille tarkoitetun sähköisen työkalun avulla. Sillä selvitetään asiakkaan tarpeita ja esteitä palvelulle. Ohjelmaan kerätty tieto voidaan jakaa myös muille työntekijöille, mikä auttaa kommunikointia ja asiakkaan tilanteen ymmärtämistä. (Young 2020.)

Jang (2013) suhtautuu kuitenkin kriittisesti informaatioteknologian hyödyntämiseen sosiaalialan tiedolla johtamisessa ja organisaation tehokkuuden lisäämisessä. Hänen mukaansa siihen liittyvät tutkimustulokset ovat olleet neutraaleja tai kielteisiä. (Jang 2013, 1365.) Yhdysvalloissa Mischenin (2008) tutkimuksessa perhepalveluista todettiin kuitenkin yhtenäisten IT-järjestelmien mahdollistavan laadukkaamman ja tehokkaamman tiedon jakamisen sekä yksilölliset palvelut (Mischen 2008, 140).

Myös Kaartemon ja Käsäkosken (2018) tutkimuksessa terveydenhuollon tiedonkulun prosessista, it-järjestelmät nähtiin helppona tapana jakaa tietoa eri ammattilaisten välil-

lä. Tämä tiedon liikkuminen on tärkeää etenkin silloin, kun työntekijät eivät ole suoraan yhteydessä toistensa kanssa. IT-järjestelmät nähtiin myös varmempana tapana saada tieto kulkemaan, verrattuna siihen, että asiakas kertoo suullisesti asioistaan. Näin poistetaan esimerkiksi unohtumisen riski. (Kaartemo & Känsäkoski 2018, 7.)

Digitaaliset työkalut voivat toimia asiakasta osallistavina menetelminä ja auttaa viestimään omasta elämäntilanteesta. Ruotsissa Blombergin ym. (2021) tutkimuksessa rakennettiin 6-12-vuotiaiden lasten, sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden kanssa applikaatio, jolla voidaan helpottaa vuorovaikutusta lapsen ja työntekijän välillä piirtämällä sekä tarinoita kertomalla. (Blomberg ym. 2021, 1-2.)

Tiedolla johtaminen perhepalveluissa

Asiakasrajapinnassa lasten ja vanhempien kanssa työskentelevien toimintatapojen kehitysketoiksi on todettu kattavat arviointityökalut sekä perheiden tiimitapaamisten lisäys. Tapaamisissa työntekijät saavat tietoa perheestä, sen resursseista ja tukiverkosta. (Mischen 2008, 137-138.)

Perheiden tiimitapaamisten on todettu tuovan lisää vaihtoehtoja haasteiden ratkaisuun, auttavan oikean palvelun löytämisessä, lisäävän perheen voimavaroja kohdata haasteita sekä tuovan kestävämpiä ratkaisumalleja. (Mischen 2008, 137-138.) Myös Rosenberg (2016) on havainnut, että henkilökohtaisissa tapaamisissa saadaan enemmän tietoa asiakkaasta, vaikka se onkin esimerkiksi puhelua kalliimpi tapa (Rosenberg 2016, 55).

Perheisiin liittyvästä päätöksenteosta saadaan Mischenin (2008) mukaan tavoitejohtoisempaa, kun tietoa lisäävät toimintatavat, kuten yhtenäiset tietojärjestelmät ja perheiden tiimitapaamiset, pohjautuvat organisaation jakamiin arvoihin ja tavoitteisiin. Tämä auttaa lisäämään perheissä hyvinvointia, pysyvyyttä ja lasten turvallisuutta. (Mischen 2008, 140-141.)

4 ASIAKASKOKEMUKSEN KEHITTÄMISPROJEKTI

Asiakaskokemusta Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa kartoitettiin laadullisella arviointitutkimuksella. Arviointitutkimus on tietyn toiminnan arvon määrittämistä ja se perustuu systemaattiseen tiedon keruuseen, analysointiin sekä tulkintaan. Kyseessä on toimintaa kehittävä eli formatiivinen tutkimusote. (Scriven 1991, 139.) Keräämällä järjestelmällisesti tietoa ja analysoimalla sitä, selvitettiin palveluohjauksen asiakkaiden kokemuksia palvelun saatavuudesta, hyödyistä, osallistumisesta, kohtaamisesta sekä tiedon saannista. Teemat perustuivat THL:n esitykseen (2021) asiakaspalautetiedon kansallisesta yhtenäistämisestä (Sainio 2021).

Hirsijärven ym. (2009) mukaan ihmisten ajatuksia, kokemuksia ja tunteita suositellaan selvitettäväksi haastattelemalla, kyselylomakkeilla tai asenneskaaloilla. Tutkimusmetodin valinnassa huomioidaan lisäksi käytettävissä olevat resurssit. (Hirsjärvi ym. 2009, 185-186.) Nämä toimivat perustana aineiston keruumenetelmän ratkaisussa.

Tässä kehittämisprojektissa tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselylomake, koska selvittävänä asiana oli palveluohjauksen asiakaskokemus. Kyselylomake oli resurssitehokas valinta ja sitä voidaan käyttää helposti myös jatkossa asiakaspalautteen keräämiseen. Näin tuotettiin siis tulevaisuudessakin hyödynnettävä kyselypohja ja mahdollistettiin vertailukelpoisen tiedon keräys. Kyselyn toteutusta osana kehittämisprojektia tuki myös THL:n suositus asiakaspalautetiedon keruun kansallisesta yhtenäistämisestä (Peränen & Sainio 2018).

Kyselytutkimuksen vahvuutena pidetään tehokkuutta, sillä se säästää aikaa ja aineistoa voidaan kerätä laajasti. Haasteena on kuitenkin kysymysten väärinymmärryksen mahdollisuus sekä vastaamattomuus eli kadon riski. Onnistumista voidaan lisätä lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 195-198.) Jatkon kannalta oli tärkeää huomioida, että kysely voidaan toistaa säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi.

Kyselyn vastaukset analysoitiin, ja etsittiin aineistossa esiintyviä kehityskohtia. Niihin ideoitiin ratkaisuja asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa, koska osallistamisella on yhteys palveluiden vaikuttavuuteen (Peränen & Sainio 2018). Yhteistyössä hyödynnettiin aivoriihi-tekniikkaa, joka on keino luoda määrällisesti paljon uusia ideoita ja konsepteja

tiettyyn aiheeseen (Martin & Hanington 2012, 22). Ideoiden pohjalta valittiin ratkaisut, joita lähdettiin jatkokehittämään, testaamaan ja viemään käytäntöön.

Tämä kehittämisprojekti rajattiin niin, että siihen kuuluivat asiakaskokemuksen selvittäminen, yhdessä kehittäminen ja ideointi sekä ratkaisun valinta. Jatkokehittäminen, testaaminen ja käytäntöön vieminen tehtiin tämän projektin jälkeen. Lopputuloksena koottiin asiakaskokemuksen kehittämisehdotukset Lempäälän perhepalveluiden palveluohjauksesta. Lempäälän kunnasta haettiin ja saatiin kehittämisprojektille tutkimuslupa (Liite 1).

4.1 Asiakaspalautekysely

Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää kiinnittää huomio kysymysten selkeyteen. Tällä varmistetaan se, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavoin. Muotoilussa voidaan käyttää asteikkoihin perustuvia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. (Hirsijärvi ym. 2009, 198-203.) Tähän kyselyyn valittiin yhdistelmä asteikkoihin perustuvia kysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Näin saadaan sekä yhdenmukaisia ja vertailtavia vastauksia, että omin sanoin ilmaistuja mielipiteitä (Hirsijärvi ym. 2009, 198-201).

Kysymysten laatimisessa hyödynnettiin teoretietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat asiakaskokemuksen syntymiseen. Niiden perusteella valittiin teemat:

- Tavoitteiden toteutuminen
- Saatavuus
- Osallisuus
- Asiakkaan kokemus hyödyistä
- Vaikuttavuus

Tavoitteiden toteutuminen valittiin yhdeksi osa-alueeksi, koska haluttiin tutkia, saadanko palveluilla aikaan ne hyödyt, mitä toiminnalle on asetettu (Hämäläinen 2016). Lapsiperheiden palveluohjauksen tavoitteena oli Lempäälässä selkiyttää asiakkaan aloitusta palvelupolulla ja tiedon kulkua palveluverkostossa (Olli 2020). Tämän perusteella kyselyyn muotoiltiin väittämät:

- 1. Palveluiden aloittaminen oli mielestäni selkeää.**
- 2. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin. (esim. palveluohjaaja, neuvola, koulu, perheneuvola)**

Saatavuus valittiin teemaksi palveluiden laadun selvittämiseksi. Yhtenä tavoitteena Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa oli avun saanti yhdellä yhteydenotolla (Olli 2020). Se oli asetettu tavoitteeksi myös valtakunnallisessa sote-uudistuksessa (STM 2020). Lisäksi THL esitti asiakaspalautteen kansallisiksi mittareiksi saatavuutta ja tiedonsaantia. (Peränen & Sainio 2018; Sainio 2021). THL:n niin kutsutusta 11-mittarista löytyi niin ikään väittämä ”Palvelusta oli helppo saada tietoa.” Näillä perusteilla saatavuuteen liittyviksi väittämiksi valittiin:

- 3. Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla.**
- 4. Palvelusta oli helppo saada tietoa.**

Osallisuudella parannetaan palveluiden vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta (Peränen & Sainio 2018). Ratkaisukeskeisen palveluohjauksen yksi oletamus on, että paras tapa palvella asiakasta, on tehdä yhteistyötä hänen kanssaan (Blundo & Simon 2016). Myös THL ehdottaa osallisuutta kansalliseksi mittariksi (Peränen & Sainio 2018, Sainio 2021). Näin mukaan valittiin väittämä:

- 5. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.**

Asiakkaan kokemus hyödystä valittiin teemaksi mukaan niin ikään laadun selvittämiseksi. Jotta palvelu on laadukasta, tulee asiakkaan myös itse kokea saavansa siitä hyötyä (Hämäläinen 2016). Siksi yhdeksi väittämäksi muotoiltiin:

- 6. Koin saamani palvelun hyödylliseksi.**

Vaikuttavuuden arvioinnilla saadaan selville muutosta asiakkaan tilanteessa. Suoraa yhteyttä tiettyyn palveluun ei kuitenkaan voida vetää, sillä asiaan on voinut vaikuttaa moni muukin asia (Kivipelto ym. 2013). Jotta saatiin viiteitä siitä, miten asiakas itse on kokenut palveluiden vaikuttaneen, haluttiin mukaan väittämä:

7. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.

Suositteluväittämää on esitetty kansalliseksi mittariksi kaikissa palveluissa (Peränen & Sainio 2018, Sainio 2021), joten se on mukana tässäkin kyselyssä.

8. Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaasi palvelua muille?

Lisäksi lomakkeeseen laitettiin avoin kysymys, jotta mahdollistetaan asiakkaan ilmaisu kokemuksestaan omin sanoin (Hirsjärvi ym. 2009, 198-201).

Vastausvaihtoehdot olivat 1=Täysin eri mieltä, 2= osittain eri mieltä, 3=Ei samaa eikä eri mieltä, 4=Osittain samaa mieltä, 5=samaa mieltä.

Valittuja kysymyksiä arvioi THL:n kehittämispäällikkö Salla Sainio, joka on tehnyt Sosi- aali- ja terveysministeriölle esitystä asiakaspalautteen kansallisesta yhtenäistämisestä. Hän myös koordinoi palveluohjauksen käytäntöjen yhtenäistämistä maakunnissa sote- uudistukseen liittyen. Kysymyksiä tarkasteli myös Lempäälän kunnan perhekeskuksen palvelupäällikkö Marja Olli ja palveluohjaaja Sanna Karvinen sekä Turun ammattikor- keakoulun yliopettaja ja Helsingin ja Turun yliopistojen dosentti Tuuli Lahti, joka toimii opinnäytetyön ohjaajana.

Sainion kanssa hyötyyn liittyvä kysymys muotoiltiin kansallisen suosituksen mukaiseksi muodosta ”Koin, että palvelusta oli hyötyä.” muotoon ”Koin saamani palvelun hyödylliseksi. Näin muokattiin myös väittämä osallisuudesta muodosta ”Osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja haasteen ratkaisuun oli mahdollista. ” muotoon ”Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.” Tämä muoto vaatii asiakkaan vahvempaa kokemusta osallistumiseen palveluiden valinnassa. Kysymys ”Tietoa palvelusta oli helppo löytää” vaihdettiin muotoon ”Palvelusta oli helppo saada tietoa.”, jolloin siitä tulee THL:n 11-mittarin mukainen. ”Palveluiden saanti onnistui yhdellä yhteydenotolla” vaihdettiin väittämään ”Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla.” Kansallisia suosituksia väittämämuodoiksi on testattu ja tällä tavoin kyselystä saadaan valtakunnallisesti vertailukelpoisempi.

Väittämään ”Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin.” lisättiin esimerkit ”palveluohjaaja, sosiaalityöntekijä, psykologi” selventämään mitä eri tahoja kysymyksessä tarkoitetaan. Suositeluväittäjä siirrettiin viimeiseksi ennen avointakysymystä, koska siinä on erilainen vastausasteikko. Kansallisissa suosituksissa ehdotetaan avoimen palautteen mahdollistamista suositteluväittäjän yhteydessä. Kyselomakkeen ulkoasu on nähtävissä liitteessä 2.

Saateviesti

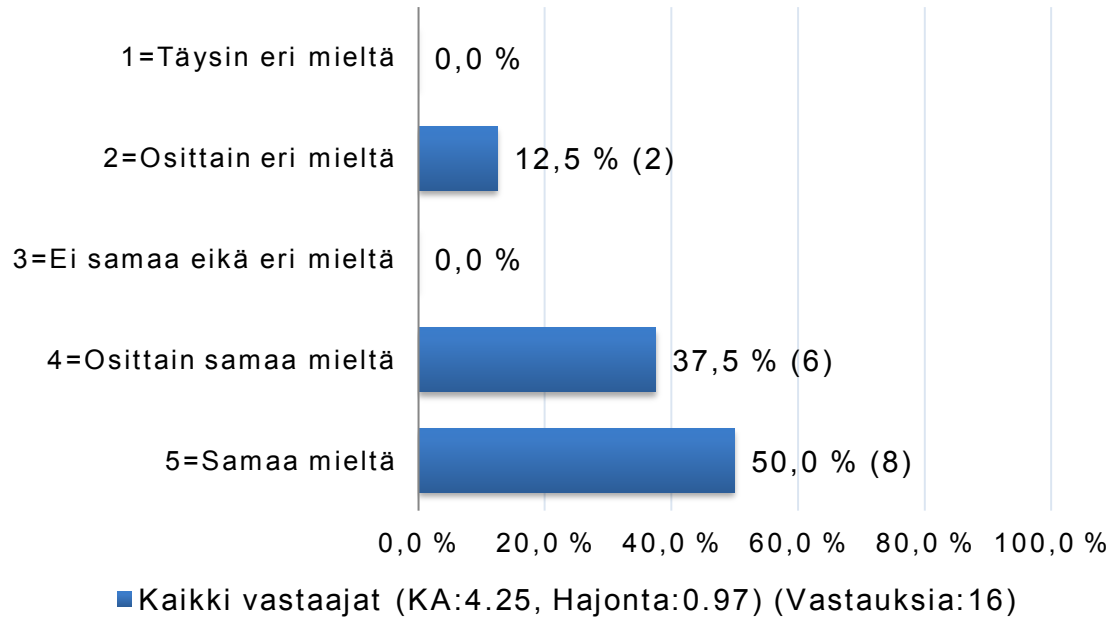
Saateviestissä ja nettisivujen uutisessa kerrottiin, että kysely koskee lapsiperheiden palveluohjausta, ja se liittyy YAMK-opinnäytetyöhön. Siinä painotettiin mahdollisuutta vaikuttaa toiminnan kehittämiseen ja lisätä näin vastausmotivaatiota. Vastajia tiedotettiin siitä, että palaute kerätään nimettömänä ja että muita henkilötietoja käsitellään luotamuksellisesti salasanasuojatussa kyselyjärjestelmässä. Vastausajaksi annettiin kolme viikkoa.

4.2 Vastausaineisto

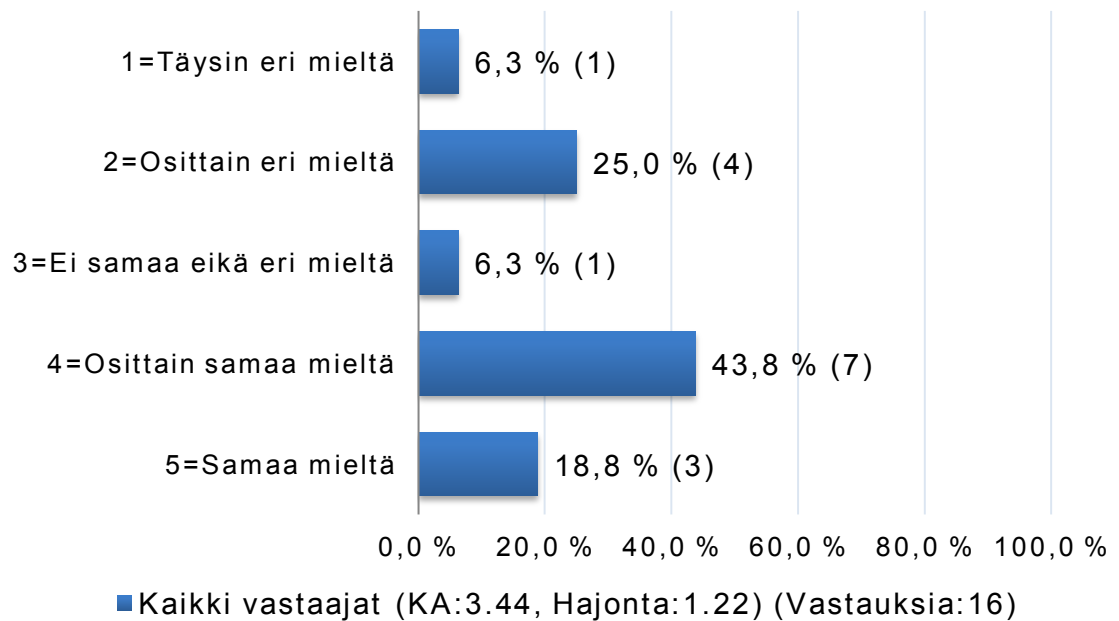
Asiakaskysely julkaistiin 21.5.2021, ja lähetettiin henkilökohtaisesti 20:lle palveluohjauksen asiakkaalle, sähköpostitse tai viestinä puhelimeen. Vastajiksi valittiin sellaiset asiakkaat, joiden yhteystiedot olivat saatavilla. Lisäksi kyselyyn oli mahdollisuus vastata Lempäälän kunnan verkkosivuilla julkaistun linkin sekä Facebookin Lempääläiset- ja Perhekeskusverkosto Lempäälä -ryhmien tiedotteiden kautta. Vastausaikaa oli aluksi kolme viikkoa, mutta sitä jatkettiin yhdellä viikolla laajemman aineiston saamiseksi. Kyselystä lähetettiin myös yksi muistutusviesti. Palautteenhallintajärjestelmänä käytettiin Surveypalia.

Vastauksia saatiin yhteensä 16. Kaikilta vastaajilta saatiin vastaukset jokaiseen monivalintakysymykseen ja 14 vastaajaa antoivat sanallista, avointa palautetta. Tässä auttoi kysymysten asettaminen sähköisessä lomakkeessa pakolliseksi, joka oli myös vastaus-teknisesti tärkeää. Tällä saatiin kaikki kysymykset tulemaan vastaajalle näkyviin kyselyn edetessä Surveypalissa. Vastajat käyttivät lomakkeen täyttämiseen aikaa keskimäärin 4,5 minuuttia.

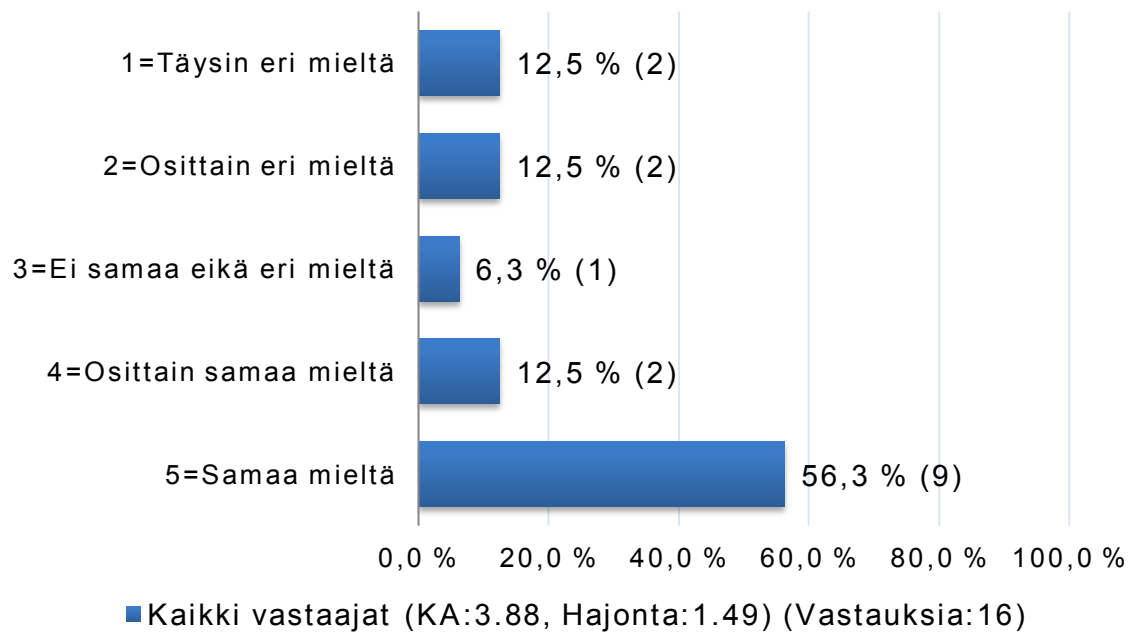
Seuraavassa vastaukset on esitetty Surveypalin raportin mukaisessa muodossa (Kuviot 3-10).



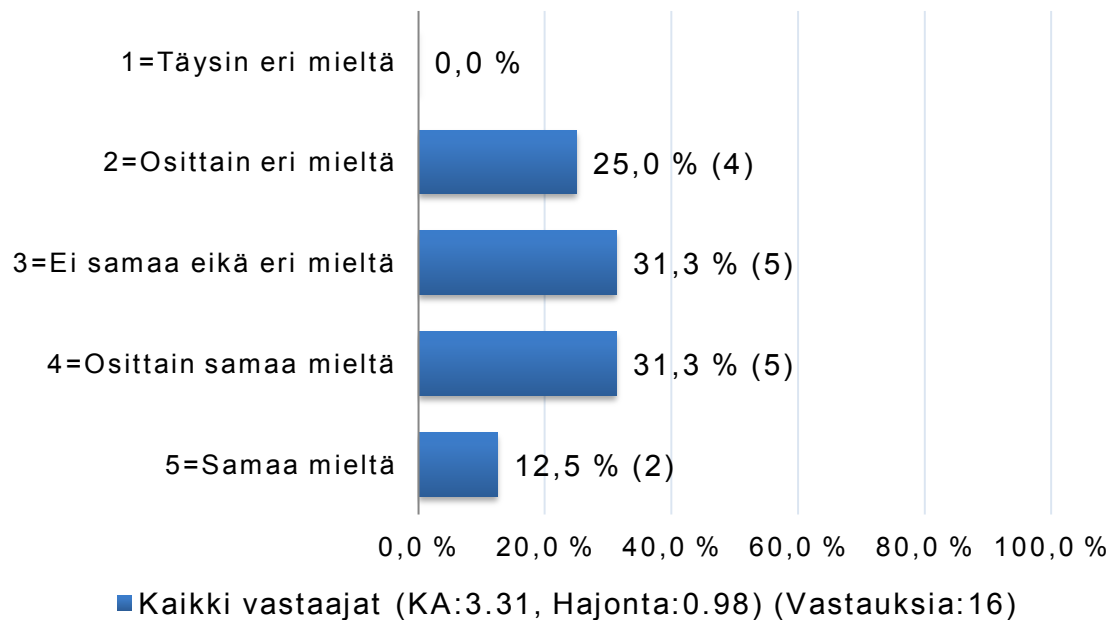
Kuvio 3. Palveluiden aloittaminen oli mielestäni selkeää. (Kysymys 1).



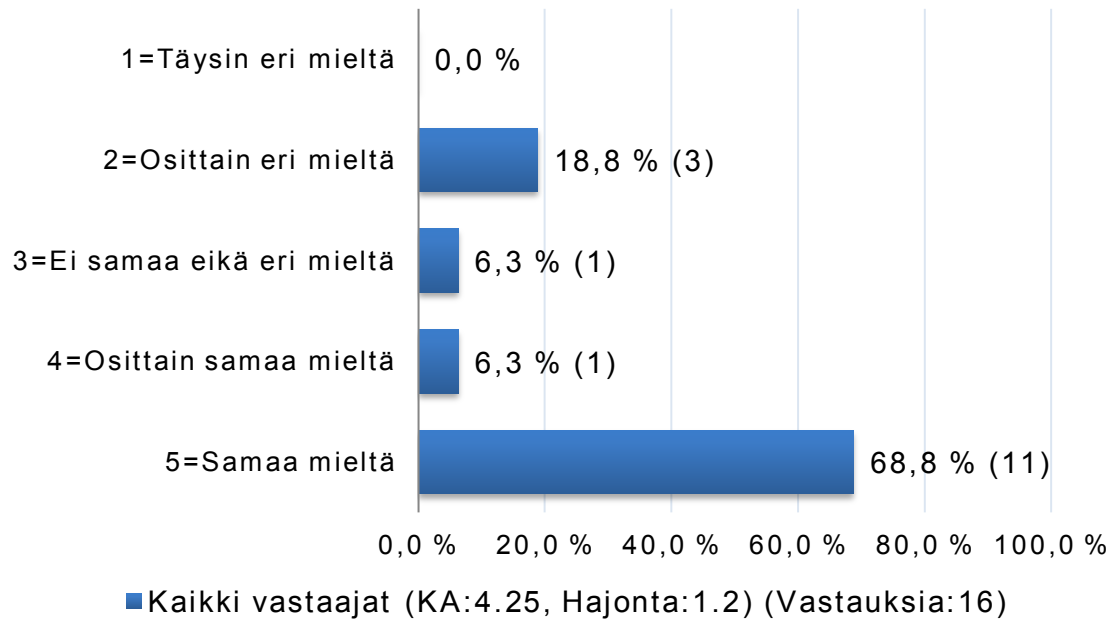
Kuvio 4. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin (esim. palveluohjaaja, neuvola, koulu, perheneuvola). (Kysymys 2).



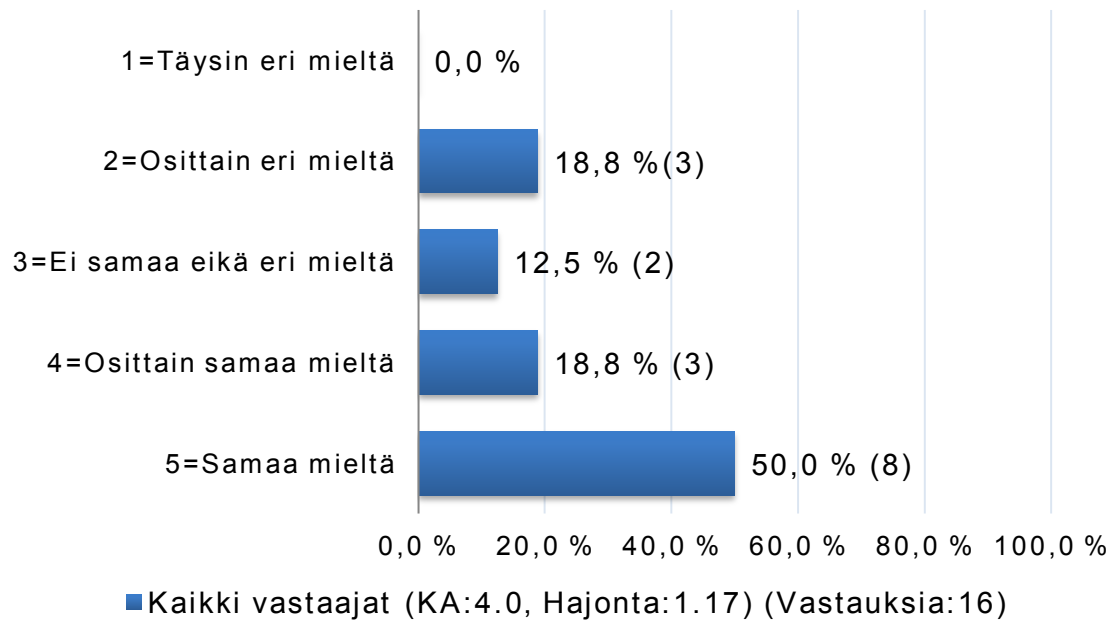
Kuvio 5. Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla. (Kysymys 3).



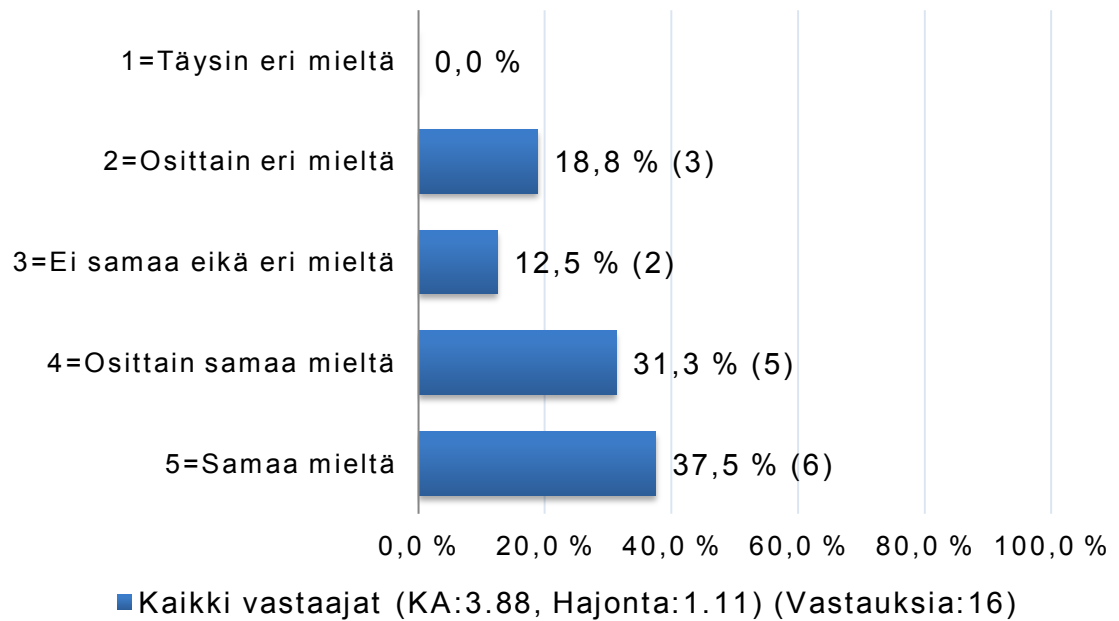
Kuvio 6. Palvelusta oli helppo saada tietoa. (Kysymys 4).



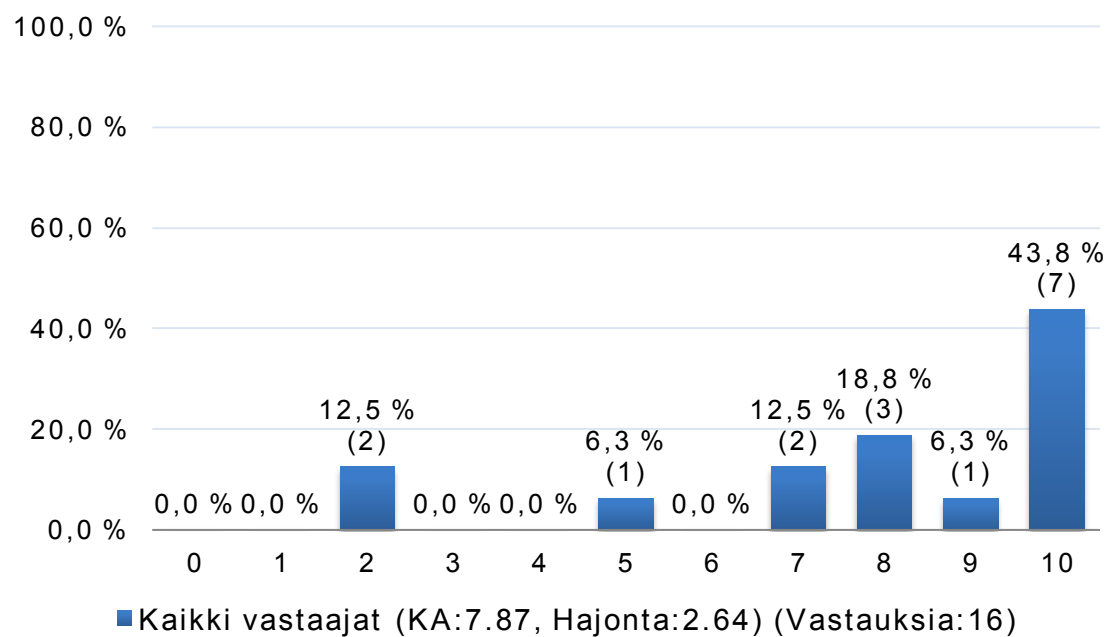
Kuvio 7. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. (Kysymys 5).



Kuvio 8. Koin saamani palvelun hyödylliseksi. (Kysymys 6).



Kuvio 9. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen. (Kysymys 7).



Kuvio 10. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua muille? (Kysymys 8).

Avoin kysymys 9. Vapaa sana. Mikä palveluohjauksessa on mielestäsi hyvää ja tärkeää? Mitä asioita tulisi kehittää?

Tekstimuotoisia palautteita saatiin yhteensä 14 eri henkilöltä. Koska vastaajia on pieni joukko, on tietoturvasyistä ja eettisesti perusteltua olla julkaisematta aineistoa sellaisenaan. Yksityiskohtaiset vastaukset ovat lukeneet tutkimuksen tekijä, tilaaja sekä palveluohjaaja. Palautteen sisältämän tiedon jakamiseksi vastaukset pelkistetään tähän niin, että ne ovat selkeitä eikä niissä esiinny nimiä tai muuta, mistä vastaajan henkilöllisyyden voisi tunnistaa. Pelkistämällä saadaan lisättyä aineiston informaatioarvoa (Puusa & Juuti 2020).

Avoin palaute pelkistettynä:

- Palvelujen saanti onnistui yhdellä yhteydenotolla. Palveluihin on matala kynnys.
- Perhettä kuunnellaan ja kysytään tuen tarvetta.
- Palvelujen saanti oli vaikeaa.
- Palvelu oli hyvää ja minua kuunneltiin. Asiakas kohdattiin asiantuntevasti.
- Resursseja kaivataan lisää.
- Sisäisessä tiedonkulussa on kehitettävää.
- Palveluun pääsi nopeasti. Asiakslähtöisyys oli hyvää. Perhettä kuunneltiin.
- Perheen tarpeiden kuuntelu tärkeää.
- Tietoja palveluvalikoimasta kaivataan lisää.
- Palveluihin on matala kynnys.
- Sisäisessä tiedonkulussa kehitettävää.
- Perheen kohtaaminen hyvää. Resursseja kaivataan lisää.
- Perheen kohtaaminen oli hyvää ja asiantuntevaa. Palveluun pääsi nopeasti. Tietoja palveluvalikoimasta toivotaan lisää.
- Tiedon löytäminen oli vaikeaa. Palvelu oli asiantuntevaa. Palveluun pääsi nopeasti. Byrokratia on hidasta.

4.3 Palautekyselyn vastausten analysointi

Vastaustiedot tarkistettiin aluksi eikä niihin sisällynyt virheellisyyksiä eikä tietoja puuttunut. Kaikki vastaukset voitiin ottaa mukaan käsittelyyn. Aineiston analysointi etenee vaiheittain aineiston kuvaamisesta, luokittelemisen ja yhdistämisen kautta selitykseen (Hirsjärvi ym. 2009, 223).

Ymmärtämiseen tähtäävässä analyysitavassa hyödynnetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Yleistettävyyttä ei ole kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskiössä kun aineistoa analysoidaan. Oleellista on löytää usein toistuvia

asioita ja sitä, mikä ilmiössä on merkittävää. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Kyselyssä saatu aineisto on vastaajien subjektiivinen kokemus palveluohjauksesta (Puusa ym. 2020).

Laajoissa kyselyissä vastausprosentti on parhaimmillaan 30-40%. Jos aihe on vastaajan kannalta tärkeä ja kysely kohdennetaan jollekin erityisryhmälle, voi vastausprosentti olla korkeampikin. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.) Tämä kysely lähetettiin 20 palveluohjauksen asiakkaalle ja heistä kyselyyn vastasi 16 henkilöä. Näin vastausprosentiksi muodostui 80%.

Kyselyn saaneiden voidaan katsoa pitäneen kokemuksensa jakamista ja palautteen antamista tärkeänä. Vastausaktiivisuuteen on voinut myös vaikuttaa se, että palveluohjaaja ja muut lapsiperhepalveluiden työntekijät lähettivät kyselyn työsähköposteistaan ja -puhelimistaan. Näin vastaanottaja on saanut pyynnön palautteeseen entuudestaan tutulta henkilöltä. Se on saattanut tuoda osaltaan lisää motivaatiota vastaamiseen.

Kysymyksistä 8 ensimmäistä analysoidaan määrällisin menetelmin ja vastauksia tulkitaan tunnuslukujen avulla. Taulukkoon 2 on eritelty prosenttuaalinen osuus kyseisen vastauksen antaneista, frekvenssi, moodi ja variaatiosuhde. Frekvenssi kertoo montako vastaajaa valitsi tämän vastauksen. Moodi ilmaisee, mitä vastausvaihtoehtoa esiintyi eniten. Variaatiosuhde taas kertoo vastausten hajonnasta ja se sopii käytettäväksi Likert-asteikon vastausten analysointiin. Arvo vaihtelee nollan ja yhden välillä. Mitä suurempi luku on, sitä enemmän aineistossa on hajontaa. (Tietoarkisto 2021.) Väittämän 8. vastauksia tarkastellaan erikseen, koska siinä oli erilainen 10-portainen järjestyksasteikko kuin kysymyksissä 1-7.

Taulukko 2. Tunnusluvut kysymysten 1-8 vastausaineistolle.

Kysymys	Vastausvaihtoehdot	% -osuus	Frekvenssi	Moodi	Variaatio- suhde
1. Palveluiden aloittaminen oli mielestäni selkeää.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	0,0% 12,5% 0,0% 37,5% 50,0%	0 2 0 6 8	5	0,50
2. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin (esim. palveluohjaaja, neuvola, koulu, perheneuvola).	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	6,3% 25,0% 6,3% 43,8% 18,8%	1 4 1 7 3	4	0,56
3. Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	12,5% 12,5% 6,3% 12,5% 56,3%	2 2 1 2 9	5	0,44
4. Palvelusta oli helppo saada tietoa.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	0,0% 25,0% 31,3% 31,3% 12,5%	0 4 5 5 2	3 ja 4	0,69
5. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	0,0% 18,8% 6,3% 6,3% 68,8%	0 3 1 1 11	5	0,31
6. Koin saamani palvelun hyödylliseksi.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	0,0% 18,8% 12,5% 18,8% 50,0%	0 3 2 3 8	5	0,50
7. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.	1=Täysin eri mieltä 2=Osittain eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Osittain samaa mieltä 5=Samaa mieltä	0,0% 18,8% 12,5% 31,3% 37,5%	0 3 2 5 6	5	0,63
8. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua muille?	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0,0% 0,0% 12,5% 0,0% 0,0% 6,3% 0,0% 12,5% 18,8% 6,3% 43,8%	0 0 2 0 0 1 0 2 3 1 7	10	0,56

Kysymysten 1-7 vastausten analysointi

Moodilukua tarkastellessa nähdään, että 7 ensimmäisessä kysymyksessä, joissa on Likert-asteikko, vastausvaihtoehto ”5=samaa mieltä” on yleisin vastaus 5/7 väittämän kohdalla. Vastaajat ovat pääosin olleet sitä mieltä, että palveluiden aloittaminen on ollut selkeää, niihin on päässyt yhdellä yhteydenotolla ja palvelusta on ollut hyötyä. Suurin osa vastaajista on myös kokenut, että heidän asioitaan koskevat päätökset on tehty yhteistyössä heidän kanssaan, ja elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.

Kysymyksessä ”2. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin.” yleisin vastaus oli ”4=Osittain samaa mieltä”. Kysymyksellä ”4. Palvelusta oli helppo saada tietoa.” taas on kaksi moodiarvoa 3 ja 4. Suurin osa vastaajista valitsi siis joko vastauksen ”3=Ei samaa eikä eri mieltä” tai vaihtoehdon ”4=Osittain samaa mieltä”.

Voidaan todeta, että valtaosa vastaajista on ollut samaa mieltä suurimman osan 7 ensimmäisen väittämän kohdalla. He ovat olleet tyytyväisiä palveluiden saatavuuteen ja kokeneet osallisuutta päätöksen tekoon. Iso osa vastaajista on kokenut palvelut hyödyllisiksi ja vaikuttaviksi. Moodiarvoja tarkastellessa palveluista tiedottamisessa saataisi löytyä kehitettävää.

Variaatiosuhdeluvuista voidaan nähdä enemmän vaihtelua vastausten välillä kuin moodin tuloksista. Alhaisin variaatiosuhdearvo (0,31) on kysymyksessä ”5. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.” ja korkein (0,69) väittämässä ”4. Palvelusta oli helppo saada tietoa.” Toiseksi suurin variaatiosuhdeluku (0,63) on kohdan ”7. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.” vastauksissa. Kolmanneksi korkein arvo (0,56) on väittämän ”2. Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin.” vastauksissa. Toiseksi alhaisin variaatiosuhde (0,44) löytyy kysymyksen ”3. Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla.” tuloksista.

Variaatiosuhdelukujen mukaan vastaajat ovat olleet yksimielisimpiä vastatessaan osallisuuteen (kysymys 5.) ja palveluihin pääsyyn (kysymys 3.) liittyen. Niissä suurin osa vastaajista (69% ja 56%) oli samaa mieltä väittämän kanssa. Kyselyyn osallistuneiden voidaan näin todeta olleen tyytyväisiä siihen, kuinka heidät otettiin mukaan päätöksen tekoon, ja miten he pääsivät palveluiden piiriin yhteydenoton jälkeen. Myös moodien arvot (5 ja 5) tukevat näkemystä.

Eniten hajontaa oli kokemuksessa siitä, miten helppoa palveluista on saada tietoa (kysymys 4.), onko elämäntilanne parantunut palvelun jälkeen (kysymys 7.) ja kuinka hyvin tieto kulkee palveluiden sisällä (kysymys 2.). Kun vertaa kysymyksen 4. variaatiosuhdelukua ja moodia, antaa molemmat viitteitä, että vastaajien mukaan palveluista tulisi saada helpommin tietoa. Myös kysymyksen 2. moodi (4) kertoo, että vastaajat olivat vain osittain samaa mieltä hyvästä tiedonkulusta palveluiden sisällä.

Kysymys 7. poikeaa tarkastellessa moodia ja variaatiosuhdetta. Moodiluku oli 5 eli vastaajista suurin osa (37,5%) oli samaa mieltä siitä, että elämän tilanne on parantunut palvelun jälkeen. Variaatiosuhde (0,63) kertoo kuitenkin vastauksissa olleen toiseksi eniten vaihtelua. Onko palveluiden vaikuttavuudessa siis parannettavaa?

Kun väittämiä valittiin asiakaskyselyyn, suhtauduttiin kysymykseen 7. kriittisesti; ihmisten hyvinvointiin vaikuttaa niin moni asia. Perheen hyvinvointiin liittyviä tekijöitä ovat perheen taloudellinen, inhimillinen ja sosiaalinen pääoma eli sisäiset ja ulkoiset voimavarat, sosiaalinen verkosto sekä virallinen taloudellinen tuki- ja palvelujärjestelmä, kuten sosiaaliturva, päivähoito- ja koulutuspalvelut (Forssén ym. 2002, 87). Näin ollen on syytä varoa vetämästä suoraa yhteyttä palveluiden ja perheen elämäntilanteen muutosten välille.

NPS tulosten analysointi

Suositteluväittäjä eli Net Promoter Score (NPS), jota THL suosittelee palautekyselyihin, oli 8. kysymys: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua muille?”. Siinä vastausasteikko on 0-10. He, jotka antavat vastauksen 0-6 luokitellaan ”arvostelijoiksi”. Luvut 7 tai 8 antaneet nähdään ”passiivisina”, ja arvosanan 9 tai 10 vastanneet määritellään ”suosittelijoiksi”. NPS-suositeluindeksiin luku saadaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden prosenttiosuus. NPS-arvo voi vaihdella -100 ja +100 välillä. (Grisaffe 2007, 36.)

Tässä kyselyssä vastaajista 18,8% ovat arvostelijoita, 31,3% passiivisia ja 50,1% suosittelijoita (Taulukko 3). NPS-suositeluindeksi on Lempäälän perhepalveluiden palveluohjauksen asiakkailta ensimmäisen kerran mitattuna 31. Luku ei yksistään ole merkityksellinen vaan se tarvitsee vertailukohtia (Koladycz ym. 2018, 413-424).

Taulukko 3. Lempäälän perhekeskuspalveluiden palveluohjauksen NPS-kysymyksen tulokset asiakaskyselyssä 2021.

NPS-suositteelukysymyksen tulokset	
Arvostelijat	18,8 %
Passiviset	31,3 %
Suosittelijat	50,1 %
NPS-luku	31

Kansainvälisissä NPS-lukujen vertailuissa arvioidaan, että tulokset -100-0 välillä viestivät selkeästi kehittämisen tarpeesta. Kun NPS-indeksiluku on 0 ja 30 välillä, voidaan sen katsoa olevan hyvä. Tulokset 30-70 välillä ovat loistavia ja 70-100 erinomaisia. Vuonna 2021 tehdyssä NPS-vertailussa, jossa oli mukana 530 eri alan yritystä, terveydenhuoltoalojen NPS-indeksiluvun keskiarvo oli 40. (Szyndlar 2021.)

Suomessa laajoja vertailulukuja ei vielä ole sosiaalipalveluista. THL on kuitenkin esittänyt sosiaali- ja terveysministeriölle asiakaspalautetiedon keruun yhtenäistämistä, ja NPS-kysymys sisältyy esitettyyn kyselyrakenteeseen (Sainio 2021). Tulevaisuudessa mahdollistuu siis kansallinen vertailu sote-palveluiden välillä.

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalouksissa NPS-kyselyä on käytetty vuodesta 2017 lähtien. Siellä tyypillinen NPS-suositteeluindeksiluku on ollut 50. Tampereen Tipotien perhepalvelujen ja lastensuojelun yksikössä touko-elokuun 2021 kahden mitauspisteen NPS-pisteet olivat -23 ja 0. (Tuurala 2021.) Viimeisimmän 30 päivän NPS-indeksiluku (katsottu 11.1.2022) on kuitenkin samassa yksikössä 64. Vastaajia oli 14 asiakasta. (Tampereen kaupunki 2022.) Tampereen asiakastyytyväisyyskyselyissä terveydenhuollon palvelupisteistä on vielä toistaiseksi kattavammin NPS-tuloksia kuin sosiaalihuollon palveluista.

Pirkkalan kunnan Arviointikertomuksessa 2018 terveystalouksien tavoiteeksi asetettiin yli +50 NPS-arvo. Sosiaalipalveluille lukua ei määritetty. (Pirkkalan kunta 2019, 14.) Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouksien kuntayhtymän, Siun soten palveluiden NPS-luku on reaaliaikaisessa mittarissa 11.1.2022 suuruudeltaan 71. Vastaajia oli 120132 asiakasta. (Siun sote 2022.)

Lempäälän perhepalveluiden palveluohjauksen NPS-indeksiluvun (31) arviointiin tarvitaan lisää valtakunnallisia vertailukohtia sosiaalipalveluista. Sisäinen vertailu mahdollistuu, jos NPS-suositelutietoa tullaan keräämään tulevaisuudessa asiakaskyselyissä säännöllisesti. Systemaattisilla palautekyselyillä voidaan saada myös suurempi määrä vastauksia, joka parantaa tulosten luotettavuutta. Koska 2021 tehdyssä kyselyssä NPS-arvo on selkeästi positiivinen, viittaa se melko hyvään lähtötasoon. Ennen kaikkea, siitä on nyt saatu luku vertailuun ja asiakaskokemuksen jatkokehittämiseen.

Avoimen palautteen analysointi

Avoin kysymys 9. Vapaa sana. Mikä palveluohjauksessa on mielestäsi hyvää ja tärkeää? Mitä asioita tulisi kehittää?

Avoin palaute pelkistettiin julkaistavaksi edellisessä osiossa. Tekstimuotoisen aineiston analysointia jatkettiin kvantifioimalla (Taulukko 4) sekä teemoittamalla. Kvantifioinnilla tarkoitetaan eri asioiden laskentaa tekstiaineistosta (Puusa & Juuti 2020). Tämän jälkeen vastaustuloksista oli luontevaa tarkastella teoriaan pohjautuvia aihealueita sekä aineistoon perustuvia teemoja. Teemoittelu on useissa vastauksista löytyviä samankaltaisuuksia (Puusa & Juuti 2020).

Taulukko 4. Avoimista vastauksista laskettiin usein toistuvia aihealueita, jotka jaettiin teemoittain.

KVANTIFIOINTI	
Palveluiden saatavuus	
Palveluihin pääsy koettiin helpoksi ja nopeaksi	5
Palveluihin pääsy koettiin vaikeaksi	1
Resursseja kaivataan lisää	2
Kohtaaminen ja osallisuus	
Asiakaspalvelu koettiin hyväksi	4
Asiakas koki tullessa kuulluksi	3
Työntekijät koettiin asiantunteviksi	3
Viestintä	
Tietoa palveluista kaivataan lisää	3
Sisäisessä tiedonkulussa koetaan kehittämisen tarvetta	3

Vastausten ryhmittelyssä käytettiin affinity diagram -menetelmää, joka on käsiteltävän tiedon teemoittelu (Weprin 2016). Sitä hyödyntäen luotiin kooste aineiston pääkohdistta (Taulukko 5).

Tekstiaineisto luokiteltiin teemojen ”Palveluiden saatavuus”, ”Kohtaaminen & osallisuus” sekä ”Viestintä” mukaan. ”Palveluiden saatavuus” on peräisin teoriasta ja se oli kysymysten laadinnassa yksi aihepiireistä. ”Osallisuus” oli niin ikään teoriasta johdettu kyselyssä tarkasteltava asia, mutta siihen lisättiin aineistoperusteisesti vielä ”Kohtaaminen”. Sillä halutaan tuoda esiin avoimessa palautteessa toistuvasti esiintynyttä tyytyväisyyttä asiakaspalveluun ja työntekijöiden tapaan kohdata ihmiset.

”Viestintä” nostettiin teemaksi aineistolähtöisesti. Kyselystä löytyy kysymys tiedon kuluista palveluiden välillä (Kysymys 2.), joka oli palveluohjauksen Tavoitteet-teeman alla. Myös palveluista tiedottamiseen löytyi kysymys Saatavuus-aihepiiristä. Avoimen kysymyksen vastausaineistoa analysoitaessa, viestintään liittyvä aihepiiri nousi selkeästi esiin. Jotta siihen liittyvät kehittämistoiveet saadaan tuotua esiin, muodostettiin siitä oma teemansa.

Taulukko 5. Kooste avoimesta palautteesta teemoittain.

PALVELUIDEN SAATAVUUS	KOHTAAMINEN & OSALLISUUS	VIESTINTÄ
<ul style="list-style-type: none"> • Palveluihin pääsy koettiin nopeaksi ja helpoksi • Resursseja kaivattiin lisää 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelu koettiin hyväksi • Asiakas koki tulleen kuulluksi • Työntekijät koettiin asiantunteviksi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tietoa palveluista kaivattiin lisää • Sisäisessä tiedonkullussa koettiin kehittämisen varaa

Asiakaskyselyssä selvinneiden kehityskohtien ratkaisemiseksi päätettiin järjestää Ideapaja. Sen tavoitteeksi ja teemaksi valittiin perhepalveluiden viestinnän parantaminen. Siihen kehitettäisiin uusia ratkaisuja yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa.

4.4 Ideapaja

Ideapaja järjestettiin 28.10.2021 Lempäälä-talon Hyvinvointioskilla klo 17–19. Sen tarkoituksena oli Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksen viestinnän kehittäminen. Ideapajaan osallistui kaksi asiakasta sekä 8 Lempäälän sosiaali- ja terveystyöntekijää; lapsiperheiden palveluohjaaja, palvelupäällikkö, koululääkäri, terveydenhoitaja, kaksi varhaiskasvatuksen erityisopettajaa ja perheohjaaja sekä perheneuvolan sosiaalityöntekijä. Heidät kutsuttiin koolle sähköpostitse palveluohjaajan ja opinnäytetyöntekijän toimesta.

Ideapajan tavoitteena oli tuottaa runsas määrä ideoita, joilla voidaan parantaa palveluohjaukseen liittyvää vuorovaikutusta työntekijöiden välillä ja ulospäin kuntalaisille. Idea-aineiston keräämiseen käytettiin aivoriihi-tekniikkaa, jota voidaan hyödyntää kun halutaan luoda määrällisesti paljon uusia ideoita ja konsepteja tiettyyn aiheeseen (Martin & Hanington 2012, 22).

Ideapajan rakenne oli seuraava:

1. Esittely, tutustuminen ja ideapajan tavoitteiden asettaminen
2. Tausta ja asiakaskyselyn tulosten avaaminen
3. Ideointi
4. Konseptointi

Alussa kävimme läpi illan kulun ja kaikki osallistujat esittelivät itsensä. Pidän tätä tärkeänä luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin syntymiselle, jotta luovien ideoiden jakaminen mahdollistuu. Avointa ideointia edesauttaa myös kritiikin välttäminen, toisten ideoiden jatkaminen ja mielikuvituksellisten ajatustenkin huomioiminen (Martin & Hanington 2012, 22, Sivistystoimi 2015, 25). Palveluohjaajan esittäytymisen yhteydessä saatiin jaettua tietoa palveluohjauksesta. Ideapajan tavoitteena oli luoda ratkaisuideoita palveluohjauksen viestinnän kehittämiseksi, ja sovimme, että tilaisuus päättyy viimeistään klo 19.

Pohjaksi ideapajalle, kerroin keväällä 2021 tehdystä asiakaskyselystä. Esittelin kysymykset ja niihin saadut vastaukset. Se toi perustelut ideoinnille ja jakoi palautetietoa työntekijöille ja asiakkaille.

Seuraavana oli vuorossa ideointi. Siinä sovellettiin aivoriiehen liittyvää Ristiinpölyytysteknikkaa. Metodin tarkoituksena on jatkaa toisen ideaa kierrättämällä papereita osallistujien kesken (Sivistystoimi 2015, 26). Työskentelyn helpottamiseksi annoin luvan kirjoittaa myös ajatukset, jotka eivät liity edelliseen asiaan.

Ideointia ohjaamaan esitettiin viisi kysymystä, johon osallistujat keksivät ehdotuksia:

1. Mitä tietoa?
2. Kenelle?
3. Missä?
4. Miten?
5. Kuka?

Kysymysten valinnassa käytettiin pohjana viestintäsuunnitelman osa-alueita. Viestintäsuunnitelma on niiden toimenpiteiden kirjausta, millä päästään organisaation viestinnän tavoitteisiin. Se sisältää esimerkiksi sen, mitä viestitään, kenelle viestitään, miten viestitään eli mitä kanavia käytetään sekä sen, kuka viestii. (Marjamäki & Vuorio 2021, 54, 65.) Näiden kysymysten alle kerättiin useita ideoita.

Ideoinnin jälkeen osallistujat jaettiin 2–3 hengen pienryhmiin. Jokaiselle ryhmälle jaettiin kaikkiin kysymyksiin syntyneitä ideoita. Ryhmän tehtävänä oli valita eri kohtien alta ideoita ja koostaa niistä yksi ehdotelma. Jatkokehitetyn idean tuli sisältää seuraavat kohdat: Idean kuvaus, kenelle ja miksi, mitä hyötyä tällä saavutettaisiin sekä mitä idean toteutus edellyttäisi (Taulukko 6)?

Taulukko 6. Ideoiden jatkokehittelyn nelikenttä.

Idean kuvaus	Kenelle ja miksi?
Mitä hyötyä tällä saavutettaisiin?	Mitä idean toteutus edellyttäisi?

Pienryhmätyöskentelyyn sovellettiin palvelumuotoilussa käytettyä NABC-mallia, jonka on kehittänyt Stanfordin tutkimuslaitos (Stanford Research Institute – SRI). Mallin avulla voidaan kuvata ideaa ja sen tuottamaa arvoa asiakkaalle. Kirjain ”N” tulee sanasta ”needs” eli tarpeet, ”A” tulee sanasta ”approach”, jolla tarkoitetaan ratkaisua. ”B” tulee sanasta ”benefit” eli hyöty ja ”C” sanasta ”competition” eli kilpailu. (Lund University 2021.)

Ideapajan aineiston analysointi

Ideapajassa tuotettu aineisto (Liite 3) oli luonteeltaan laadullista, joten sitä tarkasteltiin sisällön analyysin keinoin. Sisällön analyysillä tiivistetään ja jalostetaan aineistoa. Analysointi on tulkintaa, jonka tavoitteena on selvittää aineiston sisältöä ja mistä se kertoo. (Günther ym.)

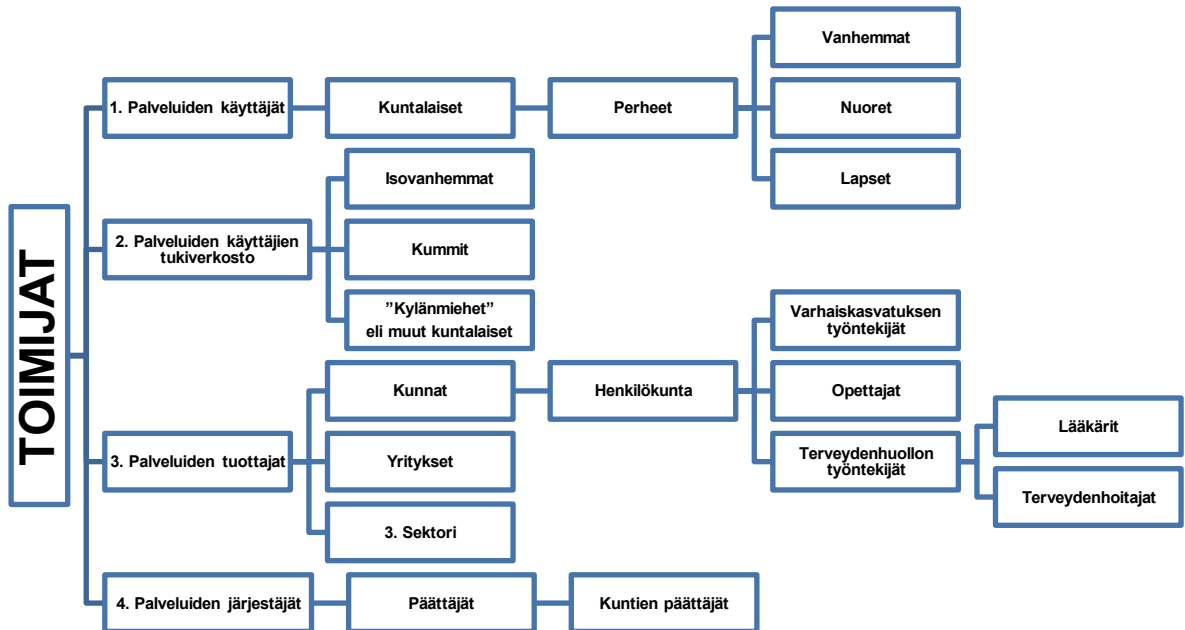
Ideapajan aineisto oli käsin kirjoitettua tekstiä A4 papereille. Teksti litteroitiin puhtaaksi kirjoittamalla koneelle, jotta se saadaan helposti tallennettavaan ja käsiteltävään muotoon. Samalla viiteen eri kysymykseen tulleet ideat yhdistettiin oman kysymyksensä alle niin, että kohtaan 1. ”Mitä tietoa?” alle tulivat kaikki siihen liittyvät ideat, kohtaan 2. ”Kenelle?” alle tulivat tähän syntyneet ajatukset jne. Litteroitu aineisto löytyy liitteestä 1.

Ensimmäisenä aineistoa koodattiin erottelemalla siitä toimijoita (Taulukko 7). Viestinnässä on tärkeää tunnistaa oman organisaation ja ulkoisten verkostojen toimijat, ja tehdä heidän kanssaan yhteistyötä (Marjamäki & Vuorio 2021). Koodaaminen on jonkin ominaisuuden mukaan erottelua, yhdistelyä ja luokittelua (Juhila 2022). Toimijoilla tarkoitetaan tässä yhteydessä heitä, jotka ovat viestinnän toteuttajia ja heitä, jotka ovat viestinnän kohteena. Tämän aineiston kaikki toimijat voivat olla sekä viestinnän tuottajia että viestinnän vastaanottajia. Idea-aineistosta eroteltiin neljä eri toimijaluokkaa:

1. Palveluiden käyttäjät
2. Palveluiden käyttäjien tukiverkosto
3. Palveluiden tuottajat
4. Palveluiden järjestäjät

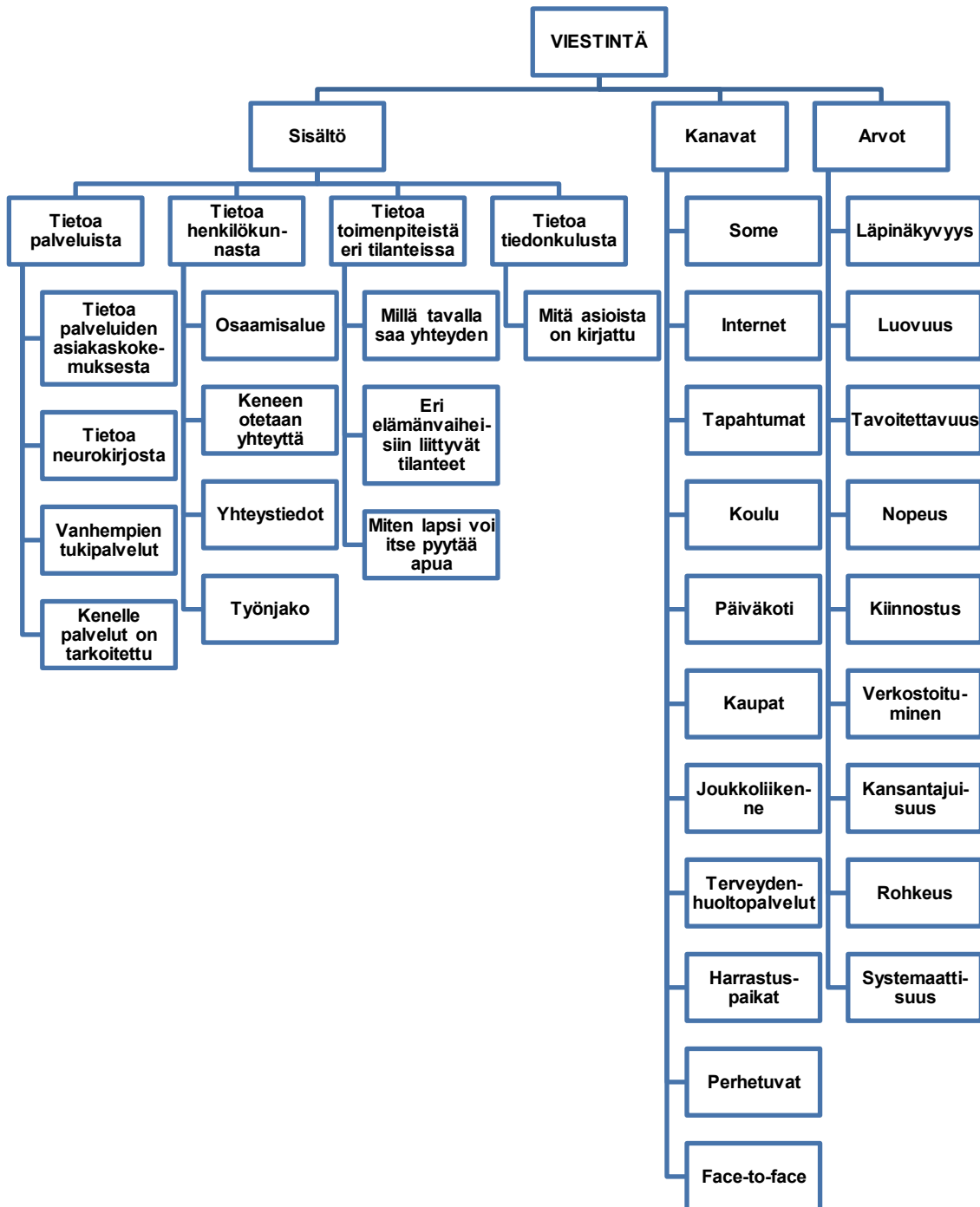
Näiden luokkien alle muodostettiin aineistossa esiintyneitä alakategorioita.

Taulukko 7. Ideapajan aineistosta eriteltyt viestinnän toimijat.



Toisena eroteltiin omaan taulukkoonsa viestinnän sisältöön, kanaviin ja arvoihin liittyvät asiat (Taulukko 8). Tämän avulla haluttiin listata asioita, joista toivotaan lisää tietoa sekä muodostaa kokonaiskuva eri viestintäkanavista. Arvot ohjaavat miten viestintää tulisi toteuttaa. Sisältöön koottiin niitä asioita, joita idea-aineistossa oli esitetty viestittäviksi aiheiksi. Kanaviin kirjattiin niitä väyliä, joissa viestintää voisi toteuttaa. Arvoihin eriteltiin viestinnässä tärkeiksi nähtyjä asioita, kuten läpinäkyvyyttä, nopeutta, kansantajuutta ja rohkeutta.

Taulukko 8. Viestinnän sisältö, kanavat ja arvot.



Kolmantena haluttiin yhdistää kahden taulukon sisällöt yhteen selkeään esitysmuotoon (Taulukko 9). Siitä näkee ideoissa olleet viestintään liittyvät toimijat, sisällön, kanavat sekä arvot. Taulukko nimettiin Viestinnän kehittämisen suuntaviivoiksi Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa.

Taulukko 9. Viestinnän kehittämisen suuntaviivat Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa.

TOIMIJAT	SISÄLTÖ	KANAVAT
Palveluiden käyttäjät <ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset <ul style="list-style-type: none"> - Perheet <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lapset ➤ Nuoret ➤ Vanhemmat 	<ul style="list-style-type: none"> • Tietoa henkilökunnasta • Tietoa toimenpiteistä eri elämän tilanteista • Tietoa tiedon kulusta • Tietoa resurssien riittävydestä • Tietoa palveluista 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet, some • Koulut, päiväkodit • Terveystieteiden palvelut • Perhetuivat • Tapahtumat • Joukkoliikenne • Kaupat • Harrastuspaikat • Kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset
Palveluiden käyttäjien tukiverkosto <ul style="list-style-type: none"> • Isovanhemmat • Kummit • Muut kuntalaiset 		
Palveluiden tuottajat <ul style="list-style-type: none"> • Kunnat • Yritykset • 3. sektori 		
Palveluiden järjestäjät <ul style="list-style-type: none"> • Päätäjät 		
ARVOT		
Läpinäkyvyys, luovuus, tavoitettavuus, nopeus, kiinnostus, verkostoituminen, kansantajuus, rohkeus, systemaattisuus		

Ideapajan jälkeen pidimme palvelupäällikön ja palveluohjaajan kanssa tapaamisen, jossa keskustelimme pajassa syntyneistä ideoista ja siitä, miten kehittämistyötä jatketaan. Silloin syntyi ajatus toteuttaa viestintäsuunnitelma Lempäälän perhekeskusverkon kanssa keväällä 2022.

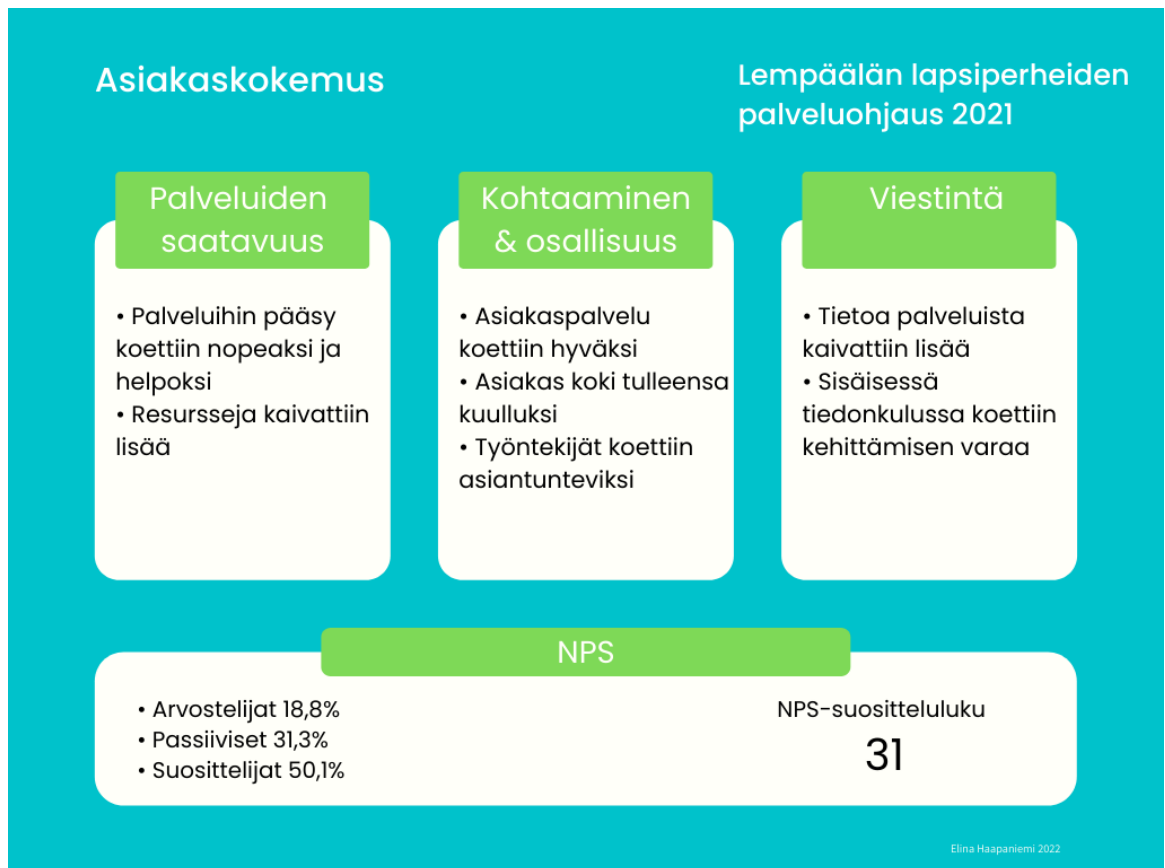
5 TULOKSET

Kehitysprojektin tuloksina saatiin kolme asiakokonaisuutta; asiakaskokemustieto Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksesta, asiakaspalautekysely sekä prosessimalli asiakaskokemustiedon hyödyntämiseksi. Seuraavaksi avataan niiden sisältö yksityiskohtaisemmin.

5.1 Asiakaskokemus Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksesta

Keväällä 2021 saadusta asiakaspalautteesta (Taulukko 10) selviää, että Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksen asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä siihen, miten työntekijät kohtaavat ja osallistavat heitä mukaan ratkaisujen löytämiseen. Kehityskohdiksi he näkivät palveluista tiedottamisen ulos päin kuntalaisille sekä tiedon kulun palveluiden sisällä.

Taulukko 10. Asiakaskokemus Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa 2021.



Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sai palautteessa paljon kiitosta. Osallistaminen ja kohtaaminen olivat vastaajien mukaan erinomaisella tasolla, niin strukturoitujen kysymysten kuin avoimen palautteen aineistossa. Asiakkaiden osallisuus palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin on keskeistä, kun halutaan tuottaa asiakaslähtöisiä palveluita (Koivuranta 2019, 17).

Osallisuuden katsotaan myös lisäävän palveluiden vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta (Peränen & Sainio 2018, 6–7). Arvioitaessa tietyn palvelun vaikuttavuutta on yleensä suhtauduttava kriittisesti syy ja seuraus suhteeseen, koska asiaan vaikuttaa niin moni tekijä (Kivipelto ym. 2013). Hyvät tulokset osallisuudesta viittaavat kuitenkin palveluiden vaikuttavuuteen, jota vahvistaa myös vastaajien kokemus elämäntilanteen parantumisesta palvelun jälkeen (7. kysymys). Vastaajista 68,8% olivat samaa tai osittain samaa mieltä tilanteen muuttumisesta parempaan. Huomioitakoon kuitenkin, että 7. kysymyksessä oli toiseksi korkein variaatiosuhde (0,63), joten johtopäätösten vaikuttavuuden suhteen on edelleen oltava varovaisia.

Osallisuuden merkityksestä johtuen, päätettiin viestinnän kehittämistä tehdä yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa 28.10.2021 järjestetyssä Ideapajassa. Siellä syntyneet kehitysajat (Liite 3) pitivät sisällään konkreettisia asioita, joita viestinnän tulisi sisältää, kuten henkilökunnan osaamisalueet. Ideoista löytyi kanavia, joita hyödyntäen tietoa saataisiin jaettua, kuten sosiaalinen media (some), tapahtumat, koulut ja päiväkodit. Ideoissa esiintyi viestintään liittyviä toimijoita; palveluiden käyttäjiä, palveluiden käyttäjien tukiverkostoja, palveluiden tuottajia ja järjestäjiä. Nämä ovat kaikki palveluohjauksen sidosryhmiä. Sidoryhmillä tarkoitetaan ihmisiä, yhteisöjä ja toimielimiä, joiden näkemyksillä ja toiminnalla on vaikutusta organisaatioon (Marjamäki & Vuorio 2021, 57–58).

Asiakaspalaute ja Ideapajan yhdessä kehittäminen johtivat siihen, että Lempäälän perhekeskusverkostolle päätettiin laatia viestintäsuunnitelma keväällä 2022. Sen toteuttavat perhekeskusagentit, jotka ovat lapsiperheiden eri palvelujen työntekijöitä esimerkiksi kouluista ja päiväkodeista. He ovat ryhmä, joka toimii yhteistyöverkoston puolesta puhujana.

5.2 Asiakaspalautekysely

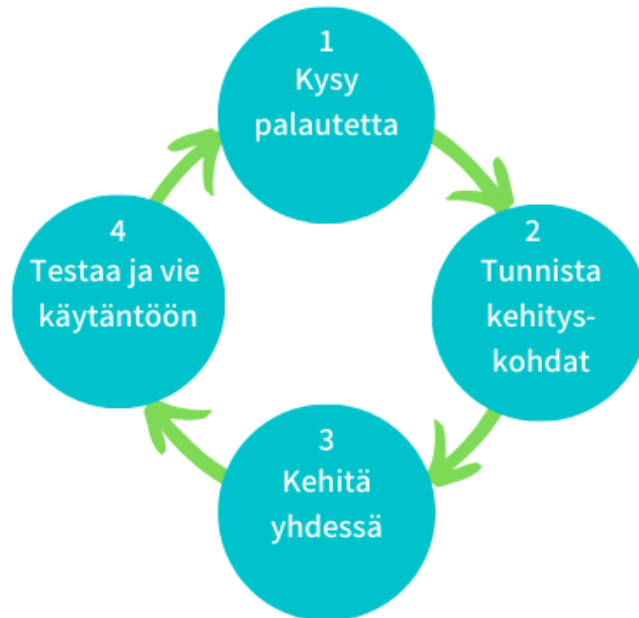
Tämän tutkimuksen kyselyssä käytettiin pohjana THL:n esitystä (Sainio 2021) valtakunnallisesti yhtenäisestä asiakaspalautteesta. Kun esitetty malli otetaan käyttöön, on nyt käytetty kysely (Liite 2) muokattavissa päätetyn kyselyrakenteen mukaiseksi. Silloin esimerkiksi NPS-kysymys asetetaan järjestyksessä ensimmäiseksi. (Sainio 2021.)

Kyselyn vaikuttavuuteen liittyvän väittämän (”7. Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.”) pitämistä mukana on syytä harkita jatkossa. Tämä johtuen siitä, ettei kysymyksen vastauksista voida tehdä johtopäätöksiä kyseisen palvelun vaikuttavuuteen liittyen, koska ihmisten elämään vaikuttaa niin moni muukin tekijä (Hämäläinen ym. 2016, 12). Palvelun vaikuttavuutta tutkiessa asiakkaalle tulisi tehdä kysely kaksi kertaa; aloitustilanteessa ja palvelun jälkeen. Näin toimitaan esimerkiksi aikuissosiaalityön AVAIN-mittaria käytettäessä (Kivipelto ym. 2013.)

5.3 Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli

Tähän tutkimukseen perustuvat kehitysehdotukset on kiteytetty Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malliksi (kuvio 11). Siinä esitetään prosessi asiakaskokemustiedon tuottamiseen, jakamiseen ja tiedolla kehittämiseen. Malliin on sovellettu Nonakan & Takeuchin tiedon luomisen SECI-prosessimallia, joka on esitelty tässä raportissa kohdassa 3.4.2 Tiedon luomisen prosessi. Toimintatapojen luomista ihmisten väliselle tiedon liikkumiselle, kutsutaan tiedolla johtamiseksi. Oppiessaan siinä paremmaksi, organisaatiosta tulee suorituskykyisempi. (Ichijō & Nonaka 2007, 4-5.)

Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli



1. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti THL:n laatiman kansallisen ohjeistuksen mukaan.
 2. Palautetieto analysoidaan, ja tunnistetaan siinä esiintyvät kehityskohdat.
 3. Toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden, päättäjien sekä muiden sidosryhmien kanssa.
 4. Uudet toimintamallit testataan ja viedään käytäntöön.
- Prosessi toistetaan säännöllisesti.

Elina Haapaniemi 2022

Kuvio 11. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen malli.

Jotta asiakaskokemustiedon kerääminen ja kehitystyö jatkuu, on perusteltua kerätä palautetta palveluohjauksen asiakkailta säännöllisesti (kohta 1). THL on tehnyt esityksen kyseilyiden kansallisesti yhtenäisestä rakenteesta sosiaali- ja terveysministeriölle, josta tulee päätös tämän vuoden aikana (Sainio 2022). Vertailtavuuden kannalta on hyödyllistä käyttää laajasti samoja kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Tässä tutkimuksessa käytetty kysely tehtiin THL:n esityksen pohjalta ja se on helposti muokattavissa lopullisen päätöksen mukaiseksi.

Saatu palaute analysoidaan (kohta 2) ja siinä voidaan käyttää tässä työssä käytettyjä menetelmiä; laskemalla moodi, variaatiosuhde ja NPS-arvo sekä ryhmittelemällä ja

kvantifioimalla avoimia vastauksia. Näin tunnistetaan kehityskohdat, joilla voidaan parantaa asiakaskokemusta.

Kehityskohtiin ideoidaan uusia toimintatapoja yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden, päättäjien sekä muiden sidosryhmien kanssa (kohta 3). Mukaan työpajoihin voi kutsua esimerkiksi perhekeskusverkoston eri toimijoita kuten järjestöjen ja seurakunnan edustajia tai vaikka naapurikuntien työntekijöitä. Kehitystyöhön olisi tärkeää saada myös palveluista päättävät tahot. Näin asiakaskokemustietoa saataisiin jaettua kaikille organisaation tasoille. Eri toimijoiden osallistamisella lisätään palveluiden vaikuttavuutta.

Kun ideoista on valittu parhaat ratkaisut kehitettävään teemaan, huolehditaan sen käytäntöön viemisestä (kohta 4). Kehitystyöllä ollut merkitystä kun uudet toimintatavat muuttavat arjen työskentelyä. Vain tällä tavoin tapahtuu muutoksia parempaan myös asiakaskokemuksessa.

Tätä prosessia säännöllisesti toistamalla luodaan uutta asiakaskokemustietoa. Syntynyttä tietoa jaetaan yhdessä kehittämisen palveluiden järjestäjille, tuottajille ja käyttäjille. Tämä sitouttaa ihmiset asiakaskokemuksen kannalta vaikuttavampiin ja laadukkaampiin toimintatapoihin, joista voidaan jälleen kerätä uutta palautetta. Samalla syntyy yhdessä kehittämisen toimintatapa, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen, työntekijäkokemukseen sekä palveluiden kannattavuuteen. Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallia voidaan käyttää kaikissa sosiaali- ja terveystaloudissa.

6 POHDINTA

Tämän kehitysprojektin tavoitteena oli selvittää, millainen asiakaskokemus Lempäälän kunnan lapsiperheiden palveluohjauksesta on syntynyt. Asian selvittämiseksi perehdyttiin teoriaan palveluohjauksen asiakaskokemuksesta, asiakaskokemuksen mittauksesta sekä tiedolla johtamisesta. Opinnäytetyössä kerättävästä aineistosta haluttiin löytää kehityskohtia palveluohjauksen asiakaskokemukseen liittyen.

Kehitysprojektissa toteutettiin asiakaspalautekysely, jonka valinta asiakaskokemuksen selvittämiseen oli perusteltua toistettavuuden ja tulevien valtakunnallisten käytäntöjen näkökulmasta. Kyselyllä saadusta aineistosta nousi selkeästi esiin, mihin asioihin vastaajat olivat tyytyväisiä ja mitä toiminnassa tulisi viedä eteenpäin asiakaskokemuksen kehittämiseksi; asiakkaiden kohtaamisessa ja osallistamisessa on onnistuttu, tiedon kulkua asiakkaille ja työntekijöiden välillä tulee sujuvoittaa.

6.1 Asiakaspalautteen kerääminen

Ehdotan, että asiakaspalautetta kerätään jatkossa säännöllisesti. Näin saadaan tietoa palveluohjauksen asiakaskokemuksen kehittymisestä ja laadusta. Hyvinvointialueita koskeva Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 29 §) tulee edellyttämään saatavuuden, laadun, vaikuttavuuden ja asiakkaiden palvelujen yhteensovittamisen seurantaa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021).

Säännöllinen palautetiedon kerääminen edellyttäne asiakkaiden yhteystietojen keräämistä, jotta heidät tavoittaa palvelun jälkeen. Tämä osoittautui haasteeksi ensimmäistä kyselyä lähetettäessä. Yksi vaihtoehto on palvelupisteisiin sijoitettavat laitteet palautteen antamista varten sekä mahdollisuus vastata kyselyyn nettisivuilla. Tällainen käytäntö on esimerkiksi Tampereella (Tuurala 2020). Lempäälän perhepalveluiden palveluohjaajalla ei kuitenkaan ole vakituista työpistettä, joten mietin, tavoitetaanko näin kuitenkaan riittävästi asiakkaita. Miten vastauksia saataisiin siis tulevaisuudessa parhaiten?

Kun asiakaskysely on mahdollista lähettää kaikille asiakkaille esimerkiksi sähköisessä muodossa puhelimeen, todennäköisyys suurempaan vastausmäärään kasvaa. Näin

paranee myös aineiston ja tulevien tutkimusten luotettavuus. THL:n esittämän yhtenäisen asiakaspalautteen keruun käyttöönotto valtakunnallisesti avaa kiinnostavia tutkimusaiheita asiakaskokemuksen vertailusta alueittain. Tutkimusaiheita voivat olla myös sote-uudistuksen tuoman ennaltaehkäisevien toimien vaikutukset lapsiperhepalveluiden asiakaskokemukseen, palveluiden kysyntään ja perheiden hyvinvointiin. Lempäälässä olisi kiinnostavaa seurata viestinnän kehittämisen vaikutuksia asiakaskokemukseen.

6.2 Viestintä

Viestinnän suunnittelussa painopisteen ei tulisi olla siinä, mitä menetelmiä käytetään, vaan siinä, mitä viestinnällä tavoitellaan. Viestinnän tulee siis olla tavoitteellista. Työkalu viestinnän tavoitteiden suunnitteluun on viestintästrategia, joka tehdään organisaation tärkeimpien tavoitteiden pohjalta. (Marjamäki & Vuorio 2021.)

Syksyllä 2021 pidetyn Ideapajan keskusteluissa yhdessä todettiin lapsiperheiden palveluohjauksen päämäärän olevan perheiden saattaminen oikean avun piiriin sekä lapsiperheiden hyvinvoinnin parantaminen. Alun perin Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksen tavoitteena on ollut selkiyttää asiakkaan aloitusta palvelupolun verkostossa (Olli 2020). Asiakaskyselyllä saatua aineistoa tarkastellessa, voidaan tämän tavoitteen todeta toteutuneen vastaajien kohdalla. Vastaajista 87,5% oli joko samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että palveluiden aloittaminen oli selkeää.

Mitkä voisivat olla palveluohjauksen ja lapsiperhepalveluiden viestinnän tavoitteet? Kenties kuntalaisten tietoisuus saatavilla olevista palveluista, perheiden hyvinvoinnin lisääminen tai palvelun tarpeen ennaltaehkäisy?

Kun viestinnän tavoitteet on asetettu, varsinaiset toimenpiteet määritellään viestintäsuunnitelman avulla. Se olisi hyödyllistä laatia kaikista palveluista, projekteista ja hankkeista, joissa tarvitaan useita viestinnän toimenpiteitä. Näin asetettu päämäärä voidaan saavuttaa. (Marjamäki & Vuorio 2021, 52–53.) Jatkossa on pohdittava, hyötyisikö palveluohjaaja omasta viestintäsuunnitelmastaan.

Tässä kehitysprojektissa järjestetyn Ideapajan aineisto (Liite 3 ja taulukko 9) on materiaalia lapsiperheiden palveluohjauksen viestintäsuunnitelmaa varten. Siitä saa pohjan kenelle halutaan viestiä ja millaista sisältöä viestinnän tulisi sisältää. Viestinnän sidos-

ryhmät, kanavat ja sisältö ovat asioita, joita kirjataan viestintäsuunnitelmaa tehdessä (Marjamäki & Vuorio 2021, 65).

Ideoista tunnistetut arvot (Taulukko 9) ovat niin ikään osa viestintäsuunnitelmaa ja ne kertovat sen, miten halutaan viestiä. Aineistossa esiintyi mainintoja viestinnän nopeudesta, läpinäkyvyydestä, systemaattisuudesta sekä rohkeudesta. Ne kuvaavat sitä ”äänensävyä”, joilla viestintää tulisi tehdä.

Ideapajassa ei määritelty ajankohtaa, milloin viestinnän toimenpiteitä tehdään, mitä ne maksavat tai miten viestinnän onnistumista mitataan. Viestintäsuunnitelmaan laaditaan lisäksi budjetti ja määritellä mittarit. Kaikessa tässä on pidettävä kirkkaana viestinnän tavoite, koska viestintäsuunnitelma on niiden toimenpiteiden määrittelyä, joilla tavoitteisiin päästään (Marjamäki & Vuorio 2021, 57-65.)

6.3 Asiakaskokemus

Kehitettävän löytyminen viestinnästä ei ole yllätys, sillä palveluohjauksen asiakaskokemukseen liittyvistä tutkimuksista on aikaisemminkin löytynyt kehityskohtia juuri viestintään liittyen (Heini ym. 2019, Güntherin & Fordbergin 2016). Selvityksissä on havaittu, että asiakkaat kaipaavat lisää tietoa eri palveluvaihtoehdoista.

Vastaavia asiakaskokemuksia on ilmennyt myös Kalliomeren ym. (2020) haastatteluisissa Lempäälän perhetuvilla (Kalliomeri ym. 2020). Vuorovaikutus eri toimijoiden välillä nähdäänkin tärkeimmäksi tehostamiskohdaksi esimerkiksi systeemiajattelussa. Systeemiajattelulla tarkoitetaan eri toimijoista koostuvaa verkostoa, joka työskentelee yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Johtamisella varmistetaan verkoston välisen yhteistyön ja kommunikoinnin suuntaaminen yhteiseen päämäärään. (Torkkola 2015, 96.) Siksi tiedon kulkua tulisi kehittää jatkuvalla otteella.

Kun tietoa lisäävät toimintatavat, kuten yhtenäiset tietojärjestelmät ja perheiden tiimitaamiset, pohjautuvat organisaation jakamiin tavoitteisiin ja arvoihin, saadaan perheisiin liittyvästä päätöksenteosta tavoitejohtoisempaa. Tämä auttaa lisäämään perheissä hyvinvointia, pysyvyyttä ja lasten turvallisuutta esimerkiksi palvelupolkuja sujuvoittaen ja nopeuttaen. (Mischen 2008, 140-141.) Perheiden hyvinvoinnin varmistamiseksi herää kysymys, onko lapsiperheiden suosimassa Lempäälässä yksi palveluohjaaja riittävä?

Toiveita lisäresursseista nousi jo aikaisemmin esiin perhetupien asiakkaiden haastatte- luissa (Kalliomeri ym. 2020). Vastaavia mainintoja oli myös tämän kehitysprojektin avoimessa palautteessa sekä Lempäälän varhaiskasvatuksen työhyvinvointikyselyssä (Juuti & Wilkinson 2021, 38). Tässä projektissa ei pureuduttu resurssikysymykseen, mutta niin taloudelliset kuin henkilöresurssit tulevat olemaan isoja kehityskohtia en- simmäisille hyvinvointialueiden hallituksille. Miten näihin tehtävät ratkaisut vaikuttavat asiakaskokemukseen?

Resurssien johtaminen on tärkeää sekä työhyvinvoinnin että asiakaskokemuksen nä- kökulmasta. Se, miten esimerkiksi työntekijöiden ajankäyttö suunnitellaan, vaikuttaa työntekijäkokemukseen. Työntekijöiden kokemus taas vaikuttaa eteenpäin asiakasko- kemukseen, muodostaen itseään vahvistavan kierteen: parempi työntekijäkokemus johtaa parempaan asiakaskokemukseen ja toisinpäin. (Pine 2020.)

6.4 Kehitysprojektin arviointi

Tämän kehitysprojektin tuloksena saatiin jatkossa hyödynnettävä asiakaspalauteky- sely, joka pohjautuu sosiaali- ja terveyspalveluissa valtakunnallisesti käyttöön tulevaan asiakaspalautekyselyyn. Kyselyn avulla saatiin asiakaskokemustietoa Lempäälän lap- siperheiden palveluohjauksesta. Projektissa saatu asiakaspalaute antaa vertailukohtaan tuleville vastauksille, mutta siihen on suhtauduttava kriittisesti pienestä vastausmääräs- tä (16) johtuen. Tämä vaikuttaa myös asiakaskokemuksen luotettavuuteen.

Lisäksi aineistoa käytettäessä vertailuun, on hyvä huomioida ajanjaksolla vallinnut poikkeuksellinen korona-tilanne 2020-2022. Rajoitusten ja koronatilanteen helpottaes- sa, palveluohjaajalle mahdollistuu esimerkiksi asiakkaiden tapaaminen kasvatusten turvallisemmin. Kasvatusten tapaaminen on tärkeää luottamuksen rakentamisessa ja tilanteen kokonaisvaltaisessa ymmärtämisessä (Saari ym. 2018, 78). Tilanne huomioiden, hyvä palaute asiakkaiden kohtaamisesta nousee erityiseen arvoon.

Kohtaaminen ja kunnioitus ovat luottamuksen perusta, joka on yksi asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteeri (Ketola & Alaverdyan 2020, 278). Projektissa saatujen palautteiden mukaan Luottamuksen laatukriteeri täyttyy Lempäälän lapsiperheiden palveluohjauksessa. Vastauksissa esiintyi myös positiivisia mainintoja työntekijöiden ammattitaidosta, mikä viittaa Osaamisen laatukriteerin hyvään tilanteeseen. Muita laa-

tukiteerejä ovat Seuranta ja Yhteistoiminta (Ketola & Alaverdyan 2020, 278). Tämä kehitysprojekti lisäsi työn tekemistä yhdessä sekä aktivoi palveluohjauksen laadun seurantaan asiakaspalautekyselyn avulla.

Tulevaisuutta ja laajempaa kuvaa ajatellen, yksittäistä asiakaskyselyä merkityksellisempää, on kehitysprojektissa luotu toistettava toimintamalli asiakaspalautteen keräämiseen, yhdessä kehittämiseen sekä tiedolla johtamiseen: ensin kerätään asiakaskokemustietoa, sitten tunnistetaan kehityskohdat, etsitään niihin yhdessä ratkaisuja, testataan toimenpiteet ja viedään ne käytäntöön. Tätä Asiakaskokemustiedon hyödyntämisen mallia (Kuvio 11) on mahdollisuus käyttää missä tahansa palveluissa toiminnan asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Muissa kuin sote-palveluissa ei ole välttämätöntä käyttää THL:n mukaista asiakaspalautekyselyä.

Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi tehtiin tässä kehitysprojektissa luottamuksellisesti henkilötietoja suojaten. Raportissa ei julkaista nimiä palautteessa esiintyneistä henkilöistä eikä Ideapajaan osallistuneista. Työntekijöiden ammattinimikkeet esitettiin kuvaamaan lapsiperheiden palveluverkoston laajuutta sekä yhdessä kehittämisessä mukana olleita eri toimijoita.

Jatkossa yhdessä kehittämiseen voisi asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi ottaa mukaan myös päättäjiä. Näin palautetieto kulkisi asiakasrajapinnasta päätöksiä tekeville asti. Tiedon välittämisessä päättäjille myös palveluohjaajalla voi olla merkittävä rooli. Paljon asiakkaita tapaavana, hänelle voi kertyä laaja asiantuntijuus lapsiperheiden tilanteesta. Palveluohjaaja saa tietoa alueen lapsiperheiden hyvinvoinnista, heidän palvelutarpeistaan sekä näiden palvelujen toimivuudesta. Esimerkiksi Ruotsissa palveluohjaajilla on rooli myös palveluverkoston epäkohtien korjaamisessa. (Hänninen 2007.)

Voitaisiinko Pirkanmaan hyvinvointialueella kokeilla sosiaalisen raportoinnin työkalua, joka on käytössä esimerkiksi Varsinais-Suomessa ja Kainuussa (Santalahti 2021)? Tai olisiko AVAIN-mittari sovellettavissa myös lapsiperhepalveluiden asiakkaille? Jotta tieto pääsee kulkemaan, on sote-uudistuksessa kiinnitettävä huomiota avoimiin tietorajapintoihin kuntien ja sote-maakuntien välillä sekä automaattiseen tiedon keräämiseen, todetaan Valtioneuvoston julkaisussa 2020:52 (Vesa ym. 2020).

Tässä kehitysprojektissa saatu asiakaskokemustieto vaikutti päätökseen toteuttaa viestintäsuunnitelma Lempäälän perhekeskusagenttien yhteistyönä keväällä 2022. Näin varmistuu Ideapajassa (28.10.2021) syntyneiden ratkaisujen testaaminen, käytäntöön

vieminen sekä kehitystyön jatkuminen tämän projekin päätyttyä. Mikä tärkeintä, viestinnän kehittämisellä voi olla positiiviset vaikutukset Lempäälän lapsiperhepalveluiden asiakaskokemukseen tulevaisuudessa.

7 LOPUKSI

Palveluohjauksesta syntyneen asiakaskokemuksen tarkastelu oli aiheena erittäin kiinnostava ja ajankohtainen. Se mahdollisti perehtymisen perhepalveluiden maailmaan, ja syvensi osaamistani asiakaskokemuksen johtamisesta. Haluankin kiittää palvelupäällikkö Marja Ollia mahdollisuudesta tähän projektiin. Iso kiitos myös palveluohjaaja Sanna Karviselle lämpimästä yhteistyöstä kanssasi.

Arvostan suuresti, että asiakaskyselyn rakennetta ja sisältöä voitiin tarkastella THL:n Salla Sainion kanssa. Kiitos neuvoista ja vahvan kokemuksesi jakamisesta. Kiitos myös Tampereen suunnittelupäällikkö Timo Tuuralalle kaupungin toimintatapojen avaamisesta asiakaskokemukseen liittyen.

Opiskelu työhöillä on tavallaan ollut koko perheen yhteinen projekti. Kiitos tuesta rakas mieheni, poikani ja vanhempani. Olette auttaneet onnistumaan tässä.

Opinnäytetyön ohjasi yliopettaja Tuuli Lahti, kiitos kannustuksestasi.

Lempäälässä 13.4.2022

Elina Haapaniemi

LÄHTEET

Almqvist, Frida 2017. The fuzzy front-end and the forgotten back-end: User involvement in later development phases. Informa UK Limited.

Arrow, Kenneth 2007. The Development of Knowledge Creation and Management.

Teoksessa Ichijō, Kazuo & Nonaka, Ikujiro 2007. Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers. Oxford University Press, USA.

Becker, E. 1972. The Birth and Death of Meaning. Penguin, Harmondsworth. Artikkelissa Schofield, Gillian 1998. Inner and outer worlds: a psychosocial framework for child and family social work. Blackwell Science Ltd, UK.

Blomberg, Helena, Östlund, Gunnel, Rautell Lindstedt, Philip & Cürüklü, Baran 2021. Children helping to co-construct a digital tool that is designed to increase children's participation in child welfare investigations in Sweden 2021. Qualitative Social Work. SAGE.

Blundo, Robert G. & Simon, Joel 2016. Solution-focused case management. Springer Publishing Company, LLC. New York.

Branfield, 2009; Branfield, Beresford, & Levin, 2007; Moriarty et al., 2007, p. 17. Artikkelissa Goossen, Carolyn & Austin, Michael J. 2015. Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education. Journal of Social work education, 39.

Chyon, Fuad Ahmed, Ahmed, Md Sazol ym. 2020. Measuring Process Capability in a Hospital by Using Lean Six Sigma Tools – A Case Study in Bangladesh. Global Advances in Health and Medicine.

Cormack, Desmond F. S., Gerrish, Kate, Lacey, Anne 2010. The research process in nursing. Wiley-Blackwell cop, 18. Chichester.

Griffin, Ben / Design Council 2015. Innovation by Design. How design enables science and technology research to achieve greater impact. 14–15. Saatavilla <https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/innovation-by-design.pdf>

Donabedian, A. 1980. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Volume 1: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment. Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan.

Evandrou, M., Khambhaita, P., Pathak, P. & Willis, R. 2016. Problems with measuring satisfaction with social care. Health and Social Care in the Community, UK.

Finna 2021. Tietokannat. Viitattu 19.3.2021. Saatavilla turkuamk.finna.fi

Fornell, C. 1992. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. Journal of Marketing.

Forssén, K., Laine, K. & Tähtinen, J. 2002. Hyvinvoinnin tekijät lapsuudessa. Teoksessa Juhila, Forsberg, Roivainen 2002. Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä.

Green, B. Johnson C. & Adams A. 2006. Writing Narrative Literature Reviews for Peer Reviewed Journals: Secrets of the Trade. *Journal of Chiropractic Medicine* 5.

Grenha Teixeira, J., Patrício, L., Huang, K., Fisk, R., Nóbrega, L., Constantine, L. 2017. The MINDS method: Integrating Management and Interaction Design Perspectives for Service Design. *Journal of service research: JSR* 2017-08, Vol. 20 (3), 240–258.

Grisaffe, Douglas B. 2007. Questions about the ultimate question: Conceptual considerations in evaluating Reichheld's Net Promoter Score (NPS). *Julkaisussa: Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior* 2007-01-01, Vol.20, 36.

Günther, Kirsi & Forsberg, Hannele 2016. Lapsiperheiden palveluohjaus asiakkaiden kokemana. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.

Hastrup, Arja / THL 2021. Perhekeskuskehittämisen valtakunnalliset terveiset. Kevätkokous 17.5.2021. Viitattu 5.6.2021.

Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N., & Ronimus, H. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – Asiakkaiden kokemuksia. *Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä* 67. Lapin yliopisto, Rovaniemi.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Honkakoski, A., Kinnunen, P., Raappana, M. & Vuorijärvi, P. 2015. Palveluohjaus – Avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Oulun kaupungin painatuskeskus, Oulu.

Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.) 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press, Tampere.

Hämäläinen, P., Ahola, S., Halme, N., ym. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatu- ja vaikuttavuusindikaattoreiden arviointi palvelupakettien näkökulmasta. Koottuja indikaattoreita kehittämistyössä huomioitaviksi. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, Helsinki.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus - Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin. *Stakes*, Helsinki.

Irshad, S., Ishaque, S., Najam, U., Khakwani, M., Liaquat, M., Salik, Q. 2020. A link between human resource management practice and customer satisfaction: A moderated mediation model. *Air University*, Pakistan.

Ichijō, Kazuo & Nonaka, Ikujiro 2007. *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers*. Oxford University Press, USA.

Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen – kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? *Hallinnon tutkimus*. Vsk. 38, nro 4, 305 - 311.

Jang, Kyeonghee 2013. An Understanding of Optimal Knowledge Management for Social Work Practice: Based on a Process-Oriented Conceptualisation of Knowledge Integration. *British Journal of Social Work*, UK & Ireland.

Jones, L. 1993. Decision making in child welfare: A critical review of the literature. *Child and Adolescent Social Work Journal* artikkelissa Jang, Kyeonghee 2013. An Unders-

tanding of Optimal Knowledge Management for Social Work Practice: Based on a Process-Oriented Conceptualisation of Knowledge Integration. British Journal of Social Work, UK & Ireland.

Juhila, Kirsi 2022. Koodaaminen. Teoksessa Jaana Vuori (Toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.4.2022. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus>.

Juuti, Anna-Stina & Wilkinson, Laura 2021. Työhyvinvointi, laatu ja resurssit: ajatuksia varhaiskasvatuksesta. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.2.2022. Saatavilla https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/509864/ONT_Ty%c3%b6hyvinvointi_laatu_ja_resurssit_ajatuksia_varhaiskasvatuksesta.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kaartemo, Valtteri & Käsäkoski, Helena 2018. Information and Knowledge Process in Health Care Value Co-Creation and Co-Destruction. SAGE Open.

Kalliomeri, Reetta, Ohlsson, Anna-Maija & Olli, Maria 2020. Vanhempien ja lasten kokemuksia Lempäälän perhetuvilta. PowerPoint-esitys.

Kaplan L. & Girard J. 1994. Strenghtening high-risk families. A handbook for practitioners. Lexington Books, New York.

Karvinen, Sanna 22.1.2021. Lempäälän kunnan palveluohjaajan puhelinkeskustelu.

Ketola, Tuija & Alaverdyan, Aino (toim.) 2020. Ihmisiä kohtaamassa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P., Saikkonen, P. (toim.) ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2013. Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Kivipelto, Minna 8.10.2020. Vaikuttavaa sosiaalityötä tavoitellaan uudistetun asiakassuunnitelman avulla. Viitattu 28.1.2021. Saatavilla <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/optimi-terveys-ja-sosiaalitalouden-uutiskirje/2020/vaikuttavaa-sosiaalityota-tavoitellaan-uudistetun-asiakassuunnitelman-avulla>

Kivipelto, Minna & Koponen, Erja 25.3.2020. Sosiaalihuollon toimintaa ja tiedon hallintaa tulee kehittää yhtä aikaa. Viitattu 28.1.2021. Saatavilla <https://blogi.thl.fi/sosiaalihuollon-toimintaa-ja-tiedonhallintaa-tulee-kehittaa-yhta-aikaa/>

Klaus, Phil 2015. Measuring Customer Experience. How to develop and execute the most profitable customer experience strategies. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York.

Koivuranta-Vaara, Päivi (toim.) 2011. Terveysthuollon laatuopas. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Koivuranta, Päivi 2019. Terveysthuollon laatuopas. 2. uudistettu painos. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Koladycz, R., Fernandez, G., Gray, K., Marriott, H. 2018. The Net Promoter Score (NPS) for Insight Into Client Experiences in Sexual and Reproductive Health Clinics. Julkaisussa *Global health science and practice* 2018-10-03, Vol.6 (3), 413–424.

Korhonen, Maritta 2015. Digitaalisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa -Kansalaisen omat tiedot hyötykäyttöön. *Finnish Journal of eHealth and eWelfare* 2015-12-01, Vol. 7 (4).

Korkiakoski, Kari 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent, Helsinki.

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Annettu Naantalissa 29.6.2021. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Laplante, Mary 2015. Finding Meaning in Global Customer Experience. Information Today Inc, USA.

Ledbetter, Philip 2018. The Toyota Template: The Plan for Just-In-Time and Culture Change Beyond Lean Tools. Productivity Press, Boca Raton.

Lempäälän kunta 2022. Perhekeskusverkoston palvelut. Viitattu 15.2.2022. Saatavilla <https://www.lempaala.fi/sosiaali-ja-terveys/perhe-ja-sosiaalipalvelut/perhekeskuspalvelut/perhekeskusverkoston-palvelut/>

Lempäälän kunta 2020. Hyvinvointikertomuksen vuosiraportti 2019. Viitattu 10.4.2021. Saatavilla <https://www2.lempaala.fi/d5web/kokous/20205817-7-1.PDF>

Lempäälän kunta 2017. Lempäälän kuntastrategia 2018–2025. Viitattu 2.4.2021. Saatavilla <https://www.lempaala.fi/lempaala-tietoa/strategia-ja-talous/strategiat/>

Lund University, LU Innovation 1.11.2021. NABC – How to test your idea. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla <https://www.innovation.lu.se/en/our-services/developing-ideas-innovations/nabc-how-test-your-idea?q=our-services/business-development/nabc-how-to-test-your-idea>.

Machado Guimarães, Cristina & Crespo de Carvalhon, José 2012. Outsourcing in Healthcare Through Process Modularization – A Lean Perspective. *International Journal of Engineering Business Management*, vol 4.

Marjamäki, Pipsa Lotta & Vuorio, Jenni 2021. Viestinnän johtaminen: Strategiasta tuloksiin. Alma Talent, Helsinki.

Marshall, Alfred 2007. The Development of Knowledge Creation and Management. Teoksessa Ichijō, Kazuo & Nonaka, Ikujiro 2007. *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers*. Oxford University Press, USA.

Martelo-Landroguez, Silvia, Martin-Ruiz, David 2016. Managing knowledge to create customer service value. *Journal of Service Theory and Practice*; Bingley Vol. 26.

Martin, Bella & Hanington, Bruce 2012. Universal methods of design 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Rockport Publisher, Beverly.

Mischen, Pamela A. 2008. The Impact of Child and Family Service Reviews on Knowledge Management. Child Welfare League of America.

Moriarty, J., Rapaport, P., Beresford, P., Branfield, F., Forrest, V., Manthorpe ym. 2007. The participation of adult service users, including older people, in developing social care. Practice guide for Social Care Institute for Excellence. London, UK: Social Care Institute for Excellence. Artikkelissa Goossen, Carolyn & Austin, Michael J. 2015. Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education. Journal of Social work education, 39–40, USA.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Gaudeamus, Helsinki.

Nonaka, Ikujiro & Toyama, Ryoko 2007. The Development of Knowledge Creation and Management. Teoksessa Ikujiro, Kazuo & Nonaka, Ikujiro 2007. Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers. Oxford University Press, USA.

Olli, Marja 25.2.2020. Perhekeskuspalveluiden palveluohjaus. PowerPoint-esitys. Lemppälän kunta.

Pelkonen, Marjaana / STM & Hastrup, Arja / THL 2016. Matalankynnyksen verkostointi: perhekeskustoimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 15.4. 2021. Saatavilla <https://stm.fi/documents/1271139/2802197/Perhekeskustoimintamalli.pdf/4fa02d47-e47b-44ec-a325-d6a94d500ee1>

Peränen, Niina & Sainio, Salla & THL 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki.

Pihlström, Sami & Kivistö, Sari 2017. Hyvät teot, empatia ja moraalinen vakavuus. Tiede & edistys 42 (2017) : 3, 239 – 248.

Pine II B., Joseph 2020. Designing employee experiences to create customer experience value. Strategy & Leadership. Vol. 48, Iss. 6, 21–26, Chicago.

Pirkkalan kunta 2019. Arviointikertomus 2018. Pirkkala.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus, Helsinki.

Reichheld, Frederick F. 2003. The One Number You Need to Grow. Harvard Business Review, Boston.

Rhodes, Sonia 2009. Artikkelissa: Lawrence, Daphne 2009. Patients, Not Purchases. Customer relationship management is slowly, and carefully, finding its way into healthcare. Healthcare informatics 2009–08, Vol.26 (8), p. 17–20.

Rosenberg, Walter 2016. Bridge model blends social work with case management. AHC Media LLC, USA.

Saari, E., Käpykangas, S., & Hasu, M. 2018. Ammattilaiset oman työnsä käsikirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 20(1), 2–80.

Santalahti, Ville 15.1.2021. Sosiaalisen raportoinnin työkalu, rakenteellisen sosiaalityön kehittäminen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tutkimus. Oy Vasso Ab. PowerPoint -esitys. Saatavilla <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Rakenteellisen-sosiaality%C3%B6n-kehitt%C3%A4minen-ja-sosiaalisen-hyvivoinnin-tutkimus-Santalahti.pdf>.

Sainio, Salla 26.1.2022. ASPA. Sähköpostikeskustelu.

Sainio, Salla & THL 2021. Asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen. Asiakaspalautteen sisällölliset määrittelyt 2020–2021. Luonnos huhtikuu 2021.

Schofield, Gillian 1998. Inner and outer worlds: a psychosocial framework for child and family social work. Blackwell Science Ltd, UK.

Seikkula, J., & Arnkil, T. E. 2006. Dialogical meetings in social networks. London, UK: Karnac. Artikkelissa Goossen, Carolyn & Austin, Michael J. 2015. Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education. Journal of Social work education, 47, USA.

Siun sote 2022. NPS-mittari kuvaa suositteluhalukkuutta. Viitattu 11.1.2022. Saatavilla [Siunsote.fi](https://www.siun.fi)

Sivistystoimi 2015. Työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 25.11.2021. Saatavilla <https://docplayer.fi/3974767-Tyokalupakki-palvelumuotoiluun.html>.

Scriven, Michael 1991. Evaluation Thesaurus. Thousand Oaks, CA: Sage. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 27.1.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) 2019. Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016–2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:29. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki.

STM 2020. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022. Ohjelma ja hankeopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Helsinki.

Storey, Chris & Larbig, Christine 2018. Absorbing Customer Knowledge: How Customer Involvement Enables Service Design Success. Journal of service research: JSR 2018-02, Vol.21 (1), 101–118.

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry 2022. Palveluohjaajan rooli. Viitattu 13.2.2022. Saatavilla <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjaajan-rooli/>

Szynlar, Marta 2021. NPS Benchmarks for 2021: What is a Good Net Promoter Score. Viitattu 11.1.2022. Saatavilla <https://survicate.com/nps-benchmarks/>

Taghizadegan, Salman 2006. Essentials of Lean Six Sigma. Elsevier Inc, Amsterdam, Boston ym.

Tampereen kaupunki 2022. Asiakastytyväisyys. Viitattu 11.1.2022. Saatavilla <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palvelualue/asiakastytyvaisuus.html>.

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL. Sotkanet. Lastensuojeluilmoitukset. Viitattu 20.4.2021. Saatavilla <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/haku?g=354>

Tietoarkisto 2022. Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirja. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Viitattu 5.4.2022. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/ominaisuudet/>

Tietoarkisto 2021. Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirja. Variaatiosuhde. Viitattu 2.8.2021. Saatavilla <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/hajontaluvut/hajontaluvut/>

Torkkola, Sari 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Talentum Media Oy, Helsinki.

Tuomi & Sarajärvi 2002. Edustavuus. Luku 6.2.4. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Tampere. Viitattu 31.5.2021.

Tuurala, Timo 2020. NPS-suositteelukysymys asiakaskokemuksen mittaamisen välineenä. NPS-kysely Tampereen sote-palveluissa. <https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/organisaatio/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-palvelualue/asiakastytyvaisuus/tietoa-nps-kyselysta.html>. Viitattu 11.1.2022.

Tuurala, Timo 2021. Asiakaspalautekyselyt. PowerPoint-esitys. Tampereen kaupunki.

Valtioneuvosto 2022. Mikä sote-uudistus? Viitattu 1.2.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Vesa, S., Santalahti, V., Nieminen, V., Nikunlaakso, R. ym. 2020. Sosiaalinen hyvinvointi ja sen tiedolla johtaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:52. Valtioneuvoston kanslia, Helsinki.

Von Krogh, Georg, Ichijō, Kazuo & Nonaka, Ikujiro 2000. Enabling Knowledge Creation. Oxford University Press, New York.

Weprin, Matthew 2016. Design Thinking Methods: Affinity Mapping. Viitattu 14.10.2021. Saatavilla <https://uxdict.io/design-thinking-methods-affinity-diagrams-357bd8671ad4>.

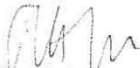
Woodside, Marianne & McClam, Tricia 1998. An Introduction to human services. Brooks/Cole Publishing Company.

Wright, Chris 2017. Being more human – why children’s social care should be more human. Journal of Children's Services, London

Young, Melinda 2020. Person-Centered Case Management Tool Improves Discharge. Electronic tool includes checkboxes. Relias Media, USA.

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuslupa

LEMPÄÄLÄN KUNTA	VIRANHALTIJAPÄÄTÖS
Hyvinvointijohtaja	25.2.2021 10 §
Asia	Tutkimuslupa, Haapaniemi
Selostus ja perustelut	<p>Elina Haapaniemi opiskelee tradenomi-tutkintoa. Opinnäytetyön nimi: Lempäälän perhekeskuspalveluiden palveluohjauksen vaikuttavuuden seuranta. Opinnäytetyössä selvitetään Lempäälän kunnan perhekeskuspalveluiden palveluohjauksen asiakaskokemusta, sekä kehitetään palveluohjauksen vaikuttavuuden seurantaa.</p> <p>Palvelupäällikkö Marja Olli puoltaa tutkimuslupa-anomusta.</p>
Ratkaisu perustuu	Hallintosääntö, 3 luku, 3.1. Palvelualuejohtaja
Päätös	<p>Myönnetään Elina Haapaniemelle tutkimusluvan seuraavin ehdoin:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan tietosuojaa koskevien lakien ja asetusten määräyksiä.2. Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tiedot koskevat tutkimusrekisterit hävitetään ja arkistoidaan tietosuojasäästösten edellyttämällä tavalla.3. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä haastateltavan lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan.4. Tutkimuslupa ei oikeuta hakemaan tietoja asiakas- tai potilastietojärjestelmistä.5. Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan luvan myöntäjälle.6. Jos tutkimus keskeytyy, siitä ilmoitetaan tutkimusluvan myöntäjälle.7. Lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan, jolloin luvan saajien on palautettava tutkimusta varten saamansa tieto.
Tiedoksi	Elina Haapaniemi, Marja Olli (yhteyshenkilö), hyvinvointilautakunta
Allekirjoitus	 Titta Pelttari Hyvinvointijohtaja

Oikaisuvaatimusohjeet

Tästä päätöksestä ei saa tehdä kuntalain 136 §:n mukaan oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, koska päätös koskee kunnallisen virka- ja työehtosopimuksen noudattamista.

Pöytäkirja yleisesti nähtävillä 25.2.2021

LEMPÄÄLÄN KUNTA

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Hyvinvointijohtaja

25.2.2021

10 §

Tämä päätös on annettu tiedoksi 25.2.2021

Lempäälässä 25.2.2021

Todistaa


Anne Päivrinta, hallintosihteeri

¶.....Osan vaihto (seuraava sivu).....

Liite 2 Kyselylomake



Palveluiden aloittaminen oli mielestäni selkeää.*

1 2 3 4 5

Tieto asioistani/asioistamme kulki eri tahojen välillä hyvin (esim. palveluohjaaja, neuvola, koulu, perheneuvola).*

1 2 3 4 5

Palveluihin pääsy onnistui yhdellä yhteydenotolla.*

1 2 3 4 5

Palvelusta oli helppo saada tietoa.*



Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani*



Koin saamani palvelun hyödylliseksi.*



Elämäntilanne on parantunut palvelun jälkeen.*



Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua muille?*



Vapaa sana. Mikä palveluohjauksessa on mielestäsi hyvää ja tärkeää? Mitä asioita tulisi kehittää?*

Lupa tietojen käsittelystä

Vastaamalla tähän kyselyyn annan suostumukseni tässä kerättyjen henkilötietojeni keräämiseen ja käsittelyyn palveluohjauksen kehittämistä varten. Ymmärrän, että osallistuminen kyselytutkimukseen on täysin vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumisen koska tahansa. Olen myös tutustunut kyselyä koskevaan tietosuojailmoitukseen.

1..... Osan vaihto (seuraava sivu).....

Liite 3 Ideapajan aineisto

Ideapajassa 28.10.2021 syntynyt aineisto

Ideat

1. Mitä tietoa?

- Keneen ottaa yhteyttä? (x2)
- Millä tavalla saan yhteyden?
- Mitä työntekijät tietävät nepsyistä
- Mitä perheen asioista on kirjattu ja minne? Millä perusteella? Osallistava kirjaustapa
- Mikä työnjako eri palveluiden välillä
- Tietoa lapsen hyvästä kasvusta/kehityksestä ”netissä” -> Onko aina tavattava työntekijöitä?
- Tietoa tiedonkulusta, läpinäkyvyyttä
- Keneen/mihin ollaan yhteydessä huolen herätessä?
- Yhteystiedot (nimineen) selkeästi esiin esim. nettisivuille
- Mikä ei toimi tällä hetkellä?
- Päätäville asiakaskokemukset tiedoksi
- Mistä lapsi voi itse pyytää apua <- Hyvä kommentti!
- Työntekijä pitää saada kiinni, sekä asiakkaan, että toisen työntekijän!
- Tietoa neurokirjosta kaikille palvelualueille laajasti
- Mistä löydän oikean ammattilaisen -> Miten eri tavoin voin olla yhteydessä?
- Työntekijöiden puhelinnumerot toisille työntekijöille helpommin saataville -> ja ihan kuntalaisillekin
- Palveluista tietoa
- Eri elämänvaiheissa puhuttavat aiheet
- Miten tietää kuka on ”oma työntekijä”
- Tietävätkö päättäjät ennaltaehkäisyn merkityksen? Palveluiden merkitys perheille?
- Miten palautteet käsitellään ja mitä niistä seurasi
- Mitä, missä, koska
- Kuka tukee vanhempaa tuki- /tutkimusten vaiheessa/ kun tulee mutkia?
- Kenelle voi soittaa, kun tulee mutkia?
- Kuka päättää resursseista?
- Mitä apua on mahdollista saada ja keneltä?
- Mistä haen apua?
- Mitä teen, jos lapsi oireilee?
- Palveluiden (tiivis) ”aukikirjoittaminen”
- Kenelle palvelut on tarkoitettu?
- Asiakaskokemukset systemaattisesti työntekijöille työstettäväksi
- Miten saan joustavasti kiinni muut työntekijät
- Yhteinen kirjaaminen

- Tietoa varhaiskasvatuksen palveluista
- Konkreettisia käytännön vinkkejä erilaisiin tilanteisiin
 - ➔ Hyvä idea tämä, ”Vinkkipankki” tai ”Viikon vinkki”
 - ➔ Todellakin ja erilaisia videoita jne. arjen pulmiin
 - ➔ Somekanavat matalalla kynnyksellä käyttöön
- Mistä saa vertaistukea
- Mitä tietoa lapsiperheiden palveluista voisi jakaa?
 - o Esim. penen tutkimusten aikataulut ja suunnitelma
 - o Kenelle, missä tilanteissa, tehdään penen tutkimukset?
- Tietoa aistisäätelyhäiriöistä kaikille (etenkin lapsia kohtaaville) ja sen vaikutuksista lapsen (toki aikuisenkin) toimintakykyyn
 - ➔ Erittäin tärkeää väärintulkintojen ehkäisemiseksi!
- Tietoa missä avattu
- Mitä, miten ja keneen olla yhteydessä
- Missä palvelussa
- Mitä tehdä, jos ei jaksaa?
- Paljon tietoa ihan perusasioista esimerkiksi lasten oikeuksista
- Mihin voi ottaa yhteyttä, jos tutkimukset tai polku tökkii? Kuka kantaa vastuun työntekijöiden puheista ja kirjauksista
- Ymmärrystä niistä ympäristön tekijöistä, jotka rajoittavat esim. aistiherkkien henkilöiden osallistumista
- Palvelu”tarjotin”
- Mistä saan apua iltaisin?
- Käyttöön muutkin kuin kunnan palvelut
- Miten saada johtajille tieto, että tarvitaan lisää työntekijöitä – Valtuusto!
- Miten saada työntekijät pysymään töissä? Ja jaksamaan?
- Mitä teen, kun lapsella on PITKÄ, aggressiivinen raivokohtaus? Vienkö päivystykseen? Soitanko sos. päivystykseen? Tilaanko ambulanssin? Mitä tapahtuu sen jälkeen huomenna? Entä viikon päästä?

2. Kenelle?

- Vanhemmille (x7)
- Muille kunnan työntekijöille
- Toisille työntekijöille (x2)
- Päiväkodin työntekijöille
- Varhaiskasvatuksen työntekijöille
- Mummot, kummit, kylänmiehet!
- Eri ikäiset lapset (x5)
- Nuoret (x2)
- Isovanhemmat (x2)
- Toiset ammattilaiset -> verkosto
- Opettajat
- Tukiverkoille
- Koti, koulu
- Kunnan kaikille toimijoille; yritykset
- Etävanhemmille
- Työntekijöillä kulkisi tieto keskenään
- Päätäjille (x2)

- Päättäjille kunnassa!
- Kaikille kuntalaisille (x3)
- Monimuotoiset perheet -> esim. bonusvanhemmat
- Oppilashuolto
- 3. sektorille
- Valtuutettujen pitäisi saada tietää resursseista ja asiakastyytyvyydestä / -kokemuksesta kun rakentavat budjetit
- Tiedonkulun varmistaminen kautta organisaatorakenteen ja virkamiehiltä luottamushenkilöille, myös kuntalaisille ja toisinpäin
- Palvelukäyttäjälle
- Kouluterveydenhuolto
- Terkat, lääkärit, terveydenhuolto
- Seurakunnan työntekijöille
- Kunnan johtoryhmä
- Kunnan hallinto
- Käytännön tasolla valtuutetut eivät tiedä resursseista mitään
- Perheen yksilöllisen tilanteen mukaan määriteltävä tapauskohtaisesti perhettä/lasten koskevat tiedot
- Tietoa jaettavaksi ammattilaisten kesken

3. Missä?

- Kunnan nettisivuilla (x2)
- Netissä
- Some (face, IG, Twitter, Tiktok) (x3)
- Lehdessä? (x2)
- Tapahtumat torilla
- Vanhemman oman sairauden yhteydessä
- Aikuisten palveluissa
- Koulussa (x2)
- Järjestöjen toiminnoissa
- Päiväkodeissa (x2)
- Kauppakeskuksessa
- Erilaisissa tapahtumissa (x2) – ”rummutetaan” jo seuraavia tapahtumia / palveluita
- Kirjastoissa (x2)
- Varhaiskasvatusyksiköissä
- Ilmoitustauluilla, esim. Ideapark (Onko siellä? 😊)
- Nysse!!
- VR
- Intrassa
- Esim. Help-nappi mainos työntekijöiden T-paidassa (vrt. S-Bonuspäivät kaupoissa 😊)
- Neuvola (x2), vanhempainillat
- Internetissä, wilmassa (x2), toivottavasti jatkossa yhteisellä tietoaalustalla kohdennetaan
 - ➔ Tekoälyllä avuksi määrittämään ”profiilia” siitä, että minkälaisesta tiedosta perhe voisi hyötyä
- Erityislasten vanhempien nettiryhmät / vertaistukiryhmät

- TSAU / ADHD -liitto tms.
- Vertaistukiryhmät
- Ideapark
- Lääkärin vastaanotolle
- Yhteiskuntaopin tuntisuunnitelmissa
- Kouluterveydenhuolto
- Face to face -asiakkaille
- Kirje kaikille kotiin, kun lapsi täyttää? (Jonkun ikäinen lapsi -> Mikä ois hyvä ikä?)
 - ➔ Eri-ikäisenä -> Siirtymäkohdissa
- Kysytään lapsilta mistä he hakevat tietoa
- Perhetuvat
- Terveyskeskuksessa
- Harrastuspaikoissa / -ryhmissä

4. Miten?

- Kiinnostumalla
- Lyhyitä tietoiskuja
- Pois virkamiestoiminnasta
- Tsemptaan kaikkia työntekijöitä kertomaan palveluista
- Kysymällä
- Vanhempainilloissa kyselemällä perheiden arjesta -> ja niihin tarttumalla
- Some kanavien kautta (x2)
- Neuvolasta linkkejä saaden ajankohtaisesti
- Kansan tajuisesti (x2)
- Hyvällä kirjaamisella
- Luovasti erottumalla 😊
- Nopeasti
- Verkostoitumalla
- Perinteiset "infokirjeet"
- Arkityöstä
- Olemalla rohkeampi -> Siellä missä ihmiset ovat
- Kerrotaan kaikille montaa kautta
- Teemaviikko, jossa keskitytään yhteen asiaan. Myös työntekijät. Esim. ter-koilla menossa "Päihdeviikot" ja toivottavasti tämän jälkeen työmenetelmä (audit)käytössä aktiivisesti
- Lapsiperhemessut asiakkaille!
- Oman toiminnan esittely muille työntekijöille
- Siis onko tarkoitus tarjota ja markkinoida palvelua? Nykyinen käsitykseni on, että palveluita pitää kovasti pyytää ja vaatia... Onko tarpeen markkinoida niitä?
- Tiedotuksen ammattilaisten palveluiden ostaminen
- Systemaattisesti

5. Kuka?

- Palveluohjaaja
- Asiakkaat -> Hyvä kokemus paras markkinointi

- Neuvolan terkkä ja lääkäri
- Kaikkien ammattilaisten, jotka ovat lapsiperheiden kanssa työssään tekemisissä (x2)
- Neuvola
- Palveluista lähtiessä aina info mukaan
- Vanhemmat toisilleen
- Laaja joukko, mutta sovitusti -> pelisäännöt
- Aikuispsykiatria
- Työntekijät
- Kaikki
- Se, joka tietää
- Se, joka kohtaa ihmistä
- Esihenkilöt eri organisaatioissa
 - ➔ Tuonne se kyllä helposti jää, mikä on täysin ymmärrettävää
- Palvelukäytävä
- Autokauppa
- Ruokakauppa

Raaka-ideoiden jatkokehittäminen

- Video
 - videoita arkipäivän työstä

 - Kenelle ja miksi?
 - Vanhemmat
 - Eri-ikäiset lapset

 - Mitä hyötyä?
 - Mielikuvan luominen

 - Mitä idean toteutus edellyttäisi?
 - Heittäytymistä työntekijöiltä

- Viikon vinkki
 - Kuntalaiset
 - Netissä
 - Kansantajuisesti, lyhyitä tietoiskuja
 - Jaettu vastuu

- Sähköinen alusta
 - Kenelle:
 - Sähköinen alusta, jossa tietoa perheen tilanteesta voidaan jakaa (asiakkaan ehdoilla)
 - Hyöty:
 - Jokaisen tahon mahdollisuus auttaa perhettä kokonaisuus huomioiden sekä monialaisesti että moniammatillisesti
 - Perheen ei tarvitse pomppia luukulta toiselle
- Tiedon kerääminen lapsiperhepalveluiden resurssien riittävydestä

