

# ASIAKASKOKEMUSKYSELYÄ KEHITTÄMÄSSÄ

Osallisuus osana asiakaskokemuskyselyä



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus

Kevät 2022

Anni Tervamaa

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiakaskokemuskysely lastensuojelun avohuollon yksityisen palveluntarjoajan käyttöön. Asiakaskokemuskysely kehitettiin hyödyntämään niin organisaatiota itseään, kuin työntekijöitä ja työvälineeksi, jonka avulla saadaan lisättyä asiakkaan osallisuutta työskentelyyn.

Toiminnallisen opinnäytetyön tietoperusta muodostui lastensuojelun avohuollon ja sen tukimuotojen ympärille, kyselylomakkeen rakentamiseen sekä osallisuuden käsitteeseen sosiaalihuollon ja sosiaalihuoltolain näkökulmasta. Osana lastensuojelun avohuoltoa tietoperustassa avattiin myös lastensuojelun laatua ja vaikuttavuutta, sekä eettisiä periaatteita. Opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksena ja opinnäytetyön raportissa avattiin tutkimuksen eri vaiheet. Tutkimusaineistona käytettiin kehittämistiimin suunnittelupalavereiden muistioita ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmän, teemoittelun avulla. Teemoittelussa esiin nousi ylä- ja alakäsitteitä.

Asiakaskokemuskysely pyrkii vastaamaan organisaation tarpeisiin selvittäessään asiakkaan kokemuksia saamastaan palvelusta. Kysely koostuu kysymyksistä työskentelystä ja työntekijästä, lainsäädännöstä kumpuavasta palvelusuunnitelmasta, kirjaamisesta ja kuukausikoosteesta ja osallisuudesta näihin, sekä verkostoyhteistyöstä ja työskentelyn onnistumisesta. Asiakkaan, erityisesti lapsen ja nuoren osallisuuden kokemus kasvaa kuulluksi tulemisen myötä ja osallistuminen työskentelyyn edistää asiakkaan osallisuutta. Asiakaskokemuskysely luo puitteet osallisuuden toteutumiselle ja edistämiseksi. Seuraava askel asiakaskokemuskyselylle on sen jalkauttaminen kentälle asiakastyöhön.

Avainsanat Osallisuus, asiakaskokemuskysely, lastensuojelu, avohuolto, lastensuojelun laatu

Sivut 47 sivua ja liitteitä 2 sivua

Name of Degree Programme	Abstract
Author Anni Tervamaa	Year 2022
Subject Developing customer experience survey –participation as a part of customer experience survey	
Supervisors Liisa Harakkamäki	

---

The aim of this thesis was to develop a customer experience survey for the a private service provider in child welfare. The customer experience survey was developed to benefit both the organization itself in addition to its employees, and as a tool to increase the customer's participation in the work.

The knowledge base of the practise-based thesis was formed around open care support of child protective services and its forms of support, the construction of the survey, and the concept of participation in social welfare and the Social Welfare Act. As a part of the open care support of child protection, the quality and effectiveness of child welfare and the ethical principles were expounded upon in the knowledge base. The thesis was carried out as a practise-based research project and the report of the thesis opened up the different stages of the research. The research material consisted of notes of the development team's meetings and the material was analyzed using the method of content analysis, thematisation. Upper concepts and sub-concepts emerged from the thematic analysis.

The customer experience survey aims to meet the needs of the organization when investigating the customer's experiences of the service they received. The survey consists of questions about the service and the worker, the service plan, record keeping and monthly summaries arising from legislation, as well as participation in them, in addition to network and the success of the work. The customer's experience of participation, especially that of a children and a teen's, increases by being heard, and taking part in the work promotes customer's participation. The customer experience survey provides a framework for the application and advancement of participation. The next step for the customer experience survey is its implementation into customer work in the field.

Keywords Participation, customer experience survey, child welfare, open care support, quality of child protection

Pages 47 pages and appendices 2 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Kehittämistehtävän tavoite .....	2
3	Lastensuojelun avohuolto .....	3
3.1	Lastensuojelun avohuollon tukitoimet .....	4
3.2	Tehostettu perhetyö .....	6
3.3	Jälkihuolto .....	6
3.4	Sosiaalihuoltolain mukainen tukihenkilötyö.....	7
3.5	Lastensuojelun laatu ja vaikuttavuus.....	8
4	Osallisuus.....	10
4.1	Osallisuuden osa-alueet.....	11
4.2	Lapsen ja nuoren osallisuus .....	12
5	Kyselytutkimuksen rakentaminen.....	15
6	Aiemmat tutkimukset.....	16
7	Toimintatutkimuksen prosessi .....	17
7.1	Toimintatutkimus.....	17
7.2	Aineiston hankinta .....	19
7.3	Aineiston analyysi .....	20
7.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	22
8	Asiakaskokemuskyselyn suunnittelu ja toteutus .....	24
8.1	Suunnittelu vaihe ja taustaa .....	24
8.2	Asiakaskokemuskyselyn rakentaminen .....	26
8.3	Tekninen toteutus.....	29
8.4	Asiakaskokemuskyselyn arviointia.....	30
9	Johtopäätökset .....	31
10	Pohdinta .....	33
	Lähteet.....	37

## **Liitteet**

Liite 1      Aineistonhallintasuunnitelma

## 1 Johdanto

Lastensuojelulla pyritään turvaamaan lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelusta ja sen toimivallasta, tukitoimista ja valvonnasta on säädetty lastensuojelulaissa. Suomessa lapsen oikeuksia määrittää Suomen perustuslaki, lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki. Lisäksi Euroopan ihmisoikeussopimus sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus sitovat toimintaa Suomessa. Edellämainituissa sopimuksissa veloitetaan lapsen edun asettaminen etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa. (STM, 2022)

Osallisuus ja sen edistäminen on osa Euroopan unionin ja Suomen hallituksen tavoitteita. Osallisuus on yksi keskeinen toimi syrjäytymisen ja köyhyyden torjumiseksi – eriarvoisuus vähenee osallisuutta edistämällä. Lapsella on oikeus olla mukana määrittämässä ja toteuttamassa häntä koskevaa työtä. Mahdollisuus osallistua ja ilmaista mielipide itseään koskevissa asioissa on merkittävää identiteetin kehittymisen kannalta, sekä yksi kasvun ja kehityksen perusedellytys. Osallisuudelle on luotu puitteet myös Suomen lainsäädännössä perustuslaista lähtien, sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa. (THL, 2021a; THL, 2021b)

Lastensuojelun vaikuttavuutta ja palvelua on mitattu erilaisin kyselyin ja mittarein, kuten toimintakykymittareilla ja asiakastyytyväisyydellä. Lastensuojelun vaikuttavuutta ja onnistumista ei kuitenkaan voi yksiselitteisesti mitata sillä työskentelyn onnistuminen näkyy joskus vuosienkin viiveellä. Lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin keskeistä saattaa näkyviin työskentelystä saatu apu ja hyöty. Parantuuko lapsen tilanne, saadaanko työskentelyllä aikaan toivottu muutos ja saavutetaanko sillä työskentelylle asetetut tavoitteet?

Palveluiden laadun kehittäminen vaatii asiakkaiden kokemusten ja tyytyväisyyden sekä työskentelyn onnistumisen mittaamista. Organisaation omien laatustandardien tavoittaminen vaatii myös usein numeraalisia arviointeja ja mittausta. Opinnäytetyön aihe, asiakaskokemuskyselyn kehittäminen lastensuojelun avohuollon yksityisen palveluntarjoajan käyttöön, on noussut suoraan työelämän tarpeista ja sen tehtävänä on kehittää käytännön

toimintaa, tarjota tietoa asiakasorganisaatiolle sekä tuottaa työväline – asiakaskokemuskysely.

Koska asiakaskokemuskysely kehitetään lastensuojelun avohuollon yksityiselle palveluntarjoajalle, tämän opinnäytetyön tietoperusta rakentuu lastensuojelun avohuollon toimintakentän avaamisesta ja osallisuuden määritelmästä sosiaalihuollon ja sosiaalihuoltolain näkökulmasta. Kyselytutkimuksen rakentaminen ja sitä käsittelevä kirjallisuus on osa opinnäytetyön tietoperustaa. Osana lastensuojelun avohuoltoa koskevaa lukua tietoperusta sivuaa myös lastensuojelun laatua ja vaikuttavuutta, erityisesti niiden mittaamisen ja tutkimisen kannalta. Opinnäytetyön raportissa avataan asiakaskokemuskyselyn rakentamista ja sen prosessia toiminnallisen tutkimuksen mukaisesti.

## **2 Kehittämistehtävän tavoite**

Opinnäytetyön tavoite on kehittää asiakaskokemuskysely, jolla saadaan välitöntä hyötyä lastensuojelun avohuollon työntekijöille oman työskentelyn arvioinniksi ja tueksi, sekä organisaatiolle numeraalisen palautteen muodossa. Kehittämistehtävän tavoite eli tutkimustehtävä on tehdä työväline – asiakaskokemuskysely, jonka avulla saadaan myös lisättyä asiakkaan osallisuutta työskentelyyn. Tutkimuskysymykset muodostuvat myös tämän kehittämistehtävän ympärille seuraavasti:

1. Millaista informaatiota asiakaskokemuskyselyllä halutaan saada selville sekä työntekijöille että organisaatiolle?
2. Miten asiakkaan osallisuus näkyy asiakaskokemuskyselyssä?

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu tutkimustehtävän ympärille avaten osallisuuden käsitettä terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL, 2021b) osallisuuden eri osa-alueista sekä osallisuutta, etenkin lapsen sekä nuoren osallisuutta lainsäädännön pohjalta. Osallisuus määritellään oman elämän päätäntävaltaa ja mahdollisuutena omiin tekoihin ja tapoihin olla ja elää; vaikuttamisena omaa elämää koskeviin asioihin, ryhmiin, palveluihin tai yhteiskuntaan, sekä yhteisen hyvän luomiseen, osallistumiseen ja kokemiseen sekä

vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin liittymiseen (Isola, ym., 2017). Pohja osallisuudelle luodaan sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), lastensuojelulaissa (417/2007) lapsen oikeuksien sopimuksessa (1991). Asiakkaan osallisuuden huomioon ottaminen asiakaskokemuskyselyssä ja sitä kautta koko työskentelyn suunnittelussa ei edistä siis pelkästään organisaation työtä vaan myös asiakkaan osallisuuden kokemuksen lisäämistä.

Osallisuuden käsitteen lisäksi opinnäytetyön tietoperusta muodostuu kehittämistehtävän asiakasorganisaation eli lastensuojelun avohuollon toimintaympäristöön perehtymiseen ja sen ymmärtämiseen. Tietoa on jäsenelty sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja lastensuojelulain (417/2007) pohjalta sekä soveltamisoppaita mukailten (Räty, 2019; Kananoja ym., 2017), avaten lastensuojelun avohuollon palvelumuotoja, joita asiakasorganisaatio tarjoaa asiakkailleen. Lainsäädännön ohella lastensuojelun laatusuositus on lastensuojelutyötä ohjaava periaate, joka ohjaa lastensuojelupalvelujen toteuttamista, arviointia, kehittämistä ja johtamista. (THL, 2019)

Hyvinvointialalla on herätty viime aikoina asiakaspalutteen merkitykseen kasvavissa määrin. Asiakkaiden osallisuutta voi arvioida asiakastytyväisyyskyselyjen perusteella. Erilaiset asiakastytyväisyyskyselyt ovat saaneet osakseen kritiikkiä, sillä niiden tuottama tieto jää usein pinnalliseksi eikä mittaa asiakkaan osallisuutta vaan enemmän tarjoaa tietoa asiakkaan tyytyväisyydestä tarjottuun palveluun. Asiakastytyväisyyskyselyllä ei siis voi suoraan mitata työn vaikuttavuutta, vaan enemmän itse työntekijän tai työskentelyn onnistumista ja asiakkaan kokemuksia työskentelystä. (Lääperi, 2013, s. 89)

### **3 Lastensuojelun avohuolto**

Avaan tässä kappaleessa lastensuojelulain (417/2007) mukaisia käsitteitä kuten: tehostettua perhetyötä ja jälkihuoltoa sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista tukihenkilötyötä; niitä palvelumuotoja, joita opinnäytetyön tilaajayritys tarjoavat asiakkailleen ja joihin opinnäytetyönäni kehitettävä asiakaskokemuskysely luodaan. Edellä mainittujen palvelujen lisäksi avaan lastensuojelun avopalvelua, eli lastensuojelulain mukaista avohuoltoa, jonka tukitoimien tarkoitus ”on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja



vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöjä ja -mahdollisuuksia” (Lastensuojelulaki, 417/2007).

Perhepalveluiden ja lastensuojelun painopiste on muuttunut viime vuosina lastensuojelussa tehtävästä lapsi- ja perhekohtaisesta työstä ja ennaltaehkäisevästä työstä kohti yleisnä perhepalveluina tarjottavia palveluita sekä ehkäisevää lastensuojelua. Muutoksen taustalla on sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistus, jossa vahvistettiin ehkäisevien palveluiden osuutta perhepalveluissa. Näiden ehkäisevien palveluiden on tarkoitus tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. Sosiaalihuoltolain uudistuksessa vahvistettiin kotipalvelun, perhetyön, tukihenkilötyön sekä vertaisryhmätoiminnan osuutta yleisnä perhepalveluina ilman lastensuojelun asiakkuutta. Lastensuojelulaissa (417/2007) lapsen edun huomioiminen on otettu mukaan useampaan säännökseen ja edellyttää lapsen edun huomioimista kaikessa toiminnassa. (Hämeen-Anttila, 2017, ss. 216-217; Heino, 2013, s. 104)

### **3.1 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet**

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2022a) mukaan vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti vanhemmilla. Tarpeen vaatiessa viranomaisella on kuitenkin velvollisuus tukea vanhempia kasvatustehtävässään ja lapsi ja perhe tulee ohjata lastensuojelun piiriin. Kun lastensuojelun tarve on todettu, kunnan sosiaalihuollon on ryhdyttävä toimenpiteisiin viipymättä (Räty, 2019, s. 315). Lastensuojelun toimintaa ohjaa lastensuojelulaki (417/2007) joka pyrkii turvaamaan, että lapsella oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Ensisijaiset toimet lastensuojelussa ovat aina avohuollon tukitoimia, joiden on tarkoitus edistää ja tukea lapsen kehitystä sekä tarjota tukea vanhemmille, huoltajille ja lapsen hoidosta vastaaville lastensuojelulain mukaisesti. Lastensuojelulain (417/2007) mukaisia avohuollon tukitoimia ovat:

- 1) tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen;
- 2) lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten

ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä;

3) lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja;

4) tehostettua perhetyötä;

5) perhekuntoutusta; sekä

6) muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia.

Mikäli edellä mainitut tukitoimet ovat riittämättömät, lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshoidoa joko vanhempien, huoltajan tai hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena myös yksin, mikäli ei ole lapsen edun mukaista sijoittaa häntä yhdessä vanhemman, huoltajan tai kasvatuksesta ja hoidosta vastaavan henkilön kanssa. Sijoitukseen avohuollon tukitoimena vaaditaan aina sekä huoltajan, että 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Avohuollon sijoituksen kriteerinä on aina lapsen tuen tarpeen arviointi, lapsen kuntouttaminen tai lapsen huolenpidon väliaikainen järjestely, jos lapsen huoltaja on siltä estynyt. (Lastensuojelulaki, 417/2007)

Sosiaali- ja terveysministeriön Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmä selvitti lastensuojelun toimintakäytänteitä, toimivuutta ja lainsäädännön muutostarpeita. Selvitysryhmä huomioi ja painotti raportissaan erityisesti lastensuojelun asiakkuuden alkuvaihetta ja avohuollon tukitoimia. Selvitysryhmän näkemyksen mukaan lastensuojelun menetelmiä ja käytäntöjä, sekä erityisesti lasten ja perheiden tilanteiden arvioinnin käytäntöjä on systematisoitava ja arviointivaiheeseen tulisi kehittää yhtenäiset toimintamallit, jossa käytetään strukturoituja, dokumentoituja ja tieteeseen perustuvia menetelmiä. (Hämeen-Anttila, 2017, ss. 226-227; Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013)

### 3.2 Tehostettu perhetyö

Perhetyötä tehdään lähellä perheen arkea ja työtapana on perheen kokonaisvaltainen tukeminen. Perhetyöhön kuuluu ajatus, että vaikka yksilöä hoidetaan omalla tahollaan onnistuneesti, perheen toimintatavat ja kulttuuri ovat sidoksissa yksilön haasteisiin. Toimintatavat, ajattelun mallit, vuorovaikutus ja tunneilmapiiri sekä perheen yksilöiden tarpeiden kuuntelu voivat joko laukaista haittoja ja haasteita, altistaa niille ja pitää yllä niitä ja jotkut toimintatavat perheen sisällä voivat ehkäistä näiden haittojen ja haasteiden ratkaisua ja muutosyrityksiä. (Rönkkö & Rytönen, 2010, ss. 38-41)

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain mukaista intensiivistä tukea. Tehostetun perhetyön ominaispiirteisiin kuuluu usein perheen kriisitilanteeseen, kuten avioeroon, taloudellisiin haasteisiin, lapsen koulunkäynnin tai perheen sisäiseen väkivaltaan puuttuminen. Usein asiakasperheet ovat haastavassa elämäntilanteessa ja erityisen tuen ja ohjauksen tarpeessa. Avohuollon perhetyössä korostuukin useimmiten sosiaalityön neuvova ja ohjaava rooli. Tehostettua perhetyötä käytetään tukimuotona esimerkiksi huostaanoton tarpeen ehkäisemiseksi ja tarvittaessa tukea järjestetään perheen luokse vuorokauden ympäri. (THL, 2022a; Rätty, 2019, s. 316)

Tehostetun perhetyön lähtökohtana on aina yhteistyö ja vapaaehtoisuus. Muutostarpeet ja motivoituneisuus tehostettuun perhetyöhön ovat myös keskeinen edellytys työskentelyn onnistumiselle. Vastuu tehostetun perhetyön aloituksesta, pituudesta, seurannasta, tavoitteista ja arvioinnista on aina lastensuojelun sosiaalityöntekijällä, joka päättää palvelusta yhdessä perheen kanssa. (THL, 2022a)

### 3.3 Jälkihuolto

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan sosiaalihuollon toimielimen on järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuoltoa viisi vuotta sijoituksen jälkeen tai viimeistään siihen saakka, kunnes lapsi tai nuori täyttää 25-vuotta. Jälkihuoltovelvoite syntyy silloin, kun lapsi tai nuori on ollut sijoitettuna kodinsa ulkopuolelle yhtäjaksoisesti kuusi kuukautta tai pidempään. Jälkihuoltoa voidaan järjestää nuorelle myös, vaikka hän ei olisi ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle tai

sijointus on kestänyt alle puoli vuotta. Tällöin ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei ole, mutta nuorta voidaan tukea kohti itsenäistymistä. (THL, 2022b; Hämeen-Anttila, 2017, s. 245)

Lapsen tai nuoren asumiseen liittyvät järjestelyt ja tuki, tuki työntekoon tai opiskeluun ja siihen valmentamiseen, terveydenhuollon palveluihin osallistuminen ja järjestäminen ja sosiaalipalvelut sekä sosiaalityö kuuluvat jälkihuollon palveluun. Tarvittaessa jälkihuollon palveluna tuetaan myös lapsen tai nuoren vanhempia. Osana jälkihuollon palvelua tulee sosiaalihuollon tukea nuorta taloudellisesti. (Räty, 2019, s. 712; Lastensuojelulaki, 417/2007)

Jälkihuolto suunnitellaan moniammatillisesti tukemaan nuorta kokonaisvaltaisesti vastaten nuoren tarpeisiin ja odotuksiin. Tavoitteena on itsenäistyminen ja aikuistuminen kohti itsenäistä toimijuutta. Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan lapsen tai nuoren erityisen tuen ja avun tarve sekä käytettävät palvelut ja tukitoimet. Suunnitelmasta tulee ilmetä miten ja millaisia tukimuotoja ja palveluita nuorelle järjestetään osana jälkihuoltoa. Jälkihuollon tuki voi alkaa hyvinkin intensiivisesti ja nuorelle nimetty jälkihuollon ohjaaja voi olla yhteydessä nuoreen tarvittaessa jopa päivittäin. Tuki voi vähitellen vähentyä tarpeen mukaan. Intensiivinen tuki ja suunnitelmallisuus sekä saavutettavat tavoitteet tukevat edun toteutumista sekä vähentävät syrjäytymisen riskiä ja ylisukupolvista huono-osaisuutta. (THL, 2022b; Räty, 2019, s. 718)

Jälkihuollon tuki tarjotaan usein erilaisin avohuollon tukimuodoin ja terveydenhuollon palveluin. Monelle nuorelle tarpeellisia ovat erilaiset koulutus- ja työllistämistukimuodot kuten myös taloudellinen tukeminen. Usein kuitenkin nuoret tarvitsevat luotettavan ja turvallisen aikuisen, jonka avulla itsenäistä elämää on hyvä aloittaa. (Hämeen-Anttila, 2017, ss. 245-246; Lastensuojelulaki, 417/2007)

### **3.4 Sosiaalihuoltolain mukainen tukihenkilötyö**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisesti erityistä tukea tarvitsevalle lapselle tai perheelle voidaan tarvittaessa järjestää tukihenkilötoimintaa lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. Tukihenkilö auttaa asiakasta tukemalla arjen sujumista ja viettämällä aikaa tämän kanssa. Tukihenkilö voi innostaa ja tukea koulussa, työssä tai harrastuksissa sekä

itsenäisessä elämässä. Tukihenkilö voi myös auttaa tuettavaa löytämään omia vahvuuksiaan ja mielenkiinnon kohteita sekä luomaan onnistumisen kokemuksia. (THL, 2021c)

Tukihenkilötoimintaa voidaan järjestää sekä ammatillisena tukihenkilötyönä, jolloin tukihenkilönä toimii sosiaali-, terveys-, kasvatus-, opetus-, taide-, liikunta-alan tai nuorisotyön ammattilainen, jolla on jo aiempaa kokemusta lasten ja nuorten kanssa työskentelystä, tai vapaaehtoisena tukihenkilötyönä, jolloin tukihenkilönä toimii luotettava ja turvallinen aikuinen. Tukihenkilötyön toiminta ja tavoitteet vaihtelevat asiakkaan tarpeiden mukaan. Tukihenkilö voi toimia luotettavana aikuisena, joka opastaa ja antaa neuvoa, kuuntelee murheet ja kannustaa elämässä. Tukihenkilö voi myös auttaa itsenäistyvän nuoren tai aikuisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti asumiseen liittyvissä haasteissa, koulutuspolulla ja työllistymisessä. (THL, 2021c)

### **3.5 Lastensuojelun laatu ja vaikuttavuus**

Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuositus on lainsäädännön ohella keskeinen lastensuojelua ohjaava periaate. Laatusuositus on osoitettu ensisijaisesti kunnille lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi mutta myös lastensuojelupalveluita tuottavilla yrityksillä, lapsille, nuorille, vanhemmille ja muille toimijoille. Kuten lastensuojelulain sekä lapsenoikeuksien mukaisesti, myös laatusuosituksen keskiössä on lapsi. (Hämeen-Anttila, 2017, s. 227; THL, 2019)

Laatusuosituksen tavoitteet läpäisevät viisi eettistä periaatetta, jotka pohjautuvat myös lastensuojelulakiin. Eettiset periaatteet kulkevat läpi lastensuojelun ja laatusuosituksen tavoitteiden. STM:n lastensuojelun laatusuosituksen periaatteisiin kuuluu asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset sekä toimintakulttuuri. Lastensuojelun malleja ja toimintoja kehitettäessä on tärkeää tarkastella kehitystyön eettisyyttä. Kaikkien lastensuojelun toimijoiden, työntekijöiden ja yhteisöjen tulisi tarkastella eettisiä periaatteita omaan työhönsä peilaten: mitä periaatteet tarkoittavat omassa työssä ja työyhteisössä. Sitoutuminen eettisiin periaatteisiin vahvistaa myös oikea-aikaisen ja oikean tuen tarjoamista asiakkaalle. (THL, 2019; Malja ym., 2019)

Uuden sosiaalihuoltolain voimaastuminen on ollut suomalaisen sosiaalityön vaikuttavuuden käännöskohta. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalityö määritetään tarkoittamaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan tarpeita vastaavan tuen ja palveluiden kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa ja seurataan tavoitteiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityön määritelmä pitää sisällään vaikuttavuuden seurannan osana työskentelyä. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin haasteita: vaikka sosiaalityön vaikuttavuutta on tutkittu käsitteenä, ei empiiristä vaikuttavuustutkimusta sosiaalipalveluissa ole tehty sosiaalialan hankkeita lukuun ottamatta. (Paasio, 2017, ss. 403-404)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalityön vaikuttavuutta tulee seurata. Kansainvälisessä sosiaalityössä näyttöön perustuvan tutkimuksen lisääminen on ollut pinnalla jo 1990-luvulta lähtien. Muun muassa Iso-Britanniassa on perustettu Centre for Evidence Based Social Services ja USA:n Centre for Social Work Research. Myös Ruotsissa ja Tanskassa on kehitetty instituutteja ja keskuksia tuottamaan näyttöön ja tutkimustietoon perustuvia käytäntöjä. Suomessa sosiaalityön vaikuttavuutta on aiemmin tutkittu paikallisella tasolla osana kehittämistyötä. (Haverinen, 2012, ss. 65-67) Miettisen, Selanderin ja Linnosmaan (2020, s. 80) mukaan luotettavan tutkimustiedon tuottaminen sosiaalipalveluiden vaikuttavuudesta on hidasta ja tutkimustulokset valmistuvat yleensä käytännön päätöksentekotilanteisiin nähden liian myöhään. Tietoa palveluiden vaikuttavuudesta ei ole saatavilla kootusti tai tietoa ei ole saatavilla suomeksi. Nämä seikat ovat vähentäneet vaikuttavuustiedon tuottamista ja hyödyntämistä.

Sosiaalihuollon vaikuttavuutta voi arvioida erilaisilla mittareilla, esim elämänlaadun mittarilla tai työ- ja toimintakyvyn mittareilla. Itsearviointiin perustuvia tulostittareita ei kuitenkaan ole aina luotettavaa käyttää vaikuttavuustutkimuksessa, vaan tutkimukset suosivat erilaisia rekisteripohjaisia tulostittareita. Yksi syy tähän on erilaisten mittareiden puute ja toisaalta itsearviointien keräämisen prosessin työläisyys ja heikko vastausaktiivisuus, mikä heikentää tulosten luotettavuutta. Erilaisten luotettavien rekisteripohjaisten tulostittareiden, kuten kuolleisuuden mittaaminen ja laitoksessa asuvien määrän käytettävyys on tärkeä osa palveluiden vaikuttavuuden tutkimusta. Näillä mittareilla ei kuitenkaan ole yksistään edellytystä todeta palveluiden vaikuttavuutta, vaan vaikuttavuuden todentamiseksi tulisi

tutkia myös palveluiden vaikuttavuutta tutkimuksen kohteena oleviin tuloksiin. Esimerkiksi lastensuojelun vaikuttavuutta ei voida arvioida tarkastelemalla ainoastaan kiireellisesti sijoitettuna olleiden lasten määrää vertailemalla vastaavan ikäisiin koko väestöstä. (Miettinen ym., 2020, ss. 86-89)

Yksi lähtökohta lastensuojelun vaikuttavuuden tutkimukseen on tarkoituksessaan onnistuminen: lapsen tilanteen tulisi parantua tai ei ainakaan huonontua työskentelyn aikana. Lastensuojelupalveluiden ollessa kyseessä, tulee lapsen etu olla aina etusijalla ja työn onnistumisen edellytys on oikea-aikainen ja -muotoinen tuki, jota lapsi elämäntilanteeseensa tarvitsee. Lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnissa on keskeistä tehdä näkyväksi asiakasvaikutukset ja hyödyt. Vaikuttavuuden arviointi edellyttää työskentelylle asetetut tavoitteet, josta ilmenee myös asiakkaan tarpeet. Yksinkertaisimmillaan lastensuojelu on vaikuttavaa, jos sen avulla saadaan aikaan toivottu muutos ja saavutetaan asetetut tavoitteet. On kuitenkin muistettava, että vaikuttavuuden arviointiin liittyy myös haaste vaikuttavuuden syntymisen hitaudesta. Lastensuojelun toimenpiteiden vaikuttavuutta tarkastellessa on siis huomioitava, että on olemassa sekä välittömiä, että pidemmällä aikavälillä arvioitavia vaikutuksia. (Suhonen, 2008; Jaakkola, 2020)

#### **4 Osallisuus**

Osallisuus on syrjäytymisen vastavoima (Särkelä-Kukko & Rouvinen-Wilenius, 2014).

Sosiaalialalla on keskeistä asiakkaan osallisuuden tukeminen ja dialoginen sekä asiakasta kunnioittava työote. Osallistavan ja voimavarakeskeisen työskentelyn keskeisiä elementtejä on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tavoitteista käsin työskentely. Työskentelyssä luodaan puitteet asiakkaan vahvistumiselle ja lisätään yhteenkuuluvuuden tunnetta. Dialogisuudella tarkoitetaan asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittamista; asiakas on kokonainen ja erillinen henkilö, jolla on oma kokemusmaailmansa. Asiakkaan osallisuus sosiaalialalla on itseisarvo ja tavoitetila, jolle on luotu pohja myös lainsäädännössä. (Särkelä-Kukko & Rouvinen-Wilenius, 2014, ss. 8-9; Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014)

Osallisuutta voi käsitellä eri näkökulmista, kuten Erik Allardt (1976) hyvinvoinnin ulottuvuuksien mukaan tai Martha Nussbaumin (2000) inhimillisten toimintamahdollisuuksien mukaan. Nämä teorian kuitenkin sivuavat enemmän yksilöiden sosioekonomista asemaa, eriarvoisuutta ja hyvän elämän määritelmää. Tästä syystä keskityn opinnäytetyössäni Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen osallisuuden osa-alueiden määritelmiin ja osallisuuteen sosiaalihuollon näkökulmasta. (THL, 2021b; Särkelä-Kukko, 2014)

#### **4.1 Osallisuuden osa-alueet**

Osallisuuden käsitteen voi jaotella kolmeen eri osa-alueeseen: osallisuuteen omassa elämässä, joka sisältää mahdollisuuden elää itsensä näköistä elämää ja määrittellä mihin toimintaan haluaa osallistua. Osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisessa, johon kuuluu mahdollisuus olla osana ryhmiä ja yhteisöjä ja saada mahdollisuus vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin sekä saada tukea vaikuttamiseen. Sekä osallisuus yhteisestä hyvästä: mahdollisuus nauttia yhteisestä hyvästä ja osallistua sen mahdollistamiseen ja jakamiseen. Tämä lisää myös yhteyttä muihin ihmisiin. (THL, 2021b)

Osallisuutta omassa elämässä voidaan lisätä esimerkiksi toimeentulolla ja toimintaa lisääviä tilaisuuksia tarjoamalla. Osallisuuden edistämisessä ydin on luoda yhteys muihin ihmisiin, vahvistaa elämän hallittavuutta ja ymmärtää omaa toimintaympäristöään. Filosofi Hegel ajattelee, että ihmisen on oltava ensin arvokas muiden silmissä voidakseen pitää itseään arvokkaana. Hegelin ajatuksen mukaisesti osallisuuden kokemukseen omassa elämässä kuuluu tulla nähdyksi, kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi osana yhteisöjä ja ihmissuhteita. Osallisuuden kokemuksen edellytyksenä on, että tarpeet kuten luottamus tai turvallisuudentunne täyttyvät. Ollakseen osallinen omassa elämässään yksilön tulee pystyä vaikuttamaan oman elämänsä päätöksiin, omaan toimintaansa ja omiin palveluihinsa, jotta hän pystyy kasvamaan ja voi toteuttaa itseään. (Isola ym., 2017, ss. 25-26; THL, n.da)

Toinen osallisuuden osa-alue - osallisuuden suhde yhteisöissä muodostuu ihmisen kuulumisesta yhteisöön, ihmisen toimimisesta osana yhteisöä ja kokemuksesta olevansa osana yhteisöä. Osallisuuden toteutuminen edellyttää näitä kaikkia yhdessä.



Sosiaalipedagogisessa viitekehyksessä osallisuus ymmärretään merkityksellisinä sosiaalisina suhteina, joiden pohjalta kehittyy tunne yhteisöön kuulumisesta ja toiminnallisena läsnäolona inhimillisissä suhteissa. Yhteisön jäsenillä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa yhteisön asioihin, tulla kuulluksi ja ottaa osaa yhteiseen toimintaan. Tästä yhteisön asioihin vaikuttamisesta eli vaikuttamisen prosesseista osana osallisuuden lisäämistä sillä, että yksilö saa mahdollisuuden vaikuttaa omaa elämäänsä ja yhteisöään esimerkiksi perhettä, ystäväpiiriä, harrastustoimintaa koskeviin asioihin. (Nivala & Ryyänen, 2019, ss. 138-139; THL, n.db; Isola ym., 2017, ss. 29-31)

Kolmas osallisuuden osa-alue on osallisuus yhteisestä hyvästä. Perinteisesti yhteisen hyvän kokemus on toteutettu ja koettu paikallisella tasolla esimerkiksi avoimia tiloja ja muuta yhteistä toimintaa tukemalla. Tänä päivänä paikallista osallisuutta voi edistää myös verkkoympäristössä ja etenkin sosiaalinen media ja virtuaaliset yhteisöt luovat pohjan osallisuuden kokemukselle, jossa yksilö pääsee osallistumaan yhteisen hyvän tuottamiseen ja nauttimaan ja jakamaan sitä tasavertaisena kumppanina muiden yhteisön jäsenten kanssa. Yksinkertaisesti kysymys on siitä, miten edistää osallisuutta edistäviä olosuhteita lähellä yksilöä: antaa mahdollisuus vaikuttaa ja toimia yhdessä yhteisen hyvän eteen. (Isola ym., 2017, s. 38; THL, n.dc)

## **4.2 Lapsen ja nuoren osallisuus**

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan lapselle tulee turvata ikäänsä ja kehitystasoaan vastaavalla tavalla oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista ja antaa mahdollisuus esittää mielipiteensä. Lastensuojelun tarvetta arvioidessa, lasta ja nuorta koskevaa päätöstä tehdessä sekä palvelua toteuttaessa lapsen ja nuoren mielipiteisiin ja toiveisiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Myös YK:n lapsen oikeuksien sopimus (1991) allekirjoittaa lapsen oikeutta tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä itseään koskevista päätöksistä.

Osallisuus lasten ja nuorten viitekehyksestä nähdään usein mahdollisuutena osallistua eri toimintaympäristöissä. Lapsen osallisuuden katsotaan toteutuvan, kun hän pääsee osallistumaan tietynlaiseen toimintaan tietynlaisessa ympäristössä ja ilmapiirissä. Lapsen osallisuudessa kysymys on kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa.

Lastensuojelulain ja YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen mukainen lasten osallisuus edellyttää siis lapsen ja nuoren mahdollisuutta kertoa oma mielipide, mutta myös lapsen tai nuoren mielipiteen huomioon ottaminen siinä määrin, että hän saa kokemuksen kuulluksi tulemisesta. (Nivala, 2010, ss. 18-19)

Lastensuojelutyössä on ammattilaisen tehtävä luoda puitteet ja mahdollisuudet, jossa lapsi voi osallistua työskentelyyn sekä kannustaa lasta ja nuorta tuomaan oma mielipide ja käsitys esiin. Käytännön työssä, etenkin asenteiden tasolla lapsen osallisuus ja osallistaminen nähdään kuitenkin usein haasteellisena liiallisena lapsen vastuuttamisena, etenkin jos kyseessä on haastava lastensuojelun tilanne. Lastensuojelutyötä on myös kritisoitu aikuisjohtoiseksi. Työkäytäntö lähtee aikuisista eikä lapsille anneta tilaa toimia tai tulla kuulluksi. Valta kuuluu lastensuojelun työntekijöille ja työskentelyn painopiste on vanhempien kautta tehtävässä työssä. (Timonen-Kallio, 2010, ss. 6-8; Hotari ym., 2013, s. 155)

Lasten osallisuus voi kohdata useita esteitä, sillä lapsia suojellaan usein päätöksentekoprosesseilta. Lapsen mielipiteen huomioon ottaminen voi estyä, sillä lasten ei uskota olevan kyvykkäitä ilmaisemaan omaa mielipidettä ja mielipiteen selvittämisen itsensä ajatellaan olevan liian raskas prosessi lapselle. Lisäksi haastetta lapsen osallisuuteen luo se, että lapsen mielipiteellä on useimmiten painoarvoa, jos se vastaa sisällöltään ammattilaisten näkemyksiä. Eriävät mielipiteet jäävät usein vaille huomiota. Kuitenkin lasten ja nuorten turvallisuuden tunne kasvaa niissä sosiaali- ja terveydenhuollon tilanteissa, joissa lapsi saa kokea olevansa osallisena. Tämä luo pohjan huolenpidon ja hoidon prosessien onnistumiselle jatkossa. (Toivonen & Pollari, 2018, s. 81)

Lastensuojelun työskentelyn osallisuutta voi arvioida Terveystieteen ja hyvinvointilaitoksen (2021a) osallisuuden rakentumisen portaita, jossa osallisuus muodostuu erilaisista osioista:

1. Mahdollisuus osallistua tai kieltäytyä osallistumasta
2. Mahdollisuus saada tietoa
3. Vaikuttaminen prosessiin
4. Mahdollisuus omien ajatusten ilmaisemiseen

5. Tuki omien mielipiteiden ilmaisuun
6. Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin

Osallisuuden portaiden alimmilla tasoilla vaikuttamisen mahdollisuudet ovat vähäiset tai olemattomat, mutta mitä korkeammalle portaissa noustaan sitä suuremmaksi osallisuutta ja valtaa vaikuttaa yksilöllä on. Osallisuuden, myös lasten ja nuorten osallisuuden nähdään kasvavan mitä enemmän heillä on vaikutusmahdollisuuksia päätöksiin, jotka vaikuttavat heidän elämäänsä. Lasten osallisuuden tukeminen vaatii kuitenkin osallistumismahdollisuuksien ja kehittämistä ja osallistumishalun vahvistamista. Etenkin lastensuojelun avohuollon työntekijältä, joka on osana lapsen ja nuoren arkea, vaaditaan lapsen ja nuoren persoonallisen kasvun tukemista, itsetunnon ja itseluottamuksen vahvistamista ja henkilökohtaisten toiveiden ja tavoitteiden edistämistä. Vahvistaakseen lapsen osallisuutta, on tärkeää nähdä lapsi hänen omista lähtökohdistaan käsin. Lapsen täytyy saada tulla kuulluksi, vaikka lapsen asia olisi ristiriidassa aikuisen kanssa tai vaikka asia olisi vähemmän merkityksellinen aikuiselle. (Timonen-Kallio, 2010, ss. 9, 13-14; Hotari ym., 2013, s. 156)

Nuoruus määritellään usein eri tavalla eri viitekehyksissä. Joissain yhteyksissä nuoruus on lapsuuden alakäsite, erikoissairaanhoidossa taas nuoruus alkaa 12. ikävuoden jälkeen. Lastensuojelun viitekehyksessä nuoriksi määritellään usein 12-vuotiaat ja sitä vanhemmat. Lapsella ja nuorelle tulee varata mahdollisuus tulla kuulluksi häntä koskevissa asioissa, kuten sijaishuoltoon, huostaanottoon ja yhteydenpitoon liittyvissä asioissa. (Aaltonen & Heikkinen, 2013, s. 197) Nuorten kanssa työskennellessä osallisuuden eri syvyyksiä ja osa-alueita on mahdollista toteuttaa eri lailla, kuin pienten lasten kanssa. Nuorille tulee tarjota vastuuta, joka vaatii kuitenkin luottamusta, rohkeutta, nuoren kykyihin uskomista ja oman roolin reflektointia ja ymmärrystä. Työntekijän tulee osata vetäytyä oikealla hetkellä mutta toisaalta nähtävä, milloin on työntekijän tehtävä ohjata prosessia ja tehdä päätöksiä. Nuoruuteen kuuluu myös virheiden teko ja epäonnistuminen: opetellaan, testataan ja kehitetään omaa osaamista ja osallisuutta. Nuoren kanssa työtä tekevän lastensuojelun työntekijän tulee luoda mahdollisuus tähän. (Ukkonen, 2010, ss. 110-113)

## 5 Kyselytutkimuksen rakentaminen

Vehkalahden (2014) mukaan mielipiteiden ja asenteiden tutkiminen ja mittariston sekä kysymysten asettelu ja laatiminen ei ole helppoa. Opinnäytetyön tuotos on lastensuojelun yrityksen avopalveluiden puolelle kehitettävä asiakaskokemuskysely, jolla on tarkoitus kerätä tietoa, kuten asiakkaan mielipide. Vaikka opinnäytetyön aineistonhankinta ei tapahdu kyselytutkimuksen avulla, on opinnäytetyön lopputuloksen ja hyvän asiakaskokemuskyselyn laatimiseksi taustateoria kyselytutkimuksesta ja sen laatimisesta relevanttia ja perusteltua. Avaan kyselytutkimusta ja sen luomista, mutta jätän tietoisesti mittareiden rakentamisen pois, sillä opinnäytetyö keskittyy asiakaskokemuskyselyn luomiseen, ei vastausten mittaamiseen ja analysointiin.

Kyselytutkimuksella voidaan kerätä tietoa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta ja mielipiteistä sekä asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on siis mittausväline, jota käytetään esimerkiksi yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisessä tutkimuksessa, mielipidetiedusteluissa, katukyselyissä, soveltuvuustesteissä ja palautteenkeruussa. Kyselytutkimuksessa tutkija voi olla itse paikalla tai kokeenjohtajana voi toimia esimerkiksi luokanopettaja tai lastensuojelun työntekijä. Toisaalta vastaaja voi myös toimia itsenäisesti saamiensa ohjeiden mukaan. Kyselytutkimuksessa voi myös pyytää koehenkilöiltä ryhmävastaus, jolloin vastaus tuotetaan tietoa prosessoimalla ja pohtimalla. (Vehkalahti, 2014, s. 11; Valli, 2018)

Kyselytutkimuksen rakentamisessa tutkija joutuu usein tilanteeseen, jossa kaikki tutkittavat asiat eivät ole mitattavassa muodossa tai aiemmin testattua mittaristoa ei ole olemassa. Myös kysymysten muotoilun ja kysymysten luomisen kanssa tulee olla huolellinen. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa johdatella vastaajaa. Kyselyn pituus on tärkeä ottaa huomioon kyselyä suunnitellessa ja vastaajan kohderyhmä on aina huomioitava: vastaajan ikä ja lukutaito sekä kyselyn aihealue ja aiheen merkitys vaikuttavat vastauksiin ja vastausinnokkuuteen. Kyselyn alussa tai kyselytilanteen yhteydessä voi olla tarpeen korostaa, että kysyjä on kiinnostunut juuri vastaajan omasta mielipiteestä. Tätä voidaan

tukea välttämällä liian johdattelevia väittämiä, joita voi syntyä melkein tiedostamatta. (Kyselylomakkeen laatiminen, n.d.) (Valli, 2018, ss. 93-95)

## 6 Aiemmat tutkimukset

Opinnäytetyötä tukevia aiempia julkaisuja ja tutkimuksia ovat toimittaneet lastensuojelun ja sosiaalihuollon palveluja tarjoavat yritykset sekä kunnat erilaisilla ohjelmillaan ja hankkeillaan, kuten esimerkiksi Lastensuojelun Tieto -hanke (Suhonen, 2008), joka mittasi lastensuojelun sosiaalityön avohuollon vaikuttavuutta lastensuojelulain voimaantumisen kynnyksellä. Lähdekriittisesti tarkasteltuna Suhosen tutkimus on jo vanhempaa tietoa, mutta tulokset ovat yhtä ajantasaiset kuin tuoreemmissa, ylempänä avatuissa vaikuttavuustutkimuksissa ja julkaisuissa. Suhosen (2008) mukaan lastensuojelun vaikuttavuuden arviointi on haastavaa, eikä sitä voi luotettavasti arvioida.

Vuonna 2013 Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi Toimiva lastensuojelu -selvityksen, jonka mukaan lastensuojelun toimintaperiaatteita on systematisoitava ja työntekijöiden osaamista vahvistettava sekä työntekijöiden resurssia parannettava asiakasmääriä vähentämällä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013) Perhepalveluita on kehitetty osana Kaste-ohjelmaa kuntien ja järjestöjen kanssa perustaen perhekeskuksia ja kehittämällä oppilas- ja opiskelijahuoltoa sekä lastensuojelua (Hämeen-Anttila, 2017, s. 216). Lähes kymmenen vuotta Toimiva lastensuojelu -selvityksen jälkeen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärää tarkastellaan ja kiristetään asteittain. Vuosina 2022 ja 2023 yhdellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 35 lasta ja vuodesta 2024 asiakasmäärän tulee olla 30 lasta. (STM, 288/2021)

Asiakkaan kokemuksia ja osallisuuden lisäämistä lastensuojelussa sekä lastensuojelun asiakirjoissa on tutkittu aiemmin pro gradu -tutkielminä kyselytutkimuksena (Makkonen, 2013) sekä laadullisena tutkimuksena lastensuojelun asiakkaita haastatteleamalla (Nurmi, 2019). Nurmen tutkimuksessa selvisi, että lapsen osallisuus sosiaalihuollossa toteutuu asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja siihen vaikuttaa lapsen tunnekokemus sekä usein kokemus ulkopuolisuudesta. Makkosen tutkimuksen johtopäätöksenä asiakkaan osallisuus lisääntyy mitä enemmän hän saa osallistua asiakaskirjausten ja asiakkuuden suunnitteluun ja

dokumentointiin. Molemmat tutkimukset osoittivat, että osallisuuden kokemus vahvistuu iän myötä mutta vaatii uusia, lapsille ja nuorille soveltuvampia menetelmiä työskentelyyn ja osallisuuden lisäämiseen. (Nurmi, 2019; Makkonen, 2013)

Asiakaskokemuskyselyn luomista osana lastensuojelua tai sosiaalihuoltoa on tutkittu aiemmin YAMK tasoisena toimintatutkimuksena asiakaspalautejärjestelmän kehittämisestä perhetalolle. Tutkimuksessa lähestyttiin asiakaspalautejärjestelmän luomista asiakkaan osallisuuden, asiakaslähtöisyyden ja asiakaspalautteen hyvinvointipalveluiden näkökulmasta. Tutkimuksen lopputuloksena syntyi toimiva asiakaspalautejärjestelmä perhetalon käyttöön. (Saarni, 2019)

## **7 Toimintatutkimuksen prosessi**

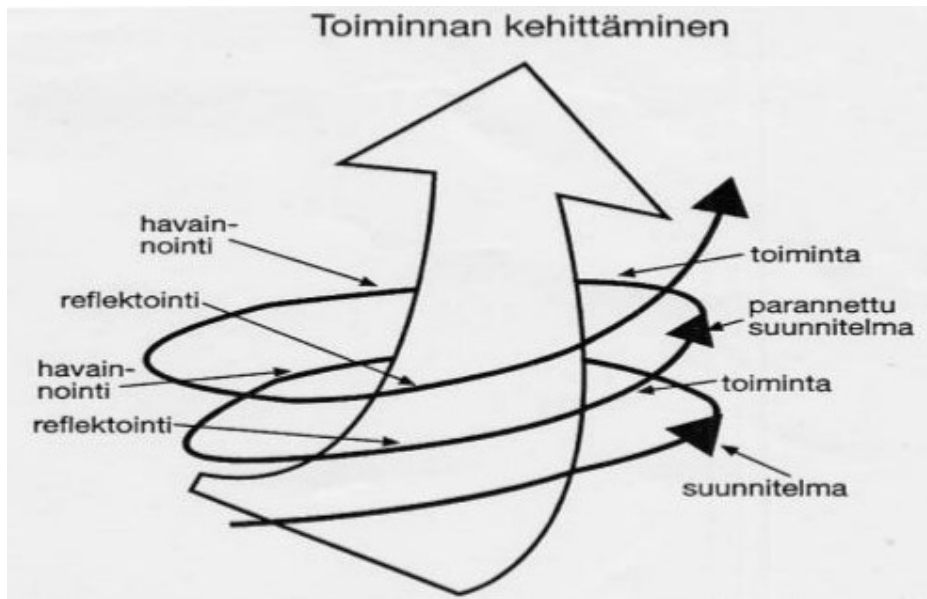
Toimintatutkimus on käytännön ja teorian yhdistelmä, jossa toteutuu nimensäkin mukaisesti tutkimus ja toiminta samanaikaisesti. (Kananen, 2014, s. 11) Avaan tässä kappaleessa toimintatutkimusta tutkimusmenetelmänä sekä toimintatutkimuksen prosessia Heikkisen (2018) toimintatutkimuksen spiraalin mukaisesti. Esittelen kappaleessa tutkimuksen aineistonhankintaa sekä aineiston analyysiä, mikä tapahtui teemoittelulla luoden tutkimukselle olennaisia ylä- ja alakäsitteitä.

### **7.1 Toimintatutkimus**

Kun perinteinen tutkimus on teoreettisen tiedon ja intressin ohjaama, tähtää toimintatutkimus käytännöllisempään näkökulmaan. Toimintatutkimus pyrkii löytämään tietoa, jolla kehittää käytänteitä ja tehdä asioita paremmin. Toimintatutkimuksessa on mukana kaksi tehtävää: toiminnan tutkiminen ja sen kehittäminen. Toimintatutkimuksen keskeisiä elementtejä ovat käytännön läheisyys ja teorian ja käytännön yhteistyö. Toimintatutkimus voi pitää sisällään useita eri aineistonkeruumenetelmiä ja sisältää samaan aikaan sekä tutkimusta, että toimintaa. Näin toimintatutkimuksella pyritään saavuttamaan välitön hyöty työelämään. (Heikkinen, 2018, ss. 215, 222-224)

Toimintatutkimus on syklinen prosessi, jonka lähtökohtana on reflektiivisyys.

Toimintatutkimuksen spiraali (kuva 1) kuvaa toiminnan ja ajattelun yhteistyötä ja tutkimuksen vaiheita: suunnittelu, toiminta, havainnointi, reflektio ja uudelleen suunnittelu. Kehittämistehtävän edetessä työskentely kulkee kehää ylöspäin toistaen samoja vaiheita: työtä suunnitellaan, asetetaan toimintaan, havainnoidaan sen toimivuutta, reflektoidaan kehittämistyön onnistumista ja kehitetään eli suunnitellaan uudelleen. Kehittämistehtävässä spiraali on usein loppumaton. (Heikkinen, 2018, ss. 215, 222-224)



Kuva 1 Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen, 2018, s.223)

Toimintatutkimuksen tarkka määritelmä on vaikeaa, sillä toimintatutkimus pitää sisällään osa-alueita eri tutkimusmenetelmistä. Toimintatutkimus tavoittelee tutkimusalana suoraan hyödynnettävää käytännön tietoa tutkijalleen ja onkin hakenut viitteitä sosiaalitieteistä. Tavoitteena on saada aikaan muutos. Toimintatutkimus on interventioon perustuvaa, käytännönläheistä, osallistavaa, reflektiivistä ja sosiaalista. Tarkoituksena on tutkia todellisuutta, jotta sitä voitaisi muuttaa ja muuttaa todellisuutta, jotta sitä voisi tutkia. Toimintatutkimuksessa pyritään vahvistamaan osapuolten välistä vuorovaikutusta toiminnan kehittämiseksi ja käytännönläheinen toimintatutkimus pyrkii huomioimaan kaikki ja kaikkien näkökulmat muodostaen dialogisen menetelmän. Yksi toimintatutkimuksen keskeisiä

elementtejä on reflektointi; tutkimuksen toimijat pohtivat eli reflektoivat ja kehittävät työtään. (Heikkinen, 2010, ss. 15-39; Kananen, 2014, ss. 12-13; Heikkinen, 2018, s. 228)

Tutkijan rooli toimintatutkimuksessa voidaan jaotella kahteen luokkaan. Kun tutkija ryhtyy kehittämään omaa työtään tutkivalla otteella, tätä voidaan kutsua toimija-tutkijaksi. Toinen, kentälle päätyvä tutkija, tutkija-toimija, perustaa toimintaansa aiempien tutkimusten ja teorian pohjalle ja rakentaa uusia toimintamalleja tiedon perusteella testaten, toimiiko malli käytännössä. Tutkija-toimija tarkastelee kehittämisprosessia yhteisön ulkopuolelta.

(Huovinen & Rovio, 2010, ss. 94-95) Oma roolini toimintatutkimuksen prosessissa oli tutkija-toimija. Toimin asiakasorganisaation yhteisön ulkopuolella ja havainnoin prosesseja tiedon kautta.

Toimintatutkimus seuraa Heikkisen (2018) toimintatutkimuksen spiraalia. Työn teoreettisesta luonteesta johtuen merkittävin ero tutkimusprosessissa on spiraalin havainnointivaiheessa, joka tässä opinnäytetyössä näyttäytyi havainnoinnin sijasta aineiston hankintana ja aineiston reflektointina, eli tiimipalavereiden muistioiden koostamisesta sekä niiden analysoinnista ja reflektoinnista. Avaan toimintatutkimukseni prosessia tarkemmin luvussa kahdeksan.

## **7.2 Aineiston hankinta**

Opinnäytetyön aineisto koostuu työelämän kehittämistiimin kanssa järjestettävistä suunnittelupalavereista ja niiden pöytäkirjoista. Tiimiin kuuluu työelämän opinnäytetyöohjaajan lisäksi kaksi muuta yksikön johtajaa, joiden kanssa koordinoitiin asiakaskokemuskyselyn kehittämistä. Kehittämistiimin jäsenet vievät tietoa eteenpäin työntekijöille ja puolestaan välittävät asiakaskokemuskyselyyn liittyvää informaatiota työntekijöiden puolelta suunnittelupalavereihin.

Suunnittelupalavereita järjestettiin joulukuun 2021-maaliskuun 2022 aikana yhteensä neljä kappaletta ja tiimipalavereiden välissä yhteydenpito tapahtui sähköpostitse. Jokaiseen tiimipalaveriin osallistui kehittämistiimin kolme asiakasorganisaation työntekijää sekä tutkija. Tiimipalavereiden kesto vaihteli 1,5 tunnista kahteen tuntiin sisältäen tietopohjan käsittelyä,



asiakaskokemuskyselyn ja kyselytilanteen pohdintaa, suunnittelua ja analysointia sekä organisaation ja työntekijöiden toiveita kyselyn suhteen. Sähköpostiviestit koskivat lähinnä asiakaskokemuskyselyn teknistä toteutusta organisaation eri verkostojen kanssa sekä opinnäytetyöprosessiin kuuluvien lupien ja velvoitteiden hoitamista. Osana aineistonhankintaa sain käyttööni asiakasorganisaation puolelta tarkasteluun muissa organisaation yksiköissä, sijaishuollon ja muiden laitospalveluiden käytössä olevia asiakaspalautte/asiakaskokemuskyselyitä.

Aineistonanalyysimenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin laadullisessa tutkimuksessa yleisesti käytettyä sisällönanalyysia, joka on laaja menetelmä ja pitää sisällään erilaisia aineistometodeja. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja objektiivisesti ja systemaattisesti. Tässä opinnäytetyössä dokumentit eli analysoitava aineisto oli suunnittelupalavereiden pöytäkirjat. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 117, 122-127)

### **7.3 Aineiston analyysi**

Tutkimuksen aineiston eli dokumenttien analyysi koostettiin teemoittelun ympärille, joka on yksi sisällön analyysin menetelmä. Teemoittelun piirteisiin kuuluu tutkimusongelman kannalta oleellisten asioiden paikantaminen aineistosta ja niiden sisällön määrittely: mitä näistä keskeisistä teemoista sanotaan. Aineistosta eli tiimipalavereiden muistioista nostettiin tutkimustehtävään liittyviä ja keskeisiä teemoja ja asiakokonaisuuksia, sekä usein esiintyviä piirteitä; yläkäsitteitä ja alakäsitteitä (Taulukko 1). (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 103-107; Kallinen & Kinnunen, n.d.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää kuvataan kolmivaiheiseksi prosessiksi, jossa ensimmäinen vaihe on aineistodatan pelkistäminen eli redusointi: kaiken tutkimuksen kannalta epäoleellisen tiedon karsiminen pois aineistosta. Toinen vaihe, klusterointi, on aineiston ryhmittely, jossa samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet yhdistetään eri luokiksi, joista voi syntyä alaluokkia. Kolmas vaihe on aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, ss. 117, 122-127)

Aineiston pelkistämävaiheessa kokousmuistot pelkistettiin ylimääräisistä huomioista ja merkinnöistä niin, että analysoidussa muistiossa oli jäljellä tutkimuksen kannalta oleelliset asiat. Jo tässä vaiheessa aineistoista pystyi havaitsemaan selkeästi toistuvia teemoja, yläkäsitteitä. Aineiston ryhmittelyvaiheessa pelkistetyistä muistioista pystyi erittelemään selkeästi toistuvat ja esiin nousevat teemat eli yläkäsitteet. Teemoja, jotka toistuivat ja kulkivat läpi koko aineiston, löytyi yhteensä neljä: tekninen toteutus, asiakkaan kuuleminen, lapset ja nuoret ja kyselyn eettisyys (Taulukko 1). Aineiston analyysin pohjalta ei syntynyt uusia teoreettisia käsitteitä.

<b>Yläkäsitteet</b>	<b>Tekninen toteutus</b>	<b>Asiakkaan kuuleminen</b>	<b>Lapset ja nuoret</b>	<b>Eettisyys</b>
<b>Alakäsitteet</b>	Kyselyn laajuus	Osallisuus	Osallisuus	Tutkimuksen eettisyys
	Vastausasteikko	Kyselyn toteutus	Eettisyys	Asiakaskokemuskyselyn eettisyys
	Tekninen toteutus	Lapset ja nuoret	Lainsäädäntö	Lainsäädäntö
		Eettisyys	Kyselyn toteutus	

Taulukko 1: Teemoittelun tulokset

Asiakasorganisaation vaatimukset kyselyn teknisestä toteutuksesta vastaavat itsessään teemoittelussa esiin nousevaan yläkäsitteeseen, joka esiintyi neljässä eri aineistossa: kyselyn laajuuteen, vastausasteikkoon ja teknisen toteutuksen muotoon. Tutkimuksen toteutuksen ratkaistavaksi jäi kyselyn laajuus ja mitta, sillä vastausasteikko ja kyselyn muoto sekä yhteensovittaminen taustaohjelmien kanssa määräytyvät asiakasorganisaation toimesta.

Asiakkaan kuulemisen yläkäsite esiintyi kaikissa aineiston materiaaleissa, kuten myös lapsiin ja nuoriin liittyvät teemat. Sekä asiakkaan kuuleminen, että lapset ja nuoret -aihepiiri

muotoituivat alakäsitteiden; osallisuuden käsitteen ja käytännön toteutuksen ympärille. Käsitteistä nousi esiin asiakkaan osallisuuden näkyminen kyselyssä ja kyselyn itsensä toimiminen asiakkaan osallisuutta toteuttavana tekijänä. Käytännön toteutus näkyi kyselytilanteeseen liittyvinä ilmiöitä kyselyn hallinnasta ja moderoinnista sekä kyselytilanteesta. Työntekijä toimii tilanteen moderaattorina avaten kyselyä tarvittaessa asiakkaalle kaikissa palvelumuodoissa ja asiakasryhmissä, myös lasten ja nuorten asiakaskokemuskyselyä toteuttaessa osana työskentelyä.

Lasten ja nuorten -yläkäsitemuoto kiteytyi aineistossa usein yhteen eettisyyden yläkäsitteen kanssa ja kahdessa aineistossa myös käytännön toteutuksen kanssa. Eettisyyden yläkäsitteestä nousi esiin etenkin lapsiin liittyvät eettiset kysymykset ja lasten osallisuus osana lainsäädäntöä; kyselyn toteutukseen liittyvät ilmiöt etenkin lasten osalta sekä kyselytutkimuksen kehittämiseen ja opinnäytetyön tutkimukseen liittyvät eettiset ilmiöt.

#### **7.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimus on toteutettu tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusta noudattaen tieteellisen käytännön ja ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tutkimuksesta on laadittu asianmukainen tutkimuslupa sekä opinnäytetyösopimus, joka sisältää tilaajaosapuolen suostumuksen työn julkaisuun. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012; Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019)

Opinnäytetyön aineistonhankinta ei sisältänyt henkilötietoja mutta osana aineistonhankintaa on arkaluontoista materiaalia asiakasorganisaation taholta, sekä asiakasorganisaation omistamaa tietoa. Aineistoa, eli suunnittelupalaverien muistioita säilytettiin henkilökohtaisella OneDrive-aseamalla. Aineistonhallintasuunnitelma on luettavissa tutkimuksen liitteenä (Liite 1). Pohdin tutkimuksen aikana asiakaskokemuskyselyn ja sen laatimisen eettisyyttä niin kysymysten asetteluissa kuin haastattelijan roolissa. Tutkimuksen eettisyys ja sen ylläpito oli tärkeä osa toimintatutkimusta ja tiivistä yhteistyötä asiakasorganisaation kanssa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tutkimusmenetelmän ja tutkimuskohteen yhteensopivuudella, eli validiteettikäsitteellä sekä tutkimuksen ja tulosten toistettavuudella eli reliabiliteetilla. Toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioidessa validiteetti ja reliabiliteetti -käsitteitä on haastava ja osin mahdoton toteuttaa. Toimintatutkimuksessa olennaisinta on sekä tutkimuksen aikana että sen luotettavuutta arvioidessa reflektiivisyys. Tutkijan on tärkeää reflektoida omaa rooliaan tutkimuksessa, sillä laadullinen tutkimus on tutkijan tulkinta sosiaalisesta todellisuudesta. Tutkimus ja sen tulkinta on tutkijan itsensä luomaa todellisuutta ja ikään kuin puheenvuoro, jolla tuotetaan keskustelua lopullisen totuuden sijaan. (Heikkinen & Syrjälä, 2010, ss. 147-154)

Reflektiivisyys on toimintatutkimuksen ja sen syklien peruskäsitteitä. Jokainen toimintatutkimuksen sykli päättyy reflektioon ja uuden kehittäminen perustuu edellisen toiminnan reflektointiin. Arviointi ja reflektio tuottaa ymmärrystä ja tietoa, jonka pohjalta uutta toimintaa suunnitellaan. Toimintatutkimukselle ominaisesti ideoita ja metodeja syntyy sekä tutkimuksessa, että toiminnan aikana. Toimintatutkimus ei välttämättä pääty koskaan, sillä reflektointi tuottaa aina uutta tietoa ja tapoja toimia, jotka puolestaan tuottavat jälleen uusia tapoja. Toimintatutkimuksen syklejä voisi siis jatkaa loputtomiin. (Heikkinen & Syrjälä, 2010, s. 154)

Tämä opinnäytetyö on yhden ihmisen ja kehittämistiimin tulkinta yhden lastensuojelun avopalveluita tuottavan organisaation käyttöön kehitetystä asiakaskokemuskyselystä. Asiakaskokemuskyselyn kysymykset on täten kehitetty vain asiakasorganisaation tarkoituksia ja toimeksiantoa palvellen, eikä kysely ole siten toistettavissa suoraan muihin lastensuojelun yksiköihin. Kuitenkin asiakaskokemuskysely on kehitetty yleisluontoisesti kysyen lastensuojelulain (417/2007) ja sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisista palveluista, joita asiakasorganisaatio tuottaa ja täten kysely voi mahdollisesti olla sovellettavissa myös muihin vastaavia palveluita tuottaviin organisaatioihin.

## 8 Asiakaskokemuskyselyn suunnittelu ja toteutus

Kehittämistehtävä eteni toimintatutkimukselle ominaiseen tapaan spiraalimaisena kehänä, jossa suunnitellaan, arvioidaan ja reflektoidaan toimintaa ja kehitetään sekä reflektoidaan lisää. (Heikkinen, 2018, s. 223) Avaan seuraavissa kappaleissa kehittämistehtävän prosessia tarkemmin Heikkisen toimintatutkimuksen spiraalia mukaillen (kuva 1). Käytän työryhmän kanssa käydyistä tiimipalavereista lyhennettä TP.

### 8.1 Suunnittelu vaihe ja taustaa

Kehittämistehtävän ensimmäinen tiimipalaveri (TP 1) pidettiin joulukuussa 2021. Palaveriin osallistui itseni lisäksi asiakasorganisaation kahden eri toiminta-alueen palvelupäälliköt sekä yhden alueen yksikön johtaja. Palaverin tarkoitus oli käynnistää kehittämisprosessi ja pohtia tehtävänantoa tarkemmin. Työryhmä pohti vastauksia seuraaviin kysymyksiin: mitä tietoa asiakaskokemuskyselyllä halutaan saada ja kenelle; mille avohuollon palveluille kyselyä kehitetään; kuka asiakaskokemuskyselyyn vastaa; ja miten kyselyyn vastataan?

Asiakasorganisaation kolmen edustajan yksiköiden tuotettaviin palveluihin kuuluvat asumisyksikön lisäksi lastensuojelulain (417/2007) mukainen tehostettu perhetyö, jälkihuolto ja tukiasuminen osana jälkihuoltoa, sekä sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisista palveluista ammatillinen tukihenkilötyö ja tuettu ja valvottu tapaaminen. Kehittämistehtävä päätettiin suunnata vain avohuollon palveluille, sillä yhden asiakaskokemuskyselyn suunnittelu on vaikea suunnata vastaamaan sekä avohuollon, että asumisyksikön tarpeita. Työryhmä pohti ja päätti myös asiakaskokemuskyselyn tarpeettomuudesta tuetun tapaamisen palveluissa, sillä työntekijän rooli palvelussa on havainnoiva, eikä vuorovaikutteista suhdetta asiakkaan ja työntekijän välille synny. Tutkimuksen aihetta rajattiin verkostopalaverien ulkopuolelle, eikä kyselyä kehitetty esimerkiksi sosiaalityöntekijöille kohdennettuun kyselyyn. (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014; TP 1, 2021)

Asiakasorganisaation omistava konserni loi puitteet asiakaskokemuskyselylle tulosten hyödynnettävyyden ja formaatin osalta. Organisaatiolla on käytössään Power BI -ohjelma,

jolla analysoidaan kaikkien yksiköiden ja palveluiden asiakastytyvyyden tuloksia numeraalisesti. Asiakaskokemuskyselyn tulisi olla sellaisessa mitattavassa muodossa, että sen vastaukset ovat suoraan hyödynnettävissä Power BI -ohjelmalla. Asiakasorganisaation muiden yksiköiden palautelomakkeet ja kyselyt ovat Google Forms -muotoisia ja vastauksia kerätään tabletilla, joka on kullakin yksiköllä erikseen asiakaspalautekäytössä. Organisaation ohje kehittämistehtävän formaatille oli siis tabletille suunniteltava Forms-kysely, jonka vastaukset ovat numeraalisia ja luovat arvosanojen keskiarvoja. (TP 1, 2021)

Ensimmäisen tiimipalaverin ja kehittämistehtävän määrittelyn jälkeen hahmottelin kehittämistehtävää tukevaa teoretietoa. Yksi asiakaskokemuskyselyn tavoite on lisätä asiakkaan osallisuutta ja ryhdyin tutkimaan osallisuuden käsitettä ja osallisuuden toteutumista sosiaalihuollossa sekä aiheeseen liittyvää lainsäädäntöä; sosiaalihuoltolakia (1301/2014), lastensuojelulakia (417/2007) ja lapsen oikeuksien sopimusta (1991). Perehdyin aiempiin tutkimuksiin osallisuuden kokemisesta ja tukemisesta sosiaalihuollossa ja etenkin lastensuojelussa ja lastensuojelun asiakirjoissa. Nurmen (2019) ja Makkosen (2013) tutkimusten mukaan asiakkaan osallisuus lisääntyy mitä enemmän hän saa ottaa osaa asiakaskirjausten ja asiakkuuden suunnitteluun ja dokumentointiin ja osallisuuden kokemuksen lisääntyminen vaatii etenkin lasten ja nuorten parissa soveltavia työmenetelmiä.

Tiimipalaveri 2 (2022) keskittyi olemassa olevien kyselyiden eli taustamateriaalin läpikäymiseen ja niiden pohjalta organisaation työntekijöiden toiveiden kuunteluun. Organisaation työntekijät olivat yksimielisiä, että nykyinen asiakaskokemuskysely, joka on sijaishuollon yksikön käyttöön suunniteltu kysely ei palvele avohuollon palveluita, vastaa vääriin kysymyksiin palvelun ja työskentelyn onnistumisesta sekä on liian pitkä sisältäen lähes 30 kysymystä tai väittämää. Kyselyssä on myös käytetty avohuololle vääriä sanavalintoja, kuten omaohjaaja sekä koostettu kysymyksiä omasta huoneesta ja asuinympäristöstä, vapaa-ajasta ja harrastuksista, sekä erityisesti omaohjaajan ja työntekijöiden panostuksesta siihen. Tiimipalaveri 2 käynnisti pohdintaa kyselyn pituudesta sekä termeistä, joita asiakaskokemuskyselyssä tulisi käyttää. (TP 2, 2022)

Ennen varsinaista aineistonhankintaa perehdyin opinnäytetyön aihepiiriä tukevaan taustateoriaan ja asiakaskokemuksen rakentamisvaiheessa erityisesti kyselytutkimuksen koostamiseen. Lomake ja kysely on syytä suunnitella huolella, sillä siinä vaiheessa, kun vastaaja täyttää lomaketta, on siihen liian myöhäistä tehdä muutoksia. Onnistunut kysymysten asettelu luo pohjan koko tutkimuksen ja kyselyn onnistumiselle. Sanamuotojen tulee olla tarkoin harkittuja eivätkä kysymykset saa olla johdattelevia. (Valli, 2018, s. 93; Vehkalahti, 2014, s. 20)

## 8.2 Asiakaskokemuskyselyn rakentaminen

Aineistonhankinta ja itse kyselyn suunnittelun prosessi käynnistyi maaliskuussa 2022.

Toisessa tiimipalaverissa (TP 2, 2022) asiakaskokemuskyselyn pohjaa alettiin hahmottelemaan käytössä olevien palveluiden mukaan. Tiimin pohdinnassa oli, tulisiko jokaiselle palvelulle luoda oma kyselynsä, vai soveltuuko esimerkiksi tehostetun perhetyön vanhemmille tai huoltajille suunnattu kysely myös jälkihuollon ja tukihenkilötyön kyselyksi. Jo tässä vaiheessa prosessia oli selvää, että lapsille ja nuorille tulisi tehdä omat kysymykset, jotka vaativat erityishuomiota niin kyselyn laatimisen, kuin kyselytilanteen puolesta.

Luonnosvaiheessa kehittämistiimi päätyi tutkimaan kysymysten asettelua aikuisten sekä nuorten, ja lasten kysymyksillä ja itse kyselyjen rakennetta palveluiden osalta tarkasteltaisiin myöhemmin prosessin edetessä sen mukaan, miten kysymykset toimivat eri palveluissa.

Asiakaskokemuskyselyn rakenne alkoi muotoutua seuraavasti: ensimmäisessä osiossa oli kysymyksiä tai väittämiä työskentelystä ja työntekijästä, toisessa osiossa palvelusuunnitelmaan ja kirjaamiseen tai muuhun dokumentointiin ja verkostoon liittyen ja kolmannessa osiossa oli kysymyksiä tai väittämiä läheisistä sekä työskentelyn tavoitteista. Asiakaskokemuskyselyä haluttiin mahdollisimman lyhyt mutta kuitenkin kattava. Kantava tausta-ajatus kysymyksiä pohtiessa oli: mitä asiakkaan kotiin menevä työntekijä haluaa saada omasta työstään tietää? Kehittämistiimin jäsen kommentoi, että itse asiakastyötä tekevänä hän haluaisi tietää onko hänestä ollut apua asiakkaalle ja tämän perheelle tai läheisille ja ovatko työskentelyn tavoitteet saavutettu, tai edes menty niitä kohti. (TP 2, 2022; TP 3, 2022)

Erityisen huomion alle päätyi työskentelyssä sekä tiimipalaverien välissä itsenäisesti että suunnittelupalavereiden aikana lapset ja nuoret sekä asiakaskokemuskyselyn eettisyys. Kehittämistiimin mietinnän alla oli koko kehittämisprojektin aikana lapsille muotoiltavat kysymykset. Minkä ikäinen lapsi ymmärtää asiakaskokemuskyselyn tarkoituksen ja kysymykset, jos lapsi ei välttämättä hahmota esimerkiksi tehostetun perhetyön tavoitetta? Osaisiko pieni, esimerkiksi alle kouluikäinen lapsi vastata asiakaskokemuskyselyn kysymykseen, jos hän ei tiedä mitä varten perheen luona käy lastensuojelun työntekijä tai mitä varten kyselyyn vastataan? (TP 2, 2022; TP 3, 2022)

Asiakaskokemuksen aikuisille suunnattuja kysymyksiä työstettiin tiimipalavereiden kolme ja neljä (TP 3, 2022; TP 4, 2022) välillä sekä kokousmuistioiden, että taustamateriaaliksi saatujen organisaation työntekijöiden toiveiden pohjalta jo aiemmin mainittujen rakenteiden mukaisesti: kysymyksiä tai väittämiä työskentelystä ja työntekijästä, kysymyksiä tai väittämiä palvelusuunnitelmaan ja kirjaamiseen tai muuhun dokumentointiin ja verkostoon liittyen ja kysymyksiä tai väittämiä läheisistä sekä tavoitteista. Ensimmäisen osa-alueen kysymykset muodostuivat työskentelyn ilmapiirin, työntekijältä saadun tuen ja resurssien ja työskentelyyn käytetyn ajan ympärille. Toisen osa-alueen kysymykset rakentuivat asiakas- ja palvelusuunnitelman, osallistavan kirjaamisen ja verkostoyhteistyön ympärille ja viimeinen osa-alueen kysymykset rakentuivat työskentelyn tavoitteiden ja asiakkaan lähipiirin ympärille. Luonnosvaiheessa kussakin kyselyn osa-alueessa oli neljästä seitsemään kysymystä.

Kun toimintatutkimuksen spiraalin (kuva 1) mukaisesti aiemmat vaiheet olivat keskittyneet suunnitteluun, aineiston hankintaan (havainnointi), reflektointiin ja viimeisimpänä asiakaskokemuskyselyn rakentamiseen eli itse toimintaan, oli ensimmäinen kierros tullut päätökseen. Esittelin asiakaskokemuskyselyn luonnoksen tiimipalaverissa neljä (TP 4, 2022) ja samalla käynnistin uuden toimintatutkimuksen spiraalin ”kehän” parannellun suunnitelman vaiheella. Kehittämistiimin huomiot kyselystä olivat yhtenäistä kaikkien osa-alueiden kysymykset neljään sekä poistaa tarpeettomat, lastensuojelun avopalveluita tarjoavan yrityksen organisaatioon tai työntekijöihin vaikuttamattomat kysymykset, kuten lastensuojelulain (417/2007) mukainen asiakassuunnitelma, joka on vastaavan sosiaalityöntekijän vastuutehtävä. (TP 4, 2022)



Asiakaskokemuksen jo valmiit, aikuisille ja nuorille aikuisille tukihenkilötyöhön ja jälkihuollon asiakkuuksiin suunnatut kysymykset päädyttiin muokkaamaan sisällöltään vastaaviksi sopimaan perhetyön huoltajien kysymykseen, joten rakenne ja kysymykset pysyivät jokseenkin samana sekä tukihenkilötyön, jälkihuollon ja tehostetun perhetyön vastaajilla. Erityisenä huomiona tehostetun perhetyön kysymyksissä tuli varmistaa, että väittämät suuntautuvat työskentelyyn koko perheen ja lapsen näkökulma huomioiden. Kyselyä kehittäessä tuli pitää mielessä, että tehostetun perhetyön asiakas on aina lapsi, vaikka itse työskentely onkin intensiivistä ja kohdennettua vanhemmille tai huoltajille päin. (TP 4, 2022)

Kehittämistyöryhmä päätyi tiimipalaverissa neljä (2022) jälleen pohtimaan lapsille suunnatun kyselyn laatimista. Lasten haastattelu on tapa toteuttaa lapsen osallisuutta ja oikeutta osallistua. Yhdessä toimiminen sekä haastattelu rakentaa osallisuuden edellytyksenä olevaa luottamuksellista sidettä. Mitä tutummaksi lapsi aikuiselle tulee, aikuinen oppii tuntemaan lapsen ilmaisua ja tapaa toimia, mikä omalta osaltaan vähentää virhetulkinnan mahdollisuutta. Lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on oikeus omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisuun ja nämä on otettava huomioon päätöksenteossa. Lapsen mielipidettä voidaan selvittää vapaalla keskustelulla tai virallisemmassa tilaisuudessa. Tärkeää, varsinkin lainsäädännön näkökulmasta, on kuitenkin, että lapsen tulee aina tietää missä tarkoituksessa hänen kanssaan keskustellaan ja häntä haastatellaan. Vastuu tämä ymmärtämisestä ja avaamisesta lapselle on aina aikuisella. (Toivonen & Pollari, 2018, ss. 73-74, 79)

Lapsille kohdennettuja kysymyksiä pohdittiin ja analysoitiin eri näkökulmasta koko kehittämisprosessin ajan. Oikeat kysymysten asettelut ja asiakkaiden ikä ja ymmärrys loi haasteita. Väittämiä kehitettiin aluksi ikätasoisesti pieni, alle kouluikäinen asiakas mielessä pitäen, mikä ei palvellut vanhemman lapsen tai nuoren, kuitenkin alle 18-vuotiaan haastattelua. Kehittämistiimin jäsen kommentoi pienten lasten olevan usein innoissaan aikuisesta, joka tulee leikkimään ja puuhaamaan perheen kanssa tai viemään perheen lapset puistoon ja jäätelölle ja näiltä lapsilta rehellisen palautteen kerääminen voi olla haastavaa ja jopa mahdotonta. (TP 4, 2022)

Tässä vaiheessa prosessia oli otettava askel taaksepäin ja yksinkertaistettava ajatusta. Tiimipalaverin jäsenten mukaan useimmat asiakkaana olevat lapset ovat kouluikäisiä, eli he ymmärtävät, ikätasoisesti avattuna, lastensuojelun prosesseja ja avohuollon työskentelyn tavoitteita. Lapsilta kysyttävät väittämät ja kysymykset alkoivat muotoutua uudestaan tämän ajatuksen ympärille ja päätyivät mukailemaan nuorilta ja aikuisilta kysyttävien väittämien teemoja työskentelyn ilmapiiristä ja turvallisuuden tunteesta, lapsen suhteesta työntekijään, osallisuuden kokemuksesta sekä työskentelyn onnistumisesta. (TP 4, 2022)

### 8.3 Tekninen toteutus

Asiakasorganisaation toimintayksiköiden palautteet kerätään Google Forms -kyselyllä, jonka vastaukset analysoidaan Power BI datatyökalulla. Asiakasorganisaatio loi siis puitteet asiakaskokemuskyselyn teknisen toteutuksen reunaehdoille kyselyformaatin muodossa. Power BI datatyökalulla analysoituna kukin toimintayksikkö saa kyselyn perusteella arvosanan työskentelystä ja asiakastyöstä. Organisaatiolla itsellään on tavoite arvosana toimintayksiköille ja tämän pohjalta muotoutui myös asiakaskokemuskyselyn vastausasteikko numerosta yksi numeroon viisi, jotta arvosana-asteikko ja tavoitenumerot säilyvät organisaation yhteisen linjan mukaisesti.

Google Forms pohjaisia asiakaskokemuskyselyjä luotiin kolme kappaletta, yksi nuorille ja aikuisille jälkihuollon, ammatillisen tukihenkilötyön ja nuorten tukiasumisen kyselyksi. Toinen tehostettu perhetyö -palvelumuodon huoltajille ja kolmas kysely tehostettu perhetyö -asiakkuuden lapsille. Kyselyn alussa on alasvetolaatikat organisaation toimintayksiköstä ja palvelumuodosta, jonka jälkeen alkaa osiot työskentelyyn liittyvistä kysymyksistä ja väittämistä. Kyselyt kehitettiin väittämiksi, joissa on lineaarinen vastausasteikko yhdestä viiteen vastauksen yksi ollessa erittäin tyytymätön ja vastauksen viisi erittäin tyytyväinen.

Alustana Google Forms on itselleni ennestään tuttu, joten kyselyn teknisen toteutuksen alkuvaihe ja itse kyselyn rakentaminen ei tuottanut haastetta. Suurimmaksi haasteeksi kyselyn rakentamisen tekniselle osuudelle muodostui tietoturva ja yhteensopivuus asiakasorganisaation kanssa. Kysely rakennettiin henkilökohtaisella Gmail tunnukseksi, josta kysely tuli saada käännettyä asiakasorganisaation omistamaksi ja yhteensovitaa Power BI-

ohjelmalle. Kyselyn yhteensovittaminen asiakasorganisaation käyttöön organisaation tunnuksille on ehdottoman tärkeää vastausten keräämisen vuoksi ja tietoturvan vuoksi. Kyselyn siirtäminen organisaation käyttöön sekä käyttöönotto asiakastyöhön on asiakasorganisaation vastuulla ja rajattu pois omasta tutkimusprosessistani.

#### **8.4 Asiakaskokemuskyselyn arviointia**

Asiakaskokemuskysely pyrkii vastaamaan niihin kysymyksiin, joihin tilaaja organisaatio haluaa vastauksia toimintaansa arvioidessa ja kehittäessä; onko työntekijä onnistunut työssään, toteutuuko asiakkaan osallisuus ja saako lastensuojelun avoimuuden asiakas työskentelystä tarvitsemansa avun: toteutuvatko työskentelylle asetetut tavoitteet. Asiakkaan osallisuus osana lainsäädäntöä ja työskentelyä näkyy myös asiakaskokemuskyselyssä ja toimii tarvittaessa muistutuksena työntekijöille asiakkaan oikeudesta osallistua työskentelyyn ja sen kehittämiseen. Palvelusuunnitelma sekä kirjaaminen ja kuukausikoosteet asiakkaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle ovat lain vaatimia toimia mutta tarjoavat myös mahdollisuuden osallistaa asiakas osaksi työskentelyä.

Kyselyn jaottelu kolmeen osaan sekä kyselyn mitta miellyttivät asiakasorganisaation edustajia. Tarkat mutta tarpeeksi kuvailevat väittämät niin työskentelystä ja työntekijästä, verkostoista, kirjaamisesta ja palvelusuunnitelmasta sekä asiakkaan osallistumismahdollisuuksista edellä mainittuihin toimiin pyrkivät tarjoamaan vastauksia myös yksittäisen työntekijän avuksi ja tiedoksi siitä, onko työskentely ollut onnistunutta. Laajemmassa mittakaavassa asiakaskokemuskysely voi mahdollisesti vastata lastensuojelun laadun ja vaikuttavuuden kysymyksiin asiakasorganisaation työskentelyn näkökulmasta.

Tosiasiallisesti asiakaskokemuskyselyn onnistumista voidaan arvioida vasta ensimmäisen kentälle jalkautetun kyselyn tai kyselykierroksen jälkeen. Vasta pilotoinnin ja vastausten tarkastelun tapahduttua objektiivinen tarkastelu kyselyn onnistumisesta ja tarvittavista muokkauksista on mahdollista.

## 9 Johtopäätökset

Toimintatutkimuksen tavoitteena ja opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli kehittää asiakaskokemuskysely yksityisen lastensuojelun avohuollon palveluntarjoajan käyttöön. Tutkimustehtävä ja tavoitteet olivat selkeät. Opinnäytetyön tutkimustehtävää voidaan pitää onnistuneena, sillä lopputuloksena on asiakasorganisaation käyttöön luovutettu asiakaskokemuskysely, joka on kehitetty vastaamaan kyseisen organisaation tarpeita ja tukee asiakkaan osallisuutta.

Osallisuus on yhteydessä hyvinvointiin. Kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia ja turvallisuutta, uskoa tulevaan sekä omiin mahdollisuuksiin. Matala osallisuuden kokemus taas liittyy psyykkiseen kuormittuneisuuteen ja yksinäisyyteen. Osallisuuden tavoite on vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä, syrjäytymistä ja syrjintää. (THL, 2021b) Asiakkaan osallisuus voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: osallistuminen omien palveluiden suunnitteluun tai osallistuminen palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. Asiakkaan osallisuuden kokemuksen kannalta erityisesti omien palveluiden suunnitteluun osallistuminen on tärkeää. (Leemann & Hämäläinen, 2015)

Asiakaskokemuskysely pyrkii vastaamaan asiakkaan osallisuuden molempiin ulottuvuuksiin. Kysymällä asiakkaan mielipide työskentelystä ja osallisuudesta työskentelyyn lisätään asiakkaan osallisuutta omien palveluiden suunnitteluun ja toisaalta asiakkaan vastauksilla pyritään hyödyntämään organisaation toimintaan ja vastausten perusteella kehitetään palveluita. Asiakasosallisuuden hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä pyritään lisäämään niin Suomessa kuin kansainvälisissä sopimuksissa, strategioissa ja laatusuosituksissa (Leemann & Hämäläinen, 2015).

Asiakaskokemuskyselyn osa-alueet vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen siitä, mitä informaatiota asiakaskokemuskyselyllä halutaan saada organisaation ja työntekijän käyttöön. Kyselyn väittämät työntekijästä ja työskentelystä, palvelusuunnitelmasta ja kirjaamisesta sekä verkostoyhteistyöstä ja työskentelyn onnistumisesta vastaavat kysymykseen sekä työntekijöiden näkökulmasta että organisaation tarpeesta. Asiakaskokemuskysely tarjoaa vastauksia organisaatiolle lainsäädännöstä kumpuaviin

kysymyksiin asiakkaalle tehdystä palvelusuunnitelmasta, kirjauksista ja kuukausikoosteista. Niiden järjestäminen on asiakasorganisaation velvollisuus, joilla pystytään onnistuessaan toteuttamaan ja edistämään asiakkaan osallisuutta palveluiden suunnittelussa toteuttamisessa.

Hyvärisen ja Pösön (2018) mukaan lastensuojelun asiakkaaksi tuleva lapsi on usein uudenlaisen tilanteen edessä. Häntä haastattelee ja kuulee vieras aikuinen, jolle tulee kertoa henkilökohtaisia ja vaikeitakin asioita. Haastattelutilanteessa suhde haastateltavaan aikuiseen voi vaikuttaa lapsen toimintaan. Lapsi saattaa kertoa joitain asioita haastattelijan miellyttämiseksi ja muiden aikuisten ja läheisten avoimet sekä piilotetut toiveet voivat muokata lapsen kertomaa ja ilmaisua. Työntekijän on otettava huomioon, että 3-vuotiaalla lapsella on hyvin erilaiset taidot kuin 13-vuotiaalla. (Hyvärinen & Pösö, 2018, ss. 16-17)

Lastensuojelun perhetyöntekijä kertoi työskennelleensä kerran perheen kanssa usean vuoden ajan ja työskentelyn päätyttyä hän oli ilmoittanut siirtyvänsä muihin töihin. Perheen lapset olivat tässä vaiheessa havahtuneet ihmettelemään, mitä perhetyöntekijä tekeekään työkseen. (TP 1, 2021) Oheinen huomio on mainio esimerkki siitä, miten tehostetun perhetyön asiakkaat ja etenkin lapset eivät välttämättä hahmota lastensuojelun asiakkuuttaan tai työskentelyä perheen kanssa, vaan heille työntekijä on turvallinen aikuinen, joka saapuu viikoittain viettämään aikaa perheen kanssa.

Tutkimuksen aikana kiinnitettiin huomiota erityisesti lasten ja nuorten osallisuuteen ja sen toteutumiseen, sekä eettisyyteen. Lapsen haastattelu on yksi tapa toteuttaa lapsen osallisuutta. Kuitenkin osallisuuden edellytys lastensuojelun asiakkuuksissa on usein luottamuksellinen side työntekijään. Yhdessä toimiminen ja haastattelu rakentaa tätä sidettä ja mahdollistaa lapsen osallisuuden toteutumisen. Lainsäädännön näkökulmasta on tärkeää huomioida, että lapsen tulee aina ymmärtää mitä varten ja missä tarkoituksessa hänen kanssaan keskustellaan. (Toivonen & Pollari, 2018, ss. 73-74, 79; Lastensuojelulaki 417/2007)

Lapsen ja nuoren osallisuus ja osallisuuden kokemus kasvaa, kun he saavat ilmaista oman mielipiteensä ja tulevat kuulluksi. Eli opinnäytetyön tehtävänanto asiakaskokemuskyselyn kehittämisestä vastaa itsessään tutkimustehtävään ja tutkimusongelmaan asiakkaan

osallisuuden huomioinnista osana lastensuojelun avohuoltoa ja palveluprosesseja. Kysymällä asiakkaan mielipidettä ja mahdollistamalla osallistuminen työskentelyyn edistetään ja luodaan puitteet asiakkaan osallisuudelle. (Makkonen, 2013) Opinnäytetyöni tuotos, asiakaskokemuskysely, vastaa siis olemassaolollaan tutkimuskysymykseen asiakkaan osallisuudesta. Tarkemmin asiakkaan osallisuus kyselyssä näkyy asiakkaan mielipiteen kysymisellä työskentelyyn liittyvissä asioissa sekä erityisesti väittämillä lakisäätteisistä prosesseista kuten kirjaamisesta, kuukausikoosteista ja palvelusuunnitelmasta. Asiakaskokemuskyselyn väittämillä vastataan kysymykseen, kuinka asiakas on otettu osaksi työskentelyn suunnittelua, toteutusta ja raportointia.

Lastensuojelun laatusuositus ja lastensuojelutyötä ohjaavat periaatteet; ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu ja vastuulliset päätökset sekä toimintakulttuuri (THL, 2019) kulkevat asiakaskokemuskyselyn läpi kysymyksiä ohjaavana peruseriaatteena. Lastensuojelun eettiset periaatteet läpäisevät siis myös asiakaskokemuskyselyn ja näin ollen asiakaskokemuskyselyn voi katsoa olevan eettisesti toteutettu.

## 10 Pohdinta

Asiakaskokemuskyselyyn aikuisille ja jälkihuollon nuorille kehitettiin yhteensä 12 kysymystä tai väittämää, jotka ovat jaoteltuna kolmeen eri aihealueeseen. Jokainen aihealue sisältää neljä kysymystä tai väittämää. Jälkihuollon, ammatillisen tukihenkilötyön ja nuorten tukiasumisen asiakkaille suunnattu kysely muodostui nopeasti kehittämistiimin yhteisymmärryksessä eikä erityishuomioita esimerkiksi kyselyn eettisyyden kannalta herännyt. Tehostetun perhetyön asiakkaille ja etenkin lapsille suunnatut kysymykset sen sijaan aiheuttivat ajoittain jopa liiallista pohdintaa: kuka kyselyn toteuttaa, tehostetun perhetyön työntekijä vai vanhempi? Vääristyvätkö vastaukset vanhempien näkemysten mukaisesti, jos kyselyä moderoi vanhempi, ja toisaalta vastaako lapsi vain työntekijää miellyttääkseen, mikäli kyselyä moderoi perhetyöntekijä? Lasten ja nuorten kyselyä kehittäessä ja rakentaessa oli kehittämisryhmän otettava ajoittain askel taaksepäin – ikään kuin putsattava pöytä ja aloitettava alusta. Kyselyä ja sen muodostamista oli tarkasteltava lastensuojelun eettisten periaatteiden läpi.

Aineiston hankinta ja asiakaskokemuskyselyn kehittäminen koko tutkimuksen läpi sujui jouhevasti ja verrattain helposti. Kysymysten muodostaminen oli kokonaisuutena tarkastellen sujuvaa ja tiimin yhteistyö toimi hyvin. Sekä omat huomioni asiakaskokemuskyselyn toimivuudesta ja työskentelystä, että työryhmän havainnot ja tarpeet etenivät yhteisymmärryksessä koko prosessin ajan. Minulla oli organisaation ulkopuolisena tutkijana olo, että omaa työpanostani arvostetaan ja mielipiteitäni kuunnellaan.

Tutkimuksen toteuttamisen ja erityisesti kyselyn teknisen osion jälkeisenä huomiona ja kritiikkinä niin itselle kuin asiakasorganisaatiolle on tietoturvaan liittyvien haasteiden ja ohjelmien yhteensovittaminen jo tutkimuksen aiemmassa vaiheessa. Kehittämistiimi keskittyi liiallisesti tutkimuksen sisältöön ja asiakaskokemuskyselyn kehittämiseen luottaen, että tekninen toteutus ja kyselyn saaminen käyttöön on loppusilaus, eikä vaadi ponnistelua. Kuitenkin haasteeksi muodostui Forms-kyselyn luominen organisaation ulkopuolisella tunnoksella ja kyselyn saattaminen asiakasorganisaation käyttöön ilman tietoturvuudon riskiä. Olisi siis ollut viisasta tarkastella tätä tutkimustehtävän teknistä puolta jo ennen tutkimuksen aloitusta ja rajata oma tutkimukseni selkeästi päättymään joko kyselyn luonnosversioon valmiin asiakaskokemuskyselyn kanssa jättäen teknisen toteutuksen kokonaan asiakasorganisaation ammattilaisille tai toisaalta luoda puitteet ja tunnukset sekä tarvittavat yhteydet, jotta olisin voinut saattaa tutkimukseni siihen pisteeseen, jossa asiakaskokemuskysely jalkautetaan kentälle.

Kyselytutkimuksen laatiminen on opettanut minulle, kuinka ulkopuolelle yksinkertaisesta asiasta saa helposti moniulotteisen ja vaikean. Toiminnallinen opinnäytetyö tutkimusmuotona oli itselleni uusi. Olen aiemmin toteuttanut niin sanottuja perinteisiä laadullisia ja määrällisiä tutkimuksia, joiden kulku on huomattavasti toimintatutkimusta selkeämpi, etenkin aineistonhankinnan ja -analyysin osalta. Koin kuitenkin toimintatutkimuksen miellyttäväksi tutkimusmetodiksi, sillä se tarjoaa välittömän hyödyn tutkittavalle kohteelle, tässä tutkimuksessa asiakaskokemuskyselyn. Käytännön ja tutkimuksen yhteen saattaminen on sekä haastava että antoisa prosessi. Tutkimusprosessin haastavin ja toisaalta opettavaisin osuus itselleni on ollut aineiston analyysi. Aineiston objektiivinen ja puolueeton tarkastelu vaati prosessista irtautumisen ja aineiston

analysoinnin ulkopuolisin silmin. Näin onnistui oikeaoppinen teemoittelu, jossa aineistosta nostetaan esiin useasti esiintyvät ilmiöt.

Toimintatutkimukselle ominaista on, että kehittäminen luo uusia ongelmia, ja toisaalta tapoja selvittää niistä. Tutkimus tuntuu ikuiselta reflektoinnin, suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja uudelleen suunnittelun kehänä tai spiraalina. Kehittämistyön rajaaminen spiraalin tiettyyn pisteeseen on suositeltavaa sopia osallistujien kanssa jo prosessin alussa. (Huovinen & Rovio, 2010, s. 105) Oma opinnäytetyöprosessini rajautui asiakaskokemuskyselyn kehittämiseen ja tekniseen toteutukseen. Asiakaskokemuskyselyn jalkauttaminen kentälle sekä uudelleen arviointi päätettiin rajata opinnäytetyöprosessin ulkopuolelle.

Tieteellinen tutkimusprosessi on luova prosessi, joka etenee vaiheittain. Prosessin eri osat vuorovaikuttavat keskenään ja muovaavat ja täsmentävät toisiaan. Tieteellinen tutkimus on jatkuvasti etenevää. (Jyväskylän yliopisto, 2021) Opinnäytetyöprosessini tullessa päätökseen koen, että toiminnallinen tutkimus asiakaskokemuskyselyn kehittämisestä on kuitenkin vasta ensimmäisessä vaiheessaan ja kysely muokkaantuu tulevaisuudessa asiakasorganisaation tarpeiden mukaan. Hedelmällisimmillään toiminnallinen tutkimus olisi silloin, kun tutkija työskentelisi asiakasorganisaatiossa. Tällöin spiraali olisi sujuva jatkumo ja tutkimuksen tuotosta, asiakaskokemuskyselyä voisi testata kentällä ja jatkaa spiraalin seuraavaan vaiheeseen reflektoinnin jälkeen. Jatkotutkimuksena olisikin mielenkiintoista nähdä, kuinka asiakaskokemuskysely toimii kentällä, ja kuinka toimiva kysely on sisällöltään. Mahdollisen jatkotutkimuksen voisi toteuttaa kyselyn tuloksia tarkastellen sekä vastauksia ja vastausten hyödynnettävyyttä pohtien.

Tutkimusprosessi on ollut pitkä. Siihen on kuulunut niin onnistumisen kokemuksia ja sujuvaa työskentelyä yksin kuin kehittämistiimissä mutta myös suuria epätoivon ja tietämättömyyden hetkiä ja pettymyksiä. Vallitseva maailmantilanne pandemian jyllätessä, sekä muut tutkimukseen kuulumattomat ilmiöt ovat osaltaan hidastaneet prosessia ja venyttäneet tutkimuksen ja opinnäytetyöprosessin keston suunniteltua pidemmälle. Haluan päättää opinnäytetyöni Niiskuneidin lausahdukseen, joka kiteyttää tutkimusprosessin



tämänhetkisen tunnelman: ”saattaa olla, että kupillinen teetä viinimarjamehun kera voisi pelastaa minut”. (Jansson, 1957)

## Lähteet

- Aaltonen, S. & Heikkinen, A. (2013). Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa M. Bardy, *Lastensuojelun ytimissä* (ss. 197-208). Juvenes print.
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. (2020). Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöiden eettiset suositukset. Helsinki: Arene.
- Haverinen, R. (2012). Vaikuttavuus ja näyttö tavoitteena sekä sosiaalityön asiakastyön tutkimuksen kohteena. Teoksessa A. Pohjola, T. Kempainen & S. Väyrynen, *Sosiaalityön vaikuttavuus* (ss. 65-88). Tampere: Lapin yliopistokustannus.
- Heikkinen, H. (2010). Tutkiva ote toimintaan. Teoksessa L. Syrjälä, *Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (ss. 15–39). Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H. (2018). Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (ss. 215-228). Keuruu: PS-kustannus.
- Heikkinen, H. & Syrjälä, L. (2010). Tutkimuksen arviointi. Teoksessa H. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä, *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (ss. 144-162). Kansanvalistusseura.
- Heino, T. (2013). Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa M. Bardy, *Lastensuojelun ytimissä* (ss. 84-107). Juvenes print.
- Hotari, K.-E., Oranen, M. & Pösö, T. (2013). Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa M. Bardy, *Lastensuojelun ytimissä* (ss. 149-164). Juvenes print.
- Huovinen, T. & Rovio, E. (2010). Toimintatutkija kentällä. Teoksessa H. Heikkinen, E. Rovio & L. Syrjälä, *Toiminnasta tietoon - Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (ss. 94-113). Kansanvalistusseura.
- Hyvärinen, S. & Pösö, T. (2018). Johdanto. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö, *Lasten haastattelu lastensuojelussa* (ss. 7-27). PS-KUSTANNUS.
- Hämeen-Anttila, L. (2017). Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki, *Sosiaalityön käsikirja* (ss. 216-246). Helsinki: Tietosanoma.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Läpäri, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Haettu 13.1.2022 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

- Jaakkola, A.-M. (2020). *Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä*. [väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. eRepo: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3435-2>
- Jansson, T. (1957). *Vaarallinen juhannus*. WSOY.
- Jyväskylän yliopisto. (2021). *Tutkimusprosessi*. Haettu 10.3.2022 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi>
- Kallinen, T. & Kinnunen, T. (n.d.). Etnografia. Teoksessa J. Vuori, *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere
- Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?* Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (2017). *Sosiaalityön käsikirja*. Tietosanoma.
- Kyselylomakkeen laatiminen. (n.d.). Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*.
- Lastensuojelulaki 417/2007. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Asiakasosallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lapsen oikeuksien sopimus. (1991)
- Lääperi, R. (2013). Asiakastyytyväisyyskysely, arviointi ja osallisuus. Teoksessa T. Era, *Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?* (ss. 89-105). Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Makkonen, M. (2013). *Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla : asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä*. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto] <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201310082435>
- Malja, M., Puustinen-Korhonen, A., Petrel, P. & Eriksson, P. (2019). *Lastensuojelun laatusuositus*. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen kuntaliitto.
- Miettinen, J., Selander, K. & Linnosmaa, I. (2020). Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuuden ja kustannusvaikuttavuuden. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen, *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (ss. 77-130). Tampere University Press.
- Nivala, E. (2010). Lapsen oikeuden osallisuuden perustana. Teoksessa I. Tanskanen & E. Timonen-Kallio, *Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä* (ss. 18-25). Turun ammattikorkeakoulu.
- Nivala, E. & Ryytänen, S. (2019). *Sosiaalipedagogiikka: kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Gaudeamus.
- Nurmi, T. (2019). *Lastensuojelun asiakkaiden osallisuus asiakassuunnitelmissa*. [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto] <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201910114388>

- Paasio, P. (2017). Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. *Sosiaalityön käsikirja* (ss. 403-416). Tietosanoma.
- Räty, T. (2019). *Lastensuojelulaki: käytäntö ja soveltaminen*. Helsinki: Edita.
- Rönkkö, L. & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. WSOY.
- Saarni, J. (2019). *Toimintatutkimus asiakaspalautejärjestelmän kehittämisestä Perhetalo Joutsikkiin*. [opinnäytetyö YAMK, Laurea ammattikorkeakoulu]  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060917910>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2013). Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän loppuraportti. *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19*.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- STM. (2021). *Yhden lastensuojelun sosiaalityöntekijän vastuulle enintään 35 lasta vuonna 2022*. <http://tiny.cc/a26ruz>
- STM. (2022). *Lastensuojelu*. <https://stm.fi/lastensuojelu>
- Suhonen, A. (2008). *Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa*. Lastensuojelun Tieto –hanke 2008.
- Särkelä-Kukko, M. (2014). Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa A. Jämsen & A. Pyykkönen, *Osallisuuden jäljillä* (ss. 34-50). Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
- Särkelä-Kukko, M. & Rouvinen-Wilenius, P. (2014). Mitä on osallisuus? Teoksessa A. Jämsen & A. Pyykkönen, *Osallisuuden jäljillä*. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
- THL. (2019). *Lastensuojelun laatusuositus*. <http://tiny.cc/c26ruz>
- THL. (2021a). *Lapsen osallisuus*. <http://tiny.cc/d26ruz>
- THL. (2021b). *Lastensuojelun avohuolto*. <http://tiny.cc/e26ruz>
- THL. (2021c). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*.  
<http://tiny.cc/826ruz>
- THL. (2021d). *Tukihenkilöt ja -perheet*. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/tukihenkilot-ja-perheet>
- THL. (2022a). *Jälkihuolto*. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>
- THL. (2022b). *Perhetyö ja tehostettu perhetyö*. <http://tiny.cc/f26ruz>
- THL. (n.da). *Osallisuus omassa elämässä*. <http://tiny.cc/g26ruz>
- THL. (n.db). *Osallisuus yhteisestä hyvästä*. <http://tiny.cc/i26ruz>

- THL. (n.dc). *Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa*. <http://tiny.cc/k26ruz>
- Timonen-Kallio, E. (2010). Lapsen osallisuuden vahvistaminen lastensuojelutyön keskiössä. Teoksessa I. Tanskanen;& E. Timonen-Kallio, *Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä* (ss. 6-17). Turun ammattikorkeakoulu.
- Toivonen, V. & Pollari, K. (2018). Lapsen haastattelu - osa lapsen oikeutta osallistua. Teoksessa S. Hyvärinen & T. Pösö, *Lasten haastattelu lastensuojelussa* (ss. 73-90). PS-KUSTANNUS.
- TP 1. (8.12.2021). Asiakaskokemuskyselyn tiimipalaveri 1. Tampere.
- TP 2. (17.3.2022). Asiakaskokemuskyselyn tiimipalaveri 2. Tampere.
- TP 3. (24.3.2022). Asiakaskokemuskyselyn tiimipalaveri 3. Tampere.
- TP 4. (31.3.2022). Asiakaskokemuskyselyn tiimipalaveri 4. Tampere.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Helsinki.
- Ukkonen, M. (2010). Nuorten toiminnan kehittäminen nuortentalo Katutason toiminnassa. Teoksessa T. Era, *Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?* (ss. 106-121). Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (ss. 92-116). Ps-kustannus.
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Finn Lecture.

## **Liite 1: Aineistohallintasuunnitelma**

### **Aineisto**

Opinnäytetyöni toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena. Tutkimukseen kerättävä aineisto koostui asiakasorganisaation Familiar Oy:n kahden avopalvelupäällikön sekä avopalvelun asumisyksikön päällikön ja tutkijan muodostaman kehittämistiimin suunnittelupalaverien muistioista sekä työntekijöiden muistiinpanoista. Aineiston ja tutkimuksen taustatueksi sain haltuuni Familiar Oy:n sijaishuollon ja asumisyksiköiden asiakaskokemuskyselyitä.

Suunnittelupalaverien muistiot ovat hallussa ja käytettävissä ja kirjattiin aina vähintään kuukausittain, suunnittelupalaverien yhteydessä. Työntekijöiden muistiinpanot vastaanotettiin sähköpostitse.

### **Hyvä tieteellinen käytäntö**

Opinnäytetyöni toteutettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita noudattaen, hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Noudatin opinnäytetyönprosessissani Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita tutkimuseettisistä periaatteista. Opinnäytetyöhön vaaditut tutkimusluvut ja sopimukset tullaan hankittiin ja tallennettiin opinnäytetyön ohjausjärjestelmä Wihiiin.

### **Aineiston säilytys opinnäytetyön aikana**

Opinnäytetyössä käytettävä aineistoa säilytettiin koko prosessin ajan OneDrive-asetalla. Tarvittavat varmuuskopiot säilytettiin ulkoisella kovalevyllä. Opinnäytetyön ei sisältänyt henkilötietoja, mutta piti sisällä arkaluontoista ja organisaation omistuksessa olevaa materiaalia. Tämä materiaali tallennettiin henkilökohtaiselle OneDrive-asetalle.

Opinnäytetyöaineisto on saatavilla ja luettavissa ainoastaan tutkijan henkilökohtaisten salasanojen takana, eikä aineistoa pääse tarkastelemaan ulkopuoliset henkilöt. Aineistoa esiteltiin, muokattiin ja koottiin suunnittelupalaverissa. Opinnäytetyöprosessin aikana kerätty aineisto, suunnittelupalaverien muistiot ovat tutkijan omistamia.

**Aineiston käsittely opinnäytetyön valmistuttua**

Opinnäytetyöprosessin aikana kerätty aineisto koostuu suunnittelupalaverien muistioista sekä työntekijöiden muistiinpanoista. Prosessin aikana kerätty aineisto on suunnattu juuri kyseistä kehittämistehtävää eli asiakasorganisaation asiakaskokemuskyselyä varten, eikä se palvele mahdollista jatkokäyttöä. Tästä syystä opinnäytetyöprosessin aikana hankittu aineisto tullaan tuhoamaan noudattaen HAMKin ohjeita. Tulen säilyttämään aineistoa yhden vuoden opinnäytetyön hyväksymispäivästä, jotta opinnäytetyön tulokset ovat tarvittaessa varmennettavissa. Tämän jälkeen aineisto tuhotaan.