

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi (AMK)

2024

Aikuissosiaalityö

Kehittämispainotteinen opinnäytetyö

Judit Niemi

ASIAKASPALAUTE- JÄRJESTELMÄN LUOMINEN VARHAISEN TUEN PERHETYÖN TIIMILLE

Judit Niemi

ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄN LUOMINEN VARHAISEN TUEN PERHETYÖN TIIMILLE

Tämän kehittämistyön tavoitteena on luoda Naantalin varhaisen tuen perhetyön tiimin käyttöön asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalautejärjestelmän avulla tiimi saa parempaa tietoa esimerkiksi asiakaskokemukseen ja työn kehittämiseen liittyen. Naantali kuuluu Varsinais-Suomen hyvinvointialueen eli Varhan palvelualueeseen viisi.

Konkreettisena tuotoksena kehittämistyössä on asiakaspalautekysely. Tavoitteena on, että tuotos on hyödyllinen ja toimiva käytännön työssä, eettisesti ja selkeästi rakennettu ja tuottaa tiimille tietoa haluttuihin asioihin liittyen. Tähän lopputulokseen päästään haastattelemalla toimeksiantavan varhaisen tuen tiimin työntekijöitä, tutustumalla teorian tietoon ja keräämällä palautetta pilotoimalla.

Aineistoina tässä kehittämistyössä on saatu haastatteluaineisto ja teoreettinen aineisto eli kirjallinen materiaali. Varhaisen tuen tiimin työntekijöiden haastatteluista saatu materiaali litteroidaan ja puretaan teemoittelemalla. Teoriatieto eli kirjallinen aineisto käydään läpi ja aineistosta etsitään tietoa asiakastytyväisyydestä ja sen mittaamisesta, hyvän kyselyn käytänteistä ja siitä, miten asiakaspalvelujärjestelmiä on rakennettu muissa esimerkitapauksissa.

ASIASANAT:

asiakaskokemus, asiakastytyväisyys, palautekysely, varhainen tuki

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services

2024 | 36 pages, 4 pages in appendices

Judit Niemi

CREATING A CUSTOMER FEEDBACK SYSTEM FOR AN EARLY SUPPORT FAMILY WORK TEAM

The subject of this functional thesis is to create a customer feedback system for a team providing early support for families. With the help of the customer feedback system, the team will have better information about the customer experience and improvement needs in the job.

The result of this thesis is a customer feedback form. The objective is that the result is useful and functional, built ethically and unambiguously, and provides the team with relevant information. To get to this objective, previous theoretical information is sourced, and the early support team employees are being interviewed. The customer feedback system is going to be further developed based on the answers received from the test customers.

The material used in this thesis consists of the material collected in the interviews as well as theoretical material. The interview material will be transcribed and analysed based on the themes. The frame of reference for the theoretical material includes: customer satisfaction and how to measure it, the contents of a good feedback system and how such systems have been created in other example cases.

KEYWORDS:

customer experience, customer satisfaction, feedback, early support

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 KEHITTÄMISTYÖN TARVE JA KEHITTÄMISYMPÄRISTÖN KUVAUS | 7 |
| 2.1 Kehittämistyön tarve ja perustelut | 7 |
| 2.2 Kehittämisympäristön kuvaus | 7 |
| 3 VARHAINEN TUKI | 9 |
| 4 ASIAKASKOKEMUS, ASIAKASTYYTYVÄISYYS, OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS | 11 |
| 4.1 Asiakaskokemus | 11 |
| 4.2 Asiakastyytyväisyys | 11 |
| 4.3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys | 13 |
| 5 LAATU JA VAIKUTTAVUUS | 15 |
| 5.1 Laatu | 15 |
| 5.2 Vaikuttavuus | 15 |
| 6 MILLAINEN ON HYVÄ KYSELY? | 17 |
| 6.1 Kysymystyypit | 17 |
| 6.2 Kyselyn rakenne | 17 |
| 6.3 Vastausmotivaatio | 18 |
| 6.4 Esimerkkejä kehittämistöinä tehdyistä palautekyselyistä | 18 |
| 7 KEHITTÄMISTYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS | 20 |
| 7.1 Kehittämistyön eteneminen | 20 |
| 7.2 Tavoitteet ja kehittämistehtävät | 21 |
| 3.3 Kehittämismenetelmät | 22 |
| 7.4 Materiaalit ja aineistot | 23 |
| 7.5 Aineiston ja materiaalien analyysitavat | 23 |
| 7.6 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys | 25 |
| 8 TUTKIMUKSELLISEN OSUUDEN TULOKSET | 26 |
| 8.1 Haastattelujen toteutus | 26 |
| 8.2 Haastattelujen tulokset | 26 |

| | |
|--|----|
| 8.3 Palautekyselyn muokkaaminen palautteen perusteella | 28 |
|--|----|

| | |
|---|-----------|
| 9 VARHAISEN TUEN PERHETYÖN TIIMIN UUSI ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ | 29 |
|---|-----------|

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 10 YHTEENVETO JA ARVIOINTI | 31 |
|-----------------------------------|-----------|

| | |
|-----------------|----|
| 10.1 Yhteenveto | 31 |
|-----------------|----|

| | |
|----------------|------------------------------|
| 10.2 Arviointi | Error! Bookmark not defined. |
|----------------|------------------------------|

| | |
|---|----|
| 10.3 Tuotoksen juurruttaminen ja levittäminen | 33 |
|---|----|

| | |
|----------------|-----------|
| LÄHTEET | 35 |
|----------------|-----------|

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Varhaisen tuen perhetyön asiakaspalautekysely

KUVAT

| | |
|------------------------------------|----|
| Kuva 1. Kehittämistyön eteneminen. | 21 |
|------------------------------------|----|

| | |
|--|----|
| Kuva 2. Testiasiakkaille esitetyt väittämät ja niihin saadut vastaukset. | 28 |
|--|----|

TAULUKOT

| | |
|--|----|
| Taulukko 1. Merkittävien tässä kehittämissä käytettävä aineisto. | 24 |
|--|----|

1 JOHDANTO

Tämän kehittämistyön tavoitteena on luoda Varsinais-Suomen hyvinvointialueen alue viiteen kuuluvalla Naantalin varhaisen tuen perhetyön tiimille asiakaspalautejärjestelmä. Palautejärjestelmän keskeinen osa on kysely. Palautejärjestelmä luodaan pohjautuen teorial tietoon ja varhaisen tuen tiimin työntekijöiden tarpeisiin ja toiveisiin. Tiimin jäsenten näkemyksistä saadaan tietoa heitä haastatteleamalla.

Toimeksiantajan toiveena on palautekyselymallin luominen tiimin käytettäväksi työssä, jotta he saavat arvokasta tietoa anonyymisti asiakkailtaan työn vaikuttavuudesta ja kohdentumisesta sekä kehitystarpeista työssä. Tässä kehittämistyössä luodaan ja pilotoidaan palautejärjestelmä. Pilotointi tapahtuu ensin pyytämällä palaite toimeksiantajan edustajilta ja sen jälkeen testiasiakkailta. Palautekyselyn implementointi käytäntöön taas tulee tapahtumaan toimeksiantavan tiimin toimesta.

Kehittämistyöprojekti alkoi tammikuussa 2023 keskustelulla toimeksiantajan kanssa kehitystarpeista heidän yksikössään. Tietoa palautekyselymallin kokoamisesta varten kerätään kevään 2023 aikana. Palautekyselyn rakentaminen, pilotointi ja raportointi tapahtuvat 2023 loppuvuoden aikana. Kehittämistyön odotetaan olevan valmis vuoden 2024 alkupuolella.

Tämän opinnäytetyön toisessa kappaleessa esitellään kehittämistyön tarvetta ja kehittämisympäristöä. Kolmannessa kappaleessa perehdytään varhaisen tuen käsitteeseen. Neljännessä kappaleessa käydään läpi asiakaskokemuksen, asiakastyytyväisyyden, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteitä. Viidennessä ja kuudennessa kappaleessa taas paneudutaan laadun ja vaikuttavuuden käsitteisiin sekä hyvän kyselyn attribuutteihin. Lopuksi kerrotaan vielä kehittämistyön käytännön toteutuksesta ja tutkimuksellisesta osuudesta, pohditaan kehittämistyön luotettavuutta ja eettisyyttä sekä esitellään uusi palautejärjestelmä.

2 KEHITTÄMISTYÖN TARVE JA KEHITTÄMISYMPÄRISTÖN KUVAUS

2.1 Kehittämistyön tarve ja perustelut

Tämän kehittämistyön tarve tuli ehdotuksena toimeksiantajana toimivalta yksiköltä. Yksikössä ei ole ollut käytössä palautekyselymallia palautteen keräämiseksi asiakkailta. Kehittämistyön tarve on kehittynyt toimeksiantajalle resurssien puutteen seurauksena, sillä yksikön työntekijöillä ei ole arkityössään ollut mahdollisuutta palautekyselymallin luomiselle.

Kehittämistyön tavoitteena on yksikön työntekijöiden haastatteluja ja teoriatietoa yhdistämällä luoda palautekyselymalli varhaisen tuen perhetyön tiimille.

Asiakaspalautteen avulla varhaisen tuen tiimin työntekijät saavat arvokasta tietoa esimerkiksi siitä, kohdentuuko heidän antamansa tuki oikein, ja miten he voisivat työtään kehittää. Kasvotusten työntekijälle annettava palaute ei välttämättä ole kattavaa tai totuudenmukaista, esimerkiksi perheiden kanssa käsiteltävien asioiden mahdollisesta arkaluontoisuudesta johtuen. Tästä johtuen palautteen keräämisen anonyymiyys on yksi huomioonotettavista seikoista palautemallia kehitettäessä.

2.2 Kehittämisympäristön kuvaus

Kehittämisen toimintaympäristönä on Naantalin varhaisen perhetyön tiimi. Tiimi koostuu kolmesta perheohjaajasta, joista kullakin on vastuullaan tietyn ikäisten lasten perheet. Yksi työntekijöistä keskittyy neuvolaikäisten, yksi alle kouluikäisten ja yksi alakouluikäisten lasten perheiden tukemiseen. Kaikki kolme työntekijää ovat kyseisessä tiimissä melko uusia, ja ovat aloittaneet yksikössä keväällä 2022. Kehittämistyön alkaessa työntekijät kutsuivat itseään työssään ”perkekoutseiksi” erottuakseen asiakkaiden silmissä selkeämmin sosiaalipuolen palveluista. Tämän kehittämistyön aikana toimeksiantajan toiveesta heidän nimikettään muokattiin perhekoutseista perheohjaajiksi Varhan yhtenäistäessä nimikkeitä, joten tässä työssä puhutaan perheohjaajista ja perheohjauksesta.

Kyseessä on maksuton palvelu lapsiperheille, joiden lapsilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Työskentely tapahtuu lähtökohtaisesti perheiden kotona, ja tavoitteena on perheen voimavarojen sekä vanhemmuuden vahvistaminen. Asiakasperheitä tiimi löytää yhteistyössä koulujen, varhaiskasvatuksen ja neuvolan kanssa. Myös vanhemmat voivat ottaa itse yhteyttä perheohjaajaan ja sopia tapaamisesta. Lähtökohtana työskentelylle on perheen halukkuus yhteistyöhön. Perheen kanssa työskentelyn kesto vaihtelee muutamista tapaamisista pitempiaikaiseen yhteistyöhön.

Tyypillisiä haasteita asiakasperheillä ovat esimerkiksi vanhempien eroavat toimintatavat, lapsen käyttäytyminen, huoli kehitysviiveistä tai neuroepätyypillisistä oireista, eroperheitten asiat, vanhemman voimavarat, sisaruussuhteet ja rajaaminen. Perheiden haasteet vaihtelevat riippuen lasten iästä. Neuvolaikäisten lasten perheillä haasteet ovat useammin johonkin lapsen kehityskauteen liittyviä, kuten nukkumiseen tai imetykseen liittyvät haasteet. Perheohjaajat keskittyvät haasteisiin kotona, koulunkäyntiin liittyvät haasteet ovat lähtökohtaisesti koulukuraattorin vastuulla. Osasta asiakasperheitä on aiemmin tehty lastensuojeluilmoitus, mutta lastensuojelun asiakkuutta ei olla päädytty aloittamaan. Perheohjaaja tekee lastensuojeluilmoituksen, mikäli huoli lapsen oloista herää.

Naantalin sosiaali- ja terveystalvelut ovat kuuluneet vuoden 2023 alusta alkaen Varsinais-Suomen hyvinvointialueen alue viiteen yhdessä Raision ja Ruskon kanssa. Käytännön työskentely Naantalin ja Raision ja Ruskon varhaisen tuen perhetyön tiimeissä kuitenkin on jatkunut toistaiseksi toisistaan erillisenä.

3 VARHAINEN TUKI

Vanhempana toimimiseen liittyvien vaikeuksien on todettu lisäävän merkittävästi lapsen riskiä kohdata kehityksellisiä ongelmia, pahoinvointia ja syrjäytymistä. Vanhemmuuden vahvistamiseen tuleekin siis kiinnittää erityistä huomiota lasten hyvinvointia nyt ja tulevaisuudessa lisätäkseen. Lapsiperheiden huolten tunnistaminen ja niihin puuttuminen varhaisessa vaiheessa ovat ongelmien ehkäisyn kannalta keskeisessä asemassa. Aikaisempien tutkimusten mukaan varhainen tunnistaminen ja puuttuminen ovat myös vaikuttavia. (Halme & Perälä 2014, 216.)

Vaikka perheitä ja lapsia tukevien palveluiden vaikuttavuutta hyvinvoinnin lisääntymiseen on yleisesti vaikea mitata, on tutkimusten mukaan lasten ja nuorten ongelmien ehkäiseminen lähes aina tuloksellista ja myös taloudellisesti kannattavaa (Halme & Perälä 2014, 224). Ehkäiseviä palveluita, kuten neuvoloita, nuorisotyötä, ja muuta sosiaali- ja terveydenhuoltoa, voidaan pitää sosiaalisena investointina lapsiin ja nuoriin. Ehkäisevät palvelut tukevat yksilön selviytymistä myöhemmin elämässä. (Halme & Perälä 2014, 216–218.)

Varhaisen ennaltaehkäisevän tuen tärkeyttä on korostettu sekä menneissä, että tulevaisuuteen katsovissa kansallisissa sosiaali- ja terveystalouden kehittämislinjoissa. Valtioneuvoston joka neljäs vuosi vahvistamissa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa tavoitteissa mainitaan yhtenä tavoitteena kustannusten nousun hallitseminen painotuksen siirtämisellä ennaltaehkäisevään työhön (Varha 2022, 4).

Varhaisen puuttumisen tärkeydestä kirjoitettiin myös opetus- ja kulttuuriministeriön yhdessä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa laatimassa julkaisussa, jossa visioidaan Suomen lapsistrategiaa vuonna 2040. Lapsen ja perheen epäsuotuisan kehityskulun katkaisemisessa tarvitaan yksilöllistä ja varhaista puuttumista kasvu- ja kehitysympäristöön vaikuttavien ratkaisujen lisäksi. Lapsen tarpeiden lisäksi on tärkeää tunnistaa myös vanhemman tarpeet. (OKM & STM 2019, 27.)

Yksi Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelma Kasteen vuosina 2012–2015 toimeenpannuista kehityskohteista oli ehkäisevien ja varhaisen tuen palvelujen vahvistaminen sekä lastensuojelutyön kehittäminen (STM 2016, 29). Yhtenä toimenpiteenä mainitaan mm. lapsiperheiden kotipalvelun ja kotiin vietävien palvelujen vahvistaminen (STM 2016, 37).

Varhaisen tuen järjestämisestä säädetään myös laissa. Esimerkiksi lastensuojelulaissa todetaan kunnan ja hyvinvointialueen järjestävän lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 3a). Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipalveluja on järjestettävä lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 11).

Varhaisen tuen tarjoamiseen ohjataan erilaisten ohjelmien ja lainsäädännöllisten muutosten kautta. Miten sitten mitataan tarjottujen palveluiden tai tuen kohdentumista? Yksi tapa saada tietoa annetun tuen kohdentumisesta on kysyä asiakkaalta. Mitä mieltä asiakkaat ovat olleet esimerkiksi saamansa tuen sisällöstä, kestosta ja saavutettavuudesta?

4 ASIAKASKOKEMUS, ASIAKASTYYTYVÄISYYS, OSALLISUUS JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

4.1 Asiakaskokemus

Saarijärvi ja Puustinen kuvailevat asiakaskokemusta kolmen ominaispiirteen kautta; asiakaskokemus rakentuu asiakkaan ja organisaation välillä ajan kuluessa, asiakaskokemukseen vaikuttavat erilaiset subjektiivisesti koetut vuorovaikutustilanteet, ja asiakaskokemus on kognitiivinen, emotionaalinen, sosiaalinen ja sensorinen. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakaskokemusta tulee mitata, jotta saadaan informaatiota syy-seuraussuhteista, siitä, miten työssä on onnistuttu, ja siitä, mikä on ollut merkityksellistä ja millaisiin asioihin tulisi tulevaisuudessa keskittyä. Tutkimusten mukaan jo se, että asiakkaiden kokemuksiin liittyviä asioita mitataan, parantaa niissä suoriutumista. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asiakaskokemusta mitattaessa tulisi määritellä, mitä halutaan mitata ja miksi. Mittaamisen tulee olla systemaattista, eli mittaamisen tulisi tapahtua järjestelmällisesti sovitussa tilanteessa tai ajankohtana. Mittareiden käyttämisessä tulee käyttää harkintaa, asiakkaat ärsyntyvät liian usein tapahtuvaan vastausten vaatimiseen. Mitattaessa tulee varmistua siitä, että mittari on luotettava ja mittaa haluttuja asioita (reliabiliteetti ja valideetti). On hyvä yhdistää numeraalisia mittareita ja sanallista ymmärrystä, kuten avointa palautetta, sillä oikein yhdistettynä ne täydentävät toisiaan. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

THL:n mukaan asiakaskokemukseen vaikuttavat palvelujen heikko saatavuus, ongelmat hoidon jatkuvuudessa, palvelun ystävällisyys ja asiakkaan hyvä kohtelu. THL suosittelee myös, että sote-palveluita tuottavat organisaatiot ja hyvinvointialueet kuvaisivat miksi ja miten tietoa asiakaskokemuksesta kerätään, miten tieto käsitellään ja miten saatu tieto johtaa kehittämistyöhön ja parannuksiin. THL suosittelee asiakaskokemuksen kehittämistyössä kokemusasiantuntijoiden ja asiakasraatien hyödyntämistä. (THL 2023.)

4.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakaskokemuksen jälkeistä tilaa, sitä, miten asiakkaan odotuksiin on onnistuttu vastaamaan. Asiakastyytyväisyys kertoo tyytyväisyyden tasosta, johon asiakaskokemus johtaa. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Suomi.fi sivusto listaa asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi mm. tuotteen laadun, miellyttävän asiointikokemuksen, ongelmatilanteiden hyvän hoitamisen ja toiminnan avoimuuden ja rehellisyyden (Suomi.fi 2022).

Asiakastyytyväisyyttä mitataan usein asiakastyytyväisyyskyselyllä, johon asiakas vastaa palvelun päätteeksi. Kyselyissä kysytään asiakastyytyväisyyden tasoa usein pyytämällä asiakasta valitsemaan kokemustaan kuvaava numeerinen taso esimerkiksi asteikolla 1–5. Kyselyssä on yleensä myös avoin osio, johon asiakas voi kirjoittaa omasta kokemuksestaan. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen numeerisesti liittyviä ongelmia ovat mm. ihmisten erilaiset kokemukset numeroihin liittyen. Osa esimerkiksi ajattelee, että täydet pisteet on ansaittu, mikäli palvelussa ei ole ollut suuria ongelmia, toisten mielestä siihen taas tarvittaisiin täydellinen kokemus. Erityisesti keskimmaiselle vaihtoehdolle annettu merkitys vaihtelee. Osalle se voi tarkoittaa palvelun olleen keskitasoa, osalle taas keskinkertaista. Mikäli asiakastyytyväisyyttä mitataan pelkästään numeerisesti, on haasteena myös se, ettei saada tietää syytä asiakkaan valitseman numeron takana. Voidaan myös ajatella, että palautteen saaminen jo ennen palvelun loppumista olisi arvokasta, jotta mahdollisia kyselystä nousseita puutteita voitaisiin korjata jo palvelun aikana (Reinboth 2008, 106–107.)

Asiakastyytyväisyyttä on hyvä mitata jatkuvasti ja systemaattisesti samoilla mittareilla tulosten vertailtavuuden takaamiseksi. Kysymykset tulee laatia huolella ja niin, että asiakas vertaa kokemustaan suhteessa omiin odotuksiinsa. (Suomi.fi 2022.)

Kokemusten lisäksi tulisi mitata myös asiakkaan odotuksia ja niiden toteutumista. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät voidaan jaotella osa-alueisiin; tyytyväisyyteen liittyen henkilökontakteihin, tuotteeseen, tukijärjestelmiin (esim. verkkosivut, asiakasneuvonta) ja palveluympäristöön. (Bergström & Leppänen 2021, 374–375).

Reinboth (2008, 96–98, 103) vertaa kirjassaan laadun määrittämisen eroja teollisuuden alalla ja palvelua tuottavilla aloilla. Teollisuudessa laadun määrittäminen on selkeämpää, laite joko toimii tai ei toimi. Palvelun laadun määrittäminen jättää enemmän tilaa yksittäisen henkilön subjektiiviselle näkemykselle. Myös palvelun tarjoajan ja asiakkaan näkemykset laadusta voivat erota toisistaan. Asiakas voi olla tyytyväinen palve-

luun, vaikka yrityksen mukaan palvelun laadussa on korjattavaa. Tämä pätee myös toisinpäin. Asiakas ja palvelun tarjoaja voivat myös molemmat olla tyytyväisiä tai tyytymättömiä palvelun laatuun. Molempien osapuolien tyytyväisyys palvelun laatuun on tavoitetilanne. Asiakkailta saatu kielteinen palaute tulisi nopeasti hyödyntää palvelun kehittämisessä. Myös onnistumisiin johtaneet käytänteet tulee tunnistaa ja niistä saatu oppi hyödyntää. Asiakastyytymättömyyteen johtaneita seikkoja ei välttämättä löydetä, jos asiakasta ei saada kertomaan tyytymättömyydestään.

Mikäli saaduista numeerisista kyselytuloksista on tarkoitus laskea keskiarvoja, on riskinä myös yhden vastaajan vastauksen suhteettoman suuri vaikutus keskiarvoon erityisesti otoksen ollessa pieni. Keskiarvon lisäksi voikin siis olla hedelmällistä tarkastella esimerkiksi vastausten moodia. (Reinboth 2008, 108.)

Palautteen saaminen on tärkeää mm. siksi, että se antaa palautteen saajalle tietoa hänen vahvuuksistaan, heikkouksistaan ja auttaa tekemään päätöksiä, jotka vievät toimintaa haluttuun suuntaan. Korjaustoimenpiteisiin johtavan palautteen lisäksi tärkeää on saada onnistumisiin liittyvää palautetta. Onnistumisten huomaaminen voi parhaimmillaan auttaa koko työyhteisöä kehittämään käytäntöjä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 6, 10.)

4.3 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Osallisuus voidaan nähdä sekä jo itsessään tavoiteltavana päämääränä, että keinona palveluiden avulla tavoiteltavan lopputuloksen saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite. Osallisuutta korostavan ajattelun taustalla on asiakkaiden äänen kuulemista painottava näkökulma. Osallisuuden käsite pitää sisällään oletuksen, että asiakas voi toiminnallaan vaikuttaa palveluprosessiin. (Laitila 2010, 7–8.)

Perusteluita asiakkaan osallisuuden lisäämisen tärkeydelle ovat mm. organisaatio ja palveluiden laatu, tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen sekä palvelun käyttäjien ja järjestäjien välisen vallan epätasapainon vähentäminen. (Laitila 2010, 8).

Asiakaslähtöisyys voidaan ymmärtää hyvän hoidon synonyymiksi ja se onkin ollut yksi sosiaali- ja terveydenhuollon keskeisiä periaatteita 1980-luvulta lähtien. Asiakaslähtöisyyden ytimessä ovat asiakkaan kuuleminen ja hänen kokemuksensa. (Laitila 2010, 23–25.)

Asiakaslähtöiset palvelut vastaavat asiakkaan tarpeisiin, ovat vaikuttavia, turvallisia ja lisäävät terveyttä ja hyvinvointia. Asiakaslähtöisyyttä voidaan lisätä esimerkiksi ottamalla asiakas mukaan palvelun suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Tapoja asiakkaan aktiivisuuden lisäämiseksi ovat mm. asiakasraadit ja kyselyt, joilla tuodaan asiakkaan ääni kuuluviin. (Koivuranta 2019, 7.)

Asiakkaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteitä on käytetty myös toisiinsa linkittyvinä, jolloin asiakaslähtöisyys voi todellisenä toteutua vain, kun asiakas kokee osallisuutta (Laitila 2010, 9).

THL:n mukaan asiakasosallisuutta voidaan järjestelmätasolla lisätä asiakkaiden kuulemis-, osallistumis- ja vaikuttamiskanavia luomalla sekä muotoilemalla uusia tapoja osallistua palvelujen kehittämiseen (THL 2020.)

Sosiaalihuoltolain ensimmäisessä artiklassa luetellaan kyseisen lain tarkoituksiksi mm. osallisuuden edistäminen, laadukkaiden sosiaalipalveluiden turvaaminen ja asiakaskeisyyden sekä asiakkaan oikeuden hyvään palveluun ja kohteluun edistäminen (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 1).

5 LAATU JA VAIKUTTAVUUS

5.1 Laatu

Laadun mittaamiseksi on asetettava laatukriteereitä, eli asetettava palvelulle tavoitteita sekä palvelun käyttäjän, että työntekijän näkökulmasta. Laadun mittaamiseksi siis tulee määritellä hyvän palvelun ominaisuudet. Palvelun laatua käsiteltäessä on asiakkaan kokemus kuitenkin keskiössä. (Koivula ym. 2020, 76).

Laadun määrittely voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Teknistä laatua tarkastellessa katsotaan esimerkiksi, onko palvelua toteutettaessa ollut tarpeeksi henkilökuntaa, ammattitaitoa ja varmuutta. Toiminnallinen laatu taas kuvaa asiakkaan kokemuksen näkökulmaa, esimerkiksi oliko palvelu ystävällistä, ympäristö viihtyisä ja saiko asiakas tarpeeksi tietoa prosessin eri vaiheista. Asiakkaan kannalta molemmat, tekninen ja toiminnallinen laatu ovat yhtä tärkeitä. (Koivula ym. 2020, 76–77).

Palvelun hyvän laadun saavuttamiseksi on laatutyötä johdettava, ja tämän mahdollistamiseksi tulee laatua myös mitata. Palveluille on määritelty odotuksia ja vaatimuksia, jotka sosiaaalialalla perustuvat lainsäädäntöön, laatusuosituksiin ja asiakkaiden tarpeisiin. Laadunhallinnan tarkoituksena on varmistaa, että palvelut täyttävät kyseiset vaatimukset. (Koivula ym. 2020, 83). Esimerkiksi lastensuojelutyölle on koottu 32 laatusuositusta, joista yhtenä esimerkkinä ”Palveluista kerätään asiakaspalautetta systemaattisesti” (THL 2023).

Palvelujen laadun seuraamiseksi ja kehittämiseksi on keskeisen tärkeää sekä kerätä asiakaspalautetta, että hyödyntää siitä saatuja tuloksia (Koivuranta 2019, 7).

5.2 Vaikuttavuus

Vaikuttavuus tarkoittaa palvelun avulla saavutettua tulosta, muutosta asiakkaan elämässä. Kun haluttu muutos on saavutettu, on palvelulle asetetut tavoitteet saavutettu. Vaikuttavuutta arvioidessa tarkastellaan siis, onko asetetut tavoitteet saavutettu ja päästiinkö niihin juuri kyseisen palvelun avulla. Erityisesti sosiaaalialalla voi olla haasteellista todentaa, mikä interventio on aiheuttanut minkäkin muutoksen, sillä asiakkaan tilantee-

seen voivat vaikuttaa monet palvelun ulkopuoliset tekijät. Sosiaaialalla onkin pyritty luomaan vaikuttavuuden mittaamiseksi mittareita, kuten AVAIN, sosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittari ja Lastensuojelun vaikuttavuusmittari. (Koivula ym. 2020, 102–104).

Nykyisin palvelujen vaikuttavuus on keskeinen vaatimus, ja organisaatioissa tulisi pohtia, mitkä ovat työskentelyssä niitä toimintoja, jotka todella tuottavat arvoa asiakkaalle. Hyvän palvelun ytimessä ovat asiakkaiden kuuleminen ja aito asiakaslähtöisyys. (Koivula ym. 2020, 108–109).

6 MILLAINEN ON HYVÄ KYSELY?

6.1 Kysymystyypit

Kysymystyyppejä kyselyissä on yleisesti kolme; avoimet kysymykset, monivalintakysymykset, joissa sallitaan useamman vaihtoehdon valitseminen, sekä poissulkevat kysymykset, joissa tulee valita vain yksi vaihtoehdoista. Näitä vaihtoehtoja voidaan myös sekoittaa esimerkiksi lisäämällä poissulkevaan kysymykseen vaihtoehto, johon vastaaja voi kirjoittaa oman vastauksensa. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 33.)

Vaihtoehdot antavissa kysymyksissä tulee ottaa huomioon vastausvaihtoehtojen lukumäärä ja relevanttius. Näitä, kuten kysymystyyppien valintaa yleisesti, ohjaa etukäteistieto kyselyn teemaan liittyen. Yhdessä kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan, eivätkä vastausvaihtoehdot saa mennä päällekkäin. Monivalintakysymyksissä tulee rajata tai mainita kuinka monta vaihtoehtoa vastaaja voi valita. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 34–35.)

Avoimet kysymykset antavat toisaalta paljon tietoa, mutta toisaalta niiden saavuttama vastausprosentti on usein vähäinen. Tästä johtuen kyselyn pääkysymyksiä on hyvä kysyä myös muita kysymystyyppejä käyttäen. Kysymys on onnistunut, kun sillä saadaan kerättyä haluttua tietoa. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 36–37.)

6.2 Kyselyn rakenne

Kysymysten tulee edetä loogisesti ja teemoittain. Kysymysten tulee olla mahdollisimman ytimekkäitä ja helposti ymmärrettäviä. Vastausohjeiden tulee olla selkeitä. Kyselyn alkuun tulisi sijoittaa helpommat kysymykset, ja loppuun vaativimmat, esimerkiksi vapaa-palautekysymykset. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 37.)

Pyrkimys on rakentaa kysely itseohjaavaksi. Tämän lisäämiseksi on hyvä käyttää samankaltaisia kysymisen muotoja loogisesti peräkkäin tai tiettyssä rytmissä. Myös eri kysymysten vastausvaihtoehtojen olisi hyvä noudattaa tiettyä logiikkaa, jotta vastaamisesta ei tule liian raskasta ja virhevastausten määrä minimoidaan. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 36–38.)

Sähköiseen kyselyyn on lisättävissä erilaisia visuaalisia elementtejä, kuten kuvia tai videoita. On kuitenkin muistettava, että ulkoasun tulee olla selkeä, siisti ja mielenkiintoa herättävä. Liiallinen informaatio voi viedä päähuomion pois itse kysymyksistä. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 38).

Kysymystyyppien valinnan ja kysymysten muotoilun onnistumiseksi tulee tuntea kyselyn kohdeyleisö. Ronkainen ja Karjalainen mainitsevat peukalosäännöksi, että mitä vaikeammin kyselyn kohdeyleisö on motivoitavissa vastaamaan, sitä yksinkertaisempi kyselystä tulisi tehdä. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 38.)

6.3 Vastausmotivaatio

Vaikka kysely olisi teknisesti taidokkaasti rakennettu, ei sillä ole virkaa, mikäli kohdeyleisö ei vastaa siihen. Yksi vastausintoa heikentävä tekijä voi olla ajankohta. Esimerkiksi erilaiset loma-ajat voivat vaikuttaa siihen, että vastaanotettu kysely jää helpommin huomioimatta. Vastaajan kokemus hänen vastauksensa hyödyllisyydestä hänelle itselleen tai viiteryhmälleen taas nostaa vastausintoa. Jo kyselykutsussa tulee kertoa vastaajalle kyselyllä saavutettavat hyödyt (Ronkainen & Karjalainen 2008, 40–41.)

THL:n mukaan asiakkaan intoa antaa palautetta lisäävät asiakaslähtöinen kulttuuri sekä asiakkaiden todellinen mahdollisuus vaikuttaa kehitykseen. Saatua palaute on tärkeää käsitellä organisaation sisällä, jotta henkilökunta muistaa kannustaa asiakkaita antamaan palautetta. Palautteen antanut asiakas arvostaa myös tietoa siitä, mitä parannuksia saadun palautteen pohjalta on johdettu. (THL 2023.)

6.4 Esimerkkejä kehittämistöinä tehdyistä palautekyselyistä

Esimerkkinä kehittämistyössä kehitetystä palautekyselystä Hukkasen ja Teperin (2007, liite 1–4) opinnäytetyö, jossa luotiin asiakaspalvelujärjestelmä Turun ensikotiin. Luodussa palautelomakkeessa kysymykset on jaettu kolmeen osaan, ensikotiin saapumiseen, ensikodissa vietettyyn aikaan ja ensikodista lähtemisen valmisteluun ja muuttamiseen liittyviin kysymyksiin. Ensimmäisessä osassa on kuusi avointa kysymystä ja neljä väittämäkysymystä, joihin vastataan asteikolla 1–5. Toisessa osassa on viisi väittämäkysymystä asteikolla 1–5 ja listattuna viisi aktiviteettia, jotka vastaaja arvioi mieluisuuden

perusteella asteikolla 1–5. Aktiviteettiarviota seuraa myös yksi avoin kysymys, jossa annetaan mahdollisuus kertoa ajatuksia toimintojen parantamisesta. Kyselyn kolmannessa osiossa on kolme väittämäkysymystä, joihin vastataan asteikolla 1–5, neljä avointa kysymystä ja kysymys, jossa vastaaja kertoo jakson pituuden ja valitsee kolmesta vaihtoehdosta kuvaavimman; oliko jakso ollut liian lyhyt, sopiva vai liian pitkä.

Toisessa esimerkkityössä, Janica Laakson (2009, liite 1–7) opinnäytetyössä, luotiin kehittämistyön tuotoksena kolme kyselylomaketta Varsinais-Suomen lastensuojelukuntayhtymän Perheen tilanteen kartoitus- ja kuntoutusjaksolle. Ensimmäisessä kyselyssä, joka on tarkoitettu tehtäväksi ennen työskentelyn aloittamista, on avoimia kysymyksiä yhdeksän kappaletta. Toisessa kyselyssä, joka on tarkoitettu työskentelyn aikana käytettäväksi, on viisi väittämäkysymystä, joihin vastataan vastausasteikolla 1–5 ja neljä avointa kysymystä. Kolmannessa, loppuarvioinniksi tarkoitettussa kyselylomakkeessa taas on numeerisella asteikolla 1–5 vastattavia kysymyksiä kaksi kappaletta ja avoimia kysymyksiä kahdeksan. Näiden lisäksi myös tässä kyselyssä on kysymys, jossa vastaaja kertoo jakson pituuden ja valitsee kolmesta vaihtoehdosta mielipidettään jakson pituudesta kuvaavimman.

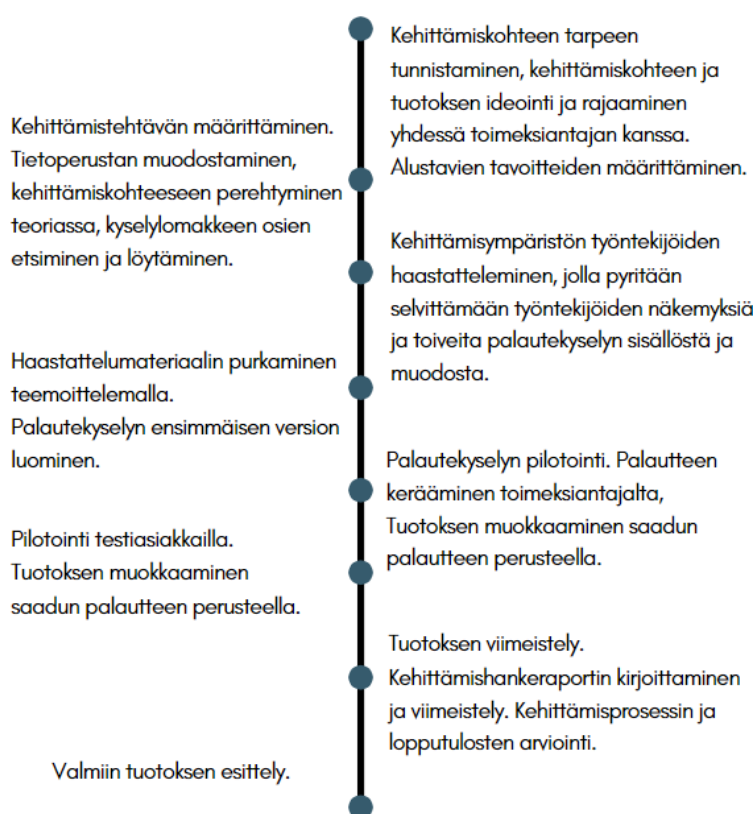
7 KEHITTÄMISTYÖN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

7.1 Kehittämistyön eteneminen

Ensimmäinen askel ja kehittämistyön lähtökohta on työssä huomattu kehitystarve. Idea tälle kehittämistyölle, tarve palautekyselymallille, tuli suoraan toimeksiantajalta alkuvuodesta 2023.

Seuraavaksi, tarpeen löytymisen jälkeen, kehittämistyössä lähdettiin pohtimaan ja rajaamaan aihetta, tuotosta ja työskentelytapoja yhdessä toimeksiantajan kanssa. Päädyimme siihen, että kehittämistyön tuotoksena tehtäisiin palautekyselymalli, jota varhaisen tuen perhetyön tiimi voisi työssään käyttää yhteistyön loppuessa asiakasperheen kanssa. Kyselymalli luotaisiin yhdistämällä teoretietoa ja haastatteleamalla tiimin työntekijöitä. Haastattelujen tarkoituksena on selvittää, millaisiin asioihin liittyen työntekijät erityisesti haluaisivat saada palautetta, ja mitkä heidän kokemuksensa mukaan ovat työssä erityisesti kehityksen tarpeessa olevia asioita. Kehittämistyön edetessä tuotosta kehitettiin toimeksiantajan kanssa yhdessä keskustelemalla, arvioimalla ja uudelleen suuntaamalla saadun tiedon perusteella.

Tietoperustan kerääminen aloitettiin keväällä 2023. Tietoperustan keräämisen jälkeen toteutettiin toimeksiantavan yksikön työntekijöiden haastattelut. Haastattelumateriaali purettiin teemoittelemalla ja palautekyselymalli luotiin teoretiedon ja haastattelumateriaalin perusteella. Alkuvuodesta 2024 palautekysely pilotoitiin käyttämällä ensin toimeksiantajan edustajia ja sen jälkeen testiasiakkaita. Kyselystä pyydettiin palautetta, jonka perusteella kyselyä muokattaisiin toimivammaksi. Valmis tuotos ja opinnäytetyöraportti valmistuivat vuoden 2024 alkupuolella. Kehittämistyön etenemistä havainnollistetaan oheisessa kuvassa 1.



Kuva 1. Kehittämistyön eteneminen.

7.2 Tavoitteet ja kehittämistehtävät

Kehittämistyön tavoitteena on luoda varhaisen tuen perhetyön tiimin käyttöön asiakaspalautekysely. Kyselyn tarkoitus on tarjota tiimille parempi tieto asiakastyytyväisyydestä ja työn kehittämiskohteista. Asiakaspalautekyselyä tarvitaan, jotta saadaan parempi tieto asiakaskokemuksesta.

Tavoitteena on tiimin työntekijöitä haastatteleamalla ja teorian tietoon tutustumalla löytää ne asiat, joihin palautekyselyssä tulisi keskittyä.

Tavoitteena on, että tuotos on hyödyllinen ja toimiva käytännön työssä, eettisesti ja selkeästi rakennettu ja tuottaa tiimille tietoa haluttuihin asioihin liittyen.

Konkreettisena tuotoksena kehittämistyössä on asiakaspalautekysely. Konkretiaan päästään haastatteleamalla varhaisen tuen perhetyön tiimin työntekijöitä, tutustumalla teorian tietoon ja pilotoinnista saadun palautteen perusteella kehittämällä asiakaspalautekysely halutulla tavalla toimivaksi. Palautekyselyn itseohjautuvuuden varmistamiseksi ja

saatujen vastauksien määrän lisäämiseksi tuotokseen sisältyy lyhyt ns. kyselykutsu, jonka vastaaja lukee ennen kyselyyn vastaamista. Kyselykutsussa kerrotaan vastaajalle lyhyesti kyselyn kulusta ja kestosta, miksi hän on saanut kutsun vastata kyselyyn ja mitä kyselyn vastauksilla tehdään.

3.3 Kehittämismenetelmät

Valittaessa käytettäviä menetelmiä käytetään ratkaisun kriteereinä mm. tehokkuutta, tarkkuutta ja luotettavuutta (Hirsjärvi & Hurme 2022, 32). Tässä kehittämistyössä käytetään apuna työntekijöiden haastattelua ja hyvän kyselyn käytänteitä ja lähtökohtia. Keskeinen aineisto saadaan haastattelemalla ja aikaisemmasta tiedosta.

Menetelmänä haastattelun etuina pidetään mm. sitä, että haastateltavalle annetaan mahdollisuus tuoda asioita esille mahdollisimman vapaasti. Ei-kielelliset vihjeet käyvät ilmi haastattelun aikana, ja voivat auttaa ymmärtämään vastauksia ja merkityksiä. Koska haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, tarjoutuu haastattelijalle mahdollisuus suunnata tiedonhankintaa myös tilanteen aikana kysymällä selventäviä ja syventäviä kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 32.)

Haastattelun haasteellisina piirteinä pidetään mm. haastattelijan roolin mahdollista vaikuttamista haastattelun lopputulokseen. Haastattelijan rooli korostuu, ja esimerkiksi kokemattomuus, taidon puute ja haastattelijan omat reaktiot voivat vaikuttaa haastattelun luotettavuuteen. Myös haastateltava voi aiheuttaa lähdevirheitä esimerkiksi taipumuksella haluta miellyttää haastateltavaa tai vastata sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia. Haastateltavien löytäminen, haastattelun sopiminen, toteutus ja materiaalin litterointi on myös aikaa vievää. (Hirsjärvi & Hurme 2022, 32.)

Tämän kehittämistyön menetelmäksi haastattelu valikoitui, koska haastateltavien henkilöllisyys on etukäteen tiedossa ja lukumäärä (5) on pieni, joten haastatteluiden toteuttamiseen ja purkamiseen on tarvittavat resurssit. Kehittämistyön tuotoksen relevanttiuden ja toimivuuden takaamiseksi on tärkeää, että yksikön työntekijöiltä saadaan mahdollisimman laajasti ja tarkasti tietoa ja vapaita ajatuksia ja mielipiteitä palautekyselymalliin liittyen. Koska kyseessä ei ole arkaluontoisiin asioihin liittyvä haastattelu, voidaan olettaa haastattelun tarjoavan luotettavaa materiaalia, anonyymiyden puuttumisesta huolimatta.

7.4 Materiaalit ja aineistot

Aineistoina tässä kehittämistyössä on saatu haastatteluaineisto ja teoreettinen aineisto eli kirjallinen materiaali.

Kehittämistyön tuotoksena luodaan palautekyselymalli varhaisen tuen perhetyön tiimille käytettäväksi palautteen keräämiseksi asiakkailta. Tuotoksen on tarkoitus olla käytännössä toimiva, toimeksiantajan tarpeita vastaava. Toimeksiantavassa yksikössä on asiakkaina eri ikäisten lasten perheitä, joiden tilanteet ja haasteet eroavat toisistaan, joten palautekyselyn tulee olla sopiva kaikille asiakkaille. Palautekyselyn tulee olla selkeästi ymmärrettävä väärinymmärrysten minimoimiseksi. Kysymyksenasettelun tulee olla eettisesti kestävä ja johdattelevaa kysymyksenasettelua tulee välttää. Palautekyselyn tulee olla pituudeltaan sopiva, jotta se motivoi asiakasta vastaamaan.

Palautekysely tulee olemaan sähköisessä muodossa. Sähköisen kyselyn etuja ovat mm. mahdollisuus avoimen kysymyksen vastaukselle varatun tilan rajaamattomuudelle. Sähköisesti annetut vastaukset ovat myös jo valmiiksi selkeässä muodossa, joten niitä ei tarvitse litteroida esimerkiksi tietokoneella tehtyä koostetta varten. Myös monivalintakysymysten vastausten tilastointi helpottuu. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 22.)

7.5 Aineiston ja materiaalien analyysitavat

Varhaisen tuen perhetyön tiimin työntekijöiden haastatteluista saatu materiaali litteroitiin ja purettiin teemoittelemalla. Teoriatieto eli kirjallinen aineisto käytiin läpi ja aineistosta etsittiin tietoa asiakastyytyväsyydestä ja sen mittaamisesta, hyvän kyselyn käytänteistä ja siitä, miten asiakaspalvelujärjestelmiä on rakennettu muissa esimerkkitapauksissa. Oheisessa taulukossa 1 on esitetty merkittävin tässä kehittämistyössä käytettävä aineisto.

Taulukko 1. Merkittävin tässä kehittämistyössä käytettävä aineisto.

| Tekijät, vuosi | Aineisto | Kehittämistyön kannalta keskeinen teema |
|---------------------------------------|---|--|
| Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. | Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? | Asiakastytyväisyys, asiakaskokemus, asiakaskokemuksen mittaaminen. |
| Reinboth, C. 2008. | Johda ja kehitä asiakaspalvelua. | Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen. |
| Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. | Palaute kuuluu kaikille. | Palautteen saamisen merkitys. |
| Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. | Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. | Hyvän kyselyn rakenne ja käytänteet. |
| Hukkanen, M. & Teperi, A. 2007. | Asiakaspalautejärjestelmän luominen Turun ensikotiin. | Esimerkki kehittämistyönä kehitetystä asiakaspalautekyselystä. |
| Laakso, J. 2009. | Kohti asiakaslähtöisyyttä – Asiakaspalautelomakkeiden laatiminen Perheen tilanteen kartoitus- ja kuntoutusjaksolle. | Esimerkki kehittämistyönä kehitetystä asiakaspalautekyselystä. |
| | Kehittämisympäristön työntekijöiden haastattelusta saatu materiaali. | Työntekijöiden näkemykset palautekyselyn rakenteesta ja asioista, joita palautekyselyllä tulisi selvittää. |

Kun ensimmäinen versio kyselystä on laadittu, sitä testataan. Ensimmäiset testaajat voivat olla esimerkiksi kyselyn laatijan luottohenkilöitä. Kyselyä tulee arvioida vastaajan näkökulmasta. Ovatko sanavalinnat ja kysymysten järjestys selkeitä ja loogisia? Onko kyselyn pituus sopiva? Tarvitaanko johonkin kohtaan lisäselvennys tai ohjeistus? Kyselyn muotoilu etenee testaamisen ja arvioinnin pohjalta tehtyjen kehityspäätösten myötä. Ennen kyselyn käyttöönottoa, olisi se hyvä vielä testata kohderyhmään kuuluvalla henkilöllä tai asiantuntijaraadilla. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 39–40.) Kyselyä suunniteltaessa tärkeitä huomioon otettavia seikkoja ovat mm. kyselyn kokonaisrakenne, kysymysten kattavuus suhteessa tiedon tarpeeseen, kyselyssä käytetyt sanavalinnat sekä vastaajille tarkoitetut ohjeet. Tulee myös päättää, kuinka paljon vastaajille halutaan antaa mahdollisuuksia kertoa asioista vapaasti omin sanoin. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31.)

Tässä kehittämistyössä teorian tiedon ja haastattelumateriaalin pohjalta luotua kyselypohjaa testattiin ensin kolmella toimeksiantajan edustajalla, joilta pyydettiin avoin palaute sähköpostitse. Kyselyä muokattiin heiltä saadun palautteen pohjalta. Tämän jälkeen kyselyä testattiin testiasiakkailta, joilta pyydettiin palaute lähettämällä kyselylinkki sähköpostitse. Kyselylinkin asiakkaille lähettivät toimeksiantajan edustajat, jotta opinnäyte-työntekijän tietoon eivät tulisi asiakkaitten henkilöllisyydet.

7.6 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Palautekyselyyn vastaavan asiakkaan tulee voida luottaa siihen, että hän antaa palautteen anonyymisti. Tämän varmistamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota toimeksiantavan yksikön koon vuoksi. Koska asiakastyötä tekeviä työntekijöitä on ennaltaehkäisevän perhetyön tiimissä vain kolme, on asiakasperheiden lukumääräkin pienehkö. Mikäli palautekysely lähetetään asiakkaalle esimerkiksi heti yhteistyön päätyttyä, on olemassa riski, että työntekijä pystyy ajallisesti yhdistämään vastaukset tiettyyn asiakkaaseen. Anonymiteettiä selkeästi uhkaavia henkilötietoja, kuten nimeä, syntymäaikaa tai osoitetta ei luonnollisesti palautekyselyssä kysytä.

Kyselykutsusta tulee käydä ilmi, miten kyselyn vastauksia käytetään, kuka vastaukset näkee ja miten vastaajan anonymiteetistä on huolehdittu. Kyselykutsuun on hyvä sisällyttää myös yhteystiedot mahdollisia tiedusteluja varten. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 41.)

Kaikkien kyselyyn vastaajien tulisi lähtökohdista riippumatta ymmärtää kysymykset samalla tavalla kyselyn reliabiliteetin takaamiseksi. Tämän varmistamiseksi kyselyyn voidaan laittaa esimerkiksi ohjeistuksia ja termejä selittäviä täsmennyksiä esimerkiksi eri asiakokonaisuuksien välillä liikuttaessa. Tarkennuksia ei tule kuitenkaan olla liikaa, jottei vastaamisesta tule liian raskasta. Kysymyksenasettelussa on myös syytä välttää esimerkiksi sivistyssanoja ja alalle spesifiä sanastoa. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 36–37.)

Toimeksiantavan yksikön työntekijöitä haastateltiin kehittämistyötä varten. Vaikka kyselyssä eivät olekaan varsinaisesti heidän kannaltaan arkaluontoiset asiat, toteutetaan haastattelut yksitellen, jotta jokaisen työntekijän ääni tulee kuuluviin.

Tämän kehittämistyön tulokset eivät ole täysin ongelmattomasti yleistettävissä, sillä tuotos on tehty vastaamaan toimeksiantavan yksikön tarpeita. Pienillä muutoksilla, esimerkiksi erilaisten toimintatapojen ja erilaisen asiakaskunnan huomioimisella tuotosta kuitenkin luultavasti voitaisiin hyödyntää esimerkiksi muissa hyvinvointialueen yksiköissä.

Haasteena kehittämistyön tekemisessä voidaan pitää myös kehittämistyön tekijän kokemattomuutta. Tekijällä ei ole kokemusta palautekyselyjen rakentamisesta. Tekijällä on kuitenkin jonkin verran kokemusta työskentelystä perhepalveluissa sekä haastattelun suunnittelemisesta, toteuttamisesta ja haastattelumateriaalin purkamisesta.

8 TUTKIMUKSELLISEN OSUUDEN TULOKSET

8.1 Haastattelujen toteutus

Haastateltavia työntekijöitä oli viisi, joista kolmea haastateltiin erikseen ja kahta samassa haastattelussa työntekijöiden omasta toiveesta. Kolme haastattelusta toteutettiin kasvotusten toimeksiantajan toimipisteissä ja yksi haastattelu toteutettiin Teams-työkalua käyttäen videopuheluna. Kaikki neljä haastattelua nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Kaikista neljästä haastattelusta saadulle materiaalille annettiin kehittämistyössä sama painoarvo. Haastatteluista saatu materiaali purettiin teemoittelemalla.

Kymmenen haastattelukysymystä lähetettiin haastateltaville etukäteen sähköpostitse. Näiden lisäksi haastattelussa kysyttiin työssä mahdollisesti aiemmin käytetyistä palautekanavista. Varhaisen tuen perhetyön tiimillä ei ole ollut varsinaista omaa palautekyselyä aiemmin käytössä aiemman hanketyyppisen kartoituksen lisäksi. Haastattelussa kysytyt kysymykset löytyvät tämän työn lopusta liitteestä 1.

8.2 Haastattelujen tulokset

Eri kysymyksiin saaduista vastauksista osa oli päällekkäisiä ja joihinkin kysymyksiin tuli useita erilaisia myös toisistaan poikkeavia vastauksia. Tähän työhön on pyritty nostamaan erilaiset löydetyt yhteneväisyydet tai trendit haastattelujen välillä.

Ensimmäisissä kolmessa haastattelukysymyksessä selvitettiin, mitä asioita haastateltavan mielestä asiakaspalautekyselyllä tulisi selvittää, mitä teemoja palautekyselyssä tulisi kattaa ja mitä asioita palautekyselyn avulla toivotaan katettavan. Erilaisia vastauksia tuli laajasti. Jokaisessa haastattelussa mainittiin jossakin muodossa yleisen tyytyväisyyden, koetun hyödyn, odotuksiin vastaamisen tai palvelun laadulle annetun arvosanan selvittäminen. Suurimmassa osassa haastatteluista mainittiin myös sen selvittäminen, mitä kautta asiakas on kuullut palvelusta tai ohjautunut palveluun ja kokiko asiakas tulleen kuulluksi. Suurin osa haastatteluista mainitsi tärkeäksi myös haasteiden kartoittamisen, joihin asiakas on hakenut palvelusta apua.

Koska saman tiimin eri työntekijät työskentelevät eri ikäisten perheiden kanssa, kysyttiin haastattelussa myös mitä mahdollisia asiakasryhmään liittyviä erikoispiirteitä palautekyselyssä tulisi ottaa. Tähän kysymykseen tuli useita erilaisia vastauksia, eikä varsinaista vastaajien välistä trendiä ollut. Haastateltavat mainitsivat mm. muiden aiempien palveluiden selvittämisen sekä palvelun toteuttamispaikan selvittämisen.

Haasteltavilta kysyttiin palautekyselyssä käytettävistä kysymystyypeistä, tulisiko kyselyssä käyttää avoimia kysymyksiä, numeerisia mittareita, monivalintakysymyksiä tai jotakin yhdistelmää näistä. Monivalintakysymykset ja avoimet kysymykset mainittiin molemmat kahdesti. Kahdesti mainittiin myös yhdistelmä eri kysymystyyppejä huomioiden vastaamisen helppous. Sopiva kysymysten määrä oli haastateltavien mukaan keskimäärin 5–10 kysymystä, kuitenkin mieluiten mahdollisimman vähän ja välttämällä liian montaa avointa kysymystä. Sopivaksi ajalliseksi kestoksi mainittiin eniten n. 5 minuuttia, jota olisi helppo mainostaa asiakkaalle.

Kysyttäessä haastateltavilta ajatuksia liittyen vastausmotivaation kasvattamiseen, mainittiin tärkeimmiksi tekijöiksi kyselyn nopeus ja vastaajan tieto kyselyn tärkeydestä toiminnan kehittämisessä. Lisäksi mainittiin mm. vastaamisen helppous ja työntekijän mahdollisuus muistuttaa asiakasta työskentelyn loppuessa, jotta asiakas osaa odottaa kyselyn saapumista. Hyväksi ajankohdaksi palautekyselyn käyttämiselle kaikissa haastatteluissa mainittiin työskentelyn päätyttyä. Mainittiin myös, että voitaisiin jälkikäteen lähettää muistutusviesti asiakkaalle, mikäli vastauksia ei ole tullut montaa.

Koska varhaisen tuen perhetyön tiimi on melko pieni, ovat myös asiakasmäärät suhteellisen pieniä. Tämä voi aiheuttaa haasteen asiakaspalvelukyselyyn vastaajien anonymiteetin säilyttämisen kannalta. Haastateltavat nostivat tähän liittyen ratkaisuksi vastausten keräämisen tai lukemisen vain tietyin väliajoin, jolloin asiakassuhteita ja näin ollen kyselyvastauksia on ehtinyt kertyä enemmän. Ratkaisuna ehdotettiin myös, että kyselyssä ei tulisi kysyä liian yksityiskohtaisia kysymyksiä. Asiakkaille tulisi myös kertoa, että kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja vastukset eivät ole julkista tietoa.

Kaikkien haastateltavien mielestä palautekyselyn lopuksi ei ole tarvetta kysyä asiakkaan yhteystietoja tämän halutessa ne jättää, sillä asiakkaat tietävät mistä tavoittaa työntekijät niin halutessaan.

8.3 Palautekyselyn muokkaaminen palautteen perusteella

Haastattelumateriaalin ja teoriatiedon pohjalta koostettiin toimeksiantajalle ensimmäinen ehdotus palautekyselystä. Kyseisessä ehdotuksessa oli neljä kysymystä. Toimeksiantajan palautteen mukaisesti kyselyyn muutettiin termi perhekoutsi perheohjaukseksi. Palautteena tuli myös muokata hieman monivalintakysymyksen vastausvaihtoehtoja ja niiden järjestystä.

Toimeksiantajan palautteen perusteella muokattua kyselyä testattiin myös testiasiakkailla. Toimeksiantaja lähetti vastauslinkit asiakkaille tietoturvan takaamiseksi ja vastaukset olivat anonyymejä. Samasta syystä testiasiakkailla lähetetyssä versiossa ei ollut avoimia kysymyksiä, kuten alun perin oli suunniteltu. Kyselylinkki lähetettiin kymmenelle asiakkaalle, joista neljä vastasi kyselyyn. Olen vastaajamäärään tyytyväinen, sillä suunnitteluvaiheessa olin ajatellut kolmen testiasiakkaan olevan sopiva määrä.

Testiasiakkailta kysyttiin palautetta viidellä väittämällä, joihin asiakkaat vastasivat valitsemalla mielipidettään parhaiten kuvaavan vaihtoehdon. Viisi väittämää käsittelivät hyvän kyselyn eri osa-alueita, kuten kyselyn pituutta, ymmärrettävyyttä, selkeyttä ja haluttuun tavoitteeseen sopivuutta. Testiasiakkaiden vastausten perusteella kyselyssä ei ollut enempää muokattavaa, sillä kaikkien vastausten perusteella testiasiakkaat olivat kyselyyn tyytyväisiä. Väittämät ja tulokset näkyvät kuvassa 2.

| | 1 = täysin eri mieltä | 2 = jokseenkin eri mieltä | 3 = jokseenkin samaa mieltä | 4 = täysin samaa mieltä |
|---|--------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Tämä asiakaspalautekysely oli sopivan pitkä. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Kysymykset oli helppo ymmärtää. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Kysymysten vaihtoehtoista löytyi minulle sopivat vaihtoehdot. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Kysely on ulkonäöltään selkeä. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Kysymykset olivat tarpeeksi kattavia palautteen antamiseksi. | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Yhteensä | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |

Kuva 2. Testiasiakkailla esitetyt väittämät ja niihin saadut vastaukset.

Valmis palautekysely esitellään kappaleessa 9.

9 VARHAISEN TUEN PERHETYÖN TIIMIN UUSI ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ

Kerätyn teorian tiedon, haastatteluiden ja palautteen perusteella lopulliseen asiakaspalautekyselyyn valikoituivat lopulta seuraavat neljä kysymystä, joista kolmanteen sisältyy viisi väittämää:

1. Mitä kautta löysitte perheohjaajien palvelun? Valitse sopiva vaihtoehto.
 - i. Koulun kautta
 - ii. Päiväkodin kautta
 - iii. Neuvolan kautta
 - iv. Internetin kautta
 - v. Perheohjaaja otti meihin yhteyttä
 - vi. Muu, mikä:

2. Mihin haasteeseen haitte apua perheohjaajilta? Voit valita useamman vaihtoehdon.
 - i. Imetys
 - ii. Nukkuminen
 - iii. Sisarussuhteet
 - iv. Rajaaminen
 - v. Lapsen käyttäytyminen
 - vi. Vanhempien voimavarat
 - vii. Huoli kehitysviiveestä
 - viii. Eroperheen haasteet / kahden kodin haasteet
 - ix. Vanhempien eroavat toimintatavat
 - x. Huoli neuroepätyypillisistä oireista
 - xi. Muu, mikä:

3. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto numeroiden 1–4 välillä.
 - a. Koen tulleet kuulluksi.
 - b. Työskentely vastasi odotuksiani.
 - c. Työskentelystä on ollut perheellemme apua.
 - d. Koen saaneeni perheohjaajalta riittävästi tukea.
 - e. Olen tyytyväinen työskentelyyn.

4. Lopuksi voit antaa vapaata palautetta perheohjaajille. Voit kertoa esimerkiksi mitä olisit toivonut lisää ja miten kehittäisit toimintaa.

Valmis tuotos, koko kysely vastausvaihtoehtoineen sekä kyselykutsu asiakkaalle näkyvässä formaatissa nähtävillä tämän opinnäytetyön liitteessä 2. Kuten haastatteluista kävi ilmi, myös haastateltavat olivat sitä mieltä, että kyselyssä tulisi käyttää monipuolisesti eri kysymystyyppejä.

Ensimmäinen kysymys on ns. poissulkeva kysymys, jossa vastaaja valitsee yhden vaihtoehdon. Kysymyksellä selvitetään, miten asiakas on ohjautunut palveluun. Yksi vastausvaihtoehtoista on ”Muu, mikä:”, johon vastaaja voi kirjoittaa oman vastauksensa.

Toinen kysymys on monivalintakysymys, jossa vastaaja voi valita useamman vaihtoehdon. Kysymyksellä kartoitetaan haasteita, joihin asiakas on hakenut perheohjauksesta apua. Myös tässä kysymyksessä on ”Muu, mikä:” vastausvaihtoehto.

Kolmannessa kysymyksessä on viisi väittämää, ja vastaaja valitsee numeeristen vaihtoehtojen 1–4 välillä. Väittämät liittyvät vastaajan kokemuksiin perheohjauksesta, kokeeko asiakas tulleen kuulluksi ja saaneensa riittävästi apua, vastasiko työskentely asiakkaan odotuksia, oliko työskentelystä apua ja onko asiakas tyytyväinen työskentelyyn. Vastausvaihtoehdot ovat 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Usein palautekyselyissä käytetään tämän kaltaisissa kysymyksissä keskimmäisenä vaihtoehtona ”en osaa sanoa” neutraalia vastausvaihtoehtoa. Halusin jättää kyselystä pois kyseisen vaihtoehdon, sillä se ei tuo juurikaan lisätietoa palautteen vastaanottajalle. Muotoilin myös kaikki viisi väittämää samasta positiivisesta näkökulmasta sen sijaan, että osa väittämistä olisi ollut esimerkiksi negatiivisia, kuten ”työskentely ei vastannut odotuksiani”. Oma kokemukseni on, että väittämien keskenään vaihteleva polaarisuus tekee vastaamisesta hankalampaa, ja vastaaja saat- taa helpommin vastata virheellisesti numeron, joka ei vastannut hänen mielipidettään.

Neljäs kysymys on avoin kysymys, johon asiakas voi kirjoittaa haluamansa palautteen. Lisäsin kysymyksen selitteeseen kohdan ”voit kertoa esimerkiksi mitä olisit toivonut lisää ja miten kehittäisit toimintaa”, kannustaakseni vastaajaa vastaamaan kyseiseen kysymykseen.

10 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

10.1 Yhteenveto ja arviointi

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli luoda varhaisen tuen perhetyön tiimin käyttöön asiakaspalautekysely, joka tarjoaisi tiimille paremman tiedon asiakastyytyväisyydestä ja työn kehittämiskohteista. Tähän tavoitteeseen päästäisiin löytämällä palautekysyn tärkeimmät tekijät tiimin työntekijöitä haastatteleamalla ja teorian tietoon tutustumalla. Tuotoksen tulisi olla hyödyllinen ja toimiva käytännön työssä, eettisesti ja selkeästi rakennettu ja tuottaa tiimille tietoa haluttuihin asioihin liittyen.

Teoreettisesta materiaalista nousivat esille hyvän kyselyn piirteiksi looginen teemoittainen eteneminen, kysymysten ytimekkyys ja ymmärrettävyys ja vastausohjeiden selkeys. Kyselyn alkuun tulisi sijoittaa helpommat kysymykset ja loppuun vaativammat, kuten avoimet kysymykset. Kyselyn tulisi olla itseohjautuva ja ulkoasun selkeä, siisti ja mielenkiintoa herättävä.

Haastatteluista taas nousi palautekyselyllä selvitettäväksi teemoiksi yleinen tyytyväisyys, koettu hyöty, odotuksiin vastaaminen, palvelun laadun selvittäminen, asiakkaan ohjautuminen palveluun ja asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Haastateltavat toivoivat myös kartoitusta siitä, mihin haasteisiin asiakas haki apua. Erilaisia kysymystyyppejä haastateltavat toivoivat tasaisesti. Haastateltavat toivoivat liian monen avoimen kysymyksen välttämistä ja mahdollisimman vähän kysymyksiä, lukumäärältään 5–10 kysymystä. Haastateltavat korostivat vastaamisen helppoutta ja nopeutta sekä sitä, että kyselyn alussa olisi hyvä mainita kyselyn tärkeys toiminnan kehittämisessä.

Kehittämistyölle asetetut tavoitteet saavutettiin ja valmiissa asiakaspalautekyselyssä toteutuvat edellä listatut kirjallisessa materiaalissa ja haastatteluissa mainitut tekijät. Varhaisen tuen perhetyön tiimille luotiin asiakaspalautekysely, joka vastaa ennalta määrittyihin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Asiakaspalautekysely luotiin haastatteluiden ja teorian tiedon pohjalta, kuten suunniteltu. Asiakaspalautekyselyn toimivuus varmistettiin keräämällä palautetta toimeksiantajalta sekä testiasiakkailla. Tuotokseen sisältyi asiakaspalautekyselyn lisäksi suunnitellusti kyselykutsu, jossa kerrotaan vastaajalle kyselyn anonyymiteetistä, käytöstä ja kestosta.

Yhtenä osana palautekyselyn eettisyyttä on vastaajien anonymiteetin säilyminen. Tätä käsiteltiin haastattelukysymyksessä 10, jossa haastateltavilta kysyttiin miten voisimme varmistaa vastaajien anonymiteetin. Haastatteluvastauksissa nousi ratkaisuehdotuksina mm. palautteiden lukeminen tietyin väliajoin, jolloin kyselyvastauksia on ehtinyt kertyä enemmän. Tämän järjestäminen käytännössä ja anonymiteetin varmistaminen tältä osin jää kuitenkin toimeksiantavan yksikön vastuulle heidän ottaessaan asiakaspalvelukyselyn käyttöön. Alusta asti oli selvää, ettei kyselyyn tule vastaajien tunnistetietoja, kuten nimiä. Haastatteluissa kuitenkin nousi työntekijöiden halu saada tietää, mihin haasteisiin kyseinen asiakas on hakenut heiltä apua. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että haastattelussa tulisi olla mahdollisuus avoimelle palautteelle avoimen kysymyksen muodossa, joka toisaalta mahdollistaa myös vastaajan tunnistettavuuden asiakkaan vastauksesta riippuen.

Kyselykutsussa toteutuivat teoriatiedon pohjalta suunnitellut osa-alueet ja tarpeellinen tieto löytyy asiakkaille lähetettävästä kyselykutsusta; tieto siitä, miten kyselyn vastauksia käytetään, kauanko kysely kestää, kuka vastaukset näkee ja mitä tarkoitusta varten kyselyllä kerätään tietoa.

Palautekyselyssä pyrittiin käyttämään kaikille vastaajille tuttua kieltä, ja vältettiin alapesifiä kieltä tai sivistyssanoja kyselyn ymmärrettävyyden takaamiseksi.

Suunnitelmassa oli haastatella jokaista toimeksiantavan yksikön työntekijää erikseen, jokaisen työntekijän kuulemisen takaamiseksi. Yksi haastattelu kuitenkin haastateltavien toiveesta yhteishaastatteluna kahden työntekijän kanssa. Lopputuloksena oli hyvä keskustelunomainen haastattelu.

Haastatteluja toteuttaessani huomasin, että osa haastattelukysymyksistä oli aihepiiriltään päällekkäisiä, jolloin haastateltava oli jo usein vastannut kysymykseen jonkin aiemman kysymyksen kohdalla. Tämä näkyi esimerkiksi kysymysten 2–4 kohdalla, joissa selvitettiin haastateltavan mielipiteitä mm. palautekyselyllä selvitettäviin teemoihin. Näiden kolmen kysymyksen kohdalla olisin voinut ennakoida jo ennen haastatteluita, että samaan lopputulokseen oltaisiin mahdollisesti päästy valitsemalla näistä kolmesta kysymyksestä käytettäväksi yksi. Toisaalta joidenkin haastatteluiden kohdalla haastateltava saattoi antaa lisätietoa myöhempien samaa aihepiiriä käsittelevien kysymysten kohdalla. Kaikki haastattelukysymykset ovat nähtävillä raportin lopussa liitteessä 1.

Suunnitteluvaiheessa pohdin kehittämistyön tulosten yleistettävyyttä, sillä tuotos on tehty vastaamaan toimeksiantavan yksikön tarpeita. Kehittämistyön valmistuttua voin todeta

uskovani pienillä muutoksilla, esimerkiksi erilaisten toimintatapojen ja erilaisen asiakaskunnan huomioimisella tuotoksen olevan hyödynnettävissä esimerkiksi muissa hyvinvointialueen yksiköissä.

Lähdin toteuttamaan kehittämistyötä innokkaasti, ja tein heti alkuvuodesta 2023 suunnitelman aikataulusta. Kuten usein projekteissa käy, aikataulu eli runsaasti kehittämistyön aikana, eikä alkuperäisessä aikataulussa pysytty. Toimeksiantajan, eli Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kanssa käytiin pitkällistä kirjeenvaihtoa mm. tietosuojaselosteesseen ja testiasiakkaitten tiedottamiseen liittyen. Näiden asioiden hienosäätö muutamien inhimillisten tekijöiden ohella venytti opinnäytetyön valmistumista muutamilla kuukausilla. Tietosuojaan varmistamiseksi testiasiakkaiden tiedotteeseen lisättiin lauseet: ”Kyse-lyssä vastaatte sekä kysymyksiin käyttämääne palveluun liittyen, että arvioitte itse asiakaspalautekyselyä. Käyttämääne palvelua arvioivassa kyselyn osassa ei ole tässä testivaiheessa avointa kysymystä tietosuojaan takaamiseksi, mutta lopullisessa kyselyssä on tarkoitus olla myös avoin kysymyslaatikko palautteen antamiseksi”. Palautetta oli siis alun perin tarkoitus kerätä testiasiakkailta avoimella kysymyksellä, mutta tietosuojaan takaamiseksi avoimet kysymykset poistettiin kyselyn testiversiosta. Testiasiakkaille lähetetyt kysymykset ovat nähtävissä tämän opinnäytetyön kuvassa 2.

Yhtenä haasteena kehittämistyön tekemisessä oli myös kehittämistyön tekijän kokemattomuus kehittämistyön ja palautekyselyiden tekijänä. Kokemattomuutta taklatakseni hyödynsin teorian tiedon lisäksi ohjaavalta opettajalta saamaani mentorointia. Perusteellinen perehtyminen teorian tietoon projektin alusta lähtien kantoi kehittämistyön aikana pitkälle.

Kehittämistyön aikana opin paljon projektityöskentelystä, eri tahojen kanssa yhteistyön tekemisestä sekä aikatauluttamisesta. Kehitin runsaasti metataitojani, kuten oppimaan oppimista, itseohjautuvuutta, kokonaisuuden hallintaa ja tiedonhankintaa.

10.2 Tuotoksen juurruttaminen ja levittäminen

Uskon kehittämistyön tuotoksena tehdyn palautekyselyn vakiintuvan käyttöön toimeksiantavassa yksikössä, sillä kehittämistyö on työelämälähtöinen, tarve palautekyselylle tuli toimeksiantajalta. Tämän lisäksi toimeksiantajan edustajat ovat olleet läheisessä yhteistyössä mukana kehittämistyössä alusta loppuun. Loin palautekyselyn Webropol-nettityökalua käyttäen omilla tunnuksillani kyselyn testaamista varten. Valmis palautekysely on

tarkoitus siirtää toimeksiantajan valitsemalle kyselytyökalulle. Näin asiakaspalautekyselyn käyttäjille jää myös mahdollisuus muokata kyselyä tulevaisuudessa mahdollisten muuttuvien tarpeiden, sekä käytössä havaitun palautteen perusteella toimivammaksi.

Asiakaspalautekysely tarvitsee vastaajia tuottaakseen halutun lopputuloksen, palautteen. Vastausmotivaation kasvattamista pohdittiin haastattelun kysymyksessä 7. Haastateltavien ajatukset olivat samansuuntaisia kuin omani, vastausmotivaatiota voitaisiin kasvattaa kertomalla kyselyn tarkoituksesta ja tärkeydestä, kertomalla sen helppoudesta ja nopeudesta sekä kertomalla kyselystä asiakkaalle työskentelyn loppuessa, jotta asiakas osaa odottaa kyselyn saapumista. Mainittiin myös, että asiakkaille voitaisiin jälkikäteen lähettää muistutusviesti, mikäli vastauksia ei ole tullut montaa. Ensimmäiset mainitut vastausmotivaatiota lisäävät tekijät sisällytin kyselyyn, mainitsemalla esimerkiksi kyselyn tärkeyden ja keston kyselyn aluksi. Loput tekijät, eli kyselystä kertominen asiakkaalle työskentelyn lopussa ja mahdolliset muistutusviestit toteutuvat varhaisen tuen työntekijöiden toimesta.

LÄHTEET

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. Management Institute of Finland Oy. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 13.3.2023. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-5928-18-1>.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 19. uudistettu painos. Helsinki: Edita. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 20.9.2023. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-8306-8>.

Halme, N. & Perälä, M-L. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa J. Lammi-Tasula & S. Karvonen (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. E-kirja Julkari-palvelussa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 216–227. Viitattu 14.3.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116712/THL_2014_21Teema.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hukkanen, M. & Teperi, A. 2007. Asiakaspalautejärjestelmän luominen Turun ensikotiin. Opin- näytetyö (AMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Koivula, U.; Hautaviita, P. & Laaksonen, H. 2020. Laatu ja vaikuttavuus. Teoksessa Laaksonen, H.; Laitinen, H. & Hiilamo, H. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 22.9.2023. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-63-5328-9>.

Koivuranta, P. 2019. Terveystenhuollon laatuopas. 2. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 22.9.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2019/1996-terveydenhuollon-laatuopas>.

Laakso, J. 2009. Kohti asiakaslähtöisyyttä – Asiakaspalautealomakkeiden laatiminen Perheen tilanteen kartoitus- ja kuntoutusjaksolle. Opinnäytetyö (AMK). Sosiaalialan koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. PDF-dokumentti. Viitattu 20.9.2023. <https://core.ac.uk/download/pdf/15168145.pdf>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

OKM & STM 2019. Lapsen aika. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Valtioneuvoston julkaisu 2019:4. Viitattu 10.3.2023 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161441/VN_2019_4_Lapsen_aika.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa. Jyväskylä: Docendo Oy. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 29.3.2023. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522919847>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

STM 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Viitattu 10.3.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74927/Rap%20ja%20mui_2016_8_PDF_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suomi.fi 2022. Viitattu 20.9.2023. <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/asiakastytyvaisuus-ja-laatu#:~:text=Asiakastytyv%C3%A4isytt%C3%A4%20mittaamalla%20saat%20selville%2C%20miss%C3%A4,ovat%20avuksi%20uskollisten%20asiakkaidesi%20s%C3%A4ilytt%C3%A4misess%C3%A4>.

THL 2023. Asiakaskokemus. Viitattu 19.9.2023. <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus>.

THL 2023. 32 laatusuositusta kootusti. Viitattu 25.9.2023. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-laatusuositus/32-laatusuositusta-kootusti>.

THL 2020. Asiakaslähtöisyys. Viitattu 20.9.2023. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>.

Varha 2022. Talousarvio ja -suunnitelma 2023-2025. Viitattu 14.3.2023. [file:///C:/Users/judit/Downloads/Talousarvio_2023_ja_taloussuunnitelma_2023-2025%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/judit/Downloads/Talousarvio_2023_ja_taloussuunnitelma_2023-2025%20(1).pdf)

Haastattelukysymykset

1. Onko sinulla ollut käytössä työssäsi jokin palautekanava?
2. Mitä asioita mielestäsi asiakaspalautekyselyllä tulisi selvittää?
3. Mitä teemoja haluaisit palautekyselyn kattavan?
4. Mitä asioita toivot palautekyselyn avulla kehitettävän?
5. Mitä asiakasryhmääsi (perheen lasten ikä) liittyviä erikoispiirteitä palautekyselyssä tulisi ottaa huomioon?
6. Tulisiko palautekyselyssä mielestäsi käyttää avoimia kysymyksiä, numeerisia mittareita (esim. vastausasteikko 1–5), monivalintavastausvaihtoehtoja (mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja) tai jotain yhdistelmää näistä vaihtoehdoista?
7. Miten asiakkaita voitaisiin motivoida vastaamaan kyselyyn?
8. Kuinka pitkäkestoinen kysely olisi mielestäsi sopiva asiakasryhmällesi?
9. Missä vaiheessa työskentelyä olisi mielestäsi parasta kerätä palaute kyselyllä?
10. Miten voimme varmistaa vastaajien anonymiteetin? (esim. kysymyksenasettelu, kyselyn ajankohta).
11. Tulisiko palautekyselyssä mielestäsi tarjota mahdollisuus jättää omat yhteystiedot, mikäli asiakas toivoo yhteydenottoa?

Varhaisen tuen perhetyön asiakaspalautekysely

Hei!

Olette päättäneet työskentelyn perheohjaajan kanssa.

Pyydämme teitä vastaamaan tähän neljän kysymyksen palautekyselyyn, vastaamiseen menee muutama minuutti.

Palautteenne on arvokas, sen avulla kehitämme toimintaamme.

Vastaaminen on anonyymiä, vastauksenne tulevat perheohjaajien luettavaksi. Mikäli teillä herää kysyttävää palautekyselyyn liittyen, otattehan yhteyttä perheohjaajaanne.



Perheohjaajien asiakaspalautekysely

1. Mitä kautta löysitte perheohjaajien palvelun?

Valitse sopiva vaihtoehto.

- ☐ Koulun kautta
- ☐ Päiväkodin kautta
- ☐ Neuvolan kautta
- ☐ Internetin kautta
- ☐ Perheohjaaja otti meihin yhteyttä
- ☐ Muu, mikä:

2. Mihin haasteeseen haitte apua perheohjaajilta?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Imetys
- ☐ Nukkuminen
- ☐ Sisarussuhteet
- ☐ Rajaaminen
- ☐ Lapsen käyttäytyminen
- ☐ Vanhempien voimavarat
- ☐ Huoli kehitysviiveestä
- ☐ Eroperheen haasteet / kahden kodin haasteet
- ☐ Vanhempien eroavat toimintatavat
- ☐ Huoli neuroepätyypillisistä oireista
- ☐ Muu, mikä:

3. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto numeroiden 1–4 välillä.

| | 1 = täysin eri mieltä | 2 = jokseenkin eri mieltä | 3 = jokseenkin samaa mieltä | 4 = täysin samaa mieltä |
|---|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| a. Koen tulleen kuulluksi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Työskentely vastasi odotuksiani. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Työskentelystä on ollut perheellemme apua. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Koen saaneeni perheohjaajalta riittävästi tukea. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. Olen tyytyväinen työskentelyyn. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Lopuksi voit antaa vapaata palautetta perheohjaajille.
Voit kertoa esimerkiksi mitä olisit toivonut lisää ja miten kehittäisit toimintaa.

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide feedback. In the bottom right corner of the box, there is a small, faint icon of a pencil.

Lähetä