

**Jussi Saari**

**Sähköinen palautejärjestelmä Raudasmäen Sosiaalipalveluille**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Joulukuu 2016**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Joulukuu 2016	<b>Tekijä/tekijät</b> Jussi Saari
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaaliala		
<b>Työn nimi</b> Sähköinen palautejärjestelmä Raudasmäen sosiaalipalveluille		
<b>Työn ohjaaja</b> Leena Raudaskoski	<b>Sivumäärä</b> 29	
<b>Työelämäohjaaja</b> Jussi Kujala		
<p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää sähköinen palautejärjestelmä Raudasmäen sosiaalipalveluille. Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy on vuonna 2000 perustettu lastensuojelun palveluita tuottava yritys. Toimiva asiakaspalautejärjestelmä on merkittävä osa lastensuojeluyksikön toiminnan laadun seuraamista ja kehittämistä. Palautejärjestelmällä haluttiin myös lisätä Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:n yhteistyötahojen ja asiakkaiden osallisuutta ja edistää yhteistyötä.</p> <p>Palautejärjestelmä tehtiin yhteistyössä Raudasmäen sosiaalipalveluiden kanssa, koska työn päämääränä oli aikaansaada työväline tilaajan tarpeisiin. Asiakaspalaute kerätään sähköisten kyselylomakkeiden avulla. Tilaajaosapuolen toiveena oli, että kyselyyn vastaisivat seitsemän eri vastaajaryhmää. Vastajaryhmiä olivat: lapset ja nuoret, perhekuntoutus asiakkaat, kotiin tehtävän perhetyön asiakkaat, työntekijät, sijoitetun lapsen tai nuoren vanhemmat, sosiaalityöntekijä sekä kotiutunut lapsi tai nuori. Jokaiselle vastaajaryhmälle tehtiin oma verkkolomakkeensa. Asiakaspalautejärjestelmän toteutin Google forms-ohjelmalla. Google forms on verkossa toimiva työkalu, joka on tarkoitettu kyselytutkimusten tekemiseen.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi sähköinen palautejärjestelmä yhteistyötahon käyttöön, johon kuuluu seitsemän palautelomaketta. Kehitetyn palautejärjestelmän avulla Raudasmäen sosiaalipalveluilla on mahdollista saada säännöllisesti palautetta asiakkailtaan ja muilta sidosryhmiltä. Verkkolomakkeiden avulla yhteistyötahot ja asiakkaat voivat vaikuttaa Raudasmäen Sosiaalipalveluiden toimintaan omilla mielipiteillään. Verkkolomakkeilla saatua tietoa voidaan hyödyntää Raudasmäen sosiaalipalveluiden toiminnan kehittämisessä. Saatuja vastauksia voidaan hyödyntää laadun mittaamiseen, sekä laadun vaihtelun mittaamisen välineenä.</p>		
<b>Asiasanat</b> Asiakaspalaute, lastensuojelu, palautejärjestelmä ja verkkolomake.		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> December 2016	<b>Author</b> Jussi Saari
<b>Degree programme</b> Social Services		
<b>Name of thesis</b> Online feedback system for Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy		
<b>Instructor</b> Leena Raudaskoski	<b>Pages</b> 29	
<b>Supervisor</b> Jussi Kujala		
<p>The purpose of the thesis was to develop an online feedback system for Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy. Founded in 2000, the company provides child welfare services. A functional customer feedback service plays an important role in monitoring and developing the quality of a child welfare unit's operation. The goal was to enhance the participation of the child welfare unit's customers and cooperation partners, as well as to advance cooperation between them, with the help of feedback forms.</p> <p>Since the aim of the thesis was to create a tool the client can utilize, the thesis was carried out in cooperation with the staff of Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy. The customer feedback is collected with the help of online questionnaires. The client's wish was to have seven different answerer groups to answer the questionnaire. The answerer groups were: children and young, family rehabilitation customers, customers of family work done at home, employees, the parents of a child or a young in placement, social worker, and a child or a young returned home. Separate online forms were created for each answerer group. The customer feedback service was made with Google forms which is an online tool meant for creating questionnaires.</p> <p>As a result of the thesis, an online feedback system with seven feedback forms was established for the cooperation associates to utilize. Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy has the chance to collect regular feedback from their customers and other associates with the help of the newly developed feedback system. The feedback forms enable the customers and cooperation partners to have an effect on the unit's operation by giving their opinions. The information collected with the help of the feedback forms can be used to develop the operation at Raudasmäen Sosiaalipalvelut. The feedback can be used to measure the quality as well as the variation in quality of the service.</p>		
<b>Key words</b> Child welfare, customer feedback, feedback system, online form.		

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT</b> .....	<b>3</b>
2.1 Raudasmäen sosiaalipalvelut yhteistyötahona .....	3
2.2 Kehitystyön tarve .....	5
<b>3 LAADUNHALLINTA</b> .....	<b>8</b>
3.1 Laatu Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:llä.....	8
3.2 Lastensuojelun laatu valtakunnallisella tasolla.....	9
3.3 Omavalvonta .....	10
<b>4 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO</b> .....	<b>12</b>
4.1 Lastensuojelun sijaishuolto .....	12
4.2 Sijaishuolto Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:ssä.....	12
<b>5 KEHITYSTYÖN KULKU</b> .....	<b>15</b>
5.1 Verkkolomakkeiden toteutus .....	15
5.2 Kyselyn laatiminen .....	16
5.3 Kysymystyypit.....	17
5.4 Mitta-asteikon valinta.....	19
5.5 Kyselyn kulku.....	21
5.6 Tulosten analysointi .....	22
<b>6 POHDINTA</b> .....	<b>24</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>27</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Raudasmäen Sosiaalipalveluiden yritys rakenne.....	3
KUVIO 2. Projektin kulku .....	16
KUVIO 3 Vastausasteikko kysymyksissä.....	20
KUVIO 4. Esimerkki RSP:n työntekijöiden vastaustaulukosta.....	20
KUVIO 5. Kyselyn eteneminen .....	22
KUVIO 6. Esimerkki kyselyn raportista.....	23
<b>KUVAT</b>	
KUVA 1. Villamiinan toimintaympäristö.....	21

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kehittää sähköinen palautejärjestelmä Raudasmäen sosiaalipalveluille. Raudasmäen sosiaalipalvelut järjestää monipuolisia sosiaalialan palveluita, pääpainon ollessa lastensuojelutyössä. Tärkeä osa lastensuojeluyksikön laadunhallintaa on toimiva asiakaspalautejärjestelmä. Asiakkaiden ja yhteistyötahojen tyytyväisyys ja positiivinen kokemus ovat toiminnan pääedellytyksiä.

Tavoitteenani oli luoda sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalaute kerätään sähköisten kyselylomakkeiden avulla. Tarkoituksena oli kerätä palautetta myös muilta kuin asiakkailta, kuten sosiaalityöntekijöiltä, omilta työntekijöiltä ja asiakkaiden omaisilta eli yhteensä seitsemältä eri ryhmältä. Verkkolomakkeita tarvittiin seitsemän erilaista. Palautejärjestelmän toteutin Google forms-ohjelmalla. Palautejärjestelmän avulla haluttiin lisätä lastensuojeluyksikön asiakkaiden ja yhteistyötahojen osallisuutta.

Toteutin palautejärjestelmän kehitystyönä. Hyödynsin palautejärjestelmän laatimisen tukena aiheeseen liittyvää teoriatietoa ja tutkimuksia. Keskeisimpänä lähteenä käytin aiemmin samasta aiheesta tehtyä tutkimusta. Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterrissä -tutkimuksen on tehnyt Annukka Ketola vuonna 2016 Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Teoriatiedossa merkittävimpiä lähteitani olivat Kimmo Vehkalahden kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät sekä Pirkko Mikkolan Laadun elementit sijaishuollossa.

Toteutin palautejärjestelmän yhteistyössä Raudasmäen sosiaalipalveluiden työntekijöiden kanssa, joilta hankin säännöllistä palautetta kehitystyön aikana. Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda työkalu tilaajan tarpeisiin. Sain työelämän osapuolelta vapaat kädet työn toteuttamiseen. Ainoina toiveina heillä oli vastaajaryhmät, joille lomakkeet suunnataan. Pyrin hankkimaan säännöllistä palautetta työstäni kehitystyön aikana.

Ensimmäisen versioni palautejärjestelmästä tein Webropol-ohjelmalla, joka kuitenkin osoittautui työelämän osapuolelle kalliiksi ylläpitää. Vuosittain maksettava lisenssi ohjelmaan teki järjestelmän arvokkaaksi, sen tuottavuutta ajatellen. Lopullisen palautejärjestelmän tein Google forms-ohjelmalla, joka on ilmainen käyttää ja ylläpitää.

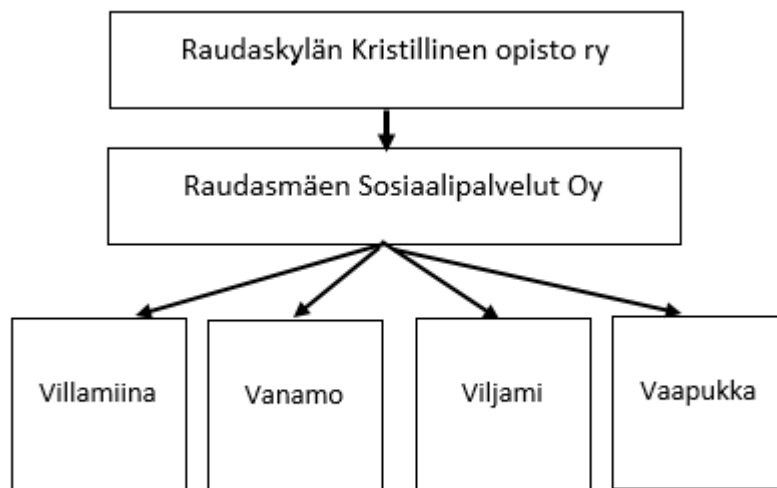
Järjestelmä testattiin sen aidoilla vastaajaryhmillä sekä työelämän edustajilla. Työelämänosapuolilta nousi esiin toiveita, että lomakkeiden väittämät voisivat mukailla heidän laatu- ja toimintakäsikirjan prosessikaavioita. Lomakkeet tehtiin vastaamaan täysin tilaajan tarpeita, jotta saatiin heille toimiva työkalu laadun kehittämiseen ja valvomiseen, sekä palveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi sähköinen palautejärjestelmä yhteistyötahon käyttöön, johon kuuluu seitsemän palautelomaketta. Kehitetyn palautejärjestelmän avulla Raudasmäen sosiaalipalveluilla on mahdollisuus kerätä säännöllistä palautetta asiakkailtaan ja muilta sidosryhmiltä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Raudasmäen sosiaalipalvelut yhteistyötahona

Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy on perustettu vuonna 2000. Se on lastensuojelun palveluita tuottava yritys. Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy ylläpitää kahta luvanvaraista lastensuojeluyksikköä Villamiinaa ja Viljamia Ylivieskassa sekä perhekuntoutusyksikkö Vanamo. Vanamo tarjoaa perhe- ja asiantuntijapalveluita kunnille ja kuntayhtymille. Vaapukka on kuusipaikkainen yksikkö Villamiinan yhteydessä, se tarjoaa kriisi- ja tukikotipalveluita.



KUVIO 1. Raudasmäen Sosiaalipalveluiden yritys rakenne (mukaillen RSP, 2016,3)

Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:n omistaa Raudaskylän Kristillisen Kansanopiston kannatusyhdistys. Palveluita tuotetaan usealle asiakasryhmälle, niitä ovat lapset, nuoret ja perheet. Raudasmäen Sosiaalipalveluiden kaikki toimitilat sijaitsevat tällä hetkellä Ylivieskan Raudaskylällä. Lastensuojeluyksiköt ovat tarkoitettu alle 18 -vuotiaille lapsille.

Villamiinassa ja Viljामissa asuu kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuna sijoitettuja lapsia. Vanamo vastaa lastensuojelun perhetyöstä. Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy (myöhemmin RSP) tuottaa palveluita kunnille ostopalvelusopimuksina. Asiakaskunnat sijaitsevat noin 100 km säteellä Raudaskylältä. (Kivioja & Kujala 2014, 5.)

Villamiina tarjoaa ympärivuorokautisia lastensuojelun palveluita sekä jälkihuollollisia palveluita avohuollon tukitoimina sijoitetulle tai huostaanotetuille lapsille ja nuorille. Villamiinassa on myös tukiasuntoja nuorille ja perheille. Villamiinan toimii satavuotiaassa hirsitalossa, joka on aiemmin toiminut kouluna. Tilat on saneerattu nykyaikaisiksi ja viihtyisiksi. Lapsille on tilavat huoneet, joten mahdolliset sisarukset sopivat samaan huoneeseen. Pihaiirissä on runsaat harrastusmahdollisuudet jalkapallokentästä mikroautoihin ja trampoliiniin. (RSP, 2016.)

Viljami on vuodesta 2006 toiminut Raudasmäen sosiaalipalveluiden 7-paikkainen lastensuojeluyksikkö. Viljami sijaitsee Ylivieskan Raudaskylällä, mutta lähempänä Ylivieskan taajamaa kuin Villamiina. Viljami tarjoaa samoja palveluita kuin Villamiina, eli ympärivuorokautisia lastensuojelun palveluita. Lisäksi Viljami toimii seutukunnan alueella vastaanottoyksikkönä kiireellisissä sijoituksissa. Viljami toimii idyllisessä ympäristössä vanhalla hirsitaloalueella. (RSP, 2016.)

Vanamo on Raudasmäen Sosiaalipalveluiden perhe- ja asiantuntijapalveluyksikkö. Se tarjoaa perhekuntoutusta, perhetyön eri muotoja, nuorten tukipalveluja, koulunkäynnin tukipalveluita ja sijaishuollon asiantuntijapalveluita. Samoissa tiloissa toimii myös ensi- ja turvakoti. Vanamon tilat sijaitsevat samalla tontilla Villamiinan kanssa. Käytössä siellä on kolme asuntoa perhekuntoutukseen, nuorten tukiasumiseen sekä neuvottelu- ja terapiatilat. (RSP, 2016.)



## 2.2 Kehitystyön tarve

Kehitystyön tarve tuli esille ollessani työharjoittelussa Vanamossa keväällä 2016. Vanamon vastaava ohjaaja Jussi Kujala toi esille, että heidän omaevalvontasuunnitelmassaan oli tarkoitus kerätä asiakaspalautetta kaksi kertaa vuodessa ja heillä ei ollut kunnollista työkalua tähän.

Ensin tarkoituksena oli tehdä paperinen kysely, joka jaettaisiin asiakkaille ja kerättäisiin pois. Kerroin, että voisin tehdä aiheesta opinnäytetyöni, joka sopi myös heille. Ajatus oli tehdä suppeampi kysely ja analysoida vastaukset opinnäytetyötäni varten. Kuitenkin myöhemmin päätettiin siihen, että palautetta olisi hyvä kerätä koko asiakaskunnalta, joten paperinen lomake olisi työläs hallita.

Myöhemmin kehitystyöhön tuli mukaan Raudasmäen sosiaalipalveluiden kasvatustyönjohtaja Sanna Mäenpää, joka ehdotti, että palautetta olisi hyvä saada myös sosiaalityöntekijöiltä sekä omilta työntekijöiltä. Siinä vaiheessa päätimme, että kysely olisi parempi tehdä sähköisenä. Kyselyyn osallistuvia sidosryhmiä oli kaikkiaan seitsemän ryhmää ja kaikille tulisi oma lomakkeensa. Sähköistä kyselyä on helppo hallita. Lisäksi sähköisten kyselyiden luominen oli minulle ennestään tuttua aiemmin tekemieni tutkimusten vuoksi. Koska vastaajaryhmät kasvoivat niin useaan, päätin rajata vastauksien analysoinnin opinnäytetyöni ulkopuolelle. Työstä olisi tullut liian laaja, jos olisin alkanut analysoida kaikkien seitsemän eri vastaajaryhmän antamat vastaukset.

RSP:lle oli aiemmin tehty kyselytutkimuksia, jotka liittyivät pääsääntöisesti opinnäytetöihin. Vuonna 2004 tehty kyselytutkimus tutki sitä, miten perhekoti Villamiinasta kotiutuneet nuoret ovat selviytyneet elämässään ja mikä osuus perhekodissa ololla on ollut heidän elämässään. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää, millaisia kiintymyssuhteita he ovat luoneet Villamiinassa ja miten he ovat saavuttaneet Eriksonin psykososiaaliseen kehitysteoriaan kuuluvat nuoruuden ja varhaisaikuisuuden kehitystehtävät. (Pottala & Saastamoinen, 2004,1.)

Eskola ja Kokkonieniemi (2005) tekivät Villamiinalle tutkimuksen, jonka tuotoksena syntyi Villamiinalle laatukansio. Tutkimuksen tekoon liittyi kyselytutkimus, jossa kysyttiin kuntien sosiaalityöntekijöiltä, kuinka laadukkaina he kokivat perhekoti Villamiinan rakenteeseen, hoitoprosessiin ja tulokseen liittyvät asiat. Kysely toteutettiin postitse sekä puhelinhaastatteluina. Kyselyiden tulokset olivat positiivisia ja vastaajat kokivat Villamiinan ammattitaitoisena ja hyvin palvelevana perhekotina. (Eskola & Kokkonieniemi, 2005, 1-2.)

Laurila ja Perttula (2009) tekivät opinnäytetyönään Raudasmäen Sosiaalipalveluille projektiluontoisen opinnäytetyön, jonka tuotoksena syntyi työvälinekansio sijaishuollon jälkihuoltoon. Projektiluonteensa vuoksi löysin tästä työstä paljon yhtäläisyyksiä omaan työhöni.

Raudasmäen Sosiaalipalveluille oli tehty myös laadullisia haastattelututkimuksia. Kujala ja Kivioja (2014) tutkivat perhetyön vaikuttavuutta Raudasmäen Sosiaalipalveluilla. Työssä tutkittiin, miten Raudasmäen Sosiaalipalveluiden perhetyöyksikkö Vanamon tarjoamat palvelut on vaikuttanut perheiden ja lasten hyvinvointiin. Työn tavoitteena oli löytää kehittämiskohteita Vanamon käyttämiin työmuotoihin. (Kujala & Kivioja, 2014.)

Sain aiemmin tehdyistä tutkimuksista, etenkin kyselyosioista, pohjamateriaalia omiin kyselylomakkeisiin. Aiemmat kyselyt olivat kymmenen vuotta vanhoja, joten päivittäminen nykyaikaisiksi oli tarpeen. Aiemmat kyselyt oltiin tarkoitettu kertaluontoisiksi. Nyt oli tarkoitus rakentaa kyselylomakkeista pitkäaikainen työkalu useampaan käyttökertaan. Päätimme edetä siten, että teen koeversion kyselyistä. Lähetin koeversion RSP:lle ja he kertovat muutostarpeista. Muokkaisin kyselyä toiveiden mukaisesti. Lopuksi luovutin järjestelmän RSP:n käyttöön.

RSP:n yhdyshenkilöksi Vanamon puolelta nimettiin Niina Peltokorpi ja Villamiinan sekä Viljamin puolelta Sanna Mäenpää. Minulla oli mahdollisuus olla yhteydessä heihin ja heillä minuun koko prosessin ajan. Yhteistyö RSP:n kanssa sujui hyvin ja sain heiltä tarvittavan tiedon

ja tuen. Minusta tuntui, että he kokivat opinnäytetyön tarpeellisena ja tärkeänä, koska heillä oli itsellä tarve saada palautetyökalu käyttöön.

### 3 LAADUNHALLINTA

Opinnäytetyöni liittyy oleellisesti laadunhallintaan ja laadun parantamiseen. Laadunhallinta on toiminnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista, jotta saavutettaisiin asetetut laatutavoitteet. Laadunhallinnasta ovat vastuussa kaikki johdon tasot, toteuttamiseen osallistuvat taas kaikki organisaation jäsenet. Peruslähtökohta laatuajattelulla on, että palvelu vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Tärkein asiakas sijaishuollossa on sijoitettu lapsi tai nuori. (Mikkola 1999, 7.)

Laatua on haastavaa kehittää, jollei määritetä mitä laadulla tarkoitetaan. Laatu on hyvä aina erikseen määritellä, mitä se kussakin toimintaympäristössä tarkoittaa. Lainsäädäntö määrittelee joitakin sijaishuollon asioita, kuten henkilökunnan koulutustasoa, sijoitettavien lasten määrää, yhteydenpitoa, sekä lapsen etua. Lainsäädännön avulla ei pystytä määrittämään kaikkea käytännön menettelytapoja, esimerkiksi hoitomenetelmiä ja asiakkaan kohtelua. Näihin asioihin vaikuttavat työmenetelmät, työyhteisön rakenne, työn seuranta ja arviointi. (Mikkola 1999, 6-9.)

#### 3.1 Laatu Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:llä

Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:llä toiminnan laatua määrittelee laatu- ja toimintakäsikirja. Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:n lastensuojelupalveluiden laatuajattelun taustalla ovat vahva ammatillinen työote ja työkokemus, lastensuojelulain syvälinen tuntemus sekä lapsi ARVI -kriteerit ja perusvaatimukset. Lapsi Arvi -kriteerit on asetettu v.2009 Kuntaliiton toimesta lastensuojelupalveluiden laadun arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Lapsi ARVI -vaatimuksissa toiminnan laatua ja palveluiden sisältöä tarkastellaan seuraavien näkökulmien kautta:

- Palveluiden kohdentuminen
- Palvelujen saavuttavuus
- Palvelujen läpinäkyvyys ja asiakasprosessin johtaminen
- Suunnitelmallisuus ja jatkuvuus
- Asiakkaan osallisuus
- Yhteistyö ja kumppanuus eri tahojen kanssa

Lastensuojeluyksiköiden palveluiden sekä perhepalveluiden prosesseissa nämä näkökulmat pyritään huomioimaan ja niitä arvioidaan systemaattisesti. Henkilöstön sitoutuminen laatu-työhön ja oman työn vaikuttavuuden arviointi ovat laadun tae. Pelkkä toimintaedellytysten arviointi ei riitä täyttämään laatuvaatimuksia, vaan toimintaa tulee kehittää koko ajan laatu-kriteerien sekä saadun palautteen pohjalta. (RSP, 2016,6.)

### **3.2 Lastensuojelun laatu valtakunnallisella tasolla**

Lastensuojelun laatu ei riipu vain yhden yksikön sisäisestä laatutasosta, vaan laatuajattelun on oltava yhtenäinen lastensuojeluorganisaatioiden eri tasoilla yhteiskunnassa (Mikkola 1999, 25). Lastensuojelun laatua valtakunnallisella tasolla määrittelee parhaiten lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Lastensuojelulain tarkoituksena on taata lapselle oikeus turvalliseen kasvuympäristöön. Lisäksi lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kasvuympäristöön sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelulain mukaan viranomaisten, jotka toimivat lasten ja nuorten kanssa on ensisijaisesti tuettava vanhempia ja muita huoltajia lasten kasvatuksessa. Lisäksi heille on pyrittävä tarjoamaan riittävää apua kyllin ajoissa sekä tarvittaessa ohjattava perhe tai lapsi lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Sijoittavan kunnan tehtäviin kuuluu seurata, että lapsen tai nuoren sijoittaminen perhe- tai laitoshoidon on toteutunut lapsen edun mukaisesti. Sijaishuoltopaikan toimintaa valvovat sekä sijoituskunta että aluehallintovirasto, jotka toimivat yhteistyössä sijoittajakunnan kanssa. Sosiaalihuollon yleinen valvonta ja suunnittelu kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. (THL, 2016.)

### 3.3 Omavalvonta

Opinnäytetyöni palautejärjestelmä tulee olemaan osa RSP:n omavalvontaa. RSP:n omavalvonta suunnitelmaan on kirjattu seuraavaa:

Asiakkailta kerätään palautetta asiakkaiden asiakassuunnitelma- ja arviointipalavereissa sekä sähköpostikyselyllä kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautetta hankitaan ja arvioidaan myös opiskelijoiden opinnäytetyönä. (Kujala, Alahäivälä & Laurila 2016.)

Omavalvonnan tarkoituksena on toimia palveluntuottajan työkaluna, jonka avulla seurataan ja kehitetään työn laatua ja asiakastyötä. Omavalvonnassa toimintayksikkö laatii kirjallisen suunnitelman, jonka avulla palveluissa olevat epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta riskialttiit tilanteet pystytään paremmin tunnistamaan. Sosiaali- ja terveysalalla korostuu palveluntuottajien omavastuu palveluiden laadusta ja asiakkaiden turvallisuudesta. 1.4.2015 tuli voimaan laki, mikä velvoittaa yksityisiä sosiaalialanyrityksiä ottamaan käyttöön omavalvonnan. (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 5§.) Valvira valvoo toimintayksiköiden omavalvontasuunnitelmien sisältöä sekä antaa määräyksiä koskien niiden laatimista ja seuranta. (Valvira, 2016.)

Valviran määräys ei sellaisenaan sovi omavalvontaan, vaan toimintayksiköiden tulee ottaa käyttöön ne määräykset, joita he käytännössä toteuttavat. Omavalvonnassa otetaan huomioon laajasti myös turvallisuusasiat, jotka auttavat myös noudattamaan turvallisuudesta määrättyjä lakeja ja velvoitteita. Omavalvonnassa on myös omat osiot lastensuojelun määräaikojen omavalvontaan. Omavalvontasuunnitelmaa tulee seurata ja päivittää säännöllisesti. (Valvira 2016.)

Omaevalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja se on oltava julkisesti nähtävillä esimerkiksi internetsivuilla. Tämän tarkoituksena on varmistaa, että palveluja toteutetaan laadukkaasti ja asiakkaille turvallisesti. Omaevalvontasuunnitelmassa on myös toimintaohjeita, mikäli jokin palvelu ei toteudu suunnitellusti tai asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Omaevalvonnalla pyritään myös lisäämään asiakasturvallisuutta. Henkilökunnan tulee arvioida koko ajan toimintaansa ja ottaa asiakkaat mukaan toiminnan kehittämiseen ja ottaa palaute huomioon kehitystyössä. (Valvira 2016.)

## 4 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO

### 4.1 Lastensuojelun sijaishuolto

Lastensuojelulla pyritään turvaamaan lapsen kasvuolosuhteet. Turvallinen kasvuympäristö on perusta lapsen tasapainoiselle kasvulle ja kehitykselle. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 1§). Lastensuojelu pyrkii tukemaan vanhempia lasten kasvatuksessa. Lisäksi pyritään vaikuttamaan lasten kasvuympäristöön ja järjestämään yksilöllisiin tarpeisiin lastensuojelua. Kunnan tehtävänä on järjestää tarvittavan laajuuden mukaista ehkäisevää lastensuojelua sekä lapsi ja perhekohtaista lastensuojelua. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 11§.) Lastensuojelutyössä tulee käyttää ensisijaisesti avohuollon tukitoimenpiteitä. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4§). Avohuollon tukitoimenpiteiden tavoitteena on edistää lapsen etua muun muassa tukemalla ja vahvistamalla vanhemmuutta. Avohuollon tukitoimenpiteitä toteutetaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 34§.) Tukitoimenpiteitä suunnitellaan perheen yksilöllisiin tarpeisiin esimerkiksi taloudellinen tuki, perhetyö sekä yksilö- ja perhekuntoutus sekä terapia (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 36§). Lastensuojelu voidaan jakaa sijais- ja avohuoltoon. Kun avohuollon tukitoimet ovat riittämättömiä, sijaishuollolla turvataan lapsen kasvu ja kehitys. Sijaishuollossa lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle asumaan, ja samalla vastuu lapsen kasvatuksesta siirtyy sijaishuoltopaikkaan. Sijaishuollon jatkuvuutta tarkastellaan säännöllisesti. Se on väliaikainen tukitoimi perheen ja lapsen tilanteen parantamiseksi. (THL, 2015.)

### 4.2 Sijaishuolto Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy:ssä

Raudasmäen sosiaalipalvelut järjestävät monipuolisia lastensuojelun palveluita. Se ylläpitää kahta luvanvaraista lastensuojeluyksikköä Villamiinaa ja Viljamia Perhe ja asiantuntija yksikkö Vanamo järjestää perhekuntoutusta sekä monipuolisia asiantuntija palveluita kuten



perhearviointeja. Vaapukan toimintaan kuuluu kriisi- ja tukikotityö. RSP toimii Ylivieskassa Raudaskylällä. (RSP, 2016,7.)

Lapset ja nuoret tulevat lastensuojeluyksiköihin kuntien sijoittamina joko omasta kodistaan, sijaisperheestä, toisesta laitoksesta tai psykiatriselta osastolta. He voivat olla sijoitettuna joko avohuollon tukitoimena tai huostaanotettuina. Sijoitusta voidaan käyttää avohuollon tukitoimenpiteenä 12 vuotta täyttäneen lapsen tilanteessa. Sijoituksissa keskinäisenä kriteerinä on lapsen edun toteutuminen. Lasten ja nuorten perheet ovat moniongelmaisia ja he tarvitsevat laaja-alaista tukea. (RSP, 2016, 6-7.)

Raudasmäen sosiaalipalvelut on yksityinen sosiaalialan palveluntuottaja. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista ohjaa yksityisten sosiaalipalveluiden toimintaa, joka määrittelee tuotetun palvelun toimintaedellytyksistä. Laissa määritellään vaatimukset tiloista, henkilöstöstä, luvan hakemisesta ja valvonnasta. Yksikön toimitilojen tulee olla kelpollisia ja henkilökunnan sosiaalialan ammattilaisia. Ympäri vuorokautiseen palvelun tuottamiseen tarvitaan lupa lupaviranomaiselta. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.)

Lastensuojeluyksiköiden keskeisin toiminta on tuottaa lastensuojelulain mukaisia ympärivuorokautisia hoito- ja huolenpitopalveluita alaikäisille sijoitetuille lapsille. Lapset muuttavat sijoituksen ajaksi lastensuojeluyksikköön. Yleisimmät syyt sijoitukseen ovat vanhempien päihteidenkäyttö, mielenterveysongelmat, kyvyttömyys toimia vanhempana ja aikuisena sekä lasten perushoivan puute, psyykinen oirehtiminen, rajattomuus sekä koulunkäyntiin ja päihteisiin liittyvät ongelmat.

Perheet tulevat perhepalveluiden eri muotojen kautta asiakkaaksi tarvitessaan turvakotipalvelua, vanhemmuuden arviointia tai perhekuntoutusta. Perhekuntoutuksella tarkoitetaan

esimerkiksi koko perheen sijoittamista perhehoitoon. Perhekuntoutusta voidaan tehdä myös avotyönä perheen kotiin. Perhekuntoutus työmuotona soveltuu hyvin osaksi lastensuojelun avohuollon työskentelyä sekä huostaanoton lakkautustyöskentelyä. Perhekuntoutuksella voidaan tukea perhettä niin, ettei lasta ole tarpeellista sijoittaa kodin ulkopuolelle.

## 5 KEHITYSTYÖN KULKU

### 5.1 Verkkolomakkeiden toteutus

Ensimmäisen version asiakaspalautejärjestelmästä toteutin Webropol-ohjelmalla. Webropol on verkossa toimiva työkalu, joka on tarkoitettu kyselytutkimusten tekemiseen. Työkalu oli minulle tuttu aikaisemmin tekemiäni tutkimusten kautta, joten valitsin itselleni tutun ohjelman. Webropolilla on vuosittain yli 50 000 käyttäjää. Webropol on erittäin helppokäyttöinen ohjelma, jolla saa laadittua hyvin yksilöllisiä kyselyitä. Webropol on laadukas ja kustannustehokas tuote, jonka tietoturva on erittäin hyvä. Webropol on perustettu vuonna 2002, se on suomalainen yritys, jolla on sivukonttoreita useassa maassa. (Webropol, 2016.)

Projektin edetessä ilmeni, että työelämän yhteistyötahoni ei ollut valmis sijoittamaan Webropol-ohjelman lisenssiin, joka oli suhteellisen arvokas. Tämä oli hienoinen takaisku työlleni ja jouduin tekemään koko palautejärjestelmän uudelleen. Vaihtoehtoiseksi ohjelmaksi valikoitui Google forms-ohjelma, joka on ilmainen käyttää ja ylläpitää. Ohjelmissa on keskenään eroja ja vaati paljon työtä opetella uusi ohjelma kesken opinnäytetyöprosessin. Google forms osoittautui erittäin hyväksi ohjelmaksi kyselyiden tekoon. Lomakkeiden laatiminen oli helppoa, kun hieman perehtyi ohjelmaan. Lisäksi googlen omissa ohjelmistoissa löytyi työkaluja vastauksien myöhempään analysointiin. Kyselyiden linkkien levitys onnistuu forms-ohjelmalla todella helposti. Linkin voi liittää sähköpostiin, upottaa internetsivuille tai levittää sosiaalisen median kautta.

Projektin kulku eteni kuvion 2 osoittamalla tavalla. Raudasmäen sosiaalipalveluille tekemäni työharjoitteluni aikana nousi esiin kehitystyön tarve, jonka jälkeen aloimme yhdessä työelämän yhteistyötahon kanssa selvittämään heidän tarpeitaan palautejärjestelmälle. Tämän jälkeen tein opinnäytetyöhöni liittyviä teoriaosuuksia sekä eri versiot palautejärjestelmästä. Työelämän osapuoli antoi palautteet järjestelmästä sekä muutostarpeista. Lopuksi järjestelmä luovutettiin Raudasmäen sosiaalipalveluiden käyttöön ohjeistuksien saattelemina.



KUVIO 2. Projektin kulku

## 5.2 Kyselyn laatiminen

Halusin tietää yhteistyökumppanin tarpeet kyselyn suhteen ennen kuin lähdin laatimaan kyselyä. Pidin tärkeänä, että kysely vastaisi mahdollisimman hyvin yrityksen tarpeita. Keskustellessani työelämän ohjaajien kanssa, tuli ilmi heidän tarpeensa sähköisestä kyselystä.

Sähköiset lomakkeet ovat yleistyneet ja niissä on paljon hyviä puolia. Sähköinen kysely on perinteistä paperista kyselyä helpompi analysoida. Sähköisiä tietoja ei tarvitse erikseen syöttää mihinkään järjestelmään, koska ne ovat jo siellä valmiina. Vastaajan ei tarvitse erikseen postittaa vastauksiaan takaisin vaan riittää, että kyselyn lopuksi valitsee lähetä. Paperilomakkeiden vastauksien tallentaminen on aikaa vievää ja virhealtis toimenpide. Toisaalta joissakin asiakasryhmissä verkkolomakkeissa saattaa piillä tavoitettavuusongelma. Toisinaan on paikallaan toimittaa paperinen versio verkkolomakkeesta. (Vehkalahti 2014, 48.)

Saatuani työelämän ohjaajilta karkeat raamit kyselyn suhteen, laadin ensimmäisen version kyselystä. Työelämän tilaajien toiveena oli, että kyselyyn vastaisivat seitsemän eri vastaaja ryhmää. Vastaajaryhmiä ovat: lapset ja nuoret, perhekuntoutusasiakkaat, kotiin tehtävän perheyön asiakkaat, työntekijät, sijoitetun lapsen tai nuoren vanhemmat, sosiaalityöntekijä ja kotiutunut lapsi tai nuori.

### 5.3 Kysymystyydit

Kaikki seitsemän vastaajaryhmää ovat erilaisia ja heiltä haluttiin kysyä eri asioista. Painotin jokaisessa lomakkeessa kyseiselle vastaajaryhmälle olennaisia asioita. Olennaiset asiat nousivat esille työelämän tilaajan toiveista sekä tämän työn teoretiedon pohjalta.

Sosiaalityöntekijöiden lomakkeessa halutaan selvittää, vastaako yrityksen nettisivut ja esitteet todellisuutta ja ovatko kuukausiraportit laadukkaita. Näitä asioita ei olisi oleellista kysyä lasten tai työntekijöiden lomakkeissa.

Lasten lomakkeissa haluttiin painottaa ympäristön ja tilojen merkitystä ja lasten tyytyväisyyttä paikkaan ja toimitiloihin. Lisäksi mitattiin subjektiivisia asioita kuten ” Minut otettiin hyvin vastaan” tai ”Minusta välitetään ja pidetään huolta”. Kasvatusjohtaja halusi lisätä kotiutuneiden lasten ja nuorten kysymyksiin väittämän ” Koen luoneeni merkittävän suhteen edes yhteen aikuiseen ”, koska edes yksi merkityksellinen ihmissuhde on suojaava tekijä lapsen suotuisan kehityksen kannalta.

RSP:n puolelta tuli toive, että lomakkeissa kysyttäisiin mitä sijoituspaikkaa vastaukset koskevat, jotta voitaisiin paikantaa laadunparantamiseen liittyvät toimenpiteet. Lisäksi lasten ja nuorten lomakkeissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, tämä mahdollistaa eri sukupuolten ristiin vertailun myöhemmässä analyysissä. Mikäli analyysissä selviää sukupuolien välisiä eroja vastausten välillä, voitaisiin toimenpiteet kohdentaa oikeaan vastaajaryhmään.

Työntekijöiden lomakkeissa painotettiin työpaikan resursseja, sijaintia ja henkilöstön riittävyyttä. Lisäksi haluttiin kysyä, kokeeko työntekijä olonsa turvalliseksi töissä, onko johtaminen hyvää ja kokeeko työntekijä, että työnantaja arvostaa häntä.

Lisäsin vielä jokaisen lomakkeen loppuun avoimen kysymyksen, jossa kysytään: Millaisia terveisiä haluaisit lähettää? Tämä mahdollistaa vastaajalle palautteen antamisen myös sellaisesta asiasta mitä lomakkeissa ei kysytä. Päätin rakentaa jokaiseen lomakkeeseen omat kysymystyyppinsä. Yhtenä kriteerinä kysymyksen asettamisella pidin sitä, että lasten olisi helppo vastata siihen ja kysymys tai väitteet olisivat vastaajan tasolla.

Lomakkeen tulee olla kielellisesti, kognitiivisesti ja sosiaalisesti sopiva tutkittavalle ikäryhmälle. Kognitiiviset ja kielelliset taidot ovat olennaisin asia kysymysten käsittämässä ja vastaamisessa. Lapsille suoraan suunniteltu kysely toimii usein paremmin lapsilla, kuin sellainen lomake, joka on tarkoitettu aikuisille. Lapsen kykyyn vastata kysymyksiin vaikuttaa lapsen kielellisen kehityksen- ja muistin taso. Näissä taidoissa on sekä ikäryhmittäisiä että yksilöllisiä eroja. (Järvensivu 2007.)

Lapsilta kysyttäessä saadaan enemmän tietoa strukturoitujen, eli suljettujen kysymysten avulla, kuin avoimien kysymysten. Suljetut kysymykset ovat tarkkaan rajattuja. Niille on asetettu valmiit vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2008, 50.)

Avoimissa kysymyksissä ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaajan on itse kyettävä tuottamaan vastauksensa. Asiakaspalautteen antamista ja seuraamista pyritään helpottamaan suljettujen kysymysten avulla. Valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla pyritään helpottamaan tietojen analysointia ja tulosten mittausta sekä selkeyttämällä tietojen käsittelyä.

Lisäksi pyritään helpottamaan laadunvalvontaa. (Vehkalahti 2014, 25.) Suljettuihin kysymyksiin on mahdollista asettaa useita vastausmahdollisuuksia, jotka suovat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista ajatuksiaan tarkemmin. Valmiit vastausvaihtoehdot voivat olla yksinkertaisesti esimerkiksi ”kyllä vai ei”. Heikkilä (2008, 50-51) toteaa, että vastausvaihtoehdot mahdollistavat kaikille vastaajille palautteen antamisen. Kaikki vastaajat eivät välttämättä pysty muotoilemaan vastauksia avoimiin kysymyksiin. Selkeät vaihtoehdot auttavat vastaajaa antamaan myös negatiivista ja rakentavaa palautetta kielellisistä ongelmista huolimatta.

Kyselytutkimuksissa käytetään usein suljettuja osioita, mutta avoimiakin tarvitaan. Molemmilla kysymystyypeillä on hyvät ja huonot puolensa. Suljetut kysymykset helpottavat tulosten analysointia sekä selkeyttävät mittausta. Sanalliset vastaukset ovat työläämpiä käsitellä, mutta joissain tapauksissa avoimet kysymykset toimivat suljettuja kysymyksiä paremmin. Avoimista vastauksista saatetaan saada sellaisia vastauksia, jotka ovat tutkimuksia kannalta tärkeitä, jotka olisi muuten saattaneet jäädä kokonaan havaitsematta. Silloin kun vaihtoehtoja ei haluta luetella tai niitä ei voida luetella, avoimet kysymykset ovat välttämättömiä. (Vehkalahti 2008, 25.)

Päätin sisällyttää kysymyslomakkeisiini molempia kysymystyyppejä. Pyrin pitämään lomakkeiden pituuden kohtuullisena, jotta vastaajan motivaatio säilyy kyselyn loppuun saakka. Ajattelen, että näin saadaan aitoja vastauksi ja vältetään siltä, että vastaaja vain vastaisi jotain, jotta saisi kyselyn nopeasti loppuun. Jaksotin lomakkeissani kysymystyyppejä teemoittain, jotta ei tule pitkää sarjaa yhtä kysymystyyppeä.

#### **5.4 Mitta-asteikon valinta**

Päätin käyttää kaikissa lomakkeissa neljäportaista Likertin asteikkoa, jossa suljetut kysymykset esitetään väitteinä. Mitta-asteikon piti sopia niin lapsille kuin aikuisillekin. Verkkolomakkeissa käytin Likertin asteikon rinnalla värikkäitä hymynaamoja. Neljän vaihtoehdon asteikossa hymynaamat vastaavat eri mielipiteitä. Usein varsinkin pienillä lapsilla on hankaluuksia ympäröivien käsitteiden kanssa. Esimerkiksi jonkin toiminnan kysyminen väljästi määritellyillä vastausvaihtoehdoille, kuten: harvoin, silloin tällöin, usein, saattaa olla vaikeaa, koska nuoremmat lapset tarvitsevat konkreettisemmin määritellyt vaihtoehdot. (Järvensivu 2007.)



KUVIO 3. Vastausasteikko kysymyksissä (mukaillen Ketola 2016, 52)

Hymynaamat tukevat mielipidemittauksia, tilanteessa jossa kaikki vastaajat eivät pysty vastaamaan sanallisten vaihtoehtojen avulla (ks. KUVIO 3). Asteikon voi muodostaa myös niin, että vain asteikon ääripäihin asetetaan sanalliset vastaukset. Esimerkiksi asteikossa voi olla vain "täysin samaa mieltä" ja "täysin eri mieltä" ja keskimmäiset vaihtoehdot ovat tyhjiään. Kuviin perustuva mitta-asteikko helpottaa lomakkeen ymmärtämistä lapsilla ja sellaisilla henkilöillä, joiden kielelliset taidot ovat heikot. (Valli 2015, 99.)

Väittämien muodossa esitetyt suljetut kysymykset ovat yleisiä mielipidemittauksissa. Kuvio 4 on esimerkki lomakkeissa käyttämästä väittämästä. Likertin asteikkoa käytettäessä tulee huomioida, kuinka väitteiden vastausvaihtoehdot esitetään sanallisesti. Tutkijan tulee päättää, kuinka eri vaihtoehdot muotoillaan. (Heikkilä 2008, 52–53.)

Seuraavat väittämät koskevat resursseja

Arvioi väittämät asteikon mukaan

1 😄

2 😊

3 😞

4 😭

Paikan sijainti on hyvä

1

2

3

4

KUVIO 4. Esimerkki RSP:N työntekijöiden vastaustaulukosta



## 5.5 Kyselyn kulku

Kun aiemmin on tehty kyselytutkimuksia ja mielipidemittauksia, on kysely yleensä lähetetty paperisena postissa, tai lomake on täytetty ja jätetty tutkijalle tai kyselyn suorittajalle. Tämä toimintatapa on ollut melko työläs verrattuna nykyisiin sähköisiin kyselyihin. Lisäksi sähköisissä kyselyissä on paremmin turvattu vastaajan nimettömyys, kun esimerkiksi käsialaa ei pystytä tunnistamaan. Lomakkeiden toteutukseen sain vapaat kädet. Pyrin pitämään lomakkeet hyvin yksinkertaisina ja selkeinä. Lisäsin lomakkeiden yläreunaan kuvan Villamiinasta, koska se kuvaa monelle sidosryhmälle Villamiinan toimintaympäristöä.

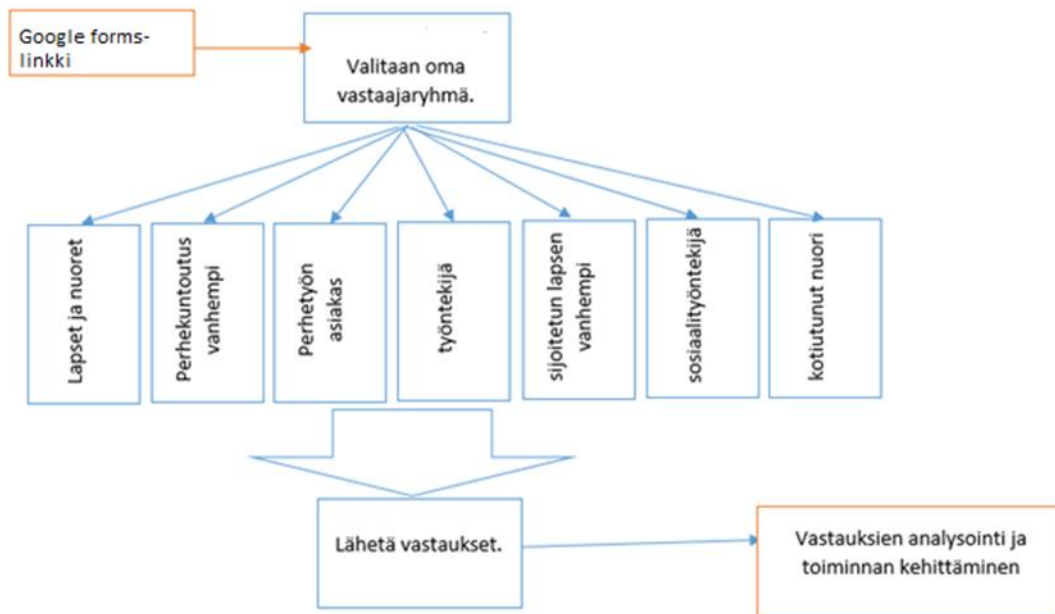


KUVA 1. Villamiinan toimintaympäristö (RSP, 2016)

Ohjelmalla voi luoda linkin, jonka kautta yhdestä IP-osoitteesta pääsee vastaamaan vain yhden kerran. Tällöin vältetään ns. ylimääräisiltä ja turhilta vastauksilta. Tällöin linkin levitys tulee tapahtua esimerkiksi sähköpostin avulla, jolloin linkki on henkilökohtainen. Tätä keinoa käyttäessä voi vastaajan nimettömyys kärsiä, kun vastaajat ovat helpommin tunnistettavissa. Linkin voi luoda myös julkisena, jolloin se on liitetty esimerkiksi yrityksen internet-sivuille. Vastaajat voivat tällöin vastata kyselyyn, vaikka heillä ei olisi sähköpostiosoitetta. Vastaajan nimettömyys on myös paremmin taattu julkisessa linkissä.

Google forms-ohjelmalla kysely etenee siten, että Raudasmäen sosiaalipalveluiden työntekijä lähettää linkin vastaajaosapuolelle, joka pääsee linkin kautta kyselyyn. Kyselyn ensimmäisellä

sivulla valitaan mihin vastaajaryhmään vastaaja kuuluu ja täten vastaaja ohjautuu oikealle polulle. Alla kuvio siitä miten kysely etenee (KUVIO 5).



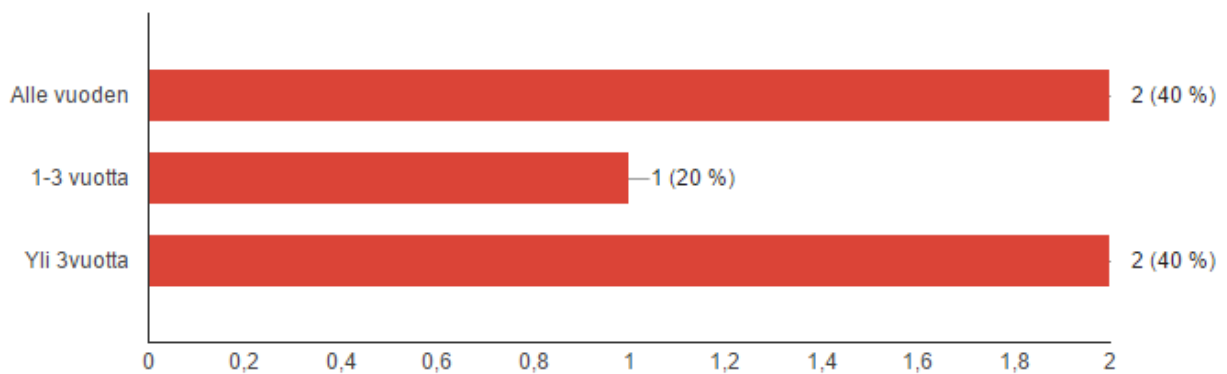
KUVIO 5. Kyselyn eteneminen

## 5.6 Tulosten analysointi

Google forms- ohjelmalla voi luoda säännön, minkä mukaan tuloksia analysoi. Jos vastaaja on valinnut vastaajaryhmäkseen lapset ja nuoret, voi tuloksia katsella pelkästään heidän osaltaan. Lisäksi tuloksia voi tarkastella esimerkiksi, miten pojat ovat vastanneet verraten tyttöihin ym. Vastauksien raporttia on myös helppo muokata haluamukseen ja helpommin ymmärrettäväksi, jos esimerkiksi haluaa esitellä vastauksia ulkopuoliselle.

Alla esimerkkinä ote raportista jossa on verrattu vastaajien jakautumista eri asiakaspaikkoihin (KUVIO 6.) Pylväsdiagrammista selviää helposti vastaajien lukumäärä, kysymys ja vastauksien jakautuminen. Diagrammeista on valittavissa muitakin versioita kuten piirakkakuvaaja ja viivakuvaaja.

#### Olen ollut sijoitettuna. (5 vastausta)



KUVIO 6. Esimerkki kyselyn raportista

## 6 POHDINTA

Sähköinen palautejärjestelmä oli opinnäytetyön aiheena hyvin mielenkiintoinen. Minulla oli onni yhdistää oma mielenkiinnon aihe (eli kyselytutkimus) ja työnantajaosapuolen tarve palautejärjestelmään. Alkuvaikeuksien jälkeen lomakkeiden ja opinnäytetyön tekeminen alkoi sujua. Minua motivoi työhön se, että tiedän työnantajaosapuolen aidosti hyötyvän työstäni. Uskon, että tulen tulevaisuudessa hyötymään kehitystyön aikana saamastani opista.

Laatu oli tärkeässä roolissa opinnäytetyöni teoriassa ja verkkolomakkeiden toteuttamisessa, jonka avulla pääsin perehtymään paremmin laatuajatteluun kehitystyön aikana. Laatuajattelua tarvitsee jokaisessa ammatissa ja työssä. Laatuajattelun lisäksi sain työni avulla erityisosaamista verkkolomakkeiden laatimisesta sekä palautelomakkeiden suunnittelusta. Laadukkaiden lomakkeiden laatiminen vaatii runsaasti aikaa ja perehtymistä, jota en tullut ajatelleeksi prosessin alussa. Työni jälkeen olen katsonut eri silmin kaikkia palautelomakkeita sekä kvantitatiivisia tutkimuksia, jotka olen saanut eteeni. Olen saanut jo nyt hyödyntää erityisosaamistani palautteen keräämisessä, joten uskon, että osaan hyödyntää erityisosaamistani myös tulevaisuudessa.

Palautejärjestelmän tekeminen ei ollut lyhyt prosessi. Se kesti yhteensä viisi kuukautta. Suunnitelmanani oli kirjoittaa rauhassa teoretietoa ja ryhtyä sitten tekemään palautelomakkeita. Erinäisistä syistä johtuen teoretiedon kirjoittaminen viivästyi. Palautelomakkeet oli tarkoitus saada valmiiksi syksyllä, mutta opinnäytetyöaiheeni muuttui matkan varrella. Aluksi oli tarkoitus tehdä suppeampi palauteotanta pienellä asiakasryhmällä ja sitten analysoida tulokset. Yhteistyötahon tarpeista johtuen muokkasin aiheittani, mikä vastaa nykyistä opinnäytetyötäni. Lomakkeiden suuren määrän vuoksi jouduin rajaamaan aineistoanalyysin opinnäytetyöni ulkopuolelle. Työstäni olisi muuten tullut liian laaja.

Pyrin hankkimaan säännöllisesti palautetta RSP:n henkilökunnalta, mikä osaltaan viivytti työn valmistumista. RSP:n henkilökunnalla on ymmärrettävästi kiireitä töidensä vuoksi, joten palautteen saaminen usein viivästyi. Yhteistyömme sujui kuitenkin hyvin. Sain palautteen pääosin suoraan sopimiemme palaverien yhteydessä ja joskus sähköpostin välityksellä.

Lasten ja nuorten lomakkeet kaipasivat työn aikana erityisen paljon muokkaamista. Yhteistyötaho toivoi lomakkeiden kysymysten mukailevan heidän Laatu- ja toimintakäsikirjan asiakasprosessikuvauksiaan. Lisäksi sain palautetta, että olisi hyvä, jos vastaajan sijoituspaikan voisi paikantaa valitsemalla mitä paikkaa vastaukset koskevat.

Lomakkeiden ulkomuotoa koskevat seikat olivat sen sijaan heti kohdallaan eikä työntilajalla ollut muutostoiveita sen suhteen. Koin prosessin aikana tärkeäksi, että lomakkeita testataan asiakkailla ennen järjestelmän käyttöönottoa, jotta voisin muokata niitä ennen järjestelmän luovuttamista tilaajalle. Näin sain korjattua virheet ja tilaaja sai parhaan mahdollisen työkalun käyttöönsä.

Koen kehittyneeni ammatillisesti sosionomina opinnäytetyöni aikana. Ennen työn aloittamista en tiennyt näin monipuolisesti sijaishuollosta tai lastensuojelusta kuin työni jälkeen. Opiskeluaikani on ollut mahdollista tutustua vapaasti eri asiakasryhmiin. Opinnäytetyöni kautta minulla oli mahdollisuus tutustua itselleni vähemmän tuttuun aiheeseen syvemmin, vaikka minulla oli jo tietämystä lastensuojelutyöstä.

Kehitystyöni ei sisältänyt suoraa asiakastyötä. Asiakastyön osaamisen näkökulmasta opin arvioimaan ja kuvaamaan sijaishuoltoon sijoitetun lapsen asiakasprosessien eri vaiheita. Syvensin ymmärrystäni asiakkaan osallistamisen ja lastensuojeluyksikön laatuajattelun tärkeydestä. Perehdyin opinnäytetyöni aikana myös tutkimukselliseen kehittämisosaamiseen ja koen saaneeni työni avulla runsaasti taitoja tutkimuksen tekemiseen, ja tutkimuksen yhdistämisestä käytännön työhön.

Lähteiden löytäminen työhöni onnistui sujuvasti. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta löytyi paljon teorialtietoa ja kyselylomakkeiden laatimiseen löytyi myös hyvin lähteitä. Sen sijaan lapsille suunnatuista kyselylomakkeista oli haastavaa löytää tietoa. Samanlaisesta aiheesta tehty Ketosen tutkimus vuodelta 2016, oli minulle kaikkein hyödyllisin. Sain tutkimuksesta hyviä teorialähteitä sekä tietoa tutkimuksen tekemisestä. Raudasmäen Sosiaalipalveluiden laatu- ja toimintakäsikirja oli myös hyödyllinen tekstilähde sijaishuollon laadun määrittämiseen.

Palautelomakkeet ovat vain yksi keino kerätä palautetta yhteistyötahoilta ja asiakkailta. Palautelomakkeiden heikkoutena on se, että niiden avulla saadaan selville vain se mitä kysytään. Lomakkeiden väittämät ovat rajattuja vain tietylle alueelle, kaikki kysymysten ulkopuolella jää vaille vastausta. Suljettujen kysymysten tueksi on rajallisesti vastausvaihtoehtoja. Vastaaja ei voi itse määrittellä omaa näkemystään vapaasti.

Tämän vuoksi olisi hyvä, jos sähköinen palautejärjestelmä olisi vain yksi osa RSP:n palautejärjestelmää, ja vain yksi tapa hankkia palautetta. Palautetta on hyvä hankkia myös muilla keinoilla, kuten suullisesti arkisissa asiakastilanteissa tai asiakassuunnitelmapalaverissa. Palautelomakkeilla saatua tietoa on myös hyvä hyödyntää yksiköiden laadun seuraamisessa ja kehittämässä.

Opinnäytetyöni aiheen rajaamiseksi jäi pois joitain asiakasryhmiä, joille olisi voinut tehdä oman lomakkeensa. Esimerkiksi Vanamossa järjestetään paljon tuettuja ja valvottuja tapaamisia. Opinnäytetyöni ulkopuolelle jääneille asiakasryhmille voi työntilaaaja laatia itse lomakkeen helposti luomieni valmiiden pohjien avulla. Palautejärjestelmän avulla saatujen palautteiden aineistoa voi myöhemmin käyttää muihin tutkimuksiin. Aineistoa kertyy, kun palautetta pyydetään ja sitä analysoimalla saadaan arvokasta tietoa yritykselle ja opiskelijoille.

## LÄHTEET

Eskola, M. & Kokkoniemi, S. 2005. Perhekoti Villamiinan laatukansio. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy

Järvensivu, M. 2007. Lapset lomaketutkimuksen vastaajina Saatavissa: [http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2007/art\\_2007-04-12\\_002.html](http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2007/art_2007-04-12_002.html) Viitattu. 12.10.2016

Ketola, A. 2016 Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterissä. SeAMK. sosiaali ja terveystieteet.

Kivioja, P & Kujala, J. 2014. Perhetyön vaikuttavuuden arviointi Raudasmäen sosiaalipalvelut oy:ssä. Centria ammattikorkeakoulu. sosiaalialan koulutusohjelma

Kujala, J. Alahäivälä, K. & Laurila, M. 2016. Raudasmäen sosiaalipalvelut Omavalvontasuunnitelma.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista. 22.7.2011/922 Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922> Viitattu 8.11.2016

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417 Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L13P78> Viitattu 8.11.2016

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> Viitattu 21.9.2016

- Laurila N. & Perttula M. 2009. Kättä pidempää : Toimintamalli ja työvälineitä jälkihuoltoon. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma
- Mikkola P. 1999. Laadun elementit sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 14. Lastensuojelun keskusliitto. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino
- Pottala P. & Saastamoinen K. 2004. Kohti itsenäistä elämää. Tutkimus perhekoti Villamiinasta kotiutuneiden nuorten elämässä selviytymisestä. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Humanistisen ja kasvatustieteiden yksikkö. Opinnäytetyö.
- Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy. 2016. Laatu- ja Toimintakäsikirja. 2 painos.
- Raudasmäen Sosiaalipalvelut Oy. 2016. Lastensuojeluyksikkö Villamiina. Saatavissa: [http://www.rsp.fi/?page\\_id=26](http://www.rsp.fi/?page_id=26) Viitattu. 7.11.2016
- Sosiaalihuoltolaki. 30.1.2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> Viitattu 8.11.2016
- THL. 2016. Lastensuojelunkäsikirja. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena> Viitattu 18.11.2016
- THL. 2016. Lastensuojelun valvonta. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-valvonta> Viitattu 8.11.2016
- Valvira. 2016. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Saatavissa: <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta> Viitattu. 12. 9. 2016
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura



Webropol. 2016 Tietoa yrityksestä. Saatavissa: <http://webropol.fi/tietoa-yrityksesta/> Viitattu 21.9.2016.