



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Palvelun laadun arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa

Lappi, Jaana

2014 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Palvelun laadun arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden koti- palvelussa

Jaana Lappi
Sosiaali- ja terveysalan
ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Terveiden edistämisen koulutusoh-
jelma - Palveluiden johtaminen ja
kehittäminen
Opinnäytetyö
Elokuu, 2014

Lappi Jaana

Palvelun laadun arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa

Vuosi 2014 Sivumäärä 94+2

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun laatua asiakasprosessissa tehtyjen loppuarviointien kautta. Tavoitteena oli saada selville, miltä kotipalvelun laatu näyttää asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, kuinka hyvin asiakasprosessiin kuuluva loppuarviointilomake mittaa palvelun laatua. Tavoitteena oli tuottaa taustatietoa lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen tueksi ja samalla käynnistää prosessi asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi. Tämän arviointityön pohjalta laadin kehittämissuositusten asiakkaiden kuuntelujärjestelmän muodostamisesta Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalveluun.

Opinnäytetyössä tein lapsiperheiden kotipalvelun laadusta nykytilan analyysin asiakkaiden antamien palautteiden ja heidän kokemusten kautta. Peilasin asiakkaiden kokemaa palvelun laatua teoreettiseen tietoon palvelun laadusta. Aineistona oli 90 lapsiperheiden kotipalvelun loppuarviointilomaketta, jotka oli kerätty vuoden 2013 aikana asiakkaiden loppuarviointikeskusteluissa. Opinnäytetyö on teorialähtöinen, jossa teorian palvelun laadusta ohjasivat analyysit. Teorian pohjalta loin tutkimuksellisen arviointikehikon, jonka pohjalta aineistoa analysoitiin. Menetelminä käytin deduktiivista sisällönanalyysia sekä yksinkertaisia tilastollisia mittareita määrällisen aineiston analysoinnissa.

Tulosten perusteella voitiin todeta, että kotipalvelun laadusta piirtyi asiakkaiden kokemuksiin varsin positiivinen kuva. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun, joka on merkinnyt heille paljon sekä vaikuttanut positiivisesti perheen arkeen ja vanhempien jaksamiseen. Palvelun sisältö vastasi asiakkaiden tarpeita ja palvelua saatiin joustavasti. Henkilökuntaa pidettiin pätevinä ja asiakaspalvelutaitoisina. Suurin osa asiakkaita piti palvelua myös luotettavana, vaikka joissakin tapauksissa palvelulupauksia ei ollut täysin pidetty. Arvioidessa lomakkeen kykyä mitata palvelun laatua, peilasin loppuarvioinneista saatuja tuloksia teoriaan palvelun laadusta. Totesin seitsemästä kriteeristä vain kahden laatukriteerin (tyytyväisyys palveluun sekä palvelun saatavuus ja joustavuus) kuvaavan hyvin palvelun laatua loppuarviointilomakkeissa. Hieman heikommin loppuarviointilomakkeet antoivat kuvaa henkilökunnan ammatillisesta pätevyydestä ja luotettavuudesta.

Opinnäytetyön kehittämissuosituksessa esitin, että lapsiperheiden kotipalvelussa ei tarvita vain asiakastytyväisyysjärjestelmän kehittämistä vaan laajemmin koko asiakkaiden kuuntelujärjestelmän parantamista. Tässä kehittämissuosituksessa esitin ideoita loppuarviointikäytännön kehittämisestä, asiakkaiden välittömän palautejärjestelmän ja siihen liittyvien toimintakäytäntöjen luomisesta sekä jatkuvan asiakastytyväisyyden mittausjärjestelmän luomisesta.

Asiasanat: asiakastytyväisyys, lapsiperheiden kotipalvelu, palvelun laatu

Lappi Jaana

Evaluation of the service quality in home help service for families with children in the city of Helsinki

Year	2014	Pages	94+2
------	------	-------	------

The purpose of this study was to evaluate the quality of the home services for families with children through the final evaluation forms that had been made in the customer process in the city of Helsinki. The objective was to discover what the quality of the home service looks like from the customers perspective. Furthermore, the purpose was to clarify how well the final evaluation form which is used in customer process is able to measure the quality of the service. The aim was to produce information in order to develop the home service and simultaneously to start the process to develop the customers' hearing system. Based on this evaluation I draw up the development proposal to generate the customers' hearing system into the home service of the families with children in the city of Helsinki.

In this study I analyzed the present state of service quality in home service for families with children on the basis of the feedbacks and experiences of the customers that they have brought out in the final evaluation forms. I made this analysis reflecting the quality of the service experienced by the customers to the theories of service quality. The research material consisted of the 90 final evaluation forms for the final evaluations that were collected during the year 2013 in the customers' final discussions. The study is theory based in which the theory of service quality directed the analysis. For the analysis I draw up an evaluation frame relating to research that was based on the theory. The research method was deductive content analysis and I used simple statistical indicators in the analysis of the quantitative material.

The results show that relatively positive picture is outlined from the quality of the home service in the customers' experiences. The customers were extremely satisfied with the service which meant to them a lot and had an positive influence on the daily life of the family and on coping as a parent. The contents of the service have corresponded to the customers' needs and they have obtained flexibly in service. The staff has been considered qualified and skilful in providing customer service. The majority of the customers considered the service also reliable even though in some cases the service commitments had not been totally fulfilled. When estimating the ability of the final evaluation form to measure the quality of the service, I reflected the results that were obtained from the final evaluations to the theory of service quality. I discovered that from the seven criteria of the service quality, only two criteria (the satisfaction with the service and the availability and flexibility of the service) describe service quality well in the evaluation forms. The criteria of reliability and vocational qualifications of the staff are shown more poorly in the forms.

In the development proposal I suggested that in the home service it is not only needed to develop the system of customer satisfaction but more extensively the whole customers' hearing system needs to be improved. In this proposal I suggested the ideas of developing the whole practice for final evaluations, creating practices for immediate feedback system for customers and creating the measurement system of the constant customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, home service, service quality.

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimustehtävät	9
3	Laatuajattelu julkisella sektorilla.....	11
4	Lapsiperheiden kotipalvelu Helsingin kaupungissa	14
	4.1 Yleistä kotipalvelusta.....	14
	4.2 Palveluseteli lapsiperheiden kotipalvelun tuottamisen välineenä	16
	4.3 Lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen	17
5	Palvelun laatu	21
	5.1 Laadun käsite	21
	5.2 Koetun laadun perusmalli.....	22
	5.3 Servqual -malli laadun arvioimisessa	24
	5.4 Grönroosin hyvän palvelun laadun kriteerit	28
	5.5 Palvelun laadun arvioinnin näkökulmat	31
	5.6 Asiakastytyväisyyden kuuntelujärjestelmä palvelun laadun arvioinnissa	34
6	Opinnäytetyön tutkimukselliset lähtökohdat	38
	6.1 Opinnäytetyö kehittävän työntutkimuksen valossa	38
	6.2 Opinnäytetyön arviointitehtävä	41
	6.3 Opinnäytetyön aineiston hankinta ja otos	42
7	Aineiston analyysi ja käytettävä arviointikehikko.....	44
8	Opinnäytetyön tulokset	52
	8.1 Asiakkaiden kokema palvelun laatu lapsiperheiden kotipalvelussa	52
	8.1.1 Tyytyväisyys palveluun	55
	8.1.2 Luotettavuus	60
	8.1.3 Palvelun saatavuus ja joustavuus	62
	8.1.4 Ammatillinen pätevyys	65
	8.1.5 Palvelun maine ja uskottavuus.....	67
	8.1.6 Odotukset yritystä ja palvelua kohtaan,	67
	8.1.7 Ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen	68
	8.2 Loppuarviointilomakkeiden kyky palvelun laadun kuvaamisessa	68
	8.3 Tulosten yhteenveto.....	71
9	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettiset tekijät	72
10	Johtopäätökset	76
11	Ehdotus asiakkaiden monipuolisen kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi	79
12	Pohdinta	85
	Lähteet	88
	Kuviot	92
	Taulukot	93

Liitteet.....	94
---------------	----

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun laatua asiakasprosessissa tehtyjen loppuarviointien kautta. Tarkoituksena on myös selvittää, kuinka hyvin nykyiseen asiakasprosessiin kuuluva loppuarviointilomake kykenee mittaamaan palvelun laatua. Opinnäytetyö on teorialähtöinen, jossa teorian palvelun laadusta ja hyvän palvelun kriteereistä ohjaavat analyysia. Teorian pohjalta laadin tutkimuksellisen arviointikehikon, jonka pohjalta aineistoa analysoidaan ja palvelun laatua arvioidaan. Tämän arviointityön pohjalta laadin lisäksi kehittämisehdotuksen asiakkaiden kuuntelujärjestelmän muodostamisesta Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalveluun, jotta asiakkaiden äänen kuuleminen kotipalvelun kehittämistyössä mahdollistuu entistä enemmän.

Työskentelen Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa johtavana ohjaajana ja kohderyhmänä työskentelyssämme ovat helsinkiläiset lapsiperheet, joissa on pääsääntöisesti alle kouluikäisiä lapsia tai pieniä koululaisia. Lapsiperheiden kotipalvelua saa Helsingissä joko kunnan omana toimintana organisoituna palveluna tai palvelusetelin avulla. Palveluseteli on tilapäisen kotipalvelun järjestämisen vaihtoehto perheille oman toiminnan ohella. Se on määrärahasidonnainen palvelu, jota perheille myönnetään ennaltaehkäisevänä palveluna helsinkiläisen lapsiperheen arjen solmukohdissa. Palveluseteli oli kokeiluna lapsiperheiden kotipalvelussa vuosina 2011-2013. Vuoden 2013 lopussa sosiaali- ja terveyslautakunta päätti palvelusetelitoiminnan vakinaistamisesta pysyväksi toimintamuodoksi lapsiperheiden kotipalvelun järjestämisessä Helsingin kaupungilla. Kun palvelusta tuli pysyvä toimintamalli, kokeilun aikaiset toimintamallit ja -prosessit kaipaavat uudelleen määrittelyä. Palvelusetelin myöntämisen kriteerit ja palveluprosessit tulee luoda uudelleen siten, että toimintamallit tulevat selkeiksi niin palvelun tuottajille, palvelun käyttäjille eli kotipalvelun asiakkaille sekä palvelua myöntäville kotipalvelun johtaville ohjaajille. Kun prosessit ovat selkeitä, palvelee se myös johtamista organisaation eri tasoilla.

Omana toimintana järjestetyssä kotipalvelussa asiakasprosessit on määritelty selkeiksi ja toimiviksi asiakkuuden eri vaiheissa. Palvelun päättyessä asiakkaiden loppuarvioinneissa kysytään heidän tyytyväisyyttä palveluun ja arvioidaan tavoitteiden toteutumista. Asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty säännöllisesti noin joka toinen vuosi. Kotipalvelun laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä on siten pyritty kartoittamaan systemaattisesti. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei sen sijaan ole kerätty systemaattisesti asiakaspalautetta eikä palvelun laatua ei ole muillakaan keinoin arvioitu. Olennaista palvelusetelitoiminnan kehittämisessä on miten myös siitä saadaan arviointitietoa johtamisen tueksi. Palvelusetelitoimintaan tulisi selvästi rakentaa asiakaspalautejärjestelmä palvelun laadun arvioimiseksi. Nyt on vain yksittäisten asiakaskeskustelujen kautta saatu tuntumaa siitä, miten asiakkaat kokevat saadun palvelun.

Koska palveluseteli on vaihtoehtoinen ja tasavertainen tapa järjestää kotipalvelua oman toiminnan ohella, tulisi palvelun laadunarviointi koskea molempia toimintoja tasavertaisesti. Niinpä asiakastyytyvää ja palvelun laatua tulisi mitata samalla menetelmällä molemmissa palveluissa, sillä emme voi ylläpitää monia erillisiä palautejärjestelmiä. Yhtenäisellä, joskin molempien palvelujen erityispiirteet huomioivalla asiakastyytyvää järjestelmällä, saisimme vertailtavaa tietoa eri tavoin järjestettävästä palvelusta ja ehkä myös tervettä kilpailua laadusta ja tuottavuudesta oman palvelun ja palvelusetelitoiminnan välille.

Olenainen lähtökohta asiakastyytyvää ja laadunarviointijärjestelmän kehittämistyössä on määrittellä, mitä laadukas ja hyvä palvelu on lapsiperheiden kotipalvelussa. Asiakas itse on viime kädessä tärkein palvelun laadun arvioija. Lapsiperheiden kotipalvelun hyvän laadun kriteereiden määrittelyn pohjaksi olisi hyvä saada käsitys siitä, miten asiakkaat ovat tähän mennessä kokeneet palvelun laadun omana toimintana järjestetyssä kotipalvelussa. Tätä selvittääkseni teen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönä nykytilan analyysin lapsiperheiden kotipalvelun laadusta asiakkaiden loppuarvioinneissa antamien palautteiden perusteella. Palvelun laadusta ja sen kriteereistä on paljon teoretietoa, joiden kautta nykyistä palvelun laatua voi arvioida. Samalla arvioin kuinka hyvin ja kattavasti loppuarvioinnit antavat tietoa palvelun laadusta näihin teoreettisiin hyvän palvelun laadun kriteereihin peilaten. Arvioinnissa hyödynnän myös omaa ammatillista asiantuntijuutta, jota on vuosien varrella kertynyt työskennellessäni kotipalvelun toimintaympäristössä. Tämän arvioinnin pohjalta on tarkoituksena tehdä kehittämissuositus asiakastyytyvää järjestelmän uudistamiseksi siten, että järjestelmän kautta saataisiin monipuolista arviointitietoa palvelun laadusta. Näin tärkeää arviointitietoa saataisiin systemaattisesti johtamisen tueksi.

2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimustehtävät

Toimintaympäristön muutokset aiheuttavat tulevaisuudessa Helsingissä taloudellisesti kestävämmän tilanteen. Uudenlaisten toimintamallien kehittäminen on edellytys jopa lakisääteisten palvelujen takaamiseksi. Kun Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimintayksiköt yhdistettiin organisatorisesti vuoden 2013 alussa yhdeksi virastoksi, lapsiperheiden kotipalvelu ja neuvolatoiminta yhdistettiin samaan yksikköön. Tämä mahdollistaa uusien toimintamallien ja työkäytäntöjen luomisen perheiden palveluihin. Lapsiperheiden hyvinvoinnin turvaaminen ja sen kasvattaminen on yksi suurimmista yhteisistä tavoitteistamme. Jatkuva kehittämistyö on tärkeää, koska lapsiperheiden kotipalvelujen tuottamiselle on Helsingissä kovat odotukset kun lapsiperheiden osuus kasvaa ja lastensuojelun alati kasvavat paineet edellyttävät toimivien avopalvelujen ja ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämistä. Tähän työhön tarvitsemme menetelmiä toiminnan jatkuvaan arvioimiseen sekä asiakkaiden kokemusten ja näkökulmien esiintuomiseen. Asiakaslähtöinen, asiakkaiden tarpeista lähtevä palvelu- ja tuen tarve on lapsiperheiden kotipalvelussa kaiken toiminnan perusta. Lapsiperheet tarvitsevat apua ja tukea hyvin monenlaisissa elämäntilanteissa kun voimavarat uhkaavat loppua ja vanhemmat uupuvat.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa taustatietoa Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen tueksi. Samalla toivon käynnistäväni prosessin asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi. Tässä työssä laadin ehdotuksen toiminnan kehittämiseksi. Lähtökohtana on tehdä lapsiperheiden kotipalvelun laadusta nykytilan analyysi asiakkaiden loppuarvioinneissa antamien palautteiden ja kokemusten perusteella. Tavoitteena on saada selville, miltä kotipalvelun laatu näyttää asiakkaiden antamien palautteiden ja arviointien kautta. Analyysi asiakkaiden tyytyväisyydestä, mielipiteistä ja kokemuksista toimii välineenä palvelun laadun arvioinnissa. Teen tämän peilaten asiakkaiden kokemaa palvelun laatua teoreettiseen tietoon palvelun laadusta.

Opinnäytetyön toisena tarkoituksena on arvioida kuinka hyvin ja kattavasti nykyiset loppuarvioinnit sekä niissä käytettävät lomakkeet antavat tietoa palvelun laadusta. Peilaan niitä teoreettisiin hyvän palvelun laadun kriteereihin. Tavoitteena on saada selville, miten hyvin loppuarvioinnit kuvaavat yleisesti palvelun laatua, jotta lomakkeita voisi käyttää pohjana mahdollisesti uuden, myös palvelusetelitoimintaa, koskevan asiakastyytyväisyysjärjestelmän pohjana.

Edellisten tehtävien tuloksiin pohjautuen tarkoituksena on vielä tehdä ehdotus asiakastyytyväisyysjärjestelmän- tai laajemmin asiakkaiden kuuntelujärjestelmän - kehittämiseksi siten, että sen kautta saataisiin monipuolista ja systemaattista arviointitietoa palvelun laadusta. Tavoitteena on kehitellä idea, joka palvelee sekä omana tuotantona että palvelusetelillä jär-

jestettävää palveluntuottamista siten, että kotipalvelun asiakasprosessit tulevat eheiksi ja tasavertaisiksi kokonaisuuksiksi asiakkuuden alkamisesta sen päättymiseen ja arviointiin asti. Vain tällöin saatu arviointitieto on ajankohtaista ja useampi asiakas saadaan kartoituksen piiriin. Tämä lisää asiakastyytyväisyystulosten kattavuutta. Tavoitteena on että, asiakkaan saaman palvelun laatu ja palvelulle asetettujen kriteereiden arviointi tapahtuu nimenomaan asiakkaan näkökulmasta käsin. Tätä kehittämällä arviointitiedon saaminen johtamisen työkaluksi mahdollistuu.

Opinnäytetyössäni pyrin etsimään vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millainen kuva piirtyy lapsiperheiden kotipalvelun laadusta kerättyjen asiakastyön loppuarvioiden perusteella?
2. Miten kattavasti lapsiperheiden kotipalvelussa kerätyt asiakastyön loppuarvioinnit kuvaavat palvelun laatua?
3. Miten asiakkaiden kuuntelujärjestelmää tulisi kehittää ja toteuttaa Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa.

Opinnäytetyön aineisto koostuu lapsiperheiden kotipalvelun asiakasprosessiin olennaisena kuuluvista loppuarviointilomakkeista (Liite 1), joita perhetyöntekijät ovat käyttäneet asiakkaan palvelun arviointiin yhdessä perheiden kanssa palvelun päätyttyä. Loppuarviointilomakkeet sisältävät niin palvelun laadun kuin sen vaikuttavuuden arviointia. Koska sysäys tämän opinnäytetyön tekemiseksi oli palvelusetelitoiminnan asiakasprosessin keskeneräisyys ja tarve saada asiakastyytyväisyyden arviointi kuntoon, tämän työn pääpaino on kotipalvelun laadun arvioimisessa. Vaikka työssä ei ole vaikuttavuuden arviointia, sitä ei tyystin voi sivuuttaa asiakkaiden antamien merkitysten takia. Tarkoituksena on kerätä palautteita vuoden 2013 aikana tehdyistä loppuarvioista.

3 Laatuajattelu julkisella sektorilla

Oulasvirta (2007, 14-15) toteaa laatuajattelun lähteneen liikkeelle yksityiseltä teollisuussektorilta leviten laajalti muihin niin yksityisen kuin julkisen sektorin tuottamiin palveluihin. Laatuustyössä olennaista on laadunarviointi, joka perustuu nykytilannetta koskevaan tietoon. Sen pohjalta laatua voidaan kehittää edelleen. Laatuajattelun soveltaminen julkisen sektorin palveluihin on ollut haastavaa, sillä toiminnan erityispiirteinä ovat säädösidonnaisuus, asiakaskunnan moniulotteisuus ja yhteisöllinen luonne, poliittinen ohjaus ja julkisen hallinnon moniportaisuus. Nämä piirteet asettavat laadun kehittämiseksi ja arvioinnille omat haasteensa ja laatuajattelun soveltaminen julkisella sektorilla edellyttää sen periaatteiden ja käsitteiden uudenlaista tulkintaa ja soveltamista. (Oulasvirta 2007,14-15.)

Laatuajattelussa julkisen sektorin moniportaisuus korostaa palveluketjun ja prosessiajattelun merkitystä siten, että palvelun laatu näyttäytyy palvelun käyttäjille koko palveluntuottamisen prosessin kautta. Julkisella sektorilla koko organisaation tehtävänä on edistää hyvää palvelua ja tuottaa lisäarvoa palvelujen käyttäjille eli kuntalaisille. Siten myös ylempien organisaatioportaiden osuus laadukkaiden palvelujen tuottamisessa tulee olla arvioitavissa. Tämä edellyttää toiminnan ja organisaation koko hallinnon sekä ohjauksen läpinäkyvyyttä ja avoimuutta. Palvelun laatua on kyettävä arvioimaan koko palvelutuottamisen ketjun kautta eikä vain pelkästään suorittavan organisaatiotason toimintana. (Oulasvirta 2007,14-15.)

Julkisen sektorin erityispiirteet tulee huomioida myös tässä opinnäytetyössä palvelun laatua arvioitaessa. Laatu on yksityissektorilla yleensä iso kilpailuvalttikortti, mikä ei päde julkisesti tuotetuissa palveluissa. Tosin rajanveto julkisen ja yksityisen sektorin välillä hiipuu, kun yksityiset palveluntuottajat astuvat julkisten palvelujen maaperälle tuottamalla osan julkisista palveluista. Näin on myös lapsiperheiden kotipalvelussa kun palvelusetelillä myönnettyä kotipalvelua tuottavat yksityiset toimijat. Asiakkaiden valitessa palveluntuottajaa laatutekijöiden kilpailullinen vaikutus tulee mukaan kuvioihin. Palvelusetelitoiminta on mielestäni ehkä multistamassa tätä jakoa yksityisen ja julkisen sektorin välillä.

Laadunarviointi julkisella sektorilla on haasteellista myös sen takia, että laadun määrittely riippuu siitä kenen näkökulmasta laatua arvioidaan. Hallinnollisilla virkamiehillä, poliitikoilla ja palvelua tuottavilla työntekijöillä voi olla erilaiset intressit palvelujen tuottamisessa. Palvelujen tuottajataso voi korostaa asiakkaiden ongelmia ratkaisevaa ja heidän tarpeisiin vastaavaa työtettä kun hallinto puolestaan keskittyy kustannustehokkuuden ja tuottavuuden näkökulmiin. Erilaisilla poliittisilla sidosryhmillä ja palvelun käyttäjillä eli asiakkailta voi olla jopa ristiriitaisia odotuksia palvelujen suhteen. Kyseessä on aina arvovalinta, kun päätetään kenen näkökulmasta laatua arvioidaan. Palvelun laatua määritettäessä on aina ratkaistava kenen näkemyksiä otetaan huomioon palvelutuotannossa ja pidetäänkö tärkeimpänä laadun-

määrittelijöinä palvelun käyttäjien eli kansalaisten, poliittisten päättäjien, johdon, asiantuntijoiden vai asiakastyöntekijöiden käsityksiä palvelun laadusta. Etenkin asiakkaiden näkökulman valinta on keskeisessä asemassa kun korostetaan palvelujen asiakaslähtöisyyttä. (Oulasvirta 2007, 15-17.) Se, mitä palveluja julkisin varoin tuotetaan, on aina poliittinen päätös. Tämä sitoo väkisin julkisen sektorin työntekijöitä. Silti asiakasnäkökulma on aina ollut tärkeä kotipalvelun arvioinnissa ja asiakasosallisuutta kehittämistyössä korostetaan entistä enemmän koko Helsingin kaupungin tasolla. Tässä opinnäytetyössä laadun arviointia tehdään nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta heidän itse antamien palautteiden ja arviointien kautta.

Palvelun laatua voidaan arvioida suhteessa laatua koskeviin organisaatiolle asetettuihin tavoitteisiin. Julkinen sektori ohjautuu hyvin pitkälti valtakunnallisesti tai EU:n koko Eurooppaa sitovien yhteiskuntapoliittisesti asetettujen tavoitteiden kautta. Tällaiset tavoitteet ovat yleensä säädöksiä, joiden kautta yhteiskuntapoliittista ohjausta tehdään palvelujen tuottamisessa. (Oulasvirta 2007, 18.) Helsingin kaupungilla ei ole selvästi asetettuja laatukriteereitä kotipalvelutoiminnalle. Toiminnalle asetetut tavoitteet ovat paljolti määrittäneet asiakas- ja käyntimäärien sekä taloudellisten reunaehtojen pohjalta. Julkisen sektorin palveluissa on kuitenkin aina otettava huomioon toimintaympäristön ja yhteiskunnan paineet. Kotipalvelun kehittämiseen on paljon yhteiskuntapoliittista painetta lapsiperheiden hyvinvointierojen kasvamisen seurauksena. Jatkuva lastensuojelun tarpeen kasvu on hälyyttävä merkki siitä, että jotakin tulee tehdä lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin kohentamiseksi. Yhteiskunnallisessa keskustelussa korostuu ennaltaehkäisevän lastensuojelun tarve ja haasteet lapsiperheiden hyvinvoinnissa. Kotipalvelulta odotetaan panostusta lapsiperheiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Lapsiperheiden kotipalvelu liitettiin osaksi neuvola- ja perhetyön yksikköä vuoden 2013 alussa. Lastenneuvolatyön ja terveydenhoitajien työkäytäntöjen kehittäminen on osana kokonaisvaltaisten ja voimavarakeskeisten peruspalvelujen kehittämistä. Lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvelujen yhdistäminen on pyrkimys perheiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Puhuttaessa käsitteestä palvelun laatu on määriteltävä mistä palvelusta puhutaan, missä toimintaympäristössä sekä mitä käsitetään laadulla. Molempiin käsitteisiin löytyy runsaasti teoreettista ja moniulotteista tietoa. Grönroos (1998, 53-54) on määrittänyt palvelujen tyypillisiä piirteitä, vaikka hän näkee sen monimutkaisena aineettomana prosessina. Palvelut ovat aineettomia tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita. Lisäksi ne tuotetaan ja kulutetaan lähes samanaikaisesti. Myös asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin osittain. Palvelun kokemus on aina subjektiivista ja asiakkaat kuvaavat niitä käyttäen abstrakteja ilmaisuja kuten kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Aineettomuuden takia palvelua on vaikea arvioida eikä sen laadunvalvonta ole helppoa perinteisin menetelmin. Palvelun laatua ei voi valvoa ennalta, koska sitä ei ole olemassa ennen palvelutapahtumaa. Koska palvelutapahtumaan

vaikuttaa aina siinä osalliset ihmiset, on palvelu aina heterogeenistä. Vaikka puhutaan samasta palvelusta eri ihmisten kohdalla palveluun liittyvät sosiaaliset suhteet vaihtuvat eikä siksi ”sama palvelu” ole koskaan identtinen toisen asiakkaan saaman palvelun kanssa. (Grönroos 1998, 53-54.) Tässä opinnäytetyössä palvelun toimintaympäristönä on lapsiperheiden kotipalvelu Helsingin kaupungilla, joten tässä työssä palvelulla tarkoitetaan lapsiperheiden kotipalvelua. Kuvailen tätä ja sen tuottamista myöhemmin tässä työssä.

Hyvän laadun määritelmä on Lämsän ja Uusitalon (2009, 26) mukaan erittäin vaikea, sillä yksiselitteistä kuvausta siitä ei ole olemassa. Se on kaikessa toiminnassa olevaa kattavaa erinomaisuutta, johon tosiasioiden ohella liittyy myös esteettisiä ja eettisiä näkemyksiä, asenteita, tunteita, arvoja ja mieltymyksiä. Vaikka sen määrittely on vaikeaa, tulee palveluorganisaatioiden huolehtia hyvän laadun määrittelystä omassa palvelussaan. Hyvän palvelun tuottamiseksi tarvitaan yhteisymmärrystä siitä, mitä on palvelun laatu juuri tässä organisaatiossa ja juuri tässä palvelussa. Sitä tulee kyetä arvioimaan säännöllisesti ja systemaattisesti.

Kotipalvelussa on aina pyritty hyvään palveluun ja jopa erinomaisuuteen, mutta palvelun laadun määrittely on ollut liikaa yksittäisen johtava ohjaajan harteilla. Nyt kun kotipalvelun palvelutarjonta on laajentunut, tulee kriteerit hyvästä palvelun laadusta olla selkeitä niin omana toimintana kuin palvelusetelillä järjestetyssä kotipalvelussa. Hyvää palvelun laatua tulee myös systemaattisesti mitata, jotta arviointimenetelmät palvelun johtamiseksi ovat toimivia ja tarpeeksi kattavia. Vaikka palvelun laadun määrittely on hieman moniulotteisempaa, yritän tässä työssä kuvata kotipalvelun laatua peilaten sitä laatuteorioihin, jota on kehitelty etenkin taloushallinnon puolella. Näistä teorioista johdan oman arviointikehikon käytettäväksi tässä opinnäytetyössä. Kotipalvelun laadun määrittelen tässä työssä tarkoittamaan asiakkaiden kokemaa laatua lapsiperheiden kotipalvelussa loppuarviointilomakkeiden valossa. Koska tavoitteena tässä työssä on esittää idea uuden asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämisestä Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalveluun, yritän myöhemmin määritellä tarkemmin myös asiakastyytyväisyyden käsitteitä.

4 Lapsiperheiden kotipalvelu Helsingin kaupungissa

4.1 Yleistä kotipalvelusta

Vanhemmuuden tukeminen on tänä päivänä yksi merkittävimmistä työorientaatioista kaikissa lapsiperheiden palveluissa. Perheitä pyritään tukemaan ennaltaehkäisevästi kaikissa peruspalveluissa, jolloin kohderyhmänä ovat kaikki lapsiperheet tasapuolisesti tarpeidensa mukaisesti. Olennaista ennaltaehkäisevissä palveluissa on erilaisten huolien sekä lapsen terveyttä ja normaalia kasvua ehkäisevien riskitekijöiden tunnistaminen ja niiden puheeksi ottaminen perheiden kanssa toimiessa. Kun riskitekijöitä tunnistetaan, voidaan perheille tarjota oikea-aikaisesti varhaista tukea riskitekijöiden minimoimiseksi ja suojaavien tekijöiden vahvistamiseksi. (Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen 2007.) Neuvolat ovat keskeisessä asemassa tunnistamassa riskiolosuhteita, koska he tavoittavat lähes kaikki pienten lasten perheet. Tunnistaminen ei riitä, vaan tulee kehittää työkäytäntöjä ja toimintamalleja, joilla tuetaan perheiden selviytymistä hoito- ja kasvatustehtävässään. Kaikkien toimijoiden tulee osata arvioida perheiden tuen tarpeita ja tunnistaa riskiolosuhteita, jotta palveluja voidaan yksilöllisesti kohdentaen tarjota tukea ja apua tarvitseville. Yksi tukimuoto on lapsiperheiden kotipalvelu, joka on sosiaalihuoltolain 20§ mukaista palvelua. Sillä tarkoitetaan

”asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista”.

Sosiaalihuoltolain 21§ mukaan lapsiperheiden kotipalvelua on mahdollista saada

”tilapäisesti alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, sairauden, synnytyksen, vamman tai muun syyn perusteella”. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710).

Lapsiperheiden kotipalvelu Helsingissä on tarkoitettu kaikille avuntarpeessa oleville helsinkiläisille lapsiperheille. Avun tarve voi syntyä kun vanhemmat ovat uupuneita, toivovat tukea ja apua raskauden aikana tai synnytyksen jälkeen, vauva valvottaa tai perheeseen on syntynyt useampi lapsi kerralla. Perheet voivat tarvita tukea pidempiaikaisen masennuksen tai muun psyykkisen oireilun vuoksi, toivovat apua elämäntilanteessa tapahtuneessa äkillisessä muutoksessa (esim. vanhempien ero tai perheenjäsenen sairastuminen) tai perheessä on vanhemman tai lapsen pitkäaikainen sairaus tai vamma. Perheet saattavat myös tarvita opastusta arjen sujumiseen ja käytännön lastenhoitoapua mm. sairaala- ja terapiakäyntien ajaksi. Tavoitteena on keskustelemalla, ohjaamalla ja yhdessä tekemällä edistää perheen arjessa selviytymistä sekä lapsen hyvää kasvua ja kehitystä. Palvelua toteutetaan perheiden kotona, jolloin työntekijät tukevat ja auttavat perhettä arkielämään, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoitoon liittyvissä asioissa. (Lapsiperheiden kotipalvelu 2014.)

Lastensuojelun asiakkaana Helsingissä on vuonna 2011 ollut 10 564 lasta ja nuorta. Lastensuojeluasiakkaiden määrä on kasvanut jopa 37 % vuosien 2007-2011 välissä. Suurin osa asiakkaista on ollut lastensuojelun avohuollon piirissä. (Haapamäki 2013, 105-106.) Lapsiperheiden kotipalvelu on varhaisen tuen palvelua mutta se on lisäksi yksi avohuollon tukitoimi lastensuojeluperheille. Lastensuojeluperheiden osuus kaikista kotipalvelun asiakkaista oli vuonna 2013 yhteensä 32 % (Tilastoportaali 2014) eli noin joka kolmas kotipalvelun asiakas tarvitsi lapsi- ja perhekohtaista suojelua. Lastensuojelun tarve on yleistynyt lasten iän noustessa, mikä kuvastaa sitä, että peruspalveluissa ei tunnusteta perheiden ja lasten ongelmia tarpeeksi varhain vaan ne pääsevät pahenemaan ja siten tarvitaan järeämpiä lastensuojelun tukitoimia perheiden auttamiseksi. Lastensuojelulaki (417/2007) pyrkii turvaamaan lapsen oikeudet turvalliseen kasvu ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeleluun. Entistä enemmän laissa veloitetaan kunnat panostamaan ehkäisevään lastensuojeluun, mikä tarkoittaa mm. viranomaisten vastuuta vanhempien tukemiseen kasvatustehtävässään sekä tarvittavien palvelujen ja avun tarjoamista riittävän varhain. Tämän tarkoituksena olisi puuttua perheiden pulmiin aikaisin niin, ettei kunnan tarvitsisi puuttua korjaavin lapsi- ja perhekohtaisin lastensuojullisin toimin perheen elämään.

Kotipalvelun asiakasprosessi käynnistyy yhteydenotolla kotipalvelun johtavaan ohjaajaan. Yhteydenoton voi tehdä joko asiakas itse tai hänen valtuuttamansa muu henkilö (esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai terveydenhoitaja), joka työskentelee perheen kanssa. Johtava ohjaaja tekee perheeseen kotikäynnin, jonka aikana tehdään arviointi perheen tilanteesta ja tarvittavista tukitoimista. Kotikäyntiin voi osallistua myös perheen muu työntekijä, joka on ollut yhteydessä kotipalveluun. Kotipalvelun käynnistymisen yhteydessä tehdään kirjallinen palvelusuunnitelma yhdessä perheen kanssa. Siinä vastuutyöntekijät sopivat tavoitteet työskentelylle yhdessä perheen kanssa tämän tilanteen ja toiveiden suuntaisesti. Työskentelyä arvioidaan väliarvioinnein palvelun keston aikana ja sen päättyessä tehdään loppuarviointi, jossa tavoitteiden toteutumista ja tyytyväisyyttä palveluun arvioidaan. Työvälineinä asiakasprosessissa toimivat lomakkeet, jotka on suunniteltu kuhunkin asiakasprosessin vaiheeseen sopivaksi.

Lapsiperheiden kotipalvelu on aina harkinnanvarainen ja määrärahasidonnainen etuus. Helsingissä on 97 lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijää yhdeksällä eri alueella ympäri Helsinkiä. Jokaisen tiimin lähiesimiehenä toimii johtava ohjaaja. Toimintayksiköt ovat osa sosiaali- ja terveystieteiden perhe- ja sosiaalipalveluja. Lapsiperheiden palvelujen osasto vastaa neuvola- ja perhetyön palvelusta, joihin kotipalvelun ohella kuuluvat lastenneuvola ja perheiden erityispalvelut, kuten varhaisen tuen sosiaaliohjaus ja vauvaperhetyö. Neuvola ja perhetyössä palvelut ovat jakaantuneet kolmelle laajemmalle palvelualueelle, jota kutakin johtaa ylihoitaja. Idän neuvolat ja perhetyön alueella toimii kolme kotipalvelun tiimiä, etelälänneuvolat ja perhetyön alueella toimii myös kolme tiimiä ja pohjoisten neuvolat ja per-

hetyön alueella samoin kolme tiimiä. Keskitetyt palvelut palvelevat tasapuolisesti koko kaupunkia.

4.2 Palveluseteli lapsiperheiden kotipalvelun tuottamisen välineenä

Yksi lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen tulos on palvelusetelin käyttöönotto Helsingin kaupungissa. Tavoitteena oli saada useampi helsinkiläisperhe tuen pariin perheen erilaisissa, lähinnä hetkellisissä, pulmatilanteissa. Palveluseteli oli kokeiluna lapsiperheiden tilapäisessä kotipalvelussa 1.1.2011-31.12.2013. Joulukuussa 2013 kaupunki päätti (Kts. Sosiaali- ja terveyslautakunta 2013) palvelusetelitoiminnan vakinaistamisesta toteamalla, että palveluseteli on 1.1.2014 alkaen yksi lapsiperheiden kotipalvelun järjestämistapa. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) astui voimaan jo 1.9.2009. Palvelusetelin käyttöä säätelee lisäksi laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1311/ 2003) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (1309/ 2003) muutokset, joissa palveluseteli on mainittu yhtenä palveluiden järjestämistapana ostopalveluiden ja kunnan oman tuotannon rinnalla. Palvelusetelillä annettavan palvelun tulee olla laadultaan vähintään kunnan oman palvelutuotannon tasoista. Palvelusetelin käytöllä pyritään lisäämään asiakkaan valinnanmahdollisuuksia sekä edistämään kuntien ja yksityisten palveluntuottajien yhteistyötä. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2014, 1.)

Palvelusetelillä ostettava kotipalvelu on käytännön apua, kuten lasten hoitoa ja kasvatusta sekä kodinhoitoon liittyviä asioita pääsääntöisesti perheen kotona. Kokeilun aikana määriteltiin, että perheiden palveluntarve tulee olla tilapäistä, korkeintaan kaksi kuukautta kestävää tai kotona käydään harvemmin kuin kerran viikossa. Maksimissaan palvelua on voitu myöntää 50 tuntia perhettä kohden. Palvelun myöntämisen kriteereinä toimivat samat tilanteet kuin omana työnä järjestettävässä kotipalvelussa. Kotipalvelun saamiseksi kotipalvelun myöntämisen edellytykset tulee täytyä sosiaalihuoltolaissa määritellyllä tavalla. Perhe voi periaatteessa valita kaupungin oman kotipalvelun ja palvelusetelillä järjestetyn palvelun välillä. Kotipalvelun johtava ohjaaja arvioi kotipalvelun tarpeen ja tekee mahdollisen palvelusetelipäätöksen. Palveluntarvetta arvioitaessa kartoitetaan perheen omat voimavarat ja mahdollisuudet saada myös muuta apua. Palvelusetelin sopivuudesta perheen tarpeisiin päätetään yhdessä asiakkaan kanssa. Päädyttäessä palvelusetelillä tuotettuun kotipalveluun johtava ohjaaja postittaa päätöksen palvelusta ja varsinaisen palvelusetelin asiakkaalle toimintaohjeineen. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2011, 2.)

Palvelusetelin keskeinen periaate on, että asiakas itse valitsee kaupungin hyväksymistä yksityisistä palveluntuottajista itselleen sopivan palveluntuottajan ja on yhteydessä tuottajaan saadakseen palvelua. Palvelusetelin avulla kaupunki tukee lapsiperheitä yksityiseltä palveluntuottajalta hankitun tilapäisen kotipalvelun maksamisessa setelin arvoon asti. Palvelusetelillä

kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan asiakkaalle antamasta palvelusta setelin suuruisen summan. Asiakas maksaa omavastuuosuuden (tuottajahinnan ja setelin arvon välisen eron) suoraan palveluntuottajalle. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2014.) Helsingissä palvelusetelin arvo on ollut 24 euroa tunnilta. Palvelusetelin vakinaistamispäätöksen yhteydessä lautakunta päätti palvelusetelin arvon porrastuksesta tulojen mukaan siten, että sen arvo tulee olemaan 1.4.2014 alkaen 22-32 euroa tunnilta. Tämä lisää myös heikossa taloudellisessa asemassa olevien perheiden mahdollisuutta palvelusetelin käyttöön.

Palvelun toteuttamisesta sopivat asiakas ja palveluntuottaja keskenään. Palveluseteliä käytävällä asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaiset oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaalla on mm. itsemääräämisoikeus omista asioistaan ja oikeus hyvään kohteluun sekä velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarpeelliset tiedot. Asiakkaalla on kuluttajansuojalain (38/1978) mukainen kuluttajansuoja maksaessaan palveluja kunnan antamalla palvelusetelillä. Sopimus palvelun toteuttamisesta ja ajankohdasta tehdään asiakkaan ja palveluntuottajan kesken. Kunta ei ole enää tässä vaiheessa sopimusosapuoli. Asiakas neuvottelee palvelua koskevista virheistä ja ongelmista suoraan palveluntuottajan kanssa. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2011, 3.) Silti kotipalvelusta on asiakkaita ohjeistettu olemaan yhteydessä myös kotipalveluun välittömän palautteen saamiseksi palveluntuottajien toiminnasta.

Palvelun toteuduttua palveluntuottaja lähettää kaupungille laskun palvelusetelin arvon ja asiakkaan vahvistaman laskutuserittelyn mukaisesti. Palvelusetelitoimintaa seurataan laskusta poimittujen käyntitilastojen kautta. Tavoitteena kokeilun aikana oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely palvelusetelitoimintaan liittyen, mutta asiakkaiden saaman palvelun laadun arviointia on tehty käytännössä vain asiakkailta kuultujen yksittäisten palautteiden kautta. Palvelun laadun takaamisena on pidetty pääsääntöisesti palveluntuottajien hyväksymismenettelyä. Palveluntuottajat ovat hyväksymisprosessin aikana sitoutuneet toiminnan hyvään laatuun ja luotettavuuteen. Hyvän laadun kriteereinä ovat kohtuulliset toimitusajat, asiakaslähtöisyys, joustavuus, tarkoituksenmukainen palvelu ja vuorovaikutteinen yhteistyö. (Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2014, 2.) Systemaattista seuranta kriteereiden täyttymisestä ei kuitenkaan ole kokeilun aikana järjestetty.

4.3 Lapsiperheiden kotipalvelun kehittäminen

Lapsiperheiden kotipalvelussa asiakasnäkökulmaa arvostetaan hyvin paljon ja ne toimivat pohjana palveluja kehitettäessä vastaamaan tämän päivän perheiden tarpeeseen. Kotipalvelun asiakasprosessit on tehty sellaisiksi, että asiakkaan kanssa yhdessä mietitään tavoitteet kotipalvelun työskentelylle. Asiakas itse määrittelee oman tilanteensa sekä avuntarpeensa ja

sitä myös kunnioitetaan. Kotipalvelun asiakasprosessiin kuuluu palvelusuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä tehtyä suunnitelmaa arvioidaan säännöllisin väliajoin ja palvelun päätyttyä tehdään loppuarvio. Loppuarviossa asiakas antaa palautetta siitä, miten hänen tarpeitaan on kuultu ja avuntarpeeseen vastattu. Usein asiakkaat kirjoittavat palautteeseen saamansa avun merkityksen heille ja miten he ovat päässeet palvelun avulla eteenpäin omassa tilanteessaan. Tyytyväisyyttä kysytään lisäksi yleisarvosanoin. Loppuarvioiden hyödyntäminen palvelun laadun arvioinnissa on ollut satunnaista. Aiemmassa organisaatiorakenteessa asiakkaiden antamaa yleisarvosanaa hyödynnettiin tuottavuusmatriisin laadunmittauksessa, mutta kaupunkitasoista kartoitusta niiden sisällöistä ja kyvystä mitata laatua ei ole tehty. Asiakkaiden antamaa laadullista palautetta on siis kerätty systemaattisesti, mutta sen hyödyntäminen on jäänyt olemattomaksi.

Laajempia asiakaskyselyjä kotipalvelun toiminnasta tehdään noin joka toinen vuosi. Viimeisin asiakastyytyväisyyskysely oli vuonna 2012. Kyselyssä haluttiin selvittää palvelujen ja asiakasprosessien toimivuutta asiakkaan näkökulmasta katsottuna sekä palvelusisällön vastaavuutta asiakkaiden tarpeiden kanssa. Kyselyssä oli avovastausmahdollisuus, jossa vastaajat saivat kertoa, mitä hyvää kotipalvelussa heidän mielestään on ja mitä kehitettävää he näkevät palvelussa. Kotipalvelun työntekijät ja palvelu saivat kyselyssä paljon myönteistä palautetta. Kehittämistoiveet liittyivät useimmin palvelun saatavuuteen ja resursseihin, sekä palvelun sisältöön. Vanhempien antama myönteinen palaute kohdistui erityisesti palvelun mahdollistamaan arjen sujumiseen. Kotipalvelu nähtiin henkireikänä ja ainoana mahdollisuutena saada asioita hoidettua tai levättyä hetki. Tyytyväisyyttä herätti vuorovaikutus työntekijöiden kanssa sekä heidän kyky ja halu neuvoa vanhempia silloin, kun he tarvitsivat opastusta. Kotipalvelu nähtiin tärkeänä hengähdystauon mahdollistajana ja lisävoimien antajana. Joissain tapauksissa ainoastaan kotipalvelu mahdollisti esimerkiksi äidin lääkärikäynnit tai antoi mahdollisuuden vanhemmille hoitaa omaa terveyttään. Työntekijöitä pidettiin ystävällisinä ja mukavina. Heidän vuorovaikutustaitojaan pidettiin myös hyvinä. Tärkeää oli saada konkreettista ja asi- antuntevaa apua tilanteessa, jolloin omat voimavarat eivät olleet parhaimmillaan. Asiakkailta tuli kyselyssä kehittämistoiveita, jotka koskivat lähinnä palvelujen saatavuutta ja palvelukertojen määrää ja kestoja, työn sisältöä ja vuorovaikutusta sekä tiedotusta palvelusta. (Junttila 2012, 13-17.)

Kaksi aiemmin mainittua asiakkaiden palautejärjestelmää käytetään, kun mietitään palvelun kehittämistä arjen käytännöissä. Tarve on kuitenkin syvällisemmin muuttaa ja kehittää palvelua ja toimintamalleja nyky-yhteiskunnan perheiden tarpeita vastaavaksi sekä uusiin yhteiskunnallisiin haasteisiin vastaamiseksi. Riskitekijöiden tunnistamisen tärkeyteen on tieteellistä näyttöä (mm. Vuori 2012 ja Honkanen 2008) ja uudenlaisten toimintatapojen kehittämiseen yhteiskunnallisia vaateita esimerkiksi valtakunnallisen Kaste-hankeen kautta (STM 2012). Helsingin kaupungissa kotipalvelun kehittämisen pohjaksi toteutettiin sosiaaliviraston lapsiper-

heiden kotipalvelun toimesta keväällä 2012 kuntalaisille kysely, johon osallistui 1124 vanhempaa ja 765 lapsiperheiden parissa työskentelevää ammattilaista. Fountain Parkin toteuttaman kyselyprojektin tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat vaikuttavat helsinkiläisen lapsiperheen arjen hyvinvointiin, mitä olennaisia tuen tarpeita lapsiperheillä on ja mitä asioille tulisi käytännössä tehdä. Tuloksissa vanhempien mielestä olennaisinta lapsiperheiden hyvinvoinnille ovat: turvallisuus, perheen yhteinen aika, vanhempien hyvinvointi, joustavat työjärjestelyt, rutiinit ja säännöt sekä riittävä toimeentulo. Se, mitä vanhemmat kokevat tärkeimmiksi tuen ja avun aiheiksi, joihin kunnan pitäisi panostaa, ovat turvallinen parisuhde ja vanhemmuus, välittämisen ja rakastamisen osoittaminen, vuorovaikutustaidot, tunteiden ilmaiseminen ja hallitseminen, työn ja vapaa-ajan erottaminen sekä toimivat työjärjestelykäytännöt. Lisäksi tärkeänä pidettiin käytännön kodin- ja lastenhoitoapua, rajojen asettamista lapselle ja niistä kiinni pitämistä, nukkumista sekä oman talouden hallintaa. (Valtari & Lähdeniemi 2012.)

Kokemukseni mukaan kuntalaisten osallisuutta palvelujen kehittämiseen on korostettu koko Helsingin kaupungin tasolla ja asiakasosallisuuden menetelmiä on keskitetysti pyritty kehittämään. Kotipalvelussakin asiakasosallisuutta on kokeiltu edellisten kyselyjen lisäksi Päivi Reijosen (2013) ylemmän AMK:n opinnäytetyönä tehdyssä Bikva-haastattelussa, jossa asiakkailta selvitettiin mikä kotipalvelussa toimii, mikä ei toimi ja mitä pitäisi kehittää tai muuttaa. Asiakkaat pitivät kotipalvelua joustavana, luotettavana ja nopeasti saatavana palveluna. Työntekijöitä he pitivät luotettavina eivätkä he perheiden mukaan tuominneet heitä. Palvelun sisältöä tulisi heidän mukaan tämentää ja perheet kaipasivat joustavia palveluratkaisuja sekä ilta-aikoja. Esiin tutkimuksessa tuli myös palvelun vastaanottamisen kynnyksiä. Tällaisia oli mm. tiedonpuute ja omat henkiset esteet, kuten pelko tai asenne, avun vastaanottamiseen. Tulokset olivat kehittämisen kannalta merkittäviä, mutta ongelmana tutkimuksessa oli asiakkaiden saaminen mukaan osalliseksi palvelun kehittämiseen. Tulosten hyödyntäminen jäi organisaation kehittämistyössä kesken lähinnä lähestyvän organisaatiomuutoksen vuoksi.

Lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen pohjaksi on asiakkaiden odotuksia, tarpeita ja palautteita siis selvitetty erilaisin kyselyin. Asiakastytyväisyyden mittaamista on lapsiperheiden kotipalvelussa tehty systemaattisesti omana toimintana järjestettävän palvelutytyväisyyden mittaamiseksi. Nyt kotipalvelun asiakastytyväisyyttä mitataan tiettyinä ajankohtana säännöllisin välein. Käytäntö jättää kuitenkin suuren osana asiakkaista pois asiakaskyselystä, sillä se suunnataan vain kyseisenä ajankohtana asiakkuudessa oleville. Käytössä olevat järjestelmät on kehitetty ennen palvelusetelitoiminnan käyttöönottoa kotipalvelun vaihtoehtoisena järjestämismuotona. Kokeilun aikana palvelusetelijärjestelmään ei kehitetty omaa, sen palvelun erityispiirteitä kartoittavaa kyselyä eikä asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ole selvitetty. Palveluseteliasiakkailla yhteydenpito lapsiperheiden kotipalveluun on vähäistä ja se voi päättyä heti palvelusetelin myöntämisen jälkeen. Yhteyttä asiakkaat ottavat vain, jos palvelun tuottamiseen on liittynyt joitakin pulmatilanteita tai epäselvyyksiä. Jos kaikki menee laaduk-

kaasti, kotipalvelussa ei saada asiakkaiden kokemuksista juuri mitään tietoa. Asiakkaiden kokemuksen palvelun laadun seuraaminen olisi erittäin tärkeää myös palvelusetelitoiminnassa. Se toimisi laadun valvonta- ja arviointivälineenä kun kaupunki uusii sopimuksia palveluntuottajien kanssa.

Vaikka pyrkimys kansalaislähtöisen kehittämistyön levittämiseksi Helsingin kaupungilla on kova, käytännössä yhä usein työn ja palvelun kehittäminen lähtee liikkeelle palvelurakenteen ja virkamiesten ehdoilla. Eri palvelujen ja toimintojen kehittäminen on lähtenyt liikkeelle tuloksellisuuden ja tuottavuuden näkökulmasta, ei niinkään asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Vaikuttavuuden arviointiakaan ei juuri ole tehty, sillä sen tutkiminen sosiaalialan työssä on erittäin vaikeaa. Muutoksia on tehty niin rakenteissa kuin toiminnassa. Viimeisin iso muutos oli vuoden 2013 alussa kun sosiaali- ja terveystoiminto yhdistettiin. Muutosta perusteltiin asiakkaiden näkökulmalla siten, että pyrkimyksenä oli päästä pois asiakkaiden ”luukuttamisesta”. Suurin yksittäinen asiakaskeskeinen ajatus muutokselle on ” Tulit juuri oikeaan paikkaan, kuinka voin auttaa?” Ajatuksena hyvin ideaali ja tavoiteltava muutos, sillä kuntalaiset törmäsivät usein organisaatorajoihin tarvitessaan apua omassa elämässään etenkin vanhusten palveluissa. Selvitys organisaatiomuutoksen tarpeista tehtiin Deloitte Oy:n (2011) toimesta, mutta asiakkaiden osallisuutta ja heidän kehittämisenäkökulmaa ei tietääkseni hyödynnetty. Tarvekartoitukset isossa muutoksessa ulkoistettiin eikä työntekijöiden osallisuutta niihin taattu. Kehittämisen tarpeet siten määriteltiin hyvin tuotannollis-taloudelliselta näkökantilta.

Tämä opinnäytetyö pyrkii jälleen tuomaan esiin asiakkaan näkökulmaa ja osallisuutta kotipalvelun kehittämiseen. Heidän äänensä ja palvelukokemuksensa pitäisi tulla esiin asiakasprosessiin kuuluvan loppuarvioiden kautta. Näitä lomakkeita ei ole aiemmin hyödynnetty kaupunkitasoisesti ja haluaisin selvittää miten hyvin ne kuvaavat palvelun laatua, jotta heidän mielipiteensä saataisiin systemaattisesti huomioituksi palvelujen arviointiprosessissa.

5 Palvelun laatu

5.1 Laadun käsite

Laatu käsitteenä on hyvin moniulotteinen ja laaja. Asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua käytetään usein arkikielessä synonyymeinä. Ylikoski (1999, 118) kuvaa laadun olevan asiakkaan muodostama näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Se on asenne organisaatiota tai sen tuottamia palveluja kohtaan. Berry, Bennett ja Brown (1989, 20) ovat palvelun laadun tutkimuksen alkutaipaleella kuvanneet sen määrittelyn olevan todella vaikeaa, sillä laadun tavoittelu on enemmän päättymätön matka kuin lopputulos. Silén (2006, 40-41) kertoo laadun lukuisista määritelmistä, joilla viitataan panoksiin, prosesseihin, tuotoksiin tai vaikutuksiin. Laatua liiketaloudellisena terminä voidaan hänen mukaan pitää yrityksen laajalaisena kehittämistehtävänä, jonka näkökulma voi olla virheiden määrän tarkastelussa, palvelun tai tavaran hyötyarvossa, kilpailukyvykkyydessä, brändiajattelussa tai asiakastyytyväisyydessä. Asiakaskeskeisessä laadussa hän määrittää laadun olevan kykyä tyydyttää asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Asiakastyytyväisyys ja laatu käsitteinä ovat kuitenkin kaksi erillistä termiä. Laatu ei siten ole mikään erillinen toiminto vaan se huomioidaan kaikessa organisaation toiminnassa. Laatuakatemia (2010) mukaan laatu on jonkin ilmiön, palvelun tai tuotteen arvotettua ja vertailtavaa hyvyyttä. Palvelun laatu on hyvää, jos se vastaa niitä tavoitteita, joita on asiakkaan palvelusuunnitelmassa asetettu palvelutoiminnalle ja tuloksille. Se määrittelee lisäksi laatuksiteerit, jotka ovat tuotteeseen tai palveluun liittyviä ominaisuuksia, joita voidaan arvioida erilaisten laatumittareiden kautta.

Lecklin ja Laine (2009, 15-31) kuvaavat laadun monia merkityksiä, jotka liittyvät odotuksiin, tuotteisiin, toimintaan, kokemukseen tai abstraktiin käsitteeseen. Laadun teknisenä elementtinä he pitävät tuotteen tai palvelun ominaisuuksia, virheettömyyttä ja kustannustehokkuutta. Pieni hajonta palvelun elementtinä tarkoittaa palvelun laatutason yhdenmukaistamista tuotteistamalla tai vakioinnilla. Palvelun sopivuus käyttötarkoitukseensa puolestaan on sitä, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin. Asiakastyytyväisyys on yksi laadun tekninen elementti sillä asiakas on aina viimekädessä lopullinen laadun arvioija. Palautteiden hankkiminen toiminnasta auttaa yrityksiä parantamaan toimintaansa. Zeithaml, Bitner ja Gremler (2009, 111) pitävät laatua asiakkaiden mielipiteissä kriittisimpänä ja dominoivampana elementtinä asiakastyytyväisyydessä etenkin peruspalveluissa kuten terveydenhuollossa tai koulutuksessa.

Lecklin ja Laine (2009, 15-31) esittävät laadun olevan kyvykkyyttä, jolloin asiat tehdään oikein, joustavasti ja varmasti, jolloin asiakkaille annetut lupaukset pidetään ja heille tuotetaan lisäarvoa. Asiakaspalautteen ja vuorovaikutuksen avulla selvitetään asiakkaiden piileviä odotuksia ja tunnistetaan tarpeita. Tulevaisuuden skenaarioilla löytyvät myös ne kehittämis-kohteet, joiden avulla laatua parannetaan jatkossa. Koska muutos on pysyvää, tähän laadun

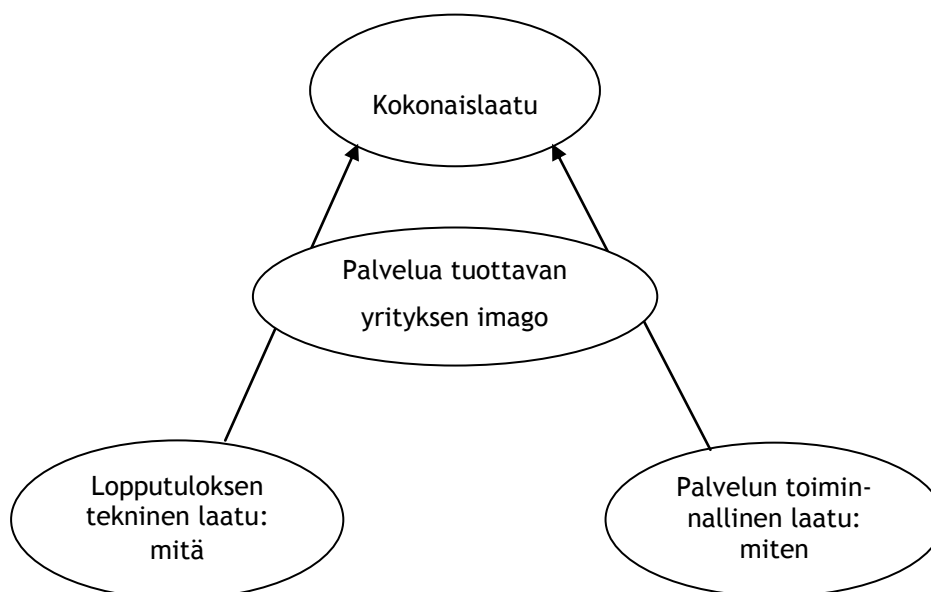
elementtiin kuuluu olennaisena kyky uusiutua ympäröivän yhteiskunnan ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, parantaa jatkuvasti toimintaa sekä kehittää uusia innovaatioita. Ketteryys on sitä, että uusiutuminen on nopeaa, jolloin kehittämisen tulokset ja uudet innovaatiot kyetään ottamaan nopeasti käyttöön. (Lecklin & Laine, 2009, 16-24.)

Palvelun laatuun on oma merkityksensä myös erilaisilla signaaleilla, jotka ovat joko vahvoja tai hyvinkin heikkoja. Näiden signaalien kuuleminen ja tunnistaminen on olennaista laadukkaiden palvelujen tuottamiseen. Asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun vaikuttavat sellaiset signaalit kuin huhut, juorut tai muut tarinat, jotka vaikuttavat yrityksen imagoon joko positiivisesti tai negatiivisesti. Laadun kokonaisjäsentelyyn kuuluu vahvasti myös sosiaalisia elementtejä. Laatu on siten yksilöiden kokemuksia, joissa korostuvat elämyksellisyys, kauneus, onni, välittäminen, harmonia, aitous, mielen tyyneys ja kestävä kehitys. Kestävän kehityksen merkitys laadun elementtinä on noussut arvoonsa, koska palvelujen ympäristö, terveys- ja turvallisuusvaikutuksissa on saavutettava positiivisia tuloksia tulevaisuutta ajatellen. Laadulla on lisäksi jopa hieman paradoksaalisiakin merkityksiä, kun se perustuu paljolti intuitioon. Laatu epäjatkovana prosessina voi olla ainutlaatuisuuden kokemusta tai jopa taidetta joidenkin asiakasarvioiden mukaan. (Lecklin & Laine, 2009, 24-31.)

Vaikka tämä määrittely laadusta pitää asiakastyytyvää vain yhtenä laadun elementtinä, korostuu asiakkaiden kokema laatu läpi kaikkien elementtien. Ja vaikka asiakastyytyvyys ja laatu ovat tieteellisessä mielessä eri käsitteitä, on niillä voimakkaasti yhteyttä toisiinsa. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen laatua neljän laatuteorian kautta. Asiakkaiden kokemaa palvelun laatua lapsiperheiden kotipalvelussa tarkastelen Servqual- mallin ja Grönroosin laadukriteerien kautta. Niiden pohjalta luon oman arviointikehikon, jossa määrittelen kotipalvelun laatua Helsingin kaupungilla tässä opinnäytetyössä. Teorian pohjalta uudelleen määritellyt laadukriteerit ohjaavat loppuarviointilomakkeista piirtyvää kuvaa kotipalvelun laadusta. Koetun laadun perusmalli ja palvelun laadun arviointinäkökulmat toimivat kehyksinä, joiden avulla arvioin loppuarviointilomakkeiden kykyä mitata palvelun laatua. Opinnäytetyö on siten teorialähtöinen, jossa aiemmat palvelun laadun teoriat ohjaavat arviointitehtävää koko opinnäytetyön prosessin ajan.

5.2 Koetun laadun perusmalli

Grönroos (1998, 62) on kehittänyt jo 1980-luvulla koetun laadun perusmallin (kuvio 1), jossa tarkastellaan tarkemmin miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Hänen mukaan laatu usein määritellään liian kapea-alaisesti kun laatu määritellään vain palvelun tai tavaran teknisten ominaisuuksien kautta. Asiakkaille laadun kokemus on paljon enemmän koska palveluissa syntyy uniikkeja vuorovaikutustilanteita. Se, mitä näissä vuorovaikutustilanteissa tapahtuu, vaikuttaa palvelutapahtumaan. Laatu on siten viimekädessä asiakkaan subjektiivinen kokemus.



Kuvio 1: Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 1998, 65)

Grönroos (1998, 65) määrittää palvelun laatua kahden ulottuvuuden kautta. Tekninen eli lopputulosulottuvuus kuvaa sitä mitä asiakas saa palvelun ja siihen kuuluvan vuorovaikutuksen tuloksena. Tällä palvelun teknisellä laadulla on oma merkityksensä, vaikka ongelman tekninen ratkaisu ei ole koko totuus asiakkaan arvioidessa saamansa palvelun laatua. Palvelun toiminnallinen eli prosessitulottuvuus puolestaan kuvaa palvelun laatua siten miten asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun toteuttajan kanssa. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa siten myös tapa, jolla palvelun tekninen laatu eli palveluprosessin tulos hänelle toimitetaan. Palvelun sisältäessä lukuisia vuorovaikutustilanteita tapahtuu palveluprosessin aikana niin menestyksellisiä kuin epäonnistuneita vuorovaikutustilanteita, joita asiakas ottaa huomioon arvioidessa saamansa palvelun laatua. Palvelusta saatuun toiminnalliseen laatuun vaikuttaa siten se tapa, miten hänen palvelu toteutetaan. Näiden kahden palvelun laatu-ulottuvuuden lisäksi palvelua tuottavan yrityksen imagolla on merkitystä kun asiakas arvioi saamansa palvelun laatua sen toimiessa eräänlaisena suodattimena. Positiivinen mielikuva edesauttaa laadun arvioimista paremmaksi kuin taas negatiivinen imago voi herkästi vaikuttaa laatu-arvioon pienenkin virheen osuessa kohdalle. (Grönroos 1998, 63-65.)

Asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaatuun vaikuttaa näiden ulottuvuuksien lisäksi se, millaisia odotuksia asiakkaalla itsellä on palvelun laadusta. Kokonaislaatu-käsitys muodostuu siten koetun laadun ja odotetun laadun välisestä suhteesta. Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa yrityksen imagon ohella yrityksen markkinaviestintä, suusanallinen viestintä sekä asiakkaan omat tarpeet. Palvelun tuottajien tulee siten tarkkaan miettiä kuinka se markkinoi palvelujaan ja mitä se lupaa myös sanallisesti. Jos koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, palvelusta voidaan kokonaislaatu pitää hyvänä. Jos asiakkaalla on epärealistisia odotuksia palvelusta, ko-

konaislaadun voi asiakas kokea olevan alhainen, vaikka palvelun laatu olisi objektiivisesti ajatellen hyvää. Olennaista asiakkaan määrittäessä palvelun laatua ei olekaan vain laadun tekninen ja toiminnallinen laatu vaan ennemminkin odotetun ja koetun palvelun laadun välinen kuilu. (Grönroos 1998, 67.68.)

Laatuakatemiainkin (2010) mukaan koettu laatu on suhteellista sillä arvioija antaa laadun kokemukselle aina oman sisäisen merkityksensä. Palveluissa laatu toteutuu vuorovaikutuksessa ja palvelun kyvyssä vastata asiakkaan tarpeita ja odotuksia. Grönroos (1998, 111) kiteyttää palvelun laadun olevan sitä, mitä asiakkaat kokevat. Mikään organisaatio itse ei voi päättää laadusta yksin, vaan sen on aina pohjautettava asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Laatu on aina asiakkaan subjektiivinen kokemus, eikä sitä voi erottaa palvelun tuotanto - ja toimitusprosessista. Palvelun lopputulos on koko palveluprosessissa aina vain osa asiakkaan kokemaa laatua. Koko prosessin aikaiset kokemukset ja vuorovaikutustilanteet rakentavat kuvan asiakkaan kokemasta kokonaislaadusta. Laatu syntyy paikallisesti palvelun ostajan ja tuottajan välisissä vuorovaikutuksellisissa totuuden hetkissä, eli palvelun toiminnallinen laatu on erityäin merkitsevää. Palvelun toteuttamisen kokonaisprosessiin osallistuu aina useita ihmisiä sisältäen palvelun markkinointia, johtamista, hallinnointia ja konkreettista asiakastyötä. Jokaisella on vaikutusta asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun joten vastuu laadukkaasta palvelusta jakaantuu kaikille osapuolille. Jos joku epäonnistuu palvelun toteuttamisprosessissa, oli kyse sitten välittömästä asiakastehtävästä tai muista taustatehtävistä, palvelun laatu kärsii. Palvelun ulkoinen markkinointi on saatava vastaamaan todellisia palvelun laatuavoitteita, sillä sitä kautta luodaan odotuksia asiakkaiden mielikuviin. Laatu kärsii, jos asiakkaiden odotukset ovat liiallisia tai jopa epärealistisia markkinoinnin antamien mielikuvien ja lupauksen perusteella. Laatua on valvottava kaikissa palveluprosessin vaiheissa ja taattava hyvän laadun mahdollistaminen kaikissa vaiheissa. (Grönroos 1998, 111-114.)

5.3 Servqual -malli laadun arvioimisessa

Parasurama, Zeithaml ja Berry ovat 1980-luvulla luoneet edelleen paljon siteeratun ja käytetyn Servqual-mallin palvelun laadun arviointiin. Kyseinen malli on kehitetty taloustieteiden ja markkinoinnin tutkimuksen puolella, tarkoituksena mitata asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. Rissanen (2006, 215) toteaa, että kyseinen menetelmä on muodostunut klassiseksi laadun tarkastelun pohjaksi. Myös Grönroos (2009, 112) pitää heidän tutkimuksiaan tunnetuimpana ja vaikuttavimpina palvelun laadun tutkimuksen parissa. Palvelun laatua koskevassa muussa kirjallisuudessaakin monet jäljet johtavat näiden tutkijoiden lähteille. Lähtökohtana heidän tutkimus- ja kehittämistyölle oli se, että palveluja arvioitiin yleensä vain palvelun tuottajan fyysisten tilojen, välineistön ja henkilökunnan kautta, vaikka kyseessä on paljon monimutkaisempi ilmiö. He havaitsivat tutkimuksissaan, että oli kyse minkälaisesta palvelusta

tahansa, asiakkaat arvioivat palvelun laatua yleensä samanlaisten kriteerien kautta. (Parasurama, Zeithaml, & Berry 1985, 42 ja 46.)

Parasurama, Zeithaml ja Berry (1985,47) kuvaavat asiakkaan arvioivan palvelun laatua kymmenen osatekijän avulla, jotka he huomasivat kuvaavan asiakkaiden palvelun laadun kuvauksista. Nämä ulottuvuudet ovat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö.

1. Luotettavuus (reliability) laadun kriteerinä tarkoittaa että palvelua tuotetaan johdonmukaisesti ja luotettavasti heti ensimmäisestä palvelukerrasta alkaen. Palveluntuottamisessa pidetään kiinni lupauksista ja palvelut toimivat asianmukaisesti ja virheettömästi niin asiakastyön kirjaamisen, tietojen arkistoinnin ja laskutuksen osalta.
2. Reagointialttius (responsiveness) on palvelualttuutta eli sitä, että työntekijät ovat valmiina ja haluavat tuottaa hyvää palvelua. Palveluun liittyvät yhteydenpidot, tapaamiset, palvelun toteutus, asiakaskirjat ja muu palvelun kannalta tarpeelliset dokumentit toimitetaan asiakkaalle viivytyksettä ja täsmällisesti.
3. Pätevyys (competence) arviointikriteerinä edellyttää palveluntuottamisessa tarvittavia ammatillista tietoa ja taitoa palvelun ydinalueella. Kontaktihenkilöiden ja palvelua tuottavien henkilöiden oletetaan olevan päteviä laadukkaan palvelun tuottamiseen. Organisaatiolta edellytetään kykyä tutkia palvelua ja siihen liittyviä elementtejä.
4. Saavutettavuus edellyttää, että asiakas saa palvelua mahdollisimman vähällä vaivalla. Tämä tarkoittaa että palveluun on mahdollisimman helppo ottaa yhteyttä. Yhteydenottoon puhelimitse tai palvelun saamiseen ei ole pitkiä jonoja, palvelua saa asiakkaalle sopiviin aikoihin ja palvelupisteet ovat sijainniltaan helposti saavutettavissa.
5. Kohteliaisuus (courtesy) sisältää kohteliaisuuden, kunnioituksen, huomioonottamisen ja ystävällisyyden käyttäytymissääntöjen noudattamista niin palvelun kontaktihenkilöiltä, vastaanottovirkailijoilta kuin palvelua toteuttavalta henkilökunnalta. Asiakkaan omaisuudestakin pidetään huolta palvelun aikana. Tähän laatukriteeriin sisältyy myös se, että palvelua tuottava henkilöstö on ulkoiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä.
6. Laadukas viestintä (communication) on selkeää ja se edellyttää asiakkaiden kuulemistä. Heille puhutaan kieltä, jota voivat ymmärtää. Palvelu, sen kustannukset ja palve-

luntuottamiseen liittyvät pulmatilanteet on osattava selittää ymmärrettävästi ja vakuuttavasti.

7. Uskottavuus (credibility) lähtee liikkeelle yrityksen nimestä, maineesta, henkilöstön persoonallisuuksista sekä palvelun markkinoinnin lupauksista. Tämä edellyttää palvelun tuottamisessa luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen asettamista etusijalle kaikessa toiminnassa.
8. Turvallisuus (security) takaa palvelujen vaarattomuuden ja riskittömyyden. Asiakkaan ei tarvitse epäillä oman fyysisen ja taloudellisen turvallisuuden puolesta tai palvelun luottamuksellisuuden rikkoutumista. Turvallisuutta lisää myös se, että muut tässä esitetyt laatuksiteerit täyttyvät.
9. Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen (understanding / knowing the customer) on pohja asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiselle. Tämä merkitsee, että palvelussa opetellaan asiakkaan erityisvaatimukset ja -piirteet sekä annetaan palvelua yksilöllisesti. Palveluntuottajalla tulee olla ammattitaitoa syventää ja varmistaa asiakkaan todellinen palvelutarve. Vakioasiakkaiden tunteminen on myös tärkeää.
10. Palveluympäristössä konkreettisesti havaittavat palvelun piirteet (tangibles) ovat myös laadunarvioinnin kriteerinä. Palvelun fyysiset tilat, henkilökunnan ulkonäkö ja työvälineet palvelun tuottamisessa kertovat palvelun laadusta. Merkitystä on esimerkiksi palveluntuottajan luovuttamalla käytintokorteilla tai muilla samaa palvelua saavilla asiakkailla.

(Parasurama, Zeithaml, & Berry 1985, 47; kts. myös Rissanen 2006, 215-216 ja Grönroos 2009, 113-115.)

Myöhemmin jatkaessaan tutkimuksiaan Parasurama, Zeithaml ja Berry tiivistivät nämä ominaisuudet viiteen osa-alueeseen. Nämä tiivistetyt palvelun laadun ulottuvuudet ovat luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus, empatia ja konkreettinen ympäristö. Nämä ulottuvuuden kuvaavat miten asiakas yleensä järjestelee mielessään tietoa palvelun laadusta.

1. Luotettavuus (reliability) tulee kyvystä tuottaa luvattu palvelu täsmällisesti ja virheettömästi. Tämä edellyttää palvelulupausten pitämistä, sillä maine perustuu luotettavuuteen. Virheet palvelussa kolhivat helposti koko yrityksen maineen, jota pelkkä anteeksipyyntö ei auta palauttamaan. Siksi palvelutapahtuman pitäisi onnistua oikein jo ensimmäisellä kerralla. Luotettavuus on arvioitu kaikista merkittävimmäksi laadun kriteeriksi.

2. Reagointialttius (responsiveness) on halua auttaa asiakkaita ja vastata heidän pyyntöihin ja tarpeisiin viivytyksettä. Tähän kuuluu palvelun saatavuus ja saavutettavuus sekä herkkyys, joustavuus ja avoimuus vastata asiakkaiden tarpeisiin oikea-aikaisesti.
3. Vakuuttavuus (assurance) syntyy palvelun henkilökunnan ammatillisesta tietotaidosta, kohteliaisuudesta ja hyvästä käytöksestä, joka herättää luottamusta asiakkaissa. Kun kokemus henkilökunnan pätevyydestä ja kohteliaisuudesta toistuu palvelutapahtumasta toiseen, asiakas vakuuttuu myös palvelun laadusta. Pelkkä kohteliaisuus ilman pätevyyttä tai pätevyys ilman ystävällisiä käytöstapoja ei riitä laadun takeeksi. Huono käytös onkin kaikista yleisin kriteeri huonon palvelun arvioissa. Hyvän asiakaspalvelun taito yhdistettynä professionaaliseen tietämykseen ovat laadun arvioinnin ytimessä.
4. Empatia (empathy) on enemmän kuin kohteliaisuus tai hyvät käytöstavat. Se on välittämistä, huolehtimista ja asiakkaiden kohtelemista yksilöinä. Se on sitoutumista asiakkaaseen ja halua ymmärtää yksilölliset tarpeet. Laadukas palvelu perustuu siten asiakkaan todellisiin tarpeisiin ja aitojen asiakassuhteiden luomiseen. Palvelutilanteissa asiakas ei odota vain ammatillista osaamista vaan myös aitoa kohtaamista ja ymmärtämistä.
5. Konkreettinen ympäristö (tangibles) liittyy palvelun havaittaviin piirteisiin kuten toimitiloihin, välineisiin ja kirjoitettuun materiaaliin sekä henkilökunnan ulkoiseen olemukseen. Näitä asioita asiakkaat havainnoivat arvioidessaan palvelun laatua. Nämä antavat asiakkaalle vinkkejä itse palvelun luonteesta linkittyen vahvasti asiakkaiden mielikuviin ja käsityksiin palvelun laadusta. Ympäristötekijöillä on merkitystä esimerkiksi yrityksen imagon kannalta.

(Berry, Bennet Brown 1989, 26-33 ja Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009, 111-115.)

Yllä mainitut tutkijat kiteyttivät ohjeeksi asiakkaiden odotukset palveluorganisaatioille. Ohje on:

”näytä hyvälle, reagoi välittömästi, vakuuta jatkuvasti ammattitaidolla ja kohteliaisuudella, ole empaattinen ja kaikista tärkeimpänä ole luotettava ja pidä kiinni kaikista palvelulupauksista”.

Palvelun laatu ei heidän mielestään ole mystinen ja epämääräinen käsite. Se on matka, johon nämä viisi kriteeriä voivat ohjata kun tavoitellaan loistavaa laatua. Se perustuu aina pääsääntöisesti inhimilliseen yritteliäisyyteen ja toimintaan, joista laadun pulmatilanteet yleisesti myös johtuvat. Asiakkaat arvioivatkin koko palveluprosessia enemmän kuin palvelusta saatua konkreettista tulosta. (Berry, Bennet & Brown 1989, 33-35.)

Edellä esitetty Servqual-teoria on edelleen kehitettynä versiona palvelun laadun mittausmenetelmä, joka pohjautuu laadun attribuuttien eli palvelun laadun osatekijöiden tarkasteluun. Parasurama, Zeithaml ja Berry kehittivät sen mittaamaan asiakkaiden näkemyksiä palvelun laadusta. Mittari julkistettiin jo 1988 (kts. Parasurama, Zeithaml ja Berry, 1988), mutta sitä on paranneltu ja muutettu vuosien saatossa. Kehitetystä Servqual- mittarissa olennaista on mitata koettua laatua suhteessa odotuksiin palvelun laadusta. Mittari sisältää 21 palvelun ominaisuutta, jotka on ryhmitelty viiden, tutkijoiden aiemmin määritellyn, laatuulottuvuuden mukaan. Asiakkaat arvioivat Servqual -kyselyssä kutakin ominaisuutta sen mukaan mitä he odottavat laadukkaalta palvelulta ja mitä he ovat kokeneet toteutuneen saamassaan palvelussa. Kyselyssä arviointi tapahtuu seitsemänportaisen Likertin asteikon kautta. Eroavaisuus odotusten ja koetun palvelun arviointien välillä määrittää palvelun laadun ja kertoo palvelujen tuottajille missä laadun osatekijöissä on palvelukuiluja, joihin pitäisi puuttua. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009, 151-154.)

Servqual-mittari pohjautuu edellä mainittujen tutkijoiden kehittämän kuiluanalyysin pohjalle. Sen avulla voi analysoida palvelun laatuongelmien lähteitä ja valaista palvelun laadun parantamiskeinoja. Laadun arviointi perustuu asiakkaiden tasolla odotusten ja kokemusten suhteeseen sekä niissä ilmeneviin poikkeamiin, eli kuiluihin. Asiakkaat odottavat palvelulta aina tiettyä laatua ja kokevat laadun sen mukaan mitä he palvelusta saavat ja miten he sen saavat organisaation kanssa käymissään vuorovaikutustilanteissa. Odotettu palvelu on riippuvainen asiakkaan aikaisemmista kokemuksista ja henkilökohtaisista tarpeista sekä siitä mitä asiakkaalle on suusanallisesti tai mainosten kautta luvattu. Koettu palvelu puolestaan syntyy palvelun sisäisten päätösten ja toimenpiteiden seurauksena. Kuiluanalyysissä on määritelty viisi palvelun perusrakenteen välistä laatuakuilua, jotka ovat seurausta laadunjohtamisprosessin epäjohtonmukaisuuksista. Tarkastelemalla palvelua näiden viiden kuilun kautta, voi palvelun laadusta löytää epäjohtonmukaisuuksia palvelun toiminnassa ja siten miettiä parannusehdotuksia palvelun laadun takaamiseen ja sen jatkuvaan parantamiseen. (Grönroos 2009, 143.) Tässä työssä en keskity enempää näiden laatuakuilujen esittelyyn, sillä Servqual-mittaria en tule käyttämään. Grönrooskin (2001, 134) toteaa odotusten mittaamisen olevan hyvin ongelmallista, joten niiden käyttäminen vertailukohteena laadun arvioinnissa ei ole suotavaa. Laatua kannattaa hänen mielestä mitata ja kuvata vain laatuattribuuttien avulla. Näin ollen keskityn tässä opinnäytetyössä tarkastelemaan laatua lapsiperheiden kotipalvelussa pelkästään näiden laatuattribuuttien kautta, vaikka Servqual-menetelmään on kehitetty mittari laadun mittaamiseen.

5.4 Grönroosin hyvän palvelun laadun kriteerit

Laatua asiakasnäkökulmasta tutkittaessa asiakas määrittelee tuotteen tai palvelun laadun odotustensa ja kokemustensa perusteella. Painopisteenä tutkimuksissa on aikojen saatossa

ollut saatujen palvelukokemusten vertaaminen asiakkaan odotusten kanssa. Grönroos (2009,98-106) on esitellyt koetun palvelun laadun perusmallin vuonna 1982, mutta edelleen se muodostaa perustan useimmissa palvelun laadun arviointihankkeissa. Se on jo vanha, mutta sen lähestymistapa palvelujen laadun ja koko palveluprosessin arviointiin on edelleen hyvin vahvasti ajankohtainen. Se on käsitteellinen kehikko kuvaamaan miten asiakkaat kokevat palvelun ”ominaisuudet”. Se ei kuitenkaan ole mittaamismalli Servqualin tapaan, mutta se tarjoaa tutkijan mukaan perustan palvelutarjonnan kehittämiseksi, sillä luettelot palvelun laatuominaisuuksista on hyvä lähtökohta kuvaamaan oman palvelun laatuominaisuuksia. Luetteloiden tulee Grönroosin mukaan olla lyhyitä jotta ne palvelevat johtamista ja kehittämistä, mutta tarpeeksi kattavia, jotta ne kuvaavat hyvän palvelun eri puolia.

Määritelläkseen laadukkaan palvelun ominaisuuksia, Grönroos (2001,115-124) on yhdistellyt eri laatuteorioita ja johtanut Servqual - menetelmän sekä muiden laatututkimusten pohjalta kriteeristöön laadukkaaksi koetulle palvelulle. Servqualin pohjalta hän tulkitsee pätevyysulottuvuuden liittyvän palvelun lopputuloksen tekniseen laatuun ja uskottavuuden koetun laadun imagoon. Muut ulottuvuudet hänen mukaansa kuvaavat palveluprosessin toiminnallista laatua. Tämän perusteella Grönroos pääättelee, että toiminnallisella laadulla on erittäin suuri merkitys asiakkaan kokeman laadun arvioinnissa. Muiden tutkimusten kautta Grönroos (2009, 112-113) on havainnut myös mm. huolenpidon, ongelmanratkaisun, spontaanisuuden, normalisoinnin sekä palvelutilanteen hallinnan merkityksen laadun kokemuksissa. Näiden pohjalta Grönroos (2009, 121-122) esittelee seitsemän kriteeriä laadukkaalle palvelulle:

1. Ammattimaisuus ja taidot
2. Asenteet ja käyttäytyminen
3. Lähestyttävyyys ja joustavuus
4. Luotettavuus
5. Palvelun normalisointi
6. Palvelumaisema
7. Maine ja uskottavuus

Ammattimaisuus ja taidot liittyvät palvelun lopputulokseen ollen laadun tekninen ulottuvuus. Niitä arvioidessa asiakkaat ymmärtävät, että palvelua tarjoavilla työntekijöillä on tiedot, taidot, operatiiviset järjestelmät, resurssit ja keinot heidän pulmien ammatilliseen ratkaisuun. (Grönroos 2009, 121-122.)

Asenteet ja käyttäytyminen on palveluprosessiin liittyvä toiminnallisen laadun kriteeri. Asiakkaat odottavat, että palvelua tuottavat henkilöt kiinnittävät heihin ja heidän tarpeisiin huomiota sekä ongelmat ratkaistaan ystävällisesti ja spontaanisti. Jos kokemus poikkeaa tästä

oletuksesta, muodostuu palvelukuilu. Palvelu on aina myös vuorovaikutusprosessi, joka on laadun ja arvon tuottamisen perusilmiö. (Grönroos 2009, 121-122.)

Lähestyttävyys ja joustavuuden laatuominaisuus on palveluprosessiin liittyvä toiminnallisen laadun kriteeri. Olennaista asiakkaille on, että palvelua on saatavilla helposti. Tähän kokemukseen vaikuttavat mm. palvelun sijainti ja aukioloajat. Odotuksena on, että palvelussa käytettävä henkilökunta ja operatiiviset järjestelmät toimivat siten, että palvelua on helppo saada joustavasti asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja vaatimusten mukaan. Jos odotukset palvelun saatavuudesta ja joustavuudesta menevät ristiin kokemusten kanssa, muodostuu jälleen palvelukuilu, joka väistämättä vaikuttaa laatukokemukseen. (Grönroos 2009, 121-122.)

Luotettavuus on erittäin tärkeä palvelun laadun toiminnallinen elementti. Asiakkaat haluavat luottaa siihen, että palveluntuottaja pitää lupauksensa ja toimii asiakkaan edun mukaisesti, oli palvelusta sovittu mitä tahansa. Palveluntuottajien luotettavuus horjuu, jos palveluntuottajat tai työntekijät eivät pidä lupauksiaan tai toimi kuten oli sovittu. (Grönroos 2009, 121-122.)

Palvelun normalisointi on sitä, että jos joku palvelussa menee pieleen, palveluntuottaja ryhtyy spontaanisti toimeen korjatakseen tilanteen. Tämä prosessiin liittyvä laatukriteeri aktivoituu kun odottamattomissa tilanteissa palveluntuottaja ryhtyy toimenpiteisiin tilanteen normalisoimiseksi yrittäen etsiä ratkaisua asiakkaan edun ja hyväksynnän mukaisesti muuttuneessa tilanteessa. (Grönroos 2009, 121-122.)

Palvelumaisema prosessiin liittyvänä toiminnallisena laatukriteerinä nostaa esiin fyysiseen ympäristöön ja palvelutapaamisen ympäristöön liittyviä tekijöitä. Kyse on esimerkiksi asiakkaan vastaanottotiloista, niiden siisteydestä ja viihtyvyydestä tai kiireettömästä ilmapiiristä. Palveluympäristön tekijöillä on merkitystä sillä tukevatko ne asiakkaan myönteistä kokemusta laadukkaasta palvelusta. (Grönroos 2009, 121-122.)

Maine ja uskottavuus on palveluntuottajan imagoon liittyvä laatukriteeri, jolla on merkitystä sille, että asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajan toimiin ja antaa rahalle vastinetta ennalta esitettyjen suorituskriteereiden ja arvojen mukaisesti. Tämä kriteeri toimii usein suodatuskriteerinä palveluntuottajaa valittaessa. (Grönroos 2009, 121-122.)

Grönroos (2001,105) kiteyttää, että asiakkaan arvioon palvelutilanteen laadusta vaikuttaa siis hänen omat aikaisemmat kokemuksensa ja omat odotuksensa. Siihen vaikuttaa kokemus palvelutilanteesta sekä se, miten hyvin asiakkaan odotuksiin vastattiin ja miten hyvin tarpeet tulivat tyydytetyiksi. Laadun arviointi on kuitenkin vaikeaa eikä kriteereiden kautta saada ehdotonta tietoa palvelun laadusta. Zeithaml, Bitner ja Gremler (2009, 112-113) ovat kuitenkin

kin sitä mieltä, että määritellyt kriteerit silti kuvaavat hyvin sitä, miten asiakkaat jäsentelevät laatua arvioidessaan palvelua. Kriteerit ovat todettu toimiviksi monen palvelusektorin parissa, oli kyse Servqualin palvelun laatuattribuuteista tai Grönroosin laatukriteereistä. Jokaiselle asiakkaalle nämä laadun ulottuvuudet painottuvat kuitenkin eritavalla riippuen asiakkaan palveluun kohdistamista odotuksista, tarpeista, kokemuksista, mielikuvista ja jopa kulttuurista.

5.5 Palvelun laadun arvioinnin näkökulmat

Palvelun laadun arviointi tapahtuu aina jälkikäteen ja sitä tehdään aina suhteessa johonkin. Palvelun laatua voidaan tarkastella kuuden eri näkökulman kautta. Nämä laatu näkökulmat ovat: asiakaskeskeinen näkökulma, eettinen näkökulma, elämyksellinen näkökulma, tuotekeskeinen näkökulma, tuotantokeskeinen näkökulma ja kustannushyötykeskeinen näkökulma. (Lämsä & Uusitalo 2009, 24-26.)

Asiakaskeskeinen näkökulma korostaa asiakkaan tarpeita ja toiveita, joita palvelulla pyritään toteuttamaan. Laatu on asiakkaan tarpeisiin sidottu ja siten muuttuva henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva. Hyvä laatu edellyttää että palvelun ominaisuudet on vastattava asiakkaiden mieltymisiä ja odotuksia. Palveluntuottajan on tunnistettava ja ymmärrettävä asiakkaan mieltymykset, toiveet ja tarpeet, vaikka välillä ne ovat asiakkaiden itsensäkin mielessä vaikeasti kuvailtavissa ja ilmaistavissa. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa hyvää laatua mitataan asiakkaan tyytyväisyydellä. Olennaista on siten pyrkiä jatkuvaan vuoropuheluun asiakkaan kanssa ja määritellä selkeästi palvelulla tavoitettavat asiakasryhmät. Asiakkaan kokemaa laatua mitataan usein asiakaskyselyjen avulla. (Lämsä & Uusitalo 2009, 25.)

Eettinen näkökulma laadun kuvaamisessa laajentaa näkökulmaa laadun tarkastelemisessa. Sitä ei voi sivuuttaa, kun puhutaan palvelun laadun kehittamisestä. Se on aina huomioitava, oli kyseessä laatu tarkastelu niin asiakkaiden, palvelun tuottajan kuin johtamisen näkökulmasta. Kun puhutaan hyvästä laadusta, ei tarkoiteta vain taloudellisen hyödyn näkökulmaa. Hyvää laatua on edistää laatua ja asiakkaiden oikeutta laadukkaisiin palveluihin. Se nivoutuu siten palveluprosessien kaikille tasoille. Hyvää laatua on pitää kiinni lupauksista, edistää toisten ihmisten hyvinvointia sekä kehittää omaa toimintaa ja palvelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tämä sisältää myös oman ammattitaidon kehittämistä sekä toimintaa joka ei vahingoita toisia ihmisiä tai luontoa. Se korostaa hyvän laadun aikaansaamista ja huonon välttämistä kun yritys tai organisaatio pyrkii aikaansaamaan hyvää laatua niin pitkällä kuin lyhyellä aikavälillä. (Lämsä & Uusitalo 2009, 26.)

Elämyksellinen näkökulma on keskeinen kun puhutaan asiakkaan kokemasta palvelun laadusta. Se ei kuitenkaan ole vain intuitiivisesti määriteltävissä. Sitä ei voida vain mitata tai analy-

soida vaan se on aina jokaisen henkilön omakohtainen kokemus, jota vaikea sanoin kuvata. Se sisältää sekä tieto- että tunneperäisiä elementtejä erinomaisuuden kokemisessa. Kokemus- ja tunneperäinen laatu on yleensä tärkeämpää kuin konkreettinen tuote, palvelu tai palvelun hinta. Hyvän palvelun elementteinä nousee esiin sellaisia tekijöitä kuin asiakkaan ja asiakas-palvelussa koettu vuorovaikutuksen henki, ilmapiiri, tunnekokemus tai jokin tarina, jossa asiakas on osallisena ja tämä on koettu merkityksellisenä. (Lämsä & Uusitalo 2009, 24.)

Tuotokeskeinen näkökulma korostaa palvelun mitattavia ominaisuuksia, jotka ymmärretään asiakkaan ulkopuolella oleviksi palvelun laatuominaisuuksiksi, joiden perusteella palvelut voidaan asettaa paremmuusjärjestykseen. Palvelun laatua voidaan kuvata esim. laatuluokitusten avulla tai määritellen standardeja ja ohjeistuksia niiden laatuominaisuuksien varalta. Tämä näkökulma korostaa laadun teknisyyttä ja vakiointia. Se, miten laatuominaisuudet määritellään, on haaste. Tuotantokeskeinen näkökulma hyvään palvelun laatuun, korostaa puolestaan palvelun tuotantoprosessia, jonka edellytetään olevan sujuva ja virheetön. Huonoa laatua voidaan mitata prosessista poikkeamien ja virheiden määrän avulla. Tekninen lähestymistapa on tässä vallitseva. Tuotantoprosessi pyritään vakioimaan ja siinä olennaista on kiinnittää huomiota laadun tarkkailuun ja valvontaan. Kustannushyötykeskeinen näkökulma puolestaan lähestyy palvelun laatua tarkastelemalla palvelun tuottamisen aiheuttamia kustannuksia suhteessa taloudelliseen hyötyyn. Hyvä laatu muodostuu siten edullisesta suhteesta palvelun tuottamiskustannusten ja siitä saatavan hinnan välillä. Tämä tarkastelu korjaa tuotokeskeisen näkökulman määrittelytapaa suhteuttamalla laatua hintaan ja asiakkaiden ostovoimaan. Julkisella sektorilla kustannusten tarkastelu ei toimi markkinatalouden periaatteiden mukaan, sillä voittoa ei pyritä saavuttamaan. Tärkeää on kuitenkin tarkastella mikä on panos- tuotos suhde. (Lämsä & Uusitalo 2009, 25-26.)

Rissanen (2006, 17) tuo esiin, että julkisella sektorilla on vielä tänä päivänä vallalla vahva virkavallan perinne, jolla ei juuri ole yhteyttä hyvän palvelun näkemykseen asiakkaan näkökulmasta, vaikka laatu on asiakkaan kokemaa hyvyttä tai huonoutta. Asennemuutos on hänen mukaan vasta aluillaan, joten asiakkaan kokemus laadunmittarina usein unohdetaan. Ounasvirta (2007, 14-18) toteaa myös, että julkisen sektorin toimijan laadun arvioinnista ongelmallisen tekee se, että poliitikoilla, virkamiehillä ja palveluntuottajilla on laadun arviointiin joskus toisistaan poikkeava näkökulma. Julkisella sektorilla ainoaksi laadun mittariksi ei voida katsoa ainoastaan asiakastyytyväisyyttä vaan lisäksi on arvioitava laajempia yhteiskunnallisia laatutavoitteita.

Asiakkaan arvioidessa palvelun laatua, asiakas ei arvioi ainoastaan palvelun lopputulosta vaan koko prosessia. Sosiaalihuollon palveluissa asiakaslähtöiset palveluprosessit ovat laadun perusta, mikä edellyttää asiakaslähtöisyyden ja prosessien hallintaa laatutyöskentelyn pohjana. Laadun tulee siten toteutua työntekijän ja asiakkaan välisessä palvelutapahtumassa, vuoro-

vaikutuksessa, työprosesseissa ja niihin liittyvässä yhteistyössä. Koko prosessia arvioitaessa ei voi unohtaa palveluprosessissa myöskään johdon osuutta ja vastuuta organisaation laatupolitiikan ja laatujohtamisen määrittäjänä. (Holma, 1999, 23-25.)

Tässä opinnäytetyössä keskityn tarkastelemaan laatua nimenomaan asiakkaan ja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta. Julkisen sektorin sosiaali- ja terveystalot ovat olemassa vain asiakkaiden tarpeiden vuoksi. Voidaksemme tehdä työtä laadukkaasti, tulee meidän tietää miten asiakkaat kokevat saamansa palvelun. Tämä on edellytys, mikäli pyrimme palvelujen jatkuvaan kehittämiseen. Näin on myös lapsiperheiden kotipalvelussa, oli palvelu tuotettu joko omana toimintana tai palvelusetelillä.

Arvioidessani loppuarviointilomakkeen kykyä mitata kotipalvelun laatua tarkastelen sitä, miten hyvin Lämsän ja Uusitalon esittämät erilaiset näkökulmat tulevat huomioiduksi laadun arvioinnissa tutkimusaineistona olevan mittarin kautta. Asiakkaiden kokemaan laatuun vaikuttaa kotipalvelun asiakasprosessin eri vaiheet: alkuarvioinnit, väliarvioinnit ja loppuarvioinnit, sekä kaikki se toiminta ja vuorovaikutus, mitä siinä toiminnassa tapahtuu. Näin edellä kuvatut eettiset ja elämykselliset näkökulmat tulevat esiin asiakkaiden omissa arvioinneissa ja kokemuksissa, eikä voida puhua pelkästään asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Olennaisia arviointikriteereitä tässä työssä ovat siten asiakaskeskeinen, eettinen ja elämyksellinen näkökulma laatuun.

Kotipalvelulle ei ole yleisesti määritelty selkeitä laatuominaisuuksia omana toimintana järjestettävään eikä palvelusetelillä tuotettuun kotipalveluun. Palvelusetelitoiminnassa tuotekeskeinen näkökulma edellyttäisi palvelun laadun tarkastelua palvelutuottajien sekä palvelun teknisen hallinnon ja valvonnan näkökulmasta. Kaupunki on laatinut palvelusetelituottajille palvelun tuottamisen kriteerit. Nämä kuvaavat ehtoja ja edellytyksiä, joita palveluntuottajien tulee täyttää, jotta organisaatio katsoo asiakkaiden saaman palvelun laatuominaisuuksien täyttyvän. Se, miten kaupunki valvoo asetettujen laatuominaisuuksien täyttymistä, on iso haaste. Kotipalvelussa tuotekeskeinen, tuotantokeskeinen ja kustannushyötykeskeinen näkökulma linkittyvät vahvasti yhteen, kun niissä toiminnan johtaminen korostuu toiminnan valvonnan, laaduntarkkailun sekä palvelusta saadun tuloksen näkökulmasta. Suoritteita seuraamalla saadaan tärkeää tietoa mitä tuotettu palvelu maksaa. Näin saadaan myös vertailtavaa tietoa oman toiminnan ja palvelusetelitoiminnan kesken. Tietoja voidaan käyttää johtamisen välineenä mietittäessä palvelun tuottavuutta ja tehokkuutta, jotta toimintaa voidaan suunnata paremmin taloudellisten reunaehtojen edellyttämällä tavalla.

5.6 Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä palvelun laadun arvioinnissa

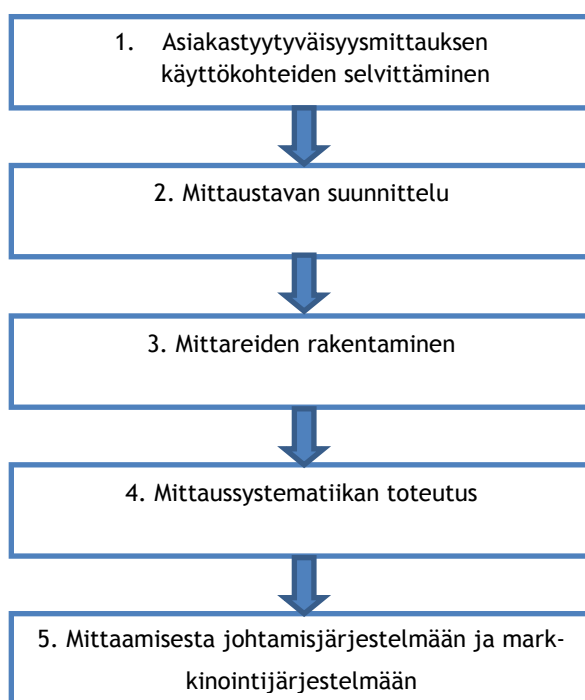
Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu paljon etenkin pro gradu töinä (mm. Lönnroth 2013, Jylkäs 2010 ja Nummi 2011). Niiden määritelmässä korostuu toistuvasti asiakastyytyväisyyden määrittyminen palvelun koetun laadun ja odotusten välisestä suhteesta. Tyytyväisyys palveluun tulee niiden kuvaamana siitä, että se on vastannut asiakkaan odotuksia, tarpeita ja toiveita. Salmela (1997, 14-15) pitää tyytyväisyys-käsitettä kuitenkin mittarina hyvin epämääräisenä ja jäsentymättömänä. Sen käyttäminen ei tuota luotettavaa tietoa, koska tulevia tilanteita ei sen pohjalta voida ennakoita. Sen luotettavuutta heikentää myös se seikka, että usein tyytymättömmimmät asiakkaat jättävät kyselyissä vastauksia antamatta. Rope ja Pöllänen (1998, 29 ja 40) toteavat tyytyväisyys käsitteen viittaavan aina tyytyväinen-tyytymätön ulottuvuuteen, jossa vastinparina ovat aina henkilön odotukset ja palvelukontekstissa syntyvät kokemukset. Kokemukset jakautuvat heidän mukaan erilaisiin tyytyväisyysasteisiin kokemuksen voimakkuuden ja suunnan mukaisesti. Kielteisesti yllättyneet ovat kokeneet suuria tai lievempiä pettymyksiä. Jos palveluun liittyvät odotukset ovat täyttyneet, asiakkaat ovat suhteellisen tyytyväisiä. Positiivisesti palvelusta yllättyneet ovat voineet saada joko lieviä positiivisia kokemuksia tai suurempia yllätyksiä, jolloin palvelu on jopa ylittänyt odotukset. Asiakastyytyväisyys ilmaisee siten asiakkaan palvelukokemuksen laadun.

Jos laatua käsitellään ainoastaan asiakkaan näkökulmasta, voidaan laatua ja asiakastyytyväisyyttä pitää yhteneväisenä käsitteenä. Grönroos (2009, 113) esittää, että palvelun laadun arviointi tapahtuu luontevasti samalla kun asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan. Jos palvelun laatua halutaan tarkastella asiakkaiden palautteiden ja asiakastyytyväisyyden näkökulmasta, tulee palveluprosessiin luoda toimivat käytännöt niin palautteiden kuin asiakastyytyväisyyden keräämiseen systemaattisesti. Lecklin (2002, 159) toteaa, että asiakas-palveluprosessin kehittämisen ehdottomana edellytyksenä on asiakaspalautteiden jatkuva seuranta sekä asiakastyytyväisyyden mittaaminen. Rope ja Pöllänen (1998, 57) kuvaavat asiakkaiden kuuntelujärjestelmää kahden osatekijän, eli suoran palautteen järjestelmän ja asiakastyytyväisyystutkimusten kautta. Molempia järjestelmiä pidetään erittäin tärkeinä asiakkaiden kuulemisen menetelminä, sillä yksinään kumpikaan ei ole riittävä mittari asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi.

Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari kun selvitetään palveluyrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Se on laadunkehittämisen ehdoton painopistealue sillä asiakas on aina laadun lopullinen arvioija (Lecklin 2002, 117). Asiakastyytyväisyys syntyy asiakkaan subjektiivisena kokemuksena yrityksen kontaktipinnalla ja on sen toimivuuteen kohdistuvaa tutkimusta. Siten yritys itse osallistuu tutkimuksen tiedonkeruuvaiheen organisointiin ja varsinaiseen tiedonkeruuseen. Asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistumiselle on erittäin tärkeää, että tieto voidaan kerätä saumattomasti palvelun toteutusprosessin ja asiakaskontaktin

yhteydessä. Tutkimustieto antaa toiminnan johtamiseen ja kehittämiseen tietoa yksilöimällä palvelun ongelmakohtia. Näin saadaan kuvaa asiakastytyväisyyden kehittymisestä ja asiakaiden odotusten sisällöistä ja niiden muuttumisesta. Suoran palautteen järjestelmät eivät anna asiakastytyväisyydestä samalla tarkkuudella tietoa, joten näitä kuuntelujärjestelmiä tulee käyttää rinnakkain. (Rope & Pöllänen 1998, 59 ja 102.)

Asiakastytyväisyyden mittaamisprosessin kehittäminen sisältää Lecklinin (2002, 122) kuvaama viisi vaihetta.



Kuvio 2: Asiakastytyväisyysmittausprosessi (Lecklin 2002, 122).

Aluksi on selvitettävä asiakastytyväisyysmittauksen käyttökohteet. Kohteet tulee yksilöidä ja mietittävä toimintamenetelmät mittaustulosten hyödyntämiseksi. Toisena vaiheena on suunniteltava mittaustapa. Tärkeää on määrittellä asiakastytyväisyyskyselyn mittaustiheys, mittaustarkkuus sekä mittaustekniikka. Lisäksi kohdehenkilöiden valintamenetelmät on mietittävä valmiiksi. Kolmannessa vaiheessa rakennetaan varsinainen mittari. Tällöin muotoillaan tutkimuskysymykset asiakastytyväisyyden selvittämiseksi ja testataan ne. Konkreettisesti rakennetaan myös mittarikokonaisuus. Neljännessä vaiheessa toteutetaan varsinainen mittaus. Mahdolliset lomakkeet tulostetaan, koulutetaan henkilöstö ja mietitään miten mittaria hyödynnetään. Viimeisessä vaiheessa mietitään mittaamisen linkittäminen niin johtamis- kuin markkinointijärjestelmään. Tärkeä on päättää miten asiakastytyväisyyden kehitystä seurataan ja mitkä ovat toimenpiteitä palvelun kehittämiseen ja markkinointiin. (Lecklin 2002, 122.)

Rope & Pöllänen (1998, 101-102) toteavat asiakastyytyväisyystutkimusten tekemisen olevan ongelmallista ja jopa puutteellista, sillä asiakastyytyväisyyden käsitteet ja niiden kytkennät toisiinsa eivät ole johdon tiedossa. He viittaavat myös laajimpaan käytettyyn Parasuramanin, Berryn ja Zeithamlin kehittämään Servqual-menetelmään, jossa asiakastyytyväisyyden peruselementit on hyvin otettu huomioon. Hyvään asiakastyytyväisyystutkimukseen kuuluu heidän mukaan neljä kysymystasoa: yleisarvosana tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta, odotukset yritystä tai palvelua kohtaan, kokemukset tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta sekä ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen.

Tuominen (2013, 85-89) kuvaa menestyville organisaatioille tyypillisiä piirteitä kansalais- ja asiakastulosten saavuttamisessa osana CAF-arviointimallia (Common Assessment Framework). Arviointimalli on laadittu itsearviointityökaluksi julkisen sektorin organisaatioille. Sen mukaan menestyvä organisaatio seuraa asiakkaidensa tyytyväisyyttä kyselyin tavoitellen hyvää tai jopa kiitettävää arviointia kaikissa asiakasryhmissä. Arvioinnin kohteena on yleisvaikutelma organisaatiosta sekä maine julkisuudessa, joka sisältää arvioita ystävällisyydestä, oikeudenmukaisuudesta, avoimuudesta, viestinnän selkeydestä, työntekijöiden valmiudesta kuunteluun, joustavuudesta, kyvystä vastata yksilöllisiin tarpeisiin sekä mittaamalla saatavilla olevan tiedon määrää, laatua, luotettavuutta ja soveltuvuutta. Parhaimmat organisaatiot selvittävät näiden ohella palvelun saavutettavuutta, organisaation läpinäkyvyyttä sekä asiakkaiden näkemyksiä palvelusta sisältäen kokemuksia laadusta ja laatuvaatimusten noudattamisesta. Laatua mitataan mm. valitusten määrällä sekä niiden käsittelyajoilla, virheiden määrällä sekä julkistettujen palvelustandardien ja lainsäädännöllisten vaatimusten noudattamisella. Menestyvät organisaatiot pitävät myös huolta kansalaisten osallistamisesta organisaation toimintaan ja päätöksentekoon.

Jotta palveluprosessia voitaisiin kehittää, tulisi asiakaspalautteiden kautta saada selville keitä ovat prosessin asiakkaat, mitkä ovat sen tärkeimmät tulokset, ominaisuudet, hyödyt ja arvot asiakkaille, mikä on prosessin toimintakyky ja suorituskyky sekä millaisia odotuksia ja vaatimuksia asiakkailta on prosessin suorituskyvyn suhteen. Asiakas arvioi ensisijaisesti prosessin tuloksia eli saamaansa palvelua, kykenevät he osoittamaan kuitenkin puutteita ja kehittämistarpeita prosessin eri vaiheista. Tätä kautta yritykset voivat löytää asiakkaiden näkökulmasta olennaisia palveluprosessin parantamis- ja vertailukohteita. Mm. palvelun toimittajista saadut palautteet kuvaavat, ketkä ovat asiakkaiden mielestä parhaita palveluntuottajia ja miksi. Myös rakentavien palautteiden saaminen tyytymättömiltä asiakkailta on mahdollista toiminnan kehittämisen pohjaksi. Kartoittaessa palveluprosessien nykytilannetta, asiakastiedon ja palautteen keruu kannattaa aloittaa jo olemassa olevan tiedon läpikäynnillä. Asiakaspalautteita on yleensä kertynyt paljon, vaikka systemaattisia palautejärjestelmiä ei olisikaan käytössä. Erilaisen tutkimusten, selvitysten, raporttien

tilastojen ja asiakaskirjeenvaihdon välityksellä voidaan tarkastella asiakkaiden ideoita ja parantamishdotuksia palveluprosessin kehittämiseksi. Näitä voi täydentää asiakaskyselyiden tai -haastatteluiden avulla. (Lecklin 2002, 159-160.)

Lapsiperheiden kotipalvelussa on asiakastyytyväisyystutkimuksia tehty säännöllisesti noin joka toinen vuosi, mutta tyytyväisyyttä palvelusetelillä tuotettuun palveluun ei ole erikseen tutkittu. Tutkimukset on tehty tietynä ajankohtana, joten kyselyyn ovat voineet vastata vain asiakkaat, joilla asiakkuus on aktiivisena ko. ajankohtana. Suoran palautteen antamiseksi Helsingin kaupungilla on yhtenäinen palautejärjestelmä, jonka hyödyntäminen on vielä ollut vähäistä. Kotipalvelussa ei myöskään ole sovittu käytäntöjä esimerkiksi puhelimitse annettujen asiakaspalautteiden kirjaamiseen siten, että niistä voitaisiin vuosittain koostaa yhteenvedot palvelun arvioimiseen. Tämä opinnäytetyö kohdentuu nykytilanteen kartoitukseen nimenomaan palvelun laadun näkökulmasta. Hyödynnän jo olemassa olevaa ja aikaisemmin kaupunkitasoisesti hyödyntämätöntä palauteaineistoa. Näiden loppuarviointilomakkeiden sisältämä tieto on hyvä ottaa käyttöön kehittämistoiminnassa palvelun arvioinnin mittarina. Laatiessani kehittämishdotusta asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi pyrin hyödyntämään jo olemassa olevia prosesseja ja toimintakäytäntöjä. Rakennan kehittämishdotukseni Lecklinin esittämän asiakastyytyväisyysmittausprosessin mallin mukaisesti.

6 Opinnäytetyön tutkimukselliset lähtökohdat

6.1 Opinnäytetyö kehittävän työntutkimuksen valossa

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus, jonka metodologisena lähestymistapana on kehittävä työntutkimus. Sen tavoitteena on kehittää jo olemassa olevan palvelun asiakasprosessiin kuuluvaa asiakastytyväisyysjärjestelmää. Nykyiset käytännöt asiakastytyväisyyden selvittämiseksi ovat näkemykseni mukaan toimivia, mutta eivät tarpeeksi kattava, sillä niitä ei sovelleta palvelusetelillä tuotettuun kotipalveluun. Palvelusetelillä tuotetun kotipalvelun laatua on tarve arvioida niin johtamisen kuin toiminnan arvioinnin näkökulmasta.

Kehittävä työntutkimus on yleensä osallistavaa tutkimusta, jota tutkijat tekevät yhdessä työyhteisöjen työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden panos tutkimukseen on ratkaistava kussakin tutkimusprosessissa aina erikseen, eikä sitä voi etukäteen ulkoisesti määritellä. Kehittävä työntutkimus edellyttää reflektiivistä tutkimusotetta ja teoreettista tarkastelua kun työntekijöiden eteen tuodaan konkreettista ja havainnollistettua aineistoa heidän työnsä ongelmista ja jännitteistä. Tämä edellyttää, että työn kehitysvaiheita on analysoitu. Kehittävän työntutkimuksen ensimmäisenä tehtävänä on tuottaa konkreettista teoreettista tietoa ja havaintoaineistoa työstä sekä sen häiriöistä oman toiminnan arvioimisessa. Tavoitteena on löytää uutta ennakoivia ratkaisuja toiminnan kehittämiseksi. Toisena tehtävänä on antaa työntekijöille tehtäviä tuotetun aineiston analysoimiseksi ja uuden toimintamallin muodostamiseksi ja soveltamiseksi. Kolmantena tehtävänä tutkijan on muokattava ja tarjottava työntekijöille välineitä näiden tehtävien suorittamiseksi. (Engeström 2002, 120-127.) Tämä opinnäytetyö toteuttaa kehittävän työntutkimuksen ensimmäistä tehtävää.

Kehittävä työntutkimus voidaan jaotella syklisiin vaiheisiin, jonka mukaan tutkimus etenee. Tutkimusprojekti voi alkaa missä vaiheessa sykliä tahansa. Tämä vaihekuvaus on Engeströmin (2002, 128) mukaan vain käsitteellinen kehys tapahtumaketjujen ja interventioiden hahmottamiseksi. Se auttaa tarkastelemaan, missä muutosprosessissa ollaan ja mikä merkitys interventiolla on muutoksessa. Ensimmäisenä vaiheena on laatia nykyisen työ- ja toimintatavan kuvaus eli ongelmien etnografia, kuten Engeström (2002, 130) asiaa kuvaa. Tavoitteena on kuvata kehitettävän toiminnan alkutila ja ongelmat sekä rajata tutkimus koskemaan jotakin tiettyä asiaa. Etnografia kehittävässä työntutkimuksessa tarkoittaa tutkijan menemistä kehitettävän työyhteisön sisään yrittäen ymmärtää ja kuvata sen tapoja, kulttuuria ja toimintakäytäntöjä. Tässä etnografisessa vaiheessa tutkija hakee aineistoa, josta on hyötyä tutkimuksen seuraavissa vaiheissa. Kehittävän työntutkimuksen keskeinen elementti on kuvata työssä esiintyviä häiriöitä ja poikkeamia. Tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää muutosta ja yrittää hallita sitä. Työntutkimuksellisessa etnografiassa tutkijan havainnot ohjaavat aina hänen

teoreettiset oletuksensa ja intressinsä. Ne ohjaavat myös toimintajärjestelmän rakenteen, ristiriitojen ja kehitysmahdollisuuksien hahmottamista. (Engeström 2002, 128-133.)

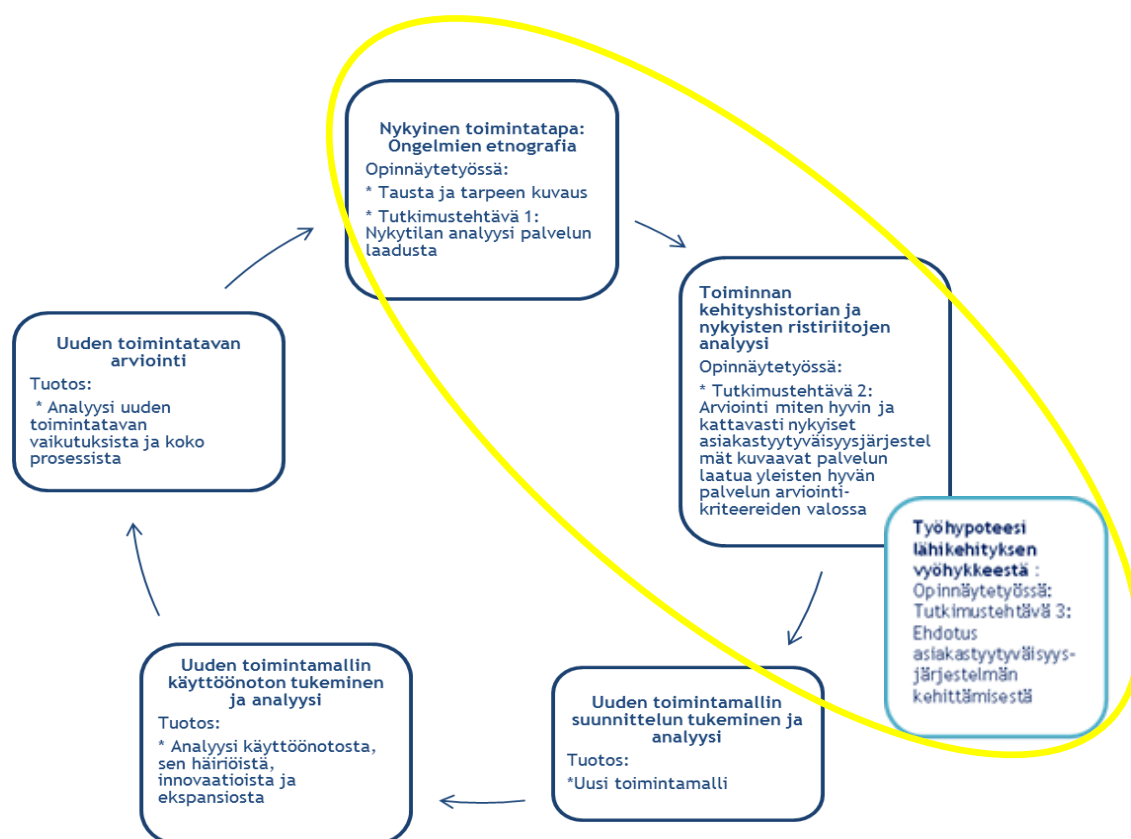
Kehittävän työntutkimuksen toisessa vaiheessa tarkastellaan toiminnan kehityshistoriaa ja nykyisiä ristiriitoja kolmen askeleen kautta. Nämä ovat historiallinen analyysi, nykytoiminnan analyysi sekä lähikehityksen vyöhykkeen hahmottaminen. Toimintajärjestelmän rakenne määrittää mistä toiminnan piirteistä haetaan aineistoa. Toiminta on jaoteltava laadullisten muutosten sykleiksi ja siirtymät kehitysvaiheesta toiseen jäsennetään ristiriitojen kehkeytymisenä ja ratkaisemisenä. Historiallinen analyysi on tutkimuksellinen analyysi teoreettisten käsitteiden avulla. Tämä tuottaa kehittävän työntutkimuksen ensimmäisen työhypoteesin eli kuvauksen työn kehitysvaiheista ja niiden sisällä kehkeytyneistä ristiriidoista. Tuloksena on hahmotelma toiminnan nykyisistä ristiriidoista, eli siitä mikä työssä on muuttunut ja kehittynyt konfliktiin muun toiminnan kanssa. (Engeström 2002, 135-139.)

Toiminnan nykyisten ristiriitojen analyysi selvittää miten ristiriidat ilmenevät käytännössä. Se testaa hypoteesia ja kehittää sitä eteenpäin. Aineiston hankintamenetelmät ovat monipuolisia sisältäen mm. teemahaastatteluja, työsuoritusten, häiriötilanteiden ja vuorovaikutustilanteiden tallennuksia, päiväkirjoja tai työssä laadittuja suunnitelmia. Tutkimukseen soveltuva aineisto analysoidaan tutkimukselle soveltuvalta tavalla valitun tutkimusnäkökulman kautta. Täten työssä esiintyvät häiriöt, dilemmat, katkokset ja innovaatiot tulevat näkyviksi ja tunnistettaviksi, mikä mahdollistaa lähikehityksen hahmottamisen. Lähikehitysvyöhykkeen yleinen kuvaus on kehittävän työntutkimuksen toinen työhypoteesi, jota rikastetaan ja testataan rakentamalla ristiriitojen ratkaisemiseksi uusi toimintamalli. Uuden toimintamallin suunnittelun tukeminen ja analyysi on kehittävän työntutkimuksen kolmas vaihe. (Engeström 2002, 128, 144-146.)

Neljäntenä vaiheena on kehitetyn toimintamallin käyttöönoton tukeminen ja analyysi. Viimeisenä vaiheena on uuden toimintatavan arviointi, jonka avulla pyritään tuottamaan analyysia uuden toimintatavan vaikutuksista koko kehittämisprosessin arvioinnin lisäksi. Tämän arvioinnin kautta työtä kehitetään syklisesti eteenpäin, jossa se luo pohjan taas uuden toimintatavan kehittämiseksi paljastaen mahdollisia uusia ristiriitaisuuksia, joihin kehittävän työntutkimuksen otteella lähdetään etsimään toisenlaisia ratkaisuja. (Engeström 2002, 128, 144-146.)

Opinnäytetyöni etenee kehittävän työntutkimuksen syklin suuntaisesti. Engeström (2002, 158) mainitsee, että useissa tutkimuksissa on rajoitettu joihinkin osavaiheeseen, joista tyypillisimmin toiminnan ristiriitojen kehityksen erittelyyn ja nykytilan analyysiin. Nämä ovat hyviä esimerkkejä kehittävästä työntutkimuksesta, vaikka koko kehittämisen sykliä ei ole viety läpi. Opinnäytetyöni sijoittuu kehittävän työntutkimuksen syklissä toimintatavan arviointiin tarkastelemalla nykyistä loppuarviointiin liittyvää toimintatapaa nykytilan analyysin kautta ja arvi-

oimalla sen soveltuvuutta palvelun laadun kuvaamiseen koko kotipalvelun toimintakentällä. Siten sitä voidaan pitää kehittävän työntutkimuksen piiriin kuuluvana, sillä sen tarkoitus on toimia koko kotipalvelun kehittämistyössä tiedon kokoajana ja analysoijana tavoitteena luoda pohjaa laajemman kehittämissuorituksen käyttöön. Omaa tutkielmaa olen hahmottanut sijoittamalla oma työskentelyni kuvioon 3, jonka olen laatinut mukailien Engeströmin (2002, 128) kaaviota kehittävän työntutkimuksen vaiheista.



Kuvio 3: Opinnäytetyö kehittävän työntutkimuksen syklissä (Mukaien Engeström 2002,128).

Itse olen osallisena opinnäytetyön prosessissa, ei vaan ulkopuolisena arvioijana, vaan myös työskentelemällä organisaatiossa, johon opinnäytetyöni teen. Siten nykyisen toimintatavan arvioinnissa (ongelmien etnografiassa) voin pohjata paljon omaan tietooni ja kokemukseen. Opinnäytetyöni sijoittuu Engeströmin syklissä vaiheisiin yksi ja kaksi (Kuvio 3). Nämä on kuviossa merkitty keltaisella hahmottamaan rajaus, mihin työssäni keskityn. Ensimmäinen vaihe näkyy opinnäytetyössäni taustatietojen, toimintaympäristön ja kotipalvelun kuvauksena. Opinnäytetyön tausta kuvastaa mihin tarpeeseen opinnäytetyöni pyrkii vastaamaan selvittämällä mm. lapsiperheiden kotipalvelun kehityshistoriaa ja kuvaamalla niitä puutteita, joihin olen törmännyt miettiessäni opinnäytetyön aiheita oman työn kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi teen nykytilan analyysin miltä kotipalvelun laatu näyttää asiakkaiden loppuarvioinnissa

antaman palautteen perusteella. Tätä kautta siirryn kehittävän työntutkimuksen syklissä toiseen vaiheeseen, jossa saan tietoa mahdollisista laatu-ongelmista asiakkaiden näkökulmasta ja lomakkeen kyvystä mitata laatua kattavasti. Tässä yhdistyy Engeströmin historiallinen analyysi ja nykytilan analyysi. Kolmas askel tässä työssä on laatia kuvaus lähikehityksen vyöhykkeestä, mikä työssäni tarkoittaa ehdotusta asiakastytyväisyysjärjestelmän kehittämisestä tulevaisuudessa. Kehittävän työntutkimuksen syklin mukaisesti työni tämän opinnäytetyön osalta päättyy siihen.

6.2 Opinnäytetyön arviointitehtävä

Jatkuva arviointi on hyvin tiivis osa kehittävää työntutkimusta. Opinnäytetyöni on siten myös arviointitutkimuksellinen tehtävä, jossa lapsiperheiden kotipalvelun laatua ja loppuarviointilomakkeen kykyä mitata palvelun laatua arvioidaan kerätyn asiakaspalautteen ja hyvän palvelun laadun kriteereiden kautta. Koska kotipalvelussa tulee saada aikaan entistä vaikuttavampia palveluja, tulee varmistaa että palvelun laatu toteuttaa hyvän palvelun kriteereitä. Tarvitaan evidenssiä siitä, että nykyiset arviointimenetelmät mittaavat näitä laatukriteereitä asiakkaiden näkökulmasta. Jos kattavaa laadunarviointitietoa ei ole, tulee kehittää järjestelmät, joissa pyritään entistä parempaan laadun arviointiin.

Arviointi jaetaan joko arviointikäytäntöihin tai arviointitutkimukseen. Arviointitutkimus on systemaattista tutkimuksen menettelytapojen soveltamista kun tarkastellaan erilaisten toimien tai päätösten toteuttamista, vaikutuksia tai hyödyllisyyttä (Sosiaaliportti 2014). Robsonin (2001, 25-26) mukaan laadukas arviointi noudattaa pitkälti tieteellisen tutkimuksen sääntöjä, sillä se vaatii hyvin harkittua tutkimusasetelmaa, tutkimusaineiston keräämistä, analyysia ja tulkintaa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus (2014) määrittää evaluatiotutkimuksen olevan soveltavaa sosiaalialan tutkimusta, sillä se perustuu systemaattiseen aineiston hankintaan, johdonmukaiseen analyysiin ja todennettaviin johtopäätöksiin.

Arviointitutkimuksen pohjana toimivat arviointikysymykset, joihin halutaan vastauksia. Olenaisena on kysymys kuinka toimintaa tulisi kehittää. Täten arviointitutkimus on osana palvelujen kehittämistä vaikka kyseessä olisi vakiintunut ja toimiva palvelu. Parannusehdotukset tällaiseenkin toimintaan ovat tervetulleita ja palveluja halutaan kehittää entistä toimivimmaksi ja laadukkaimmiksi. Kehittämisen näkökulma arviointitutkimuksessa herättää yleensä aina positiivista vastakaikua työyhteisöissä, kun varsinaista toimintaa ei arvioinnin kautta kyseenalaisteta. (Robson 2001, 72-77.) Täten arviointitutkimus linkittyy vahvasti kehittävään työntutkimukseen.

Arviointitutkimuksen tyyppinä voi olla tarpeiden arviointi, prosessiarviointi, vaikutusten arviointi tai tehokkuuden arviointi. Olennaista on, mikä on arviointitutkimuksen tarkoitus. Tar-

peiden arviointia tehdään tarveanalyysin kautta. Tällöin itse toimintaa ei arvioida vaan pyritään selvittämään palveluita käyttävien asiakkaiden tarpeita nyt ja tulevaisuudessa sekä vastaako nykyiset palvelut niihin. Prosessien arvioinnissa selvitetään miten eri prosessit toimivat käytännössä. Tehokkuuden arvioinnissa selvitetään millaisia kustannuksia ja hyötyjä palvelun tuottamisella on suhteessa siitä saatuihin vaikutuksiin. Vaikutusten arvioinnilla selvitetään millaisia vaikutuksia palveluilla on esimerkiksi asiakkaille. (Robson 2001, 77-78.)

Prosessien arvioinnin kautta on mahdollista saada vastaus kysymykseen mitä tapahtuu ja miksi. Näin saadaan enemmän tietoa toiminnan luonteesta tai palvelun laadusta. Prosessien arvioinnista voidaan käyttää myös nimitystä kehittämisarviointi. Tämä liittyy olennaisesti arviointiin kehittämisen tukena, jolloin tarkoituksena on useimmiten tuottaa tietoa palvelun tai hankkeen prosesseista ja toteutuksesta, ongelmista ja edistymisestä. Tällaisen arviointitutkimuksen raportoinnissa painotetaan ehdotuksia muutokseen ja kehitykseen. (Pohjois-Suomen sosiaalialan kehittämiskeskus 2014.) Robsoninkin (2001, 99) mukaan arviointitutkimuksessa prosessien arvioinnilla on tarkoituksena yleensä aina parantaa palvelua.

Omassa opinnäytetyössäni keskityn prosessiarviointiin, jossa tarkastelen kotipalvelun asiakasprosessiin vahvasti linkittyvää asiakkaan loppuarvioinnin kykyä mitata palvelun laadukkuutta hyvän palvelujen laatukriteereiden valossa. Arvioin soveltuuko käytetty mittari myös palveluseteliasiakkaiden palvelun tyytyväisyyden mittaamiseen ja voiko sitä käyttää pohjana laadittaessa yhtä yhteistä asiakastyytyväisyysjärjestelmää koko kotipalvelulle. Tähän arviointitehtävään liittyy vahvasti kehittämisen aspekti, sillä toimivaa asiakasprosessia ei ole tarkoitus muuttaa vaan täydentää sen loppuvaiheen arviota niin, että se piirtää kattavan kuvan palvelun laadusta ja asiakkaiden tyytyväisyydestä kotipalvelussa. Sen laajentaminen koskemaan palveluseteliasiakkaita kehittää kokonaisvaltaisesti kotipalvelun asiakasprosessin hallintaa järjestetään kotipalvelua sitten omana toimintana tai palvelusetelillä. Tavoitteena olisi, että palvelun laadusta saataisiin asiakastyytyväisyyden mittauksen kautta hyvin kattava kuvaus ja arviointi asiakkaiden näkökulmasta. Täten arviointia voidaan tässä työssä nimittää myös kehittämisarviointiksi. Kehittävän työntutkimuksen prosessissa keskityn nykytilan analyysiin ja kehittämis-ideoiden esittämiseen. Tästä voi joku muu organisaatiossa jatkaa kehittämistyötä eteenpäin.

6.3 Opinnäytetyön aineiston hankinta ja otos

Opinnäytetyön aineistona toimivat lapsiperheiden kotipalvelun loppuarvioinnit (Liite 1). Kohdejoukkona ovat kaikki Helsingissä lapsiperheiden kotipalvelua saaneet asiakkaat, jotka ovat vastanneet loppuarviointiin palvelun päätyttyä vuoden 2013 aikana. Loppuarviointilomakkeessa on asiakkaiden antamia numeerisia arviota (1 erittäin huonosti - 5 erittäin hyvin) tavoitteiden ja yhteistyön toteutumisesta. Myös asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun on arvioi-

tu numeerisesti samalla asteikolla. Kvalitatiivista aineistoa syntyy lomakkeissa asiakkaiden vapaamuotoisista kirjatuihin kuvauksista palvelun vaikutuksista perheen elämään, arjen jatkumisesta kotipalvelun päättymisen jälkeen sekä mahdollisista palautteista tai muista kommentteista.

Sain tutkimusluvan (Liite 2) opinnäytetyölleni toukokuussa 2014. Loppuarviointilomakkeita kerättiin kaikista yhdeksästä lapsiperheiden kotipalvelun toimipisteestä. Kukin johtava ohjaaja oli kopioinut oman toimipisteen paperit siten, että asiakkaiden tunnistetiedot olivat peitettyinä ennen luovuttamista. Hain lomakkeet henkilökohtaisesti kolmesta toimipisteestä, jonne eri alueiden esimiehet olivat dokumenttinsa toimittaneet. Loppuarviointeja toimitettiin idän neuvola- ja perhetyön kotipalvelun kolmesta tiimistä 79 lomaketta, etelä-lännen neuvola- ja perhetyön kotipalvelun kolmesta tiimistä 122 lomaketta ja pohjoisen neuvola- ja perhetyön kotipalvelun kolmesta tiimistä 69 lomaketta. Yhteismäärä oli kaikkiaan 260 kappaletta. Puutteellisia dokumentteja oli 41 kpl, mikä johtui siitä, että seitsemästä lomakkeesta puuttui toinen puoli, eikä sitä voitu hyödyntää kokonaisuudessaan. 25 loppuarviointia oli tehty vanhalle lomakkeelle, josta asiakkaiden tyytyväisyysarviointi puuttui kokonaan ja yhdeksän arviointia oli tehty vuoden 2014 alussa tai ennen vuotta 2013. Koska tutkimukseen soveltuvia lomakkeita oli kuitenkin riittävä määrä, hylkäsin puutteelliset dokumentit kokonaan pois tutkimuksesta. Otokseen soveliaita lomakkeita oli koko kaupungissa siten 228 kappaletta.

Laitoin kaikki saamani aineistot yhteen kansioon tiimeittäin aikajärjestykseen loppuarvioinnin suorittamispäivän mukaisesti. Tämä siksi, että otokseksi oli tarkoitus ottaa jokaiselta tiimiltä 10 viimeisintä vuoden 2013 loppuun mennessä tehtyä arviota. Otoksen kokonaismäärä oli siten 90 lomaketta. Loppuarviointilomakkeiden määrä vaihteli tiimeittäin paljon. Vähimmillään lomakkeita luovutettiin 10 kappaletta ja enimmillään 49 kappaletta. Puutteellisten lomakkeiden vuoksi kaikilta tiimeiltä ei jäänyt tarkasteltavaksi kymmentä lomaketta. Kompensoin tätä puutetta täydentämällä otosta viereisen alueen tiimien loppuarvioinneilla noudattaen samaa aikajärjestystä. Näin ollen otokseksi muodostuivat tasapuoliset otokset idän lapsiperheiden kotipalvelun, etelä-lännen kotipalvelun sekä pohjoisen kotipalvelun alueelta. Kultakin kolmelta palvelualueelta tuli siten 30 lomakkeen otos, joka ei välttämättä noudattanut tiimirajoja. Laajemman palvelualueen edustavuus kuitenkin säilyi. Tärkeää oli mielestäni saada tasapuolisuutta alueellisessa edustavuudessa, kun tarkastellaan laatua koko kaupungin näkökulmasta. Asiakaskunta nimittäin idässä ja esimerkiksi lännessä poikkeavat hyvin paljon toisistaan.

7 Aineiston analyysi ja käytettävä arviointikehikko

Opinnäytetyön aineiston analyysillä pyritään tuottamaan vastaus tutkimuskysymyksiin millainen kuva piirtyy lapsiperheiden kotipalvelun laadusta kerättyjen asiakastyön loppuarviointien perusteella sekä miten kattavasti lapsiperheiden kotipalvelussa kerätyt asiakastyön loppuarviointit kuvaavat palvelun laatua. Analyysi on deduktiivinen, jolloin teorit palvelun laadusta ja palvelun kriteereistä ohjaavat sitä. Teorit on koottu yhteen arviointikehikoksi. Tehtävässä käytän sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä aineiston analysoinnissa, sillä loppuarviointilomakkeessa on sekä kvalitatiivista materiaalia että määrällistä mittausta. Tutkimusstrategiana on siten menetelmätriangulaatio. Kanasen (2011, 125) mukaan triangulaatio tarkoittaa useamman tutkimusmenetelmän yhdistämistä samassa tutkimuksessa. Eri näkökulmista voidaan saada näin vahvistusta tutkimustulokselle eli tulkinnalle.

Taustatietoina ilman laadunarviointia käytän lomakkeessa kerättyä tietoa asiakkuuksien kestosta kuukausina ja asiakkaiden arvioita omista voimavaroistaan palvelun päättyessä. Lisäksi kotipalvelun tavoitteiden toteutumista käsittelen taustatietona, koska tässä työssä ei tavoitteena ole arvioida vaikuttavuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Loppuarviointilomakkeessa kysytään myös perheiden suunnitelmia arjen jatkumiseksi kotipalvelun päättymisen jälkeen. Näitä kommentteja käytän palvelun kuvaamiseen enemmän kuin laadun arviointiin.

Laadun arvioinnin pohjaksi kvalitatiivista aineistoa syntyy loppuarvioinneissa asiakkaiden vapaamuotoisista kirjatuihin kuvauksiin saadusta palvelusta ja vapaamuotoisesta palautteesta. Laadullisen aineiston analyysimenetelmänä käytän deduktiivista sisällönanalyysia. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 96) toteavat että teoria voi ohjata tutkimusta metodologisenä kysymyksenä tai teoriaa testaavana teorialähtöisenä lähestymistapana. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Tällöin analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysia ollen tunnistettavissa analyysista. Aikaisempi tieto ei heidän mukaansa ole kuitenkaan teoriaa testaava vaan paremminkin uusia ajatusuria aukova. Teoriaohjaavan analyysin päättelyn logiikkana he pitävät abduktiivista päättelyä, jolloin ajatusprosessissa aineistolähtöisyys ja valmiit mallit vaihtelevat. Niitä pyritään yhdistämään toisiinsa, mutta tuloksena voi syntyä myös aivan uutta. Teorialähtöinen analyysi puolestaan nojaa tiettyyn tutkimuksessa esiteltyyn teoriaan tai malliin. Aineiston analyysia ohjaa siten aikaisemman tiedon pohjalta luotu kehys, jonka pohjalta pyritään testaamaan teoriaa uudessa kontekstissa. Tällöin päättely on deduktiivista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96-99.) Tässä opinnäytetyössä kyse on lähinnä teorialähtöisestä analyysistä, sillä hyvän palvelun laadun kriteeriteorit ohjaavat analyysin etenemistä. Tarkoituksena on arvioida miten kyseiset teoreettiset kriteerit näyttäytyvät loppuarviointilomakkeessa kun arvioin sen kattavuutta laadun arvioinnin välineenä.

Deduktiivinen sisällönanalyysi perustuu aikaisempaan teoreettiseen viitekehykseen, jolloin analyysia ohjaa joku teema tai käsitekartta. Ensimmäinen vaihe on analyysirungon luominen. Se voi olla väljä, mutta sen sisälle muodostetaan uusia luokkia, jotka ovat poimittu aineistosta. Osa aineistosta voi jäädä analyysirungon ulkopuolelle, jolloin sen ulkopuolelle jäävistä asioista voidaan muodostaa uusia luokkia. Analyysirunko voi myös olla strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain niitä asioita, jotka siihen sopivat. Kategoriat määritellään aiemman teorian pohjalta ja niihin etsitään sisältöjä, jotka kuvaavat sitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113-115.)

Opinnäytetyön arviointikehikko muodostuu yhdistelmänä Grönroosin hyvän palvelun kriteereistä ja Servqual - menetelmän laatuattribuuteista. Arviointikehikkoa luodessa otan huomioon soveltuvin osin myös kotipalvelun palvelusetelituottajille kaupungin asettamat laatuksiteerit, jotka ovat: kohtuulliset toimitusajat, asiakaslähtöisyys, joustavuus, tarkoituksenmukainen palvelu ja vuorovaikutteinen yhteistyö. Koska hyvään asiakastytyväisyyssitutkimukseen Ropen ja Pölläsen (1998, 101-102) mukaan kuuluu neljä kysymystasoa: yleisarvosana tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta, odotukset yritystä tai palvelua kohtaan, kokemukset tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta sekä ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen, soviton myös nämä näkökulmat arviointikehikkoon. Monet näistä kriteereistä ja eri arviointinäkökulmista ovat päällekkäisiä ja toisiaan sivuavia. Pysin luomaan yksinkertaistetun arviointikehikon, jossa eri näkökulmat ja kriteerit ovat otettu huomioon sen mukaan, miten ne kuvaavat lapsiperheiden kotipalvelun laatua. Pysin esittämään arviointikysymyksiä, joiden kautta kotipalvelun ominaispiirteitä ja asiakkaiden kokemaa laatua juuri tästä palvelusta saadaan esiin. Arviointikehikon luomiseksi olen lähtenyt liikkeelle kokoamalla yhteen teoriaosuudessa esiin nousseet palvelun laatuun vaikuttavat kriteerit ja näkökulmat alla olevaan taulukkoon.

Taulukko 1: Arviointikehikon pohjalla olevat palvelun laadun kriteerit

Servqual	Grönroos	Palvelusetelituottajien kriteerit	Asiakastytyväisyyskyselyn kysymystasot
1. Luotettavuus	1. Ammattimaisuus ja taidot	1. Kohtuulliset toimitusajat	1. Yleisarvosana tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta
2. Reagoimiskyky	2. Asenteet ja käyttäytyminen	2. Asiakaslähtöisyys	2. Odotukset yritystä tai palvelua kohtaan
3. Vakuuttavuus	3. Lähestyttävyyden ja joustavuus	3. Joustavuus	3. Kokemukset tutkittavasta yrityksestä tai palvelusta
4. Empatia	4. Luotettavuus	4. Tarkoituksenmukainen palvelu	4. Ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen
5. Konkreettinen ympäristö	5. Palvelun normalisointi	5. Vuorovaikutteinen yhteistyö	
	6. Palvelumaisema		

Hyvän asiakastyytyväisyyskyselyn kysymystasojen pohjalta ensimmäiseksi arviointikriteeriksi muodostuu tyytyväisyys palveluun, sillä tätä kysytään asiakkailta aineistona olevissa loppuarvioinneissa numeerisin arvioinnein. Analysoin laadullisesta aineistosta niitä ilmaisuja joilla asiakkaat ilmaisevat tyytyväisyyttään palveluun. Arviointikysymyksenä on miten asiakkaat ilmaisevat tyytyväisyyttään palveluun. Kommentit voivat sisältää vaikuttavuusarvioita, mutta koska tässä opinnäytetyössä en arvioi palvelun vaikuttavuutta, tulkitsemme ne tyytyväisyyskäsitteen alla. Vaikuttavuutta kysytään myös loppuarviointilomakkeen kahdessa muussa kysymyksessä, jotka sisällyttävät tyytyväisyystarkasteluun.

Luotettavuus on tärkein laadun arviointitekijä, joten sen sisällyttäminen arvioinnin kohteeksi on tärkeää. Asetan sen toiseksi arviointikriteeriksi. Arvioidessa luotettavuutta tarkastelen miten asiakkaat kuvailevat palvelun luotettavuutta? Eri teorioiden mukaan siihen liittyy täsmällinen ja virheetön palvelu, lupausten pitäminen ja palvelun onnistuminen. Palvelusetelitoimittajille asetetuissa kriteereissä ei ole mainittu luotettavuutta erikseen, mutta oletus on, että asetetut kriteerit toteutuessaan tekevät palvelusta ja palveluntuottajasta luotettavan.

Reagointialttius kriteerinä tarkoittaa palvelun saavutettavuutta ja saamista omien yksilöllisten tarpeiden sekä muuttuvien tilanteiden mukaan oikea-aikaisesti, joustavasti ja viipymättä. Grönroosin teoriassa tätä kuvaa lähestyttävyyden ja joustavuuden kriteeri. Palvelusetelituottajien kriteerissä tätä kuvaavat joustavuus, kohtuulliset toimitusajat ja asiakaslähtöisyys. Mielestäni laajin termi tätä kuvaamaan on reagointialttius, mutta sen ymmärtäminen käytäntöä kuvaavana terminä voi olla haastavaa. Käytän tästä ulottuvuudesta nimitystä palvelun saatavuus ja joustavuus, jonka tämän kolmanneksi arviointikriteeriksi. Arviointikysymyksenä on, miten asiakkaat kuvailevat palvelun saatavuutta ja joustavuutta.

Vakuuttavuus Servqualin mukaan syntyy palvelua tuottavan henkilökunnan ammatillisesta pätevyydestä, kohteliaisuudesta ja hyvästä käytöksestä, jotka vakuuttavat asiakkaan palvelun laadusta. Grönroosin teoriassa ammatillisuus ja taidot on palvelun tekninen ulottuvuus kun taas asenteet ja käyttäytyminen on laadun toiminnallinen palveluprosessin aikana syntyvä ulottuvuus, joka perustuu työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutusprosessiin. Vuorovaikutusprosessissa asiakkaan kanssa hoitotyön kontekstissa sisältyy aina myös empaattisuuden elementti, joka Servqualissa on erotettu omaksi kriteerikseen. Kotipalvelun palvelusetelituottajien kriteereissä on mainittu vuorovaikutteinen yhteistyö, mikä pitää sisällään varmasti nämä molemmat elementit niin ammatillisuudesta kuin hyvästä vuorovaikutusosaamisesta. Kotipalvelun työssä haluan tarkastella asiakkaiden näkemyksiä siitä miten he näkevät työntekijöiden ammattipätevyyden ja ammatillisen käyttäytymisen vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Tämä voi sisältää lisäksi asiakkaiden arvioita työntekijöiden inhimillisistä vuorovaikutustaidoista. Yhdistän siten nämä kriteerit yhdeksi arviointikohteeksi, jonka nimeän ammatil-

liseksi pätevyudeksi. Sitä arvioidaan kysymyksellä miten asiakkaat näkevät henkilökunnan ammatillisen pätevyyden. Hyvä asiakaspalvelutaito yhdistettynä professionaaliseen tietämykseen on laadun arvioinnin ytimessä. Siihen kuuluu myös hyvä vuorovaikutus ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Mahdollista on tarkastella samalla asiakkaiden näkemyksiä työntekijöiden asenteista, välittämisestä, empaattisuudesta, sitoutumisesta ja yksilöllisten tekijöiden ymmärtämisestä. Olennaista hoitotyössä on asiakkaan aito kohtaaminen empaattisesti.

Viides arviointikriteeri muodostuu yhdistelmänä konkreettisen ympäristön, palvelumaiseman sekä maineen ja uskottavuuden kriteereistä. Koska kotipalvelu on asiakkaiden kotiin annettavaa palvelua, ei fyysisillä toimitiloilla ole asiakkaille merkitystä. Työssä käytettävät välineet ovat aina perheiden omia, joten niitä ei voida arvioida palvelun laatupiirteinä. Sen sijaan asiakkaat voivat arvioida palvelun laatua esitteiden, nettisivujen, mainosten ja tiedotteiden sekä palveluprosessissa käytettyjen lomakkeiden kautta. Arvioinnin kohteena voi olla myös henkilökunnan ulkoinen olemus. Kaikki nämä voivat vaikuttaa palvelun imagoon, maineeseen ja uskottavuuteen. Palvelusetelitoiminnassa tämä kriteeri voi muodostua hyvinkin merkittäväksi, kun asiakas valitsee useasta palveluntuottajista itselleen sopivimman. Opinnäytetyön aineisto ei nyt sisällä palveluseteliasiakkaiden arvioita palvelusta mutta haluan kuitenkin tarkastella aineistoa tämän kriteerin kautta selvittäen millaisia kommentteja asiakkaat esittävät palvelun maineeseen liittyviin tekijöihin. Käytän kriteeristä nimitystä palvelun maine ja uskottavuus.

Koska asiakkaiden odotuksilla on eri teorioiden mukaan suuri merkitys palvelun laadun kokemukselle, tarkastelen työssä, millaisia asiakkaiden odotuksia näkyy tutkimusaineistossa. Varsinaista odotusten ja kokemusten välistä vertailua en Servqual-mittarin tapaan kuitenkaan ole tekemässä, sillä se muuttaisi ja laajentaisi olennaisesti tutkimuksen tarkoitusta. Samoin tarkastelen ongelmien esiintymistä tutkimalla laadullisesta aineistosta miten asiakkaat kuvailevat ongelmatilanteita. Grönroosin teoriassa tätä kuvaa palvelun normalisointikriteeri. Asiakkaiden kokemukset palvelusta tulevat esiin muiden yksilöidympien laatukriteereiden kautta.

Opinnäytetyössä käytettävä arviointikehikko on alla olevassa taulukossa. Koska kyseessä on arviointitutkimus, olennaista on esittää arviointikysymykset, joihin kunkin kriteerin kohdalla etsitään vastauksia. Arviointikysymykset ovat ensimmäisen pää tutkimuskysymyksen alakysymyksiä.

Taulukko 2: Opinnäytetyön arviointikehikko

Arviointikriteerit (Yläluokka)	Arviointikysymykset
Tyytyväisyys palveluun	Miten asiakkaat ilmaisevat tyytyväisyyttä palveluun?
Luotettavuus	Miten asiakkaat kuvailevat palvelun luotettavuutta ?
Palvelun saatavuus ja joustavuus	Miten asiakkaat kuvailevat palvelun saatavuutta ja joustavuutta?
Ammatillinen pätevyys	Miten asiakkaat näkevät henkilökunnan ammatillisen pätevyyden?
Palvelun maine ja uskottavuus	Millaisia kommentteja asiakkaat esittävät palvelun maineeseen liittyviin tekijöihin?
Odotukset yritystä tai palvelua kohtaan	Millaisia asiakkaiden odotuksia näkyy tutkimusaineistossa?
Ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen	Miten asiakkaat kuvailevat ongelmatilanteita?

Kvantitatiivista aineistoa kerään samoista lomakkeista asiakkaiden antaman yleisarvosanan palvelusta ja tavoitteiden sekä yhteistyön toteutumisen numeeristen arviointien kautta. Lomakkeessa on käytetty viisiportaista Likertin-asteikkoa, joka on ordinaali- eli järjestysasteikko. Sillä kuvataan kvalitatiivisten muuttujien suhdetta ilmaisten niiden samanlaisuutta, erilaisuutta sekä järjestystä. Yleensä Likert-asteikolla mitatut muuttujat käsitetään välimatka-asteikkoisiksi muuttujiksi, jolloin niihin voidaan soveltaa keskiarvoihin perustuvia testejä. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2011, 27-28.) Holopainen, Tenhunen ja Vuorinen (2004, 148) ja Heikkilä (2004, 90) ovat koonneet mahdolliset tunnusluvut eri mitta-asteikkoiselle datalle. Järjestysasteikollisilla muuttujilla voidaan sijaintilukuina käyttää moodia, mediaania ja fraktililukuja sekä hajontalukuina vaihteluväliä ja kvartiiliväliä.

Tutkimusaineiston käsittely aloitetaan aina kuvailemalla sitä erilaisin menetelmin. Kvantitatiivisten kysymysten osalta teen tässä opinnäytetyössä analyysia käyttäen mahdollisimman yksinkertaisia tilastollisia tunnuslukuja PASW Statistic 18 -ohjelman avulla. Tässä aineiston analyysi aloitetaan tarkastelemalla keskeisiä muuttujia käyttämällä frekvenssi- ja keskiarvolukuja. Näistä muodostuu kuvailuun sopivia frekvenssi- ja prosenttitauluja, keskiarvotunnuslukuja sekä histogrammeja tai pylväsdiagrammeja. Tähtinen ym. (2011, 59) toteaa, että pyl-

väsdigrammit kuvaavat kategorisia muuttujia kun taas histogrammeilla kuvataan jatkuvien muuttujien frekvenssejä. Kuvioiden avulla tutkimustuloksia voidaan esittää tehokkaasti ja ymmärrettävästi. Tutkimusraporteissa kannattaa käyttää graafisia esityksiä, mutta samalla on muistettava raportin monipuolisuus ja luettavuus.

Tutkimusaineistoa pyritään kuvaamaan frekvenssien ja keskiarvojen kautta. Kuvailua havainnollistetaan tässä raportissa graafisesti histogrammien tai pylväsdigrammien avulla. Vaikka aineisto sisältää myös kvantitatiivista mittausta, pääpaino opinnäytetyössä on kuitenkin lopuarviolomakkeiden laadullisessa analysoinnissa.

Jokainen arviointikriteeri analysoidaan sekä tilastollisin tunnusluvuin että sisällönanalyysilla laadullisesta aineistosta. Suunnitelma käytettävistä analyysimenetelmistä on kerätty taulukoon 3.

Taulukko 3: Opinnäytetyössä käytettävät analyysimenetelmät

Arviointikriteerit (Yläluokka)	Lomakkeen kysymykset	Käytettävä mittari ja analyysitapa
Tyytyväisyys palveluun	1) Millainen merkitys/vaikutus lapsiperheiden kotipalveluun antamalla avulla on ollut perheen tilanteeseen?	sisällönanalyysi
	2) Arvioikaa kuinka tyytyväisiä olette saamaanne kotipalveluun	keskiarvo, frekvenssi
Miten asiakkaat ilmaisevat tyytyväisyyttä palveluun?	3) Luottamukseni omiin voimavaroihin kasvoi	keskiarvo, frekvenssi
	4) Sain kannustusta omien ratkaisujen tekemiseen	keskiarvo, frekvenssi
	5) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Luotettavuus	1) Sovimme selkeästi mihin yhteistyöllä pyrimme	keskiarvo, frekvenssi
Miten asiakkaat kuvailevat palvelun luotettavuutta ?	2) Pystyin luottamaan perhetyöntekijän ammattitaitoon	keskiarvo, frekvenssi
	3) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Palvelun saatavuus ja joustavuus	1) Hänellä oli riittävästi aikaa käyntikerroillaan	keskiarvo, frekvenssi
Miten asiakkaat kuvailevat palvelun saatavuutta ja joustavuutta?	2) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Ammatillinen pätevyys	1) Pystyin luottamaan perhetyöntekijän ammattitaitoon	keskiarvo, frekvenssi
	2) Perhetyöntekijä ymmärsi tilanteeni oikein	keskiarvo, frekvenssi
Miten asiakkaat näkevät henkilökunnan ammatillisen pätevyyden?	3) Perhetyöntekijä paneutui riittävästi perheeni asioihin	keskiarvo, frekvenssi
	4) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Palvelun maine ja uskottavuus		
Millaisia kommentteja asiakkaat esittävät palvelun maineeseen liittyviin tekijöihin?	1) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Odotukset yritystä tai palvelua kohtaan		
Millaisia asiakkaiden odotuksia näkyy tutkimusaineistossa?	1) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi
Ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen		
Miten asiakkaat kuvailevat ongelmatilanteita?	1) Muu kirjoitettu palaute	sisällönanalyysi

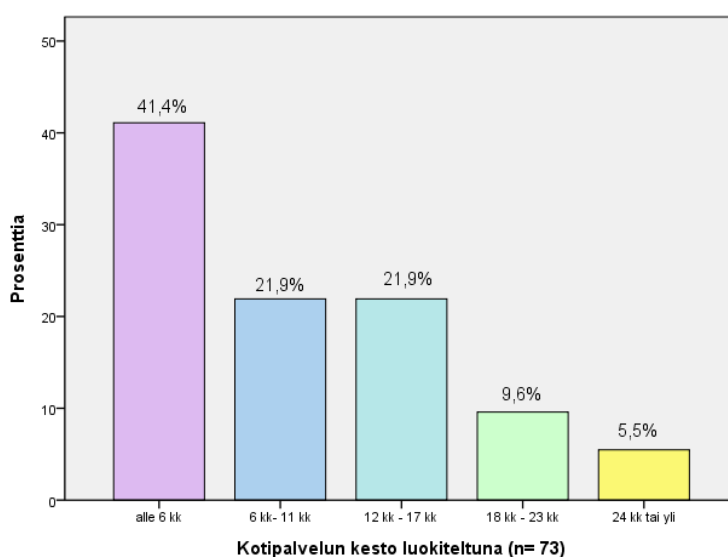
Analyysiprosessin aluksi syötin 90 lomakkeen tiedot PASW Statistic 18-ohjelmaan. Sen jälkeen aloitin sisällönanalyysin työstämisen. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 113-115) toteavat, että deduktiivinen sisällönanalyysi lähtee liikkeelle poimien systemaattisesti aineistosta asioita tai ilmiöitä, jotka on määritelty analyysirungossa. Aineistosta voidaan heidän mukaan poimia aluksi joko yläluokkaa tai alaluokkaa kuvaavia ilmiöitä ja sijoittaa ne muodostetun analyysirungon mukaisesti. Sisällönanalyysia jatketaan pelkistämällä aineistoa ja luodaan niitä koskevat alaluokat. Yleinen linja on, että edetään yleisestä yksityiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113-115.) Opinnäytetyössä analyysin yläluokka muodostui teorian pohjalta analyysikehikkoon koostetuista hyvän palvelun laadun kriteereistä. Poimin lomakkeista asiakkaiden kirjoittamista kommentteista alkuperäisiä ilmauksia, jotka kuvasivat kutakin kriteeriä eli yläluokkaa. Analyysiyksikkönä käytin asiakkaan kirjoittamaa ilmaisua, joka kuvasi kyseistä kriteeriä. Lyhimmillään se oli yksi sana (esim. kiitos) mutta yleisimmin asiakokonaisuus (esim. ... lapsi tottui muihin...) tai jopa kokonainen lause tai lauseen osa (esim. helpottanut osaltaan arjessa jaksamista). Kirjoitettua tekstiä vapaamuotoisista kommentteista tuli yhteensä 20 sivua fonttina Trebuchet MS 10, riviväli 1. Jatkoin analyysia pelkistämällä alkuperäisiä ilmauksia ja luokittelemalla ne alaluokiksi. Näin sain muodostettua kutakin yläluokkaa kuvaavia käsitteitä, jotka aineistosta tuli esiin.

8 Opinnäytetyön tulokset

8.1 Asiakkaiden kokemus palvelun laatu lapsiperheiden kotipalvelussa

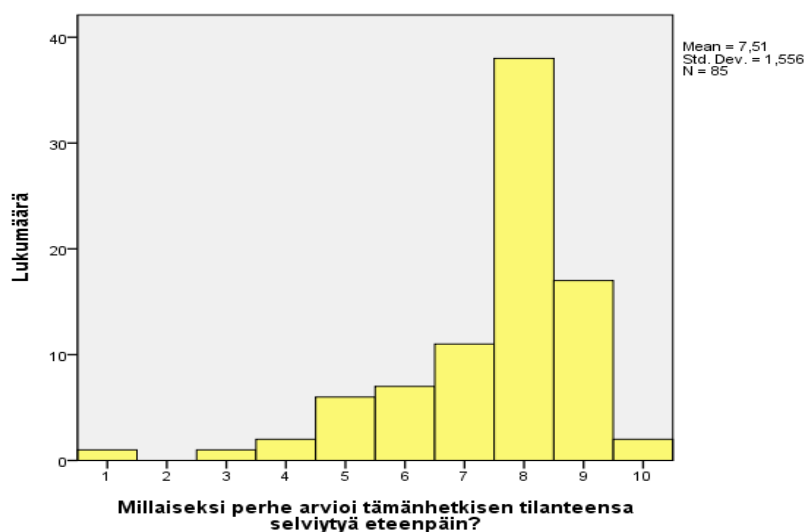
Loppuarviointilomakkeista kerättyinä taustatietoina ilman laadunarviointia käytän asiakkuuksien kestoja kuukausina, asiakkaiden arvioita omista voimavaroistaan palvelun päättyessä, tavoitteiden toteutumista sekä elämän jatkumista kotipalvelun päättymisen jälkeen. Näistä kolmesta ensimmäistä saa tilastollista kuvausta, mutta viimeisimmästä saa tietoa vain sisälönanalyysin keinoin.

Kotipalvelun kestosta oli annettu tietoa 73 lomakkeessa. Kotipalvelun kokonaiskestoaike vaihteli 1 kk:n ja 30 kuukauden välillä. Lomakkeiden perusteella kotipalvelun keskimääräinen kestoaike oli 9.79 eli lähes 10 kuukautta. Keskiarvo on suhteellisen korkea, mutta kun kestoaike tarkastelee luokiteltuna, suurin osa asiakkaista (41,4 %) sijoittuu kuitenkin ryhmään, jossa kotipalvelun kesto on ollut alle 6 kk. 63 %:lla loppuarviointiin vastanneilla asiakkailla palvelun kokonaiskesto oli alle 12 kuukautta.



Kuvio 4: Kotipalvelun kesto luokittain

Loppuarvioinnin yhteydessä asiakkailla on kysytty omaa arviointia asteikolla 1-10 voimavaroistaan selviytyä eteenpäin kotipalvelun päätyttyä. Voimavara-arviota kysytään perheiltä asiakasprosessin eri vaiheissa niin palvelusuunnitelmaa laadittaessa kuin väliarvioinneissa. Jos kotipalvelun vaikuttavuutta haluttaisiin arvioida, olisi tämän muuttuminen asiakkaittain hyvä seurantakohde. Tämä ei ole tämän opinnäytetyön tehtävänä, joten taustatietoina voidaan todeta asiakkailla olevan suhteellisen hyvät voimavarat palvelun päättyessä jatkaa eteenpäin. 38 asiakasta on arvioinut voimavaroikseen 8, 17 asiakasta arvion 9 ja 2 asiakasta arvion 10. Keskiarvo voimavaroista oli 7,51.



Kuvio 5: Voimavarat kotipalvelun päätyttyä

Yhteensä 58 asiakasta eli 63,3 % vastanneista oli arvioinut voimavaroikseen 8 tai yli. Tilastollisesta tarkastelusta jää mietityttämään, miksi palvelu päättyi 10 asiakkaalta, joiden voimavarat olivat oman arvion mukaan 5 tai alle? Syitä on varmasti monia, joihin vastauksia saadaan ainakin osittain tarkasteltaessa asiakkaiden arjen jatkumista palvelun päätyttyä. Työlle asetettujen tavoitteiden toteutumisesta se ei varmaankaan johdu, sillä asiakkaiden arvioissa työskentelyn tavoitteiden toteutumisesta 94,8 % oli sitä mieltä, että tavoitteet toteutuivat joko täysin (59,7 %) tai suurimmaksi osaksi (35,1 %). Tavoitteiden toteutumisen vertailu oli lomakkeista vaikeaa, sillä osa asiakkaista oli antanut yleisarvioinnin kokonaisuutena, mutta osalle asiakkaista oli laadittu useampia yksityiskohtaisia tavoitteita, joiden toteutumista he arvioivat erikseen. Koska päähuomio ei tässä työssä ole tavoitteiden tarkastelussa, käytän tässä asiakkaiden antamaa yleisarviointia tavoitteiden toteutumisesta. Tavoitteiden asettamisessa yhdessä asiakkaiden kanssa oli paljon eroavaisuuksia. Tämä voi kuvastaa työntekijöiden ammatillisen taidon eroavaisuuksia sekä tavoitteiden asettamisessa että muutostyön osaamisessa. Tämä työ vaatisi tavoitteiden analysointia kaikista asiakastyön dokumenteista ja olisi aivan erillinen kehittämishanke. Se ei kuitenkaan ole tässä tehtävänä.

Elämän jatkumista kotipalvelun päättymisen jälkeen kysyttiin lomakkeen viimeisessä osiossa ja siihen asiakkaat olivat kirjoittaneet paljon vapaamuotoista tekstiä. Analysoin asiakkaiden kirjoittamia ilmauksia deduktiivisen sisällönanalyysin keinoin. Yläluokkana oli ”Elämän jatkuminen kotipalvelun päättymisen jälkeen”. Laitoin tämän analyysia helpottaakseni arviointikehikon loppuun tavallaan kahdeksanneksi kriteeriksi ja käsittelin sitä samalla tavalla kuin muita yläluokkia sisällönanalyysin toteuttamisessa. Yläluokan alle laitoin asiakkaiden kirjoittamat alkuperäiset ilmaukset tekstistä. Analyysiyksikkönä oli yksittäinen asiakokonaisuus. Pelkistin alkuperäiset ilmaukset ja luokittelin ne alaluokkiin. Aineistosta asiakkaiden kertomana nousivat esiin alaluokkina lasten muuttuvat hoitojärjestelyt, vanhempien arjessa tapahtuvat muu-

tokset, kotipalvelun tarpeen poistuminen, arjen jatkuminen normaalisti, muut tukitoimet, hoitovastuun jakaminen, parisuhteen tilanne, muutto ja kotipalvelun tarve jatkossa.

Lasten muuttuvat hoitojärjestelyt saivat eniten mainintoja. Lapsen siirtymisestä päivähoitoon mainittiin 37 kertaa, lapsen siirtyminen leikkitoiminnan kerhoon mainittiin 11 kertaa ja muut hoitojärjestelyt kuten lapsen meneminen kouluun tai hoitajan palkkaaminen kotiin mainittiin 5 kertaa. Tämä kuvastaa myös vanhempien arjessa tapahtuvia muutoksia. 28 mainintaa oli äidin menemisestä takaisin työelämään, työkokeiluun tai muuten aikomuksena hakea aktiivisesti töitä. Kuudella äidillä oli aikomus lähteä opiskelemaan. Seitsemässä lomakkeessa oli mainittu perheen isän tilanteesta. Näistä kahdessa isä oli lähdössä opiskelemaan, kolmessa isä oli jäämässä hoitovapaalle joko kokonaan tai osittain ja kahdessa isän tilanne oli epävarma palvelun päättymisen aikoihin. Jo pitkän kokemuksen perusteella voi sanoa, että tämä tulos ei yllätä. Tyypillisesti kun kotipalvelun asiakkaana ovat pienten alle kouluikäisten lasten perheet, kotipalvelun tarve päättyy vanhempien palatessa työelämään ja lasten mennessä päiväkotiin, kun yhteiskunnan tukema lasten kotihoitajakso päättyy. Vanhempien työhön tai opiskeluihin palaamisella on huomattava yhteiskunnallinenkin merkitys lapsiperheköyhyyden ehkäisemisessä, joten näiden ratkaisujen tekemiseen perheitä on tuettava myös kotipalvelussa.

Kotipalvelun päättymisen jälkeen lapsiperheen arki voi jatkua normaalisti kotipalvelun päättyttyä. Lomakkeissa oli mainintoja, että kotipalvelun tarve poistui kun

”lapsi nukkuu yönsä jo paremmin” tai

”vatsavaivat ovat helpottaneet”.

Arjen kuvattiin jatkuvan

”normaalisti ja tavalliseen tapaan”,

”Lapsi kasvaa, joten arjen pyöritys onnistuu paremmin” tai

”Nautitaan lapsiperheen arjesta”.

Tämän tyyppisiä mainintoja oli 22 kertaa. Yhdeksän mainintaa oli äidin jatkavan lasten hoitoa kotona. Muutamassa tapauksessa tilanne oli kuitenkin hieman muuttunut, sillä isommat lapset saattoivat aloittaa joko päivähoiton tai leikkitoiminnan kerhon. Nämä tuli esiin maininnoissa:

”Olen pikkuisen kanssa kotona” tai

”Nuorin lapsi jää kotiin äidin hoitoon”.

Joskus äiti saattoi jäädä jopa yksin kotiin lasten mennessä päivähoitoon. Tällöin kommentoitiin, että

”Suunnittelen tulevaisuuttani” tai

”Äiti selvittelee asioita”.

Kotipalvelun päättyminen ei merkitse kuitenkaan, että perheet jäävät ilman apua. Kahdeksassa lomakkeessa oli mainintoja perheen siirtymisestä lastensuojelun asiakkaaksi tai lastensuojelun muiden avohuollon tukitoimien jatkumisesta (mm. Pesä ja Varvara). Yhdeksässä per-

heessä jommankumman vanhemman terapiat psyykkisten ongelmien hoitoon joko jatkuivat tai olivat alkamassa. Fyysisten sairauksien jatkohoidoista mainittiin kolme kertaa.

Loppuarviointilomakkeissa vanhemmat toivat esiin myös muita niin verkostoihin kuin parisuhteeseen liittyviä epävarmuustekijöitä, jotka ovat selvästi tulleet esiin työskentelyn aikana. Muutoksena arkeen kotipalvelun päättymisen jälkeen on mainittu, että tulevaisuudessa

”Vaihdamme lastenhoitovuoroja”,

”Vastuuta lapsen hoidosta voi jakaa lapsen isän kanssa” tai

”Isovanhemmat auttavat”.

Eräällä perheellä apua verkostosta on tullut jopa ulkomailta asti. Parisuhteen maininnoissa on sen sijaan epävarmuutta kun lomakkeelle on kirjoitettu, että

”Epävarmuus jatkuu parisuhteen tilanteessa” tai

”Isän ja lapsen tapaamiset ovat vielä epäselvät”.

Maininnat osoittavat, että parisuhdekysymykset ovat olleet työskentelyn taustalla ja niistä on keskusteltu kun tukea elämäntilanteessa on tarvittu.

Kotipalvelun tarve on saattanut päättyä myös muuttoon, jolloin perheen arki jatkuu joissakin muussa ympäristössä. Parissa tapauksessa kotipalvelu jatkuu perheellä toisella palvelualueella. Seitsemän mainintaa on lomakkeissa siitä, että perhe toivoo kotipalvelun apua jatkossakin. Osalle riittää se, kun tarvittaessa voivat soittaa uudelleen ja pyytää apua. Kolme kommenttia lomakkeista:

”Kaipaamme kotipalvelun käyntejä”,

”Muutoinkin apu tulevaisuudessa olisi tosi tervetullutta jos se suinkin vain olisi mahdollista” tai

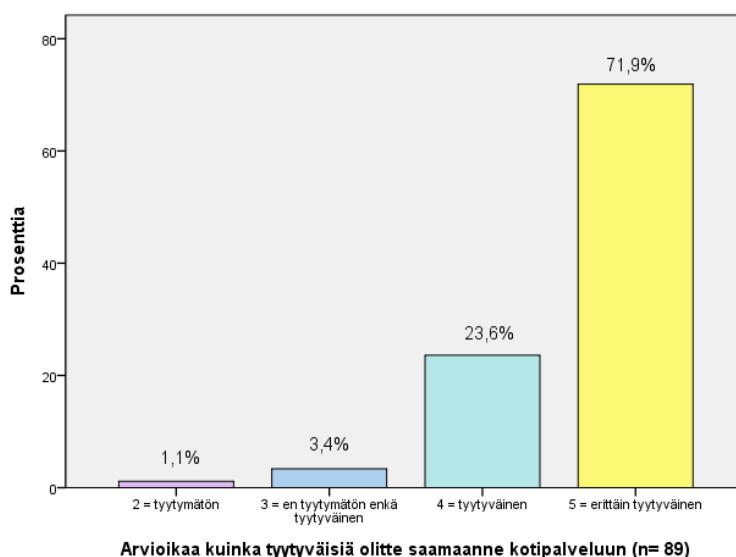
”Toivomme lisääpua”

herättävät taas kysymyksen, miksi kotipalvelu on päätynyt näiden perheiden kohdalla? Onko kyseessä samat perheet, jotka arvioivat omat voimavaransa heikommiksi vai onko ”hyvästä palvelusta” vain vaikea luopua. Kehottaisinkin perhetyöntekijöitä aina loppuarviointeja tehdessään vanhempien kansa vakavasti miettimään mitkä perheen voimavarat ovat päätymishetkellä ja sen suhteuttaminen perheiden toiveeseen lisäävusta. Lopetammeko perheet liian aikaisin rutiininomaisesti, etteivät totu hyvään palveluun vai kuuntelemmeko aidosti ja tulkitsemmeko oikein asiakkaiden avunpyyntöjä ja palvelutarvetta?

8.1.1 Tyytyväisyys palveluun

Rope ja Pöllänen (1998, 101-102) mainitsevat hyvään asiakastyytyväisyystutkimukseen kuuluvan yhtenä kysymystasona yleisarvosanan palvelusta. Tämän vuoksi asiakkaiden kuvauksia tyytyväisyydestä palveluun arvioin kysymyksellä miten asiakkaat ilmaisevat tyytyväisyyttään pal-

veluun. Vastaus tähän saadaan tarkastelemalla asiakkaiden palvelusta antaman yleisarvosanaa ja asiakkaiden antamia vapaamuotoisia kirjauksia. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun mitattiin kysymyksellä ”Arvioikaa kuinka tyytyväisiä olitte saamaanne kotipalveluun”. Arviointi oli asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoitti en lainkaan tyytyväinen, ja 5 erittäin tyytyväinen.



Kuvio 6: Asiakkaiden tyytyväisyys palveluun

Kysymykseen oli vastattu 89 lomakkeessa, mikä on kattava vastausprosentti. Sen mukaan 71,9 % kotipalvelun asiakkaista oli erittäin tyytyväisiä (5) saamaansa palveluun ja 23,6 % tyytyväisiä (4). Täysin tyytymättömiä (1) ei ollut yhtään kappaletta ja arvioita 2-3 antoi kaikkiaan vain 4 asiakasta. Näin ollen voidaan todeta asiakkaiden olevan huomattavan tyytyväisiä kotipalveluun, mikä tuli esille myös asiakkaiden kirjoittamissa vapaamuotoisissa palautteissa. Sieltä nousi selvästi tyytyväisyyttä selittäviä tekijöitä.

Asiakkaat ilmaisivat tyytyväisyyttään palveluun antaen suoria ilmauksia tyytyväisyydestä, kertoen saadun palvelun merkityksestä heille sekä mitä vaikutuksia sillä on ollut perheen arkeen. Selvästi se, mitä palvelusta on saatu kuvastaa palvelun sisällön vaikutusta tyytyväisyyden tunteeseen. Vapaamuotoiset kirjaukset ovat lomakkeessa kirjoitettu kysymykseen ”Millainen merkitys/vaikutus lapsiperheiden kotipalveluun antamalla avulla on ollut perheenne tilanteeseen?” tai lomakkeelle muuhun kohtaan kirjoitettuun palautteeseen. Tämän yläluokan alle kokosin aineistosta asiakkaiden ilmauksia, jotka ovat mielestäni kuvanneet asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Pelkistin alkuperäiset ilmaukset ja luokittelin ne alaluokkiin, jotka aineistosta nousi kuvaamaan tätä yläluokkaa ja siten antamaan myös selityksiä miksi asiakkaat olivat kovin tyytyväisiä palveluun.

Taulukko 4: Tyytyväisyys palveluun -kriteerin alaluokat

Yläluokka	Alaluokka
Tyytyväisyys palveluun	1) Tyytyväisyyden suorat ilmaukset
	2) Annetun avun merkitys perheelle
	3) Annetun avun vaikutus perheen arkeen
	4) Sisällölliset tyytyväisyystekijät

Ensimmäisenä alaluokkana tuli esiin yleisiä kommentteja ja ilmaisuja tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä myös sanoin kirjoitettuna. Asiakkaat käyttivät yksinkertaisia ilmaisuja kuten

”Olemme todella tyytyväisiä” tai

”Lapsikin on ollut tyytyväinen”.

Kiitoksia sateli kotipalvelulle pyyteettömästi. Tässä kategoriassa ilmaistiin kuitenkin lisäksi tyytymättömyyttä, joita loppujen lopuksi oli määrällisesti vähän. He käyttivät ilmaisuja

”Valitettava arvosana (2) kokonaisuutena” tai

”Petyin kotipalvelun toimimattomuuteen sovitusta”.

Suurin osa tyytyväisyysilmauksista tuli esille kun asiakkaat kirjasivat annetun avun merkitystä perheelle, jonka loin toiseksi alaluokaksi. Kotipalvelulla on useiden arvioiden mukaan ollut suuri ja huomattava merkitys perheen arkeen. Tätä kuvaavia kommentteja oli kaikkiaan 53 kappaletta. Ylistyssanoina kuvastamaan kotipalveluun tyytyväisyyttä on käytetty mm. merkittävä, massiivinen, positiivinen, kultaakin arvokkaampi, kullannarvoinen ja arjen piristys. Näistä merkittävimpana palautteina olivat mm. kommentit:

*”En tiedä kuinka olisin selvinnyt vaikeista ajoista ja arjen pyöryksestä yksin”
tai*

”kotipalvelun tuki ja apu oli meille kuin pelastusrenkas, jota ilman ei olisi selvitetty”.

Kotipalvelun merkitystä lisää myös se, että monelle perheelle kotipalvelu on ainoa ulkopuolinen tuki ja apu kun monilla perheillä ei ole tukiverkosta tai lähiomaisia lähellä.

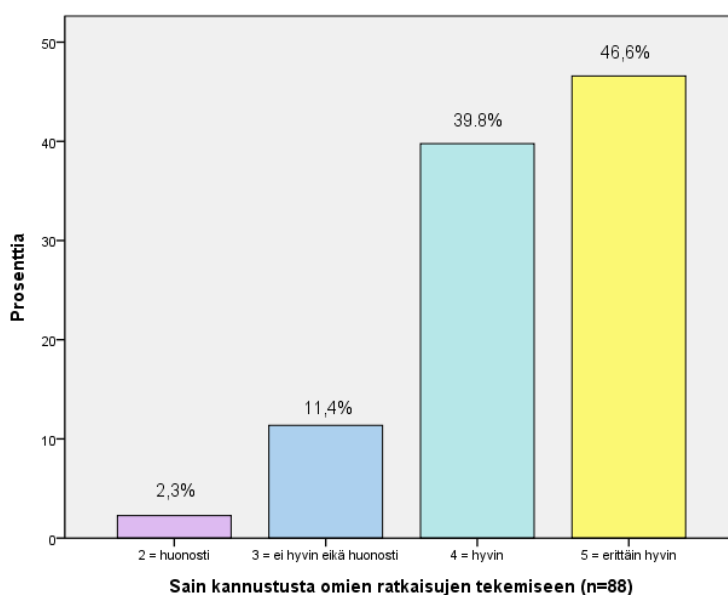
Asiakkaat kuvasivat myös annetun avun vaikutuksia perheen elämään, mikä on heijastunut varmasti tyytyväisyytenä palvelun yleisarviointiin. Tästä muodostui tyytyväisyyden kolmas alaluokka. Kotipalvelu on heidän mukaan helpottanut perheen selviytymistä arjessa ja antanut puhtia jatkamaan eteenpäin. Monella perheellä päivärytmi on selkiytynyt ja arki asettunut paremmin samoin kuin koko muu elämäntilanne on selkiytynyt. Se on helpottanut jaksamista arjessa etenkin äideillä. Jaksamiseen liittyvät kommentit olivat hyvin yleisiä niiden kertoen kotipalvelulla olevan suuri merkitys nimenomaan jaksamisen apuna jolloin

” stressaaminen lastenhoidon järjestelyissä väheni huomattavasti”.

Äidit kertovat saaneensa ladattua akkuja ja pirstyneensä. Eräs äiti kertoo itkuisuutensa ja heikkohermoisuutensa normalisoituneen. Yleisenä kiteytyksenä kotipalvelun turvin

”käyntien jälkeen äiti jaksanut paremmin tehdä kotitöitä, olla lapsen kanssa ja saanut voimavaroja itselleen”.

Kotipalvelulla on ollut vaikutusta myös asiakkaiden itseluottamuksen kasvuun ja se on lisännyt luottamusta omiin voimavaroihin. Nämä vaikutukset tulivat esiin vapaamuotoisissa kirjauksissa. Näitä kahta tekijää on lomakkeessa kysytty lisäksi numeerisesti kun asiakkaat ovat arvioineet kysymystä ”Sain kannustusta omien ratkaisujen tekemiseen” ja ”Luottamukseni omiin voimavaroihin kasvoi”. Numeerinen arviointi oli asteikolla 1-5.



Kuvio 7: Vaikutus itsetunnon kasvuun

Kannustusta omien ratkaisujen tekemiseen lähes puolet asiakkaista koki saaneensa erittäin hyvin ja hyvin lähes 40 %. Tätä kysymystä oli arvioitu 88 lomakkeessa. Kannustus omien ratkaisujen tekemiseen on kasvattanut asiakkaiden itsetuntoa ja lisännyt heidän luottamusta omiin tekemisiin.

”Itseluottamukseni on kasvanut huomasti ja osaan pyytää apua jos sitä tarvitsen”

Vastaajan toteamus

”yhteistyö on kantanut hedelmää pitkälle perheemme hyväksi ja olemme nyt enempi voimallisempia, varmempia omilla jaloilla”

kuvastaa, että asiakkaiden luottamus omiin voimavaroihin on kasvanut. Tätä tuotiin esiin myös muissa sanallisissa kuvauksissa. Tilastollisesti tarkastellen 72 asiakasta oli sitä mieltä että luottamus omiin voimavaroihin on kasvanut joko hyvin tai erittäin hyvin, mikä tekee yhteensä 80 % asiakkaista. 14 asiakasta oli sitä mieltä, että vaikutusta asiaan ei ole ollut suuntaan eikä toiseen. Tämä voi kuvastaa sitä, että avun tarve on ollut sen tyyppinen, ettei tar-

vetta itsetunnon tukemiseen ja henkisten voimavarojen kasvattamiseen ole ollut. Yksittäiset henkilöt eivät ole kokeneet saaneensa tukea itselleen juuri lainkaan.

Taulukko 5: Voimavarojen kasvu asiakkailla

Luottamukseni omiin voimavaroihin kasvoi		Frequency	Percent	Valid Percent
Arvo:	1 = erittäin huonosti	1	1,1	1,1
	2 = huonosti	1	1,1	1,1
	3 = ei hyvin eikä huonosti	14	15,6	15,9
	4 = hyvin	36	40,0	40,9
	5 = erittäin hyvin	36	40,0	40,9
	Vastauksia yhteensä	88	97,8	100,0
Puuttuvia	2	2,2		
Yhteensä	90	100,0		

Vaikka äidit paljon kuvasivat kotipalvelun vaikutusta oman jaksamisensa tukena, myös lapset nousivat aineistossa esiin. Kotipalveluun oltiin tyytyväisiä siksi, että siitä on ollut hyötyä lapsen kehityksen kannalta. Lapsi on tottunut muihin hoitajiin kuin äitiin ja vastaajien mukaan kotipalvelu on lisännyt lapsen sosiaalisuutta. Lapsi ei enää ole niin paljon kiinni äidissä ja hyötyä on koettu tulevan lapselle niin kielen kehityksen kuin vuorovaikutustaitojen kannalta.

Alaluokkaan sisällölliset tyytyväisyystekijät kokosin selkeästi palvelun sisältöön liittyviä kommentteja. Tyytyväisyyttä on useissa kommentteissa aiheuttanut se, että vastaajat ovat kotipalvelun avulla saaneet aikaa lepoon ja nukkumiseen, etenkin jos lapsilla on ollut uniongelmiä. Kotipalvelu on tarjonnut viikoittaisen hengähdystauon arjen keskelle, jolloin yleensä äiti on saanut vapaata lasten hoidosta ja vastuunkantamisesta.

”ilman apua jaksaminen olisi ollut tiukilla etenkin viimeiset pari kk ovat olleet tärkeitä, sillä lapset eivät ole nukkuneet paljon öisin”

”todella suuri apu, palvelu on antanut tarvittavan lepo hetken ja hengähdystauon, joka muuten ei olisi ollut mahdollinen”

Tärkeänä on pidetty oman ajan saamista itselle, joka on mahdollistanut levon, hengähdystauon tai asioiden hoidon ilman lapsia.

”on ollut ihanaa saada omaa aikaa, avioero, imetys yms. vieneet voimia”

Vastauksissa tuli esiin, että kotipalvelun asiakkaat ovat tarvinneet kotipalvelun apua mahdollistamaan lääkäri ja terapiakäynnit sekä muiden asioiden hoito, jotka arjessa ovat helposti jääneet tekemättä.

”Joskus sain hoitamattomia asioita tehtyä (joita olisi ollut mahdotonta tehdä lapsen kanssa) tai kävin lenkillä, mistä sain energiaa”

Erittäin merkittävänä apuna koettiin myös kotipalvelun antama henkinen tuki, joka mahdollisti asioiden jakamisen ulkopuolisen henkilön kanssa.

Vanhemmille merkittävä tyytyväisyyden lisääjä on ollut se, että lapset ovat saaneet ulkoilua ja vanhemmille on taattu aikaa antaa huomioita perheen toisille lapsille. Lapset ovat kommenttien perusteella saaneet tuttuja turvallisia aikuisia ympärille ja saaneet aikuisten huomiota, minkä vuoksi myös lapset ovat vanhempien mukaan arvostaneet palvelua.

”lapset ovat arvostaneet kovasti mahdollisuutta saada ”omaa aikaa” aikuiselta”

8.1.2 Luotettavuus

Luotettavuus niin Servqual-teorian (Parasurama, Zeithaml ja Berry, 1985,47) kuin Grönroosin (2009, 121-122) teorian mukaan on tärkein laadun arviointitekijä, joka muodostuu virheettömästä palvelusta, palvelulupausten pitämisestä ja asiakkaan edun mukaisesta toiminnasta. Nämä tulivat esiin myös aineistosta. Palvelun luotettavuutta voitiin lomakkeesta arvioida sekä vapaamuotoisen kirjallisen palautteen kautta että tilastollisesti tarkastellen kysymyksiä: ”sovimme selkeästi mihin yhteistyöllä pyrimme” sekä ”Pystyin luottamaan perhetyöntekijän ammattitaitoon”. Sisällön analyysissa löydetty alaluokat on määritelty taulukossa 6. Kysymys yhteistyön selkeistä pyrkimyksistä sijoittuu alaluokkaan kaksi ja perhetyöntekijöiden ammattitaidon arviointi alaluokkaan 3. Alaluokat antavat vastauksen arviointikysymykseen, miten asiakkaat kuvailevat palvelun luotettavuutta. Olennaista kotipalvelun toiminnassa luotettavuuden takaamisessa on asiakkaiden näkökulmasta se, että heillä on tietoa siitä, että apua on saatavissa säännöllisesti ja palvelusopimukseen kirjatusta sovitusta asioista pidetään kiinni. Tärkeää on lisäksi se, että he voivat luottaa työntekijöiden ammattitaitoon.

Taulukko 6: Luotettavuus kriteerin alaluokat

Yläluokka	Alaluokka
Luotettavuus	1) Tieto säännöllisestä avusta
	2) Palvelusopimuksesta kiinnipitäminen
	3) Luottamus työntekijöiden ammattitaitoon

Kotipalvelun luotettavuus näyttäytyi perheille aineistoissa kommentteissa, joissa kotipalvelun mainittiin olevan heille erittäin odotettu ja säännöllinen apu. Kotipalvelun vaikutus on ollut positiivinen jaksamisen tuki silloin kun asiakkaat ovat tienneet kotipalvelun tuleva säännöllisesti tiettyinä sovittuna viikonpäivänä. Käyntipäivästä sovitaan aina palvelusuunnitelmassa. Se että tähän sovittuun käyntipäivään voi luottaa, oli monissa kommentteissa erittäin suuri merkitys.

”Suuri merkitys, kun on ollut tunne, että on joku pysyvä tapaaminen viikoittain, jotain johon luottaa”

tai

”on ollut voimavara kun tietää, että kotipalvelu tulee keskiviikkoisin, etenkin jos on vaikea aika”

Tuen ja kotipalvelun säännöllisyys sovitaan palvelun alkaessa palvelusuunnitelmassa, josta kiinni pitäminen on tärkeää ja sillä on suuri merkitys palvelun luotettavuuteen. Negatiivisia kommentteja tuli siitä kun asiakkaan kanssa oli sovittu säännöllisestä palvelusta, mutta asiakas ei ollut sitä saanutkaan. Myös käyntiaikojen lyheneminen, muuttaminen ja peruuntuminen ovat herättäneet pettymystä asiakkaissa.

”kevällä 2013 vaikutus oli hyvä. Äiti tiesi, että kotipalvelu tulee auttamaan, mikä vaikutti jaksamiseen positiivisesti. Syksy 2013 oli ”repaleinen” koska käynnit eivät olleetkaan säännöllisiä”

”käynnit usein peruuntuivat, muuttuivat / kävivät kovin lyhyiksi; silloin käynneistä saatu hyöty jäi kovin vähäiseksi”

Luottamusta palveluun voi tarkastella myös tilastollisesti asiakkaiden antamien arvioiden kautta kysymykseen ”sovimme selkeästi mihin yhteistyöllä pyrimme”. 88 arviosta 70 eli 79,5 % on sitä mieltä, että sovitut asiat ovat olleet erittäin selkeitä ja 16 vastaajaa eli 18,2 % on pitänyt yhteistyösopimuksia hyvin sovittuina. Arvioita 1-2 ei ole annettu lainkaan ja arviota 3 on annettu vain 2 kappaletta. Tästä voi päätellä että pettymykset palveluun ovat kuitenkin aika yksittäisiä kokemuksia, eikä niitä voi yleistää koskemaan koko kotipalvelun asiakaskuntaa. Tai vaikka pettymyksiä käyntien peruutuksista ja käyntiaikojen lyhentämisistä on tullutkin, ne eivät kokonaisuudessaan ole heikentänyt asiakkaiden luottamusta kotipalveluun.

Taulukko 7: Selkeät sopimukset yhteistyölle

Sovimme selkeästi mihin yhteistyöllä pyrimme		Frequency	Percent	Valid Percent
Arvo	3 = ei hyvin eikä huonosti	2	2,2	2,3
	4 = hyvin	16	17,8	18,2
	5 = erittäin hyvin	70	77,8	79,5
	Yhteensä	88	97,8	100,0
Puuttuvat		2	2,2	
Kaikki yhteensä		90	100,0	

Luottamus työntekijöiden ammattitaitoon näkyy sekä vapaamuotoisissa kommentteissa, että tilastollisessa tarkastelussa. Pystyin luottamaan perhetyöntekijöiden ammattitaitoon oli annettu arvio kaikissa 90 lomakkeessa. Arvion 4 antoi 14,4 % ja arvion 5 85,6 % asiakkaista.

Taulukko 8: Luottamus työntekijöiden ammattitaitoon

Pystyin luottamaan perhetyöntekijän ammattitaitoon		Frequency	Percent	Valid Percent
Arvo	4 = hyvin	13	14,4	14,4
	5 = erittäin hyvin	77	85,6	85,6
	Total	90	100,0	100,0

Asiakkaat pitävät siten perhetyöntekijöitä ammattitaitoisina, mikä tuli esiin kommenteissa joissa keuhuttiin työntekijöiden olevan ihania, luotettavia, lempeitä ja lämminsydämisii ihmisiä.

”äidillä oli turvallinen olo kun sai tietää, että lapsi on turvallisesti perhetyöntekijän kanssa”

8.1.3 Palvelun saatavuus ja joustavuus

Miten asiakkaat sitten kuvailivat palvelun saatavuutta ja joustavuutta? Palvelun saatavuutta tarkastellessa aineistosta löytyivät alaluokat palvelun sisältö, palvelun saaminen tarpeiden mukaan ja palvelun lopettamiseen liittyvät kysymykset. Tilastollisessa tarkastelussa voidaan palvelun saatavuuteen liittää arviointikohta: Hänellä oli riittävästi aikaa käyntikerroillaan. Olennaista asiakkaiden näkökulmasta on aineiston perusteella siten se, että palvelun sisältö vastaa heidän sen hetkisiin tarpeisiin ja sitä saadaan joustavasti muuttuvissa tilanteissa. Palvelun lopettamiseen saattaa liittyä epävarmuustekijöitä, jolloin korostuu palvelun saaminen myös jatkossa, jos asiakkaiden tarpeet muuttuvat palvelun päättymisen jälkeen.

Taulukko 9: Palvelun saatavuus -kriteerin alaluokat

Yläluokka	Alaluokka
Palvelun saatavuus ja joustavuus	1) Palvelun sisältö
	2) Palvelun saaminen tarpeiden mukaan
	3) Palvelun lopettaminen

Loppuarviointilomakkeissa asiakkaat ovat paljon kuvanneet sitä, mihin tarpeisiin he ovat palvelua saaneet ja siten kuvanneet palvelun sisältöä. Paljon tätä on kuvattu palvelun sisällöllisissä tekijöissä yleisessä tyytyväisyyden arvioinnissa. Sisällytän niitä myös tähän, koska ne kuvaavat hyvin asiakkaiden tarpeita, joihin palvelua on saatu. Asiakkaat ovat kuvanneet palvelun sisältöä asiointiapuna. Äidit ovat päässeet kauppaan, lääkäriin, sairaalaan, perheneuvoilaan tai hoidellut muita ”aikuisten asioita”. Suuri merkitys kotipalvelulla on ollut taata etenkin terapiaa ja psykiatriset hoitokäynnit.

”minä olen saanut hoitaa asioita / psykiatrilla käyntiä - se on ollut tärkeää”

Tärkeää on ollut saada kotipalvelun turvin omaa aikaa ilman lapsia.

”Olen saanut kaipaamaani lapsivapaata aikaa”

tai

”Olen saanut aikaa hoitaa omia asioitani ja viettää omaa aikaa”

Oman ajan äiti on saanut käyttää lepoon, liikuntaan ja oman jaksamisen kohentamiseen.

”Käyntipäivänä äiti on saanut levähtyä ja nukkua, mikä on ainakin niinä päivinä auttanut jaksamaan”

Tärkeää henkisen tuen lisäksi on ollut saada kotipalvelua konkreettisena apuna mm. sekstiosta johtuvan nostokiellon ja synnytyksestä toipumisen vuoksi tai yksinhuoltajan työssäkäynnin tukemisessa. Lapsille on kotipalvelun avulla järjestetty mahdollisuuksia ulkoiluun, leikkiin ja äidistä irtaantumisen harjoitteluun.

Tärkeää on ollut saada palvelua perheiden omien tarpeiden mukaisesti, mikä nousi toiseksi alakuokaksi palvelun saatavuus ja joustavuus -kriteerin alle. Apua tulisi asiakkaiden mukaan saada ajoissa.

”avun saaminen aikaisemmin jo heti lapsen syntymän jälkeen olisi pelastanut meidät monilta ongelmilta, mutta äidin voimavarat eivät silloin riittäneet avun hankintaan”

Sitä tulisi saada tarpeeksi ja tarvittaessa perheiden muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Jotkut olisivat toivoneet enemmän käyntejä ja aikoja.

”enemmänkin olisin ottanut vastaan, sillä huomaa, että omalla ajalla / itseensä panostamalla hyötyy myös lapsi, sillä äiti on tyytyväisempi ja ”parempi” äiti kun saa pysähtyä välillä tekemään omia juttujaan, ajatuksiaan ja irtautumaan hetkeksi 24/7 vastuusta”

tai

”kolme tuntia viikossa oli loppujen lopuksi aika vähän, mutta kyllä siinä kummasti sai ladattua akkuja”

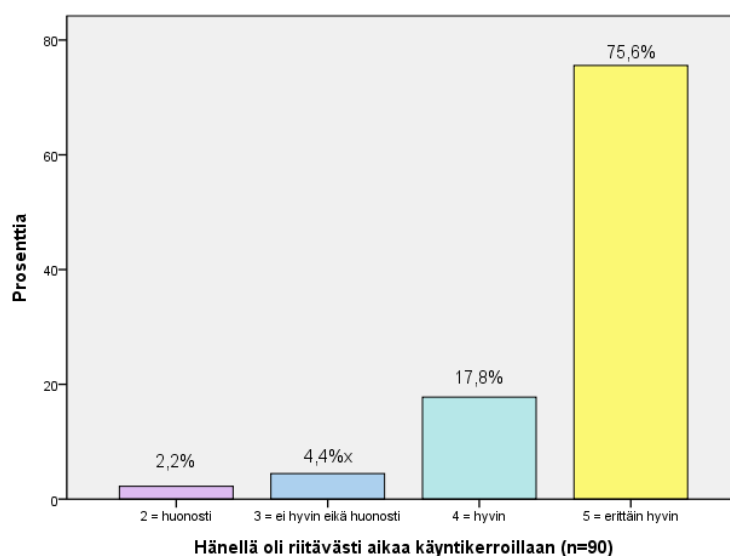
Jotkut ovat puolestaan olleet tyytyväisiä palvelun määrään.

”Olen saanut käytyä käyntini hyvin ja rauhassa” tai

”olen mielestäni saanut tarpeeksi ja hyvin tukea ja aikoja kun on ollut tarve”

Joustoa tarpeiden mukaan kaivataan ja sitä on myös löytynyt.

”joustoa kotipalvelun puolelta on löytynyt esim. sairaalakäyntien yhteydessä”



Kuvio 8: Ajan riittäminen palvelun aikana

Loppuarviointilomakkeessa kysyttiin perheen arviota väitteeseen: Hänellä oli riittävästi aikaa käyntikerroillaan. Arvio oli annettu kaikissa 90 lomakkeessa. 75,6 % vastanneista oli sitä mieltä, että palveluun käytettävä aika käyntikertaa kohden oli kuitenkin riittävä. 6,6 % eli 6 asiakasta on ajatellut että aikaa ei heidän perheelle ole ollut riittävästi. Arvosanan neljä antaneet ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. He ovat kokeneet hyötyvänsä, vaikka eikä juuri heidän joukossa saattaa olla niitä, jotka olisivat vastaanottaneet enemmänkin apua. He ovat tyytyneet saamaansa aikaan koska hyödyn kokemus on ollut suuri.

Palvelun saatavuuden tarkastelun yhteydessä tuli asiakkaiden kommentteissa esiin vahvasti myös palvelun lopettamiseen liittyvät asiakkaiden kysymykset ja epävarmuustekijät, joita mielestäni tulee tarkastella. Kun asiakkailta kysyttiin kommentteja arjen jatkumisesta kotipalvelun päättymisen jälkeen, yllättävän monessa lomakkeessa oli kommentteja palvelun saatavuudesta jatkossakin joko heidän tarpeiden muuttuessa tai suoranaisesti olisi toivottu palvelun jatkumista heti, vaikka kyseessä oli jo palvelun lopettamisvaihe. Useimmiten kommentit liittyivät tulevaisuuteen, jos tulee tilapäistä avun tarvetta esimerkiksi lääkäri tms. käyntien aikana. Tällöin lomakkeista tuli esiin, että he voivat edelleen ottaa yhteyttä kotipalveluun ja heille yritetään järjestää tilapäistä apua tarpeen mukaan. Muutamassa lomakkeessa tuli esiin se, miten kotipalvelua jäädään kaipaamaan ja kerrottu pettymyksestä kotipalvelun loppumisesta. On myös esitetty toivetta sen säännöllisestä jatkumisesta. Eräässä lomakkeessa oli kerrottu, että he joutuvat nyt etsimään vaihtoehdoisen palvelun kotipalvelun päätyttyä.

8.1.4 Ammatillinen pätevyys

Ammatillinen pätevyys-kriteerin sisälle aineistosta muodostui neljä alaluokkaa, joita asiakkaat pitävät perhetyöntekijöiden ammattiosaamisena ja siten laadukkaan palvelun kuvaajana. Nämä alaluokat ovat taulukossa 10. Niiden kautta piirtyy kuva henkilökunnan ammattipätevyydestä asiakkaiden näkökulmasta. Aineistossa henkilökunnan ammatillinen pätevyys asiakkaiden mielestä koostuu palvelumyönteisestä asenteesta ja empaattisuudesta. Asiakkaille tärkeää on taata keskustelutukea sekä neuvontaa ja ohjausta silloin kun siihen on tarvetta. Koska perhetyöntekijät tekevät töitä paljon lasten kanssa, on heidän huomioiminen olennaista ammatillisessa toiminnassa.

Taulukko 10: Ammatillisuus-kriteerin alaluokat

Yläluokka	Alaluokka
Ammatillinen pätevyys	1) Palvelumyönteinen asenne ja kyky empatiaan
	2) Keskustelutuki
	3) Neuvonta ja ohjaus
	4) Lasten huomioiminen

Työntekijöiden ammatilliseen pätevyteen asiakkaat luottavat vahvasti, mikä on tullut esiin jo käsitellessä luotettavuuskriteeriä. Työntekijät ovat saaneet hyvää palautetta monessa lomakkeessa. Heidän on mainittu olevan

”Erittäin hyvin työntekijöitä”,

”Ammattitaitoinen perhetyöntekijä” sekä

”Ihania ja tärkeiksi tulleita työntekijöitä”.

Asiakkaiden palautteiden mukaan työntekijät ovat taanneet lapsille hyvää hoitoa. Useamman asiakkaan mielestä kiitos hyvästä ammatillisesta työstä kuuluu kaikille perhetyöntekijöille. Eräs perhe antoi hyvää palautetta vain kahdelle työntekijälle, koska muiden kanssa homma ei kommenttien mukaan toiminutkaan.

Oleennaista perheiden kommenttien perusteella on, että työntekijöillä on palvelumyönteinen asenne ja kykyä empatiaan. Asiakkaat kertovat kuvauksissaan saaneensa työntekijöiltä hyvin tukea niin konkreettisesti kuin henkisesti sekä toivoa jaksaa eteenpäin. Tämä edellyttää että työntekijä on paneutunut perheen asioihin ja ymmärsi perheen tilanteen oikein. Näitä molempia asiakkaat arvioivat lomakkeella ja tulokset molempien arvioitavien kysymysten kohdalla olivat hyvin samansuuntaiset, minkä voi havaita alla olevista taulukoista.

Taulukko 11: Perhetyöntekijän paneutuminen perheen asioihin

Perhetyöntekijä paneutui riittävästi perheeni asioihin

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ei hyvin eikä huonosti	4	4,4	4,5
	hyvin	18	20,0	20,5
	erittäin hyvin	66	73,3	75,0
	Total	88	97,8	100,0
Missing	System	2	2,2	
Total		90	100,0	

Taulukko 12: Perheen tilanteen ymmärtäminen

Perhetyöntekijä ymmärsi tilanteeni oikein

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	ei hyvin eikä huonosti	2	2,2	2,2
	hyvin	20	22,2	22,5
	erittäin hyvin	67	74,4	75,3
	Total	89	98,9	100,0
Missing	System	1	1,1	
Total		90	100,0	

Arviointeja oli molemmissa annettu vain arvoille 3-5 eli huonoa arviointia ei antanut kukaan asiakas. Erittäin hyvin oli perehdytty ja oikein ymmärretty perheen tilanne 75 % mielestä ja hyvin vielä yli 20 %:mielestä. Hyvin suuren enemmistön mielestä työntekijöiden palveluasenne on kohdallaan ja perhettä kohdataan huomioiden juuri heidän yksilölliset tilanteensa. Palvelumyönteistä asennetta ja empatiakykyä kuvastavat myös lausunnot, joissa ilmaistaan positiivista kokemusta toisen antamasta avusta ja tuesta toteamalla:

”On tunne siitä, että on mahdollisuus ja oikeus saada tukea”

Keskustelutuki oli perheiden maininnoissa tärkeässä roolissa kun puhuttiin perhetyöntekijöiden tarjoamasta tuesta ja avusta. Perheet kokivat että mahdollisuus keskusteluun perheen ulkopuolisen henkilön kanssa on ollut merkittävä apu perheelle. Keskustelutukea perheen ilmaisemana tarvittiin etenkin kasvatuksellisissa asioissa. Jutteleminen on ollut samalla äitiyden tukemista kun on voinut puhua mieltä painavista asioista.

”kotipalvelun työntekijät ovat tukeneet äitiyttä juttelemalla ja olemalla olemassa”

Paljon mainintoja tuli perhetyöntekijöiden antamasta neuvonnasta ja ohjauksesta. Neuvoja ja ohjausta on perheiden mukaan tarvittu lasten kasvatukseen, rajojen asetteluun, päivärytmin ja rutiinien muodostamiseen, lapsen hoitoon sekä arjen taitojen opetteluun liittyvissä asiois-

sa. Näin saatu tuki on perheiden mukaan ollut arvokasta ja palveluohjaus mm. perheneuvolan palveluihin on ollut toimivaa. Työ asiakkaan kommentoimana

”on ollut kannattelua ja konkreettista apua ja neuvoja lapsen hoitoon ja kotiin liittyvissä asioissa - sekä parisuhteesta”.

Lapsen huomioiminen työssä on osa perhetyöntekijän ammattitaitoa, jota perheet myös arvostivat. Lapset ovat palautteiden mukaan odottaneet kovasti perhetyöntekijän saapumista ja lapset ovat pitäneet heistä. Vanhemmille tärkeää oli se, että perhetyöntekijä on osannut ottaa lapset huomioon aina yksilöinä.

”Erityiskiitokset J:lle joka kivasti otti kaikki lapset yksilöinä huomioon ja teki monesti oma-aloitteisesti kaikkia ekstrajuttujakin. Toki kiitos kuuluu kaikille. Lapsi viihtyi aina hienosti V:n kanssa ihan pikkuvauvanakin. Isommasta lapsesta taas K:n kanssa oli kiva leikkiä.”

8.1.5 Palvelun maine ja uskottavuus

Palvelun mainetta ja uskottavuutta yritin arvioida kysymyksen ”Millaisia kommentteja asiakkaat esittävät palvelun maineeseen liittyviin tekijöihin” kautta. Esiin tuli kommentteja tiedonsaannin vaikeudesta ja tiedon epämääräisyydestä. Esitteistä, internetsivuista, palveluun käytettävistä lomakkeista tai muusta palveluun kuuluvasta seikasta ei tullut mitään maininta. Tiedon saannin vaikeus edes yksittäisenä kommenttina edellyttää, että tiedotukseen palvelusta tulee kiinnittää huomioita kun mietitään palvelun markkinointia ja viestintää. Yksittäinen kommentti liittyy palvelumaksukäytäntöihin, joka liittyy palvelun toimivuuteen ja voi käantäytyä imagollisesti palvelua vastaan.

”sitten maksukin olisi loogisempi ja reilumpi kun se perustuu yksittäisiin käynteihin eikä kiinteään kuukausitaksaan”

Tuolloin käytössä oli kuukausimaksuperusteinen säännöllisen avun maksu, joka nyt 1.4.2014 alkaen on muutettu tuntiperusteiseksi juuri noista asiakkaan mainitsemista syistä johtuen.

8.1.6 Odotukset yritystä ja palvelua kohtaan,

Vaikka tarkoitus tässä työssä ei ollut selvittää asiakkaiden odotuksia kotipalvelusta laajemmin, sisällytin kuitenkin arviointiin kysymyksen millaisia asiakkaiden odotuksia näkyy tutkimusaineistossa. Odotuksia yritystä tai palvelua kohtaan ei suoranaisesti esitetty ollenkaan. Eräs äiti kertoi avun vastaanottamisen vaikeudesta

”avun vastaanottaminen oli todella vaikeaa aluksi”.

Mistä se johtui, ei ole mainintaa. Suomessa on vallalla vahva pärjäämisen kulttuuri, mikä voi osaltaan selittää avun pyytämisen ja sen vastaanottamisen vaikeutta. Myös kommenttia

”avun saaminen aikaisemmin jo heti lapsen syntymän jälkeen olisi pelastanut meidät monilta ongelmilta, mutta äidin voimavarat eivät silloin riittäneet avun hankintaan”

tulee tarkastella siinä valossa, miten meidän julkisen sektorin palveluohjaus ja tiedotus palveluista toimivat silloin kun esimerkiksi neuvolassa kohdataan näitä avun tarpeessa olevia äitejä. Aiemmin mainitsemassani Päivi Reijosen (2013) opinnäytetyössä tuli esiin perheiden mainitsemia esteitä avun vastaanottamiseen. Sitä olisi hyödynnettävä kun mietitään keinoja saavuttaa perheitä, joilla avun ja tuen tarvetta on, mutta syystä tai toisesta eivät ohjaudu palvelun pariin.

8.1.7 Ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen

Viimeisenä halusin tutkia aineistosta miten asiakkaat kuvailevat ongelmatilanteita? Ongelmien esiintymistä kuvattiin kun käyntejä oli jouduttu peruuttamaan tai muuttamaan. Kritiikki haluttiin kohdentaa enemmän koko systeemiin, ei niinkään yksittäiseen työntekijään tai palvelualueeseen. Myös palvelumaksuun liittyvästi ongelmasta mainittiin yhdessä lomakkeessa.

”tiedon saaminen palvelumaksuista tuli vasta kun kotipalvelua oli jatkunut jo 2 kk:n ajan”.

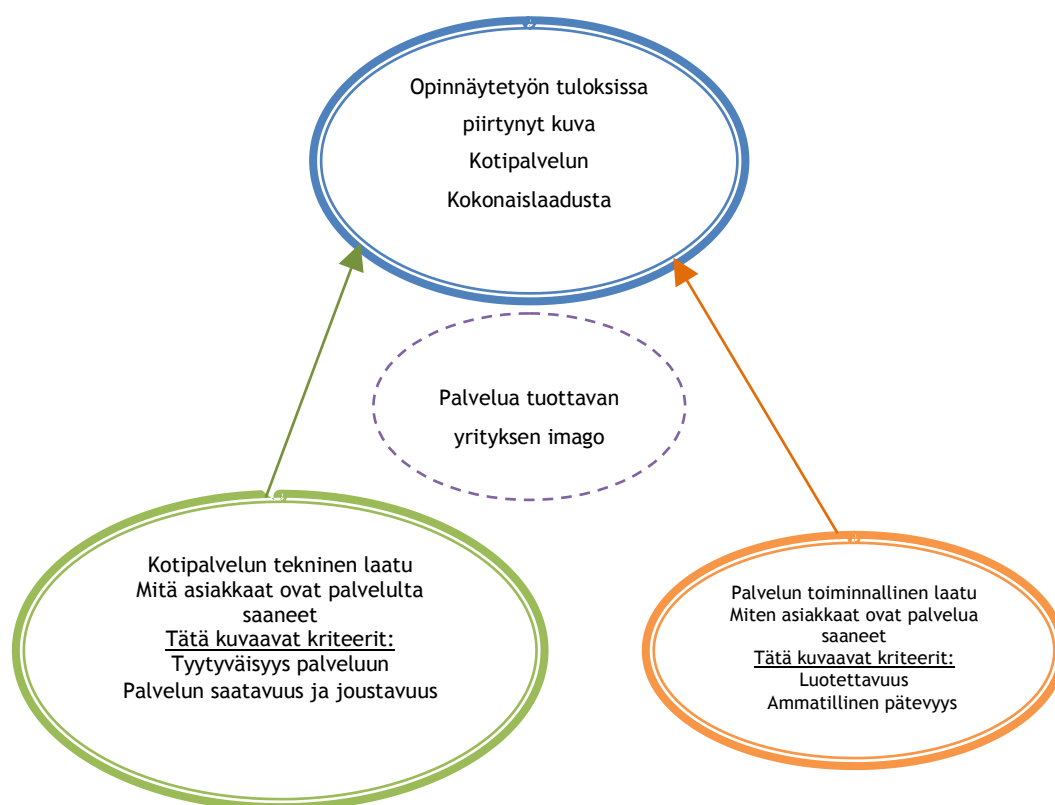
Mitään mainintaa ei ollut esitetty siitä miten esitettyihin pulmatilanteisiin oli organisaation puolelta reagoitu.

8.2 Loppuarviointilomakkeiden kyky palvelun laadun kuvaamisessa

Toisena tutkimustehtävänä halusin tässä opinnäytetyössä tarkastella miten kattavasti lapsiperheiden kotipalvelussa kerätyt asiakastyön loppuarvioinnit kuvaavat palvelun laatua. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tulosten pohjalta voidaan päätellä jotakin siitä, miten hyvin asetetut hyvän palvelun kriteerit tulevat esiin loppuarviointilomakkeissa. Asetetut kriteerit olivat: tyytyväisyys palveluun, luotettavuus, palvelun saatavuus ja joustavuus, ammatillinen pätevyys, palvelun maine ja uskottavuus, odotukset yritystä tai palvelua kohtaan sekä ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen. Kolmesta viimeisestä arviointikehikon kriteeristä oli ihan yksittäisiä kommentteja, eikä niistä siten voinut vetää merkittäviä johtopäätelmiä. Näin ollen voi todeta, että loppuarviointilomakkeet eivät anna riittävästi vastauksia niihin liitettyihin arviointikysymyksiin eikä palvelun laatua niiden kriteereiden kautta voi arvioida.

Eniten informaatiota saatiin kriteereistä tyytyväisyys palveluun sekä saatavuus ja joustavuus. Tyytyväisyyttä asiakkaat kuvasivat paljon kertoen palvelun merkityksestä heille sekä sen vaikutuksista perheen arkeen. Paljon kuvauksia oli palvelun sisällöllisistä tekijöistä, jotka kuvasivat palvelun saatavuutta heidän omien tarpeiden mukaisesti. Grönroosin (1998, 65) kuvaaman kahden laatu-ulottuvuuden mukaisesti näiden kriteereiden voidaan päätellä kuvaavan hyvin palvelun teknistä laatua, eli sitä mitä asiakas on palvelusta saanut. Luotettavuudesta ja henkilökunnan ammatillisesta pätevyydestä saatiin tuloksena positiivinen kuva kotipalvelun laadusta ja ne kuvaavat hyvin palvelun toiminnallista laatua eli sitä miten palvelua on saatu.

Näiden kommenttien ja arviointien osuus oli vähäisempi, joten nämä näkökulmat kuvaavat jollakin tapaa palvelun laatua, mutta onko se riittävä kuvaus laadun kehittämiseen? Ongelmi- en esiintyminen tuli yksittäisinä mainintoina esiin ja ne maininnat liittyivät vahvasti palvelun luotettavuus kysymyksiin. Siten sen pitäminen erillisenä kriteerinä oli aivan turhaa. Imagoon liittyivät kriteerit: palvelun maine ja uskottavuus sekä odotukset yritystä tai palvelua kohtaan eivät tulleet esiin tutkimustuloksissa, eikä loppuarviointilomake siten pysty niitä kartoitta- maan. Tässä opinnäytetyössä se eivät siten toimi ”suodattimena” kotipalvelun kokonaislaatua arvioitaessa.



Kuvio 9: Kotipalvelun kokonaislaadun ulottuvuudet (Mukaiillen Grönroos 1998, 65)

Loppuarviointilomakkeen kykyä mitata palvelun laatua voidaan tarkastella peilaten sitä myös muihin teorioihin. Lecklin ja Laine (2009, 15-31) esittivät laadun olevan kyvykkyyttä, jolloin asiat tehdään oikein, joustavasti ja varmasti, jolloin asiakkaille annetut lupaukset pidetään ja heille tuotetaan lisäarvoa. Tähän laatuarviointiin saadaan vastaukset kriteerien ”palvelun saatavuus ja joustavuus” sekä ”luotettavuus” avulla. Lisäarvon tuottaminen asiakkaille tulee esiin kuvauksissa tyytyväisyydestä palveluun kun asiakkaat kertoivat palvelun merkityksestä ja sen vaikutuksista. Joustavuus tulee esiin kommentteissa palvelun saatavuudesta. Lecklinin ja Laineen määritelmä palvelun laadusta ei kuitenkaan anna riittävästä kuvausta palvelun laadusta, sillä osa kriteereistä jää tämän määritelmän kautta täysin käyttämättä.

Lämsä ja Uusitalo (2009, 25-26) esittivät erilaisia näkökulmia laadun arviointiin ja tarkastelen loppuarviointilomakkeiden kykyä mitata laatua näiden näkökulmien valossa. Asiakaskeskeisessä näkökulmassa hyvää laatua mitataan heidän mukaan asiakkaan tyytyväisyydellä, jossa korostuvat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. Palveluntuottajan on heidän mukaan tunnistettava ja ymmärrettävä asiakkaan mieltymykset, toiveet ja tarpeet, vaikka välillä ne ovat asiakkaiden itsensäkin mielessä vaikeasti kuvailtavissa ja ilmaistavissa. Asiakastyytyväisyydestä piirtyi ensimmäisessä kriteerissä hyvin kattava kuvaus. Kuvauksessa korostuivat palvelun merkitys, sen vaikutukset sekä palvelun sisältöön liittyneet tekijät. Koska tyytyväisyys oli hyvin korkea, voidaan arvioida että palvelun sisältö on vastannut heidän tarpeitaan. Se mitä odotuksia ja toiveita palvelusta heillä oli, ei kuitenkaan tullut esille. Tuloksiin peilaten tästä näkökulmasta katsottuna loppuarviointilomake kuvaa hyvin asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ja sitä voidaan siten pitää hyvänä laadun mittarina.

Lämsän ja Uusitalon (2009, 25-26) eettinen näkökulma korostaa asiakkaiden oikeutta laadukaisiin palveluihin, joten hyvää laatua on edistettävä palveluprosessien kaikilla tasoilla. Hyvää laatua on heidän mukaan pitää kiinni lupauksista, edistää toisten ihmisten hyvinvointia sekä kehittää omaa toimintaa ja palvelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tämä näkökulmaa tuli esille arvioitaessa palvelun luotettavuutta sekä työntekijöiden ammattipätevyyttä. Asiakkaiden hyvinvointia voidaan todeta lisätyn - palvelun vaikutukset ovat olleet perheille niin merkittävät. Ammattipätevyyteen kuuluva palvelumyönteinen asenne tuli hyvin esiin kommentteissa, joissa asiakkaille oli saatu aikaan tunne oikeutuksesta apuun ja tukeen. Tämä tuo esiin myös Lämsän ja Uusitalon (2009, 24) elämyksellisen näkökulman, joka sisältää sekä tieto- että tunneperäisiä elementtejä erinomaisuuden kokemisessa. Heidän mukaan hyvän palvelun elementteinä nousee esiin sellaisia tekijöitä kuin vuorovaikutuksen henki, ilmapiiri, tunnekokeemus tai jokin tarina, jossa asiakas on osallisena ja tämä on koettu merkityksellisenä. Näitä elämyksellisiä kommentteja tuli loppuarvioinneissa hyvin esiin. Palvelun voi eettisesti ja elämyksellisesti katsoen olevan laadukasta ainakin suorittavan työntekijäportaan tasolla. Yhdessä kommentissa tuli esiin kritiikin ilmaus koko systeemille, muuten asiakkaat eivät arvioineet muun organisaation osuutta palvelun laadussa.

Lämsän ja Uusitalon (2009, 25) tuotekeskeinen, tuotantokeskeinen tai kustannushyötykeskeinen näkökulma laadun arvioinnissa eivät ole tässä opinnäytetyössä olleet relevantteja, sillä kotipalvelulla ei ole olemassa selkeästi kuvattuja laatuominaisuuksia, joiden pohjalta asiakkaat voisivat laatua arvioida tai selkeästi kerättyjä asiakaspalautteita laatupoikkeamista tai virheistä palvelun aikana. Kustannushyötynäkökulma ei julkisella sektorilla toimi markkinatalouden periaatteiden mukaan, joten laadun tarkastelu sen perusteella ei ole olennaista. Nämä tekniset laadunmittaamisen välineet ovat kuitenkin osa organisaation laadunvalvontaa ja laatujohtamista, mitkä tulisi olla organisaation sisällä kunnossa ja osa organisaatiokeskeistä laadun tarkastelua.

8.3 Tulosten yhteenveto

Loppuarviointilomakkeiden kautta voidaan nähdä, että lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun. He ilmaisivat tyytyväisyyttään suoranaisten kiitosten ja tyytyväisyysilmauksien kautta. Annetulla avulla on ollut suuri merkitys perheille ja sen on kuvattu vaikuttaneen perheen arkeen, arjessa selviytymiseen ja jaksamiseen merkittävästi. Palvelun avulla on mahdollistettu vanhemmille aikaa lepoon, nukkumiseen ja omaan aikaan, mikä asiakkaiden mielestä on vaikuttanut myös vanhempien itsetunnon ja voimavarojen kasvuun sekä rohkeuteen tehdä omia ratkaisuja.

Palvelun luotettavuus asiakkaiden mielestä muodostuu siitä, että he tietävät saavansa apua säännöllisesti ja tehdyn palvelusopimuksen mukaan työntekijältä, jonka ammattitaitoon he pystyvät täysin luottamaan. Palvelun saatavuutta arvioidessa merkittäväksi asiakkaiden mielteissä nousi aineistosta se, että palvelun sisältö ja määrä vastasi heidän tarpeitaan. Säännöllisen palvelun päätyttyäkin perheet kokivat, että palvelua olisi hyvä olla saatavilla edelleen, jos heidän tarpeensa muuttuvat. Joustavuus muuttuvissa tilanteissa on siten toimivan palvelun edellytys.

Henkilökunnan ammatillinen pätevyys koostuu asiakkaiden mukaan palvelumyönteisestä asenteesta ja empatiakyvystä. Asiakkaille tärkeää on saada keskustelutukea sekä neuvontaa ja ohjausta silloin kun siihen on tarvetta. Paneutuminen perheen asioihin on tärkeää, jotta perheen tilannetta voi ymmärtää oikein. Ammatillisessa toiminnassa lasten huomioiminen ja hyvä hoito on myös olennaista perhetyöntekijän työssä.

Laatukriteereistä palvelun maine ja uskottavuus, odotukset yritystä tai palvelua kohtaan sekä ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen eivät nousseet tutkimusaineistossa esiin. Tuloksena voi siten todeta, että loppuarviointilomake ei kykene mittaamaan laatua näiden näkökulmien valossa. Sen sijaan kriteerit tyytyväisyys palveluun, luotettavuus, palvelun saatavuus ja joustavuus sekä ammattipätevyys toimivat laadunarviointikriteereinä loppuarviointilomakkeessa. Näistä kriteeristä piirtyy kuva asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta lapsiperheiden kotipalvelusta Helsingin kaupungissa.

9 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettiset tekijät

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan käsitteiden reliabiliteetti ja validiteetti avulla. Tässä opinnäytetyössä tätä voi tarkastella määrällisten analyysien osalta. Reliabiliteetti on Jorma Kanasen (2011, 119) mukaan tulosten pysyvyyttä, jolloin toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset eivätkä tulokset johdu sattumasta. Koska tässä tutkielmassa määrällisen aineiston osuus on suhteellisen pieni, voi tuloksia pitää luotettavina eikä ne vaihdu, jos aineistosta tehdään uusintamittaus. Validiteetti kuvaa Kanasen (2011, 121) ilmaisemana mittarin pätevyyttä ja tarkkuutta mitata oikeaa asiaa. Tutkimuksessa olen käyttänyt aineistona valmiiksi laadittua lomaketta, joka on kehitetty kotipalvelua asiakasprosessiin kuuluvaksi, eikä sen alkuperäinen tarkoitus ole ollut laadun mittaamisen väline. Tässä työssä yrityksenä oli mitata sen kykyä mitata myös laatua, eli validiteettia laadun mittaamiseen eri kriteerien kautta. Tulos siitä oli mielestäni kohtuullinen. Validiteettia voidaan tarkastella tässä työssä siltä kannalta onnistuinko sijoittamaan määrällisesti arvioidut kysymykset oikean kriteerin alle. Esimerkiksi kuvaako kysymys pystyin luottamaan työntekijöiden ammatitaitoa enemmän luotettavuus kriteeriä vai olisiko se mitannut paremmin ammatillisen pätevyyden kriteeriä? Kanasen (2011, 124) mukaan validiteettia ei voi soveltaa laadulliseen tutkimukseen, koska aineistosta voi tutkija tehdä omakohtaisia tulkintoja. Tässä kohden olen käyttänyt juuri omaa tulkintaa siitä, miten liitän kysymykset eri kriteereitä koskeviksi. Koska tutkielma oli enemmän kuitenkin laadullinen tutkimus, arvioin opinnäytetyön luotettavuutta enemmän pohjautuen laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin.

Laadullisen tutkimuksen yleisinä luotettavuuskriteereinä pidetään uskottavuutta, vahvistettavuutta, refleksiivisyyttä ja siirrettävyyttä. Uskottavuus syntyy siitä, että tutkimustulokset vastaavat aineistossa esiin tulevaa todellisuutta. Sitä voi vahvistaa käyttämällä triangulaatiota. Vahvistettavuus käsittää koko tutkimusprosessina arvioinnin, joten prosessi on kuvattava raportoinnissa mahdollisimman tarkasti. Refleksiivisyys on tutkijan oman roolin tiedostamista tutkimuksen eri vaiheissa niin että hän tunnistaa oman vaikutuksensa. Tavoitteena on tutkijana pyrkiä kuitenkin mahdollisimman objektiiviseen ilmiön tarkasteluun tutkimuksen keinoin. Siirrettävyys kuvastaa miten tutkimustulokset on siirrettävissä muihin vastavälisiin tilanteisiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 127-129.)

Opinnäytetyöni on mielestäni uskottava, sillä asiakastytyväisyyden kuvaus loppuarviointilomakkeiden kautta on yhtenevä aiempien asiakastytyväisyydsmittausten kanssa. Tulokset ovat myös yhteneviä laadullisen aineiston sisällönanalyysin tuloksena kuin määrällisten arvioiden kautta, mikä lisää uskottavuutta. Triangulaation käyttö opinnäytetyössä on yksi tapa lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tässä työssä sen käytöltä ei voinut välttyä, koska aineisto sisälsi valmiiksi sekä kvalitatiivista materiaalia että kvantitatiivista mittausta ja molempien vastaukset vahvistavat samansuuntaisia tuloksia tehden niistä uskottavia. Vahvistettavuutta olen pyr-

kinyt todentamaan läpi koko tutkimusprosessin pyrkimällä mahdollisimman tarkkaan tutkimusprosessin kuvaukseen raportissa. Mielestäni kuvauksen tarkkuus on riittävää.

Refleksiivisyyttä arvioidessa voin todeta pyrkineeni tietoisesti aineiston mahdollisimman objektiiviseen käsittelyyn. Vaikka itse toimin johtavana ohjaajana kotipalvelussa ja sitä kautta itselläni on paljon tietoa palvelun toiminnasta niin asiakkaiden kuin organisaation näkökulmasta. Mielestäni olen onnistunut pitämän ammatillisen asiantuntijuuden taustalla aineistoa käsitellessäni. Arviointitehtävissä ja johtopäätöksissä tosin olen voinut tulkita asioita tätä asiantuntijuutta hyödyntäen. Jo aiheen valintaan toki vaikutti myös se, että toimin tässä työssä, mutta opinnäytetyön linkittäminen oman ammatillisen intressin kenttään on yleensä ammattikorkeakouluopinnoissa suotavaa. Siten tämä työ hyödyntää sekä jatko-opintojani, että oman työn kehittämistä.

Tämän opinnäytetyön tuloksia ei suoranaisesti ole siirrettävissä esimerkiksi muiden kaupunkien lapsiperheiden kotipalvelun laadun arviointiin. Jokaisessa organisaatiossa on omanlaisensa asiakasprosessit ja arviointisysteeminsä, joten asiakkaiden kokema laatu ja lomakkeen kyky arvioida laatua palvelussa pätee vain Helsingin kaupungissa. Johtopäätökset lomakkeen arvioinnin pohjalta määritellyistä soveltuvista kriteereistä voi hyvinkin olla sovellettavissa muualle. Ihan samalla tavalla kuin itse mietin jatkokehittämisen ideoita Helsingin kaupungille.

Tutkimuksessa käsitelin 90 loppuarviointilomakkeen otosta tutkimukseen soveltuvasta 228 lomakkeesta. Mielestäni otos oli riittävä, sillä loppuvaiheessa lomakkeista ei tullut esiin enää mitään uutta tietoa. Siten ne antoivat tarpeeksi kattavan kuvan palvelun laadusta ja asiakas-tyytyväisyydestä, joten tulosta voidaan otoksen perusteella yleistää kattamaan asiakkaiden kokemuksia koko aineistosta. Koko kaupungissa oli tehty vuonna 2013 yhteensä 260 loppuarviointia. Asiakastietojärjestelmän tilastoista (Tilastoportaali 2014) poimitun tiedon mukaan asiakasperheiden määrä oli koko kaupungissa samana vuonna yhteensä 1355 kotitaloutta. Siihen suhteutettuna tehtyjen loppuarvioiden kokonaismäärä on erittäin vähäinen (n.19 %) eli noin joka viidennelle perheelle on saatu loppuarviointi tehtyä. Osa näistä asiakkaista on jatkanut palvelun parissa vielä vuoden 2014 aikana, mikä osittain selittää tilannetta. Mutta kun tarkastelee palvelun kestoa, mikä on kerätty loppuarviointilomakkeista tilanne näyttää aika huolestuttavalta. 63 %:lla loppuarviointiin vastanneilla asiakkailla palvelun kokonaiskesto oli alle 12 kuukautta. Jos tämän luku yleistettäisiin koskemaan koko asiakaskaskuntaa, tulisi loppuarvioita olla huomattavasti enemmän. Tästä voisi päätellä, että asiakkaina on paljon perheitä, joilla palvelu jatkuu todella pitkään, eikä loppuarviointeja siksi tehdä. Voisiko siten tästä kaikesta päätellä, että vain joka viides asiakasprosessi saadaan päätökseen vuoden aikana?

Salmela (1997, 14-15) totesi, että asiakastyytyväisyyskyselyjen luotettavuutta heikentää se, että usein tyytymättömimmät asiakkaat jättävät kyselyissä vastauksia antamatta. Tämä pätee varmaan myös loppuarvioinnin kohdalla. Tulokset tässä opinnäytetyössä ovat olleet hyvin positiivisia. Onko käynyt niin, että tyytyväiset asiakkaat suostuvat asiakasprosessin loppuunsaattamiseen, mutta tyytymättömät lopettavat palvelun yhtä äkkiä eikä prosesseja saada vietyä loppuarviointiin saakka? Kokemuksesta voin sanoa että joitakin erittäinkin tyytymättömiä asiakastapauksia vuodessa varmasti on, mutta ei mielestäni silti selitä loppuarviointien suhteellisen vähäistä määrää kokonaan. Osa asiakkaista lopettaa palvelun nopeasti kun saa esimerkiksi työpaikan ja aloittaa heti. Osa työskentelystä loppuu nopeasti, jos lastensuojelun kautta tapahtuu lasten huostaanotto, eikä aikaa loppuarviointiin ole. Toisaalta positiivisten tutkimustulosten luotettavuutta voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, miten rehellistä annettua palautteita ovat. Kyselyihin voidaan vastata positiivisemmin silloin, jos palvelua mahdollisesti halutaan tai tarvitaan myöhemmässä elämänvaiheessa uudelleen eikä asiakkaat halua pilata mahdollisuuksiaan avun saamiseen jatkossa. Syitä on monia, mutta mistään tietojärjestelmästä emme saa kokonaistietoa päättyneistä asiakassuhteista ja kotipalvelun päätymiseen johtuneista syistä. Näin ollen loppuarvioiden kattavuutta ei mistään tilastotiedosta saa kerättyä. Mielenkiintoista olisi tietää, kuinka paljon asiakkuuksia päättyy ilman loppuarviointia ja mitkä ovat niitä syitä, miksi asiakasprosessi ei toteudu loppuun asti suunnitellulla tavalla. Tässä olisi selvästi tilastotiedon kehittämisen paikka, joka haastaa nykyiset tietojärjestelmät.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012, 6-7) määrittelee Suomessa ohjeet hyvälle tieteelliselle käytännölle, joita on noudatettava jos halutaan tehdä hyväksyttävää, luotettavaa ja uskottavaa tutkimusta. Ohjeissa edellytetään tarvittavan tutkimusluvan hankintaa. Hain tutkimuslupaa opinnäytetyöni suorittamiseksi Helsingin kaupungilta ja päätös siitä on tehty 14.5.2014. Tutkimuseettisesti lähtökohtana on toimia rehellisesti, noudattaa yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa kuin esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Ohjeissa edellytetään, että tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan hyvän tieteellisen tutkimuksen pelisääntöjen mukaan. Siinä syntyneet tietoaineistot tulee myös tallentaa asianmukaisesti.

Omassa opinnäytetyössäni olen pyrkinyt noudattamaan tutkimuksellisia periaatteita niin hyvin kuin osaan. Aineistoa tallentaessani olen pyrkinyt huolellisuuteen ja olen kirjannut asiakkaiden esittämät kommentit ja mielipiteet sellaisenaan ylös. Olen käyttänyt tilastolliseen analyysiin kehitettyä ohjelmaa ja tarkkuuteen olen pyrkinyt tutkimustulosten esittelyssä yrittäen kuvata niitä myös taulukoiden ja pylväsdiagrammien avulla. Neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti olen ottanut huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset huomioon asiakasmukaisella tavalla merkitsemällä muiden esittämän tiedon ja kirjoitetun tekstin tarkasti asianmukaisin lähdeviittauksin.

Tutkimusaineistossa on taattu loppuarviointilomakkeiden nimettömyys ja asiakastietojen sallassapito palvelun edellyttämällä tavalla. Lomakkeet olen saanut käsiini kopioina, joissa kaikki asiakkaiden tunnistetiedot ovat olleet valmiiksi peitettyinä. Lomakkeita olen tutkimuksen ajan käsitellyt huolellisesti eikä niitä luovuteta ulkopuoliselle missään vaiheessa. Myös aineiston analysoinnissa olen huolehtinut, että asiakkaat eivät ole mitenkään tunnistettavissa annettujen palautteiden perusteella. Tutkimuksen valmistuttua aineistona olevat lomakkeet hävitetään silppuamalla. Opinnäytetyössä olen huolehtinut hyvästä tutkimustavasta ja yleisistä eettisistä periaatteista. Tieteellisen tutkimusetiikkaan kuuluvat olennaisena avoimuus ja tieteellisen tiedon julkisuus. Nämä toteutuvat kun opinnäytetyön raportti valmistumisvaiheessa syötetään Theseus-järjestelmään. Tulokset esitellään lapsiperheiden kotipalvelun organisaatiossa syksyllä 2014 kotipalvelun johtavien ohjaajien ja ylihoitajien yhteisissä kokouksissa. Tutkimuslupa edellyttää opinnäytetyön toimittamisen kirjallisesti kaupungille, joten toimitan raportin sen velvoittamana myös ylemmän johdon käyttöön.

10 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä tarkoituksena oli tarkastella millainen kuva piirtyy lapsiperheiden kotipalvelun laadusta kerättyjen asiakastyön loppuarvioiden perusteella. Laatu palvelussa tarkastelin seitsemän eri kriteerin valossa. Tulosten perusteella voidaan todeta, että annettujen arvioiden ja kommenttien kautta kotipalvelun laadusta piirtyy asiakkaiden kokemuksina varsin positiivinen kuva. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluun, joka on merkinnyt heille paljon sekä vaikuttanut positiivisesti perheen arkeen ja vanhempien jaksamiseen. Palvelun sisältö on vastannut asiakkaiden tarpeita ja palvelua on saatu joustavasti. Palvelua tuottanutta henkilökuntaa on pidetty pätevinä ja asiakaspalvelutaitoisina. Suurin osa asiakkaita piti palvelua myös luotettavana, vaikka joissakin tapauksissa palvelulupauksia ei ollut täysin pidetty.

Palvelun saatavuuteen asiakkaiden tarpeiden mukaan tulee kotipalvelussa kiinnittää huomiota, vaikka yleisesti palvelun saatavuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Palvelun päätyttyä esitetyt palvelun jatkotoiveet tulee ottaa vakavasti, mutta helposti käy niin, että hyvään palveluun kiinnytään liikaa ja siitä on vaikea luopua. Julkisen palvelun rajoitukset ja tasapuolisuuden vaatimus tulee aina ottaa myös huomioon, mikä erottaa kotipalvelun yksityisistä palveluntuottajista (vrt. Oulasvirta 2007,14-15). Kotipalvelu on sosiaalihuoltolainmukaista palvelua eikä pelkkää lastenhoitoapua, joten julkisin varoin toteutettava palvelu ei voi olla läsnä kaikissa perheen lastenhoitopulmatilanteissa. Tilanearvioon tulee kuitenkin panostaa, ettei apua todella tarvitsevia ja heikoin voimavaroin kamppailevia perheitä putoa turvaverkon raosta ja jää oman onnensa nojaan. Tärkeäksi tulee oppia tunnistamaan perheiden avuntarpeet tarpeeksi ajoissa ja kehittää sen tueksi palveluprosesseja yli toimintasektoreiden.

Loppuarvioinneista saadut tyytyväisyystulokset ovat hyvin yhteneviä aiemmin tehdyn laajemman asiakaskyselyn kanssa. Tyytyväisyys tässä loppuarvioinnissa oli ehkä jopa hieman suurempaa kuin laajemmassa asiakaskyselyssä. Tämä huomio kutsuu kääntämään katseen siihen tapaan ja prosessiin miten tyytyväisyyttä arvioidaan. Yleiset asiakastyytyväisyyskyselyt ovat perinteisesti nimettöminä annettuja palautteita ja arvioita. Loppuarviointilomakkeet täytetään yleensä palvelun päätyttyä käytävässä vastuuhoitajien ja asiakkaan välisessä loppuarviointikeskustelussa. Tämä herättää epäilyksen, että antavatko asiakkaat kuitenkaan täysin rehellistä ja avointa palautetta palvelusta kasvotusten niiden henkilöiden kanssa, jotka ovat olleet konkreettisesti toteuttamassa palvelua? Tämän vuoksi tulee miettiä tarkkaan miten varmin saadaan asiakkailta aito kokemus palvelun laadusta esiin? Pitäisikö miettiä nimettömän palauteannon mahdollisuutta loppuarviointikäytännön ohella?

Toisena tehtävänä opinnäytetyössä oli arvioida miten kattavasti lapsiperheiden kotipalvelussa kerätyt asiakastyön loppuarvioinnit kuvaavat palvelun laatua. Peilasin loppuarvioinneista saatuja tuloksia teoriaan palvelun laadusta. Arvioinnissa totesin seitsemästä kriteeristä vain kah-

den laatukriteerin kuvaavan hyvin palvelun laatua loppuarviointilomakkeissa. Nämä kriteerit olivat tyytyväisyys palveluun sekä palvelun saatavuus ja joustavuus. Hieman heikommin loppuarviointilomakkeet antavat kuvaa henkilökunnan ammatillisesta pätevydestä ja luotettavuudesta. Vaikka arvioinnin näiden kohdalla tukevat vahvasti laadun kokemusta kotipalvelussa, on näistä esitetty kuitenkin huomattavasti vähemmän kommentteja kuin kahdesta aiemmasta kriteeristä. Luotettavuuteen liittyvä erillinen kriteeri ongelmien esiintymisestä ja niiden korjaamisesta oli turha, eikä erillisenä kriteerinä sillä ollut vastaavaa merkitystä. Palvelun imagoon liittyviä kommentteja palvelun maineesta ja uskottavuudesta tai asiakkaiden odotuksista ei merkittävästi tullut esiin. Näitä loppuarviointilomake ei siten mittaa lainkaan, eikä se välttämättä ole loppuarviointiprosessissa edes tarpeen. Niiden selvittämiseksi täytyy keksiä joku muu tapa ja keino.

Laatuakatemia (2010) esitti palvelun laatuun hieman erilaisen näkökulman. Sen mukaan palvelun laatu on hyvää, jos se vastaa niitä tavoitteita, joita on asiakkaan palvelusuunnitelmassa asetettu palvelutoiminnalle ja tuloksille. Tavoitteiden toteutumista kysyttiin suoraan loppuarviointilomakkeessa, mutta käsittelin sitä tietoa vain taustatietoina, joissa erittäin suuri osa asiakkaista oli arvioinut tavoitteiden toteutuneen. Lomakkeessa tämän tarkastelun teki vaikeaksi se, että asetettujen tavoitteiden määrä ja laatu vaihteli hyvin paljon. Tavoitteiden toteutumisen arviointi olisi mielestäni erittäin tärkeää, mutta sitä ei mielestäni voi arvioida pelkän yhden lomakkeen varassa. Tavoitteet työlle asetetaan palvelun alussa, sitä arvioidaan koko asiakasprosessin ajan säännöllisesti väliarvioinneissa ja tarvittaessa tavoitteita muutetaan tai asetetaan uusia tavoitteita. Niitä tulisi tarkastella siten koko asiakasprosessin aikana käyttäen hyödyksi palvelusuunnitelmalomaketta, väliarviointilomakkeita sekä loppuarviointilomakkeita. Koska tavoitteiden laatu vaihteli huomattavasti, tulisi kiinnittää huomiota perheyöntekijöiden koulutukseen, jotta ammatillinen osaaminen tavoitteellisen muutostyön tavoitteiden asettelussa ja sen dokumentoinnissa kohenisi. Selkeiden tavoitteiden asettaminen yhdessä perheiden kanssa ei ole helppoa, jos työskentelyn todellinen tavoite muutosteorioiden mukaisesti saataisiin aikaan. Tätä laatuarviointia ei siten pelkän loppuarviointilomakkeen kautta voi tehdä.

Palvelun laatukriteerit on alkujaan kehitetty taloushallinnon puolella helpottamaan palvelun laadun arviointia yksityisen palvelusektorin kilpailuvalttina. Tämä opinnäytetyö osoitti, että ne toimivat hyvin myös julkisella sektorilla sosiaalipalveluissa. Siten laadunarvioinnissa kuten varmaan myös monessa muussa kohden voidaan oppia ottaa perinteisesti vastakkaisina pidettyinä tutkimusmaailmoista. Tärkeää on aina vain muistaa julkisen sektorin erityispiirteet ja markkinatalouden toimimattomuus siinä toimintaympäristössä. Monet menetelmät ja tutkimustulokset ovat varmasti hyödynnettävissä ja sovellettavissa puolin ja toisin. Tämän opinnäytetyön pohjalta toimiviksi laadunarviointikriteereiksi voin todeta tämän opinnäytetyön toimintaympäristössä seuraavat laadun arviointikriteerit:

1. Palveluun tyytyväisyys
2. Luotettavuus
3. Palvelun saatavuus ja joustavuus
4. Ammattipätevyys

Aiemmin tässä työssä olen maininnut, että kotipalveluun ei ole selkeästi määritelty omia laatu-kriteereitä. Tämän työn tulosten kautta piirtyi kuva näiden neljän kriteerin soveltuvuudesta laadun arviointiin lapsiperheiden kotipalvelussa. Voisiko nämä kriteerit siten määritellä laadun määrittäjiksi lapsiperheiden kotipalveluun Helsingissä?

Kun arvioidaan laatua asiakastyytyväisyyden näkökulmasta, nämä kriteerit olisi hyvä sisällyttää kaikkiin asiakastyytyväisyys järjestelmiin. Tässä työssä tuli esiin ideoita miten erilaisia järjestelmiä tulee olla, jotta saadaan monipuolisesti tietoa asiakkaiden odotuksista, tarpeista ja tyytyväisyydestä. Esitän ideani tarkemmin myöhempanä. Rope ja Pöllänenkin (1998, 57) toivat esiin sekä suorat asiakaspalautejärjestelmät että asiakastyytyväisyystutkimukset. Ne molemmat ovat tärkeitä, mutta yksinään kumpikaan ei ole riittävä mittari asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi. Siten kriteerinä käyttämäni ongelmien esiintyminen ja niiden korjaaminen, vaikka onkin osa palvelun luotettavuutta, tulee säilyttää erillisenä teknisenä laadun mittarina organisaation omaan käyttöön. Kotipalvelussa ei ole käytössä yhtenäistä asiakaspalautteen keräysjärjestelmää, jonne niin esimiehet kuin työntekijät voisivat kirjata asiakkaiden antaman välittömän palautteen tai raportoida asiakastyön virhetilanteet. Palvelun maineen ja uskottavuuden eteen tulee tehdä hyvää ja laadukasta markkinointityötä, jotta julkisen palvelun maine ja tiedon saatavuus palvelusta paranee ja saavuttaa asiakkaat oikea-aikaisesti. Asiakkaiden odotuksia palvelua kohtaan on Grönroosin (2001,134) mukaan vaikea kartoittaa. Ne voidaan jättää erillisten selvitystöiden, kuten aiemmin järjestetyn Fountain Parkin kyselyn, varaan.

11 Ehdotus asiakkaiden monipuolisen kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi

Kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatujen vastausten ja opinnäytetyön tulosten perusteella opinnäytetyön kolmantena tehtävänä oli laatia ehdotus, miten asiakastyytyväisyysjärjestelmää tulisi kehittää ja toteuttaa Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa, jotta se toimisi systemaattisena ja monipuolisena palvelun laadun arviointimenetelmänä. Opinnäytetyön prosessissa mielessäni on kehkeytynyt ajatus, että lapsiperheiden kotipalvelussa ei tarvita vain asiakastyytyväisyysjärjestelmän kehittämistä vaan laajemmin koko asiakkaiden kuuntelujärjestelmän parantamista. Tähän kehittämisehdotukseen sisällytän ajatukset loppuarviointilomakkeiden ja loppuarviointikäytännön kehittamisestä, asiakkaiden välittömän palautejärjestelmän ja siihen liittyvien toimintakäytäntöjen luomisesta sekä jatkuvan asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmän luomisesta. Pohjaan kehittämisehdotukseni Lecklinin (2002, 122.) esittämään kappaleessa 6.4. esitettyyn asiakastyytyväisyyden mittausprosessin viisivaiheiseen kehittämistyöhön. Jokaisesta kehittämiskohteesta muodostan taulukon kehittämisideoiden esittelyyn näiden vaiheiden mukaisesti.

Asiakasprosessin loppuarvioinnin kehittäminen on ollut lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen agendalla jo jonkin aikaa. Toivon siten, että tästä opinnäytetyöstä on hyötyä sille työryhmälle, joka siihen työhön nimetään. Loppuarviointi on tärkeä osa ehjää ja kokonaisvaltaista asiakasprosessia, joka on ollut toimiva ja toimintaa selkeyttävä prosessi niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä tuli esiin se, että loppuarvioinnissa käytettävä lomake kuvaa osittain palvelun laatua, mutta paremmin se kuvaa palvelun merkitystä ja vaikuttavuutta perheille. Siten lomakkeesta voisi mielestäni poistaa sellaisia osioita, jotka kuvaavat enemmän tyytyväisyyttä tai laatua. Koko kotipalvelun asiakastyytyväisyys- ja laadunvarmistamistyön selkiyttämiseksi tulee selkeästi erottaa mittarit toisistaan, ettei monella eri mittarilla yritä kuvata samoja asioita. Loppuarviointilomake ja koko kotipalvelun asiakasprosessi lomakkeineen luotiin aikoinaan yli 10 vuotta sitten kotipalvelun vaikuttavuuden mittaamiseen. Siihen on sisällytetty myöhemmin mm. tyytyväisyysmittausta, joskaan ei tarpeeksi niin, että se palvelisi täysin organisaation tarpeita asiakastyytyväisyyden kartoittamisessa monipuolisesti. Näin ollen ehdotan, että loppuarviointia kehitettäisiin siihen suuntaan että sen funktio olisi selkeämmin vaikuttavuuden arvioinnissa. Tämä edellyttää että organisaatiossa kehitetään edelleen myös työntekijöiden osaamista sosiaalisen muutostyön ja tavoitteiden asettamisen kohdalla. Asiakasprosessi pyrkii saamaan aikaan muutosta perheen elämässä, joten tyytyväisyyden sijaan meidän tulisi kyetä arvioimaan asiakastyön prosessia muutoksen onnistumisen näkökulmasta. Vaikuttavuusarvioihin on paineita entistä enemmän, kun julkisen sektorin rahoitus on kriisissä. Vain tätä kautta saamme näyttöä työn vaikutuksista ja toimivien työkäytäntöjen toteuttamisesta. Loppuarviointilomakkeiden kehittämisehdotus on esitetty alla taulukossa 13.

Taulukko 13: Loppuarvioinnin kehittämisehdotus

Kehittämistyön vaihe	Kehittämisehdotus
Käyttökohteet	<p>Loppuarviointilomaketta käytetään edelleen osana asiakasprosessia sen loppuvaiheen arvioinnissa perhetyöntekijän ja asiakkaan kanssa välisessä loppuarviointikeskustelussa.</p> <p>Loppuarviointi käydään läpi kaikkien asiakkaiden kanssa, joille on laadittu kirjallinen palvelusuunnitelma.</p> <p>Mittaustuloksia hyödynnetään kotipalvelun vaikuttavuuden arvioinnissa</p>
Mittaustapa	<p>Loppuarviointikeskustelu on aina mahdollisuuksien mukaan henkilökohtainen tapaaminen, jossa arvioidaan työskentelyä yhdessä. Kasvokkain tapahtuva keskustelu on erittäin tärkeä palvelun päätyttyä, jossa yhdessä asiakkaan kanssa voidaan käydä läpi koko asiakasprosessi alusta loppuun.</p> <p>Keskustelussa käytetään apuna ja täytetään yhdessä asiakkaan kanssa loppuarviointilomake.</p> <p>Asiakkaalle annetaan paperinen asiakastyytyväisyyskyselylomake palautuskuorineen tai linkki sähköiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn, jossa kysytään kokemuksia kotipalvelusta nimettömästi.</p>
Mittari	<p>Loppuarviointilomaketta muokataan siten, että siinä kysytään</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaan omaa voimavara-arviota • Tavoitteiden toteutumisen arviointi • Kotipalvelun merkitys perheelle • Kotipalvelun vaikutukset perheelle <ul style="list-style-type: none"> - mikä muuttui - mikä auttoi muutoksen saavuttamisessa • Elämän jatkuminen <p>Numeeriset arvioinnit yhteistyön toteutumisesta sekä palvelun laadusta jätetään pois</p> <p>Loppuarvioinnin tavoitteena on saada tietoa työskentelyn vaikuttavuudesta, ei tyytyväisyydestä tai laadusta</p> <p>Työryhmä, jossa on kolme johtavaa ohjaajaa, nimetään muokkaamaan uusi loppuarviointilomake</p>
Konkreettinen mittaus	<p>Loppuarviointi tehdään aina kun asiakkuus on päättymässä tai mahdollisimman pian päättymisen jälkeen.</p>
Mittaamisen linkittäminen johtamisjärjestelmään	<p>Kukin johtava ohjaaja kokoaa yhteen vuosittain asiakkaiden loppuarviointien määrän ja analysoi loppuarviointilomakkeista palvelun merkityksen ja vaikuttavuuden.</p> <p>Koosteet käydään läpi vuosittain kaupunkitasoisesti kotipalvelun esimieskokouksessa.</p> <p>Koosteet käydään läpi johtavan ohjaajan vetämissä tiimin kehittämissä päivissä.</p>

Rope ja Pöllänen (1998, 57) toivat esiin sekä suorat asiakaspalauttejärjestelmät että asiakastytyväisyystutkimukset. Ne molemmat ovat heidän mukaan tärkeitä, mutta yksinään kumpikaan ei ole riittävä mittari asiakastytyvyyden selvittämiseksi. Selvää on, että asiakastytyvyyden mittaamisen kehittämistä kotipalvelussa tarvitaan, mutta myös välittömän asiakaspalautteen keräämisessä ja dokumentoinnissa on huomattavia puutteita. Kaupungilla on käytössään internet-sivuillaan massiivinen järjestelmä asiakaspalautteiden käsittelyyn. Sen käyttö on vielä vähäistä, joten ehkä asiakkaat eivät ole sitä vielä löytäneet. Siihen ei tosin ole henkilökuntaakaan perehdytetty, joten voi olla ettei työntekijät osaa sitä mainostaa asiakkaille.

Joka tapauksessa niin työntekijät kuin johtavat ohjaajat joutuvat päivittäisessä työssä ollen kontaktissa asiakkaiden kanssa kuulemaan asiakkaiden palautteita, niin hyviä kuin huonoja. Näitä yleensä ei kirjata minnekään, sillä kotipalvelussa ei ole käytössä yhtenäistä asiakaspalautteen keräysjärjestelmää, jonne niin esimiehet kuin työntekijät voisivat kirjata asiakkaiden antaman välittömän palautteen tai raportoida esimerkiksi asiakastyön virhetilanteet. Katson, että enemmän kuin järjestelmän puutteesta tässä on kyse työkäytäntöjen sopimusten epäselvyydestä. Voisimme kotipalvelun sisällä tehdä yhteisen sopimuksen palautteiden kirjaamiskäytännöistä ja niiden käsittelytavasta. Yksinkertaisimmillaan tarvitaan vain palautelomake, johon kuka tahansa voi kirjata ylös vapaamuotoisesti asiakkaan antaman palautteen. Näin palautteet tulisi dokumentoitua ja niiden todellista määrää sekä laatua voitaisiin seurata kapupunktasoisesti. Kyse on siten enemmän työasenteen ja työkäytännön muutoksesta. Tämä on vain teknistä palautteiden seuraamista, joita Tuominen (2013, 85-89) pitää yhtenä menestyvän organisaation piirteenä.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelin yhtenä laatukriteerinä ongelmien esiintymistä ja niiden korjaamista. Loppuarviointilomakkeessa siitä tuli vain pari yksittäistä esimerkkiä. Totesin laatu mittarina sen olevan osa luotettavuuden mittausta, mutta teknisenä palaute- ja seurantakohteena se voisi hyvinkin toimia. Saisimme siten luotettavuudesta monipuolisempaa arviointitietoa. Se vaan edellyttää, että arjen työskentelyssä muistamme kirjata ylös esiin tulevat pienetkin virheet ja ongelmatilanteet. Nyt niitä ei kirjata, joten jälkikäteen voimme vain muistella millaisia tapauksia ja tilanteita tuli eteen esimerkiksi puoli vuotta sitten. Muistin varaisella toiminnalla ei vakuuteta ylempää johtoa palvelun toimivuudesta ja sen laadusta. Toisena kehittämis ehdotuksena esitän välittömän asiakaspalautteen systemaattisen keräämisen ja kirjaamisen aloittamista. Tarkemmin tätä kehittämis ehdotusta kuvaan taulukossa 14.

Taulukko 14: Kehittämisehdotus välittömän asiakaspalautteen kirjaamisesta

Kehittämistyön vaihe	Kehittämisehdotus
Käyttökohteet	Välittömän asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen puhelimesta tai kotikäynnillä kun asiakkaan kanssa ollaan välittömässä vuorovaikutuksessa ja asiakas antaa palautetta työntekijästä, palvelun sisällöstä, puutteista, virheistä tms. asiasta joka liittyy kotipalveluun tavalla tai toisella. Mittaustuloksia hyödynnetään teknisessä laadunarvioimisessa organisaation sisällä
Mittaustapa	Jokainen työntekijä kirjaa palautteet ylös heti, kun asiakas niistä hänelle puhuu Jokainen palaute kirjataan vapaamuotoisena ylös lomakkeelle, joka toimitetaan johtavalle ohjaajalle
Mittari	Palautetta voi antaa Helsingin kaupungin virallisen asiakaspalauttejärjestelmän kautta Palautelomake työntekijöiden tai asiakkaiden jatkuvaan käyttöön
Konkreettinen mittaus	Valmius jatkuvaan palautteen dokumentointiin
Mittaamisen linkittäminen johtamisjärjestelmään	Annetut asiakaspalautteet ja virhetilanteet käydään kuukausittain läpi tiimien kokouksissa. Johtavat ohjaajat raportoivat annetut palautteet ylihoitajille 2 x vuodessa Neuvola ja perhetyön johtoryhmä seuraa vuosittain asiakaspalautteiden ja virheiden määrää ja laatua

Lapsiperheiden kotipalvelussa on säännöllisesti järjestetty asiakastyytyväisyysmittauksia. Ongelmana on ollut se, että tyytyväisyyttä voidaan mitata vain pieneltä osalta asiakkaita, jotka sattuvat olemaan asiakkaina mittausajankohtana. Myöskään palveluseteliasiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ei ole koskaan mitattu. Koska asiakkaita tulee ja menee ja asiakkuuden kestot vaihtelevat hyvinkin paljon, tulisi taata, että kaikilla asiakkailta olisi tasapuolinen mahdollisuus palvelun arviointiin. Tarvitsemme siten jatkuvan asiakastyytyväisyysjärjestelmän kehittämistä siten, että asiakkaiden arvioita voitaisiin kerätä läpi vuoden, eikä vain erillisinä mittausajankohtina. Tärkeää palvelun kehittämiseksi on saada tietoa palvelun laatu- ja tyytyväisyydestä, kuten luotettavuudesta, palvelun saatavuudesta, joustavuudesta, työntekijöiden ammatillisuudesta, sekä asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tärkeää on, että saataisiin eri menetelmiä käyttäen monipuolista tietoa toiminnan arviointiin. Mittausmenetelmien ei tulisi olla päällekkäisiä vaan toisiaan täydentäviä.

Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä nimettömyyden takaaminen varmistaa rehellisen palautteen. Siksi mielestäni kaikki laatu- ja tyytyväisyysarviot tulisi poistaa kasvotusten tehtävistä arvioista - kotipalvelussa siis loppuarviointikeskustelusta. Näin ollen, kolmantena kehittämisehdotuksena on asiakastyytyväisyyskyselyjen järjestäminen niin, että jokaisella asiak-

kaalla on palvelun päätyttyä mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja kokemuksensa saadusta palvelusta. Tämä edellyttää sähköisen palautejärjestelmän luomista niin, että sieltä saadaan koosteita ja raportteja tulosten analysointiin ja palvelun arviointiin. Palvelun päätyttyä asiakkaille annetaan sähköinen linkki kyselyyn tai paperinen lomake, jonka he voivat nimettömänä palauttaa. Myös palveluseteliasiakkaat voidaan ottaa mukaan tähän tyytyväisyyskyselyyn. Heille voidaan kysely postittaa systemaattisesti esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Kyselyä laadittaessa on huomioitava ne erityispiirteet, joita organisaatiossa tarvitaan tietää heidän palvelukokemuksista. Kyselyyn voi sisällyttää muutama erillinen kysymys palvelutuottajaan liittyen, jos sellaista halutaan tietää. Palvelu pitäisi kuitenkin pääpiirteissään olla samanlaista, sillä kyseessä on sama sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, jonka tuottamistapa vain on erilainen. Taulukossa 16 on koosteena tämä viimeinen kehittämissuositus, joka vaatii panostusta ja resursseja organisaatioilta enemmän kuin kaksi ensimmäistä ehdotusta. Palvelun arviointi monipuolisesti on kuitenkin viime kädessä organisaation etu sen tuottaessa näyttöä päätöstentien pohjaksi.

Taulukko 15: Asiakastyytyväisyysjärjestelmän kehittämisehdotus

Kehittämistyön vaihe	Kehittämisehdotus
Käyttökohteet	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyyn järjestetään vastausmahdollisuus kaikille lapsiperheille, jotka ovat saaneet kotipalvelua joko omana toimintana tai palvelusetelillä.</p> <p>Mittaustuloksia hyödynnetään vuosittain palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden arvioimisessa ja tavoitteiden asettamisessa</p>
Mittaustapa	<p>Sähköinen digiumkysely, jonne asiakas voi vastata ympäri vuoden</p> <p>Vaihtoehtoisesti lomakekysely paperisena, jolloin myös palautuskuori annetaan mukaan. Posti ohjataan alueen johtavalle ohjaajalle, joka syöttää tiedot lomakkeelta digiumjärjestelmään.</p> <p>Asiakas vastaa kyselyyn palvelun päättyessä. Loppuarvioinnin yhteydessä annetaan lomakkeet tai ohjeet kyselyyn vastaamiseksi.</p> <p>Myöhemmin asiakas voi esimerkiksi työntekijöiden kannettavan tietokoneen, puhelimen tms. laitteen avulla vastata kyselyyn nimettömänä loppuarvioinnin aikana.</p> <p>Palveluseteliasiakkaille lähetetään lomakkeet ja vastausohjeet 2 x vuodessa (toukokuu ja marraskuu)</p>
Mittari	<p>Sähköinen lomakekysely</p> <p>Muotoillaan tutkimuskysymykset asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi ja testataan ne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mittarin rakentamisessa on huomioitava palveluseteliasiakkaiden ja -palvelun erityispiirteet • Mittaria rakennettaessa otetaan huomioon niin asiakastyytyväisyys kuin palvelun laatu • Hyödynnetään aiemmin rakennettuja asiakastyytyväisyyskyselyjen mittareita • Sisällytetään mittarit, jotka on pudotettu pois loppuarviointilomakkeesta • Olennaista selvittää mikä toimi hyvin, mikä toimi huonosti ja mitä asiakkaiden mielestä pitäisi kehittää <p>Nimetään työryhmä mittarin rakentamiseen. Työryhmään vaaditaan henkilö, jolla on oikeudet digiumjärjestelmään</p>
Konkreettinen mittaus	<p>Nimetön vastausmahdollisuus annetaan asiakkaille aina loppuarvioinnin yhteydessä</p> <p>Palveluseteliasiakkaille postitetaan asiakastyytyväisyyskysely 2 x vuodessa</p>
Mittaamisen linkittäminen johtamisjärjestelmään	<p>Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kokoaa yksikön suunnittelija 1 x vuosi ja laatii raportin digiumohjelmasta</p> <p>Asiakastyytyväisyys- ja laatuavoitteet asetetaan vuosittain Neuvola ja perhetyön johtoryhmässä</p> <p>Alueelliset tulokset käydään läpi ylihoitajien pitämässä esimieskokouksissa</p> <p>Tiimikohtaiset tulokset käydään läpi johtavan ohjaajan vetämänä tiimeissä</p> <p>Tavoitteet voidaan asettaa osaksi tulospalkkiojärjestelmää</p>

12 Pohdinta

Alkuperäisenä tavoitteena opinnäytetyöllä oli kehitellä asiakastytyväisyysjärjestelmän kehittämisessä malli, joka palvelisi sekä omana tuotantona että palvelusetelillä järjestettävää palveluntuottamista siten, että kotipalvelun asiakasprosessit tulevat eheiksi ja tasavertaisiksi kokonaisuuksiksi asiakkuuden alkamisesta sen päättymiseen ja loppuarviointiin asti. Tavoitteena oli lisäksi saada selville, miten hyvin loppuarvioinnit kuvaavat yleisesti palvelun laatua, jotta lomakkeita voisi käyttää pohjana mahdollisesti uuden, myös palvelusetelitoimintaa, koskevan asiakastytyväisyysjärjestelmän pohjana. Totesin, että loppuarviointilomaketta sinällään ei voi pitää pohjana mallin luomisessa. Prosessin aikana havahtuin nimittäin tosiasiaan, että kehitettävää on sekä loppuarviointiprosessissa, suoran asiakaspalautteen järjestelmässä ja asiakastytyväisyyden kartoittamisessa laajemmin. Siksi käytän työssä mielestäni laajempaa termiä kun puhun asiakkaiden kuuntelujärjestelmästä. Ymmärrys monipuolisen mittauksen ja tiedonkeruun menetelmistä kasvoi ja lopputuloksena tuli kolme ehdotusta, joiden avulla asiakkaiden ääntä saataisiin mahdollisimman paljon kuultua arjen työkäytännöissä. Olen vakuuttunut siitä, että asiakkaiden ääntä kotipalvelussa kuunnellaan hyvin, mutta sen dokumentoinnissa on puutteita. Me johtavat ohjaajat olemme kautta aikojen saaneet johdolta paljon palautetta siitä, että huomioimme hyvin asiakkaiden näkökulmaa kaikessa kehittämistyössä. Enää pelkkä puhe ei riitä, vaan tarvitsemme dokumentoitua tietoa asiakkaiden kokemuksista ja mielipiteistä. Nämä esittämäni kolme kehittämispolkua takaa monipuolisesti laadun ja asiakastytyväisyyden tarkastelun kun huolehdimme siitä, että eri menetelmillä mittaamme eri asioita. Yhtä tärkeää kuin asiakastytyväisyyttä, on mitata työn vaikuttavuutta, tavoitteiden saavuttamista kuin teknisiä lukuja virheistä tai muista pulmatilanteista. Tämän hahmottaminen kotipalvelun kontekstissa oli tämän opinnäytetyön yksi saavutus.

Toinen saavutus opinnäytetyölläni yllätyksellisesti oli se, että työn kautta kehittyi myös laatukriteerit lapsiperheiden kotipalveluun Helsingissä. Kotipalvelun laatukriteereitä ei vuosien saatossa ole selkeästi määritelty, mutta tässä työssä löydetyt neljä laatukriteeriä voisi toimia kotipalvelun laadun määrittäjän yleisestikin. Tämä ei ollut missään vaiheessa tämän työn tavoitteena, mutta selkeä lisäarvo opinnäytetyölle tulee tämän kriteeristön määrittelyn kautta. Itselläni ei ole valtuuksia päättää, hyväksytäänkö nämä laatukriteerit virallisesti kuvaamaan kotipalvelun laatua. Työn tuloksia esitellessäni johdolle, voin tätä kuitenkin esittää. Päätös on sitten johtoryhmällä siitä, miten johtoryhmän jäsenet haluavat opinnäytetyötä hyödyntää.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa taustatietoa Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun kehittämisen tueksi ja samalla käynnistää prosessi palvelun asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämiseksi. Koskaan aiemmin ei asiakastyön loppuarviointilomakkeita ole kaupunkitasoisesti analysoitu, joten koen, että tämä työ antoi hyvän kuvan asiakkaiden kokemasta kotipalvelun laadusta, sen merkityksestä perheille ja työn vaikutuksista. Tulokset

tukivat vahvasti aiemmin tehtyjä asiakastyytyväisyysmittauksia, niiden ollen hyvin samansuuntaisia. Näiden tietojen koonti yhteen edesauttaa mielestäni kotipalvelun kehittämistä ja ehdotukset asiakkaiden kuuntelujärjestelmän kehittämistä ovat mielestäni hyvin realistiset. Koska tutkimuksellisesti halusin käynnistää kehittävän työntutkimuksen ideaan perustuen kotipalvelun kehittämisprosessin, toivon että kehittämisehdotukseni ja opinnäytetyön johtopäätökset otetaan organisaatiossa vakavasti ja niitä myös hyödynnettäisiin. Olen ainakin yrittänyt käynnistää prosessin, mutta nähtäväksi jää otetaanko siitä koppia kotipalvelun kehittämisessä.

Mielenkiintoista oman oppimisen kannalta oli tuoda hyvän palvelun kriteerejä taloushallinnon puolelta. Monia menetelmiä olisi varmaan hyödynnettävissä enemmänkin poikkitieteellisinä tarkasteluina. Tässä opinnäytetyössä teoria on ohjannut voimakkaasti koko prosessia. Tämä on ollut siten voimakkaasti teorialähtöinen oppimisprosessi. Oppimisprosessina tämä on ollut hieno matka. Innostusta on riittänyt loppuun asti ja aikaa opinnäytetyön tekemiseen on ollut jäädessäni opintovapaalle. Koska tutkimusluvan saaminen kesti yllättävän kauan, jäi minulle aikaa perehtyä huolellisesti teoriaan, jonka varaan koko prosessi rakentui. Koska aineiston analyysi oli deduktiivinen, tästä oli hyötyä koko loppuprosessin ajan. Pystyin rakentamaan rauhassa valmiiksi analyysisuunnitelman ja käytettävän arviointikehikon. Analyysin tekeminen sen pohjalta tuntui sitten helpolta ja sujuvalta. Koskaan aiemmin en ole tehnyt deduktiivista tutkimusprosessia ja se tuntui siksi niin innostavalta. Myös kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien yhdistäminen oli itselle uutta, mikä teki prosessista vielä mielenkiintoisemman.

Opinnäytetyössä tein arviointia, mikä haastoi itseni pohtimaan arviointitutkimuksen vaikeutta. Tutkimuksellisesti pitäisi olla objektiivinen, mutta arviointi perustuu lähes täysin tutkijan omiin mielipiteisiin ja tulkintoihin, joihin teoriasta haetaan tukea. Mietin usein kuka tässä oikein antaa vastaukset arviointikysymyksiin, minä, teoria vai aineisto? Koska itse olen toiminut kotipalvelussa esimiehenä jo lähes 13 vuotta, voi varmaan katsoa että minulla on paljon kertynyttä asiantuntijaosaamista palvelusta. Arviointitehtävässä tämä asiantuntijuus on varmasti näkyvissä enkä pidä sitä tässä opinnäytetyössä lainkaan ongelmallisena. Analyysi ja aineiston käsittely olivat niin teorialähtöistä, että siinä tämä asiantuntijuus jäi väkisinkin taka-alalle, enkä usko sen mitenkään vaikuttaneen tutkimustuloksiin.

Aineiston analyysivaiheessa huomasin kotipalvelulle asetettujen asiakastyön tavoitteiden arvioinnin vaikeuden. Tämä herätti pohtimaan, miten tärkeää työn vaikuttavuuden arvioimiseksi olisi käydä läpi myös muita asiakastyön dokumentteja arvioiden tavoitteiden asettamista, niiden seuraamista ja muuttumista asiakasprosessin aikana sekä niiden lopullista toteutumista lopuarvioinnin yhteydessä. Tässä voisi olla yksi opinnäytetyön aihe halukkaalle tutkijalle. Materiaalia on runsaasti valmiina saatavilla ja sitä voidaan helposti muokata niin, että kaiken-

lainen asiakkaiden tunnistettavuus katoaa. Samalla voisi tutkia asiakkaiden voimavarojen muuttumista eri asiakasprosessin vaiheissa, sillä sitä mitataan ja seurataan läpi koko asiakasprosessin. Asiakasprosessia dokumentoidaan, mutta näitä dokumentteja ei koskaan ole hyödynnetty tutkimuksellisessa mielessä. Toivon, että tämä opinnäytetyö toimisi inspiraation lähteenä hyödyntämään käyttämätöntä tutkimuksellista aineistoa, jonka kautta saataisiin näyttöä perheiden eteen tehtävästä tärkeästä työstä.

Lähteet

- Berry, L. L; Bennett, D. R. & Brown, C. W. 1989. Service quality. A profit strategy for financial institutions. Business One Irwin. Homewood. Illinois.
- Deloitte Oy. 2011. Sosiaali- ja terveystoimen kokonaisselvitys - Loppuraportti. 29.4.2011. Helsinki.
- Engeström. Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Porvoo,
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WS Bookwell Oy. Juva.
- Haapamäki, M. 2013. Sosiaalinen hyvinvointi ja sosiaalipalvelujen käyttö. Teoksessa Helsingin tila ja kehitys 2013. Helsingin kaupunki: Tietokeskus, 104-118.
- Hammersley, M. 2013. What is qualitative research? Bloomsbury. London.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Holma, T. 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit - laadun perusta. Teoksessa Lasso - Asiakaslähtöiset palveluprosessit, perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Suomen Kuntaliitto. Helsinki. s. 23-29.
- Holopainen, M.; Tenhunen, L & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Oy Kotkan Kirjapaino Ab. Hamina.
- Honkanen, H. 2008. Perheen riskiolot neuvolatyön kontekstissa - Näkökulmana mielenterveyden edistäminen. Akateeminen väitöskirja. Kuopion Yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 160. Kopijyvä Oy. Kuopio.
- Junttila, A. 2012. Asiakaskysely lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille - Syksy 2012. Kehittämisen- ja toiminnan tuen yksikkö. Sosiaalivirasto. Helsingin kaupunki.
- Jylkäs, K. 2010. Asiakassuhteiden johtaminen ja sen merkitys Valion kuluttajapalvelun arvioinnissa ja kehittämisessä. Pro-gradu tutkielma. Maatalous-metsätieteellinen tiedekunta Taloustieteen laitos. Helsingin yliopisto.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26526/JylkasGradu.pdf?sequence=1>
- Kananen, J. 2011. Kvantti - Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja sarja. Tampereen yliopistopaino. Jyväskylä.
- Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J & Valli, R. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. WS Bookwell. Juva.
- Kuluttajansuojalaki (38/1978). Viitattu 23.2.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1978/19780038>.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Laatuakatemia. 2010. Laatu - käsite ja tehtävät.
<http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm>. Viitattu 25.4.2014.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1311/2003) Viitattu 23.2.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031311>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Viitattu 22.2.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090569>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n muuttamisesta (1309/2003). Viitattu 23.2.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031309>.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Viitattu 23.2.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>

Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen. 2007. Helsingin kaupunki Sosiaalivirasto. Lapsiperheiden palvelujen vastuualueen riskiolosuhdetyöryhmä 2006-2007. Paintek Pihlajamäki Oy. Helsinki.

Lapsiperheiden kotipalvelu. Internetsivut. Viitattu 5.3.2014.
<http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Perheiden+palvelut/kotipalvelu/palvelut/kotipalvelu>.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2014. Palveluntuottajan ohjeet 29.4.2014. Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveysvirasto. Neuvola- ja perhetyö. Lapsiperheiden kotipalvelu.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli 2011. Palveluseteliopas asiakkaalle. 1.1.2011. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Lapsiperheiden palvelujen vastuualue. Lapsiperheiden kotipalvelu ja varhainen tuki.

Lastensuojelulaki 417/2007. Viitattu 20.5.2013.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari. Helsinki.

Lecklin, O & Laine, R.O..2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Helsinki.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita. Helsinki.

Lönnroth, I. 2013. Organisaatiokulttuurin ja asiakastyytyväisyyden suhde. Case: Suuren kotimaisen teleoperaattorin BtoB-liiketoiminta. Pro gradu tutkielma. Johtamiskorkeakoulu. Tampereen yliopisto.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84727/gradu06837.pdf?sequence=1>

Nummi, H. 2011. Tyytyväinen asiakas vakuutusyhtiön monikanavamallissa. Pro gradu tutkielma. Johtamiskorkeakoulu. Tampereen yliopisto.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82763/gradu05246.pdf?sequence=1>

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Tampere. <http://acta.uta.fi>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol. 49 fall 1985, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing Vol. 64. n:o 1. Spring 1988. s. 12-40.

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. 2014. Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi. Viitattu 12.3.2014.

<http://www.sosiaalikallega.fi/aluuetietoa/alueellista%20tietoa/asiantuntijuus/sostyonvaik>.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2006. Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. *Janus* 4/2006. 403-410.

http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0406/4_06_Rantanen_etal.pdf

Reijonen, P. 2013. Asiakkaiden ja työntekijöiden ajatuksia kotipalvelun perhetyön kehittämistä: Bikva-arviointi Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelussa. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Metropolia. Helsinki.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56663/Reijonen_Paivi.pdf?sequence=1

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusyhtiö Pohjantähti. Vaasa.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammi. Helsinki.

Rope, T & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. WSOY. Juva.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes oppaita: 32. Gummerus kirjapaino. Jyväskylä.

Silén, T. 2006. Johtamisen ja strategisen ajattelun näkökulmia. Yliopistopaino. Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. Viitattu 12.6.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Sosiaali- ja terveyslautakunta. Kokouspöytäkirja 19/17.2.2013. Helsingin kaupunki. Liite Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelitoiminnan vakinaistaminen 1.1.2014 alkaen. Viitattu 20.2.2014.

http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2013/Sote_2013-12-17_Sotelk_19_Pk/D7D6F5CE-D10C-42F6-9ABE-9CF05D3FF53C/Lapsiperheiden_kotipalvelun_palvelusetelitoiminnan.pdf.

Sosiaaliportti 2014. Miten tutkia käytäntöä? Viitattu 11.3.2014.

http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/tutkimus/miten_tutkia_kaytanta/#.Uxc44D9_tu4

STM 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Tilastoportaali 2014. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. Sosiaalihuollon tilasto. Julkaisematon lähde. Viitattu 4.6.2014.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Jyväskylä.

Tuominen, K. 2013. Johdatko julkista organisaatiota laadukkaasti? CAF itsearvioinnin käsikirja. Mikä erottaa menestyjät keskinkertaisista? ChangeManager ProTM. HansaBook. Vantaa.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. 2012 - Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 21.5.2014.

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut.

Tähtinen, J, Laakkonen, E & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun Yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C:20. Painosalama Oy. Turku.

Valtari, A & Lähdeniemi, T. 2012. Helsingin kaupunki Sosiaalivirasto - lapsiperheen sujuva arki. Kooste verkkohaastattelusta helsinkiläisille lapsiperheille ja lapsiperheiden parissa työskenteleville ammattilaisille. Fountain Park. Helsinki. 23.3.2012.

Vuori, A. 2012. Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopisto. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere

Vuorinen, P. 2013. Luentomateriaali: Määrällisen tutkimuksen metodikurssi 6.11.2011. Laurea AMK.

Ylikoski, t. 1999. Unohtuiko asiakas? Otavan kirjapaino. Keuruu.

Zeithaml, V.A.; Bitner, M. J. & Gremler, D. D. 2009. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. International edition. McGraw Hill. New York.

Kuviot

Kuvio 1: Palvelun laatu-ulottuvuudet (Grönroos 1998, 65).....	23
Kuvio 2: Asiakastyytyväisyysmittausprosessi (Lecklin 2002, 122).	35
Kuvio 3: Opinnäytetyö kehittävän työntutkimuksen syklissä	40
Kuvio 4: Kotipalvelun kesto luokittain	52
Kuvio 5: Voimavarat kotipalvelun päätyttyä	53
Kuvio 6: Asiakkaiden tyytyväisyys palveluun.....	56
Kuvio 7: Vaikutus itsetunnon kasvuun.....	58
Kuvio 8: Ajan riittäminen palvelun aikana	64
Kuvio 9: Kotipalvelun kokonaislaadun ulottuvuudet (Mukaiillen Grönroos 1998, 65).....	69

Taulukot

Taulukko 1: Arviointikehikon pohjalla olevat palvelun laadun kriteerit	45
Taulukko 2: Opinnäytetyön arviointikehikko	48
Taulukko 3: Opinnäytetyössä käytettävät analyysimenetelmät	50
Taulukko 4: Tyytyväisyys palveluun -kriteerin alaluokat	57
Taulukko 5: Voimavarojen kasvu asiakkailla	59
Taulukko 6: Luotettavuus kriteerin alaluokat	60
Taulukko 7: Selkeät sopimukset yhteistyölle	61
Taulukko 8: Luottamus työntekijöiden ammattitaitoon	62
Taulukko 9: Palvelun saatavuus -kriteerin alaluokat	62
Taulukko 10: Ammatillisuus-kriteerin alaluokat	65
Taulukko 11: Perhetyöntekijän paneutuminen perheen asioihin	66
Taulukko 12: Perheen tilanteen ymmärtäminen	66
Taulukko 13: Loppuarvioinnin kehittämissuositukset	80
Taulukko 14: Kehittämissuositus välittömän asiakaspalautteen kirjaamisesta	82
Taulukko 15: Asiakastyytyväisyysjärjestelmän kehittämissuositus	84

Liitteet

Liite 1: Loppuarviointilomake	95
Liite 2: Tutkimuslupa.....	97

Liite 1: Loppuarviointilomake



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto
Lapsiperheiden kotipalvelu

Helsingfors stad
Socialverket
Hemservice för barnfamiljer

8)

LOPPUARVIOINTI
perheen tilanteesta kotipalvelun päättyessä
SLUTBEDÖMNING
över familjens situation i det läge då hemservicen
upphör

1(2)

Päivämäärä Datum

Perheen nimi Familjens namn		Kotipalvelun kokonaiskesto/åka – Den totala tidsperioden för hemservicen									
Milloin perhe arvioi tämänhetkisen tilanteensa selviytyä eteenpäin? Hur bedömer familjen sin nuvarande situation samt förutsättningar att klara sig framöver?		Jämför 1 voimavarat ovat vähäiset, 10 voimavaraa ovat hyvät På bedömningsskalan anger 1 att resurserna är svaga och 10 att resurserna är goda									
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN FÖRVERKLIGANDET AV UPPSTÄLLDA MÅL		Eivät ole toteutuneet Har inte förverkligats					Ovat toteutuneet Har förverkligats				
Miten tavoitteisiin on päästy kotipalvelun käynnin aikana? Hur har de uppställda målen förverkligats under hemservicebesöken?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Kotipalvelun käynnin tavoitteet eriteltynä. Vertaa perheen kotipalvelun suunnitelmaan merkityihin tavoitteisiin. Hyvä tulos on riittävän yksityisyyttä ja konkreettinen perheen kannalta. (Se sisältää enemmän kuin yhden sanan.) Hemservicebesökens mål specificerade. Jämför med de målsättningar som antecknats i familjens hemservicoplan. En god målsättning är tillräckligt specificerad och konkret ut familjens synvinkel. (Den innehåller mer än ett ord.)		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
YHTEISTYÖN TOTEUTUMINEN HUR LYCKADES SAMARBETET?		Erittäin huonosti Mycket dåligt					Erittäin hyvin Mycket bra				
Perhetyöntekijä ymmärsi tilanteeni oikein Familjearbetaren förstod min situation rätt		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Govimme selkeästi mihin yhteistyötä pyrimme Vi hade en klar målsättningen med samarbetet		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Pystyin luottamaan perhetyöntekijän ammattitaitoon Jag kunde lita på familjearbetarens yrkeskunskap		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Perhetyöntekijä paneutui riittävästi perheeni asioihin Familjearbetaren var insatt i familjens situation		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Häneliä oli riittävästi aikaa käyntikerroillaan Han/hon hade tillräckligt med tid vid sina hembesök		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Luottamukseni omiin voimavaroihini kasvoi Tilliten till mina egna resurser växte		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Oain kannustusta oimen ratkaisujen tekemiseen Jag blev uppmuntrad till att hitta egna lösningar		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5					
Mikälainen merkitys / vaikutus lapsiperheiden kotipalvelun antamalla avulla on ollut perheenne tilanteeseen / avuntarpeeseen (katso suunnitelma ja väliarviointi)?		Vilken betydelse / inverkan har den hjälp haft på situationen / hjälpbehovet i er familj som erbjöts via hemservice för barnfamiljer (se planen och mellanbedömningen)?									



Helsingin kaupunki
Sosiaalivirasto
Lapsiperheiden kotipalvelu

Helsingfors stad
Socialverket
Hemservice för barnfamiljer

LOPPUARVIINTI
perheen tilanteesta kotipalvelun
päätyessä

SLUTBEDÖMNING 2
över familjens situation i det läge
då hemservicen upphör

PALVELUN LAATU SERVICENS KVALITET	En lainkaan Inget alls	Erittäin tyytyväinen Mycket nöjd
Arvioi, kuinka tyytyväisiä olette saamaanne kotipalveluun		
Utvärdera det stöd ni fått		
	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	
Miten perheen arki jatkuu kotipalvelun päätyttyä? - Hur fortsätter familjens vardag efter att hemservicen upphört?		

Päivämäärä Datum	Asiakkaan allekirjoitus ja nimeselvennys Klientens underskrift och namnförtydligande
	Kotipalvelun työntekijän allekirjoitus ja nimen selvennys Hemservicearbetarens underskrift och namnförtydligande

Liite 2: Tutkimuslupa



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
 Perhe- ja sosiaalipalvelut
 Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys
 Perhepalvelujen johtaja

Pöytäkirjanote

8/2014

1 (2)

14.5.2014

10 §**Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2014-004347**

HEL 2014-004347 T 13 02 01

Päätös

Perhepalvelujen johtaja päätti myöntää tutkimusluvan Jaana Lapin tutkimukselle "Palvelun laadun arviointi kotipalvelussa". Tutkimus on ylempi amk opinnäytetyö Laurea ammattikorkeakouluun. Yhteyshenkilönä sosiaali- ja terveysvirastossa on neuvola- ja perhetyön päällikkö Sonja Mattila.

Aineistona on asiakkaiden tuottamat loppuarvioinnit, joista on poistettu asiakkaiden tunnistetiedot. Aineiston käsittelyssä noudatetaan yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita.

Valmis tutkimusraportti tai sen sähköinen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön osoitteella Helsingin kaupungin kirjaamo, Sosiaali- ja terveystoimi, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki, sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi.

Lisätiedot

Taina Hussi, kehittämissuunnittelija, puhelin: 310 43830
 taina.hussi(a)hel.fi

Otteet

Ote
 Hakija

Yhteyshenkilö
 Valmistelija

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja
 terveystoimen
 Liite 1

Pöytäkirja on pidetty yleisesti nähtävänä Helsingin kaupungin kirjaamossa (Pohjoisesplanadi 11-13) 23.5.2014 ja asianosaista koskeva päätös on lähetetty 27.5.2014.

Perhepalvelujen johtaja

Postiosoite
 PL 6000
 00099 Helsingin kaupunki
 sosiaali(aterveys)@hel.fi

Käyntiosoite
 Toinen linja 4 A
 Helsinki 53
 www.hel.fi/ote

Puhelin
 +358 9 310 5015
Faksi
 +358 9 310 4204

Y-luettelu
 0201266-6

Tilinho
 FI1980001200062430
 Alv.nro
 FI02012066



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveystieteiden virasto
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys
Perhepalvelujen johtaja

Pöytäkirjanote

8/2014

2 (2)

14.5.2014

Hanna Viitala
perhepalvelujen johtaja

Pöytäkirjanote
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
sosiaali@terveys@hel.fi

Käyntiosoitte
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-funnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566