

Heidi Väkimies

TILAAJA-ASIAKKAIDEN KOKEMA
PALVELUN LAATU HUOLTSIKKA
OY:SSÄ

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Syyskuu 2015




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 22.9.2015
Tekijä(t) Heidi Väkimies	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma
Nimeke Tilaaja-asiakkaiden kokema palvelun laatu Huoltsikka Oy:ssä	
Tiivistelmä Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Huoltsikka Oy:n palvelujen laatua tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta. Tilaaja-asiakkailta tässä työssä tarkoitetaan sosiaalityöntekijöitä. Työn tavoitteena oli tuottaa kehittämissuhteita Huoltsikka Oy:n palveluiden laadun kehittämiseksi. Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada selville, millainen on Huoltsikka Oy:n palvelun laatu tilaaja-asiakkaiden kokemana. Huoltsikka Oy:n perustehtävänä on tarjota laadultaan hyvätasoista palvelua lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuoltoa tarvitseville lapsille ja nuorille. Itse tutkimus oli pääosin kvantitatiivinen ja se toteutettiin Internet-kyselynä, jossa oli monivalintavaihtoehtoja. Kvalitatiivista tutkimusotetta on käytetty kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2015 ja se lähetettiin 44 sosiaalityöntekijälle. Tulosten analysoinnissa käytin apuna Webropol-ohjelmaa. Tutkimustulosten mukaan Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalvelujen laatu on pääosin hyvää. Sijais- ja jälkihuollossa palvelut nähtiin lähes kaikilta osin laadukkaina. Esimerkiksi vastuunjako ja yhteistyöhön sitoutuminen olivat sijaishuollon palveluissa toteutuneet onnistuneesti. Parannettavaa löytyi kuukausittaisesta raportoinnista ja avo- ja jälkihuollon palveluista. Kyselyyn vastanneiden henkilöiden määrä oli melko pieni, minkä vuoksi saatuja tutkimustuloksia ei voi yleistää.	
Asiasanat (avainsanat) Palvelut, laatu, asiakastyytyväisyys, lastensuojelu	
Sivumäärä 59 sivua + liitteet 6	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä)	
Ohjaavan opettajan nimi Heli Aaltonen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Huoltsikka Oy

DESCRIPTION

	Date of the bachelor's thesis 22 September 2015
Author(s) Heidi Väkimies	Degree programme and option Business Management
Name of the bachelor's thesis Customer satisfaction survey for Huoltosikka Oy (ltd)	
Abstract The aim of this bachelor's thesis was to examine Huoltosikka Ltd's quality of services from their customers' point of view. The customers are referred to as social workers in this work. The objective of this work was to create a development proposal to develop the quality of the services of Huoltosikka Ltd. The research problem of the thesis was to find out the quality of the services of Huoltosikka Ltd experienced by the customers. The basic task of Huoltosikka Ltd is to offer good quality service to children and young people who need non-institutional care, foster care and aftercare of child protection. The bachelor's thesis was mainly quantitative and it was done by using an Internet Survey. There were several multiple-choice questions, which were analyzed using a quantitative method. Open questions were analyzed by a qualitative method. The inquiry was done in April 2015 and it was sent to 44 social workers. I used Webropol program in the analysis of the results. The results show that the quality of service has been mainly good. Services of foster care were considered good nearly throughout the whole range. For example the distribution of responsibility and commitment to cooperation were successful in the services of foster care. Issues that need to be improved are monthly reporting and services of non-institutional care and aftercare. The number of the persons who replied to the inquiry was fairly small which means that the results cannot be generalized beyond the scope of this study	
Subject headings, (keywords) child welfare, quality, customer service, service	
Pages 59 pages + appendixes 6	Language Finnish
Remarks, notes on appendixes	
Tutor Heli Aaltonen	Bachelor's thesis assigned by Huoltosikka Oy

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	2
2.1	Palvelun käsite	2
2.1.1	Palvelun prosessi	4
2.1.2	Palvelun laatu ja laadun osatekijät	5
2.1.3	Palvelun mittaaminen	9
2.1.4	Koettu palvelun kokonaislaatu	11
2.1.5	Palvelun laadun kehittäminen	13
2.2	Asiakastyytyväisyys ja sen muodostuminen	15
2.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	17
3	LASTENSUOJELUTYÖN PALVELUPROSESSIT	18
3.1	Laatu lastensuojelutyössä	18
3.2	Avohuollon palveluprosessi	21
3.3	Sijaishuollon palveluprosessi	22
3.3.1	Yhteydenotto ja tiedonkeruu	24
3.3.2	Arviointi ja suunnittelu	24
3.3.3	Tutustuminen ja sopiminen	25
3.3.4	Lapsen saapuminen	25
3.3.5	Asettuminen ja kasvaminen yksikössä	26
3.3.6	Sijoituksen päättäminen ja arviointi	26
3.4	Jälkihuollon palveluprosessi	27
4	HUOLTSIKKA OY	28
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
5.1	Tutkimuksen tavoite ja kohderyhmä	30
5.2	Kvantitatiivinen tutkimus	31
5.3	Kyselytutkimus ja kyselylomake	31
5.4	Aineiston analysointi	32
5.5	Kyselyn toteutus	33
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
6.1	Vastaajien taustatiedot	35
6.2	Yhteistyön laatu	37

6.3	Suunnittelu- ja tulovaihe sijaishuollossa.....	38
6.4	Hoito- ja kasvatus sijaishuollossa	39
6.5	Suunnittelu- ja tulovaihe avo- ja jälkihuollossa.....	39
6.6	Ohjaus- ja tukivaihe avo- ja jälkihuollossa.....	41
6.7	Palveluketjun sujuvuus	42
6.8	Muut arvioitavat asiat	43
7	PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN HUOLTSIKKA OY:SSÄ	43
7.1	Yhteenvedo tuloksista.....	44
7.2	Kehitysehdotukset.....	46
7.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	48
8	LOPUKSI.....	50
	LIITTEET	
	1 Saatekirje	
	2 Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Hyvä laatu merkitsee yritykselle paljon. Hyvä laatu täyttää asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja odotukset sekä kartuttaa asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväinen asiakas on yleensä uskollinen yritykselle. Tyytyväiset asiakkaat lisäävät ostojen määrää ja viestivät siitä myös uskollisesti muille asiakkaille. (Lecklin 2006, 24.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on palvelujen laadun kehittäminen lastensuojelutyötä tekevässä yrityksessä. Lastensuojelun näkökulmasta katsottuna myös laki osaltaan sanelee, minkälaista palvelua asiakkaiden täytyy saada, kuten esimerkiksi lastensuojelulain ensimmäisen pykälän mukaan tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Laaksosen (2004, 258) mukaan lapsen edun turvaaminen on kaikkein tärkein peruste laadun kehittämiseen lastensuojelussa. Tärkeä peruste tarkoittaa lastensuojelussa sitä, että lasten tarpeet on otettava huomioon aina ensisijaisesti niin, että sekä yksittäisen lapsen sekä kaikkien lasten kohdalla. Kaikilla lapsilla täytyy olla samanlaiset oikeudet yhteiskunnassa ja heitä tulee kohdella yksilöinä tasa-arvoisesti. Lisäksi lastensuojelutyön kehittäminen palvelee myös työyhteisöjä ja yksittäisiä työntekijöitä. (Kanaoja ym. 2010, 164.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Huoltsikka Oy. Työn tavoitteena on tuottaa kehittämisehdotuksia Huoltsikka Oy:n palveluiden laadun kehittämiseksi. Tutkimusongelmana on saada selville, millainen on Huoltsikka Oy:n palvelun laatu tilaaja-asiakkaiden kokemana. Tilaaja-asiakkailta tässä työssä tarkoitetaan sosiaalityöntekijöitä. Opinnäytetyössäni tarkastellaan tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta palvelun laatuasioita, kumppanuutta ja yhteistyötä. Valitsin aiheen, koska tämän vuoden puolella on toimintaa tehostettu kasvatuksellisesta ja hallinnollisesta näkökulmasta ja myös siksi, että opinnäytetyöni tuottaa arvokasta tietoa palvelun kehittämistä ajatellen.

Tutkimuksen lähestymistapa on pääosin kvantitatiivinen. Kyselylomakkeen avoimissa kysymyksissä käytetään kvalitatiivista tutkimusotetta. Työn empiirinen aineisto hankitaan kyselytutkimuksen avulla niiltä tilaaja-asiakkailta, joita yrityksellä on ollut vuoden

2014 aikana. Tarkoitus on tehdä yhdistetty kysely, joka koskee avo-, sijais- ja jälkihuoltopalveluita. Opinnäytetyössäni määritellään aluksi palvelun käsite, prosessi, palvelun laatu ja laadun osatekijät, palvelun mittaaminen, koettu palvelun kokonaislaatu ja palvelun laadun kehittäminen. Tässä yhteydessä kuvataan myös asiakastytyvyyden muodostumista ja sen mittaamista. Sen jälkeen käydään läpi lastensuojelutyön palveluprosesseja ja kuvataan toimeksiantaja. Tutkimuksen toteutus -osiossa kuvataan tutkimuksen tavoite ja toteutus. Sen jälkeen avataan tutkimuksen tulokset, menetelmät ja tuloksista saadut johtopäätökset.

2 PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa tarkastellaan palvelun laatua ja asiakastytyvyyttä siten, että aluksi määritellään palvelun käsite. Tämän jälkeen kerrotaan, mitä kuuluu palvelun prosessiin, laatuun- ja sen osatekijöihin, palvelujen mittaamiseen, koettuun kokonaislaatuun ja miten palvelun laatua voidaan kehittää. Lopuksi tarkastellaan asiakastytyvyyttä, sen muodostumista ja mittaamista.

2.1 Palvelun käsite

Grönroos (2009, 79–77) mainitsee, että palvelu on monimutkainen ilmiö ja sanasta palvelu voi tulla monenlaisia asioita mieleen. Palvelu on laaja käsite, ja se voi olla esimerkiksi henkilökohtaista palvelua tai jonkin tuote, joka pyritään mukauttamaan asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Lisäksi monet hallinnolliset palvelut, kuten laskutus ja asiakkaiden palautteen käsitteleminen, ovat asiakkaalle tarjottavia palveluita, vaikkakin käsitteilytapansa vuoksi ne ovat asiakkaalle näkymättömiä palveluita. Palvelu voi olla myös vuorovaikutusta, tietynlaista tekemistä, toimintaa tai suoritusta, jolla pyritään ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Palvelu voi olla myös aineetonta hyöty, jossa omistajuus ei vaihdu. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Pakkanen ym. mainitsevat (2009, 8), että palvelua on monenlaista. Se ei aina välttämättä ole kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta eikä asiakas aina välttämättä ole edes itse palvelutilanteessa mukana vaan se voi tapahtua internetissä, puhelimessa tai jopa niin, että koko yrityksen palveluidea perustuu asiakkaan omatoimisuudelle ohjeistetusti, kuten esimerkiksi erilaiset automaattit ja itsepalvelupolttolaitteet. Tavanmukainen

vuorovaikutteinen palvelu saattaa siis vaihdella tilanteittain, mutta yleensä palvelun käsite perustuu siihen, että asiakas on jollain tavalla läsnä palveluprosessissa, jossa palvelu tuotetaan tai toimitetaan. (Grönroos 2010,79).

Leppäsen (2007, 135) mukaan palvelu on asia jota voidaan ostaa, mutta sitä ei voi esimerkiksi pudottaa varpailleen. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna palvelua voi olla kaikki se toiminta, mistä asiakas kokee maksavansa. Palvelu on siis ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, johon sisältyy jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. (Grönroos 2009, 76–77).

Asiakkaalle jonkin tietynlaisen palvelun ostaminen ja käyttäminen voi olla ikimuistoinen tapahtuma, jokapäiväinen rutiininomainen toimenpide tai jopa huomaamaton tapahtuma kiireisen arjen keskellä. Asiakas ei välttämättä mieti niinkään yrityksen suorittamia prosesseja, vaan keskittyy omiin tavoitteisiinsa. Asiakkaan kannalta merkityksellistä on se, että miten helposti, sujuvasti ja miellyttävästi omien tarkoituksien toteuttaminen sujuu, näin ollen se muodostaa olennaisen osan palvelusta käyttäjän kannalta. Mitä pienemmillä uhrauksilla asiakas palvelun saa, sitä suurempi yleensä on koettu hyöty. (Kinnunen 2004, 7.)

Eräsalo (2011, 12) toteaa, että palvelutapahtumassa on kysymys asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeidensa täyttämisestä sekä palveluun sisältyy piirteitä, jotka pätevät lähes kaikkeen kuvan 1 osoittamalla tavalla.



KUVA 1. Palveluun sisältyviä piirteitä (Eräsalo 2011, 12)

Palvelu voi olla myös sitä, että tehdään työtä jonkun toisen eteen. Toiminnallisesta näkökulmasta palvelut voidaan käsittää toimintana tai toimintojen yhdistelmänä, jonka palvelutarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa tavallisimmin asiakkaan kanssa. Osa palveluista voivat olla luonteeltaan sellaisia, että ne eivät niinkään vastaa asiakkaiden tai palvelun käyttäjien tarpeeseen, vaan enemmänkin yhteiskunnan tarpeisiin. Esimerkkinä tästä voisi mainita poliisipalvelut, koska niiden ensisijaisena tehtävänä on vastata yhteiskunnan turvallisuudesta. Keskeisiä käsitteitä ovat myös kysyntä ja tarjonta. (Stenvall & Virtanen 2012, 46.)

2.1.1 Palvelun prosessi

Prosesseilla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä tehtäviä, jotka yhdessä hyödyttävät liiketoimintaa. Prosessi voidaan määritellä myös toimintoketjiksi, jonka avulla yritys muuttaa saamansa panokset tuotoksi asiakkaalle. Prosessi on siis toistuva sarja tehtäviä joita voidaan määritellä ja mitata. Prosessia voidaan ohjata siten, että tulokset vastaavat asetettuja laatuvaatimuksia. (Lecklin 2006, 123–124.)

Grönroosin mukaan (2009, 100) palvelut ovat aina omakohtaisesti koettavia prosesseja, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluprosessin lähtökohtana on aina asiakkaan auttaminen ja hänen tarpeiden täyttäminen. Ennen kuin asiakas saa haluamansa tuotteen, edellyttää se myös palvelun saamista. (Eräsalo 2011, 12.)

Grönroos (2009, 86) kertoo, että palvelun kuluttaminen tarkoittaa ennemminkin prosessin kuluttamista kuin lopputuloksen kuluttamista. Palvelun käyttäjä kokee palveluprosessin osaksi palvelun kulutusta, eikä koe kuluttavansa lopputulosta, kuten usein markkinoinnissa on totuttu ajattelemaan. Asiakkaan käyttäessä palvelua kokee hän usein myös jossain määrin palvelun tuottamisen prosessin ja kokee olevansa osallisena koko palveluprosessin syntyyn.

Palvelun laatua koskevissa tutkimuksissa on osoitettu usein, että palveluprosessin kokeminen vaikuttaa merkittävästi palvelun kokonaislaadun kokemiseen. Kuitenkin niin, että tyydyttävä palvelun laadun lopputulos on hyvän laadun välttämätön edellytys.

Voidaan siis sanoa, että prosessia ja lopputulosta ei voi syntyä, ennen kuin asiakas käynnistää palvelun tuotantoprosessin (Grönroos 2009, 222.)

Tuulaniemi (2011, 76) vertaa palveluprosessia teatteriin. Hänen mielestään asiakkaalle näkyvä osa on teatterin näyttämö, jossa myös palvelun kontaktipisteet näyttäytyvät. Kullisseista puolestaan löytyvät palveluntarjoajan taustaprosessit, joita asiakas ei näe.

2.1.2 Palvelun laatu ja laadun osatekijät

Palvelun laatu voi olla haastava ja monisäikeinen käsite ja välillä se voi olla myös vaikea toteuttaa, sillä laadun mittaa aina toinen ihminen eli asiakas. Palvelun tuottajalla on yleensä erilaisia toimintaansa ohjaavia laatumäärittäjiä joilla ohjeistetaan henkilökuntaa toimimaan. Näillä ohjeistuksilla määritellään taso, jonka yritys haluaa vähintään palveluissaan toteutuvan. Usein saattaa valitettavasti käydä niin, että yrityksen määrittelemä vähimmäistaso muodostuu ajan saatossa enimmäistasoksi. (Eräsalo 2011, 17.)

Pakkasen ym. (2009, 47) mukaan mitä enemmän palvelun laatuun liittyy odotuksia, sitä isompi pettymys on, jos odotusta ei lunastetakaan, joten palvelun laadun on oltava asiakkaan odotusten mukaista, jotta saadaan luotua pitkäaikaisia asiakassuhteita. Hyvä laatu parantaa yrityksen kannattavuutta ja sitä arvostavat asiakkaiden lisäksi myös kilpailijat, rahoittajat ja henkilöstö. Palvelun laadulla on tärkeä myös yrityksen imagolle. Palvelun laatu voidaan määrittellä yksinkertaisesti niin, että se on asiakkaan henkilökohtaisen ennako-odotuksen ja toteutuneen koetun kokemuksen välinen suhde. (Lecklin 2006, 18.)

Holman (2009, 12–13) mukaan laadusta puhuttaessa, on usein kyse niistä ominaispiirteistä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Palvelun laadusta puhuttaessa on kuitenkin niin, että hyvä laatu ei synny itsestään. Pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua on yrityksessä huolehdittava siitä, että laatu johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja jatkuvasti kehitetään ja ylläpidetään. Laatu on yrityksessä sisäänrakennettua toimintaa, joka ei ole irrallaan jokapäiväisestä työstä.

Myös Valvion (2010, 55–58) mukaan palvelun laatu koetaan usein jo odotuksissa, mutta palveluprosessin jälkeen selviää vasta miten odotukset on täytetty. Palvelun laatu on

myös vahvasti luottamukseen liittyvä asia. Eri tuotteiden nimet tai palvelut saavat asiakkaan mieleen kuvan palvelun laadusta ja luottamuksesta. Yritykset luovat mielikuvan sekä toiminnan, palvelun ja tuotteen laadusta sekä lisäksi tuotteet luovat mielikuvan palvelusta, laadusta ja luottamuksesta. Samalla tavalla myös toiset ihmiset onnistuvat luomaan itsestä vahvan mielikuvan palveluntarjoajana ja usein edustavatkin myymäänsä tuotetta tai palvelua koko persoonallaan.

Grönroos kuvaa kahta palvelun laatu-ulottuvuutta kuvan 2 osoittamalla tavalla



KUVA 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi elementtiä, toiminnallinen ja tekninen. Toiminnallinen laatu tarkoittaa sitä, miten asiakas palvelun saa. Toiminnallinen laatu pitää sisällään ilmapiirin, vuorovaikutuksen ja henkilökunnan käyttäytymisen asiakkaan odotuksiin, minkä vuoksi sitä ei voida arvioida yhtä tarkasti kuten teknistä laatua. (Grönroos 2010, 102.)

Myös Pakkasen (2009, 47) mukaan toiminnallinen laatu tarkoittaa palvelutapahtumia, kohtaamisia, ilmapiiriä ja vuorovaikutusta koko yrityksen henkilöstön ja asiakkaiden välillä. Edellä mainittuihin asioihin vaikuttavat työntekijöiden itsetunto, ammattilypeys,

asiakaspalvelutaidot, innostuneisuus, aktiivisuus sekä mahdollisesti myös muut asiakkaat ja heidän käyttäytyminen. Niissä tilanteissa, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan toimintatapojen ja resurssien kanssa, ovat laatukokemuksen kannalta ratkaisevia. Näissä tilanteissa määritellään yrityksen toiminnallisen laadun taso (Grönroos 2009, 111.)

Tekninen laatu puolestaan tarkoittaa sitä, mitä yritys konkreettisesti tekee asiakkaalle ja se liittyy koko palvelualueen siisteyteen, opasteisiin, kalusteisiin ja ylipäätään kaikkeen, mikä asiakas kohtaa tullessaan asioimaan yritykseen. Teknistä laatua voivat olla esimerkiksi koneita, laitteita, työntekijöiden asiantuntemusta tai osaamista. (Pakkanen 2009, 48.)

Grönroos (2009, 102) määrittelee teknisen laadun puolestaan niin, että se on konkreettisesti sitä mitä asiakkaalle jää, kun tuotantoprosessi ja ostajan ja myyjän vuorovaikutus on ohi. Teknistä laatua pystytään usein, mutta ei läheskään aina mittaamaan objektiivisesti, koska kyseessä voi olla myös esimerkiksi jonkin ongelman tekninen ratkaisu.

Valvio (2010, 79–81) määrittelee kirjassaan, että palvelu voidaan jakaa sisällöllisesti eri tavoin. Yksi tapa on jakaa palvelu kovaan ja pehmeään palvelun laatuun. Kova palvelun laatu tarkoittaa kaikkea sitä, mitä voidaan mitata jollakin mittarilla ja usein myös kosketella käsin tai muuten määritellä se selvästi. Kova laatu on siis laskennallisesti mitattavissa kuten esimerkiksi aika, määrä, voittoprosentti, prosessi, koneet ja laitteet.

Holman (2009, 12) mukaan laatu on käsite, jota niin arki- kuin ammattikielessäkin käytetään hyvinkin monessa eri merkityksessä. Käsitteellä laatu ei ole varsinaista sisältöä, vaan se on mielikuva asiakkaan ajatuksissa. Yleensä laatu kuitenkin arvotetaan positiivisesti, kuten esimerkiksi arkikielessäkin sillä tavallisesti tarkoitetaan jotain hyvää ja tavoittelemisen arvoista. Jokainen laatu-käsitteen käyttäjä antaa sanalle vielä oman tulkintansa.

Pehmeää palvelun laatua on puolestaan kaikki ihmisiin kohdistuvat asiat, kuten sitoutuneisuus, suvaitsevaisuus, huomio, arvot, sopiminen, asenteet ja ennen kaikkea ihmiset kokonaisuudessaan. Palvelun laadun tulisi kuitenkin olla tasapainossa. Tavoitteena tulisi olla, ettei liikaa korostettaisi kovaa tai pehmeää laatua, vaan niin että molemmat olisivat sopuisasti tasapainossa. Jos korostaisi pelkästään kovaa palvelun laatua, voisi

käydä niin, että usein ihmiset jäisivät vähemmälle huomiolle ja jos taas puolestaan panostetaan liikaa pehmeää laatua, voi silloin helposti jäädä laitteiden ja koneiden huolto liian vähälle huomiolle, tuloksesta puhumattakaan.

Käsitys laadusta ja koetusta arvosta riippuu paljolti paitsi konkreettisesta teknisestä ja toiminnallisesta laadusta myös pitkälti odotuksista. Odotuksiin voi vaikuttaa myös toimintaa koskeva imago, joten tästä syystä on mahdollista, että vaikka palvelut olisivat tekniseltä laadultaan saman sisältöisiä, saatetaan joitakin yksityisiä palveluita pitää paremman maineen ja imagon takia laadukkaampina. (Stenvall & Virtanen 2012, 53–54.)

Laadun osatekijät

Grönroos (2009, 114–115) kirjoittaa kirjassaan, että Berry, Parasuraman ja Zeithaml tutkivat 1980-luvun puolivälissä koettua palvelun laatua. Koetun palvelun laadun 10 taustatekijää ovat muodostuneet juuri edellä mainittujen tutkijoiden tutkimusten perusteella. Seuraavaksi luetellut kymmenen taustatekijää havaittiin kuvaavan asiakkaan palvelu kokemusta.

1. Luotettavuus, joka merkitsee kaikessa tekemisessä johdonmukaisuutta, kuten esimerkiksi, että palvelut tuotetaan heti jo ensimmäisellä kerralla oikein, laskutetaan ajallaan ja palvelu toimitetaan silloin kun on sovittu.
2. Reagointialttius, joka tarkoittaa työntekijöiden halua ja valmiutta palvella asiakasta. Reagointialttiuden ollessa kunnossa palvelu tapahtuu ajallaan, nopeasti ja yhteys asiakkaaseen toimii viivytyksettä.
3. Pätevyys, joka tarkoittaa sitä, että kontakti- ja tukihenkilöillä on tarvittavat tiedot ja taidot hallinnassa.
4. Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu helposti saatavissa sopivine aukioloaikoineen ja sijainti on oikea eikä odotusaika ole liian pitkä.
5. Kohteliaisuus merkitsee asiakaspalvelijan moitteetonta käytöstä, kunnioittavaa asennetta asiakkaan omaisuutta kohtaan ja asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen siisteyttä.

6. Viestintä on tärkeä, jotta asiakas tietää mitä palvelua on ostamassa, mihin hintaan, mistä kustannukset muodostuvat ja miten toimitaan jos ongelmatilanteita syntyy.
7. Uskottavuus merkitsee luotettavuutta ja asiakkaiden etujen ajamista rehellisesti, tähän vaikuttavat yrityksen nimi, maine ja asiakaspalvelijan oma persoona.
8. Turvallisuus merkitsee sitä, ettei vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ole. Yrityksessä on fyysisesti turvallista asioida ja asiointi herättää asiakkaassa luottamusta.
9. Ymmärtäminen ja tunteminen asiakaspalvelutilanteessa merkitsevät sitä, että vakioasiakas tunnetaan, yksilöllinen palvelu ja asiakkaiden erityisvaatimukset hoidetaan kunnialla.
10. Fyysinen ympäristö, joka tarkoittaa konkreettista asiakaspalvelutilaa, siellä käytettäviä välineitä tai koneita ja samassa tilassa olevat muuta asiakkaat.

Tutkijoiden mielestä lopputuloksen pätevyys liittyy selkeästi tekniseen laatuun ja uskottavuus taas koetun laadun imagonäkökohtaan. Yllä mainitut kaikki muut tekijät liittyvät koetun laadun prosessiulostuvuuteen. Tutkijoiden tulokset korostavatkin toiminnallisen laatu-ulottuvuuden merkitystä. (Grönroos 2009, 114.)

2.1.3 Palvelun mittaaminen

Asiakkaiden käsitystä palvelun laadusta on tietysti testattava, joten siihen on kehitetty attribuutti- ja kvalitatiiviset mittausvälineet. Attribuuttipohjaisissa mittausvälineissä mittausmalleina ovat ominaisuudet, joita kuvaavat attribuutit ja kvalitatiivissa mittausvälineissä mallit perustuvat tapahtumien kriittiseen arviointiin. Tunnetuin attribuuttipohjaisista välineistä on SERVQUAL-menetelmä. Menetelmällä tutkitaan ja mitataan sitä, millaiseksi asiakkaat kokevat palvelun laadun. Mittausmenetelmässä määritetään joukko attribuutteja, jotka kuvaavan palvelun ominaisuuksia ja sen jälkeen vastaajia pyydetään antamaan arvio kyseisten attribuuttien osalta.

Edellä mainitut kymmenen laadun osatekijää on myöhemmin tehdyissä tutkimuksissa karsittu viiteen osatekijään, johon menetelmä perustuu ja nämä osa-alueet ovat

- konkreettinen ympäristö
- luotettavuus tarkoittaa
- reagointialttius
- vakuuttavuus
- empatia.

Palvelun laatua on tutkittu paljon ja lopuksi näitä tutkimuksia ja teoreettisia pohdintoja yhdistelemällä on lopulta saatu aikaan hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä, jotka perustuvat empiirisiin sekä teoreettisiin tutkimuksiin sekä käytännön kokemuksiin. Alla mainitut kohdat voivat olla hyödyllisiä esimerkiksi johtamisen välineenä ja sen ohjeistuksena. Luettelossa on lueteltu palvelun seitsemän kriteeriä, joskin siinä ei ole kaikkia kriteerejä, koska niiden tärkeys vaihtelee aina alan ja asiakkaan mukaan. (Grönroos 2010, 122.)

- Ammattimaisuus ja taidot
Tämä kohta tarkoittaa, sitä että asiakkaat odottavat palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä olevan sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit joilla asiakas saa palvelun tai ongelmansa ratkaistuksi.
- Asenteet ja käyttäytyminen
Toisena kohtana on asiakkaan tunne siitä, että asiakaspalvelussa olevat kontaktihenkilöt kiinnittävät asiakkaaseen huomion ja asiakkaalle tulee aito tunne siitä, että asiakaspalvelija on valmis ratkaisemaan heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti
- Lähestyttävyyys ja luotettavuus
Kohdassa kolme asiakkaan tulee tuntea, että palveluntarjoajan sijainti, työntekijät ja järjestelmät on suunniteltu toimivaksi siten, että asiakkaan on helppo saada palvelua joustavasti ja että yritys pystyy vastaamaan asiakkaan toiveisiin ja vaatimuksiin joustavasti.
- Luotettavuus
Neljännessä kohdassa asiakas odottaa palveluntarjoajalta, että tapahtuipa mitä tahansa he voivat luottaa palveluntarjoajan työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.

- **Palvelun normalisointi**
Viidennessä kohdassa asiakkaat odottavat, että jonkin asian mennessä pieleen tai jos jotain odottamatonta ilmenee, on palveluntarjoaja valmis ryhtymään toimenpiteisiin, jotta tilanne pysyisi hallinnassa ja asiakkaalle löytyisi uusi ratkaisu.
- **Palvelumaisema**
Kuudennessa kohdassa asiakkaan tulee tuntea, että palveluympäristö ja muut kohtaamiseen liittyvät tekijät tukevat myönteistä palvelukokemusta.
- **Maine ja uskottavuus**
Kohdassa seitsemän asiakas uskoo ja olettaa, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa ja että asiakas saa rahallensa vastineen. Myös palveluntarjoajan asenteet, arvot ja suorituskriteeri tulee olla sellaiset, jotka asiakas hyväksyy

Grönroos (2010, 120–122) kirjoittaa, että asiakkaan aikaisemmin kokema palvelun laatu vaikuttaa merkittävästi asiakastyytyväisyyteen ja uutta kokemusta peilataan vanhojen kokemusten kanssa.

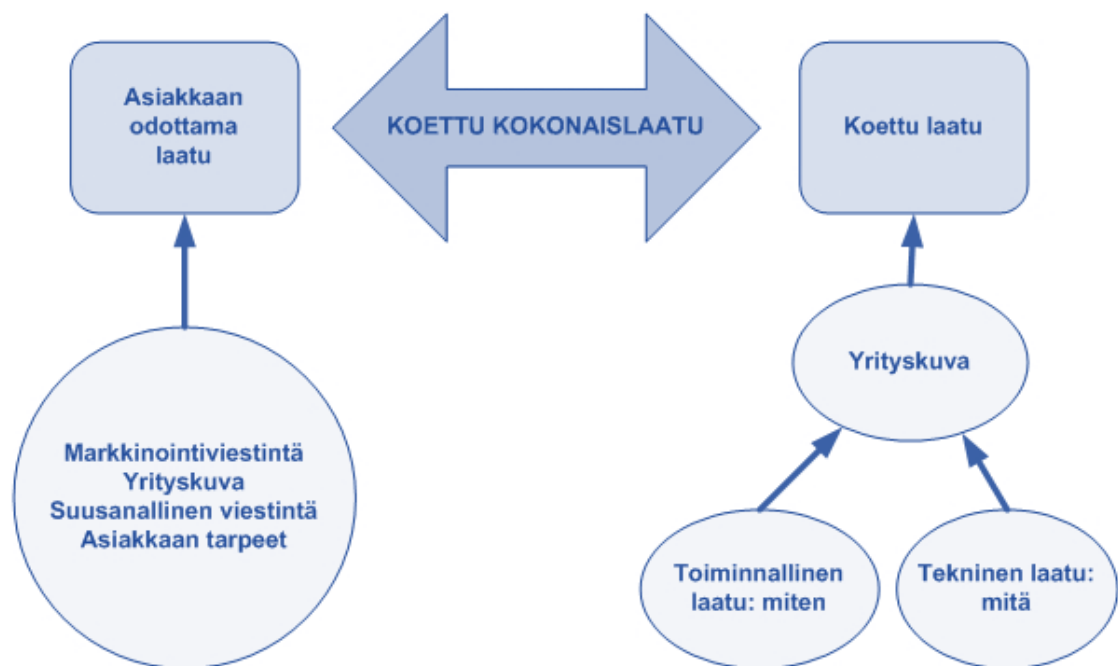
2.1.4 Koettu palvelun kokonaislaatu

Fiscer ym. (2014, 167–168) mukaan tekninen ja toiminnallinen laatu vastaavat asiakkaan havaitsemaan ja kokemaan kokonaislaatuun. Asiakkaan kokemukseen vaikuttaa koko organisaation toiminnan ketjujen tulokset ja myös asiakas itse. Palvelua ei voi tuottaa varastoon, vaan se tapahtuu aina asiakkaan läsnä ollessa. Asiakas on sekä palvelun vastaanottajana tai palvelun kohteena että myös aktiivisena osallistujana kokemuksessa.

Nykyään monessa yrityksessä ei enää pelkästään toimiteta palvelua asiakkaalle, vaan yhä useammin palvelu tuotetaan asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakas lähestyy yritystä aina aikaisempien asiakaskokemusten näkökulmasta. Asiakkaan kokemusta palvelun laadusta voidaankin kuvailla olevan ikään kuin erotusarvo asiakkaan odotusarvon ja palveluntarjoajan todellisen suorituksen välillä (Zeithaml & Bitner 2003, 147).

Grönroos (2009, 106) mainitsee, että yrityksen markkinointi tulee suunnitella siten, ettei yritys sorru antamaan lupauksia, joita se ei voi pitää. Näin asiakas ei ainakaan pety kokemaansa laatuun ja samalla yrityksellä on mahdollisuus yllättää asiakkaansa, joka taas puolestaan edistää uskollisuutta ja uusintaostoalttiutta paljon paremmin kuin esimerkiksi vain tyydyttäväksi koettu laatu.

Grönroos kuvaa asiakkaan kokema palvelun kokonaislaatua kuvan 3 osoittamalla tavalla



KUVA 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105)

Kuvassa 3 näkyy, miten laatukokemukset liittyvät markkinointitoimiin ja johtavat koettuun palvelun laatuun. Laatu on hyvää silloin kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Odotettu laatu riippuu monista eri tekijöistä, joita ovat markkinointiviestintä, yrityskuva, suusanallinen viestintä ja asiakkaan tarpeet. Asiakkaan kokema kokonaislaatua eivät määrää ainoastaan laadun teknillinen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan ennemminkin odotetun ja koetun laadun välinen kuilu.

Asiakkaan odotukset vaikuttaa myös olennaisesti koettuun kokonaislaatuun. Jos esimerkiksi palveluntarjoaja lupaa mainoskampanjassaan liikoja saatavat asiakkaan odotukset nousta liian suuriksi ja näin ollen he saattavat kokea saavansa heikkoa laatua. Laatu saattaa kuitenkin olla yhtä hyvää kuin aikaisemminkin, mutta asiakkaan odotukset eivät ole sopusoinnussa asiakkaan kokemusten kanssa. (Grönroos 2009, 105–106.)

Grönroos (2009, 111) kirjoittaa, että tilanteet, joissa asiakas on palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa vuorovaikutuksessa ovat laatu- ja palvelunäkökulmasta katsottuna kaikkein ratkaisevimpia. Palvelun taso määräytyy juuri näissä vuorovaikutus- ja palvelutilanteissa. Näitä tilanteita voidaan kutsua hyvin myös totuuden hetkiksi, koska näissä tilanteissa palveluntarjoajalla on mahdollisuus esittää asiakkaalle palvelujensa laatu. Se on arvokas tilaisuus ja jos sitä ei hoida kunnialla voi asiakkaan koettu kokonaislaatu heikentyä. Jos laadussa on ollut ongelmia voi olla liian myöhäistä ryhtyä korjaustoimiin ja niitä varten on luotava uusi palvelutilanne.

Usein koetun palvelun laadun tyytyväisyysmittaustuloksissa ei ole otettu huomioon palvelun kulutuksen aikaisia tunteita, kuten esimerkiksi viha, masennus, syyllisyys, ilo ja toiveikkuus. On kuitenkin selvää, että edellä mainitut tunteet ja mahdolliset muutkin tunteet vaikuttavat tavalla tai toisella palveluprosessien tiedolliseen kokemukseen. On myös olemassa palveluita, joiden on tarkoituskin herättää tunteita, kuten esimerkiksi jääkiekko-ottelu tai teatteriesitys, näissä tapauksissa tunteet suodattavat palveluprosessin aikaista kokemusta tai voivat vaikuttaa tietoisesti koettujen laatulementtien rinnalla. (Grönroos 2009, 111–112.)

2.1.5 Palvelun laadun kehittäminen

Grönroos (2009, 100) mainitsee, että yrityksissä puhutaan paljon palvelun laadun kehittamisestä ja tavoitteista, mutta usein jää selkeästi määrittelemättä, mitä palvelun laadulla todellisuudessa tarkoitetaan. Täytyy myös määritellä se miten asiakkaat sen kokevat ja miten sitä parannetaan. Jos laatu määritellään liian suppeasti voi yrityksen laatuhankeetkin jäädä liian kapea-alaisiksi.

Parannuskeinoja on monia. Voi olla, että yrityksen johto näkee laatuodotukset puutteellisesti, mikä voi johtua virheellisesti tehdyistä tulkinnoista tai tiedonkulkuongelmista. Tällöin on syytä harkita johdon vaihtamista tai ymmärrystä palvelukilpailun piirteiden

kartoittamiseen. Syynä voi olla myös se, että yrityksen palvelun laatuvaatimukset eivät kulje käsi kädessä johdon laatu näkemysten suhteen. Syitä tähän voi olla suunnitteluvirheet tai suunnittelun huono johtaminen, joten on tärkeää, että suunnitelmia tehdään yhteistyössä heidän kanssaan, jotka todellisuudessa palvelua tekevät. Jäykän tavoitteiden asettamisen ja suunnitteluprosessin sijasta on siis tärkeämpää, että johto ja palvelun toimittajat sitoutuvat yhdessä palvelun laadun kehittämiseen. (Grönroos 2009, 144–146.)

Grönroos (2009, 146–147) mukaan monissa yrityksissä on käytössä laadunvarmistamisjärjestelmä, jossa tietyn laatu tason saavutettua yritys palkitsee henkilökuntaansa. Tämä on hyvä kannustin, mutta tässä kannattaa olla varovainen, jotta työsuorituksiin asetetut vaatimukset eivät ole ristiriidassa palkkiojärjestelmän kanssa. Laadun varmistuksessa yritys voi palvelunsa luonteesta riippuen käyttää niin kutsuttuja laatu tarkastajia ”mystery shoppereita,” jotta yrityksessä saadaan puolueetonta tietoa yrityksen palvelun laadusta.

Laatu tarkastajat käyvät yritys johdon määrittelemät kohteet ja tapahtumat läpi ja niistä saadut pisteet ilmoittavat yrityksen tämän hetkisen palvelu tason. Mittauskohteena ovat yleensä sekä aineellinen että aineeton tuote ja pisteiden ollessa vaaditulla tasolla pitäisi yrityksen palvelu asiat olla kunnossa. Tulokset käydään henkilökunnan kanssa läpi ja yhdessä henkilökunnan kanssa mietitään keinoja joilla parhaaseen palveluun voitaisiin päästä. (Eräsalo 2011, 17).

Grönroos (2009, 148–149) muistuttaa myös, että markkinointiviestinnässä annetut lupaukset täytyvät toimitetun palvelun kanssa. Tässäkin on ehdottoman tärkeää, että ainakin suuremmat kampanjat suunniteltaisiin yhteistyössä heidän kanssaan, jotka oikeasti palvelun käytännössä tekevät, näin voidaan saada annetut lupaukset tarkemmiksi ja totuuden mukaisemmiksi. Myös Reinbothin (2008, 65) mielestä hyvä palvelu ei ole pelkästään johdon asia, vaan henkilökunta on saatava mukaan laatimaan organisaation omaa laatu visiota.

Eräsalo (2011, 16) kirjoittaa, että kaikkien yrityksessä työskentelevien tulee muistaa, että palvelu on mitä suurimmassa määrin myös markkinointia. Tänään hyvin tehty palvelu on huomisen markkinointia, koska hyvän palvelu kokemuksen saanut asiakas tulee uudelleen. Huonon palvelu kokemuksen saanut asiakas kertoo varmasti kokemuksestaan

eteenpäin. Näin ollen suusta suuhun kulkeva markkinointi on tehokkaampaa kuin miikään median välittämä tieto, koska se perustuu kokemukseen.

2.2 Asiakastyytyväisyys ja sen muodostuminen

Asiakkaan kokema laatu suhteessa asiakkaan tarpeisiin muodostavat asiakastyytyväisyyden. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat aikaisemmat kokemukset ja mahdollisesti asiakkaan kokema ja näkemä markkinointiviestintä. Joskus voi käydä niin, että asiakkaan kokemukset ovat huonommat kuin odotukset, silloin asiakas pettyy. Jos taas kokemukset ovat paremmat kuin odotukset, on asiakas silloin positiivisesti yllätynyt. (Pakkanen ym.2009, 176.)

Lahtisen ja Isoviidan (2001,44) mukaan toimimalla asiakaslähtöisesti yritys pystyy varmistamaan asiakkaidensa tyytyväisyyden, päämääränään asiakkaan sitouttaminen. Asiakastyytyväisyys on siis tulos onnistuneesta asiakaslähtöisyydestä niin strategisella tasolla kuin asiakaskohtaamisissakin.

Asiakastyytyväisyys on laadun kehittämisen kannalta ehdottoman tärkeää ja asiakas onkin laadun lopullinen arvioija. Jotta yrityksen toiminta voisi jatkua, on asiakkaiden oltava valmiita maksamaan riittävän hyvä hinta yrityksen tuotteista, joten tyytyväiset asiakkaat ovatkin menestyvän yrityksen edellytys. (Lecklin 2006, 103.)

Vahvaselkä (2004, 91) sanoo, että hyvän laadun seurauksena on yleensä asiakastyytyväisyys. Se on keskeinen ulottuvuus ja tärkein tavoite yrityksen markkinoinnissa. Asiakastyytyväisyys on avain asiakasuskollisuuteen ja yrityksen kannattavuuteen. Tyytyväiset asiakkaat ovat useimmiten yrityksen sitoutunutta asiakaskuntaa, näin ollen yrityksen tulisin jatkuvasti järjestää myönteisiä yllätyksiä asiakkailleen, jolloin saadaan asiakassuhteelle lisää kannattavuutta.

Asiakastyytyväisyyden avulla yrityksen toimintaa pystytään kehittämään positiiviseen suuntaan. Tyytyväinen asiakas on yrityksen paras mainos, sillä tyytyväinen asiakas usein kertoo hyvästä palvelukokemuksestaan myös eteenpäin. Tyytyväiset asiakkaat

ovat lojaaleja, sitoutunutta ja pitkällä aikavälillä myös kannattavaa asiakaskuntaa. Asiakuskollisuus ja yrityksen tulos on suoraan verrannollinen asiakkaiden tyytyväisyyteen (Zeithaml & Bitner 2009, 91).

Leppäsen (2007, 145) mukaan asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa palveluun, on silloin yrityksen kontaktihenkilöstön tehtävä asialle viipymättä jotakin. Vaikka asiakaspalveluhenkilö ei pystyisikään ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa juuri siinä tilanteessa, on hänen kuunneltava tarkoin asiakasta, osoitettava empaattisuutta ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan tyytymättömyys voi lisääntyä, jos hän joutuu puhumaan ongelmastaan monelle eri taholle. Siksi on erittäin tärkeää, että asiakasta ei pompotella edestakaisin yrityksen sisällä. Asiakkaan ollessa tyytymätön ei riitä, että henkilökunta esittelee pahoittelunsa asian johdosta ja huonon selityksen, vaan ensisijaisesti asiakas haluaa vaan hyvän palvelukokemuksen. Tähän vaikuttaa olennaisesti myös se jos asiakaskontaktissa olevilla työntekijöillä ei ole valtuuksia ajatella ja tehdä päätöksiä itsenäisesti. Tällöin voi heistä tulla jäykän järjestelmän uhreja. Jäykät säännöt ja järjestelmät voivat viedä yrityksen työntekijöiltä luovuutta, jota tarvitaan etenkin silloin jos asiakas on tyytymätön tuotteeseen tai palveluun. (Grönroos 2010, 273–274.)

Vahvaselän (2004, 91) mukaan asiakastyytyväisyys syntyy niistä kokemuksista, joita asiakkaalle muodostuu hänen ja yrityksen välisessä kanssakäymisessä. Kontaktipintaa edustavat esimerkiksi kanssakäyminen henkilöstön, myynti- tai asiakaspalveluhenkilöstön kanssa tai tuote- tai palvelukontaktit, kun asiakas arvioi tuotteen- tai palvelun sopivuutta. Myös järjestelmien, kuten esimerkiksi www-sivujen sekä yrityksen toimitilojen viihtyisyys vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin, joita hän vertaa suhteessa odotuksiin. Edellä mainittujen lisäksi asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat koetun palvelun lisäksi tilannetekijät palvelutilanteessa, asiakkaan tai henkilöstön kiire ja väsymys (Zeithaml & Bitner 2003, 86).

2.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakaspalaute on tärkeä tekijä yritystoiminnan kehittämisen kannalta. On monta keinoa kerätä asiakkailta palautetta. Keskeisimmät työvälineet palautteen keräämisessä ovat asiakaspalautekortti ja asiakastyytyväisyystutkimus. Asiakaspalautekortti on lomake, jonka asiakas yleensä täyttää paikan päällä tai sitten yrityksen web-sivuilla. Usein lomake koostuu muutamasta monivalintakysymyksestä, jotta asiakas jaksaa siihen vastata ja lisäksi se on helppo analysoida. (Timm 2011, 120–121.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on muodoltaan syvällisempi ja tarkempi keino kerätä asiakkaiden tärkeitä mielipiteitä. Asiakastyytyväisyystutkimus voidaan toteuttaa monella eri tavalla, kuten esimerkiksi puhelinhaastattelulla, sähköposti- tai web-kyselyllä tai henkilökohtaisella haastattelulla. (Timm 2011, 125).

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa on tarkoitus selvittää monipuolisesti sekä yrityksen myymien tuotteiden ominaisuuksien lisäksi asiakkaan näkemystä ja tyytyväisyyttä yrityksen eri toimintoihin, kuten vaikka asiakaspalveluun, myyntiin, jälkipalveluihin ja henkilökunnan ammattitaitoon. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa ei kannattaisi katsoa pelkästään tyytyväisten asiakkaiden palautteeseen, vaan pyrkiä selvittämään tyytymättömyyden syyt ja korjaavin toimenpitein hoitaa asia kuntoon. (Lecklin 2006, 106–113.)

Löytänä ym. (2011, 189) mukaan asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulee olla säännöllistä ja sitä tulee tehdä useissa eri vaiheissa. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa mitata säännöllisesti, jotta muutokset voidaan havaita nopeasti ja niihin pystytään paremmin reagoimaan. Asiakasta kannattaa kannustaa antamaan spontaania palautetta, koska se on arvokasta ja toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää. Spontaanista palautteesta on osattava poimia oikeat asiat ja signaalit.

Tuulaniemi (2012, 144) kuvailee, että asiakastyytyväisyyskyselyt ja mittaukset ja muut vastaavat markkinatutkimuksen menetelmät tarjoavat perustietoa kuluttajista, mielikuvista, kulutustottumuksista ja kuluttajien tekemistä valinnoista. Tutkimuksista saatu tieto kuvataan markkinasegmentteinä ja sitä hyödynnetään tarjoaman kohdentamisessa,

joten näin ollen asiakastyytyväisyyden mittaamisen tavoitteena onkin tunnistaa nykytila, auttaa tekemään tulevaisuuden suunnitelmia ja tutkia suunnitelmien onnistumista. (Antolan ym. 2005, 187–198.)

Pölläsen (1999, 178) mukaan asiakastyytyväisyysmittareina voidaan käyttää esimerkiksi:

- kehitysehdotusten määrää
- kiitosten määrää
- reklamaatioiden määrää
- asiakastyytyväisyydestä saatuja tyytyväisyysindeksejä
- ns. riskiasiakkaiden määrää (riskiasiakkailla tarkoitetaan niitä asiakkaita, jotka asiakaspalautteen perusteella miettivät palveluntarjoajan vaihtamista)
- suosittelujen määrää

Mitattiin asiakastyytyväisyyttä millä mittareilla tai keinoilla tahansa on tärkeää asettaa kysymykset asiakkaan näkökulmasta, eikä yrityksen näkökulmasta. Näin voidaan varmistua siitä, että tulokset ovat varmasti asiakaskeskeisiä. (Löytänä & Korteso 2011, 193–194.)

3 LASTENSUOJELUTYÖN PALVELUPROSESSIT

Lastensuojeluprosessia tarkastellaan siten, että aluksi määritellään mitä laatu tarkoittaa lastensuojelutyössä. Tämän jälkeen tarkastellaan, mitä avohuollon palveluprosessissa täytyy huomioida. Kolmantena määritellään mitä sijaishuollon palveluprosessiin kuuluu ja viimeisenä alalukuna käsitellään jälkihuollon prosessit eri vaiheineen.

3.1 Laatu lastensuojelutyössä

Laatu lastensuojelutyössä tarkoittaa sitä, että lastensuojelun on oltava laadultaan selkeää, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille, nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa tuen ja avun. (Räty 2010, 41.)

Lastensuojelun lähtökohtana on aina lapsen etu ja se voidaan jakaa kolmeen tärkeään osaan, joita ovat oikeudenmukaisuus, avoimuus ja luotettavuus ja turvallisuus.

Oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan sitä, että hyvän hallinnon vaatimuksena ovat perusteiden esittäminen ja asiakkaiden asiallinen kohtelu työn jokaisessa vaiheessa sekä huomioimalla lapsen etu häntä koskevia päätöksiä tehtäessä, kunnioittaen samalla huoltajien vastuuta, oikeuksia ja velvollisuuksia.

Avoimuus ja luotettavuus lastensuojelutyössä ovat ehdottoman tärkeitä, jotta lastensuojelutyö voi olla tuloksellista. Luottamuksen syntyminen edellyttää asiakkaan vakuuttamista siitä, että yhteistyöhön ryhtyminen ei lisää harmia vaan auttaa asiakasta eteenpäin. Keskeistä myös siinä on se, että jaetaan tietoa asiakkaan kanssa avoimuutta korostaen. Turvallisuus lastensuojelutyössä pitää huomioida niin olosuhteissa, ihmissuhteissa kuin vuorovaikutuksessakin. Tärkeää on edistää lapsen turvallisuuden tunnetta niin tekoina kuin tunteinakin ja tarkastella sitä myös lapsen perheen ja työntekijänkin näkökulmasta. (Lastensuojelun kansalliset laatusuosituksen 2014, 14.)

Myös kansainväliset sopimukset ja perustuslaki velvoittavat turvaamaan lapsen oikeudet ja ottamaan huomioon lapsen edun kaikessa toiminnassa, joten laadulla lastensuojelutyössä tarkoitetaan myös kykyä vastata asiakkaiden selvitettyihin palvelutarpeisiin järjestelmällisesti, vaikuttavasti, lain ja määräysten mukaan kustannustehokkaasti. (Laviainen, ym. 2014, 37).

Laatuajattelu sosiaalityössä ja lastensuojelussa on lähtöisin liike-elämästä. Laman myötä 1990-luvulla laatuajattelu voimistui. Silloin taloudellisten resurssien heikentymisen pakottamana alettiin tutkia todellista työn sisältöä. Vuonna 1995 annettiin ensimmäinen valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä. (Puonti ym. 2004, 256.)

Nykyään monella paikkakunnalla on tarjolla laadukkaita, monipuolisia ja asiantuntevia lastensuojelupalveluita. Lastensuojelupalveluita tarjoavan yrityksen laadun kehittäminen on jatkuvaa prosessointia, jotta pystytään vastaamaan lasten nuorten sekä yhteiskunnan jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin. Valtakunnallisesti lastensuojelun laadun näkökulmasta tarkasteltuna on tällä hetkellä kolme kehityssuuntaa, jotka edellyttävät tarkastelua. Näitä ovat ensinnäkin palveluiden saatavuus eri puolella Suomea: toisaalla voi

olla enemmän kysyntää kuin tarjontaa ja toisaalla tarjottavat palvelut eivät vastaa uusien asiakkaiden tarpeisiin. Laadun kannalta toinen haaste on hoidon laadunarvioinnin järjestelmä lapsen kannalta katsottuna ja kolmantena haasteena on laatuvaatimusten kattavuus. (Puonti ym. 2004, 256.)

Kunnat ovat alkaneet 2000-luvulla kilpailuttamaan lastensuojelupalvelunsa ja näin ollen vertailevat palveluiden laatua ja hintaa määrittelemiensä kriteerien perusteella. Yhä suurempi osa palveluista ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta. Suunnitelmallinen lastensuojelupalvelujen hankinta perustuu mm. lastensuojelulain 12 pykälän mukaiseen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan. Kunnat voivat laatia myös seudullisesti yhteisen suunnitelman. (Puonti ym. 2004, 256.)

Viime vuosina lastensuojelupalveluiden hankinnassa ja kilpailutuksessa on laadun merkitys suuresti korostunut. Voidaan kuitenkin miettiä, että mikä merkitys on laadulla, jos palvelut hankitaan kuitenkin halvimmallalla hinnalla tai kuka päättää siitä kenen laatu näkemys voittaa jos palvelun hankkijalla ja tuottajalla on eriävät käsitykset palvelun laadusta. (Holma 2009, 11.)

Lastensuojelupalveluissa laatu on tärkeä asia, koska huostaanottojen ja avohuollon tukitoimien osalta on havaittavissa selkeää kasvua, esimerkiksi vuonna 2013 sijoitettiin kiireellisesti 4202 lasta, mikä on kasvanut vuodesta 2012 6.6 prosenttia. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2013 aikana sijoitettuna 18 022 lasta ja nuorta. Lukumäärä kasvoi vajaan prosentin. Sijoitetuista oli poikia 52 prosenttia.

Yli puolet vuoden 2013 lopussa huostassa olleista lapsista oli sijoitettu sijaisperheisiin. Sijaisperheisiin sijoitetuista lapsista 12 prosenttia (579) oli sijoitettu sukulais- tai läheisperheisiin. Lastensuojeluilmoitukset puolestaan koskivat kaikkiaan 64 471 lasta ja yhtä lasta kohden tehtiin 1,7 lastensuojeluilmoitusta vuonna 2013.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 88 795 lasta ja nuorta, joista uusien asiakkaiden osuus oli 43,3 prosenttia (38 477). Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä kasvoi 2 prosenttia edelliseen vuoteen verrattaessa. (Suomen virallinen tilasto 2014, Lastensuojelu THL.)

Tavoitteellinen lastensuojelutyö ei voi pohjautua yksittäisiin toisiinsa liittymättömiin toimenpiteisiin, vaan se on kokonaisvaltainen prosessi, joka pitää sisällään asiakkaan tilanteen arvioimisen, tavoitteesta ja toimintasuunnitelmasta sopimisen, itse työskentelyn ja työskentelyn arvioinnin ja päättämisen. (Möller 2004, 14.)

3.2 Avohuollon palveluprosessi

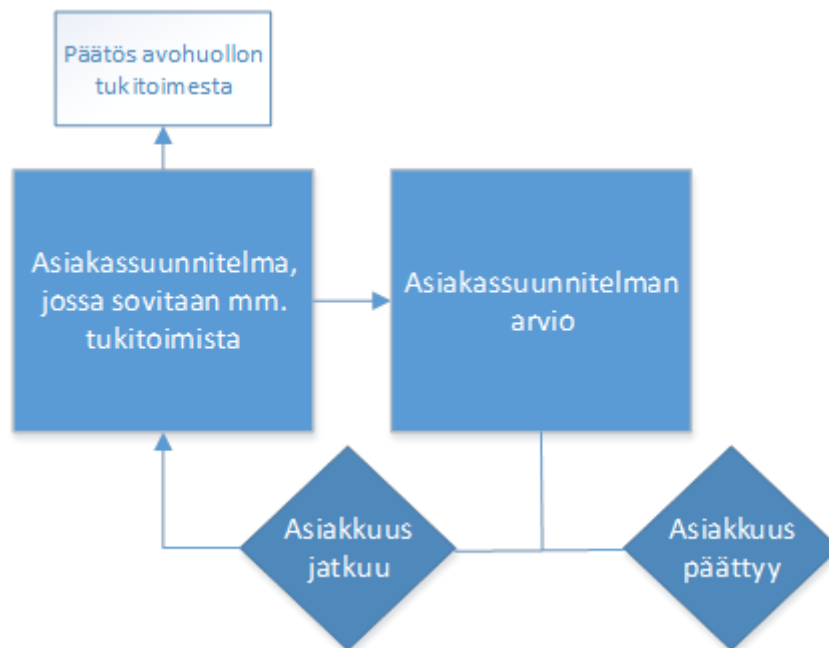
Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia lastensuojelun työmuotoja ja ne voivat sisältää taloudellista tukea, erilaisia palveluita sekä ohjausta, neuvontaa ja hoitoa. Avohuollon tukitoimet voivat siis olla erilaisia palveluita lapsen ja perheen tukemiseksi. Ne tehdään asiakassuunnitelman mukaisesti ja lisäksi niiden antamisesta on tehtävä erillinen päätös. Lastensuojelun on vastattava paikallista tarvetta, näin ollen avohuollon tukitoimien määrä ja laatu vaihtelee kunnittain. On vaikeaa määritellä tarkasti millaisia tukitoimia jokaisella kunnalla pitäisi olla, koska perheiden tarpeet ovat erilaisia eripuolella Suomea. Lisäksi kaikki perheet eivät halua samoja tukitoimia ja toisaalta taas yksi muoto ei sovi kaikille, joten on tärkeää että perheen kanssa yhdessä etsitään ja kokeillaan eri vaihtoehtoja. (Taskinen 2010, 71.)

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöjä ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Lastensuojelulain mukaan kunnalla on velvoite avohuollon järjestämisestä, mutta se ei suoraan tarkoita että yksittäisellä perheellä tai lapsella olisi aina oikeus avohuollon palveluihin. Sosiaalivaltiovalvonta tekee arvion, millaista tukea perhe tai lapsi tarvitsee ja tekee päätöksen tarvittavasta tuesta. Avohuolto perustuu aina yhdessä perheen ja lapsen kanssa tehtävään asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 34.)

Lapsi tai nuori voidaan sijoittaa myös avohuollon tukitoimina esimerkiksi perhe- tai laitoshuoltoon. Yhdessä lapsen/nuoren vanhempien tai huoltajien kanssa arvioidaan tuen tarvetta ja aikaa. Kun tuet tarjotaan ajoissa ja tarpeeseen nähden sopivan suuruisina, voidaan näillä keinoilla välttää tai lopettaa lastensuojelun tarve ja mahdollinen sijoittaminen. (Lastensuojelulaki 417/2007 § 34.)

Avohuollon sijoitusta ei tule kuitenkaan käyttää huostaanoton vaihtoehtona. Lasta ei voida sijoittaa jos huostaanoton edellytykset täytyvät. Lasta ei saa toistuvasti sijoittaa avohuollon tukitoimena kuin aivan välttämättömissä tilanteissa. (Taskinen 2010, 73)

Kuvassa 4 nähdään avohuollon tukitoimien menettelyprosessi.



KUVA 4. Avohuollon prosessi Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2015

Tukitoimet ovat osa suunnitelmallista avohuollon työskentelyä, jossa aina lähtökohtana on se, että lapsen huoltajat suostuvat niihin. Joissakin tilanteissa riittää kuitenkin 12 vuotta täyttäneen lapsen ja huoltajan suostumus. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

3.3 Sijaishuollon palveluprosessi

Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä esimerkiksi perhehoitona, ammatillisissa perhekodeissa tai lastensuojelulaitoksissa. Edellä mainittujen lisäksi lapsi voidaan sijoittaa myös sairaalaan, jos sen katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Lapsen sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen tai nuoren kasvattamista ja hoitamista oman kodin ulkopuolella. Sijaishuollon

tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Sijaishuoltopaikan valinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota huostaanoton perusteisiin ja lapsen tarpeisiin sekä lapsen sisarussuhteiden ja muiden läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen ja hoidon jatkuvuuteen. Lisäksi tulee mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon lapsen kielellinen, kulttuurinen sekä uskonnollinen tausta. Laitoshuoltoa järjestetään, jos lapsen sijaishuoltoa ei voida järjestää lapsen edun mukaisesti riittävien tukitoimien avulla perhehoidossa tai muualla (lastensuojelulaki pykälä 50)

Sijaishuoltopaikan valinnassa tulisi ottaa huomioon myös lapsen/nuoren vakinainen asuinpaikka mahdollisuuksien mukaan. Näin toimien helpotetaan sopeutumista ja yhteydenpitoa lapsen/nuoren läheisiin ja minimoidaan häiriöt, joita aiheutuisi esimerkiksi koulua vaihtaessa. (Unicef 2010.)

Sijaishuollon laatu ja kustannukset eivät aina kulje käsi kädessä. Varsinkin silloin jos kilpailuttamisella ja sopimusmenettelyllä etsitään pelkästään halvimpia vaihtoehtoja, silloin saattaa laadun ja pitempiaikaisen vaikuttavuuden arviointi jäädä heikommalle huomiolle. Lapsen näkökulmasta katsottuna on sama kuka palvelun tuottaa, mutta palvelun laadun pitäisi olla kaikille sama ja laadun varmistuksen pitäisi olla kaikkialle sama. (Lundström 2011, 36–37.)

Sijaishuollon kriteerit on luotu lapsen näkökulmasta ja kuva 5 osoittaa lapsen polun.



KUVA 5. Lapsen polku sijaishuollossa (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 8)

Ensimmäinen kohta kuvaa alkuvaihetta, jossa sijoituspaikassa lapsi otetaan vastaan ja tässä vaiheessa sijoitusprosessi arvioidaan, tutustutaan lapseen ja sovitaan yksityiskohdista. Keskimäinen kohta kuvaa elämää sijoituspaikassa ja viimeinen kohta kuvaa loppuvaihetta, jossa lapsi saatetaan seuraavaan elämänvaiheeseen.

3.3.1 Yhteydenotto ja tiedonkeruu

Sijaishuollon palveluprosessin ensimmäinen vaihe on yhteydenotto ja tiedonkeruu. Sijaishuollon päämääränä on lapsen hyvä huolto, hoito ja kasvatus. Tavoitteena on lapsen tarpeista ja tilanteesta kertovan tiedon kokoaminen arvioinnin ja päätöksenteon tueksi sekä sijaishuoltopaikasta kertovan tiedon välittäminen lasta sijoittavalle taholle. Tärkeää on, että sijaishuoltopaikalla on järjestelmällinen, ennalta määritelty tapa toimia yhteydenottotilanteessa.

Sosiaalityöntekijältä pyydetään tarvittavat dokumentit, jotta lapsen tarpeista ja tilanteesta saadaan kaikki tarpeellinen tieto koottua. Sijaishuoltopaikassa on usein nimetty vastuuhenkilö, joka arvioi lapsen sopivuutta yksikköön ja yksikön sopivuutta lapsen tarpeisiin. Sosiaalityöntekijä saa sijaishuoltopaikalta kirjallisesti kuvauksen palveluntarjoajan toiminnasta, joka sisältää tietoa osaamisalueista, hoito- ja kasvatusmenetelmistä, resursseista, toimintaperiaatteista ja arvoista. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatuksiteerit 2004, 15–16.)

3.3.2 Arviointi ja suunnittelu

Toinen vaihe on arviointi - ja suunnitteluvaihe. Tässä vaiheessa tavoitteena on lapsen tarpeista ja tilanteesta kertovan tiedon kokoaminen arvioinnin ja päätöksenteon pohjaksi sekä sijaishuoltopaikasta kertovan tiedon välittäminen lasta sijoittavalle taholle. Arvioinnin ja suunnittelun tavoitteena on selvittää, pystyykö sijaishuoltopaikka vastaamaan lapsen tarpeisiin. Arviointi- ja suunnitteluvaiheessa arvioidaan lapsen tarpeet, sijoituksen tavoitteet ja alustava kesto sijoitukselle. Sosiaalityöntekijä yhdessä sijoituspaikan kanssa sopivat prosessin etenemisestä, vastuiden jakamisesta ja jatkotoimista. Näiden jälkeen prosessin etenemisestä kerrotaan lapselle, hänen vanhemmilleen ja sijaishuoltopaikan henkilökunnalle. (Valtakunnalliset laatuksiteerit 2004, 17.)

Arviointi- ja suunnitteluvaiheessa paras tilanne olisi, jos keskustelut käytäisiin lapsen ja vanhempien suostumuksella hyvässä keskinäisessä yhteistyössä. Etenkin biologisten vanhempien näkökulmasta on varsin olennaista, että he ymmärtävät sijaishuollolle asetetut tavoitteet ja hoidolliset periaatteet. Sijoittavalla taholla roolina onkin luoda ja mahdollistaa lapsen hyvinvoinnin kannalta olennaiset asiat ja valvoa niiden toteutumista käytännön tasolla. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

3.3.3 Tutustuminen ja sopiminen

Kolmas vaihe on tutustumis- ja suunnitteluvaihe. Tavoitteena on luoda hyvä perusta yhteistyölle, sitoutumiselle ja yhteisymmärryksen saavuttamiselle. Sijaishuoltopaikassa on määritelty tapa toimia tutustumis- ja sopimusvaiheessa. Lapselle ja hänen vanhemmilleen järjestetään tutustumiskäynti sijoituspaikkaan, jossa heidän kanssaan käydään myös sijaishuoltopaikan säännöt, tavoitteet, käytännöt, sijoituksen tarkoitus ja kesto läpi. Yhdessä sijaishuoltopaikan kanssa sovitaan etenemisestä ja sovitut asiat kirjataan ylös.

Useasti tutustumiskäynnin jälkeen lapsen vanhemmat ja sijaishuoltopaikan työntekijä keskustelevat sijoituksesta ja sen herättämistä tunteista, kuten odotuksista, toiveista, mahdollisista peloista, häpeästä ja syyllisyydestä. Asianomaisten kanssa laaditaan hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon kirjataan ne olosuhteet ja asiat, mihin pyritään vaikuttaman ja myös ne keinot jolla tavoitteisiin päästään. Suunnitelmasta täytyy käydä myös ilmi, milloin hoito- ja kasvatussuunnitelmaa seuraavan kerran tarkastetaan. Tämän jälkeen kerrotaan uudesta asiakkaasta myös muille sijaishuoltopaikassa oleville lapsille. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 18–19.)

3.3.4 Lapsen saapuminen

Neljäntenä vaiheena on lapsen saapuminen ja tavoitteena on, että lapsi ja hänelle tärkeät ihmiset kokevat muuton turvalliseksi ja itsensä tervetulleiksi. Sijaishuoltopaikan tulee varata riittävästi aikaa tulotilanteeseen. Ennalta on sovittu työnjako tulotilanteessa ja lapselle on laitettu oma huone valmiiksi niin, että sinne on mukava tulla. Lasta ohjataan

tutustumaan sijaishuoltopaikassa oleviin muihin nuoriin ja henkilökuntaan. Sijoitukseen ja saapumiseen liittyviä asioita käydään läpi lapsen iän ja kehitystason määräämässä tahdissa. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 19–20.)

Lapsen siirtyminen sijaishuoltoon toteutetaan hallitusti ja lasta järkyttämättä. Lapsen saapuminen sijaishuoltopaikkaan voidaan toteuttaa myös niin, että lapsi viettää sijaishuoltopaikassa joitain viikonloppuja ennen varsinaista siirtymistä. (Taskinen 2010, 132.)

3.3.5 Asettuminen ja kasvaminen yksikössä

Viidentenä vaiheena on lapsen asettuminen sijaishuoltoyksikköön ja siellä kasvaminen. Tavoitteena on pohjan luominen turvallisuudelle ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymiselle, jotta hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueet toteutuvat lapsen tarpeiden mukaisesti. Kun sijaishuoltopaikka on ottanut lapsen yhteisön jäseneksi, on aika keskittyä lapsen kuuntelemiseen, ohjaamiseen ja kannustamiseen. Sijaishuoltopaikka tukee myös lapsen vanhempia, kertoo sijaishuollon käsitteistä ja antaa vanhemmille tarvittavat asiakirjat. Sijaishuoltopaikka huolehtii aktiivisesti siitä, että vanhemmat ja sosiaalityöntekijä saa tietoa lapsen tilanteesta, kuten myös siitä että hoito- ja kasvatussuunnitelma pysyy ajan tasalla. Lasta tuetaan myös luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita ja huolehditaan arkielämän tarpeista, säännöllisestä rytmistä ja vastuun ottamisesta ikätason mukaisesti. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 22–24.)

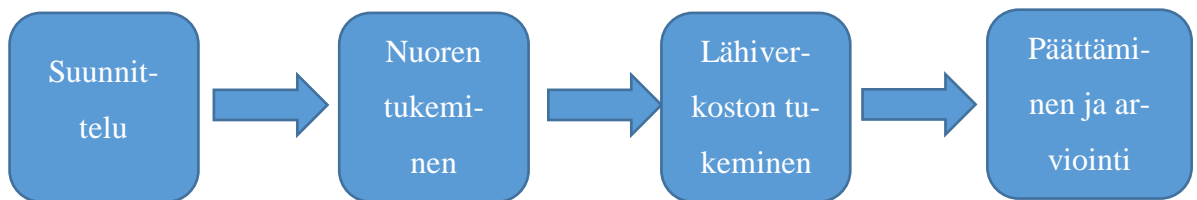
3.3.6 Sijoituksen päättäminen ja arviointi

Kuudentena vaiheena on sijoituksen päättäminen ja arviointi. Tavoitteena on turvata lapsen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen. Toinen tavoite on myös tieto siitä, että miten sijaishuoltopaikka on onnistunut lapsen kohdalla. Sijoituksen päättäminen perustuu ennalta tehtyyn tilannearvioon. Lapsen tai nuoren lähdön työstämiseen varataan aikaa ja keskustellaan kaikkien osapuolten kanssa tunteista, siirtyminen seuraavaan paikkaan aiheuttaa. Seuraavasta elämänvaiheesta tehdään lapsen ja hänelle tärkeiden ihmisten kesken selkeä työn- ja vastuunjako. Sijaishuoltopaikan näkökulmasta on erittäin tärkeää saada palautetta lapselta/nuorelta, hänen huoltajiltaan, yhteistyökumppaneilta sekä palvelun tilaajalta. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 26–27.)

3.4 Jälkihuollon palveluprosessi

Jälkihuollon tavoitteena on saattaa nuori itsenäiseen elämään niin, että hän osaa tulla toimeen omillaan ja hänellä on oma sosiaalinen verkosto tukena. Jälkihuolto tukee myös uuden elämänvaiheen hahmottamista ja suunnitelman tekemistä nuoren ja hänelle tärkeiden ihmisten kanssa. Laissa oleva jälkihuoltopykälässä sanotaan, että jälkihuolto koskee kaikkia huostaanotettuja, sijaishuollossa olleita lapsia ja nuoria siihen saakka kunnes täyttävät 21 vuotta. (Laaksonen 2004, 13.)

Jälkihuollon vaiheet on luotu nuoren näkökulmasta kuvan 6 osoittamalla tavalla.



KUVA 6. Jälkihuollon vaiheet (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 28)

Jälkihuollon neljä eri osa-aluetta ovat suunnittelu, nuoren tukeminen, lähiverkoston tukeminen ja päättäminen ja arviointi. Nämä kaikki kohdat kulkevat rinnakkain ja vuoropuhelussa toistensa kanssa. (Laaksonen 2004, 15.)

Suunnitteluprosessi

Sijaishuoltopaikka suunnittelee kirjallisesti siirtymävaiheen toteutuksen, joka siirtyy nuoren mukana jälkihuoltopaikkaan. Jälkihuollon suunnittelua tehdään kolmella eri tasolla, joita ovat hoito- ja kasvatuse sekä jälkihuoltosuunnitelma ja ne toteutetaan yhdessä nuoren ja huoltajien kanssa. Huoltosuunnitelmaan kirjataan jälkihuollossa olevaa lasta tai nuorta koskevaan asiakassuunnitelmaan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaaville henkilöille. Jälkihuollon tavoitteita ovat esimerkiksi jatko-opinnot, asuminen, harrastukset, tavoitteet,

toimeentulo, keinot ja aika tavoitteiden saavuttamiseksi. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 29.)

Jälkihuolto rakentuu sen pohjalta mitä nuori tarvitsee. Nuoren sekä hänen lähiverkoston kuunteleminen on välttämätön osa kokonaistilanteen, tarpeiden ja tavoitteiden hahmottamisessa. Jälkihuollon suunnitelman tekemisessä vaaditaan taitoa olla läsnä ja auttaa eri mahdollisuuksien hahmottamisessa, mutta taas toisaalta jättää ratkaisut, sitoutuminen ja toimiminen nuoren vastuulle. (Taskinen 2010, 152.)

Nuoren ja hänen läheisten tukeminen

Tavoitteena on rohkaista ja tukea nuorta sitoutumaan omaan suunnitelmaansa ja toimimaan sen mukaisesti. Lisäksi tukea nuorta ja hänen tärkeiden ihmissuhteiden verkoston vahvistumista, niin että se tukee nuorta jälkihuollon loputtua. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 31.)

Jälkihuollon päättäminen ja arviointi

Tavoite on saada nuori suunnitelmallisesti siirtymään seuraavaan elämänvaiheeseen ja kerätä tietoa siitä, miten jälkihuolto on onnistunut nuoren kohdalla. Jälkihuolto päätetään suunnitelmallisesti nuoren ja hänen läheisten kanssa jälkihuoltosuunnitelman mukaisesti niin, että se on helposti hahmotettavissa ja selkeä kaikille osapuolille.

Laadun ja kehittämisen kannalta on päättämisvaiheessa tärkeä kerätä palautetta niin nuorelta ja hänelle tärkeiltä ihmisiltä, sekä yhteistyökumppaneita että palvelun ostajalta. (Valtakunnalliset laatukriteerit 2004, 31.)

4 HUOLTSIKKA OY

Huoltsikka Oy on mikkeliäinen sosiaalialan yritys, joka tarjoaa monimuotoisia lastensuojelupalveluita. Yritys on perustettu vuonna 2005 vastaamaan sen hetkisiin lastensuojelullisiin haasteisiin. Silloin oli selkeästi nähtävissä, että lastensuojelun tarve oli kasvanut, ongelmat syventyneet ja haasteet monimuotoistuneet. Lastensuojelun järjestämisessä oli nähtävissä myös alueellisia eroja. (Laatukäsikirja 2012, 3.)

Huoltsikka Oy:n palvelut alkoivat lastensuojelun sijaishuoltoa seuraavana jälkihuoltona 18–21-vuotiaille nuorille. Tuolloin jälkihuollon ammatillisia toimijoita oli valtakunnallisesti vähän ja työmenetelmien kehittämisessä havaittavissa puutteita. Toiminta perustui kokonaisvaltaiseen ja tiiviiseen tukihenkilötoimintaan, jota nuorille järjestettiin heidän itsenäistymisasunnoissa ja normaalissa arjessa. Pian tämän jälkeen palvelut laajentuivat sijaishuollon loppuvaiheen palveluiksi, jonka tarkoituksena oli pyrkiä tasoittamaan siirtymistä sijaishuollosta täysi-ikäisyyteen ja mahdolliseen jälkihuoltovaiheeseen.

Yhteistyössä palvelun tilaajien kanssa havaittiin, että Huoltsikka Oy:n palvelukonseptit olivat käytettävissä varhaisen tuen keinona itsenäistyville nuorille ja perhetyönä nuorille lapsiperheille sekä perheille, joissa oli lapsia ja vanhempia tuen tarpeessa. Perustamisen taustalla oli myös ajatus palveluketjun saumattomuudesta ja myös joustavuudesta tilanteissa, joissa alaikäisten lastensuojeluasiakkaiden tarpeet olivat ensisijaisesti voimakkaasti hoidollisia ja kasvatuksellisia. (Laatukäsikirja 2012, 4.)

Nykyään Huoltsikka Oy:n palveluita ovat Mikkelissä toimiva nuorisokoti, tukikodit- ja asunnot Mikkelissä ja Jyväskylässä sekä tukihenkilötoiminta. Mikkelissä sijaitseva Nuorisokoti Heinälahti on 10-paikkainen yksikkö, jonka yhteydessä on myös 4-paikkainen itsenäistymissolu, jossa nuoret saavat opetella itsenäistymiseen tarvittavia taitoja ohjaajien opastuksella.

Huoltsikka Oy:n perustehtävänä on tarjota laadultaan hyvätasoista palvelua lastensuojelun avo-, sijais- ja jälkihuoltoa tarvitseville lapsille ja nuorille. Toiminnassa pyritään siihen, että palveluiden piirissä oleva nuori löytäisi oman elämänpolkunsu. Toiminta perustuu arvoihin, suunnitelmallisuuteen ja vahvaan sitoutumiseen. Huoltsikassa ylläpidetään ja kehitetään ammattitaitoa, jotta ammatilliset valmiudet tukevat asiakkaan kohtaamista sekä työyhteisön toimivuutta että sujuvaa yhteistyötä kumppanien kanssa. (Laatukäsikirja 2012, 9.)

Huoltsikka Oy:n arvoja ovat asiakkaan yksilöllisyys ja ainutkertaisuus. Nuori kohdataan aina omana itsenään. ja erilaisuuden näkeminen vahvuutena tukevat asiakasläh- töistä työskentelyä. Arvolähtökohtiin kuuluu myös nuoren oikeuksien näkyminen. On tärkeää kohdata nuori rehellisesti ja kunnioittaen hänen itsemääräämisoikeutta ja tasa- arvoa lähtökohdista riippumatta. (Laatukäsikirja 2012, 9.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin pääosin määrällinen kyselytutkimus Huoltsikka Oy:n tilaaja-asiakkaille. Tilaaja-asiakkaat tässä tutkimuksessa ovat sosiaalityöntekijöitä. Tehdyn tutkimuksen avulla selvitettiin Huoltsikka Oy:n palvelun laatua. Ensimmäiseksi käsittelen tutkimuksen tavoitetta ja kohderyhmää, jonka jälkeen siirrytään kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tämän jälkeen kerron kyselytutkimuksesta ja kyselylomakkeesta. Lopuksi tulevat aineiston analysointi ja kyselyn toteutus.

5.1 Tutkimuksen tavoite ja kohderyhmä

Hirsjärven ym. (2009, 134–135) mukaan tutkimuksen tarkoitusta luonnehditaan usein neljällä piirteellä. Hänen mukaansa tutkimus voi olla kartoittavaa, kuvailevaa, selittävää tai ennustavaa. Kartoittavassa tutkimusotteessa etsitään uusia näkökulmia, ilmiöitä tai selvitetään vähän tunnettuja ilmiöitä ja myös kehittää hypoteeseja.

Selittävää tutkimusotetta käytetään usein, kun etsitään tilanteeseen tai ongelmaan selitystä ja myös tunnistaa todennäköisyys syy – seurausketjuja. Kuvailevalla otteella etsitään tarkkoja kuvauksia henkilöistä, tapahtumista tai tilanteista ja dokumentoi niistä keskeisiä piirteitä. Nimensä mukaisesti ennustavassa otteessa pyritään ennustamaan tapahtumia tai ihmisten toimintoja. (Hirsjärvi 2009, 135–135.)

Omassa tutkimuksessani kartoitin sosiaalityöntekijöiden tyytyväisyyttä kokemaansa palvelun laatuun. Tarkoitus on kyselyn tulosten perusteella etsiä uusia näkökulmia, kehitysehdotuksia ja toimintamalleja niihin asioihin, jotka tarvitsevat vielä kehittämistä ja jalkauttaa ne pysyvästi arkeen. Omassa tutkimuksessani en voinut käyttää teemoittelua tai ristiintaulukointia, koska vastaajien määrä oli odotettua pienempi.

Kyselyn aihealueet koskivat yhteistyötä palvelun tilaajan ja palvelun tarjoajan välillä. Sijaishuollon sekä avo- ja/tai jälkihuollon suunnittelu- ja tulovaihetta sekä hoito- ja kasvatusvaihetta. Viimeisimmäksi käsiteltiin palveluketjun sujuvuutta ja avoimen palautteen osiota.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu aineiston mitattavissa olevien suhteiden tarkasteluun ja kuvaamiseen sekä sen tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Sen avulla selvitetään siis lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, joten tämän takia se edellyttää suurta ja edustavaa otosta. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on jo valmiina vastausvaihtoehdot. Tutkimuksessa usein selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa asiassa tapahtuneita muutoksia. Kvantitatiivisella tutkimuksella mitataan asioita, jotka vastaavat kysymyksiin: *Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein?* (Heikkilä 2014, 15–16.)

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi, koska tarvittava aineisto voidaan hankkia tilastoista, rekistereistä, erilaisista tietokannoista tai se voidaan kerätä itse. Jos päädytään siihen, että aineisto kerätään itse, on määriteltävä tutkimusongelman perusteella kohderyhmä ja sille soveltuva tiedonkeruumenetelmä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan käyttää postikyselyä, puhelin- tai käyntihaastattelua, informoitua kyselyä tai www-kyselyä. Www-kyselyissä on tärkeää tietää, että jokaisella kyselyn perusjoukkoon valitulla henkilöllä on Internetin käyttömahdollisuus. Aineistosta saatuja tuloksia pyritään yleistämään tutkittuja kohteita laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn keinoin. (Heikkilä 2014, 16–17.)

5.3 Kyselytutkimus ja kyselylomake

Kyselytutkimuksissa usein käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jolloin saadaan tutkittavasta asiasta yleisnäkemyks, mutta tarvittaessa voidaan pureutua myös tarkempiin yksityiskohtiin. (Vehkalahti 2008, 13.)

Kysely -eli survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada koottua tiettyjä kriteerejä käyttäen valitulta perusjoukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Se on taloudellinen ja tehokas tapa kerätä tietoa silloin kun tutkittavia on paljon. Survey-tutkimuksessa käytetään tutkimus- tai kyselylomaketta. (Heikkilä 2014, 17.)

Kyselytutkimuksessa on tärkeää, että kaikilta vastaajilta kysytään samaa asiaa täsmälleen samalla tavalla. Kyselytutkimuksella on mahdollista saada laaja tutkimusaineisto, jossa ei kuitenkaan aina voida varmistaa, että vastaajat ovat vastanneet rehellisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–195.)

Kyselylomake on kysely- ja haastattelututkimusten varsin olennainen osatekijä. Nykyään, kun tietokoneavusteiset menetelmät ovat yleistyneet, on henkilökohtaisessa ja puhelinhaastattelussa mahdollista, että yhä useammin kysymykset ovat tietokoneen ruudulla. Olipa kyseessä mikä tahansa kysely, on tärkeää, että kysymykset suunnitellaan huolellisesti ja muodollisesti oikein, jotta voidaan välttyä virheilä ja väärinymmärryksiltä. Huonosti suunniteltu kyselylomake voi pilata kalliinkin tutkimuksen. (Heikkilä 2014, 45.)

Kyselylomakkeella voidaan tutkia mielipiteitä, tosiasioita, tietoja, käyttäytymistä, toimintaa, uskomuksia ja käsityksiä. Lomakkeella voidaan myös tarvittaessa pyytää vastaajaa vastaamaan avoimeen kysymykseen ja perustelemaan mielipiteensä. (Hirsjärvi ym. 2014, 197.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa on monta huomioon otettavaa asiaa. Lomake ei saisi olla kovinkaan pitkä, keskimääräisen vastausajan pitäisi jäädä alle 20: en minuuttiin. Lisäksi hyvä kyselylomake on selkeä, siisti, houkuttelevan näköinen ja teksti ja kysymykset ovat aseteltu hyvin. On pyrittävä tutkimusongelman kannalta kattavaan, mutta samalla pyrkien asettelemaan kysymykset yksinkertaisesti ja helppotajuisesti. (Kvantti-MOTV 2010.)

5.4 Aineiston analysointi

Hirsjärven ym. (2009, 221) mukaan tutkija voi oman tutkimusprosessinsa alkuvaiheessa tehdä valintoja, miten haluaa tutkimusaineistoaan käsiteltävän ja tulkittavan. Tutkimusongelma voi usein ohjata tiettyjen analyysien ja menetelmien valintaa, näin sen ei kuitenkaan tarvitse olla. Tutkimuksessa ydinasiana voi olla aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Analyysivaiheessa tutkija saa tietää, minkälaisia vastauksia tutkimusongelmaan on saatu ja joskus voi käydä jopa niin, että vasta analyysivaiheessa saadaankin selville, mikä tutkimusongelma olisi oikeasti pitänyt asettaa. Vastaajien määrä vaikuttaa myös siihen mitä menetelmää kannattaa käyttää.

Tarkoituksena aineiston analysoinnissa on luoda tutkimusaineistosta mielekäs kokonaisuus. Tämän perusteella tutkittavasta aineistosta voi tehdä tulkintoja ja erilaisia johdopäätöksiä. Näin tutkimusaineisto saadaan tiivistettyä selkeämmäksi, kuitenkin kadottamatta todenmukaisuutta. Tiivistämisen jälkeen aineistosta luodaan kokonaiskuva ja se esitetään tutkimuksessa uudesta näkökulmasta. (Puusa 2011, 116–117.)

Aineiston käsittely ja analysointi pitäisikin tehdä pian aineiston keräämisen jälkeen. Keskiluvut, hajontaluvut, ristiintaulukointi, vinous ja fraktiilit ovat yleisiä analysointimenetelmiä tilastollisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2014, 221–223.)

5.5 Kyselyn toteutus

Kyselylomakkeen rankentamisvaiheessa tutustuimme esimiehieni kanssa vastaaviin kyselylomakkeisiin, joita oli käytetty aiemmissa tutkimuksissa, kuten esimerkiksi sosiologiopiskelijoiden vuonna 2012 Huoltsikka Oy:lle tekemää opinnäytetyötä Mikkelin alueen lastensuojelupalveluista (liite 2), joka itse asiassa toimi alussa runkona, josta lähdimme kyselyä muokkaamaan vastaamaan tarkemmin tätä tutkimusta.

Saatuamme kyselylomakkeen valmiiksi, niin tämän jälkeen tein saatekirjeen. Tekemäksäni saatekirjeessä (liite 1) kerroin kuka olen, mihin tarkoitukseen kyseistä tutkimusta tehdään ja mitä tutkimuksella on tarkoitus selvittää. Saatekirjeessä mainitsin myös, että kaikki vastaukset käsitellään nimettömänä ja ehdottoman luottamuksellisesti sekä sen, että vastauksia ei yksilöidä vaan ne esitetään yhteenvetoina. Saatekirjeen lopussa olivat omat yhteystietoni ja linkki sähköiseen kyselyyn. Hyvä saatekirje motivoi vastaajaa täyttämään lomakkeen, selventää tutkimuksen taustaa ja kertoo kuka on tutkimusta tekemässä ja miksi se tehdään ja mihin vastauksia käytetään. (Heikkilä 2014, 59.)

Kysely lähti kaikille niille tilaaja-asiakkaille eli sosiaalityöntekijöille, joiden asiakkaita oli ollut Huoltsikan palvelujen piirissä vuonna 2014. Kysely toteutettiin Internet-kyselyynä 20.4.2015 ja se lähetettiin 44 sosiaalityöntekijälle. Ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli vain viisi kappaletta, joten lähetin ei vastanneille muistutussähköpostin ja tämän jälkeen vastauksia oli yhteensä 12 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui 27,2.

Teoriaosuuden avulla loin hyvän rungon kyselylomakkeen rakentamiselle. Kyselyn mittauskohteina käytin kiitosten ja kehitysehdotusten määrää ja toteutusmenetelmäksi valitsin pääosin määrällisen tutkimuksen ja aineisto kerättiin tekemieni kysymyslomakkeiden avulla. Lomakkeeseen sisällytettiin myös joitakin avoimia kysymyksiä. Määrällisen tutkimusmenetelmän käyttäminen sopi mielestäni parhaiten omaan tutkimukseeni ja tuki hyvin myös tutkimusongelmaa.

Kyselylomakkeessa käytin Likertin 5-portaista asteikkoa, joka on skaaloihin perustuva kysymystyyppi. Asteikossa esiintyy väittämiä, joihin vastaaja vastaa sen perusteella, kuinka samaa- tai eri mieltä hän asiasta on. Asteikot voivat olla joko 5- tai 7- portaisia ja vastausvaihtoehdot muodostavat joko nousevan tai laskevan skaalan. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Kyselylomakkeeni vastausvaihtoehdot olivat täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa.

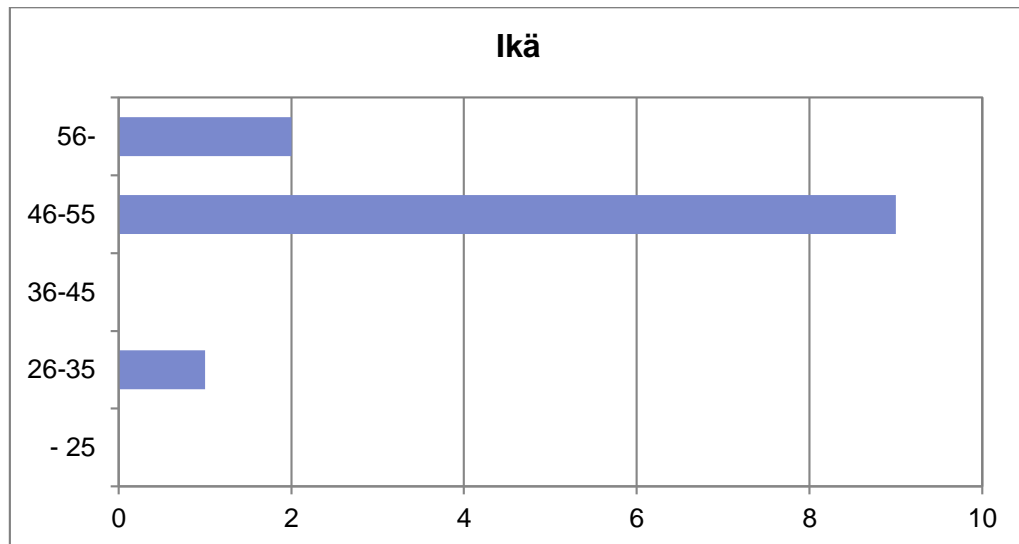
Kysymyslomakkeessa oli yhteensä 20 kysymystä, joista yhdeksän olivat avoimia kysymyksiä. Kyselylomake toteutettiin Webropol-työkalua käyttäen. Vastaukset käsiteltiin Webropol-työkaluohjelman analysointitoimintoja käyttäen.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään Huoltisikka Oy:n asiakastytyväisyys kyselyn tulokset. Luku etenee kyselylomakkeen kysymysten mukaisesti kysymys kysymykseltä. Aluksi käsitellään vastaajien taustatiedot, sen jälkeen yhteistyön laatua, sitten suunnittelu- ja tulovaihe sijaishuollossa. Tämän jälkeen käsitellään hoito- ja kasvatusvaiheeseen liittyvät vastaukset sijaishuollossa, sitten suunnittelu- ja tulovaihe avo- ja jälkihuollossa sekä ohjaus- ja tukivaihe avo- ja jälkihuollossa, viimeisimmäksi palveluketjun sujuvuuteen liittyvät vastaukset ja avoimien kysymysten vastaukset.

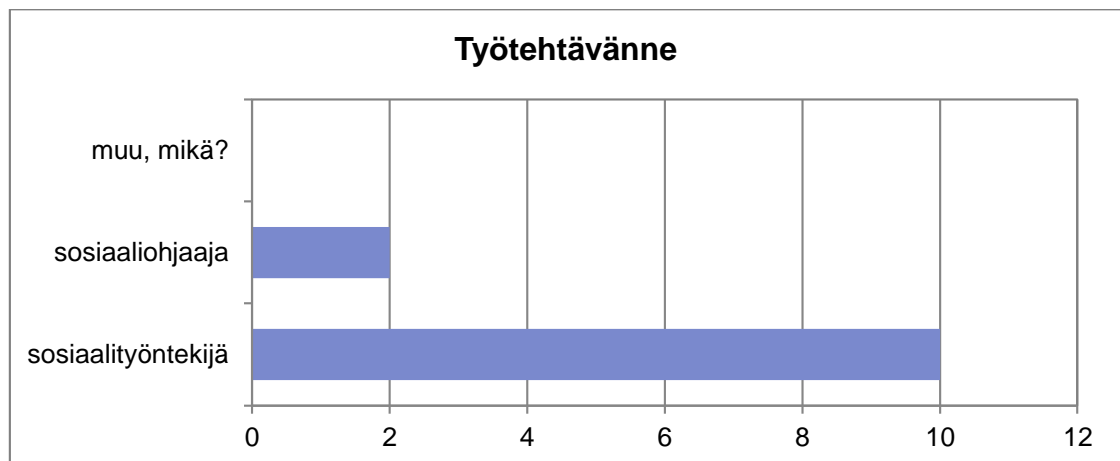
6.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäiseksi kysyttiin vastaajien ikää (kuva 7). Vastaajista suurin osa (N=9) oli yli 46-vuotiaita. Toisessa kysymyksessä selvitettiin vastaajan sukupuolta. Kyselyyn vastanneista kaikki (N=11) oli naisia.



KUVA 7. Vastaajien ikä (N=9)

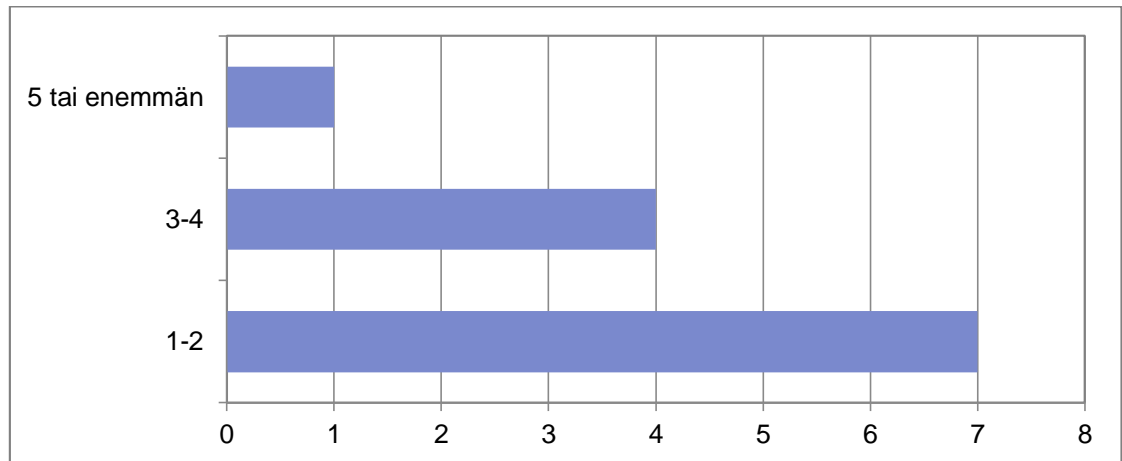
Kolmannessa kysymyksessä (kuva 8) selvitettiin vastaajien työtehtävää. Vastaajista (N=12) 10 oli sosiaalityöntekijöitä. Sosiaaliohjaajia puolestaan oli 2 vastaajaa.



KUVA 8. Vastaajien työtehtävä (N=12)

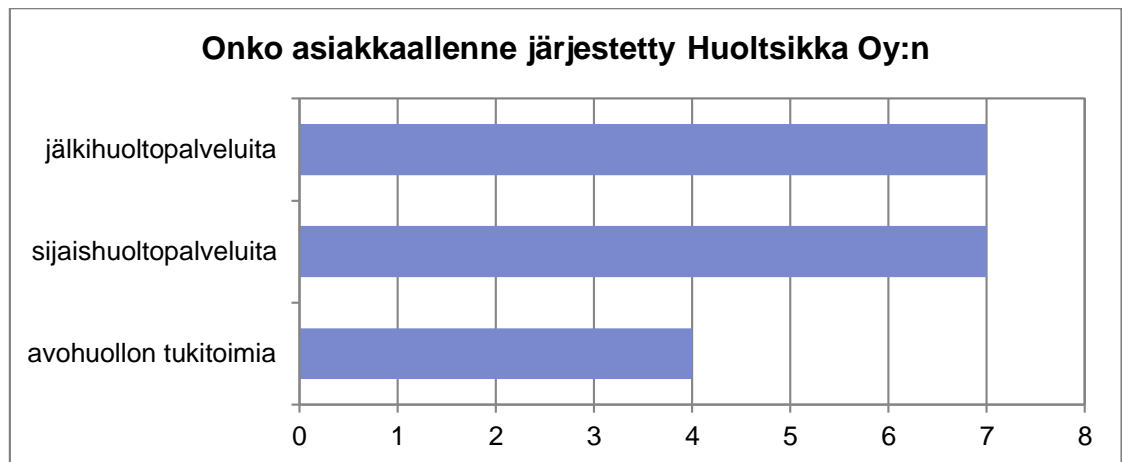
Neljännessä kysymyksessä (kuva 9) haluttiin kartoittaa sitä kuinka moni vastaajien (N=12) asiakkaista on käyttänyt Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalveluita vuonna 2014. Suurimmalla osalla vastaajista asiakkaita oli (7 vastaajalla) 1-2 asiakasta Huoltsikan palvelujen piirissä. Toiseksi eniten eli neljällä vastaajalla oli 3-4 kappaletta asiakkaita

Huoltsikan palvelujen piirissä ja yhdellä vastaajista oli 5 tai enemmän asiakkaita palvelujen piirissä.



KUVA 9. Kuinka moni asiakkaanne on käyttänyt Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalveluita vuonna 2014 (N=12)

Viidennessä kysymyksessä (kuva 10) selvitettiin, mitä Huoltsikan palveluita vastaajien asiakkaat ovat käyttäneet.



KUVA 10. Asiakkaiden käyttämät palvelut (N=12)

Vastanneista (N=12) (7 vastaajaa) olivat käyttäneet Huoltsikan sijais- tai jälkihuoltopalveluita. Vastaajista puolestaan (4 vastaajaa) oli käyttänyt avohuollon tukitoimia.

6.2 Yhteistyön laatu

Kuudennessa kysymyksessä (taulukko 1) selvitettiin, miten yhteistyön on sujunut Huoltsikka Oy:n kanssa. Vastaajia (N=12) pyydettiin ottamaan kantaa yhteistyön laatuun vaikuttavien tekijöiden tärkeyttä. Vastaajat arvioivat näitä tekijöitä käyttäen apunaan arviointiasteikkoa täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa.

Vastaajien (N=12) mielestä Huoltsikka Oy on ollut sitoutunut yhteistyöhön ja työnjako sosiaalityöntekijän ja Huoltsikan välillä on ollut selkeää. Vastaajista 8/12 oli täysin samaa mieltä siitä, että Huoltsikan ja sosiaalityöntekijän välinen yhteydenpito ja asiakasta koskeva tiedottaminen on ollut riittävää.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaan mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Huoltsikka Oy on ollut sitoutunut yhteistyöhön koko prosessin ajan	11	1	0	0	0	12
Vastuunjako Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välillä on ollut selkeää	11	1	0	0	0	12
Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välinen yhteydenpito on ollut riittävää	8	4	0	0	0	12
Sosiaalityöntekijälle on annettu riittävästi asiakasta koskevaa tietoa	8	3	0	0	0	11
Yhteensä	38	9	0	0	0	47

TAULUKKO 1. Yhteistyö Huoltsikka Oy:n kanssa (N=12)

Kysymys numero 7 oli avoin kysymys ja sillä haluttiin kartoittaa sitä, miten Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä voisi kehittää. Vastanneiden (N=5) mielestä yhteistyö on sujunut hyvin ja asiallisesti. Vastaajien mielestä raportointi ja tiedotus ovat olleet ajan tasalla ja raporteista on selvinnyt täysin asiakkaan tilanne. Kuitenkin toivottiin nopeampaa yhteydenottoa, jos esimerkiksi ohjaaja nuoren kohdalla vaihtuu.

6.3 Suunnittelu- ja tulovaihe sijaishuollossa

Kohdassa kahdeksan kartoitettiin (taulukko 2) sijaishuollon suunnittelu – ja tulovaihetta. Tähän kysymykseen vastasivat (N=6) vain ne joilla oli asiakkaita Huoltsikan sijaishuollon palvelussa, vastaajia oli joka kohdassa kuusi.

Vastaajien 5/6 mielestä yhteydenottotilanne, tutustuminen sijaishuoltopaikkaan, asiakassuunnitelman laatiminen ja asiakkaan tulovaihe oli tapahtunut sovitulla- ja asianmukaisella tavalla. Alkuvaiheen tiedonkeruussa ja tilanteen arvioimisessa vastaajat 4/6 pitivät toimintaa selkeänä ja perusteellisenä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaan mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Yhteydenottotilanne prosessin alussa toimii hyvin	5	0	0	0	1	6
Tiedonkeruu prosessin alussa toimii hyvin	4	1	0	0	1	6
Asiakkaan tilanteen arviointi on ollut selkeää ja perusteellista	4	1	0	0	1	6
Tutustuminen sijaishuoltopaikkaan tapahtui sovitulla tavalla	5	0	0	0	1	6
Huoltsikan osallistuminen asiakassuunnitelman laatimiseen eteni sovitulla tavalla	5	0	0	0	1	6
Asiakkaan tulovaihe oli järjestetty asianmukaisella tavalla	5	0	0	0	1	6
Yhteensä	28	2	0	0	6	36

TAULUKKO 2. Suunnittelu - ja tulovaihe sijaishuollossa (N=6)

Yhdeksännen kohdan avoimessa kysymyksessä haluttiin tiedustella miten Huoltsikka Oy voisi kehittää sijaishuollon suunnittelu- ja tulovaihetta. Tähän kysymykseen tuli yksi vastaus ja siinä vastaajalla oli vuoden 2014 osalta yksi asiakas Huoltsikan palvelujen piirissä ja samaansa palveluun vastaaja oli kaikin puolin tyytyväinen.

6.4 Hoito- ja kasvatus sijaishuollossa

Kohdassa kymmen (taulukko 3) kysyttiin miten hoito- ja kasvatusvaihe onnistui sijaishuollon osalta. Tässä kysymyksessä suurimmat hajonnat olivat kuukausiraportointiin ja sen aikataulutukseen, sekä sijaishuollon päättämiseen ja arviointiin liittyvissä asioissa.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaan mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Asiakkaan asettumista sijaishuoltopaikkaan on tuettu riittävästi	5	0	0	0	1	6
Asiakas on saanut tarpeitaan vastaavan erityishoidollisen ja/tai kasvatuksellisen tuen	4	1	0	0	1	6
Asiakkaalle järjestetyt opetusratkaisut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin	5	0	0	0	1	6
Asiakasta on tuettu harrastuksen löytämisessä ja harrastukseen sitoutumisessa	5	0	0	0	1	6
Asiakkaalle tärkeitä ihmissuhteita on tuettu asianmukaisesti	4	1	0	0	1	6
Kuukausittainen raportointi on antanut riittävän kuvan asiakkaanne tilanteesta	3	2	0	0	1	6
Kuukausittainen raportointi on tapahtunut sovituksessa aikataulussa	3	2	0	0	1	6
Asiakassuunnitelmassa sovitut asiat on huomioitu hoito- ja kasvatusvaiheessa asiaankuullavalla tavalla	4	1	0	0	1	6
Sijaishuollon päättäminen ja arvioiminen ovat onnistuneet hyvin	3	1	0	0	1	5
Yhteensä	36	8	0	0	9	53

TAULUKKO 3. Hoito- ja kasvatusvaihe sijaishuollossa (N=6)

Kohdassa 11 oli avoin kysymys ja siinä kysyttiin kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää sijaishuollon hoito- ja kasvatusvaihetta. Tähän kysymykseen vastasi yksi (1) ja vastaajan mielestä nuoren asioiden hoitoon ja esimerkiksi siivousasioihin voisi kiinnittää enemmän huomiota.

6.5 Suunnittelu- ja tulovaihe avo- ja jälkihuollossa

Kysymyksellä 12 (taulukko 4) haluttiin kartoittaa suunnittelu ja tulovaihetta jälkihuollon osalta. Vastaajista (N=10) 9/10 oli täysin samaa mieltä, ja 1/10 osittain samaa mieltä, että yhteydenottotilanne prosessin alussa toimi hyvin, sekä avo- ja jälkihuollon suunnittelu ja järjestäminen onnistui hyvin. Vastaajista 7/10 oli täysin samaa mieltä ja 3/10 osittain samaa mieltä, että tiedonkeruu toimi prosessin alussa hyvin ja että asiakas on saanut riittävästi tukea ja rohkaisua tavoitteidensa saavuttamiseksi.

Vastaajista (N=10) puolet on ollut täysin samaa mieltä, että asiakkaan tilanteen arviointi on ollut selkeää ja puolet on ollut osittain samaa mieltä. Vastaajista (N=9) viisi oli täysin samaa mieltä siitä, että tutustuminen jälkihuoltoon tapahtui sovitulla tavalla.

Asiakkaan tulovaihe oli vastaajien (N=10) mielestä hyvin, 7/10 oli täysin samaa mieltä, yksi vastaajista oli osittain samaa mieltä. Vastaajista (N=10) puolet oli sitä mieltä, että asiakkaalle on tehty hänen tarpeitaan tukeva tuki- ja ohjaussuunnitelma ja kolme kymmenestä (3/10) oli osittain samaa mieltä.

Täysin samaa mieltä vastanneista (N=10) oli 8/10 siitä, että Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välinen työn- ja vastuunjako on ollut selkeää ja tähän kysymykseen vastanneista kaksi kymmenestä (2/10) oli osittain samaa mieltä.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Yhteydenottotilanne prosessin alussa toimi hyvin	9	1	0	0	0	10
Tiedonkeruu prosessin alussa toimi hyvin	7	3	0	0	0	10
Avo- tai jälkihuollon suunnittelu ja järjestäminen ovat onnistuneet hyvin	9	1	0	0	0	10
Asiakkaan tilanteen arviointi on ollut selkeää ja perusteellista	5	5	0	0	0	10
Tutustuminen jälkihuoltoon tapahtui sovitulla tavalla	5	0	0	0	4	9
Asiakkaan tulovaihe oli järjestetty asianmukaisella tavalla	7	1	0	0	2	10
Asiakkaalle on tehty hänen tarpeitaan tukeva ohjaus – ja tukisuunnitelma	5	3	1	0	1	10
Asiakas on saanut riittävästi tukea ja rohkaisua Huoltsikka Oy:ltä tavoitteidensa saavuttamiseksi	7	3	0	0	0	10
Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välinen työn- ja vastuunjako on ollut selkeää	8	2	0	0	0	10
Yhteensä	62	19	1	0	7	89

TAULUKKO 4. Suunnittelu- ja tulovaihe avo- ja jälkihuollossa (N=10)

Kysymys 13 oli avoin kysymys ja siinä kysyttiin kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää avo- ja/tai jälkihuollon suunnittelu ja tulovaihetta. Kommenteissa (N=4) oli mainittu, että siirtyminen jälkihuollon puolelle on ollut sujuvaa. Työnjako voisi olla kirjattuna asiakassuunnitelmaan ja toivottiin myös enemmän suunnitelmallisuutta.

6.6 Ohjaus- ja tukivaihe avo- ja jälkihuollossa

Kysymyksessä 14 (taulukko 5) suurin osa vastaajista (N=11) oli joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä väittämistä. Suurin hajonta tässä kysymyksessä oli kohdassa kaksi, jossa 6/11 oli täysin samaa mieltä, että asiakas on saanut tarpeitaan vastaavan erityishoidollisen ja/tai kasvatuksellisen tuen, vastaajista 4/11 oli asiasta osittain samaa mieltä ja yksi (1) käytti ”En osaa sanoa vaihtoehtoa”.

Toinen hajontaa aiheuttanut väittämä koski kuukausittaista raportointia ja sen aikatauluttamista. Vastaajien mukaan 5/11 oli täysin samaa mieltä, että kuukausittainen raportointi on antanut riittävän kuvan asiakkaan tilanteesta, 4/11 oli osittain samaa mieltä, yksi (1) osittain eri mieltä ja yksi (1) ei osannut sanoa.

3/9 vastanneista oli täysin samaa mieltä siitä, että kuukausittainen raportointi on tapahtunut sovitussa aikataulussa, 4/9 oli osittain samaa mieltä, yksi (1) osittain eri mieltä ja yksi (1) ei osannut sanoa.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaan mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Asiakkaan elämänhallintatapoja ja itsenäistymisvalmiuksia on tuettu suunnitellulla tavalla	8	2	1	0	0	11
Asiakas on saanut tarpeitaan vastaavan erityishoidollisen ja/tai kasvatuksellisen tuen	6	4	0	0	1	11
Asiakkaan opetus-/työharjoitteluratkaisut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin	8	0	0	0	2	10
Asiakasta on tuettu harrastuksen löytämisessä ja harrastukseen sitoutumisessa	8	0	1	0	1	10
Asiakkaan läheisiä ihmissuhteita on tuettu avo- ja/tai jälkihuollon aikana riittävästi	6	3	1	0	0	10
Avo- ja /tai jälkihuolto on ollut hyödyllistä asiakkaan tilanteessa	8	1	1	0	0	10
Kuukausittainen raportointi on antanut riittävän kuvan asiakkaanne tilanteesta	5	4	1	0	1	11
Kuukausittainen raportointi on tapahtunut sovitussa aikataulussa	3	4	1	0	1	9
Avo- ja/tai jälkihuollon päättäminen ja arvioiminen ovat onnistuneet hyvin	7	2	0	0	0	9
Yhteensä	59	20	6	0	6	91

TAULUKKO 5. Ohjaus- ja tukivaihe avo- ja jälkihuollossa (N11)

Kysymyksessä 15 vastaajat (N=5) saivat antaa avointa palautetta siitä, kuinka Huoltosikka Oy voisi kehittää työskentelyään avo- ja tai jälkihuollon ohjaus- ja tukivaiheessa. Vastaajat kommentoivat, että palveluiden sisältöä ja toteutumista oli kuvattu puutteellisesti. Huoltosikka tukee nuorta kriisitilanteessakin, vaikka nuori ei olisi halukas aina

sitoutumaan ohjaukseen. Ohjaus- ja tuki on ollut riittävää ja kuukausittainen raportointi on ollut kattavaa ja tuonut nuoren tilanteen hyvin esiin. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa asiakkaan työn jatkuvuuteen.

6.7 Palveluketjun sujuvuus

Kohdassa 17 kysyttiin (taulukko 6) Huoltsikan palveluketjun sujuvuutta. Vastaajista (N=10) 1/10 oli täysin samaa mieltä siitä, että hinta oli tärkein tekijä palvelutarjoajan valinnassa, 3/10 vastaajista oli osittain samaa mieltä, 1/10 vastaaja oli osittain eri mieltä, 4/10 täysin eri mieltä. Tässä kysymyksessä oli eniten hajontaa, joka voi johtua siitä, että palvelujen laatu katsottiin hintaa tärkeämmäksi tai siitä, että hinta on ollut kilpailijoita huokeampi.

Seuraavaksi kysyttiin, että oliko palvelun laatu tärkein tekijä palveluntarjoajan valinnassa ja 4/10 oli täysin samaa mieltä ja 6/10 osittain samaa mieltä.

Suurin osa oli joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä, että Huoltsikan palveluketju on helposti hahmotettavissa, yhteistyö on ollut läpinäkyvää ja yhteistyö hallinnollisissa asioissa oli ollut sujuvaa

Viimeiseksi vastaajilta (N=9) kysyttiin oliko laskuissa ollut tarvittavat tiedot ja täysin samaa mieltä oli kolme yhdeksästä (3/9) vastaajasta, kaksi oli osittain samaa mieltä ja neljä ei osannut sanoa, joka voi johtua siitä, että heillä ei ollut kokemusta asiasta.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaan mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa	Yhteensä
Hinta oli tärkein tekijä Huoltsikka Oy:n valitsemisessa palvelun tarjoajaksi	1	3	1	4	1	10
Palvelujen laatu oli tärkein tekijä Huoltsikka Oy:n valitsemisessa palvelun tarjoajaksi	4	6	0	0	0	10
Huoltsikka Oy:n palveluketju (avomuotoiset palvelut, tuettu asuminen, sijaishuolto ja jälkihuolto) on helposti hahmotettava	7	3	0	0	0	10
Huoltsikka Oy:n työskentely on läpinäkyvää	6	4	0	0	0	10
Yhteistyö hallinnollisissa asioissa Huoltsikka Oy:n kanssa on ollut sujuvaa	7	3	0	0	0	10
Laskuissa on ollut tarvittavat tiedot (maksusitoumus ja/tai liite)	3	2	0	0	4	9
Yhteensä	28	21	1	4	5	59

TAULUKKO 6. Huoltsikan palveluketjun sujuvuus. (N=10)

6.8 Muut arvioitavat asiat

Kohdassa 17 vastaajilta (N=5) kysyttiin, että mitkä muut seikat olivat vaikuttaneet siihen, että vastaajat valitsivat Huoltsikka Oy:n palvelun tarjoajaksi. Vastaajien mielestä aikaisempi hyvä kokemus vaikutti valintaan ja tutustumiskäynnillä paikka vaikutti nuorelle sopivalta. Myös luottamus Huoltsikan työntekijöihin ja tieto, että sovitusta asiasta pidetään kiinni, vaikuttivat valintaan. Yhteistyö on ollut sujuvaa, helppoa ja joustavaa.

Kysymyksessä numero 18 kysyttiin kuinka Huoltsikka Oy voisi parantaa tai täydentää palveluketjuaan. Avoimeen kysymykseen vastaajat (N=4) kirjoittivat, että voimavarat kannattaisi keskittää olemassa oleviin palveluihin. Palveluketju koettiin kattavaksi ja nykyiset palvelut/tukitoimet riittäviksi.

Kohdassa 19 vastaajilta (N=3) kysyttiin millaisiin asiakkaisiin Huoltsikka Oy on vastaajan mielestä keskittynyt ja miten Huoltsikka Oy voisi kehittää toimintatapojaan ko. asiassa. Vastaajien mielestä Huoltsikka on keskittynyt nuoriin, itsenäistyviin nuoriin ja nuoriin perheisiin. Vastaajat kokivat, että nuorten itsenäistymistaitoja voisi vielä harjoitella enemmän jo sijaishuoltovaiheessa ja että selkeästi tuotaisiin esiin portaittain siirtyminen tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen. Huoltsikan jälkihuollosta on saatu hyviä kokemuksia, kuten esimerkiksi nuoren koulusta valmistuminen, asioiden hyvä hoitaminen ja yhteydenpito läheisiin säilynyt.

Kyselylomakkeen viimeisenä kohtana vastaajalla oli mahdollisuus vapaaseen palautteeseen. Kommenteissa oltiin tyytyväisiä yhteistyöhön Huoltsikan kanssa. Kiitettiin yhteistyöstä ja toivottiin jatkossakin yhtä hyvää palvelua. Vastaajat pitivät myös siitä, että Huoltsikasta saa aina työntekijän nopeasti kiinni ja viesteihin vastataan nopeasti.

7 PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN HUOLTSIKKA OY:SSÄ

Tässä luvussa esitetään yhteenveto tuloksista, jotka perustuvat tutkimuksesta saatuihin tuloksiin ja lisäksi annan myös omia toimenpide ehdotuksia liittyen Huoltsikka Oy:n palvelun laadun kehittämiseen. Luvussa selvitetään myös se onko tutkimustulosten

avulla saatu vastaus tutkimusongelmaani. Tuloksista saadut johtopäätökset ja kehittämissuhteet perustuvat omiin näkökulmiini ja mielipiteisiin, pohjautuvat kuitenkin saatuihin tutkimustuloksiin. Luvun lopussa arvioin vielä tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä.

7.1 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että yhteistyön laatuun sosiaalityöntekijöiden ja Huoltsikka Oy:n kanssa vastaajat olivat varsin tyytyväisiä. Vastaajat kokivat, että yhteistyö Huoltsikan kanssa on sujunut hyvin ja asiallisesti. Vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä myös siihen, että tiedonkulku Huoltsikan ja sosiaalityöntekijän välillä on toiminut hyvin varsinkin akuuteissa tilanteissa ja nuorelle on pystytty räätälöimään nuoren tarpeita vastaavat ohjaus- ja tukitoimet.

Sijaishuollon suunnittelu- ja tulovaiheen osalta vastaajat olivat tyytyväisiä koko prosessiin. Heidän mielestään yhteydenottotilanne ja tutustuminen sijaishuoltoon olivat sujuneet sovitulla tavalla, kuten myös asiakassuunnitelman laatiminen ja varsinainen tulovaihekin. Sijaishuollon hoito- ja kasvatusvaiheessa koettiin, että asiakasta on tuettu riittävästi ja asiakas on myös saanut tarpeitaan vastaavan kasvatuksellisen tuen. Sijaishuollon hoito- ja kasvatusvaiheessa vastaajat toivoivat, että nuorelta löytyisi enemmän halua hoitaa omia asioitaan ja siivousasioihin perehtymistä.

Avo- ja/tai jälkihuollon tulo- ja suunnitteluvaiheen osalta esimerkiksi yhteydenottotilanteeseen prosessin alussa vastaajat olivat tyytyväisiä. Asiakkaan tilanteen arvioinnin ja tukisuunnitelman kohdalla oli mielipiteissä hajontaa hieman. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että asiakkaan sosiaalityöntekijä on vaihtunut. Ohjaus- ja tukivaiheen osalta vastaajat olivat pääosin myös melko tyytyväisiä. Vastaajat toivoivat, että nuoren omaohjaajat ja sosiaalityöntekijät eivät vaihtuisi usein, koska sillä on vaikutusta asiakkaan työn jatkuvuuteen.

Palveluketjun sujuvuuden osalta vastaajat olivat sitä mieltä, ettei hinta ollut tärkein tekijä palveluntarjoajan valinnassa. Tästä voisi päätellä, että esimerkiksi palvelujen laatu tai sijaintitekijät ovat vaikuttaneet valintaan. Huoltsikka Oy:n palveluketjua pidetään melko hyvin hahmotettavana, mutta sitten taas työskentely voisi olla läpinäkyvämpää.

Palvelun tarjoajan valintaan oli vaikuttanut aikaisemmat hyvät kokemukset Huoltsikasta, työntekijöiden luotettavuus, hyvä tavoitettavuus ja myös se, että asioista on pidetty sovittulla tavalla kiinni. Vastaajille on jäänyt tutustumiskäynnillä sellainen kuva, että nuorella on hyvä olla Huoltsikassa. Myös sujuva yhteistyö, joustavuus, auttamisen halu ja yhteinen huoli nuoren asiassa ovat myös merkittävästi vaikuttaneet palvelutarjoajan valintaan. Palveluketju vastaajien mielestä oli varsin kattava ja sitä ei heidän mielestään pitäisi laajentaa liikaa, jotta jo olemassa olevien palvelujen laatu säilyisi hyvänä.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä Huoltsikka on keskittynyt nuoriin, itsenäistyviin nuoriin ja nuoriin perheisiin. Sosiaalityöntekijät olivat saaneet hyviä kokemuksia Huoltsikan jälkihuollosta, kuten esimerkiksi nuoret ovat valmistuneet koulusta, oppineet omien asioiden hoitoa ja koko prosessin ajan ovat säilyttäneet yhteyden nuorelle läheisiin henkilöihin. Toivottiin kuitenkin, että itsenäistymistaitojen ohjaus- ja neuvonta näkyisi selkeämmin asiakassuunnitelmassa ja taitoja harjoiteltaisiin jo sijaishuoltovaiheen aikana enemmän. Portaittain siirtymistä tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen tulisi selkeämmin kirjata jälkihuoltosuunnitelmaan.

Avo- ja /tai jälkihuollon suunnittelu ja tulovaiheeseen toivottiin joiltakin osin enemmän suunnitelmallisuutta. Vastauksista kävi ilmi, että myös tilaaja-asiakkaat olisivat halukkaita kuulemaan, olisiko Huoltsikalla heille jotain mahdollisia kehittämissuunnitelmia esimerkiksi jälkihuoltosuunnitelman neuvotteluihin.

Sekä sijaishuollon että avo- ja jälkihuollon puolella vastaajat kokivat kuukausittaisen raportoinnin osalta parantamisen varaa. Kuukausittainen raportointi ei ollut aina tapahtunut sovittussa aikataulussa ja myös raportoinnin sisältö ei ollut aina vastannut odotuksia.

7.2 Kehitysehdotukset

Laatu- ja kehittämistyön näkökulmasta toimenpidesuosituksena Huoltsikka Oy:lle ehdottaisin seuraavaa:

1. Asiakassuunnitelman tarkistuksessa tehtävän henkilökohtaisen laatukselyn teettämistä sosiaalityöntekijöille, jolloin saataisiin suora ja ajantasainen palaute. Kirjassaan Löytänä ym. (2011, 189) mainitsee, että asiakastyytyväisyyden mittaamisen tulee olla säännöllistä ja sitä tulee tehdä useissa eri vaiheissa. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa mitata säännöllisesti, jotta muutokset voidaan havaita nopeasti ja niihin pystytään paremmin reagoimaan. Asiakasta kannattaa kannustaa antamaan spontaania palautetta, koska se on arvokasta ja toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää. Spontaanista palautteesta on osattava poimia oikeat asiat ja signaalit.
2. Asiakassuunnitelmapalaverista saatujen palauteiden pohjalta voisi yhdessä henkilökunnan kanssa kartoittaa eri toimenpiteitä palautteen perusteella. Asiakastyytyväisyys on laadun kehittämisen kannalta ehdottoman tärkeää ja asiakas onkin laadun lopullinen arvioija. Jotta yrityksen toiminta voisi jatkua, on asiakkaiden oltava valmiita maksamaan riittävän hyvä hinta yrityksen tuotteista, joten tyytyväiset asiakkaat ovatkin menestyvän yrityksen edellytys. (Lecklin 2006, 103.)
3. Asiakassuunnitelmaan kirjattaisiin yhdessä ohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa työnjako ja tavoitteet selkeämmin. Tässä voisi käyttää esimerkiksi valmista pohjaa ja tämän voisi rakentaa yhdessä työntekijöiden kanssa. Grönroos (2010,122) kirjoittaa, että asiakas odottaa luotettavuutta palveluntarjoajalta. Tapahtuipa mitä tahansa he voivat luottaa palveluntarjoajan työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.

4. Kuukausittaisen raportoinnin osalta voisi hyödyntää työvuorosuunnittelu, kuten esimerkiksi järjestää erillinen aika, joka olisi tarkoitettu vain raportointiin. Kuten Holma (2009, 12–13) mainitsee laadusta puhuttaessa, on usein kyse niistä ominaispiirteistä, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja odotukset. Palvelun laadusta puhuttaessa on kuitenkin niin, että hyvä laatu ei synny itsestään. Pystyäkseen tuottamaan hyvää laatua on yrityksessä huolehdittava siitä, että laatu johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja jatkuvasti kehitetään ja ylläpidetään. Laatu on yrityksessä sisäänrakennettua toimintaa, joka ei ole irrallaan jokapäiväisestä. Raportointi on lastensuojelulla yksi laadun elementti, jota pitää seurata ja kehittää.

5. Työnantajan tulisi varmistaa, että työntekijöillä on johdon kanssa samanlaiset laatuäkemykset. Kuten Grönroos (2009, 148–149) muistuttaa, että esimerkiksi markkinointiviestinnässä annetut lupaukset täyttyvät toimitetun palvelun kanssa. Tässäkin on ehdottoman tärkeää, että ainakin suuremmat kampanjat suunniteltaisiin yhteistyössä heidän kanssaan, jotka oikeasti palvelun käytännössä tekevät, näin voidaan saada annetut lupaukset tarkemmiksi ja totuudenmukaisemmiksi. Myös Reinbothin (2008, 65) mielestä hyvä palvelu ei ole pelkästään johdon asia, vaan henkilökunta on saatava mukaan laatimaan organisaation omaa laatuvisiota.

6. Omaohjaajatyöskentelyyn lisää resursseja, jotta nuoren kanssa ehditään tehdä enemmän käytännön harjoitteita, kuten siivoamista. Kuten Grönroos (2010, 114–115) mainitsee, että ymmärtäminen ja tunteminen asiakaspalvelutilanteessa merkitsevät sitä, että vakioasiakas tunnetaan, yksilöllinen palvelu ja asiakkaiden erityisvaatimukset hoidetaan kunnialla. Myös fyysinen ympäristö, joka tarkoittaa konkreettista asiakaspalvelutilaa, siellä käytettäviä välineitä tai koneita ja samassa tilassa olevat muuta asiakkaat täytyy ottaa huomioon omaohjaajien resurssien lisäämisessä.

7. Kuukausittaista raportointia seurantaan heti alkavan kuun alkaessa ja seuraavaa asiakassuunnitelmaa hahmotellaan jo edellisessä asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, kuten Rätty (2010,437) mainitsee kirjassaan, että asiakassuunnitelma on laissa määritelty ja se on laadittava ja tarkastettava yhteistyössä lapsen, vanhemman tai huoltajan, sosiaalityöntekijän ja lapsen huoltoon keskeisesti osallistuvan tahon kanssa. Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Kuukausittainen raportointi kuvaa tiivistetysti nuoren kuulumiset edelliseltä kuukaudelta ja näin ollen auttaa sosiaalityöntekijöitä ja vanhempia pysymään nuoren asioista ajan tasalla.

8. Laadun näkökulmasta palautekyselyn voisi suorittaa myös Huoltsikka Oy:n henkilökunnalle, asiakkaille sekä heidän vanhemmilleen tai läheisilleen. Kyselylomaketta voisi muokata aina kohderyhmästä mukaan. Laatu- ja kehittämistyöskentelyn kannalta voisi olla hyvä toteuttaa kysely säännöllisesti tietyin väliajoin tai aina koetun tarpeen mukaan. Palveluketjun hahmottamista voisi tehdä helpommin ymmärrettäväksi, esimerkiksi markkinoinnissa ja kertomalla vielä palveluista asiakassuunnitelmaneuvoiteluissa. Palautekyselyitä tekemään voisi pyytää ammattikorkeakoulun oppilaita.

Kyselytutkimusta aloittaessani arvelin, että tutkimuksen tuloksista ja kehityskohteista saattaisi tulla aika samantyyliä, kuten sosionomiopiskelijoiden vuonna 2012 Huoltsikka Oy:lle tekemässä opinnäytetyössä Mikkelin alueen lastensuojelupalveluista.

7.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Hyvä ja laadukas tutkimus voi olla hyvä investointi, joka tuo hintansa nopeasti takaisin. Tutkimus on onnistunut silloin, jos siitä saadaan luotettavia vastauksia tutkittaviin asioihin. Hyvä tutkija tekee tutkimusta rehellisesti, puolueettomasti ja niin, ettei vastaajalle aiheudu tutkimuksista haittaa.(Heikkilä 2014, 71.)

Tutkimuksessa sana validiteetti tarkoittaa pätevyyttä. Sillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. Jos tutkimuksessa mitattavia käsitteitä ja muuttujia ei ole tarkoin määritelty, eivät tutkimuksen mittaustuloksetkaan voi olla päteviä. Tutkimuksen alkuvaiheessa huolellisella ja tarkoin harkitulla

tiedonkeruulla varmistetaan tutkimuksen validiteetti, jonka tarkastelu jälkeenpäin on hankalaa. (Heikkilä 2014, 27.)

Tutkimuksen toinen arviointiin liittyvä käsite on reliabiliteetti eli luotettavuus. Sillä tarkoitetaan tulosten tarkkuutta, eivätkä ne saa olla sattumanvaraisia. Tutkijan on oltava tarkkana ja tarkasteltava kriittisesti tutkimusta koko sen vireilläoloajan. Tutkimuksen luotettavuutta alentavat käsittely-, mittaus-, peitto-, kato- ja otantavirheet. Sisäisellä reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, että tilastoyksikkö mitataan useampaan kertaan. Mittaustulosten ollessa aina samat, voidaan puhua mittaustuloksen olevan reliaabeli. Ulkoisella reliabiliteetilla tarkoitetaan puolestaan sitä, että mittausten toistettavuutta voidaan hyödyntää myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa. (Heikkilä 2014, 28.)

Validiteetti ja reliabiliteetti tässä tutkimuksessa

Tein kyselylomakkeen Webropol – ohjelmaan, jonka jälkeen itse testasin kyselylomakkeen ja näin varmistin kyselylomakkeen toimivuuden. Tämän jälkeen vasta julkaisin kyselylomakkeen kaikille niille tilaaja-asiakkaille joilla on ollut asiakkaita Huoltsikan palvelujen piirissä vuonna 2014.

Tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 27,2. Kysely lähetettiin 44 vastaanottajalle ja siihen vastasi 12 vastaajaa. Lähetin kyselyn 18.3.2015 ja viikon päästä laitoin vielä muistutusviestin. Kyselyn viimeinen vastauspäivä oli 10.4.2015.

Alhaista vastausprosenttia selittää varmasti se, että sosiaalityöntekijät ovat nykyään hyvin kiireisiä työssään. Tulosten pohjalta voidaan tehdä varovaisia ja suuntaa antavia johtopäätöksiä. Vastaajien alhaisen määrän vuoksi kyselytutkimuksen luotettavuuteen pitää suhtautua varauksella.

Tätä tutkimusta voidaan pitää validina, koska tässä kyselytutkimuksessa kysymykset oli laadittu hyvin ja selkeästi, ja ne toivat vastauksen tutkimusongelmaan.

Mielestäni opinnäytetyön puolueettomuus toteutui, koska en antanut omien mielipiteideni vaikuttaa tulosten käsittelyyn, vaikka työskentelin tutkimuksen kohteena olevassa yrityksessä. Tietosuoja toteutui sillä yksittäisten vastaajien yksityisyyttä ei paljastettu.

Taanilan (2014) mukaan kyselytutkimuksessa on mahdollisuus erilaisille virheille ja satunnaiset virheet puolestaan vaikuttavat reliabiliteettiin. Vastajat saattavat ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin on tarkoitettu. On myös mahdollista, että vastajat vastaavat kysymyksiin epärehellisesti. Tässä kyselytutkimuksessa ei kysytty vastaajan henkilökohtaiseen käyttäytymiseen liittyviä asioita, joten se alentaa epärehellisyysriskiä. Kysely toteutettiin anonyyminä, joka myös osaltaan alentaa epärehellisyysriskiä. Kolmas riski kyselytutkimuksessa on, että vastaaja ei muista miten asiat todellisuudessa meni, vaan yrittää vain vastata jotakin kysymykseen. Satunnaiset tekijät saattavat myös vaikuttaa, näitä voivat olla vastaajan mielentila, vuorokauden aika, sekä ympäristötekijät. Tässä tutkimuksessa ei voitu ympäristötekijöihin vaikuttaa millään tavalla, joten satunnaisten tekijöiden vaikutusta vastauksiin ei tiedetä.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mikkeliiläisen Huoltsikka Oy:n palvelujen laatua tilaaja-asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa käytin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen tavoite toteutui siltä osin, että saimme arvokasta palautetta asetetuilla kysymyksillä, että avoimen palautteen muodossa. Vastauksia kyselyyn tuli harmillisen vähän, mutta toisaalta ymmärrän, että nykyään sosiaalistyöntekijöillä ei ole aikaa vastaila kaikkiin mahdollisiin kyselyihin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Huoltsikka Oy hyötyi tutkimuksestani ja tarkoituksena onkin jatkossa toteuttaa samankaltainen kysely palvelujen laadusta vuosittain.

Kaikkiaan opinnäytetyö oli iso projekti ja matkan varrella tajusinkin, että työ olisi pitänyt aloittaa jo paljon aikaisemmin. Työn tekeminen vaati paljon suunnittelua. Suunnittelemani aikataulu meni kokonaan uusiksi, koska perhe-elämän, työn, koulun ja opinnäytetyön yhteensovittaminen tuntui välillä haastavalta, jopa mahdottomaltakin. Vähi-tellen jokaisessa mahdollisessa välissä tein opinnäytetyötä ja huomasinkin että kokonaisuus alkoi hahmottua pikkuhiljaa kasaan.

Lopuksi haluan vielä kiittää kaikkia niitä ketkä ovat olleet mukana tässä opinnäytetyössä. Isoin kiitos kuuluu miehelleni, joka järjesti omat työvuoronsa niin, että sain

opinnäytetyötäni tehtyä. Lisäksi haluan kiittää toimeksiantajaani, joka mahdollisti tämän työn tekemisen ja ohjaajaani Heli Aaltosta, joka ohjasi ja kannusti minua projektissa eteenpäin.

LÄHTEET

Antola, Juha, Kujansivu Paula, Lönnqvist, Antti.2005. Aineettoman pääoman johtaminen. Tampere: Tammer paino Oy.

Fischer, Merja & Vainio, Satu 2014. Potkua palvelubisnekseen. Helsinki: Talentum.

Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 2001. Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: Vastapaino.

Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki WSOY.

Känkäinen, Päivi & Laaksonen, Sari (2006) Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun kehittämisohjelma.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Huoltsikka Oy 2011. Laatukäsikirja.

Holma, Tupu 2009. LapsiARVI-kriteeri. Perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kanaoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2010. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tallinna Raamatutrükikoda.

KvantiMOTV 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. WWW-dokumentti. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Päivitetty 26.8.2010. Luettu 24.5.2015.

Laaksonen, Sari (toim.) 2004. Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17.

Lastensuojelulaki 417/2007. WWW-sivut. <http://finlex.fi>. Ei päivitystietoja. Luettu 7.12.2014.

Lavikainen, Marjo, Puustinen-Korhonen, Aila & Ruuskanen, Kristiina 2014. Lastensuojelun laatusuositukset. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisuja. PDF-dokumentti. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderI. Päivitetty 21.1.2010. Luettu 22.2.2015.

Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

- Leppänen, Erkki 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Möller, Sointu 2004. Sattumista suunnitelmallisuuteen. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Löytänä, Janne & Korteso, Katriina 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Pakkanen, Riitta, Korkeamäki, Anne & Kiiras Hanna 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY.
- Puonti, Annamaija & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.
- Puusa, Anu 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: WSOY.
- Pöllänen, Jouni 1999. Kanta-asiakasmarkkinointi. Helsinki: WSOY.
- Räty, Tapio 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: AS Pakett.
- Taanila, Aki 2014. WWW-dokumentti. Mittaamisen luotettavuus. <https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/14/mittaamisen-luotettavuus/> Päivitetty 30.4.2014. Luettu 22.9.2015.
- Terveyden -ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lastensuojelun käsikirja. WWW-dokumentti. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto>. Ei päivitystietoja. Luettu 22.2.2015.
- Terveyden -ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lastensuojelun käsikirja. WWW-dokumentti. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet>. Päivitetty 2.4.2015. Luettu 3.5.2015.
- Terveyden -ja hyvinvoinnin laitos 2015. Tilastot. WWW-dokumentti. <https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu>. Päivitetty 25.11.2014. Luettu 15.8.2015.
- Timm, Paul. 2011. Customer service. Career success through Customer Loyalty. New Jersey: Prentice Hall.
- Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Unicef 2010. General assembly. WWW-dokumentti. http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?sympol. Guidelines for the alternative care of children. Päivitetty 18.12.2009. Luettu 6.6.2015.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Vahvaselkä, Irma 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo 2003. Services marketing. Integrating customer focus across the firm. New York: McGraw-Hill Companies.

Hei!

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun liiketalouden aikuisopiskelija ja teen opinnäytetyöni Huoltsikka Oy:lle. Tämä kysely koskee Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalveluita vuoden 2014 osalta. Kysely on osa opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää Huoltsikka Oy:n palvelujen laatua. Kyselyn tuloksia käytetään Huoltsikka Oy:n toiminnan kehittämiseen ja vastaamalla kysymyksiin annatte tärkeää tietoa organisaatiollemme.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään **ehdottoman luottamuksellisesti**. Kyselyn vastauksia ei yksilöidä, vaan vastaukset esitetään yhteenvetoina. Toivon, että sinulla olisi muutama minuutti aikaa vastata kyselyyn.

Pyydän, että vastaisitte kyselyyni viimeistään pe 10.4.2015.

Ohessa on linkki kyselyyn. Vastaa mielelläni tutkimusta ja lomaketta koskeviin kysymyksiin. Kiitän jo etukäteen tutkimukseen vastanneita.

Heidi Väkimies

tradenomiopiskelija

heidi.vakimies@edu.mamk.fi

heidi.vakimies@huoltsikka.fi

Linkki kyselyyn:

Palautekysely Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalveluiden laadusta

Taustatiedot

1. Ikä

-25

26 -35

36 - 45

46 - 55

56 -

2. Sukupuoli

nainen

Mies

3. Koulutus

4. Kuinka moni asiakkaanne on käyttänyt Huoltsikka Oy:n lastensuojelupalveluita

1

2

3

4 tai enemmän

5. Onko asiakkaanne ollut Huoltsikka Oy:n järjestämässä

sijaishuoltopalvelussa

avohuollossa

jälkihuollossa

YHTEISTYÖ

6. Yhteistyö Huoltsikka Oy:n kanssa (valitse mielestäsi paras vaihtoehto)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Omaohjaaja on ollut yhteistyökykyinen ja sitoutunut tehtäväänsä					
Huoltsikka Oy: n työntekijät ovat olleet sitoutuneita yhteistyöhön koko prosessin ajan					
Sosiaalityöntekijää on informoitu riittävästi asiakasta koskevista asioista					
Vastuun- ja työnjako Huoltsikka Oy: n ja sosiaalityöntekijän välillä on ollut selkeää					
Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välinen yhteydenpito on ollut riittävää					

7. Kuinka yhteistyötä Huoltsikka Oy:n kanssa ja sosiaalityöntekijän välillä voisi kehittää?

PALVELUPROSESSIT

8. Suunnittelu- ja tulovaihe sijaishuollossa. Vastaa seuraaviin kysymyksiin jos asiakkaasi on ollut Huoltsikka :Oy:n järjestämän sijaishuollon piirissä. Muutoin siirry kysymykseen 12. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhteydenottotilanne ja molemminpuolinen tiedonkeruu prosessin alussa toimii hyvin					
Asiakkaan tilanteen arviointi ja prosessin etenemisen suunnittelu on ollut selkeää ja perusteellista					
Tutustuminen sijaishuoltoon ja asiakassuunnitelman laatiminen etenivät hyvin					
Asiakkaan tulovaihe oli järjestetty asianmukaisella tavalla					
Sosiaalityöntekijältä on kerätty palautetta suunnittelu- ja tulovaiheen onnistumisesta					

9. Kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää sijaishuollon suunnittelu- ja tulovaihetta?

10. Hoito- ja kasvatusvaihe sijaishuollossa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakkaan asettumista sijaishuoltopaikkaan on tuettu riittävästi					
Asiakas on saanut tarpeitaan vastaavan erityishoidollisen ja/tai – kasvatuksellisen tuen					
Asiakkaalle järjestetyt opetusratkaisut ovat vastanneet asiakkaan tarpeisiin					
Asiakasta on tuettu harrastuksen löytämisessä ja harrastukseen sitoutumisessa					
Asiakkaalle tärkeitä ihmissuhteita on tuettu asianmukaisesti					
Sosiaalityöntekijää on informoitu asiakkaan opetus- ja harrastusjärjestelyistä riittävästi					
Kuukausittainen raportointi on antanut perusteellisen kuvan asiakkaasi tilanteesta					
Kuukausittainen raportointi on tapahtunut sovitussa aikataulussa					
Sosiaalityöntekijältä on kerätty palautetta hoito- ja kasvatusvaiheen sujumisesta					

11. Kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää sijaishuollon hoito- ja kasvatusvaihetta?

12. Suunnittelu- ja tulovaihe avo- ja jälkihuollossa.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin vain, jos asiakkaasi on ollut Huoltsikka Oy:n järjestämän avohuollon ja/tai jälkihuollon piirissä. Muutoin siirry kysymykseen 16. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Avo- tai jälkihuollon suunnittelu ja järjestäminen ovat onnistuneet hyvin					
Asiakkaalle on tehty hänen tarpeitaan vastaava ohjaus – ja tukisuunnitelma					
Asiakas on saanut riittävästi tukea ja rohkaisua Huoltsikka Oy:ltä ohjaus- ja tukisuunnitelman toteuttamiseen					
Huoltsikka Oy:n ja sosiaalityöntekijän välinen työn- ja vastuunjako on ollut selkeää					

13. Kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää avo- ja/tai jälkihuollon suunnittelu ja tulovaihetta?

--

14. Ohjaus- ja tukivaihe avo- ja jälkihuollossa

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiakkaan elämänhallintataitoja ja itsenäistymisvalmiuksia on tuettu suunnitellulla tavalla					
Asiakas on saanut tarpeitaan vastaavan erityishoidollisen ja/tai kasvatuksellisen tuen					
Asiakkaan opetus-/työharjoitteluratkaisut ovat olleet asiakkaan tarpeita vastaavia					
Asiakkaan läheisiä ihmissuhteita on tuettu avo- ja/tai jälkihuollon aikana riittävästi					
Avo- ja /tai jälkihuolto on ollut hyödyllistä asiakkaan tilanteessa					
Avo- ja/tai jälkihuollon päättäminen ja arviointi ovat onnistuneet hyvin					

15. Kuinka Huoltsikka Oy voisi kehittää työskentelyään avo- ja/tai jälkihuollon ohjaus- ja tukivaiheessa?

--

16. Huoltsikka Oy:n hallinnolliset palvelut

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Yhteistyö hallinnollisissa asioissa Huoltsikka Oy:n kanssa on ollut sujuvaa					
Laskuissa on ollut tarvittavat tiedot (maksusitoumus ja/tai liite)					

HUOLTSIKKA OY:N PALVELUT

17. Palveluketju

Valitse mielestäsi paras vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Mikä oli vaikuttavin tekijä palvelun tarjoajan valitsemisessa?					
a) hinta					
b) laatu					
c) muu, mikä?					
Huoltsikka Oy:n palveluketju (tuettu asuminen, avomuotoiset palvelut, sijaishuolto ja jälkihuolto) on helposti hahmotettava					
Huoltsikka Oy:n työskentely on läpinäkyvää					

18. Kehittämisehdotuksia, joiden avulla Huoltsikka Oy voisi parantaa tai täydentää palveluketjuaan?

19. Millaisiin asiakkaisiin näette Huoltsikka Oy: profiloituneen? Voisiko Huoltsikka Oy kehittää toimintatapaan ko. asiassa?

20. Muuta kommentoitavaa?