

Laura Anttila-Ojanperä ja Minna Tikkala

Asiakaspalautelomakkeen laadinta Kotoraitti Oy:lle

Opinnäytetyö
Kevät 2013
Sosiaali- ja terveysalan yksikkö
Sosiaalialan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Koulutusohjelma: Sosiaalian koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijät: Laura Anttila-Ojanperä & Minna Tikkala

Työn nimi: Asiakaspalautelomakkeen laadinta Kotoraitti Oy:lle

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 59

Liitteiden lukumäärä: 5

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä terapia- ja perhepalvelukeskus Kotoraitti Oy:n edustajien eli yrityksen toimitusjohtajan ja Tampereen toimintayksikön johtajan kanssa. Yritys tilasi opinnäytetyön, jonka tuloksena syntyisi työväline asiakaspalautteen hankkimiseksi. Yrityksen tavoitteena on hyödyntää asiakaspalautetta työtoiminnan laadun arvioinnissa ja kehittämisessä.

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena oli laatia Kotoraitin käyttöön asiakaspalautelomake, jossa huomioitiin yrityksen toiveet. Asiakaspalautelomakkeen laadinnassa hyödynnettiin yrityksen omavalvontasuunnitelmaa ja asiakaspalautteen hankintaan liittyvää teorian tietoa sekä aikaisempaa tutkimustietoa aiheesta. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä, joka eteni vaiheittain toiminnan suunnittelusta toteutukseen ja edelleen arviointiin.

Yrityksen edustajien ehdotusten pohjalta asiakaspalautelomakkeeseen laadittiin yhteensä neljä teemaa. Teemat olivat esitiedot, kokemus Kotoraitin palveluista, palveluiden merkitys ja lomakkeen arviointi. Asiakaspalautelomakkeen viimeisessä teemassa kysyttiin lomakkeen ulkoasuun, sisältöön ja kehittämiseen liittyviä kysymyksiä. Siten laadittua asiakaspalautelomaketta arvioitiin Kotoraitin edustajien ja asiakkaiden palautteiden perusteella. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi asiakaspalautelomake, jonka jatkokehittämiseksi yrityksen edustajat, asiakkaat ja opinnäytetyöntekijät esittivät kehitysehdotuksia. Laadittu asiakaspalautelomake toimii pohjana lopullisen lomakkeen kehittämisessä.

Avainsanat: laatu, asiakaspalautelomake, kehittämistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Services

Authors: Laura Anttila-Ojanperä & Minna Tikkala

Title of thesis: Compilation of a Customer Feedback Form to Kotoraitti Oy

Supervisor: Päivi Rinne

Year: 2013

Number of pages: 59

Number of appendices: 5

This thesis was carried out in cooperation with the representatives of the therapy and family service center Kotoraitti Oy. The managing director of the company and the leader of the functional unit from Tampere act as representatives. The company ordered the thesis expecting as a result a tool to be created so that to get customer feedback. The goal of the company is to utilize customer feedback so that the quality of the work could be estimated and further developed.

The primary goal of the thesis was to draw up the form into use for Kotoraitti, where it was taken into account the wishes of the company. In the compilation of the customer feedback form it was utilised the company's self-control plan, as well as the theory information which is related to the acquisition of the customer feedback and the earlier research information. The thesis was carried out as a development work which proceeded from the planning of the operation to the realisation and still to the evaluation.

Based on the proposals of the Kotoraitti's representatives, the customer feedback form was drawn up with a total of four themes. The themes were the preliminary information, experience of services of Kotoraitti, the significance of services and the evaluation of the form. Questions which are related to the layout, contents and developing of the form were asked in the last theme of the form. Thus the form that was drawn up was estimated on the basis of the representatives and customers' feedback. The output of thesis was to create a customer feedback form. To develop the form further customers and representatives' feedback was obtained. The customer feedback form that has been drawn up serves as the base in the developing of the final form.

Keywords: quality, customer feedback form, development

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO.....	6
2 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA YHTEISTYÖTAHO.....	8
2.1 Kehittämistyön tarve ja tavoitteet.....	8
2.2 Kotoraitti Oy	9
3 LASTENSUOJELUN LAATUAJATTELU	12
3.1 Lastensuojelu.....	12
3.2 Laatu.....	16
3.3 Lastensuojelun laatu Kotoraitissa.....	20
4 ASIAKASPALAUTE OSANA LAADUN KEHITTÄMISTÄ	23
4.1 Asiakaspalautteen hankkiminen ja hyödyntäminen	23
4.2 Asiakaspalaute Kotoraitissa	24
5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI	26
5.1 Kehittäminen	26
5.2 Kehittämistyön vaiheet	26
5.3 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus.....	30
6 ASIAKASPALAUTELOMAKE	33
6.1 Lomakkeen rungon suunnittelu	33
6.2 Lomakkeen kysymysten suunnittelu.....	35
6.2.1 Kysymystyypit	35
6.2.2 Kysymykset.....	37
6.3 Lomakkeen ulkoasun suunnittelu	40
6.4 Lomakkeen testaus	41
6.5 Saatekirjeen ja esitietolomakkeen suunnittelu.....	41
6.6 Asiakaspalautteen kerääminen	42
6.7 Lomakkeen arvioinnin toteutus.....	44
7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	45

7.1 Asiakkaiden ja edustajien arviot lomakkeesta	45
7.2 Asiakaspalautteen hankinnasta opittua	49
8 POHDINTA	53
LÄHTEET	55
LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Asiakasta pidetään saamansa palvelun laadun parhaimpana asiantuntijana (Outinen, Haverinen, Maaniittu, Mäkelä & Mäntysaari 1996, 12). Asiakkailta saatua palautetta on tärkeää hyödyntää palveluntuottajan toiminnan arvioimisessa ja kehittämisessä (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 23). Organisaatioiden tulee siten kehittää itselleen toimiva asiakaspalautejärjestelmä, jonka avulla organisaatio tunnistaa toiminnassaan mahdollisia kehittämisen kohteita (Outinen & Lindqvist 1999, 13).

Opinnäytetyömme on kehittämistyö, jonka tavoitteena oli luoda terapia- ja perhepalvelukeskus Kotoraitti Oy:n asiakkaille suunnattu asiakaspalautelomake. Opinnäytetyössä kuvailemme kehittämistyömme vaiheita toiminnan suunnittelusta toteutukseen ja edelleen arviointiin. Kehittämistyömme konkreettinen tuotos on asiakaspalautelomake, joka toimii osana yrityksen asiakaspalautejärjestelmää.

Jo ennen lopullisen opinnäytetyömme aiheen valintaa olimme molemmat kiinnostuneita toteuttamaan opinnäytetyön, joka koskisi lastensuojelun kehittämistä. Halusimme siten opinnäytetyötä tehdessämme syventyä sellaiseen sosiaalipalveluun, joka oli meille ennestään vieras, mutta meitä kiinnostava. Halusimme myös työme liittyvän alan kehittämiseen. Kiinnostuksemme heräsi nopeasti, kun kuulimme Kotoraitin esittämästä opinnäytetyötilauksesta. Opinnäytetyötilauksen tarkoituksena oli kehittää yritykselle toimiva työväline asiakaspalautteen keräämiseksi. Kotoraitti halusi saada asiakaspalautetta toiminnastaan, jotta yritys voisi kehittää palvelujaan asiakaslähtöisemmäksi.

Kotoraitissa asiakaspalautetta on kerätty aikaisemminkin. Yrityksellä ei ole kuitenkaan ollut säännöllisin väliajoin toistettavissa olevaa asiakaspalautteen keruumenetelmää, jonka avulla voitaisiin seurata Kotoraitin toiminnan kehitystä asiakaspalautteen perusteella. Yksi kehittämistyömme haasteista oli laatia sellainen lomake, jonka kysymysten avulla saataisiin palautetta niistä asioista, joista yritys erityisesti haluaa saada tietoa.

Asiakaspalautteen hankkiminen on tärkeä osa palvelujen laadunarviointia ja yrityksen toiminnan kehittämistä. Tästä johtuen käsittelemme opinnäytetyömme teo-

riaosuudessa lastensuojelun laatua, organisaatioiden laadunhallintaa sekä asiakaspalautteen hankintaa ja hyödyntämistä. Tarkastelemme näitä aiheita pääosin yrityksen toiminnan kehittämisen näkökulmasta. Käsittelemme kehittämistyöprosessia tarkemmin kuvailevassa luvussa myös kehittämistoimintaa ja sen eri vaiheita. Kuvailemme asiakaspalautelomakkeen laadintaa ja sen arvioinnin toteutumista sekä kerromme kehittämistyömme tuloksista ja johtopäätöksistä. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa tarkastelemme ja pohdimme kehittämistyömme onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA YHTEISTYÖTAHO

Tässä luvussa kuvaamme kehittämistyömme tarvetta ja tavoitteita. Kuvailimme myös yhteistyötahoamme terapia- ja perhepalvelukeskus Kotoraitti Oy:tä, yrityksen henkilöstöä sekä asiakkaita.

2.1 Kehittämistyön tarve ja tavoitteet

Asiakaspalautteen hankkiminen on tärkeä osa lastensuojelupalveluja tuottavan yrityksen laadunhallintaa. Asiakaspalautteen avulla yritys saa asiakkailta tietoa siitä, miten yrityksen laatutavoitteet on saavutettu. Asiakkailta saamansa palautteen avulla yritys voi selvittää ovatko palvelut vastanneet asiakkaiden tarpeisiin. (Rousu & Holma 1999, 89, 94.) Terapia- ja perhepalvelukeskus Kotoraitti Oy tarjosi meille mahdollisuuden kehittämistyöhön, jonka tuotoksena syntyisi yritykselle toimiva työväline asiakaspalautteen hankkimiseksi. Tuotoksestamme tulisi osa yrityksen asiakaspalauttejärjestelmää ja siten myös osa Kotoraitin kehitteillä olevaa laajempaa laatujärjestelmää.

Tämän kehittämistyön ensisijaisena tavoitteena on laatia asiakaspalautelomake Kotoraitti Oy:lle. Asiakaspalautelomakkeen tarkoituksena on kerätä asiakaspalautetta Kotoraitin palvelujen käyttäjiltä, jotta yritys voisi saada ajankohtaista tietoa asiakastyytyväisyydestään. Kerättyä asiakaspalautetta voidaan hyödyntää työskentelyn arvioinnin ja kehittämisen välineenä. Asiakaspalautteesta ilmi tulleen tiedon avulla Kotoraitti voi esitellä toimintaansa ja palveluitaan yhteistyötahoille sekä tuleville asiakkaille. Siten asiakaspalautelomaketta voidaan käyttää työvälineenä toiminnan laadunvarmistamisessa sekä palvelujen markkinoimisen edistämiseksi. Tavoitteenamme on laatia Kotoraitille toimiva asiakaspalautteen keruumenetelmä, joka on yrityksen tarpeisiin sopiva. Laadimme lomakkeen yhteistyössä yrityksen edustajien kanssa, jotta yrityksen toive ja kehittämistyömme tavoitteet toteutuisivat.

Opinnäytetyössä kuvaamme koko kehittämistyön prosessin vaiheita ja arvioimme työmme onnistumista. Hyödynnämme lomakkeen laatimisessa aiheeseen liittyvää teoretista tietoa sekä hankimme arviointipalautetta Kotoraitin edustajilta ja asiakkailta,

jotta voisimme arvioida laatimamme asiakaspalautelomakkeen toimivuutta yrityksen ja asiakkaiden näkökulmat huomioiden. Haluamme saada heiltä palautetta lomakkeen ulkoasusta ja sisällöstä. Haluamme myös tietää, onko lomake hyvä tapa kerätä palautetta. Tarkoituksenamme on saada palautteen antajilta tietoa siitä, kuinka lomaketta voitaisiin jatkossa kehittää paremmaksi. Siksi kysymme, miten palautetta voidaan kerätä paremmin ja mitä muuta lomakkeessa voidaan kysyä. Saatujen palautteiden ja oman arviointimme pohjalta esitämme asiakaspalautelomakkeen jatkokehittämiseksi kehitysehdotuksia.

2.2 Kotoraitti Oy

Yritys. Kotoraitti Oy on Kuortaneella sijaitseva terapia- ja perhepalvelukeskus. Kotoraitti on vuonna 2010 perustettu sosiaalialan yritys, jonka keskeiset toiminta-alueet ovat perhekuntoutus, tukiasuminen, perheen kotiin tehtävät räätälöidyt perhekuntoutusarviointit ja työskentelyjaksot. Yrityksen palveluihin kuuluvat myös erilaiset terapiat, koulutus- ja konsultointipalvelut sekä tapaamispalvelut. (Kotoraitti 2012.) Kotoraitin asiakastyötä ja toimintaa järjestetään pääosin Kotoraitin tiloissa ja pihapiirissä olevissa rivitaloasunnoissa. Yritys toteuttaa myös asiakasperheiden kotiin tehtävää työtä (Hankaniemi 2013a.) Yksilö-, parisuhde- ja perheterapiaa toteutetaan Seinäjoella tai Kotoraitissa Kuortaneella. Ratsastusterapiaa järjestetään Etelä-Pohjanmaan valmennustallilla Alavudella sekä Luomansuun tallilla Lapualla. (Terapiat 2012.)

Kotoraitti avasi kaksi uutta yksikköä opinnäytetyöprosessimme aikana. Yritys avasi uuden toimipisteen Kurikkaan syyskuussa 2012. Toimipisteen tarjoamiin palveluihin kuuluvat perhearviointi, perhekuntoutus, perheohjaus, tapaamispalvelut sekä tuki-, sijais- ja kriisiperhetoiminta. (Ajankohtaista 2012a.) Kotoraitti avasi vuoden 2012 lopussa myös uuden Tampereen toimipisteen, jonka palveluihin kuuluvat perhearviointit, perhekuntoutus, vauvaperhetyö, perheohjaus ja läheisneuvonpito. (Ajankohtaista 2012b.) Kotoraitin terapia- ja perhepalvelukeskuksen palvelut ja asiakastyö käynnistyvät tulevan kevään aikana myös Seinäjoella (Ajankohtaista 2013).

Henkilökunta. Kotoraitin yrittäjinä toimivat Mariaana Hankaniemi ja Sanna Hilapieli. Toimitusjohtaja ja vastaava perhesosiaalityöntekijä Mariaana Hankaniemi on koulutukseltaan sosionomi (ylempi AMK). Hänen vastuualueenaan on myös yrityksen tuki-, sijais- ja kriisiperhetoiminta. Vastaava perheohjaaja Sanna Hilapieli on koulutukseltaan sosionomi (AMK) ja ratsastusterapeutti SRT. Hän vastaa Kurikan yksikön toiminnasta. (Hankaniemi 2012.) Kuortaneen toimipisteen henkilöstö koostuu noin kymmenestä työntekijästä. Tiimiin kuuluu sosionomi (AMK) –tutkinnon omaavia perheohjaajia, ratsastusterapeutti SRT, perheterapeutti ET, perheterapeutti VET, psykiatrian- ja nuorisopsykiatrian erikoislääkäri, psykiatrian erikoissairaanhoitaja, kättilö-sairaanhoitaja sekä lastenhoitaja. Kotoraitissa työskentelevät myös liikunnanohjaaja, psykologi, siivooja ja kokki. (Henkilöstö 2012.) Tampereen yksikön johtajana, perheohjaajana, sosiaaliohjaajana ja ratsastusterapeutina SRT toimii Anne Terävä. Tampereen yksikössä työskentelevät tarvittaessa työpareina myös Sanna Hilapieli ja Mariaana Hankaniemi. (Terävä 2013.) Kurikan toimipisteessä työskentelee tällä hetkellä 1 ½ työntekijää (Hankaniemi 2013b).

Opinnäytetyötä tehdessämme olimme yhteydessä yrityksen toimitusjohtajaan Mariaana Hankaniemeen sekä Tampereen yksikön johtajaan Anne Terävään. Tutkimuksemme aikana tapasimme Mariaana Hankaniemeä Kotoraitin tiloissa Kuortaneella sekä olimme häneen yhteydessä puhelimitse ja sähköpostitse. Häneltä saimme tietoa muun muassa yrityksen toiminnasta ja tavoitteista, henkilöstöstä sekä asiakkaista ja asiakkuusprosesseista. Keskustelimme opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista sekä saimme häneltä ehdotuksia pohtiessamme asiakaspalautelomakkeen rakennetta ja kysymyksiä. Anne Terävään olimme yhteydessä sähköpostin kautta. Hän antoi tietoa Kotoraitin Tampereen yksiköstä sekä esitti ehdotuksia asiakaspalautelomaketta laatiessamme. Mariaana Hankaniemi ja Anne Terävä arvioivat myös lopullisen lomakkeemme toimivuutta. Saimme palautetta lomakkeen toimivuudesta myös Kotoraitin asiakkailta.

Asiakkaat. Asiakkaat ja asiakasperheet tulevat Kotoraitin palveluihin sosiaalitoimen maksusitoumuksella (Kotoraitti 2012). Erilaisiin terapiaihin asiakkaat voivat tulla joko läheteellä tai yksityisesti maksavina asiakkaina (Terapiat 2012). Kotoraitin asiakkaat kuuluvat lastensuojelun asiakkuuden piiriin. Asiakkailta voi olla esimerkiksi psyykkisiä ongelmia ja traumoja tai asiakkuuden taustalla voi olla muun

muassa väkivaltaista käytöstä, uupumusta tai muilla tavoin ilmenevää oireilua. (Hankaniemi 2013a.) Laatimamme liitteen 1 mukaiset asiakaspalautelomakkeet lähetettiin vuosien 2010–2012 asiakkaille ja asiakasperheille, jotka käyttivät Koto-raitin Koto- ja/tai Kotopolku-palveluja ja/tai olivat ratsastusterapiassa. Emme keränneet asiakaspalautetta yksilö-, parisuhde- ja perheterapiasta, koska koimme ettei lomakkeemme olisi ollut tarkoituksenmukainen selvittäessä asiakkaiden kokemuksia kyseisistä palveluista.

3 LASTENSUOJELUN LAATUAJATTELU

Suomessa sosiaalialan laatuajattelun kehitys alkoi muiden yhteiskunnan alojen, kuten liike-elämän laatuajattelun kehittymisestä. 1990-luvun alun lama ja sen seurauksena taloudellisten resurssien väheneminen voimistivat laatuajattelua. Tällöin huomio kiinnittyi yhä enemmän työn sisältöihin. 1990-luvun puolivälistä alkaen laatuajattelu on ollut enenevässä määrin myös osa lastensuojelua. Nykypäivänä monet palveluntuottajat tuottavat laadukkaita lastensuojelupalveluja monilla paikkakunnilla. Lastensuojelussa laadun kehittäminen tulisi olla jatkuvaa ja osa jokapäiväistä työtä, sillä lastensuojelupalvelujen tulee mukautua toimintaympäristöjen tarpeisiin ja vaatimuksiin. (Laaksonen 2005, 256.)

Terapia- ja perhepalvelukeskus Kotoraitti on osa lastensuojelun palvelujärjestelmää. Kotoraitti on yksityinen yritys, jonka tarkoituksena on kehittää toimintansa ja palveluidensa laatua. Seuraavaksi avaammekin lastensuojelun ja laadun käsitteitä, minkä jälkeen tarkastelemme lastensuojelun laatuajattelua sekä kuvaamme Kotoraitin laatua yrityksen omavalvontasuunnitelman avulla.

3.1 Lastensuojelu

Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaan lastensuojelun tulee tukea lapsen vanhempia ja muita huoltajia lapsen hoidossa ja kasvatuksessa järjestämällä tarpeenmukaisia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelulla pyritään turvaamaan lapsen suotuisa kehitys ja hyvinvointi. Lastensuojelun toteuttamisella pyritään joko puuttamaan lapsen ja perheen tilanteessa jo havaittuihin ongelmiin tai ehkäisemään ongelmien syntyminen. Lain mukaan lapsen edun turvaaminen on otettava ensisijaisesti huomioon lastensuojelua toteutettaessa.

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja ja moninainen. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, johon Kotoraitin toiminta sijoittuu. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu sisältää lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisen, asiakassuunnitelman laatimisen ja avohuollon tukitoimien järjestämisen. Lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto,

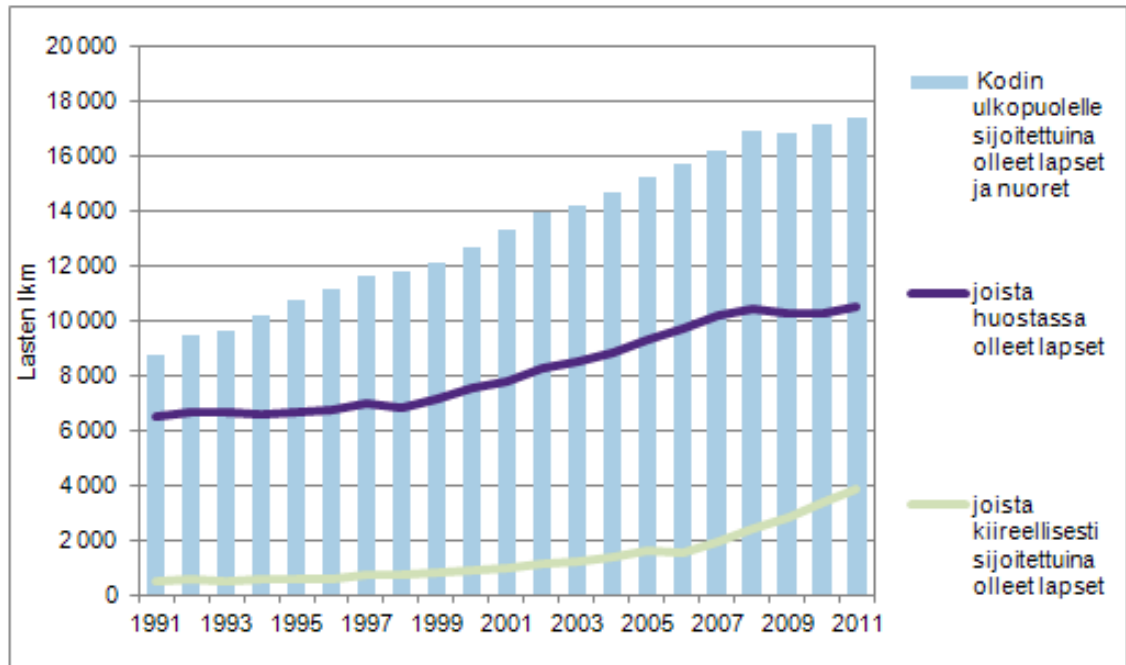
sijaishuolto ja jälkihuolto ovat myös lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Lain mukaan kunnan tulee järjestää lastensuojelun lisäksi ehkäisevää lastensuojelua niille lapsille ja perheille, jotka eivät kuulu lastensuojelun asiakkuuden piiriin. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan esimerkiksi neuvoloissa, päivähoitossa, opetuksessa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa tarjoamalla tukea tai erityistä tukea. (L 13.4.2007/417.)

Perhekuntoutus. Koska Kotoraitin yksi keskeinen toiminta-alue on perhekuntoutus, haluamme seuraavaksi kuvata tätä käsitettä lyhyesti. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) 7 luvun 37 §:ssä säädetään, että lapsi voidaan sijoittaa joko yksin tai vanhempiensa kanssa avohuollon tukitoimena. Lain mukaan lapselle sekä tarpeen mukaan hänen perheelleen voidaan järjestää tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshuoltoa. Kuntouttava sijoitus on mahdollista toteuttaa esimerkiksi sellaisessa lastensuojelulaitoksessa, joka tarjoaa monipuolisia perhekuntoutuspalveluja. Myös odottaville äideille voidaan antaa perhekuntoutusta, jos syntyvän lapsen terveys on esimerkiksi äidin päihteiden käytön seurauksena vaarassa. Kuntouttava sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen. (Puustinen-Korhonen 2008.)

Perhekuntoutuksen tavoite on perhettä tukemalla mahdollistaa se, että lapsen asuminen kotona on lapsen edun mukaista eli lapsen kannalta hyvä ja turvallinen ratkaisu. Perhekuntoutus on Suomessa kuitenkin vielä melko uusi ilmiö. Se on kehittynyt työmuodoksi osana kuntien toteuttamaa lastensuojelua 1990-luvun puolivälistä lähtien. Perhekuntoutus voi olla osa lastensuojelun avohuollon työskentelyä ja huostaanoton lakkautustyöskentelyä. Työmuoto soveltuu hyvin myös niihin tilanteisiin, joihin sisältyy kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta asiakasperhe on motivoitunut ja perhekuntoutus on perheen tilanteen kannalta oikea-aikaista apua. Perhekuntoutusta voidaan tarjota myös ehkäisevän lastensuojelun työmuotona yhteistyössä muiden tahojen kanssa, jolloin sen asiakkaat eivät kuulu lastensuojelun asiakkuuden piiriin. (Puustinen-Korhonen 2008.)

Lastensuojelun tarve. Lastensuojelun tarve kasvaa maassamme koko ajan. Tarkastellessamme Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tilastoraporttia (Lastensuojelu 2011, 1), huomasimme kodin ulkopuolelle sijoitettujen asiakasmäärien kääntyneen uudelleen kasvuun vuonna 2011. Huostassa olevien lasten määrä

kasvoi 10 535 lapseen, mikä merkitsi kasvua edellisvuoteen verrattuna alle kolme prosenttia. Kiireellisesti sijoitettuja oli 3 867 lasta eli kiireellisesti sijoitettujen määrä kasvoi 13 prosenttia. Kaiken kaikkiaan vuonna 2011 kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria oli 17 409, mikä merkitsi vähän yli prosentin kasvua edellisestä vuodesta.



Kuvio 1. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa olleet ja kiireellisesti sijoitetut lapset vuosina 1991–2011 (Lastensuojelu 2011, 1).

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärä on myös ollut nopeassa kasvussa viimeisten vuosikymmenten aikana. Vuonna 2011 avohuollon asiakasmäärä nousi 81 500, mikä on yli kolme prosenttia enemmän kuin vuonna 2010. (Lastensuojelu 2011, 1.) Syitä asiakasmäärien kasvulle voi olla useita. Heino (2009, 200) mukaan lapsiperheiden tilanteeseen ovat vaikuttaneet yhteiskunnan rakenteissa tapahtuneet muutokset sekä kunnissa toteutetut organisaation ja palvelurakenteiden muutokset. Asiaksmääriin on voinut myös vaikuttaa työkäytäntöjen muutokset, jolloin varhainen puuttuminen on lisääntynyt, yhteistyömenetelmät ovat kehittyneet ja lastensuojeluilmoituskäytännöt ovat muuttuneet. (Heino 2009, 200.) Voimme päätellä asiakasmäärien kasvun vaikuttavan myös lastensuojelupalvelujen kysyntään.

Lastensuojelupalvelujen järjestäminen. Ehkäisevän lastensuojelun ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttaminen on kuntien vastuulla. Kunnan tulee huolehtia siitä, että lastensuojelua järjestetään kunnassa esiintyvän tarpeen mukaan. (L 13.4.2007/417.) Kunnat voivat tuottaa sosiaalihuollon palveluja yksin tai kuntayhtymiin liittymällä. Kunnan on mahdollista ostaa sosiaalipalveluja myös yksityisiltä palveluntuottajilta tai järjestöiltä. (Kunnat toteuttavat 2012.) Nykyisin kunnat ostavat suuren osan sosiaalipalveluista yksityisiltä palveluntuottajilta. Vuonna 2010 73 prosenttia yksityisistä toimintayksiköistä myi vähintään puolet tuottamistaan palveluista kunnille. Palvelut myytiin joko maksusitoumuksilla tai ostopalvelusopimusten perusteella. (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010, 1.)

Kuntien ostaessa yhä enemmän sosiaalipalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta, yritysten määrä on sitä mukaan kasvanut. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportin (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010, 1) mukaan yksityisten sosiaalipalvelutoimintayksiköiden määrä on lisääntynyt tasaisesti vuodesta 2000. Toimintayksiköitä oli vuonna 2000 alle 2 700, kun niiden määrä vuonna 2010 oli kasvanut 4 350. Muut sosiaalihuollon laitospalvelut -päätoimiala, joka pitää sisällään lasten ja nuorten laitokset ja ammatillisen perhehoidon, ensi- ja turvakodit sekä muut laitokset ja asumispalvelut, kattoi yhteensä 779 toimintayksikköä. Niistä 631 oli yritysten ylläpitämiä. Tulee kuitenkin huomioida, että useampi toimintayksikkö voi kuulua samalle palveluntuottajalle. Vuonna 2010 yksityisiä sosiaalipalveluntuottajia oli 2 922. (Yksityiset sosiaalipalvelut 2010, 1, 4.) Raportin liitetaulukko 4. mukaan vuonna 2010 lasten ja nuorten laitoshoidon ja perhehoidon sekä ensi- ja turvakotien asiakkaiden määrä oli koko maassa 7 628. Heistä yritysten asiakkaita oli 3 405. Tilastoista voidaan havaita, että yritysten osuus yksityisessä sosiaalipalvelutuotannossa on kasvanut. Siten voidaankin todeta, että sosiaalialan yrittäjyys on kasvava yrittäjyyden muoto (Kainlauri 2007, 24).

Yksityiset sosiaalipalveluntuottajat. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (L 922/2011) määrittelee muun muassa yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamisesta, luvan hakemisesta ja valvonnasta. Lain mukaan toimintayksikön tilojen tulee vastata varusteiltaan ja olosuhteiltaan niitä tarpeita, joita yksikössä annettava palvelu edellyttää. Henkilöstön tulee olla lukumäärältään riittävä ja kelpoisuusvaatimusten mukaisesti päteviä ammatillisissa tehtävissä. Yksityiset sosiaalipalvelut voidaan

jakaa joko luvanvaraisiin tai ilmoitusvelvollisiin. Yksityisten sosiaalipalvelun tuottajien, jotka tuottavat ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, tulee hakea lupa tuottaa palveluja lupavalvontaviranomaiselta. Muiden kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja tuottavien tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnastaan sille kunnalle, jossa palveluja tuotetaan. (L 922/2011.)

Yksityisiä sosiaalipalveluja valvovat eri viranomaistahot. Valvontaviranomaiset ohjaavat ja neuvovat palveluntuottajia sekä seuraavat toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Yleisestä ohjauksesta ja valvonnasta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö, jonka alaisena toimii Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). Valvira ohjaa aluehallintovirastoja pyrkimyksensä yhdenmukaistaa muun muassa niiden toimintaperiaatteita. Aluehallintovirastot puolestaan ohjaavat ja valvovat niitä yksityisiä sosiaalipalveluja, jotka tuotetaan niiden toimialueilla. Myös kunnat ohjaavat ja valvovat omilla alueillaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja. Lain mukaan valvontaviranomaisten tulee toimia yhteistyössä kyseisiä tehtäviä hoitaessaan. (L 922/2011.)

3.2 Laatu

Laatu on käsitteenä hyvin moniulotteinen ja sitä voidaan tarkastella monista eri näkökulmista (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 9). Yleisesti laadun ajatellaan viittaavaan johonkin hyvään, vaikka sanana laatu onkin neutraali. Laatu voidaan määritellä tarkoittavan jonkin asian ominaispiirrettä. Laadulle annetaan eri merkityksiä riippuen siitä, kuka sitä määrittelee. (Outinen ym. 1994, 13.) International Organization for Standardization (ISO) on kansainvälinen standardisointijärjestöjen liitto (Tuurala 1998, 85). SFS-ISO 8402 -standardin mukaan

Laatu on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset (Rousu & Holma 1999, 7).

Laadunhallinta. Rousun ja Holman (1999, 8) mukaan laadunhallinnalla tarkoitetaan yksinkertaistaen sitä, että laatu on hallinnassa. Laadunhallinta tarkoittaa toiminnan suunnittelua, toteutusta, arviointia sekä parantamista niin, että asetetut laatutavoitteet saavutettaisiin (Outinen & Lindqvist 1999, 3). Organisaation on tärkeää sopia yhteisesti siitä, mitä laadulla heidän yksikössään tarkoitetaan. Tämä yhteisesti päätetty sopimus tulee olla kaikkien organisaation jäsenten tiedossa. (Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta & Mäkelä 2000, 11.) Organisaation johto on vastuussa laadunhallinnan toteuttamisesta, mutta kaikkien jäsenien tulee osallistua sen toteuttamiseen (Outinen & Lindqvist 1999, 3).

Laadunhallinta edellyttää muun muassa pitkäjänteistä työskentelyä, toiminnan jatkuvaa arvioimista sekä yhteisiä sopimuksia. Laadunhallinta ja laatutyö liittyvät läheisesti toisiinsa. Laatutyö tarkoittaa sellaista työtä, jolla pyritään parantamaan palvelun laatua korjaamalla laatua heikentävä ongelma tai puute. Laatutyöskentelyä voidaan toteuttaa esimerkiksi laatimalla laatukriteereitä ja dokumentointiohjeita sekä kehittämällä asiakaspalautteen hankkimistapaa. (Rousu & Holma 1999, 8-9.) Organisaation tulee huomioida toimintaan kohdistuvat odotukset, vaatimukset ja tarpeet eri näkökulmista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden kohtelua ja työskentelytapoja kehitetään asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Eri tahojen odotukset ja vaatimukset tulisivat olla myös näkyvissä organisaation asettamissa laatukriteereissä. Kriteerit toimivat mittapuuna laadulle ja ohjaavat työskentelyä. (Rousu & Holma 2004, 10.)

Jokainen organisaatio voi laatia omanlaisensa toimintajärjestelmän. Toimintajärjestelmä koostuu niistä menettelytavoista, joiden mukaan organisaatiossa toimitaan ennalta asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Menettelytavat voivat liittyä muun muassa palvelujen suunnitteluun, seurantaan, ohjaamiseen ja valvontaan. Toimintajärjestelmällä tavoitellaan laadunhallintaa. Toimintajärjestelmää, joka vastaa laadunhallinnan vaatimuksia tai sitä kehitetään vaatimusten mukaisesti, voidaan kutsua laatujärjestelmäksi tai laadunhallinnan järjestelmäksi. Laatujärjestelmä voidaan rakentaa omannäköiseksi, mutta apuna voidaan käyttää muun muassa myös kansainvälisiä ISO 9000 -standardia tai Euroopan tai Suomen laatupalkintokriteerejä. (Rousu & Holma 1999, 102.)

Omavalvonta. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista varmistaa, että asiakkaan oikeus laadukkaisiin yksityisiin sosiaalipalveluihin toteutuu (L 922/2011). Lain 2 luvun 6 §:ssä määritellään se, kuinka yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien tulee laatia toiminnan asianmukaisuuden takaamiseksi omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma tulee pitää julkisesti nähtävänä ja sen toteutumisen seurannasta vastaa palvelujen tuottaja. Lain mukaan Valviralle on annettu valtuutus antaa omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan liittyviä määräyksiä. (L 922/2011.) Valviran omavalvontaan liittyvät määräykset tulivat voimaan 1.3.2012 (Omavalvonta yksityisessä 2012). Valviran määräykset koskevat kaikkia sosiaalipalvelun tuottajia yleisellä tasolla. Siten palvelun tuottajien tulee kohdistaa omavalvontaa omaan toimintaansa siten, että he tunnistavat laatutyöhön vaikuttavat tekijät. (Omavalvonta yksityisessä 2012, 3.)

Omavalvonnan tarkoituksena on, että organisaation johto ja henkilöstö osallistuvat yhdessä työtoiminnan suunnitteluun, seurantaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Omavalvonnan avulla pyritään löytämään toimintayksikön mahdolliset epäkohdat ja tarvittaessa korjaamaan ne nopeasti. Omavalvonta voi olla osa yksikön laadunhallintajärjestelmää tai se voi toimia itsenäisenä toimintojen kokonaisuutena, joka ohjaa laadun toteutumista. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan kirjallisesti ne menettelytavat, joilla palveluntuottaja pyrkii takaamaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden toteutumisen. Omavalvontasuunnitelman avulla palvelun sisällöstä ja laadusta voidaan kertoa toimintayksikön asiakkaille ja heidän läheisilleen. Valviran ohjeiden mukaisesti niissä yksiköissä, joissa laadunhallintajärjestelmä ei vielä ole käytössä, voidaan omavalvonnan ja laadun kehittäminen aloittaa ydinprosessien eli palveluprosessien kuvaamisella. Prosessien kuvaus mahdollistaa organisaation työn tavoitteiden selkiyttämisen ja työn vaiheiden näkyviksi tekemisen. (Omavalvonta yksityisessä 2012, 3, 5-6.) Kotoraitin omavalvontasuunnitelmasta ja ydinprosesseista kerromme tarkemmin Kotoraitin laatua kuvaillessamme.

Laadun arviointi. Laadunhallinnan vaatimuksena on, että toimintaa seurataan ja arvioidaan palvelujärjestelmän kaikilla tasoilla. Organisaation tulee siten saada tietoa toiminnastaan ja sen tuloksista. (Outinen ym. 1996, 22.) Arvioinnin avulla pyritään selvittämään, ovatko ennalta asetetut tavoitteet saavutettu. Arvioinnilla pyritään myös löytämään toiminnan kehittämistarpeita ja -kohteita. Arvioinnin apu-

na käytetään mittareita selventämään sitä, miten organisaation laatu on toteutunut. (Holma, Outinen, Idänpää-Heikkilä & Sainio 2001, 12.) Laatimamme asiakaspalautelomaketta on tarkoitus hyödyntää Kotoraitin laadun arvioinnin mittarina. Laadun arviointia tulee toteuttaa monesta eri näkökulmasta, joiden avulla omaa toimintaa voidaan arvioida. Organisaation laatua ja laadunhallintaa voidaan arvioida muun muassa itsearviointin, vertaisarviointin, ulkoisen arvioinnin ja asiakkaan tekemän arvioinnin näkökulmista. Eri näkökulmat tukevat toisiaan ja mahdollistavat monipuolisen laadun tilan arvioinnin. (Rousu & Holma 2004, 23.)

Laadun kehittäminen. Laadun jatkuva kehittäminen on laadun parantamista, jonka tarkoituksena on tunnistaa kehittämistarpeita sekä hyödyntää laatua tukevia ja korjaavia toimenpiteitä sekä asiakaspalautetta kehittämistyön tavoitteiden suuntaisesti (Rousu & Holma 2004, 6). Laadun parantamisella pyritään tehostamaan organisaation toimintaa siten, että organisaatio ja asiakkaat hyötyisivät toiminnasta mahdollisimman paljon sekä hyödykkeiden laatu ei vaihtelisi (Outinen ym. 1996, 36).

Laatutoimintaa voidaan käyttää yhteiskunnan prosessien kehittämiseen. Sovelletuna lastensuojeluun prosessien kehittämistasoja ovat yhteiskunta, lastensuojelu, organisaatio, asiakastyön prosessi ja yksilön elämänhallinta. Nämä eri prosessit vaikuttavat toisiinsa. (Tuurala 1998, 22.) Koko yhteiskunnan tasolla laatutoiminta tukee yhteiskunnallisten prosessien ohjaamista lastensuojelun tavoitteiden mukaisesti. Laatu myös tukee palveluiden käynnissä olevaa kehittämistoimintaa sekä antaa välineitä kehityksen seuraamiseen. Laatutoiminta kehittää asiakkaiden asemaa, korostamalla asiakkaiden osuutta palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Laatutoiminnalla parannetaan myös henkilöstön asemaa osallistamalla työntekijät työnsä kehittämiseen ja arviointiin. Laadukas toiminta myös alentaa organisaation kustannuksia. Toiminnan laadun kehittäminen parantaa palveluiden imagoa ja siten tukee organisaation menestymistä. (Tuurala 1998, 62.)

3.3 Lastensuojelun laatu Kotoraitissa

Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) mukaan lastensuojelua tulee järjestää laadultaan sellaiseksi, että lastensuojelun tarpeessa olevat lapset, nuoret ja heidän perheensä saavat tarvitsemaansa tukea ja apua. Lastensuojelun laadun kehittämisen tulee taata ensisijaisesti lapsen edun toteutuminen (Laaksonen 2005, 258). Pölkki (2005, 279) on kuvannut lastensuojelun laatua siten, kuinka laatu näkyy toiminnassa. Hänen mukaansa laatu toteutuu, kun henkilökunta ja tuki ovat helposti saatavilla, hoitotilanteet ja tiedonkulku toimivat, hoito on asiantuntevaa ja luotettavaa sekä hoitosuhde on psykososiaalista ja yhteistyö toimii.

Laaksonen (2005, 257) puolestaan on määritellyt laadukkaalle palvelutoiminnalle yleisiä ominaispiirteitä, joita voidaan soveltaa lastensuojeluun. Ensimmäinen ominaispiirre on asiakaslähtöisyys, jolloin toiminnalla pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Rousun ja Holman (1999, 94) mukaan lastensuojelussa asiakaslähtöisyyden taustalla on ajatus siitä, että asiakas on saamansa palvelun paras asiantuntija. Asiakkaita tarvitaan laadun määrittelijänä ja arvioijana tuomaan organisaatioon kokemuksellista näkökulmaa palveluiden arvioinnissa. Rousun ja Holman (1999, 30, 32) mukaan asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi laadukkaan lastensuojelutyön tulee olla perhettä kohtaan muun muassa kunnioittavaa, avointa, tasapuolista ja oikeudenmukaista. Kaikkia perheenjäseniä tulee kuulla ja asioista puhua ymmärrettävästi. Vanhemmuutta tulisi tukea ja vanhempien valmiuksia lisätä. Työskentelyn tulee olla luottamuksellista ja molemmilla osapuolilla selvyys työn tavoitteista.

Lastensuojelun laadun merkittävänä tavoitteena on tehdä toiminnasta mahdollisimman läpinäkyvää ja avointa. Siten lastensuojelun sisältöjen ja tavoitteiden näkyväksi tekeminen ovat keskeinen osa palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja laadunhallintaa. (Rousu & Holma 1999, 16.) Toinen Laaksonen (2005, 257) määrittelemä ominaispiirre on kirjattu toiminta-ajatus. Rousun ja Holman (1999, 16) mukaan lastensuojelupalveluja tuottava yksikkö tai organisaatio ilmaisee toiminta-ajatuksessaan toimintansa lähtökohdat eli oman tehtävän ja toiminnan tarkoituksen. Palveluntuottaja perustelee siten olemassaolonsa ja sen, minkälaisiin palvelutarpeisiin toiminnalla on tarkoitus vastata. Työyksiköiden tai organisaatioiden arvot ilmaisevat, mihin uskotaan ja mitkä asiat ovat tärkeitä. Arvot toimivat perustana

myös silloin, kun palveluntuottaja luo työtoiminnalleen toimintaperiaatteita. (Rousu & Holma 1999, 16.) Kotoraitin toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on kirjattu näkyviksi yrityksen omavalvontasuunnitelmaan. Yrityksen toiminta-ajatus on ”perheiden kuntouttaminen ja tukeminen kotiin tuotettuna tai toimintayksikömmä kuntoutusjaksoilla niin, että vältetään perheiden hajoaminen”. Yrityksen arvoja ja toimintaperiaatteita ovat yksilön kunnioittaminen/arvostaminen, lapsen näkökulman huomioiminen, ammatillisuus, dialogisuus työyhteisössä, luottamus, usko muutokseen, vastuullisuus, ihmisen kohtaaminen kokonaisuutena, rehellisyys ja avoimuus. (Kotoraitin omavalvontasuunnitelma 2012, 1-2.)

Näkyväksi kirjattuja periaatteita ja arvoja tulee pohtia työyhteisössä sekä selvittää, miten toiminnan perusteita voidaan toteuttaa arkityössä. Työyhteisön lisäksi yhteiseen keskusteluun tulee ottaa mukaan myös asiakas. Siten palveluntuottaja voi yhdessä asiakkaiden kanssa arvioida, vastaavatko palvelut niitä koskevia odotuksia ja vaatimuksia. Toiminta-ajatuksen, arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista voidaan mitata esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja asiakaskyselyissä. (Rousu & Holma 1999, 17–18.)

Kolmas Laaksosen (2005, 257) mainitsema laadukkaan palvelutoiminnan ominaispiirre on prosessien kuvaaminen. Työn eri vaiheita, menetelmiä ja sisältöjä kuvataan yrityksen prosesseissa. Kotoraitti on laatinut palveluistaan prosessikaavioita, jotka ovat läheisneuvonpidon, perhearvioinnin, perhekuntoutuksen ja perheohjauksen prosessikaaviot sekä Tukea suoraan kotiin -prosessikaavio (Terävä 2012). Neljäs ominaispiirre on prosessia tukevat rakenteet. Palveluita tuottavan yksikön toimintaympäristön tulee tukea perustehtävän toteutumista. Toimintaympäristöön kuuluu konkreettisen toimintaympäristön lisäksi toiminnan resurssit. Viides ominaispiirre on jatkuva arviointi, mikä tarkoittaa toiminnan säännöllistä arviointia ja palautteen keräämistä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Jatkuvan arvioinnin toteuttaminen ylläpitää organisaation laadukasta toimintaa. (Laaksosen 2005, 257.)

Kotoraitissa laatujärjestelmä on vielä kehitteillä. Lain (L 922/2011) ja Valviran määräysten mukaisesti Kotoraitti on laatinut sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman, joka ohjaa laadun toteutumista. Omavalvontasuunnitelman lisäksi yritys kehittää laatua palveluprosessien kuvaamisella. Kotoraitin palveluita valvovat eri vi-

ranomaistahot. Valvontaviranomaiset ohjaavat ja neuvovat yritystä sekä seuraavat toiminnan kehitystä yhteistyössä yrityksen kanssa. Aluehallintovirastot ja Kotoraitin toimintayksiköiden kunnat ohjaavat ja valvovat palvelujen tuottamista. (Hankaniemi 2012.)

4 ASIAKASPALAUTE OSANA LAADUN KEHITTÄMISTÄ

Sosiaali- ja terveysalan palveluiden laadun kehittämisen lähtökohtana on asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen. Laadua voidaankin kehittää keräämällä tietoa asiakkaiden kokemuksista, tarpeista ja mielipiteistä. (Outinen ym. 1996, 10.) Laadun kehittämistä asiakkaista, eikä organisaation omista lähtökohdista käsin, kutsutaan asiakaslähtöisyydeksi (Rousu & Holma 1999, 94). Tässä luvussa avaamme asiakaspalautteen käsitettä. Kerromme asiakaspalautteen hankinnasta ja hyödyntämisestä ensin yleisesti, jonka jälkeen siirrymme tarkastelemaan asiakaspalautteen hankinnan käytäntöä tarkemmin Kotoraitissa.

4.1 Asiakaspalautteen hankkiminen ja hyödyntäminen

Asiakaspalaute tarkoittaa asiakkailta hankittua palautetta toiminnan merkityksestä, vaikuttavuudesta ja kehitettävistä osa-alueista. Asiakkaan palaute ja arvio saamansa palvelun ja hoidon laadusta ovat perusta palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakaspalautteen hankkiminen ja hyödyntäminen ovat tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä. Asiakaspalaute lisää asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksia sekä toimii keinona arvioida palvelujen toimintatapaa. (Outinen ym. 1999, 22–23.) Salmelan (1997, 70) mukaan asiakaspalautetta pystytään hankkimaan monen eri tiedonhankintatavan avulla ja monelta eri taholta. Palautetta voidaan kerätä erilaisien kyselyiden, haastatteluiden sekä keskusteluiden avulla. Salmela lisää, että kaikissa tiedonhankintamenetelmissä on mahdollisuutensa ja puutteensa, joten yhtä ainoaa ”oikeaa menetelmää” tiedonkeruuseen ei ole.

Asiakaspalautetta on aina mahdollista saada, kun ollaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Keskeisintä olisi huomioida ja tunnistaa, millä keinoilla asiakkailta olisi helpointa kerätä palautetta ja millaisia välineitä palautteen hankkimista varten on käytössä. (Salmela 1997, 70.) Olisi tärkeää tutustua erilaisiin palautteen hankinnan menetelmiin ja pohtia, missä vaiheessa palautetta olisi hyödyllistä kerätä asiakkailta. Palautetta on mahdollisuus hankkia ennen palveluprosessia, palveluprosessin aikana tai palveluprosessin päättymisen jälkeen. Oleellisinta on kuitenkin

kin käyttää palautteen keruussa sellaista menetelmää, jonka avulla on mahdollista saada käyttökelpoista tietoa. (Outinen ym. 1999, 27–29.)

Kun valmistaudutaan hankkimaan asiakaspalautetta, käytettävissä olevaa menetelmää olisi hyvä testata lomakkeen koekäytöllä. Lomakkeen testauksen avulla pystytään selvittämään, onko käytettävissä oleva menetelmä tarkoituksenmukainen asiakaspalautteen hankkimiseen. Testauksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää asiakaspalauttejärjestelmän kehittämisessä. (Outinen ym. 1999, 30.) Asiakaspalautteen keräämisen jälkeen asiakaspalautteesta saadut tulokset analysoidaan ja johtopäätökset kirjataan raporttiin. Tuloksien analyysi helpottaa palautteen kautta esiin tulleiden teemojen hahmottamista. Asiakaspalautteen hankinnassa on tärkeää huolehtia myös prosessin eri vaiheiden kirjaamisesta ja dokumentoinnista, jotta asiakaspalautetta pystyttäisiin tulevaisuudessa keräämään yhä helpommin ja tehokkaammin (Salmela 1997, 71–72.)

Asiakaspalautetta ei kannata kerätä, ellei palautteesta saatua tietoa voida hyödyntää. Palautteesta esiin tulleet asiat pyritään siirtämään työhön suoraan tai toimenpiteiden avulla. Joskus työntekijöitä tulee kouluttaa, jotta voidaan saada palveluissa aikaan tarvittavia muutoksia (Salmela 1997, 75.) Asiakaspalautte antaa organisaatiolle tärkeää tietoa työn vaikuttavuudesta ja osuvuudesta. Asiakaspalautelomaketta voidaan hyödyntää työn arvioinnin välineenä sekä toiminnan kehittämisessä. (Salmela 1997, 11–12.) Asiakaspalautteen avulla saadaan myös tietoa siitä, kuinka laatutavoitteisiin on päästy (Holma & Rousu 1999, 89). Asiakkaan käsitykseen palvelujen laadusta vaikuttaa se, miten asiakaspalautetta on kerätty ja millaisista asioista palautetta on haluttu kerätä. Palautejärjestelmän olemassaolo viestii asiakkaalle mahdollisuudesta antaa palautetta monella eri tavalla. (Outinen ym. 1999, 22–24.)

4.2 Asiakaspalautte Kotoraitissa

Lain (L 922/2011) ja Valviran määräysten mukaisesti Kotoraitti on laatinut sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman, jossa kuvataan muun muassa omavalvonnan organisointi, asiakaspalautteen hankinta ja suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämisestä. Kotoraitti kerää asiakkailta ja omaisilta jatkuvasti palautetta,

jolloin kaikki asiakkaalta saatu palaute kirjataan ylös poikkeamalomakkeelle ja käsitellään työyhteisössä. Asiakas voi antaa palautteen myös kirjallisena esimerkiksi reklamaationa. Tarvittaessa asianosaisilta voidaan pyytää lisätietoa. Kirjallisena palaute pyydetään kunnilta ja perheiltä 1-2 vuoden välein. Palaute käsitellään henkilöstöpalavereissa tai vakavissa tapauksissa välittömästi. Tällöin korjaavat toimenpiteet kirjataan myös poikkeamiin. Asiakaspalautteet, poikkeamat ja reklamaatiot pyritään käsittelemään kuukauden kuluessa. Kotoraitti kuvaa asiakaspalautteen käyttöä toiminnan kehittämisessä siten, että kaikki palaute käsitellään oppimismielessä, jolloin virheistä ja hyvistä palautteista voidaan oppia. Näin yrityksessä pyritään välttämään virheen uusiutuminen ja mahdollistetaan hyvän käytännön toteutuminen uudestaan. Asiakaspalautteen toimivuutta arvioidaan vuosittain johdon katselmuksissa. (Kotaraitin omavalvontasuunnitelma 2012.)

Laatimamme asiakaspalautelomakkeen tarkoituksena on, että sitä hyödynnettäisiin osana yrityksen asiakaspalautejärjestelmää ja siten myös mahdollisesti osana Kotoraitin kehitteillä olevaa laajempaa laatuja järjestelmää.

5 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI

Tässä luvussa avaamme kehittämistoiminnan piirteitä, kuvailemme oman kehittämistyömme prosessin vaiheita sekä lopuksi pohdimme kehittämistyömme eettisyyttä ja luotettavuutta.

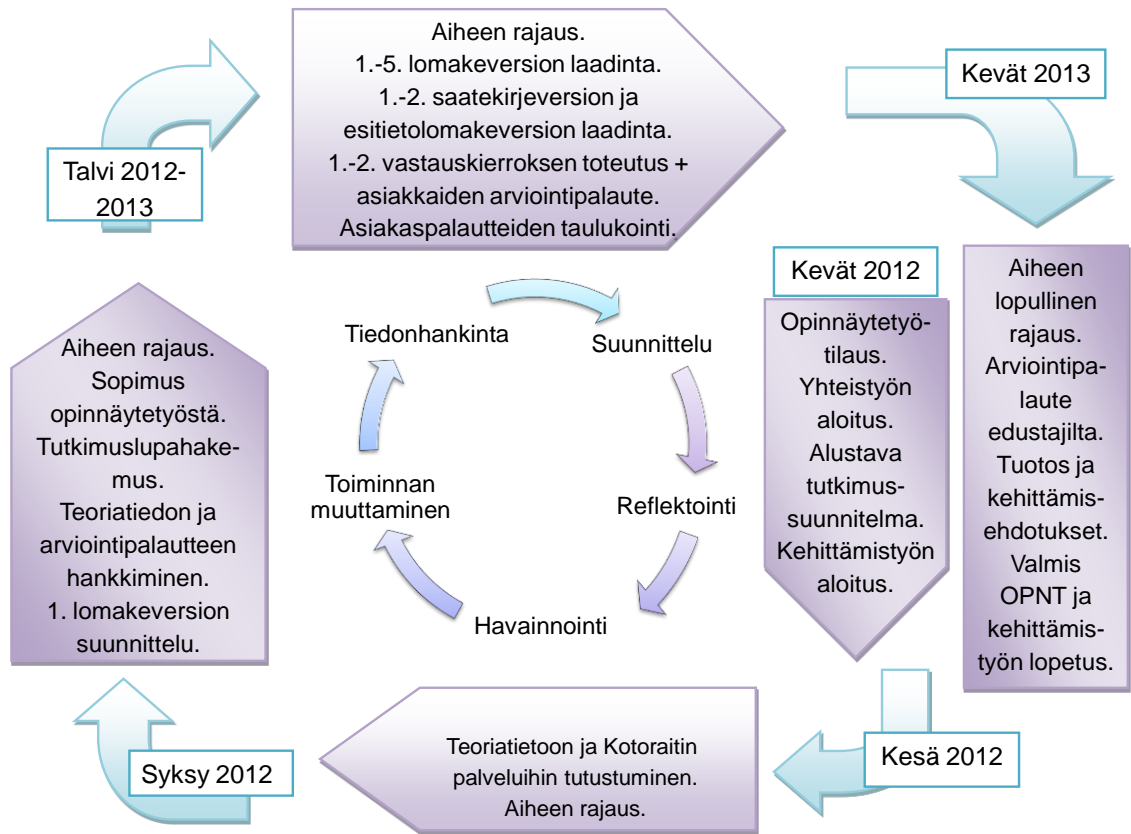
5.1 Kehittäminen

Tulevaisuudessa suomalainen työelämä tulee kohtaamaan haasteita muun muassa väestön ikärakenteen muutosten seurauksena, milloin työn kehittämisen merkitys korostuu entisestään (Toikko & Rantanen 2009, 7). Organisaatioiden tulee pyrkiä vastaamaan työelämän muuttuviin olosuhteisiin kehittämällä toimintaansa sekä palvelujaan jatkuvasti.

Kehittäminen tarkoittaa toimintaa, millä pyritään saavuttamaan selkeästi määritellyt tavoitteet. Kehittämisen tarkoituksena on tavoitella jotakin tehokkaampaa tai parempaa verrattuna aikaisempiin toimintatapoihin ja -rakenteisiin. Kehittämistoiminnan tavoitteena on saada aikaan jokin muutos. Kehittämisen kohteena voivat olla yksittäiset ihmiset, toimintaprosessit, työyhteisöt, organisaatiot tai konkreettiset tuotteet. Kehittämistoimintaa suunniteltaessa onkin hyvä pohtia kenen tavoitteista kehittämistoimintaa toteutetaan. (Toikko & Rantanen 2009, 14–17, 44.) Pyrimme opinnäytetyöllämme kehittämään toimivan asiakaspalautelomakkeen Kotoraitin käytettäväksi. Pyrimme kehittämään siis asiakaspalautteen keruumenetelmää entistä toimivammaksi. Kehittämistyömme eteni toiminnan suunnittelusta toteutukseen ja edelleen arviointiin.

5.2 Kehittämistyön vaiheet

Kuvaamme seuraavassa kuviossa kehittämistyömme prosessia. Halusimme havainnollistaa prosessimme eri vaiheita ja työn etenemistä. Jaoimme prosessin vaiheet vuodenaikojen mukaisesti. Kuvion keskellä olevalla kehällä haluamme tuoda esille, miten kehittämistyössämme suunnittelu, reflektointi, havainnointi, toiminnan muuttaminen ja tiedonhankinta olivat koko ajan läsnä toiminnassamme.



Kuvio 2. Kehittämistyömme prosessi.

Kevät 2012. Saimme tiedon opinnäytetyötilauksesta huhtikuussa 2012. Kotoraitti oli laatimassa vuoden 2011 asiakkaille palautelomaketta, jonka perusteella he halusivat tehdä analyysiä vuoden 2010 palveluista sekä etsiä asiakkaiden näkökulmasta kehittämisen kohteita omaan työhönsä. He halusivat myös tehdä oman arviointitutkimuksen lähettävälle taholle eli sosiaalityöntekijöille. Kotoraitti ehdotti lomakkeen laatimista ja asiakaspalautteen analysoimista opinnäytetyön aiheeksi. Kotoraitti suositteli, että opinnäytetyön voisi toteuttaa kaksi opiskelijaa. Kiinnostuimme opinnäytetyön aiheesta ja otimme pian yhteyttä Kotoraittiin. Puhelinkeskustelussa sovimme alustavasti kehittämistehtävästä, jossa lomakkeet laadittaisiin vuoden 2011 asiakkaille ja yhteistyössä toimineille sosiaalityöntekijöille. Opinnäytetyön alustavan suunnitelman laadimme huhtikuun loppuun mennessä. Alustavan suunnitelman keskeisiä aihealueita olivat lastensuojelu, perhekuntoutus ja asiakastytyväisyys. Suunnitelman mukaan meidän oli tarkoitus saada kyselylomakkeet valmiiksi vuoden 2012 kesän aikana, jotta olisimme voineet lähettää lomakkeet syksyllä asiakkaille ja sosiaalityöntekijöille. Yhteisten tapaamisaikojen sopi-

minen oli kuitenkin tuolloin haasteellista, joten kyselylomakkeiden laatiminen viivästyi alkuperäisestä suunnitelmasta.

Kesä 2012. Kesän aikana hankimme teoriatietoa aiheestamme ja tutustuimme opinnäytetyömme keskeisiin käsitteisiin. Perehdyimme Kotoraitin palveluihin sekä niiden sisältöihin ja tavoitteisiin. Heinäkuussa tapasimme Kotoraitin toimitusjohtajan ensimmäisen kerran, milloin hän kertoi Kotoraitista, sen toiminnasta ja palveluiden asiakkuuksista. Keskustelimme myös mahdollisuudesta toteuttaa kysely Kotoraitin Internet-sivuilla. Tapaamisen jälkeen aloimme hahmotella opinnäytetyömme rakennetta ja sisältöä. Työmme lähtökohtana olivat Kotoraitin palvelut ja asiakastyytyvyyden mittaaminen kyselylomakkeen avulla.

Syksy 2012. Esitimme syyskuun alussa opinnäytetyöstä katsauksen koulumme opinnäytetöiden seminaareissa. Katsauksessa olimme määritelleet opinnäytetyömme nimeksi ”Asiakastyytyvyysskysely kehittämässä Kotoraitti Oy:n toimintaa: asiakkaiden kokemuksia Kotoraitin palveluista”. Työmme keskeisiä aihealueita olivat tuolloin lastensuojelu, perhetyö, perhekuntoutus ja vanhemmuus. Lokakuussa tapasimme Kotoraitin toimitusjohtajan, jolloin keskustelimme muun muassa Kotoraitin laadunhallinnasta, omavalvontasuunnitelmasta ja palveluiden prosessikaavioista. Tapaamisen jälkeen saimme yrityksen omavalvontasuunnitelman ja palveluiden prosessikaaviot sähköpostitse. Tutustuimme kyselylomakkeen laadinnasta kertovaan kirjallisuuteen ja sovimme Kotoraitin kanssa siitä, että saisimme toimitusjohtajalta neuvoja kyselylomakkeen laadintaan liittyen. Toimitusjohtaja kehotti meitä ottamaan yhteyttä Tampereen tulevan yksikön johtajaan, jotta saisimme myös häneltä palautetta lomakkeen kysymyksistä ja rakenteesta. Ryhdyimme suunnittelemaan ensimmäistä versiota asiakaspalautelomakkeesta, jolloin hyödynsimme toimitusjohtajan ehdotuksia ja yrityksen omavalvontasuunnitelmaa lomakkeen laadinnan pohjana. Lokakuussa teimme opinnäytetyön ohjaajan ja työn toimeksiantajan kanssa liitteen 2 mukaisen sopimuksen opinnäytetyöstä. Teimme myös liitteen 3 mukaisen tutkimuslupahakemuksen Kotoraitti Oy:lle. Rajasimme aiheemme käsittelemään asiakaspalautelomakkeen kehittämisprosessia sekä asiakaspalautteesta saatujen tulosten analysoimista. Silloin ajattelimme toteuttaa tutkimuksen sekä määrällisesti että laadullisesti. Laajensimme kohderyhmää vuo-

sien 2010–2012 asiakkaisiin, koska kyselyn myöhäisempi toteuttaminen mahdollisti tämän ratkaisun.

Talvi 2012–2013. Lähetimme ensimmäisen kyselylomakeversion marraskuun alussa Kotoraitin edustajille arvioitavaksi. Muokkasimme lomaketta heidän palautteidensa perusteella ja lähetimme toisen version viikon kuluessa. Toisen version ohessa lähetimme ensimmäisen version saatekirjeestä ja esitietolomakkeesta Kotoraitin edustajille sekä opinnäytetyömme ohjaajalle. Esittelimme toisen katsauksen opinnäytetyöstämme marraskuun puolessa välissä. Tuolloin rajasimme työme aihetta siten, että emme laatisi omaa kyselylomaketta sosiaalityöntekijöille. Koimme rajauksen tarpeelliseksi, koska pidimme aiheitamme liian laajana. Luovuimme myös ajatuksesta toteuttaa kysely yrityksen Internet-sivuilla. Kyselyn toteuttaminen Internetissä olisi vienyt paljon aikaa ja resursseja Kotoraitilta. Toimitusjohtajan kanssa keskustellessamme päädyimme siihen, että yritys voi tulevaisuudessa päättää kyselyn toteuttamisesta omilla Internet-sivuillaan. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tuolloin selvittää, mikä merkitys palveluilla on asiakkaille. Halusimme myös saada tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä sekä lomakkeen toimivuudesta asiakaspalautteen hankinnassa. Työmme teoriaosuus koostui silloin lastensuojelusta, sosiaalialan yrityksen toiminnan kehittämisestä sekä asiakaspalautteesta.

Joulukuun alussa lähetimme kolmannen lomakeversion sekä toisen version saatekirjeestä ja esitietolomakkeesta. Kotoraitti antoi tuolloin kyselylomakkeen asiakasparheelle testattavaksi. Muokkasimme kyselylomaketta edelleen lisäämällä palveluvaihtoehtoihin ratsastusterapian, minkä jälkeen lähetimme neljännen version joulukuun puolessa välissä yritykselle. Lopullisen lomakeversion päätimme tehdä korjauksen Lomakkeen arviointi –teeman vastausvaihtoehtoihin. Viidennen version lähetimme joulukuun lopulla Kotoraitille, joka postitti lomakkeet asiakkaille tammikuun 2013 alussa. Ensimmäisen vastauskierroksen vastaukset palautuivat 11.1.2013, minkä jälkeen päätimme suorittaa toisen vastauskierroksen, jossa asiakkaita kannustettiin vastaamaan lahjakortilla. Toisen vastauskierroksen lomakkeet palautuivat tammikuun lopulla. Tämän jälkeen taulukoimme tulokset Excel-ohjelmalla. Helmikuun alussa esittelimme ensimmäisen seminaarityön. Silloin opinnäytetyömme päätavoitteena oli laatia yritykselle asiakaspalautelomake, ana-

lysoida asiakaspalautteet sekä arvioida asiakaspalautelomakkeen toimivuutta. Keskeisiä työmme käsitteitä olivat lastensuojelu, lastensuojelun asiakkuus, asiakastyytyväisyys sekä lastensuojeluyrityksen kehittäminen.

Kevät 2013. Maaliskuun aikana teimme vielä suuria muutoksia aiheemme rajauksessa. Päätimme keskittyä opinnäytetyössä kuvaamaan mahdollisimman tarkasti koko kehittämistyöprosessimme eri vaiheita ja arvioimaan tuotoksemme eli asiakaspalautelomakkeen toimivuutta Kotoraitti Oy:lle. Arvioimme lomaketta kahdesta näkökulmasta: Kotoraitin asiakkaiden arvion sekä yrityksen arvion näkökulmista käsin. Arvioimme työssämme myös koko kehittämistyön onnistumista. Sovimme yrityksen kanssa, että emme analysoi työssämme asiakaspalautteita asiakastyytyvyyden mittaamiseksi. Päätimme lähettää asiakaspalautteista kootut tulokset yritykselle opinnäytetyömme päättymisen jälkeen. Saimme Kotoraitin edustajilta arviot huhtikuun alkuun mennessä. Arvioita käymme tarkemmin läpi luvussa 7. Huhtikuun alussa myös esittelimme toisen seminaarityön koulussa. Seminaariesityksen jälkeen muokkasimme opinnäytetyötämme vielä lopulliseen muotoonsa ja päätimme kehittämistyön huhtikuun lopussa.

5.3 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisyys. Kehittämistyötä tehdessämme otimme huomioon eri tutkimusvaiheisiin liittyvät eettiset näkökohdat. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 24) mukaan jo tutkimusaiheen valinnassa tulee ottaa huomioon eettisyys. Tutkimuskohteen ja –ongelman valinnassa tulee kysyä, kenen ehdoilla tutkimuksen aihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 24–25). Niemelän (1993, 160–161) mukaan ihmisarvon kunnioittaminen on myös sosiaalityön ammattietiikan lähtökohta. Asiakasta tulee kohdella itsearvoisena ihmisenä eli päämääränä, eikä välineenä (Niemelä 1993, 161).

Kuulan (2006, 124) mukaan yksi tärkein tutkimuseettinen normi on ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen. Kunnioitimme vastaajien yksityisyyttä turvaamalla heidän anonymiteettinsä. Asiakaspalautelomakkeeseen vastaajien henkilötiedot eivät tulleet tietoomme missään vaiheessa tutkimusta. Kotoraitti postitti asiakaspalautte-

lomakkeet asiakkaille sekä otti palautuneet lomakkeet vastaan, jonka jälkeen Kotoraitti lähetti ne meille. Lomakkeen mukana lähetetyssä saatekirjeessä esittelimme itsemme ja kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta. Saatekirjeessä kerroimme myös, että lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajien henkilötiedot paljastu meille.

Kuulan (2006, 124) mukaan yksityisyyden kunnioittamisen lisäksi tulee kunnioittaa tutkittavien itsemääräämisoikeutta sekä turvata tietojen luottamuksellisuus hyviä tietosuojakäytäntöjä noudattaen. Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan ihmisten itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa antamalla heille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Tutkimusta tehdessä tulee myös selvittää, miten henkilöiden suostumus tulee hankkia, mitä tietoa heille annetaan ja millaisia riskejä heidän osallistumiseensa liittyy (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Laatimaamme asiakaspalautelomakkeeseen vastaaminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Ensimmäisellä vastauskierroksella vastauksia tuli vähän, jolloin päätimme toteuttaa toisen vastauskierroksen. Kotoraitti halusi kannustaa asiakkaita vastaamaan lomakkeeseen antamalla kaikille vastanneille 20 euron arvoisen lahjakortin. Pohdimme kuitenkin sitä, miten osallistujien suostuttelu palkitsemalla mahdollisesti vaikutti kehittämistyön eettisyyteen ja tuloksiin. Emme kuitenkaan voi tietää, halusivatko kehittämistyöhön osallistuneet asiakkaat vastata asiakaspalautelomakkeeseen vain lahjakortin saamiseksi. Tietosuojakäytäntöjä noudattaen huolehdimme myös asiakaspalautelomakkeiden turvallisesta säilyttämisestä. Kehittämistyön päätyttyä tuhosimme lomakkeet, jotta vastausten väärinkäyttö estettäisiin myös tulevaisuudessa.

Tutkimuksen kaikissa vaiheissa tulee välttää epärehellisyttä (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Epärehellisuuden välttämiseksi toisten tekstejä ei saa plagioida, eikä omia tutkimuksiaan. Tuloksia ei saa yleistää kriitikittömästi, eikä kaunistella tai sepittää. Raportoinnin ei saa olla harhaanjohtavaa tai puutteellista, jotta tulokset eivät vääristyisi. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.) Kehittämistyön jokaisessa vaiheessa olemme pyrkineet toimimaan mahdollisimman eettisesti huomioiden tutkimuksen eettiset vaatimukset.

Luotettavuus. Halusimme lähettää lomakkeet kaikille asiakkaille ja asiakasperheille. Koimme tärkeäksi myös sen, että kaikki asiakkaat saisivat mahdollisuuden antaa asiakaspalautetta ja tuoda kokemuksensa ja Kotoraitin palveluiden merki-

tyksen esille. Lomakkeita lähetettiin 27 asiakkaalle ja asiakasperheelle ja palautuneita vastauksia saimme 16. Saimme siis vastausprosentiksi 59,3 %. Salmelan (1997, 85) mukaan asiakaspalautelomakkeisiin vastatessa tyydyttävänä vastausprosenttina voidaan pitää noin 70 %. Hänen mukaansa vastausprosenttiin voidaan olla tyytyväisiä myös silloin, kun yli puolet vastaajista palauttaa lomakkeen. Olemme itse tyytyväisiä vastausprosenttiin.

Kehittämistyön luotettavuutta pyrimme lisäämään sillä, että lähetimme asiakaspalautelomakkeen ohessa liitteen 4 mukaisen esitietolomakkeen ja liitteen 5 mukaisen saatekirjeen. Annoimme myös sähköpostiosoitteemme, jotta asiakkaat olisivat tarvittaessa voineet esittää tarkentavia kysymyksiä lomakkeeseen vastaamisesta. Salmelan (1997, 86) mukaan kyselyn vastausaika ei tulisi olla kahta viikkoa pitempi. Hänen mukaan vastausprosenttia voi nostaa vastausajan päättymisen jälkeen lähetetty muistutuskirje ja lyhyt jatkoaika. Kehittämistyössämme ensimmäisen vastauskierroksen pituus oli yhdeksän päivää, jonka jälkeen saimme vain neljä palautunutta lomaketta. Tästä syystä päätimme toteuttaa toisen vastauskierroksen, jonka pituus oli kahdeksan päivää. Emme siis lähettäneet asiakkaille varsinaista muistutuskirjettä tai jatkaneet vastausaikaa, vaan lähetimme samat lomakkeet kuin aikaisemminkin. Huomasimme toisen kierroksen mahdollistaneen kehittämistyön kannalta tyydyttävän vastausprosentin.

6 ASIAKASPALAUTELOMAKE

Tässä luvussa kuvaamme tarkemmin laatimamme asiakaspalautelomakkeen kehittämiprosessia. Kuvaamme lomakkeen rungon, kysymysten ja ulkoasun suunnittelua, lomakkeen testausta, saatekirjeen ja esitietolomakkeen suunnittelua, asiakaspalautteen keräämistä sekä lomakkeen arvioinnin toteutusta. Kuvaillesamme asiakaspalautteen keräämisen toteuttamista, sovellamme kyselytutkimukseen liittyvää teoretietoa. Kyselystä puhuessamme viittaamme sillä kuitenkin asiakaspalautteen keräämiseen laatimamme asiakaspalautelomakkeen avulla.

Asiakaspalautelomakkeen työstämisen aloitimme lokakuussa 2012. Lähtökohtana lomakkeen tekemiselle oli Kotoraitti Oy:n tarve toimivalle asiakaspalautelomakkeelle. Tämän vuoksi lomakkeen laatimisen apuna oli tärkeää hyödyntää yrityksen näkemyksiä sille hyödyllisestä asiakaspalautelomakkeesta. Keskustelimme Kotoraitin toimitusjohtajan kanssa siitä, millainen kyselylomake olisi sopiva yritykselle ja kuinka sitä voitaisiin hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisessä. Tutustuimme myös Kotoraitin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin sekä hyödynsimme teoretietoa muun muassa asiakaspalautteen keräämisestä ja kyselylomakkeiden laadinnasta. Laadimme kyselylomakkeen eri vaiheiden mukaisesti Heikkilän (2004, 48) ohjeita noudattaen. Suunnittelimme lomakkeen rakenteen, muotoilimme kysymykset, testasimme lomakkeen, korjasimme lomakkeen rakennetta ja kysymyksiä sekä laadimme lopullisen lomakkeen. Laadimme yhteensä viisi eri versiota kyselylomakkeesta loka-joulukuun välisenä aikana.

6.1 Lomakkeen rungon suunnittelu

Heikkilän (2004, 47) mukaan kyselylomakkeen suunnitteluun kannattaa varata hyvin aikaa. Kysymykset tulee suunnitella huolellisesti, jotta voidaan välttyä mahdollisilta virheiltä. Tutkimuksen tavoite täytyy olla selvillä, ennen kuin lomakkeen laatiminen voidaan aloittaa. Tutkijan tulee ottaa myös huomioon, miten aineisto käsitellään, miten tiedot kirjataan ylös ja millä tavoin tulokset raportoidaan. (Heikkilä 2004, 47.) Suunnittelimme lomakettamme yli kaksi kuukautta. Aloitimme lomakkeen rakentamisen pohtimalla niitä asioita ja kysymyksiä, joihin Kotoraitti toivoi

saavansa asiakaspalautteella vastauksia. Keskustelimme toimitusjohtajan kanssa siitä, mitä yritys toivoisi lomakkeelta. Tutustuimme myös Kotoraitin omavalvontasuunnitelmaan ja prosessikaavioihin. Siten halusimme muodostaa itsellemme käsitteen siitä, millainen olisi hyvä asiakaspalautelomake juuri Kotoraitti Oy:lle.

Hyödynsimme lomakkeen suunnittelussa myös Kotoraitin omavalvontasuunnitelmaa, jossa määritellään yrityksen toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Halusimme laatimamme lomakkeen pohjautuvan yrityksen keskeiseen ajatusmaailmaan ja arvoihin. Kotoraitin toiminta-ajatus on ”perheiden kuntouttaminen ja tukeminen kotiin tuotettuna tai toimintayksikömmä kuntoutusjaksoilla niin, että vältetään perheiden hajoaminen”. Yrityksen arvoja ja toimintaperiaatteita ovat yksilön kunnioittaminen ja arvostaminen, lapsen näkökulman huomioiminen, ammatillisuus, dialogisuus työyhteisössä, luottamus, usko muutokseen, vastuullisuus, ihmisen kohtaaminen kokonaisuutena, rehellisyys sekä avoimuus. (Kotoraitin omavalvontasuunnitelma 2012.) Pyrimme muodostamaan näistä toiminnan taustalla olevista periaatteista kyselylomakkeellemme teemat, joiden alle kysymykset sijoittuisivat teemojensa mukaisesti.

Ensimmäisessä lomakeversiossa oli kuusi teemaa: esitiedot, perheen tämän hetkinen tilanne, kokemus Kotoraitin palveluista, palveluiden merkitys, tulevaisuus sekä lomakkeen arviointi. Kysymysten moninaisuuden johdosta teemojen määrä oli tuolloin suuri, mutta tarkoituksemme oli muodostaa paljon hyviä kysymyksiä, joista voisimme vähitellen muokata oleellisia ja tarkoituksenmukaisia kysymyksiä. Kotoraitin edustajien palautteiden perusteella vähensimme lomakkeen toisessa versiossa teemojen määrän neljään. Nämä teemat olivat esitiedot, kokemus Kotoraitin palveluista, palveluiden merkitys ja lomakkeen arviointi. Kyseiset teemat jäivät myös lopulliseen lomakkeeseemme ja muodostivat siten lomakkeelle rungon. Tämän jälkeen muodostimme ja tarkensimme jokaisen teeman alle niihin kuuluvat kysymykset.

6.2 Lomakkeen kysymysten suunnittelu

6.2.1 Kysymystyytit

Laatimassamme asiakaspalautelomakkeessa oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksiä eli suljettuja strukturoituja kysymyksiä voidaan käyttää kyselylomakkeessa silloin, kun tiedetään mahdolliset vastausvaihtoehdot ja kun niitä on rajoitettu määrä. Monivalintakysymyksissä on siis valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot, joista kyselyyn vastaaja ympyröi tai rastittaa itselleen sopivan vastauksen ja vastaukset. Kyseisillä kysymyksillä pyritään vastausten käsittelyn tai tilastoinnin yksinkertaistamisen lisäksi mahdollisten virheiden torjuntaan. Vaihtoehtojen antamisella voidaan helpottaa kysymykseen vastaamista, jolloin esimerkiksi kielivaikeudet eivät estä vastauksen antamista. Mahdollista kritiikkiä sisältävien vastausten antaminen on siten myös helpompaa. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehtojen määrä ei saa kuitenkaan olla liian suuri. Vaihtoehtojen tulee olla järkeviä ja kattavia sekä toisensa poissulkevia. Kysymysten etuina pidetään vastaamisen nopeutta ja tulosten tilastollisen käsittelyn helppoutta. Monivalintakysymyksillä on myös tiettyjä haittoja. Vastaajat eivät mahdollisesti harkitse tarpeeksi vastaustaan tai vaihtoehto ”en osaa sanoa” houkuttelee. Annetut vaihtoehdot voivat johdatella vastaajaa tai jokin vaihtoehto saattaa puuttua kokonaan. Tästä johtuen luokittelusta johtuvaa epäonnistumista ei voida enää korjata. (Heikkilä 2004, 50–51.)

Ensimmäisessä laatimassamme lomakeversiossa monivalintakysymyksiä oli 14 ja neljä sellaista monivalintakysymystä, joiden jatkokysymyksenä oli avoin kysymys. Lopullisessa eli viidennessä versiossa monivalintakysymykset vähenivät kuuteen ja avointa jatkokysymystä edeltävät monivalintakysymykset kolmeen. Esitiedotteeman monivalintakysymyksissä kysyttiin, mitä Kotoraitin palveluja vastaaja on käyttänyt ja onko vastaajan lapsi tai lapset sijoitettu tai otettu huostaan Kotoraitin palvelujen jälkeen. Siten pystyimme tarjoamaan tarkoituksenmukaiset vaihtoehdot, koska tiesimme Kotoraitin tarjoamista palveluista. Kerroimme esitietolomakkeessa Kotoraitin kyseisistä palveluista, jotta palveluiden nimet ja tarkoitus muistuisivat vastaajien mieleen. Siten pyrimme myös estämään mahdolliset virhevastaukset.

Mahdollista sijoitusta tai huostaanottoa selvittävälle kysymykselle oli mahdollista esittää vain "Kyllä" ja "Ei" vaihtoehto. Kokemus Kotoraitin palveluista –teeman ja Palveluiden merkitys –teeman monivalintakysymysten vastausvaihtoehdot olivat "1 (Ei lainkaan)", "2 (Melko huonosti)", "3 (En osaa sanoa)", "4 (Melko hyvin)" ja "5 (Erittäin hyvin)". Lomakkeen arviointi -teeman monivalintakysymysten vastausvaihtoehdot olivat "1 (Ei)", "2 (En osaa sanoa)" ja "3 (Kyllä)". Pyrimme muodostamaan vastausvaihtoehdoista mielekkäitä ja järkeviä. Halusimme monivalintakysymyksillä helpottaa lomakkeeseen vastaamista ja selkeyttää lomakkeen ulkoasua. Kiinnitimme huomiota myös vastausten tilastolliseen käsittelyyn.

Lomakkeessamme oli useita avoimia kysymyksiä. Hirsjärven ym. (2009, 198) mukaan avoimessa kysymyksessä esitetään vain kysymys, jonka jälkeen jätetään tyhjä tila vastaukselle. Vilkka (2005, 86) toteaa, että avoimilla kysymyksillä tavoitellaan vastaajilta spontaaneja mielipiteitä, jolloin vastaamista pyritään rajaamaan vain vähän. Avoimia kysymyksiä on hyvä käyttää silloin, kun vaihtoehtoja ei voida tarkasti tietää etukäteen. Avointen kysymysten etuna voidaan pitää sitä, että niiden avulla vastaajan on mahdollista ilmaista itseään omin sanoin ja tuoda esiin itselle merkityksellisiä asioita. Avokysymyksiä voidaan käyttää myös strukturoitujen kysymysten jatkoina, mikä mahdollistaa vastausten perustelun. Niillä voidaan saada arvokkaampaa tietoa, kuin pelkillä suljetuilla kysymyksillä (Vuohelainen 1996, Salmelan 1997, 88 mukaan). Siten tutkija voi saada sellaisiakin vastauksia, joita ei etukäteen olisi huomattukaan. Avoimilla kysymyksillä voi olla haittojakin. Vastauksia on työläitä käsitellä, sillä niiden luokittelu on vaikeaa. Avokysymykset voivat myös houkuttaa vastaamatta jättämiseen. Kysymykset kannattaa sijoittaa kyselylomakkeen loppuun ja varata vastauksille riittävästi tilaa. (Heikkilä 2004, 49.)

Ensimmäiseen lomakeversioon laadimme kuusi kokonaan avointa kysymystä sekä neljä sellaista avointa kysymystä, jotka toimivat suljettujen kysymysten jatkoina. Toisessa versiossa vähensimme avoimet kysymykset kolmeen ja tarkentavina, avoimina jatkokysymyksinä toimineet kolmeen kappaleeseen. Kolmannessa versiossa avokysymyksiä oli kaksi ja jatkokysymyksiä edelleen kolme. Nämä kysymykset pysyivät samoina lomakkeen lopullisessa eli viidennessä versiossa. Pidimme jatkokysymyksiä hyvin tärkeinä, koska vastaajat saivat siten mahdollisuuden perustella tarkemmin suljetun kysymyksen vastausta. Näin me puolestaan saisimme

paremmin tietoomme edelliseen vastaukseen vaikuttaneita syitä. Halusimme laatia lomakkeeseemme mahdollisimman monta avointa kysymystä, jotta saisimme Koraitin asiakkailta mahdollisimman paljon heidän omin sanoin tuotettua tietoa. Meidän tuli kuitenkin huomioida, ettei lomakkeeseen voinut laittaa liikaa avokysymyksiä, jotta asiakkaat jaksaisivat vastata kaikkiin kysymyksiin. Kysymysten määrää tuli myös rajoittaa siitä syystä, että vastausten ylös kirjaaminen esimerkiksi taulukkomuotoon ei tulisi liian haastavaksi. Meidän tuli ottaa huomioon se, että eri vuosien tuloksia pitäisi pystyä vertailemaan, jos kysely suoritettaisiin myös tulevaisuudessa.

6.2.2 Kysymykset

Kysymysten laatimiseen ei voida asettaa tarkkoja sääntöjä. Lomakkeen laatimista pidetään jopa taiteen muotona, sillä hyvän kyselylomakkeen muodostaminen riippuu monista eri tekijöistä. Kirjallisuus kuitenkin tarjoaa yleisiä ja käytännössä hyviksi koettuja ohjeita kysymysten laatimiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 202.) Kysymysten suunnitteluun kannattaa käyttää aikaa, sillä kysymysten muoto voi aiheuttaa virheitä ja siten jopa pilata tutkimuksen. Kysymyksiä ja vastausehtoja laatiessa tulee selvittää, kuinka tarkkoja vastauksia tutkija haluaa saada ja kuinka tarkkoja vastauksia on mahdollista saada. Hyvässä kyselylomakkeessa kysymysten eteneminen noudattaa tiettyä juonta, jolloin niiden johdonmukaisuus helpottaa kyselyyn vastaamista. Lomakkeen alkuun kannattaa sijoittaa helppoja kysymyksiä, joilla pyritään herättelemään vastaajan kiinnostusta tutkimukseen. (Heikkilä 2004, 48–49.) Samoin yleisimmät kysymykset on hyvä sijoittaa lomakkeen alkuun ja spesifiset kysymykset loppupuolelle. Kysymysten tulee merkitä samaa kaikille vastaajille, jolloin kysymyksen muotoilussa tulee välttää epämääräisyyttä. Lyhyt ja rajattu kysymys on aina parempi kuin pitkä ja yleinen kysymys. Kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa, siksi kahteen eri kysymyksen ei tule vaatia yhtä vastausta. Tutkijan ei tule myöskään olettaa, että vastaajalla olisi selkeä mielipide asiasta. Tästä syystä vastaajalle tulee antaa mahdollisuus valita ”ei mielipidettä” -vastausvaihtoehto. Kysymysten sanavalinta on erityisen tärkeää. Siten lomakkeen laatijan tulee välttää alan ammattikieltä ja sellaisia sanoja, joita vastaaja ei voisi ymmärtää. Lomakkeessa ei myöskään saisi olla johdattelevia kysymyksiä. (Hirs-

järvi ym. 2009, 202–203.) Pyrimme ottamaan nämä ohjeet huomioon lomakkeen ja kysymysten suunnittelussa.

Laadimme lomakkeeseemme alun perin monta kysymystä, joista aloimme karsia, valita ja muokata tarvittavia ja oleellisia kysymyksiä lopullista lomakeversiota varten. Seuraavaksi kerromme tarkemmin asiakaspalautelomakkeemme kysymyksistä, joita käymme tässä läpi teemoittain. Esitiedot-teemaan kuului alun perin neljä kysymystä, joissa kysyttiin vastaajan lasten lukumäärää ja heidän iät, vastaajien Kotoraitin palvelujen käytöstä sekä palvelujen kestosta. Päädyimme lopulta poistamaan *Lastesi lukumäärä?* ja *Lastesi ikä?* –kysymykset, sillä emme kokeneet kysymyksistä saatujen tietojen olevan merkittäviä selvitettäessä vastaajien asiakastytyväisyyttä. Poistimme myös *Kuinka kauan olet käyttänyt kyseisiä palveluita?* –kysymyksen, sillä pidimme kysymystä ongelmallisena. Vastaja oli voinut käyttää useita Kotoraitin palveluita, jolloin lomakkeessa olisi tullut selvittää erikseen kunkin palvelun käyttöaika. Jätimme lomakkeeseen *Mitä seuraavista Kotoraitin palveluista olet käyttänyt?* –monivalintakysymyksen, sillä se koettiin tärkeänä ja oleellisena kysymyksenä. Poistimme Perheen tämän hetkinen tilanne –teeman ja muokkasimme siihen kuuluneen kysymyksen *Onko perheesi tällä hetkellä yhtenäinen?* muotoon *Onko lapsenne sijoitettu tai otettu huostaan Kotoraitin palvelujen jälkeen?* Teimme tämän siksi, koska asiaa haluttiin kysyä suoraan ja selvemmin. Siirsimme tämän jälkeen kysymyksen esitietoihin.

Kokemus Kotoraitin palveluista –teemaan kuului alun perin yhteensä kymmenen kysymystä, joista kaksiosaisia kysymyksiä oli kolme. *Miten perheesi on kohdattu Kotoraitissa?* –kysymyksen poistimme siksi, koska kohtaaminen-verbi olisi voinut tarkoittaa vastaajille eri asioita. Seuraavaa kysymystä *Kuinka olette saaneet osallistua perhettänne koskeviin päätöksiin, esim. palvelusuunnitelman laadintaan?* päätimme yksinkertaistaa muotoon *Oletteko saaneet osallistua perhettänne koskeviin päätöksiin?* Kysymys *Oletteko saaneet ilmaista omia mielipiteitänne? Onko perhettänne kuultu?* ja jatkokysymys *Jos perhettänne ei ole kuultu, mistä tämä saattoi johtua?* jäivät pois lopullisesta versiosta siksi, koska samassa kysymyksessä ei saisi kysyä kahta eri kysymystä. Poistimme myös *Onko perheenjäseniäsi huomioitu yksilöllisesti?* –kysymyksen. Jouduimme vähentämään joitakin kysymyksiä siitakin syystä, ettei lomakkeesta olisi tullut liian pitkä. *Onko perhettäsi*

kohdeltu kunnioitavasti? –kysymyksen sen sijaan jätimme lopulliseen lomakkeeseen, koska se koettiin tärkeäksi kysymykseksi. Poistimme kysymykset *Kuinka hyvin pidimme teidät ajan tasalla palveluiden etenemisestä?, Oliko palvelu luottamuksellista?, Oliko henkilökunta mielestänne ammattitaitoista?* sekä jatkokysymyksen *Jos henkilökunta ei mielestänne ollut ammattitaitoista, mistä tämä saattoi johtua?* Sen sijaan säilytimme lomakkeessa *Uskoiko henkilökunta mielestänne perhetilanteen muuttumiseen kohti parempaa?* ja *Jos henkilökunta ei mielestänne uskonut muutokseen, miksi koitte niin?* –kysymykset. Poistimme teeman viimeisen kysymyksen *Vastasivatko Kotoraitin tilat teidän tarpeitanne?* siksi, koska sitä ei koettu tarpeelliseksi.

Palveluiden merkitys –teeman ensimmäisen avoimen kysymyksen *Vastasiko palvelu perheesi tarpeita? Miten?* muutimme monivalintakysymykseksi ja lisäsimme avoimen jatkokysymyksen *Jos palvelut eivät vastanneet tarpeitanne, mistä tämä saattoi johtua?* Karsimme kysymykset *Olivatko tavoitteet jälkikäteen ajatellen realistisia?* ja *Jos tavoitteet eivät olleet realistisia, miksi koitte niin?* pois, sillä Kotoraitti ei kokenut kysymyksiä tarpeellisiksi. Kysymys *Mikä oli tärkein muutos perheessäsä palvelun aikana? Miksi?* säilytettiin lomakkeessa. Sen sijaan muokkasimme kysymystä *Ovatko Kotoraitin palvelut auttaneet perhettäsi? Jos palvelut eivät ole auttaneet, mistä se on saattanut johtua? Miten Kotoraitti olisi voinut toimia toisin?* muotoon *Miten Kotoraitti voisi jatkossa kehittää palveluitaan?* Poistimme ensimmäisestä lomakeversiosta Tulevaisuus-teeman ja sen kysymyksen *Mihin perheenne haluaa muutosta tällä hetkellä?* kokonaan pois, sillä kysymys itsessään asetti oletuksen, että muutosta tarvittaisiin. Kysymykset eivät saisi olla johdattelevia.

Lomakkeen arviointi –teeman kysymykset *Oliko lomake mielestänne selkeä?* ja *Kysyttiinkö lomakkeessa oleellisia asioita?* koimme hyviksi ja jätimme ne myös lopulliseen lomakkeeseen. Avointa kysymystä *Onko lomake mielestänne hyvä tapa kerätä palautetta? Miten voisimme kerätä palautetta paremmin?* muokkasimme siten, että edeltävästä kysymyksestä teimme monivalintakysymyksen ja jälkimmäisestä avoimen jatkokysymyksen, johon vielä lisäsimme *Mitä muuta olisimme asiakkaspalautelomakkeessa voineet kysyä?* –kysymyksen. Muodostimme Kotoraitin asiakkaiden kohdalla kahdesta kysymyksestä kokonaan monivalintakysymyksen

sekä viimeisen kysymyksen toisesta osakysymyksestä monivalintakysymyksen olettaen, että vastaaminen siten mahdollisesti helpottuisi ja vastaajien motivaatio kyselyä kohtaan säilyisi paremmin. Viimeisen kysymyksen halusimme pitää avoimena, jotta asiakkailta olisi mahdollisuus esittää lomakkeen sisältöön ja kysymykseen liittyviä kehittämissuhteita ja kommentteja.

6.3 Lomakkeen ulkoasun suunnittelu

Kysymysten huolellisen suunnittelun ja laatimisen lisäksi lomakkeen ulkoasuun tulee kiinnittää huomiota. Vastaaja voi päättää lomakkeen ulkonäön perusteella, vastaako hän kyselyyn. (Heikkilä 2004, 48.) Lomakkeen pitää olla ulkoasultaan moitteeton. Lomakkeen tulee myös näyttää siltä, että se on helposti täytettävä. Jos kyselylomakkeessa on avoimia kysymyksiä, niiden vastauksille tulee varata riittävästi tilaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.) Lomakkeen houkuttavuutta on hyvä myös lisätä panostamalla ulkoasun ilmeikkyyteen sekä kysymysten asettelussa väljyyteen ja ilmavuuteen (Salmela 1997, 86). Suositeltavaa on, että kysymykset numeroidaan juoksevasti ja vastausohjeet laaditaan mahdollisimman selkeiksi ja yksiselitteisiksi. Samaan aiheeseen kuuluvat kysymykset kannattaa koota kokonaisuudeksi, joille voi laatia selkeät otsikot. Lomake ei saa olla liian pitkä, mistä johtuen jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta tulee harkita. Lomakkeen voi saada näyttämään tarvittaessa lyhyemmältä pienentämällä tekstin kirjasinkokoa. (Heikkilä 2004, 48–49.) Lomakkeessa on hyvä olla kuitenkin myös runsaasti tyhjää tilaa, mikä selkeyttää lomaketta ja vähentää vastausten virhemahdollisuutta (Salmela 1997, 97). Hirsjärven ym. (2009, 203) mukaan postikyselyyn vastaamiseen tulisi kulua vastaajalta aikaa enintään 15 minuuttia.

Kotoraitti toivoi asiakaspalautelomakkeelta selkeyttä ja tiiviyyttä. He toivoivat myös, ettei lomake olisi liian pitkä, mikä voisi vähentää kyselyyn vastaamista. Halusimme huomioida heidän mielipiteensä, joten panostimme lomakkeen selkeyteen ja kysymysten asetteluun. Sijoitimme lomakkeen alkuun niin sanottuja helppoja kysymyksiä, jotta saisimme vastaajan kiinnostuksen heräämään kyselyämme kohtaan. Pyrimme laatimaan mahdollisimman selkeät vastausohjeet, joiden asetteluun saimme neuvoja opinnäytetyön ohjaajaltamme. Ryhmittelimme samaa aihetta

koskevat kysymykset teemoihin eli muodostimme kysymyksille otsikot. Tällä tavoin pyrimme kysymysten asettelussa loogisuuteen. Numeroimme kysymykset juoksevasti ja kaksiosaiset kysymykset merkitsimme a- ja b-osakysymyksiksi. Avoimien kysymysten vastauksille varasimme mielestämme riittävästi tilaa. Lomakkeen lopussa kiitimme vastaajia asiakaspalautteen antamisesta, jotta vastaajat kokisivat vastaamisen ja palautteen antamisen tärkeäksi.

6.4 Lomakkeen testaus

Lomakkeen testaus eli koekäyttö tulee aina suorittaa ennen kyselyn varsinaista toteutusta. Testaamisella tarkoitetaan sitä, että muutama kohdejoukon edustaja vastaava ihminen arvioi kyselylomaketta kriittisesti. (Vilkkä 2005, 88.) He voivat esimerkiksi arvioida ohjeiden ja kysymysten selkeyttä, vastausvaihtoehtojen mielekkyyttä, lomakkeen täyttämiseen kuluvan ajan pituutta sekä vastaamisen vaativuutta. Testauksen jälkeen saadun palautteen perusteella voidaan lomakkeen rakenteeseen, kysymysten muotoiluun ja vastausvaihtoehtoihin tehdä tarpeellisia korjauksia. Tämän jälkeen lomake on hyvä tarkistuttaa tutkijan lisäksi jollakin muulla henkilöllä. (Heikkilä 2004, 61.) Sovimme Kotoraitin kanssa siitä, että eräs asiakasperhe testaisi kyselylomakkeemme ennen kyselyiden postittamista, jotta voisimme tehdä lomakkeeseen vielä tarpeellisia muutoksia. Sovimme etukäteen, että Kotoraitin työntekijä veisi lomakkeemme asiakasperheelle täytettäväksi. Valitettavasti emme saaneet täytettyä kyselylomaketta takaisin ennen jo aikaisemmin sovittua lomakkeiden postittamispäivää. Siten emme voineet hyödyntää asiakkaiden mahdollisia lomakkeen korjausehdotuksia. Lopullisen asiakaspalautelomakkeen tarkistivat kuitenkin meidän lisäksi lomakkeen laadintaan osallistuneet Kotoraitin toimitusjohtaja ja Tampereen yksikön johtaja.

6.5 Saatekirjeen ja esitietolomakkeen suunnittelu

Vastaajia voidaan motivoida kyselylomakkeen oheen liitettävällä saatekirjeellä, jossa selvitetään palautteen hankinnan taustaa ja vastaamista. Vastaaja voi saatekirjeen perusteella päättää, vastaako hän kyselyyn. Saatekirjeen tulee olla koh-

telias ja sen suositeltava pituus on korkeintaan yksi sivu. Saatekirjeessä on hyvä mainita kyselyn toteuttaja ja tavoite, asiakaspalautteen käyttötapa, vastaajien valintaperuste, vastaamisaika, lomakkeen palautusohje, kommentti tietojen käsittelyn ja säilytyksen luottamuksellisuudesta, kiitos vastaamisesta sekä kyselyn toteuttajan allekirjoitus. (Heikkilä 2004, 61–62.) Hirsjärven ym. (2009, 2004) mukaan postikyselyssä on hyvä huomauttaa, että postimaksu on ennalta maksettu.

Saatekirjeen alussa esittelimme itsemme ja ilmoitimme yhteistyöstä Kotoraitti Oy:n kanssa. Kerroimme opinnäytetyömme tavoitteesta ja asiakaspalautteen merkityksestä opinnäytetyöllemme ja yritykselle. Kerroimme, keille kysely on lähetetty ja kuvasimme kyselyn oheen liitetyn esitietolomakkeen tarkoitusta. Painotimme tietojen luottamuksellisuutta ja vastaajien anonymiteetin säilymistä meille. Ohjeistimme, mihin mennessä kyselyyn tulisi vastata. Saatekirjeen lopussa kiitimme vastaamisesta ja ilmoitimme omat ja Kotoraitin yhteystiedot, jotta vastaajat saisivat mahdollisuuden esittää tarkentavia kysymyksiä vastaamiseen liittyen. Esitietolomakkeessa esittelimme Kotoraitin ja kuvasimme Kotoraitin palveluja, jotka kuuluivat asiakaspalautteen keruun piiriin. Esitietolomakkeessa on esiteltynä Koto- ja Kotopolku-palvelut sekä ratsastusterapia, jotta palveluiden nimet ja tarkoitus muistuisivat vastaajien mieleen. Siten pyrimme myös estämään mahdolliset virhevasaukset.

6.6 Asiakaspalautteen kerääminen

Hirsjärven ym. (2009, 196) mukaan postikysely toteutetaan siten, että lomake lähetetään tutkittaville, jotka täyttävät lomakkeen itse ja postittavat sen takaisin tutkijalle. Meidän kehittämistyössämme Kotoraitti toteutti lomakkeiden postittamisen, jotta emme saisi tietää vastaajien henkilö- ja yhteystietoja ja vastaajien anonymiteetti siten turvattaisiin. Osa vastaajista käytti kyselyn toteutuksen aikana vielä Kotoraitin palveluita, mutta he saivat täyttää lomakkeen Kotoraitin pihapiirissä omissa asunnoissaan. Lomakkeen ohessa oli palautuskuori, jonka postimaksu oli maksettu. Palautuskuoreen oli merkitty Kotoraitin osoite, johon vastaajat saivat lähettää täytetyn lomakkeen.

Kyselyn hyvänä puolena pidetään sitä, että kyselylomake voidaan lähettää suurelle tutkimusjoukolle ja sen avulla on mahdollista kysyä monia asioita. Etuna voidaan pitää myös lomakkeen tehokkuutta, sillä se säästää tutkijan aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Tärkeää meille oli etenkin se, että palautteen antaja sai pysyä kyselyyn vastatessaan anonyyminä meille. Kyselyyn vastaaminen mahdollistaa sen, että vastaaja myös saa vastata lomakkeeseen oman aikataulunsa puitteissa (Gillham 2000, 6). Kyselytutkimuksella on kuitenkin etujensa lisäksi tiettyjä rajoituksia. Yhtenä ongelmana voidaan nähdä kato eli vastaamattomuus. Vastausprosentti voi jäädä parhaimmillaankin 30–40 prosenttiin, kun kysely lähetetään suurelle ja valikoimattomalle joukolle. (Hirsjärvi ym. 2009, 195–196.) Koimme kyselymme vastausprosentin (59,3 %) riittäväksi, jolloin vastaamattomuus ei noussut tutkimuksemme suureksi. Kyselyn haittana pidetään myös sen joustamattomuutta, sillä kaikille kyselyyn osallistujille lähetetään samanlainen lomake. Siten tutkija olettaa, että vastaajilla ei ole lukemista tai kirjoittamista haittaavia mahdollisia esteitä. Tutkija olettaa myös, että vastaajalla on kykyä ja halua ilmaista itseään kirjallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Salmelan (1997, 81) mukaan tarkentavien jatkokysymysten esittämiseen ei tarjoudu kyselyissä mahdollisuutta. Teimme kuitenkin asiakaspalautelomakkeeseemme useita avoimia jatkokysymyksiä, joissa vastaajat saivat tarkentaa ja perustella edellisen kysymyksen vastausta. Hirsjärvi ym. (2009, 195) mainitsevat myös muita kyselytutkimukseen liittyviä heikkouksia. Heidän mukaansa tutkija ei voi olla varma siitä, kuinka vakavasti kyselyyn vastaajat suhtautuvat tutkimukseen ja ovatko he ymmärtäneet, mitä annetuilla vastausvaihtoehdoilla ja tutkittavalla aiheella tarkoitetaan. Tästä syystä laadimme asiakaspalautelomakkeen oheen saatekirjeen ja esitietolomakkeen, joissa kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta ja muistutimme vastaajia Kotoraitin erilaisista palveluista. Pyrimme lomakkeessamme mahdollisimman selkeisiin ja tarkentaviin kysymyksiin.

Valitsimme kyselylomakkeen asiakaspalautteen keruumenetelmäksemme, koska halusimme saada vastauksia mahdollisimman monelta Kotoraitin asiakkaalta ja asiakasperheeltä. Asiakaspalautelomakkeita lähetettiin vuosien 2010–2012 asiakkaille sekä niitä jaettiin niille henkilöille, joiden asiakkuus oli sillä hetkellä päättyneessä. Heikkilän (2004, 66) mukaan kirjekyselyt on hyvä lähettää juuri ennen viikonloppua, jotta postitusajankohta olisi vastaajan kannalta mahdollisimman suotuista. Ensimmäisen vastauskierroksen lomakkeet lähetettiin keskiviikkona

2.1.2013 ja toisen vastauskierroksen lomakkeet perjantaina 18.1.2013. Ensimmäisen kierroksen vastausaika oli yhdeksän päivää ja toisen kierroksen kahdeksan päivää. Heikkilän (2004, 66) mukaan sopiva vastausaika onkin yleensä 7-10 päivää. Lomakkeet lähetettiin 27 asiakkaalle tai asiakasperheelle, joista palautui ensimmäisen vastauskierroksen aikana neljä kysymystä. Siten meidän tuli suorittaa uusintakysely, jonka avulla saimme vastauksia 12 lisää. Yhteensä saimme siis 16 vastausta. Käytimme kehittämistyössämme lomaketta, jossa oli avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä.

6.7 Lomakkeen arvioinnin toteutus

Olemme asiakaspalautelomaketta laatiessamme arvioineet yhdessä Kotoraitin kanssa muun muassa asiakaspalautelomakkeen rakennetta, sisältöä, ulkoasua ja toteutusta. Halusimme toteuttaa lopullisen lomakeversiomme arvioinnin hyödyntämällä Kotoraitin asiakkaiden ja yrityksen edustajien palautetta asiakaspalautelomakkeestamme. Palaute koski Lomakkeen arviointi -osuudesta saatuja vastauksia. Kyselyn toteutuksen jälkeen lähetimme Kotoraitin toimitusjohtajalle ja Tampereen yksikön johtajalle sähköpostina ehdotuksen, jotta he arvioisivat lomakkeemme toimivuutta. Esitimme heille kolme avointa kysymystä: *Oliko lomake mielestänne selkeä?* (numero 9.), *Kysyttiinkö lomakkeessa oleellisia asioita?* (numero 10.), *Onko lomake mielestänne hyvä tapa kerätä palautetta?* (numero 11. a) ja *Miten voisimme kerätä palautetta paremmin? Mitä muuta olisimme asiakaspalautelomakkeessa voineet kysyä?* (numero 11. b). Nämä kysymykset olivat samat, jotka olivat laatimassamme asiakaspalautelomakkeessa. Halusimme kysyä näitä asioita siksi, että halusimme verrata Kotoraitin edustajien ja asiakkaiden vastauksia toisiinsa. Heidän vastaustensa pohjalta laadimme ehdotuksia lomakkeen jatkokehittämiseksi.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastelemme Kotoraitin asiakkailta ja edustajilta saatuja vastauksia Lomakkeen arviointi -osuuden kysymyksistä sekä kuvaamme heiltä saatuja lomakkeen kehitysehdotuksia. Tarkastelemme myös, kuinka asiakkaat vastasivat lomakkeeseemme ja saimmeko lomakkeen avulla kerättyä tarvittavaa tietoa. Pohdintamme perustuu omaan tulkintaamme heidän vastauksista.

7.1 Asiakkaiden ja edustajien arviot lomakkeesta

Seuraavaksi esittelemme Kotoraitin asiakkaiden ja edustajien vastauksia asiakaspalautelomakkeen Lomakkeen arviointi –teemasta. Teeman kysymykset olivat:

- Oliko lomake mielestänne selkeä?
- Kysyttiinkö lomakkeessa oleellisia asioita?
- Onko lomake mielestänne hyvä tapa kerätä palautetta?
- Miten voisimme kerätä palautetta paremmin? Mitä muuta olisimme asiakaspalautelomakkeessa voineet kysyä?

Asiakkaista 15/16 piti lomaketta selkeänä, jolloin yksi vastaajista oli eri mieltä lomakkeen selkeydestä. Edustajista molemmat pitivät lomaketta selkeänä. Toinen edustajista sanoi, että lomake voisi olla vielä yksinkertaisempi ja helpommin täytettävä. Hän pohti, ovatko avoimet kysymykset liian vaikeita vastattaviksi tai riittääkö asiakkaiden motivaatio vastaamiseen. Asiakkaista 11/16 oli sitä mieltä, että lomakkeessa kysyttiin oleellisia asioita. Asiakkaista kolme valitsi vastausvaihtoehdon ”En osaa sanoa” ja yhden mielestä lomake ei sisältänyt oleellisia kysymyksiä. Molempien edustajien mielestä lomakkeen kysymykset olivat oleellisia. 12/16 asiakkaan mielestä lomake on hyvä tapa kerätä palautetta ja yhden asiakkaan mielestä ei. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa, onko lomake hyvä keino palautteen keräämiseen. Molemmat edustajat pitivät lomaketta hyvänä tapana, mutta he ehdottivat kyselyn siirtämistä Internetissä toteutettavaksi. Heidän mukaan sähköinen versio voisi olla nykyaikaisempi tapa kerätä palautetta. *Miten voisimme kerätä palautetta paremmin?* ja *Mitä muuta olisimme asiakaspalautelomakkeessa voineet kysyä?* -kysymyksiin vastasi seitsemän asiakasta, jolloin 9 asiakasta jätti vastaa-

matta näihin kysymyksiin. Seuraavassa olemme koonneet asiakkailta ja edustajilta saatuja kehitysehdotuksia.

Vastaajien kehitysehdotukset. Kaksi asiakasta toi esille, että asiakaspalautelomakkeessa olisi hyvä selvittää asiakkaan nykyinen elämäntilanne. Toinen heistä ehdotti, että palautetta voisi kerätä paremmin Internet-kyselynä. Yksi vastaajista ehdotti, että lomakkeessa olisi hyvä kysyä palveluiden kestoa ja sen pituuden tarpeenmukaisuutta. Eräs vastaajista puolestaan toivoi, että kyselylomakkeessa olisi kysytty tarkemmin palvelun aikana vaikuttaneista tekijöistä. Yksi vastaajista ehdotti, että kyselylomakkeessa voisi kysyä palvelun loppumisen jälkeisiä tuntemuksia. Eräs vastaajista ehdotti kyselylomakkeeseen lisäkysymystä: *Esim. voisiko suosittella Kotoraitin palveluita?*

Toinen yrityksen edustajista ehdotti, että yritys voisi kerätä palautetta paremmin, jos sen hankinta on merkitty tiettyyn asiakasprosessivaiheeseen. Toinen toivoi syvällisempiä avoimia kysymyksiä esimerkiksi asiakkaiden nykyisestä elämäntilanteesta ja siitä, mikä työskentelyssä vaikutti perheen tilanteen muutokseen. Toinen koki tärkeänä, että kerättyä palautetta aina hyödynnetään eli palautetta käsitellään työtiimissä toiminnan kehittämiseksi. Toinen halusi saada tietoa siitä, miten palvelujakso on vaikuttanut asiakkaiden elämään.

Tekijöiden kehitysehdotukset. Muodostimme kehitysehdotuksista teemoja, joiden pohjalta laadimme mahdollisia lisäkysymyksiä asiakaspalautelomakkeelle. Teemoiksi muodostuivat

- palvelun keston tarpeenmukaisuus
- asiakkuuden jälkeiset tuntemukset
- palvelujakson vaikutus perheen tilanteeseen
- asiakkaan nykyinen elämäntilanne
- Kotoraitin palveluiden suosittelu

Teemojen mukaisesti asiakaspalautelomakkeeseen voidaan lisätä seuraavia kysymyksiä:

- Vastasiko palvelujakson pituus mielestänne tuen tarvetta?
- Millaisia tuntemuksia asiakkuuden päättyminen herätti?
- Miten palvelujakso vaikutti perheen tilanteeseen?

- Mitkä tekijät työskentelyssä vaikuttivat perheen tilanteeseen?
- Millainen on teidän nykyinen elämäntilanteenne?
- Voisitko suositella Kotoraitin palveluita tuleville asiakkaille?

Yrityksen edustajat ja eräs asiakkaista ehdottivat kyselyn siirtämistä Internetissä toteutettavaksi. Edustajat korostivat asiakaspalautteen hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä ja toinen heistä ehdotti, että palautteen hankinta tulisi olla osa asiakasprosessin tiettyä vaihetta.

Vastausten tarkastelu. Kaiken kaikkiaan asiakaspalautelomakkeisiin vastattiin mielestämme hyvin. Monivalintakysymyksiin vastattiin lähes poikkeuksetta, mutta muutamiiin avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vähäisempää. Nämä kysymykset olivat *Mikä oli tärkein muutos perheessäsi palvelun aikana? Miksi?* (nro 7) sekä *Miten Kotoraitti voisi jatkossa kehittää palveluitaan?* (nro 8). Vähiten vastauksia saatiin kysymyksiin *Miten voisimme kerätä palautetta paremmin? Mitä muuta olisimme asiakaspalautelomakkeessa voineet kysyä?* (nro 11. b) Pohdimmekin, miksi tiettyihin kysymyksiin vastattiin vähemmän kuin toisiin. Kysymykseen 7. jätti vastaamatta kolme asiakasta. Vastaamattomuuden taustalla on voinut mielestämme olla se, että kysymykseen vastaaminen on voinut olla haasteellista. Vastaajilla ei välttämättä ole ollut selkeää mielipidettä kysyttävästä asiasta. Kysymykseen 8. jätti vastaamatta viisi asiakasta. Vastaamattomuus on voinut johtua siitä, että vastaajat eivät ole tarkasti pystyneet kuvailemaan kehitysideoitaan. Vastaajat eivät ole tuoneet kehitysideoita esiin mahdollisesti siksi, että he uskovat että heidän ehdottamansa ideat eivät olisi toteutettavissa yrityksen toiminnassa. Kysymykseen 11. b) jätti vastaamatta yhdeksän vastaajaa. Tähän saattaa olla syynä se, että kysymys on lomakkeessa viimeisenä, jolloin motivaatio vastaamiseen on jo voinut vähentyä. Toinen syy voi olla se, että heillä ei ole ollut kiinnostusta vastata kysymykseen, sillä tuleva palautteen kerääminen ei enää kosketa heitä. Vastaamattomuus voi merkitä myös sitä, että vastaajien mielestä palautteenkeruu tapaa tai lomakkeen sisältöä ei tarvitse muuttaa.

Tarkastelimme myös, ovatko asiakkaat painottaneet vastauksissaan positiivisia vai negatiivisia asioita. Totesimme palautteiden koostuvan sekä positiivisista ja negatiivisista kokemuksista. Positiiviset palautteet koskivat pääosin henkilökunnan toimintaa ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, asiakkaan oman elämäntilanteen

muuttumista ja perhesuhteiden vahvistumista. Negatiivinen palaute koski enimmäkseen asiakkaiden kokemusta siitä, että palvelujakso ei ollut alun perinkään heille tarpeellinen.

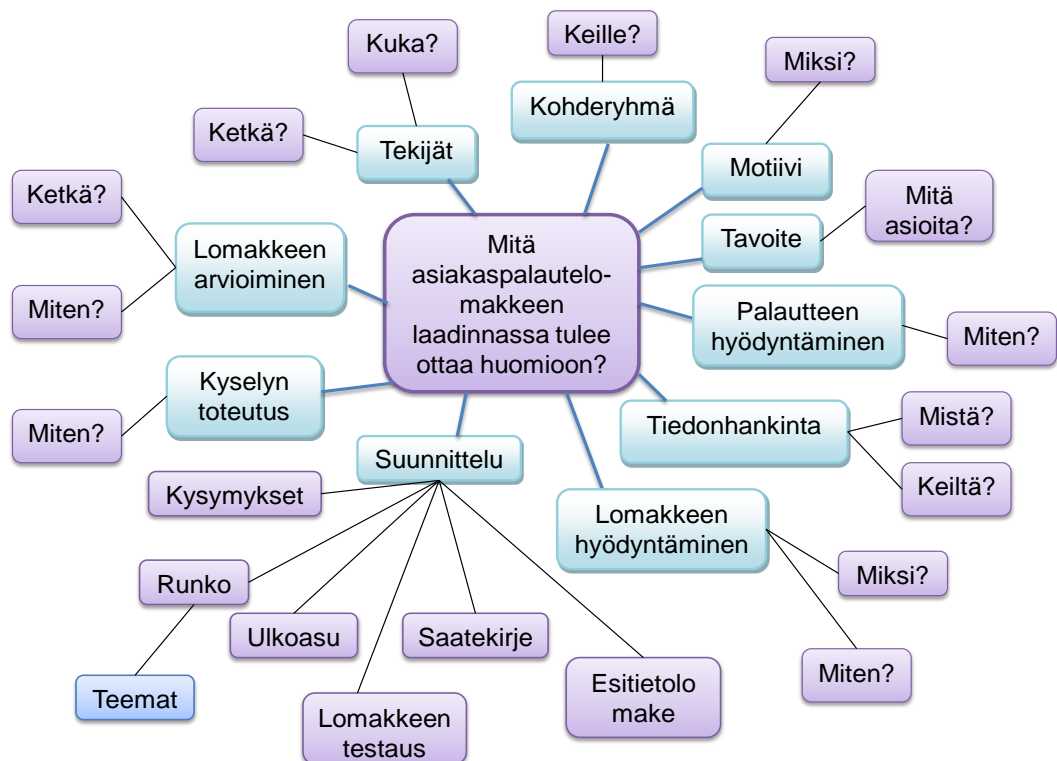
Uskomme, että asiakkaat ymmärsivät kysymykset samoin kuin me, mutta joissakin vastauksissa kysymyksiin ei vastattu suoraan. Tämä saattoi johtua siitä, että asiakkaat eivät halunneet vastata kysymykseen tai halusivat vaihtoehtoisesti tuoda jonkin muun asian esille vastauksissaan. Mielestämme kaikki saatu palaute on kuitenkin tärkeää, vaikka vastauksien avulla ei saatu sellaista tarkennettua tietoa, mitä kysymyksellä alun perin tavoiteltiin. Lomakkeen avulla saatiin mielestämme monipuolisesti sellaista tietoa, jota voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisessä. Jos lomaketta ja sen kysymyksiä tulevaisuudessa tullaan muokkaamaan, meidän laatimamme lomake ei siten kaikilta osin tuota vertailukelpoista tietoa.

Mielestämme laatimamme asiakaspalautelomake kokonaisuudessaan onnistui hyvin siihen nähden, että emme olleet aiemmin laatineet asiakaspalautelomaketta. Etenkin lomakkeen laatiminen lastensuojelupalveluja tuottava yrityksen käyttöön oli meille haasteellinen tehtävä. Lomaketta laatiessamme meidän tuli huomioida yrityksen toiveet ja kohderyhmän erityispiirteet. Lisäksi meidän tuli perehtyä lomakkeen laatimisesta tehtyihin suosituksiin. Olimme tyytyväisiä siihen, kuinka paljon saimme palautuneita vastauslomakkeita. Kaikkia palautuneita vastauksia pystyttiin hyödyntämään, sillä lomakkeissa ei ilmennyt puutteellisia tietoja. Olisimme halunneet lisätä lomakkeeseen kysymyksiä, mutta meidän tuli huomioida ettei lomakkeesta tulisi liian pitkä, jotta asiakkaiden motivaatio vastaamiseen säilyisi. Varsinkin avoimia kysymyksiä olisimme halunneet esittää enemmän, koska erityisesti lastensuojelussa avoimien kysymysten avulla on mahdollista saada arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseksi. Oletimme kuitenkin liian monien avoimien kysymysten johtavan siihen, että vastausten määrä jäisi vähäiseksi. Liittäessämme lomakkeen arviointiin liittyviä kysymyksiä lomakkeen loppuun, jouduimme vähentämään niin sanottuja varsinaisia kysymyksiä. Mielestämme lomakkeen arviointiin liittyvät kysymykset jäivät liian suppeiksi, sillä olisimme halunneet tarkemmin selvittää esimerkiksi sitä, mitkä kysymykset asiakkaat kokivat tärkeiksi ja mitkä tarpeettomiksi. Me päätimme kuitenkin rajata näiden kysymysten määrän kolmeen,

koska halusimme lomakkeen kysymysten tietenkin painottavan Kotoraitin toiminnan arviointia. Laitimamme asiakaspalautelomake toimiikin pohjana lopullisen lomakkeen kehittämisessä.

7.2 Asiakaspalautteen hankinnasta opittua

Lomakkeen laadinnasta saadun kokemusten ja tiedon perusteella kokosimme miellekartan siitä, mitä meidän mielestämme asiakaspalautelomakkeen laadinnassa tulee ottaa huomioon. Miellekartan laadinnassa olemme osittain hyödyntäneet ja soveltaneet Salmelan (1997, 59) ”Kymmenen kohdan ohjelmaa”, jossa kuvataan, mitä asioita palautehankkeessa pitäisi ottaa huomioon. Lomakkeen sisältöä ja ulkoasua laatiessamme hyödynsimme myös muuta teoretietoa, joka vaikutti oppimiseemme.



Kuvio 3. Miellekartta asiakaspalautelomakkeen laadinnasta.

Motiivi ja tavoite. Ennen kuin asiakaspalautelomake laaditaan, on tärkeä pohtia, miksi lomake laaditaan. Mitä asioita lomakkeella on tarkoitus selvittää? Ketkä

asiakaspalautetta haluavat ja mihin palautetta hyödynnetään? Mielestämme motiivi ja tavoite tulee huomioida jokaisessa lomakkeen laadinnan vaiheessa. Kaikki toiminta tulee suunnata tavoitteen mukaisesti. Siten tavoite pitää lomakkeen laatimisprosessin johdonmukaisena ja lomakkeen tarkoituksenmukaisena. Lomakkeen sisältöä täytyy rajata, jos se ei vastaa lomakkeen tarkoitusta.

Kohderyhmä ja tekijät. Kun lomaketta laaditaan, on tärkeää pohtia keille lomake suunnataan. Miten kohderyhmän mahdolliset erityispiirteet tulisi huomioida? Kuinka suurelle joukolle lomake lähetetään? Onko joukko sattumanvaraisesti valittu vai koostuuko kohderyhmä esimerkiksi tietyistä asiakkaista? Vaikka kohderyhmän erityispiirteisiin on hyvä tutustua, tulee kuitenkin muistaa, että kaikki kohderyhmään kuuluvat ovat yksilöitä. Lomakkeen laadinnan haasteena onkin meidän mielestä se, että asiakkaan tulisi ymmärtää lomakkeen kysymykset samalla tavalla kuin lomakkeen laatijat. Tulee myös pohtia, miten lomakkeen laatijan suhde asiakkaaseen vaikuttaa. Laatiiko lomakkeen ulkopuolinen taho, joka ei tunne asiakkaita vai esimerkiksi asiakkaille tuttu työntekijä? Työssämme koimme tärkeäksi, että vastaajat pysyvät anonyymeinä meille. Koska kysymme lomakkeessa arkaluonteisia kysymyksiä, pidimme tätä ratkaisua hyvänä. Pohdimme myös sitä vaihtoehtoa, että olisimme haastatelleet asiakkaita. Teimme lomaketta parityöskentelynä, mutta saimme eri lomakeversioista palautetta Kotoraitin edustajilta. Siten muokkasimme lomaketta palautteiden perusteella. Parityön koimme toimivaksi tavaksi, sillä pystyimme hyödyntämään toistemme näkemyksiä laatimisprosessin aikana. Parityöskentelyn etuna näemme keskinäisen pohdinnan ja asioiden tarkastelun eri näkökulmista. Haasteellisena puolena voidaan nähdä ajankäytön yhteensovittamisen haasteet. Uskomme kuitenkin, että lomakkeestamme tuli parempi ja toimivampi tehdessämme sen parityönä. Kotoraitin palaute auttoi meitä suuntaamaan lomakkeen laatimista tavoitteen mukaisesti.

Tiedonhankinta. Mielestämme tiedon hankkiminen on erityisen tärkeää lomakkeen suunnittelussa ja laatimisessa. On hyvä tutustua aiheeseen liittyvään teoria-tietoon monipuolisesti. Esimerkiksi meidän tuli hankkia tietoa muun muassa kohderyhmästä, yrityksestä, asiakaspalautteen hankinnasta, lomakkeen laadinnasta, laadusta, kehittämistyöstä ja lastensuojelusta. Tietoa tulee mielestämme hankkia

laatimisprosessin kaikissa vaiheissa. Tiedon hankkiminen ja sen soveltaminen omaan kehittämistyöhön mahdollistaa lomakkeen onnistumisen.

Suunnittelu. Lomakkeen kysymystyyppien ja kysymysten suunnitteluun tulee varata runsaasti aikaa. Pyrimme järjestämään kysymykset johdonmukaisesti ja selkeään kysymysten teemoitteluun. Uskomme, että lomakkeen selkeä runko helpottaa lomakkeeseen vastaamista. Mielestämme lomakkeen ulkoasuun kannattaa myös panostaa, sillä ulkoasun siisteys houkuttelee vastaamaan. Saatekirjeen ja esitietolomakkeen suunnitteluun kannattaa käyttää aikaa, sillä uskomme, että niiden avulla pystytään herättämään vastaajien kiinnostus palautteen antamiseen. Suosittelemme lomakkeen testausta ennen kyselyn toteuttamista, koska asiakkailta saatu tieto lomakkeen kehittämiseksi on hyvin tärkeää. Omassa kehittämistyössä emme ehtineet saamaan testattua lomaketta takaisin ennen kuin varsinainen kysely toteutettiin.

Kyselyn toteutus. Mielestämme jo lomakkeen laadinnan aikana tulee pohtia, missä vaiheessa asiakasprosessia palautetta on hyvä kerätä. Onko asiakaspalautteen hankinta kertaluonteista vai myös tulevaisuudessa säännöllisesti toistettava? Meidän tuli laatia lomakkeesta sellainen, että se olisi toistettavissa ja saadut tulokset vertailukelpoisia. Pohdimme lomaketta laatiessamme, toteutammeko asiakaspalautteen hankinnan postikyselynä vai sähköisenä versiona Internetissä. Päätimme toteuttaa lomakkeen postikyselynä, mutta kyselyn toteuttaminen Internetissä voidaan nähdä nykyaikaisempänä vaihtoehtona. Suunniteltaessa sellaista asiakaspalautelomaketta, joka lähetetään asiakkaille paperiversiona, tulee huomioida kuinka kysymykset sijoittuvat paperille. Jatkuvatko saman teeman vastausvaihtoehdot seuraavalle sivulle? Kuinka monta sivua kysymykset tulevat viemään? Lomakkeen oheen on tärkeää liittää saatekirje ja esitietolomake selventämään asiakaspalautteen hankinnan tarkoitusta ja sitä, ketkä palautetta pyytävät.

Lomakkeen arvioiminen. Halusimme palautetta lomakkeestamme asiakkailta, siksi meidän tuli muodostaa lomakkeen loppuun lisäkysymyksiä. Meille oli tärkeää, että juuri kohderyhmä saisi mahdollisuuden osallistua lomakkeen kehittämiseen. Lomakkeen laadinnan kaikissa vaiheissa olisi hyvä arvioida muun muassa lomakkeen sisältöä ja ulkoasua. Mielestämme lomaketta on hyvä muokata palautteiden perusteella ja siten olla valmis laatimaan useita eri lomakeversioita. Lomake on

hyvä antaa arvioitavaksi niille tahoille, jotka lomakkeeseen vastaavat ja jotka hyödyntävät lomaketta.

Lomakkeen ja palautteen hyödyntäminen. Mielestämme asiakaspalautelomakkeen laatiminen ja asiakaspalautteen hankkiminen on hyödytöntä, jos lomaketta ja saatua palautetta ei aiota hyödyntää työn kehittämiseksi. Jo lomakkeen suunnittelussa on tärkeää pohtia, kuinka lomaketta ja palautetta aiotaan hyödyntää. Lomakkeen kysymystyyppejä laatiessa tulisi pohtia esimerkiksi sitä, aiotaanko palautte kirjata myöhemmin taulukkomuotoon. Lomakkeeseen pitää muodostaa sellaisia kysymyksiä, joiden avulla asiakaspalautteen kerääjä saa palautetta ja vastauksia niihin asioihin, joita hän haluaa selvittää. Siten palautetta voidaan hyödyntää työn kehittämisen apuna paremmin. Palautetta tulee käsitellä työyhteisöissä.

Vaikka olemme teemoitelleet lomakkeen laatimisen eri vaiheet, ovat ne todellisuudessa kuitenkin päällekkäisiä ja prosessinomaisia. Vaiheiden ei tule toteutua tietyssä järjestyksessä, vaan toimintaa suunnataan omien resurssien ja opittujen asioiden mukaan. Eri vaiheet myös vaikuttavat toisiinsa, mistä syystä mitään vaihetta ei saa väheksyä. Toteamme, että lomakkeen laatiminen oli meille opettavainen kokemus. Yhteenvetona suosittelemme lomakkeen laatijalle, että hän varaisi aikaa, hankkisi ja hyödyntäisi sekä tietoa että arviointipalautetta, olisi huolellinen ja suunnitelmallinen. Hänen tulisi olla valmis muokkaamaan lomaketta tarvittaessa. Mielestämme lomakkeen laatiminen vaatii ennen kaikkea pitkäjänteistä työskentelyä.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli laatia asiakaspalautelomake Kotoraitti Oy:lle. Koimme kehittämistyön haastavana, sillä meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta asiakaspalautelomakkeen laadinnasta. Yrityksen laadunhallinta sijoitettuna lastensuojelun maailmaan toi kehittämistyöllemme lisähaasteita. Meidän täytyi tutustua monipuolisesti opinnäytetyötämme koskevaan teoriatietoon, jotta saimme käsityksen niistä asioista ja tekijöistä, jotka toimivat kehittämistyömme lähtökohtina. Siten käytimme runsaasti aikaa työmme aiheen rajaamiseen ja suunnitteluun.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme, mitä asiakaspalautelomakkeen laatiminen lomakkeen tekijöiltä vaatii. Opimme, että lomakkeen rungon, kysymystyyppien, kysymyksien ja ulkoasun suunnitteluun tulee varata runsaasti aikaa, jotta lomake vastaisi tarkoitustaan. Saatekirje ja esitietolomake tulee laatia huolellisesti siksi, että asiakkaat ymmärtäisivät kuka asiakaspalautetta kerää, miksi sitä kerätään ja mihin sitä hyödynnetään. Lomakkeen laatimista varten etsimme tietoa eri tietolähteistä. Hyödynsimme lomakkeen laatimisessa Kotoraitin omavalvontasuunnitelmaa, joka on osa yrityksen kehitteillä olevaa laatujärjestelmää.

Koimme haastavaksi laatia sellaisen asiakaspalautelomakkeen, joka miellyttäisi ulkoasultaan ja sisällöltään täysin sekä Kotoraitin asiakkaita että edustajia. Olemme kuitenkin itse tyytyväisiä laatimaamme lomakkeeseen. Saimme enemmän palautuneita vastauksia asiakkailta, kuin mitä alun perin odotimme. Saimme myös positiivisempaa palautetta lomakkeesta kuin olimme odottaneet, sillä pelkäsimme lomakkeen olevan liian pitkä.

Huomasimme kehittämistyön aikana, että lomakkeen laatiminen on todellakin prosessi, joka koostuu eri vaiheista. Jokainen vaihe on tärkeä ja jokainen niistä vaikuttaa lopputulokseen. Lomakkeen suunnitteluun ja laatimiseen kannattaa panostaa, jotta lomakkeen avulla saataisiin tarpeellista tietoa. Etukäteen on kuitenkin vaikea arvioida lomakkeen toimivuutta. Siksi halusimmekin lomakkeesta palautetta Kotoraitin asiakkailta ja edustajilta saamiemme kehitysehdotusten ja palautteiden perusteella muodostimme lomakkeelle koostettuja kehitysehdotuksia ja mahdollisia lisäkysymyksiä. Niiden pohjalta Kotoraitti voi muokata lomakettamme tarpeen mukaan.

Olemme saaneet paljon uutta tietoa asiakaspalautteen merkityksestä. Asiakaspalautteen hankkiminen on tärkeää sekä organisaatiolle että asiakkaille. Asiakaspalautte antaa asiakkaalle väylän tuoda omia tuntemuksia ja mielipiteitä organisaation tietoon. Organisaatio voi asiakaspalautteen avulla kehittää toiminnastaan asiakaslähtöisempää ja laadukkaampaa. Asiakaspalautteen kerääminen on tärkeää myös sosionomin (AMK) työssä esimerkiksi asiakaslähtöisen työn varmistamisen ja oman ammatillisen kasvun kannalta.

Kehittämistyömme aikana olemme reflektoineet ja tarkastelleet asioita monesta eri näkökulmasta. Uskomme, että keskinäisen yhteistyömme avulla opinnäytetyön sisällöstä on tullut monipuolisempi ja laajempi. Yhteistyöstä oli hyötyä myös poh-tiessamme aiheen rajaamista. Aiheen rajaus olikin työssämme haastavaa, mitä pohdimme koko opinnäytetyöprosessin ajan. Yhteistyömme sujui hyvin koko kehittä-mistyön ajan. Tämä johtui varmasti siitä, että tunsimme toisemme ja toistemme työtavat hyvin jo ennen opinnäytetyön aloittamista.

Pääsimme toteuttamaan kehittämistyömme työelämälähtöisesti, mikä oli oman oppimisemme kannalta erittäin tärkeää. Kokonaisuudessaan kehittämistyö on ollut hyödyllinen ja opettavainen kokemus, josta on meille hyötyä tulevan ammattimme kannalta myös tulevaisuudessa. Kehittämistyömme aikana opimme prosessin eri vaiheiden arvioimisen olevan tärkeää, jotta toimintaa voisi tarvittaessa muuttaa tai suunnata haluttuun suuntaan.

Opimme, että opinnäytetyön tekeminen on pitkä ja vaativa prosessi. Huomasimme, että opinnäytetyön tekeminen vaatii hyvää ajankäytön hallintaa, pitkäjänteisyyttä ja joustavuutta. Opimme sietämään ajoittain tietynlaista epävarmuutta, koska opinnäytetyömme ei edennyt täysin suunnitelmienne mukaan. Koimme haasteellisiksi työmme aiheen moniulotteisuuden sekä ajankäytön hallinnan. Rajasimme opinnäytetyömme lopulta asiakaspalautelomakkeen laadintaan, joten emme analysoineet Kotoraitin asiakastyytyväisyyttä. Ehdotamme yhtenä jatkotutkimuk-sen aiheena palautteiden analysoimista.

LÄHTEET

- Ajankohtaista. 2012a. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 29.1.2012].
 Saatavana:
http://www.kotoraitti.fi/ajankohtaista/Kotoraitti_avaa_uuden_toimipisteen_7.html
- Ajankohtaista. 2012b. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 29.1.2012].
 Saatavana:
http://www.kotoraitti.fi/ajankohtaista/Tampereen_yksikon_valmistelutyot_loppu_suuralla_8.html
- Ajankohtaista. 2013. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 1.4.2013]. Saatavana:
http://www.kotoraitti.fi/ajankohtaista/Asiakastyo_kaynnistyy_Seinajoella_9.html
- Gillham, B. 2000. Developing a Questionnaire. London: Continuum.
- Hankaniemi, M. 2012. Toimitusjohtaja. Kotoraitti Oy. Keskustelu 30.10.2012.
- Hankaniemi, M. 2013a. Toimitusjohtaja. Kotoraitti Oy. Keskustelu 19.2.2013.
- Hankaniemi, M. <xxx.xxx@xxx.fi> 7.4.2013b. Asiakaspalautelomakkeen arviointi. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Minna Tikkala. [Viitattu 15.4.2013].
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heino, T. 2009. Lastensuojelu - kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa: J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 198–213.
- Henkilöstö. 2012. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 29.1.2012]. Saatavana: <http://www.kotoraitti.fi/henkilosto/>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Holma, T., Outinen, M., Idänpää-Heikkilä, U. & Sainio, S. 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo: opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatuksiteerit: suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakes. Aiheita, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 20.

- Kainlauri, A. 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOY.
- Kotoraitin omavalvontasuunnitelma. 2012. Kuortane: Kotoraitti Oy.
- Kotoraitti. 2012. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 29.1.2012]. Saatavana: <http://www.kotoraitti.fi/kotoraitti/>
- Kunnat toteuttavat. 2012. [Verkkosivu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 24.4.2013]. Saatavana: http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/vastuutahot/kunnat_toteuttavat
- Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa: J. Hallamaa, V. Launis, S. Lötjönen & I. Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 124–140.
- L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.
- L 922/2011. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista.
- Laaksonen, S. 2005. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 256–264.
- Lastensuojelu 2011. 2012. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 15.4.2013]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=5
- Niemelä, P. 1993. Sosiaalialan etiikka. Helsinki: WSOY
- Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. 2012. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. [Viitattu 2.4.2013]. Saatavana: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/v/a/Valvira_ohje_7_2012_.pdf
- Outinen, M., Haverinen, R., Maaniittu, M., Mäkelä, M. & Mäntysaari, M. 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa: valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä. Helsinki: Stakes.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas: laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY
- Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkuja: vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

- Outinen, M. & Lindqvist, T. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: valtakunnallinen suositus. Helsinki: Stakes, Suomen kuntaliitto.
- Puustinen-Korhonen, A. 2008. Koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoitoon. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaaliportti. [Viitattu 17.4.2013.] Saatavana: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perheensijoitus/>
- Pölkki, P. 2004. Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa: A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 270–319.
- Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön: toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Stakes. Oppaita, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 32.
- Terapiat. 2012. [Verkkosivu]. Kuortane: Kotoraitti Oy. [Viitattu 28.3.2013]. Saatavana: <http://www.kotoraitti.fi/terapiat/>
- Terävä, A. <xxx.xxx@xxx.fi> 30.10.2012. Kotoraitin prosessikaaviot. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Minna Tikkala. [Viitattu 25.4.2013].
- Terävä, A. <xxx.xxx@xxx.fi> 27.3.2013. Asiakaspalautelomakkeen arviointi. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Minna Tikkala. [Viitattu 1.4.2013].
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. p. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Tuurala, T. 1998. Laatu, yhteiskunta, lastensuojelu. Helsinki: Stakes. Aiheita, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 18.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vuohelainen, K. 1996. Hämeenlinnan perusturvatoimisto. Haastattelu 5.10.1996.

Yksityiset sosiaalipalvelut 2010. 2011. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 16.4.2013]. Saatavana:
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80432/Tr25_11.pdf?sequence=1

LIITTEET

LIITE 1. Asiakaspalautelomake.....	1
LIITE 1. Asiakaspalautelomake.....	2
LIITE 1. Asiakaspalautelomake.....	3
LIITE 1. Asiakaspalautelomake.....	4
LIITE 2. Sopimus opinnäytetyöstä	5
LIITE 2. Sopimus opinnäytetyöstä	6
LIITE 3. Tutkimuslupahakemus.....	7
LIITE 3. Tutkimuslupahakemus.....	8
LIITE 4. Esitietolomake	9
LIITE 5. Saatekirje	10

LIITE 1. Asiakaspalautelomake

1

Esitiedot

Rastita oikea vaihtoehto.

1. Mitä seuraavista Kotoraitin palveluista olet käyttänyt? (Katso palvelujen tarkemmat tiedot Kotoraitti Oy:n esitietolomakkeesta.)

- Kotolaituri (perhekuntoutusjakso)
- Kotokehto (vahvasti tuettu asumisjakso)
- Kotopiha (tukiasuminen)
- Kotopolku (kotiin tehtävät räätälöidyt perhekuntoutus- ja työskentelyjaksot)
- Vauvaperhetyö Perhearvioinnit kotona
- Perhekuntoutusjaksot kotiin Perheohjaus
- Ratsastusterapia

2. Onko lapsenne sijoitettu tai otettu huostaan Kotoraitin palvelujen jälkeen?

- Kyllä Ei

Kokemus Kotoraitin palveluista

Ympyröikää seuraavista kysymyksistä vaihtoehto, joka kuvaa kokemuksianne parhaiten! Alla on numeroasteikko, jossa näkyvät vastausvaihtoehdot.

- 1= Ei iankaan
2= Melko huonosti
3= En osaa sanoa
4= Melko hyvin
5= Erittäin hyvin

3. Oletteko saaneet osallistua perhettänne koskeviin päätöksiin?

1 2 3 4 5

LIITE 1. Asiakaspalautelomake

2

4. Onko perhettäsi kohdeltu kunnioittavasti? 1 2 3 4 5

5. a) Uskoiko henkilökunta mielestänne perhetilanteen muuttumiseen kohti parempaa? 1 2 3 4 5

Kysymys 5. b) on avoin kysymys, johon voitte vastata siihen varatuille vastausriveille.

5. b) Jos henkilökunta ei mielestänne uskonut muutokseen, miksi koitte niin?

Palveluiden merkitys

Vastausvaihtoehdot:

- 1= Ei iankaan
- 2= Melko huonosti
- 3= En osaa sanoa
- 4= Melko hyvin
- 5= Erittäin hyvin

6. a) Vastasivatko palvelut perheesi tarpeita? 1 2 3 4 5

LIITE 1. Asiakaspalautelomake

3

Kysymys 6. b), 7. ja 8. ovat avoimia kysymyksiä, joihin voitte vastata siihen varatuille vastausrivoille.

6. b) Jos palvelut eivät vastanneet tarpeitanne, mistä tämä saattoi johtua?

7. Mikä oli tärkein muutos perheessäsi palvelun aikana? Miksi?

8. Miten Kotoraitti voisi jatkossa kehittää palveluitaan?

Lomakkeen arviointi

Vastausvaihtoehdot:

- 1= Ei
- 2= En osaa sanoa
- 3= Kyllä

9. Oliko lomake mielestänne selkeä? 1 2 3

10. Kysyttiinkö lomakkeessa oleellisia asioita? 1 2 3

LIITE 1. Asiakaspalautelomake

4

11. a) Onko lomake mielestänne hyvä tapa kerätä palautetta? 1 2 3

**Kysymys 11. b) on avoin kysymys, johon voitte vastata siihen varatuille vastausri-
veille.**

11. b) Miten voisimme kerätä palautetta paremmin? Mitä muuta olisimme asiakaspa-
lautelomakkeessa voineet kysyä?

Kiitos vastauksistanne!

LIITE 2. Sopimus opinnäytetyöstä



Seinäjoen ammattikorkeakoulu
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Sopimus opinnäytetyöstä

Opiskelijan tiedot

Nimi ja yhteystiedot (osoite, puhelin ja sähköposti):

Yksikkö ja koulutusohjelma:

Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö, Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma.

Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi ja yhteystiedot:

Toimeksiantajan / työn tilaajan / yhteistyöorganisaation edustaia

Opinnäytetyön alustava nimi / aihe: Asiakaspalautelomakkeen laadinta Kotoraitti Oy:lle.

Opinnäytetyöhön kuuluvat tehtävät ja TKI-tavoitteet : Opinnäytetyöprosessin aikana laaditaan asiakaspalautelomake Kotoraitti Oy:lle ja kerätään lomakkeen avulla asiakaspalautetta vuosien 2011 ja 2012 asiakkailta. Opinnäytetyössä kuvataan asiakaspalautelomakkeen kehittämisprosessia sekä arvioidaan lomakkeen toimivuutta asiakkailta saadun palautteen, työn tilaajan antaman palautteen ja opinnäytetyöntekijöiden itsearvioinnin avulla. Tavoitteenamme on kehittää sellainen asiakaspalautelomake, jota voitaisiin hyödyntää yhtenä yrityksen laadunarvioinnin menetelmänä ja laadun parantamisen osana.

Opinnäytetyö tuottaa 15 TKI-opintopistettä (ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyö 30 op).
Opiskelija luovuttaa sovitusta opinnäytetyöhön sisältyvistä TKI-tehtävistään n. 50 -sivuisen raportin (opinnäytetyön) toimeksiantajalle (myös opinnäytetyö sellaisenaan voi toimia raporttina).

Työn tekemisestä aiheutuvien kustannusten korvaaminen: _____

Arvioitu aika opinnäytetyön tekemiseen: 1 / 9. 2012 - 26 / 4. 2013.

Opinnäytetyö on julkinen asiakirja.

Opinnäytetyöni saa julkistaa Theseus-verkkokirjastossa (rasti ruutuun)

LIITE 2. Sopimus opinnäytetyöstäPäiväys: 1.10.2012Minna TikkanenLaura Jutila
OpiskelijatPäivi Pöytä
OhjaajaMarianne Hiltunen
Toimeksiantajan edustaja

HUOM! Sopimukseen mahdollisesti liittyvistä tekijänoikeuksista ja muista erityisehdoista on sovittava erikseen kirjallisesti. Tätä sopimus pohjaa voi muokata tarvittaessa.

LIITE 3. Tutkimuslupahakemus



Seinäjoen ammattikorkeakoulu
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Hakijan tiedot

Nimi: Laura Anttila ja Minna Tikkala	Puhelinnumero: L: M:	Sähköpostiosoite:
Katuosoite: L: M:	Postinumero:	Postitoimipaikka:
Oppilaitos tai muu yhteisö / Tutkimusyksikkö: SeAMK, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö, Sosiaalialan koulutusohjelma	Hakijan tehtävä/virka-asema: Sosionomiopiskelija (AMK)	

Lyhyt kuvaus tehtävästä tutkimuksesta

Tutkimuksen nimi: Asiakaspalautelomakkeen laadinta Kotoraitti Oy:lle.	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimussuunnitelma liitteenä
Tutkimuksen aihe: Opinnäytetyöprosessin aikana laaditaan asiakaspalautelomake Kotoraitti Oy:lle ja kerätään lomakkeen avulla asiakaspalautetta vuosien 2011 ja 2012 asiakkailta. Opinnäytetyössä kuvataan asiakaspalautelomakkeen kehittämisprosessia sekä arvioidaan lomakkeen toimivuutta asiakkailta saadun palautteen, työn tilaajan antaman palautteen ja opinnäytetyöntekijöiden itsearvioinnin avulla. Tavoitteena on kehittää sellainen asiakaspalautelomake, jota voitaisiin hyödyntää yhtenä yrityksen laadunarvioinnin menetelmänä ja laadun parantamisen osana.	Tutkimuksen aikataulu: 1.9.2012 - 26.4.2013.
Tutkimuksen aineisto ja tutkimusmetodi: Tutkimusaineisto kerätään Kotoraitin vuosien 2011 ja 2012 asiakkailta ja asiakasperheiltä laaditun asiakaspalautelomakkeen avulla. Tutkimus sisältää kvalitatiivisen sekä kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Ensisijainen aineiston keruumenetelmä on kvantitatiivinen (survey), millä tuotetaan kvalitatiivista aineistoa (lomakekyselyn avoimet vastaukset). Metodinen hajauttaminen jatkuu aineiston analyysissä.	
Tutkimuskohteen kuvaus: Tutkimuskohteena ovat Kotoraitti Oy (laadunhallinta) sekä yrityksen vuosien 2011 ja 2012 asiakkaat (asiakaspalautte).	

Seinäjoen ammattikorkeakoulun rooli tutkimuksessa

Pyydetty erikoisjärjestelyt SeAMKissa:

Tutkimuksesta SeAMKille aiheutuvat kustannukset:

Päiväys ja hakijan allekirjoitus

Paikka ja päivämäärä: KUORTANE 1.10.2012	Allekirjoitus: Minna Tikkala Laura Anttila
---	---

LIITE 3. Tutkimuslupahakemus**Tutkimusluvan myöntäminen** Tutkimuslupa myönnetään Tutkimuslupaa ei myönnetä

Lisätiedot:

Päätäjän nimi:

KOTORA LTD OY

Paikka ja päivämäärä:

LUORINNE 1.10.2012

Allekirjoitus:

Miraana Hnrik

LIITE 4. Esitietolomake

ESITIELOMAKE KOTORAITTI OY:STÄ

Kotoraitti on Kuortaneella Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva terapia- ja perhepalvelukeskus, joka tarjoaa kokonaisvaltaista tukea haasteellisiin elämäntilanteisiin. Keskeiset toiminta-alueet ovat perhekuntoutus ja tukiasuminen sekä perheen kotiin tehtävät räätälöidyt perhekuntoutusarvioinnit ja työskentelyjaksot. Toiminnan perustana ovat korkeatasoinen koulutus ja ammatillisuus.

Koto-palvelut ovat perhekuntoutusta ja tukiasumista Kotoraitin kodinomaisissa asunnoissa.

- ❖ **Kotolaituri:** Perhekuntoutusjakso lastensuojelun asiakasperheille, joissa tarvitaan moninaisia palveluita ja uudenlaista työtettä perheen kokonaistilanteen selkiyttämiseksi ja vanhemmuuden arvioimiseksi. Palvelu järjestetään Kotoraitissa Kuortaneella.
- ❖ **Kotopiha:** Vahvasti tuettu asumisjakso odottaville äideille sekä vauvoille ja äideille, jotka tarvitsevat tukea vauvan hoitoon, vuorovaikutukseen ja elämänhallintaan. Palvelu on vaihtoehto ensikodille. Palvelu järjestetään Kotoraitissa Kuortaneella.
- ❖ **Kotokehto:** Tukiasumista lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat pidempiaikaista tukea perhe-elämään. Palvelu antaa mahdollisuuden välttää sijaishuolto. Palvelu järjestetään Kotoraitissa Kuortaneella.

Kotopölkky-palveluja ovat perheen kotiin tehtävät räätälöidyt perhekuntoutus- ja työskentelyjaksot.

- ❖ Vauvaperhetyö
- ❖ Perhearvioinnit kotona
- ❖ Perhekuntoutusjaksot kotiin
- ❖ Perheohjaus

Ratsastusterapia on ratsastusterapeutin ja hevosen yhdessä toteuttamaa kokonaisvaltaista kuntoutusta. Kuntoutus mahdollistaa vaikeiden tunteiden ja kokemusten käsittelemisen kehon ja toiminnallisen terapian kautta. Ratsastusterapia tapahtuu Luomansuuntallilla Lapualla tai Etelä-Pohjanmaan valmennustallilla Alavudella. Terapiaan voi tulla lähetteellä tai yksityisesti maksavana asiakkaana.

LIITE 5. Saatekirje

Hei!

Olemme kaksi sosionomi (AMK) -opiskelijaa Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä yhteistyössä Kuortaneen Kotoraitti Oy:n kanssa. Opinnäytetyömme tavoitteena on kartoittaa kokemuksia Kotoraitin palveluista sekä selvittää, onko asiakaspalautelomake hyvä tapa kerätä palautetta myös tulevaisuudessa. Kotoraitti voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia toimintansa suunnittelussa, kehittämisessä ja palveluiden muokkaamisessa asiakkaiden toiveita vastaaviksi.

Tarkoituksenamme on saada palautetta Kotoraitin palveluista vuoden 2011 ja vuoden 2012 asiakkailta ja asiakasperheiltä. Haluamme tuoda esille kokemuksenne ja Kotoraitin palveluiden merkityksen teidän elämäänne. Vastaamalla oheiseen kyselyyn pystytte vaikuttamaan Kotoraitin palvelujen sekä asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen.

Kyselyn mukana on esitietolomake, jossa esitellään Kotoraitin palveluita. Kyselyt käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä henkilötietonne paljastu meille, koska Kotoraitti järjestää kyselyjen postittamisen. Kyselylomakkeet hävitetään heti tutkimuksen päätyttyä.

Toivomme teidän vastaavan kyselyyn sekä palauttamaan sen oheisella kuorella perjantaihin 11.1.2013 mennessä.

Kiitos osallistumisestanne!

Laura Anttila

Minna Tikkala

Kotoraitti Oy