

**Janette Taipale
Hanna Uusikartano
KOIVUTUVAN TUNNETTAVUUS ASIAKKAIDEN
NÄKÖKULMASTA**

**Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Helmikuu 2011**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Sosiaali- ja terveysalan yksikkö	Aika Helmikuu 2011	Tekijä/tekijät Janette Taipale Hanna Uusikartano
Koulutusohjelma Sosionomi AMK		
Työn nimi KOIVUTUVAN TUNNETTAVUUS ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA		
Työn ohjaaja Juha Pekola	Sivumäärä 36 + 8	
Työelämäohjaaja Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalvelut / Koivutupa		
<p>Opinnäytetyömme aiheena oli tutkia Kokkolassa sijaitsevan Koivutuvan tunnettavuutta asiakkaiden näkökulmasta, odottavien äitien ja kotona lasten kanssa olevien vanhempien keskuudessa. Halusimme lähteä tutkimaan Koivutuvan tunnettavuutta, koska Koivutuvan henkilökunta toivoi faktatietoa Koivutuvan todellisesta tunnettavuudesta ydin-Kokkolan alueella. Tunnettavuuden tutkimisen lisäksi tuomme opinnäytetyössämme esille mahdollisia kehittämisenäkökulmia. Opinnäytetyömme tavoitteena oli saada Koivutuvalla lisää tunnettavuutta sekä uusia kävijöitä ympäri Kokkolaa.</p> <p>Suoritimme opinnäytetyön aineistonkeruun neljässä kokkolalaisessa neuvolassa, Mariankadulla, Halkokarilla, Torkinmäellä sekä Kirkonmäellä. Tutkimuksemme on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka suoritettiin neuvoloissa puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla kesäkuussa 2010. Kyselymme osallistui yhteensä 73 äitiä ja isää. Opinnäytetyömme tutkimustulosten käsittelyn aloitimme tekemällä kirjallisen yhteenvedon opinnäytetyökyselyidemme vastauksista, jotka käsitelimme osittain neuvolakohtaisesti. Sen jälkeen syötimme kyselyiden vastaukset Excel-työkirjaan laskentaohjelmaan, joka laskee yhteenvedon vastauksista. Opinnäytetyön kyselyillä haimme vastauksien keskiarvoja. Valmiista tuloksista teimme prosentuaaliset kaaviot, jotka selitämme ja avaamme auki opinnäytetyömme tuloksissa.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan 63,83 % vastaajista tiesi, mikä Koivutupa on, mutta vain 15,28 % kyselyyn osallistuneista oli vierailut siellä. Suurin syy vierailuihin oli oman ikäisen seura vanhemmalle ja lapselle. Vanhemmat halusivat myös mennä viettämään aikaa Koivutuvalla arjen keskellä. Kyselymme tulosten perusteella selvisi, että vanhemmilla on kiinnostusta vierailulla Koivutuvalla ja paikka mielletään vanhemman ajanviettopaikaksi ja lasten leikkipaikaksi.</p>		

Asiasanat

Asiakastyytyväisyys, Koivutupa, palvelu ja palvelun laatu

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Unit of Social- and Health Care	Date February 2011	Author Janette Taipale Hanna Uusikartano
Degree programme Bachelor of Social Services		
Name of thesis RECOGNIZABILITY OF KOIVUTUPA IN THE CUSTOMERS' PERSPECTIVE		
Instructor Juha Pekola	Pages 36 + 8	
Supervisor Kokkola's social- and handicapservices/Koivutupa		
<p>The thesis was to solve recognizability of Koivutupa which situated in Kokkola from customers' perspective, among expectant mothers and the parents who were at home with their children. We wanted to solve recognizability of Koivutupa, because personnel of Koivutupa wanted to receive factual information of Koivutupa's real recognizability in the core area of Kokkola. In addition to the solving of recognizability, we bring forth potential developments views. Objective of our thesis was to get more regonizability to Koivutupa and new visitors around of Kokkola.</p>		
<p>We conducted our thesis data collection in four counselling bureaus in Kokkola area, Mariankatu, Halkokari, Torkinmäki and Kirkonmäki. Our research was quantitative, and was carried on those in counselling bureaus with half-structured questionnaires, in june 2010. 73 mothers and fathers participated in our questionnaire. We started to analyse results of our thesis by doing a written summary of the answers of our thesis questionnaires, which we handled partly on each specific counselling bureau. After that we computerized the results of questionnaire to excel-spreadsheet programme, which counted the summary. By the questionnaires of the our thesis we were looking for the average of the answers. Of the completed results we made percentage diagrams, which we explained in our thesis results.</p>		
<p>According to our research results 63,83 % of the respondents knew what Koivutupa is, but only 15,28 % respondents had visited there. The main reason to visits were to get own age company to parent and to child and the parents wanted to go to the Koivutupa to spent the time during the day. According to our research results we found out that parent had interest to visit Koivutupa and parents considered that Koivutupa was a place to spend time and a place for children to playing.</p>		

Key words

Customer satisfaction, Koivutupa, service and quality of services

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN KÄSITTEET	3
2.1 Koivutupa	3
2.1.1 Toiminnan ohjaajan toimenkuva	4
2.1.2 Asumisneuvonta	4
2.1.3 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö	5
2.1.4 Kasvatusnäkemys ja lapsikäsitys	5
2.2 Palvelu ja palvelun laatu	6
2.2.1 Palvelun käsite	6
2.2.2 Palvelun laatu	7
2.2.3 Sosiaalipalvelut	9
2.3 Asiakastyytyväisyys	10
3 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS	12
3.1 Eettinen ohjeisto	12
3.2 Eettiset kysymykset	14
3.3 Arvot ja etiikka	17
3.4 Eettisyys tutkimuksessa	18
4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	21
4.1 Opinnäytetyöprosessi	21
4.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	21
4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	22
4.4 Aineiston analysointi	24
5 TUTKIMUSTULOKSET	25
5.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatietoja	25
5.2 Koivutuvan tunnettavuus	27
5.3 Ensimmäinen tieto Koivutuvasta ja odotukset toiminnasta	28
5.4 Kiinnostus Koivutupaa kohtaan	29
6 KYSELYN JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6.1 Taustatiedot	30
6.2 Koivutuvan tunnettavuus	31
6.3 Asiakkaiden ensimmäinen tieto Koivutuvasta ja odotukset sen toiminnasta	32
7 POHDINTA	33
LÄHTEET	36
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän päivän kiireisessä yhteiskunnassa ihmiset tarvitsevat paikkaa, jossa jakaa arjen asioita. Opinnäytetyömme tilaaja Koivutupa on matalan kynnyksen perhepalveluyksikkö, jossa asiakkaiden ja perheiden hyvinvointi on etusijalla. Koivutupa tarjoaa avointa perhetoimintaa lapsiperheille elämäntilanteeseen katsomatta.

Opinnäytetyömme käsitteet muodostuvat sanoista Koivutupa, palvelu ja palvelun laatu sekä asiakastyytyväisyys, joista Koivutupa on keskeisin käsitteemme. Lisäksi halusimme nostaa työssämme esille eettisyyden tärkeyden sosiaalialalla. Tässä opinnäytetyössä eettisyys näkyy koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia Koivuhaassa sijaitsevan Koivutuvan tunnettavuutta ydin-Kokkolan alueella, Mariankadun, Halkokarin, Torkinmäen sekä Kirkonmäen neuvoloissa. Opinnäytetyömme aihe syntyi vähitellen yhteistyössä Koivutuvan henkilökunnan kanssa pidetyissä palavereissa.

Tämä opinnäytetyö koostuu neuvolan asiakkaille eli odottaville äideille ja kotona lasten kanssa oleville vanhemmille suunnatusta kyselystä, kyselyn tuloksista sekä kyselyn aiheeseen liittyvästä teoriasta. Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, ja se suoritettiin neljässä kokkolalaisessa neuvolassa puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla. Opinnäytetyön kyselyyn saimme vastauksia yhteensä 73 kappaletta, joista 69 vastaajaa oli äitejä ja 4 isiä.

Tutkimuksemme tarkoituksena oli kartoittaa Koivutuvan tunnettavuutta ja siten saada kokkolalaiset vanhemmat kiinnostumaan Koivutuvasta ja vierailemaan siellä. Näin ollen saadaan yhteen isät ja äidit, jotka ovat samassa elämäntilanteessa. Äidit ja isät tarvitsevat paikkaa, jossa kohdata samassa elämäntilanteessa olevia aikuisia, jakaen arkipäivän kokemuksia ja saaden tukea vertaisryhmästä. Koivutuvalla on mahdollista myös keskustella henkilökunnan kanssa mieltä askarruttavista asioista.

Asetimme opinnäytetyöllemme kaksi keskeistä tutkimusongelmaa, jotka olivat:

1. Kuinka hyvin Koivutupa on tullut tutuksi odottaville äideille ja kotona oleville vanhemmille?
2. Miten Koivutuvan toimintaa voisi kehittää niin, että se palvelisi asiakkaita heidän toiveidensa mukaisesti?

Näiden tutkimusongelmien kautta olemme esitelleet opinnäytetyömme tuloksia ja johtopäätöksiä, joita tarkastelemme lähemmin kappaleessa 4. Ensimmäinen tutkimusongelmamme ottaa suoraan kantaa opinnäytetyömme otsikkoon KOIVUTUVAN TUNNETTAVUUS ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA.

Opinnäytetyömme on ajankohtainen, ja se toteutettiin muun muassa sen vuoksi, että Koivutuvan henkilökunta toivoi katsauksen nykyisiin asiakkaisiin. Koivutuvalla toivotaan asiakkaita ympäri Kokkolaa, ja näin ollen meidän tehtävänä oli tavoittaa pienten lasten vanhemmat ydin-Kokkolan alueella ja kertoa heille Koivutuvasta. Oma panoksemme saada Koivutuvalla lisää tunnettavuutta oli kerätä itse kyselyt neuvoloissa ja siinä ohella jakaa tietoa Koivutuvasta vuorovaikutuksessa neuvolan asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyömme keskeiseksi teokseksi muodostui Kananajan, Lähteisen, Marjamäen, Laihon, Sarvimäen, Karjalaisen ja Seppäsen (2007) Sosiaalityön käsikirja.

2 OPINNÄYTETYÖN KÄSITTEET

Opinnäytetyömme käsitteet on valittu niillä perusteilla, mitkä vastaavat eniten opinnäytetyömme tutkimusosaa. Koska Koivutupa on opinnäytetyömme tilaaja, on luonnollisesti käsitteenä Koivutupa, joka on matalan kynnyksen perhepalvelu lapsiperheille. Koivutuvalla järjestetään avointa toimintaa, eikä siihen tarvitse kenenkään sitoutua. Toisena käsitteenä on palvelu ja palvelun laatu. Tutkimme Koivutuvan tunnettavuutta ja palvelujen järjestämistä siellä. Koivutuvan toiminta on pääsääntöisesti avointa ja lisäksi siellä toimii asumisneuvoja. Kolmas käsitteemme opinnäytetyössä on asiakastyytyväisyys, jota mittasimme kyselyllämme. Jos asiakas on tyytyväinen saamaansa tuotteeseen tai palveluun, hän menee paikalle uudestaan. Kyselystämme selviää, kuinka hyvin Koivutupa on tullut tutuksi vastanneiden keskuudessa sekä paljonko siellä asiakkaita keskimäärin käy.

2.1 Koivutupa

Koivutupa on asukkaiden ”olohuone”, jossa järjestetään avointa perhetoimintaa. Koivutuvalla voi mennä lasten kanssa leikkimään sekä tapaamaan muita aikuisia ja lapsia. Koivutuvalla on oma keittiö ”kahvila Peipponen”, jossa voi lämmittää omia eväitään tai vastaavasti ostaa kahvia, mehua tai pientä purtavaa. Koivutuvalla poiketessa on mukava vaihtaa kuulumisia muiden kanssa ja saada samalla vertaistukea elämän eri askareisiin. (Kokkolan kaupunki 2010a.)

Erilaiset yhdistykset, järjestöt tai yksityiset henkilöt voivat anoa vuokrattavaksi Koivutuvan tiloja erilaisiin harrastustoimiin, kokouspaikaksi tai vaikkapa juhlien järjestämiseen. Koivutupa tarjoaa myös ilmaisen nettiyhteyden, jota voi käyttää omien asioiden hoitamiseen tai tiedon hakuun internetistä. Koivutuvan toimintaan kuuluu avoimen perhetoiminnan lisäksi kirpputoritoiminta, asumisneuvonta sekä yhteisötilonmiehen tehtävät. (Kokkolan kaupunki 2010a.)

Kokkolan Koivuhaassa sijaitseva Koivutupa on Kokkolan alueella ainoa asukastupa. Erikoispiirteensä Koivutuvan toiminnassa voidaan nähdä lapsiperheiden aktiivisuus

Koivutuvalla kävijöinä. Koivutuvan ovet ovat avoinna kaikille, viitenä päivänä viikossa. Perheiden kohtaaminen Koivutuvalla on asiakaslähtöistä ja mahdollistaa vertaistuen toteutumisen lapsiperheille ilman, että se vaatii tarkoitukseen perustettuja ryhmiä. Verrattaessa muihin asukastupiin Koivutuvan tekee erityiseksi se, että paikka toimii Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalvelujen alaisuudessa. Tämä tekee toiminnasta tavoitteellista ja tärkeänä piirteenä on ennaltaehkäisevän työn näkökulma. Koivutuvalla ohjaajana toimii sosiaalialan koulutuksen saanut henkilö. (Koivutuvan toimintasuunnitelma vuodelle 2006.)

2.1.1 Toiminnan ohjaajan toimenkuva

Toiminnan ohjaajan työ on ennaltaehkäisevää perhetyötä, jonka tavoitteena on pyrkiä vähentämään lastensuojelutyön tarvetta. Toiminnan ohjaajan työnkuvaan sisältyy muun muassa vastaaminen Koivutuvan kokonaisvaltaisesta toimivuudesta, myönteisen ilmapiirin luominen, toiminnan kehittäminen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi, toiminnasta tiedottaminen, jo olemassa olevien toimintojen ja yhteistyömuotojen säilyttäminen ja kehittäminen ja niin edelleen. Toiminnan ohjaajan perhekeskeiseen työnkuvaan sisältyy perheiden ja vanhemmuuden tukeminen, muun muassa arjessa jaksamisen tukeminen, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että ohjaaja kohtaa ihmisen ja keskustelee hänen kanssaan vaihtaen ajatuksia. Yhteisösosiaaliseen työnkuvaan liittyy alueen kehittämiseen osallistuminen, esimerkiksi asukasillat ja aluetyöryhmät sekä maahanmuuttajien integroitumisen tukeminen. (Lehtomaa 2010a.)

2.1.2 Asumisneuvonta

Asumisneuvojan tehtävänä on tarjota asukkaille neuvontaa ja ohjausta sekä aktivoida asukkaita käyttämään heille tarjolla olevia palveluita. Asumisneuvonta on aina luottamuksellista ja sen idea on ennaltaehkäistä elämässä eteen tulevia umpisolmuja sekä asumiseen liittyviä ongelmia. Asumisneuvontaa voi käyttää, kun haluaa tietoa asumiseen liittyvistä asioista, joihin kuuluvat myös asumiseen liittyvät ongelmat. Kun on muuttamassa uudelle alueelle ja haluaa tietoa lähellä olevista palveluista tai vastaavasti

vaikuttaa alueen kehittämiseen, voi ottaa yhteyttä lähimpään asumisneuvojaan. (Kokkolan kaupunki 2010b.)

Asumisneujana toimiva Sanna Sarkkinen-Vuorinen on hallinnollisesti sijoittunut Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaispalveluiden ja Kokkolan Talohoito Oy:n alaisuuteen. Asumisneuvoja on aina vaitiolovelvollinen, ja hänen valtuutensa rajoittuu asiakkaan ohjaamiseen ja neuvontaan sekä niihin liittyviin ongelmakysymyksiin. (Sarkkinen-Vuorinen 2010a.)

Asumisneuvojan työtehtäviin kuuluu Koivutuvan toiminnan esimiestyö, johon kuuluu muun muassa välitön esimiestyö Koivutuvan työntekijöiden työn sujumiseksi, työajan seuranta, kehityskeskusteluiden pitäminen, toimintasuunnitelman ja -kertomuksen laadinta ja sen toteutumisen seuranta ja niin edelleen (Sarkkinen-Vuorinen 2010a).

2.1.3 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Koivutuvan toiminnan lähtökohtana ovat ihmisoikeussopimukset sekä perustuslaissa taatut sosiaaliset oikeudet ja vapausoikeudet. Toimintaa ohjaavat YK:n perustuslaki, Suomen perustuslaki 11.6.1999/731, kuntalaki 17.3.1995/365 ja sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. Koivutuvan toimintaa ohjaavat erityislait ja asetukset ovat lastensuojelulaki 13.4.2007/417, lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus 40 § 8. luku, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, vammaispalvelulaki, henkilökunnan työaikalait, ulkomaalaislaki 30.4.2004/301, asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 22.4.1995/511 sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. (Sarkkinen-Vuorinen 2010b.)

2.1.4 Kasvatustietämys ja lapsikäsitelmä

Koivutuvan henkilökunnan mukaan lasten ensisijainen kasvatustietämys on vanhemmilla, mutta henkilökunta auttaa ja tukee vanhempia kasvatustehtävissä neuvon, ohjaten ja opastaen oikeisiin kasvatustietämyksiin. Henkilökunta näkee lapsen fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena, joka tulee huomioida lapsen

kokonaisvaltaisessa kasvatuksessa. Jokapäiväisten arkirutiinien, kuten riittävän levon ja säännöllisten aterioiden merkityksellä on lapsen kehityksessä suuri osuus, ja henkilökunta pyrkii työssään korostamaan niiden tärkeyttä. Lapsen kehityksen kannalta on tärkeää luoda rajat, jotka ohjaavat lapsen elämää, ja vanhempien kasvatustehtävänä on sääntöjen ja rajojen laatiminen ja noudattaminen. Lapselle tulee luoda riittävästi mielekästä ja haasteellistakin tekemistä, ja Koivutuvan periaatteisiin kuuluu ohjata vanhempia tekemään yhdessä lastensa kanssa. (Lehtomaa 2010b.)

Koivutuvan toiminta on asiakas- ja lapsilähtöistä, ja toiminnassa huomioidaan lapsen yksilölliset erot. Koivutuvalla lapsi nähdään kokonaisuutena ja lapsilähtöinen kasvatus korostaa lapsen hyvinvointia ja elämänlaatua sekä kuuntelee lapsen omaa näkemystä ja kokemusta elämästään. Koivutupa on koottu kehitystasoja huomioivasta oppimisympäristöstä, jossa on huomioitu lapsen aktiivisuus ja oppiminen sitä kautta. Lapsi rakentaa omaa minäänsä emotionaalisten vuorovaikutusten pohjalta, aikuisten sekä muiden lasten kanssa. Lapsi hankkii tietoa toimimalla vuorovaikutussuhteissa ympäristönsä ja sen ihmisten ja ilmiöiden kanssa. (Lehtomaa 2010b.)

2.2 Palvelu ja palvelun laatu

Opinnäytetyössä *Palvelun laatu ja kehittäminen* sanotaan, että palvelu on ainutkertainen toimintaprosessi, jota ei voi varastoida ja jonka tuottamiseen asiakas itse osallistuu. Rönkvistin mukaan palvelun voi luokitella myös sellaiseksi, jota ei voi koskettaa, haistaa, maistaa eikä sovittaa ylle. Palvelu syntyy silloin, kun se tuotetaan, eli palvelu tuotetaan ja kulutetaan yhtä aikaa. (Rönkvist 2008, 3.)

2.2.1 Palvelun käsite

Palvelu käsitteenä viittaa toimintaan, jolla pyritään tuottamaan asiakkaalle sellaista hyötyä tai tyydytystä, jota nämä eivät halua tai voi tuottaa itse. Palvelun olennainen osa on asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaaminen, joka tarkoittaa useimmiten asiakkaan ja työntekijän kasvoista kasvoihin tapahtuvaa vuorovaikutusta (Lumijärvi 1994, 13). Tapio

Rissanen on kirjassaan *Hyvä palvelu - mitä se on? Kuinka se saavutetaan?* määritellyt palvelun seuraavin sanoin:

”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä tai ajan tai materiaalin säästönä.”

Rissanen mukaan hyvä palvelu syntyy vain silloin, kun asiakas tuntee itsensä palvelutilanteessa tasavertaiseksi palvelun tuottajan kanssa ja asiakas tuntee, että hänen kohtelunsa on ollut kunnioittavaa, ammattitaitoista ja oikeudenmukaista. (Rissanen 2005, 17-18.)

Oulasvirran kirjassa *Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa* on luonnehdittu palvelua seuraavanlaisesti: Palvelu on aineeton ja sen omistusoikeus ei siirry. Palvelua ei myöskään voi kuljettaa (sen sijaan palvelun tuottajia kyllä voi). Palvelutilanteessa välitön kontakti on usein välttämätön. (Oulasvirta 2007, 82.)

Rissanen on koonnut palvelutuotteesta- ja tapahtumasta muutaman yhteisen peruspiirteen, joita ovat *aineettomuus* (usein sosiaalinen kokemus tai elämys), *samanaikaisuus* (vuorovaikutusprosessi), *uudet tuotteet ja uudet jakelutiet* (internet, TV, radio → itsepalvelu), *heterogeenisuus ja ainutkertainen muuntelu* (kysynnän ja tarjonnan yhteensovittaminen) sekä *luovuus* (palvelutapahtuma tarjoaa sekä asiakkaalle ja palvelun tuottajalle ainutlaatuisen tilaisuuden luovuudelle, kunhan se on lain, kohtuuden, hyvän maun ja yhteisymmärryksen rajoissa). (Rissanen 2005, 20-21.)

2.2.2 Palvelun laatu

”Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet tai ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet” (Oulasvirta 2007, 88).

Rönkvistin mukaan palvelun laatuun kuuluu oleellisesti palvelun saatavuus, vuorovaikutteinen viestintä sekä asiakkaan oma osallistuminen. Palvelun laatu muodostuu

monesta osatekijästä, mutta yleisin ja varmin mittari palvelun laadukkuudelle on asiakas itse. Palvelun laatu on juuri sellaista, minkälaiseksi kukin asiakas koko palvelutapahtuman arvioi ja miten hyvin ne todellisuudessa vastaavat asiakkaan odotuksia. Kokemukseen palvelun onnistumisesta vaikuttavat asiakkaan koko palveluntuotantoprosessin aikana keräämät kokemukset ja ennakkokäsitykset palvelusta. Laadukkaan palvelun aikaansaamiseksi henkilökunnan on tunnettava ja ymmärrettävä asiakkaan odotukset palvelutapahtumasta. (Rönkvist 2008, 3-4.)

Vuonna 1999 ilmestyneessä *Unohtuiko asiakas?* -kirjassa sanotaan, että laatua on vaikea määritellä muutamalla sanalla. Yleisesti ottaen laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia eli miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on näin asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Laatu on tavallaan asiakkaan asenne organisaatiota ja sen tarjoamia palveluja kohtaan. Ylikosken mukaan asiakas on laadun tulkitsija ja laatua tulisikin tarkastella aina asiakkaan näkökulmasta. Vain asiakas voi kertoa, onko laatu hyvä vai huono eli vastaako laatu sitä, mitä asiakas odottaa. Asiakkaan kokemus laadusta muodostuu sekä siitä, mitä asiakas palvelun lopputuloksena saa, että siitä, miten varsinainen palveluprosessi sujui. Tapa, jolla palvelu suoritetaan, saattaa asiakkaalle olla jopa palvelun lopputulosta tärkeämpi. Yksi laadun osatekijöistä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta, organisaatiokuva/yrityskuva eli imago. Imago toimii laatukokemuksen suodattimena. (Ylikoski 1999, 118.)

Rissanen (2005) mukaan hyvän palvelun toimintatavat ovat aitous, vilpittömyys, avoimuus ja luottamus, huolenpito, empaattisuus ja kunnioitus, rationaali, tehokas ja ammatillisesti pätevä toimintatapa sekä rohkeus kohdata ja käsitellä ristiriitoja (Rissanen 2005, 97).

Palvelun laatua arvioidessaan kuluttaja muodostaa käsityksen seuraavista laadun ulottuvuuksista:

- **Luotettavuus** tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä.
- **Reagointialttius** tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakkaita.
- **Pätevyys** tarkoittaa, että palvelun tuottajilla on tarvittavat tiedot ja taidot.
- **Saavutettavuus** merkitsee helppoa yhteydenottoa.

- **Kohteliaisuus** pitää sisällään huomaavaisen ja asiakasta arvostavan käytöksen – asiakkaalle ollaan huomaavaisia ja ystävällisiä.
- **Viestintä** palvelun laatutekijänä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle puhutaan sellaista kieltä, jota nämä ymmärtävät.
- **Uskottavuus** merkitsee sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että organisaatio rehellisesti ajaa asiakkaan etua.
- **Turvallisuus** merkitsee sitä, että palveluun ei liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä, esimerkiksi, ettei asiakkaan tarvitse pelätä. Luottamus luo turvallisuuden tunnetta.
- **Asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen** tarkoittaa pyrkimystä asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen.
- **Palveluympäristö** sisältää palveluun liittyvät konkreettiset asiat, ”näkyvät todisteet” palvelusta. (Ylikoski 1999, 126-129.)

2.2.3 Sosiaalipalvelut

Sosiaaliturvan pääpiirteiden (1993) mukaan kunnan on huolehdittava seuraavien sosiaalipalvelujen järjestämisestä: sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut, asumispalvelut, laitoshuolto, perhehoito sekä omaishoidon tuki. Kunta voi edellä mainittujen sosiaalipalveluiden lisäksi järjestää tarvittaessa muitakin sosiaalipalveluja, kuten esimerkiksi riita- ja rikosasioiden sovittelua. (Virta & Toivola 1993, 16.)

Sipilä, Ketola ja Kröger kirjassaan *Sosiaalipalvelujen Suomi* (1996) ovat kertoneet, että sosiaalipalveluilla tarkoitetaan arkielämässä selviytymistä tukevia palveluja, joita ihmiset haluavat itse itselleen tai riippuvaisille ihmisille. Sosiaalipalvelut ovat vapaaehtoisia, joten niitä ei ole pakko ottaa vastaan, eivätkä ne stigmatsoi vastaanottajaa. Sosiaalipalvelut voivat olla maksullisia ja yksityisesti tuotettuja, mutta niiden tulee olla julkisen vallan valvomia. Sosiaalipalveluilla edistetään arkielämän sujuvuutta ja jatkuvuutta. (Sipilä, Ketola & Kröger 1996, 13, 90.)

2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitamme sitä, mitä mieltä asiakkaat ovat Koivutuvasta sekä sen palveluista. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan omien kokemusten ja odotusten kautta ja yksinkertaisuudessaan asiakastyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemuksesta. (Jylhä 2010, 3.)

Työssämme asiakastyytyväisyys kuvastaa suoraan sitä, ovatko asiakkaan odotukset palvelun suhteen täyttyneet. Jos asiakas on tyytyväinen, palvelu on täyttänyt hänen ennako-odotuksensa palvelusta. Jos taas asiakas on tyytymätön palveluun, hänelle syntyy kielteinen tunnereaktio ja hänen odotuksensa ovat olleet korkeammat kuin mitä palvelu hänelle antoi ja hän on tyytymätön tarjotun palvelun laatuun. Epätyydyttävästä palvelusta seuraa usein se, että asiakas ei halua enää käyttää kyseistä palvelua. (Jylhä 2010, 3.)

Kirjassa *Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset* (2006) Paavolan mukaan asiakastyytyväisyyden kokeminen perustuu osittain oletusten ja kokemusten väliseen arviointiprosessiin ja siihen liittyvään tunnetilaan. Asiakastyytyväisyys on siis pääosin tunne, joka on osoittautunut hyväksi ja tyydyttäväksi. Tunne syntyy, kun asiakas tuntee, että palvelu miellyttää hänen tavoitteitaan, halujaan ja tarpeitaan. (Paavola 2006, 54.)

Paavolan (2006) teoksessa Fournier ja Mick määrittelevät asiakastyytyväisyyttä sosiaalialaan sopivalla tavalla. Heidän mukaansa asiakastyytyväisyys on dynaaminen, suhteeseen perustuva tila, johon vaikuttaa jokainen asiakkaan henkilökohtainen kokemus palvelutilanteessa. Asiakastyytyväisyys muodostuu tunteisiin perustuvasta affektiivisesta ja järkkiteereihin pohjautuvasta kognitiivisesta arviosta. Myös asiakkaan sosiaalinen konteksti vaikuttaa asiakastyytyväisyyden kokemiseen: muiden asiakkaiden vuorovaikutus ja läsnäolo vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen, ja he saattavat myös jakaa kokemuksiaan. (Paavola 2006, 54-55.)

Asiakastyytyväisyysmalleissa käytetään monia erilaisia vertailustandardeja, jotka voidaan luokitella kolmen lähestymistavan mukaan. 1. Oikeudenmukaisuuteen perustuva standardi, joka perustuu palvelun toiminnalliseen ja laadulliseen kokonaistason, jonka tulisi täyttyä asiakkaan uhraukset huomioon ottaen. 2. Ideaalista standardi, joka edustaa asiakkaan kannalta toivottua ja ideaalia vertailukohtaa. 3. Odotuksiin perustuva standardi, jossa

vertailukohtana käytetään tuotteen odotettua ja todennäköistä suoritus- ja laatutasoa.
(Paavola 2006, 56.)

3 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS

Ammattietiikalla viitataan aina ammattialan tiettyihin sääntöihin ja menettelytapoihin, jotka on alkujaan laadittu ammattikunnan toiminnan sääntelemiseksi. Toiminta voi olla epäeettistä tai eettistä sen mukaan vastaako se laadittuja sääntöjä. Säännöt muodostuvat tietyistä periaatteista ja toimintaa suuntaavien sääntöjen näkökulmassa. Yhdessä näitä sääntöjä ja näkökulmia kutsutaan *eettiseksi ohjeistoksi* (code of ethics). (Raunio 2004, 78-79.)

3.1 Eettinen ohjeisto

Eettinen ohjeisto tunnetaan Suomessa paremmin nimellä *sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet*. Sosiaalialan korkeakoulutettujen yhteisen ammattijärjestön Talentian ammattieettinen lautakunta on laatinut sosiaalialan ammattieettiset ohjeet 1998. Ohjeet perustuvat kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestön IFSW:n (International Federation of Social Workers) eettiseen ohjeistoon. IFSW:n ensimmäiset eettiset ohjeet julkaistiin 1976, ja sen jälkeen ohjeita on päivitetty sosiaalityön vaatimusten mukaisesti. Viimeisin julkaisu on vuodelta 2004, *Ethics in Social Work; Statement of Principles*. (Raunio 2004, 79 & IFSW 2005.)

IFSW:n laatimat sosiaalialan ammattilaisen työn eettiset periaatteet ovat:

- Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus
- Itsenäisyys ja elämänhallinta
- Syrjäytymisen poistaminen
- Syrjinnän vastustaminen
- Väkivallan vastustaminen
- Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen
- Asiakkaan osallisuus
- Henkilökohtainen vastuu (Rostila 2001, 26.).

Sosiaalialalla ammattietiikka pohtii työtä ja ammatillisuutta. Sosiaalityön eettiset säännöt ovat ammatillisten periaatteiden tunnetuksi tekemisen väline. *Eettisten ohjeiden* tarkoitus on antaa sosiaalialan ammattilaisille ohjeita, kuinka toimia. Sosiaalialalla eettisyys on läsnä joka päivä, kaikessa työssä ja toiminnassa. Sosiaalityön tavoitteena on hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen sekä muutos ja kehitys. (Talentia ry. 2005, 5.)

Suomessa sosiaalityötä ohjaavat eettiset periaatteet (Talentia), jotka on laadittu IFSW-sosiaalityön periaatteiden mukaisesti, pitävät sisällään seuraavaa:

1. Itsemääräämisoikeus
2. Osallistumisoikeus
3. Oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti
4. Oikeus yksityisyyteen
5. Asiakkaan osallisuus ja itsemääräämisoikeus
6. Luottamuksellisuus
7. Ammattitaidon ylläpitäminen
8. Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen
9. Oikeus työsuojeluun ja turvallisuuteen. (Talentia ry. 2005.)

Eettisen ohjeiston tarkoituksena on opastaa sosiaalialan ammattilaista työssään tekemään eettisesti oikeita päätöksiä, sääntelemään toimintaa yksityiskohtaisesti sekä rohkaista työntekijän eettistä tietoisuutta. Eettinen ohjeisto myös vahvistaa työntekijän ammatillista asemaa ja sääntelee ammatillisuutta sekä luo ja yllä pitää ammatillista identiteettiä. (Raunio 2004, 79.)

Sosiaalialan eettiset ohjeet ohjaavat työntekijän ja työyhteisön eettistä vastuuta, harkintaa ja menettelytapoja asiakassuhteiden eri vaiheissa. Ohjeet pohtivat myös eettisten ohjeiden yhteisöllisiä vaikutuksia sekä työntekijän oman jaksamisen vaikutusta tehtävän työn eettisyyteen. (Talentia 2005.)

Suomessa lainsäädäntö säätelee sosiaalialalla tehtävää työtä, mutta aina laillisuus ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin eettisyys, eikä myöskään lainmukaisuus aina takaa asiakkaalle oikeudenmukaisuutta. (Talentia 2010). Ihmissuhdetyön kiperiin pulmiin saa harvoin suoran vastauksen lainsäädännöstä, mutta sen sijaan sosiaalialan ammattietiikka ohjaa työntekijöitä tekemään oikeita valintoja ja ratkaisuja vaikeissakin tilanteissa. Työtä

on pyrittävä toteuttamaan niin, että tehdyt ratkaisut saavat aikaan hyvää mahdollisimman monelle, tai niin, että ratkaisusta aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa asianomaiselle.

3.2 Eettiset kysymykset

Opinnäytetyön eri vaiheissa olemme joutuneet miettimään erilaisia sosionomin ammattiin liittyviä eettisiä kysymyksiä, kuten eettinen harkinta, asiakkaan vastavuoroinen kohtaaminen sekä luottamukseen liittyvät kysymykset. Näitä edellä mainittuja asioita kohtasimme muun muassa neuvoloissa kyselyiden keruutilanteissa sekä opinnäytetyön kyselyitä käsitellessämme.

Eettinen harkinta

Sosiaalialalla *eettinen harkinta* on hyvin oleellinen osa käytännön työn ammattikäytäntöjä, joita taloudelliset, moraaliset ja poliittiset vaatimukset määrittelevät. Jokaisella sosiaalialan ammattilaisella on henkilökohtainen vastuu työssään tekemistään valinnoista ja ratkaisuista, mutta työntekijän tulee kuitenkin toimia sosiaalihuoltoa koskevien lakien ja eettisten ohjeiden antamissa puitteissa. (Talentia ry. 2005, 11.) Vaikka jokainen sosiaalialan ammattilainen tekee työtä omalla persoonallaan, eivät tietyt persoonallisuuden piirteet saa vaikuttaa työntekijän harkintakykyyn päätöksissä, jotka koskevat toista ihmistä.

Vastavuoroinen kohtaaminen

Opinnäytetyötä tehdessä olemme myös miettineet tarkkaan, mitä on *asiakkaan vastavuoroinen kohtaaminen* sosiaalialalla. Asiakkaan vastavuoroinen kohtaaminen tarkoittaa sitä, kun kaksi tasavertaista subjektia kohtaa toisensa siten, että molemmat ovat vuoroin puhujan ja kuuntelijan rooleissa (Psykonomiopisto 2007). Sosiaalialalla vastavuoroisuuden toteutuminen on erittäin tärkeää, jotta asiantuntija-asiakas-suhde toimii toivotulla tavalla.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Sosiaalialan työtä ja tutkimusta ohjaavat eri lait ja asetukset. Laki sosiaalihuollon asiakkaana asemasta ja oikeuksista, määrittää vaitiolovelvollisuutta, salassapitoa, ja salassa pidettävien tietojen luovuttamista koskevia kysymyksiä. Sosiaalialalla salassapito ja vaitiolovelvollisuus takaavat asiakkaille hyvää ja ammattieettisesti kestävää toimintaa. (Pahlman 2010, 24-25.)

Sosiaalihuollossa kaikki asiakirjat, jotka sisältävät asiakkaan tietoja, ovat aina salassa pidettäviä. Laki velvoittaa myös opiskelijoita heidän opinnäytetyöhön liittyvän tutkimuksensa puitteissa siten, että lain perusteella myönnetty tutkimuslupa sitoo opiskelijan myös noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäädöksiä. Vaitiolovelvollisia ja salassapitovelvollisia ovat siis kaikki sosiaalihuollon piirissä työskentelevät henkilöt, niin opiskelijat kuin toimihenkilötkin. (STM 2002.)

Luottamus

Jokaisen sosiaalialalla työskentelevän ammattihenkilön tulee ehdottomasti noudattaa *salassapitoa* ja turvattava asiakassuhteen *luottamuksellisuus* (Talentia ry. 2005, 19). Toimivan vuorovaikutussuhteen rakentuminen edellyttää asiakkaalta ja ammattihenkilöltä keskinäistä luottamusta. Kirjassa *Sosiaalityön käsikirja (2007)* kirjoittajat pitävät luottamusta yhtenä sosiaalityön yhteisen työskentelyn välttämättömänä edellytyksenä. Kuitenkaan luottamuksen rakentuminen ei ole itsestään selvyys, sillä joidenkin ihmisten on vaikeaa luottaa muihin ihmisiin elämässä koettujen pettymysten vuoksi, ja silloin luottamussuhteen rakentuminen voi viedä yllättävän pitkiäkin aikoja. (Kanaoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 109.)

Asiakaslähtöisyys

Asiakastyön yhtenä periaatteena pidetään asiakaslähtöisyyttä. Eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä toteutetaan asiakaslähtöisyyden pohjalta. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu muun muassa se, että asiakkaan omia käsityksiä kunnioitetaan ja hän saa osakseen asiallista kohtelua. (Raunio 2004, 83-84.) Sosiaalihuollon lainsäädäntöön on myös kirjattu asiakaslähtöisyyden periaate, jonka katsotaan ilmentävän sosiaalityön humaaneja arvoja.

Koivutuvan toimintaa ohjaavat periaatteet, joita ovat osallisuus, avoimuus ja luottamuksellisuus. Koivutuvan asiakkaiden osallisuutta tuetaan ja henkilökunta pyrkii löytämään keinoja osallisuuden lisäämiseksi. Se, että tilanteisiin puututaan sillä hetkellä, kun ne ovat ajankohtaisia, ja annetaan asiakkaille ohjausta ja neuvontaa, saa aikaan luottamusta herättävän vuorovaikutussuhteen henkilökunnan ja asiakkaan välillä. (Koivutuvan toimintakertomus vuodelta 2005.)

3.3 Arvot ja etiikka

Raunio (2004) mukaan sosiaalityön ammatillisen toiminnan tärkeimpinä lähtökohtina on pidetty *arvoja ja etiikkaa* (Raunio 2004, 71). Sosiaalityön tärkein lähtökohta on erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen, tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuunotto. Arvot ja etiikka koskevat käytännössä kaikkia sosiaalityön tasoja, tehtäväalueita, ammatillisia yhteistyösuhteita niin asiakkaiden kuin muiden ammattilaistenkin kanssa. (Kananaja ym. 2007, 99.)

Sosiaalityön perustana pidetään arvoja, jotka luovat koko sosiaalityön ideologisen kivijalan. Arvot ovat erittäin tärkeä osa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää. Sosiaalityön arvot ovat historian kuluessa säilyneet pääpiirteittäin samoina, vaikka niiden ilmaisutavat ovat saattaneet muuttua ammatin ja yhteiskunnan kehityksen myötä. (Kananaja ym. 2007, 99.)

Arvoja pidetään eräänlaisina oletuksina ja uskomuksina siitä, mikä on hyvää ja toivottavaa toiselle ihmiselle. Sitä, miten määrittelemme omat arvomme oikeiksi ja vääriksi, voimme vain arvioida suhteessa yleisesti käytettyyn arvojärjestelmään ja eettiseen ohjeistoon ja tehdä päätelmämme niiden pohjalta. Sosiaaalialan työssä tarvitaan joka päivä arvoja ohjaamaan oikeiden keinojen valintaa. (Raunio 2004, 71-73.)

Sosiaaalialalla arvojen pohdinta tapahtuu yleisellä yhteiskunnallisella tasolla, paikallisella poliittikatasolla sekä asiakassuhdetasolla. Asiakassuhdetasolla on kolme erilaista lähestymistapaa arvopohdintaan: arvojen nimeäminen, ammattieettinen ohjeisto sekä nojaaminen tiettyihin moraalisiin periaatteisiin. (Rostila 2001, 24-25.)

Ammatillisen sosiaalityön ydin on nimenomaan *arvojen tiedostamista ja eettistä pohdintaa*. Kaikilla meillä on erilaisia arvoja niin yksilöinä kuin ryhminä, ja nämä jokaisen ammattilaisen henkilökohtaiset arvot vaikuttavat ammatilliseen toimintaan. Ihmiset toimivat vaistomaisesti niin, että ottavat toiminnan lähtökohdaksi omat arvonsa. Sen vuoksi olisi tärkeää välttyä siltä, että tyrkyttää omia arvojaan asiakkaille, työyhteisölle tai asiakasryhmille. (Rostila 2001, 25.)

Kirjassa *Sosiaalityön käsikirja* (2007) kirjoittajien mukaan eettisesti kestävä toiminta sosiaalialalla ilmentää työn arvoja ja moraalialaa. Sosiaalialalla eettisesti kestävä toiminnan tulee olla sopusoinnussa kansainvälisissä sopimuksissa määriteltyjen oikeuksien ja Suomen lainsäädännön kanssa. Eettisyys ja arvot edellyttävät luottamuksellista ja puolueetonta työskentelyä, jonka kaikissa tilanteissa asiakkaan oikeudet yksityisyyteen, hyvään kohteluun ja osallisuuteen toteutuvat. (Kananoja ym. 2007, 99- 101.)

3.4 Eettisyys tutkimuksessa

Nykyään yliopistojen lisäksi tärkeää sosiaalityötä hyödyttävää tiedontuotantoa ja tutkimustietoa syntyy myös sosiaalialan osaamiskeskuksissa, ammattikorkeakouluissa ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella (Stakes). Sosiaalialan tutkimus on nykypäivän Suomessa kansainvälisestikin hyvällä tasolla, ja tutkimustietoa saadaan laajalti myös opiskelijoiden päättötöiden avulla. Sosiaalialalle tärkeitä ovat myös muiden tieteenalojen tutkimustyö, sillä kaikki tutkimustyö, joka vahvistaa ja auttaa ymmärtämään ihmisen vuorovaikutusta ja muutosprosesseja, ihmisten ja yhteisöjen toimintaa sekä ihmisen kasvua ja kehitystä, auttavat ja täydentävät sosiaalialan tietopohjaa. (Kananoja ym. 2007, 215-216.)

Sosiaalialalla *tieteellinen tutkiminen* on inhimillistä, ihmisten hyväksi tehtävää tutkimista, jota ohjaavat tietyt arvot ja lainalaisuudet. Opinnäytetyötä tehtäessä on noudatettava tiettyjä ammatti- ja tutkimuseettisiä periaatteita. Sosiaalialalla tehtäviä opinnäytetöitä ohjaa lainsäädäntö, erilaiset asiakirjat, sääntöetiikka ja normisto, jotka koostuvat sosiaalialan lainalaisuuksista. Suurimmalla osalla yliopistoista ja ammattikorkeakouluista on myös omia tutkimuseettisiä suosituksia ja ohjeistoja, jotka viitoittavat tutkimusten tekemistä. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010 & Kajak 2009.)

Sosiaalialalla tehtävissä opinnäytetöissä eettisyys kulkee koko opinnäytetyöprosessin ajan mukana, aina aiheen valinnasta valmiiseen työhön saakka. Opinnäytetyötä aloittaessamme, kävimme keskustelua yhdessä opettajien ja työn tilaajan Koivutuvan henkilökunnan kanssa siitä, minkälainen opinnäytetyö palvelee parhaiten työn tilaajaa ja meitä opiskelijoita. Opinnäytetyön tekijöinä halusimme työn olevan sellainen, että siitä olisi hyötyä

mahdollisimman monelle, ja useiden eri sisällön muutosten ja pitkän pohdinnan jälkeen työ sai viimeisen muotonsa asiakastytyväisyyskyselynä.

Opinnäytetyön kannalta tärkeä vaihe on tutkimuslupien hankkiminen. Tutkimuslupaa anotaan yhdeltä tai useammalta organisaatiolta sen mukaan, minkä alaisena tutkittava yksikkö tai asia sijaitsee. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010.) Opinnäytetyöhömmme anoimme tutkimusluvut Kokkolan Kaupungin sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtajalta Seppo Mattilalta sekä Kokkolan seudun Terveyskeskuksesta Hannele Tikkakoski-Alvarezilta.

Asiakastytyväisyyskyselyä tehtäessä jouduimme miettimään tarkkaan sen, kuinka toteutamme eettisesti oikeanlaista menettelytapaa tutkimusta tehtäessä. Tutkittaville henkilöille tuli taata identiteettisuoja ja tutkittavien tietojen sataprosenttinen luottamuksellisuus siten, että kyselyitä käyttävät vain opinnäytetyön tekijät opinnäytetyön tekemiseen (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010). Toteutimme opinnäytetyömme kyselyjen keräämisen luottamuksellisesti siten, että jokainen kyselyyn vastannut sai mahdollisuuden itse sulkea antamansa vastauksen kirjekuoreen. Näin ollen tiedot ovat pysyneet salaisina tulosten analysointiin asti.

Opinnäytetyön tutkimuksen tekijöiltä edellytetään tarvittavia tietoja ja taitoja tutkimuksen toteuttamista varten. Myös dokumentointi tutkimuksen kaikissa vaiheissa on erittäin tärkeä osa opinnäytetyön työstämistä. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010.)

Tutkimuseettiset asiat korostuvat opinnäytetyön suunnittelussa siinä vaiheessa, kun mietitään, kuinka tutkimuksen kohteena olevien ihmisten yksityisyys ja oikeus turvataan ja suojataan. Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten kohtelun tulee olla tutkimuseettisesti korkeatasoista ja muutenkin eettisesti hyväksyttävää. Kohteena olevilta ihmisiltä on saatava suostumus, ja heille on tarkoin kerrottava kaikki olennainen, mitä opinnäytetyöhön liittyy. Kohteena olevien henkilöiden tulee olla sellaisia, jotka kykenevät ymmärtämään tilanteen ja ovat päteviä tekemään itsenäisiä päätöksiä ja ratkaisuja. Ennen kaikkea tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. (Kajak 2009.) Koska olimme itse paikalla keräämässä tutkimusaineistoa opinnäytetyötämme varten, pystyimme kertomaan kyselyyn osallistuneille olennaiset asiat opinnäytetyöstämme ja tutkimuksen tarkoituksesta.

Kysyimme erikseen jokaiselta kyselyyn osallistuneelta heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseen.

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusaineisto on hävitettävä asianmukaisella tavalla, mutta säilytettävä kuitenkin riittävän kauan, jos tutkimukseen osallistuvien henkilöiden etu sitä vaatii. (Kajak 2009.)

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

4.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön aihepiirin tultua ajankohtaiseksi otimme itse yhteyttä Koivutuvalla ja ehdotimme omaa ideaamme toteutettavaksi siellä. Koivutuvan henkilökunta mietiskeli ideaamme ja tuli siihen tulokseen, että halusivat hyödyntää meidän innostustamme Koivutupaa kohtaan ja miettiä meidän kanssamme sopivan aiheen opinnäytetyöllemme, joka palvelisi molempien tarpeita.

Opinnäytetyön aiheen suunnittelu ja tutkimusaiheen valinta suoritettiin toukokuussa 2009. Työn tilaajalle, Koivutuvalla, esittelimme aiheen kesäkuussa 2009, jonka jälkeen työmme aiheen sisältö muuttui. Syyskuun alussa 2009 esittelimme opinnäytetyömme aiheen opinnäytetyöseminaareissa Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulussa. Seminaarien jälkeen aloimme työstää opinnäytetyömme uutta aihesisältöä, ja sen esittelimme Koivutuvalla syyskuun lopulla 2009. Projektisuunnitelmamme muuttui tutkimussuunnitelmaksi, koska alkuperäisen suunnitelman mukainen toiminnallisen osio jäi kokonaan pois opinnäytetyöstämme. Marraskuusta 2009 lähtien työstimme tutkimussuunnitelmaamme, ja opinnäytetyön sopimukset allekirjoitettiin Koivutuvalla 11.3.2010. Toukokuussa 2010 tutkimussuunnitelmamme hyväksyttiin ja tutkimusluvut hankittiin Kokkolan kaupungin sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtaja Seppo Mattilalta sekä Kokkolan seudun terveystieteiden tutkimuskeskuskuntayhtymältä Hannele Tikkakoski-Alvarezilta.

Kesäkuussa 2010 keräsimme itse kyselyt neljässä kokkolalaisessa neuvolassa. Heinäkuusta lähtien työstimme opinnäytetyömme teoriaosaa ja syyskuun 2010 alussa aloimme analysoida tutkimustuloksia.

4.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia Koivuhaassa sijaitsevan Koivutuvan tunnettavuutta ydin-Kokkolan alueella. Asiakaskyselyn avulla halusimme saada kokkolalaiset vanhemmat kiinnostumaan Koivutuvasta ja näin ollen saada yhteen isät ja

äidit, jotka ovat samassa elämäntilanteessa. Äidit ja isät tarvitsevat paikkaa, jossa kohdata samassa elämäntilanteessa olevia aikuisia, jakaa arkipäivän kokemuksia ja saada tukea vertaisryhmästä. Koivutuvalla on mahdollista myös keskustella henkilökunnan kanssa mieltä askarruttavista asioista.

Ensimmäinen tutkimusongelmamme koskee Koivutuvan tunnettavuutta eli sitä, kuinka hyvin vanhemmat tuntevat Koivutuvan entuudestaan sekä mitä siellä on mahdollista tehdä. Eli yleisesti selvitimme Koivutuvan tunnettavuuden tällä hetkellä sekä myös sen, miksi ja kuinka nykyiset asiakkaat ovat löytäneet tiensä Koivutuvalle. Tutkimusongelmamme on:

1. Kuinka hyvin Koivutupa on tullut tutuksi odottaville äideille ja kotona oleville vanhemmille?

Toinen tutkimusongelmamme oli selvittää, kuinka vanhemmat haluaisivat kehittää Koivutuvan toimintaa niin, että se palvelisi kaikkien asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. Toinen tutkimusongelmamme oli:

2. Miten Koivutuvan toimintaa voisi kehittää niin, että se palvelisi asiakkaita heidän toiveidensa mukaisesti?

4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Opinnäytetyömme kysely suoritettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen suunnittelimme yhdessä Koivutuvan henkilökunnan kanssa siten, että se saatiin palvelemaan parhaiten Koivutuvan tarvetta sillä hetkellä. Mietimme Koivutuvalla pidetyssä palaverissa yhdessä henkilökunnan kanssa tutkimuksen kannalta oleellisia asioita, joiden pohjalta muodostimme kyselylomakkeen, jossa oli 12 kysymystä. Palaverin jälkeen Koivutuvan henkilökunnalta tuli meille tieto, että he halusivat muotoilla kyselylomaketta vielä tarkemmin, ja heidän toiveidensa perusteella hioimme kyselylomakkeen lopulliseen muotoonsa.

Opinnäytetyömme oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivinen tarkoittaa tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta, ja se perustuu kohteen kuvaamiseen ja

tulkittamiseen numeroiden ja tilastojen avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita syy- ja seuraussuhteista, erilaisista luokitteluista, numeerisiin tuloksiin pohjautuvasta ilmiöiden selittämisestä ja vertailusta. Kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmäsuuntaukseen liittyy paljon erilaisia tilastollisia ja laskennallisia analyysimenetelmiä. (Jyväskylän yliopisto 2010.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus perustuu filosofian *positivistiseen suuntaukseen*, joka pyrkii *selittämään, ennustamaan ja kontrolloimaan* ihmisen ulkoista käyttäytymistä, ja ilmiöitä (Niskanen 2002, 45; Jaakonaho 2008). Positivismissa pidetään myös tärkeänä kausaalisuhteiden selvittämistä, joka selittää systeemin tämänhetkistä ja tulevaa toimintaa aikaisemmin tapahtuneiden asioiden avulla (miksi-kysymykset). (Niskanen 2002.)

Tutkimuksemme on ajankohtainen, ja se toteutettiin muun muassa sen vuoksi, että Koivutuvan henkilökunta toivoi tietoa siitä, mistä päin asiakkaat tulevat Koivutuvalle. Tällä hetkellä suurin asiakaskunta koostuu Koivuhaan ja Mesilän alueella asuvista vanhemmista. Asian tekee ajankohtaiseksi myös se, että kotona olevat vanhemmat eivät välttämättä tiedä, mikä on Koivutupa, joten meidän tehtävänämmä oli tavoittaa pienten lasten vanhemmat ja kertoa heille Koivutuvasta sekä siellä olevasta mahdollisuudesta tavata samassa elämäntilanteessa olevia vanhempia. Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia Koivutuvan tunnettavuutta ja sen oheistavoitteena oli jakaa tietoa Koivutuvasta mahdollisille uusille asiakkaille kyselyiden keruutilanteissa. Tutkimuksen tarkoitus oli saada Koivutuvalle uusia kävijöitä ympäri kaupunkia.

Sen jälkeen, kun olimme päättäneet opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmän, otimme puhelimitse yhteyttä kokkolalaisiin neuvoloihin ja sovimme aineiston keruun eli kyselyn toteuttamisen ajankohdat neuvolakohtaisesti. Olimme itse paikalla keräämässä tutkimusaineistoa, joka mielestämme on auttanut saamaan hyvän vastausprosentin tutkimukselle.

4.4 Aineiston analysointi

Opinnäytetyömme tutkimustulosten käsittelyn aloitimme tekemällä kirjallisen yhteenvedon opinnäytetyökyselyidemme vastauksista, jotka käsitelimme osittain neuvolakohtaisesti. Osa kyselyn tiedoista on käsitelty neuvolakohtaisesti, jotta pystyimme vertailemaan tuloksia eri neuvoloiden kesken. Kaikkia kysymyksiä emme kuitenkaan tarkastelleet neuvolakohtaisesti, koska sillä ei ollut merkitystä tulosten kannalta. Sen jälkeen syötimme kyselyiden vastaukset excel-taulukko laskentaohjelmaan, joka laski yhteenvedon vastauksista. Opinnäytetyön kyselyillä haimme vastauksien keskiarvoja, minkä vuoksi kyselymme on määrällinen. Valmiista tuloksista teimme prosentuaaliset kaaviot, jotka selitämme ja avaamme auki myös sanallisesti opinnäytetyömme tuloksia käsittelevässä kappaleessa 5.

5 TUTKIMUSTULOKSET

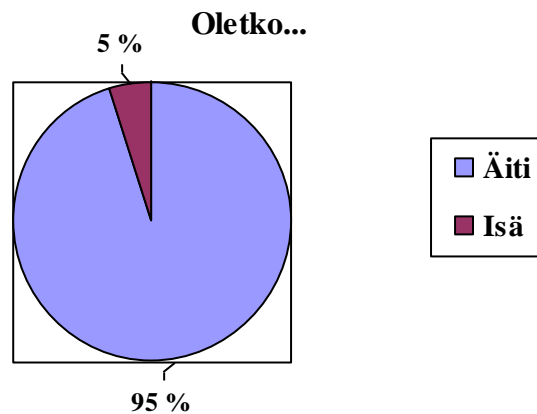
Opinnäytetyön tutkimusosa suoritettiin Halkokarin, Mariankadun, Torkinmäen ja Kirkonmäen neuvoloissa. Koivuhaan neuvolassa emme kyselyitä keränneet, koska kyseisestä neuvolasta käy niin paljon asiakkaita päivittäin Koivutuvalla. Koivutuvan henkilökunnan sekä heidän asiakastilastonsa mukaan Koivutuvan kävijäryhmä koostuu pääasiassa Koivuhaan, Mesilän ja Ykspihlajan alueella asuvista perheistä ja vanhemmista. Tutkimuksemme tarkoituksena oli tutkia Koivutuvan tunnettavuutta Kokkolassa, ja sen vuoksi keskityimme keräämään kyselyitä eri puolilta Kokkolaa. Opinnäytetyömme on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, ja se suoritettiin puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla.

Opinnäytetyömme kyselyn vastaustavoitteeksi asetimme itsellemme sen, että saisimme kerättyä 80 täytettyä vastauslomaketta odottavien äitien ja kotona lasten kanssa olevien vanhempien keskuudesta. Jäimme hieman asettamastamme tavoitteesta (80 vastausta), mutta saimme kuitenkin kerättyä yhteensä 73 täytettyä vastauslomaketta. Kyselymme vastausprosentti oli täten 91,25 %, joka on kuitenkin melko pieni otanta verrattuna siihen, kuinka paljon Kokkolan neuvoloissa käy asiakkaita yhteensä. Paljon emme asettamastamme tavoitteesta jääneet ja olemme todella tyytyväisiä, että valitsemamme tutkimusmenetelmä oli näin onnistunut. Mielestämme emme olisi välttämättä saaneet niin paljon vastauksia, mikäli emme olisi olleet itse paikalla neuvoloissa keräämässä opinnäytetyön tutkimusosamme kyselyitä.

5.1 Tutkimukseen osallistuneiden taustatietoja

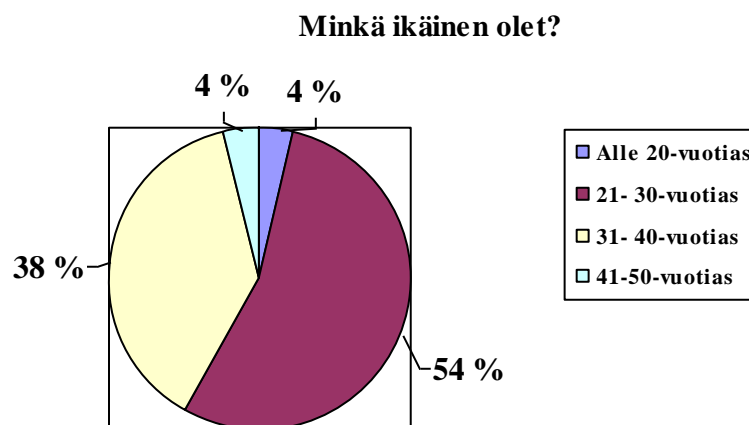
Yhteensä saimme kyselyyn vastauksia 73 kappaletta (= 100 %), ja kuten kuviosta 1 ilmenee, 94,52 % (n = 69) vastaajista oli äitejä ja 5,48 % (n = 4) vastaajista oli isiä (kuvio 1). Halkokarin neuvolasta saimme 27,4 % kaikista vastauksista eli yhteensä 20 vastauslomaketta, ja kaikki vastaajat olivat äitejä. Mariankadun vastaajien osuus oli 24,66 % (n = 18). Heistä 21,92 % (n = 16) vastaajista oli äitejä ja 2,74 % (n = 2) vastaajista olivat isiä. Torkinmäen neuvolasta vastauslomakkeita saimme 20,55 % eli 15 kappaletta.

Kaikki kyselyyn osallistujat olivat äitejä. Kirkonmäen neuvolan vastaajien osuus oli 27,4 %, heistä äitejä oli 24,66 % (n = 18) sekä isiä oli 2,74 % (n = 2).



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

Taustatiedoissa selvitimme myös vastaajien iän, ja 21–30-vuotiaiden osuus vastaajista oli kaikista suurin, eli 54,17 % (n = 39). Toiseksi eniten vastaajien ikä keskittyi 31–40-vuotiaiden ryhmään, 37,50 % (n = 27). Alle 20-vuotiaiden sekä 41–50-vuotiaiden vastaajien osuus oli samansuuruinen, eli 4,17 % (n = 3) per ryhmä (kuvio 2). Vastaajien siviilisäätystä kysyttäessä vaihtoehdot olivat avioliitto, avoliitto, naimaton sekä eronnut tai yksinhuoltaja. Vastaajista suurin osa, 68,06 % (n = 49) oli avioliitossa. Avoliitossa elävien vastaajien osuus oli 27,78 % (n = 20). 2,78 % eli (n = 2) olivat naimattomia sekä 1,39 % (n = 1) oli eronnut/yksinhuoltaja.



KUVIO 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

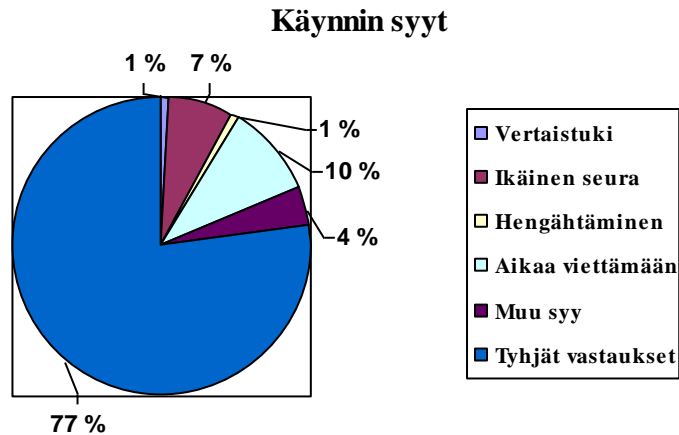
Lasten lukumäärää -kysymyksessä vastausvaihtoehdot olivat 1 lasta, 2 lasta, 3 lasta sekä 4 lasta tai enemmän. Vastaajista 58,33 % (n = 42) vastasi, että heillä on 1 lapsi. Tämän vastausvaihtoehdon ovat rastiittaneet he, joilla on 1 lapsi, tai he, jotka vielä odottavat lastaan. Vastaajista 20,83 % (n = 15) oli 2 lasta. 9,72 % (n = 7) oli 3 lasta. Neljä tai useampi lapsi oli 11,11 % (n = 8).

5.2 Koivutuvan tunnettavuus

Kirkonmäen neuvolassa Koivutupa tunnettiin vastaajien keskuudessa parhaiten. Kyseisessä neuvolassa 20,83 % (n = 15) tiesi, mikä Koivutupa on. Toiseksi eniten Koivutupa oli tullut tutuksi Halkokarin neuvolan asiakkaille, jossa vastaava luku oli 16,67 % (n = 12). Mariankadulla Koivutuvan tunnettavuusprosentti oli 15,28 % (n = 11) sekä Torkinmäellä 11,11 % (n = 8).

Kaikista kyselyyn vastanneista 15,28 % (n = 11) oli joskus vierailut Koivutuvalla ja vastaavasti 84,72 % (n = 61) ei ollut koskaan käynyt Koivutuvalla. Neuvolakohtaisesti prosentit jakautuivat seuraavasti: Halkokarin neuvolan asiakkaita 6,94 % (n = 5) oli joskus vierailut Koivutuvalla ja 20,83 % (n = 15) ei ollut käynyt. Mariankadun neuvolassa 5,56 % (n = 4) oli käynyt Koivutuvalla ja 18,06 % (n = 13) ei ollut vierailut kyseisessä paikassa. Torkinmäen ja Kirkonmäen neuvoloista yhteensä, Koivutuvalla oli vierailut 2,78 % (n = 2). Torkinmäen neuvolan kävijöistä 19,44 % (n = 14) ei ollut koskaan käynyt Koivutuvalla ja vastaava luku Kirkonmäen neuvolan asiakkaita oli 26,39 % (n = 19).

Kyselyyn vastaajilta kysyttiin syytä Koivutuvalla vierailuun, mutta siihen kysymykseen 76,39 % ei ollut vastannut mitään. Useimmiten asiakkaat ovat kuitenkin menneet Koivutuvalle viettämään aikaa (9,72 %) ja hakemaan ikäistään seuraa itselleen ja lapsilleen (6,94 %). 1,39 % Koivutuvalla kävijöistä oli hakenut vertaistukea, ja sama määrä oli mennyt Koivutuvalla hengähtämään arjen kiireen keskellä. Muun syyn takia Koivutuvalla vierailee 4,17 %, ja heidän vierailunsa syyt jäivät kyselyssämme epäselväksi. (Kuvio 3.)

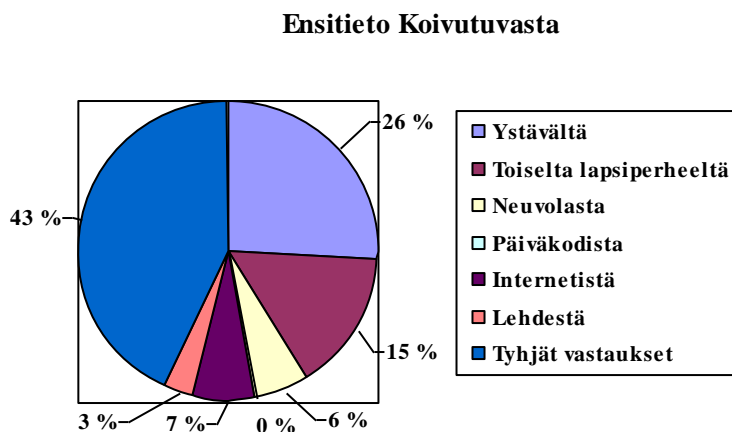


KUVIO 3. Syyt Koivutuvalla vierailuun

Kyselyyn vastanneista Koivutuvalla vierailee 11 kävijää. Heidän keskuudestaan 2 kävijää vierailee Koivutuvalla 1–2 kertaa viikossa. Yksi kävijä käy Koivutuvalla 1–2 kertaa kuukaudessa ja 8 kävijää vierailee Koivutuvalla harvemmin kuin 1–2 kertaa kuukaudessa.

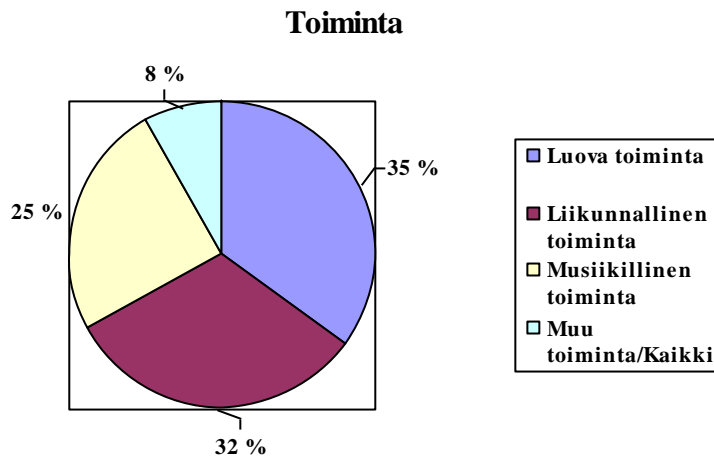
5.3 Ensimmäinen tieto Koivutuvasta ja odotukset toiminnasta

Suurin osa vastanneista sanoi, että on saanut ensimmäisen tiedon Koivutuvasta ystävältä: 26,39 % (n = 19). Toiselta lapsiperheeltä oli Koivutuvasta kuullut 15,28 % (n = 11). 6,94 % (n = 5) oli lukenut Koivutuvasta internetistä ja 5,56 % (n = 4) oli kuullut Koivutuvasta ensimmäistä kertaa neuvolasta. Vain 2,78 % (n = 2) oli lukenut Koivutuvasta lehdestä. Tässä kysymyksessä tyhjiä vastauksia oli 43,06 %. (Kuvio 4.)



KUVIO 4. Ensimmäinen tieto Koivutuvasta

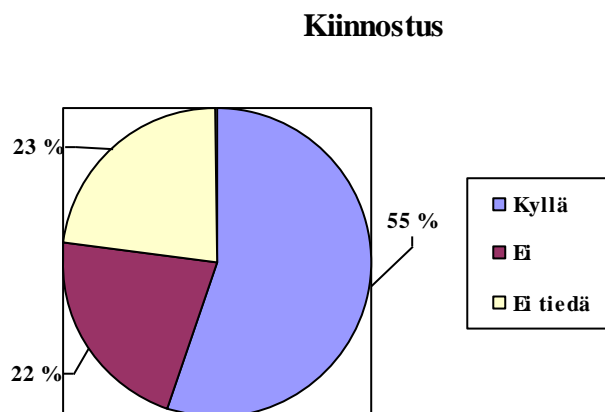
Koivutuvalla kävijät toivoisivat eniten luovaa toimintaa: 31,94 % (n = 23). 29,17 % (n = 21) toivoisi toiminnan olevan enemmän liikunnallista. Musiikillista toimintaa Koivutuvalla toivoi 22,22 % (n = 16). Kaikkea edellä mainittuja ja vapaata toimintaa toivoi 6,94 % (n = 5). (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Kyselyyn vastanneiden odotukset Koivutuvan toiminnasta

5.4 Kiinnostus Koivutupaa kohtaan

Kaikkien vastaajien kesken 54,79 % (n = 40) haluaisi tulevaisuudessa vierailla Koivutuvalla. 21,92 % (n = 16) ei ollut kiinnostunut vierailemaan Koivutuvalla. 23,29 % (n = 17) ei osannut vastata tähän kysymykseen. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Kyselyyn vastanneiden kiinnostus vierailla Koivutuvalla.

6 KYSELYN JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä pohdimme opinnäytetyön tutkimusosan vastauksista esille nousseita asioita. Kyselyaineiston avulla saimme vastaukset asettamiimme tutkimusongelmiin. Kyselyymme vastasi 73 odottavaa äitiä tai kotona lasten kanssa olevaa vanhempaa. Ensimmäisenä tutkimusongelmanamme oli, kuinka hyvin Koivutupa on tullut tutuksi odottaville äideille ja kotona oleville vanhemmille. Toinen tutkimusongelmanamme oli, miten Koivutuvan toimintaa voisi kehittää niin, että se palvelisi asiakkaita heidän toiveidensa mukaisesti. Vastaukset asettamiimme tutkimusongelmiin olemme liittäneet alla oleviin johtopäätöksiin.

6.1 Taustatiedot

Kyselyymme seitsemästäkymmenestäkolmesta vastauksesta 20 vastausta saimme Halkokarin neuvolasta, 18 vastausta Mariankadun neuvolasta, 15 vastausta Torkinmäen neuvolasta ja 18 vastausta Kirkonmäen neuvolasta. 69 kyselyymme vastannutta oli äitejä ja 4 vastaajista oli isiä. Isien vastaukset saimme Mariankadun ja Kirkonmäen neuvoloista. Pohdimme, että isät eivät ole kovin innokkaita lähtemään äitien mukaan neuvolakäynneille, tai toinen pohdintamme on, että isillä ei ole välttämättä mahdollisuutta töiden vuoksi osallistua neuvolassa käynteihin, koska ne ovat yleensä virka-aikana. Johtopäätöksenä voimme myös todeta, että äidit menevät lähes poikkeuksetta mukaan lastenneuvolakäynneille, olivatpa äidit työelämässä tai kotona.

Kyselyymme osallistuneista 66 vastaajaa oli iältään 21–40-vuotiaita. Alle 20-vuotiaita sekä 41–50-vuotiaita vastaajia oli ainoastaan kolme per ryhmä. Tuloksista tehtyjen johtopäätösten perusteella käy ilmi, että ydin-Kokkolan alueella suurin osa kyselyyn osallistuneista ovat nuoria aikuisia. Vastauksista käy ilmi myös se, että niin sanottuja ”teiniäitejä” ei kuitenkaan ole niin paljon tässä otoksessa kuin olemme olettaneet. Myöskään keski-ikäisien vanhempien osuus otoksessamme ei tällä hetkellä ole kovin suuri.

Suurin osa kyselyymme osallistuneista olivat avioliitossa eläviä, ja ainoastaan yksi vastaaja oli eronnut tai yksinhuoltaja. Tämän otoksen perusteella voimme todeta, että parisuhteessa

elävät ihmiset haluavat vakinaistaa suhteensa, ennen kuin haluavat perustaa perheen. Nyky-yhteiskuntaa ajatellen yllätyksenä meille tuli se, että yksinhuoltajien määrä on kovin vähäinen. Kysymyksen tuloksissa täytyy kuitenkin ottaa huomioon suhteellisen pieni tutkimuksen kohderyhmä.

Kyselyssä esiin tulleessa kohdassa, jossa kysyimme lasten lukumäärää, suurin osa vastasi itsellään olevan yksi tai kaksi lasta. Kyseisen vastausvaihtoehdon ovat valinneet he, joilla on yksi tai kaksi lasta, tai he, jotka vielä odottavat ensimmäistä lastaan. Kyselymme otoksen perusteella voimme todeta, että nykyään perheet ovat lapsiluvultaan pienempiä kuin ennen. Niin sanottuja suurperheitä on oletettua vähemmän, ottaen huomioon Kokkolan alueella vallitsevat erilaiset uskonnolliset ryhmät.

6.2 Koivutuvan tunnettavuus

Tämä kyselyn osuus vastaa suoraan ensimmäiseen tutkimusongelmaamme, eli siihen kuinka hyvin Koivutupa on tullut tutuksi odottaville äideille ja kotona oleville vanhemmille. Kyselyyn osallistuneista 46 vastaajaa kertoi tietävänsä, mikä Koivutupa on, mutta kuitenkin heistä vain 11 vastaajaa oli vierailut Koivutuvalla. Mielestämme on ihmeellistä, kuinka vähän odottavat äidit ja kotona lasten kanssa olevat vanhemmat käyvät Koivutuvalla. Syy siihen, miksi Koivutuvalla käy niin vähän asiakkaita muualta kuin Koivuhaan alueelta, voi olla se, että Koivutupa sijaitsee kaupungin laidalla eli sinne on vaikea päästä pienten lasten kanssa. Kulkuyhteydet eivät ole hyviä, ja monen lapsen kanssa lähteminen on monesti iso kynnyks. Vaikka Koivutupa on siis tuttu paikka perheille, ensimmäistä kertaa sinne meneminen ei ole helppoa. Vastausten keräämisen aikana kävi ilmi, että kiinnostusta Koivutuvalla menemiseen olisi, mutta äideillä ei ole uskallusta tai toista kaveria lähtemään mukaan.

Suurin syy siihen, minkä vuoksi asiakkaat ovat vierailleet Koivutuvalla, on se, että he ovat halunneet mennä sinne viettämään aikaa, ja hakemaan ikäistään seuraa itselleen ja lapsilleen. Vastaajista ainoastaan yksi on hakeutunut Koivutuvalla saadakseen vertaistukea muilta vanhemmilta. Kyselyn tulosten perusteella Koivutupa mielletään vanhemman ajanviettopaikaksi ja lasten leikkipaikaksi. Vanhemmat eivät ole sisäistäneet sitä, että Koivutuvalla saa vertaistukea, eli vertaistuki sanana on monelle outo. Vanhemmat

kertoivat menneensä Koivutuvalla keskustelemaan muiden vanhempien kanssa, mutta eivät ymmärtäneet, että juuri se on vertaistukea. Mielestämme ei kuitenkaan ole kielteinen asia, että sanaa ”vertaistuki” ei käytetä, ehkä juuri se tekee keskustelusta helpompaa ja luonnollisempaa.

6.3 Asiakkaiden ensimmäinen tieto Koivutuvasta ja odotukset sen toiminnasta

Kyselyn tuloksissa kävi ilmi, että parhaiten tieto Koivutuvasta on levinnyt ystäväysten ja toisten lapsiperheiden välillä. Neuvolasta ensimmäisen tiedon Koivutuvasta oli saanut vain 4 kyselyyn osallistunutta. Näiden tulosten perusteella mielestämme suuri aukko tiedon kulussa on neuvolan ja asiakkaiden välillä. Tietomme mukaan neuvoloiden henkilökunta tietää, mikä on Koivutupa, mutta he eivät jaa sitä tietoa asiakkaille. Monelle vanhemmalle kyseinen tieto olisi tärkeä vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden kannalta. Ensitiedon saaminen ystävien ja muiden lapsiperheiden kautta on merkki siitä, että ihmisillä on lähiverkostoissa muita samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä.

Toinen tutkimusongelmamme liittyi Koivutuvan toiminnan odotuksiin asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyyn vastanneista suurin osa toivoi toiminnan olevan luovaa tai liikunnallista toimintaa. Mielestämme ristiriidan tutkimuksen tuloksiin asettaa se, että vain 11 vastaajaa oli käynyt Koivutuvalla, mutta 65 vastaajaa ilmaisi toiveensa Koivutuvalla järjestettävästä toiminnasta. Kuitenkin jopa 33 vastaajaa ei tiennyt haluaako mennä Koivutuvalla, tai ei ollut menossa sinne. Johtopäätöksenä voimme todeta, että ihmiset haluavat vaikuttaa asioihin, joihin eivät itse kuitenkaan ole halukkaita osallistumaan. Vastaustulosta voidaan pohtia myös siltä kannalta, esittivätkö vastaajat toivomuksiaan toiminnalle juuri sen takia, että haluaisivat tulevaisuudessa vieraila Koivutuvalla.

7 POHDINTA

Opinnäytetyömme sai alkunsa siitä, kun keskustelimme yhdessä kiinnostuksemme kohteesta, joka liittyy opinnäytetyöhön. Aihe oli meidän molempien mielestä kiinnostava, ja sen vuoksi päätimme tarttua siihen. Seurauksena otimme itse yhteyttä Koivutuvulle, josta saimmekin lämpimän vastaanoton työllemme. Vaikka opinnäytetyömme alkuperäinen aihe on muuttunut, olemme silti koko ajan olleet tyytyväisiä opinnäytetyömme aiheisältöön.

Mielestämme oli haastavaa olla itse paikalla keräämässä opinnäytetyön kyselyitä, mutta koimme kuitenkin kyseisen aineistonkeruumenetelmän palvelevan parhaiten opinnäytetyömme tarkoitusta. Alusta asti olimme sitä mieltä, että valitsemamme kyselymenetelmä oli meille parhain tapa lähestyä neuvoloiden asiakkaita, ja samalla annoimme kasvot omalle opinnäytetyöllemme ja Koivutuvulle. Koimme haastavaksi myös asettaa opinnäytetyötutkimukselle luotettavat ja eettiset lähtökohdat sekä menetelmät, mutta mielestämme onnistuimme myös täyttämään ne.

Olemme sisäistäneet sosiaalialan ammattieettiset periaatteet ja pyrimme omalla toiminnallamme edistämään niiden toteutumista sosiaalialan työssä. Pyrimme edistämään jokaisen yksilön osallisuutta ja haluamme tulevassa työssämme mahdollistaa jokaisen yksilön tasavertaiset edellytykset yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä.

Puolistrukturoitu kyselylomake luotiin yhdessä Koivutuvan henkilökunnan kanssa. Kyselylomakkeen laatiminen oli mielestämme melko työlästä, ja sen vuoksi kyselyä hiottiin useaan eri otteeseen, jotta se saatiin palvelemaan parhaiten opinnäytetyötämme ja työntilajamme tarpeita. Mielestämme lopullinen kyselylomake oli selkeä ja helposti ymmärrettävä, ja sen vuoksi asiakkaan oli helppo täyttää se nopeasti ennen neuvolakäyntiä.

Koemme asiakkaiden kohtaamisen yleensä miellyttäväksi ja luonnolliseksi vuorovaikutussuhteeksi, ja se auttoi meitä onnistumaan asiakkaiden kohtaamisessa kyselyiden keruutilanteessa, mikä puolestaan auttoi meitä tavoitteisiin pääsyssä. Tämä kokemus sai meidät tuntemaan, että olemme ammatillisesti kasvaneet opintojen aikana ja olemme oppineet kohtaamaan asiakkaita eri elämäntilanteissa. Olemme oppineet

käyttämään omaa persoonaamme työvälineenä sosiaalialan asiakastyössä. Sosionomien ydinkompetensseihin kuuluvan asiakastyön osaamisen hallitsemme molemmat hyvin ja sen vuoksi halusimmekin tuoda taitomme esille opinnäytetyömme kyselyvaiheessa.

Kyselylomakkeiden analysointi oli antoisaa, ja saatujen vastausten määrä yllätti meidät myönteisesti. Pääsimme muutamaa vastausta vaille asetettuihin tavoitteisiin. Lähdimme opinnäytetyön kyselyllä tavoittelemaan 80 vastausta ja saimme kerättyä niistä 73 täytettyä vastauslomaketta. Kyselymme osallistuneiden vastausprosentti oli 91,25 %.

Kyselylomakkeita läpikäydessä saimme paljon tietoa asiakkaiden ajatuksista Koivutupaa kohtaan. Olemme myös miettineet, vaikuttiko meidän kertomamme tieto (kyselyitä kerätessämme) Koivutuvasta saatuihin vastauksiin. Opinnäytetyömme tutkimusosan suorittamisen myötä olemme saaneet valmiuksia tuottaa uutta tietoa, tunnistaa kehittämistarpeita ja antaa tarvittavia vaihtoehtoisia näkökulmia kehittää toimintaa tarpeiden mukaisesti.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan aihe on säilynyt mielenkiintoisena ja haasteellisena. Olemme saaneet toimia eri yhteistyötahojen kanssa, mikä on ollut hyödyllinen oppimiskokemus liitettäväksi tulevaan ”ammattiminään”. Miellämme opinnäytetyöprosessimme oppimiskokemukseksi, jonka aikana olemme oppineet sietämään keskeneräisyyttä työskentelyssä, joka taas on kasvattanut kärsivällisyyttämme.

Jälkikäteen ajateltuna asettamaamme toiseen tutkimusongelmaan olisimme tarvinneet yksityiskohtaisempaa tietoa ja kyselyn osalta lisäkysymyksiä, jotta olisimme saaneet kattavamman vastauksen juuri siihen, miten Koivutuvan toimintaa voisi tulevaisuudessa kehittää. Nykyisellään tieto on sitä, mitä asiakkaat toivoisivat Koivutuvan toiminnan olevan eli kehittämisenäkökulma jää toisaalta kokonaan paitsioon.

Opinnäytetyömme sanoma tiivistettynä on: Koivutupaa ei tunneta niin hyvin kuin olisi odottavien äitien ja kotona lasten kanssa olevien vanhempien sekä lasten hyvinvoinnin kannalta tärkeää. Yleensä neuvolaa pidetään paikkana, josta vanhemmat saavat tietoa perhepalveluista, mutta huomasimme, että tieto Koivutuvasta ei ole välittynyt neuvolan henkilökunnalta asiakkaille. Asiakkaiden tietämys Koivutuvasta on kovin vähäinen tai sitä ei ole ollenkaan, ja sen vuoksi Koivutuvan tulisi tulevaisuudessa markkinoida itseään

enemmän. Koivutuvan vahvuutena näemme kuitenkin sen, että Koivutupa on kaikille avoin paikka, ja sinne voi mennä elämäntilanteeseen katsomatta. Toivomme, että saadut tutkimustulokset herättävät jatkotutkimuksen aiheita Koivutuvalla eli asiakkaiden toivomat toimintamuodot toteutettaisiin konkreettisesti Koivutuvalla, esimerkiksi toiminnallisten interventioiden kautta.

LÄHTEET:

IFSW, International Federation of Social Workers. 2005. Ethics. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.ifsw.org/f38000027.html>. Luettu 21.7.2010.

Jaakonaho, A. 2008. Tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteet. Luentomuistiinpanot. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan yksikkö.

Jylhä, M. 2010. Asiakastyytyväisyystutkimus Kaustisen kauppakeskus Oy:lle. Opinnäytetyö. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Jyväskylän yliopisto. 2010. Www-dokumentti. Saatavilla: <https://webapps.jyu.fi/koppa/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu 16.11.2010.

Kajak. 2009. Opinnäytetyön eettiset suositukset. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.kajak.fi/?deptid=14653>. Luettu 23.7.2010.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Koivutuvan toimintakertomus vuodelta 2005.

Koivutuvan toimintasuunnitelma vuodelle 2006.

Kokkolan kaupunki. 2010a. Perusturva- ja perhepalvelut. Koivutupa. Saatavilla: https://www.kokkola.fi/perusturva/koivutupa/fi_FI/koivutupa/. Luettu 5.8.2010.

Kokkolan kaupunki. 2010b. Perusturva- ja perhepalvelut. Asumisneuvonta. Saatavilla: https://www.kokkola.fi/perusturva/koivutupa/fi_FI/asumisneuvonta/. Luettu 5.8.2010.

Lehtomaa, S. 2010a. Toiminnan ohjaajan toimenkuva.

Lehtomaa, S. 2010b. Koivutuvan kasvatusnäkemys ja Koivutuvan lapsikäsitys.

Lumijärvi, I. 1994. Laadun arviointia sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköissä. Vaasa: Vaasan Yliopiston julkaisuja.

Niskanen, V. A. 2002. Kohti tutkivaa työtapaa. Helsingin yliopiston kasvatustieteellisen tiedekunta. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.mm.helsinki.fi/users/niskanen/kotu/kotutapa02.doc>. Luettu 16.11.2010.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Oulun seudun ammattikorkeakoulu. 2010. Tutkimus eettiset suositukset. Saatavilla: www.oamk.fi/sote/docs/tutkimuseettiset_suosituksset. Luettu 24.7.2010.

- Paavola, H. 2006. Asiakasuskollisuuden jaetut merkitykset. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Pahlman, I. 2010. Asiakastietojen käsittely, salassapito ja asiakkaan tiedonsaantioikeus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Psykonomiopisto. 2007. Vertaistuen aate ja toimintamalli. Saatavilla: <http://www.psykonomiopisto.com/vertaistuki.html>. Luettu 28.7.2010.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu – mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.
- Rostila, I. 2001. Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Pdf-julkaisu. Saatavilla: <http://www.uta.fi/kirjasto/nelli/verkkoaineistot/yht/rostila.pdf>. Luettu 22.7.2010.
- Rönkvist, S. 2008. Palvelun laatu ja kehittäminen. Opinnäytetyö. Keski- Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.
- Sarkkinen-Vuorinen, S. 2010a. Asumisneuvojan työnkuvaus.
- Sarkkinen-Vuorinen, S. 2010b. Koivutuvan toimintaa ohjaava lainsäädäntö.
- Sipilä, J., Ketola, O. & Kröger, T. 1996. Sosiaalipalvelujen Suomi. Juva: WSOY.
- STM. 2002. Oppaita 2001:11. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Www-dokumentti. Saatavilla: http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/opas01_11/osa4.htm. Luettu 13.9.2010.
- Talentia. 2005. Ammattieettiset ohjeet. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.talentia.fi/index.php?&id=476&sm=71>. Luettu 21.7.2010.
- Talentia. 2010. Ammattietiikka. Www-dokumentti. Saatavilla: <http://www.talentia.fi/index.php?&id=474&sm=70>. Luettu 21.7.2010.
- Talentia ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki.
- Virta, K. & Toivola, M. 1993. Sosiaaliturvan pääpiirteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan _____

Vastuuhenkilö organisaatiossa _____

Tutkimusluvan anoja(t) Janette Taipale

Hanna Uusikartano

Osoite Saarimäenpoika 2 os.10, 67700 Kakkola

Puhelin 040 7759890 / Janette. 040 7543586 / Hanna

Sähköpostiosoite janette.taipale@cop.fi

hanna.uusikartano2@cop.fi

Tutkimuksen nimi Koivutuvan tunnettavuus -

asiakkaiden näkökulmasta

Tutkimuksen tarkoitus Tutkitaan koivutuvan tunnettavuutta →

vanhemmat kiinnostuneiksi koivutuvasta

Tutkimuksen kohderyhmä Pronten lasten äidit/isät sekä

odottavat äidit

Aineiston keruun arvioitu ajankohta Huhtikuu - Toukokuun alku, 2010

Tutkimusmenetelmä Kvantitatiivinen tutkimus, suoritetaan

puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 1 5 20 10

Tutkimuksen ohjaaja Juha Pekola

Lupa myönnetään

paikka KOKKOLA aika 2, 6 20 10

anomuksen mukaisesti muutosehdotuksin hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus H T N

Hannelt Nikkari M. M. 2

LIITTEET Tutkimussuunnitelma

Kysely/haastattelulomake

Muut liitteet, mitkä aitataulu

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Keski-Pohjanmaan ammattikorkeasta koulusta ja tutkimme opinnäytetyössämme Koivutuvan tunnettavuutta Kokkolassa. Kyselyllä kartoitamme mistäpäin Kokkolaa kävijät tulevat ja kuinka hyvin Koivutupa jo tunnetaan.

Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja tuloksia käytämme ainoastaan opinnäytetyömme toteutukseen. Monivalintakohdista voit valita useamman vastaus- vaihtoehdon.

1. Mistä päin Kokkolaa olet?

- 1 = Halkokarin Neuvola: Halkokari, Rytimäki, Puntusharju, Rödsö
- 2 = Mariankadun Neuvola: Kiviniitty, Mäntykangas, Hollihaka, Keskusta
- 3 = Torkinmäen Neuvola: Torkinmäki, Lappilanmäki, Hakalahti, Kaustari
- 4 = Kirkonmäen Neuvola: Kirkonmäki, Kuusimäki, Ventus, Jokilaakso

2. Oletko

- 1 = äiti
- 2 = isä
- 3 = huoltaja

3. Minkä ikäinen olet?

- 1 = alle 20
- 2 = 21 – 30
- 3 = 31 – 40
- 4 = 41 – 50

4. Oletko

- 1 = Avioliitossa
- 2 = Avoliitossa
- 3 = Naimaton
- 4 = Eronnut/Yksinhuoltaja

5. Lasten lukumäärä?

- 1 = 1 lapsi
- 2 = 2 lasta
- 3 = 3 lasta
- 4 = 4 tai useampi

6. Tiedätkö mikä on Koivutupa?

- 1 = Kyllä
- 2 = Ei

7. Oletko koskaan käynyt Koivutuvalla?

- 1 = Kyllä
- 2 = Ei

8. Jos olet, niin minkä takia?

- 1 = Hakemassa vertaistukea/apua vanhemmuuteen

- 2 = Äiti/Isä ja lapsi saavat molemmat ikäistään seuraa
- 3 = hengähtämään arjen kiireen keskellä
- 4 = Muuten vain viettämässä aikaa

9. Kuinka usein käyt Koivutuvalla?

- 1 = 1-2krt/vko
- 2 = 3-4krt/vko
- 3 = 1-2krt/kk
- 4 = harvemmin

10. Jos tiedät, mikä Koivutupa on, niin mistä olet saanut siitä ensimmäisen tiedon?

- 1 = Ystävältä
- 2 = toiselta lapsiperheeltä
- 3 = neuvolasta
- 4 = päiväkodista
- 5 = internetistä

11. Minkälaista toivoisit toiminnan olevan?

- 1 = luovaa toimintaa (askartelua, maalausta, ym.)
- 2 = liikunnallista (pelit ja leikit)
- 3 = musiikillista (musiikkileikit, laulut, ym.)
- 4 = jotain muuta, mitä:

12. Jos et ole käynyt Koivutuvalla, niin haluaisitko tulevaisuudessa vierailla siellä?

- 1 = Kyllä
- 2 = Ei

13. Jos et ole käynyt Koivutuvalla, niin haluaisitko tietoa Koivutuvan toiminnasta? Jos, niin voit halutessasi jättää yhteystietosi, niin Koivutuvalla otetaan Sinuun yhteyttä henkilökohtaisesti.

**Kiitos vastauksestasi!
Hanna Uusikartano ja
Janette Taipale AMK SA 12**

OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

Opinnäytetyön alustava aikataulu (pvm:t kuukauden tarkkuudella)

Aloituspalaveri (ohjaaja, työn tekijä, työelämäohjaaja) [] 11.3.2010
Toteutussuunnitelman esittäminen []
Väliraportointi []
Ohjaajan tarkastus ja/tai loppupalaveri [] 09/2010
Opinnäytetyön hyväksyttäväksi jättäminen [] 10/2010
Opinnäytetyön seminaariesitys [] 11/2010
Kypsyyskoe []

Toimeksiantajan yhteystiedot (yritys, yhteyshenkilön nimi, osoite, puhelin, sähköposti)

Kokkolan kaupungin perhepalvelut / Koivutupa
Sirpa Lehtomaa
sirpa.lehtomaa@kokkola.fi puh: 044-7809168

Tämä sopimus on laadittu kolmena kappaleena. Sopimuskappaleet toimitetaan opinnäytetyön tekijälle, toimeksiantajalle sekä työn ohjaajalle. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun opiskelija sitoutuu tekemään toimeksiantajan toimeksiannosta edellä mainitusta aiheesta opinnäytetyön _____ mennessä.

Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön työssä tarvittavaa tietoa sekä arvioimaan opinnäytetyön valmistuttua sen hyödynnettävyyttä toiminnassaan. Toimeksiantaja maksaa materiaali-, postitus-, matka- ym. mahdolliset kulut laskun mukaan. Toimeksiantaja voi maksaa opinnäytetyön tekijälle palkan.

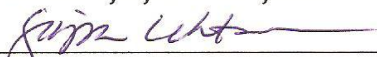
Tämän sopimuksen osapuolet ovat velvolliset pitämään salassa kaiken, mitä he toimeksiannon yhteydessä ovat aaneet tietoonsa asioista, joita voidaan pitää toisen sopijapuolen liikesalaisuutena. Opinnäytetyö käydään läpi ammattikorkeakoulun opinnäytetyöseminaarissa ja se on julkinen asiakirja. Toimeksiantajan tulee erikseen pyytää työn salausta.

Ammattikorkeakoulu ei vastaa opinnäytetyön tekijän mahdollisesti aiheuttamasta haitasta tai vahingosta.

Päiväys

11.3.2010

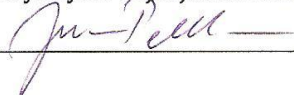
Työelämäohjaajan allekirjoitus



Opiskelijan allekirjoitus

Hanna Uusikartano  Janette Taipale  Jaacinta  Tiegala 

Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus



OPINNÄYTETYÖSOPIMUS

Opinnäytetyön tekijä/t Hanna Uusikartano Janette Taipale	Aloituspäivämäärä 27.5.2009
Koulutusohjelma Sosionomi	Yksikkö keski-Pohjanmaan Ammattikorkeakoulu "Sosiaali- ja terveysalan yksikkö"
Koulutusohjelman yliopettaja Pirjo Forss-Pennanen	Ehdotus opinnäytetyön ohjaajaksi Juha Pekola
Opinnäytetyön työnimi (aihe) Kotiutuupa-Connecting People	
Tutkimusongelma/kehittämistehtävä 1. Kuinka hyvin kotiutuupa on tullut tutuksi odottaville äideille ja kotona oleville vanhemmille? 2. Miten kotiutuupan toimintaa voisi kehittää niin, että se palvelisi asiakkaita heidän toiveidensa mukaisesti?	
Opinnäytetyön tavoite ja rajaus/tutkimustulokset	


KOKKOLAN KAUPUNKI
Terveyspalvelut

Viranhaltija ja virka-asema
Tikkakoski-Alvarez Hannele
Hoitotyön johtaja

PÄÄTÖS
Yleinen päätös

Päivämäärä / pykälä
02.06.2010 / § 5
13/01

LIITE 5

Asia	Taipale Janette ja Uusikartano Hanna, tutkimusluvan myöntäminen	
Päätös ja sen perustelut	Hyväksytään Myönnetään tutkimuslupa aiheesta: Koivutuvan tunnettavuus asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimussuunnitelma liitteenä	
Allekirjoitus	Hoitotyön johtaja  Tikkakoski-Alvarez Hannele	
Oikaisuvaatimus-oikeus	Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianomainen) sekä kunnan jäsen.	
Oikaisuvaatimusviranomainen	Sosiaali- ja terveyslautakunta	
Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen	Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenten katsotaan saaneen päätöksestä tiedon kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näydetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.	
Oikaisuvaatimuksen sisältö ja toimittaminen	Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.	
Päätöksen nähtäväksi asettaminen	Päivämäärä 15.6.2010	
Tiedoksianto asianosaiselle	<input checked="" type="checkbox"/> Lähetetty tiedoksi kirjeellä Annettu postin kuljetettavaksi, pvm/ tiedoksiantaja 2.6.2010 myygarf	Asianosainen _____
	<input type="checkbox"/> Luovutettu asianosaiselle Paikka, pvm	Asianosainen _____
	Tiedoksiantajan allekirjoitus ja virka-asema	Vastaanottajan allekirjoitus
	<input type="checkbox"/> Muulla tavoin, miten	
Lisätietoja		
Liitteet		
Sisäinen jakelu		

Postiosoite / Postadress:
PL 43 / PB 43
67101 KOKKOLA / KARLEBY

Käyntiosoite / Besöksadress:
Kaupungintalo / Stadshuset
Kauppatori 5 / Salutorget 5

Puhelin / Telefon:
(06) 828 9111
Fax: (06) 8289 389

S-posti / E-post:
etunimi.sukunimi@kokkola.fi
förnamn.efternamn@kokkola.fi

Internet:
www.kokkola.fi

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan Kokkolan kaupunki
Kokkolan kaupungin perusturva ja perhepalvelut

Vastuhenkilö organisaatiossa _____

Tutkimusluvan anoja(t) Hanna Uusikartano Janelle Toppala
Toukokatu 25, 101 Sivunmäentie 2, 1010
67100 Kokkola 67100 Kokkola
Puhelin 040-7543 586 040-7759 890
Sähköpostiosoite hanna.uusikartano@kokkola.fi janelle.toppala@kokkola.fi

Tutkimuksen nimi Koivutuvan tunnettavuus asiakkaiden
näkökulmasta

Tutkimuksen tarkoitus Tutkia Koivutuvan tunnettavuutta odottavien
ja kotona olevien vanhempien silmällä.

Tutkimuksen kohderyhmä Odottavat äidit ja kotiäidit ja -isät

Aineiston keruun arvioitu ajankohta touko-kesäkuu 2010

Tutkimusmenetelmä Tutkimus on laadullinen ja suorite-
taan puoli strukturoidulla kyselylomalla.

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 15 2010

Tutkimuksen ohjaaja _____

Lupa myönnetään

paikka _____ aika _____ 20

anomuksen mukaisesti muutosehdotuksin hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus

SEPPÖ MATTILA, ALVELWOHTAJA

LIITTEET Tutkimussuunnitelma
 Kysely/haastattelulomake
 Muut liitteet, mitkä _____

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
MELLERSTA ÖSTERBOTTENS YRKESHÖGSKOLA

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan Kokkolan kaupunki
Kokkolan kaupungin perusturva ja perhepalvelut

Vastuhenkilö organisaatiossa _____

Tutkimusluvan anoja(t)

Hanna Väisänen Jenette Toivola
Toukokatu 27, 101 Suomenkatu 1, 1010

Osoite

67100 Kokkola 67100 Kokkola

Puhelin

040-7543 586 040-7759 890

Sähköpostiosoite

hanna.vaisanen@kokkola.fi jenette.toivola@kokkola.fi

Tutkimuksen nimi

Koivutuvan tunnettavuus asiakkaiden
näkökulmasta

Tutkimuksen tarkoitus

Tutkia Koivutuvan tunnettavuutta odottavien
13 kotona olevien vanhempien puolesta.

Tutkimuksen kohderyhmä

Osoittavat ihmiset ja heidän läheiset

Aineiston keruun arvioitu ajankohta touko-kesäkuu 2010

Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on laadullinen ja suoritetaan
puolistrukturoidulla kyselylomalla.

Tutkimussuunnitelma hyväksytty 15 2010

Tutkimuksen ohjaaja _____

Lupa myönnetään

paikka _____ aika _____ / _____ 20

anomuksen mukaisesti muutosehdotuksin hylätty

Luvanmyöntäjän allekirjoitus

SEPPÖ MATTILA, ALVELUJOHTAJA

LIITTEET

- Tutkimussuunnitelma
 Kysely/haastattelulomake
 Muut liitteet, mitkä _____

KOKKOLAN KAUPUNKI

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Sosiaali- ja terveystoimi
Sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtaja 21.05.2010 45 §

Asia Tutkimuslupa-anomus / Koivutuvan tunnettavuus asiakkaiden näkökulmasta

Hakijat Hanna Uusikartano ja Janette Taipale, Keski-Pohjanmaan ammatti-
korkeakoulu

Hakijat anovat lupaa tutkia Koivutuvan tunnettavuutta odottavien- ja kotona olevien vanhempien piirissä.
Tutkimuksen kohderyhmä on odottavat äidit ja kotiäidit ja -isät.
Tutkimus on laadullinen ja suoritetaan puoli strukturoidulla kyselylomakkeella.

Lupaehdot Hakijat sitoutuvat noudattamaan tietosuojalaista ja salassapidosta annettuja ohjeita ja määräyksiä siltä osin, kuin niitä tähän tutkimukseen liittyy.


Työn valmistuttua tutkijat luovuttavat yhden kappaleen työstään sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.

Yhdyshenkilönä sosiaali- ja terveystoimen puolella toimii:

Sanna Sarkkinen-Vuorinen, asumisneuvoja/sos.työntek.
sanna.sarkkinen-vuorinen(at)kokkola
Puh. 044 7809 973

Päätös Tutkimuslupa myönnetään yllämainituin ehdoin.

Päiväys ja allekirjoitus 21.05.2010


Seppo Mattila
Sosiaali- ja vammaistyön palvelujohtaja