

# Kuraattorityön systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipedagoginen lapsi- ja nuorisotyö  
Opinnäytetyö  
Syksy 2015  
Elina Leppäkoski

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

LEPPÄKOSKI, ELINA:

Kuraattorityön systemaattisen  
asiakaspalautteen keräämisen  
suunnitelma

Sosiaalipedagogisen lapsi- ja nuorisotyön opinnäytetyö, 40 sivua, 11 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyöni aihe on kuraattorityön systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymälle. Opinnäytetyöni tavoite on kehittää kirjallinen suunnitelma, jonka avulla systemaattista asiakaspalautetta voi kuraattorityöstä kerätä. Tarkoituksena on palautteen keräämisen kautta saada kuraattorityön asiakkaiden ääni kuuluville ja näin pyrkiä kehittämään kuraattorityötä asiakaslähtöisesti.

Opinnäyte on työelämälähtöinen kehittämishanke, jossa aihe ja tavoitteet ovat nousseet Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän oppilashuoltoyksiköstä. Koska sitoutuminen valmiin suunnitelman käyttöön edellyttää henkilöstön osallisuuden mahdollistamista, on työ tehty työelämälähtöisen prosessikehittämisen ja vertaiskehittämisen avulla. Opinnäytetyössä pohditaan kuraattorityön laatua asiakasnäkökulmasta ja näitä pohdintoja pidetään perustana tuotoksen eli Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelman tekemiselle.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma, joka on Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän oppilashuoltoyksikön kuraattoreiden tarkoitus ottaa käyttöön vuonna 2016. Kehittämisprosessi tulee jatkumaan suunnitelman käyttökokemusten myötä.

Asiasanat: kuraattori, asiakaspalaute

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

LEPPÄKOSKI, ELINA:

A plan for getting systematic customer  
feedback of school social work

Bachelor's Thesis in Social Services. Option in social pedagogy for work with  
children and young people, 40 pages, 11 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

---

The objective of this thesis is to make a plan for the Welfare District of Forssa to get systematic customer feedback of school social work. The goal of this thesis is to develop a written plan, which will enable the gathering of systematic customer feedback of school social work. The objective is through gathering the feedback to bring out the voice of the customers of school social work and strive to make school social work more customer-oriented.

This thesis is a work oriented development project, in which the topic and the goals came from the Student welfare unit of the Welfare District of Forssa. Because commitment to using the final plan requires the inclusion of the personnel, a work oriented process of developing and peer developing is used in making of this thesis. The quality of school social work from customer perspective is discussed in the thesis. These discussions are used as the base of making the product or the plan for getting systematic customer feedback.

As a final product the plan for getting systematic customer feedback was formed. The aim is to bring the plan into use by school social workers of the Welfare District of Forssa in the spring of 2016. The developing process will continue as we get user experiences of the plan.

Key words: school social work, customer feedback

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	3
2.1	Kohdeorganisaatio Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä	3
2.1.1	Kohdeorganisaation asiakaspalautejärjestelmä	5
2.1.2	Asiakkaan merkitys kohdeorganisaatiossa	6
2.2	Opinnäytetyön merkitys	7
2.3	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	9
2.4	Aiheen rajaus ja tiedonhaku	9
3	KURAATTORITYÖ ELI KOULUN SOSIAALITYÖ	12
3.1	Lainsäädäntö kuraattorityön takana	16
3.2	Laatu ja arviointi kuraattorityössä	17
3.3	Toimiva palvelu ja laatu	19
4	PROSESSIN ALOITTAMINEN	21
5	TUOTOKSEN SISÄLTÖ JA SEN RAKENTUMINEN	25
5.1	Palautteen keräämisen tapa	26
5.2	Palautteen keräämisen tiheys ja kohdejoukko	27
5.3	Palautteen käsittely	28
5.4	Palautelomakkeen luominen	29
5.4.1	Avoimet vai suljetut kysymykset	30
5.4.2	Mitä on oleellista kysyä	31
5.4.3	Taustatiedot lomakkeessa	33
6	PROSESSIN ARVIOINTI	34
7	POHDINTA	38
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	45

# 1 JOHDANTO

Viimeksi kuluneiden vuosikymmenten aikana on sosiaali- ja terveystalouden uudistamisen eteen tehty työtä. Vaikka viime vuosina on keskitytty enemmän rakenteisiin, on samalla myös pyritty vahvistamaan käytännön toiminnan innovointia. Kehittämisessä on tärkeää kiinnittää huomiota toimivien palveluiden aikaansaamiseen, jotta uudistamistyö olisi tuloksellista. Kehittämisen tavoitteena tulisi olla palveluiden käyttäjien kannalta välittömästi tai välillisesti saatu hyöty, joka voi olla parempaa laatua, toimivuutta, käytettävyyttä, saavutettavuutta tai kokemusta. Palvelun laadun voidaan ajatella muodostuvan esimerkiksi käyttäjien kokemuksista, jolloin keskeiseksi nousee asiakkaan tyytyväisyys palveluun ja palvelukokemukseen. Viime aikoina on kiinnitetty paljon huomiota siihen, miten hyvä palvelukokemus muodostuu. (Stenvall & Virtanen 2012, 51, 63–64).

Kuraattorityön asema sosiaalityön kentässä on vahvistunut entisestään uuden Oppilas- ja opiskelijalain (1287/2013) tultua voimaan. Aiemmin kunnilla oli velvollisuus järjestää kuraattoripalveluita Lastensuojelulain (417/2007) mukaisesti esi-, perus-, lisä- ja valmistavan opetuksen oppilaille. Uuden Oppilas- ja opiskelijalain (1287/2013) myötä kuraattoripalveluiden tulee kattaa myös toisen asteen opiskelijat. Kuraattoripalvelu on oppilaiden ja opiskelijoiden oikeus. Keskeinen periaate kuraattorityössä, kuten muussakin sosiaalityössä, on asiakaslähtöisyys (Talentia ry. 2013, 11). Vaikka kuraattorityötä on tehty jo kauan, on työ edelleen melko määrittelemätöntä (Korpela 2012, 277),

Opinnäytetyöni on muodoltaan kehittämishanke, joka toteutettiin Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän, FSHKY:n, oppilashuoltoyksikölle. Kehittämistyöni noudattaa ja toteuttaa FSHKY:n strategiatyön mukaisia arvoja. Organisaation strategiatyössä tärkeimmiksi nostetuista kehittämiskohteista työni koskee etenkin asiakaslähtöisyyden korostamista. FSHKY:n perhepalveluiden BSC-korttiin on kirjattu tavoitteeksi vuosille 2015–2016 asiakaspalautteasioiden miettiminen. Työni on yksi osa tuon tavoitteen saavuttamista.

Opinnäytetyön visiona oli kuraattoripalveluita käyttävän asiakkaan äänen kuuluviin tuominen ja sen käyttäminen kuraattorityön kehittämistoiminnassa. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen

suunnitelma FSHKY:n oppilashuoltoyksikön kuraattoreiden käyttöön. Suunnitelma on luotu yhdessä oppilashuoltoyksikön kuraattoreiden, koulupsykologien ja esimiehen sekä organisaation kehittämispäällikön kanssa.

Säännöllisen asiakaspalautteen saaminen on FSHKY:n oppilashuoltoyksikössä nähty tärkeänä työn kehittämisen kannalta. Nykyisiä käytössä olevia palautekanavia pitkin kuraattorityöstä ei ole saatu palautetta. Palautteen keräämisen tapojen ja aikataulujen ohella tärkeimmäksi pohdittavaksi asiaksi nousi se, mitä halutaan asiakkailta kysyä, mikä on asiakasnäkökulmasta laadukasta kuraattorityötä. Työn tekemisellä on hedelmällinen lähtökohta, koska palautteen keräämisen näkee tärkeänä koko oppilashuollon tiimi. Tämä työ on myös osa oppilashuollon tiimin laatutyöskentelyä. Lähtökohtana laatutyöskentelylle voidaan pitää työyhteisön halua saada selvyyttä laatutasostaan sekä pyrkimystä parempaan laatuun (Outinen 1994, 87).

Tuotoksen tekemisen mahdollistamiseksi on tutustuttu kuraattorityön teoriaan ja siihen, mitä laatu sosiaalityössä voi olla. Laatua katsotaan työssä asiakkaan näkökulmasta. Koska kuraattorityön laatua ei juurikaan voida arvioida tuottavuudella, täytyy laadun kriteerien löytyä muista asioista.

Opinnäytetyö on tehty käyttäen työelämälähtöistä prosessikehittämistä ja vertaiskehittämistä. Kehittämistyössä on alusta asti, eli opinnäytetyön aiheen miettimisestä saakka, ollut mukana koko työyhteisö. Kehittämistyötä on tehty pitkälti keskustelujen ja reflektoinnin kautta.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Aloitin sosionomiopinnot syksyllä 2013 päivittääkseni aiemman sosiaalikasvattajan tutkintoni ammattikorkeakoulututkinnoksi. Opintojen aloittamisesta saakka on ollut selvää, että haluan tehdä opinnäytetyöni aiheesta, joka hyödyttää myös omaa työtäni kuraattorina. Työskentelen kuraattorina Forssassa, missä opiskeluhuollon kuraattori- ja psykologipalvelut tuottaa Forssan hyvinvointikuntayhtymä, FSHKY (kuvio 1).

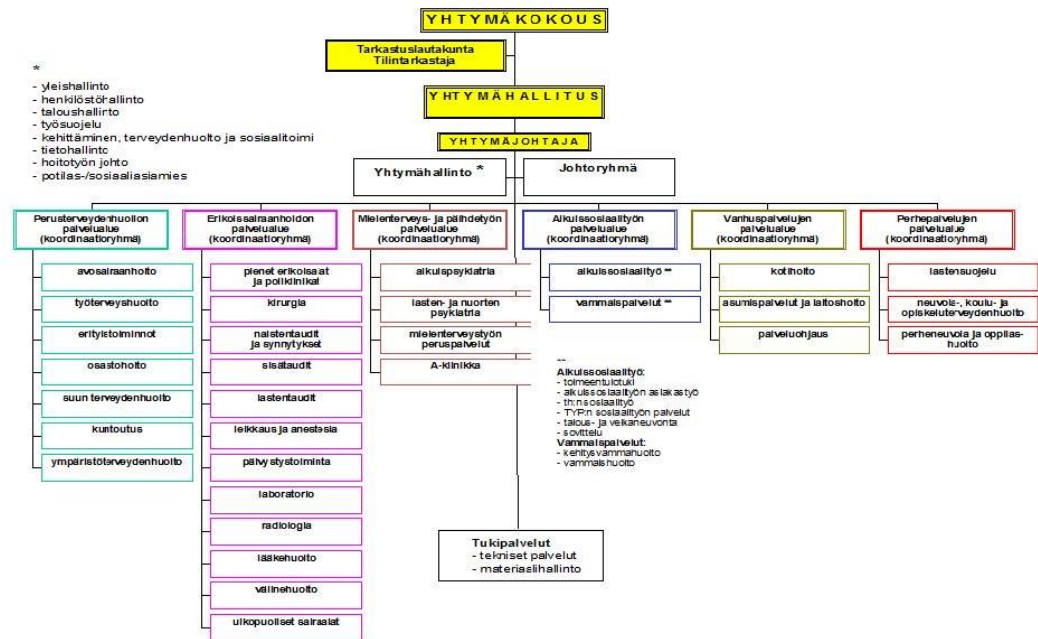
Opinnäytetyön aiheista keskusteltiin oppilashuollon tiimissä sekä esimiehen ja kehittämispäällikön kanssa opintojen aloittamisesta lähtien. Erilaisia ideoita on noussut esiin ja niistä on keskusteltu useampaan otteeseen eri kokoonpanoilla. Syksyllä 2014 vahvistui ajatus systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen tarpeellisuudesta. Sosiaalipalveluiden mukaan kuntayhtymään tuleminen tammikuussa 2014 toi mukanaan uudistamistarpeita joillekin terveydenhuollon organisaation käytänteille, joista yksi on juuri asiakaspalautteasioiden miettiminen. Perhepalvelualueen BSC-kortissa tämä onkin asetettu tavoitteeksi vuosille 2015–2016. Kuntayhtymässä on alkanut myös uusi strategiatyö, johon asiakastyytyväisyyteen liittyvät asiat olennaisesti kuuluvat.

### 2.1 Kohdeorganisaatio Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

Forssan seutuun kuuluvat Forssan kaupungin lisäksi Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnat, muodostaen yhdessä noin 34 000 asukkaan kokonaisuuden (Hämeen liitto 2015). Alueella toimiva Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, FSHKY, on rakentunut vuoden 2014 alussa seutukunnan sosiaalipalveluiden yhdistyessä 13 vuotta toimineeseen Forssan seudun terveydenhuollon kuntayhtymään, FSTKY:ään. FSTKY oli kuntien omistuksessa oleva hallinnollisesti itsenäinen organisaatio, jossa yhdistyivät perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut. (Forssa seudun hyvinvointikuntayhtymä 2014a.)

FSHKY:ssä palvelut jakautuvat kuuteen palvelualueeseen, perusterveydenhuoltoon, erikoissairaanhoidon, mielenterveys- ja päihdetyöhön, aikuissosiaalityöhön, vanhuspalveluihin ja perhepalveluihin.

Oppilashuoltoyksikkö sijoittuu organisaatiossa perhepalveluihin yhdessä lastensuojelun, neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä perheneuvolan kanssa.



Kuvio 1. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän organisaatiokaavio (FSHKY 2015a)

## FSHKY:n Oppilashuoltoyksikkö

Forssassa koulupsykologi ja -kuraattoritoimintaa on ollut vuosikymmenten ajan. Perheneuvola ja sen alaisuudessa toimineet kuraattori ja koulupsykologi siirtyivät vuonna 2003 Forssan kaupungilta FSTKY:lle. Muodostettiin oppilashuoltoyksikkö, joka jäi perheneuvolan alaisuuteen. Tuolloin seutukunnalla oli Forssan koulupsykologin ja -kuraattorin lisäksi kaksi kuraattoria, toinen Jokioisilla ja toinen Tammelassa. Koulupsykologipalvelua oli Forssassa mutta ei varsinaisesti seudullisesti, vaan psykologipalveluita seutukunnalle oli tarjolla perheneuvolan kautta. Siirtymisen jälkeen kehitettiin koko seutukunnan oppilashuoltotoimintaa kuntien ja kuntayhtymän yhteistyönä hankkeen avulla vuosina 2004–2006. Hankkeen lopputuloksena syntyi seudulle hyvän



oppilashuollon toimintamalli ja seutukunta sai oppilashuoltoon vahvistukseksi koulupsykologin, jonka toiminta-alueeseen kuuluivat Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä sekä koulukuraattorin toimimaan Humppilassa ja Ypäjällä. (Toukkari, Suhonen, Puro, Honkala & Hietanen-Peltola 2007, 6,8).

FSHKY:n oppilashuoltoyksikkö on vuosien varrella kasvanut ja pitää nyt sisällään neljä koulupsykologin, kuusi kuraattorin ja vastaavan kuraattorin toimet. Yksikön asiakaskunta koostuu lapsista ja nuorista alkaen esiopetuksesta aina toisen asteen opiskelijoihin saakka. Oppilashuoltoyksikön esimiehenä toimii perheneuvolan ja oppilashuollon päällikkö. Muun kuntayhtymän tavoin myös oppilashuoltoyksikkö tarjoaa palveluita viiden kunnan alueella. Koulupsykologin ja vastaavan kuraattorin palvelut kuntayhtymä tuottaa koko viiden kunnan alueelle, kuraattoripalvelut Forssaan, Humppilaan ja Ypäjälle. Jokioisilla ja Tammelassa on edelleen omat kunnan palkkalistoilla olevat kuraattorinsa. Vaikka osa FSHKY:n kuraattoreista toimiikin vain yhden kunnan alueella, kuuluu jokaisen työalueeseen kuitenkin useita oppilaitoksia tai yksiköitä. Enimmillään kuraattorilla on hoidettavanaan viisi oppilaitosyhteisöä.

### 2.1.1 Kohdeorganisaation asiakaspalautejärjestelmä

Jotta pystytään kehittämään palveluita asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, tulee hankkia asiakaspalautetta. Jatkuvaan kehittämiseen tarvitaan jatkuvaa palautetta ja tämän vuoksi on tärkeää, että organisaatiossa on kattava järjestelmä sekä asiakkaiden että henkilöstön kuulemiseen. FSHKY:n asiakaspalautejärjestelmä pitää sisällään kanavat palautteen antamiseksi sekä palautteen käsittelemisen ja siihen vastaamisen tavat. Suoran asiakaspalautteen lisäksi järjestelmässä on huomioitu myös esimerkiksi median kautta tuleva palaute. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2014b.)

Kuntayhtymän yksiköissä ovat asiakaspalautelomakkeet ja -laatikot koko ajan asiakkaiden saatavilla. Palautetta voi antaa myös internetissä. Henkilökunta on ohjeistettu kirjaamaan myös suullisena saatu palaute ylös käsittelemistä varten. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2014b.)

Yksikköä koskevat asiakaspalautteet käsitellään aina ensin esimiehen kanssa kyseisessä yksikössä. Palautteet menevät kehittämis ehdotuksineen toimialajohtajalle ja kehittämisspäällikölle. Kehittämisspäälliköt ovat vastuussa asiakaspalautteen keräämisestä, analysoimisesta ja tilastoimisesta. Kuntayhtymän johtoryhmä käsittelee kokouksissaan asiakaspalautteet. Asiakaspalautteiden jatkuva tilastointi on henkilökunnan nähtävissä intranetissä. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2014b.)

## 2.1.2 Asiakkaan merkitys kohdeorganisaatiossa

FSHKY:ssä on aloitettu uuden strategiatyön tekeminen. Strategiatyöhön on liittynyt muun muassa henkilöstön ja asiakkaiden kuuleminen. Henkilöstön palautteen perusteella on johtoryhmä nostanut seitsemän tärkeintä kehittämiskohdetta, joista asiakaslähtöisyyden korostaminen on yksi. Asiakaspaneelin tuloksena tärkeimmiksi teemoiksi nousivat palveluiden saatavuus, palveluiden laadukkuus ja asioinnin helppous. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2015b, 4.)

Strategiatyöskentelyn kautta ovat kuntayhtymän arvoiksi nousseet ihmisläheisyys, rohkeus, yhteistyö ja luottamus. Ihmisläheisyys on avattu tarkoittamaan asiakkaan tarpeen ymmärtämistä, henkilökohtaista, ihmisläheistä ja arvostavaa hoitoa, aktiivista sidosryhmäyhteistyötä ja lähipalveluita. Rohkeus tarkoittaa uusiin haasteisiin tarttumista, muuttumista ja kehittymistä sekä uskallusta pitää kiinni tehdyistä päätöksistä. Yhteistyötä tehdään aktiivisesti ja aloitteellisesti asiakkaan edun näkökulmasta. Luottamus on asiakkaiden itsemääräämisoikeuden arvostamista, lupauksista kiinni pitämistä sekä oman ja työkaverin ammattitaidon arvostamista. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2015b, 12.)

Missioksi eli toiminta-ajatuksiksi valikoitui yksinkertaisesti tiivistetty lause ”Edistämme asukkaiden hyvinvointia”. Visio eli tavoite on muotoiltu seuraavasti: ”Olemme ihmisläheisten hyvinvointipalveluiden ja myönteisen asiakaskokemuksen edelläkävijä. Meidät tunnetaan Suomen tehokkaimpana sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteen sovittajana.” (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2015b, 12–13.)

Mission mukaisista neljästä strategisesta valinnasta yksi on paras asiakaskokemus, joka nähdään tärkeänä tavoitteena. Tuohon tavoitteeseen organisaatiossa pyritään pääsemään koulutuksella ja jatkuvan kehittämisen ajatuksen juurruttamisella. Asiakaskokemus ei kuitenkaan aina voi olla positiivinen, koska terveydenhoidon ja sosiaalityön maailmassa osa asiakkaista kohdataan erittäin vaikeissa tilanteissa. Niissäkin tilanteissa asiakaskokemuksen on oltava mahdollisimman ihmissläheinen. (Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä 2015b, 15.)

## 2.2 Opinnäytetyön merkitys

Opinnäytetyö istuu luontevasti osaksi FSHKY:n organisaation strategiaa ja perhepalveluyksikön BSC-kortin tavoitetta asiakaspalauteasioiden miettimisestä. ”Koko organisaation asiakaslähtöisyys syntyy kohtaamisista, joka rakennetaan jokaisessa palvelutapahtumassa uudestaan ja uudestaan.” (Stenvall & Virtanen 2012, 163.) Koska sosiaali- ja terveyspalveluissa ollaan tekemisissä haastavienkin asioiden, kuten kuoleman tai lapsen huostaanoton kanssa, on erityinen haaste pitää vuorovaikutus toimivana. Tämä edellyttää auttajalta suurta vuorovaikutuksellista ammattitaitoa. Jos vuoropuhelu ei toimi, eivät organisaation tavoitteet asiakaslähtöisyydestä onnistu. (Stenvall & Virtanen 2012, 164). Tästä syystä on organisaation etu, että jokaisessa toimintayksikössä palautetta kohtaamisista kerätään ja niiden pohjalta työtä kehitetään. Stenvall ja Virtanen (2012, 163–164) myös toteavat, että asiakkaita tulee aktiivisesti motivoida ja kannustaa mielipiteen ilmaisuun.

Koska kuraattorityössä asiakkaana on usein alle 18-vuotias lapsi tai nuori, voidaan asiakaspalautteen keräämistä ajatella myös osana lasten osallisuutta. Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaan työntekijän on pyrittävä rohkaisemaan asiakasta osallisuuteen. Tämä koskee myös alle 18-vuotiaita lapsiasiakkaita. (Talentia ry. 2013, 14.) YK:n lasten oikeuksien sopimuksen kahdennentoista artiklan mukaan lapsella tulee olla oikeus ilmaista näkemyksensä ja tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa. Lapsen mielipide tulee myös ottaa huomioon iän ja kehitystason mukaisesti. (YK 1989.) Käytännön työssä osallisuus rakentuu kuudesta asiasta: mahdollisuudesta osallistua tai kieltäytyä, mahdollisuudesta saada tietoa, vaikuttamisesta prosessiin, mahdollisuudesta omien ajatusten

ilmaisemiseen, tuesta omien mielipiteiden ilmaisuun ja mahdollisuudesta itsenäisiin päätöksiin. Näiden asioiden keskinäiset suhteet voivat vaihdella. (THL 2015a.) Lasten osallisuus tulee siis ottaa huomioon kuraattorin arkityössä, jokaisessa asiakkuudessa. Asiakaspalautteen antamisen kautta lapsilla on mahdollisuus laajemminkin päästä vaikuttamaan kuraattoripalveluun ja sen kehittämiseen.

Asiakkaiden näkemysten säännöllinen esiintuominen voi auttaa paremman näkemyksen saamiseen sosiaalityön käytänteistä ja ymmärrys voi johtaa palveluiden parantamiseen. Systemaattisen asiakaspalautteen saaminen on tärkeä osatekijä työn ja palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa. Palautteen saaminen on yleensä työntekijöitä motivoivaa ja palauttaen kautta on mahdollista löytää myös työntekijöiden koulutus- ja kehittämistarpeita. (Maluccio, Pine & Tracy 2002, 259–260). Työstä saatu palaute vaikuttaa työn kuormituksen kokemukseen, koska näin on mahdollista nähdä työnsä merkitys ja vaikutus (Hamarus & Landén 2014, 176). Uudet sosiaalipalveluiden kehittämistoiminnan suuntaukset korostavat asiakaslähtöisyyttä, ajatuksena, että toiminnan suuntaa ei määrätä ylhäältä, vaan asiakkaista käsin (Toikko 2012, 148–149).

Stenvallin ja Virtasen (2012, 162–163) mukaan sosiaali- ja terveystaloudelliset tuottaville organisaatioille on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaitten mielipiteisiin. Jos mielipiteet osoittavat huonoon kohteluun, saatavuuteen tai käytettävyyteen, tulisi organisaation mahdollisimman nopeasti tehdä siitä omat johtopäätöksensä, koska huono palaute kertautuu, perustui se sitten todellisuuteen tai ei.

Kattavaa ja tyydyttävää laadun seurantajärjestelmää ei voi kuvitella sosiaalipalveluiden tuottamiseen, koska kyse on niin elävästä, monipuolisesta ja monimutkaisesta prosessista. Asianmukaisin tapa arvioida palvelun onnistumista on asiakkaan arvio palvelusta, vaikka arvioitsija tässä tapauksessa ei olekaan puolueeton asiantuntija. Alhaalta rakentuva palvelujärjestelmä valvoo laatua palvelun käyttäjien kokemusten ja valintojen kautta. (Sipilä 1995, 23–24.)

Kehittämistoiminnan voidaan ajatella olevan luonteeltaan käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. Kehittämistoiminta saattaa onnistuessaan

levitä laajemmin muidenkin käyttöön. (Toikko 2012, 150–151.) Koska opinnäyte on osa laajempaa asiakaspalautteasioiden kehittämistyötä kohdeorganisaatiossa, on mahdollista, että sen kautta saatu oppi hyödyttää organisaatiossa muita saman asian parissa työskenteleviä ja joiltain osin leviää suoraan muiden käyttöön.

### 2.3 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kuraattorityön systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma. Tuo suunnitelma eli opinnäytetyön tuotos sisältää palautteen keräämisen aikataulut ja tavat sekä palautteen käsittelemisen ja hyödyntämisen suunnitelman. Tuotoksen tekemisessä on otettava huomioon organisaation olemassa olevat järjestelmät ja tavat hoitaa asioita. On pohdittava kuraattorityötä ja sen laatua sekä taustalla olevaa lainsäädäntöä. Suunnitelman olisi perhepalveluyksikön kokonaisnäkökulmasta oltava sellainen, että sen voisi mahdollisimman vähällä vaivalla muokata sopimaan myös koulupsykologien tai muun perhepalveluyksikön käyttöön. Tuotos on osa perhepalveluyksikön laajempaa asiakaspalautteen pohdinnan prosessia, joka on kirjattu tavoitteeksi yksikön BSC-korttiin.

Työn tarkoituksena on suunnitelman mukaisesti kerätyn asiakaspalautteen kautta osallistaa asiakkaat kuraattorityön kehittämiseen, tuoda asiakkaiden ääni kuuluville oppilashuoltoyksikön työntekijöille, laajemmin omassa organisaatiossa ja kouluilla sekä asiakasprosessien ja yhteistyön kehittäminen. Asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja sen kehittämistarkoituksessa käyttäminen on osa organisaation arvojen toteuttamista oppilashuoltoyksikössä. Asiakaspalautteen saamisella ja sen refleктоivalla läpikäymisellä on myös suuri merkitys sekä koko oppilashuoltoyksikön kehittämiseksi että kunkin työntekijän henkilökohtaiselle ammatilliselle kasvulle.

### 2.4 Aiheen rajaaminen ja tiedonhaku

Alun perin tuotos eli systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma oli tarkoitus tehdä koskemaan koko oppilashuoltoyksikköä eli myös koulupsykologeja. Tuotos rajattiin kuitenkin koskemaan vain kuraattoreita, jotta

näkökulma saatiin pidettyä sosiaalialalla. Koulupsykologit on kuitenkin aktiivisesti pidetty mukana tuotoksen suunnittelussa.

Kun suunnitelmaa lähdetään luomaan, tulee ensin määritellä ja tunnistaa kuka ja minkälainen asiakas on. Asiakkaalla tarkoitetaan palveluita käyttävää ja niistä maksavaa asiakasta. Kunnallisessa sosiaali- ja terveydenhuollossa maksaja on usein muu kuin käyttäjä. (Outinen, Lempinen, Holma & Haverinen 1999, 12, 26.) Näin on myös FSHKY:n kuraattoripalveluissa, jotka ovat kuntien maksamaa käyttäjälle ilmaista opiskeluhuollon lakisääteistä palvelua. Näin ollen asiakkaana voidaan nähdä sekä palvelun käyttäjä, että rahoittaja (Outinen ym.1999, 12). Vaikka tuotoksessa, asiakaspalautteen keräämisen suunnitelmassa asiakas tullaan näkemään laajasti niin, että asiakkaita ovat palvelun käyttäjät, maksajat sekä lisäksi yhteistyökumppanit, on tässä opinnäytetyössä asiakas rajattu tarkoittamaan kuitenkin vain palvelun käyttäjiä eli kuraattorin tapaamia lapsia, nuoria ja heidän vanhempiaan. Vaikka kuraattori tekeekin yksilötyön lisäksi yhteisöllistä työtä, rajataan tässä opinnäytetyössä asiakkaat nimenomaan yksilöasiakkaiksi. Rajaukset on tehty siksi, että opinnäytetyöstä ei tule liian laajaa. Työn rajaamista on tehty yhdessä oppilashuollon päällikön ja opinnäytetyön ohjaajan kanssa.

Tutkimustietoa aiheeseeni liittyen hain NELLI-portaalin avulla eri tietokannoista. Tutustuin myös Theseuksen ja Maston opinnäytetöihin sekä Melindan pro graduihin. NELLI:n monihaussa käytin hakusanoja ”koulukuraattori”, ”kuraattori” sekä ”koulu\* ja sosiaalityö\*”, hain vuodesta 2000 vuoteen 2014. Näin hakien löytyi joitakin artikkeleita koulukuraattorin työhön liittyen sekä joitakin opinnäytteitä. Löytyneet opinnäytteet ja pro gradut olivat koulun sosiaalityön kuvauksia, eri asiakas- ja ammattiryhmien näkemyksiä koulun sosiaalityöstä, koulukuraattorien näkemyksiä esimerkiksi oppilashuoltotyöstä sekä erilaisia työvälineiden kehittämiseen liittyviä töitä. Myös moniammatillisuuteen liittyvää materiaalia löytyi. Materiaalia työni teoriaosuuteen koulukuraattorityöstä siis löytyi. Tekeillä olevaa työtäni vastaavaa työtä kuraattorityön asiakaspalautteesta en hakujen avulla löytänyt. Hakusanoilla ”school ja social work” löytyi runsaasti osumia, mutta ei mitään oman tekeillä olevan työni kannalta oleellista. ”Asiakaspalaute” -hakusanalla löytyi materiaalia mutta koulukuraattorityöhön liittyviä asiakaspalautetöitä ei löytynyt. Theseuksen, Maston ja Melindan kanssa

tulos oli sama. Tulin siihen lopputulokseen, että tämän kaltaista opinnäytetyötä ei kuraattorin työstä ole aiemmin tehty.

Internetistä etsin myös Google-hakuna koulukuraattorien asiakaspalautejärjestelmiin liittyvää tietoa, mutta en löytänyt mitään oleellista. Laitoin kuraattorien asiakaspalautteeseen liittyvän kyselyn sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestöön Talentiaan ja sen alaiseen Koulukuraattorit-skolkuratoreer ry:een, joka on koulukuraattoreiden oma yhdistys. Talentiasta sain vastauksen olla yhteydessä Koulukuraattorit-skolkuratoreer ry:een, josta en kuitenkaan parista sähköpostitse tehdystä yhteydenotosta huolimatta saanut vastausta. Google Scholar -hakupalvelun kautta hain tietoa kyselytutkimuksista ja sosiaalialan laadusta ja tietoa sitä kautta löysin. Myös kirjastojen omia hakupalveluita käytin etsiessäni kirjallisuutta laatuun ja sosiaalityöhön liittyen.

### 3 KURAATTORITYÖ ELI KOULUN SOSIAALITYÖ

Koulukuraattorityön juuret juontuvat vuosikymmenten takaa. 1920-luvun puolivälissä kasvatustieteiden tutkimuksessa huomattiin, että koulun sääntöihin sopeutumattomille ja koulussa menestymättömille tarvitaan erityisiä toimenpiteitä. 1950-luvulta alkaen työskenteli kasvatustieteiden tutkimuksessa työntekijöitä koulukuraattori -nimikkeellä. (Korpela 2012, 277.) Varsinaisesti koulukuraattoritoiminnan voidaan katsoa alkaneeksi 1960-luvulla. Silloin kouluihin alettiin perustaa koulukuraattorin virkoja. (Sipilä-Lähdekorpi 2004, 84.)

Kuraattorityöhön alettiin kiinnittää enemmän huomiota 1970-luvulla, kun siirryttiin peruskouluun. Tuolloin opetusministeriön asettama oppilashuoltokomitea määritteli kuraattorityön erityisesti ennalta ehkäisevän työn aktivoijaksi ja suorittajaksi sekä sosiaaliturvan ja sosiaalityön asiantuntijaksi koulussa. Komitean muotoilemat tavoitteet ja sisällöt ovat olleet perustana kuraattorityölle. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 300.) Sipilä-Lähdekorven (2004, 28) mukaan kuraattorityön juuret löytyvät kasvatuksesta sekä kasvatuksen ja koulutuksen päämääristä, näin heijastaen koko yhteiskunnan päämääriä. Kuraattorit tekevät työtä kasvatusyhteisössä, joissa heidän tehtävänä on täydentää koulun perustehtävää ja olla mukana varmistamassa oppivelvollisuuden suorittamista (Sipilä-Lähdekorpi 2006, 11).

Vaikka kuraattorityötä on tehty kauan, sitä ei ole riittävästi määritelty. Voidaan jopa sanoa, että on edelleen epäselvää mistä kuraattorin työnkuva koostuu. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ja eri kunnat ovat määritelleet ja rajanneet koulukuraattorin työtehtäviä. Viimekädessä kuitenkin jokainen kuraattori rajaa itse omaa työtään yhteistyötahojensa kanssa. Työn rajaaminen vaatii vahvaa ammatti-identiteettiä ja asiantuntemusta. (Korpela 2012, 277, 282.) Talentia on antanut uuteen Oppilas- ja opiskeluhoitolakiin liittyen linjauksensa oppilashuollosta. Linjauksessa todetaan kuraattoritehtävän olevan kokonaisvaltainen ja erityistä asiantuntemusta vaativa tehtävä oppilaitosympäristössä. Kuraattorityön ytimessä on linjauksen mukaan oppilaitosyhteisön tuntemus, kehittäminen ja keinot, joiden avulla tuetaan yksittäistä oppilasta tai pyritään parantamaan yhteisöllisyyttä. Tärkeänä nähdään



myös, että kuraattori on perehtynyt oppilaitoksen arkeen ja on siinä mukana ja saatavilla. (Talentia ry 2014, 2–3.)

Sosiaalityö koulussa perustuu yhteiskuntatieteelliseen viitekehykseen ja käyttäytymistieteellisen tiedon sekä käytännön kokemuksen soveltamiseen (Kanaoja ym. 2011, 303). Koulusosiaalityö voidaan nähdä myös sosiaalisen ja pedagogisen näkökulman yhdistämisenä ja näin löytää tausta-ajatus myös sosiaalipedagogiikasta (Sipilä-Lähdekorpi 2006, 11). Olennaisena koulusosiaalityön osana on sosiaalisten ongelmien tunnistaminen ja niihin puuttuminen. Koska työssä toimitaan opetus-, sosiaali- ja terveystoimen rajapinnoilla, edellyttää työskentely koulujärjestelmän ja koulutyötä ohjaavan lainsäädännön sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmien tuntemusta. (Kanaoja ym. 2011, 303.)

Koulusosiaalityön perustehtävä määrittyy sosiaalityön teorian, lainsäädännön sekä ammatillisen tradition kautta. Sosiaaliala voidaan jaotella sosiaalipalveluihin ja sosiaalityöhön, joiden välimaastoon koulusosiaalityö sijoittuu. Asiakkaan arkielämän haasteista selviytymisen ja myönteisen kasvun tukeminen sekä oman elämän haltuun ottaminen ovat sosiaalipalvelua. Koulusosiaalityö toteuttaa myös sosiaalityönä yhteiskunnallista ja lainsäädännöllistä interventiota, kontrollia sekä varhaista tukea. Ammatillisen tradition kautta tulee työhön myös pedagogisia piirteitä. (Wallin 2011, 85–88.) Sipilä-Lähdekorven (2006, 24) ja Kurjen (2006, 93) mukaan kuraattorit kokevat itsensä pääosin sosiaalityöntekijöiksi, mutta myös kasvattajiksi.

Koulusosiaalityö toteuttaa oppivelvollisuuden ja lapsen kasvuolosuhteiden näkökulmasta kontrollitehtävää. Koulussa sosiaalityö antaa varhaista tukea lapsille, nuorille ja heidän perheilleen tukeakseen heidän selviytymistään ja yhteisöön liittymistään sekä ehkäistäkseen ongelmia. Koulusosiaalityö toimii kiinteästi yhteistyössä monialaisten verkostojen kanssa tavoitteena sekä yhteisön että yksilön etu. Pyrkimyksenä on vaikuttaa yksilöllisiin, yhteisöllisiin ja yhteiskunnallisiin toimintaedellytyksiin. (Wallin 2011, 88.)

Kuraattorityön ytimenä on kohtaaminen, muutokseen pyrkiminen ja vaikuttaminen, joiden merkitys korostuu etenkin ongelmatilanteissa.

Koulusosiaalityö on matalan kynnyksen auttamista, johon liittyy vähän byrokratiaa, jonottamista ja riskiä leimautua. Suomessa koulusosiaalityö on mielletty ja määritelty psykososiaaliseksi toiminnaksi, jonka kohteena ovat sekä sosiaaliset että psyykkiset kysymykset ja jonka keskiössä on vuorovaikutus. Koulun sosiaalityöntekijä toimii asiakassuhteessaan kontrolloijana, kumppanina ja huolenpitäjänä. Koulusosiaalityö kohdistuu joko yksilöön tai ympäröivään yhteisöön, työ on kohdennettua ja suoraa tai ennakoivaa ja epäsuoraa. (Wallin 2011, 89–92, 93.)

Oppilaat ohjautuvat kuraattorin asiakkaaksi opettajan, vanhempien tai omasta aloitteestaan. Myös koulun ulkopuoliset tahot, kuten lastensuojelu, perheneuvola tai poliisi, voivat olla aloitteen tekijöitä. Yhteydenoton syitä voivat olla esimerkiksi käyttäytyminen, sosiaaliset suhteet, perhe, tunne-elämä, koulunkäyntijärjestelyt tai oppiminen. Kuraattorityön tavoitteena on oppilaan ja perheiden voimavarojen sekä riskitekijöiden tunnistaminen. Oppilaan tilannetta kartoitettaessa huomioidaan oppilaan ikä ja kehitystaso. (Kananaja ym. 2011, 304, 305.) Konkreettisia kuraattorin työtehtäviä ovat esimerkiksi huolien kuuntelu ja ongelmien selvittely sekä verkostojen luominen. Kuraattori tekee paljon suoraa asiakastyötä, jolla tarkoitetaan tapaamisia oppilaiden kanssa. Oppilastyötä kuraattori tekee myös esimerkiksi oppitunteja pitämällä, erilaisiin koko luokkaa koskeviin hyvinvointiohjelmiin osallistumalla ja kiusaamistapauksia selvittelemällä. (Korpela 2012, 284–287.)

Kuraattori tekee paljon yhteistyötä sekä koulun sisällä että koulun ulkopuolelle. Koulussa tärkeimpänä yhteiskumppanina toimii usein opettaja, yhteistyötä tehdään myös rehtorin, kouluterveydenhoitajan, erityisopettajien ja opinto-ohjaajan kanssa. Koulun ulkopuolisia yhteistyötahoja ovat esimerkiksi lastensuojelu ja kasvatusneuvola. (Korpela 2012, 288–290.)

Oppilastyön lisäksi kuraattori toimii sosiaalityön asiantuntijana opetussuunnitelman mukaisen oppilashuollon suunnittelussa ja kehittämisessä. Kuraattori on mukana laatimassa, päivittämässä ja soveltamassa turvallisen arjen toteutumista ohjaavia toimintamalleja, joita ovat esimerkiksi kiusaamis- ja kriisitilanteisiin laaditut mallit. Kuraattori osallistuu koulun ja kodin yhteistyön suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä luokka- ja ryhmäkohtaiseen työskentelyyn.

Työ sisältää konsultaatiokeskusteluja koulun henkilökunnan, koulun ulkopuolisten tahojen sekä vanhempien kanssa. (Kanaoja ym. 2011, 308–310.) Sipilä-Lähdekorven (2004) tutkimuksessa selviteltiin muun muassa kuraattoreiden ajankäyttöä. Oppilaskohtaiseen työhön käytettiin eniten aikaa. Suunnittelu- ja kehittämistyöhön käytettiin aikaa yllättävän vähän, vaikka silloisenkin lainsäätelyn mukaan kuraattoreiden edellytettiin osallistuvan koulu yhteisön, opetus- ja kasvatustyön suunnitteluun ja kehittämiseen.

Haasteita koulukuraattorityöhön tuovat muutokset lasten ja nuorten elämäntavoissa ja olosuhteissa. Esimerkiksi perherakenteen muutokset, mainonnassa ylikorostunut seksuaalisuus, peli- ja nettiriippuvuudet, työelämän kovenevat vaatimukset sekä monikulttuurisuus tuovat lisääntyviä haasteita. Työssä korostuu koko ajan enemmän reflektiivinen työote ja reagoiminen yhteiskunnallisiin lasten ja nuorten elämässä tapahtuviin muutoksiin. Erityisinä haasteina nähdään varhainen syrjäytymisen ehkäisy ja peruskoulun jälkeisen tulevaisuuden suunnittelu. (Kanaoja ym. 2011, 313, THL 2015b.)

Jatkuvana haasteena ovat myös erilaiset toiveet ja vaateet kuraattorityötä kohtaan. Vaatimusten ydin saattaa olla opettajien ja esimerkiksi muiden oppilaiden etu, eikä suinkaan kuraattorin asiakkaan, yksittäisen oppilaan etu. Myös koulun palveluiden ja koulun ulkopuolisten palveluiden kytkeytyminen on haaste, jonka tuloksena saattaa olla turhaa työtä ja turhautunut asiakas. (Aho 1999, 135–136.) Myös Korpela (2012, 281) nostaa työn haasteena esiin muiden odotukset kuraattorityötä kohtaan. Kun esimerkiksi opettaja kertoo kuraattorille oppilaaseen liittyvästä pulmasta, kuraattorin oletetaan ehtivän tapaamaan oppilaan välittömästi ja selvittämän heti mistä on kyse. Odotetaan, että oppilas kertoo kuraattorille saman tien mistä on kyse. Kuraattorilta odotetaan myös, että hän keksii ratkaisun oppilaan ongelmiin.

Kuraattorityössä ristiriitaa tulee myös siitä, missä suhteessa kuraattorit voivat olla oppilaiden ja heidän perheidensä ”asianajajia” ja toisaalta lojaaleja koulujärjestelmälle, kun koulujärjestelmän ja oppilaan etu eivät kohtaa (Sipilä-Lähdekorpi 2006, 32). Sipilä-Lähdekorven (2004, 115) tutkimuksessa nousi kuraattoreilta itseltään suurimmaksi haasteeksi resurssien puute, joka koetaan erityisesti aikapulana.

### 3.1 Lainsäädäntö kuraattorityön takana

Kuraattorityötä ovat aiemmin pääasiassa määritelleet lastensuojelulaki ja perusopetuslaki. Lastensuojelulaissa (417/2007) asetettiin kunnille velvollisuus järjestää kuraattoripalveluita esi-, perus-, lisä ja valmistavan opetuksen oppilaille. Perusopetuslain (PoL 628/1998) mukaan oppilailla on oikeus saada opetuksen osallistumiseen tarvittava oppilashuolto, johon myös kuraattoripalvelut kuuluvat.

Elokuussa 2014 tuli voimaan uusi Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, jonka tarkoituksena on ollut yhdistää oppilashuoltoa määrittelevät lait ja lisätä oppilaiden tasa-arvoisuutta. Lain myötä kuntien velvollisuus järjestää kuraattoripalveluita laajeni käsittämään myös toisen asteen opiskelijat. Laissa kuraattoripalveluiden tehtävä määritellään yhdessä psykologipalveluiden kanssa seuraavasti:

*Psykologi- ja kuraattoripalveluilla tarkoitetaan opiskeluhuollon psykologin ja kuraattorin antamaa opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta, joilla: 1) edistetään koulu- ja opiskeluyhteisön hyvinvointia sekä yhteistyötä opiskelijoiden perheiden ja muiden läheisten kanssa; 2) tuetaan opiskelijoiden oppimista ja hyvinvointia sekä sosiaalisia ja psyykkisiä valmiuksia (Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013, 7§).*

Uuden lain myötä opiskelijoilla on oikeus saada mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun näin halutessaan viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä pyynnöstä ja kiireellisissä tapauksissa samana tai seuraavana työpäivänä. Oppilaitoksen työntekijöillä on taas velvollisuus viipymättä ottaa yhdessä oppilaan kanssa yhteyttä psykologiin tai kuraattoriin, mikäli hän arvioi opiskelijan näistä palveluista hyötyvän. Samat aikarajat ovat kuraattorityöskentelylle voimassa myös muiden kuin oppilaan itsensä yhteydenottojen jälkeen. Asiakkuuden alettua kuraattori tekee arvion, jonka perusteella opiskelijalla on oikeus saada riittävä tuki. (Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013, 15§ -16§.)

Lain myötä ovat muuttuneet myös monet oppilashuollon perinteiset toimintamallit. Entinen oppilashuoltoryhmä on jaettu opiskelijahuoltoryhmiin ja monialaisiin asiantuntijaryhmiin, joista ensimmäinen tekee yhteisöllistä työtä ja jälkimmäinen kootaan yhden oppilaan ympärille monialaisen työskentelyn turvaamiseksi. (Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki 1287/2013, 14§, 19§.) Uusi laki määrittää myös kuraattorin kelpoisuusvaatimuksen, josta aiemmin on ollut

työnantajakohtaisesti useita eri tulkintoja. Lain myötä kuraattoritehtävä on entistä vahvemmin sosiaalialan työtä. Koska laki on tuore, ei käytännön kokemuksia uuden lain mukanaan tuomista haasteista ja eduista juurikaan ole.

### 3.2 Laatu ja arviointi kuraattorityössä

Vaikka arkikielessä sana laatu viittaakin usein positiiviseen, on sana kuitenkin neutraali ja se tarkoittaa jonkun ominaispiirrettä. Laatua voidaan tarkastella eri näkökulmista ja jokainen itse määrittelee sen, mitä laatu on. Tästä syystä laadusta puhuttaessa on tärkeää määritellä, mitä sillä kyseisessä yhteydessä tarkoitetaan. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 13.)

Laadun sosiaali- ja terveystalvissa voidaan ajatella koostuvan kuudesta asiasta. Laadukkaalla palvelulla on 1) hyvät toimintaedellytykset sekä 2) hyvät tukijärjestelmät ja 3) työvälineet. Laadukas palvelu on 4) hyvin toteutettua ja 5) tuottaa hyvän tuloksen. Myös 6) asiakaspalvelu ja palvelun sisältö ovat hyviä. (Outinen ym. 1994, 13.)

Laatua mietittäessä on oleellista myös se kenen näkökulmasta laatua katsotaan. Tässä työssä keskiössä on asiakasnäkökulma. Asiakkaan näkökulmasta laatu on sitä, mitä hän haluaa palvelulta yksilönä (Outinen ym. 1994, 15).

Asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyy aina vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden kysymyksiä. Tällöin voidaan puhua kohtaamisesta, joka on sekä asiakkaan ja yksittäisen työntekijän kohtaamista että organisaation ja asiakkaan välistä kohtaamista. Kyse on henkilökohtaisesta kohtaamisesta, johon sekä asiakas että ammattiauttaja tuovat oman tilanteensa ja elämänsä. Luottamuksellinen asiakassuhde ei synny hetkessä etenkään, kun asiakkaan osalta kyse on usein hyvin henkilökohtaisista ongelmista. Ammattiauttajan rooli kohtaamisessa on kompleksinen eikä suinkaan neutraali. (Stenvall & Virtanen, 2012, 160–161.)

Sosiaalityön palvelujärjestelmissä työn laatua ei juurikaan voida mitata tuottavuudella. Siitä syystä Wallin (2011, 118) nostaakin kuraattorityön laadun kriteereiksi eettisten periaatteiden noudattamisen, järjestelmän avoimuuden, asiakkaan näkökulman huomioimisen, saatavuuden, vaikuttavuuden, tarkoituksenmukaisuuden sekä sisäisen ja ulkoisen toimivuuden. Vaikuttavuuden

voidaan ajatella rakentuvan kohtaamisesta ja muutoksesta. Toimivuus voi tarkoittaa esimerkiksi vuorovaikutusta ja tunnelmastoja asiakassuhteessa ja työyhteisössä.

Kuraattorityössä, niin kuin muutenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, palvelun sisältö ei välttämättä miellytä käyttäjää, kun ollaan tekemisissä hyvin henkilökohtaisten ja ikävien asioiden kanssa. Palvelukokemus voi silti olla miellyttävä, jos vuorovaikutustilanne on tarkoituksenmukainen (Stenvall & Virtanen 2012, 44). Koulusosiaalityössä on vaikeaa löytää mittareita ja siksi mittaaminen tapahtuukin pitkälti arvioiden, reflektoiden ja palautetta keräten. Mittaaminen on haasteellista ja ristiriitaista, mutta tärkeää. (Wallin 2011, 119.)

Lasten sosiaalipalveluiden arvioinnissa voidaan kiinnittää huomiota muun muassa palveluiden saatavuuteen, riittävyteen, laatuun, vaikuttavuuteen ja kohdentuvuuteen sekä palveluprosessien sujumuuteen ja toimivuuteen. Palvelun laadussa tulee erityisesti kiinnittää huomiota vuorovaikutukseen ja yhteistyön laatuun. Pyrkimys on lapsilähtöisyyteen, joka tarkoittaa lapsen kokemusten, tarpeiden ja toiveiden kuuntelemista. (Rousu & Holma 2004, 39.)

Kuraattorityössä lapsen etu tarkoittaa lapsen sosiaalisten ja emotionaalisten tarpeiden huomioimista ja kuulluksi tulemistä (THL 2015b). Lapsikeskeisessä työskentelyssä sosiaalityön nähdään olevan ensisijaisesti kohtaamistyötä, jossa kohtaamisen kautta työntekijä saa kosketuksen asiakkaan omalle elämälleen ja kokemuksilleen asettamiin merkityksiin ja tulkintoihin. Tärkeintä on, että lapsi itse kokee tulleensa kohdatuksi ja kuunnelluksi. (Ervast & Tulensalo 2006, 32–33.)

Asiakkaan käsitys laadusta koostuu odotuksista ja todellisesta kokemuksesta. Odotukset muodostuvat ennen palvelutapahtumaa omien aiempien kokemusten, tarpeiden ja kuulopuheiden pohjalta. Asiakkaan laatukäsityksen muodostumisen kannalta tärkeitä ovat ensimmäiset kohtaamiset. Siksi onkin tärkeää kiinnittää huomio yhteyden ottamiseen ja ensimmäiseen kohtamiseen. (Outinen ym. 1999, 23.)

### 3.3 Toimiva palvelu ja laatu

Palveluiden toimivuuden mittaaminen on haastavaa. Kun palveluiden toimivuutta mietitään, voi sitä katsoa monelta näkökulmalta. Julkisten palveluiden voidaan katsoa liittyvän niiden tuottamaan arvoon ja laatuun. Arvona voidaan pitää palveluiden tuottamaa hyötyä. Joissakin palveluissa apu saadaan välittömästi ja näin arvokin realisoituu heti. Arvo voi kuitenkin realisoitua vasta pitkän ajan kuluessa, kun kyseessä ovat esimerkiksi ennaltaehkäisevän toiminnan vaikutukset. (Stenvall & Virtanen 2012, 52–53.)

Palveluiden tuottama arvo on sidoksissa laatuun. Laatu voidaan jakaa tekniseksi ja toiminnalliseksi laaduksi. Tekninen laatu kuvaa palvelun lopputulosta. Toiminnallinen laatu kertoo palvelun toteutuksesta esimerkiksi kohtelusta, vuorovaikutuksesta ja mielipiteiden huomioimisesta. (Stenvall & Virtanen 2012, 53.)

Toimivaa palvelua voidaan katsoa saatavuuden ja saavutettavuuden näkökulmasta. Palveluiden saatavuudella viitataan esimerkiksi alueelliseen ja määrälliseen saatavuuteen eli siihen, että palveluita on tarjolla tarpeeksi ja että ne eivät ole liian etäällä käyttäjästä. Saatavuus on myös helppoa lähestyttävyyttä. Kun työntekijöihin on helppo ottaa yhteyttä, voidaan puhua matalan kynnyksen palveluista. Saavutettavuudessa näkökulma on erityisesti asiakkaissa, esimerkiksi siinä kuinka lähellä palvelu fyysisesti sijaitsee, millaisten kulkuyhteyksien päässä ja millaisiin aikoihin palvelua on saatavissa. Saavutettavuus kuvaa myös odotusaikaa. (Stenvall & Virtanen 2012, 60–62).

Kattavaa ja tyydyttävää laadun seurantajärjestelmää ei voi kuvitella sosiaalipalveluiden tuottamiseen, koska kyse on niin elävästä, monipuolisesta ja monimutkaisesta prosessista. Asianmukaisin tapa arvioida palvelun onnistumista on asiakkaan arvio palvelusta, vaikka arvioitsija tässä tapauksessa ei olekaan puolueeton asiantuntija. Alhaalta rakentuva palvelujärjestelmä valvoo laatua palvelun käyttäjien kokemusten ja valintojen kautta. (Sipilä 1995, 23–24.)

Toimiva palvelu voidaan nähdä myös laadukkaana kokemuksena, jolloin keskeiseksi nousee asiakkaan tyytyväisyys palveluun ja palvelukokemukseen. Näin laatu syntyy vuorovaikutustilanteesta saadusta kokemuksesta eli saatu

kohtelu on ratkaisevaa. Tästä näkökulmasta toimiva palvelu määrittyy työntekijöiden asenteista ja välittämisestä ja laatu syntyy huolenpidosta, kyvystä ottaa kontakti asiakkaaseen ja tavasta puhua asiakkaalle. (Stenvall & Virtanen 2012, 63–65.)



#### 4 PROSESSIN ALOITTAMINEN

Ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön voi tehdä toiminnallisena opinnäytteenä. Toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa työelämälähtöistä kehittämistyötä. Työn tavoitteena on käytännön toiminnan kehittäminen ammatillisella kentällä. Työllä on toimeksiantaja. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapa voi olla esimerkiksi opas, kehittämissuunnitelma tai tilaisuuden järjestäminen. (Virtuaaliammattikoulu 2015.) Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen toiminnallinen opinnäyte, jonka tavoite on luoda suunnitelma systemaattisen asiakaspalautteen keräämiseksi. Tarve asiakaspalautteasioiden kehittämiseen on noussut organisaatiosta perhepalveluyksiköstä, oppilashuoltoyksikön työntekijöiltä ja esimieheltä sekä organisaation strategiasta.

Ajatuksia opinnäytetyön aiheesta pyöriteltiin vuoden verran kohdeyhteisön oppilashuoltoyksikön tiimeissä, oppilashuollon esimiehen kanssa sekä organisaation kehittämisspäällikön kanssa. Alusta asti oli selvää, että työ tehdään oppilashuoltoyksikköä ja etenkin kuraattorityötä hyödyntämään, mikä oli myös oma toiveeni. Asiakaspalautteasioiden esiin nostaminen ei ollut itsestäänselvyys, koska asiakaspalauttejärjestelmä organisaatiossa on olemassa. Monenlaisia ajatuksia ja toiveita nousi esiin esimerkiksi oppilashuollon laatukäsikirjan tekemisestä ja oppilashuollon yhteistyökumppaneiden kuraattorityön näkemysten tutkimisesta.

Opinnäytetyöprosessiin ilmoittautuessa kesällä 2014 oli ajatuksena vielä tutkia yhteistyökumppaneiden näkemyksiä kuraattorityöstä. Elokuussa 2014 keskustelussa esimiehen kanssa asiakaspalautte nousi kuitenkin uudelleen ajankohtaiseksi. Koko perhepalveluyksikön BSC-korttiin kirjattiin vuosiksi 2015–2016 tavoitteeksi asiakaspalautteasioiden miettiminen. Näin tästä opinnäytetyöstä tuli osa tuon tavoitteen saavuttamista. Työn tavoitteena on siis luoda FSHKY:n koulukuraattoreille kirjallinen suunnitelma asiakaspalautteen systemaattiseksi keräämiseksi. Toiveena oli luoda suunnitelmasta sellainen, että sitä voidaan mahdollisimman pienin muutoksin käyttää myös koulupsykologien palautteen keräämiseen ja mahdollisesti myös muissa perhepalveluyksikön toiminnoissa.

Suunnitelman tekemisen lähtökohtana on ollut ajatus oppilashuoltoyksikössä työskentelevien kuraattoreiden ja koulupsykologien asiantuntemuksen ja kokemuksen käyttämisestä suunnitelmaa luodessa. Tarkoituksena on ollut osallistaa koko työyksikkö prosessiin ja yhdessä keskustellen, kaikkien mielipiteitä ja ajatuksia kuunnellen luoda käyttökelpoinen suunnitelma. Oppilashuollon päällikön kanssa sovittiin, että yksikön kehittämispäivää ja erilaisia yhteisiä tiimejä saa käyttää työn eteenpäin viemiseen. Näin päädyttiin käyttämään vertaiskehittämistä.

Vertaiskehittäminen pohjautuu sosiokonstruktivistiseen oppimiskäsitykseen, jossa oppimisen ajatellaan olevan sosiaalinen, vuorovaikutuksellinen ja yhteisöllinen tapahtuma. Tieto ei ole valmiiksi olemassa, vaan se rakennetaan yhdessä keskustellen, aiempia tietoja ja kokemuksia hyödyntäen. Vertaiskehittämisessä keskustellen, kysellen ja yhdessä pohdiskellen opitaan uutta. Näin jokainen työntekijä tuo tasavertaisena oman osaamisensa kehittämistyöhön. Vertaisten käyttämisen suosio työelämän kehittämishankkeissa on kasvanut. (eOsmo 2011.)

Tämä opinnäytetyö on myös työyhteisölähtöistä prosessikehittämistä. Kun puhutaan työyhteisölähtöisestä kehittämisestä, perustuu se työssä ja työyhteisössä tunnistettuihin tarpeisiin. Tätä työyhteisölähtöistä prosessikehittämistä voidaan pitää viitekehyksenä työtehtävien ja työmenetelmien kehittämiseksi. Sillä ei pyritä ainoastaan kertaluonteisiin parannuksiin. Tavoitteena ovat myös pitkäjänteiset parannukset siihen, kuinka työyhteisö toimii osana organisaatiota ja toimintaympäristöä. Työyhteisölähtöisessä prosessikehittämisessä kehittämisen tavoitteet ja tapa ovat yhteisön itse määrittelemiä. Ulkopuolisten toimijoiden rooli on pieni, koska vastuu prosessin toteuttamisesta on työyhteisöllä ja sen esimiehellä. Kehittämisen ydin on moniääninen keskustelu. Työyhteisölähtöisessä kehittämisessä on tärkeää, että kaikkien yhteisön jäsenten, ei ainoastaan samaan ammattiryhmään kuuluvien, ääni tulee kuulluksi. (Seppänen-Järvelä & Vataja, 2009, 13, 17, 21, 24). Tämän opinnäytetyön idea on noussut työyhteisön tarpeesta ja luodusta suunnitelmasta on tarkoitus saada aikaan pysyvä käytäntö.

Ulkopuolisia toimijoita ei kehittämistyössä ole käytetty ja kehittämistyön tekemisen aikana ja sen jälkeen vastuu toteutuksesta on työyhteisöllä ja esimiehellä. Koko työyhteisö, koulupsykologit yhtä lailla kuin kuraattoritkin, on

ollut mukana kehittämistyössä ja kaikilla on ollut mahdollisuus saada äänensä kuuluviin.

Asiakaspalautteesta on vuosien varrella oppilashuoltoyksikössä puhuttu paljon. Oppilashuollon hankkeen aikana toteutettiin kaksi asiakaskyselyä ja todettiin, että asiakaspalautetta oppilashuoltoon liittyen tulee kerätä jatkossakin. Tuolloin toteutettujen kyselyiden pohjalta todettiin myös, että keräämisen menetelmää ja ajankohtaa tulee jatkossa miettiä tarkkaan mahdollisimman kattavan ja jatkuvan palautteen saamiseksi. (Toukkari ym. 2007, 40). Työtä tehdessä löytyi myös vuodelta 2007 muistioita, joissa todettiin asiakaspalautteen keräämisen yksilöasiakkailta, kouluilta ja yhteistyökumppaneilta olevan tärkeää työn kehittämisen kannalta. Alkaneella opinnäytetyöprosessilla juuret ovat siis syvällä. Tästä syystä voidaan sanoa kehittämisprosessin alkaneen jo ennen tämän opinnäytetyön prosessin alkamista ja opinnäytetyöprosessin alkaessa oli jo olemassa yhteinen kieli ja ajatus asiakaspalautteesta.

Oppilashuoltoyksikkö on hedelmällinen maaperä kehittämistoimille. Koko työyhteisö on kehitysorientoitunutta ja valmis kokeilemaan uutta. Lisäksi palautteen keräämisen tärkeydestä kaikki olivat jo lähtökohtaisesti samaa mieltä.

Oppilashuoltoyksikkö on joitakin kertoja kerännyt palautetta kuntayhtymän yhteisen palautteenkeruuviikon aikana. Tuolloin palautetta on kerätty muun muassa tyhjällä ”Mitäs tuumasit?” – puhekuplalla, joka on annettu tuon viikon aikana paikanpäällä täytettäväksi jokaiselle asiakkaalle aina palvelutapahtuman jälkeen. Kuplan saivat täytettäväkseen yksilöasiakkaat, yhteistyön asiakkaat, vanhemmat, koulun väki ja yhteistyökumppanit. Näin saatu palaute oli oppilashuoltoyksikössä kokonaisuudessaan suurelta osin positiivista. Negatiivista palautetta tuli resurssien riittävyydestä. Vaikka kehuja on aina kiva saada, tuntui silti turhautavalta kerätä palautetta, jota ei kehittämistarkoituksessa juuri voinut hyödyntää.

Opinnäytetyön suunnitelmaa tehdessäni olin tutustunut kuraattorin työtä sekä sosiaalityön laatua käsittelevään lähdemateriaaliin. Kirjallisuuden pohjalta nousi esiin asioita, joista voidaan ajatella kuraattoripalvelun laadun asiakasnäkökulmasta rakentuvan. Näistä teemoista keskusteltiin työyhteisössä ja

keskustelujen perusteella aiemmin esitettyyn teoriaan pohjaten nostettiin tärkeimmiksi asioiksi asiakaspalautteen kannalta saatavuus, vuorovaikutus, kohtaaminen, kuulluksi tuleminen, koettu hyöty ja muutos.

#### Saatavuus

Kuraattorityölle ominaista ja keskeistä on työn tekeminen oppilaitosympäristössä. Kuraattorin tulisi olla osa oppilaitoksen arkea ja tarvittaessa saatavilla.

Kuraattorityö on matalan kynnyksen auttamistyötä ja sen kaltaisessa työssä asioinnin tulee olla helppoa ja työntekijän helposti lähestyttävissä. Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki asettaa aikarajat, joiden puitteissa asiakkaan olisi saatava kuraattoripalvelua. Saatavuus ei aina ole ongelmaton, kun kuraattorin työkenttä käsittää usein useamman oppilaitoksen tai yksikön.

#### Vuorovaikutus, kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen

Lasten kanssa tehtävän työn keskiössä on vuorovaikutus ja työ nähdään koostamistyönä. Kuraattorityön asiakasprosessien toimivuus liittyy olennaisesti vuorovaikutukseen ja asiakkaan kokemuksiin kuulluksi tulemisesta. Asiakkaalla tulee olla oikeus ilmaista omia mielipiteitään ja näkemyksiään sekä tulla kuulluksi omassa asiassaan. Näin myös silloin kun kyse on lapsesta. Kuraattorityössä tehtävänä on asiakkaan huolien kuuntelu ja kontaktin luominen erilaisiin asiakkaisiin vaatii ammattitaitoa.

#### Koettu hyöty ja muutos

Kuraattorityössä tärkeää on myös muutokseen pyrkiminen. Olennaista on asiakkaan kokemus autetuksi tulemisesta. Kuraattorin tehtävä on tukikeskusteluiden lisäksi muun muassa ohjata ja neuvoa asiakasta sekä selvittää ongelmia.

## 5 TUOTOKSEN SISÄLTÖ JA SEN RAKENTUMINEN

Esimiehen kanssa oli sovittu, että tuotoksen voin tehdä työajallani ja lisäksi käyttää oppilashuoltoyksikön viikoittaisia tiimejä ja puolivuositaisia kehittämispäiviä työn tekemiseen ja etenemisen reflektointiin. Prosessi eteni käytännössä niin, että minä tein ajatustyötä paperille valmiiksi ja sen pohjalta keskustelimme oppilashuollon tiimissä. Keskustelujen pohjalta tein tarvittavat muutokset suunnitelmaan ja mietin asioita eteenpäin, jonka jälkeen taas palasimme asiaan. Uusien ajatusten peilaamiseen ja kommenttien saamiseen käytin myös sähköpostia.

Kuten aiemmin on todettu Outisen ym. (1999, 26) mukaan tulee suunnitelmaa tehdessä ensin määrittellä ja tunnistaa kuka ja minkälainen asiakas on. Asiakaspalautteesta oli työyhteisössämme puhuttu vuosien varrella niin paljon, että asiakkaan määrittelyminen ei tuonut esiin eriäviä mielipiteitä vaan itsestään selvää oli nähdä asiakas laajasti niin, että asiakkaita ovat palvelun käyttäjät, maksajat sekä lisäksi yhteistyökumppanit. Maksajina tässä tapauksessa ajatellaan kouluja, jotka ovat myös asiakkaan ja yhteistyökumppanin roolissa. Aiemmin tässä työssä on kerrottu, että työn kohtuullistamisen vuoksi on tässä opinnäytetyössä ohjaavan opettajan ja oppilashuollon päällikön kanssa päätetty rajata asiakas tarkoittamaan vain palvelun suorita käyttäjiä eli kuraattorin tapaamia lapsia, nuoria ja heidän vanhempiaan.

Oleellista on myös miettiä mitä varten palautetta halutaan ja mihin sitä käytetään. Tässä pohdinnassa tärkeitä teemoja ovat esimerkiksi palautteen keräämisen motiivit sekä se mihin ja millaista tietoa tarvitaan. (Outinen ym. 1999, 26–27). Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa mietimme työyhteisössä asiakaspalautteen keräämisen tavoitteita. Pidimme tärkeänä asiakkaan äänen kuuluviin saamista kuraattoreille, heidän esimiehelleen, laajemmin kuntayhtymän organisaatiossa ja myös kouluille. Ajattelimme myös, että palautetta keräämällä pystytään kehittämään kuraattorityön asiakasprosesseja ja monialaista yhteistyötä. Totesimme asiakaspalautteen saamisen auttavan myös työyksikön laatutyön kohdentamista. Palautteen keräämisen tavoitteiksi keskusteluissa nousivat asiakkaiden osallistaminen työn kehittämiseen, asiakkaiden äänen kuuluviin saaminen, asiakasprosessien kehittäminen ja yhteistyön kehittäminen.

Tulee miettiä haluammeko kuulla vai kuunnella asiakasta. Asiakkaan kuuleminen tarkoittaa sitä, että asiakkaan mielipiteen kysymisen jälkeen organisaatio joko huomioi mielipiteen tai jättää huomioimatta. Kuunteleminen taas tarkoittaa, että asiakkaan mielipiteelle todella laitetaan painoa. (Stenvall & Virtanen, 2012, 162). Olimme yhtä mieltä siitä, että haluamme kuunnella asiakasta palautteen kautta ja käyttää saatua palautetta työn kehittämisessä. Lisäksi suunnitelmassa tulee huomioda organisaation olemassa oleva asiakaspalautejärjestelmä, jonka kanssa tämä suunnitelma ei voi olla ristiriidassa. Valmis tuotos löytyy liitteenä (Liite 1).

### 5.1 Palautteen keräämisen tapa

Asiakaspalaute menetelmää mietittäessä uhkana on, että menetelmän käyttö jää yhteen kertaan, jolloin sillä ei ole mahdollisuuksia kehittyä. Menetelmää laadittaessa tulisi huomioda, että se sopii jatkuvaan käyttöön, eikä ole liian laaja. Haasteena on myös tulosten hyödyntäminen. (Outinen ym. 1999, 35–36.)

Asiakaspalaute menetelmiä on runsaasti. Palautetta voidaan kerätä laadullisin ja määrällisin menetelmin sekä menetelmin, joissa asiakas itse tuo mielipiteensä esiin tai vaikkapa epäsuorin menetelmin. Laadullisten menetelmien avulla saadaan tietoa, jonka avulla voidaan selittää ja ymmärtää asiakkaiden näkökantoja ja käyttäytymistä. Laadullisia menetelmiä ovat esimerkiksi haastattelut. Määrällisten menetelmien avulla kuvataan ja kartoitetaan tapahtumien ja käyttäytymisen määrää ja laajuutta. Menetelmät, joissa asiakas tuo itse mielipiteensä esiin ovat tyypillisesti valitukset ja palautepuhelimet. Epäsuorissa menetelmissä on ensin määritelty laatu asiakasnäkökulmasta, johtopäätökset laadun saavuttamisesta tehdään tiedosta, jota kertyy muualta, ei asiakkaalta itseltään. Palautteen keräystavan tulee sopia toistuvasti käytettäväksi ja sen on oltava tarpeen mukaan helposti muokattavissa. (Outinen ym. 1999, 28–29.)

Palautteen keräämisen tapaa mietittäessä pohdittiin kerätäänkö palaute haastatellen, sähköisesti vai paperilomakkeilla. Kuntayhtymän olemassa olevan asiakaspalautejärjestelmän kautta asiakkaiden on mahdollista jatkuvasti antaa palautetta sekä avoimin paperisin lomakkein paikan päällä, että organisaation kotisivujen kautta sähköisesti. Koska palautteen saamisen toivottiin olevan

runsasta, todettiin, että asiakkaita tulee aktivoida palautteen antamiseen ja palaute tulee pystyä antamaan käynnin lopuksi paikan päällä.

Koska palautteiden keräämisen tulee hoitua kunkin asiakkaan oman työntekijän toimesta, hylättiin aikaresurssisyistä heti haastattelu menetelmänä. Lisäksi uskottiin, että palaute on rehellisempää, kun sen voi antaa nimettömänä, eikä sitä tarvitse antaa kasvotusten haastattelussa omalle työntekijälle. Haastattelijan tulisi olla ulkopuolinen taho, jollaista ei tässä tapauksessa ole mahdollista saada.

Keskustelussa päädyttiin kysymyksiin paperilomakkeessa, jonka jokainen asiakas saa käynnin lopuksi ja jonka täyttämiseen varataan käynnin lopussa aikaa. Lomakkeet asiakas palauttaa niille varattuun lukittuun palautelaatikkoon, jollaiset yksiköissä on valmiiksi olemassa. Mikäli asiakas tavataan paikassa, jossa kyseistä laatikkoa ei ole, sulkee asiakas palautteen kirjekuoreen, jonka työntekijä palauttaa oppilashuoltoyksikön palautelaatikkoon. Näin toimimalla lomakkeen saajista todennäköisemmin kaikki täyttävät ja palauttavat lomakkeen. Sähköisen lomakkeen ideasta luovuttiin, koska toimipisteissä ei ole asiakkaille varattuja tietokoneita, joilla palautteen olisi voinut käynnin päätteeksi antaa. Koettiin, että palautteen antaminen ei olisi ollut niin varmaa, mikäli kukin olisi saanut linkin kyselyyn myöhemmin käytettäväksi.

## 5.2 Palautteen keräämisen tiheys ja kohdejoukko

FSHKY:n asiakaspalautejärjestelmän kautta myös oppilashuoltoyksikön asiakkailta on mahdollisuus antaa palautetta koko ajan. Työpisteistä löytyy asiakaspalautelomakkeet ja -laatikot. Myös internetin palautelomakkeen kautta voi palautetta antaa. Koska tällä tavalla kuraattorit eivät ole palautetta saaneet, halutaan toteuttaa systemaattisempaa asiakaspalautteen keräämistä.

Palautetta voidaan kerätä ennen palveluprosessia, sen aikana, sen lopuksi tai sen jälkeen (Outinen ym. 1999, 27). Keskustelussamme palautteen keräämisen aikatauluista, ajatus palautteen keräämisestä jokaisesta asiakassuhteesta houkutteli, koska vahvan asiakasnäkökulman esiin tuomisen kannalta voisi olla ihanteellista kysyä palaute jokaisessa asiakassuhteessa esimerkiksi asiakkuuden aluksi ja lopuksi. Mutta koska palautteen määrä olisi ollut suuri, eivätkä resurssit

riitä näin suuren palautemäärän jatkuvaan käsittelemiseen, realiteetit aikataulujen suhteen tulivat vastaan. Yhdessä päädyimme siihen, että palautetta kerättäisiin tiettyinä sovittuina viikkoina lukuvuoden aikana. Suunnitelmassa päädyttiin siihen, että palautetta pyydetään kerran vuodessa viikon ajan kaikilta tuon viikon asiakkailta. Näin ollen palautetta on mahdollista tulla asiakkailta eri asiakasprosessin vaiheissa. Tällöin myös otannan satunnaisuus toteutuu. Satunnaisuus tarkoittaa sitä, että kuka tahansa kohdejoukosta voi tulla valituksi samalla todennäköisyydellä (Valli 2010, 114).

Vallin (2010, 114) mukaan otannan koko riippuu perusjoukon koosta ja tutkittavasta asiasta, mutta on yleensä alle 20 % perusjoukosta. Tässä suunnitelmassa päädyttiin n. 20 % otantaan. Perusjoukko on tässä tapauksessa kuraattorin asiakkaat, joita kullakin kuraattorilla on vuositason 80–110. Näin ollen päädyttiin ajatukseen, että palautteita tulisi kunkin kerätä 20 kappaletta. Mikäli sovitulla viikolla tavoite ei syystä tai toisella täyty, jatketaan palautteen keräämistä seuraavalla viikolla tavoitteen täyttymiseen saakka.

Sovittiin, että jokavuotisessa tammikuuisessa oppilashuollon tiimin kehittämispäivässä päätetään viikko, jona palautteet kerätään. Sopivan viikon määrittämisessä tulisi huomioida muun muassa työntekijöiden mahdolliset koulutuspäivät ja lomat. Sovitulla viikolla kuraattorityön oma asiakaspalautelomake annetaan jokaiselle asiakkaalle täytettäväksi tapaamisen lopussa.

### 5.3 Palautteen käsittely

Asiakaspalautteen keräämisen suunnitelmassa on palautteen keräämisen tavan lisäksi, oleellista mieltä myös, miten palaute käsitellään ja miten sitä hyödynnetään, kenellä on vastuu ja miten tuloksista tiedotetaan (Outinen ym. 1999, 31). Palautteen kerääminen on turhaa, ellei ole selkeitä linjauksia siitä kuinka palaute käsitellään ja hyödynnetään kehittämistyössä. FSHKY:n toimintatavan mukaisesti paperilla annettu palaute laitetaan sähköiseen muotoon Webropol-sovellukseen, jonne on luotu sähköinen pohja palautteen syöttämistä varten.



Oppilashuoltoyksiköstä nimetään vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on syöttää paperilomakkeilla saatu palaute sähköiseen muotoon Webropol sovellukseen, jonne pohjan tietojen syöttämistä varten on tehnyt organisaation kehittämispäällikkö. Tietojen sähköiseen muotoon viemisen jälkeen kehittämispäällikkö toimittaa työyksikölle raportin tuloksista.

Tulokset käydään työyksikössä läpi esimiesvetoisesti. Tarkoituksena on, että työntekijät pääsevät itse refleктоimaan asiakaspalautteen tuloksia ja omaa työtään. Tavoitteena on löytää ratkaisuita ja kehittämissuunnitelmia palautteesta mahdollisesti esiin nouseviin haasteisiin. Työyksikössä käydyn keskustelun ja pohdinnan avulla tehdään tarvittavat kehittämissuunnitelmat ja toimenpideehdotukset. Sekä kyselyn tulokset että kehittämissuunnitelmat ja toimenpideehdotukset vietään kehittämispäällikölle.

Koska seutukunnan koulut ovat palveluiden ostajan roolissa, annetaan tieto asiakaspalautteen tuloksista myös heille. Tiedon jakamisesta on vastuussa yksikön esimies. Tiedon välittämiseen käytetään sähköpostia, jolla tieto saadaan helposti annettua seudun rehtoreiden ja koulujen johtajien tietoon. Tuloksia käsitellään tarvittaessa myös seudullisessa opiskeluhuollon ohjausryhmässä, johon oppilashuoltoyksikön esimies kuuluu.

#### 5.4 Palautelomakkeen luominen

Lomakkeen luomisessa olisi tärkeää löytää selkeä fokus, johon keskittyä ja saada aikaan kysymyslomake, johon asiakas osaa vastata. Oleellista on myös, että kiinnitetään huomio asiakkaille olennaisiin asioihin. (Outinen ym. 1999, 34–35.). Palautelomakkeen luomisessa nousee pohdittavaksi myös mitä halutaan kysyä, millaisia kysymyksiä käytetään, millaisin vastausvaihtoehdoin ja millainen on lomakkeen ulkoasu.

Hyvä lomake on selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen. Lomake ei saa olla liian täyteen ahdettu. Vastausohjeiden tulee olla selkeät. Kysymysten tulee edetä loogisesti ja vain yhtä asiaa kysytään kerrallaan. Lomakkeen alkupuolella on helppoja kysymyksiä esimerkiksi tosiasioita mittavat kysymykset valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Lomake ei myöskään saa olla liian pitkä. (Heikkilä 2008,

48–49.) Myös Marsdenin ja Wrightin (2010, 264) mukaan lomakkeen ensimmäisten kysymysten tulee olla helppoja ja mukavia vastata.

Lomakkeesta haluttiin tehdä lyhyt, maksimissaan kaksi A4-arkkia, selkeä ja nopeasti vastattava. Valmis kyselylomake kierrätettiin sähköisesti organisaation kehittämispäälliköllä ja oppilashuollon esimiehellä, kuraattoreilla ja psykologeilla. Muutoksia tuli joihinkin ilmaisuihin, kysymysten järjestykseen ja otsikointiin.

#### 5.4.1 Avoimet vai suljetut kysymykset

Lomakkeen tekemisessä yksi ensimmäiseksi mietittäväksi tulevista asioista on se käytetäänkö suljettuja vai avoimia kysymyksiä (Marsden & Wright, 2010, 266). Avoimissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja ei ole annettu. Vaikka avoimet kysymykset ovat helppoja laatia, on niiden käsittely työlästä. Avointen kysymysten avulla voidaan kuitenkin saada ennalta arvaamattomia vastauksia ja ne voivat tuoda uusia näkökantoja ja hyviä ideoita. (Heikkilä 2008, 49–50.)

Suljetut kysymykset antavat valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen on yleensä nopeaa ja niiden käsittely on helppoa. Kysymysten vastausvaihtoehtojen tulee olla mielekkäitä, järkeviä ja toisensa poissulkevia. Toisaalta tällaisiin kysymyksiin saatetaan vastaukset antaa harkitsematta. (Heikkilä 2008, 50–51.)

Koska palautetta kerätään systemaattisesti, ei ainoastaan yhtä kertaa, on oleellista se, että palautetta olisi helppo käsitellä. Niinpä päädyttiin siihen, että pääasiassa käytetään suljettuja kysymyksiä. Haluttiin kuitenkin antaa tilaa myös laajemmalle omalle pohdinnalle, joten päätettiin käyttää myös joitakin avoimia kysymyksiä. Heikkilän (2008, 49) mukaan avoimet kysymykset kannattaa sijoittaa kyselylomakkeen loppuun. Näin päätimme myös tehdä.

Koska suljetut kysymykset on muotoiltu väittämiksi ja mittaavat lomakkeessamme vastaajien mielipidettä, päätettiin vastausvaihtoehdoissa käyttää Likertin asteikkoa. Likert asteikolla on tarkoitus mitata sisäistä subjektiivista tuntemusta kuten tyytyväisyyttä tai motivaatiota (Metsämuuronen 2002, 17). Heikkilän (2008, 53) mukaan Likertin asteikko on tavallisesti 4- tai 5- portainen asteikko, jota käytetään mielipideväittämässä. Asteikon ääripäinä ovat useimmiten

väitteet ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Vastaja valitsee asteikolta sen väittämän, joka parhaiten vastaa hänen omaa käsitystään.

Likertin asteikossa haasteena on asteikon keskikohdan muotoileminen. Keskikohta on usein neutraali eli esimerkiksi ”en osaa sanoa” tai ”ei samaa mieltä eikä eri mieltä”. Vaihtoehto ”en osaa sanoa” saattaa houkuttaa vastaajaa. (Heikkilä 2008, 51, 53). Niinpä asteikko päädyttiin pitämään neliportaisena ja jättämään näin keskikohdan kokonaan pois. Neliportaisen asteikon vaihtoehdot muotoiltiin lomakkeeseen seuraavasti: 1 Täysin eri mieltä, 2 Jokseenkin eri mieltä, 3 Jokseenkin samaa mieltä ja 4 Täysin samaa mieltä.

Kysymysten muotoilemisessa tulee huomioida useita asioita. Kysymyksissä tulee käyttää yksinkertaisia kaikille tuttuja sanoja, eikä esimerkiksi ammattisanastoa. Käytettyjen sanojen tulee olla yksiselitteisiä niin, että ne tulkitaan samalla tavalla. Lauseenrakenteiden tulee olla yksinkertaisia ja selkeitä, negatioita tulee välttää. Vastausvaihtoehtojen tulee olla tyhjentävät ja kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. (Marsden & Wright 2010, 264.) Näitä ohjeita on pyritty noudattamaan lomaketta laadittaessa. Lauseet on rakennettu mahdollisimman yksinkertaisiksi ja lauseissa on pitäydytty yhdessä asiassa kerrallaan. Vaikka ammattisanastoa ei ole käytetty, emme voi olla varmoja siitä, kuinka eri-ikäiset lapset ja nuoret käyttävät sanat ja ilmaisut käsittävät. Tästä syystä työyksikössä on käytävä ennen lomakkeen käyttöönottoa keskustelu siitä, kuinka lomakkeen täyttämiseen ohjeistetaan. Toivottavaa olisi, että lapsi tai nuori lomaketta täyttäessään voi tarvittaessa työntekijältä kysyä, jos jokin kohta on epäselvä tai vaikeasti tulkittavissa. Lomakkeiden jatkokehittämistä varten tulee työntekijöiden kirjata palautteen keruuviikon aikana ylös mahdolliset lomakkeen ongelmakohdat, jotta näistä voidaan myöhemmin työyksikössä keskustella.

#### 5.4.2 Mitä on oleellista kysyä

Palautelomakkeella (Liite 1 s. 3) on tarkoitus saada käsitys siitä miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa palvelun. Lomakkeen suljetut kysymykset päätettiin laatia väittämien muotoon ja nostamaan pääasiassa esiin niitä asioita, joita oppilashuollon tiimissä pidettiin tärkeinä laadun mittareina asiakasnäkökulmasta. Avoimet kysymykset päätettiin jättää mahdollisimman avoimiksi ja siksi rakentaa

ne muotoon, jossa lomakkeen täyttäjät täydentää lauseiden alut. Näin ajateltiin antaa paljon tilaa vastaajien erilaisille lähestymistavoille ja mielipiteille.

Ensimmäiseksi väittämäksi nousi ”Tiedän millaisissa asioissa kuraattoriin voi olla yhteydessä”. Väittämän avulla on tarkoitus saada käsitys tiedottamisen tehokkuudesta. Voisi ajatella, että kun on kuraattorin vastaanotolla, tietäisi mistä syistä sinne voi hakeutua, mutta kokemuksen mukaan näin ei aina suinkaan ole.

Väittämät ”Kuraattori on helposti lähestyttävä”, ”Kuraattori on tarvittaessa saatavilla”, ”Olen saanut kuraattoriin helposti yhteyden” ja ”Olen saanut riittävän nopeasti ajan kuraattorille” selvittävät kokemusta palvelun saatavuudesta. Palvelun saatavuus pitää näin sisällään yhteydenoton, kohtaamisen ja asioinnin helppouden, työntekijän lähestyttävyyden, resurssin riittävyyden ja kuraattorin läsnäolon oppilaitoksessa.

Väittämillä ”Pystyn puhumaan kuraattorin kanssa minulle vaikeistakin asioista” ja ”Voin olla oma itseni kuraattorin tapaamisissa” selvitetään asiakastilanteen vuorovaikutusta ja kohtaamista, joihin myös luottamuksellisuus liittyy. Kuulluksi tulemista pyritään mittaamaan väittämillä, ”Olen tullut kuulluksi kuraattorikäynneillä” sekä ”Omat ajatukseni on huomioitu työskentelyssä”.

Asiakkaan mielikuvaa kuraattorin kiireestä ja asiaan paneutumisesta pyritään kartoittamaan väittämällä ”Kuraattorilla on aikaa keskustella”. Tämä on tärkeää koska liian lyhyt tapaaminen ja kiireen tuntu voivat saada asiakkaan lukkoon tai turhautumaan niin, ettei hän kerro mitään. Kiire estää myös työntekijää refleктоimasta työn tekemisen tapaansa. (Hamarus & Landén 2014, 176.)

Asiakkaan kokemusta autetuksi tulemisesta ja mahdollisesta muutoksesta selvitetään väittämillä ”Kuraattorin luona käymisestä on mielestäni ollut hyötyä” ja ”Olen saanut kuraattorilta tarpeellisia ohjeita ja neuvoja”. Vaikka asiakas ei pystykään arvioimaan työntekijän ammattitaitoa, koimme, että hänen kokemuksensa kuraattorin asiantuntevuudesta on tärkeä. Siksi lisäsimme väittämän ”Kuraattori on ollut asiantunteva”.

Avoimet kysymykset muotoiltiin lauseenjatkamistehtävinä. Koska asiakkaan kokema kohtelu on tärkeä osa hyvässä palvelukokemuksessa, alkaa ensimmäinen

lause ”Kuraattorilta saamani kohtelu on ollut”. Mahdollisten negatiivisten kokemusten kertomisen helpottamiseksi, muotoilimme toisen lauseen alun positiivisesti ”Olisin toivonut”. Lisäksi lomakkeeseen jätettiin tilaa niille asioille, joita vastaajalla omaehtoisesti nousee esiin kysymyksellä ”Mitä muuta haluat sanoa?”

#### 5.4.3 Taustatiedot lomakkeessa

Usein lomake aloitetaan taustakysymyksillä, jotka toimivat myös lämmittelykysymyksinä. Taustakysymykset ovat selittäviä muuttujia, joiden suhteen tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan. Taustakysymykset voidaan sijoittaa myös lomakkeen loppuun. Etenkin pitkää lomaketta täytettäessä motivaatio saattaa hiipua ja taustakysymyksiin on yleensä helppo vastata, joten vastaaminen onnistuu vaikka motivaatiota ei enää juuri olisikaan. (Valli 2010, 104–105.) Lomakkeessa taustakysymykset päätimme sijoittaa lomakkeen alkuun lämmittelykysymyksiksi.

Koska FSHKY:n kuraattorit työskentelevät useamman kunnan alueella on oleellista saada tieto oppilaitoksen sijaintikunnasta. Oppilaitoksen sijaintikunta on myös vastuussa oppilashuoltopalveluiden järjestämisestä. Oppilaan kotikunnalla sen sijaan emme nähneet olevan merkitystä. Oppilaan ikää tärkeämpänä tietona näimme kouluasteen, joka antaa ikähaarukasta riittävän tiedon. Koulun nimeä emme nähneet oleellisena taustatietona, etenkin kun alue sisältää useita pieniä kyläkouluja ja palautteen antajan anonymiteettiä olisi ollut vaikea turvata, jos tämä tieto olisi pyydetty. Oleellista on tietää myös onko palautteen antaja oppilas vai huoltaja. Koska luottamuksellinen asiakassuhde ei synny hetkessä, on perusteltua tietää myös kuinka monta kertaa asiakas on jo tavannut kuraattorin. Näin ollen selittäviksi muuttujiksi valikoituivat oppilaitoksen sijaintikunta, oppilaan kouluaste, vastaajan asema, sukupuoli ja asiakkuuden kesto. Näiden muuttujien avulla voimme erotella mahdolliset kunta- tai kouluastekohtaiset erot vastauksissa. Voimme myös nähdä miten tapaamisten määrä vaikuttaa palautteeseen.

## 6 PROSESSIN ARVIOINTI

Vaikka opinnäytetyön tavoite on saavutettu tekemällä suunnitellun mukainen tuotos eli Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma ja vaikka tuotos sinänsä on tavoitellun kaltainen, on itse prosessissa parantamisen varaa. Opinnäytetyön ja tuotoksen tekemisen tavoitteet tuntuivat alusta asti selkeiltä sekä minulle, että työyhteisölle. Tavoitteiden kiteyttäminen ja rajaaminen opinnäytetyötä varten oli kuitenkin yllättävän haastavaa. Ajatusten pitäminen tietyssä fokuksessa oli hankalaa, kun asiaan perehtyessä löytyi koko ajan lisää uusia mielenkiintoisia asioita.

Yhteinen sävel löytyi työyksikössä helposti, koska asiakaspalautteasiaa oli keskusteluissa pyöritelty jo pitkän aikaa. Ajatus asiakaspalautteen saamisesta oli innostavaa ja aluksi keskustelut käytiinkin pitkälti ajatuksella ”mitä toivoisimme, jos resurssit eivät olisi esteenä”. Kuinka mielenkiintoista olisikaan saada kirjallista palautetta asiakkaalta asiakkuuden eri vaiheissa tai kaikista asiakasprosesseista ja niin edelleen. Pian kuitenkin keskustelut rajautuivat niihin ideoihin, joita käytännössä oman työn ohessa olisi säännöllistä mahdollisuus toteuttaa.

Suunnitelman sisällöstä palautteen keruun aikataulu ja palautteen kysymisen menetelmät konkretisoituivat ja niistä päästiin yksimielisyyteen helposti. Kuraattorityön sisällön oleellisuuksista asiakasnäkökulmasta käytiin useita keskusteluita. Useista asioista olimme lähtökohtaisesti kuitenkin samaa mieltä. Itse palautelomakkeiden tekeminen oli haastavampaa. Esiin nousi halu kysyä asiakkailta kaikkea mahdollista nyt, kun siihen tuli tilaisuus. Kaikkia kiinnosti esimerkiksi se mitä kuraattoripalveluista ajatellaan ja kuinka paljon niistä tiedetään ja miten niihin asennoidutaan. Oli haastavaa pitää fokus siinä, että kyse on kuitenkin asiakaspalautteesta, jota kerätään vuosittain. Paljon pohdittiin myös sitä millaisilla kysymyksillä saamme ”haluamiamme” vastauksia eli vastauksia, joista oikeasti olisi hyötyä työn kehittämisessä. Toisaalta totesimme, ettei asiakas, oli sitten lapsi tai aikuinen, pysty arvioimaan esimerkiksi työntekijän ammattitaitoa, käytettyjen menetelmien toimivuutta tai jatko-ohjauksen tarpeellisuutta tai tarpeettomuutta, koska hänellä ei ole tarvittavaa tietoa esimerkiksi kuraattorin tehtävänkuvasta tai kaikista mahdollisista työmenetelmistä. Erityinen haaste lomaketta luodessa oli se, että asiakaskunta

kattaa oppilaita esikoulusta toiselle asteelle. Todettiin kuitenkin, että esikouluikäisiä yksilökuraattoriasiakkaita ei ainakaan vielä ole, joten heidän erityinen huomioimisensa lomaketta laadittaessa ei tuntunut tarpeelliselta. Mahdollista kuitenkin on, että lomakkeen tulee täyttämään luku- ja kirjoitustaidoton asiakas. Silloin työntekijän avustavarooli lomaketta täytettäessä korostuu. Tärkeää on, että työntekijä pysyy objektiivisena eikä ohjaile asiakkaan vastauksia. Lomakkeen käyttökokemuksien myötä nähdään kuinka lomakkeen täyttäminen eri-ikäisiltä lapsilta ja nuorilta sujuu ja millaista ohjeistusta he mahdollisesti tarvitsevat. Nähdään myös se onko tarvetta rakentaa omat lomakkeensa eri-ikäisten käytettäväksi. Koska lomaketta ei ole esitettäväksi asiakkailta, tulee tähän asiaan palata ja tätä asiaa pohtia ensimmäisen käyttökokemuksen jälkeen.

Opinnäytetyön ja tuotoksen tekemisen aikataulussa pysyminen oli haastavaa. Alkuperäinen opinnäytetyön suunnitelmassa tehty aikataulu osoittautui mahdottomaksi toteuttaa. Opinnäytetyöhön liittyvät asiat olivat useissa yhteisissä tiimeissä asialistalla, mutta usein asia ajanpuutteen vuoksi siirrettiin suosiolla seuraavaan tiimiin. Tuotos valmistui kuitenkin ajallaan. Koska siirsin opinnäytetyön valmistumisen ajankohtaa keväästä syksyyn, käytiin tuotostakin vielä uudelleen läpi kesän aikana.

Haastetta ajankäyttöön toi se, että lukuvuonna 2014–2015 työyksikössä oli meneillään monta muutakin kehittämis- ja muutosprosessia. Lukuvuoden aikana uuden lain mukanaan tuomiin aikarajoihin kehitettiin seurantalomaketta ja uusi laki toi muutenkin mukanaan muutostarpeita vanhoille käytänteille, joten lukuvuosi oli täynnä opettelua, oppimista, tulkintaa ja uuden kehittämistä sekä kouluilla että omassa työyksikössämme. Lukuvuoden aikana oppilashuoltohenkilöstömme osallistui esi- ja perusopetuksen OPS 2016 -työskentelyyn eri työryhmissä ja uuden opetussuunnitelman perusteisiin sisälle pääseminen ja paikallisten painopisteiden luominen vei aikaa. Uusi laki ja tuleva opetussuunnitelma nostivat esiin myös tarpeen muokata ja päivittää aiemmin seudulla tehtyä Hyvän oppilashuollon mallia. Tämän seudullisen oppilashuollon käsikirjan tekemisen prosessi on saatu alkuun mutta sen valmiiksi saattaminen ja käytäntöön tuominen vie vielä runsaasti aikaa tulevaisuudessa. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä tehtiin myös kevään 2015 aikana ITE-kyselyt, joiden

pohjalta mietittiin myös kehittämistoimenpiteitä ja niiden toteutusta. Arkistointisäädösten muuttuminen toi yksikön arkistointiin uudistuksia ja sosiaalihuoltolain uudistuminen vaati perehtymistä. Lisäksi joissakin kouluissa oli meneillään omia kehittämisprosesseja, joihin myös kyseisten koulujen kuraattorit ja koulupsykologit osallistuivat.

Vuoden 2015 alusta siirtyi FSHKY:n oppilashuoltoyksikköön kaksi aiemmin koulun palkkalistoilla ollutta toisen asteen kuraattoria ja vastaavan kuraattori toimi saatiin täytettyä, työyksikkömme kuraattorivahvuus siis lähes tuplaantui. Perehdyttäminen vaati myös aikaa ja toi esiin toteamuksen siitä, että perehdytystä tulisi yksikössämme edelleen kehittää.

Koen, että olisi ollut tämän kehittämis- ja opinnäytetyöprosessin kannalta etu, jos olisin pystynyt keskittymään vain tämän opinnäytetyön tekemiseen. Uskon, että niin tavoitteet ja fokus olisi pysynyt kirkkaamana mielessä läpi koko prosessin ja näin olisi saanut itsekin enemmän irti prosessista. Uskonkin, että mikäli jatkossa teen opintoihin liittyvää kehittämis- tai tutkimustyötä varaan siihen riittävästi aikaa käyttämällä mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi opinto- tai virkavapaata.

Koen, että kehittämisprosessin aikana kaikilla työyksikössämme oli aidosti mahdollisuus tuoda omat näkemyksensä esiin ja saada äänensä kuuluviin. Keskusteluja käytiin ajoittain hyvinkin vilkkaasti. Välillä koin kuitenkin turhauttavana sen, että sähköpostitse lähettämiini kysymyksiin en aina saanut vastausta tai ehdottamiini asioihin kommentteja. Tulkitsin työtä tehdessäni asian niin, että esittämiini asioihin oltiin sellaisenaan tyytyväisiä tai esittämiini kysymyksiin ei ollut vastauksia. Uskon kuitenkin tämän johtuneen myös kunkin kiireellisestä aikataulusta. Aikaa näiden asioiden pohtimiseen ei kesken muiden kiireiden aidosti aina ollut.

Kehittämisprosessin reflektointi ja miettiminen näin jälkikäteen on auttanut hengästyttävällä tavalla oivaltamaan ja pysähtyä miettimään nykyisen työelämän vaatimuksia. Asiat menevät eteenpäin koko ajan. Muutos ja kehittyminen ovat epäilemättä avainsanat nykytyöelämässä. Useammin olemme muutoksen keskellä kuin valmiin prosessin äärellä. Työelämässä täytyy pystyä hallitsemaan monta päällekkäistä ja limittäistä prosessia yhtä aikaa, aina ei ole mahdollista irrottautua



vain yhden asian pariin kerrallaan. Työelämässä on opittava elämään muutoksen keskellä joustuen, sopeutuen ja kehittyen joskin omista voimavaroistaan huolta pitäen. Näin ollen olen tyytyväinen, että olen saanut vietyä tämän kehittämisprosessin käytännön työn ja erilaisten muiden kehittämisprosessien ohella loppuun, vaikka loppu onkin vain näennäinen, asiakaspalauteasioiden liittyessä jatkossa vuosittain olennaisesti työhön ja sen kehittämiseen. Tämä kehittämisprosessi on ollut tärkeä oppitunti resurssien rajallisuudesta ja priorisoinnin tärkeydestä työelämässä.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda suunnitelma kuraattorityön systemaattista asiakaspalautteen keräämistä varten. Suunnitelma luotiin yhdessä FSHKY:n oppilashuoltoyksikön työntekijöiden, esimiehen ja organisaation kehittämispäällikön kanssa. Tavoitteen saavuttamista varten vertaiskehittämisen ajatuksella keskustelujen kautta määriteltiin, mitä asioita kuuluu laadukkaaseen kuraattorityöhön asiakasnäkökulmasta.

Opinnäytetyöni oli aidosti työelämälähtöinen kehittämishanke. Tarve tuotokselle eli Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelmalle nousi FSHKY:n oppilashuollon työyksikön työntekijöiltä ja esimieheltä. Asiakaspalauteasiat olivat hautuneet työyksikössä kauan ja tarve systemaattiselle asiakaspalautteen keräämiselle oli nähty jo vuosia. Koska asiaa oli valmiiksi pohdittu, ei muutosvastarintaa ollut, vaan kaikki lähtivät kehittämistyöhön mukaan nähdessä sen tarpeen ja tärkeyden. Lisäksi opinnäytetyö istuu FSHKY:n strategiaan ja Perhepalvelualueen BSC-kortin tavoitteeseen.

Tuotoksena tehtyä suunnitelmaa tullaan hyödyntämään FSHKY:n oppilashuollossa ja sen pohjalta kehittäminen tulee jatkumaan. Jatkovaa kehittämistä voidaan ajatella luonteeltaan syklisenä, jossa suunnittelu, toteutus, tekeminen, tarkastaminen ja korjaavat toimenpiteet seuraavat toisiaan (Borgman & Packalén 2002, 22). Kehittämisprosessi tulee oppilashuoltoyksikössä jatkumaan niin, että ensimmäiset suunnitelman mukaiset palautteet kerätään keväällä 2016, jonka jälkeen palautteet käydään läpi ja palautteiden mukaisia kehittämistoimenpiteitä suunnitellaan. Jatkossa tullaan myös miettimään kyselylomakkeiden toimivuutta ja tarvittaessa niihin tehdään muutoksia. Kyselylomakkeiden suhteen tulee mietittäväksi myös se, toimiiko sama lomake esiopetuksessa, perusopetuksessa ja toisella asteella vai onko tarvetta tehdä kullekin kouluasteelle omia lomakkeita. Sitä tullaan jatkossa käyttökokemusten mukaan muokkaamaan ja kehittämään tarvittaessa. Näin opinnäytetyö antaa yhden kanavan lasten ja nuorten äänen kuulluksi tulemiselle.

Suunnitelman hyödyntäminen ei unohdu, kun suunnitelma on kehitetty työyksikössä yhdessä nähtyyn tarpeeseen. Etuna tässä on myös se, että

suunnitelman kehittämiseen ei käytetty ulkopuolista kehittäjää vaan kehittäjä tuli työyksikön sisältä. Kehityskeskustelussani yhdeksi tavoitteekseni esimiehen kanssa asetettiin opinnäytetyön hyödyntäminen käytännössä.

Prosessin aikana esittelin tavoitteita ja alustavaa suunnitelmaa myös oppilashuoltoyksikön ulkopuolella muun muassa perheneuvolassa. Toiveena onkin, että suunnitelmaa hyödynnetään muissakin organisaation yksiköissä pohjana asiakaspalautteasioiden miettimiselle. Oppilashuoltoyksikön koulupsykologit ovat olleet mukana suunnitelman kehittämisessä. Suunnitelma aikatauluineen on toimiva myös heidän työnsä asiakaspalautteen keräämiselle, palautelomakkeita tulee vain jonkun verran muuttaa. Koulupsykologit ovat jo prosessin aikana miettineet, millaisia muutoksia palautelomakkeet tarvitsevat, jotta myös he voisivat ottaa ne käyttöönsä.

Lomakkeita voisi ajatella käytettävän FSHKY:n organisaation ulkopuolellakin asiakaspalautteen saamiseen kuraattorityöstä. Suunnitelmakin on mahdollista muokata kunkin organisaation tapoja ja käytänteitä vastaavaksi. Toivoisin, että työni ainakin herättäisi ajatuksia asiakaspalautteasioista kuraattoreilla ja sosiaalialalla laajemminkin ja näin mahdollisesti syntyisi uusia tapoja asiakaspalautteen keräämiseen ja sen hyödyntämiseen.

Jatkohankkeena voisi tehdä tutkimuksen siitä kuinka Systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen suunnitelma on käytännössä toiminut, onko suunnitelman avulla saatu palautetta, miten palautetta on pystytty hyödyntämään käytännössä ja ovatko resurssit olleet riittävät suunnitelman toteuttamiseen käytännössä. Vaikka tällaista opinnäytetyötä ei koskaan tehtäisikään, on tärkeää, että oppilashuoltoyksikössä vuosittain käymme keskustelua kyseisistä asioista.

Vaikka asiakaspalautetta tullaan vuosittain käsittelemään oppilashuoltoyksikössä, voisi aika ajoin olla hyvä saada syvällisemmin perehtynyttä pohdintaa, johon työyksikön resurssit eivät sinällään riitä, palautteen annista. Tutkimuksen voisi siis tehdä myös asiakaspalautteen annista ja sen kautta tarkastella esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyyttä FSHKY:n tarjoamiin kuraattoripalveluihin.

Kiinnostavaa olisi myös toteuttaa tutkimus asiakkaan antamasta palautteesta

asiakkuuden eri vaiheissa. Asiakkaita koskevissa tutkimuksissa eettinen pohdinta ja perustelu on syytä tehdä huolella ja asianmukaiset tutkimusluvut tulee hakea.

## LÄHTEET

- Aho, P. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Helsinki: Sosiaalityöntekijäin Liitto ry.
- Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
- eOsmo. 2011. Työn varjostamisen teoreettinen tausta. eOsmo –hanke. [viitattu 31.3.2015] Saatavissa: <http://www.eosmo.fi/tyokirja/varjostaminen/link1.html>
- Ervast, S.-A. & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa - Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämisestä. SOCCA:n ja Heikki Varis -instituutin julkaisuja 8/2006.
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2014a. Historia. [viitattu 1.4.2015] Saatavissa: <http://www.fstky.fi/hyvinvointikuntayhtyma/historia/>
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2014b. Asiakaspalautejärjestelmä.
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2015a. Organisaatiokaavio. Saatavissa: <http://www.fshky.fi/UserFiles/fshky/File/hyvinvointikuntayhtyma/Hyky%20organisaatiokaavio%202015.pdf>
- Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. 2015b. Hykyn punainen lanka vuoteen 2020. Saatavissa: <http://www.fshky.fi/UserFiles/fshky/File/hyvinvointikuntayhtyma/strategiajatalous/Hykyn%20punainen%20lanka%20vuoteen%202020.pdf>
- Hamarus, P. & Landén, L. 2014. Systeemi ohjauksen ja vallan välineenä. Teoksessa Hamarus, P., Kanervo, P., Landén, L. & Pulkkinen, S. (toim.) Huuto! Lasten ja nuorten hyvinvoinnin puolesta. Jyväskylä: PS-kustannus, 168–181.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hämeenliitto. 2015. Kanta-Hämeen väestö 31.12 kunnittain v 1980–2014. [viitattu 1.4.2015] Saatavissa: <http://www.hameenliitto.fi/fi/tilastot>

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Korpela, N. 2012. Onhan meillä se koulukuraattori tekemässä sitä oppilashuoltoa. Teoksessa Stömberg-Jakka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 274–294.

Kurki, L. 2006. Sosiaalikuraattorina koulussa. Teoksessa Kurki, L., Nivala, E. & Sipilä-Lähdekorpi, P.. Sosiaalipedagoginen sosiaalityö koulussa. Helsinki: Oy Finnlectura Ab, 38–100.

Lastensuojelulaki. 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Maluccio, A., Pine, B. & Tracy, E. 2002 Social Work Practice with Families and Children. New York, USA: Columbia University Press.

Marsden, P. & Wright, J. (edited) 2010. Handbook of Survey Research. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

Metsämuuronen, J. 2002. Mittarin rakentaminen ja testiteorian perusteet. Helsinki: International Methelp Ky.

Oppilas- ja opiskeluhuoltolaki. 1287/2013. Annettu Helsingissä 30.12.2013.

Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas – laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva:WSOY.

Outinen, M., Lempinen, K., Holma T. & Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Perusopetuslaki. 628/1998. Annettu Helsingissä 21.8.1998.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden onnistumisen arviointi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. ja Vataja, K. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–29.

Sipilä, J. 1995. Ylhäältä alas vai alhaalta ylös. Teoksessa Haverinen, R., Maaniittu, M. ja Mäntysaari, M. (toim.) Tulokseksi laatu. Helsinki: Stakes, 21–25.

Sipilä-Lähdekorpi, P. 2004. „Hirveesti tekijänsä näköistä“. Koulukuraattorin työ peruskoulun yläluokilla. Helsinki: Oy Finnlectura Ab.

Sipilä-Lähdekorpi, P. 2006. Ristiriitoja ja onnistumisista. Koulukuraattorin työ Suomessa. Teoksessa Kurki L., Nivala, E. & Sipilä-Lähdekorpi, P. Sosiaalipedagoginen sosiaalityö koulussa. Helsinki: Oy Finnlectura Ab, 11–37.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.

Talentia ry. 2014. Talentian linjaukset oppilashuollosta. [viitattu 28.4.2015]  
Saatavissa:

[http://www.talentia.fi/files/3582/Talentian\\_linjaukset\\_oppilashuollosta.pdf](http://www.talentia.fi/files/3582/Talentian_linjaukset_oppilashuollosta.pdf)

THL. 2015a. Lastensuojelun käsikirja. Lasten osallisuus. [viitattu 24.3.2015]

Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

THL. 2015b. Lastensuojelun käsikirja. Oppilashuolto ja koulun sosiaalityö.

[viitattu 24.2.2015] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu/esimerkkeja-ehkaisevan-lastensuojelun-toimintamuodoista/oppilashuolto-ja-koulun-sosiaalityo>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press.

Toukkari, S., Suhonen, R., Puro, M., Honkala, A. & Hietanen-Peltola M. 2007.

Miten toimii hyvä oppilashuolto seudullisesti toteutettuna. Seudullisen oppilashuollon kehittämishanke. ESLH-2004-06254/So-62. Loppuraportti.

Saatavissa:

<http://www.fshky.fi/UserFiles/fshky/File/hyvinvointikuntayhtyma/hankkeet/Lopp>

[uraportti%20-%20Seudullinen%20oppilashuollon%20kehittamishanke%202004-2006.pdf](#)

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.)  
Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä  
aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2015. Monimuotoinen/toiminnallinen  
opinnäytetyö. [viitattu 30.3.2015] Saatavissa:  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Wallin, A. 2011. Sosiaalityö koulussa - avaimia hyvinvointiin. Helsinki:  
Tietosanoma Oy.

YK. 1989. Yleissopimus lapsen oikeuksista. Saatavissa:  
<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>



## LIITTEET

Liite 1 Systemaattisen asiakaspalautteen keräämisen suunnitelma,  
kuraattorit/oppilashuolto

Liite 1

**SYSTEMAATTISEN ASIAKASPALAUTTEEN KERÄÄMISEN SUUNNITELMA  
KURAATTORIT/OPPILASHUOLTO**

## Sisällys

<a href="#"><u>PALAUTE ASIAKKAILTA</u></a> .....	48
<a href="#"><u>KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE ASIAKKAILLE</u></a> .....	49
<a href="#"><u>PALAUTE KOULUILTA</u></a> .....	51
<a href="#"><u>KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE KOULUILLE</u></a> .....	52
<a href="#"><u>PALAUTE YHTEISTYÖKUMPPANEILTA</u></a> .....	54
<a href="#"><u>KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE YHTEISTYÖKUMPPANEILLE</u></a> .....	55

## **PALAUTE ASIAKKAILTA**

**Tavoite:** Osallistaa asiakkaat työn kehittämiseen.

Tuoda asiakkaiden ääni kuuluville työntekijöille, omassa organisaatiossa ja kouluilla.  
Asiakasprosessien kehittäminen.

**Menetelmä:** Paperinen kyselylomake

**Ajankohta:** Kerran vuodessa yhden viikon ajan, viikko sovitaan oppilashuollon tammikuun kehittämisspäivässä

**Kenelle:** Työntekijät antavat kyselylomakkeet kaikille kyseisen viikon asiakkaille. Tavoitteena 20 asiakaspalautetta per työntekijä, jos tavoite ei täyty, jatketaan palautteen keräämistä seuraavalle viikolle. Palaute kerätään yksikössä olevaan palautelaatikkoon. Mikäli asiakas vastaanotetaan paikassa, jossa kyseistä laatikkoa ei ole, sulkee asiakas palautteen kuoren ja ja työntekijä palauttaa kuoren oppilashuollon palautelaatikkoon.

**Käsittely:** Esimiehen valtuuttama työntekijä vie vastaukset webropoliiin ja kehittämisspäällikkö toimittaa työyksikköön webropolista raportin tuloksista. Palaute käsitellään esimiesjohtoisesti tiimissä. Palautetiivistelmä ja kehittämis- / toimenpidesuunnitelmat viedään eteenpäin kehittämisspäällikölle.

Jatkossa tuloksia verrataan myös edellisinä vuosina kyselyn pohjalta tehtyihin kehittämistoimenpiteisiin.

Esimiehen kautta tiedotus kyselystä ja suunnitelluista kehittämistoimenpiteistä myös kouluille.

## KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE ASIAKKAILLE

### Taustatiedot:

- Oppilaitoksen kunta
1. Forssa
  2. Humppila
  3. Jokioinen
  4. Tammela
  5. Ypäjä
- Kouluaste
1. Esiopetus
  2. Perusopetus alakoulu, luokat 1-6
  3. Perusopetus yläkoulu, luokat 7-9
  4. Toinen aste
- Olen
1. oppilas
  2. huoltaja
- Olen
1. tyttö/nainen
  2. poika/mies
- Olen tavannut kuraattorin
1. 1 kerran
  2. 2-4 kertaa
  3. 5 kertaa tai enemmän

### Valitse vaihtoehtoista sopivin.

- 1 Täysin eri mieltä
- 2 Jokseenkin eri mieltä
- 3 Jokseenkin samaa mieltä
- 4 Täysin samaa mieltä

Tiedän millaisissa asioissa kuraattoriin voi olla yhteydessä	1	2	3	4
Kuraattori on helposti lähestyttävä	1	2	3	4
Kuraattori on tarvittaessa saatavilla	1	2	3	4
Olen saanut kuraattoriin helposti yhteyden	1	2	3	4
Olen saanut riittävän nopeasti ajan kuraattorille	1	2	3	4
Pystyn puhumaan kuraattorin kanssa minulle vaikeistakin asioista	1	2	3	4
Kuraattorilla on ollut aikaa keskustella	1	2	3	4
Voin olla oma itseni kuraattorin tapaamisissa	1	2	3	4
Olen tullut kuulluksi kuraattorin luona	1	2	3	4

Omat ajatukseni ja mielipiteeni on huomioitu	1	2	3	4
Kuraattorin luona käymisestä on mielestäni ollut hyötyä	1	2	3	4
Olen saanut kuraattorilta tarpeellisia ohjeita ja neuvoja	1	2	3	4
Kuraattori on ollut asiantunteva	1	2	3	4

**Jatka lauseita.**

Kuraattorilta saamani kohtelu on ollut \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Olisin toivonut \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Mitä muuta haluat sanoa?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KIITOS PALAUTTEESTASI!**

## **PALAUTE KOULUILTA**

**Tavoite:** Osallistaa koulut työn kehittämiseen

Tuoda koulun ääni kuuluville työntekijöille, omassa organisaatiossa ja sivistystoimissa

Yhteistyön kehittäminen

**Menetelmä:** Sähköinen kyselylomake (webropol)

**Ajankohta:** Kerran vuodessa, ajankohta päätetään oppilashuollon tammikuisessa kehittämisspäivässä

**Kenelle:** Kuntien sivistystoimenjohtajien ja koulujen/esikoulujen rehtoreiden ja johtajien kautta opettajille toimitetaan vastauslinkki

**Käsittely:** Kehittämispäällikkö toimittaa raportin tuloksista työyksikköön. Palaute käsitellään esimiesjohtoisesti tiimissä. Palautetiivistelmä ja kehittämis- / toimenpidesuunnitelmat eteenpäin kehittämispäällikölle.

Esimiehen kautta tiedotus kyselystä ja suunnitelluista kehittämistoimenpiteistä myös sivistystoimenjohtajille ja lautakunnille.

## KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE KOULUILLE

### Taustatiedot:

Oppilaitoksen kunta

1. Forssa
2. Humppila
3. Jokioinen
4. Tammela
5. Ypäjä

Kouluaste

1. Esiopetus
2. Perusopetus alakoulu, luokat 1-6
3. Perusopetus yläkoulu, luokat 7-9
4. Toinen aste

Olen

1. johtavassa asemassa
2. työntekijä

Olen käyttänyt/ohjannut käyttämään kuraattorin palveluita kuluvan lukuvuoden aikana

1. Kyllä
2. Ei

Olen konsultoinut kuraattoria kuluvan lukuvuoden aikana

1. Kyllä
2. Ei

### Valitse vaihtoehdoista sopivin.

1 Täysin eri mieltä

2 Jokseenkin eri mieltä

3 Jokseenkin samaa mieltä

4 Täysin samaa mieltä

Kuraattoriin on helppoa ottaa yhteyttä 1 2 3 4

Kuraattoriin on saanut nopeasti yhteyden 1 2 3 4

Kuraattorityön käytännöt ovat minulle selkeitä 1 2 3 4

Kuraattori on helposti lähestyttävä 1 2 3 4

Olen saanut kuraattorilta tarvittaessa neuvoja ja ohjeita 1 2 3 4

Olen kokenut yhteistyön kuraattorin kanssa toimivaksi 1 2 3 4

Kuraattori on asiantunteva 1 2 3 4

Kuraattorityö palvelee koulu yhteisöä 1 2 3 4

Kuraattori näkyy mielestäni riittävästi koulun arjessa 1 2 3 4



Kuraattoriressurssia on mielestäni koululla käytettävissä riittävästi 1 2 3 4

Kuraattorityö kohdistuu oikeisiin asioihin 1 2 3 4

Mihin pitäisi kohdistua? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Jatka lauseita.**

Toivoisin kuraattorilta \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erityisen tyytyväinen olen ollut \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Parannettavaa olisi vielä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mitä muuta haluat sanoa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KIITOS PALAUTTEESTASI!**

## **PALAUTE YHTEISTYÖKUMPPANEILTA**

**Tavoite:** Yhteistyön kehittäminen.

**Menetelmä:** Sähköinen kyselylomake (webropol)

**Ajankohta:** Joka toinen vuosi, parittomat vuodet, tarkempi ajankohta päätetään oppilashuollon tammikuun kehittämispäivässä

**Kenelle:** Toimitetaan vastauslinkki esimiesten kautta yhteistyöyksiköihin: lastensuojelu, perheneuvola, lasten ja nuorten psykiatriset poliklinikat, etsivänuorisotyö, kouluterveydenhuolto, Ankkuri

**Käsittely:** Kehittämispäällikkö toimittaa raportin tuloksista työyksikköön. Palaute käsitellään esimiesjohtoisesti tiimissä. Palautetiivistelmä ja kehittämis- / toimenpidesuunnitelmat eteenpäin kehittämispäällikölle.

Esimiehen kautta tiedotus kyselystä ja suunnitelluista kehittämistoimenpiteistä myös yhteistyökumppaneille.

# KURAATTORITYÖN PALAUTELOMAKE YHTEISTYÖKUMPPANEILLE

## Taustatiedot:

Työskentelen

- 1 lastensuojelussa
- 2 perheneuvolassa
- 3 koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa
- 4 lasten tai nuorten psykiatrisella poliklinikalla
- 5 etsivässä nuorisotyössä
- 6 muualla, missä? \_\_\_\_\_

Olen ohjannut käyttämään kuraattorin palveluita kuluvan lukuvuoden aikana

- 1. Kyllä
- 2. Ei

Kuraattori on ohjannut minulle asiakkaita kuluvan lukuvuoden aikana

- 1. Kyllä
- 2. Ei

Olen tehnyt yhteistyötä kuraattorin kanssa kuluvan lukuvuoden aikana

- 1. Kyllä
- 2. Ei

## Valitse vaihtoehdoista sopivin.

1 Täysin eri mieltä

2 Jokseenkin eri mieltä

3 Jokseenkin samaa mieltä

4 Täysin samaa mieltä

Kuraattoriin on tarvittaessa helppoa ottaa yhteyttä

1	2	3	4
---	---	---	---

Kuraattoriin on saanut nopeasti yhteyden

1	2	3	4
---	---	---	---

Kuraattorityön käytännöt ovat minulle selkeitä

1	2	3	4
---	---	---	---

Olen kokenut yhteistyön kuraattorin kanssa toimivaksi

1	2	3	4
---	---	---	---

Kuraattori on asiantunteva

1	2	3	4
---	---	---	---

**Jatka lausetta.**

Sujuvia yhteistyön käytäntöjä ovat olleet \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Esteinä yhteistyön sujumiselle olen kokenut \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mitä vielä haluat sanoa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KIITOS PALAUTTEESTASI!**