

Opinnäytetyö (AMK)

Terveysala

Terveydenhoitaja (AMK)

2015

Merja Lehtonen ja Essi Turunen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSE- LY SUUR-SALON TUKIPALVELU AY:N SIDOSRYHMILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Terveysala | Terveydenhoitaja (AMK)

Kesäkuu 2015 | 41 + liitteet

Ohjaajat: Sirpa Nikunen & Tiina Pelander

Merja Lehtonen & Essi Turunen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SUUR-SALON TUKIPALVELU AY:N SIDOSRYHMILLE

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan tunnereaktiota, joka perustuu asiakkaan palvelukokemukseen. Sillä mitataan, miten tyytyväinen asiakas on tarjottaviin palveluihin ja niiden laatuun. Asiakkaiden pysymisen kannalta asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeä asia yrityksille.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita.

Opinnäytetyö toteutettiin puhelinhaastatteluna kyselylomakkeen pohjalta. Aineisto kerättiin keväällä 2015. Tutkimukseen osallistui 21 henkilöä ja vastausprosentiksi saatiin 45 %. Kerätty aineisto analysoitiin tilastollisesti SPSS- ohjelmalla sekä sisällönanalyysiä käyttäen.

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että sidosryhmät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Erityisen tyytyväisiä sidosryhmien työntekijät ovat Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnan toimintaan, palveluiden vaikuttavuuteen sekä saatavuuteen. Suur-Salon Tukipalveluiden henkilökunta koettiin turvalliseksi, ammattitaitoiseksi, hyväksi yhteistyökumppaniksi sekä huomioonottavaksi. Yrityksen tarjoamat palvelut vastasivat odotuksia, asiakkaiden tarpeet tunnistettiin hyvin, yritys oli helposti tavoitettavissa, heihin oli helppo ottaa yhteyttä sekä he pitivät kiinni sovituista aikatauluista. Kehittämiskohteiksi nousi kirjaamisen parantaminen sekä markkinoinnin ja toiminnan lisääminen. Opinnäytetyöstä saadut tulokset auttavat Suur-Salon Tukipalvelu Ay:tä kehittämään palveluita entisestään. Suur-Salon Tukipalvelu Ay voi jatkossa hyödyntää saatuja tuloksia tehdessä asiakastyytyväisyyskyselyn uudestaan sidosryhmien työntekijöille tai kartoittaessa sidosryhmien asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin.

ASIASANAT:

Avohuollon tukipalvelut, asiakastyytyväisyys, lapsi, nuori, Suur-Salon Tukipalvelu Ay

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Health Care | Registered public health nurse (AMK)

June 2015 | 41 + attachment

Instructors: Sirpa Nikunen & Tiina Pelander

Merja Lehtonen & Essi Turunen

SURVEY OF CUSTOMER SATISFACTION FOR SUUR-SALON TUKIPALVELU AY'S STAKEHOLDERS

Customer satisfaction refers to the feeling reaction which is based on the customer's service experience. It is used to measure how satisfied customer is to the services offered and their quality. Customer satisfaction is crucial for companies if they want to keep the customers.

The purpose of this thesis was to make customer satisfaction survey to Suur-Salon Tukipalvelu Ay's stakeholder's employees. The aim of the thesis is to improve in Suur-Salon Tukipalvelu Ay's services.

This was a quantitative research. Data was collected in spring 2015 in telephone interviews based on the survey form. Collected data was analyzed with SPSS- statistical program and with content analysis.

The results show that the stakeholders are generally satisfied with the services provided. Improvement subjects appeared to be enhancing documentation and marketing and also to diversify the content of services. The results of this thesis help Suur-Salon Tukipalvelu Ay to develop services even further. Suur-Salon Tukipalvelu Ay can utilize the results in developing their services and perhaps when conducting further studies on the same subject.

KEYWORDS:

Community care support service, child, young, customer satisfaction, Suur-Salon Tukipalvelu Ay

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 AVOHUOLLON TUKIPALVELUT	7
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	13
4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT	15
5 OPINNÄYTETYÖN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN	16
6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1 Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemuksia tarjotuista palveluista	21
6.2 Sidoryhmien kehittämissuhteet koskien Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden kehittämistä	27
7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	31
8 POHDINTA	36
LÄHTEET	40

LIITTEET

- Liite 1. Toimeksiantosopimus
- Liite 2. Kyselylomake
- Liite 3. Saatekirje
- Liite 4. Tutkimuslupa
- Liite 5. Sähköpostin saatekirje

TAULUKOT

Taulukko 1. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset henkilökunnasta	22
Taulukko 2. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset palveluiden vaikuttavuudesta	23
Taulukko 3. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset palveluiden saatavuudesta	24
Taulukko 4. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset dokumentoinnista	25
Taulukko 5. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset markkinoinnista	26
Taulukko 6. Sidosryhmien työntekijöiden kehittämis ehdotuksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin	28
Taulukko 7. Asiakkailta saatu palaute Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista	29
Taulukko 8. Sidosryhmien muita kommentteja Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista	30

1 JOHDANTO

Vuonna 2013 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli lähes 89 000 lasta ja nuorta, joista uusien asiakkaiden osuus oli 43 %. Asiakasmäärä kasvoi 2 % edelliseen vuoteen verrattuna. Kiireellisesti sijoitettuja lapsia oli 4000 ja määrä kasvoi hieman yli 6 % vuodesta 2012. Huostaanotettujen lasten määrä oli noin 10 000, mikä on lähes sama kuin edellisinä vuosina. Kokonaismäärä kodin ulkopuolelle sijoitetulle lapsille ja nuorille oli 18 000. Puolet huostaanotetuista lapsista sijoitettiin sijaisperheisiin, joista 12 % sijoitettiin sukulais- tai läheisperheisiin. Jälkihuollossa olevista lapsista ja nuorista 8 % (n=7000) on avohuollon asiakkaita. (THL 2013.)

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, jolla mitataan sitä, onko asiakas tyytyväinen tarjottaviin palveluihin sekä niiden laatuun. Asiakastyytyväisyystutkimuksella mitataan asiakkaiden mielipidettä ja heidän tyytyväisyyttä palveluihin. (Rope & Pöllänen 1994, 58; Lahtinen & Isoviita 1998, 64.)

Tämän opinnäytetyö toimeksiantajana on Suur-Salon Tukipalvelu Ay, joka on vuonna 2008 perustettu yksityinen yritys. Yritys tarjoaa ennaltaehkäiseviä avohuollon tukipalveluja lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Palvelunostajia ovat muun muassa Salon, Someron ja Turun kaupungit. (Suur-Salon Tukipalvelu Ay 2014.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita. Suur-Salon Tukipalvelu Ay voi hyödyntää tuloksia palveluiden laatua arvioitaessa.

2 AVOHUOLLON TUKIPALVELUT

Lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki ovat osa tukipalveluita, joita ovat muun muassa sosiaalityö, perhetyö, mielenterveys- ja päihdetyö, laitospalvelut, kasvatus- ja perheneuvonta sekä lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvontatyö. Sosiaalihuoltolailla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaalivastuuja, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja. (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.) Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta; vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta; turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut toimenpiteet; edistää asiakaskeskeisyyttä sekä oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen välillä. Lapsen etua tarkastellessa huomiota kiinnitetään lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin, iän ja kehitystason mukaiseen huolenpitoon, turvalliseen kasvuympäristöön ja koskemattomuuteen sekä itsenäistymiseen. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.)

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu- ympäristöön tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suoje- luun. Lastensuojelulla pyritään ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan niihin varhain. Lapsen etu on ensisijaisessa asemassa. Lastensuo- jelun periaatteena on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä tu- kea vanhempia tai huoltajia. Lastensuojelussa tulee toimia mahdollisimman hie- novaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. Avohuollon tukitoi- mien tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen kehitystä vahvistamalla sekä tuke- malla vanhempien ja huoltajien kasvatuskykyä ja – mahdollisuuksia. (Lastensuo- jelulaki 13.4.2007/417.)

Lastensuojelulain (2007) mukaan avohuollon tukitoimien tehtävinä ovat tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämistä, tukea lasta muun muassa ta- loudellisesti, koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa sekä läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä. Lisäksi avohuollon tukitoimien tehtäviin kuuluu

tarjota hoito- ja terapiapalveluita sekä tehostettua perhetyötä ja – kuntoutusta ja muita perhettä tukevia tukipalveluita. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Lastensuojelua tarjotaan myös ehkäisevänä palveluna, joka on suunnitelmallista sekä tavoitteellista toimintaa. Lastensuojelun tarvetta voidaan vähentää havaitsemalla hyvissä ajoin lasten ja nuorten huolenpitoon ja kasvatukseen liittyvissä ongelmatilanteissa. (THL 2015a.) Ehkäisevää lastensuojelua järjestetään silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Tällä edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmiksi kasvamista. Ehkäisevä lastensuojelu on tukea, jota annetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä esimerkiksi opetuksessa ja nuorisotyössä. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Avohuollon tukitoimet suunnitellaan tarpeiden mukaisesti yhdessä lapsen ja perheen kanssa. Niitä ovat muun muassa toimeentulon- ja asumisen turvaaminen, lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittäminen, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, tukihenkilö tai – perhe, perhetyö sekä vertaisryhmätoiminta. Avohuollon tukitoimiin kuuluu myös jälkihuolto, jota saa halutessaan. (STM 2015.) Jälkihuollon tarkoituksena on auttaa lapsen tai nuoren kotiutumista sijaishuollosta sekä tukea nuorta itsenäistymisessä. Lisäksi jälkihuollon tehtäviin kuuluu lapsen tai nuoren vanhempien tukeminen (THL 2015b). Lapsi voidaan jälkihuollon lisäksi sijoittaa sijais- tai laitoshoitoon (STM 2015). Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, joka pohjautuu lapsen yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin (THL 2015c). Avohuollon tukitoimet ovat maksuttomia asiakkaille. Perhehoidosta, laitoshoidosta tai asumispalveluista avohuollon tukitoimena voidaan periä maksu. (STM 2015.) Suur-Salon Tukipalvelu Ay tarjoaa ennaltaehkäiseviä avohuollon tukipalveluita, joita ovat perhetyö, perheterapia, psykoterapia, tukihenkilötoiminta, ryhmätoiminta ja valvotut tapaukset (Suur-Salon Tukipalvelu Ay 2014).

Penninkankaan (2012) tutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden (n=8) näkemyksiä lastensuojelun avohuollon vaikuttavuudesta. Tutkimuskohteena olivat lastensuojelun asiakkaat, jotka ovat jo täyttäneet 18 vuotta tai heidän lastensuojelun asiakkuus on päättynyt. Tutkimustulokset osoittivat, että lastensuojelun avohuollon tukitoimilla oli merkittävä vaikutus asiakkaiden elämänhallinnan saavuttamiseen, koulumenestykseen ja perhesuhteisiin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet koettiin tarpeelliseksi ja apua olisi voinut vastaanottaa enemmänkin. Tutkimuksessa asiakkaat korostivat tukitoimien ennaltaehkäisevää merkitystä lapsen ja perheenjäsenten hyvinvoinnin turvaamisessa. Sosiaalityöntekijällä oli merkittävä rooli perheen elämäntilanteen muutoksessa. (Penninkangas 2012, 44, 65, 79.)

Stakesin tutkimuksessa Heino (2008) on tutkinut lastensuojelun avohuollon ja perhetyön kehitystä, nykytilaa, haasteita ja kehittämisehdotuksia. Tutkimuksen mukaan tukihenkilö ja -perhetoimintaa tarvittaisiin paljon, mutta sitä ei ole riittävästi saatavilla. Avohuoltoon kaivattaisiin tukihenkilöitä, jotka kykenisivät tukemaan lasta ja perhettä vaativissa tilanteissa. Suurimmaksi avohuollon tuki- ja palvelumuodoksi korostui perheen tukeminen taloudellisesti sekä perhetyö lapsen kotiin. Perhetyön vastustusta tapahtui lasten ja nuorten terapiapalveluiden sekä vanhempien päihdeongelmien osalta. (Heino 2008,11.)

Perhetyöllä tarkoitetaan esimerkiksi keskusteluapua ja tukea arjen erilaisissa toiminnoissa perheen kotona. Perhetyöllä voidaan tukea muun muassa vanhempia kasvatustehtävissä ja vanhemmuuden arvioinnissa. Perhetyö on useasti psykososiaalisen tuen ja käytännön avun yhdistelmä. Lapsen edun turvaaminen on perhetyön keskeisin tavoite, mutta yhteistyötä tehdään kuitenkin koko perheen kanssa. Lapsiperheiden ennaltaehkäisevällä perhetyöllä tarkoitetaan kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä tukemista. Sen tehtävänä on tukea perheiden elämänhallintaa ja tukea heidän voimavarojen käyttöä sekä vahvistaa arjessa selviytymistä. (THL 2014.)

Tukihenkilötoiminta voi olla vapaaehtoista tai ammatillista. Ammatillisella tukihenkilöllä on sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden koulutus sekä kokemusta työskentelystä lasten ja nuorten kanssa. Tukihenkilön tehtävänä on olla lasten tai

nuorten tukena kasvussa ja kehityksessä. Toiminta perustuu lapsen tarpeisiin. (THL 2015d.)

Rantanen (2010) on tutkinut nuorten (n=8) kokemuksia lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnasta. Tukihenkilön saamisen syitä oli monia ja ongelmat erilaisia, kuten vanhempien alkoholiongelmat, huonot kaverisuhteet, vaikeudet koulunkäynnissä, kiusaaminen, masennus, seksuaalisen ahdistelun kohteeksi joutuminen sekä rikollisuus. Nuorilla oli tukihenkilötoiminnasta joko positiivinen tai negatiivinen kuva. Positiivinen kuva tukihenkilöstä muodostui toisten ihmisten kokemuksen kautta ja siitä, että tukihenkilön apua koettiin tarpeelliseksi. Negatiivinen kuva tukihenkilöstä saatiin muiden ihmisten kertomuksien tai lastensuojeluasiakkuuden kautta. Negatiivinen kuva tukihenkilöstä muuttui positiiviseksi ajan myötä. Tukihenkilötoiminnan alussa nuoret kokivat henkilökohtaisista asioista puhumisen vaikeaksi, mikä tukisuhteen jatkuessa muuttui paremmaksi. Tutkimuksen mukaan tukihenkilön tuki koettiin hyödylliseksi ja tukihenkilö oli yksi tekijä nuorten tilanteen paranemiseksi. Tukihenkilön tuesta oli apua pahaan oloon, käytännön asioihin ja harrastuksiin. Vaikeinta oli sopia tukihenkilön kanssa konkreettisia tapaamisia. (Rantanen 2010, 60, 71–72, 74.)

Tuomikannan (2009) tutkimuksessa tarkasteltiin tukihenkilötoimintaa lastensuojelun avohuollon tukitoimena sosiaalityöntekijöiden (n=8) kannalta. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että olennaista on vapaaehtoisten ja ammatillisten tukihenkilöiden toiminnan erottaminen. Tukihenkilötoiminta on tuloksellista sekä toivottua ja epäonnistuneita tukisuhteita on vähän. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin vapaaehtoisten tukihenkilöiden puute, jolloin heidät joudutaan paikkaamaan ammatillisilla maksullisilla tukihenkilöillä. (Tuomikanta 2009, 59–60.)

Perheterapia on ammatillista ja sillä pyritään tutkimaan, ymmärtämään ja hoitamaan perheen sisäistä vuorovaikutusta sekä perheenjäsenten häiriöitä ja niistä aiheutuvia kärsimyksiä. Sillä pyritään löytämään perheen myönteisiä voimavaroja. Perheterapiassa perheeksi käsitetään ne ihmiset, joita yhdistää sama ongelma tai siitä puhuminen. (Huttunen & Kalska 2012, 189–190.)

Perheterapia asiakkaan kotona nähdään monipuolisena työskentelytapana. Terapeutin näkökulmasta se on haastavaa ja vaikeaa. Tikkanen (2008) on tarkastellut kotona toteutuvaa terapiaa perheterapian näkökulmasta. Perheterapia kotona toteutettuna on yksi mahdollinen, hyödyllinen ja kiinnostusta herättävä terapian toimintatapa. Hankaliksi koetut asiat, kuten lisääntyvä läheisyyden kokemus terapeutin ja asiakkaiden välillä tai ennakoimattomat keskeytykset saattavat osoittautua prosessia rikastuttaviksi tekijöiksi, mikäli terapeutti pystyy ottamaan ne osaksi työskentelyä ja käyttämään niitä ammatillisesti. (Tikkanen 2008, 6, 16.)

Psykoterapialla tarkoitetaan ammatillista keinoa auttaa ihmisiä parantamaan hyvinvointia pääsemällä eroon haittaavista oireista ja käytöksestä (Huttunen & Kalska 2012, 5). Psykoterapia on tavoitteellista toimintaa, jonka tarkoituksena on psyykkisen terveyden ja toimintakyvyn lisääminen (Gergov ym. 2013). Psykoterapia on hyödyllistä silloin, kun sitä tarvitsevalla on kasvua ja kehitystä häiritseviä ongelmia. Terapia antaa mahdollisuuden lähestyä terapeuttia kahdenkeskisesti ongelmista ja vaikeista kokemuksista. Psykoterapiassa pyritään luomaan vapaa ilmapiiri, jotta ajatukset ja tunteet ovat helpompi tuoda esille. Lapset kertovat itsestään toiminnallisesti, kuten leikkimällä. Hoidossa on tärkeää riittävän pitkä työskentelyaika, koska autettavan vaikeudet tulevat esille vähitellen. (Psykoterapiapalvelut 2014.)

Psykoterapiaan ohjatut nuoret ovat jo lapsuudessa kärsineet alkaneista tunne-elämän häiriöistä, samanaikaisista käytös- ja tunnehäiriöistä sekä mieliala-, ahdistuneisuus- ja sopeutumishäiriöistä. Psykoterapia on hoito- ja kuntoutusmuoto. Se on vuorovaikutuksellista, teoreettiseen tietämykseen perustuvaa ja tehokas mielenterveyden häiriöiden ja psyykkisten ongelmien hoitoa. Psykoterapia on tehokas hoitomuoto, mutta sitä ei pidetä kuitenkaan ensisijaisena hoitokeinona. (Gergov ym. 2013.)

Avohuollon **ryhmätoiminta** on vertaisryhmiin kohdistuvaa toiminnallista ja terapeutista toimintaa, joka perustuu säännöllisyyteen. Perusarvoja ovat osallisuus, aito kohtaaminen ja innostaminen. Ryhmätoimintaa järjestetään lapsille ja nuorille, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa tai lastensuojelun omana toimintana sekä

yhteistyössä eri tahojen kanssa. Ryhmätoiminnalla pyritään tunnistamaan suojaavat tekijät, antamaan varhaista tukea ja ehkäistä riskejä. Ryhmätoiminnan tarkoituksena on käsitellä ryhmäläisten ongelmia yhdessä muiden kanssa, joilla on samanlaisia kokemuksia. Ryhmätoiminta on vastavuoroista - samalla kun saa tukea niin antaa sitä. Ryhmätoiminta on tehokas tapa vaikuttaa ihmisten elämäntilanteisiin. (THL 2015e.)

Pekkarisen (2007) tutkimuksen mukaan murrosikäisten asiakkaiden (n=5) kohdalla ryhmätoiminta on sosiaalityössä hyvä menetelmä. Ryhmätoimintaa tarkasteltiin murrosikäisten kokemusten kautta. Tutkimustulosten perusteella ryhmätoimintaa tulisi hyödyntää sosiaaliasiakkaiden kanssa työskennellessä. (Pekkarinen 2007.)

Valvottuja tapaamisia lapsen ja vanhempien välille tulee harkita, jos heidän välillään epäillään lapseen kohdistuvaa uhkaa tai erityistä huolta. Lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen on myös peruste valvotuille tapaamisille. Valvottu tapaaminen on aiheellista, jos vanhemmalla on päihde-, huume-, lääkkeiden käytön-, tai mielenterveydenongelma, väkivaltaista käyttäytymistä tai seksuaalista hyväksikäyttöä lapseen kohdistuen. Jos lapsi ei ole tavannut vanhempia aikaisemmin tai yhteydenpito on ollut vähäistä, voidaan ottaa valvotut tapaamiset käyttöön. Tapaamiselle on aihetta, jos epäillään, että lapsi viedään luvatta pois maasta. (THL 2015f.)

Lapsen tapaamisoikeudesta säädetään lapsen huollon ja tapaamisoikeuslaissa, mutta varsinaisesti valvotuista tapaamisista siinä ei säädetä. Tapaamisoikeuden tarkoituksena on turvata lapsen oikeus pitää yhteyttä ja tavata vanhempansa, jonka luona lapsi ei asu. Lain mukaan lapsen tapaamisoikeudesta on tehtävä kirjallinen sopimus, mikä tulee esittää vahvistettavaksi kunnan sosiaalilautakunnalle, missä lapsi asuu. Tapaamisoikeutta koskeva asia on ratkaistava lapsen edun mukaisesti. Tuomioistuimen tulee tapaamisoikeudesta päättäessä antaa tarkemmat määräykset tapaamisen ja luonapidon ehdoista. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.4.1983/361.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota, joka perustuu asiakkaan palvelukokemukseen (Ylikoski 2001, 109). Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää asiakkaiden pysymisen takia. Asiakastyytyväisyydestä voi saada palautetta suullisena palautteena, erilaisilla palautelomakkeilla, puhelimitse tai internetistä. Kaikki palaute tarvitsee käydä perusteellisesti läpi ja tehdä asiakkaiden toivomia muutoksia, sillä muuten palautteesta ei ole mitään hyötyä. (Jokinen 2000, 285–287.) Asiakastyytyväisyys on sitä, että asiakas on tyytyväinen tarjottaviin palveluihin sekä niiden laatuun ja mahdollisesti käyttää niitä uudelleen. Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään, miten hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään. (Rope & Pöllänen 1994, 58.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella mitataan asiakkaiden mielipiteitä, jonka avulla selvitetään tyytyväisyyttä palveluihin. Lisäksi sen avulla mitataan kokemusta, jonka asiakas kokee positiivisena, miten asiantuntevaa ja ystävällistä saatu palvelu on ollut, miten viihtyisät tilat yrityksellä ovat, mielipide yrityksen palveluvalikoimasta sekä muita asiakkaan tarpeita. (Aarnikoivu 2005, 67; Lahtinen & Isoviita 1999, 64; Rope & Pöllänen 1994, 59.)

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen ongelmana on se, että ihmiset ovat kyllästyneitä vastaamaan erilaisiin kysymyksiin. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa mitataan itsestään selvyksiä ja sen avulla pyritään tutkimuksen laajuuteen syvyyden kustannuksella. (Laukkanen 2004, 2–3.)

Jones ja Sasser (1995) on tutkinut asiakastyytyväisyyttä, jossa tulokset kertovat yrityksen (n=4) kyvystä palvella asiakkaitaan ja miten asiakkaat olisivat vieläkin tyytyväisempiä. Arvioitaessa tuloksia tulee miettiä, miksi tulokset ovat tietyn suuntaisia. Asiakastyytyväisyyden taso on merkittävä asia, sillä kilpailu markkinoilla on kovaa. Suuri merkitys on sillä, onko asiakas tyytyväinen vai erittäin tyytyväinen. Tämän tutkimusten mukaan erittäin tyytyväiset asiakkaat ovat uskollisempia yritykselle kuin tyytyväiset asiakkaat. Yrityksen tulisikin saavuttaa asiakkaiden täydellinen tyytyväisyys. (Jones & Sasser 1995.)

Lastensuojelun laatusuositukset ovat tärkeässä asemassa lastensuojelun laadun kannalta. Lastensuojelun laatusuositusten mukaan työyhteisössä on käytettävissä sosiaalityön eri asiantuntijoita, kuten psykologi ja psykiatri, jotka tarjoavat muun muassa perhetyötä. Sosiaalihuoltolain mukainen työnohjaus on järjestettävä asiakastyötä tekeville, tutkimus- ja kehittämisosaamisen ylläpitämistä käytännöntyön ohella, työntekijän kehittyminen omassa työssään sekä ohjausta ja opetusta työtä tehdessä eikä pelkästään yksittäisissä koulutuksissa. (STM 2013 2, 13)

Lastensuojelun asiakastyytyväisyyttä on tutkittu Salossa aiemmin, jolloin tärkeäksi koettiin, että työnantajalla, työnohjaajalla ja muulla työyhteisöllä on mahdollisuus vaikuttaa työn kehittämiseen. Lisäksi tärkeäksi koettiin asiakkailta saatu palaute työn kehittämisen kannalta. (Lunqvist & Komulainen 2012, 13, 18.)

Pulkkisen (2011) tutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden (n=29) kokemuksia lastensuojelusta. Tutkimuksen perusteella asiakkailla oli sekä hyviä että huonoja kokemuksia palveluista. Hyvät kokemukset olivat yhteistyö lastensuojelun työntekijöiden kanssa sekä oikeanlaisten palveluiden saaminen. Huonoja kokemuksia olivat palveluiden riittämättömyys ja hidas palveluiden saanti. Asiakkaat kokivat kehittämiskohteeksi taloudellisen tuen palveluissa. Lisäksi tutkimuksesta tuli ilmi, että lastensuojelun palvelut ja tukitoimet suunnitellaan ja toteutetaan lapsen ja perheen tarpeisiin sopiviksi. Tärkeää on, että avohuollon palveluita ja tukitoimia olisi monipuolisesti tarjolla perheiden tukemiseksi, silloin kun palveluja tarvitaan. (Pulkinen 2011, 29–30, 33.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita. Suur-Salon Tukipalvelu Ay voi hyödyntää tuloksia palveluiden laatua arvioitaessa. Lisäksi tuloksia voidaan hyödyntää, kun palveluita kehittäessä halutaan ottaa huomioon palveluiden ostajien näkökulmaa.

Tutkimusongelmat:

1. Millaisina Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmät kokevat heille tarjotut palvelut?
2. Miten Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluita voisi kehittää sidosryhmien näkökulmasta?

5 OPINNÄYTETYÖN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön aiheeksi saatiin asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:lle. Asiakastyytyväisyys on tärkeää asiakkaiden pysyvyyden takia, jolloin on tärkeää selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin (Jokinen 2000, 285). Turun ammattikorkeakoululle tuli pyyntö asiakastyytyväisyyskyselyn tekemiseen. Asiakastyytyväisyys koettiin ajankohtaiseksi, sillä yrityksen sidosryhmille ei ollut sitä aikaisemmin tehty. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutustapaa mietittiin yhdessä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kanssa. Tutkimuksesta tehtiin toimeksiantosopimus (Liite 1). Toimeksiantajien toiveet otettiin huomioon opinnäytetyön toteutuksessa.

Suur-Salon Tukipalvelu Ay on vuonna 2008 perustettu yksityinen yritys, joka tarjoaa ennaltaehkäiseviä avohuollon tukipalveluja ostopalveluna. Asiakslähtöisyys ja tavoitteellisuus ovat toimintaperiaatteita, jotka perustuvat asiakkaiden ja heidän perheidensä yksilöllisiin tarpeisiin. Toiminnan suunnittelu, toteutus ja seuranta sekä arviointi tapahtuvat asiakkaan ja hänen perheen sekä yhteistyötahojen kanssa yhteistyössä. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n avohuollon tukitoimia ovat perhetyö/perheterapia, yksilöpsykoterapia, ryhmä- ja tukihenkilötoiminta sekä valvotut tapaamiset. (Suur-Salon Tukipalvelut Ay 2014.) Suur-Salon Tukipalvelu Ay:ssä työskentelee neljän päätoimisen työntekijän lisäksi 8 osa-aikaista työntekijää. Koulutustaustoja ovat psykiatrinen sairaanhoitaja, mielenterveyshoitaja, psykologi, perhe-, toiminta- sekä yksilöpsykoterapeutti. (Markus Ihalainen 2015.)

Tietoa aiheeseen haettiin Cinahl complete-, Medic-, Medline- ja Melinda-tietokannoista eri hakusanoilla. Hakusanoina käytettiin muun muassa lapsi, perhetyö, lastensuojelu, ennaltaehkäisevä tukipalvelu, asiakastyytyväisyyskysely sekä avohuollon tukipalvelut. Englanninkieliset hakusanat vastasivat lähes samaa kuin suomenkieliset. Sisäänottokriteereinä aineistojen valinnoissa käytettiin vuosirajasta. Vuosirajana oli 2005 tai uudempi. Poikkeuksena lähteet, joista ei löytynyt uudempia versioita. Opinnäytetyöhön valittiin tutkimuksia, artikkeleita sekä kirjallähteitä.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkimuksen rakentuminen käsitteellisten ratkaisujen ja merkitystulkintojen varaan. Määrällinen tutkimuksen avulla saadaan yleinen kuva mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. Tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat käsitteiden määrittely, johdopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, aineiston keruun suunnitelma, tutkittavien henkilöiden valinta ja muuttujien muodostaminen taulukoihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 140,147.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asiakastyytyväisyys on mittari, jota käytetään paljon terveydenhoito- ja sosiaalihuollon aloilla. Asiakastyytyväisyydellä mitataan palveluiden laatua. (Vilkkä 2007,13.) Tutkimus tehtiin poikittaistutkimuksena eli aineisto kerättiin kerran (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2010, 42). Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, koska tulokset on esitetty frekvenssein, prosenttein ja taulukoin. Tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille.

Tähän työhön valittiin aineistonkeruumenetelmäksi puhelinhaastattelu, joka toteutettiin tätä tutkimusta varten laaditun kyselylomakkeen pohjalta. Puhelinhaastattelu valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, koska sidosryhmiä toimii eri tahoilla ja haastateltavien tapaaminen kasvotusten on lähes mahdotonta, jolloin puhelinhaastattelu nähtiin parempana vaihtoehtona. Kyselyyn osallistuville lähetettiin kyselylomake sähköpostilla ennen puhelinhaastattelua.

Kyselylomakkeen (Liite 2) väittämät ovat skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä. Vastaaja valitsee niistä sen, minkä kokee parhaimmaksi. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa, mitä hänellä on mielessään. (Hirsjärvi ym. 2009, 200–201.) Kyselylomakkeessa taustatekijäkysymykset ovat 1-3, jotka käsittelevät ammattia, yhteistyöaikaa ja mitä palveluja ovat ostaneet. Taustatekijäkysymyksistä 2 on avoin kysymys, 1 ja 3 kysymykset ovat monivalintaisia. Väittämät 4-9 käsittelevät Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökuntaa, 10–15 yrityksen palveluiden vaikuttavuutta, 16–21 yrityksen palveluiden saatavuutta, 22–24 dokumentointia ja 25–27 yrityksen markkinointia. Avoimet kysymykset 28–29, käsittelevät kehittämis ehdotuksia, palautetta. Koh-

dassa 30 on mahdollisuus kertoa vielä, mitä muuta haluaisi tuoda esille. Väittämissä 4-27 on vastausvaihtoehdot: 0= en osaa sanoa, 1= heikko, 2= tyydyttävä ja 3= kiitettävä. Likert-asteikot ovat yleensä 5- tai 7-portaisia. Vaihtoehdot ovat nousevia tai laskevia (Hirsjärvi 2009, 200). Tässä opinnäytetyössä Likert-asteikko oli 4-portainen. Kyselylomakkeen tekovaiheessa Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilöiden kommentit otettiin huomioon.

Saatekirjeen tehtävänä on motivoida vastaajaa täyttämään lomake. Saate voi ratkaista sen, aikooko vastaaja täyttää lomakkeen vai ei. Saatekirjeen tulee olla kohtelias eikä se saa olla liian pitkä. Haastattelussa tiedot kerrotaan suullisesti. (Heikkilä 2014, 59.) Kyselylomakkeen saatekirjeessä (Liite 3) on muun muassa kerrottu mitä tehdään, ketkä tekevät, milloin, missä sekä siitä, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Lisäksi saatekirjeessä kerrottiin, että haastateltavan antamat tiedot ovat luottamuksellisia ja henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa.

Tutkimussuunnitelman valmistumisen jälkeen Suur-Salon Tukipalvelu Ay myönsi tutkimusluvan (Liite 4), jonka jälkeen lähetettiin sähköpostitse liitteenä saatekirje (Liite 3) ja kyselylomake (Liite 2). Sähköpostin viestikenttään kirjoitettiin vielä pienimuotoinen viesti (Liite 5) tutkimukseen liittyvistä asioista.

Kysely on yksi tapa kerätä aineistoa tutkimukseen. Kyselyn etuina voidaan pitää sitä, että sen avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto sekä sen avulla voidaan kysyä monia asioita. Kyselyn heikkoutena saattaa olla sen pinnallisuus ja vaatimattomuus. Kyselyn haasteena pidetään myös lomakkeen laatimisen vaikeutta, joka vaatii sen tekijältä aikaa, tietoa ja taitoa. Tutkimus, jossa käytetään kyselyä, ei aina vaadi läheistä kontaktia tutkittaviin. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–195.)

Puhelinhaastattelun etuina pidetään laadun tarkkailua, taloudellisuutta sekä tiedon käsittelyä nopeasti. Puhelinhaastattelun haasteena pidetään sitä, että haastattelija ei voi tietää onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen, keskittyykö haastateltava haastatteluun vai tekeekö hän samanaikaisesti jotain muuta. Suorittaessa puhelinhaastattelu ilman haastateltavan tapaamista, tulee laatia hyvä

ja asiallinen saatekirje, jolla voidaan helposti lähestyä kohderyhmää. Suotavaa olisi myös soittaa kerran ennen haastattelun suorittamista ja sopia sopiva haastatteluajankohta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 64.) Ennen tutkimuksen aloittamista soittokertojen enimmäisrajaksi asetettiin neljä. Mikäli neljän soittokerran jälkeen haastateltavaa ei tavoitettu yhteydenottoyritykset lopetettiin.

Strukturoidussa haastattelussa, haastattelu tapahtuu kyselylomakkeen pohjalta. Strukturointi on sitä, että tutkittava asia suunnitellaan ja vakioidaan perusteellisesti (Vilkkä 2007, 14). Lomakkeen kysymykset ja väittämät sekä esitys järjestys on täysin määrätty. Varsinainen haastattelu on helppo toteuttaa, kun väittämät on järjestetty ja laadittu tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Kysely tehtiin Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien työntekijöille (n=21). Tässä opinnäytetyössä sidosryhmillä tarkoitettiin palveluiden ostajien työntekijöitä. Sidoryhmien asiakkaat ovat pitkälti lastensuojelun piirissä. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnalta saatujen sidoryhmien yhteystietojen määrä oli 65, jotka olivat 14 eri toimipaikasta. Suur-Salon Tukipalvelu Ay oli antanut sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot haastatteluja varten. Haastateltavat saivat mahdollisuuden tutustua kyselylomakkeeseen ennen puhelinhaastattelua. Aineisto kerättiin huhti-toukokuun 2015. Yksi puhelu kesti noin 5-10 minuuttia. Tutkimuksen kokonaisvastausprosentiksi saatiin 45 %.

Kuvailevassa tilastotieteessä tutkimus kohteesta kerätyt tiedot esitetään tiivistetynä taulukoina, graafisina kuvioina ja tilastollisina tunnuslukuina. Taulukoiden ja kuvioiden tarkoituksena on muun muassa tiivistää suuren tilastoaineiston sanoma keskeisiin seikkoihin, osoittaa tilastotietojen sisältämä fakta totuudenmukaisesti ja elävöittää tilastoraporttia. (Holopainen ym. 2008, 46.)

Päätelmät tehdään havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin pohjautuen, mitkä esitetään prosenttilomakoiden avulla (Willis ym. 2015, 1). Kyselylomakkeen väittämät analysoitiin tilastollisesti SPSS-ohjelmalla, jonka tulokset esitettiin taulukoin. Tulokset jaettiin summamuuttujiin. Opinnäytetyön tulokset on kuvailtu frekvensseinä (f), prosentteina (%), keskiarvoina (KA) ja keskihajontoina (SD).

Frekvenssi kuvaa sitä, kuinka moni on vastannut kyseisen vaihtoehdon ja prosenttiosuus sen perässä kertoo kuinka suuri osa se on vastanneista. Keskiarvo tarkoittaa vastausten keskiarvoa eli mitä lähempänä se on 3,0, sitä tyytyväisempiä palveluun oltiin. Keskihajonta tarkoittaa vastausten hajontaa, eli mitä pienempi hajonta luku on, sitä pienemmälle alueelle on tullut vastauksia (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 132–135).

Sisällönanalyysimenetelmällä pyritään saamaan tiivistetyksi ja yleisessä muodossa kuvaus tutkittavasti ilmiöstä. Sisällönanalyysillä kerätty aineisto saadaan järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103.) Sisällönanalyysi alkaa pelkistämällä eli tiivistämällä aineisto osiin tutkimustehtävän mukaisiin vastauksiin. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään, jolloin etsitään saman sisältöisiä ja toisistaan eroavia ilmaisuja. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään omaksi alaluokakseen ja nimetään ne sitä kuvaavalla käsitteellä. Lopuksi saman sisältöiset luokat yhdistetään yläluokiksi, joista kootaan pääluokka. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108–112.)

Tässä työssä avoimet kysymykset analysoitiin sisällön analyysin avulla. Avoimien kysymysten vastaukset on luokiteltu pelkistettyihin ilmauksiin, alaluokkiin ja yläluokkiin, joista yläluokka kertoo kokonaiskuvan vastauksista.

Tutkimuksessa saadut tulokset raportoitiin yritykselle toukokuussa 2015. Tutkimus esitettiin Turun ammattikorkeakoulun Salon toimipisteessä toukokuussa 2015 ja julkaistiin Theseus- tietokannassa.

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET

Vastanneista 12 (57 %) oli sosiaalityöntekijöitä, 7 (33 %) muita, jotka olivat sosiaalityönjohtaja, perhetyöntekijä, perheterapeutti, lastensuojelun esimies ja kolme sosiaaliohjaajaa. Vastanneista kaksi (10 %) oli psykiatrisia sairaanhoitajaa.

Vastanneista 13 (62 %) oli ollut yli 3 vuotta, 5 (24 %) 1-3 vuotta ja 3 (14 %) alle vuoden yhteistyössä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kanssa.

Tukihenkilötoiminta oli eniten ostettu palvelu (80 %), perhetyötä/-terapiaa käyttivät 16 % sekä ryhmätoimintaa 4 %. Vastanneista kukaan ei käyttänyt yksilöpsykoterapiapalveluita.

6.1 Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset tarjotuista palveluista

Vastanneista 18 (86 %) kokivat yhteistyön helppouden kiitettäväksi Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kanssa. Vastanneista 16 (76 %) kiitettäväksi kokivat henkilökunnan turvallisuuden ja sen miten asiakas huomioidaan yksilöllisesti. Vastanneista 15 (71 %) kokivat henkilökunnan tiedon ja taidon olevan riittävällä tasolla. Henkilökuntaan liittyvien väittämien keskiarvo oli 2,44, eli henkilökuntaan oltiin tyytyväisiä lähes kiitettävällä tasolla. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset henkilökunnasta (n=21)

	Kiitettävä f / %	Tyydyttävä f / %	Heikko f / %	En osaa sanoa f / %	KA / SD
Henkilökunta					2,44
Koette Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnan turvalliseksi	16/76	5/24	0/0	0/0	2,76/ 0,44
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnalla on riittävää tietoa ja taitoa	15/71	5/24	0/0	1/5	2,62/ 0,74
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunta huomioi asiakkaan yksilöllisesti	16/76	3/14	0/0	2/10	2,57/ 0,93
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnalla on aikaa teille	14/67	6/29	0/0	1/5	2,57/ 0,75
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnan kanssa on helppo tehdä yhteistyötä	18/86	3/14	0/0	0/0	2,86/ 0,36
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunta ohjaa tarvittaessa muihin palveluihin	8/38	1/5	1/5	11/52	1,25/ 1,45

Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n oma työntekijä tunnisti oman asiakkaansa tarpeet kiitettävästi 18 (86 %) mielestä. Palvelut vastasivat odotuksia 16 (76 %) vastanneen mielestä. Hieman reilu puolet kokivat kiitettäväksi, tuloksien olevan näkyviä ja tuen olleen kokonaisvaltaista. Yksi vastanneista (5 %) koki ohjauksen muihin palveluihin heikoksi. (Taulukko 2.)

Taulukko 2. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset palveluiden vaikuttavuudesta (n=21)

	Kiitettävä f / %	Tyydyttävä f / %	Heikko f / %	En osaa sanoa f / %	KA / SD
Vaikuttavuus					2,33
Suur-Salon Tukipalvelu Ay perustelee toimintansa	10/48	7/33	0/0	4/19	2,10/ 1,14
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palvelut ovat vastanneet odotuksianne	16/76	5/24	0/0	0/0	2,76/ 0,44
Olette saaneet näkyviä tuloksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluilla	11/52	6/29	0/0	4/19	2,14/ 1,15
Suur-Salon Tukipalvelu Ay mahdollistaa kokonaisvaltaisen tuen asiakkaillenne	11/52	5/24	0/0	5/24	2,05/ 1,24
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n omatyöntekijä tunnistaa asiakkaansa tarpeet	18/86	3/14	0/0	0/0	2,86/ 0,36
Saatte mahdollisuuden vaikuttaa Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluun	10/48	6/29	1/5	4/19	2,05/ 1,16

Sidosryhmien työntekijöistä 19 (91 %) kokivat, että Suur-Salon Tukipalvelu Ay pitää kiinni sovituista aikatauluista. Suur-Salon Tukipalveluihin on helppo ottaa yhteyttä 18 (86 %) vastanneen mielestä. Vastanneista 17 (81 %) koki, että Suur-Salon Tukipalvelu Ay on helposti tavoitettavissa ja he toteuttavat sen mitä ovat luvanneet. Yksi vastanneista (5 %) koki palveluiden olevan heikosti tarjolla, silloin kun niitä tarvittaisiin. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset palveluiden saatavuudesta (n=21)

	Kiitettävä f / %	Tyydyttävä f / %	Heikko f / %	En osaa sanoa f / %	KA / SD
Saatavuus					2,41
Suur-Salon Tukipalvelu Ay on helposti tavoitettavissa	17/81	3/14	0/0	1/5	2,71/ 0,77
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n on helppo ottaa yhteyttä	18/86	2/10	0/0	1/5	2,76/ 0,70
Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluiden monipuolisuus on riittävää	8/38	8/38	0/0	5/24	1,90/ 1,18
Suur-Salon Tukipalvelu Ay pitää kiinni sovituista aikatauluista	19/91	0/0	0/0	2/10	2,71/ 0,90
Suur-Salon Tukipalvelu Ay toteuttaa sen, minkä on luvannut	17/81	3/14	0/0	1/5	2,71/ 0,77
Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluja on tarjolla silloin, kun sitä tarvitsette	6/29	8/38	1/5	6/29	1,67/ 1,20

Sidosryhmät kokivat kirjaamisen olevan tyydyttävällä tasolla laadun 10 (48 %) ja riittävyyden 9 (43 %) suhteen. Noin kolmannes ei osannut sanoa kirjaamisesta mitään. Vastausten hajonta muodostui suureksi, koska vastauksia tuli kiitettävästä heikkoon. Dokumentoituihin liittyvien tulosten keskiarvo oli 1,40, eli kirjaaminen koettiin tyydyttävän ja heikon välillä. (Taulukko 4.)

Taulukko 4. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset dokumentoinnista (n=21)

	Kiitettävä f / %	Tyydyttävä f / %	Heikko f / %	En osaa sanoa f / %	KA / SD
Dokumentointi					1,40
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kirjaaminen on riittävää	3/14	9/43	2/10	7/33	1,38/ 1,12
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kirjaaminen on laadukasta	2/10	10/48	1/5	8/38	1,29/ 1,10
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kirjaaminen on informatiivista	6/29	7/33	0/0	8/38	1,52/ 1,29

Reilu puolet 12 (57 %) kokivat Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n tuvan itseään esille tyydyttävästi markkinoilla. Hieman alle puolet 19 (48 %) vastanneista kokivat tiedonkulun olevan kiitettävää Suur-Salon Tukipalveluiden ja oman yksikön välillä. Osa 7 (33 %) ei osannut sanoa toiko yritys itseään esille markkinoinnissa ja saiko Suur-Salon Tukipalveluiden internetsivuilta tarvittavat tiedot. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien kokemukset markkinoinnista (n=21)

	Kiitettävä f / %	Tyydyttävä f / %	Heikko f / %	En osaa sanoa f / %	KA / SD
Markkinointi					1,83
Tiedonkulku oman yksikön ja Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n välillä kulkee hyvin	10/48	10/48	1/5	0/0	2,43/ 0,60
Suur-Salon Tukipalvelu Ay tuo itseään näkyville markkinoinnissa	1/5	12/57	1/5	7/33	1,33/ 1,02
Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n internetsivuilta saa tarvittavan tiedon palveluista	9/43	4/19	1/5	7/33	1,71/ 1,35

6.2 Sidosryhmien kehittämisehdotukset koskien Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden kehittämistä

Vastanneista 9 (43 %) oli kehittämisehdotuksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin. Taulukko 6. mukaan sidosryhmien työntekijät kokivat kehittämiskohteiksi toiminnan-, näkyvyyden- ja henkilökunnan lisäämisen. Toiminnan lisäämiseen toivottiin enemmän muun muassa perheen ottamista mukaan tukihenkilötoimintaan, toiminnan pysyvyyttä, ryhmätoiminnan lisäämistä sekä toiminnallista avustusta, kuten koiran ottaminen mukaan toimintaan. Näkyvyyden lisäämisenä koettiin markkinoinnin lisäämistä. Henkilökunnan määrä koettiin vähäiseksi. Lisäksi sidosryhmien työntekijät kokivat kehittämiskohteeksi kirjaamisen syventämisen, johon kaivattiin yhteenvedonomaista osiota sekä enemmän johtopäätöksiä ja suosituksia. Myös palveluiden monipuolistaminen nähtiin tärkeänä kehittämisen kohteena ajatellen tulevaisuutta. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Sidosryhmien työntekijöiden kehittämis ehdotuksia Suur-Salon Tuki-palvelu Ay:n palveluihin (n=9)

PELKISTETYT ILMAISUT	ALALUOKAT	YLÄLUOKKA
<p>Perheen ottaminen tukihenkilötoimintaan mukaan</p> <p>Lisää ryhmätoimintaa</p> <p>Enemmän pysyvyyttä toimintaan</p> <p>Toiminnallista avustusta työhön (esim. koira)</p> <p>Ryhmätoiminnan kehittäminen</p> <p>Syväällisempää toimintaa</p> <p>Perhetyö kuntouttavaan suuntaan</p>	<p>TOIMINNAN LISÄÄMINEN</p>	<p>SIDOSRYHMIEN KOKE-MAT KEHITTÄMISKOH-TEET</p>
<p>Yrityksen suosittelu yhteistyökumppaneille</p> <p>Markkinoinnin lisääminen</p>	<p>NÄKYVYYDEN LI-SÄÄMINEN</p>	
<p>Työntekijöiden määrä vähäinen</p>	<p>HENKILÖKUNNAN LI-SÄÄMINEN</p>	
<p>Kirjaamisessa pitäisi olla yhteenvedon omainen osio</p> <p>Kirjaamiseen panostaminen – aiheesta syväällisemmin – enemmän johtopäätöksiä /suosituksia /päätelmiä</p>	<p>KIRJAAMISEN SY-VENTÄMINEN JA YH-TEENVETO</p>	
<p>Tulevaisuuden näkyvä lakiuudistuksen myötä</p> <p>Puutteet ei pelkästään yrityksellä vaan myös ostajilla</p>	<p>PALVELUIDEN MONI-PUOLISTAMINEN</p>	

Sidosryhmien työntekijöistä kaikki 21 (100 %) olivat saaneet palautettu Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista asiakkailta. Tulosten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n toimintaan. Tuloksissa tyytyväisyys oli lähinnä positiivista palautetta sekä tukihenkilötoiminnan luottamuksellisuutta. Asiakkaat toivoivat resurssien lisäämistä, mikä näkyi muun muassa palveluiden riittämättömyytenä sekä ongelmiin puuttumisen vähäisyytenä. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Asiakkailta saatu palaute Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista (n=21)

PELKISTETYT ILMAISUT	ALALUOKAT	YLÄLUOKKA
<p>Hyvää palautetta</p> <p>Positiivista palautetta</p> <p>Ei nouse kritiikkiä</p> <p>Ei yhtään huonoa palautetta</p> <p>Positiivista palautetta muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta</p> <p>Tosi hyvää – kontakti syntynyt hyvin - paljon toimintaa, josta tykätty</p> <p>Rakentavaa palautetta</p> <p>Tukihenkilöt pidettyjä – luottamuksellinen suhde</p> <p>Tyytyväisiä</p>	<p>ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS</p>	<p>ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET PALVELUISTA</p>
<p>Yrityksen pitäisi käyttää rahaa lasten kanssa tekemiseen</p> <p>Palvelun tarkoitus riittämättömyyttä</p> <p>Lasten ongelmiin puuttuminen</p>	<p>RESURSSIEN LISÄÄMINEN</p>	

Vastanneista 8 (38 %) oli jotain kommentoitavaa tai sanottavaa Suur-Salon Tukipalvelu Ay:lle. Tulosten mukaan sidosryhmien työntekijät kokivat yrityksen toimintaa vahvistavina tekijöinä ammattitaitoisen henkilökunnan. Ammattitaitoinen henkilökunta oli tulosten mukaan muun muassa luotettavaa, ammattitaitoista, erityisosaamisen omaavia sekä yhteistyökykyisiä. Suurin osa sidosryhmien työntekijöistä antoi positiivista palautetta. (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Sidoryhmien muita kommentteja Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista (n=8)

PELKISTETYT ILMAISUT	ALALUOKAT	YLÄLUOKKA
Luotettavaa toimintaa Näkyvät tulokset Hyviä tukihenkilöitä – merkittävä rooli nuorelle Erityisosaaminen hyvää Ammattitaitoista Hyvää palvelua Hyvin toimiva yhteistyö	AMMATTITAITOINEN HENKILÖKUNTA	YRITYKSEN TOIMINTAA VAHVISTAVAT TEKIJÄT

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimusta aloittaessaan, tutkijan on oltava aidosti kiinnostunut aiheesta ja paneuduttava tunnollisesti tutkittavaan asiaan, jotta tuotos oli mahdollisimman luotettavaa (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2009, 172). Tutkimuksen kirjallisuuskatsauksessa lähdekirjallisuutena käytettiin huolella valittuja ja työhön sopivia, laadukkaita lähteitä tai pro gradu-tutkimuksia. Lähteiden valinnassa luottavuuden lisäämiseksi kiinnitettiin huomiota lähteiden julkaisuvuoteen. Tiedonhaku toteutettiin luotettavuuden kannalta turvallisista lähteistä, kuten Medicistä, Cinahl completesta ja Medlinestä sekä tunnettujen kustantajien kirjoista. Lisäksi käytettiin muita luotettavia internet-lähteitä esimerkiksi terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tarkastelemalla validiteettia. Validiteetti kuvaa, onko tutkimuksessa mitattu sitä, mitä on ollut tarkoitus. (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2010, 152.) Tässä opinnäytetyössä kyselylomake on laadittu yhdessä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kanssa juuri tätä tutkimusta varten heidän kommentit huomioon ottaen. Tutkimustuloksista ilmenee, että ne vastasivat tutkimusongelmia, joten validiteetti on hyvä. Tulokset ovat yleistettävissä vastausprosentin ollessa 45 % sekä ne olivat yhteneväiset.

Lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetin avulla (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2010, 152). Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli siis mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi 2009, 231.) Tässä työssä tutkimustulokset saattaa eri mittauskerroilla olla erilaiset, koska vastaukset ovat tutkittavien omia mielipiteitä asiaan. Haastattelun aikana tuli ilmi, että osalla sidosryhmistä työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, jolloin yhteistyön kesto yrityksen kanssa on eripituinen, mikä saattaa vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin.

Esitestaaminen lisää tutkimuksen luotettavuutta (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 205). Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää se, kun kyselylomaketta ei esitestattu ennen haastattelujen aloitusta kohderyhmällä. Haastat-

teluja tehdessä ei kuitenkaan huomattu, että sillä olisi ollut suurta merkitystä tutkimustuloksiin. Kyselylomakkeen kysymyksiä ja väittämiä kuitenkin laadittiin pidemmän ajan yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Tutkimuksen luotettavuus on hyvä, kun otos edustaa kohderyhmää ja satunnaisvirheitä on vähän (Vilka 2007, 152). Ennen haastattelujen aloitusta, asetettiin tavoitteeksi yhdessä toimeksiantajan kanssa saada haastattelu noin 20–30 sidosryhmien työntekijöiltä. Tämä tarkoittaa sitä, että haastattelut saataisiin noin 50 %:lta annetuista sidosryhmien työntekijöiden yhteystiedoista. Vastausprosentiksi saatiin 45 %, mikä lisää tässä työssä luotettavuutta.

Otoskokoa määriteltäessä on kiinnitettävä huomiota mahdolliseen katoon. Kato tarkoittaa sitä, jossa kaikki halutut tutkittavat eivät osallistu tutkimukseen. (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 109.) Opinnäytetyöprosessin aikana tutkittavien määrä väheni, mikä aiheutti tutkijoissa epävarmuutta haastattelujen loppuun viemiseksi. Ennen haastattelujen aloitusta tekijät arvioivat, että katoa tulee, mutta sen suuruus yllätti. Tutkimuksen luotettavuus huolestutti tutkijoita aineiston jäädessä pieneksi. Tutkimuksen kyselylomake lähetettiin 65:lle sidosryhmien työntekijöille. Paluusähköpostina tuli, että 9 työntekijöistä ei osallistu tutkimukseen. Haastattelujen aloittaessa yhteensä 12 kertoi, etteivät olleet tehneet yhteistyötä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kanssa. Kahden eri toimipaikan kaikilta työntekijöiltä ei saatu puhelinnumeroita sähköpostin paluupostina pyynnöstä huolimatta. Tällöin saatiin käsitys, etteivät he halua osallistua asiakastytyväisyyskyselyyn. Yhteensä 25 työntekijää ei tavoitettu puhelimitse. Osa tutkimuksen kohderyhmästä oli vaikea tavoittaa puhelimitse, vaikka heille oli määritelty soittoaajat. Ensimmäisellä puhelinsoitolla sovittiin puhelinaika haastattelulle, jos haastattelua ei voitu suorittaa heti. Haastatteluja tehdessä tekijät pohtivat useasti sitä, kuinka monesti samaan paikkaan voi soittaa. Rajaksi asetettiin neljä soittokertaa. Tämän jälkeen tuloksiin merkittiin, että ei ollut tavoitettavissa.

Puhelinhaastattelulla tehtävän tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää se, kun ei tiedetä mitä haastateltava tekee haastattelun aikana. Tässä tutkimuksessa osa haastateltavista kuitenkin kertoi avanneensa sähköpostilla lähetetyn kyselylomakkeen haastattelun ajaksi, mikä puolestaan lisää luotettavuutta tässä työssä.

Suorien lainausten käyttö tutkimustulosten raportoinnissa on tehokas keino lisätä niiden luotettavuutta (Hirsjärvi 2004, 218). Tässä tutkimuksessa avoimet kysymykset analysointiin sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysiä vaikeutti puhelinhaastattelu, jolloin ei saatu suoria lainauksia vaan analysointia ryhdyttiin tekemään suoraan pelkistetyistä ilmaisuista, joka saattaa vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimuksen tekijät kuitenkin pyrkivät saamaan haastattelua tehdessä haastateltavalta mahdollisimman tarkasti kommentit ylös vääristelyn välttämiseksi, jolloin pelkistetyt ilmaisut ovat luotettavia.

Tulosten luotettavuuteen vaikutti se, että vastausvaihtoehdot olivat 0-3 (en osaa sanoa, heikko, tyydyttävä ja kiitettävä.) Haastattelujen aikana tuli ilmi, että kiitetävän ja tyydyttävän väliin kaivattiin vastausvaihtoehto hyvä. Muutama haastateltava koki, että ei olisi halunnut antaa kiitettävää, mutta ei myöskään tyydyttävää vaan siltä väliltä.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulosten luotettavuus on tärkeää hoitotieteen kehittymisen kannalta. (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2010, 158.) Koko opinäytetyön tekemisen ajan tekijät arvioivat tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, miten tutkimuksesta saisi mahdollisimman luotettavan. Tutkimustuloksissa tuli esille, että sidosryhmät olivat lähes samaa mieltä palveluista, jolloin tulosten luotettavuutta voidaan pitää pätevänä. Luotettavuutta lisää myös se, että vastauksia saatiin eri paikkakuntien sidosryhmiltä.

Eettisyys tutkimuksessa on tieteellisen toiminnan ydin (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 211). Eettisestä näkökulmasta katsoen, tutkimus on inhimillistä, arvoperustaista toimintaa. Tutkimuksessa on tärkeää, että tehdään eettisesti hyvää ja luotettavaa tutkimusta. (Leino–Kilpi & Välimäki 2014, 362–363.) Koko opinäytetyöprosessin ajan tekijät pohtivat tutkimuksen eettisyyttä.

Tutkimusta tehdessä ensimmäinen eettinen kysymys tulee esille tutkimusaiheen valintaa tehdessä. Tärkeää on pohtia aihetta yhteiskunnallisesti, miten tutkimus vaikuttaa osallistujiin. (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 218.) Avohuollon tukipalveluiden asiakastyytyväisyyden kartoittaminen koettiin yhteiskunnalli-

sesti ajankohtaiseksi asiaksi, koska lastensuojelun avohuollon asiakkaat tutkimusten perusteella kasvaa kokoajan. Tällöin korostuu ennaltaehkäisevien avohuollon tukipalveluiden tärkeys, joita Suur-Salon Tukipalvelu Ay tarjoaa.

Tutkimuksen tekijät eivät valinneet kohderyhmää itse vaan toimeksiantaja esitti toiveensa, joilta asiakastyytyväisyyskysely teetetään. Kyselylomaketta laadittaessa tekijät ottivat toimeksiantajan toiveet huomioon ja toimittiin niiden mukaisesti. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistujat saivat hyvissä ajoin ennen haastattelujen aloitusta tietoa opinnäytetyön tarkoituksesta sekä tutkimuksen osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää Suur-Salon Tukipalvelun Ay:n sidosryhmien asiakastyytyväisyyttä, koska sitä ei ole aikaisemmin tutkittu.

Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja siitä kieltäytyminen mahdollistettiin. Lisäksi tutkittavalla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä, keskeyttää tutkimus tai kieltäytyä antamasta tietojaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 172, 177.) Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tekijöiden taustatiedot, tutkimuksen tarkoitus sekä haastatteluiden toteutus ajankohta. Lisäksi saatekirjeessä kerrottiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä se, että tulokset käsitellään luottamuksellisesti.

Eettisyys tuo oman haasteensa tutkimusraportin kirjottamiseen (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 224). Leino-Kilpi & Välimäen (2014, 370) mukaan eettisesti tarkasteltuna tutkimuksen luotettavuus lisääntyy kun sekä analyysiin että raportointiin hyödynnetään koko kerätty tutkimusaineisto. Tässä opinnäytetyössä tulokset raportoitiin avoimesti ja rehellisesti sekä mahdollisimman totuudenmukaisesti. Vilkkä (2007, 164) muistuttaa, että määrällisessä tutkimuksessa tuloksia ei kirjata yksilöittäin, jolloin tutkimukseen osallistujan tunnistamisenriskiä ei ole. Tutkimustuloksissa on kirjoitettava vain asioita, jotka eivät riko annettuja lupauksia tietojen luottamuksellisuudesta, vaitiololupauksesta ja salassapitovollisuudesta. Tässä tutkimuksessa ei selvitetty itse haastateltavan tietoja. Taustatietokysymyksiä olivat ammatti, yhteistyön kesto sekä ostetut palvelut. Puhelinnumerot ja henkilöiden nimet olivat tiedossa, mutta ne eivät tulleet näkyviin tutki-

muksessa. Ainoastaan heidän ammatit tulivat tutkimuksessa julki. Tuloksia käsitelivät vain opinnäytetyön tekijät ja kyselylomakkeet hävitettiin asianmukaisesti opinnäytetyön raportoinnin jälkeen.

Eettisyyteen haastetta toi opinnäytetyön kirjoittaminen, sillä toisen tekstin kirjoittamista ilman lähdeviitteitä on plagiointia. Asiasisältöihin viitattaessa tulee käyttää lähdeviitemerkintöjä ja kirjallisuudesta otettu suoria lainauksia käytettäessä lainaus sijoitetaan sitaattimerkkien sisään. (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 224.) Opinnäytetyön lähdeviitteet on pyritty merkitsemään huolellisesti ja ohjeiden mukaisesti. Suorien lainauksien käyttöä on vältetty. Valmis opinnäytetyö lähetettiin Urkund-plagiaatintunnistusjärjestelmään.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita. Tutkimuksen aihe saatiin avohuollon tukipalveluita tarjoavalta yritykseltä, joka halusi selvittää sidosryhmiensä asiakastyytyväisyyttä heidän tarjoamiin palveluihin. Asiakastyytyväisyys ja sen kehittäminen nähtiin ajankohtaisena, sillä sitä ei ollut aikaisemmin tutkittu. Tutkimuksen otoskoko oli lähes puolet yhteistyötahoista.

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat kasvusuuntaisia, jolloin avohuollon tukipalveluiden merkitys kasvaa (THL 2013a). Tutkimustulosten perusteella tukihenkilötoimintaa käytettiin eniten ja niiden rooli tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Haastatteluja tehdessä tuli myös esille, miten sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain uudistukset vaikuttavat avohuollon tukipalveluiden saatavuuteen, kun tulevaisuudessa ei välttämättä tarvita lastensuojelun asiakkuutta avohuollon tukipalveluiden saamiseksi.

Pulkkisen (2011) tutkimuksessa hyväksi koettiin yhteistyö lastensuojelun työntekijöiden kanssa ja oikeanlainen palveluiden saaminen. Kehittämiskohteeksi koettiin taloudellisen tuen lisääminen palveluihin. (Pulkinen 2011, 29–30.) Tässä opinnäytetyössä erityisesti tukihenkilöiden rooli nousi tärkeäksi ja heidän toimintaan oltiin erittäin tyytyväisiä. Esille nousi myös taloudellisen tuen vähäisyys ja sitä kaivattiin lisää lasten kanssa tekemiseen.

Saatujen tutkimustulosten vertaaminen aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin oli mahdotonta, sillä aikaisempia tutkimuksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:lle ei ole tehty. Lunqvist & Komulainen (2012, 13, 18) on tutkinut Salon lastensuojelun asiakastyytyväisyyttä, jonka tulosten mukaan tärkeäksi koettiin se, että työnantajalla, työnohjaajalla ja muulla työyhteisöllä oli mahdollisuus vaikuttaa työn kehittämiseen. Lisäksi tärkeäksi koettiin asiakkailta saatu palaute työn kehittämisen

kannalta. Tämä opinnäytetyön tutkimustuloksia verrattiin aikaisempiin tutkimuksiin avohuollon tukipalveluista, joissa oli saatu samankaltaisia tuloksia tukipalveluiden tarpeellisuudesta ja tärkeydestä.

Rantasen (2010) mukaan tukihenkilön tuki koettiin hyödylliseksi ja tukihenkilö oli yksi tekijä nuorten tilanteen parantamiseksi. Opinnäytetyöstä saatujen tutkimustulosten perusteella Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n **henkilökunta** koettiin turvallisiksi, ammattitaitoisiksi, asiakaslähtöisiksi ja yhteistyö heidän kanssaan sujuvaksi. Haastateltavat eivät osanneet sanoa, ohjaavatko Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunta muihin palveluihin, koska tarvetta ei ole ollut. Penninkankaan (2012) mukaan avohuollon tukitoimilla oli merkittävä vaikutus positiivisesti nuorten elämään. Tutkimustulosten mukaan Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden **vaikuttavuuteen** ollaan yleisesti ottaen lähes tyytyväisiä eikä tuloksista noussut erityisesti mitään esille. Vaikuttavuudesta nousi esille se, että omatyöntekijä tunnistaa asiakkaansa tarpeet sekä palvelut ovat vastanneet odotuksia kiitettävästi. Palveluihin vaikuttamisen hajonta oli suuri, sillä vastauksia oli tasaisesti 0-3 välillä. Heinon (2008) mukaan avohuollon tukipalveluita tarvittaisiin paljon, mutta niitä ei ole riittävästi saatavilla. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden **saataavuuteen** oltiin erittäin tyytyväisiä. Erityisesti tyytyväisiä oltiin sovitun aikatauluista kiinni pitämisestä, toteutuksesta sekä yhteydenoton helppoudesta. Ainoastaan palveluiden tarjottavuus koettiin heikoimmaksi, sillä kysyntää voisi olla enemmän kuin sitä on tarjolla.

Tuloksista ilmenee myös, että Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n **dokumentointi** on tyydyttävää, mutta tuloksista tulee ilmi, että noin kolmannes ei osannut sanoa dokumentointiin mitään. Lisäksi sen laatu ja informatiivisuus oli tyydyttävää. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n ja sidosryhmien väliseen tiedonkulkuun oltiin tyytyväisiä kiitettävän tasolla, mutta muuten **markkinointi** oli tyydyttävällä tasolla.

Tutkimuksessa käytettiin kolmea erilaista avointa kysymystä, jossa kartoitettiin kehittämissuhteita, asiakkailta saatua palautetta sekä muita asioita, joita mahdollisesti työntekijät halusivat kommentoida. Kehittämissuhteista nousi esille kirjaamisen vähäisyys ja riittämättömyys, vähäinen markkinointi sekä toiminnalli-

sen tekemisen puutteellisuus. Asiakkailta saatu palaute oli pääsääntöisesti erittäin positiivista, lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia. Lisäksi sidosryhmät antoivat palautetta ammattitaitoisesta henkilökunnasta.

Tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmän työntekijät ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Opinnäytetyön tekijöille nousi ehdotuksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden kehittämiseksi. Tutkimuksen aineistoon perehdyttäessä ja tuloksia tarkastellessa heräsi ajatuksia siitä, miten Suur-Salon Tukipalvelu Ay voisi kehittää palveluita. Ensimmäiseksi kehittämiskohteeksi nousi kirjaaminen syvällisemmäksi, jossa olisi selkeästi johtopäätöksiä ja päätelmiä. Toisena kehittämiskohteena tuli esille markkinoinnin lisääminen, koska palveluihin ollaan tyytyväisiä, jolloin olisi mahdollisuus kasvattaa yrityksen toimintaa entisestään. Lisäksi haastatellut työntekijät nostivat esille toiminnan lisäämisen syvällisempänä eli perheen ottaminen toimintaan mukaan sekä toiminta kuntouttavampaan ja pysyvämpään suuntaan. Myös ryhmätoiminnan lisääminen nähtäisiin eduksi.

Jatkotutkimus voisi keskittyä selvittämään Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita asiakkaiden näkökulmasta. Ovatko itse asiakkaat tyytyväisiä heidän palveluihin ja mitä he mahdollisesti kaipaisivat lisää palveluihin.

Opinnäytetyön tekeminen oli kummallekin tekijälle ensimmäinen tutkimus. Työ oli haastava ja aikaa vievä. Samalla työn tekeminen oli mieluista ja opettavaista. Työtä tehdessä opittiin paljon tutkimuksen teosta ja mitä kaikkea tulee ottaa huomioon sitä tehdessä. Työ on vaatinut ajanhallintaa ja järjestelmällisyyttä. Haasteellisiksi asioiksi työtä tehdessä koettiin kyselylomakkeen laatiminen sekä tulosten auki kirjoittaminen. Opinnäytetyön tekeminen opetti tekijöille paljon avoimuuden tukipalveluista, haastatteluiden tekemisestä sekä tulosten analysoinnista.

Opinnäytetyön tekijöiden rooli tässä työssä oli merkittävä, sillä hankitun ammattitaidon myötä saatu tietoa ja kokemus antavat tuleville terveydenhoitajille edellytykset toimia omalla alallaan asiantuntijoina. Terveydenhoitajan on hyvä tietää

erilaisista avohuollon tukipalveluista ja miten terveydenhoitajan työssä laki on yhteydessä työn toteuttamiseen. Tätä opinnäytetyötä tehdessä oivallettiin yhteistyön sekä palveluiden laadun merkitys hoitotyössä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalveluissa. WS Bookwell Oy: Juva.

Gergov, V., Lindberg, N., Tainio, V-M. & Marttinen, M. 2013. Nuorten ostopalvelupsykoterapiat – mitä ostetaan ja kenelle. Lääkärilehti. Vol 68. No 49/2013, 3239- 3244. Viitattu 27.1.2015 <http://www.fimnet.fi/cgi-cug/brs/artikkeli.cgi?docn=000040346>.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Heino, T. 2008. Stakes. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Viitattu 17.3.2015 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>.

Henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2015. Markus Ihalainen.

Hirjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huttunen, M. & Kalska, H. 2012. Psykoterapiat. Porvoo: Bookwell Oy.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Jokinen, T, Heinämaa, L. & Heikkinen, I. 2000. Tervetuloa asiakas myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Priima. Helsinki: Edita.

Jones, T.O. & Sasser, E. W. Jr. 1995. Why satisfied customers defect. Viitattu 21.4.2015. <https://hbr.org/1995/11/why-satisfied-customers-defect>.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2010. Tutkimus hoitotieteessä. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä, 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2. painos. Markkinointi 2000. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. 8.4.1983/361.

Laukkanen, S. 2004. Asiakastyytyväisyys. Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 21.4.2015. butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2014/Asiakastyytyväisyys220904.ppt.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.

Leino-Kilpi, H. & Välimäki M. 2014. Etiikka hoitotyössä. 8., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Lunqvist, K & Komulainen, S. 2012. Lastensuojelun sosiaalityötä kehittämässä- Lastensuojelun sosiaalityön täydennyskoulutuksessa 2011–2012 tuotettuja kehittämishankkeiden kuvauksia. Turun yliopisto. Viitattu 18.5.2015. http://www.utu.fi/fi/yksikot/braheadevelopment/koulutus/Documents/Laso_tiivistelmat_screen_final.pdf.pdf.

Pekkarinen, E. 2007. Adolescent girls and group activity within the field of child welfare Viitattu 25.3.2015 http://www.idunn.no/nsa/2007/03/adolescent_girls_and_group_activity_within_the_field_of_child_welfare1.

Penninkangas, T. 2012. Lastensuojelu osana lapsuutta- asiakkaiden näkemyksiä lastensuojelun avohuollon tukitoimien vaikuttavuudesta. Pro Gradu. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 11.3.2015 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38669/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201209282535.pdf?sequence=1>.

Psykoterapiapalvelut. 2014. Lasten yksilöpsykoterapia. Viitattu 23.3.2015 <http://www.psykologit.com/palvelut/lasten-yksilopsykoterapia/>.

Pulkinen, K. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta – asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 7.5.2015 http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkinen_2011.pdf.

Rantanen, S. 2010. Nuorten kokemuksia lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnasta. Pro Gradu. Kasvatustieteiden laitos: Turun yliopisto. Viitattu 25.3.2015 <http://vslapset-fi-bin.directo.fi/@Bin/a3b55c2352aeba082083f8ccf9e9b1cd/1427265924/application/pdf/177841/Sanna%20Rantanen,%20pro%20gradu,%202010.pdf>.

Rope, T. & Pöllänen J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Ekonomia. WSOY: Juva.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Lastensuojelun laatusuositus- Työryhmän esitys. Helsinki. Viitattu 18.5.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26810.pdf.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Avohuollon tukitoimet. Viitattu 16.3.2015. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuollon_tukitoimet.

Suur-Salon Tukipalvelu Ay. 2014. Yritys. Viitattu 23.3.2015 <http://www.sstp.fi/>.

Sosiaalihuoltolaki. 19.9.1982/710.


Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. 2013. Lastensuojelun tilastoa. Viitattu 7.5.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankohtaista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa>.

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Perhetyö. Viitattu 23.3.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo>.

- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2015a. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 1.4.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2015b. Jälkihuolto. Viitattu 21.4.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2015c. Sijaishuolto. Viitattu 21.4.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto>.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2015d. Tukihenkilö tai tukiperhe. Viitattu 25.3.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/tukihenkilo-tai-tukiperhe>.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2015e. Vertaisryhmätoiminta ja nuorten ryhmätoiminta. Viitattu 25.3.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomene-telmat/vertaisryhmatoiminta-ja-nuorten-ryhmatoiminta>.
- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2015f. Valvotut tapaamiset. Viitattu 25.3.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lapsen-asema-erotilanteessa/valvotut-tapaamiset>.
- Tikkanen, E. 2008. Asiakkaan koti perheterapian haasteena. Perheterapia Vol 24, No 3/2008.
- Tilastokeskus. 2013. Perheet. Viitattu 23.3.2015 <http://www.stat.fi/meta/til/perh.html>.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10., uudistettu painos. Vantaa: Tammi.
- Tuomikanta, A. 2009. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Pro Gradu. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö: Tampereen yliopisto. Viitattu 25.3.2015 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82765/gradu05248.pdf?sequence=1>.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa- määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Willis, R., Evandrou, M., Pathak, P. & Khambhaita, P. 2015. Problems with measuring satisfaction with social care. Viitattu 21.4.2015. http://www.readcube.com/articles/10.1111%2Fhsc.12231?r3_referer=wol&tracking_action=pre-view_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUSTOMER.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Toimeksiantosopimus



**OPINNÄYTETYÖN
TOIMEKSIANTOSOPIMUS**

1

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPISKELIJAN TIEDOT

Nimi Essi Turunen Menna Lehtonen

Osoite Niitykatu 7, 24130 Salo / Koskenranta 224B, 32446 Alastaro

Puhelin koti 040-5529986 Puhelin työ 0400 804033

Sähköposti essi.turunen1@edu.turkuamk.fi / menna.lehtonen1@edu.turkuamk.fi

Koulutusohjelma Hotellin koulutusohjelma

OPINNÄYTETYÖ

Aihe/ työnimi Asiakastytyttösuojus -
suur-salon Tukipalvelu Oy

Aikataulu kevät 2015

TOIMEKSIANTAJA

Organisaatio SUUR-SALON TUKEPALVELU

Työn ohjaaja / yhteyshenkilö MARCUS IHALAINEN

Osoite TUKENTIE 3 24100 SALO

Puhelin 040-7422006 Sähköposti marcus.ihala@turkuamk.fi

OHJAAVAN OPETTAJAN YHTEYSTIEDOT

Ohjaava opettaja TINA PELANDER

Puhelin 0449035486 Sähköposti tina.pelander@turkuamk.fi

Turun ammattikorkeakoulu
Joukahaisenkatu 3 A, 20520 Turku
puh. 02 263 350 faksi 02 2633 5791
sposti etunimi.sukunimi@turkuamk.fi

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT*

OHJAUS JA VASTUUT

Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Turun ammattikorkeakoulu vastaa opinnäytetyön ohjauksesta. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.

OIKEUDET

Opinnäytetyön tekijänoikeus kuuluu tekijälle eli opiskelijalle. Tekijänoikeuden lisäksi myös muiden immateriaalioikeuksien osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa kyseessä olevaa oikeutta koskevaa lainsäädäntöä.

TYÖSUHDE JA KUSTANNUKSET

Mahdollisesta työsuhteesta, työstä maksettavasta palkki-osta ja työstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä sopivat erikseen.

TULOSTEN JULKISTAMINEN JA LUOTTAMUKSELLISUUS

Opinnäytetyöstä laaditaan Turun ammattikorkeakoulun ohjeen mukainen kirjallinen raportti.

Mitä liike- tai ammattisalaisuuksiin liittyviä asioita ei esitetä opinnäytetyöraportissa?

Kirjallinen raportti luovutetaan toimeksiantajalle ja asetetaan kirjaston kokoelmiin tai julkaistaan elektronisessa muodossa verkkokirjastossa.

Julkaistava opinnäytetyöraportti on laadittava niin, ettei se sisällä liike- tai ammattisalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta) salassa pidettäväksi määrättyjä tietoja, vaan ne jätetään työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyön arvioinnissa otetaan huomioon sekä julkaistava että salassa pidettävä osa.

Opinnäytetyön toimeksiantaja ja opiskelija sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat.

Toimeksiantajan edustajalle varataan mahdollisuus tutustua opinnäytetyöraporttiin viimeistään neljätoista (14) päivää ennen aiotun julkaisemista. Toimeksiantaja antaa työstä ennen edellä mainittua julkaisemisajankohtaa lausunnon, jossa voidaan määritellä opinnäytetyöraporttiin mahdollisesti sisältyvät liike- tai ammattisalaisuudet, joita ei julkaista.

OLEMME YHTEISESTI SOPINEET OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUKSESTA YLLÄ ESITETYLLE TAVALLA

27/3/2015

En R

Meyja Lehtonen

Opiskelija

27/3/2015

J. E.
Toimeksiantaja

LIITE : OPINNÄYTETYÖSUUNNITELMA

* Turun ammattikorkeakoulun toiminnan yhtiöittämistä vuoden 2014 alusta valmistellaan. Osakeyhtiön toiminnan alettua tämä sopimus siirtyy Turun AMK:n toiminnan vastaanottavalle yhtiölle.

Opinnäytetyö Suur-Salon Tukipalvelu Ay:lle - asiakastyytyväisyyskysely sidosryhmille puhelinhaastatteluna

1. Mikä on teidän ammattinne?

- a) Psykiatrinen sairaanhoitaja
- b) Sosiaalityöntekijä
- c) Sosionomi
- d) Terveystenhoitaja
- e) Muu, mikä? _____

2. Kuinka kauan olette tehneet yhteistyötä Suur-Salo Tukipalvelu Ay:n kanssa? _____




3. Mitä palveluita olette ostaneet Suur-Salon Tukipalvelu Ay:ltä?


- a) Tukihenkilötoiminta
- b) Perhetyö/ Perheterapia
- c) Yksilöpsykoterapia
- d) Ryhmätoiminta
- e) Muuta mitä? _____



Seuraavaksi esitän teille väittämiä liittyen Suur-Salon tukipalvelu Ay:n palveluihin.

Vastatkaa teille esitettyihin kysymyksiin, mielipidettänne vastaavalla vaihtoehdolla: 3 kiitettävä, 2 tyydyttävä, 1 heikko ja 0 en osaa sanoa

				en osaa sanoa
	kiitettävä	tyydyttävä	heikko	
4. Koette Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnan turvalliseksi	3	2	1	0
5. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnalla on riittävä tietoa ja taitoa	3	2	1	0
6. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunta huomioi asiakkaan yksilöllisesti	3	2	1	0
7. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnalla on aikaa teille	3	2	1	0
8. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunnan kanssa on helppo tehdä yhteistyötä	3	2	1	0
9. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n henkilökunta ohjaa tarvittaessa muihin palveluihin	3	2	1	0
10. Suur-Salon Tukipalvelu Ay perustelee toimintansa	3	2	1	0
11. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palvelut ovat vastanneet odotuksianne	3	2	1	0
12. Olette saaneet näkyviä tuloksia Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluilla	3	2	1	0
13. Suur-Salon Tukipalvelu Ay mahdollistaa kokonaisvaltaisen tuen asiakkaillenne	3	2	1	0
14. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n oma työntekijä tunnistaa asiakkaansa tarpeet	3	2	1	0
15. Saatte mahdollisuuden vaikuttaa Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n antamaan palveluun	3	2	1	0

				en osaa sanoa
	kiitettävä	tydyttävä	heikko	
16. Suur-Salon Tukipalvelu Ay on helposti tavoitettavissa	3	2	1	0
17. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n on helppo ottaa yhteyttä	3	2	1	0
18. Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluiden monipuolisuus on riittävää	3	2	1	0
19. Suur-Salon Tukipalvelu Ay pitää kiinni sovituista aikatauluista	3	2	1	0
20. Suur-Salon Tukipalvelu Ay toteuttaa sen, mitä on luvannut	3	2	1	0
21. Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluja on tarjolla silloin, kun sitä tarvitsette	3	2	1	0
22. Suur-Salon Tukipalvelu Ay kirjaaminen on riittävää	3	2	1	0
23. Suur-Salon Tukipalvelu Ay kirjaaminen on laadukasta	3	2	1	0
24. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kirjaaminen on informatiivista	3	2	1	0
25. Tiedonkulku oman yksikönne ja Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n välillä kulkee hyvin	3	2	1	0
26. Suur-Salon Tukipalvelu Ay tuo itseään näkyville markkinoinnissa	3	2	1	0
27. Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n internetsivuilta saa tarvittavan tiedon palveluista	3	2	1	0

28. Millaisia kehittämissuhteita Teillä on Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin?

29. Millaista palautetta on tullut asiakkailta Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista?

30. Mitä muuta haluaisitte sanoa (esim. kommentoida edellä olevia vastauksianne)?

KIITOS VASTAUKSISTA!! 😊

SAATEKIRJE HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE

Hyvä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden ostaja

Olemme terveydenhoitajaopiskelijoita Turun ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyönä kevään 2015 aikana Suur-Salon Tukipalvelu Ay:lle asiakastyytyväisyyskyselyn yrityksen sidosryhmille. Teemme tutkimuksen puhelinhaastatteluna ja mahdollisesti myös kasvotusten, jos haluatte. Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa sidosryhmien tyytyväisyyttä Suur-Salon Tukipalvelu Ay palveluihin.

Haastattelututkimukseen osallistuminen on Teille vapaaehtoista. Antamanne tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyytenne tule esille missään vaiheessa. Opinnäytetyön aineistoa hyödynnetään myöhemmin terveydenhoitajaopiskelijoiden kehittämistehtävään.

Vastauksia käsittelevät vain tutkimuksen tekijät. Mikäli Teillä on jotain kysyttävää, vastaamme mielellämme Teitä askarruttaviin asioihin. Opinnäytetyö arkistoidaan Theseukseen, jossa se on kaikkien luettavissa sekä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n kotisivuille.

Tutkimuksen ohjaajina toimivat Turun ammattikorkeakoulun opettajat Tiina Pelander ja Sirpa Nikunen.

Salossa huhtikuun 7. päivänä 2015

Merja Lehtonen ja Essi Turunen

TUTKIMUSLUPA

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
Terveystalo, Salo
Ylihaistentie 2
24130 SALO
Puh. (02) 263 350
Fax. (02) 2633 6179

ANOMUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KOKOAMISEKSI

Tutkimuksen nimi	Asiakastyytyväisyyskysely - Suur-Salon Tukipalvelu Oy
Tutkimusongelma	1. Mitä asioita Suur-Salon Tukipalvelu Oy:n sidosryhmät arvostavat korkein laajuus -asteella? 2. Mitä Suur-Salon Tukipalvelu Oy:n palveluita voisi kehittää sidosryhmien
Tutkimuksen kohde ja aineiston keruumenetelmä	Suur-Salon Tukipalvelu Oy:n sidosryhmät Kyselylomake + puhelinhaastattelu
Aineiston kokoamisajankohta	Huhtikuu - Toukokuu 2015
Tutkimuksen arvioitu valmistumisajankohta	Toukokuu 2015
Tutkimussuunnitelma hyväksytty	14.1.2015
Tutkimuksen ohjaajat	<u>TIINA RÄÄDÖN</u> puh. <u>044 9077486</u> <u>SIRJA NIEMI</u> puh. <u>044 9077494</u>
Sitoudumme käyttämään kokoamaamme aineistoa tutkimusongelman puitteissa ja siten, että tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden anonymiteetti säilyy.	
Tutkimuksen tekijät	<u>Terveystalo</u> / <u>Terveystalo</u> (suuntautumisvaihtoehto) (ryhmä)
	<u>Merja Lehtonen</u> / <u>Essi Turunen</u> (nimi)
	<u>Koskenranta 2216, 24130</u> / <u>Näsiportti 7, 24130 Salo</u> (osoite)
	<u>0400 804038</u> / <u>040 5529996</u> (puhelinnumero)

Anomus käsitelty

16.1.2015

 lupa myönnetty lupa eväty, peruste _____

Allekirjoitus

Anomus ja tutkimussuunnitelma toimitetaan yhtenä kappaleena, josta toimeksiantaja lähettää kopiot yhdelle opiskelijalle, yhdelle ohjaavalle opettajalle ja kullekin työhön osallistuvalla toimipisteellä. Aikuperäinen jää toimeksiantajalla. Valmis työ toimitetaan toimeksiantajalle sovitulla tavalla.

Sähköpostin saatekirje

Hei!

Olemme 2 terveydenhoitajaopiskelijaa Turun ammattikorkeakoulusta Salon yksiköstä. Teemme opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyn Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Keräämme aineiston puhelinhaastatteluna kyselylomakkeen pohjalta. Lähestymme Teitä puhelimitse noin 1-2 viikon kuluessa puhelinajallanne. Tarvittaessa voitte myös ehdottaa Teille sopivampaa aikaa.

Liitteeksi laitoimme saatekirjeen ja kyselylomakkeen, johon toivomme Teidän tutustuvan etukäteen. Haastattelu vie aikaa noin 5-10 minuuttia.

Saatekirjeessä on tarkempia tietoja tutkimuksen toteuttamisesta.

Ystävällisin terveisin,

Merja Lehtonen ja Essi Turunen

Kehittämistyö

Terveysala

Terveydenhoitaja (AMK)

2015

Merja Lehtonen ja Essi Turunen

SUUR-SALON TUKIPALVELU AY:N ASIAKKAIDEN VANHEMPIEN KOKEMUKSET YRITYKSEN TARJOAMISTA PALVELUISTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhempien tyytyväisyyttä yrityksen tuottamiin palveluihin. Tutkimusaineisto kerättiin marraskuussa 2015 Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n järjestämässä perhetapahtumassa Hanhivaaran liikuntakeskuksen tiloissa. Kysely toteutettiin kyselylomakkeen avulla, joka sisälsi taustatietokysymyksen, väittämiä ja avoimen kysymyksen. Tutkimukseen osallistui 19 vanhempaa, joiden lapsi tai nuori on Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaana. Tutkimusaineisto analysoitiin käyttämällä kuvailevan tilastotieteen lukuja ja avoin kysymys sisällönanalyysillä. Lapset tai nuoret eivät osallistuneet kyselyn tekemiseen, koska tällöin lapsi tai nuori olisi voinut vaikuttaa tuloksiin. Tutkimustulosten perusteella Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhemmat ovat tyytyväisiä lapsen tai nuoren saamaan palveluun. Ainoaksi kehittämiskohteeksi nousi tiedonkulun parantaminen vanhempien ja työntekijöiden välillä.

Abstract

The aim of the development work was to survey the Suur–Salon Tukipalvelu Ay's customers' parents' satisfaction from the company's services. The data was collected in November 2015 in the the Suur–Salon Tukipalvelu Ay's organized family event in Hanhivaara–sports center. The survey was conducted using a questionnaire containing which contained background information question, claims, and an open question. The study involved 19 parents whose child or young person is the Suur–Salon Tukipalvelu Ay's customers. The data was analyzed using descriptive statistics and the open question was analyzed with content analysis. Children and young people didn't participated in the survey, because then the child or young person could have influenced the results. Based on the results of Suur–Salon Tukipalvelu Ay's customers parents are satisfied to the services what their child or young are having. The only focus of development rose by improving the flow of information between the parents and the Suur–Salon Tukipalvelu Ay's employees.

1. Mitä tutkimusaiheesta jo tiedetään?

- Ennaltaehkäisevillä avohuollon tukitoimilla on suuri vaikutus asiakkaiden elämän eri vaiheisiin.
- Tukihenkilö ja perhetoimintaa ei ole riittävästi saatavilla.

- Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden ostajien työntekijät ovat tyytyväisiä tarjotuista palveluista.

2. Mitä uutta tutkimus tuo?

- Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhemmat ovat tyytyväisiä yrityksen tarjoamista palveluista.

3. Mikä merkitys tutkimuksella on hoitotyölle ja hoitotyön johtamiselle?

- Vanhempien esille tuomia kehittämiskohteita tarvitaan Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n palveluiden kehittämiseen.
- Tietoa vanhempien kokemuksista lapsen tai nuoren hoidossa voidaan hyödyntää ennaltaehkäisevien avohuollon tukipalveluiden kehittämisessä.
- Tietoa voidaan hyödyntää ennaltaehkäiseviä avohuollon tukipalveluita tarjoaville tahoille hoitotyön johtamisessa.

Tutkimuksen lähtökohdat

Avohuollon tukitoimet suunnitellaan tarpeiden mukaisesti yhdessä lapsen ja perheen kanssa (STM 2015). Suur–Salon Tukipalvelu Ay tarjoaa ennaltaehkäiseviä avohuollon tukipalveluita, joita ovat muun muassa tukihenkilötoiminta, perhetyö sekä ryhmätoiminta (Suur–Salon Tukipalvelu Ay 2014). Penninkankaan (2012) mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimilla on merkittävä vaikutus asiakkaiden elämänhallinnan saavuttamiseen, koulumenestykseen ja perhesuhteisiin. Asiakkaat korostivat tukitoimien ennaltaehkäisevää merkitystä lapsen ja perheenjäsenten hyvinvoinnin turvaamisessa. (Penninkangas 2012).

Heinon (2008) tutkimuksen mukaan tukihenkilö ja –perhetoimintaa tarvittaisiin paljon, mutta sitä ei ole riittävästi saatavilla. Avohuoltoon kaivattaisiin tukihenkilöitä, jotka kykenisivät tukemaan lasta ja perhettä vaativissa tilanteissa (Heino 2008). Rantanen (2010) on tutkinut nuorten kokemuksia tukihenkilötoiminnasta. Nuorilla oli tukihenkilötoiminnasta joko positiivinen tai negatiivinen kuva. Tukihenkilön saamisen syitä oli monia erilaisia ongelmia, kuten vanhempien alkoholiongelmat. Tutkimuksen mukaan tukihenkilön tuki koettiin hyödylliseksi ja tukihenkilö oli yksi tekijä nuorten tilanteen paranemiseksi. Tukihenkilön tuesta oli apua pahaan oloon, käytännön asioihin ja harrastuksiin. (Rantanen 2010.)

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota, joka perustuu asiakkaan palvelukokemukseen (Ylikoski 2001). Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää asiakkaiden pysymisen takia (Jokinen 2000). Asiakastyytyväisyys on sitä, että asiakas on tyytyväinen tarjottaviin palveluihin sekä niiden laatuun ja mahdollisesti käyttää niitä uudelleen. Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään, miten hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään. (Rope & Pöllänen 1994.)

Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n asiakastyytyväisyyttä on tutkittu keväällä 2015 Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien työntekijöille ja tavoitteena oli kehittää Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluita. Tutkimuksen osallistuneiden mukaan Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä heidän tarjoamiin palveluihin. (Lehtonen & Turunen 2015.)

Vanhempien tyytyväisyyttä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista ei ole aikaisemmin tutkittu. Suur-Salon Tukipalvelu Ay järjestää perheille yhteisen tapahtuman Salossa Hanhivaaran liikuntakeskuksen tiloissa marraskuussa 2015, jossa kartoitetaan vanhempien tyytyväisyyttä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin.

Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys

Kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhempien tyytyväisyyttä yrityksen tuottamiin palveluihin. Tutkimuskysymykseksi tarkentui: Millaisia vanhempien kokemukset ovat lapsensa tai nuorensa saamaan palveluun Suur-Salon Tukipalvelu Ay:sta?

Aineisto ja menetelmät

Aineiston keruu ja analyysi

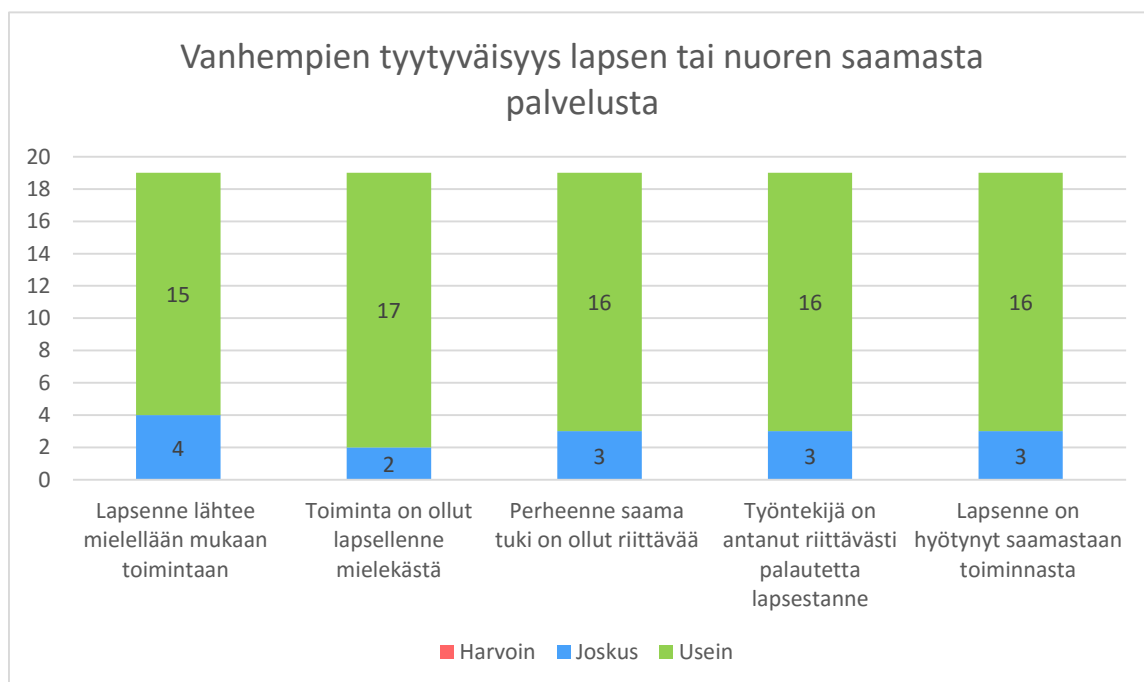
Tutkimusaineisto kerättiin marraskuussa 2015 Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n järjestämässä perhetapahtumassa Hanhivaaran liikuntakeskuksen tiloissa. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja siihen vastattiin anonyymina. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisälsi viisi väittämää, jotka käsittelivät vanhempien tyytyväisyyttä lapsensa tai nuorensa saamasta palvelusta. Taustatietona vanhemmilta kysyttiin, mitä

yrityksen palveluita lapsi tai nuori on käyttänyt. Lopuksi vastaajalla oli mahdollisuus antaa omia kommentteja. Tässä artikkelissa raportoidaan tulokset edellä mainittuihin kysymyksiin sekä väittämiin. Kyselylomakkeen väittämät analysoitiin käyttämällä kuvailevan tilastotieteen lukuja ja avoin kysymys sisällön analyysillä.

Tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kartoitettiin vanhempien tyytyväisyyttä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin, joita perheen lapsi tai nuori käyttää. Aineisto kerättiin Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n järjestämässä tapahtumassa, johon osallistui noin 60 henkilöä, joista noin 20 oli aikuisia. Kyselyyn vastasi yhteensä 19 vanhempaa, joiden lapsi tai nuori on Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaana. Vastanneiden lapsista tai nuorista 18 käyttivät tukihenkilötoimintapalvelua ja kolme perhetyötä/perheterapiaa.

Vastanneista suurin osa koki, että lapsi tai nuori lähtee usein mielellään mukaan toimintaan, mutta osa koki lapsen tai nuoren lähtevän vain joskus mielellään mukaan toimintaan. Lähes kaikkien vastanneiden mielestä toiminta oli lapselle tai nuorelle mielekästä. Vain kahden vastanneen mielestä toiminta oli vain joskus mielekästä lapselle tai nuorelle. Vastanneista 16 piti perheen saamaa tukea ja työntekijän palautetta riittävänä sekä toimintaa hyödyllisenä lapselle tai nuorelle. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhempien kokemukset lapsen tai nuoren saamasta palvelusta.

Kyselyssä oli mahdollisuus myös tuoda vapaamuotoisesti esille omia kommentteja. Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhemmat kokivat lapsen tai nuoren saaman palvelun hyväksi ja ovat tyytyväisiä yrityksen palveluihin. Erityisesti tukihenkilötoiminta koettiin toimivaksi ja ammattitaitoiseksi. Kehittämiskohteeksi tuli esille tiedonkulun parantaminen vanhempien ja Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n työntekijöiden välillä. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhempien kokemuksia lapsen tai nuoren saamasta palvelusta.

PELKISTETYT ILMAISUT	ALALUOKAT	YLÄLUOKKA
<p>”Kiitos upeasta toiminnasta näinä vuosina.”</p> <p>”Kiitos!”</p> <p>”Kiitos tästä mahdollisuudesta.”</p> <p>”Jatkakaa samaan malliin.”</p> <p>”Olemme olleet erittäin tyytyväisiä, tosin kaikki hyvä loppuu aikanaan.”</p> <p>”Me olemme tyytyväisiä.”</p>	VANHEMPIEN TYTYVÄISYYS	VANHEMPIEN KOKEMUKSET LAPSEN TAI NUOREN SAAMASTA PALVELUSTA
<p>”Tukihenkilötoiminta on tärkeää ja oikean kemian löytäminen lapsen ja tukihenkilön välillä on äärettömän tärkeää.”</p> <p>”Tukihenkilötoiminta on toimivaa ja ammattitaitoista.”</p>	TUKIHENKILÖIDEN TÄRKEYS	
<p>”Enempi vanhemmille tietoa ja yhteydenottoja.”</p>	TIEDON KULUN PARANTAMINEN	

Pohdinta

Kehittämistyön tarkoituksena oli kartoittaa Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n asiakkaiden vanhempien tyytyväisyyttä yrityksen tuottamiin palveluihin. Tutkimuksen aihe saatiin avohuollon tukipalveluita tarjoavalta yritykseltä Suur–Salon Tukipalvelu Ay:ltä, joka halusi selvittää asiakkaiden vanhempien tyytyväisyyttä lapsen tai nuoren saamaan palveluun. Asiakastyytyväisyys ja sen kehittäminen nähtiin ajankohtaisena, sillä sitä ei ollut aikaisemmin tutkittu suoraan asiakkaiden vanhemmilta.

Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n järjesti asiakkailleen ja heidän perheilleen tapahtuman Salon Astrum–keskuksessa Hanhivaaran tiloissa. Mahdollisuutena perheillä oli keilata, pelata sulkapalloa, biljardia ja viettää mukavaa aikaa oman sekä muiden perheiden kanssa. Tapahtumaan osallistui yhteensä noin 60 henkilöä, joista aikuisia oli noin 20. Kysely saatiin toteutettua 19 vanhemmalle, joten vastaukset saatiin lähes kaikilta tapahtumaan osallistuneilta vanhemmilta.

Avohuollon asiakasmäärät ovat kasvamassa, jolloin avohuollon tukipalveluilla on iso merkitys (THL 2013). Tutkimustulosten perusteella eniten käytetty palvelu oli tukihenkilötoiminta. Lisäksi käytettiin perhetyötä/perheterapiaa.

Rantasen (2010) mukaan tukihenkilön tuki koettiin hyödylliseksi ja tukihenkilö oli yksi tekijä lapsen tai nuoren tilanteen parantamiseksi. Tässä tutkimuksessa erityisesti tukihenkilön ammattitaito koettiin tärkeäksi, esille nousi myös tukihenkilön ja asiakkaan välisen kemian tärkeys. Penninkankaan (2012) mukaan avohuollon tukitoimilla oli merkittävä vaikutus positiivisesti lapsen tai nuoren elämään. Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden vanhemmat kokivat lapsen tai nuoren hyötyneen Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n palveluista.

Tuloksista ilmenee, että Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n palveluihin ollaan tyytyväisiä ja tulokset olivat yhteneviä tuloksiin joita saatiin opinnäytetyötä tehdessä. Tutkimuksessa käytettiin yhtä avointa kysymystä, jossa asiakkaiden vanhemmat saivat kertoa vapaamuotoisesti, mitä muuta haluaisi tuoda esille. Ainoaksi kehittämiskohteeksi nousi tiedonkulun parantaminen vanhempien ja työntekijöiden välillä.

Kyselyyn vastaamalla osallistui arvontaan, jossa arvottiin kolmelle perheelle keilauslippuja Hanhivaaraan. Tämä saattoi olla yksi motivoiva tekijä vastanneiden lukumäärään.

Tutkimuksen tekeminen oli kummallekin tekijälle ennestään tullut jo tutuksi opinnäytetyön tekemisen myötä. Opinnäytetyössä kartoitettiin Suur–Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmien

työntekijöiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamista palveluista. Tämän tutkimuksen tekeminen oli mielenkiintoista, sillä lapsen tai nuoren vanhempien asiakastyytyväisyyttä ei ollut ennen kartoitettu. Vanhempien tyytyväisyys palveluihin on tärkeää lapsen ja nuoren hyvinvoinnin kannalta. Tämän tutkimuksen myötä Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n työntekijät voivat kehittää palveluitaan entisestään. Lisäksi Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n työntekijät voivat olla tyytyväisiä palveluihin PILKKU joita he tarjoavat.

Lähteet

Heino, T. 2008. Stakes. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Viitattu 1.10.2015 <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>.

Jokinen, T, Heinämaa, L. & Heikkinen, I. 2000. Tervetuloa asiakas myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Priima. Helsinki: Edita.

Lehtonen, M. & Turunen, E. 2015. Asiakastytyväisyyskysely Suur-Salon Tukipalvelu Ay:n sidosryhmille. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Penninkangas, T. 2012. Lastensuojelu osana lapsuutta- asiakkaiden näkemyksiä lastensuojelun avohuollon tukitoimien vaikuttavuudesta. Pro Gradu. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 1.10.2015 <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38669/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201209282535.pdf?sequence=1>.

Rantanen, S. 2010. Nuorten kokemuksia lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnasta. Pro Gradu. Kasvatustieteiden laitos: Turun yliopisto. Viitattu 1.10.2015 <http://vslapset-fi-bin.directo.fi/@Bin/a3b55c2352aeba082083f8ccf9e9b1cd/1427265924/application/pdf/177841/Sanna%20Rantanen,%20pro%20gradu,%202010.pdf>.

Rope, T. & Pöllänen J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Ekonomia. WSOY: Juva.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Avohuollon tukitoimet. Viitattu 1.10.2015. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/lastensuojelu/avohuollon_tukitoimet.

Suur-Salon Tukipalvelu Ay. 2014. Yritys. Viitattu 23.3.2015 <http://www.sstp.fi/>.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2013. Lastensuojelun tilastoa. Viitattu 21.11.2015 <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankohtaista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa>.

Tuomikanta, A. 2009. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Pro Gradu. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö: Tampereen yliopisto. Viitattu 1.10.2015 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82765/gradu05248.pdf?sequence=1>.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.