



# LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN- TEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ ASIAKASPALAUT- TEESTA JA SEN KERÄÄMISESTÄ

## TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tutkimus on tehty Espoon kaupungille. Espoon avohuollon lastensuojelu jakautuu neljään alueellisesti jaettuun toimipisteeseen. Käytännön tutkimuksen aineisto kerättiin Leppävaaran avohuollon toimipisteestä, jossa työskentelee 15 sosiaalityöntekijää, seitsemän sosiaaliohjaajaa, kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää sekä toimistos sihteeri.

Kaupunki tavoittelee helposti saatavilla olevia ja asiakkaita hyödyttäviä palveluita sekä asiakkaat halutaan mukaan palveluiden suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Palveluiden vaikuttavuutta, laadukkuutta ja turvallisuutta mitataan. Yksi näistä mittareista on asiakastyytyväisyys perhe- ja sosiaalipalveluissa.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Espoon kaupungin idea koski asiakastyytyväisyyskyselyä Espoon lastensuojelun avohuollon asiakkaille. Kaupunki haluaisi saada tietoa palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta työn kehittämiseksi, mutta palautetta on tullut vain satunnaisesti. Asiakastyytyväisyyskyselyn portinvartijoina toimivatkin työntekijät. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työntekijöiden näkökulmasta, miten asiakaspalautteen kerääminen ja asiakaskokemuksen saaminen olisi luonteva osa asiakasprosessia ja millaisia asioita työntekijät pitävät tärkeinä asiakastyytyväisyyskyselyssä.

## AINEISTO JA ANALYYSI

Aineisto on kerätty ryhmähaastattelun avulla ja toteutettiin teemahaastattelun muodossa. Haastattelukutsu koski niin sosiaaliohjaajia kuin sosiaalityöntekijöitäkin, mutta teemahaastatteluun ilmoittautui vain sosiaalityöntekijöitä.

Haastatteluista syntyvä aineiston analysoitiin sisällönanalyysin keinoin aineistolähtöisesti.

## TULOKSET

Aineiston perusteella nousi neljä keskeistä teemaa:

### 1) Asiakaspalautteen nykytilanne:

- Asiakaspalaute tulee spontaanisti tai sanattomasti
- Asiakastyytyväisyyskyselylomaketta työntekijät ovat käyttäneet harvoin
- Työntekijä palautteen kerääjänä ei toteuta vastaajan anonymiteetin ideaa

### 2) Palautteen keräämisen esteet:

- Vuorovaikutustilanteiden herkkyyks
- Asiakkaan haluttomuus vastata kyselyyn
- Työntekijöiden kiire

### 3) Ehdotukset palautteen keräämiseksi:

- Kerääjänä ulkopuolinen taho
- Teknologian tuki: Hymynaamapalautekone, Whatsap, tabletit
- Tiivis ja yksinkertainen palautelomake
- Palautteen keräämisen ajoitus esim. palvelun alkaessa ja päättyessä
- Motivointi

### 4) Palautteen rooli työskentelyssä

- Palaute tärkeää, mutta kyselyn koettiin olevan johtoa varten
- Palautteen kerääminen herätti kysymyksen työn prioriteeteista
- Tietoa palautteen tuloksista ei ollut, mutta sitä toivottiin jaettavaksi niin työntekijöille kuin asiakkaillekin

## IDEAT KEHITTÄMISEEN

Asiakaslähtöisyys pohtii, kuka on paras taho työskentelemään asiakkaan kanssa, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet ja miksi. Tätä samaa voisi soveltaa myös asiakaspalautteen keräämiseen.

### Työntekijät

kokevat, ettei oikea taho palautteen systemaattiseen keräämiseen ole työntekijä vaan sen tulisi tapahtua kolmannen osapuolen toimesta. Palautteen kerääminen voisi tapahtua luontevasti asiakkuuden alussa, lopussa tai palvelun alkaessa sekä päättyessä.

Asiakaspalautteen keräämiseksi työntekijät toivoivat myös teknologian tuomaa tukea. Hymiöpalautekone, Whatsap tai tabletit olisivat työntekijöiden näkökulmasta yksinkertainen ja tehokas tapa kerätä palautetta.

Asiakkaiden ja työntekijöiden motivaatiota palautteen keräämiseen voisi lisätä jonkinlaiset palkitsemiskäytännöt.

Hyvästä asiakastyytyväisyyslomakkeesta keskusteltaessa kävi ilmi, että työntekijöiden käsitys hyvästä asiakastyytyväisyyskyselystä nivoutui sen käytettävyyden ympärille. Työntekijöiden näkökulmasta palautteen keräämistä tukee yksinkertainen ja tiivis kyselylomake, jonka asiakas voi täyttää nopeasti.

## LÄHTEET

Pohjola, Anneli: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 2015, 19–74.