

MLL:n TILAPÄISEN LASTENHOITOAVUN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

2019



Sisällysluettelo

1. Taustatiedot.....	2
2. Tulokset	2
Lastenhoitotilaukset	2
Asiakaspalvelu ja välitysjärjestelmän käyttäminen	3
Hoitajan toiminta	4
Lastenhoitoavun merkitys perheille	6
3. Johtopäätökset ja kehittämiskohteet.....	8

MLL:n Hämeen piirin lastenhoitotoiminta

MLL:n lastenhoitoapu on tarkoitettu tilapäiseen ja lyhytaikaiseen lastenhoidon tarpeeseen esimerkiksi, kun vakituinen hoitaja sairastuu, vanhemmat ovat työmatkalla, vanhemmat haluavat hetken hengähtää, harrastaa tai viettää aikaa yhdessä.

Hoitajalle maksetaan palkkaa 9 euroa/tunnilta (pyhäpäivinä 18 e/tunti). Yhdellä hoitajalla voi olla hoidettavana enintään neljä (4) lasta. Perhe tilaa itse palvelun, toimii hoitajan työnantajana ja vastaa työnantajavelvoitteista. Hoitajavälityksen työntekijät ja Hämeen piirin koordinaattori neuvovat asiakasperheitä tarvittaessa työnantajavelvoitteista.

MLL:n lastenhoitotilauksen voi tehdä joko puhelimitse tai nettipalvelun - lastenhoidon välitysjärjestelmän- kautta. Palvelun saatavuuden, helppokäyttöisyyden ja asiakasystävällisyyden kehittämiseksi vuonna 2018 kehitettiin yhteistyössä perheiden ja hoitajien kanssa uusi välitysjärjestelmä elastenhoito. Uusi välitysjärjestelmä on vuodesta 2019 lähtien mahdollistanut perheiden suoran yhteydenoton hoitajiin ja hoitovarausten tekemisen myös välityksen ollessa suljettuna. Perheet voivat tilauksen tehtyään lähettää työtarjoituksen suoraan valitsemalleen hoitajalle.

1. Taustatiedot

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Hämeen piirin lastenhoitotoiminnassa tehdään vuoro vuosin kysely asiakasperheille ja hoitajille. Kyselyn avulla arvioidaan lastenhoitotoiminnan prosessin toteutumista ja perheiden tyytyväisyyttä palvelun ja toiminnan laatuun. MLL:n lastenhoitotoiminta hyödyntää kyselyn tuloksia toiminnan kehittämisessä.

Vuoden 2019 kysely oli suunnattu asiakasperheille. Kysely toteutettiin marraskuussa 2019, kahden viikon aikana, nettipohjaisena webropol-kyselynä. Kyselyn linkki lähetettiin kaikille perheille, jotka ovat käyttäneet palvelua 1.1.2019-10.11.2019 välisenä aikana ja jotka ovat ilmoittaneet sähköpostiosoitteen järjestelmään. Lastenhoitoa käyttäneitä perheitä oli 464. Vastauksia saatiin 82, joten vastausprosentiksi muodostui 18 %. Kyselystä lähetettiin kerran muistutusviesti.

Osallistuminen oli vapaaehtoista. Yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa tuloksista. Avoinmiin tekstikenttiin sai halutessaan jättää palautetta. Osallistujalle annettiin mahdollisuus jättää yhteydenottopyyntö kyselyn loppuun. Avoimien palautteiden avulla päästiin syventämään tietoa siitä; missä olemme onnistuneet, millaisia kehittämiskohteita ja toiveita asiakkailta on noussut.

Vastaajia oli 17% Kanta-Hämeestä ja 83% Pirkanmaalta. Lastenhoitotunteja on eniten Pirkanmaan alueella, joten on luonnollista, että Pirkanmaalta oli eniten vastauksia. Valtaosa vastaajista oli (77%) avo- tai avioliitossa. Yksinhuoltajia oli 20%. Vanhemmista 73% oli työelämässä ja äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaalla olevien osuus oli 21%. Vanhemmista 72% oli korkeakoulututkinto (AMK- tai yliopistokoulutus), ammatillinen koulutus 13%, lukiokoulutus 9% tai jokin muu koulutus 6%. Lapsiperheistä yksilapsisia oli 40 prosenttia, kaksilapsisia 42 prosenttia, kolmilapsisia oli 11 prosenttia ja neljä tai enemmän oli 7 prosenttia.

2. Tulokset

Lastenhoitotilaukset

Perheistä suurin osa (75%) oli tehnyt tilauksen netissä järjestelmän kautta omatoimisesti. Noin puolet perheistä (47%) oli myös jättänyt tilauksen netin kautta järjestelmään välityksen hoidettavaksi. Puolet vanhemmista oli myös kysynyt suoraan hoitajalta. Pieni osa oli soittanut välitykseen ja tilannut hoitajan puhelimitse.

Suurin osa vastaajista (71%) oli käyttänyt lastenhoitoapua muutaman kerran/satunnaisesti viimeisen 12 kk:n aikana, mutta joukossa oli myös niitä (12%), jotka olivat käyttäneet lastenhoitoapua säännöllisesti. Puolella perheistä oli käynyt yksi hoitaja ja puolella perheissä oli käynyt 2-4 eri hoitajaa.

Vanhemmista kaksi kolmasosaa ilmoitti kuullensa palvelusta netistä. Vanhemmista kolmasosa kertoi saaneensa tiedon kaverilta tai tuttavalta ja kaverilta. Yksi viidesosa oli kuullut palvelusta

neuvolasta tai päiväkodista. Muita kanavia mainittiin avoimissa vastauksissa lastenhoitaja, sosiaalitoimi, sukulainen tai työnantaja.

Asiakaspalvelu ja välitysjärjestelmän käyttäminen

Asiakaspalveluun ja välitysjärjestelmään oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Uusi välitysohjelma mahdollistaa yhteydenoton hoitajiin ja hoitovarausten tekemisen mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Vastaajista 46% oli käyttänyt MLL:n asiakaspalvelua (puhelu tai viesti järjestelmään). Palvelua käyttäneistä kaksi kolmasosaa (67%) oli täysin samaa mieltä, että hoitajavälityksestä saa vastauksen kysymyksiin. Vastaajista 31 % oli täysin samaa mieltä, että MLL:n asiakaspalvelu on helppo tavoittaa ja jokseenkin samaa mieltä olevien osuus oli 35%.

Suurin osa vanhemmista (95%) oli tehnyt tilauksen netissä. Vastaajista 54% oli täysin samaa mieltä, että tilauksen tekeminen netissä oli helppoa, ja jokseenkin samaa mieltä olevia oli 32%. Kolmas osa vastaajista oli täysin samaa mieltä, että hoitajan etsiminen oli vaivatonta, ja osa vastaajista (10%) oli täysin eri mieltä tästä.

Lähes joka kolmas oli tehnyt myös tilauksen puhelimitse. Puhelinpalvelua käyttäneistä kaksi kolmasosaa oli täysin samaa mieltä, että puhelimitse tilauksen tekeminen oli helppoa.

Vastaajista 37% arvioi, että järjestelmän käyttäminen on helppoa, jokseenkin samaa mieltä olevien osuus oli 42%. Neljäsosa vastaajista oli täysin samaa mieltä, että heillä on riittävästi tietoa työnantajana toimimisesta, jokseenkin eri mieltä olevien osuus oli 9% ja täysin erimieltä 6%. Yksi prosentti vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole asiasta kokemusta.

Taulukko 1 MLL:n asiakaspalvelua ja välitysjärjestelmää kuvaavien väittämien prosenttijakaumat

Väittämät	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Asiakaspalvelusta saan vastauksen kysymyksiini	0	0	10	23	67
MLL:n asiakaspalvelu on helppoa tavoittaa	3	10	21	35	31
Tilauksen tekeminen netissä on helppoa	0	5	9	32	54
Hoitajan etsiminen on vaivatonta	10	11	27	25	27
Tilauksen tekeminen puhelimitse on helppoa	0	5	25	10	60
Järjestelmän käyttäminen on helppoa	2	2	17	42	37
Koen että minulla on riittävästi tietoa työnantajana toimimisesta	6	9	21	39	25

Kyselyssä oli mahdollista kommentoida välitysjärjestelmää ja asiakaspalvelua. Avoimissa vastauksissa tuli kiitoksia, ja yksittäisiä kehittämissuhteita liittyen työnantajana toimimiseen esim. tulorekisteri-ilmoituksen tekemiseen toivottiin tarkempaa opastusta ja ohjeistusta (verohallinnon palvelu). Hoitajan palkkaamista hankaloitti työnantajan toimimiseen liittyvät asiat (n=3). Yksittäinen vastaaja koki ohjelman hankalaksi mutta sai apua hoitajalta.

Ohjelman hakutoimintoihin myös ehdotettiin vapaata hoitajahakua (vapaiden hoitajien näkeminen ilman hakukriteerejä) ja omahoitaja hakutoimintoa (helpottamaan vakihoitajan löytämistä järjestelmästä). Välitysjärjestelmä sai kiitosta mm. helppokäyttöisyydestä ja toimivuudesta.

”Työnantajavelvoitteiden hoito myös jotenkin monimutkaisen tuntuista.”

”Hoitajat ovat olleet loistavia. Tulorekisterin käyttö sen sijaan on syvältä ja aiheuttaa stressiä. Haluaisimme käyttää MLL:n hoitajia useammin, mutta verotietojen ilmoittaminen aiheuttaa suurta tuskaa. Hoitajia on käytetty seitsemän tuntia ja sen seurauksena n. viisi tuntia yritetty selviytyä tulorekisterin ilmoituksesta. Palkka.fi -palvelun kautta todella tuskallisen väännön jälkeen vihdoinkin onnistui ja vaadittavat ilmoitukset palkkatiedoista saatiin lopulta toimitettua.”

”Työnantajana toimimisen ilmoitukset ja velvollisuudet on edelleen hieman vaikeaselkoisesti esitetty nettisivuilla, ja luulen että joillakin tulee palvelun käytön esteeksi se että nämä velvollisuudet vaikuttavat niin vaikeilta. Voisi olla esim. kuvien kanssa selostus, miten palkkailmoitus tulorekisteriin tehdään ja miten ja mihin eri vakuutusmaksut maksetaan ja merkitään.”

Hoitajan toiminta

Perheiden tyytyväisyyttä hoitajiin ja hoitajien toimintaan selvitettiin 6 väittämää sisältävällä mittarilla. Väittämien vastusvaihtoehtoina oli 5 -portainen Likert asteikko (1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Ei samaa eikä eri mieltä 4=Jokseenkin samaa mieltä 5=Täysin samaa mieltä)

Taulukko 2 Tyytyväisyys hoitajan toimintaan

	Ka.
Hoitajat noudattavat antamiani ohjeita	4,66
Hoitajat osaavat lapsen perushoidon	4,69
Lapsi/lapset viihtyvät hoitajan kanssa	4,59
Hoitajat toimivat vastuuntuntoisesti ja ovat luotettavia	4,75
Hoitajat ovat helposti lähestyttäviä	4,60
Hoitajat kertovat miten hoito on sujunut	4,68

Vastaajat arvioivat kaiken kaikkiaan myönteisesti hoitajia (ka. 4,7). Vastaajista 72% arvioi, että hoitajat noudattivat perheen antamia ohjeita. Kaikkiaan 75% vastaajista koki, että hoitajat osaavat lapsen perushoidon ja lähes 70 % koki, että lapsi viihtyy hoitajan kanssa. Enemmistö vastaajista (81%) koki, että hoitajat toimivat vastuuntuntoisesti ja ovat luotettavia. Lähes 70% koki, että hoitajat olivat helposti lähestyttäviä ja 75% vastaajista kertoi, että hoitajat ovat raportoineet hoidon sujuvuudesta.

Kyselyssä oli avoin kysymys, jossa vanhemmilla oli mahdollisuus jättää palautetta hoitajista. Vanhemmat kuvasivat hoitajia mm. itseohjautuviksi, toimeen tarttuviksi ja luotettaviksi. Myös lasten mielipidettä toiminnasta kysyttiin, ja osa vanhemmista ottikin vastauksissa esille lapsen näkökulman.

”En voi kun suuresti kiittää hoitajia, jotka meillä ovat käyneet. Ulospäinsuuntautuneita, reippaita ja toimeen tarttuvia. Toimintanne on arvokasta!”

”X on ollut hyvä hoitaja, jota lapsi kovasti odottaa kun äiti lähtee jumppaan.”

”Hoitaja hoiti yllättävänkin tilanteen ilmeisen rauhallisesti ja lapset olivat viihtyneet hänen seurassaan.”

”Todella hyvä ja ammattitaitoinen hoitaja.”

”Meille on lähes aina osunut hyvä hoitaja joka osaa hommansa ja jonka kanssa lapset mielellään viettävät aikaa. Jos on tullut ongelmia, olen saanut ne selvitettyä välityksen tuella.”

”Parasta lasten kannalta on, jos voimme saada tutun hoitajan uudelleen. Luottamuksen synnyttyä lasten on helpompi jäädä hoitajan kanssa ja vanhemmankin luottaa hoitajaan.”

” Heillä on ollut monta hyvää hoitajaa, jotkut ovat käyneet 10kin kertaa.”

”Yllättävää kyllä, he odottivat hoitajaa innoissaan eivätkä ujostelleet yhtään. Nukahtivat yönille vartissa, eli olo oli turvallinen.”

” Kivaa kun tulee aikuinen joka tykkää pelata”

Kyselyn avoimissa vastauksissa oli muutama yksittäinen huono kokemus liittyen hoitajan toimintaan.

”Hoitajista on erittäin positiivisia kokemuksia, kenenkään kanssa ei hoidon suhteen ole tarvinnut olla huolissaan ja lapsikin on viihtynyt hyvin. Ainut poikkeus on eräs hoitaja, joka pari kertaa perui seuraavan aamun tulonsa illalla yhdeksän jälkeen, syynä sairastuminen. Ensimmäisellä kertaa laitto minulle tekstiviestin ja pahoitteli - tämä ok - mutta toisella kertaa hän vain poisti sovitun keikan järjestelmästä eikä edes ilmoittanut meille erikseen. Sairastumisen ymmärrän, mutten sitä, ettei ilmoittanut meille tätä syytä ja peruutusta suoraan. Onneksi järjestelmä lähettää automaattisesti sähköpostin + tekstiviestin, niin ehdin varautua ennen aamua siihen, ettei hoitaja tulekaan.”

”Kiva jos hoitoapua tarvitsevalle vastattaisiin, joko ei käy, tai joskus toiste esimerkiksi.”

Lastenhoitoavun merkitys perheille

MLL:n lastenhoito on helpottanut perheen arkea, mahdollistanut vanhemman (tai vanhempien) vapaa-ajan ja harrastukset sekä työn tai opiskelun. Lisäksi se on auttanut perheitä selviytymään äkillisistä elämäntilanteista, tuonut helpotusta vanhemman väsymykseen, ja lisännyt vanhempien yhteistä aikaa.

Taulukko 3 MLL:n lastenhoitoavun merkitys perheille prosenttijakaumat

	1	2	3	4	5	0
Auttanut meitä selviytymään äkillisessä elämäntilanteessa	2,94	1,5	10,3	7,4	33,8	44,1
Helpottanut perheemme arkea	0	0	8,8	20,6	57,4	13,2
Mahdollistanut vanhemman vapaa-ajan ja harrastukset	2,9	1,5	4,4	13,2	51,5	26,5
Mahdollistanut vanhemman työn tai opiskelun	2,9	1,5	2,9	8,8	36,8	47,1
Tuonut helpotusta vanhempien väsymykseen	2,9	4,4	10,3	14,7	25	42,7
Lisännyt vanhempien yhteistä aikaa	3,0	1,5	10,3	14,7	25	42,7

*1= ei ollenkaan samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä ja 0= ei ole asiasta kokemusta

Palvelu ei ollut vastannut joidenkin perheiden hoidontarpeeseen. Syitä oli mm. hoitajan saatavuus: Hoitajaa ei löytynyt tilaukseen. (Syitä miksi hoitajaa ei löytynyt oli hoidon tarve päivällä tai alueella ei hoitajaa). Kahdelle kyselyyn vastanneelle perheelle palvelun hinta oli korkea. Lisäksi kritiikkiä sai hoitajan löytäminen äkillisissä tilanteissa.

”Olisimme käyttäneet palvelua monta kertaa enemmän ja useammin, jos hoitaja olisi löytynyt.”

”Äkilliseen sairastumiseen hankala saada. Sama tai seuraava päivä”

”Sairaana lapsen hoitoa joskus ehkä saattaisin tarvita lisäksi, mutta hoitajat tuntuvat olevan pääsääntöisesti opiskelijoita, joten ei taida hoitajaa virka-aikaan saada.”

”Muutoin kaikki on jees, mutta hinta on iso miinus. Meillä tarvittava hoitoaika on usein 3-5h. Hyvä jos muilla on mahdollisuus se summa maksaa.”

”Mukavaa toimintaa ja mahdollistaa yksin lapsen kanssa olevalle oman hetken ottamista. Todella tarpeellinen palvelu. En vain ole vielä keksinyt miten saan hoitajan seuraavalle päivälle, spontaanin menon tullessa.”

Avoimissa vastauksissa korostui vanhemman kokemus siitä, että palvelu on vastannut heidän tarpeeseensa. Erityisen tärkeäksi lastenhoitoapu koettiin perheissä, jossa tukiverkostot puuttuvat (esim. yksinhuoltajaperheet ja perheet, joilla ei isovanhempia lähellä). Useammalle vanhemmalle lastenhoito oli antanut mahdollisuuden hengähtää arjen keskellä ja monet vanhemmat saivat tilaisuuden viettää aikaa yhdessä. Vanhemmat toivat esille myös, että ovat turvautuneet lastenhoitopalveluun, jotta lapsen ei tarvitse olla yksin pitkin aikoja.

”Tämä on ollut oikein toimiva systeemi, kun on tarvinnut satunnaista lastenhoitoapua äidin osa-aikaisen opiskelun vuoksi.”

”Olemme pystyneet hoitamaan sellaisia pakollisia asioita, mitä olisi ollut vaikea tehdä lapsen kanssa. Olemme myös saaneet kiireisessä, työläässä ja täydehkössä arjessamme lastenhoitajan avulla kahden keskistä aikaa joka on erittäin tärkeää parisuhteelle ja sitä kautta myös lapselle.”

”Käytän palvelua koulun jälkeisenä aikana ettei lapsi ole yksin pitkiä aikoja kun itse vielä työssä”

”Kun isovanhempia tai muuta tukiverkostoa ei ole, MLL:n hoitaja on ollut kullannarvoisen apu.”

”Meille MLL:n hoitajatoiminta on elintärkeää. Olen opiskeleva yksinhuoltaja ja tukiverkostomme paikkakunnalla on vähäinen.”

”Koska meillä ei ole isovanhempien tai muiden sukulaisten apua saatavilla, on MLL:n hoitaja ollut lähes ainoa apu saada lastenhoitaja esim.miehen työreissujen aikana, jotta itse pääsisin omaan harrastukseeni. Oma harrastus antaa kuitenkin itselleni voimia, virkistystä ja hengähdystauon kotiäidin sitovasta arjesta. Kiitos siitä!”

Viimeisenä kysymyksenä vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti toiminnasta ”riisuja ja ruusuja”:

”Erittäin positiivinen kokemus ja tärkeä palvelu meidän perheelle.”

”Teette hyvää ja tärkeää työtä. Toivottavasti alueella saadaan lisää MLL:n hoitajia”

”Ihanat ja vastuulliset hoitajat, mutta enemmän tarvittaisiin tekijöitä iltoihin ja vkonloppuihin.”

”Harmi kun hoitajat kasvavat ja siirtyvät opiskelussa harjoitteluun ja työelämään”

”Ainoa hankaluus on tavoittaa henkilökuntaa puhelimitse, jos tulee kiireistä asiaa.”

”Kiitos että välitätte hyviä ja luotettavia hoitajia.”

”Olemme erittäin tyytyväisiä tilapäisen hoitajan käynteihin. Kaikki on mennyt hyvin ja lapsi on viihtynyt hyvin hoitajan kanssa silloin kun meillä on ollut mahdotonta jäädä töistä kotiin lapsen sairastuessa flunssaan. Erinomainen palvelu ja avun saa tarvittaessa nopeastikin. Lapsen isovanhemmat jo kuolleet tai sen verran iäkkäitä ettemme voi pyytää heiltä enää hoitoapua ja tämä palvelu vastaa siihen tarpeeseen täydellisesti.”

”Alle vuoden ikäistä on hiukan pelottava jättää hoitoon, mutta hoitaja toi minulle ihanan luottavaisen olon. Vaikka vauva sitten huusikin aika pitkään kahden tunnin hoidon aikana, minulle jäi sellainen olo, että vauva oli ihan hyvissä käsissä.”

”Tämä on todella tärkeä palvelu, toivottavasti säilyy! Kokemusta meidän suvussamme sekä asiakkuudesta että hoitajana toimimisesta - oma äitini oli takavuosina osa-aikaiselle eläkkeelle jäätyään MLL:n hoitajana. Omasta puolestani suuret kiitokset sekä asiakaspalvelulle että kaikille meillä käyneille hoitajille - meillä ollaan oikein tyytyväisiä!”

3. Johtopäätökset ja kehittämiskohteet

MLL:n Hämeen piirin tilapäistä lastenhoitoa käyttäneet perheet ovat pääosin tyytyväisiä palveluun. Asiakaspalvelu on toimivaa ja tavoitettavissa. Välitysohjelman käyttökokemukset ovat olleet hyviä. Perheet kertovat tilauksen tekemisen ja järjestelmän käyttämisen olevan helppoa.

Perheet kokivat, että hoitajat olivat luotettavia, osaavia ja helposti lähestyttäviä. Tulosten mukaan valtaosa perheistä oli sitä mieltä, että lastenhoitopalvelu on helpottanut perheiden arkea, mahdollistanut vanhempien vapaa-ajan ja harrastuksiin osallistumisen sekä antanut vanhemmille yhteistä aikaa. Kehittämisehdotukset lastenhoitopalvelulle liittyivät työnantajana toimimiseen lähinnä tulorekisteri-ilmoituksen tekemiseen.

Tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä seuraavasti:

<p>1. Vuonna 2019 hoitajavälitys ja lastenhoitotoiminnan koordinaattori tuki ja ohjasi perheitä viikoittain työnantaja velvoitteiden hoitamisessa. Perheiden palautteita on välitetty tulorekisterin ylläpitäjälle (verohallinto) pitkin vuotta. Kyselyn perusteella suurin osa vastaajista kokee saaneensa tarpeeksi tietoa työnantajana toimimisesta, mutta moni kaipaa lisätietoa ja selkeämpää ohjeistusta. Asiakastytyväisyyttä voitaisiin parantaa lisää kehittämällä työnantajavelvoitteiden ohjausta esim. kuvien kanssa selostus, miten palkkailmoitus tulorekisteriin tehdään ja miten ja mihin eri vakuutusmaksut maksetaan ja merkitään.</p>	<p>Työnalla 1/2020 → Tulorekisteriin on oltu yhteydessä: tulorekisterin sähköisestä asiointipalvelusta on nyt valmisteilla ohjausvideo palvelun käyttämiseen MLL:n perheille.</p>
<p>2. Hoitajien saatavuuteen vaikuttavat useat seikat esim. hoidettavien lasten ikä ja hoitoalue. MLL:n lastenhoitotoiminnassa tulee jatkaa mahdollisuuksien mukaan ennakoivaa ja aktiivista rekrytointia. Lisäksi rekrytoinnin kohdistamista hoitajiin, joilla on erit. kokemusta alle 1 vuotiaan lapsen hoitamisesta, ja mahdollisuus tehdä MLL:n töitä päiväsaikaan tulisi lisätä.</p>	<p>Kohdennetun rekrytoinnin hyödyntäminen (paikkakunta, asuinalue ja osaaminen sekä käytettävyyttä)</p>
<p>3. MLL:n lastenhoitotoiminta huolehtii hoitajien jatkokoulutuksesta ja ohjauksesta. MLL:n hoitajien jatkokoulutuksien suunnittelussa otetaan huomioon tässä kyselyssä esille nousseet perheiden tarpeet.</p>	<p>Asiakastytyväisyyskyselyn vastauksien hyödyntäminen hoitajien pienryhmissä → case learning</p>
<p>4. Tuloksien mukaan suurin osa perheistä oli kuullut toiminnasta netistä/somesta (57%) ja 32% tuttavien tai kaverin kautta. Toiminnassa on pyrittävä edelleen tekemään palvelua tunnetummaksi.</p>	<p>Työnalla 4/2020 → Keitä me olemme -kampanja (Millaisia MLL:n hoitajat ovat?). Yhteyshenkilön nimeäminen kuntasopimukseen.</p>