

“PÄIVÄTOIMINTA ON HYVÄ ARJEN RUTIINIEN PIRISTÄJÄ” –
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY VANTAAN VAMMAISPALVELUILLE

Salla Hirvonen
Opinnäytetyö, syksy 2017
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Salla Hirvonen. ”Päivätoiminta on hyvä arjen rutiinien piristäjä” – Asiakastyytyväisyyskysely Vantaan vammaispalveluille. Pieksämäki, syksy 2017, 58 sivua, 5 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisena Vantaan vammaispalvelulain mukaisien päivätoimintaryhmien asiakkaat näkevät ja kokevat päivätoiminnan, ja miten sitä voitaisiin heidän näkökulmastaan kehittää. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien asiakkaita Vantaalla.

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivisia eli määrällisiä sekä kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna asiakkaille. Haastattelussa hyödynnettiin valmista asiakastyytyväisyyskyselypohjaa. Haastattelut litteroitiin ja litteroitu aineisto analysoitiin käyttämällä tilastollisia taulukoita, kuvioita sekä sisällönanalyysiä.

Vantaan vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan asiakkaista 68 % osallistui asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tutkimuksen keskeisistä tuloksista ilmeni, että asiakkaat ovat enimmäkseen tyytyväisiä tämän hetkiseen palveluun. Palvelu koetaan mielekkääksi, ja asiakkaat kokevat, että heidän mielipiteitä ja toiveita kuullaan. Päivätoiminnan aikataulutus on sopiva ja ryhmät toimivia. Lisäksi asiakkaat kokevat, että heitä huomioidaan myös yksilöllisesti toiminnan aikana. Keskeisistä tuloksista nousi esiin myös päivätoimintaan liittyviä kehittämiskohteita, joiden löytäminen oli yksi tutkimuksen tavoitteista. Kehittämisaikajatuksia nousi esiin ryhmien muodostamisesta, toiminnan järjestämisestä, rahaliikenteestä, informaation liikkumisesta sekä ohjaajien ammattitaidosta ja vaihtuvuudesta.

Vantaan vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta toteuttaa toimintaa tavoitteiden mukaisesti. Palvelu tukee asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja edesauttaa asiakkaiden osallisuutta. Päivätoiminnan kautta asiakkaat pystyvät lisäämään sosiaalisia kontakteja sekä löytämään vertaistukea. Lisäksi päivätoiminta tarjoaa asiakkaille mielekästä toimintaa arjen rutiinien vastapainoksi.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, itsemääräämisoikeus, kvalitatiivinen tutkimus, kvantitatiivinen tutkimus, osallisuus, päivätoiminta, vammaispalvelut, vammaisuus

ABSTRACT

Salla Hirvonen "Day activities are good refreshment for everyday life" – Customer satisfaction survey on the day activities in Vantaa. Pieksämäki, autumn 2017, 58 pages, 5 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Bachelor of Social Sciences.

The goals for my thesis were to find out how the customers experience the activities and how those activities could be improved. The research was conducted by interviewing customers in Vantaa.

I used quantitative and qualitative research methods in my thesis. The method I used to collect material was a half structured interview which was conducted as an individual interview with the client. I used a customer satisfaction survey form during the interviews. The interviews were transcribed. The transcribed material was analyzed by using statistical tables, figures and data content analysis.

68 per cent of the clients participated in the customer satisfaction survey. The main results of my work were that most of the clients are satisfied with the service. Clients think that the service is meaningful and they feel their opinions and wishes are listened to. The schedule of the day activities is convenient and groups are functional. Also the customers feel that they are considered individually. In the main results there were some development ideas about day activities. That was one of the main goals for my research. The subjects of development ideas were groups, activities, financial matters, information and guidance.

Day activities according to the Disabled Service Act in Vantaa are executing their service according to the goals. Service is supporting the clients in self-determination and involvement. From the day activities the client can find social contacts and support. Day activities are also offering the clients meaningful things to do and different variations in their everyday life.

Key words: customer orientation, customer satisfaction, day activities, disability, disability services, involvement, qualitative research, quantitative research, self-determination

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN PÄIVÄTOIMINTA	8
2.1 Vammaisuus	8
2.2 Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan tarkoitus ja tavoitteet	9
2.3 Vantaan vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta	10
3 ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY	12
3.1 Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen	12
3.2 Osallisuus ja sen edistäminen	14
3.3 Asiakastyytyväisyys palveluita toteutettaessa	15
4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	17
5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	20
6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TUTKIMUKSEN KOHDERYHMÄ	21
7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS	22
7.1 Luvat ja tiedottaminen	22
7.2 Tutkimusmenetelmä	23
7.3 Kysymysten luominen ja haastattelujen toteutus	24
7.4 Aineiston analysointiprosessi	25
8 TUTKIMUSTULOKSET	28
8.1 ”Aika paljon tulee vietetty pelkästään kotona” – Päivätoiminnan mielekkyys	28
8.2 ”Yleensä, joskus ei, mut yleensä kyllä kuunnellaan” – Mielenpitojen ja toiveiden kuuleminen	30
8.3 Päivätoiminnan ajankohta	31
8.4 ”Toimii silloin kun toimii, aina ihmisistä vähän riippuu” – Ryhmien toimivuus	32
8.5 Yksilöllinen huomioiminen ryhmässä	34
8.6 Kehittämisaikatuksia	35
9 TULOSTEN TARKASTELU JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
10 POHDINTA	42
10.1 Opinnäytetyöprosessi	42
10.2 Eettisyys ja luotettavuuden arviointi	43

10.3 Jatkotutkimusehdotukset.....	45
10.4 Ammatillinen kasvu.....	47
LÄHTEET	49
LIITTEET	53
LIITE 1. Tiedote asiakkaille	53
LIITE 2. Haastattelun suostumuslomake.....	55
LIITE 3. Asiakastytyväisyyskyselyn haastattelulomake	56
LIITE 4. Aineiston tilastollinen taulukko.....	57
LIITE 5. Sisällönanalyysirunko.....	58

1 JOHDANTO

Vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaa tarjotaan vaikeavammaisille työkyvyttö-
mille 16–65-vuotiaille henkilöille, joiden toimintarajoite on niin vaikea, että se estää
osallistumisen sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan (Vantaan kaupunki. Vam-
maispalvelujen päivätoiminta i.a.). Päivätoiminnan tavoitteena on tukea itsenäisestä
elämästä selviytymistä, edistää sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusta sekä tuoda elä-
mään sisältöä ja elämyksiä. Päivätoimintaa toteutetaan tavoitteellisesti asiakkaiden tar-
peiden ja toiveiden mukaisesti. (Konttinen 2015.)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vai-
kuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palveluita toteutettaessa on ensisi-
jaisesti kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja huomioitava hänen toiveet ja
mielipiteet. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.) Tämän opin-
näytetyön tarkoituksena on toteuttaa Vantaan vammaispalveluille asiakastyytyväisyys-
kysely. Kyselyn kohderyhmänä ovat vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryh-
mien asiakkaat. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena on selvittää asiakkaiden näkö-
kulmasta palvelun toimivuutta ja asiakkaiden kokemuksia mahdollisuudesta osallistua
ja vaikuttaa toimintaan sekä sen kehittämiseen. Lisäksi tavoitteena on selvittää miten
asiakkaat kokevat palvelun yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden näkökulmista. Tärkeim-
pänä tavoitteena on löytää asiakkaiden näkökulmasta päivätoimintaan liittyviä kehittä-
miskohteita. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on edistää vammaisten henki-
löiden äänen kuulemista palvelun arvioinnissa ja sen kehittämisessä.

Käsittelen opinnäytetyöni teoriaosuudessa vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimin-
taan sekä tutkimukseni aiheeseen liittyviä teemoja. Keskeisiä sisältöjä ovat vammais-
palvelulain mukainen päivätoiminta, asiakaslähtöinen työskentely, itsemääräämisoikeus
ja sen toteutuminen, osallisuus ja sen edistäminen sekä asiakastyytyväisyys palveluita
toteutettaessa. Lisäksi tarkastelen Vantaan vammaispalveluille tehtyjä sekä vammaisten
henkilöiden tarpeisiin, itsemääräämisoikeuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä aikai-
sempia tutkimuksia.

Teoriaosuuden jälkeen kuvaan tutkimuksen tarkoitusta sekä tutkimusprosessia. Tässä osiossa kuvaan tarkemmin tutkimuskysymyksiäni ja tutkimukseni tavoitteitani. Kuvaan myös aineiston keräämiseen liittyviä vaiheita sekä aineiston analysointiprosessia. Tutkimuksen tuloksia kuvaan kuvioiden, kirjoitetun tekstin sekä haastatteluista nousseiden sitaattien avulla. Lopuksi tarkastelen tuloksia sekä teen niistä johtopäätöksiä. Pohdintaosiossa pohdin työn tekemistä, eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä seikkoja, jatko-tutkimusehdotuksia sekä omaa ammatillista kasvuani.

2 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN PÄIVÄTOIMINTA

2.1 Vammaisuus käsitteenä

Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa (Suomen YK-liitto 2015, 17). Vaikeavammaisuus eli vaikea toimintarajoitteisuus sisältää tilat, joissa aiheutuu yksi tai useampi normaalia elämää oleellisesti rajoittava haitta (Kuosma 2011, 13).

Elina Vaahtera (2012) kirjoittaa, että yleinen puhunta on muuttunut raajarikkoisista, vajaamielisistä, vaivaisista ja invalideista aiempaa yhtenäisempään ja eettisesti asiallisempaan suuntaan, kun käsite vammaisuus tuli käyttöön 1900-luvulla (Kivistö 2014, 58). Kettusen, Ihalaisen ja Heikkisen (2001) mukaan 1960-luvulta alkaen Suomessa vilkastui keskustelu vammaisuudesta, ja vuonna 1987 säädettiin Suomessa invalidihuoltolain mukaisesta diagnoosikeskeisyydestä luopunut vammaispalvelulaki. (Kivistö 2014, 58.) Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä muiden kanssa. Lisäksi tarkoituksena on ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987.)

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF) kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät henkilön elämässä. ICF ymmärtää toimintakyvyn ja toimintarajoitteet moniulotteisena, vuorovaikutuksellisenä ja voimakkaana tilana, joka koostuu terveydentilan sekä yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta. ICF näkee vamman vaikutukset ja toimintarajoitteet henkilön terveyden ja elämäntilanteen vaatimusten välisenä epäsuhdanteena. Jotta epäsuhdannetta voidaan minimoida, on otettava huomioon henkilön terveydentilan lisäksi ympäristö- ja yksilötekijöiden vaikutus. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi saatavilla oleva tuki ja palvelut, apuvälineet, harrastukset, perhe ja motivaatio. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. ICF-luokitus 2016.)

2.2 Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan tarkoitus ja tavoitteet

Kunnalla on vammaispalvelulain mukainen järjestämisvelvollisuus järjestää vaikeavammaiselle henkilölle päivätoimintaa joko omana toimintana tai ostopalveluna, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee välttämättä palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Järjestettäessä päivätoimintaa vaikeavammaisena pidetään työkyvyttöntä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoituksen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolain 1982 mukaiseen toimintakykyä ylläpitävään ja sitä edistävään työtoimintaan, ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Päivätoimintaa on järjestettävä siten, että vaikeavammaisen henkilö voi osallistua toimintaan viitenä päivänä viikossa. Jos henkilö kykenee osallistumaan työtoimintaan osa-aikaisesti tai henkilöllä on jokin muu hänestä johtuva syy, on toimintaa järjestettävä siten, että henkilö voi osallistua päivätoimintaan harvemmin kuin viitenä päivänä viikossa. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987; Konttinen 2015.) Vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta kuljetusta ja aterioita lukuun ottamatta on asiakkaalle maksutonta sosiaalipalvelua (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992). Toimintakeskuksia, joissa päivätoimintaa voidaan järjestää, ylläpitävät kunnat, kuntayhtymät ja säätiöt (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry i.a.).

Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan tavoitteena on taata kaikille vaikeavammaisille henkilöille yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua päivätoimintaan (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987). Vammaispalvelulain lisäksi päivätoimintaa voidaan järjestää myös kehitysvammalain nojalla jonka kautta palvelua järjestetään lähinnä vaikeimmin vammaisille (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977). Päivätoimintaa voidaan järjestää myös sosiaalihuoltolain 2014 perusteella osana sosiaalista kuntoutusta. Arvioitaessa, olisiko sosiaalihuoltolain perusteella järjestettävissä päivätoimintaa, tulee ottaa huomioon palvelutarpeen arviointi, mahdollinen asiakassuunnitelma, asiakkaan etu sekä muut mahdolliset asiat aina jokaisen asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen mukaan. (Sosiaalihuoltolaki 2014; Konttinen 2015.)

Vammaisten henkilöiden päivätoimintaan tulee lain mukaan kuulua kodin ulkopuolella järjestettyä itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987). Päivätoiminnan on oltava tavoitteellista toimintaa. Toiminnan tavoitteena on tukea itsenäisessä elämässä selviytymistä, jonka avulla pyritään vahvistamaan niitä elämisen taitoja, joita vaikeimmin vammaiset henkilöt tarvitsevat mahdollisimman oma-toimisesti arkielämän toiminnoista selvitäkseen. Päivätoiminta pyrkii edistämään myös sosiaalista vuorovaikutusta, joka parantaa ihmisen elämänlaatua ja auttaa ennaltaehkäisemään psyykkisiä vaikeuksia. Päivätoiminnan kautta ihmiset voivat lisätä kontaktejaan asunnon ulkopuolella. (Konttinen 2015.)

2.3 Vantaan vammaispalvelulain mukainen päivätoiminta

Vammaispalvelujen päivätoiminta on Vantaan kaupungin järjestämää vaikeavammaisille suunnattua päivätoimintaa, jota järjestetään eri puolilla Vantaata. Toiminta on alkanut vuonna 2012 vammaispalvelulain mukaisilla ryhmillä. Päivätoiminnan henkilökuntaan kuuluu kaksi toimintaohjaajaa sekä esimies. Vammaispalvelujen päivätoimintaan kuuluu viisi vammaispalvelulain mukaista päivätoimintaryhmää, kaksi erityishuoltolain mukaista päivätoimintaryhmää sekä avoin kuntosaliryhmä. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

Vantaan kaupungin vammaispalvelujen päivätoiminnan tavoitteina on sosiaalisten kontaktien lisääminen asunnon ulkopuolella, vuorovaikutuksen edistäminen, yksilön ohjaaminen osalliseksi ryhmään, yhteisöön ja yhteiskuntaan, vaikuttamismahdollisuuksien luominen oman vapaa-aikansa viettoon sekä elämyksien tuottaminen. Vammaispalvelujen päivätoiminnan tavoitteena on asiakkaan yleisen hyvinvoinnin parantaminen. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

Asiakassuhde Vantaan kaupungin vammaispalveluihin käynnistyy asiakkaan jättäessä sähköisen vammaispalveluhakemuksen tai ottaessa yhteyden palveluohjaukseen, jonka yhteydessä asiakas ja työntekijä arvioivat yhdessä palvelutarvetta. Arvioinnin jälkeen tehdään asiakkaalle palvelusuunnitelma, jonka perusteella päivätoimintaa järjestetään. Palvelusuunnitelman teossa voivat olla mukana asiakkaan toivomat tukihenkilöt. (Van-

taan kaupunki. Neuvonta ja palveluohjaus i.a.) Lain mukaan palvelusuunnitelmassa tulee olla määriteltynä missä, miten ja missä laajuudessa päivätoimintaa asiakkaalle järjestetään. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000).

Vammaispalvelulain mukaisissa päivätoimintaryhmissä asiakkaina ovat esimerkiksi aivovamman tai aivoinfarktin saaneita henkilöitä, cp-vammaisia tai muutoin liikuntavammaisia henkilöitä. Palvelun hakemisen jälkeen asiakkaat ohjataan ensisijaisesti Vantaan kaupungin järjestämään päivätoimintaan ostopalvelujen sijaan. Asiakkaita vammaispalvelulain mukaisissa päivätoimintaryhmissä on yhteensä noin 30. Jokaisen ryhmän koko määritellään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Esimerkiksi pyörätuolia käyttävien asiakkaiden määrä täytyy mitoittaa niin, että fyysiset tilat ja henkilöstöresurssit ovat riittävät. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

Vammaispalvelulain mukaisissa päivätoimintaryhmissä asiakkaiden kanssa yhdessä toteutettava toiminnan suunnittelu on ensisijaisen tärkeää, jotta asiakkaat saavat itse päättää oman vapaa-aikansa käytöstä ja että heidän itsemääräämisoikeutensa toteutuu. Ryhmän asiakkaat suunnittelevat toimintaohjaajien tuella toimintaohjelman aina viideksi viikoksi eteenpäin. Jotkut asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea toiveidensa ilmaisuun. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.) Tuetun päätöksenteon tavoitteena on kannustaa, rohkaista ja tukea asiakasta tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja (Vernerinet 2017). Päivätoimintaryhmissä toteutettavassa tuetussa päätöksenteossa toimintaohjaajat kunnioittavat asiakkaan yksilöllisyyttä ja tukevat asiakkaan itsenäistä toimintaa. Suunnitteluvaiheessa huomioidaan jokaisen asiakkaan toiveita, ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Suositut toimintotoimet ryhmässä ovat muun muassa erilaiset pelit, levyraadit ja musavisat, keskustelu, kädentaidot, ruoanlaitto ja leivonta. Erityisen pidettyjä ovat retket, joita ryhmässä tehdään korkeintaan kahdesti viiden viikon ohjelman aikana. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

3 ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000 tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta hyvää ja laadukasta sosiaalihuoltoa sekä hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vammaustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.) Vammaisuuden perusteella järjestettäviä palveluja ja tukitoimia kehittäessään kunnan tulee ottaa huomioon vammaisten henkilöiden esittämät tarpeet ja näkökohdat, ja huolehdittava siitä, että yleiset palvelut soveltuvat myös vammaiselle henkilölle. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987).

3.1 Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen

Pietarisen (1993) mukaan itsemääräämiseen liittyy henkilö, joka tekee ratkaisuja ja asia, joka on itsemääräämisen kohteena. Itsemäärääminen on ihmisen kykyä tehdä päätöksiä ja tehtyjen päätösten toteuttamiseen. Itsemäärääminen on kykyä harkintaan, päättämiseen ja toimintaan eli kompetenssiin. (Tornberg 2012, 121.) Kompetentti henkilö on kykeneväinen ohjaamaan itseään ja sitä mitä haluaa, tahtoo tai ajattelee. Hän kykenee myös säätelemään jossain määrin tunteitaan ja sitä miten hän tuo niitä julki. Kompetentti henkilö kykenee kommunikoimaan ja ymmärtämään kielellisiä, käsitteellisiä ja tiedollisia asioita. (Rautiainen 2010.) Lisäksi ihmisen tekemien ratkaisujen tulee olla autenttisia eli itsenäisesti, riippumattomasti tai omaehtoisesti tehtyjä, jotta häntä voidaan pitää itsemääräävänä (Tornberg 2012, 121). Autenttinen ihminen kykenee vaikuttamaan tekijöihin, joihin hänen toimintansa perustuu, kuten omiin tiedollisiin käsityksiin, arvostukseen ja ihanteisiin. Autenttisella ihmisellä vaikuttaminen perustuu omaan tietoiseen valintaan. (Rautiainen 2010.)

Ihmisellä on oikeus saada itseään koskevaa tietoa, joka voi tarkoittaa esimerkiksi tietoa päivittäisestä toiminnasta ja palvelujen saatavuudesta. Ilman välttämätöntä tietoa on mahdotonta olla osallisena itseään koskevassa päätöksenteossa, eikä itsemääräämisoikeus tällöin toteudu. Jotta päätöksiä omasta elämästään voidaan tehdä, on oltava vaihtoehtoja, joiden väliltä valita. Tiedon tulisi olla vastaanottajalle ymmärrettävässä muodossa ja kohdistettu hänelle itselleen, eikä esimerkiksi vain hänen omaisilleen. Itsemääräämisessä on myös kyse oikeudesta saattaa tehdyt päätökset toimeksi. Aina päätös ei toteudu toivotun mukaisesti jolloin tarvitaan uusia päätöksiä, valintoja ja päätöksen mukaan toimimista. Tähän ihminen tarvitsee voimavaroja ja resursseja. Jotta ihmiset voivat elää itselleen mielekäästä elämää, on päätöksiä tehdessä kyettävä katsomaan myös se, että riittävät voimavarat ovat käytössä toimeenpanossa. (Topo 2013.)

Itsemääräämisen ympärille kietoutuu moni keskeinen arvo, joista tärkeimpänä on ihmisarvo (Topo 2013). Asiakaslähtöistä sosiaalityötä tehdessä tulee asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaa ja pyrkiä edistämään asiakkaan oikeutta itsenäiseen, hyvään elämään ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet tulee huomioida ensisijaisesti, ja hänelle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei tule tarpeettomasti rajoittaa ilman sovittuja ja kirjallisia hoitoon tai turvallisuuteen liittyviä perusteita. (Suomen lähi- ja perushoitajaliitto 2013; Keronen 2013.) Kun käsitellään ja ratkaistaan asiakasta koskevia asioita, on ensisijaisesti huomioitava asiakkaan etu. Jos asiakas ei esimerkiksi sairautensa vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, tai hän ei pysty ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai omaisen kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Vammaiset ihmiset voivat olla riippuvaisia palveluista ja ne ohjaavat usein vammaisen ihmisen ja hänen läheistensä elämäkäytäntöjä. Riippuvuus auttamisjärjestelmästä on monelle vammaiselle täysin arkipäiväistä, vaikka sosiaalipalvelujen tarkoituksena olisi-kin parantaa asiakkaiden elämänhallintaa ja tehdä itsensä lopulta tarpeettomaksi asiakkaan kannalta. Susan Eriksson (2008) näkee, että vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeus on kokonaan sidoksissa palvelurakenteissa. Auttamisjärjestelmässä sidoksissa

oleminen vaikuttaa itsemääräämisoikeuteen siten, että itsemäärääminen on riippuvainen virallisen tahon toimijoista, aikatauluista, infrastruktuurista sekä asiantuntijuudesta. (Eriksson 2008, 143.) Lisäksi vammaisilla ihmisillä itsemääräämisoikeuden toteutumista haastavat tilanteet, joissa ihminen tarvitsee välttämättä toisen ihmisen apua esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian huolehtimisessa. Myös sosiaalisen median kautta voidaan nykyään levittää tietoa omista ja muiden yksityisasioista, joka haastaa ihmisen yksityisyyden säilymistä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. (Topo 2013.)

3.2 Osallisuus ja sen edistäminen

Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista sekä mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä niistä. Lisäksi osallisuuteen liittyy vahvasti mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin asioihin. Ihminen on osallinen silloin, kun hän kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, ja kun hän tulee kuulluksi ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuus on toiminnassa kehittyvä tunne voimaantumisesta ja valtaistumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta sekä palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä. Osallisuuden edistäminen on eettisesti kestävää toimintaa, joka pyrkii ehkäisemään ihmisen syrjäytymistä ja osattomuutta. (Talentia ry 2017, 16; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Osallisuuden edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita, joissa se on nostettu yhdeksi keinoksi köyhyyden torjumiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Osallisuuden edistäminen vähentää myös ihmisten eriarvoisuutta. Osallisuus voidaan ymmärtää tunteena, joka syntyy kun ihminen on osallisena yhteisössä esimerkiksi työn tai harrastusten kautta. Yhteisöissä osallisuus ilmenee jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen ihmisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus nähdään oikeutena tasavertaiseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Jokaisen ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelee elämänkulun ja -tilanteiden mukaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2016.)

Sosiaalialan työssä asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakas kokee aidosti osallisuutta ja hänen mielipiteitään ja ääntään kuullaan. Sosiaalialan työntekijän on yhteistyössä asiakkaan kanssa ratkaistava ja valittava usein asiakkaan elämään vaikuttavat toimenpiteet ja tukitoimet. Kun tällaisia ratkaisuja tehdään, on työntekijän tuotava esille erilaiset seuraukset, haitat ja uhat sekä mahdollisuudet, joilla voi olla inhimillisiä ja taloudellisia vaikutuksia asiakkaan elämään. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua vaikuttaa siihen, mikä toimenpide valitaan ja mistä toimenpiteestä on hänelle eniten hyötyä ja vähiten haittaa. (Talentia ry 2017, 15–17.)

Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan Yhdistyneiden kansakuntien (YK) yleis-sopimuksen 26. artiklan mukaan, yhteiskunnan on toteutettava tehokkaat ja asianmukaiset toimet, jotta vammaiset henkilöt voisivat saavuttaa ja säilyttää mahdollisimman suuren itsenäisyyden, täysimääräiset ruumiilliset, henkiset, sosiaaliset ja ammatilliset kyvyt sekä täysimääräisen osallisuuden ja osallistumisen kaikilla elämänalueilla. Palveluilla ja ohjelmilla, joilla näihin tavoitteisiin pyritään, tuetaan erityisesti vammaisten ihmisten osallistumista ja osallisuutta yhteisöön ja kaikkiin yhteiskunnan osa-alueisiin, ja ne ovat vapaaehtoisia ja vammaisten henkilöiden saatavilla mahdollisimman lähellä heidän omia yhteisöjään. (Suomen YK-liitto 2015, 55.) Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO:n mukaan vammaisten ihmisten osallisuuden ja osallistumisen edellytyksiä luovat muun muassa rakennetun ympäristön esteettömyys, palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja toimivuus, tuotteiden ja tavaroiden käyttökelpoisuus sekä tieto- ja viestintätekniikan myötä laajentuneet mahdollisuudet itsenäiseen elämään ja omatoimisuuteen (Sjöblom 2016, 21).

3.3 Asiakastyytyväisyys palveluita toteutettaessa

Asiakaslähtöisyyden periaatteen mukaan palveluja toteutetaan siten, että ne pohjautuvat palveluun hakeutuvan ihmisen kokemiin tarpeisiin. Palvelu tulee suunnata siten, että asiakas kokee häntä palveltavan niissä asioissa, joihin hän tarvitsee tukea. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan tarpeet voivat olla luonteeltaan sosiaalisia, psyykkisiä, fyysisiä, kognitiivisia tai taloudellisia. Ne voivat olla peräisin joko asiakkaasta itsestään, tai ne voivat liittyä asiakkaan elinympäristöön. (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2012, 22–23.)

Palvelutoiminta on olemassa asiakkaita varten. Sen vuoksi asiakas on toiminnan arvioinnissa keskeisessä asemassa. Palvelun onnistuminen mitataan asiakkaan tyytyväisyytenä palveluun ja myönteisinä vaikutuksina hänen elämänlaatuunsa. Keinoja asiakkaiden äänen kuuluville saamiseksi ovat erilaiset asiakaspalautekanavat. Asiakkaat voivat antaa työntekijöille päivittäisen työn ohessa suullista palautetta. Tällainen suullinen palaute tulee kirjata ylös, jolloin palautteesta jää jälki. Silloin se voidaan käsitellä ja voidaan ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Lisäksi asiakkaan vaikutuskanavia ovat erilaiset keskustelufoorumit, kyselyt ja haastattelut. Palautetta voi antaa myös esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä työntekijöille tai johtotasolle. (Heinola 2007, 30.)

Palvelua on hyvä kehittää yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisten kanssa, ja nähdä myös heidät palvelun konsultteina ja kehittäjinä. Laadun kehittäjänä asiakas osallistuu palvelun arviointiin ja toteutukseen. Järjestelmällinen toistuva asiakaskysely on tärkeä informaation antaja ja palvelun laadun arvioinnin väline. Näin palvelua voidaan kehittää yhä asiakaslähtoisemmäksi ja vastaamaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Palvelun arviointiin tarvitaan kuitenkin myös ammattilaisen toteuttamaa arviota palvelun toimivuudesta. Molemmat arvioinnin tasot antavat toisiaan tukevaa tietoa palvelutoiminnan kehittämisen pohjaksi. (Heinola 2007, 30–32.)

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tilaa kaikille - kulttuuria jokaiselle on Tuula Kinoksen vuonna 2013 toteuttama opinnäytetyö Vantaan vammaispalveluille. Opinnäytetyö on toteutettu kehittämissuunnitelmana vammaisten osallistumismahdollisuuksien lisäämisestä. Opinnäytetyön peruslähtökohtana on kartoittaa nykytilanne vammaisten henkilöiden osallistumismahdollisuuksista, ja tuoda esiin ratkaisumalleja sekä uusia käytänteitä, joilla voidaan ehkäistä osallisuuden esteitä. Kartoitus toteutettiin haastattelemalla muun muassa kaupungin kulttuurituottajia. Lisäksi Kinoks toteutti vertailututkimusta Tukholman ja Vantaan vammaispalvelujen toiminnan eroavaisuuksista. (Kinoks 2013, 3–5.)

Kinoks toteutti opinnäytetyön tuloksista tietopankin, johon on koottu kulttuurituottajille ja vammaistapahtumien tuottamisesta kiinnostuneille tietoa, jota voi tapahtumia suunnitella hyödyntää. Lisäksi tietopankkiin on koottu osallistumisen ratkaisumalleja ja kehittämis ehdotuksia sekä saavutettavuuden ja esteettömyyden parantamisehdotuksia. Kehittämissuunnitelman toiminnallinen osuus oli Hymyilevät kädet - elämystapahtuma, jossa Kinoks toteutti elämyksiä sisältävän esityksen tapahtumaan osallistujille. (Kinoks 2013, 5, 54.)

Maria Jyllilä on toteuttanut opinnäytetyönä Vantaan vammaispalveluille selkeämmin saavutettavat verkkosivut. Opinnäytetyön aiheena oli uudistaa Vantaan vammaispalvelujen verkkosivut niin, että uudistuksessa on huomioitu myös niitä käyttävät erityisryhmät. Uudistuksessa on korostettu erityisesti käytettävyyttä ja saavutettavuutta erityisryhmien näkökulmasta. Verkkosivuja on suunniteltu ja niitä on uudistettu yhdessä asiakkaiden kanssa. (Jyllilä 2014, 1.) Opinnäytetyö edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä helpottaa itsenäisesti toimimista.

Mistä apua arkeen? on Irma Isoniemen sosiaalityön lisensiaatintutkimus vaikeavammaisten arjen voimavaroista. Tutkimuksen tavoitteena oli saada vaikeavammaisilta henkilöiltä kokemuksia siitä, miten he pärjäävät arkielämässään, millaisia voimavaroja heillä on ja mitkä niistä ovat heidän mielestään tärkeimpiä. Tutkimusta varten Isoniemi haastatteli kahtatoista vaikeavammaista henkilöä käyttäen menetelmänä teemahaastattelua. (Isoniemi 2012, 2.)

Isoniemen tutkimuksen tuloksista selviää, että virallisen tahon voimavaroista merkittävimpiä olivat kuntoutus, kuljetuspalvelut ja henkilökohtainen apu. Tutkimuksessa selviää, että vaikeavammaiset henkilöt eivät ole tasa-arvoisessa asemassa muihin kansalaisiin nähden koulutuksessa ja työelämässä. Yhteiskunnan taholta tulisi tutkimuksen mukaan huomioida erityisesti vammaisten henkilöiden oman toiminnan ja itsenäisyyden tukeminen. Vammaisten omien mielipiteiden ja toiveiden kuuleminen auttaa palveluiden kehittämisessä vammaisten henkilöiden tarpeita vastaaviksi. (Isoniemi 2012, 2.)

Erot, erilaisuus ja elinolot - vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen on Susan Erikssonin vuonna 2008 tehty tutkimus. Eriksson on tutkinut tutkimuksessaan vammaisten ihmisten elinoloja ympäri Suomea kvalitatiivisella teemahaastattelumenetelmällä. Tutkimuksessa selvitettiin millä tavoin vammaisten ihmisten oikeudet päättää omista asioistaan toteutuvat arjessa, ja millä tavoin näitä oikeuksia arjessa rajoitetaan. Kirjassa käsitellään aikaa, jolloin vammaisen lapsi syntyy perheeseen sekä aikaa, jolloin hän käy koulua. Siinä käsitellään vammaisten ihmisten työelämään osallistumista ja työssä käymistä, elämän miellekyttä harrastusten ja mukavan tekemisen kautta sekä asumista uusissa asumispalveluyksiköissä. Lisäksi kirja käsittelee tutkimuksen kautta selvinnyttä palvelujärjestelmän merkitystä sekä vammaisten ihmisten perhesuhteita ja muita sosiaalisia suhteita. (Eriksson 2008, 5, 25–27, 168.)

Tutkimusprosessin kuluessa Eriksson huomaa, ettei vammaisten ihmisten tarpeita oteta hyvinvointiyhteiskunnassa huomioon riittävällä tavalla heidän arkensa sujuvuuden kannalta. Vammaisten henkilöiden elinoloissa on suuria ongelmia erityisesti sosiaalisten suhteiden alueella. Ongelmia ilmenee siinä, miten vammaisen henkilö saa elää yhteisössä muiden ihmisten kanssa, minkälaisia sosiaalisia oikeuksia hänelle suodaan ja millaisia oikeuksia häneltä riistetään. Suuret ongelmat perheen perustamisessa, työelämään osallistumisessa ja muun yhteiskuntaelämän tai yhteisöelämän alueella tai näiden alueiden puuttuminen kokonaan elämästä, vaikuttavat paljon ihmisen taloudelliseen hyvinvointiin. Nämä seikat vaikuttavat edelleen yhteiskunnan täysivaltaiseen jäsenyyteen sekä siihen ihmisarvoon, jonka pitäisi olla yhtäläinen meillä kaikilla. (Eriksson 2008, 51, 168, 178.)

Keskeneräistä yhdenvertaisuutta - Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa, on Ilka Haarnin vuonna 2006 toteuttama katsaus.

Katsauksessa esitellään vammaisten henkilöiden olosuhteita ja asemaa Suomessa, sekä kartoitetaan niitä koskevaa tietoa. Lähtökohtana on vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus kansalaisina. Tavoitteena on selvittää mitä tiedetään elinoloihin ja hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä. Katsaukseen on koottu tietoa vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin tasosta sekä siitä, miten saavutettavia hyvinvoinnin edellyttämät resurssit ovat vammaisten henkilöiden kannalta. (Haarni 2006, 3-9.)

Haarnin katsauksesta selviää muun muassa, että yhdenvertaisuuden edistämisen merkkejä on nähtävissä, mutta se ei toteudu kaikilla elämänalueilla tai kaikkien vammaisten kohdalla riittävästi. Haarni huomaa puutteita myös esteettömyydessä ja saavutettavuudessa. Esteellisyyttä löytyy tiedonvälityksessä sekä rakennetussa ympäristössä. Haarni kuitenkin näkee myönteistä kehitystä tapahtuneen näillä osa-alueilla viimeisiin vuosiin verrattuna. Palveluita suunniteltaessa asiakkaiden näkökulmat, tarpeet ja mielipiteet tulisi ottaa huomioon. Tarvelähtöisellä ajattelulla voitaisiin parantaa vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta yhteiskunnan jäsenenä. Haarnin katsauksesta selviää myös, että lasten ja nuorten mahdollisuus päättää ja tehdä omaan elämään liittyviä valintoja saattaa jäädä riittämättömäksi koulutuksen ja sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Lasten oikeuksien sopimusta tulisi kunnioittaa myös vammaisten lasten ja nuorten kohdalla. Haarni on selvittänyt katsauksessaan edellisten lisäksi esimerkiksi lapsiperheiden palveluiden sujuvuutta, opiskelun esteettömyyttä, itsenäistymisen kysymyksiä, työllistymistä sekä toimeentuloa ja ikääntymistä. (Haarni 2006, 48–51.)

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on toteuttaa Vantaan kaupungin vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena on kerätä tietoa siitä, miten palvelu tällä hetkellä toimii sekä löytää palveluun liittyviä kehittämiskohteita toiminnan kehittämistä varten. Asiakastyytyväisyyskyselyllä selvitetään asiakkaiden näkökulmasta palvelun toimivuutta, sekä asiakkaiden kokemuksia mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa toiminnan suunnitteluun sekä sen kehittämiseen. Lisäksi selvitetään kokevatko asiakkaat, että heidät huomioidaan yksilöinä päivätoimintaryhmässä sekä sitä, miten asiakkaat kokevat ryhmien tuoman yhteisöllisyyden näkökulman. Asiakastyytyväisyyskyselyn kautta asiakkaat pystyvät osallistumaan heille suunnatun palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena päivätoiminnan asiakkaat kokevat toiminnan?
2. Miten päivätoimintaa voitaisiin asiakkaiden näkökulmasta kehittää?

6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ JA TUTKIMUKSEN KOHDERYHMÄ

Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppaniksi halusin valita vammaisalan toimijan oman kiinnostukseni pohjalta vammaistyötä kohtaan. Koska pääsin tutustumaan Vantaan kaupungin vammaispalvelujen toimintaan jo sosionomiopintojen ensimmäisessä työharjoittelussa, tuntui luontevalta lähestyä heitä, kun opinnäytetyöprosessi alkoi olla ajankohtainen. Aihe opinnäytetyölleni tuli Vantaan kaupungin vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan työntekijöiltä ja esimieheltä. He kokivat tarpeelliseksi toteuttaa vammaispalvelulain mukaisille päivätoimintaryhmille asiakastyytyväisyyskyselyn, joka kerää tietoa toiminnasta ja sen kehittämisestä.

Laki määrää, että asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000). Toiminnan arvioinnissa asiakkaan on oltava keskeisessä asemassa, koska palvelu on olemassa asiakkaita varten. Palvelun varsinainen onnistuminen tulisi näin ollen mitata asiakkaan tyytyväisyytenä palveluun. (Heinola 2007, 30.) Vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien ohjaajan (henkilökohtainen tiedonanto 30.8.2016) mukaan asiakkaille ei ole aikaisemmin toteutettu suunnitelmallista asiakastyytyväisyyskyselyä. Hänen mukaansa ohjaajat ovat kehittäneet enimmäkseen toimintaa. Lisäksi se on muokkautunut ajan kuluessa uusien ohjaajien ja asiakkaiden nostamien ideoiden myötä. Koska suunnitelmallista asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole aiemmin päivätoiminnan asiakkaille toteutettu, on tarve tutkimukselle todellinen.

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Vantaan kaupungin vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan asiakkaat. Vaikeavammaisille suunnattujen päivätoimintaryhmien asiakkaita oli tutkimuksen toteutushetkellä yhteensä 25, joista tutkimukseen osallistui 17 henkilöä. Tutkimusta varten kerättiin tietoja viidestä eri vaikeavammaisille suunnatusta päivätoimintaryhmästä, jotka toimivat eri viikoppäivinä eri puolilla Vantaata. Tutkimustuloksia kerättiin päivätoiminnan ohjaajien järjestämissä erillisissä tiloissa päivätoimintaryhmien aikana keväällä 2017.

7 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

7.1 Luvat ja tiedottaminen

Ennen tutkimuksen aloittamista selvitin millaisia lupia tutkimuksen tekemiseen tarvitsin. Tutkimuslupa täytyi hakea Vantaan kaupungilta ja yhteistyösopimus tehtiin kirjallisena Diakonia-ammattikorkeakoulun, tutkijan ja Vantaan vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan välillä. Tutkimusluvut Vantaan kaupungilta sain keväällä 2017, jolloin opinnäytetyöprosessi pääsi etenemään.

Tutkimukseen tietojaan antavien henkilöiden tulee antaa lupa tutkimukseen osallistumisesta. Tämä edellyttää sitä, että kohderyhmälle annetaan riittävästi tietoa tutkimuksesta ennen sen toteuttamista. Tutkijan tulee tehdä selväksi tutkimukseen osallistuville että heillä on täysi ja tarkka tieto tutkimuksesta, ennen siihen osallistumista. Tutkimukseen osallistuvia ei saa asettaa sellaiseen asemaan, jossa he kokevat itsensä petetyksi tai harhaanjohdetuiksi. Lisäksi täytyy huolehtia, etteivät asiakkaat koe saaneensa epätarkkaa tietoa tutkimuksesta. Tutkijan täytyy selvittää kohderyhmälle heidän turvallisuuteensa, luotettavuuteen ja yksityisyyteen liittyvät kysymykset huolellisesti ennen tutkimuksen toteuttamista. (Thomas 2009, 149; Fowler 2002, 151–152.)

Vantaan vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan asiakkaille annettiin tietoa opinnäytetyöstä hyvissä ajoin syksyllä 2016, jolloin kävin tutustumassa päivätoimintaryhmien toimintaan ja esittelemässä itseni ja tulevan opinnäytetyöni aiheen. Tutustumiskäynneillä kerroin tutkimuksen luonteesta ja luotettavuuteen liittyvistä asioista. Samalla kerroin, että opinnäytetyöstä tullaan jakamaan lähempänä ajankohtaa tiedote (LIITE 1) ja kirjallinen suostumuslomake (LIITE 2), joka allekirjoitetaan ennen haastattelujen toteuttamista. Tiedotteessa kuvaan tutkimukseen liittyvät asiat kirjallisena ja se sisältää tutkijan yhteystiedot mahdollisia lisäkysymyksiä varten.

7.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka sisältää kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keruussa käytetään usein standardoituja kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen ja asioita kuvataan numeroiden avulla. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin ja kuvioin. Koska kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä, valikoitui tutkimuksen toteutukseen mukaan myös kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. (Heikkilä 2014, 15.) Koska tutkimuksen yhtenä tavoitteena on löytää Vantaan vammaispalvelulain mukaiseen päivätoimintaan liittyviä kehittämiskohteita, on tavoitteiden saavuttamisen kannalta välttämätöntä käyttää myös kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä.

Tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä toimii puolistrukturoitu haastattelu. Puolistrukturoidussa haastattelussa samat kysymykset esitetään kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä (Tilastokeskus i.a.). Se sisältää suljettuja strukturoituja kysymyksiä, joiden tukena voi olla avoimia kysymyksiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Puolistrukturoitu haastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi yhdessä Vantaan vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan ohjaajien kanssa. Yhdessä ohjaajien kanssa päätimme asettaa haastattelukysymykset sellaiseen muotoon, että niihin pystyy vastaamaan kyllä, ei tai en osaa sanoa. Lisäksi strukturoitujen suljettujen kysymysten tueksi asetettiin avoimia kysymyksiä, joihin asiakkaat pystyvät antamaan lisäkommentteja ja perusteluja vastauksilleen.

Kirjallisesti täytettävän kyselylomakkeen sijaan puolistrukturoitu haastattelu valikoitui menetelmäksi, sillä uskomme sen motivoivan asiakkaita osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn paremmin. Uskomme haastattelun tuovan enemmän uskottavuutta ja luotettavuutta vastausten antamiseen. Päädyimme käyttämään suljettuja kyllä, ei, en osaa sanoa-vastausvaihtoehtoja, jotta jokainen asiakas pystyy osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn toimintarajoitteistaan riippumatta. Vantaan vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan asiakkailta on erilaisia vammoja, jotka voivat vaikuttaa esimerkiksi pu-

heen tuottamiseen. Tämän vuoksi valmiit vastausvaihtoehdot ovat paras ratkaisu asiakastytyväisyyskyselyn toteutukseen. Näin jokainen halukas asiakas pystyy osallistumaan tutkimukseen. Lisäksi haastattelu on menetelmänä sellainen, ettei asiakkaiden tarvitse käyttää kolmansiä osapuolia apuna, jos esimerkiksi kirjoittamisen kanssa esiintyy haasteita.

7.3 Kysymysten luominen ja haastattelujen toteutus

Tutkijan lähestymistavan asiakkaita kohdatessa tulee olla rehellinen. Kun varautuu ja valmistautuu haastattelutilanteeseen mahdollisimman hyvin, saa haastattelusta parhaan hyödyn irti. Huolellisella valmistautumisella voidaan välttää turhia virheitä ja vahinkoja. Tällaisen toiminnan tulisi olla jokaisen tutkimusta tekevän ihmisen lähtökohtana tutkimusprosessia toteuttaessa. (Fowler 2002, 152.)

Asiakastytyväisyyskyselyn sisältöön liittyvät aiheet sain Vantaan vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien ohjaajilta ja esimieheltä. Näiden aiheiden pohjalta laadin asiakastytyväisyyskyselyn kysymykset. Testasin kysymykset hyvissä ajoin ennakkoon muutamilla ystävilläni ja sain niihin kommentteja ohjaavalta opettajaltani, opponointiopiskelijoilta sekä päivätoiminnan ohjaajilta. Muutokset kysymyksiin tein saamieni kommenttien mukaisesti, joiden pohjalta lopullinen haastattelupohja (LIITE 3) muodostui.

Haastattelujen toteutus tapahtui päivätoiminnan järjestämissä tiloissa päivätoimintaryhmien aikana. Haastattelujen ajankohdat sovittiin ohjaajien kanssa hyvissä ajoin etukäteen ja ne merkattiin asiakkaiden toimintaohjelmiin. Asiakkaat saivat nähtäväksi haastattelujen kysymykset ennakkoon, jotta he pystyivät jo alustavasti pohtimaan vastauksia ja valmistautumaan tilanteeseen. Tämä sovittiin yhdessä päivätoiminnan ohjaajien kanssa. Uskoimme, että etukäteen nähdyt kysymykset lievittäisivät haastattelutilanteen jännittävyyttä ja kannustaisivat asiakkaita osallistumaan rohkeasti tutkimukseen. Ennen haastattelujen toteuttamista pidimme jokaisen päivätoimintaryhmän asiakkaiden kanssa rennon kuulumiskierroksen, jossa pääsin vielä esittelemään itseni ja tutkimukseni. Viikon kuulumisista keskustelu ja tuttavallinen rupattelu lievensivät jännitystä minun ja asiakkaiden välillä.

Nauhoitin haastattelut asiakkaiden luvalla, jotta mikään vastaus ei jää haastattelutilanteessa kirjaamatta ylös. Harjoittelin nauhoittamista ja testasin nauhoituslaitteen ennakoon, jotta haastattelutilanteessa ei tule laitteen käytön kanssa ongelmia. Nauhoittamalla keskustelut, pystyin olemaan paremmin tilanteessa läsnä ja keskittymään täysin vastajiin. Nauhoitteet olivat vain minun omaan käyttööni ja poistin tallenteet asianmukaisesti kun opinnäytetyö on valmis. Tämä kerrottiin asiakkaille tiedotteessa sekä haastattelupäivänä ennen suostumuslomakkeen allekirjoittamista.

Niille muutamille asiakkaille, jotka eivät olleen haastattelutilanteissa läsnä, lähetimme haastattelulomakkeet postissa. Alustavasti olimme sopineet päivätoiminnan ohjaajien kanssa, että tarvittaessa järjestämme uusintahaastattelupäivät, jos asiakkaita on paljon varsinaisena haastattelupäivänä pois. Koska asiakkaita oli vain muutama pois, näimme parhaaksi ratkaisuksi lähettää tiedotteen, suostumuslomakkeen ja asiakastyytyväisyyskyselylomakkeet postin kautta. Näin poissa olleet asiakkaat pystyivät halutessaan osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn.

7.4 Aineiston analysointiprosessi

Aineiston analyysin avulla pyrin ymmärtämään asiaa jota tutkin eli saamaan vastauksia tutkimusongelmiin. Koska vastaukset olivat nauhoitteina, aloitin aineiston litteroinnilla eli vastausten puhtaaksi kirjoittamisella. Litterointi on olennainen osa aineistoon tutustumista. Sen avulla nauhoitettu aineistomassa muuntautuu helpommin hallittavaan muotoon. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13–14.) Litteroinnin tein samana päivänä kun aineisto oli kerätty, jolloin vastaukset ja haastattelutilanteet olivat vielä tuoreessa muistissa. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä viisi sivua. Kun aineisto oli kerätty ja kirjoitettu puhtaaksi, aloitin analyysin, joka on yksi tärkeimmistä tutkimuksen vaiheista. Analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia tutkittavaan asiaan saadaan. (Hirsijärvi, Remes & Saajavaara 2009, 209.)

Litteroinnin jälkeen aloitin kvantitatiivisen eli määrällisen analyysin. Määrällisellä analyysillä pyritään selvittämään esimerkiksi ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä numeroiden ja tilastojen avulla. Määrälliseen analyysiin sisältyy laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Strukturoiduista

vastauksista muodostin yksinkertaisen taulukkotilaston Excel-
taulukkolaskentaohjelmaan, johon kokosin kaikkien asiakkaiden vastukset (LIITE 4).
Kun kuuntelin nauhalta asiakkaiden vastauksia läpi, löysin muutamia vastauksia, jotka
jouduin hylkäämään. Jätin nämä yksittäiset vastaukset käsittelemättä tilastollisesti, sillä
näihin puutteellisiin kohtiin asiakkaat olivat antaneet avointen kysymysten kohdalla
hyvät ja mielestäni riittävät perustelut. En siis nähnyt tarpeelliseksi lähteä täydentämään
asiakkaiden vastauksia. Näiden vastausten kohdalla tilastoon tuli tyhjä kohta. Koska
vastauksia oli vain 17 ja ne olivat suurimmaksi osaksi samankaltaisia, en kokenut tar-
peelliseksi laskea vastausten prosenttiosuuksia tai keskiarvoja.

Tilastollisen analyysin esittämisen välineeksi valitsin graafisen esittämisen. Graafisen
esittämisen etuja ovat havainnollinen ja pelkistetty esitystapa. Graafiset elementit moni-
puolistavat ja keventävät tilastojen esitystä ja analysointia. Lisäksi graafinen esittämi-
nen antaa mahdollisuuden korostaa tiettyjä asioita. Graafisella esittämisellä on myös
haittapuolia. Tulosten esittäminen voi olla epätarkkaa tai se voi harhauttaa lukijaa. Li-
säksi se haastaa lukijaa olemaan kriittinen ja asiantunteva, ettei hän tulkitse kuviota vää-
rin. (Vilpas i.a. 14.) Tein tuloksista havainnollistavat ympyräkaaviot, jotka sisältävät
enintään kolme lohkoa. Päädyin valitsemaan tämän esitystavan tuloksilleni, sillä kuvi-
oista tuli selkeästi luettavia ja ne kuvastavat hyvin työn tuloksia. Kuviot myös selkeyt-
tävät ja keventävät raportin tekstiä.

Avoimet kysymykset analysoin laadullisin eli kvalitatiivisin menetelmin. Menetelmänä
hyödynsin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan tekstimuotoista
aineistoa eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Tutkittavat tekstit voivat
olla esimerkiksi puheita, keskusteluita tai haastatteluja. Sisällönanalyysin avulla pyri-
tään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset tutki-
musta koskeviin muihin tuloksiin. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä
aineisto ensin viipaloidaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudel-
leen uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 105, 109–116.)

Analyysin aluksi tutustuin litteroituun aineistoon huolellisesti ja tein tarvittavat rajauk-
set. Rajaukset olivat esimerkiksi täytesanoja- ja lauseita sekä asioita tutkimuksen aiheii-
den ulkopuolelta, joita asiakkaat halusivat kanssani jakaa. Tämän jälkeen siirryin luokit-
telemaan tutkimusaineistoa. Luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpi-

käynti tutkimusongelman, keskeisten käsitteiden ja lähtökohtien määrittämällä tavalla (Ruusuvuori, Nikander ym. 2010, 18). Luokittelun pääteemat poimin haastattelukysymyksistä ja kokosin niistä havainnollistavat taulukot Word-tekstinkäsittelyohjelmaan. Aluksi kokosin alkuperäiset ilmaukset omiin lokeroihin ja aloin tarkastelemaan niitä. Alkuperäisistä ilmauksista poimin niihin liittyviä alaluokkia ja edelleen yhdistelin aineistoa yläluokkiin. Näin löysin vastauksia alkuperäisiin pääteemoihin (LIITE 5). Lopulta samoihin aiheisiin liittyvä aineisto oli koottu selkeästi yhteen ja pystyin aloittamaan tulosten tarkastelun ja tulkinnan.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Kun toteutin asiakastyytyväisyyskyselyä Vantaan vammaispalvelulain mukaisille päivätoimintaryhmille keväällä 2017, oli palvelua käyttäviä asiakkaita yhteensä 25. Tutkimukseen osallistui 17 asiakasta, joista 16 haastattelin ja yhden asiakkaan vastaukset sain postin kautta kirjallisena. Tutkimukseen osallistui suurin osa (68 %) Vantaan vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien asiakkaista (N=17). Asiakkaiden antamista vastauksista nousi esiin samoja toistuvia teemoja sekä yksittäisiä aiheita. Asiakkaiden antamat vastaukset vastasivat tutkimuskysymyksiin ja toivat tärkeää tietoa päivätoiminnasta sekä sen toimivuudesta ja kehittämisestä.

8.1 “Aika paljon sitä tulee vietettyä pelkästään kotona” – Päivätoiminnan mielekkyys

Kysyin haastattelussa asiakkailta, kokevatko he päivätoiminnan pääasiassa mieleisenä ja halutessaan he saivat perustella vastauksiaan. Asiakkaista (N=17) lähes kaikki (n=16), kokivat päivätoiminnan pääasiassa mieleisenä. Palveluun oltiin tyytyväisiä ja se koettiin hyödylliseksi. Vain yksi asiakas oli sitä mieltä, että päivätoiminta ei ole ollut pääasiassa mieleistä. (KUVIO 1.) Asiakkaalla oli mielessään ajatus siitä, miten hän olisi halunnut perustella vastaustaan, mutta haastattelutilanteessa hän ei pystynyt antamaan selkeää perustelua vastaukselleen. Hän koki kuitenkin, että päivätoiminta ei ole ollut pääasiassa mieleistä.



KUVIO 1. Päivätoiminnan mielekkyys

Yhtenä toistuvana teemana esiin nousi päivätoiminnan järjestämät retket. Retket koettiin pääasiassa positiivisina sillä ne auttavat ja rohkaisevat liikkeelle lähtemistä yhteiskuntaan. Myös päivätoimintaryhmään lähteminen koettiin tärkeänä. Päivätoiminta koettiin hyväksi arjen rutiinien piristäjäksi ja sen koettiin tuovan vaihtelua arkeen ja vastapainoa kuntoutuksille.

Retket ja tollaset mitä ollaan tehty, on toiminu sellasena rohkasevana elementtinä omassa jutussa.

Päivätoimintaryhmien tuoma sosiaalinen puoli koettiin todella tärkeäksi. Asiakkaat kommentoivat tapaavansa päivätoiminnan aikana ihmisiä ja löytäneensä sieltä kavereita ja ystäviä. Tulosten mukaan osa asiakkaista viettää näiden ihmisten kanssa aikaa myös päivätoiminnan ulkopuolella. Vertaistuki koettiin myös tärkeäksi osaksi päivätoimintaryhmiä. Sen koettiin auttavan näkemään asiakkaiden omia ongelmia ja suhteuttamaan niitä sekä ymmärtämään, ettei hän ole yksin asian kanssa.

Vertaistuki on kaikkein tärkein, se että keskustelee muitten kanssa, huomaa että on erilaisia ihmisiä ja kaikki selviää omalla tavallaan, siinä menee ne omatkin ongelmat suhteutuu.

8.2 “Yleensä, joskus ei, mut yleensä kyllä kuunnellaan” – Mielipiteiden ja toiveiden kuuleminen

Kysyin asiakkailta, onko heidän mielipiteitä ja toiveita kuultu päivätoiminnan suunnittelussa. Tähän kysymykseen asiakkaat antoivat vastauksia, joista suurimman osan (n=15) pystyin käsittelemään luotettavasti. Osaan (n=2) vastauksista en saanut selkeää kyllä, ei tai en osaa sanoa vastausta. Suurin osa (n=13) asiakkaista koki, että heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuullaan päivätoimintaa suunniteltaessa. Pieni osa (n=2) asiakkaista oli sitä mieltä, että tämä ei toteudu heidän kohdallaan. (KUVIO 2.) Asiakkaat eivät halunneet antaa perusteluja sille, miksi he kokivat, että heidän mielipiteitä ja toiveita ei kuulla.



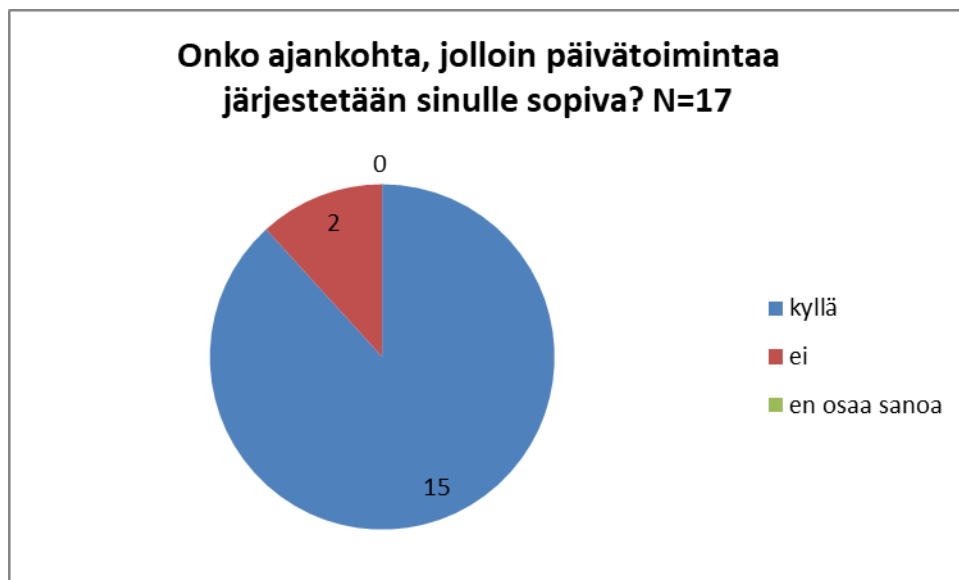
KUVIO 2. Mielipiteiden ja toiveiden kuuleminen

Keskustelu ja tuttavallinen juttelu päivätoiminnasta ja muista asioista koettiin hyvänä asiana. Vastausten mukaan päivätoimintaryhmissä voi keskustella asioista ja siitä miltä itsestä tuntuu. Toiset asiakkaat puhuvat enemmän ja toiset vähemmän, mutta keskustelu sujuu tästä huolimatta melko tasaisesti. Jokainen asiakas saa sanoa asioita tasapuolisesti. Asiakkaiden kokemus oli, että toiveita ja mielipiteitä kuullaan pääasiassa hyvin. Lähes kaikki retket, joita asiakkaat olivat ehdottaneet, olivat toteutuneet. Ainoastaan sellaiset kohteet, joihin ei pyörätuolilla päässyt olivat jääneet toteuttamatta.

Ohjaajien mieltymysten koettiin kuitenkin vaikuttavan joskus liikaa esimerkiksi retki-kohteiden ja ruokapaikkojen valintaan. Jos ohjaajat olivat käyneet esimerkiksi näytellyssä, saattoivat he haluta viedä myös asiakkaat sinne, vaikka kiinnostusta ei kohdetta kohtaan olisi. Näissä asioissa toivottiin enemmän asiakkaiden mielipiteiden kuuntelemista.

8.3 Päivätoiminnan ajankohta

Seuraavaksi kysyin asiakkailta onko ajankohta, jolloin päivätoimintaa järjestetään heille sopiva, eli viisi tuntia kello 9.00–14.00. Halutessaan asiakkaat saivat perustella vastauksiaan ja kertoa mikä aikataulu voisi olla heille sopivampi. Kaikista kysymykseen vastanneista (N=17) suurin osa (n=15) koki nykyisen ajankohdan sopivaksi ja riittäväksi. Päivätoimintaryhmän pituus koettiin sopiva, eikä viisi tuntia ole liian pitkä aika. Vastausten mukaan päivät koettiin hyvin rytmittyiksi ja ohjelma riittäväksi. Lisäksi viikonpäivät, jolloin toimintaa järjestetään, koettiin sopiviksi. Osa asiakkaista piti hyvänä, että toiminta alkaa heti aamusta, jolloin vireystila on hyvä. Asiakkaat (n=2), jotka vastasivat kielteisesti kysymykseen, olivat sitä mieltä, että toiminta alkaa liian aikaisin. (KUVIO 2.)



KUVIO 3. Päivätoiminnan ajankohta

Kysymykseen kieltävän vastauksen antaneiden asiakkaiden mielestä sopiva alkamisaika olisi kello 10.00–11.00, jolloin päivä ei liikaa venyisi iltapäivästä.

Myöhäisempi aloitus ehdottomasti, ihan ehdottomasti. - - Sitä oikeestaan itellä alkaa puolen päivän aikaa vasta heräilee - - muutenkin kun on toi rytmitys sekaisin ton vamma takia ni on sellasia kertoja että on joutunu jättää ihan sen takia tulematta, et ei oo vaan päässy tai on nukkunu pommiiin, joskus oon miettiny noita muitakin kun joku tulee Keravalta tai jostain et aika aikasin ne joutuu lähtee ja tilailee takseja ja tekee lähtöä. Et kuinka aikasin joutuu herää kun miettii aamutoimet ja sellaset.

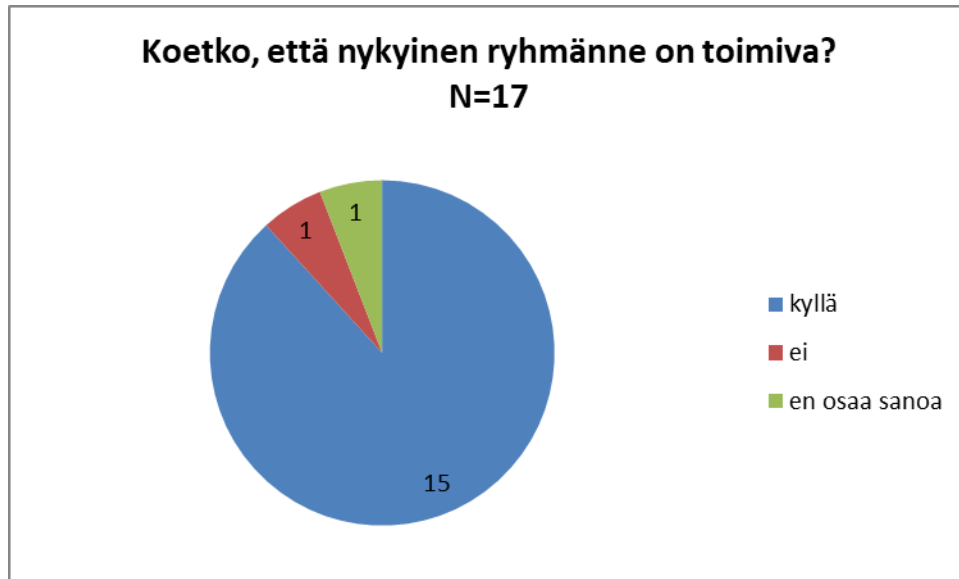
Lisäksi ajankohtaan ja aikatauluihin liittyen esiin nousi kesäloma-aika. Päivätoiminnan kesäloma-aika koettiin pitkäksi ja loma-ajalle kaivattiin jotain muuta järjestettyä toimintaa.

Nää on suht koht pitkii, kun oo muuten ollu päivätoiminnassa mitä kaupunki on ostanu yksityisiä päivätoimintoja, ni niissä on nää loma-ajat paljon lyhyempiä ja täällä on helposti et ei oo ollenkaan (toimintaa). Tekee hyvää välillä olla lomallakin, mut ei tää siinä mielessä kauheen tehokasta ole. Muualla oli sellanen et kun on loma ni oli järjestetty jotain muuta, täällä ei oo mitään. Moni varmaan kaipais. Mut jos on ittekseen monta kuukautta ni se ei oo hyvä.

Joskus tuntuu et miten ihmeessä saan ajan kulumaan kesällä, mut sit huomaa et sehän meni nopeesti, onneks on asumisen puolesta virkistystapah-tumia.

8.4 “Toimii silloin kun toimii, aina ihmisistä vähän riippuu” – Ryhmien toimivuus

Asiakkaat vastasivat seuraavaksi kysymykseen nykyisten ryhmien toimivuudesta. Halutessaan he saivat perustella vastaustaan ja kertoa, millaisia asioita he mahdollisesti haluaisivat ryhmässään muuttaa. Kysymykseen vastanneista (N=17) suurin osa (n=15) oli sitä mieltä, että ryhmä on toimiva. Asiakkaiden vastauksista ryhmän toimivuudesta nousi esiin myös kieltävä (n=1) ja en osaa sanoa (n=1) -vastaus. (KUVIO 4.)



KUVIO 4. Ryhmien toimivuus

Pääasiassa päivätoimintaryhmään liittyvät kommentit olivat positiivisia.

Toimiva ryhmä, parempaa ei voi olla, kaikki tullaan hyvin toimeen keskenään, kaikki auttaa toisiaan niin kun pitääkin.

Hyvänä asiana nähtiin se, että ryhmän jäsenet ovat sekä miehiä, että naisia ja että ryhmäläiset kunnioittavat toisen sananvapautta. Sitä pidettiin myös hyvänä, että ryhmän jäsenet pysyvät samana. Ryhmän jäsenet ovat kuitenkin ajan kuluessa muuttuneet jonkin verran. Vastauksista nousi esiin kommentti ihmisten tutustumisesta ja tuntemisesta, kun ryhmän jäsenet muuttuvat.

Ottaa aikansa että oppii tuntee ihmiset, just sopivasti hiukan muuttunu tää ryhmä et aina tulee joku lisää ja joku jää pois.

Kieltävän ja en osaa sanoa – vastausten kohdalla asiakkaat kommentoivat ryhmädynamiikkaa ja ryhmien kokoamista. Toiveena oli koota ryhmät niin, että ne sisältäisivät enemmän samanlaisia ihmisiä esimerkiksi saman vamman omaavia, samassa elämäntilanteessa olevia tai saman ikäisiä ihmisiä. Näin vertaistuen merkitys korostuisi paljon paremmin ja asioiden jakaminen olisi helpompaa. Tällä hetkellä ryhmän jäsenten koettiin olevan liian erilaisia. Kokemus oli, että keskinäistä kemiaa ja keskustelua ei synny, kun kaikkien asiakkaiden ulosanti ei ole yhtä hyvää. Yksi asiakas oli saanut sellaisen

käsityksen, että aikaisemmin asiakkaat ovat jääneet pois ryhmästä, koska eivät ole kokeneet kuuluvansa siihen. Lisäksi vastauksista nousi ehdotus liikuntarajoitteisten omasta ryhmästä. Jos liikuntarajoitteisille olisi oma ryhmä, olisi yhteiskunnassa liikkuminen helpompaa ja retkikohteita ei tarvitsisi rajoittaa sen takia, että niihin ei pyörätuolilla pääse. Toiveena oli myös lisätä jäseniä päivätoimintaryhmiin.

8.5 Yksilöllinen huomioiminen ryhmässä

Asiakkaat vastasivat kysymykseen, joka liittyi heidän yksilölliseen huomioimiseen ryhmässä. Vastaajista (n=16) suurin osa (n=13) koki, että yksilöllinen huomioiminen on hyvää ja se toteutuu tarvittaessa. Vastaajista osa (n=2) oli kuitenkin eri mieltä ja osa (n=1) ei osannut sanoa mitä mieltä oli. (KUVIO 5.)



KUVIO 5. Yksilöllinen huomioiminen

Vastausten mukaan asiakkaat kokevat, että yksilöllistä huomioimista annetaan, jos se koetaan tarpeelliseksi.

Kaikki huomioidaan samalla lailla, kyllä varmasti saisin henkilökohtaista keskustelua tarvittaessa.

Jos tulee sellanen tilanne et tavallaan tarvii sellasta (yksilöllistä huomioimista,) ni joo.

Tämän kysymyksen kohdalla nousi esiin palaute ohjaajille. Toiveena ohjaajille esitettiin parempaa vammakohtaista osaamista ja tiedon hakemiseen panostamista. Ehdotus oli käydä jokaisen asiakkaan kohdalla hänen vammaansa läpi ja tehdä siitä esitutkimusta. Kun ohjaajat tietävät enemmän jokaisen asiakkaan vammasta, ei asiakkaiden tarvitse päivätoiminnassa selitellä itseään, omaa käytöstään, rajoitteitaan ja vammaansa. Aikaisemmin tällaista joutui tulosten mukaan tekemään.

8.6 Kehittämisajutuksia

Viimeisenä kysymyksenä kysyin asiakkailta, millaisia asioita he haluaisivat päivätoiminnassa muuttaa tai parantaa, ja lopuksi asiakkaat saivat antaa ohjaajille palautetta. Kehittämisajutuksia nousi esiin muun muassa päivätoimintaryhmistä. Saman ryhmän järjestäminen useammin viikossa olisi tulosten mukaan toivottavaa. Jos ryhmässä toimiminen ja uusiin ihmisiin tutustuminen on hankalaa, on iso kynnys lähteä useaan eri paikkaan ja useaan eri ryhmään. Siksi mahdollisuutta osallistua samaan tuttuun ryhmään useammin kaivattiin. Vastausten mukaan tätä asiaa tulisi ajatella enemmän vammaisten ihmisten näkökulmasta eikä vain siitä, mitä laki asiasta sanoo. Lisäksi informaation liikkumiseen toivottiin parannusta. Jos ryhmiä järjestetään, niistä tulisi informoida ajoissa.

Kun asiahan on niin et vaikeavammaisella on subjektiivinen oikeus viiteen kertaan viikossa (päivätoimintaan) mutta eipä oo mullekkään 13 vuoden aikana asiaa edes mainittu tai ehdotettu.

En oo ikinä saanu tietoa (muista päivätoimintaryhmistä), ei mulle oo koskaan niistä kerrottu, joskus kuulin ohjaajalta niistä mut sit ne jo lopetettiin.

Ymmärtääkseni kuitenkin ajatushan on kaikkien vammaisten ja kuntoutuksessa kävijöiden suhteen se, et kun kuntoutus pikkuhiljaa jää pois, niin tilalle tulee päivätoimintaa ja sellasta, kuntotutuksen jälkeen ei edes tarjottu mahdollisuutta tätä kautta saada päivätoimintaa vaan tarjottiin (tietyn)liiton ryhmää tai jotain.

Informaation liikkumiseen toivottiin parannusta myös silloin, kun sairauspoissaolotapa-uksia tulee eteen. Tulosten mukaan asiakkaat kokivat epäselväksi sen, kenen vastuulla on ilmoittaa, jos ryhmä peruuntuu äkillisesti. Onko se esimiehen vai työntekijöiden? Lisäksi yhtenä tuloksista esiin nousseena toiveena oli päivätoiminnan oman pankkitilin perustaminen. Näin asiakkaat voisivat jo kotoa käsin siirtää toimintaan tarvittavat rahat suoraa pankkitilille. Vaihtoehtoisesti toivottiin, että esimerkiksi retkillä ohjaajat avustaisivat rahan nostamisessa.

Ohjaajiin liittyvistä tuloksista ilmeni, että heihin ollaan enimmäkseen hyvin tyytyväisiä. Ohjaajille toivotaan jaksamista ja voimia jatkamaan samaa hyvää työtä, kuin ennenkin. Ohjaus on ollut aktiivista ja asiakkaita kunnioittavaa.

Myönteistä palautetta, kauheen hyvin. Sopivasti pääsääntöisesti ohjaajat aktiivisia mut on sit kuitenkin myös taka-alalla ja antaa tilaa asiakkaitten keskustelulle ja muulle, kauheen hyvä et ohjaajat ei oo niinku itteään täynnä et veis sen koko tilan. Kun on vaikeeta ihmisille puhua ja sanoa ja olla aktiivinen ni sit kun ollaan aktiivisia niin ohjaajat antaa sille tilaa.

Ohjaajat on ottanut huomioon meidän tarpeet, toteuttanut niitä käytännössä.

Voimia vaan heille et jaksavat vetää tämmösiä ryhmiä, ei oo varmasti hel-poin mahdollinen.

Tuloksista nousi esiin kuitenkin myös ohjaajiin liittyviä kehittämisajatuksia. Ammatti-taitoisempaa ohjausta toivottiin tilanteissa, joissa syntyy kinastelua ja riitoja. Ohjaajilta toivotaan keskustelun johdattelua niin, etteivät tilanteet kärjistyisi hallitsemattomiksi ristiriidoiksi. Näissä tilanteissa ymmärretään kuitenkin myös se, ettei kaikkeen voi aina vaikuttaa. Joskus on hyvä, että asiat kärjistyvät ja sen kautta löytyy ratkaisu. Kuitenkin asiakkaat ajattelevat, että joskus tilanteisiin voidaan löytää ajoissa ratkaisuja. Toisen ohjaajan kohdalla vaihtuvuutta on ollut paljon. Tähän toivottiin muutosta. Molemmat ohjaajat saisivat pysyä mahdollisimman usein samana.

Tulosten mukaan päivätoiminnan yhteisten sääntöjen noudattamiseen haluttiin huolelli-suutta ja niiden kunnioittamista. Esimerkiksi puhelimen käyttöä toiminnan aikana ja toisten ihmisten päälle puhumista pidettiin häiritsevänä. Jokainen sortuu tähän vuorol-

laan, mutta asia tulisi pitää kuitenkin mielessä, ja yritettäisiin muistaa noudattaa yhteisiä sääntöjä kaikkien hyvinvoinnin ja viihtyvyyden vuoksi.

9 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tuloksia tarkastellessa voidaan huomata, että päivätoimintaan ollaan enimmäkseen tyytyväisiä ja se koetaan hyödylliseksi. Päivätoiminta toteuttaa toimintaa sen tavoitteiden mukaisesti ja tulosten perusteella tavoitteet toteutuvat pääasiassa hyvin. Retket rohkaisivat asiakkaita lähtemään liikkeelle yhteiskuntaan, jolloin tavoitteena oleva yksilön ohjaaminen osalliseksi yhteiskuntaan toteutuu. Retket tuovat myös asiakkaiden elämään elämyksiä, joiden tuottaminen on yksi päivätoiminnan tavoitteista. Jo se, että asiakkaat lähtevät päivätoimintaryhmään, koetaan tärkeäksi.

Tuloksia tarkastellessa päivätoiminnan tuoma sosiaalinen puoli nousi vahvasti esiin. Sosiaalisilla suhteilla ja muiden ihmisten antamalla avulla ja tuella tiedetään olevan paljon positiivisia vaikutuksia ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Sosiaaliset ihmiset voivat keskimäärin paremmin kuin vähemmän aktiiviset. Sosiaaliset suhteet vaikuttavat ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen sekä kuolleisuuteen. Määrällä ei ole niin väliä, jo yksikin hyvä ja terve ihmissuhde voi tarjota riittävästi tukea. Avun ja tuen saamisen lisäksi myös niiden antamisen on havaittu vaikuttavan myönteisesti terveyteen. (Martelin, Hyypä, Joutsenniemi & Nieminen 2009.) Lisäksi tuloksissa korostuu vertaistuki. Vertaistuki on ihmisten välistä vastavuoroista kokemusten vaihtoa, jossa samankaltaisia asioita elämässään läpikäyneet ihmiset tukevat toinen toisiaan. Vertaistuen kautta ihminen voi löytää ja tunnistaa omat voimavaransa ja vahvuutensa. (Omavoima i.a.)

Tulosten mukaan tiettyihin päivätoiminnan aikana tapahtuviin tilanteisiin, joissa esiintyy ristiriitoja, kaivataan ammattitaitoisempaa työtettä ja johdattelevaa toimintaa ohjaajilta. Ihmiset ovat erilaisia ja ajattelevat eri tavalla. Parhaimmillaan erilaisuus ymmärretään voimavarana ja erilaiset mielipiteet osataan hyödyntää. Erilaisuus saattaa johtaa kuitenkin ristiriitoihin. Ristiriitoja on hyvä opetella ratkomaan, koska ratkaisemattomina ne vaikuttavat yleiseen ilmapiiriin ja toiminnan sujuvuuteen. Hankalissa tilanteissa ei kannata jäädä odottamaan asian etenemistä omalla painollaan, sillä asiat saattavat vain pahentua pitkittyessään. Varhaisella puuttumisella on paremmat onnistumisen edellytykset. (Työturvallisuuskeskus i.a.) Kun työntekijät puuttuvat ristiriitatilan-

teisiin ajoissa, eivät tilanteet pääse kärjistymään suuriksi ongelmatilanteiksi, jotka vaikuttavat ryhmän ilmapiiriin.

Tuloksista voidaan havaita, että asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita päivätoiminnasta kuullaan pääasiassa hyvin. Asiakkaat saavat vaikuttaa ja osallistua heille suunnatun palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen, jotta se olisi heille mieleistä toimintaa. Tämä edistää asiakkaiden osallisuutta sekä vahvistaa heidän itsemääräämisoikeutta. Vantaan vammaispalvelulain mukaisessa päivätoiminnassa korostetaan yhdessä suunnittelua asiakkaiden kanssa (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.). Tutkimuksen tulosten perusteella asiakkaat kokevat suurimmaksi osaksi, että tämä toteutuu. Tulosten perusteella myös päivätoiminnan tavoite siitä, että ryhmäläiset saavat vaikuttaa oman vapaa-aikansa viettoon toteutuu.

Tuloksista ilmenee, että asiakkaat saavat sanoa haluamiaan asioita tasapuolisesti päivätoiminnan aikana. Kun vain harvat toiveet ovat jääneet perustellusti toteuttamatta, saavat asiakkaat todella vaikuttaa päivätoiminnan järjestämiseen ja suunnitteluun. Ohjaajat kuuntelevat asiakkaita ja heidän toiveitaan useimmiten hyvin. Joskus yhdessä suunnittelu voi olla haasteellista asiakkaiden erilaisten mieltymysten vuoksi. Tällaisissa tilanteissa ohjaajilla on tärkeä tehtävä varmistaa tasapuolisuus ja se, että jokaisen ääni saadaan kuuluviin. Toiset asiakkaat ovat innokkaampia ehdottamaan toimintaa kuin toiset, joten on tärkeää että kaikki pääsevät päättämään toiminnasta tasapuolisesti. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

Aikatauluun ja päivätoiminnan ajankohtaan liittyvät tulokset olivat pääasiassa positiivisia. Nykyinen järjestely aikataulujen suhteen koetaan suurimmaksi osaksi sopivaksi. Päivätoimintaryhmän päivän sisältöön kuuluu aamun kuulumiskierros ja kahvin juonti, kaksi toimintatuokiota, taukoja ja ruokailu. Toimintatuokiot sijoittuvat ennen ja jälkeen ruokailun. Ryhmien aikataulut ei ole kuitenkaan liian tiukka, vaikka selkeää rytmiä pyritään pitämään yllä. Aikataulut tehdään ryhmän tarpeiden mukaan ja se voi muokautua päivän kuluessa. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.)

Tulosten perusteella kesäloma-aika koetaan liian pitkäksi ja sille pitäisi järjestää toimintaa. Toiminta antaa ihmiselle mahdollisuuden osallistua, vaikuttaa ja luoda ihmissuhteita. Yhteisöllisyys, mielekäs toiminta ja luottamus edistävät ihmisen hyvinvointia ja ter-

veyttä. (Kirjavainen 2013.) Ihmisen hyvinvointiin, arjessa selviytymiseen ja mielenterveyteen voivat vaikuttaa heikentävästi muun muassa merkityksellisten ihmissuhteiden puute ja mielekkäiden osallistumismahdollisuuksien vähäisyys. Olennaista on myös tunne siitä, että voi itse vaikuttaa omaan elämään ja siihen millaista se on. (Vernerinet 2015.) Kun päivätoiminta on kesätauolla, jää mielekkään toiminnan järjestäminen asiakkaille itselleen.

Tuloksista selviää, että päivätoimintaryhmiin ollaan tyytyväisiä ja ryhmät ovat pääasias-
sa toimivia. Ryhmän jäsenten pysyvyyttä pidetään hyvänä, sillä vaihtuvuus vaikuttaa ryhmädynamiikkaan. Ryhmän jäsenten muuttuminen vaikuttaa ryhmän toimivuuteen ja sen sisäiseen ilmapiiriin. Kuluu aikaa ennen kuin uudet jäsenet tulevat tutuksi ja pääse-
vät osaksi ryhmää. Läheisyys lisää ja helpottaa ihmisten välistä vuorovaikutusta, mikä puolestaan lisää kiintymystä. Yhteinen toiminta, yhdessä oleminen ja keskusteleminen auttavat muodostamaan siteitä ryhmän jäsenten välille. Myös samanlaisuus lisää veto-
voimaa. (Öystilä 2012, 3.) Jotta ryhmädynamiikka toimisi paremmin, halutaan ryhmiin enemmän samanlaisia ihmisiä. Näin vertaistuen merkitys korostuisi ja asioiden jakami-
nen olisi helpompaa.

Lain mukaan päivätoimintaa on järjestettävä vaikeavammaiselle siten, että hän voi osal-
listua toimintaan viitenä päivänä viikossa tai tätä harvemmin (Laki vammaisuuden pe-
rusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987). Ryhmiä järjestettäessä toivo-
taan mahdollisuutta osallistua saman ryhmän toimintaan useammin kuin kerran viikos-
sa. Jos erilaisia päivätoimintaryhmiä tarjotaan monesta eri paikasta, voi palvelu jäädä
kokonaan käyttämättä, jos uuteen paikkaan ja uuteen ryhmään tutustuminen koetaan
haasteelliseksi. Tämän vuoksi olisi toivottavaa, että osallistuminen samaan ryhmään
useammin olisi mahdollista. Saman päivätoimintaryhmän järjestäminen useammin vii-
kossa edistäisi edelleen asiakkaiden osallisuutta, ylläpitäisi toimintakykyä ja ehkäisisi
vielä paremmin syrjäytymistä ja passivoitumista. Tämä vahvistaisi myös asiakkaan it-
semääräämisoikeutta.

Yksilölliseen huomioimiseen liittyvistä tuloksista ilmenee, että yksilöllinen huomioimi-
nen ryhmässä toteutuu. Pääasiassa koetaan, että yksilöllistä huomioimista tarjotaan tar-
vittaessa ja sitä saadaan riittävästi. Ohjaajat tarjoavat apua ja pyrkivät vastaamaan jokai-
sen asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Yksilölliset tarpeet ovat erilaisia kaikilla asiakkail-

la. Tukea tarjotaan liikkumisessa, apuvälineiden käytössä, kommunikoinnissa, itsemääräämisoikeuden toteutumisessa ja valinnan vapaudessa. Lisäksi toiminnassa tuetaan itsenäistä toimimista ja kunnioitetaan yksilöllisyyttä. Yksilöllisyyttä tuetaan myös sillä, että fyysiset tilat, joissa päivätoimintaa järjestetään, ovat riittävän suuret. Lisäksi on huomioitu riittävä määrä avustajia pyörätuoliasiakkaita varten. (Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a.) Yksilöllisyyden kannalta on tärkeää muistaa myös asiakkaiden äidinkieli, kulttuuri ja uskonto ja tarjota mahdollisuuksien mukaan tukea näihin. Esimerkiksi ruokavalio voi olla uskonnosta riippuen tietynlainen ja tämä tulee huomioida päivätoiminnan järjestämässä ruokailussa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

10 POHDINTA

10.1 Opinnäytetyöprosessi

Tutkimusprosessi eteni suunnitelmien mukaan alusta loppuun saakka. Yhteistyö Vantaan vammaispalvelulain mukaisten päivätoimintaryhmien ohjaajien ja asiakkaiden kanssa sujui joustavasti, ja työskentely oli luontevaa. Sain työntekijöiltä selkeät aiheet, joita he halusivat asiakkailtaan selvittää. Opinnäytetyö oli helppo rajata näiden aiheiden mukaan. Opinnäytetyö eteni aikataulussa, ja sain haastattelukysymyksillä haluttuja vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Koin, että ennen tutkimusta toteutetut tutustumiskäynnit ryhmiin olivat hyödyllisiä. Jo tässä vaiheessa pääsin tutustumaan asiakaskuntaan, toteuttamaan vuoropuhelua asiakastyytyväisyyskyselystä sekä luomaan alustavaa luottamussuhdetta asiakkaiden kanssa. Asiakkailta tuli tässä vaiheessa paljon positiivista palautetta tutkimuksesta. Palaute antoi lisää innostusta ja motivaatiota opinnäytetyön tekemiseen. Minulle tuli sellainen olo, että tutkimukseni on tarpeellinen ja hyödyksi asiakkaille. Sain asiakkailta paljon hyviä kommentteja ja ehdotuksia, joita pystyin hyödyntämään kun loin haastattelukysymyksiä sekä toteutin haastatteluja.

Puolistrukturoitu haastattelu oli toimiva menetelmä näin suurelle joukolle. Teemahaastattelulla olisin voinut saada syvällisempiä ja yksityiskohtaisempia vastauksia, mutta se olisi voinut olla liian työläs yhdelle tutkijalle toteuttaa. Jos olisin keskittynyt vain yhteen päivätoimintaryhmään, olisi teemahaastattelu voinut olla toimiva menetelmä. Puolistrukturoidun haastattelun avulla sain kaikki halukkaat asiakkaat haastateltua, jolloin tulokset olivat laajemmat ja antoivat paremmin kuvaa koko päivätoiminnan toimivuudesta ja kehittämistarpeista.

Asetimme yhdessä päivätoiminnan ohjaajien kanssa haastattelukysymykset sellaiseen muotoon, että niihin voi vastata kyllä, ei tai en osaa sanoa, ja tarvittaessa antaa lisäkommentteja avointen kysymysten kohdalla. Halusimme pitää asiakastyytyväisyyskyselyn tarpeeksi yksinkertaisena mutta kuitenkin sellaisena, että se antaa haluttuja vastauksia tutkimuskysymyksiin. Koin, että haastattelulomake oli tarpeeksi selkeä ja kaikki

asiakkaat pystyivät osallistumaan tutkimukseen toimintarajoitteistaan riippumatta. Haastattelulomake oli myös tarpeeksi kattava ja antoi tarpeeksi mahdollisuuksia vastata laajemmin kysytyihin aiheisiin. Ilman avoimia kysymyksiä haastattelulomake olisi ollut liian suppea.

10.2 Eettisyys ja luotettavuuden arviointi

Tutkimusprosessissa eettisyys merkitsee tapaa, jolla tutkija suhtautuu työhönsä, ongelmiin ja niihin henkilöihin, joiden kanssa tutkimusta tehdään. Eettinen asenne näkyy siinä, miten tutkimuksen aihe valitaan, millä tavoin tietoa hankitaan, miten tutkimusprosessista ja -tuloksista puhutaan ja miten tutkimustuloksia sovelletaan. Tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa tulisi eettisten ratkaisujen tavoitteena olla ihmisarvon kunnioittaminen, tasa-arvoinen kohtelu ja oikeudenmukaisuuden korostaminen. (Diakoniamattikorkeakoulu 2010, 11–12.)

Tutkimusta tehdessä tulee huomioida ja arvioida tutkimuksen reliabiliteettia eli luotettavuutta sekä validiteettiä eli pätevyyttä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Jos tutkimus on luotettava, sen tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Luotettava tutkimus on toistettavissa samanlaisin tuloksin. Validiteetti ilmaisee sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Huolellinen suunnittelu ja tarkoin harkittu tiedonkeruu varmistavat sen, että tutkimus on validi. (Heikkilä 2014, 27–28.)

Tutkimusprosessin ajan eettisyys ja luotettavuuteen liittyvät seikat olivat vahvasti läsnä. Pyrin noudattamaan hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja huomioimaan eettisiä periaatteita jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Pohdin eettisyyttä ja luotettavuutta muun muassa haastattelukysymysten luomisvaiheessa. Lähtökohtana oli, että jokainen halukas asiakas pystyisi osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn toimintarajoitteistaan riippumatta. Kysymysten asettelun ja sanamuodot pyrin asettamaan niin, että jokainen asiakas pystyi ymmärtämään kysymykset joihin vastaa ja antamaan luotettavia vastauksia. Huolehdin tutkimukseen tarvittavat luvat sekä asiakkaiden tiedottamisen hyvissä ajoin kuntoon. Haastattelut toteutin eettisten periaatteiden mukaisesti. Tutkimusaineistoa käsittelin luotettavasti eikä tuloksista pysty tunnistamaan tietyn asiakkaan antamia vastauksia. Jokai-

sen asiakkaan vastaukset käsittelin samanarvoisina ja huolehdin, että jokaista tutkimukseen osallistunutta asiakasta kuultiin.

Avointen kysymysten litterointivaiheessa ja aineiston rajaamisessa olin mahdollisimman huolellinen ja johdonmukainen. Rajatessa aineistoa pohdin validiteetin ja reliabiliteetin kysymyksiä. Tässä vaiheessa pyrin varmistamaan, ettei mitään oleellista jää aineiston ulkopuolelle. Kun rajaukset oli tehty ja jäljellä oli aineisto jota alkaisin käsitellä, täytyi pohtia vastaako rajattu aineisto tutkimuskysymyksiin riittävällä tavalla. Aineiston analysointivaiheessa sekä tuloksia tulkitessa koin, että rajattu aineisto oli riittävä vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Vastauksista löytyi oleellisia asioita tutkimukseni kannalta ja niitä annettiin tarpeeksi. Riittävä aineisto takasi sen, että tutkimuksen toteutus oli hyödyllistä. (Ruusuvuori, Nikander ym. 2010, 17, 27.)

Jäin kuitenkin pohtimaan joidenkin asiakkaiden antamia vastauksia ja sitä, kuinka luotettavia ne olivat. Osa asiakkaista vaikutti siltä, että he olivat perehtyneet jo aiemmin jaettuun kyselylomakkeisiin ja pohtineet valmiiksi vastauksia. Osa asiakkaista vaikutti unohtaneet koko asian. Haastattelutilanteessa asiakkaiden kiinnostus tutkimusta kohtaan oli vaihtelevaa. Osa asiakkaista vaikutti kokevan tutkimuksen tarpeelliseksi ja halusi selkeästi vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Osa asiakkaista vaikutti siltä, että halusi vain nopeasti pois tilanteesta. Näiden asiakkaiden antamat vastaukset olivat lähinnä vastauksia suljettuihin kysymyksiin, eikä perusteluja annettu vaikka yritin kannustaa asiakkaita niiden antamiseen. Lisäksi joidenkin asiakkaiden kohdalla vastaukset vaikuttivat siltä, että vastausvaihtoehdoista vain jokin valittiin nopeasti aihetta suuremmin ajattelematta. Koin kuitenkin, että kokonaisuudessaan sain asiakkailta todenmukaisia vastauksia, jotka kuvasivat päivätoimintaa ja auttavat toiminnan kehittämistä.

Luotettavuuden lisäämiseksi kuvasin raportissani mistä aineisto kokonaisuudessaan koostuu sekä ne aineiston osat, joille päähavainnot rakentuvat. Validiteettia arvioidessa pohdin muun muassa onko analyysi tarpeeksi huolellisesti tehty ja tarpeeksi selkeästi kuvattu. Tähän vaiheeseen käytin eniten aikaa. Tässä vaiheessa pyrin muokkaamaan analyysiäni yhä luotettavammaksi ja selkeämmäksi. Lisäksi pohdin olenko tulkinut ja perustellut tarpeeksi aineistosta nousseita havaintoja. Tätä pyrin varmistamaan muun muassa palaamalla yhä uudelleen alkuperäiseen haastatteluaineistoon varmistamaan,

että tulkintani ei muokkaa todellista vastausta vääräksi. (Ruusuvuori, Nikander ym. 2010, 17, 27.)

Jotta tutkimukseni olisi pätevä ja luotettava olin tarkka ja huolellinen koko tutkimusprosessin ajan. Pyrin kuvaamaan koko tutkimusprosessin mahdollisimman yksityiskohtaisesti raporttiin ja olemaan mahdollisimman huolellinen aineistoa käsitellessä. Pyrin välttämään virheitä tietoja kerätessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkitessa. Tässä helpotti haastattelujen nauhoitteet, joita pystyin käsittelemään rauhassa haastattelun toteutuksen jälkeen. Lisäksi luotettavuutta ja pätevyyttä tutkimukselle toi huolellisesti luodut selkeät ja helposti ymmärrettävät haastattelukysymykset, jotka antoivat haluttuja vastauksia tutkimusongelmiin. Eettiset kysymykset olivat koko tutkimusprosessin ajan läsnä.

10.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimusta tehdessä nousi ajatuksia jatkotutkimuksista, jotka liittyvät omaan tutkimukseeni. Olisi mielenkiintoista jatkotutkia sitä, miten tämän tutkimuksen esiin nostamat kehittämisajatukset on huomioitu toiminnassa. Miten tehokkaasti työntekijät lähtevät viemään kehittämisajatuksia eteenpäin ja tartutaanko niihin? Jatkuuko aiheista keskustelu yleisesti ja sovitaanko mahdollisista uudistuksista ja muutoksista yhdessä asiakkaiden kanssa? Kokevatko asiakkaat, että asiakastyytyväisyyskyselyn kautta on tapahtunut jotain muutosta? Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, millaisia mahdollisuuksia Vantaan vammaispalveluilla on lähteä viemään kehittämisajatuksia eteenpäin. Kuinka paljon resurssit kuten raha ja henkilöstön määrä vaikuttavat muutosten toteutumiseen?

Koska tutkimuksen kohderyhmälle ei ole aikaisemmin toteutettu asiakastyytyväisyyskyselyä, jäin pohtimaan miten he kokivat sellaiseen osallistumisen. Kokivatko asiakkaat, että tutkimuksesta oli hyötyä ja olisiko tällaiselle jatkossakin tarvetta. Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää, miten asiakkaat kokevat sen, että asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole koskaan aiemmin toteutettu. Onko palautteen ja kehittämisajatusten eteenpäin vienti sujunut ilman sille tarkoitettua erillistä kyselyä ja onko asioissa aikaisemmin tapahtunut kaivattua muutosta?

Opinnäytetyötä tehdessä perehdyin paljon vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuteen ja siihen miten se heidän kohdallaan toteutuu. Erityishuollossa olevien kehitysvammaisten itsemääräämisoikeutta on pyritty vahvistamaan uudistamalla lakia. Uudistukset liittyvät itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen ja rajoitustoimenpiteiden käyttöön. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta palveluita toteutettaessa korostetaan ja se on yhä enemmän läsnä työtä tehdessä. Aiheesta on keskusteltu paljon sosiaalisessa mediasa ja se on noussut uutisoinnissa esiin. Paljon keskustellaan siitä, mikä olisi asiakkaille parhaaksi ja miten työntekoa pitäisi muokata, jotta se olisi yhä asiakaslähtöisempää ja kunnioittaisi asiakkaan itsemääräämisoikeutta entistä paremmin. Aiheesta nousi mieleeni ajatus siitä, miten työntekijöiden itsemääräämisoikeus toteutuu ja kuinka paljon heidän tulee joustaa asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vuoksi. Miten toimitaan tilanteissa, joissa esiintyy esimerkiksi aggressiivista käytöstä tai asiakasta rajataan hänen oman turvallisuutensa vuoksi? Missä menee se raja, jolloin turvallisuus menee itsemääräämisoikeuden edelle? Kuinka paljon työntekijöiden pitää kestää asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen vuoksi? Olisi mielenkiintoista kuulla työntekijöiden kokemuksia aiheesta sekä siitä, miten johtotaso asian huomioi.

Teoriaan perehtyessä jäin pohtimaan päivätoiminnan tulevaisuutta vaikeavammaisten osalta. Nähdäänkö tulevaisuudessa päivätoiminnan tuomat hyödyt tarpeellisina vai muokataanko toiminnasta yhä tavoitteellisempaa toimintaa? Vammaisten ihmisten toimintakeskuksia kehitetään jatkuvasti ja päivätoiminta tuntuu jäävän yhä enemmän takalalle. Esimerkiksi vuonna 2017 keväällä Autismisäätiö muutti viimeisenkin päivätoimintana kulkevan toimipisteen ohjaus- ja valmennuspalveluiksi. Päivätoiminnasta luovuttiin ja sen tilalla järjestetään yhä enemmän asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa toimintaa ohjaus- ja valmennuspalveluina. Suurissa ryhmissä toteutettavaa toimintaa järjestetään yhä vähemmän ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuteen sekä työn asiakaslähtöisyyteen panostetaan yhä enemmän. (Autismisäätiö i.a.) Kehitysvamma-alan neuvottelukunta (KVANK) on laatinut osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit, joiden tavoitteena on antaa suuntaa tulevaisuuden palveluille. Tulevaisuudessa palveluissa tavoitteena on entistä selkeämmin vammaisten henkilöiden osallisuuden ja työllisyyden edistäminen. (Vernerinet 2016.) Kehitysvammapuolella kehitystä on siis havaittavissa, mutta millainen on vaikeavammaisten päivätoiminnan tulevaisuus? Tähän kysymykseen olisi mielenkiintoista saada vastauksia ja kommentteja alan ammattilaisilta sekä päättäjiltä.

10.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen oli pitkä ja työläs, mutta myös erittäin opettavainen ja antoisa prosessi. Koen, että pitkään jatkunut opinnäytetyöprosessi on kasvattanut minua ihmisenä ja kehittänyt sosionomin ammatissa tarvittavia hyödyllisiä taitoja ja piirteitä. Prosessin aikana opin olemaan kärsivällinen, sinnikäs ja huolellinen. Opin pysähtymään, kuuntelemaan omia voimavarojani ja lepäämään tarvittaessa. Vaikka kuinka yritin, liian väsyneenä opinnäytetyön tekeminen ei onnistunut. Pitkään jatkunut prosessi opetti myös aikatauluttamaan ja suunnittelemaan opinnäytetyön tekoa, jolloin se on edennyt tasaiseen hyvään tahtiin. Lisäksi opin sietämään suunnitelmien muutoksia ja eteen tulleita yllättäviä ongelmatilanteita. Sosionomina ihmisten kanssa työskennellessä uskon, että muutosten sietäminen tulee olemaan erittäin arvokas taito.

Ajatteluni tehtävää kohtaan muuttui opinnäytetyöprosessin aikana. Kun prosessi alkoi, asetin itselleni suuria paineita ja turhaa stressiä. Koin, että tehtävän tulee olla täydellinen ja jopa epäilin osaamistani prosessin aikana. Prosessin edetessä ajatusmaailmani kuitenkin muuttui. Aloin kirjoittamaan raporttia rennommalla otteella ja pidin mielessäni, että tämä on vain yksi tehtävä muiden joukossa. Kun pidin tämän ajatuksen mielessä, huomasin, että stressasin opinnäytetyöstä yhä vähemmän, tekstiä syntyi ja lopulta työ valmistui ajallaan. Tämän ajattelumallin haluan pitää myös tulevana sosionomina mielessä. Vaikka työntekijällä on vastuu asiakkaista, ei kaikesta tarvitse stressata ja huolehtia jatkuvasti. Työasiat tulee jättää työpaikalle, eikä niitä tarvitse pohtia työajan ulkopuolella. Sopivan rennolla asenteella työskennellessä tuntuu työnteko paljon mukavammalta niin itsestä, työkavereista kuin asiakkaistakin.

Opinnäytetyötä tehdessä mielenkiintoni vammaistyötä kohtaan kasvoi entisestään. Teoriatietoon perehtyminen herätti paljon ajatuksia ja opetti paljon uutta vammaisten henkilöiden arkielämän haasteista ja mahdollisuuksista. Tutkimukseen osallistuneisiin asiakkaisiin tutustuminen ja heidän tarinoidensa kuuleminen oli erittäin opettavaista. Heidän kauttaan opin näkemään asioita enemmän vammaisten henkilöiden näkökulmasta ja ajattelemaan asioita eri tavalla. Esimerkiksi se mikä minulle on itsestäänselvyys, ei välttämättä toteudu vammaisen henkilön kohdalla. Arkipäivän rutiinit voivat olla täysin erilaiset minulla ja vaikeavammaisella henkilöllä. Työskentelin opiskeluaikana henkilökohtaisena avustajana vaikeavammaiselle henkilölle ja tämän opinnäytetyön tekeminen

on tuonut hänet yhä uudestaan mieleeni. Asiakkaani jäi joka päivä minun lähdettyäni istumaan pyörätuolissa keittiöön moneksi tunniksi odottamaan, että seuraava avustaja saapuisi laittamaan hänet nukkumaan. Hän ei päässyt liikkumaan keittiöstä mihinkään, sillä keittiön ovella oli pieni kynnyksen jonka yli hän ei jaksanut itseään rullata. Jos häneltä tippui kynä lattialle ristikkoo tehdessä, ei hän sitä sieltä enää saanut nostettua. Jos aurinko häikäisi ikkunasta, ei hän saanut verhoja vedettyä sen eteen. Samankaltaisten asioiden kanssa elää moni vaikeavammainen henkilö. Nämä asiat voivat olla heidän arkipäiväänsä. Opinnäytetyöni otsikko ”Päivätoiminta on hyvä arjen rutiinien piristäjä” saa täysin uuden merkityksen, kun on päässyt kuulemaan ja näkemään millaista elämä voi olla vamman kanssa.

Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden kohtaamisen ja heidän vastausten perusteella opin ymmärtämään millainen merkitys toiminnalla ihmiselle on. Kuinka paljon vertaistuki, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen ja kotoa liikkeelle lähteminen voivat vaikuttaa positiivisesti ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Vaikeavammaisten päivätoiminta on tärkeä palvelu, johon pääsin tutustumaan tätä opinnäytetyötä tehdessä. Tulevana sosionomina tahdon tehdä yhtä tärkeää ja merkityksellistä työtä vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin, tasa-arvoistamisen ja osallisuuden eteen, kuin päivätoiminnan työntekijät tällä hetkellä tekevät. Tämän opinnäytetyön kautta sain hyviä eväitä ja oppia vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyä varten.

LÄHTEET

- Autismisäätiö i.a. Ohjaus- ja valmennuspalvelut. Viitattu 5.8.2017.
<http://www.autismisaatio.fi/fi/Palvelut/Ohjaus-valmennuspalvelut.aspx>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä: opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Eriksson, Susan 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot - vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. 2. painos. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3/2008. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Fowler, Floyd J 2002. Survey research methods. 3rd edition. Thousand Oaks: Sage.
- Haarni, Ilka 2006. Keskenestä yhdenvertaisuutta. Vammaisten henkilöiden hyvinvointi ja elinolot Suomessa tutkimustiedon valossa. Stakes raportteja 6/2006. Viitattu 30.6.2017.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R6-2006-VERKKO.pdf>.
- Hirsijärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Saajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Heinola, Reija (toim.) 2007. Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Henkilökohtainen tiedonanto 2016. Vammaispalvelulain mukaisen päivätoiminnan toiminnan ohjaaja. Vantaa. Haastattelu 30.8.2016.
- Isoniemi, Irma 2012. Mistä apua arkeen?: tutkimus vaikeavammaisten arjen voimavaroista. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus.
- Jyllilä, Maria 2014. Selkeämmin saavutettavat verkkosivut. Metropolia ammattikorkeakoulu. Medianomi. Digitaalinen viestintä.
- Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen analyysi. Viitattu 25.8.2017.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry i.a. Työ- ja päivätoiminta. Viitattu 18.3.2017.
<http://www.kvtl.fi/fi/tyoelama/tyo--ja-paivatoiminta/>.
- Keronen, Merja 2013. Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaalinen- ja terveystieteiden aikakauslehti Tesso. Viitattu 22.4.2017.

<https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>.

- Kinos, Tuula 2013. Tilaa kaikille - kulttuuria jokaiselle: kehittämissuunnitelma vammaisten osallistumismahdollisuuksien lisäämisestä. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma.
- Kirjavainen, Marjaana 2013. Mielekäs toiminta luo hyvinvointia. Viitattu 17.7.2017. <http://www.sydan.fi/terveys-ja-hyvinvointi/mielekas-toiminta-luo-hyvinvointia>.
- Kivistö, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Lapin yliopistopaino: Rovaniemi.
- Konttinen, Juha-Pekka 2015. Päivätoiminta. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 4.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/paivatoiminta>.
- Kuosma, Tapio 2011. Vaikeavammaisen subjektiiviset oikeudet. Helsinki: Kirja kerrallaan.
- Kuusisto-Niemi, Sirpa & Lehmuskoski Antero 2012. Asiakslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Viitattu 28.6.2017. http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1992. 734/3.8.1992. Viitattu 4.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920734#P4>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000. 812/22.9.2000. Viitattu 12.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987. 380/3.4.1987. Viitattu 4.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8b>.
- Martelin, Tuija; Hyyppä, Markku T; Joutsenniemi, Kaisla & Nieminen, Tarja 2009. Hyvä kumppani ja kivat kaverit tuovat terveyttä arkeen. Terveyskirjasto. Lääkärikirja Duodecim. Viitattu 18.7.2017. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00107.
- Omavoima i.a. Vertaistukitoiminta. Viitattu 15.7.2017. <http://www.omavoima.info/vertaistukitoiminta>.

- Rautiainen, Satu 2010. Luento tuetusta päätöksenteosta ja itsemääräämisoikeudesta. Viitattu 7.4.2017.
http://www.savas.fi/userfiles/file/tuepa/TUETTU_PAATOKSENTEKO_JA_ITSEMAARAAMISOIKEUS_SatuRautiainen.pdf.
- Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 28.6.2017. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html.
- Sjöblom, Stina 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010-2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:14. Viitattu 8.4.2017.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130234/Rap%20ja%20mui_2016-14_verkkoversio%20100316.pdf?sequence=1.
- Sosiaalihuoltolaki 2014. 1301/2014. Viitattu 28.8.2017.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp451594512>.
- Suomen lähi- ja perushoitajaliitto 2013. Lähihoitajien eettiset ohjeet. Viitattu 8.4.2017.
https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4599/9938_super_lahihoitajan_eettiset_ohjeet2013.pdf.
- Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Sälekarin Kirjapaino Oy: Somero. Viitattu 18.3.2017.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf.
- Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka: sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: PunaMusta Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. ICF-luokitus 2016. Viitattu 29.8.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus 2016. Viitattu 8.4.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Kunta osallisuuden rakentajana. Viitattu 23.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/ajankohtaista/kampanjat/kuntavaalit-2017/kunta-osallisuuden-rakentajana>.

- Thomas, Gary 2009. How to do your research project. London: Sage.
- Tilastokeskus i.a. Puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 28.6.2017.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>.
- Topo, Päivi 2013. Itsemäärääminen on olennainen osa hyvinvointia. ASPA 3/13. Viitattu 8.4.2017. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32013-itsem%C3%A4%C3%A4r%C3%A4m%C3%A4misoikeus/itsem%C3%A4%C3%A4r%C3%A4minen-olennainen-osa-hyvinvointia>.
- Tornberg, Johanna 2012. Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Työturvallisuuskeskus i.a. Ristiriidoista ratkaisuihin. Viitattu 19.7.2017.
<https://sykettatyohon.fi/fi/teemat/ristiriidoista-ratkaisuihin>.
- Vantaan kaupungin vammaispalvelut, perehdytyskansio i.a. Viitattu 2.4.2017.
- Vantaan kaupunki. Vammaispalvelujen päivätoiminta i.a. Viitattu 2.4.2017.
http://www.vantaa.fi/terveys-_ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/tyota_ja_toimintaa/paivatoiminta.
- Vantaan kaupunki. Neuvonta ja palveluohjaus i.a. Viitattu 2.4.2017.
http://www.vantaa.fi/terveys-_ja_sosiaalipalvelut/vammaisten_palvelut/neuvonta_ja_palveluohjaus.
- Vernerinet 2015. Mielenterveyteen vaikuttavat tekijät. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 17.7.2017. <http://verneri.net/yleis/mielenterveyteen-vaikuttavat-tekijat>.
- Vernerinet 2016. Päivätoiminnan kehittäminen. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 5.8.2017. <http://verneri.net/yleis/paivatoiminnan-kehittaminen>.
- Vernerinet 2017. Tuettu päätöksenteko. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Viitattu 2.4.2017. <http://verneri.net/yleis/tuettu-paatöksenteko>.
- Vilpas, Pertti i.a. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 25.8.2017.
<https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>.
- Öystilä, Satu 2012. Ryhmädynamiikkaa ja ryhmän ohjaaminen. Viitattu 17.7.2017.
<http://www.redu.fi/loader.aspx?id=d1b0aca1-5c45-46b7-98b3-831826435e06>.

LIITTEET

LIITE 1. Tiedote asiakkaille

TIEDOTE

Vantaan vammaispalvelujen päivätoiminnan asiakastyytyväisyyskysely

Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelija Salla Hirvonen tekee opinnäytetyönä tutkimusta, jonka tavoitteena on toteuttaa Vantaan kaupungin vammaispalvelujen päivätoiminnan asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tavoitteena on selvittää miten palvelu toimii tällä hetkellä sekä tuottaa tietoa, jonka perusteella päivätoimintaa voidaan kehittää.

Kyselyyn osallistuminen on asiakkaille vapaaehtoista ja päätöksen osallistumisesta saa perua missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Kyselystä kieltäytyminen ei tule vaikuttamaan millään tavoin asiakkaan palveluihin nyt eikä tulevaisuudessa.

Kysely toteutetaan nimettömänä eikä kyselyyn osallistuvien henkilöllisyys tule ilmi tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkijalla on vaitiolovelvollisuus, joten päivätoiminnan työntekijät eivätkä muutkaan tahot saa tietoonsa yksittäisen vastaajan antamia tietoja missään vaiheessa tutkimusta. Vain tutkimuksen lopulliset yhteen kootut tulokset tulevat julkiseen tietoon valmiin opinnäytetyön muodossa.

Kysely toteutetaan haastattelulla joka äänitetään jokaisen halukkaan osallistujan suostumuksella. Kyselyyn voi osallistua, vaikkei antaisikaan lupaa äänittämiselle. Äänitteet on tarkoitettu vain opinnäytetyötä tekevän opiskelijan käyttöön ja ne hävitetään asianmukaisesti kun aineistoa ei enää tarvita.

Jos olet halukas osallistumaan tutkimukseen, ilmoita halukkuutesi päivätoiminnan ohjaajille.

Lisätietoja tutkimuksesta voi kysellä suoraa opinnäytetyön tekijältä Salla Hirvoselta:

puhelin 041-5466445

sähköposti salla.hirvonen@student.diak.fi

LIITE 2. Haastattelun suostumuslomake

Suostumuslomake

Vantaan vammaispalvelujen päivätoiminnan asiakastyytyväisyyskysely

Olen saanut tietoa opinnäytetyöstä, jonka tarkoituksena on toteuttaa Vantaan vammaispalvelujen päivätoiminnan asiakkaille tyytyväisyyskysely. Kyselyn tavoitteena on selvittää miten päivätoiminta tällä hetkellä toimii sekä miten sitä voisi kehittää.

Ymmärrän että osallistumiseni on täysin vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä osallistumisesta koska tahansa kertomatta syytä. Ymmärrän myös, että kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Tällä lomakkeella annan luvan haastatella itseäni opinnäytetyötä varten:

Haastattelun saa nauhoittaa kyllä ei

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn haastattelulomake

HAASTATTELULOMAKE

1. Oletko kokenut päivätoiminnan pääasiassa mieleisenä? Halutessasi voit perustella vastustasi.

kyllä ei en osaa sanoa

2. Onko mielipiteitäsi ja toiveitasi kuultu päivätoiminnan suunnittelussa?

kyllä ei en osaa sanoa

3. Onko ajankohta, jolloin päivätoimintaa järjestetään sinulle sopiva? (Viisi tuntia klo 9.00-14.00.)

kyllä ei en osaa sanoa

4. Mikä voisi olla parempi ajankohta sinulle?

5. Koetko, että nykyinen ryhmänne on toimiva?

kyllä ei en osaa sanoa

6. Millaisia asioita haluaisit ryhmässänne muuttaa?

7. Koetko, että sinut huomioidaan yksilönä ryhmässä?

kyllä ei en osaa sanoa

8. Millaisia asioita haluaisit päivätoiminnassa muuttaa tai parantaa?

9. Palautetta ohjaajille

LIITE 5. Sisällönanalyyysirunko

