

Arja Koski & Sannariikka Sivula

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN KEHITTÄMINEN KEHITYSVAMMAI- SILLE TYÖTOIMINNAN ASIAKKAILLE

Opinnäytetyö
Sosionomi

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Arja Koski & Sannariikka Sivula	Sosionomi (AMK)	Elokuu 2019
Opinnäytetyön nimi		
Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen kehitysvammaisille työtoiminnan asiakkaille		37 sivua 3 liitesivua
Toimeksiantaja		
Parik-säätiö		
Ohjaaja		
Auli Jungner		
Tiivistelmä		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittäminen kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkaille. Tavoitteena oli osallistaa asiakkaat ja henkilökunta mukaan kehittämistoimintaan sekä oppia käyttämämme menetelmän vaiheiden merkitykset ja mitä seikkoja tämän kaltaisen kyselyn luomisessa tulisi huomioida. Opinnäytetyö on toimintakeskeinen ja se sisältää tuotoksen eli asiakastyytyväisyyslomakkeen suunnittelun ja testauksen sekä menetelmän kuvauksen eri vaiheineen ja niiden arvioinnin.</p> <p>Kyselyn laatimisen tueksi on kerätty tietoa kehitysvammaisuudesta, työtoiminnasta, asiakastyytyväisyydestä ja kommunikoinnissa huomioon otettavista asioista. Suomen hallituksen ja EU:n toimenpiteissä köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi korostetaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta, jotka kulkevat myös tässä työssä mukana keskeisinä elementteinä. Kehitysvammaisuuden määritelmistä on nostettu esiin erityisesti sosiaalinen näkökulma, jossa yksilön vaikeudet nähdään enemmän ympäristön asenteista johtuvina, eikä niinkään itse vamma aiheuttamina.</p> <p>Menetelminä opinnäytetyössä käytettiin toiminnallista kehittämisprosessia, jossa edetään tavoitteiden määrittelyn ja suunnittelun kautta toteutukseen ja lopulta koko prosessin arviointiin. Tyypillistä tälle menetelmälle on jokaisen vaiheen jälkeen tapahtuva reflektointi, jonka tarkoituksena on osoittaa toiminnan mielekkyys tavoitteisiin nähden. Näin toimien suunnitelmat voivat elää työn mukana ja muokkautua tilanteeseen sopiviksi.</p> <p>Kehitystyönä valmistunut kysely palvelee osaa asiakkaista sellaisenaan, osalle se toimii vähintäänkin välineenä osallisuuden kokemiseen. Kyselyn ohella toimintaympäristö itsessään toimii laadun kehittämisen mittarina. Kyselyn teettämisen aikana tehtyjen havaintojen pohjalta voidaan saada tietoa, jota hyödyntää asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.</p> <p>Kyselyn on tarkoitus jäädä työtoiminnan henkilökunnan käyttöön. Lomakkeen avulla voidaan arvioida toiminnan laatua ja kehittää sitä edelleen. Osallistamisen myötä kehittämisprosessin on tarkoitus jatkua toimeksiantajan omien päämäärien mukaisesti senkin jälkeen, kun opinnäytetyöprosessi on tullut päätökseen.</p>		
Asiasanat		
kehitysvammaisuus, työtoiminta, osallisuus, asiakaslähtöisyys, kehittämisprosessi		

Author (authors)	Degree	Time
Arja Koski & Sannariikka Sivula	Bachelor of Social Services	August 2019
Thesis title Development of Customer Satisfaction Survey for the Mentally Disabled Customers of Sheltered Work		37 pages 3 pages of appendices
Commissioned by Parik Foundation		
Supervisor Auli Jungner		
<p data-bbox="164 768 1461 1055">Abstract</p> <p data-bbox="164 837 1461 1055">The purpose of this thesis was developing a customer satisfaction survey for the mentally disabled customers of sheltered work. The objective was to involve the customers and the staff to join the development, learn the significances of the stages of the method we used and what points should be attention to in the creation of a survey like this. The thesis is focusing to orientation and it contains planning and testing of the survey and description of the method with its separate stages and evaluation.</p> <p data-bbox="164 1093 1461 1346">To support the drawing of the survey information has been searched about mental disability, sheltered work, customer satisfaction and matters considered in communication. In the measures of the government of Finland and EU to prevent poverty and displacing, emphasizing people's involvement and autonomy, which are also central elements of this thesis. Especially the social point of view has been brought out from the definitions of mental disability. Accordingly, the difficulties of individual are seen more attitudes of the environment, not caused by the disability itself.</p> <p data-bbox="164 1384 1461 1525">The method used in the thesis was functional development process, which is proceeded through definition of objectives and planning to the practical realization and eventually evaluation of the whole process in the end. Reflection after each stage is typical for this method. The purpose is to point out the sensibility of the operation compared to objectives.</p> <p data-bbox="164 1563 1461 1704">The survey which has been completed as development work serves some of the customers as such, to a part it serves at least as the tool for experiencing participation. In addition to the survey, the environment itself serves as an indicator of the developing of the quality, based on the observations made during the survey made.</p> <p data-bbox="164 1742 1461 1861">The purpose is that the survey will stay for the use of the staff in sheltered work, as developing the quality of operations. Along with the involvement, development process is to continue according to the principal's own goal after this thesis process has come to an end.</p>		
<p data-bbox="164 1944 320 1973">Keywords</p> <p data-bbox="164 2011 1461 2040">mental disability, sheltered work, involvement, customer orientation, development process</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KEHITYSVAMMAISUUS	7
2.1	Sosiaalinen näkökulma.....	8
2.2	Kehitysvammaisten asema yhteiskunnassa	9
3	OSALLISUUS JA SEN EDISTÄMINEN	11
3.1	Asiakaslähtöinen toimintatapa	12
3.2	Selkeä ja ymmärrettävä kieli vuorovaikutuksen tukena	13
4	TYÖTOIMINTA	15
4.1	Työtoiminnan taustaa	15
4.2	Työtoiminnan sisältö tänä päivänä.....	15
4.3	Työn merkityksestä.....	16
5	PARIK-SÄÄTIÖ.....	17
6	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN ARVIOINTI.....	18
7	OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	20
8	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	21
8.1	Menetelmänä kehittämisprosessi.....	21
8.2	Menetelmän kuvaus	22
8.3	Osallisuus ja osallistaminen kehittämisprosessissa	24
8.4	Kehittämistoiminnan luonne	25
8.5	Opinnäytetyön vaiheet ja eteneminen.....	27
	Ideointivaihe	28
	Suunnitteluvaihe	28
	Toteutusvaihe	29
	Arviointi.....	32
9	JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	33
9.1	Eettisyys ja luotettavuus	33

9.2 Pohdintaa.....	34
LÄHTEET	38
LIITTEET	

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

1 JOHDANTO

Osallisuuden edistäminen on yksi Suomen hallituksen ja Euroopan unionin keinoista syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisemiseksi (Osallisuus). Suomi on myös sitoutunut noudattamaan YK:n vammaissopimusta, jonka keskeisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yhdenvertaisuus sekä osallisuus (YK:n vammaissopimus).

Osallisuuden edistäminen vähentää eriarvoisuutta ja koskettaa siten erityisesti myös vammaisia ihmisiä. Suomen hallitus onkin tehnyt esityksen uudesta vammaispalvelulaista, jonka tarkoituksena on yhdistää vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki yhdeksi vammaisten henkilöiden sosiaalihuollon erityispalveluja koskevaksi laiksi. Uusi laki painottaa riittävien palvelujen saamisen turvaamisen lisäksi vammaisten henkilöiden osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Lain tarkoituksena on lisätä vammaisten osallistumista ja osallisuutta erityisesti palvelujen tarvetta arvioidessa, palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. (Vammaislainsäädännön uudistus.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee kehitysvammaisia työtoiminnan asiakkaita ja heille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn tekemistä toiminnallisen kehittämisprosessin keinoin. Pääasiallisena tavoitteena on tuottaa kysely työtoiminnan asiakkaille. Työn tilaajana toimiva Parik-säätiö toivoo voivansa käyttää kyselyä asiakkaillaan ja siitä saatavia vastauksia toimintansa laadun kehittämiseen. Työn tilaus syntyi tarpeesta saada käyttöön tarkoituksenmukainen, asiainsa mittaava kysely, jolla voidaan mahdollisimman hyvin arvioida erityisryhmien toiveita ja tarpeita liittyen työtoiminnassa olemiseen ja siellä viihtymiseen. Kyselyä voidaan soveltaa tarvittaessa myös tilaajan muille asiakasryhmille kuten mielenterveyskuntoutujille. Kyselyä tehtäessä on huomioitava asiakaskunnan tarpeet ja toimintakyky, joita olemme halunneet korostaa tässä työssä ottamalla kyselyn kehittämiseen mukaan sekä asiakkaita että työntekijöitä. Asiakkaiden ja työntekijöiden osallistamisen myötä toivomme, että saamme luotua kyselyn, joka mittaa asiakaslähtöisesti työtoiminnan sisältöä. Aiemmin käytössä olleet kyselyt eivät ole täysin tyydyttäneet toimeksiantajan tarpeita, siksi uudelle versiolle on tilausta.

Idea aiheeseen nousi siis selkeästä tarpeesta. Meillä molemmilla oli kiinnostusta kehitysvammaisiin asiakasryhmänä sekä alun perin jo sidoksia toimeksiantajaan harjoittelujen kautta. Työhön oli luonteva ryhtyä, kun tilaaja, toiminta-alue ja osa asiakkaistakin oli tuttuja. Toinen meistä on lisäksi työsuhteessa tilaajan kanssa. Menetelmäksi valittu toiminnallinen kehittämisprosessi mahdollistaa yhteistyössä tapahtuvan toiminnan, jossa seurataan koko ajan prosessin kulkua ja tehdään muutoksia kyselyyn saadun palautteen pohjalta.

Teoriaosuudessa kuvailemme kehitysvammaisuuteen liitettyjä määritelmiä ja näkemyksiä, joiden kautta pyrimme valottamaan asiakaskuntaa ja sitä kautta myös työn toteuttamisessa huomioitavia seikkoja. Työssä painottuu erityisesti kehitysvammaisuuden sosiaalinen näkökulma. Pohdimme myös kehitysvammaisten asemaa yhteiskunnassa. Työtoimintaa käsittelemme yleisesti sen alkulähteiltä tähän päivään sekä hieman työn merkitystä. Osallisuus on tässä kehittämisprosessissa yksi kantavia tekijöitä ja se kulkeekin mukana läpi työn itsenäisenä osana sekä menetelmän kuvaamisen yhteydessä. Käymme lisäksi läpi kyselyn ohella muita käyttökelpoisia arviointimalleja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen.

2 KEHITYSVAMMAISUUS

Kehitysvammaisuutta voidaan määritellä usealla eri tavalla, kuten lääketieteellisestä, sosiaalisesta ja toimintakyvyn näkökulmasta. Suomessa käytössä oleva WHO:n ICD-10-tautiluokitus määrittelee kehitysvammaisuuden seuraavasti: *Älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa mielen kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Heikosti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli yleiseen älykkyystasoon vaikuttavat älylliset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset kyvyt. Älylliseen kehitysvammaisuuteen saattaa liittyä tai olla liittymättä mitä tahansa muita henkisiä tai ruumiillisia häiriöitä.* Tautiluokitus luokittelee kehitysvammaisuuden neljään eri asteeseen toimintakyvyn mukaan: lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaan. (Työtoiminta.)

AAIDD-määritelmä perustuu toimintakykyyn. Määritelmän mukaan kehitysvammaisuus on vammaisuutta, jota luonnehtivat huomattavat rajoitukset sekä

älyllisissä toiminnoissa että adaptiivisessa käyttäytymisessä. Älylliset toiminnot tarkoittavat henkilön yleistä henkistä suorituskykyä, kuten päättelykykyä, ongelmanratkaisukykyä, monien asiayhteyksien ymmärtämistä ja kokemuksesta oppimista sekä oman toiminnan suunnittelutaitoa. Adaptiivinen käyttäytyminen tarkoittaa erilaisia jokapäiväisessä elämässä tarvittavia käsitteellisiä, sosiaalisia ja käytännöllisiä taitoja. (Työtoiminta.)

Kehitysvammaisuuden sosiaalisen mallin mukaan jostakin ihmisen ominaisuudesta tulee vammaisuutta yhteiskunnan asettamien esteiden ja asenteiden kautta ja kehitysvammaisuus näyttäytyykin ennen kaikkea yhteisön suhteena yksilöön. Sosiaalinen malli korostaa, että vamman haitta johtuu yhteiskunnasta sekä henkilön sosiaalisesta ja kulttuurisesta ympäristöstä eikä vammasta itsestään. Malli korostaa, että jokainen kehitysvamma-diagnoosin saanut ihminen on erilainen ja että ihminen on aina enemmän kuin diagnoosi. (Työtoiminta.)

2.1 Sosiaalinen näkökulma

Sosiaalisella näkökulmalla on yhteys yksilön toimintakykyyn ympäristössään. Sosiaalisella toimintakyvyllä on vaikutusta siihen, miten yksilö suoriutuu päivittäisistä toiminnoistaan. Alentunut toimintakyky näkyy vaikeuksina vuorovaikutuksessa ja rooleissa omassa toimintaympäristössä, jotka heijastuvat käytökseen mm. hankaluuksina arkisissa asioissa, vähäisenä motivaationa ja taitojen uupumisena, kiusatuksi tai torjutuksi tulemisena ja aloitteellisuuden ja rohkeuden hiipumisena. (Savukoski & Kauramäki 2007, Hieta-Aho 2017, 10 mukaan.) Usein vammaisuuteen liitetyt ominaisuudet nähdään yksilön vaikeutena selvitä elämästään ja tämä näkemys onkin aiheuttanut kritiikkiä siitä, että se asettaa kehitysvammaiset marginaaliin, eikä sen perustana ole yksilö vaan ajattelu-tapa, joka korostaa valtaväestön määräävää asemaa ja sitä, millainen ihminen siihen voi kuulua (Oliver & Barnes 2012, Vehmas 2007, Hieta-Aho 2017, 10 mukaan).

Vammasta aiheutuva yksilöllinen haitta näkyy siinä, miten hyvin sosiaalinen toimintaympäristö suhtautuu erilaisuuteen. Tällöin vammaisuuden sosiaalinen ja biologinen näkökulma kulkevat rinnakkain. (Lampinen 2007, Hieta-Aho

2017, 10 mukaan.) Tarkasteltaessa sosiaalista toimintakykyä osallisuus nousee merkittäväksi käsitteeksi. Suomalaisessa yhteiskunnassa kukaan on harvemmin täysin ulkopuolella, sillä osallisuus voi toteutua niin monin eri tavoin. Kehitysvammaisten asema olisikin määriteltävä sen mukaan, miten vamma vaikuttaa ratkaisujen ja valintojen tekemiseen. (Savukoski & Kauramäki 2007, Hieta-Aho 2017, 10 mukaan.) Puhuttaessa kehitysvammaisista vallitseva käsitys vaikuttaa olevan usein se, että heille sopivat parhaiten yksinkertaiset tehtävät ja että heidän työtahtinsa on hidasta, jolloin kehitysvammaiset nähdään kaikki samankaltaisena joukkona, vaikka jotkut heistä voivat tehdä vaativia, nopeaa reagointia edellyttäviä töitä (Kairi ym. 2010, 349).

2.2 Kehitysvammaisten asema yhteiskunnassa

Ympäristön antamat määritelmät kehitysvammaisuudelle ovat aina vaikuttaneet siihen, miten vammaisuus on nähty. Vamman ominaispiirteet sekä yhteiskunnassa kulloinkin vallitseva poliittinen ja taloudellinen tilanne ovat muokanneet tulkintoja kehitysvammaisuudesta, jolloin se on jatkuvasti sosiaalisessa yhteydessä yhteiskuntaan. (Vehmas 2005, Lampinen 2007, Grue 2016, Hieta-Aho 2017, 9 mukaan.) Suomessa vammaishuollolle ei ollut pitkään aikaa lainsäädäntöä eikä vammaisuutta käsittelevää termistöä. Kehitysvammaisuudesta ei juurikaan puhuttu ja se nähtiin osana köyhyysongelmaa. (Harjula 1996, Hieta-Aho 2017, 10 mukaan.)

Käsitteinä vammaisuus ja vajaakuntoisuus syntyvät ja muuntuvat lainsäädännön mukaan, vaikka niiden yleensä ajatellaan olevan lääketieteen perusteella määräytyviä. Määreet ovat seurausta teollisen yhteiskunnan tarpeista, joiden perusteella on haluttu rajata palkkatyöhön kykenemättömien ihmisten ryhmiä. Termien kehitys on tapahtunut viimeisen kahdensadan vuoden aikana ja niiden käyttämisessä on nähtävissä muutoksia sen mukaan, miten elinolosuhteet, työskentely ja etenkin asenteet ovat aikojen saatossa vaihdelleet. Suomessa jako vammaisiin ja vajaakuntoisiin nähdään alkaneen kuntien vaivahoidon ja tehdasyhteisöissä tapahtuneen sosiaalisen toiminnan myötä. (Kairi ym. 2010, 6.)

Teollistuminen sai aikaan sen, että vammaisuudesta tuli yhteiskunnallinen kysymys. Maatalousyhteiskunnassa perhe oli huolehtinut vammaisista ja kun työkykyiset ihmiset siirtyivät tehtaisiin töihin, vammaisten hoidosta tuli uudessa tilanteessa ongelma. (Oliver & Barnes 2012, Hieta-Aho 2017, 10 mukaan.) Tehtaissa työ oli niin monimutkaista ja vaativaa etteivät hitaammat ja heikommat pärjänneet mukana. Yhteiskunnassa alettiin jakaa ihmisiä hyväksytyihin ja hyljeksittyihin työelämässä menestymisen perusteella. Kehitysvammaisten sosiaaliset vaikeudet rinnastettiin sairaalloisuuteen ja vammaisuutta alettiin hoitaa lääketieteen avulla laitoksissa (Vehmas 2005, Hieta-Aho 2017, 11 mukaan.) Kuntoutusnäkökulma tuli mukaan vammaishuoltoon Suomessa sotavuosien jälkeen, kun vuonna 1947 säädettiin invalidihuoltolaki sodassa vammautuneiden avuksi, jolla oli vaikutusta myös muihin vammaisiksi katsottujen asemaan (Harjula 2003, Hieta-Aho 2017, 12 mukaan).

Laissa huomioitiin kuitenkin vain ne, joilla oli fyysinen tai ulkoinen vamma, kuten sokeat, kuuromykät ja raajainvalidit. Koko persoonaan vaikuttaneet psyykkiset vammat jäivät lain ulkopuolelle. (Vuorela 2010, 7) Laki vaihtui vuonna 1987 vammaispalvelulaksi, jossa määriteltiin tukitoimet ja palvelut vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisen osallistumisen turvaamiseksi (Puumalainen ym. 2003, Hieta-Aho 2017, 12 mukaan). Jako fyysisiin ja psyykkisiin vammoihin näkyy kuitenkin laista huolimatta edelleen palvelujärjestelmässä ja työelämässä, joissa invalideja pyritään auttamaan normaaleihin yhteiskunnan toimintoihin mukaan, kun taas kehitysvammaisille palvelut painottuvat laitoshoidon tai tälle ryhmälle erikseen kohdistettuihin toimiin. (Vuorela 2010, 7.)

Nykyään suuntana näyttää kuitenkin olevan se, että vammaisten ihmisten asema tulisi olemaan tasapuolinen kaikkiin ihmisiin nähden. Sairautta ja vammaisuutta korostavan potilasasetelman ja palvelujärjestelmäkeskeisyyden sijaan vammaispalveluissa halutaan tuoda esiin yksilön roolia itsenäisenä ja tasavertaisena yhteisön jäsenenä, joka päättää itse omasta elämästään. Jokaisella tulisi olla tarvittava tuki ja mahdollisuudet osallistua yhteiskuntaan omalla panoksellaan ja yhteiskunnan sekä palvelujärjestelmän olisi taattava tämä. (Kairi ym. 2010, 15.)

3 OSALLISUUS JA SEN EDISTÄMINEN

Osallisuudella tarkoitetaan kuulumista johonkin, omassa yhteisössä ja yhteiskunnassa, työn tekemisen, harrastuksen, osallistumisen ja vaikuttamisen kautta. Se on kokemusta mukana olemisesta. Osallisuutta voidaan pitää hyvän elämän edellytyksenä. (Harju 2004.) Siihen liittyy voimakkaasti kokemuksellisuus ja jakaminen, jotka ulottuvat identiteettiin saakka tai antavat tunteen jäsenyydestä yhteisössä sekä vaikuttamismahdollisuuksista omassa yhteisössä tapahtuvissa prosesseissa (Haahtela 2004, Harju 2004 mukaan). Viirikorpi (1993, Harju 2004 mukaan) kirjoittaa osallisuuden tarkoittavan henkilökohtaisesta sitoutumisesta kumpuavaa vaikuttamista asioiden tapahtumiseen ja vastuun ottamista niiden seurauksista. Pohjana osallisuudelle voidaan ajatella olevan yhteisen tiedon jakaminen.

Kehitysvammaisten tukiliiton sivuilla (2017) todetaan osallisuuden muodostuvan kolmesta tekijästä: demokratiasta, yhteisöllisyydestä ja autonomiasta. Demokratia sisältää teot ja vaikuttamismahdollisuudet yhteisten asioiden hoidossa, äänestämisen tai erilaisiin raateihin tai valtuustoihin osallistumisen. Yhteisöllisyyteen kuuluu mahdollisuus olla mukana lähiyhteisöissä ja yleisten palvelujen käyttämisen erityispalvelujen sijaan. Autonomialla tarkoitetaan kykyä ja tilaisuutta toimia itsenäisesti niin, että omilla valinnoilla voi saavuttaa jotain konkreettista ja käyttämiään palveluja pääsee valitsemaan sekä vaikuttamaan niiden sisältöön.

Pro gradu- työssään Hieta-Aho (2017,13) kirjoittaa (Barnes 2012 mukaan) ettei kehitysvammaisilta voida odottaa samankaltaista työpanosta kuin vammattomilta ja tällöin tuen tarpeet on tunnistettava realistisesti, jotta yhteiskunnallinen osallisuus voi toteutua. Vammaispoliittisessa ohjelmassa (2010-2015) todetaan vammaisten henkilöiden oikeuksien korostuneen 2000-luvulla niin, että vammaispolitiikka on alkanut edistämään heidän yhdenvertaisuuttansa ja osallisuutta, johon kuuluu yhteiskunnan kehittäminen kaikille tasa-arvoiseksi toimia ja elää (Vampo 2010-2015, Hietala 2018, 13 mukaan).

3.1 Asiakslähtöinen toimintatapa

Asiakslähtöisyyden käsite on tullut Suomeen 1990-luvun alkupuolella. Vähän myöhemmin vuoden 1999 hallitusohjelmassa sosiaali- ja terveystalouden laatu ja asiakslähtöisyys yhdistettiin toisiinsa läheisesti. Se pitää sisällään asiakkaan päätösvallan omiin asioihinsa palvelujärjestelmässä, tasaveroisena ammattilaiseen nähden. Asiakslähtöisyyttä turvaamaan säädettiin lisäksi laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Myös laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä uusi terveydenhuoltolaki (1326/2010) ajavat asiakasnäkökulman toteutumista. (Hyvärinen 2011, 8.)

Asiakslähtöisyys on yksi työskentelyn perusarvoista sosiaalialalla. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan ennen kaikkea asiakkaan äänen kuulemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Kun työskentelyn lähtökohtana on asiakslähtöisyys, toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisten tarpeidensa kautta. Asiakslähtöisyys toteutuu, kun asiakas kokee aidosti osallisuutta voidessaan vaikuttaa omiin asioihinsa. Tämä edellyttää sitä, että asiakkaalla on tieto eri vaihtoehdoista ja mahdollisuus tehdä valintoja. Esteenä asiakslähtöisyyden toteutumiselle voi olla esimerkiksi asiakkaan kyvyttömyys ilmaista toiveitaan. (Hallikainen ym. 2017, 12-15.)

Kun kehitysvammaiselle henkilölle tehdään työtoimintaan tai muuhun elämään liittyviä suunnitelmia, hän itse ei välttämättä ole edes paikalla silloin. Tällöin työskentelyssä voi ilmetä hankaluuksia tai muutostarpeita myöhemmin. Asiakslähtöisessä ja yksilökeskeisessä toimintamallissa keskeistä on kuulla henkilöä itseään hänen omista toiveistaan ja tarpeistaan oman elämänsä suhteen. Suunnitelmia voidaan tarpeen mukaan muuttaa säännöllisten tarkistusten myötä. (Duffy 2005, Kairi ym. 2010, 22 mukaan.) Asiakslähtöisyys edesauttaa avoimuutta ja luottamusta asiakkaan ja palvelutuottajan välillä. Elämänhallinnan ja voimaantumisen tunne saattaa vahvistua, kun asiakas on mukana suunnitelmien teossa. (Metropolia 2014.)

Kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat tarvitsevat usein muiden ihmisten tukea työn tekemisen aloittamisessa ja tässä työvalmentajat voivat auttaa.

Kehitysvammaisten edunvalvontajärjestö Me itse ry:n (2004) lausunnossa sanotaan, että tuen ja palveluiden on edistettävä osallisuutta yhteiskuntaan niin, että kehitysvammaisten mahdollisuudet ja voimavarat tulevat ymmärretyiksi. Suomi on allekirjoittanut vuonna 2007 YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan sopimuksen (2006), jossa todetaan kaikenlaisen työsyrynnän olevan kielletty ja jokaisella olevan oikeus suotuisiin ja oikeudenmukaisiin työoloihin. Sen lisäksi vammaisten henkilöiden työllistymismahdollisuuksia ja uralla etenemistä olisi tuettava sekä autettava löytämään, saamaan ja säilyttämään työpaikka. (Kairi ym. 2010, 14.)

Toimivassa vuorovaikutuksessa ihmiset ovat viestintätilanteessa aidosti läsnä toisilleen ja kiinnostuneita toistensa asioista (Tietoa vuorovaikutuksesta). Jokaisella ihmisellä, myös kehitysvammaisella, on tarve olla vuorovaikutuksessa. Kehitysvammaisella henkilöllä on usein vaikeuksia puheen ymmärtämisessä tai tuottamisessa, vuorovaikutusta ja kommunikointia on silloin tarpeen tukea erilaisin tavoin. Ensiksi on tärkeää selvittää miten henkilö kommunikoi ja mukauttaa oma ilmaisu sen mukaiseksi. Ympäristön rauhoittaminen ja tilanteessa vastavuoroisesti oleminen on tärkeää. Kiireettömyyden tuntu kommunikointitilanteessa antaa henkilölle, jolla on puheen tuottamisen ja ymmärtämisen vaikeuksia, aikaa ja tilaa ajatuksille ja omalle ilmaisulle. (Kommunikointi.)

Ihminen oppii, kehittyy ja pitää yllä toimintakykyään ollessaan vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Minäkuvan muodostumisen kannalta on tärkeää saada kokea ymmärrystä ja hyväksyntää itseään kohtaan. Eheä minäkuva pitää sisällään myös käsityksen siitä, miten vamma vaikuttaa toimintakykyyn. (Kaski ym. 2012, Suojanen-Annala 2017, 19 mukaan.)

3.2 Selkeä ja ymmärrettävä kieli vuorovaikutuksen tukena

Asiakastyytyväisyyskyselyä laatiessa on otettava huomioon kohderyhmä ja sen erityispiirteet. Laadukkaan kyselyn aikaansaamiseksi tulee huomioida asiakaskunnan kehitystaso ja kyvyt vastata kysymyksiin toivottujen vastausten saamiseksi. Kun kyseessä on kehitysvammaiset, tärkeiksi tekijöiksi muodostuu kysymysten ymmärrettävyys ja vastausvaihtoehtojen selkeys. Tekstiä ymmärtääkseen kehitysvammaisen tarvitsee usein pelkistettyä kieltä. Puhutun ja

kirjoitetun kielen ymmärtämisellä on merkitystä osallisuuden kokemiseen. Kirjoitettaessa henkilöille, joilla on haasteita kielellisessä ymmärtämisessä, voidaan pyrkiä hyödyntämään selkokielen periaatteita.

Selkokeskuksen (2018) määritelmän mukaan selkokieli on sisällöltään, sanastoiltaan ja rakenteeltaan yleiskieleltä ymmärrettävämmäksi ja luettavammaksi mukautettu suomen kielen muoto. Se on suunnattu ihmisille, joilla on kielellisiä vaikeuksia, kuten vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokielisessä tekstissä aihetta käsitellään hyvin konkreettisella tasolla ja selitetään sanoja, joita yleiskielessä ei ole tarvetta selittää. Oleellista selkokielessä on myös tekstin selkeä ulkoasu.

Erja Misukka (2009, 49) toteaa väitöskirjassaan, että kehitysvammaista haastateltaessa kysymykset ja sanavalinnat tulee muokata tosiasiallista ymmärrystä ja ikätasoa vastaavaksi. Hän viittaa tekstissään kymmenen kohdan listaan huomioon otettavista asioista (Prosser & Bronley 1998):

1. Lyhyet sanat ja lauseet
2. Sivulauseiden välttäminen
3. Kysymykset aktiivimuodossa
4. Kysymysten aikamuotona preesens
5. Abstraktien käsitteiden välttäminen
6. Kielteisessä sävyssä olevien johdattelevien kysymysten välttäminen
7. Erikoiskielen ja slangisanojen välttäminen
8. Kuvailevan kielen välttäminen
9. Puhekielisyyden välttäminen
10. Kysymysten ymmärrettävyyden varmistaminen etukäteen.

Kyselyä tehtäessä sekä asiakkaita haastateltaessa käytimme yllä olevaa listaa ja selkokielen periaatteita sen kokemuksen pohjalta, joka meillä jo oli kyseessä olevan asiakaskunnan kanssa työskentelystä ja heidän kanssaan kommunikoinnista.

4 TYÖTOIMINTA

Nuorilla ja aikuisilla kehitysvammaisilla on mahdollisuus osallistua työtoimintaan, jota järjestetään kuntien, kuntayhtymien, yksityisten toimijoiden sekä säätiöiden ylläpitämissä työ- ja toimintakeskuksissa. Työtoiminnan järjestäminen perustuu kehitysvammaisten erityishuoltolakiin ja sosiaalihuoltolakiin. (Työtoiminta.)

4.1 Työtoiminnan taustaa

Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien työtoiminnalla on osittain samat historialliset taustat. Työtoiminnan juuret ulottuvat 1930-luvulle Saksaan, jossa mielenterveyskuntoutujille alettiin toteuttaa uutta hoitomuotoa, työhoitoa. Mielenterveystyössä työ on näyttäytynyt ensin hoidollisena ja sitten kuntouttavana toimintona, josta ei maksettu palkkaa koska sen ajateltiin lisäävän psyykkisiä oireita. Sen myötä tulivat teollisuus- ja askarteluterapia, jotka siirtyivät myöhemmin nykyisten päiväkeskusten toimintatavoiksi. Niin ikään kehitysvammalaitoksissa oli työtoimintaa, jotka siirtyivät 1990-luvulta lähtien joiltain osin toteutettaviksi samoissa toimintaympäristöissä yhdessä mielenterveyskuntoutujien kanssa. (Vuorela 2010, 8.) Parikilla kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat työskentelevät samassa toimintaympäristössä ja asiakas-tyytyväisyyskyselyn on tarkoitus tulla myös mielenterveyskuntoutujien käyttöön sen soveltuvin osin.

4.2 Työtoiminnan sisältö tänä päivänä

Työskentely työtoiminnassa muodostuu useimmiten kokoonpano- ja pakkaus-työstä, jota tehdään yrityksille alihankintana, sekä tekstiili- ja puutöistä. Asiakkaat ovat mukana myös työkeskusten omissa toimissa, kuten keittiö-, siivous- ja kiinteistönhuoltotoissa osana työtoimintaa. Työpäiviin voi sisältyä tämän lisäksi liikuntaa ja esimerkiksi arki- ja työelämätaitojen harjoittelua. Työaika ja sen pituus sovitaan aina yksilöllisten tarpeiden mukaan. Toiminnasta maksetaan korvaus, työosuusraha, joka on 0-12 e päivältä. Keskimäärin maksettava raha on 5 e ja sen suuruus määräytyy työkeskuksen päätöksellä. Usein asiakkaalle tulee maksettavaksi esimerkiksi lounaan hinnasta toimintakeskukselle

ylläpitomaksu, joka saattaa olla työosuusrahaa suurempi. Erityishuoltolain mukaan järjestetty työtoiminta oikeuttaa kuljetukseen, jonka maksajana voi olla kunta tai kuntayhtymä, muutoin palvelun järjestäjä. Sosiaalihuoltolain perusteella sovittuun toimintaan ei kuulu kuljetuksia eikä näin ollen ulkopuolista maksajaa. (Vernerinet 2018.)

Kehitysvammaliiton teettämässä selvityksessä todetaan, että työtoiminnan perustana on laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Lain mukaan työtoiminnan tarkoituksena on lisätä kehitysvammaisten ihmisten sopeutumista yhteiskuntaan. Myös sosiaalihuoltolaki (710/1982) määrittelee työtoiminnan kehitysvammaisille kuuluvaksi, toimintakykyä ylläpitävänä ja edistävänä. Työtoiminta on tällöin samaan aikaan sekä työnomaista että palvelussa asiakkaana olemista. (Kairi ym. 2010, 16.) Keskusteluissa asiakkaidemme kanssa selvisi, että heille työtoiminta näyttää tavanomaisena työnä eivätkä he tee niinkään eroa palvelussa mukana olemisessa tai sen ulkopuolella tapahtuvan työn välillä.

4.3 Työn merkityksestä

Hieta-Aho (2017, 24) on tutkinut Pro gradussaan työn merkitystä. Hän viittaa Turusen (2012) tekemään tutkimukseen suomalaisten työhön sitoutumisesta, johon taloudellisen hyödyn lisäksi vaikuttaa kiinteästi sosiaalinen yhteisö, yhteiskunnallinen status ja identiteetin muodostuminen. Niin ikään kehitysvammaisilta erikseen kysyttäessä työn arvosta esiin nousee sosiaalinen kanssakäyminen, tekeminen itsessään ja itsensä kokeminen hyödylliseksi (Klem 2011, Hieta-Aho 2017 mukaan).

Kehitysvammaliiton selvityksessä (2010) on haastateltu kehitysvammaisia työtoimintaan liittyen. Monet haastateltavat mainitsivat sen tuovan mielekkyyttä elämään, samoin kerrottiin työtoiminnan olevan tärkeä, sillä se toi arkeen rytmiä, turvallisuutta, elämänhallintaa, sosiaalisia suhteita, vertaistukea, arvostusta työtä kohtaan ja mukavaa tekemistä. (Kairi ym. 2010, 17.)

Suomen perustuslaissa viitataan työhön ja elinkeinonvapauteen jokaisen kansalaisen perusoikeuksina. Sen mukaan jokaisen oikeuksiin kuuluu hankkia toimeentulonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Julkisen vallan on huolehdittava työsuojelusta sekä edistettävä työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan kaikille oikeus työhön. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.)

5 PARIK-SÄÄTIÖ

Parik on vuonna 2001 perustettu säätiöpohjainen toimija sosiaalisen työllistämisen toimialalla Kouvolassa. Säätiön toiminnan tarkoituksena on kehittää ja järjestää tuotannollista ja sosiaalihuollollista työtoimintaa pitkäaikaistyöttömille, nuorille ja muille heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille työ- ja yksilövalmennuksen muodossa. Parik tarjoaa työllistämisen-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja, joiden tavoitteena on lisätä asiakkaiden työ- ja toimintakykyä, hyvinvointia, osallisuutta, itsenäistä työllistymisaktiivisuutta ja elämänhallintaa. Säätiö toimii useammassa yksikössä Kouvolan alueella. Asiakkaat ohjautuvat työtoimintaan työhallinnosta, sosiaalitoimistosta, työvoiman palvelukeskuksesta, vammaispalvelujen, Kelan tai vakuutus kuntoutuksen kautta. Lisäksi asiakkaita tulee eri oppilaitoksista. (Parik.)

Parik-säätiön asiakkaita ovat nuoret, pitkäaikaistyöttömät, kehitysvammaiset, maahanmuuttajat, mielenterveyskuntoutujat tai jostakin muusta syystä vajaa-kuntoiset henkilöt, joilla on vaikeuksia työllistyä. Työelämätaitoja asiakkaat voivat harjoittaa ja vahvistaa tehden erilaisia alihankintatöitä, kuten laitteiden kasaamista ja purkua, pakkaus- ja ompelutöitä, kiinteistöhuollon sekä pihan- ja viherhoidon töitä, keittiö- ja puhtaanapitotöitä sekä työskentelemällä kierrätysmyymälässä tai sen varastossa erilaisissa tehtävissä. (Parik.)

Opinnäytetyömme kohdentuu Hemmintien työtoimintaan. Kehitimme asiakaspalautekyselyn kehitysvammaisia työtoiminnan asiakkaita varten. Kehitysvammaisten työtoiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea heidän elämänhallintaansa. Työtoiminta on asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan valmennusta kohti opiskelua ja työmarkkinoita tai vaihtoehtoisesti toimintakykyä ylläpitävää ja asiak-

kaan osallisuutta sekä hyvinvointia lisäävää. Toiminta kehitysvammaisten työtoiminnassa on tavoitteellista ja asiakasta aktivoivaa. Työtoiminnassa asiakkaat harjoittelevat arki- ja työelämätaitoja sekä ryhmässä toimimista. Asiakkaita tuetaan myös itsenäiseen päätöksentekoon, sekä tuetaan heidän osallisuuttaan yhteiskuntaan. (Parik.)

Parikin toiminta perustuu yhteisiin arvoihin, joita ovat: kestävästi, yhdessä, uudella tavalla. Toiminta on silloin vastuullista, asiakkaiden, ympäristön ja yhteisön tulevaisuudesta huolehtimista. Tarkoituksena on auttaa asiakasta löytämään hänelle parhaat ratkaisut elämässä, yhteistyössä eri toimijoiden kesken, ennakkoluulottomasti uudenlaisia ratkaisuja kehittämällä. (Parik.)

Jokaiselle Parik-säätiön asiakkaalle tehdään asiakassuhteen alkaessa yksilöllinen valmennussuunnitelma, johon kirjataan työvalmennuksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaan edistymistä seurataan ja arvioidaan koko valmennuksen ajan ja tarvittaessa työtehtäviä vaihdetaan tai asetetaan uusia tavoitteita. Työvalmentajien tehtävänä on tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti arjen hallinnassa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Käytännössä tukeminen on yhdessä tekemistä, motivointia ja kannustamista sekä neuvomista ja ohjausta eri elämän osa-alueiden asioissa. (Kehitysvammaisten työtoiminnan toimintasuunnitelma.)

Kehitysvammaisten työtoiminnan keskeisiä toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys. Käytännössä se tarkoittaa, että työtoiminta suunnitellaan vastaamaan asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas osallistuu myös häntä itseään koskevien päätösten tekemiseen. Asiakaslähtöisyyttä toteutetaan myös järjestämällä asiakkaille mahdollisuuksia vaikuttaa ja tulla kuulluksi yhteisissä palavereissa sekä asiakaspalautteen muodossa. (Kehitysvammaisten työtoiminnan toimintasuunnitelma.)

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN ARVIOINTI

Asiakaspalautteen keräämisen syiksi voidaan osoittaa kolme kohtaa, kirjoittaa Kinnunen Pro gradussaan terveyssozialityön palveluiden asiakastyytyväisyydestä. Niitä ovat Salmelan (1997) mukaan asiakkuuteen ja asiakkaan rooliin

sekä asemaan vaikuttavat tekijät, palvelujen toimivuuden arviointi ja palvelujen maineen kehittäminen sekä palautejärjestelmän toimivuuden vahvistaminen. Edelleen Kinnunen mainitsee, että asiakaspalautteen saaminen sosiaali- ja terveysalalla on tarpeellista varmistettaessa laadun toteutumista palveluissa, joissa asiakkaan tyytyväisyys on oleellinen tavoite. Palveluiden hyöty voi olla jopa mitattavissa sen kokemuksen perusteella, jonka asiakas palvelusta saa. Motivaation ja asioiden etenemisen kannalta positiiviset kokemukset palvelusta ovat tärkeitä. (Outinen ym. 1994, Kinnunen 2013, 23 mukaan).

Asiakkaat huomaavat palvelun laadun niiden seikkojen perusteella, joita he itse pitävät merkitsevinä. Laatu näyttäytyy palvelutilanteiden vuorovaikutuksen lisäksi tarjonnan monipuolisuutena, tilojen, käytettyjen työmenetelmien ja palvelujen saavutettavuuden muodossa. Henkilökunnalta asiakkaat toivovat riittävästi aikaa asialleen, ammattitaitoa ja hyvää vuorovaikutusta. (Outinen ym. 1994, Kinnunen 2013, 25 mukaan.) Laatua ja asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää samoina asioina, vaikka asiakastyytyväisyys itsessään on laajempi käsite ja laatu on siinä yksi tyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Palvelun aikana koetuilla tunteilla on oma merkityksensä tyytyväisyyden kokemukseen, vaikka niiden vaikutus jääkin usein huomioimatta mitattaessa asiakastyytyväisyyttä. Sekä tunteet että vallitseva mieliala vaikuttavat palvelukokemukseen. (Grönroos 2009, Kinnunen 2013, 27 mukaan.)

Asiakaspalautejärjestelmien avulla on mahdollista mitata eri toimijoiden välistä luottamusta, sekä arvioida tilanteita, joissa työntekijä pääsee miettimään asiakaslähtöisiä tekijöitä ja sitä, miten ne toteutuvat. (Rautakari 2005, Metropolia 2014 mukaan.) Arviointimenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi asiakasraaiteja ja foorumeita (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012, Metropolia 2014 mukaan). Raadit ja foorumit muodostuvat eri tavoin kutsusta joukosta asiakkaita, joiden näkemykset ja kokemukset halutaan osaksi kehittämisprosessia. Raati- ja foorumityöskentelyn tarkoituksena voi olla asiakaspalautteen kerääminen, palvelun testaaminen tai yhdessä ideoiminen ja kehittäminen. Merkityksellistä kokoontumisissa on myös osallistujien keskinäinen tiedon ja kokemusten jakaminen. (Pikassos Oy 2014, 15.)

Toimivia menetelmiä asiakaspalautteen keräämiseen ja asiakastyytyväisyyden arvioimiseen ovat myös avoin ryhmähaastattelu ja Bikva-mallin käyttäminen. Avoin ryhmähaastattelu voidaan toteuttaa usealla tavalla ja siinä on mahdollista tarvittaessa käyttää apuna esimerkiksi vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja tai apuvälineitä. Bikva-arvioinnissa keskeinen rooli annetaan asiakkaille, ajatuksena, että juuri asiakkailta on palvelujen kehittämiseen tarvittava tieto. Arviointi etenee asteittain neljän vaiheen läpi siten, että ensimmäiseksi asiakkaiden kokemuksia palvelusta haastatellaan ryhmätilanteessa, jonka jälkeen vastaukset esitellään työntekijöille. Sen jälkeen työntekijät pohtivat yhdessä omaa toimintaansa palautteen osalta. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden ja työntekijöiden antama palaute esitellään esimiehille, jotka taas omana ryhmänään miettivät syitä palautteeseen. Viimeisessä vaiheessa kaikkien ryhmien palautteet esitellään poliittisille päättäjille, tarkoituksena että he voisivat käyttää kerättyä tietoa palvelun kehittämisessä. (Pikassos 2014, 14, 18-19.)

7 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Päätavoitteemme opinnäytetyölle:

1. Suunnitella ja toteuttaa toimiva ja ymmärrettävä asiakaskyselylomake, jota voidaan hyödyntää Parikin työtoiminnan arvioinnissa ja sen kehittämisessä.
2. Antaa kehitysvammaisille työtoiminnan asiakkaille sekä työtoiminnan henkilökunnalle mahdollisuus tuoda omat mielipiteensä kuuluville koskien työtoiminnan laatua ja sen kehittämistä sekä osallistaa heidät mukaan kehittämisprosessiin.
3. Oppia tämän kaltaisen kehittämisprosessin eteneminen ja mitä asiakastyytyväisyyskyselylomaketta laatiessa on otettava huomioon sen eri vaiheissa.

Ensisijainen tavoitteemme oli toteuttaa kehitysvammaisille työtoiminnan asiakkaille soveltuva, ymmärrettävä ja selkeä asiakastyytyväisyyskysely, jossa on huomioitu vastaajien kehitystason vaatimat erityistarpeet. Kun kysely on ymmärrettävä, vastaajien on mahdollista totuudenmukaisesti vastata kysymyksiin. Tarkoituksenamme oli, että mahdollisimman moni asiakkaista kykenisi

vastaamaan kyselyyn, joko itsenäisesti tai avustettuna. Alusta alkaen olimme kuitenkin tietoisia siitä, että jokaiselle asiakkaalle soveltuvaa kyselyä olisi heidän erilaisista kehitystasoistaan johtuen mahdotonta tehdä. Tavoitteenamme oli laatia kysely, joka toimii Parikin kehitysvammaisten työtoiminnan henkilökunnan työvälineenä ja auttaa työtoiminnan arviointia ja kehittämistyötä. Henkilökunta voi kyselystä saatujen vastausten perusteella pohtia, miten he ovat päässeet omalle toiminnalleen asettamiinsa tavoitteisiinsa.

Toinen tavoitteenamme oli antaa asiakkaille mahdollisuus osallistua Hemmintien työtoiminnan kehittämiseen tuomalla esiin omat mielipiteensä ja ehdotuksensa työtoiminnasta ja sen laadusta. Kyselylomakkeen avulla asiakkaiden on mahdollista anonyymisti kertoa mielipiteensä toiminnasta. Tavoitteenamme oli myös saada henkilökunta mukaan kehittämisprosessiin pyytämällä heidänkin mielipiteensä asiakastyytyväisyyttä koskeviin asioihin. Toivoimme saavamme kokeneiden työntekijöiden osaamisen käyttöömme kyselyä laatiessamme.

Kolmas tavoitteenamme koski meitä tekijöitä ja oppimiskokemustamme. Tavoitteenamme oli käytännössä oppia mitä tämänkaltaisen kehittämisprosessi sisältää eri vaiheineen ja mitä asioita on otettava huomioon asiakaskyselylomaketta suunniteltaessa.

Kehittämistoimintaan kuuluu ajatus siitä, että se itsessään tarjoaa alustan oppimiselle ja siinä osallisena olevat voivat oppia prosessin myötä jotain uutta. Onnistuneessa kehittämisprosessissa oppiminen tapahtuu yhteistoiminnallisesti vuorovaikutuksessa toimijoiden ja ympäristön kanssa, hyödyntäen kokemuksen avulla saatua tietoa. (Leppilampi & Piekkari 1999, Sosiaalitaidon työpapereita 2007, 2 mukaan.)

8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

8.1 Menetelmänä kehittämisprosessi

Kehittämisprosessi muodostuu viidestä erilaisesta tehtävästä, jotka ovat perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja levittäminen. Perustelulla tarkoitetaan ideointia sekä tavoitteiden määrittelyä, tässä vaiheessa pohditaan mitä ja miksi kehitetään. Organisointi on kehittämisprosessin käytännön toteutuksen

suunnittelua ja valmistelua eli resurssien, aikataulujen ja työnjaon miettimistä. Toteutusvaihe taas on konkreettista tekemistä, kuten aineiston keruuta, kirjoittamista ja jonkin tuotoksen tekemistä. Neljäs tehtävä, arviointi, on tärkeä osa kehittämisprosessia, sillä sen avulla voidaan seurata tavoitteisiin pääsemistä sekä prosessin etenemistä ja tuotosten toimivuutta. Arvioinnin avulla on myös mahdollista osallistaa kehittämisestä hyötyviä sidos- ja eturyhmiä ja tuoda heidän äänensä kuuluviin. Levittämällä tarkoitetaan tuotosten julkaisua ja käyttöönottoa, tosin tämä vaihe ei aina ole itsestään selvänä kehittämisprosessin osana. (Toikko & Rantanen 2009, 56-63.)

Kehittäminen on suunnitelmallista toimintaa, jonka avulla pyritään saavuttamaan jokin etukäteen määritelty tavoite. Kehittämistoiminta tähtää aina jonkinlaiseen muutokseen, sillä voidaan tavoitella jotakin parempaa tai kokonaan uutta toimintatapaa tai asiaa. (Toikko & Rantanen 2009, 56.)

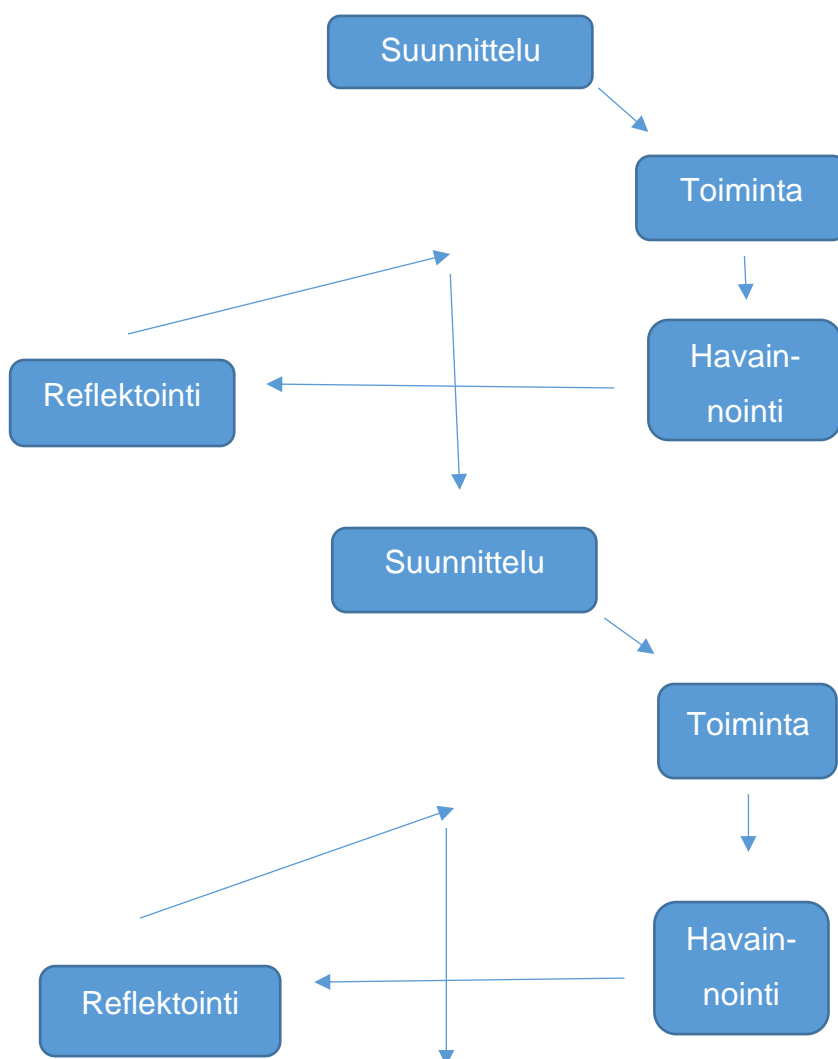
8.2 Menetelmän kuvaus

Kehittämisprosessi voidaan hahmottaa usealla eri tavalla. Toikko ja Rantanen (2009, 64-72) esittelevät neljä erilaista mallia, joita ovat lineaarinen malli, spiraalimalli, tasomalli ja spagettimainen prosessi. Salonen (2013, 14-16) nostaa teoksessaan esiin lineaarisen mallin ja spiraalimallin usein käytettyinä työn kehittämisen ja päätöksenteon malleina. Linearisessa mallissa työskentely etenee tavoitteen määrittämisestä suunnitteluun, toteutukseen, prosessin päättämiseen ja arviointiin työskentelyvaiheiden seurattessa toisiaan suunnitelman mukaan. Spiraalimallissa kehittämisprosessin tehtävät muodostavat kehän ja kehittäminen nähdään jatkuvana syklinä. Jokaisen kehän jälkeen tuotos ja toiminta arvioidaan, reflektiivisyys, arviointi ja vuorovaikutus ovat siis tässä mallissa keskeisessä osassa.

Oma työmme nojaa etenkin spiraalimaiseen toteutukseen, mutta siinä on myös lineaarisen mallin piirteitä. Sekä itse kyselyn tekemisessä että koko opinnäytetyössämme on nähtävissä lineaarisen mallin kulku järjestyksessä alkuvaiheen suunnittelusta lopun arviointiin. Kuitenkin eri vaiheissa tapahtuva arviointi tuo selkeästi esiin spiraalimallin toteutumisen. Pyrimme olemaan hyvässä ja tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan sekä asiakkaiden kanssa, niin kyselyn testaamisvaiheissa kuin sen ulkopuolellakin. Jatkuva vuorovaikutus

mahdollistui, kun pääsimme suunnittelemaan ja tekemään työtä työtoiminnan tiloissa, toisen meistä ollessa palkkasuhteessa toimeksiantajalla. Tällöin meillä oli mahdollisuus tavata työmme kannalta oleellisia ihmisiä vapaamuotoisten keskusteluiden puitteissa ja tehdä havaintoja päivittäisissä tilanteissa.

Kuvassa 1 esitellään edellä mainittu alkuperäisestä kuvasta mukailtu spiraalimalli, jonka vaiheiden mukaan oma työmme suurimmaksi osaksi rakentuu. Kuviossa näkyy tiettyjen osioiden toistuvuus sekä prosessin jatkuvuus.



Kuva 1. Toimintatutkimuksen spiraalimalli. (Toikko & Rantanen 2009 mukailten.)

Kuva on toiminnallisen kehittämisprosessin sijaan toimintatutkimuksen mukaan otsikoitu, periaate on kuitenkin sama molemmissa tavoissa. Oman toiminnan ja työn etenemisen reflektointi kulkee mukana ja siihen palataan aina eri vaiheiden aikana ja niiden jälkeen, kun tehdään arvioita onnistumisesta. Spiraalimallin mukaisesti kehittämisprosessin on tarkoitus jatkaa senkin jälkeen, kun oma työmme toimeksiantajalla on tullut päätökseen ja luovutamme asiakastyytyväisyyskyselyn käyttöön.

8.3 Osallisuus ja osallistaminen kehittämisprosessissa

Kehittämisprosessi on luonteeltaan sosiaalinen prosessi, johon kuuluu ihmisten aktiivinen osallistuminen ja kanssakäyminen. Se pohjautuu dialogisuuteen, joka ohjaa kehittämistoiminnan perusteiden, toimintatapojen ja päämäärien avointa tarkastelua. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Osallistamisen käsitteeseen liittyy tietty paradoksaalisuus, kun ihminen samaan aikaan osallistuu toimijana johonkin ja toisaalta häneen vaikutetaan ulkoa käsin osallistamalla, jolloin toimijoita ohjataan, neuvotaan tai peräti ”pakotetaan” ottamaan osaa. Osallistamista voidaan jopa ajatella näkökulmasta, jossa joku yllyttää toimijoita toimimaan harkitsemattomasti. (Vrt. Bäcklund & Kanninen, Toikko & Rantanen 2009, 90 mukaan.) Riippumatta siitä, että joku ulkopuolinen on käynnistänyt toiminnan, itse osallistavan toiminnan oletetaan silti tapahtuvan toimijoiden omien päämäärien ja ehtojen mukaan. Sikäli itsestä käsin lähtevä osallistuminen voi olla seurausta osallistamisesta. Osallistamisella tarkoitetaan mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistuminen on keino hyödyntää niitä. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Työntekijöitä ja asiakkaita osallistamalla toivomme heidän arvioivan jatkossakin kyselyn sisältöä ja tarpeellisuutta ja muokkaamaan sitä sekä toimintaa haluamaansa suuntaan. Näin ollen kehitys etenee edelleen. Tästä on mainintaa myös Toikon & Rantasen (2009) tekstissä, jossa todetaan, että osallistamisen myötä varmistuu eri tahojen tarpeiden huomioon ottaminen ja sitoutuminen kehittämistoimintaan. Asiakkaiden, työyhteisön ja sidosryhmien mukana olo kehittämisprosessissa hyödyttää monin tavoin ja alan kirjallisuudessa heidän osallistumistansa suunnitteluun ja päätöksiin pidetäänkin tuloksellisuuden taakkeena (vrt. esim. Silfverberg 2000, Toikko & Rantanen 2009, 90 mukaan).

Osallisuudella ei ole pelkästään välineellistä arvoa, vaan työntekijöiden ja asiakkaiden osallistaminen on itsessään tärkeää, sillä toiminnan kohteilla on oikeuskin osallistua itseään koskeviin asioihin. Kehittämistoimintaan kuuluu eri mielenkiinnon kohteita, joiden esiintyminen vaikuttaa siihen, miten osallisuus ja osallistuminen näkyvät kehittämisessä. (Toikko & Rantanen 2009, 91-92.) Osallistuminen kulkee kahteen suuntaan, jossa itse kehittäjät ovat mukana käytännön toimissa ja asiakkaat puolestaan osallistuvat kehittämiseen. Osallistumisen laatu vaihtelee tilanteen mukaan. Toisinaan kehittäjät ovat asiakkaiden kanssa runsaassa yhteistyössä, kun taas joissain tapauksissa kanssakäyminen voi olla vähäisempää. (Toikko & Rantanen 2009, 91.)

Osallisuuden toteutumiselle voi olla monia eri muotoja, jotka näkyvät kehittämistoiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa vähän eri tavoin. Jollekin osallisuus merkitsee varsinaista osallistumista esimerkiksi kansalais-toimintaan tai äänestämistä vaaleissa, kun joku toinen saa saman kokemuksen kuulluksi tulemisesta, oman mielipiteen esittämisestä ja mukana olosta viranomaisten tekemien ratkaisujen valmistelussa. (Niiranen 2002, Rantanen & Toikko 2006, 4 mukaan.)

8.4 Kehittämistoiminnan luonne

Opinnäytetyön aloitusvaiheessa pohdimme valitsemamme menetelmän luonnetta ja sitä, miten se liittyy tai mitä eroa sillä on tutkimukselliseen työhön tai toimintatutkimukseen. Tässä työssä ei ole tutkimusongelmaa eikä varsinaisia tuloksia, joita analysoidaan, vaan lopputuloksena on valmis tuotos eli tässä tapauksessa kysely. Saadut tulokset ovat lähinnä havaintoja ja reflektioita prosessin kulusta. Tarkoituksena ei ole myöskään tuottaa uutta tietoa, kuten tutkimuksessa, vaan kehittää toimintaa vanhan pohjalta. Yhtäläisyyksiä toiminnallisen kehittämisprosessin kanssa on silti runsaasti.

Toikko ja Rantanen (2006, 1) ovat kirjoittaneet tekstissään kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välisestä suhteesta. Sosiaalityössä tutkiva ja kehittävä työote ovat olleet keskeisessä asemassa. Kirjotuksessa Arnkil (1994) toteaa ettei ero kehittävän tutkimuksen ja tutkivan kehittämisen välillä ole yksiselitteinen.

Sosiaalityön työprosessi on jopa nähty samankaltaisena kuin tutkimusprosessi (Pohjola 1993, Toikko & Rantanen 2006, 1 mukaan). Sosiaalityön tutkimus on tavallisesti sisältänyt elementtejä tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta. Eri-tyisesti on haluttu panostaa sellaisten työmenetelmien kehittämiseen, jotka mahdollistavat tutkijan ja käytännön toimijan välisen yhteistyön. (Karvinen 1999, Toikko & Rantanen 2006, 1 mukaan.) Omassa työssämme tämä yhteistoiminta näkyy tilaajan ja meidän tekijöiden välillä toiminnan suunnittelussa ja palautteen annon sekä vastaanottamisen muodossa. Tutkimuksellisia piirteitä kehittämistyöhön tulee refleктоivan työotteen muodossa, jossa eritellään ja pohditaan käytännön kautta saatuja kokemuksia.

Uuden tiedon nähdään kehittyvän siinä samassa ympäristössä, jossa itse toimintakin tapahtuu, jolloin tarve etsiä ratkaisuja käytännön ongelmiin nousee todellisista tarpeista syntyvän tiedon myötä. Käytännön itsessään ajatellaan olevan se paikka, josta uutta tietoa ammennetaan. Siihen liittyy tällöin myös vahvasti sosiaalisia asiayhteyksiä. (Nowotny ym. 2001, ks. Gibbons ym. 1994, Rantanen & Toikko 2006, 2 mukaan.) Tässä opinnäytetyössä toimintaympäristönä toimiva työtoimintakeskus antaa meille puitteet kehittämistyöhön ja siellä tekemiemme havaintojen ja asiakaskohtaamisten perusteella voimme muokata kyselyä toimivammaksi. Työskentely kentällä auttaa näkemään välittömät tarpeet, joita voidaan hyödyntää niin kyselyn laatimisessa kuin itse toiminnan laadun kehittämisessä.

Käytäntöperustainen tiedontuotanto pyrkii muuttamaan käsityksiä asiantuntijuudesta. Asiantuntijuutta voidaan jakaa suljettuun ja avoimeen. Suljetussa asiantuntijuudessa tutkimukseen perustuvaa tietoa jaetaan maallikoille yksinkertaisten ohjeiden muodossa, kun taas avoimessa mallissa asiantuntijat ovat oman tietotaitonsa pohjalta vuorovaikutuksessa maallikoiden kanssa. Tälle tyylille on luonteenomaista raja-aitojen madaltuminen, asiantuntijoiden verkostoituminen ja yhteistyö. (Eräsaari 2002, Saaristo 2000, Toikko & Rantanen 2006, 2 mukaan.) Käytäntötutkimukseen kuuluu yhteistyö tutkijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välillä, jossa myös asiakkaat ovat keskeisessä osassa. Sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijän välillä on kumppanuussuhde, jolle on ominaista osallistavuus. Asiakas osallistaa työntekijää oman tietonsa suhteen

ja työntekijä auttaa asiakasta kohti oman kansalaisuutensa toteutumista. (Juhila 2006, Toikko & Rantanen 2006, 2 mukaan.)

Käytännön työssä asiakkaiden kanssa halusimme tulla heidän pariinsa ja luoda välittömän, tasavertaisen suhteen heihin, jossa voimme jakaa tietoa toinen toisillemme ja luoda siitä jotain uutta. Kyseessä on siis enemmänkin avoimen asiantuntijuuden malli. Tässä tapauksessa olemme mukailleet tekstissä mainitun käytäntötutkimuksen piirteitä.

Toimintatutkimukseen sisältyy ajatus siitä, että tutkija on itse osa tutkimuskohdetta, jolloin erillisuus tutkittaviin nähden kaventuu. Riippuen toimintatutkimuksen laadusta tutkijan roolina voi olla ulkopuolinen asiantuntija tai osallistujien kannustaminen toimintaan ja siinä oman toiminnan reflektointi. Jossain tapauksessa tutkija toimii muutosagenttina ja ohjaa yhteistoimintaa yhteisvastuullisesti. Responsiivinen arviointi perustuu siihen, että tutkijan tai arvioijan tieto on tasaveroista työntekijöiden tai asiakkaiden kanssa. (Reason & Bradbury 2001, Guba & Lincoln 1989, Toikko & Rantanen 2006, 3 mukaan.) Ensikädessä asiakkaan olisi saatava olla kansalainen, ihminen, jossa asiakkuus kulkee mukana. Ihmisen omaa asiantuntijuutta ja kokemuksia tulisi kuunnella, jolloin myös luottamus hyvinvointiyhteiskunnan järjestelmiä kohtaan voisi säilyä. (Niiranen 2002, Metteri 2003, Toikko & Rantanen 2006 3-4 mukaan.)

Edellä kuvatun perusteella kehittämisprosessi noudattaa samoja linjoja toimintatutkimuksen kanssa (Kts. kuva 1). Olimme itse mukana niin toteutuksessa kuin ulkopuolisina kehittäjinä, ohjaamassa kyselyn täyttämässä ja tekemässä havaintoja. Osallistamisen kautta toimimme aiheen lähemmäksi ihmisiä ja annoimme asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa omalta osaltaan toiminnan kehittämiseen. Asiakaslähtöisyys pääsee toteutumaan, kun ihminen nähdään omista lähtökohdistaan käsin ja kyselyn sisältö sekä toimintatavat pääsevät kehittymään käytännössä tehtyjen havaintojen pohjalta.

8.5 Opinnäytetyön vaiheet ja eteneminen

Seuraavassa esitetään kehittämisprosessin vaiheiden mukaisesti työn toteutuksen kulku.

Ideointivaihe

Ideointivaiheen tarkoitus on orientoitua työn tekemiseen, tutustua kyseessä olevaan aihealueeseen lukemalla jo olemassa olevaa tietoa sekä etsiä materiaalia eri lähteistä. Työn aihe on tarpeen rajata siten, että työ on mahdollista toteuttaa. Rajausta helpottaa selkeä tavoitteiden määrittely. (Kananen 2015, 36; Toikko & Rantanen 2009, 73.)

Tilaus opinnäytetyönä tehtävästä asiakastyytyväisyyskyselystä tuli Parik-säätiöltä loppuvuodesta 2018. Olimme yhteydessä toimeksiantajan kanssa ja keskustelimme heidän tarpeistaan kehittää työtoiminnan asiakkaiden kanssa tehtävää arviointia, joka toteutettaisiin kyselyn muodossa sekä sähköisenä että paperiversiona. Alkuvuodesta 2019 suunnitelma tarkentui ja otimme vastaan tilauksen asiakastyytyväisyyskyselyn tekemisestä. Pohdimme yhdessä työntekijöiden kanssa kyselyn sisältöä, sen toteutusta, käytännön seikkoja kuten lupa-asioita ja yhteyshenkilöitä ja yleisesti työtoiminnan kenttää ja asiakaskuntaamme siinä.

Ideoinnin lomassa tutkimme erilaisia malleja toteuttaa kyselyä. Oli alusta saakka selvää, että lomakkeen tulisi olla selkeä, kysymysten lyhyitä eikä niitä saisi olla liikaa. Saimme käyttöömmme alun perin käytössä olleen kyselyn ja muokkasimme sen pohjalta uutta kyselyä varten kysymyksiä ja niiden asettelua. Hahmottelimme aikatauluja ja kokonaisprosessia sekä saimme vinkkiä lähteistä työn teoriaosuuteen. Ajallisesti meillä oli melko hyvin varaa valita, milloin tulisimme työstämään kyselyä Parikin tiloissa asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Loimme alustavan hahmotelman prosessista, johon kuuluisi haastattelut kyselyn sisällöstä ja kyselyn testausvaiheet. Mietimme alustavasti myös opinnäytetyömme tavoitteita niin sisällöllisesti kuin työskentelyn etenemisellekin.

Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaihe sisältää teoreettisten näkökulmien jäsentämisen, lähdemateriaalin etsimisen, kehittämisprosessin tavoitteiden asettamisen sekä tarkemman aikataulun laatimisen työskentelylle. (Hirsjärvi ym. 2015, 174-176.)

Suunnitteluvaiheessa pidimme kahdenkeskisiä palavereja niin puhelimesta kuin varsinaisten tapaamisten muodossa. Etsimme yhdessä tietoa ja kartoitimme saatavilla olevaa lähdemateriaalia sen pohjalta, mitä halusimme tuoda teoriaosuudessa esille. Loimme pohjan opinnäytetyölle, teimme alustavan otsikoinnin ja kävimme läpi keskeisiä asiasanoja ja niiden sisältöjä kummankin näkökulmista katsoen. Tapasimme myös työtoiminnan tiloissa sekä itse kyselyn sisällön kartoitus- ja testausvaiheessa kuin muutenkin laatiessamme kysymyksiä ja pohtiessamme työn kulkua. Saatuaamme asiakkailta ajatuksia kyselyn teemoista, lähdimme pohtimaan kyselyn luontia. Laadimme myös karkean aikataulun, jonka mukaan lähtisimme opinnäytetyötämme toteuttamaan. Tämä vaihe tuli olemaan itse toiminnan suunnittelun kannalta väljä, jolloin toimintatapoja voitaisiin reflektoinnin seurauksena muokata prosessin aikana.

Toteutusvaihe

Toteutusvaiheeseen sisältyi itse kyselylomakkeen tekeminen, johon kuului taustatiedon kerääminen, asiakkaiden ja työvalmentajien kanssa käydyt keskustelut, kyselylomakkeen muotoilu sekä sen testaus. Teimme keskusteluissa merkittäviksi asioiksi nousseiden asioiden perusteella ensimmäisen version kyselylomakkeesta, jota testasimme testiryhmän kanssa. Saatujen vastausten ja henkilökunnalta saamamme palautteen pohjalta arvioimme kyselyn toimivuutta ja muokkasimme sitä edelleen selkeämmäksi.

Ensimmäinen toiminnallinen vaihe toteutui, kun lähdimme toteuttamaan alkukyselyä työntekijöille ja asiakkaille aikeinamme kuulla heidän mielipiteitään sisällöistä, joita tulisimme varsinaisessa kyselyssä käyttämään kysymysten luomiseen. Sovimme tapaamisen Parikin tiloihin, jossa sovimme vielä yksityiskohdista työntekijöiden kanssa ennen toimia. Olimme päätyneet keräämään kaksi noin kymmenen vapaaehtoisen henkilön ryhmää, joilta toivoimme mielipiteitä. Ryhmät muodostuivat työnsä äärellä olevista asiakkaista. Esittelimme itsemme ja kerroimme mitä olemme tekemässä ja johdimme keskustelua vapaamuotoiseen ajatusten ja ideoiden esille tuomiseen. Mukanamme oli myös asiakkaiden kanssa aikaisemmin työtoiminnassa isolle paperille kirjoitettu lista eri säännöistä tai arvoista, joita he pitivät tärkeinä työssä viihtymisen kannalta.

Se toimi ikään kuin keskustelun herättäjänä ja ideoiden antajana ja antoi myös meille suuntaa siitä, millaisia kysymyksiä kyselyyn tulisi.

Asiakastyytyväisyyden ympärille rakentuu joukko asioita, joita pidetään tärkeänä sekä työssä että työn omaisessa toiminnassa viihtymisen kannalta. Pyysimme osallistujia kertomaan, mitkä asiat heidän mielestään vaikuttavat työtoiminnassa viihtymiseen. Molemmista ryhmistä tuli paljon ajatuksia, joita kirjasimme ylös. Asioita oli selvästi mietitty ja ne olivat samankaltaisia molemmissa ryhmissä. Esille nousseita aiheita olivat mm. kivat työkaverit, työosuusraha, että on riittävästi mukavaa tekemistä, siisti ja hyvä työympäristö, hyvä ilmapiiri, hyvä ohjaus, koko porukan kesken tehdyt retket ja yhteiset juhlat, toisten auttaminen ja kunnioittaminen, työn vaihtelevuus, työn tuoma rytmi elämään, ohjeiden selkeys, kiusaamiseen puuttuminen ja mahdollisuus tehdä työtä omaan tahtiin. Keskustelimme myös työvalmentajien kanssa ja kysyimme, millaiset kysymykset he kokivat tärkeiksi tulevassa asiakaspalautekyselyssä.

Alla kuvio asiakastyytyväisyyteen myönteisesti vaikuttavista tekijöistä, joita asiakkaamme toivat niistä kysyttäessä esille (kuva 2).



Asiakkaiden ja työvalmentajien haastattelujen jälkeen ryhdyimme laatimaan itse kyselyä. Poimimme niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin puheista keskeisimmiksi nousseet aiheet ja aloimme muotoilla niistä saatekirjeen kanssa sopivia kysymyksiä. Mietimme paljon sanavalintoja ja lauserakenteita, jotta kysymykset olisivat ymmärrettäviä ja tuottaisivat tarpeenmukaisia vastauksia. Päätimme laittaa kysymykset teemoittain allekkain, sillä se näytti selkeältä ja yhdistäisi tietyt asiat toisiinsa loogisesti ja auttaisi näkemään kokonaiskuvan paremmin.

Kun ensimmäinen versio kyselystä oli valmis, asiakkaat saivat vastata kysymyksiin ja kokeilla sen toimivuutta. Testiryhmässä oli mukana kymmenen asiakasta ja vastaaminen tapahtui ryhmätilanteena. Aluksi kerroimme kyselyn tarkoituksen ja annoimme heidän ymmärtää, että apua kyselyn täyttämiseen on saatavissa esimerkiksi kirjoittamisessa tai vaikeasti ymmärrettävän kysy-

myksen kohdalla. Testiryhmä vastasi kysymyksiin hyvin omatoimisesti, ainoastaan yhden kysymyksen kohdalla eräs heistä tarvitsi tarkennusta. Kun kaikki olivat vastanneet kysymyksiin, pyysimme heiltä välitöntä palautetta. Asiakkaiden mielestä kysely oli sopivan mittainen ja kysymykset olivat ymmärrettäviä. Pyysimme myös henkilökunnalta palautetta kyselylomakkeesta. Tutkimme yhdessä heidän kanssaan saamiamme vastauksia ja keskustelimme niiden pohjalta, millaisia muutoksia kyselyyn kannattaisi tehdä, jotta se olisi toimivampi.

Saamamme palautteen ja parannusehdotusten perusteella muokkasimme kyselyä joiltakin osin. Huomasimme vastauksia lukiessamme, että muutama lause oli ollut liian vaikeaselkoinen, eivätkä vastaajat olleet osanneet vastata niihin tai olivat ymmärtäneet ne väärin, joten muokkasimme kysymyksiä selkeämmiksi vaihtamalla sanoja tai lauserakenteita.

Arviointi

Toiminnan arviointi on olennainen osa kehittämisprosessia. Prosessiarvioinnissa arviointi on jatkuvaa ja se näyttäytyy palautteen ja toiminnan ohjaamisen välineenä. Alussa asetetut tavoitteet voivat muuttua tai tarkentua prosessin edetessä toimivampien ratkaisuvaihtoehtojen löytyttyä. Kun arviointia tapahtuu koko ajan, toimintaa on mahdollista muuttaa nopeasti. Prosessiarviointi kohdistuu kehittämisen toteuttamiseen, jolloin arvioidaan, kuinka koko hanke tai projekti on sujunut ja miten sen toimintaa voisi parantaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.)

Alun ideoinnin ja suunnittelun jälkeen pohdimme, miten olimme onnistuneet alkuvaiheen työskentelyssä ja millaisia ajatuksia toiminnalliseen vaiheeseen siirtyminen herätti. Koimme, että olimme löytäneet riittävästi tietoa lähdekirjallisuudesta teoriaosuutta varten sekä tukea ja käytännön tietoa henkilökunnalta kyselyn tekemistä ajatellen. Useat keskustelut työntekijöiden kanssa antoivat meille tärkeää informaatiota huomioon otettavista seikoista kyselyä ajatellen. Myös oma kertynyt kokemuksemme kehitysvammaisista asiakaskuntana ja työtoiminnan asiakkaina antoi meille varmuutta ryhtyä työn toiminnalliseen osioon.

Ensimmäisen toiminnallisen osuuden jälkeen arvioimme ryhmätilanteita. Molemmissa ryhmissä ihmiset lähtivät alun jännittyneisyyden jälkeen hyvin mukaan ja ideoita alkoi lennellä. Pyrimme osallistamaan väkeä ja kannustamaan hiljaisempiakin mukaan, jos ei puhumaan niin vähintään kiinnostumaan aiheesta. Onnistuimme mielestämme saamaan useita puheenvuoroja aikaiseksi ja pitämään yllä mielenkiintoa. Sosiaalitaidon työpapereissa (2007, 10) todetaan, että arviointivaiheessa peilataan käytettyjen toimintatapojen hyödyllisyyttä suhteessa tavoitteisiin. Tekojen ja toiminnan tarkastelun myötä tavoitteet pääsevät kirkastumaan. Myös toiminnan vaikutukset asiakaskuntaan huomioidaan.

Kyselyn ensimmäisen version testaamisen jälkeen arvioimme testaustilannetta ja kyselyn toimivuutta omasta näkökulmastamme. Työntekijöiden antaman palautteen mukaan kysely vaikutti suurimmaksi osaksi toimivalta, saimme kuitenkin pari muokausehdotusta seuraavaa versiota ajatellen. Joitakin lauseita oli tarpeen muokata selkeämmäksi muuttamalla sanoja tai lauserakenteita. Tuokioilla näytti olevan lähinnä myönteinen vaikutus asiakkaisiin.

9 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Ennen haastattelu- ja kyselylomakkeen testaustilanteita kerroimme, miksi olimme paikalla ja mitä varten tarvitsimme heidän osallistumistaan, toimme ilmi, että osallistuminen oli heille täysin vapaaehtoista. Kerroimme myös, että haastatteluista kerätyt mielipiteet käsitellään luottamuksellisesti ja että kyselyt ovat anonymiä eikä heitä voida niistä tunnistaa.

Työskentelyn aikana pyrimme huomioimaan eettisyyden asiakkaita kohdattaessa. Kunnioittavalla ja avoimella suhtautumisella kunkin yksilöllisyyttä kohtaan halusimme luoda miellyttävän maaperän paitsi kyselyn teettämiseen, mutta etenkin hyvien käytäntöjen ja toistemme arvostamisen vaalimiseksi. Tarkoituksemme oli tarjota riittävää tukea ja ohjausta erityisryhmä huomioiden, jotta mahdollisimman moni tulisi nähdyksi oman persoonansa kautta. Vaikka asiakkailta olikin kehityksellisiä viivästymiä, he olivat silti aikuisia ihmi-

siä ja sellaisina heidät tuli nähdä. Lapsentasoisuuteen saattoi suhtautua leikki-mielisyytenä ja kommunikaation erilaisuuteen uteliaasti ja omaa vuorovaikutustaan selkeyttäen.

Menetelmäksi valittu kehittämistoiminta palveli hyvin tarkoitustaan tässä tapauksessa ja tuotti paljon ajatuksia niin työn aikana kuin sen lopuksi. Kehittämistoiminnan vahvuus on sen muuntautumiskykyisyys, joustavuus ja yllättävät uudet näkökulmat sekä havainnot, joissa aktiivinen vuorovaikutus ja avoin lähestyminen ovat ensiarvoisessa asemassa. Kehittämistoiminnan idean mukaisesti tarkoitus on osoittaa kohdat, joita kehittää tai muuttaa vielä paremmin toimiviksi. Tämän menetelmän avulla luodulla pohjalla kehittäminen on parhaimmillaan jatkuvaa ja alati uudistuvaa. Työyhteisön ja asiakkaiden osallistamisen myötä tilaaja voi hyödyntää löydöksiä tarpeelliseksi katsomallaan tavalla ja tehdä oman näköisiään ratkaisuja toiminnan ja ajattelun kehittämiseksi.

Kehitystyön myötä syntynyt asiakastyytyväisyyskysely on tarkoitus ottaa käyttöön Parik-säätiön kehitysvammaisten työtoiminnassa. Kyselyn hyöty on ilmeinen, sillä vastaavaa kehitysvammaisille soveltuvaa kyselyä ei aiemmin ole ollut ja muissa palveluissa olevilla asiakkailla käytössä olevat kyselyt ovat olleet heille liian haastavia ja vaikeasti ymmärrettäviä. Uuden kyselyn avulla työtoiminnan henkilökunnan on mahdollista jatkossa arvioida toiminnan laatua myös kehitysvammaisten asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Säännöllisesti tapahtuvan arvioinnin perusteella toiminnan laatua voi parantaa ja kehittää. Toiminnan kehittäminen on tarpeellista kilpailukyvyyn säilyttämisen näkökulmasta. Työtoiminnan laadulla on merkitystä, kun palvelun ostaja eli kaupunki kilpailuttaa eri palvelujentarjoajien palveluita.

9.2 Pohdintaa

Kyselyn suunnittelun ja toteutuksen jälkeen pohdimme, onko kysely hyvä tapa toteuttaa asiakastyytyväisyyden arviointia vai mitä muita keinoja voisi käyttää siihen. Jo alussa, kun tiedustelimme asiakkaiden mielipiteitä kyselyn sisällöstä, jäimme miettimään, kuinka moni ymmärsi mitä kysyttiin ja kuinka moni osaisi täyttää varsinaista kyselyä itsenäisesti, vaikka ryhmätilanteessa olisikin

osannut kertoa mielipiteitään. Tai vastaavasti, joillekin ryhmän edessä kommentointi saattoi myös muodostua esteeksi, mikä taas voi vaikuttaa kyselystä suoriutumiseen. Saadaanko kyselyllä selville oikeita asioita, jos kysymyksiä ei ymmärretä ja miten se vaikuttaa ihmiseen itseensä ja kokemukseen omista taidoistaan? Voiko voimaantumisen tunne jäädä tällöin kokematta vai antaako kyselyn täyttäminen itsessään sen? Mietimme myös, onko juuri tässä kyseisessä toimintaympäristössä kysely varteenotettavin vaihtoehto ja tulevatko asiakkaiden tarpeet huomioiduiksi kyselystä saatavan annin seurauksena.

Tuokioiden jälkeen jäimme pohtimaan, olisiko useampi halunnut sanoa jotakin mutta ei ryhmän edessä uskaltanut tai ei vain osannut sanoa mitään. Kumpikin meistä oli alun perin tuttuja osalle porukasta ja pohdimmekin, miten se mahtoi vaikuttaa osallistumiseen. Olisiko vastaukset olleet erilaisia, jos olisimme olleet täysin tuntemattomia. Vaikka kuulimme asiakkailta vain positiivista palautetta kyselystä, jäimme silti miettimään sen toimivuutta. Kyselylomakkeita lukiessa huomasimme myös, että useassa lomakkeessa oli avoimiin kysymyksiin jätetty vastaamatta. Kysymykset saattoivat olla liian vaikeasti ymmärrettäviä ja joku olisi kuitenkin ehkä tarvinnut apua kirjoittamisessa tai ainakin ohjaajan tueksi vierelle. Joidenkin kohdalla ryhmätilanne saattoi vaikuttaa keskittymiseen ja he jättivät sen vuoksi vastaamatta.

Pohdimme myös yhdessä työntekijöiden kanssa, että on mahdotonta toteuttaa kysely, joka vastaisi jokaisen asiakkaan kehitystasoa. Kyselyä laatiessa oli tyydyttävä siihen, että se sopii mahdollisimman usean asiakkaan käytettäväksi. Keskusteluissa tuli lisäksi esille, että sillä on merkitystä kuka kyselyn teettää. Tutun ohjaajan ollessa kyseessä vastaukset eivät ole totuudenmukaisia, sillä asiakkaat eivät välttämättä rohkene kertoa todellisia mielipiteitään. Suositeltavaa olisi, että palautteen keräisi joku ulkopuolinen henkilö, kuten opiskelija.

Asiakastyytyväisyys koostuu lukuisista eri seikoista, joiden selvittämisessä itse kysely toimii yhtenä välineenä. Oleellista on myös huomata, mitä kyselyä teettäessä tapahtuu ja mitä sen ympärille kehittyy ja olla valppaana reagoimaan tai huomioimaan asiakkaiden kommentit sekä epäsuorakin palaute. Työskentely kehitysvammaisten kanssa vaatii pitkäjänteisyyttä ja järjestelmällisyyttä,

jossa asiakkaiden tunteminen entuudestaan hyödyttää suuresti. Siten voidaan tukea kunkin yksilöllisyyttä parhaalla tavalla.

Koimme, että asiakkaiden mukaan ottamisella kehittämisprosessiin oli positiivinen vaikutus heihin. Asiakkaat olivat innokkaita osallistumaan haastatteluihin ja testaamaan kyselyä. Kyselyn testaamisessa mukana ollut vapaaehtoisten joukko näytti olevan mielissään tilanteesta ja osa kyseli jälkikäteen, milloin teemme tätä uudelleen. Jo pelkkä ihmisten huomioiminen tällä tavoin vaikutti myönteisesti ja kenties herätti tunteen osallisuudesta. Niillekin, joille kyselyn sisältö tai tarkoitus ei välttämättä täysin auennut, pelkkä yhdessä tekeminen ja mukana oleminen saattoivat olla merkittäviä kokemuksia, jotka voivat jopa näkyä myönteisesti itse työtoiminnassa viihtymisessä.

Kehittämistyössämme opimme, miten tärkeää on huomioida kunkin kohderyhmän tarpeet ja rajoitukset useasta näkökulmasta kyselyn laatimista ajatellen ja löytää myös yksilöllisiä vahvuuksia, joita nostaa esille. Kannustamisella ja kehumisella on kehitysvammaisten kanssa työskennellessä paljon merkitystä, sillä se voi edesauttaa yhteistyötä tai vastaavasti motivaation puuttuessa hidastaa hyvää kehitystä. Osallistamisen vaikutuksesta joillain saattoi herätä uudella tavalla kiinnostus omiin asioihinsa ja työtoiminnan sisältöä kohtaan.

Työnä kyselyn kehittäminen ja koko opinnäytetyöprosessi oli laajin, mitä kumpikaan meistä oli aiemmin tehnyt. Se asetti haasteita mm. ajankäytön, työn ja oikeanlaisen tiedonhankinnan suhteen, varsinkin kun teimme työn aika lyhyellä aikajänteellä, joten oli osattava keskittyä kulloinkin meneillään olevaan aiheeseen. Tämän kaltaisessa työssä oli osattava rajata käsiteltävä aihe oikein ja rakennettava teoria sopimaan yhteen idean ympärille. Työskentelimme paljon omien aikataulujemme mukaisesti mutta saimme hyvin järjestettyä yhteistä aikaa prosessin pohdinnalle ja työn varsinaiselle kokoamiselle. Kriittisyys niin omia kuin toisen tekemiä valintoja kohtaan oli työn kehityksen kannalta tärkeää, samoin sitä oli myös toistemme kannustaminen ja osuvien löydösten huomaaminen. Asioiden pohtiminen yhdessä tuotti hyviä oivalluksia, joita saattoi taas jalostaa omassa kirjoitustyössä. Avoimuus ja rehellisyys, yhteinen ja itsenäinen pohdinta, joustavuus, vastavuoroisuus ja oman roolinsa tiedostaminen osoittautuivat työn etenemiselle kannalta suosiollisiksi.

Teoriaa aiheen tueksi löytyi lopulta melko hyvin, ainoastaan toiminnallisesta kehittämisprosessista ei suoraan saanut kovin runsaasti tietoa ja päädyimmekin käyttämään myös toimintatutkimukseen liitettyä sisältöä teorian rikastuttamiseksi. Niin kuin aiemmin työssä todetaankin, linjat ovat hyvin samanlaisia molemmissa ja totesimme tiedon käyttökelpoiseksi tähänkin työhön.

Oma tehtävämme oli laatia kysely asiakastytyväisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkaille. Yksi aihe jatkotutkimukselle voisikin olla vaihtoehtoisten asiakastytyväisyyttä arvioivien menetelmien tarkempi tutkiminen ja niiden toimivuuden arvioiminen.

LÄHTEET

Hallikainen, E., Ikonen, E., Järveläinen, M., Kurki, A., Louhela, M., Piironen, R., Monto-Puusti, K. & Uramo, M. 2017. Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Pdf-tiedosto. Helsinki: Talentia ry. Saatavissa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf [viitattu 26.5.2019].

Harju, A. 2004. Osallisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/osallistuminen_ja_vaikuttaminen/aiemmat_artikkelit/osallisuus [viitattu 15.2.2019].

Hietä-Aho, H. 2017. Kehitysvammaisten integroituminen avoimille työmarkkinoille. Tarkastelussa viisi Työkliniikka-projektin asiakasta. Tampereen yliopisto. Sosiologian Pro gradu- tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. PDF-tiedosto. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/101285/gradu07369.pdf?sequence=1> [viitattu 1.4.2019].

Hietala, A-M. 2018. Kohti täysimääräistä osallisuutta. Vammaisten lasten ja nuorten osallisuuden rakentuminen peruskoulussa Helsingin Sanomien mielipidekirjoituksissa ja lehtiartikkeleissa vuosien 1990-2016 aikana. Lapin yliopisto. Pro- gradu tutkielma. Sosiaalityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&ved=2ahUKEwimsafkk-biAhVEx4sKHa3VCR04ChAWMAJ6BA-gEEAI&url=http%3A%2F%2Flauda.ulapland.fi%2Fbitstream%2F10024%2F63222%2F1%2FHietala.Anna-Maria.pdf&usq=AOvVaw1TSM3jiejZx41me-M59XUI> [viitattu 13.6.2019].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, H. 2011. Asiakslähtöisyyden moniulotteisuus ja toteutumisen haasteet asiantuntijoiden näkemänä. Itä-Suomen yliopisto. Sosiologian pro-gradu tutkielma. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110374/urn_nbn_fi_uef-20110374.pdf [viitattu 11.6.2019].

Kairi, T., Nummelin, T. & Teittinen, A. 2010. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Kehitysvammaliiton selvityksiä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/kehitysvammaliiton_selvityksia_6.pdf [viitattu 15.2.2019].

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas - Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.

Kehitysvammaisten tukiliitto ry. 2017. Osallisuus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tavoitteet/osallisuus/> [viitattu 11.6.2019].

Kehitysvammaisten työtoiminnan toimintasuunnitelma. Parik. Moniste.

Kinnunen, A. 2013. Oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan? Asiakkaiden tyytyväisyys terveystieteiden palveluihin Seinäjoen keskussairaalan sosiaalitoimen yksikössä. Tampereen yliopisto. Pro gradu- tutkielma. Sosiaalityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/84491/gradu06665.pdf?sequence=1> [viitattu 13.8.2019].

Kommunikointi. Vernerinet.net. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.8.2018. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/kommunikointi> [viitattu 16.6.2019].

Misukka, E. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle. "- en ruppee kuule ilmasta hommoo kuule tekemään". Kuopion yliopisto. Väitöskirja. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos.

Metropolia. 2014. Asiakaslähtöisyys sosiaalialalla. Uudistuva sosiaalialan osaaminen. Sosiaalialan opiskelijoiden ja opettajien yhteisblogi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaamisen/2014/01/21/asiakaslahtoisuus-sosiaalialalla/> [viitattu 23.5.2019]

Osallisuus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.5.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus> [viitattu 9.6.2019].

Parik. Kehitysvammaisten työtoiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.parik.fi/parik-valmennus/kehitysvammaisten-tyotoiminta/> [viitattu 12.2.2019].

Pikassos Oy. 2014. Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan Vammaiskaste-osahankkeessa. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <https://pikassos.fi/aineistot/send/13-vammaistyo/49-osallisuuden-ja-asiakaslahtoisyyden-edistaminen-pirkanmaan-vammaiskaste-osahankkeessa-2-2012> [viitattu 14.8.2019].

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäyte-työhön - Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. PDF-tiedosto. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf> [viitattu 5.3.2019].

Selkokeskus. 2015. Selkokieli - Määritelmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/maaritelma/> [viitattu 12.5.2019].

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa - Opas käytäntöihin. FinSoc arviointiraportteja. Stakes 4/2004. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201204193978> [viitattu 12.8.2019].

Sosiaalitaidon työpapereita. 2007. Kehittämissuoritus näkyväksi. Näkökulmia ja ohjeita itsearviointiin. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.sosiaalitaivo.fi/ep/tiedostot/Kehittamisprosessi_nakyvaksi_Nakokulmia_ja_ohjeita_itsearviointiin.pdf [viitattu 19.6.2019].

Suojanen-Annala, V. 2017. Kehitysvammaisten kokemuksia itsemääräämisoikeudestaan. Fenomenologinen tapaustutkimus. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Sosiaalityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/53270/URN:NBN:fi:jyu-201703151657.pdf?sequence=1> [viitattu 20.6.2019].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Tietoa vuorovaikutuksesta. Papunet.net. Pdf-tiedosto. Saatavissa: http://papunet.net/tietoa/fileadmin/muut/vuorovaikutus/Vuorovaikutus_110609.pdf [viitattu 16.6.2019].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2006. Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:zpqgKdLpYVsJ:scholar.google.com/+palvelujen+kehitt%C3%A4minen+sosiaalialalla&hl=fi&as_sdt=0,5&as_vis=1 [viitattu 1.4.2019].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Työtoiminta. Vernerinet.net. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.8.2018. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/tyotoiminta> [viitattu 2.4.2019].

Vammaislainsäädännön uudistus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.5.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaislaissaadannon-uudistus> [viitattu 9.6.2019].

Vuorela, M. 2010. Esipuhe. Teoksessa Kairi, T., Nummelin, T. & Teittinen, A. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Kehitysvammaliiton selvityksiä 6. Helsinki: Kehitysvammaliitto, 5-8.

YK:n vammaissopimus. Vernerinet.net. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.6.2019. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/ykn-vammaissopimus> [viitattu 9.6.2019].

Asiakastyytyväisyyskysely

Tämä on asiakastyytyväisyyskysely sinulle Hemmintien työtoiminnan asiakas. Kyselylomakkeen avulla haluamme kysyä mielipidettäsi työtoiminnasta, ohjauksesta ja työilmapiiristä. Vastauksesi ovat tärkeitä. Niiden avulla henkilökunta voi kehittää toimintaa. Vastaaat kyselyyn nimettömästi eli sinua ei voida tunnistaa vastausten perusteella.

Työtoiminta

	Kyllä	Ei	Joskus	En tiedä
1. Onko työtoimintaan kiva tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Onko sinulla sopivasti tekemistä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Oletko saanut kokeilla erilaisia työtehtäviä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Koetko oppivasi työtoiminnassa uusia asioita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Onko työpaikan tilat viihtyisiä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kerro, mikä työtoiminnassa on hyvää? Entä ikävää?

Ohjaus ja osallisuus

	Kyllä	Ei	Joskus	En tiedä
1. Saatko riittävästi ohjausta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko työohjeet selkeitä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Onko valmentajilla riittävästi aikaa sinulle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kuunnellaanko mielipiteitäsi työtoiminnassa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ymmärtävätkö valmentajat sinua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Saatko suunnitella työtehtäviä yhdessä työvalmentajan kanssa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Työilmapiiri

	Kyllä	Ei	Joskus	En tiedä
1. Onko töissä turvallista olla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tuletko toimeen työkavereiden kanssa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kiusataanko sinua täällä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saatko tehdä työsi rauhassa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kohdellaanko sinua ystävällisesti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Haluaisitko muuttaa työssäsi jotain?

Oletko keskustellut työvalmentajasi kanssa omista tavoitteistasi ja suunnitelmastasi?

Mitä haluaisit sanoa henkilökunnalle?

KIITOS VASTAUKSESTASI! 😊