



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Pekka Olkkonen

NUORTEN AIKUISTEN ASIAKASTYY-
TYVÄISYYSKYSELY SÄHÄKKÄ OY:N
PALVELUIHIN

Sosiaali- ja terveysala
2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Pekka Olkkonen
Opinnäytetyön nimi	Nuorten aikuisten asiakastyytyväisyyskysely Sähkö Oy:n palveluihin
Vuosi	2014
Kieli	suomi
Sivumäärä	51+2 liitettä
Ohjaaja	Ann-Sophie Blomqvist

Sähkö Oy on yksityinen psykiatrasta kuntoutusta tarjoava palvelun tuottaja Ylivieskassa, joka tuottaa palveluja erityistä tukea tarvitseville nuorille aikuisille. Tavoitteena oli tehdä asiakastyytyväisyyskysely nuorille aikuisille. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville tietoa nuorten aikuisten tyytyväisyydestä Sähkö Oy:n palveluista.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä kerrotaan nuoresta aikuisuudesta, toimintakyvystä sekä asiakastyytyväisyyskyselystä. Teoriaosuudessa kerrotaan myös Sähkö Oy:stä.

Tutkimukseen osallistui 13 vastaajaa. Kyselylomake ja palautuskuori lähetettiin postitse Sähkö Oy:lle, ja he tulostivat ja jakoivat lomakkeet vastaajille. Palautettu aineisto analysoitiin kvantitatiivisesti.

Vastauksista voidaan päätellä, että nuoret aikuiset ovat pääosin tyytyväisiä Sähkö Oy:n tuottamiin palveluihin.

ABSTRACT

Author	Pekka Olkkonen
Title	Client Satisfaction Survey among Adolescents about the Services of Sähäkkä Ltd.
Year	2014
Language	Finnish
Pages	51+2 Appendices
Name of Supervisor	Ann-Sophie Blomqvist

Sähäkkä Oy is a private psychiatric rehabilitation service provider in Ylivieska. It provides services to adolescents with need for special support. The aim of this study was to make client satisfaction survey among the adolescents. The purpose was to find out how satisfied the adolescents are with the services of Sähäkkä Ltd.

The theoretical framework deals with adolescence, the ability to function and client satisfaction survey. The theoretical part describes also Sähäkkä Oy.

The study was participated by 13 participants. The questionnaire and a return envelope were sent by mail to Sähäkkä Ltd. A Sähäkkä Ltd.- employee then printed the questionnaire and distributed it further to the research participants. The material was analysed with a quantitative method.

The results show that the adolescents are mostly satisfied with the services provided by Sähäkkä Ltd.

Keywords	Sähäkkä Oy, adolescent, ability to function, client satisfaction survey
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	9
2	SÄHÄKKÄ OY.....	10
	2.1 Sähkö Oy:n kuntoutusohjelma	11
	2.1.1 ALKAVA™	11
	2.1.2 JOTOS™	11
	2.1.3 RAIssoft-ohjelmisto	13
	2.1.4 Kuntoutusohjelman käytännön palvelut	13
3	NUORI AIKUINEN	15
	3.1 Nuoruusiän kehitystehtävät	16
	3.2 Identiteetin rakentuminen nuoruudessa	16
4	TOIMINTAKYKY	18
	4.1 Fyysinen toimintakyky	18
	4.2 Psykkinen toimintakyky	19
	4.3 Sosiaalinen toimintakyky	19
	4.4 Toimintakyvyn tukeminen Sähkö Oy:ssä	20
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	22
6	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS.....	24
	6.1 Tutkimusmenetelmä	24
	6.2 Tutkimuksen reliabelius ja validius	26
7	TUTKIMUSTULOKSET	27
	7.1 Vastaajien sukupuolijakauma ja määrä asiakkuuden keston mukaan	27
	7.2 Arjen toiminnot	28
	7.3 Vapaa-aika	31
	7.4 Vuorovaikutus	33
	7.5 Omaohjaustyö	38
	7.6 Työ- ja viriketoiminta.....	40
	7.7 Ryhmät	42
	7.8 Toimintakyvyn arviointi	44
	7.9 Vapaa sana.....	46

8	JOHTOPÄÄTÖKSET	47
9	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1.	JOTOS™	s. 12
Kuvio 2.	Sähäkän vastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan	s. 27
Kuvio 3.	Ruoka on maittavaa	s. 28
Kuvio 4.	Saan osallistua ruokalistojen suunnitteluun	s. 29
Kuvio 5.	Saan osallistua riittävästi ruuanvalmistukseen	s. 29
Kuvio 6.	Saan tarpeeksi ohjausta siivoukseen liittyvissä asioissa	s. 30
Kuvio 7.	Koen pääseväni riittävän usein hoitamaan omia asioitani kaupungille	s. 30
Kuvio 8.	Koen oloni turvalliseksi Sähäkkä Oy:ssä	s. 31
Kuvio 9.	Vapaa-ajan ohjelmaa on riittävästi	s. 32
Kuvio 10.	Sähäkkä Oy:n tilat ja ympäristö ovat viihtyisiä	s. 32
Kuvio 11.	Minulla on mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutuksen suunnitteluun	s. 33
Kuvio 12.	Koen, että minua kuunnellaan	s. 34
Kuvio 13.	Tiedon kulku minun ja työntekijöiden välillä on sujuvaa	s. 35
Kuvio 14.	Saan tarpeeksi kannustusta	s. 36
Kuvio 15.	Koetko, että yhteistyö läheisten kanssa on tärkeää	s. 36
Kuvio 16.	Koen saavani tavata lääkäriä riittävän usein	s. 37
Kuvio 17.	Tapaan säännöllisesti omaohjaajaani	s. 38
Kuvio 18.	Voin vaikuttaa omaohjaaja tapaamisen ajankohtiin	s. 39

Kuvio 19.	Koen luottavani omaohjaajaani	s. 39
Kuvio 20.	Saan toteuttaa itseäni	s. 40
Kuvio 21.	Toiminta on monipuolista	s. 41
Kuvio 22.	Koen ryhmät oman kuntoutukseni kannalta mielekkäiksi	s. 42
Kuvio 23.	Kokoontumiskertoja on sopivasti	s. 43
Kuvio 24.	Koen ryhmänohjaajan osaavan tehtävänsä	s. 43
Kuvio 25.	Koetko toimintakyvynarvion tärkeäksi	s. 44
Kuvio 26.	Koetko, että toimintakyvynarvioinnin palautteesta on sinulle hyötyä	s. 45

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Saatekirje**LIITE 2.** Kyselylomake

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on ollut nuorten aikuisten tyytyväisyys Sähkö Oy:n palveluihin. Olen suorittanut työharjoittelun Sähkö Oy:ssä sekä muita harjoittelujaksoja paikoissa, joissa nuorten asiakasryhmä on tullut tutuksi. Tämä herätti mielenkiintoni suorittaa opinnäytetyö juuri tälle asiakasryhmälle.

Sähkö Oy on yksityinen psykiatrinen kuntoutusta tarjoava palveluyritys Ylivieskassa, joka tuottaa palveluja erityistä tukea tarvitseville nuorille aikuisille. Sähkö Oy:n kohderyhmänä ovat 18-29-vuotiaat nuoret aikuiset. Sähkö Oy:n tarkoituksena on auttaa nuorta kuntoutumaan erilaisista mielenterveyden ja elämänhallinnan haasteista ja häiriöistä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millaisina nuoret aikuiset kokevat Sähkö Oy:n tuottamat palvelut. Toisena tavoitteena oli selvittää, missä asioissa kuntoutujat näkisivät mielestään tarvetta kehitykselle. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Sähkö Oy:n nuoret aikuiset, sillä he pystyivät kertomaan kokemukseen perustuvaa tietoa Sähkö Oy:n palveluista.

Tutkimuksen vastausten avulla Sähkö Oy saa vastauksia tuottamistaan palveluista ja he voivat käyttää tutkimuksessa saatuja vastauksia palveluiden suunnitteluun sekä markkinointiin. Tutkimus antaa nuorille aikuisille mahdollisuuden vaikuttaa heihin kohdistuviin palveluihin. Tutkimus nähdään Sähkö Oy:ssä tarpeellisenä toiminnan kehittämisen kannalta.

Tutkimus koostuu teoria- ja tutkimusosioista. Teoriaosuudessa nostetaan esiin seuraavia aiheita: Sähkö Oy, nuori aikuinen, toimintakyky ja asiakastyytyväisyys. Tutkimusosiossa kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta ja sen vaiheista.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, joka jaettiin kaikille kuntoutuksessa oleville Sähkö Oy:n henkilökunnan välityksellä. Tutkimus toteutettiin strukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimus oli kvantitatiivinen. Tutkimuksen tuloksista huomataan, että suurilta osin vastaajat ovat tyytyväisiä Sähkö Oy:n tuottamiin palveluihin.

2 SÄHÄKKÄ OY

Sähkö Oy on yksityinen kuntoutumiskoti, joka on perustettu vuonna 2006 Ylivieskan Kantokylälle. Sähkö Oy:n tarkoituksena on ollut luoda kuntouttava palvelukokonaisuus psyykkisesti oireileville nuorille aikuisille. Sähkö Oy tuottaa palveluja erityistä tukea, tarvitseville 18-29-vuotiaille nuorille aikuisille, joilla on valmiuksia kuntoutua itsenäiseen elämään sekä motivaatiota tehdä töitä kuntoutumisen eteen. (Sähkö Oy 2014 a.)

Sähkö Oy:n tavoitteena on auttaa nuorta kuntoutumaan erilaisista mielenterveyden ja elämänhallinnan häiriöistä. Kuntoutuksessa kohdistetaan huomiota nuoruusiän kehitystehtäviin ja itsenäistymisen tukemiseen sekä toiminnallisuuteen. Sähkö Oy asettuu palvelujärjestelmässä avohoidon ja sairaalahoidon väliin. Palvelut kohdistuvat nuorille aikuisille, joille avokuntoutuspalvelun toimet ovat riittämättömät, mutta heidän tilanteensa ei vaadi sairaalahoitoa. (Sähkö Oy 2014 a.)

Sähkö Oy:n työryhmä on moniammatillinen. Työryhmään kuuluvat nuoren kuntoutuksen aikana yksikön vastaava, omaohjaajat, toimintaterapeutti, psykiatrian erikoislääkäri, nuorisopsykiatrian erikoislääkäri, psykologi, työtoiminnan ohjaajat, yöohjaajat, arjentahto-ohjaaja, kuljetus- ja kiinteistöhuollon ohjaaja sekä ravinto- huollon ohjaaja. (Sähkö Oy 2014 b.) Laaja kuntoutustyöryhmä takaa nuorelle mahdollisuuden saada ohjausta useilla eri osa-alueilla kuntoutuksen aikana.

Sähkö Oy:n asiakkuuden edellytyksenä ovat oma halu ja motivaatio kuntoutua sekä voimassaoleva lääkärin B-lausunto lähettävältä lääkäriltä suunnitellun kuntoutuksen ajaksi. Lääkärin lausunnon avulla varmistetaan nuoren taloudellinen toimeentulo kuntoutuksen ajaksi. Kuntoutujat ovat yleensä oikeutettuja seuraaviin KELAN:n etuuksiin: Yleinen tai eläkkeen saajan asumistuki, sairauspäiväraha, kuntoutustuki tai työkyvyttömyyseläke sekä 16 vuotta täyttäneen vammaistuki tai eläkkeen saajan hoitotuki. (Sähkö Oy 2014 c.)

2.1 Sähäkkä Oy:n kuntoutusohjelma

Sähäkkä Oy:n tärkein tavoite on tukea nuoren aikuisen kuntoutusta itsenäiseen elämään. Tavoite sisältää itsestä huolehtimisen, arjen taitojen, työelämän sekä vapaa-ajan tavoitteet. Yhteistyötä kuntoutuksen aikana tehdään nuoren lähiverkoston sekä kotikunnan edustajien kanssa. Kuntoutus alkaa ALKAVATM- alkuarviointijaksolla, jonka aikana arvioidaan nuoren yksilöllistä kuntoutustarvetta. ALKAVATM-jakson pohjalta laaditaan kuntoutussuunnitelma, joka muokataan yksilölliseksi JOTOSTM kuntoutusohjelman mahdollisuuksia hyödyntäen. (Sähäkkä Oy 2014 d.)

2.1.1 ALKAVATM

ALKAVATM - jakso on 3kk kestävä alkuarviointijakso, joka on tarkoitettu tukea tarvitsevan nuoren yksilöllisen kuntoutustarpeen arviointiin. ALKAVATM- alkuarviointijakson aikana tarkastellaan laaja-alaisesti nuoren psyykkistä vointia ja toimintakykyä. Jakson aikana halutaan selvittää nuoren oma motivaatio kuntoutumistaan kohtaan. Nuorelle voidaan suositella ALKAVATM- jakson pohjalta JOTOSTM- kuntoutusohjelmaa. (Sähäkkä Oy 2014 e.)

2.1.2 JOTOSTM

JOTOSTM – kuntoutusohjelma (ks. Kuvio1) koostuu nelivaiheisesta ohjelmasta. Rungon ohjelmalle rakentavat neljä eritasoista tukea tarjoavaa asumisyksikköä. Jokaisessa vaiheessa nuorella on saatavilla toiminnot ja tukipalvelut, joita Sähäkkä Oy tarjoaa. Vaiheiden edetessä tarkoituksena on, että vastuu muilla vähenee ja nuoren vastuu kasvaa. (Sähäkkä Oy 2014 f.)

Ensimmäinen vaihe on minä, jolloin luodaan perustaa nuoren vaiheittain etenevälle kuntoutukselle. Ensimmäisen vaiheen aikana nuori saa ympäri vuorokauden tukea ja ohjausta. Keskeistä minä vaiheessa on psyykkisen voinnin vahvistaminen sekä toimintakyvyn haasteiden kanssa selviytyminen. Toinen vaihe on arki, jolloin nuoren vastuu arjen asioista kasvaa. Nuorelle mahdollistetaan välitön tuki, mutta samalla nuori saa enemmän kokemuksia itsenäisestä selviytymisestä. Kolmas vaihe on ympäristö, joka perustuu ryhmämuotoiseen tuettuun asumiseen.

Tässä vaiheessa nuori irtaantuu ohjaajien välittömästä tuesta sekä vuorovaikutus lähiympäristön kanssa lisääntyy. Tarkoituksena on, että nuori aktivoituu opiske- luun, työhön ja JOTOS™ – ohjelman ulkopuoliseen toimintaan. Neljäs vaihe on itsenäistyminen, jolloin nuori harjoittelee vastuunottoa elämästä omassa asunnos- sa. Viimeiseen vaiheeseen liittyy itsenäistymisvaihe (3 kk), jonka aikana vastuu arjen toiminnoista siirtyy nuorelle. Kuntoutuksen viimeisen kuukauden aikana tu- kea tarjotaan vain nuoren aloitteesta. (Sähäkkä Oy 2014 f.)



Kuvio 1. JOTOS™ (Sähäkkä Oy 2014 f.)

JOTOS™ –kuntoutusohjelma sisältää erilaisia tukimuotoja. Kuntoutujille mahdollistetaan asuminen toimintakykyä vastaavassa tuetussa ympäristössä. Kaikille kuntoutujille laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma arki-, työ- ja vapaa- ajantoimintaan. Kuntoutujille valitaan omaohjaaja, joka mahdollistaa säännöllisen omaohjaustyöskentelyn. Kuntoutujille järjestetään erilaisia kuntoutuksellisia ryhmiä sekä työelämä- ja uraohjausta. Kuntoutujat pääsevät osallistumaan sosiaalista vahvistumista edistäviin tapahtumiin. Kuntoutumiskodilla on mahdollisuus ver- taistukeen. Kuntoutumisen tukipalveluina voidaan toteuttaa lääkehoitoa, CRT- toiminnanohjauksen menetelmää sekä psykologin arviointi. (Sähäkkä Oy 2014 d.)

2.1.3 RAIsoft-ohjelmisto

RAIsoftin avulla voidaan mitata toimintakykyä, terveydentilaa, hoidon laatua ja vaikuttavuutta. Ohjelmistolla kartoitetaan asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarvetta. Ohjelmiston tarkoituksena on tuottaa tärkeää tietoa henkilökunnalle ja päätöksenteon pohjaksi, helpottaen esimerkiksi raportointia. (RAIsoft 2014 a.) Mielenterveys puolelle on kolme eri palvelutyypikohtaista välinettä, jotka ovat RAI-ESP, RAI-MH ja RAI-CMH. RAI-ESP koskee akuuttitilannetta, RAI-MH sairaalahoitoa ja RAI-CMH avohoitoa. RAI-CMH ohjelmiston tuottamia tunnuslukuja ja tuloksia ovat esimerkiksi mania, kognitio, masennus, masennuksen vaikeus, päihteiden käyttö, voimavarojen, riskitekijöiden ja ongelmien tarkastuslista. (Raisoft 2014 b.)

Sähäkkä Oy:ssä on otettu käyttöön RAI-CMH arviointi- ja suunnittelujärjestelmä. Sähäkkä Oy:ssä RAI-CMH arviointia käytetään siten, että kaikille kuntoutujille tehdään RAI-CMH arviointi kuntoutusjakson aluksi sekä aina tarpeen vaatiessa. Arviointi voidaan tehdä esimerkiksi silloin, kun kuntoutuja on siirtymässä kuntoutusyksiköstä toiseen. Tämän avulla kuntoutujan kuntoutuksen ja toimintakyvyn arviointi ja seuranta on tehokasta ja vertailukelpoista. (Sähäkkä Oy 2014 g.)

2.1.4 Kuntoutusohjelman käytännön palvelut

Kokonaisuudessaan Sähäkkä Oy:n palvelut koostuvat ALKAVA-jaksolla seuraavista palveluista: asuminen yksikössä, jossa ympärivuorokautinen tuki, 1-2 hengen huone kalusteineen, henkilökohtainen omaohjaaja, ateriat, pyykki- ja siivoushuollon tarvikkeet, säännölliset kuntoutumiskodin sisäiset ja ulkoiset vapaa-ajan toiminnot, sosiaalista vahvistumista edistävät tapahtumat 1krt/kk, yhteisen viikko-ohjelman mukaiset yhteiskuljetukset sisältäen tarvittavan ohjauksen, työ-/viriketoiminta arkipäivisin, josta mahdollisuus ansaita työosuusrahaa 12 €/ päivä. Palveluihin kuuluvat psykiatrian ja/tai nuorisopsykiatrian erikoislääkäripalvelut 1krt/kk, projektiiviset ryhmät, suunnitelmallinen omaohjaustyö, RAI-arviointi, opiskelu- ja työelämän edellytysten arviointi, toimintaterapeutin toteuttama toimintakyvyn arviointi ja lausunto toimintakyvystä, lomat integroiden oman kasvu- ja elinympäristöön yksilöllisen suunnitelman mukaan, ympärivuorokautinen mo-

niammatillisen työryhmän havainnointi, nuoren osallistuminen kuntoutustyöryhmään yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa sekä kuntoutuspalaveri yhteistyötahojen kanssa ennen jakson päättymistä, jolloin käydään läpi työryhmän tekemä kuntoutustiedote ja esitetään jatkosuositukset. (Sähkö Oy 2014 e.)

Palveluun voidaan tarpeen mukaan liittää lääkehoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta, psykologin palvelut ja perusterveydenhuollon palvelut kotikunnan maksutoumuksella. Kyseiset palvelut eivät sisälly perushintaan. (Sähkö Oy 2014 e.)

JOTOSTM ohjelmaan kuuluvat samat palvelut mitä ALKAVA-jaksolla. Lisäksi tulee yksilöllinen kuntoutusohjelma ja viikko-ohjelma, puolivuositain tai tarvittaessa kuntoutustiedote kuntoutuksen etenemisestä maksavalle taholle, kuntoutuspalaverit ja RAI-toimintakyvyn arviointi linkittyen nuoren etenemiseen kuntoutuksen portaissa. Palveluun voidaan tarpeen mukaan liittää CRT-kuntoutus. (Sähkö Oy 2014 h.) JOTOS-jaksolla palveluihin kuuluvat myös arjentaito ohjaaja arkipäivisin ja arjentaito-ohjaajan henkilökohtainen tuki itsenäisen elämän taitojen opettelussa (Sähkö Oy i). Nuoren edetessä kuntoutuksen portaissa palveluihin tulevat mukaan seuraavia palveluita: päivittäinen yksilöllinen ohjauskäynti, tukiohjaajan toteuttama teemapäivä 1krt/kk sekä ruokatili ja mahdollisuus aterioihin työ- ja viriketoiminnan yhteydessä (Sähkö Oy 2014 j). Nuorelle tulee myös tili ruoka- ja kotitalouslaskuja varten (Sähkö Oy 2014 k).

3 NUORI AIKUINEN

Siirtymäkautta lapsuudesta aikuisuuteen pidetään nuoruutena. Eri kulttuureissa ajatellaan erilalla nuoruudesta ja sen kestosta. (Nurmiranta, Leppämäki & Horppu 2009, 72.) Ihmisen nuoruus jakautuu kehityspsykologian mukaan seuraavasti: varhaisnuoruus ja keskinuoruus 12-18 vuotta, myöhäisnuoruus 18-22 vuotta ja varhaisaikuisuus 22-29 vuotta. (Räty 2010). Suomen lainsäädännössä nuoruus käsitetään siten, että 1.3.2006 voimaan tulleessa nuorisolaissa (L2006/72) nuorella ymmärretään alle 29-vuotiaat.

Nuorilla aikuisilla alkaa aivojen alueet kehittyä voimakkaasti, joita tarvitaan harjoittelussa sekä kokonaisuuksien ja syy-seuraussuhteiden tajumisessa. Tässä elämänvaiheessa vastuuntunto ja itsehillintä kehittyvät sekä samalla nuoren aikuisen persoonallisuus vahvistuu. Nuorten aikuisten arvostelukyky ja riskinarviointikyky paranee sekä tunteiden kanssa eläminen helpottuu. Tällöin myös tarve uhmaan ja näytönhaluihin vähenevät. (Väestöliitto 2014.)

Puhuttaessa nuorten aikuisten ongelmista, unohdetaan usein se, että hyvinvointierot ja syrjäytyminen ovat usein ilmiöitä aiemmista elämänvaiheista. Yksilön kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat lapsuuden ja nuoruuden elinolot, kasvuympäristöt ja perhetekijät. Suomeen perustettiin syntymärekisteri vuonna 1987. Tutkimuksessa kohdusta aikuisuuteen seurataan kaikkia vuonna 1987 Suomessa syntyneitä noin 60 000 lasta sikiökaudelta vuoteen 2008 saakka. Tutkimuksen mukaan vuonna 1987 syntyneistä, joka viides on 21 vuoden ikään mennessä saanut psykiatrista erikoissairaanhoidon tai lääkitystä mielenterveysongelmiinsa, 16 % puuttuu peruskoulun jälkeinen tutkinto, 23 % on joutunut turvautumaan jossain kohtaa toimeentulotukeen, 26 %:lla on merkintöjä rikkomuksista tai saaduista tuomioista ja 3 % on ollut sijoitettuna tai huostaan otettuna. Edellä mainittu 1987 vuonna syntyneiden ikäluokka ei ole poikkeuksellinen, sillä luvut kuvaavat yleisemmin, kuinka nuoret aikuiset tänä päivänä Suomessa voivat. Suurin osa lapsista ja nuorista voi hyvin, mutta yhä enemmän on niitä, joilla on ongelmia. (THL 2014.) Nuori aikuisuus on yksi kiistellyimmistä ja monitulkintaisimmista elämänvaiheista (UIC UNIVERSITY OF ILLINOIS AT CHICAGO 2014).

3.1 Nuoruusiän kehitystehtävät

Ihmisen normaaliin kehitykseen kuuluu tavoitteita, näitä kutsutaan psykologiassa kehitystehtäviksi. Eri ikäkausissa on runsaasti erilaisia tavoitteita. Kehitystehtäviin vaikuttavat ihmisen biologiset muutokset, sosiaaliset roolit ja odotukset ja henkilökohtaiset toiveet. Kehitystehtävien onnistunut suorittaminen mahdollistaa ihmisen onnellisuutta sekä edistää tulevien kehitystehtävien suorittamista. Kehitystehtäviä on paljon ja niitä ovat esimerkiksi tunteiden hallinnan opetteleminen, itsenäistyminen ja ystävyyssuhteiden muodostaminen. (Nurmiranta ym. 2009, 14.)

Robert J. Havinghurst on jakanut nuoruusiän kehitystehtävät sisäisiksi ja ulkoisiksi. Sisäisellä Havinghurst tarkoittaa itsenäisyyttä korostavaksi kehitystehtäväksi ja ulkoisella normatiiviseksi nuoren ulkopuolelta tuleviksi kehitystehtäväksi. Havinghurstin mukaan nuoruusiän kehitystehtävät ovat seuraavat: oman ruumiin hyväksyntä, hallinta ja käyttö, oman sukupuolen mukaisen roolin löytäminen, kypsä suhde molempiin sukupuoliin, tunne-elämän itsenäisyys suhteessa omiin vanhempiin ja muihin aikuisiin, oman moraalin ja arvomaailman kehittäminen, sosiaalisesti vastuullinen toiminta ja valmius perheen perustamiseen. (Nurmiranta ym. 2009, 76.)

3.2 Identiteetin rakentuminen nuoruudessa

Nuoruus on identiteetin rakentamisen aikaa, tällöin nuorille alkaa muodostua selkeä, pysyvä ja yksilöllinen minäkäsitys. Identiteetti ei rakennu kerrallaan, vaan kriisi- ja sitoutumisvaiheiden kautta. Minäkäsitys, kuten identiteettikin, muodostetaan suhteessa omiin fyysisiin ominaisuuksiin, vanhempiin, ystäviin, suhteisiin, kouluun, työuraan ja maailmankatsomukseen. Kyseiset sisältöalueet ovat keskeisiä nuoruuden eri vaiheissa. (Nurmiranta ym. 2009, 79.)

Tutkija Harke A. Bosma on tutkinut, että nuori testaa kriisivaiheessa erilaisia identiteettejä, jonka seurauksena nuoressa näkyy ailahtelevuutta ja epävarmuutta. Nuoren kokemusten seurauksena nuori omaksuu jonkun identiteetin sitoutumisvaiheessa itselleen ja tämän jälkeen vakiinnuttaa käsityksen itsestään sen mukaiseksi. (Nurmiranta ym. 2009, 79.)

Identiteettejä voidaan kuvata neljällä eri tavalla. Tutkija James Marica kuvaa niitä sen perusteella, millä tavalla yksilö on pohtinut identiteettiinsä liittyviä asioita ja kuinka vakiintunut hänen identiteettinsä on. Epäselvä identiteetti tarkoittaa sitä, että ihmiset eivät ole aloittaneet oman identiteetin rakentamista. Identiteetin etsijät hakevat itselleen erilaisia vaihtoehtoja, mutta eivät ole sitoutuneet vielä mihinkään tiettyyn identiteettiin. Identiteettiin ajautuneilla tarkoitetaan sitä, että he ovat omaksuneet jonkin valmiin identiteetin. Yleensä he toimivat elämässä niin, ettei heidän tarvitse kohdata sellaisia asioita, jonka seurauksena he joutuisivat muuttamaan omaksumaansa identiteettiä. Viimeisin on identiteetin saavuttaneet, jossa ihmiset ovat käyneet läpi etsintävaiheen sekä sitoutumisvaiheen ja muodostaneet oman identiteettinsä. (Nurmiranta ym. 2009, 79.)

4 TOIMINTAKYKY

Toimintakykyisellä ihmisellä tarkoitetaan ihmistä, joka kykenee selviytymään jokapäiväisistä tehtävistä ja haasteista kotona, työssä ja vapaa-aikana. Toimintakykyinen ihminen kykenee vuorovaikutukseen ympäristönsä kanssa sekä pystyy asettamaan elämälleen tavoitteita ja pyrkimään niihin. Toiminnalla on ihmiselle jokin mieluisa merkitys. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2008, 13.) Toimintakykyä jäsennetään ja määritellään eri tavoin. Yleisin toimintakyvyn jäsentelytapa on erotella se fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen osa-alueeseen. Ihmisellä on kaikkiin kolmeen osa-alueeseen liittyviä tarpeita ja voimavaroja. Edellä mainittujen kolmen osa-alueen lisäksi on puhuttu erikseen myös kognitiivisesta eli älyllisestä toimintakyvyn osa-alueesta. Kognitiivisella toimintakyvyllä tarkoitetaan oppimiseen, tiedon käsittelyyn ja kielelliseen toimintaan liittyviä asioita. Tärkeintä on ymmärtää toimintakyky kokonaisuudeksi ja tiedostaa eri osa-alueiden riippuvuus toisistaan. Keho, mieli ja ympäristö ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 9.) Opinnäytetyössä avataan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Toimintakykyä pidetään yhtenä mielenterveyskuntoutuksen perusarvona, sillä tarkoitetaan sitä, että kuntoutuksen tavoitteena on ensisijaisesti kuntoutujan parantunut kyky toimia eri rooleissa ja eri ympäristöissä. Päällimmäinen tarkoitus ei niinkään ole hänen oireidensa vähentäminen tai omaa psyykkistä rakennettaan koskevien oivallusten lisääntyminen. (Koskisuus 2004, 47.)

4.1 Fyysinen toimintakyky

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan yleiskestävyyttä, lihaskuntoa ja liikkeiden hallintakykyä. Lihaskunto käsittää voiman, kestävyuden ja notkeuden. Liikkeiden hallintakyvyllä tarkoitetaan esimerkiksi koordinaatio-, reaktio- ja tasapainokykyä. (Kähäri-Wiik ym. 2008, 13.) Fyysinen toimintakyky mahdollistaa ihmisen suoriutumisen päivittäisistä perustoiminnoista, kuten syömisestä, juomisesta, nukkumisesta, pukeutumisesta, peseytymisestä, wc-käynneistä ja liikkumisesta. Fyysinen toimintakyky käsittää kyvyn suoriutua fyysisesti arjen askareiden hoitamisesta, kuten kotiaskareista ja asioinnista kodin ulkopuolella, mielekkästä vapaa-

ajanvietosta ja yhteydenpidosta sosiaaliseen verkostoon sekä työelämästä ja opiskelusta. (Sosiaaliportti 2014.) Sähkö Oy:ssä henkilökunta tukee ja ohjaa fyysiseen toimintakykyyn, kuten ravitsemukseen, liikuntaan ja somatiikkaan liittyvissä asioissa. He tukevat ja ohjaavat esimerkiksi ajanvaraustilanteissa ja painonhallinta asioissa. (Sähkö Oy 2014 l.)

4.2 Psyykkinen toimintakyky

Psyykkinen toimintakyky hahmotetaan yleensä kognitiivisten kykyjen ja psyykkisten voimavarojen avulla. Ihmisen kyky ottaa vastaan tietoa, käsitellä sitä ja muodostaa käsityksiä ympäröivästä maailmasta on esimerkki kognitiivisista kyvyistä. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen pystyy laatimaan suunnitelmia sekä tekemään tietoisia ja vastuullisia valintoja elämässään. (Kähäri-Wiik ym. 2008, 13.) Psyykkinen toimintakyky nähdään ihmisen elämänhallintaan, tyytyväisyyteen, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin liittyvänä käsitteenä. Psyykkinen toimintakyky sisältää mielialan, itsearvostuksen, omat voimavarat ja erilaisista haasteista selviytymisen. (Sosiaaliportti 2014.)

4.3 Sosiaalinen toimintakyky

Sosiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan sitä, että ihmisellä on edellytyksiä toimia toisten ihmisten kanssa. Sosiaalisesti toimintakykyinen ihminen kykenee ihmissuhteisiin perheessään, ystäväpiirissään ja työelämässään. (Kähäri-Wiik ym. 2008, 13.) Sosiaalista toimintakykyä määrittäviä tekijöitä ovat suhteet omaisiin ja ystäviin, vastuu läheisistä, sosiaalisten suhteiden sujuvuus, elämän mielekkyys ja osallistuminen. Edellä mainittujen lisäksi sosiaalisen toimintakyvyn alueelle kuuluu harrastaminen toisten kanssa ja vapaa-ajanvietto. (Sosiaaliportti 2014.) Sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista tapahtuu sosiaalisissa kontakteissa. Tarkoituksena on integroida nuorta aikuista esimerkiksi vaihtuvalla vapaa-ajan toiminnalla, jota toteutetaan kaikille avoimissa ja tavanomaisissa harrastuspaikoissa sekä tehdään yhteisiä reissuja tavanomaisiin nuoruusiän kiinnostuksen kohteena oleviin paikkoihin, kuten urheilutapahtumiin, konsertteihin, messuille, kylpylöihin, kallaan ja päihdeettömiin tapahtumiin, joissa mukana yhteistyössä mm. alueen oppilaitokset. (Sähkö Oy 2014 l.)

4.4 Toimintakyvyn tukeminen Sähkö Oy:ssä

Sähkö Oy:ssä henkilökunta työskentelee siten, että asiakkaan toimintakykyä saadaan edistettyä ja ylläpidettyä jokapäiväisessä toiminnassa. Henkilökunta tukee perusarjentoiminnoissa, joita ovat vuorokausirytmien ylläpitäminen, itsestä huolehtiminen sekä arjentaidot. Henkilökunta tukee viikko-ohjelman noudattamisessa sekä ohjaa sanallisesti, mallintaa ja tekee yhdessä asioita. Näillä tarkoitetaan muun muassa kaikkia edellä mainittuja toimia. Kuntoutujan vuorovaikutustaitoja vahvistetaan keskustelujen ja toiminnan kautta, jolloin välillä toimitaan kaksistaan ja välillä ryhmässä. Vahvistamista tapahtuu arjessa sekä erilaisen toiminnallisen tekemisen äärellä, kuten pelien ja harrastusten. Toimintakykyyn liittyy tarkoituksenmukaisen lääkehoidon suunnittelu, seuranta ja toteutus. (Sähkö Oy 2014 l.)

Henkilökunnalla on suunniteltu tapa toimia, kun puhutaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä. Sähkö Oy:n henkilökunta kannustaa osallistumaan ja sen jälkeen mahdollistaa osallistumisen ja sen seurauksena nuorelle tulee onnistumisen kokemuksia. Tällöin nuori oppii tuntemaan itsensä toimijana, eli löytää itsensä ja identiteettinsä. Konkreettisesti tämä näkyy esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden jännittämisestä kärsivällä nuorella siten, että hän uskaltautuu tuomaan esille oman mielipiteensä esimerkiksi yhteisökokouksessa. (Sähkö Oy 2014 l.)

Ohjauksen määrää ja tasoa vaihdellaan kuntoutuksen aikana, jolla tarkoitetaan kädestä pitäen ohjausta - henkiseen tukeen ja kaikkeen siltä väliltä. Ohjaustoiminnassa pitää olla tavoitteellisuutta, jolloin välillä ”hiillostetaan” ja välillä jarrutetaan. On tärkeää, että nuoren kanssa tehdään asioita yhdessä ja rinnalla kulkee moniammatillinen yhteistyö nuoren tavoitteiden tueksi. Sähkö Oy:ssä nähdään tärkeänä, että nuoren oman vastuun vahvistamista eli vastuuttamista tapahtuu suhteessa itseen, kuntoutukseen, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Ohjaamisessa on tärkeää, että kehdetään onnistumisissa, korostetaan positiivisia asioita sekä autetaan vahvuuksien löytämisessä. On tärkeää, että kuntoutuksen suunnittelussa huomioidaan nuoren taidot, tiedot, kokemukset ja osaaminen. Edellä mainitut voivat näkyä esimerkiksi työ - ja viriketoiminnassa sekä vapaa-ajan toiminnaissa. (Sähkö Oy 2014 l.)

Kuntoutuksen aikana tapahtuu nuoren ja ohjaajan toteuttamaa jatkuvaa arviointia, palautetta ja tavoitteiden tarkistamista. Tämä mahdollistaa motivaation ylläpitämistä. Arvioinnin tukena käytetään RAI-ohjelmistoa. (Kts. s.13.) Sähkö Oy:ssä hyödynnetään tietoisesti yhteisön mahdollistama sosiaalinen ”paine” sekä vertais-tuki. Tätä pidetään tärkeänä erityisesti nuoruusiän kehitystehtävien läpikäymisen tukena. Sähkö Oy:ssä nähdään, että nuorelle on annettava lupa nuoruuteen. (Sähkö Oy 2014 l.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen tapahtuu asiakastyytyväisyysmittauksilla, tällöin selvitetään tuotteiden ja prosessien laatua sekä sitä miten yritys on onnistunut vastaamaan asiakasarvoihin. (Lecklin 2006, 87.) Lecklinin (2006, 91) mukaan asiakastyytyväisyyden tavoittelussa yrityksen tulisi pystyä täyttämään tai ylittämään lupauksensa sekä asiakkaiden odotukset.

Lecklinin (2006, 105) mukaan asiakastyytyväisyys on laadunkehittämisen yksi oleellinen osa, jossa asiakas on laadun lopullinen arvioija. Yritysten asiakkailla on jokaisella erilaiset odotukset toiminnasta. Odotukset syntyvät asiakkailla eri tilanteista, kuten esimerkiksi aiempien kokemusten, tuttavien kertomusten ja markkinoitviestinnän perusteella. Asiakkaiden odotusten lisäksi kokemukset toiminnasta ovat erilaisia. Asiakastyytyväisyyttä pidetään siis suhteellisena ja yksilöllisenä näkemyksenä. Asiakastyytyväisyys kuuluu aina nykyhetkeen, koska asiakastyytyväisyys koostuu kokonaisuudessaan asiakkaan yksilöllisistä kokemuksista yrityksen sisällä. Asiakastyytyväisyyttä tulee luoda aina päivittäin uudelleen asiakkaan kanssa. (Rope & Pöllänen 1994, 58-59.)

Lecklinin (2006, 106) mukaan asiakastyytyväisyys kannattaa selvittää monipuolisesti toiminnan kehittämistä varten. Tarkoituksena on selvittää asiakkaan näkemys ja tyytyväisyys eri toimintoihin. Esimerkkejä toiminnoista Sähkö Oy:ssä ovat mm. arjen toiminnot, vapaa-aika, omaohjaustyö ja ryhmät.

Asiakastyytyväisyyden lisäksi on asiakastyytymättömyyttä. Asiakastyytymättömyyden selvittäminen mahdollistaa laadunkehittämisen yhtäläillä kuin asiakastyytyväisyyden selvittäminen. (Lecklin 2006, 113.) Samat tekijät eivät aina tuota tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä toiminnoissa. Tämän lisäksi tyytyväisyyteen ja tyytymättömyyteen vaikuttavat erilaiset tilanteet ja erilaiset asiakkaat. (Rope & Pöllänen 1994, 165.)

Ropen (1994, 61) mukaan asiakastyytyväisyystietoa voidaan käyttää useaan eri tarkoitukseen. Rope listaa käyttöalueiksi seuraavat kohdat: yrityksen toiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen, toiminnan tason ylläpitäminen, kannuste- ja

johtamisjärjestelmän perustana toimiminen, palautetiedon saaminen asiakkailta systemaattisesti, asiakkaiden arvostusten selvittäminen ja kanta-asiakkaisiin tai muihin asiakasryhmiin suuntautuvan markkinoinnin toteuttaminen. Sähkö Oy:llä on mahdollisuus käyttää opinnäytetyönä tehtyä asiakastyytyväisyyskyselyä omien tarpeidensa mukaisesti.

6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Sähkö Oy:ssä kuntoutuksessa olevat nuoret aikuiset. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa Sähkö Oy:ssä olevilta nuorilta aikuisilta siitä millaisina he kokevat Sähkö Oy:n tuottamat palvelut. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä nuoret aikuiset ovat Sähkön tuottamiin eri palveluihin.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada luotettavaa tietoa asiakastyytyväisyydestä Sähkö Oy:ssä. Tutkimuksen avulla nuoret aikuiset saavat mahdollisuuden vaikuttaa asioihinsa sekä tutkimustulos voi auttaa Sähkö Oy:tä kehittämään palveluitaan; panostamaan hyviksi koettuihin asioihin ja korjaamaan palveluissa ilmenneitä puutteita.

Opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskysely oli suunnattu kaikille niille nuorille aikuisille, jotka olivat kysely hetkellä kuntoutuksessa Sähkö Oy:ssä. Kananen (2008, 70) mukaan perusjoukko tarkoittaa kohderyhmää, jota tutkimus koskee ja josta halutaan tehdä päätelmiä. Kokonaistutkimuksella tarkoitetaan sitä, että kaikki perusjoukon tilastoyksiköt mitataan. Tutkimus on kokonaistutkimus.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus oli kvantitatiivinen. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saatua aineistoa käydään läpi tilastollisin menetelmin. (Kananen 2008, 10.) Kvantitatiivisen osuuden strukturoitujen kysymysten vastaukset tallentuivat numeerisena, jonka jälkeen niistä tehtiin Excel taulukkolaskenta ohjelmalla suora jakaumia ja tämän jälkeen kuvioita. Kuvioita tulkittiin sanallisesti.

Tutkimuksessa käytettiin suora jakaumaa, josta käytetään myös sanaa yksiulotteinen frekvenssijakauma. Se on yksinkertaisin yhden muuttujan ominaisuuksien esittämisessä käytetty havainnollistamis- ja saadun aineiston tiivistämiskeino. Suora jakauma näyttää, kuinka monta kappaletta kutakin muuttujan ominaisuutta tai arvoa aineistossa esiintyy. (Kananen 2008, 41.)

Aineisto kerättiin Sähkö Oy:ssä kyselylomakkeella. Kysely on survey-tutkimuksen yksi keskeisistä menetelmistä. Survey termillä tarkoitetaan kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja. Survey tutkimuksessa aineisto kerätään standartoidusti, jolla tarkoitetaan sitä, että kaikki kysymykset kysytään vastaajilta samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,193.) Tutkimus tehtiin kyselylomakkeella siksi, että saadaan mahdollisimman paljon vastauksia. Kyselylomakkeilla oli helpompi toteuttaa tutkimus, koska välimatka Sähkö Oy:n ja tutkimuksen tekijän välillä on pitkä. Kyselylomake (LIITE 2) lähetettiin postitse Sähkö Oy:lle, jossa henkilökunta otti lomakkeesta kopioita kaikille vastaajille ja jakoi lomakkeet vastaajille saatekirjeen (LIITE 1) kanssa. Kyselylomakkeita annettiin 17 nuorelle ja 13 heistä vastasi kyselyyn. Vastaajat palauttivat lomakkeet palautuslaatikkoon. Vastausaikaa kyselyyn oli yksi viikko.

Tutkimuksen kysymykset koostuivat 26 strukturoiduista kysymyksestä ja vapaa sana osiosta. Strukturoidut kysymykset oli jaoteltu seuraaviin osa-alueisiin: arjen toiminnot, vapaa-aika, vuorovaikutus, omaohjaustyö, työ- ja viriketoiminta, ryhmät ja toimintakyvyn arviointi. Strukturoidulla kysymyksellä tarkoitetaan sitä, että vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrättyjä. (Hirsjärvi ym. 2009, 199). Avoimella kysymyksellä tarkoitetaan sellaista, jossa esitetään vain kysymys ja tälle on varattu tyhjä tila vastausta varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 198). Avoimiin kysymyksiin annetut vastaukset vaihtelevat, ne voivat olla virkkeistä koostuvia, ranskalaisille viivoille kirjoitettuja vastauksia tai vain yksittäisiä sanoja, jotka kuvaavat tärkeintä asiaa.(Menetelmäopetuksen tietovaranto 2014).

Kyselylomake testattiin ennen sen käyttöön ottoa. Testaus suoritettiin niin, että kyselylomake lähetettiin Sähkö Oy:lle, jolloin he kertoivat kyselylomakkeen puutteista. Sitten kyselylomake esitettiin yhdellä miehellä ja yhdellä naisella. Kyselylomakkeessa ilmenneet ongelmat korjattiin ja testaus suoritettiin uudelleen. Esitestauksessa ilmennyt ongelma oli kysymyksen ymmärtämisen vaikeus.

Tutkimukseen osallistuvien kuntoutujien henkilöllisyys ei tule julki missään vaiheessa opinnäytetyötä. Kyselytutkimuksessa ei kysytty vastaajien nimiä. Tutkimustulokset julkaistaan niin, että niistä ei voi tunnistaa yksittäistä kuntoutujaa.

Tutkimuksen jälkeen kyselylomakkeet tuhottiin ja opinnäytetyö toimitettiin Sähkö Oy:lle

6.2 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksessa mittaustulosten toistettavuutta (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tutkimuksessa pyrittiin takaamaan reliabeliutta siten, että kysymykset muodostettiin niin, että ne eivät olisi johdattelevia mihinkään tiettyyn vastaukseen. Vastaajia pyydettiin vastaamaan kysymyksiin totuuden mukaisesti.

Validius eli pätevyys tutkimuksessa tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Tutkimuksessa taattiin validiutta siten, että kyselylomake sisälsi yksinkertaisia kysymyksiä, joita on vaikea ymmärtää väärin. Kyselylomakkeissa oli myös valmiit vastausvaihtoehdot. Validiutta varmistettiin myös esitestauksen suorittamisella.

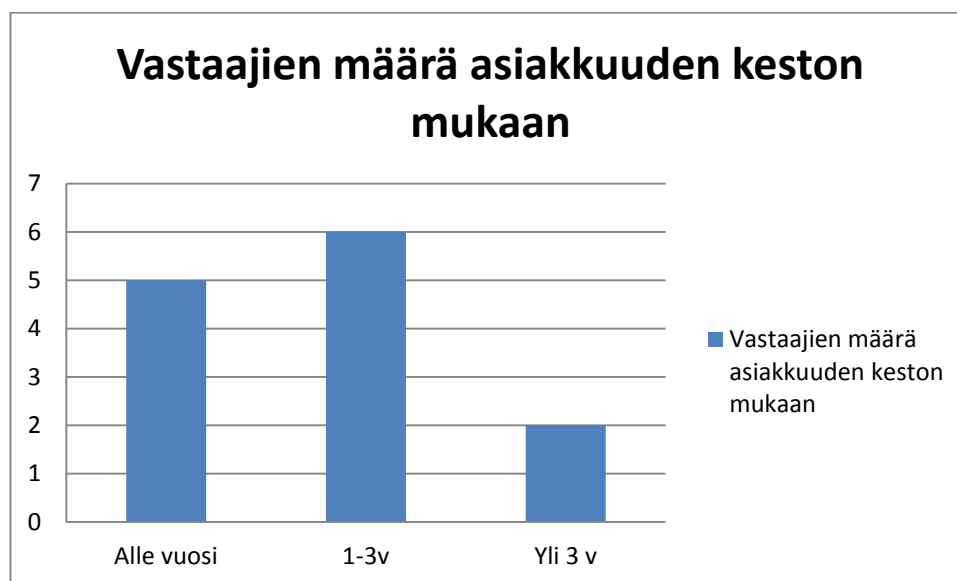
7 TUTKIMUSTULOKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyyn tuli vastauksia yhteensä 13 kpl eli vastausprosentti oli 76. Miesvastaajia oli kahdeksan ja naisia viisi. Tuloksia analysoitaessa tuli huomioida, että yhdessä kyselylomakkeessa vastaaja oli ympyröinyt usean vastausvaihtoehdon. Kyseisiä vastauksia ei otettu tutkimuksessa huomioon.

Kyselylomakkeet sisälsivät 26 suljettua ja yhden avoimen kysymyksen. Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta sekä asiakkuuden kesto. Muut suljetut kysymykset olivat väittämiä, joiden vieressä oli rivi numeroita yhdestä neljään. Vastaajia pyydettiin ympyröimään kokemuksiensa mukainen vaihtoehto. Numero yksi tarkoitti, että vastaaja on täysin samaa mieltä, numero kaksi tarkoitti, että vastaaja on osittain samaa mieltä. Numero kolme tarkoitti sitä, että vastaaja on osittain eri mieltä ja numero neljä, että vastaaja on täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kyselylomakkeen lopussa oli vielä yksi avoin kysymys, jonka alle vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti ajatuksistaan Sähkö Oy:n palveluista.

7.1 Vastaajien sukupuolijakauma ja määrä asiakkuuden keston mukaan

Kuviossa 2 on kuvattu perustietoja kyselyyn osallistuneista vastaajista.

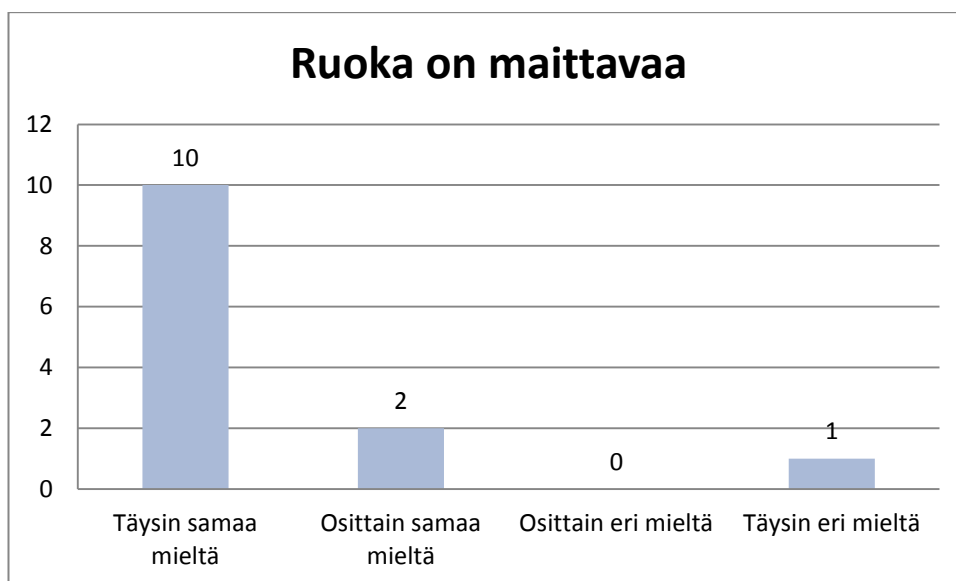


Kuvio 2. Sähäkän vastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan

Vastauksia saatiin yhteensä 13 kappaletta. Vastaajista kahdeksan (68 %) oli miehiä ja viisi (38 %) oli naisia. Vastaajista viisi (38 %) oli ollut Sähkö Oy:ssä alle vuoden, kuusi (46 %) 1-3v ja kaksi (15 %) yli 3v. Vastausprosentti oli 76, kun lomakkeita jaettiin yhteensä 17 vastaajalle.(Ks. Kuvio 2)

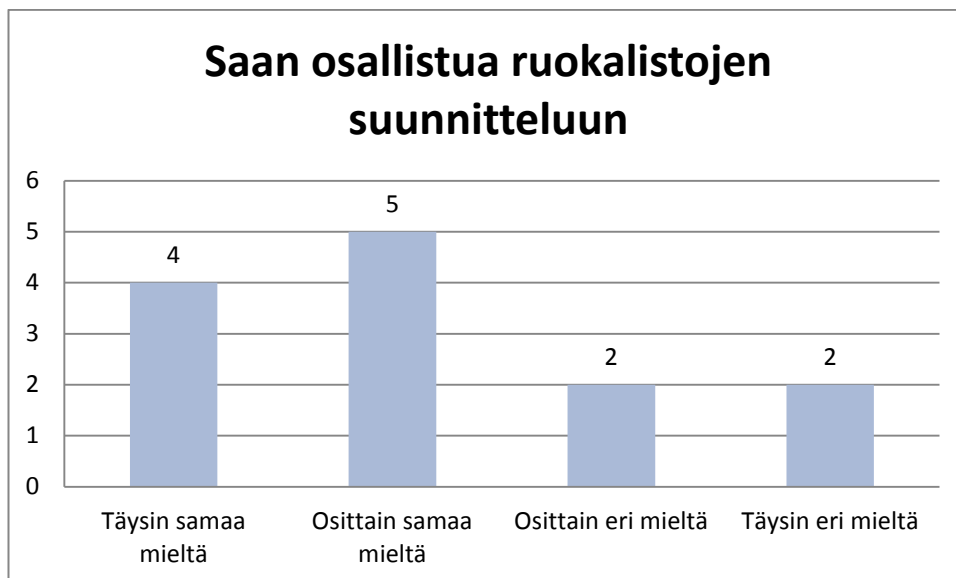
7.2 Arjen toiminnot

Kuvioissa 3, 4, 5, 6 ja 7 on kuvattu taulukoihin arjen toimintoihin liittyvistä kysymyksiä saatuja vastauksia. Arjen toimintoihin liittyviä kysymyksiä oli viisi kappaletta; ruoka on maittavaa, saan osallistua ruokalistojen suunnitteluun, saan osallistua riittävästi ruuanvalmistukseen, saan tarpeeksi ohjausta siivoukseen liittyvisissä asioissa sekä koen pääseväni riittävän usein hoitamaan omia asioitani kaupungille.



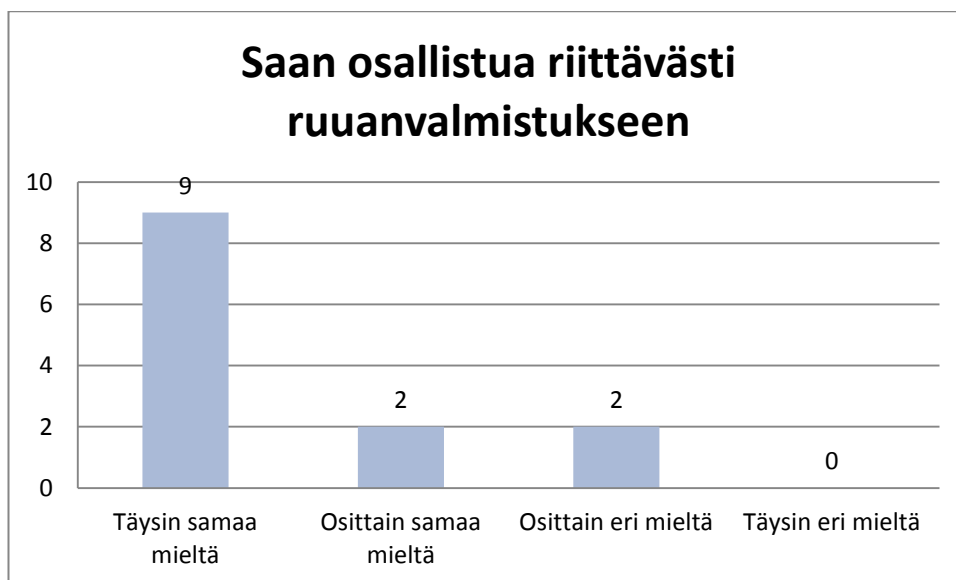
Kuvio 3. a) Ruoka on maittavaa

Vastaajista 10 eli 77 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista kaksi eli 15 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista yksi eli 8 % oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



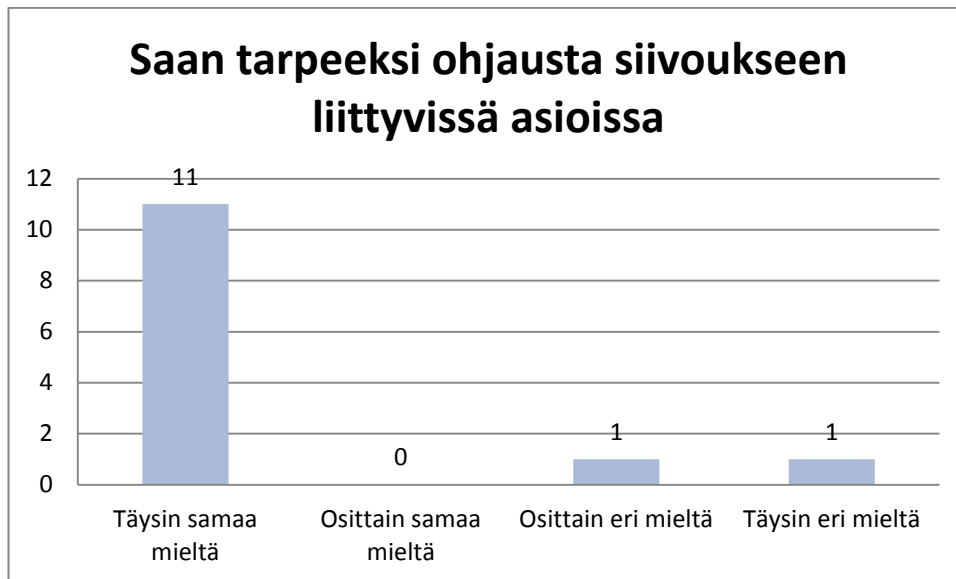
Kuvio 4. b) Saan osallistua ruokalistojen suunnitteluun

Vastaajista neljä eli 31 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista viisi eli 38 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä sekä vastaajista kaksi (15 %) oli täysin eri mieltä.



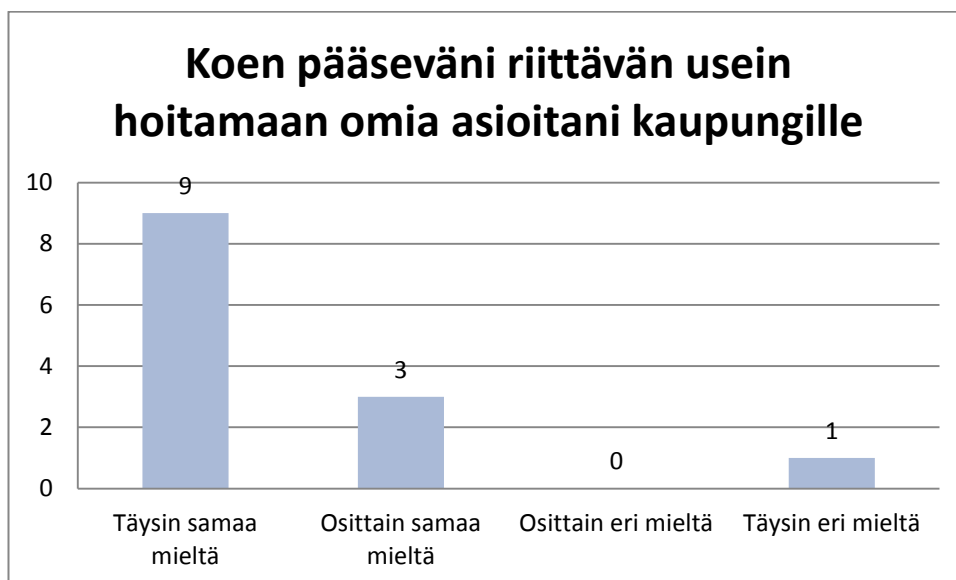
Kuvio 5. c) Saan osallistua riittävästi ruuanvalmistukseen

Vastaajista yhdeksän (69 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain samaa mieltä sekä kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä. Kukaan (0 %) vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 6. d) Saan tarpeeksi ohjausta siivoukseen liittyvissä asioissa

Vastaajista 11 eli 85 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista yksi (8 %) oli osittain eri mieltä ja yksi (8 %) täysin eri mieltä. Vastaajista kukaan (0 %) ei vastannut että olisi osittain eri mieltä.

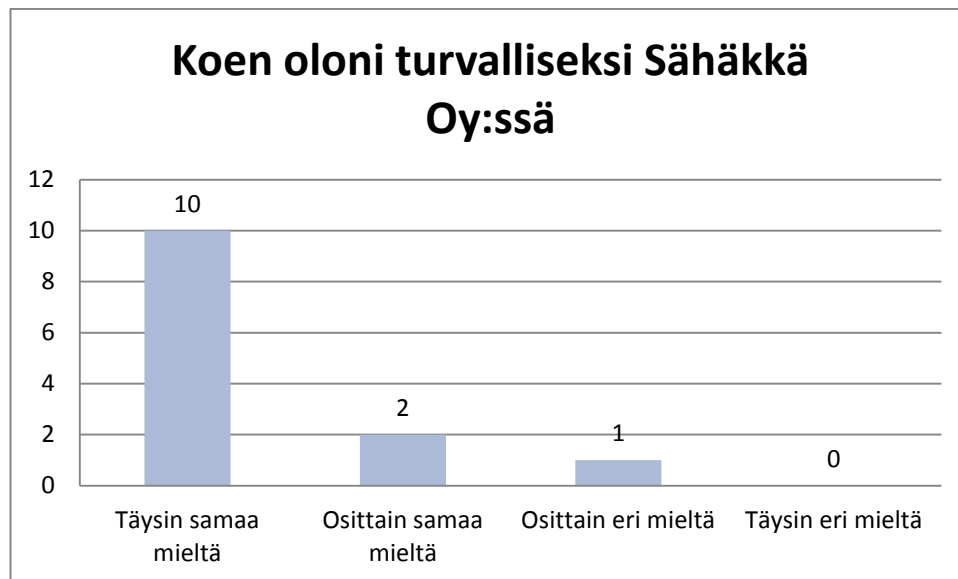


Kuvio 7. e) Koen pääseväni riittävän usein hoitamaan omia asioitani kaupungille

Vastaajista yhdeksän (69 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista kolme (23 %) oli osittain samaa mieltä. Yksi (8 %) oli täysin eri mieltä. Vastaajista kukaan (0 %) ei vastannut, että olisi osittain eri mieltä.

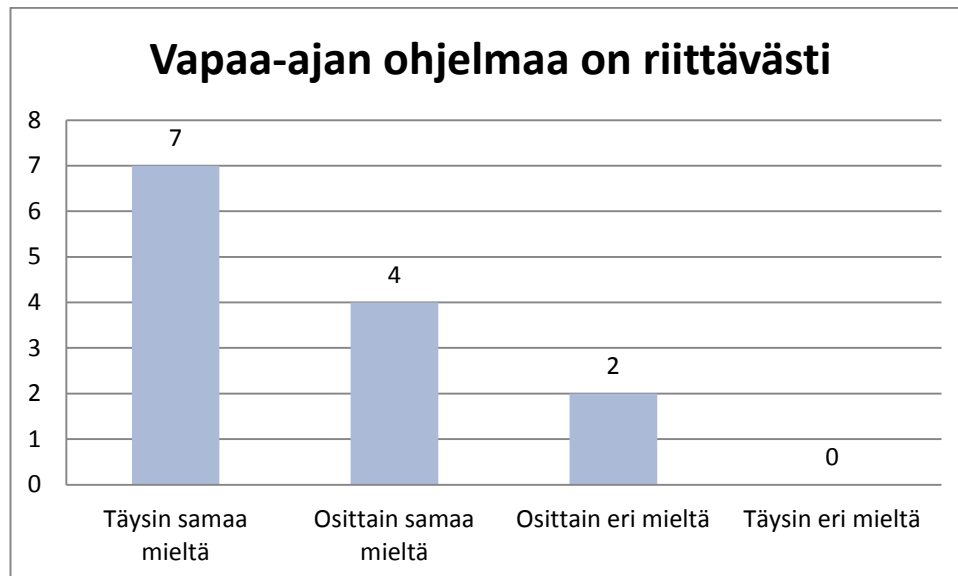
7.3 Vapaa-aika

Kuvioissa 8, 9 ja 10 on kuvattu taulukoihin vapaa-aikaan liittyvistä kysymyksistä saatuja vastauksia. Kysymyksiä oli kolme kappaletta; koen oloni turvalliseksi Sähäkkä Oy:ssä, vapaa-ajan ohjelmaa on riittävästi sekä Sähäkkä Oy:n tilat ja ympäristö ovat viihtyisiä.



Kuvio 8. a) Koen oloni turvalliseksi Sähäkkä Oy:ssä

Vastaajista 10 eli 77 % oli täysin samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä sekä yksi (8 %) oli osittain eri mieltä. Vastaajista kukaan (0 %) ei kokenut, että olisi väittämän kanssa täysin eri mieltä.



Kuvio 9. b) Vapaa-ajan ohjelmaa on riittävästi

Vastaajista yli puolet eli seitsemän (54 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista neljä (31 %) oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Kukaan vastaajista (0 %) ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.



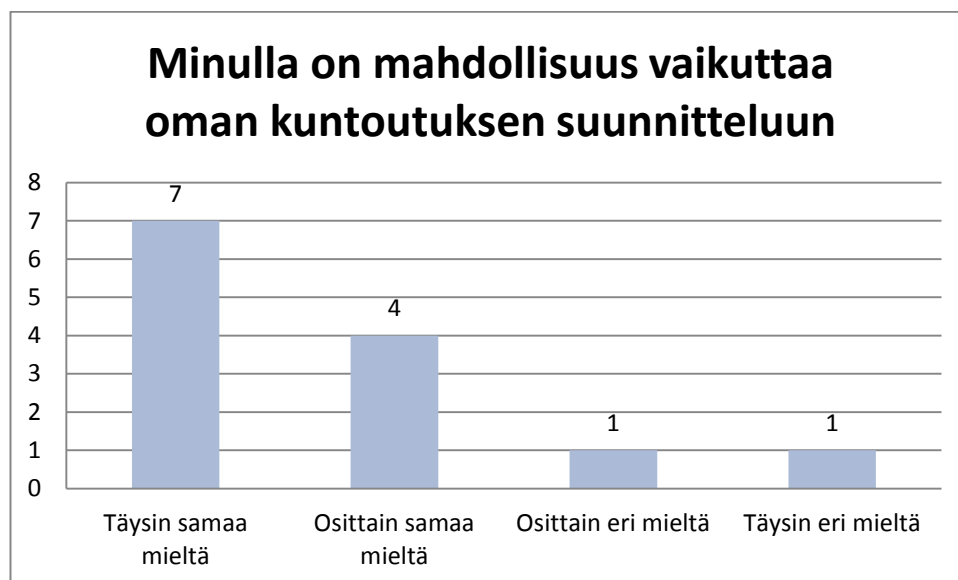
Kuvio 10. c) Sähäkkä Oy:n tilat ja ympäristö ovat viihtyisiä

Vastaajista suurin osa eli seitsemän (54 %) oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Neljä (31 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Osittain eri mieltä

oli vastaajista kaksi (15 %). Vastaajista kukaan (0 %) ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.

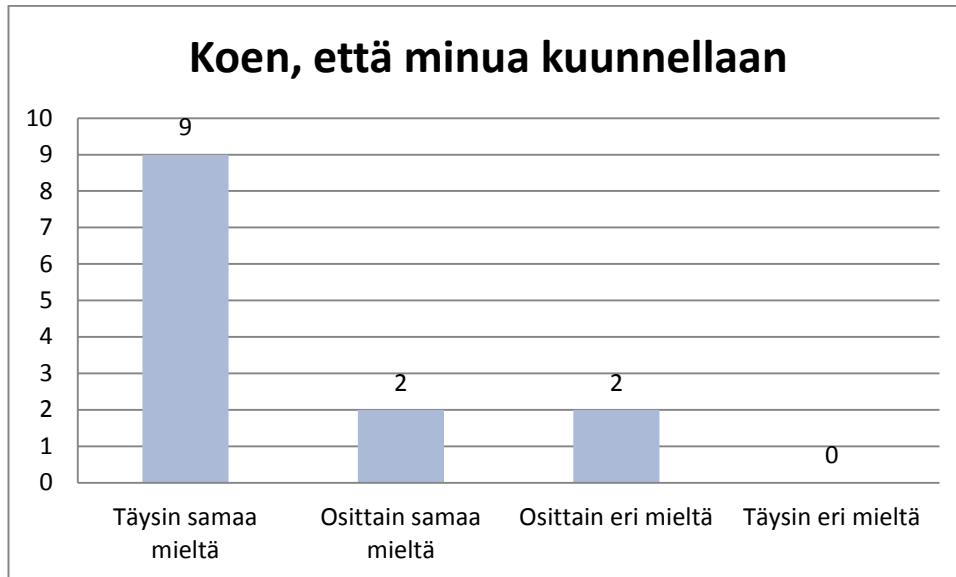
7.4 Vuorovaikutus

Kuvioissa 11, 12, 13, 14, 15 ja 16 on kuvattu taulukoihin vuorovaikutukseen liittyvien kysymysten vastauksia. Kysymyksiä oli seitsemän kappaletta; minulla on mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutuksen suunnitteluun, koen, että minua kuunnellaan, tiedon kulku minun ja työntekijöiden välillä on sujuvaa, saan tarpeeksi kannustusta, koetko, että yhteistyö läheisten kanssa on tärkeää sekä koen saavani tavata lääkäriä riittävän usein.



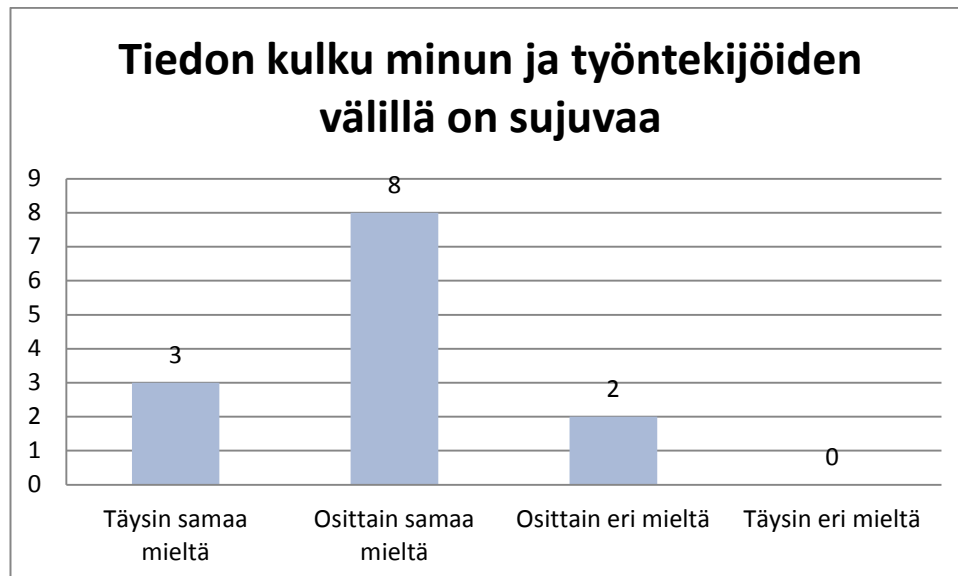
Kuvio 11. a) Minulla on mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutuksen suunnitteluun

Vastaajista suurin osa (54 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista neljä (31 %) oli osittain samaa mieltä. Vastaajista yksi (8 %) oli osittain eri mieltä sekä yksi (8 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa.



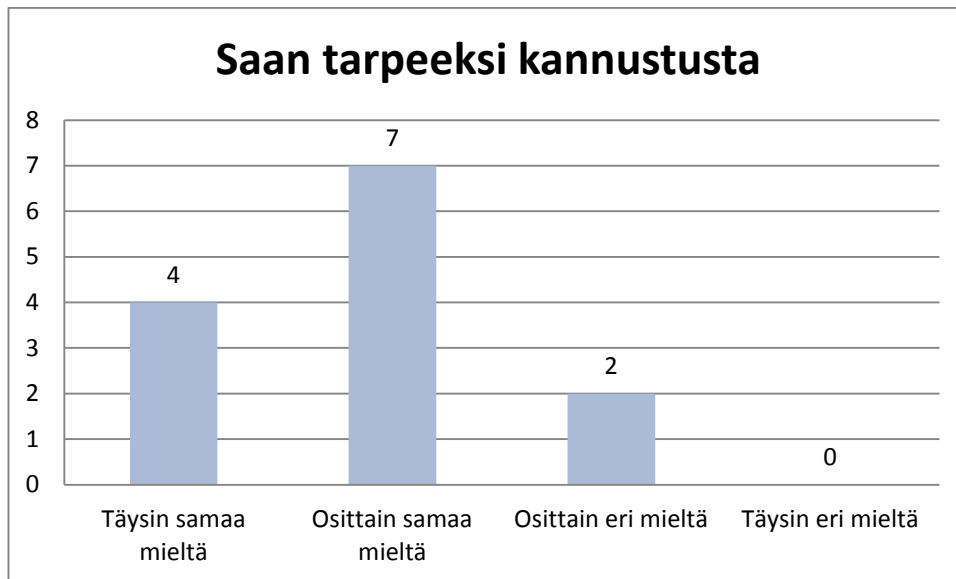
Kuvio 12. b) Koen, että minua kuunnellaan

Vastaajista suurin osa eli yhdeksän (69 %) oli täysin samaa mieltä. Kaksi (15 %) vastaajaa vastasi olevansa osittain samaa mieltä sekä kaksi (15 %) osittain eri mieltä. Vastaajista kukaan (0 %) ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä.



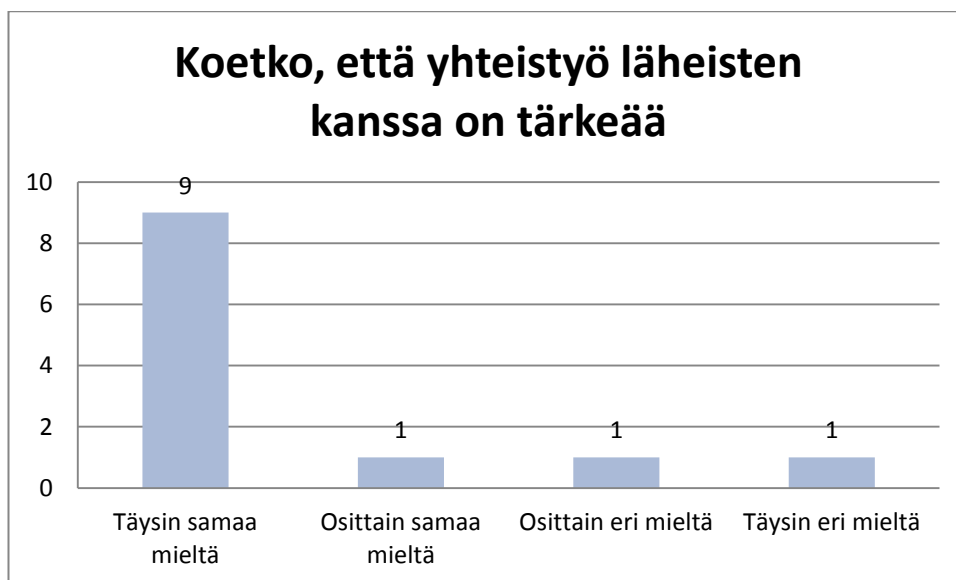
Kuvio 13. c) Tiedon kulku minun ja työntekijöiden välillä on sujuvaa

Suurin osa (62 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Kolme (23 %) vastasi täysin samaa mieltä sekä kaksi (15 %) osittain eri mieltä. Kukaan (0 %) vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa.



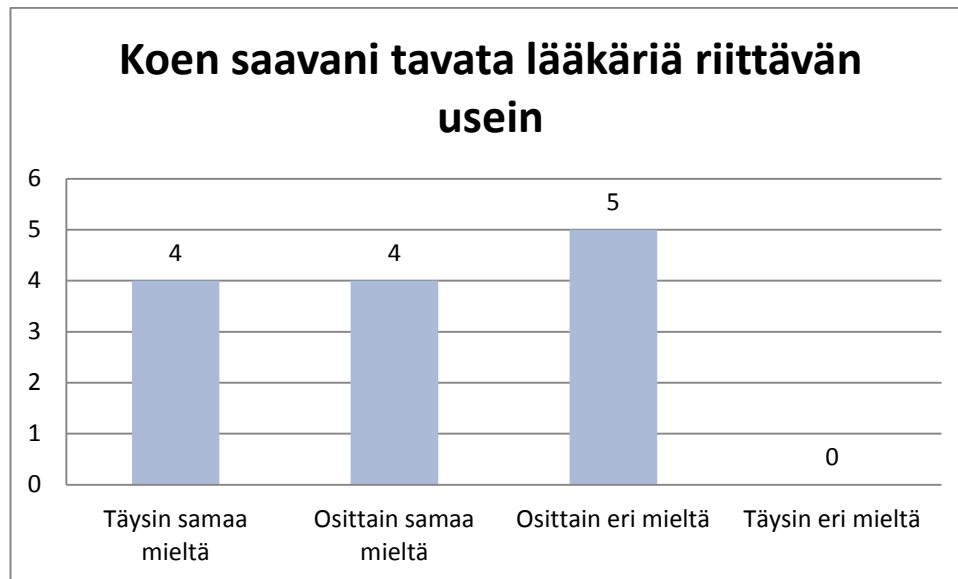
Kuvio 14. d) Saan tarpeeksi kannustusta

Yli puolet (54 %) vastaajista oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Joka kolmas (31 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 15. e) Koetko, että yhteistyö läheisten kanssa on tärkeää

Vastaaja määrä oli tässä kysymyksessä 12, koska yksi vastaus jouduttiin hylkäämään. Vastaajista suurin osa (69 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Muut kohdat saivat kukin yhden (8 %) vastauksen.

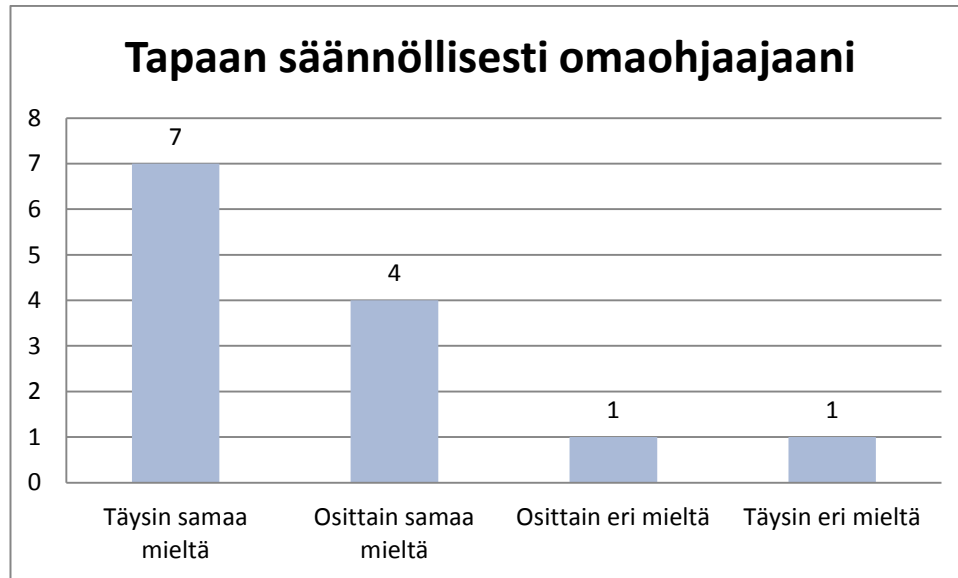


Kuvio 16. f) Koen saavani tavata lääkäriä riittävän usein

Vastaukset jakautuivat kolmeen kohtaan tasaisesti. Vastaajista neljä (31 %) oli täysin samaa mieltä. Neljä (31 %) oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa sekä viisi (38 %) oli osittain eri mieltä.

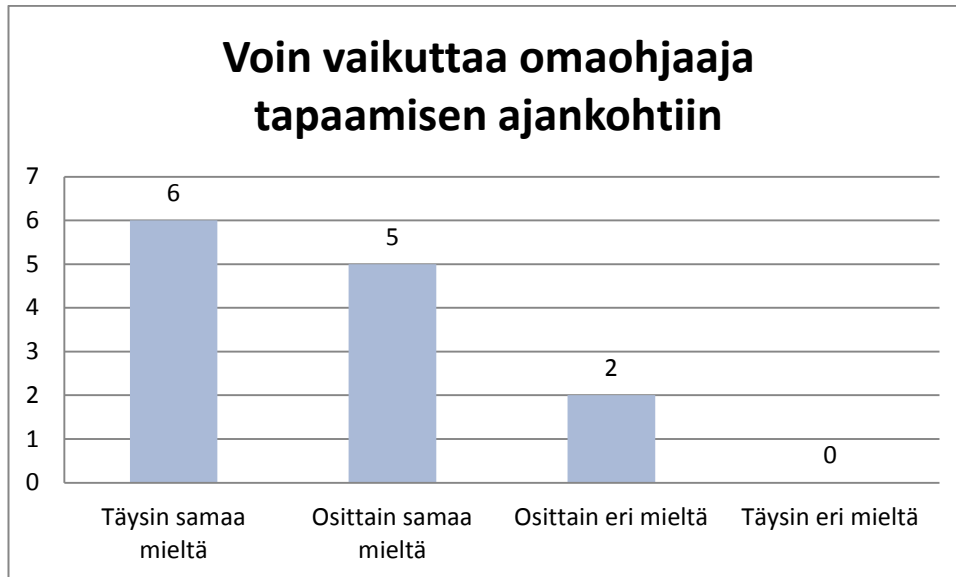
7.5 Omaohjaustyö

Kuvioissa 17, 18 ja 19 on kuvattu taulukoihin omaohjaustyöhön liittyvistä kysymyksistä saatuja vastauksia. Kysymyksiä oli kolme kappaletta; tapaan säännöllisesti omaohjaajaani, voin vaikuttaa omaohjaaja tapaamisen ajankohtiin ja koen luottavani omaohjaajaani.



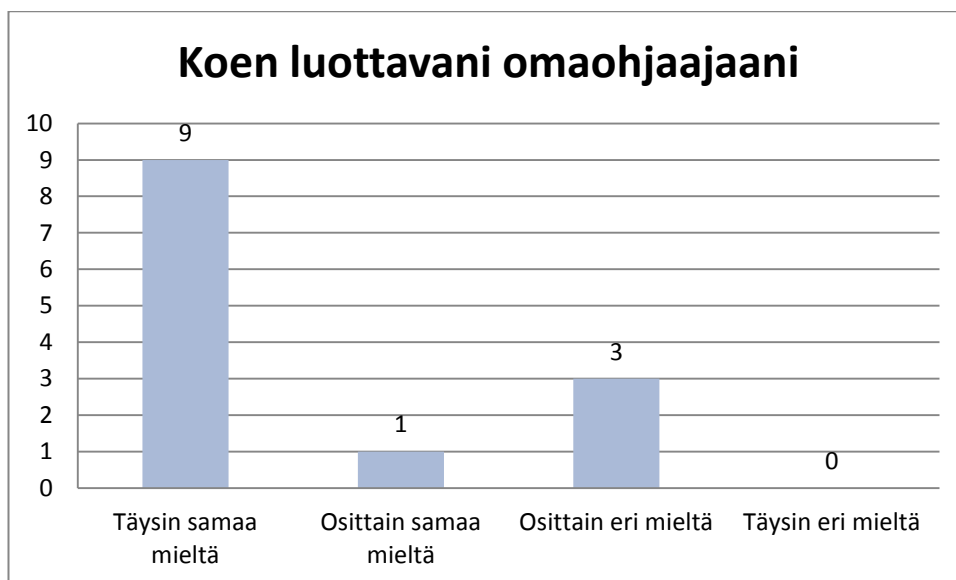
Kuvio 17. a) Tapaan säännöllisesti omaohjaajaani

Vajaa puolet (46 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Joka kolmas (31 %) oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista yksi (8 %) oli osittain eri mieltä sekä yksi (8 %) oli täysin eri mieltä.



Kuvio 18. b) Voin vaikuttaa omaohjaaja tapaamisen ajankohtiin

Vajaa puolet (46 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Viisi (38 %) vastaajaa oli osittain samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä. Kukaan (0 %) vastaajista ei ollut täysin eri mieltä.

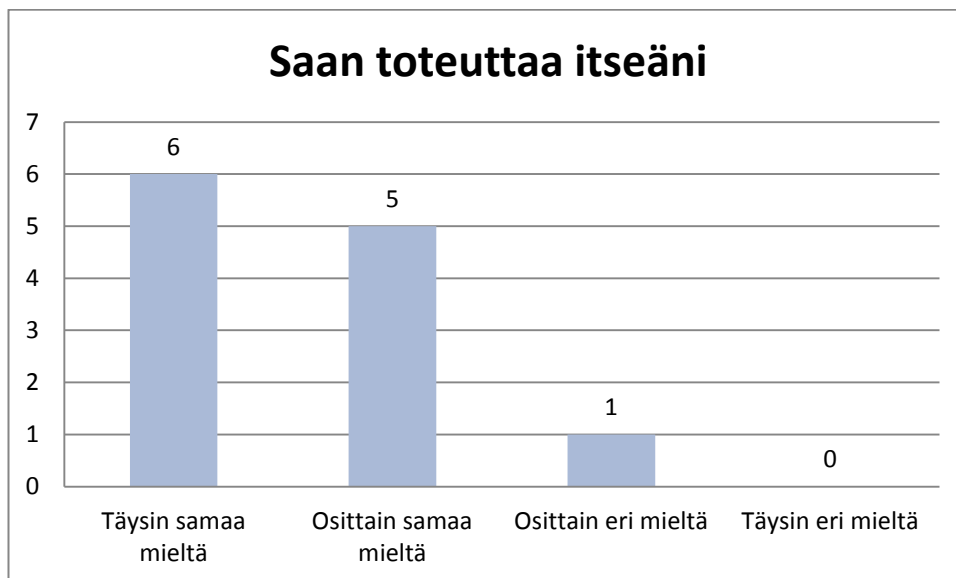


Kuvio 19. c) Koen luottavani omaohjaajaani

Suurin osa (69 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista kolme (23 %) oli osittain eri mieltä väittämän kanssa sekä yksi (8 %) oli osittain samaa mieltä.

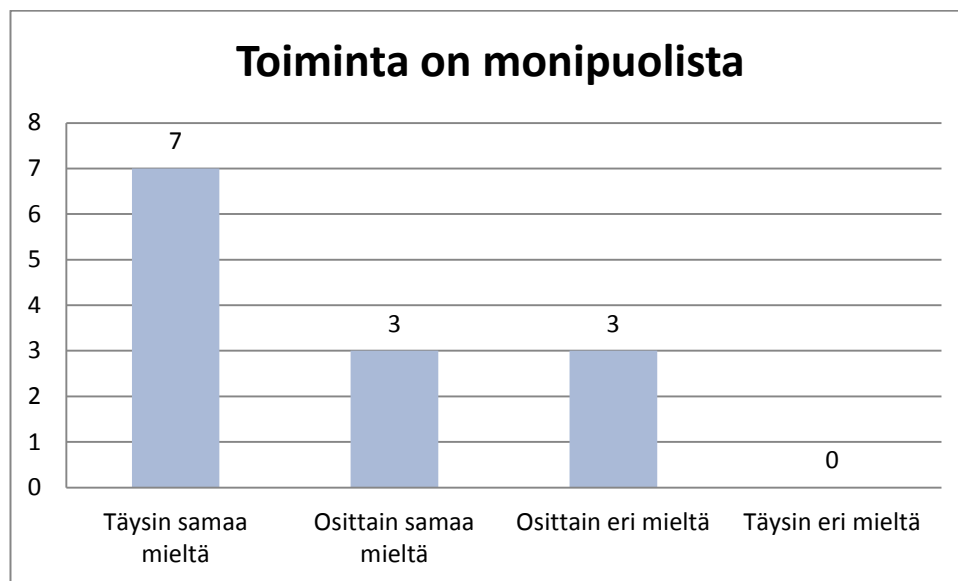
7.6 Työ- ja viriketoiminta

Kuvioissa 20 ja 21 on kuvattu taulukoihin työ- ja viriketoimintaan liittyvistä kysymyksistä saatuja vastauksia. Kysymyksiä oli kaksi kappaletta; saan toteuttaa itseäni ja toiminta on monipuolista.



Kuvio 20. a) Saan toteuttaa itseäni

Vastaaja määrä oli tässä kysymyksessä 12, koska yksi vastaus jouduttiin hylkäämään. Vajaa puolet (46 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista viisi (38 %) oli osittain samaa mieltä. Yksi (8 %) vastaaja oli osittain eri mieltä väittämän kanssa.

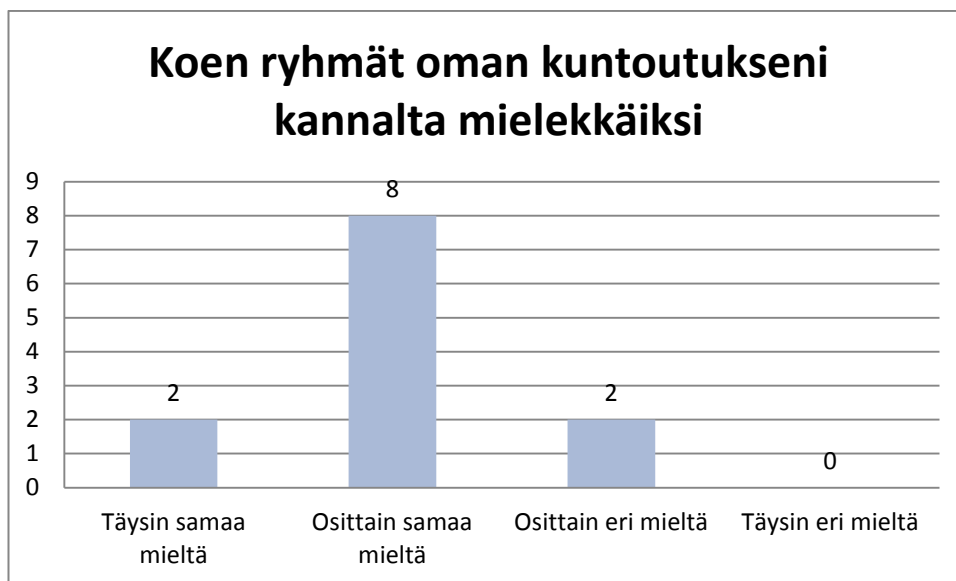


Kuvio 21. b) Toiminta on monipuolista

Vastaajista yli puolet (54 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista kolme (23 %) oli osittain samaa mieltä sekä vastaajista kolme (23 %) oli osittain eri mieltä väittämän kanssa.

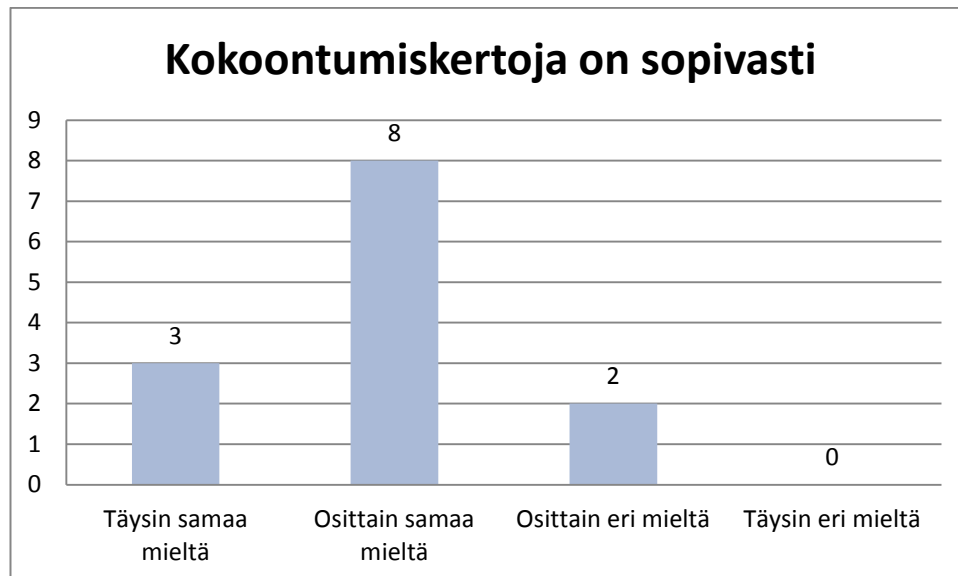
7.7 Ryhmät

Kuvioissa 22, 23 ja 24 on kuvattu taulukoihin ryhmiin liittyvien kysymysten vastauksia. Kysymyksiä oli kolme kappaletta; koen ryhmät oman kuntoutukseni kannalta mielekkäiksi, kokoontumiskertoja on sopivasti sekä koen ryhmänohjaajan osaavan tehtävänsä.



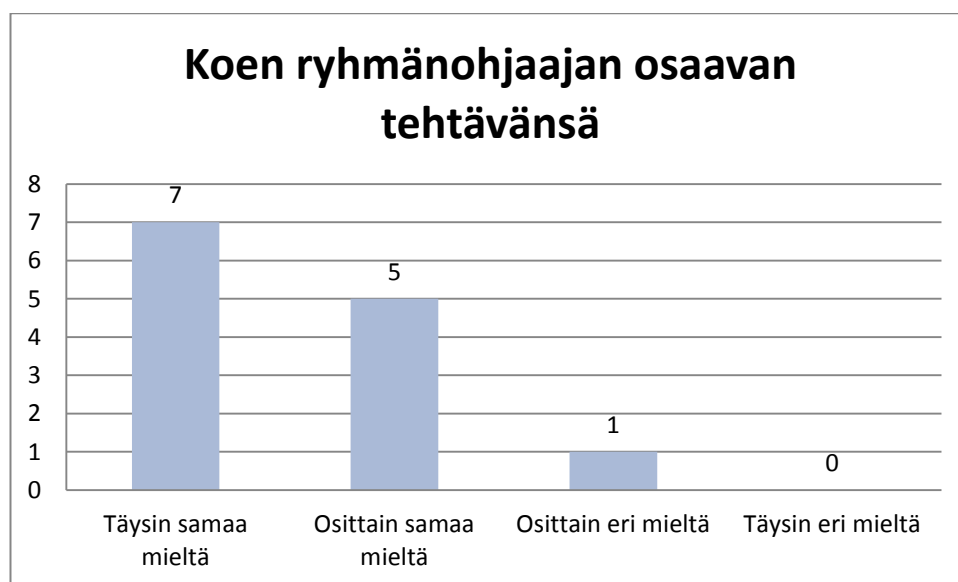
Kuvio 22. a) Koen ryhmät oman kuntoutukseni kannalta mielekkäiksi

Vastaajista kaksi (15 %) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Yli puolet (62 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä.



Kuvio 23. b) Kokoontumiskertoja on sopivasti

Vastaajista kolme (23 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Suurin osa (62 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä sekä vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä.

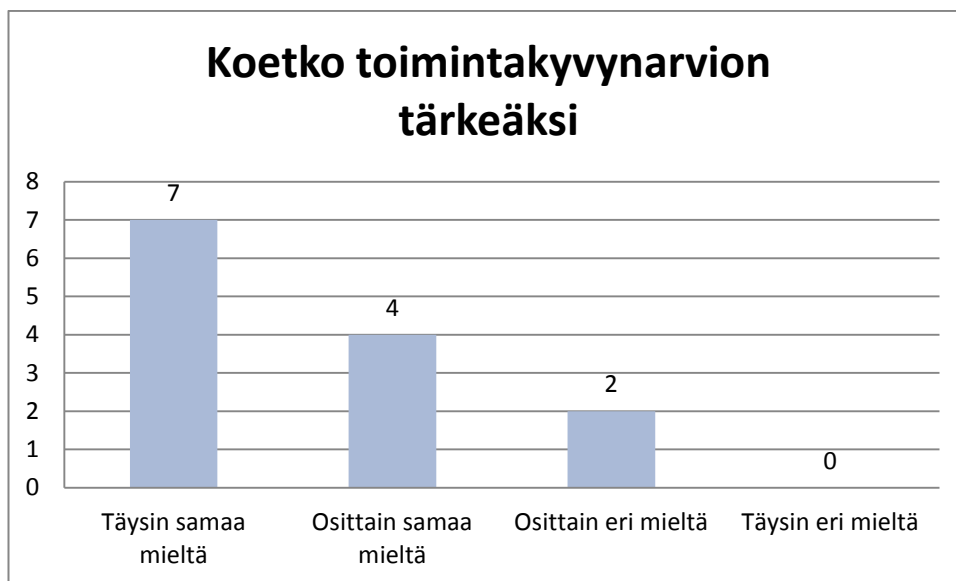


Kuvio 24. c) Koen ryhmänohjaajan osaavan tehtävänsä

Yli puolet (54 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä. Vastaajista viisi (38 %) oli osittain samaa mieltä. Yksi (8 %) vastaaja oli osittain eri mieltä.

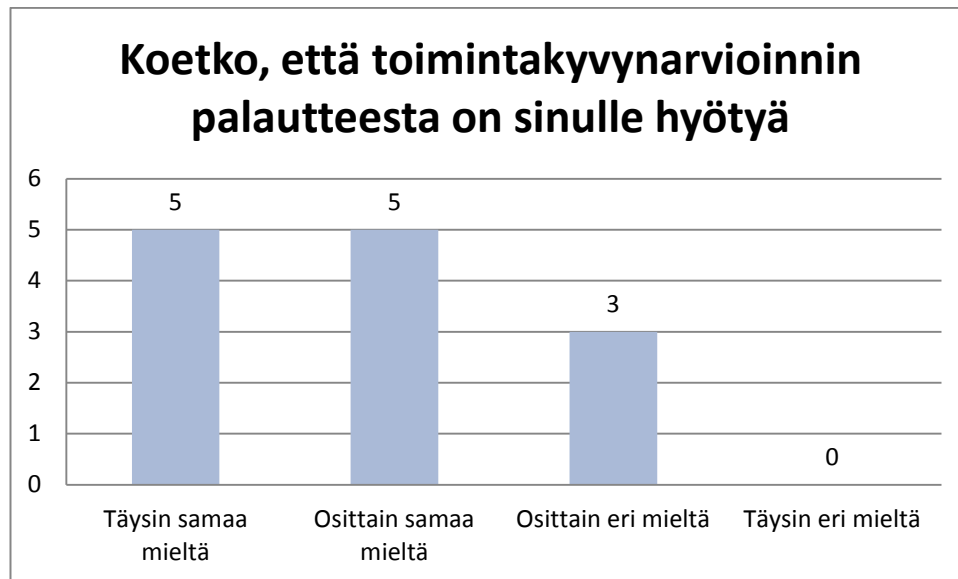
7.8 Toimintakyvyn arviointi

Kuvioissa 25 ja 26 on kuvattu taulukoihin toimintakyvyn arviointiin liittyvien kysymysten vastauksia. Kysymyksiä oli kaksi kappaletta; koetko toimintakyvynarvion tärkeäksi sekä koetko, että toimintakyvynarvioinnin palautteesta on sinulle hyötyä.



Kuvio 25. a) Koetko toimintakyvynarvion tärkeäksi

Yli puolet (54 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä. Joka kolmas (31 %) oli osittain samaa mieltä. Vastaajista kaksi (15 %) oli osittain eri mieltä.



Kuvio 26. b) Koetko, että toimintakyvynarvioinnin palautteesta on sinulle hyötyä

Vastaajista viisi (38 %) oli täysin samaa mieltä sekä viisi (38 %) oli osittain samaa mieltä. Vastaajista kolme (23 %) oli osittain eri mieltä.

7.9 Vapaa sana

Asiakastyytyväisyyskyselyn viimeisessä kysymyksessä, joka oli avoin kysymys, vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa ajatuksistaan Sähkö Oy:n palveluista. Vastaajista kolme (23 %) vastasi vapaa sana osioon. Vastaajat kertoivat Sähkö Oy:n palveluista seuraavanlaisesti:

”Ruoka on hyvää ja sitä on riittävästi. Kahvia useammin. Pikkasen vois enempi puuttua nuorten esille tuomiin asioihin. Työntekijät rentoja. Nuoren ja omaohjaajan ajat vois olla säännöllisiä että luottamus syntyis ja asioiden hoitaminen olis mielekkäämpää.”

”Tämä on todella mukava paikka. Työntekijät ovat asiansa osaavia ja mukavia ja yhteishenki kuntoutujien välillä on hyvä. Sähkö järjestää myös mielenkiintoisia tapahtumia ja reissuja”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millaisina nuoret aikuiset kokevat Sähäkkä Oy:n tuottamat palvelut. Toisena tavoitteena oli selvittää, mihin kuntoutujat näkisivät mielestään tarvetta kehitykselle. Tutkimus toteutettiin asiakastytyväisyyskyselyllä, joka koostui strukturoiduista kysymyksistä sekä yhdestä vapaa sana osiosta.

Sähäkkä Oy:lle on tärkeää, että he saavat asiakastytyväisyystietoa palveluistaan. Saatujen vastausten avulla he voivat kehittää toimintaansa sekä nuorille aikuisille annetaan mahdollisuus vaikuttaa heihin kohdistuviin palveluihin. Jatkuvilla asiakastytyväisyyskyselyillä on mahdollista seurata palveluiden laatua.

Suljettuja kysymyksiä kokonaisuutena tarkasteltaessa voi huomata, että suurilta osin vastaajat ovat väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä. Muutamissa yksittäisissä kysymyksissä on suurta vaihtelua vastausten suhteen. Yhteensä seitsemässä kysymyksessä oli vastattu täysin eri mieltä väittämän kanssa, näissäkin kysymyksissä ainoastaan yhdessä kysymyksessä oli vastattu kaksi kertaa täysin eri mieltä.

Arjen toimintoihin liittyen tuloksista ilmeni, että suurin osa pitää ruokaa maittavaana sekä suurin osa kokee saavansa tarpeeksi ohjausta siivoukseen liittyvissä asioissa. Vapaa-aikaosiossa ilmenee, että vastaajat kokevat olonsa turvalliseksi Sähäkkä Oy:ssä. Vuorovaikutukseen liittyen vastaajat kokevat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutuksen suunnitteluun sekä lähes kaikki kokevat, että tulevat kuunnelluksi. Vuorovaikutusosiossa ilmenee, että osa vastaajista ei koe tapaavansa lääkäriä riittävän usein. Omaohjaustyö osion tuloksista huomaa, että vastaajat kokevat, että he tapaavat omaohjaajaa säännöllisesti sekä he voivat vaikuttaa omaohjaaja tapaamisen ajankohtiin. Työ- ja viriketoimintaan liittyen suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että saa toteuttaa itseään sekä suurimman osan mielestä toiminta on monipuolista. Ryhmäosiossa suurin osa vastaajista koki, että ryhmät ovat oman kuntoutuksen kannalta mielekkäitä sekä ryhmänohjaajat osaavat tehtävänsä. Toimintakyvyn arviointi -osiossa vastaajista suurin osa kokee toimintakyvynarvion tärkeäksi sekä he kokevat, että toimintakyvynarvioinnin pa-

lautteesta on hyötyä itselle. Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta johtopäätöksenä, että pääosin nuoret aikuiset ovat tyytyväisiä Sähkö Oy:n tuottamiin palveluihin

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 76, joten tämän perusteella Sähkö Oy saa kattavaa tietoa asiakastyytyväisyydestä. Kokonaisuudessaan vastuksista kävi ilmi, että pääsääntöisesti vastaajat ovat tyytyväisiä Sähkö Oy:n tuottamiin palveluihin.

9 POHDINTA

Tutkimuksen tekeminen oli haastava projekti. Haastavinta tutkimuksessa oli saada kerättyä teoretietoa ja mielestäni tämä oli aikaa vievin osuus koko työssä. Aiheeni valikoitui mielenkiintoni mukaan sekä tähän vaikutti myös Sähkö Oy:n mielenkiinto saada asiakastyytyväisyyskysely.

Halusin suorittaa tutkimuksen kyselylomakkeella, koska se tuntui sopivimmalta tavalta toteuttaa tutkimus. Tähän vaikutti myös se, että välimatka minun ja tilaajan välillä oli pitkä. Tarkoituksena oli tehdä kyselylomakkeesta selkeä kokonaisuus, jolla pyrin saamaan vastauksia Sähkö Oy:n eri palveluista laajasti. Kysymysten laadinnassa oli hyötyä siitä, että kysyin myös Sähkö Oy:n mielipiteitä niihin. Mielestäni vastausprosentti 76 oli hyvä. Kyselylomake lähetettiin Sähkö Oy:lle postitse ja he tulostivat ja jakoivat kyselylomakkeet vastaajille. Mielestäni onnistuin kyselylomakkeen laadinnassa hyvin, sillä Sähkö Oy:stä tuli toive, että he voisivat jatkossakin käyttää sitä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa. Uskon, että tutkimuksen tuloksista ilmenevä tyytyväisyys Sähkö Oy:n palveluihin nostaa työntekijöiden motivaatiota toimia jatkossakin yhtä laadukkaasti.

Jatkotutkimusaiheita voisi olla haastatteluna tehty asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla voisi tulla enemmän asioita esille mitä varsinaisessa kyselyssä ei tule. Toinen voisi olla samantyyppinen kysely tai haastattelu henkilökunnalle, kuinka he kokevat palvelut ja kuinka palveluita voisi kehittää heidän mielestään. Palveluiden ostajien tyytyväisyyttä voisi myös tutkia.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18.painos. Helsinki. Tammi.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Helsinki. WSOYpro OY.

Koskisuus, J. 2004. Eri teitä perille - Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki. Edita Prima Oy.

Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2008. Kuntoutuksella toimintakykyä. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.

L 27.1.2006/72. Nuorisolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 14.9.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki. Talentum.

Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2014. Viitattu 28.7.2014
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html#avoimet>

Nurmiranta, H., Leppämäki, P & Horppu, S. 2009. Kehityspsykologiaa lapsuudesta vanhuuteen. Helsinki. Kirjapaja.

RAIsoft. 2014 a. Viitattu 25.6.2014. <http://www.raisoft.com/fi/etusivu.html>

RAIsoft. 2014 b. Viitattu 25.6.2014.
<http://www.raisoft.com/fi/tuotteet/ohjelmisto/mielenterveys.html>

Rope, T.& Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva. WSOY.

Räty, P. 2010. Nuori aikuisuus elämänvaiheena. Oulun Yliopisto Viitattu 3.7.2014.
http://www oulu.fi/careerservices/ohjauksen_kehittaminen/Nuori_aikuisuus.pdf

Sosiaaliportti 2014. Viitattu 20.6.2014. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineitat/arviointimenetelmia/toimintakyvyn-arviointi/>

Sähäkkä Oy. 2014 a. Viitattu 27.3.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=312

Sähäkkä Oy. 2014 b. Viitattu 27.3.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=19

Sähäkkä Oy. 2014 c. Viitattu 27.2.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=15

Sähäkkä Oy. 2014 d. Viitattu 27.3.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=11

Sähäkä Oy. 2014 e. Viitattu 27.3.2014. <http://www.sahakka.fi/pdf/alkava.pdf>

Sähäkä Oy. 2014 f. Viitattu 27.3.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=743

Sähäkä Oy. 2014 g. Viitattu 27.3.2014. http://www.sahakka.fi/fin/?page_id=211

Sähäkä Oy. 2014 h. Viitattu 9.9.2014. <http://www.sahakka.fi/pdf/1.vaihe.pdf>

Sähäkä Oy. 2014 i. Viitattu 9.9.2014. <http://www.sahakka.fi/pdf/2.vaihe.pdf>

Sähäkä Oy. 2014 j. Viitattu 9.9.2014. <http://www.sahakka.fi/pdf/3.vaihe.pdf>

Sähäkä Oy. 2014 k. Viitattu 9.9.2014. <http://www.sahakka.fi/pdf/4.vaihe.pdf>

Sähäkä Oy l. Henkilökunta. 2014. Haastattelu 8.10.2014

THL 2014. Viitattu 15.9.2014. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/ajankohtaista/marraskuun_2011_teema/miten_nuoret_aikuiset_voivat

UIC 2014. Viitattu 22.10.2014.

<http://www.uic.edu/depts/comm/lifehist/LHMPUnderSociology.html>

Väestöliitto 2014. Viitattu 18.9.2014.

http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/tietoa_vanhemmille/kasvurauhaa/n

Saatekirje

Hei!

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa sosionomiksi. Opintoni ovat nyt siinä vaiheessa, että olen alkanut tekemään opinnäytetyötäni. Opinnäytetyöni aiheena on Nuorten aikuisten asiakastyytyväisyyskysely Sähäkkä Oy:n palveluihin.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tehdä tutkimus Sähäkkä Oy:ssä. Tutkimuksessani kartoitan nuorten aikuisten tyytyväisyyttä Sähäkkä Oy:n palveluihin, mihin asiointiin ollaan Sähäkkä Oy:ssä tyytyväisiä tai tyytymättömiä.

Kohderyhmänä ovat siis Sähäkkä Oy:n nuoret aikuiset. Tutkimuksen toteutan kyselylomakkeilla. Vastaajien henkilöllisyys ei tule julki missään vaiheessa tutkimusta. Opinnäytetyössäni julkaisen aineiston niin, ettei siitä voi tunnistaa yksittäistä kuntoutujaa. Kyselylomakkeita käytän vain opinnäytetyöni tekemiseen.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista, mutta minulle olisi erittäin tärkeää saada vastauksia lomakkeisiin.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin Pekka Olkkonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY SÄHÄKKÄ OY:N NUORILLE AIKUISILLE

Ympyröi oikea vaihtoehto

1. Sukupuoli mies nainen

2. Aika, jonka olet ollut kuntoutuksessa

alle vuosi 1-3v yli 3 vuotta

Ole hyvä ja valitse kunkin kysymyksen kohdalla mieleisesi vaihtoehto. Vastaus vaihtoehdot ovat:

1 = Täysin samaa mieltä

2 = Osittain samaa mieltä

3 = Osittain eri mieltä

4 = Täysin eri mieltä

3. Arjen toiminnot

a) Ruoka on maittavaa	1	2	3	4
-----------------------	---	---	---	---

b) Saan osallistua ruokalistojen				
----------------------------------	--	--	--	--

suunnitteluun	1	2	3	4
---------------	---	---	---	---

c) Saan osallistua riittävästi

ruuanvalmistukseen	1	2	3	4
--------------------	---	---	---	---

d) Saan tarpeeksi ohjausta siivoukseen

liittyvissä asioissa	1	2	3	4
----------------------	---	---	---	---

e) Koen pääseväni riittävän usein

hoitamaan omia asioitani kaupungille	1	2	3	4
--------------------------------------	---	---	---	---

4. Vapaa-aika

a) Koen oloni turvalliseksi

Sähäkkä Oy:ssä	1	2	3	4
----------------	---	---	---	---

b) Vapaa-ajan ohjelmaa on riittävästi	1	2	3	4
---------------------------------------	---	---	---	---

c) Sähäkkä Oy:n tilat ja ympäristö ovat

viihtyisiä	1	2	3	4
------------	---	---	---	---

5. Vuorovaikutus

a) Minulla on mahdollisuus vaikuttaa

oman kuntoutuksen suunnitteluun	1	2	3	4
---------------------------------	---	---	---	---

b) Koen, että minua kuunnellaan	1	2	3	4
---------------------------------	---	---	---	---

c) Tiedonkulku minun ja

työntekijöiden välillä on sujuvaa	1	2	3	4
-----------------------------------	---	---	---	---

d) Saan tarpeeksi kannustusta 1 2 3 4

e) Koetko, että yhteistyö läheisten

kanssa on tärkeää 1 2 3 4

f) Koen saavani tavata lääkäriä riittävän

usein 1 2 3 4

6. Omaohjaustyö

a) Tapaan säännöllisesti omaohjaajaani 1 2 3 4

b) Voin vaikuttaa omaohjaaja

tapaamisen ajankohtiin 1 2 3 4

c) Koen luottavani omaohjaajaani 1 2 3 4

7. Työ- ja viriketoiminta

a) Saan toteuttaa itseäni 1 2 3 4

b) Toiminta on monipuolista 1 2 3 4

8. Ryhmät

a) Koen ryhmät oman kuntoutukseni

kannalta mielekkäiksi 1 2 3 4

b) Kokoontumiskertoja on sopivasti 1 2 3 4

c) Koen ryhmänohjaajan osaavan

tehtävänsä 1 2 3 4

9. Toimintakyvynarviointi

a) Koetko toimintakyvynarvioin

tärkeäksi 1 2 3 4

b) Koetko, että toimintakyvynarvioinnin

palautteesta on sinulle hyötyä 1 2 3 4

10. Vapaa sana (tähän voit kirjoittaa vapaasti ajatuksiasi Sähköä Oy:n palveluista)

Kiitos ja hyvää syksyn alkua!