

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2025

Jaana Karppinen, Iida Kuusinen

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen ja toteuttaminen

– Palveluyhdistys Kaseva ry



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2025 | 54 sivua + 3 sivua liitteitä

Jaana Karppinen, Iida Kuusinen

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen ja toteuttaminen

- Palveluyhdistys Kaseva ry

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely Palveluyhdistys Kaseva ry:n asumisyksikkö Pirtan asukkaille. Asumisyksikkö Pirta tarjoaa kehitysvammaisille asukkaille ympärivuorokautista asumispalvelua. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyn avulla oli tarkoitus tarkastella asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista sekä selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Pirtan palveluiden laatuun.

Asiakastyytyväisyyskyselyn laatimisen haasteena olivat Pirtan asukkaiden erilaiset kommunikoinnin muodot sekä ymmärryksen tasot. Asiakastyytyväisyyskysely pyrittiin laatimaan niin, että jokainen asukas pystyisi vastaamaan siihen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten mukaan asukkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat Pirtassa hyvin. Palvelun laadussa korostui erityisesti asukkaiden kokemus Pirtasta turvallisena ja rauhallisena asuinpaikkana. Asukkaat kokivat saavansa päättää omista asioistaan, erityisesti arjessa sekä osallistua halutessaan yhteisten asioiden suunnitteluun ja yhteiseen tekemiseen.

Asiasanat:

kehitysvammaisuus, kehitysvammaisten asumispalvelut, itsemääräämisoikeus, osallisuus, palvelun laatu, vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät, asiakastyytyväisyys.

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Social Services

2025 | 54 pages + 3 pages in attachments

Jaana Karppinen, Iida Kuusinen

Developing and implementing a customer satisfaction survey

-Palveluyhdistys Kaseva ry

The aim of the thesis was to develop and implement a customer satisfaction survey for the residents of the Pirta housing unit of the Kaseva Service Association. Pirta offers round-the-clock housing services for residents with intellectual disabilities. In addition, the purpose of the customer satisfaction survey was to examine the realisation of the customer's right to self-determination and participation and to find out customer satisfaction with the quality of Pirta's services.

The challenge in compiling the customer satisfaction survey was the different forms of communication and the levels of understanding of Pirta's residents. The aim was to compile the customer satisfaction survey so that every resident could respond to it.

According to the results of the survey, the residents' participation and right to self-determination are well realised in Pirta. The quality of the service highlighted the residents' experience of Pirta as a safe and peaceful place to live. Residents felt that they could decide on their own everyday matters and participate in the planning and joint activities of common matters if they wished.

Keywords:

intellectual disability, housing services for people with intellectual disabilities, right to self-determination, inclusion, quality of service, alternative methods of communication, customer satisfaction.

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	7
1 Johdanto	8
2 Kehittämistyön lähtökohdat ja tavoite	9
2.1 Toimintaympäristö ja toimijat	9
2.2 Palveluyhdistys Kaseva ry:n arvot ja tavoitteet	10
2.3 Asiakastyytyväisyys	11
2.4 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite	12
3 Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisten asuminen	13
3.1 Kehitysvammaisuus	13
3.2 Kehitysvammaisten asuminen	14
3.3 Asumispalveluiden laatu	15
4 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus	19
4.1 Itsemääräämisoikeus	19
4.2 Osallisuus	21
4.3 Tuettu päätöksenteko	23
4.4 Kehitysvammaisen osallisuus ja itsemääräämisoikeus asumispalveluissa	24
4.5 Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät	25
5 Kehittämistyön prosessi ja toteutus	27
5.1 Kehittämistyön prosessin vaiheet	27
5.2 Kehittämismenetelmät	28
5.2.1 Kehittämistyö käytännössä	28
5.2.2 Kysely	30
5.2.3 Kyselylomakkeen suunnittelu ja pilotointi	31
5.2.4 Varsinaisen kyselyn toteuttaminen	35
6 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	36
6.1 Palvelun laatua koskevat kysymykset	36
6.2 Itsemääräämisoikeutta koskevat kysymykset	38

6.3 Osallisuutta koskevat kysymykset	41
6.4 Avoimet kysymykset	43
6.5 Yhteenveto tuloksista	45
7 Pohdinta	47
7.1 Eettisyys ja luotettavuuden arviointi	47
7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman toiminnan arviointi	49
7.3 Jatkokehittelyehdotukset	50
7.4 Ammatillinen kasvu	51
Lähteet	52

Liitteet

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

Kuviot

Kuvio 1. Kehittämistoiminnan lineaarinen eteneminen (Salonen ym. 2017).	27
Kuvio 2. Tekemisen määrä Pirtassa.	37
Kuvio 3. Kuulluksi tuleminen Pirtassa.	37
Kuvio 4. Kokemus Pirtan turvallisuudesta.	38
Kuvio 5. Valinnanmahdollisuus Pirtassa ruokaillessa.	40
Kuvio 6. Valinnanmahdollisuus peseytymisessä.	41
Kuvio 7. Osallistuminen Pirtan yhteisten asioiden suunnitteluun.	42
Kuvio 8. Kauppaan pääseminen hoitajan kanssa.	42

Taulukot

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulu.	29
Taulukko 2. Asiat, joista voi itse päättää.	39
Taulukko 3. Asiat, joihin kysytään mielipidettä.	39

Taulukko 4. Parasta Pirtassa.

43

Taulukko 5. Ikävintä Pirtassa.

44

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Lyhenne	Lyhenteen selitys (Lähdeviite)
AAC	Augmentative and Alternative Communication (Kehitysvammaliitto ry 2007)
KVANK	Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK 2018)

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aiheena oli kehittää ja toteuttaa asiakastytyväisyyskysely Palveluyhdistys Kaseva ry:n asumisyksikkö Pirtaan. Pirta on kehitysvammaisten asumispalveluja tarjoava yksikkö Littoisissa, joka sijaitsee Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Asiakastytyväisyyskyselyä ei ollut aikaisemmin tehty Pirtan asukkaille ja kysely oli yhtenä suurimpana kehittämiskohteena Pirtan vuoden 2024 omavalvontasuunnitelmassa. Asiakastytyväisyyden mittaaminen on tärkeä osa palvelun laadun arvioimista. Haasteena kyselyn kehittämisessä ja toteuttamisessa olivat Pirtan asukkaiden erilaiset kommunikoinnin keinot sekä ymmärtämisen tasot.

Meillä molemmilla oli jo aikaisempaa kokemusta vammaistyöstä ja osittain siitä syystä valitsimme tämän opinnäytetyön aiheen. Asiakasryhmän lisäksi meitä kiinnosti erityisesti itsemääräämisoikeus ja vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät. Opinnäytetyön teemoihin perehdyimme sekä teorian pohjalta että tutustumalla asumisyksikkö Pirtaan ja sen asukkaisiin. Näiden pohjalta aloitimme asiakastytyväisyyskyselyn suunnittelun. Tavoitteenamme oli luoda kyselypohja, jonka avulla saamme jokaisen asukkaan mielipiteen kuuluville, ja jota voidaan hyödyntää yksikössä myös tulevaisuudessa.

Tämä opinnäytetyö lähtee liikkeelle kehittämistyön lähtökohdista, jossa esittelemme toimintaympäristöä ja kohderyhmää sekä määrittelemme kehittämistyön tavoitteet. Kolmannessa ja neljännessä luvussa käymme läpi opinnäytetyön kannalta keskeisiä käsitteitä ja teemoja lähdemateriaalin avulla. Luvussa viisi kuvaamme kehittämistyön prosessia sekä käsittelemme opinnäytetyön toteutusta ja aikataulua. Kuudennessa luvussa esittelemme asiakastytyväisyyskyselyn tulokset. Viimeisessä luvussa pohdimme kehittämistyön eettisyyttä ja luotettavuutta sekä esitämme jatkokehittelyehdotukset. Lisäksi pohdimme omaa toimintaamme ja ammatillista kasvuamme opinnäytetyöprosessissa.

2 Kehittämistyön lähtökohdat ja tavoite

2.1 Toimintaympäristö ja toimijat

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Palveluyhdistys Kaseva ry. Yhdistyksen kotipaikka on Kaarinassa, Varsinais-Suomessa. Palveluyhdistys Kaseva tarjoaa kehitysvammaisille henkilöille ja muille erityisryhmille asumispalveluja ja kohtaamispaikkatoimintaa. Asumisyksikkö Pirta tarjoaa asumispalveluja kehitysvammaisille ja asuntoryhmät Järvelä ja Sukkula tarjoavat yhteisöllistä palveluasumista eri tavoin vammaisille henkilöille. Näiden lisäksi Palveluyhdistys Kaseva tarjoaa tukea itsenäiseen asumiseen Kaarinan seudulla. Lisäksi yhdistys ylläpitää myös kaikille avointa kohtaamispaikka Kiesiä Kaarinan keskustassa. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2025.)

Opinnäytetyö toteutettiin asumisyksikkö Pirtassa, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista kehitysvammaisille henkilöille. Asumisyksikössä on kolme ryhmäkotia: Viherpeippo, Pihlaja ja Keltasirkku. Asuntoja on yhteensä 25, joissa jokaisessa on oma suihkutila ja WC. Lisäksi käytössä ovat yhteiset oleskelutilat, sauna, pyykkitupa sekä piha. Yksikössä on työntekijöitä paikalla vuorokauden ympäri ja asiakkaita ohjataan ja avustetaan jokaisen yksilöllisen tarpeen mukaan. Asumisyksikkö Pirta sijaitsee Turun läheisyydessä Littoisissa. Samassa rakennuksessa sijaitsee myös asuntoryhmä Järvelä. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2025.)

Asumisyksikkö Pirtan asiakkaat ovat iältään 20–75-vuotiaita, kehitysvammaisia aikuisia, jotka tarvitsevat monenlaista apua ja tukea arkeen. Osa asukkaista tarvitsee paljon fyysistä apua ja perushoitoa tuen ja ohjauksen lisäksi. Osa asukkaista liikkuu itsenäisesti ja osa tarvitsee erilaisia apuvälineitä liikkumisen tueksi. Osa asukkaista osallistuu työ-, päivä- tai avotyötoimintaan.

Asiakkaiden kommunikointitavat vaihtelevat suuresti, osa asukkaista ymmärtää ja tuottaa puhetta hyvin, osa käyttää kommunikointiin olemuskieltä tai vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä ja apuvälineitä, kuten

kommunikaatiotablettia tai kuvia. Ainakin yhdellä asukkaalla on myös käytössään puhevammaisten tulkkauspalvelu.

2.2 Palveluyhdistys Kaseva ry:n arvot ja tavoitteet

Palveluyhdistys Kasevan tavoitteena on tarjota asiakaslähtöistä, turvallista ja laadukasta asumispalvelua. Asiakaslähtöisyys näkyy toiminnassa pyrkimyksenä kunnioittaa yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Asumispalveluiden toteutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, tarvittaessa mukana ovat asiakkaan läheiset. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja hoitoon ohjaukseen liittyvät asiat mahdollisimman tarkasti. Erityisesti kiinnitetään huomiota asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen sekä kuntoutukseen, tarkoituksena on oman elämänhallinnan tukeminen. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan itsemääräämisoikeutta tukeva suunnitelma. Asiakkaita tuetaan päätösten teossa, heidän toiveitaan kuunnellaan ja pyritään toteuttamaan. Asiakas on mukana itseään koskevien asioiden hoidossa ja häntä tiedotetaan häntä koskevista asioista. Asiakkaan tekemiä päätöksiä kunnioitetaan. Asiakasta ei rajoiteta ilman sovittuja ja kirjallisia hoitoon ja turvallisuuteen liittyviä perusteita ja rajoitustoimenpiteet perustuvat aina kehitysvammalakiin 519/1977. Mahdollisista rajoitustoimenpiteistä keskustellaan vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmän kanssa puolen vuoden välein. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2025.)

Asumispalveluissa pyritään takaamaan asiakkaiden ja työntekijöiden psyykinen ja fyysinen turvallisuus vahvalla arvopohjaisella työotteella. Tämä vaatii ammattitaitoisen henkilökunnan, joka tuntee Palveluyhdistys Kasevan arvot ja ohjeet ja toimii niiden mukaisesti. Lisäksi asiakasvalinnoissa pyritään huomioimaan ryhmädynamiikka ja sen toimivuus, jotta jokaisen asuminen olisi turvallista ja rauhallista. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2025.) Palveluasumisessa on myös tärkeää tehdä riskiarviointia, jotta riskienhallintaa voidaan toteuttaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Riskit voivat olla esimerkiksi lääkehoidon poikkeamat tai tietoturvaan liittyviä riskejä tai läheltä piti- tai vaaratilanteita. Näitä poikkeamia ja tilanteita käsitellään Palveluyhdistys Kasevassa kuukausittain

henkilöstöpalavereissa, jotta niiltä voitaisiin tulevaisuudessa välttyä. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2024.)

Asumispalveluiden laatua määrittää lait ja säännökset. Lisäksi tärkeä osa Palveluyhdistys Kasevan asumispalveluiden laatua on asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen sekä riittävä määrä osaavaa henkilökuntaa laadukkaaseen kohtaamiseen. Palveluyhdistys Kasevalle on tärkeää luoda asiakkaiden arkeen sisältöä esimerkiksi erilaisten yhteisten tapahtumien, retkien ja juhlien muodossa. Asukkaat ja heidän läheisensä voivat vaikuttaa palvelun laatuun palautteiden ja asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2024.)

2.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakaskokemus on kokonaisvaltainen ja subjektiivinen kokemus asiakkaan ja yrityksen välisistä vuorovaikutushetkistä. Asiakaskokemus kattaa koko asiakaspolun, kokemus muodostuu aistikokemuksina, jotka tulkitaan asiakkaan oman elämän lähtökohdista käsin. Asiakaskokemusta voidaan mitata kartoittamalla asiakaskokemukseen vaikuttavia tekijöitä kuten palvelun laatua ja kannattavuutta. Asiakkaan kokemusta yrityksen palveluista voi kartoittaa esimerkiksi erilaisilla kyselyillä tai haastatteluilla, kuten asiakastyytyväisyyskyselyllä. (Saarijärvi & Puustinen 2020.)

Asumisyksikkö Pirtassa asiakkaat voivat päivittäin antaa palautetta henkilökunnalle, laajemmin asiakkaiden mielipiteitä toiminnasta kysytään asukasyhteisökokouksissa 3–4 kertaa vuodessa. Asiakastyytyväisyyskysely on toteutettu Järvelän asukkaille kerran vuodessa, mutta Pirtan asukkaille vastaavaa kyselyä ei ole vielä tehty. Omaisilta kysytään haastatellen palautetta kerran vuodessa, mutta myös he voivat antaa palautetta Pirtan henkilökunnalle päivittäin. Palveluvastaava käsittelee palautteet henkilöstöpalavereissa ja toiminnanjohtaja käsittelee palautteet kokonaiskehittämisen näkökulmasta. Asiakas- ja läheispalautteiden perusteella pohditaan ratkaisuja ja parannuskeinoja palveluun. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2024.)

2.4 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli kehittää juuri Pirtaan ja sen asukkaille sopiva asiakastyytyväisyyskysely. Kehittämistyössä oli tarkoituksena huomioida asukkaiden erilaiset kommunikoinnin tavat ja näin mahdollistaa kaikkien asukkaiden osallistuminen kyselyyn vastaamiseen.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisen lisäksi tarkoituksena oli pilotoida sekä toteuttaa kysely Pirtassa vuoden 2025 keväällä. Kyselyn toteutimme itse haastattelemalla Pirtan asukkaita. Analysoimme kyselyn vastaukset ja esitimme ne Pirtan henkilökunnalle ja asukkaille. Kooste vastauksista jaetaan myös läheisille.

Kehittämistyön tavoitteena oli asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä asumispalvelun laatuun sekä mitata heidän kokemukstaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisesta asumisyksikössä.

3 Kehitysvammaisuus ja kehitysvammaisten asuminen

3.1 Kehitysvammaisuus

YK:n vammaissopimuksessa vammaisiksi henkilöiksi määritellään ihmiset, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän tehokkaan ja täysimääräisen osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Vammaisuutta voidaan määritellä tarkastelemalla sitä, millaisia toimintarajoitteita vamma aiheuttaa ihmiselle hänen elinympäristössään. Siinä olennaista on vammasta johtuva sosiaalinen haitta, joka on aina sidoksissa ympäröivään yhteiskuntaan. Vammaisella henkilöllä on pysyviä tai pitkäaikaisia toimintarajoitteita ja haasteita suoriutua tavallisista arkisista toiminnoista omassa elinympäristössään. (Malm ym. 2004, 9.)

Kehitysvammaisuus on yksi vammaisuuden muoto. Kehitysvammaisuudessa vamma on ymmärrys- ja oppimiskyvyn alueella ja vamma ilmenee yksilöllisesti (Kehitysvammaisten tukiliitto 2025). Suomessa käytössä olevan WHO:n ICD-10-tautiluokituksen mukaan älyllinen kehitysvammaisuus määritellään tilaksi, jossa henkisen toiminnan kehitys on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi. Puutteellisesti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä kehittyneet taidot, jotka liittyvät yleisesti henkiseen suorituskyykyyn. Näitä taitoja ovat kognitiiviset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset taidot. (Kaski ym. 2009, 16.) Kehitysvammaiselle itselleen kehitysvamma merkitsee vaikeutta ymmärtää, oppia uusia asioita ja soveltaa oppimaansa sekä vaikeutta hallita omaa elämäänsä (Åberg 2021).

Kehitysvammaisuus jaetaan neljään luokkaan: lievä, keskivaikea, vaikea ja syvä kehitysvammaisuus ja mitä lievemmästä kehitysvammasta on kyse, sitä parempia ovat ympäristöön sopeutumisen taidot. Lievästi kehitysvammaiset oppivat usein lukemaan ja kirjoittamaan, mutta haastetta voi tuottaa esimerkiksi raha-asioiden hoitaminen. Keskivaikeasti ja vaikeasti kehitysvammaiset

tarvitsevat usein ohjausta ja apua arjessa, kuten ruokailuissa, hygienian hoidossa, pukeutumisessa ja kodin ulkopuolella liikkumisessa. Syvästi kehitysvammaiset tarvitsevat apua kaikissa päivittäisissä toimissa. (Åberg 2021.)

3.2 Kehitysvammaisten asuminen

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa hyvinvointialueet järjestämään asumispalveluja henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja palveluita asumisen järjestämiseen. Sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluja ovat tuettu asuminen, yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen. (STM 2025.) Lisäksi tilapäistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee asumisensa järjestämiseen kiireellistä ja lyhytaikaista apua (Sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301, 3:21).

Tuetussa asumisessa asiakas asuu itsenäisesti ja asumista tuetaan sosiaaliohjauksella. Yhteisöllisessä asumisessa asuminen toteutetaan esteettömässä asumisyksikössä, jossa asiakkaalla on hänen tarpeitaan vastaava asunto. Asumisyksikössä järjestetään myös sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat hoitoa ja huolenpitoa vuorokauden ympäri. Asuminen toteutetaan esteettömässä asumisyksikössä tai hoivakodissa ja henkilöllä on käytössään hänen tarpeitaan vastaava asunto. (Sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301, 3:21).

Vammaispalvelulaissa säädetään vammaisen henkilön oikeudesta saada asumisen tukea, jos hän tarvitsee apua tai tukea voidakseen hoitaa päivittäiset toimensa. Asumisen tuen tarkoituksena tukea vammaisen henkilön itsenäistä asumista ja se sisältää avun ja tuen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja osallisuudessa sekä niissä itsehoitoa vaativissa toimenpiteissä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon tai sairauden hoitoon. Asumisen tukeen on liitettävä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan muita lakisääteisiä sosiaali- tai terveystalvueluita. Asumisen tuki voidaan järjestää yksittäiseen asuntoon tai ryhmämuotoisesti toteutettuun asumiseen. Sen toteuttamisessa tulee varmistaa

vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen. Asumisen tuki tulee toteuttaa ensisijaisesti vammaisen henkilön toivomalla toteuttamistavalla. (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675, 2:18.)

Kehitysvammaisten asuminen on tyypillisesti jaettu tuettuun, ohjattuun ja autettuun asumiseen. Tuetussa asumisessa henkilöllä on oma asunto ja hän saa tukea kotiin. Ohjatussa asumisessa henkilö saa tukea ja apua päivittäin, mutta yövalvontaa ei ole, kun taas autetussa asumisessa henkilökuntaa on paikalla vuorokauden ympäri. Autettu asuminen on tarkoitettu henkilöille, jotka tarvitsevat paljon apua ja tukea. Sekä ohjattu että autettu asuminen ovat ryhmämuotoista ja asiakkailla on oma huone ja kylpyhuone, muut tilat ovat yhteisiä. (Kehitysvammaliitto 2024.) Näistä asumismuodoista asumisyksikkö Pirta sijoittuu autettuun asumiseen, koska asiakkaat tarvitsevat paljon apua ja tukea jokapäiväisissä toimissa.

3.3 Asumispalveluiden laatu

Kehitysvammaisten asumispalveluita ohjaa pääasiassa sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Yksityisiä palveluntuottajia, kuten Palveluyhdistys Kasevaa koskee myös laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 määrittelee ympärivuorokautisen palveluasumisen sisällön. Ympärivuorokautisen palveluasumisen tulee olla toteutettu henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisesti, niin että hoitoa ja huolenpitoa on saatavilla ympärivuorokauden ja että palvelu sisältää ateriat, siivouksen ja vaatehuollon. Lisäksi sosiaalihuolto laki määrittelee, että yksilön yksityisyyttä tulee kunnioittaa ja toimintakykyä ja osallisuutta edistää. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 3:21.)

Lain yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan oikeus laadultaan hyviin sosiaalipalveluihin toteutuu. Lain mukaan yksityinen palveluntuottaja on velvollinen omavalvontaan, joka on lupaus palvelujen laadusta ja turvallisuudesta. Lisäksi yksityisiä palveluja valvoo

hyvinvointialueet, Valvira ja aluehallintovirasto AVI. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922, 2:4–6.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta KVANK on laatinut yhdeksän asumisen laatukriteeriä kehitysvammaisten asumisen arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Laatukriteerit pohjautuvat ihmisoikeuksiin ja YK:n vammaissopimukseen ja niissä korostuvat yhdenvertaisuus, osallisuus ja itsemääräämisoikeus. KVANK:n laatimien laatukriteerien mukaan asumista tarkastellaan sen kokonaisvaikutuksen perusteella eli miten se vaikuttaa henkilön hyvinvointiin ja elämän eri osa-alueisiin. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 2–3.)

KVANK:n laatimat laatukriteerit ovat seuraavat:

1. Asuminen yhteisössä

Ensimmäisessä laatukriteerissä arvioidaan ihmisen asumista yhteisössä eli mahdollisuutta päättää itse siitä missä, miten ja kenen kanssa asuu. On tärkeää, että ihmisellä on mahdollisuus yksityisyyteen, henkilökohtaiseen omaisuuteen ja että hän saa tarpeiden mukaisia palveluja.

2. Valinta ja valta

Toisessa kriteerissä arvioidaan valinnanmahdollisuuksia ja valtaa eli mahdollisuutta tehdä omia valintoja ja päätöksiä. On tärkeää, että henkilö kohdataan kunnioittavasti, hänellä on tietoa saatavilla olevista palveluista ja valinnanmahdollisuuksista ja että hän saa tarvittaessa tukea päätöksenteossa. Henkilöllä on oltava oikeus omiin rutiineihin sekä oikeus päättää omista tarpeistaan.

3. Sosiaalinen liittyminen ja kansalaistoimintaan osallistuminen

Kolmannessa laatukriteerissä arvioidaan henkilön osallistumista yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan. On tärkeää, että henkilöllä on mieleistä tekemistä sekä mahdollisuus halutessaan osallistua yhteisiin aktiviteetteihin sekä myös

mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin. Ympäristön esteettömyys mahdollistaa henkilön osallistumisen.

4. Henkilökohtaiset ihmissuhteet

Henkilökohtaiset ihmissuhteet ovat neljännen laatukriteerin arvioinnin kohteena. Henkilöllä on oltava mahdollisuus merkityksellisiin ihmissuhteisiin ja perhe-elämään sekä mahdollisuus saada tukea ihmissuhteiden luomiseen ja ihmissuhdetaitojen oppimiseen.

5. Koulutus ja henkilökohtainen kehittyminen

Viidennessä laatukriteerissä arvioidaan henkilön mahdollisuuksia koulutukseen ja henkilökohtaiseen kehittymiseen. On tärkeää, että ihmisen vahvuudet ja voimavarat tunnustetaan ja että hänellä on henkilökohtaisia lyhyen ja pidemmän toimintavälin suunnitelmia. Hänellä on mahdollisuus koulutukseen ja itsensä kehittämiseen ja hän saa tähän tarvittaessa tukea. Henkilöllä on oltava mahdollisuus kokeilla, onnistua ja epäonnistua.

6. Arvostetut sosiaaliset roolit

Kuudennessa laatukriteerissä arvioidaan henkilön sosiaalisia rooleja, missä hän voi kokea itsensä arvostetuksi ja tarpeelliseksi. Henkilöllä on mahdollisuus työelämään, palkkatyöhön, vapaaehtois- tai yhdistystoimintaan ja tarvittaessa hän saa apua näiden roolien löytymiseen ja näissä rooleissa toimimiseen.

7. Elämänlaatu

Seitsemännessä laatukriteerissä korostetaan henkilön omaa kokemusta omasta elämästään, hyvinvoinnistaan ja elämän laadustaan. On tärkeää, että henkilö voi tehdä asioita, jotka tekevät hänet onnelliseksi, hän voi unelmoida ja tavoitella unelmiaan. On myös tärkeää tavata itselleen tärkeitä ihmisiä.

8. Terveys ja hyvinvointi

Kahdeksannessa laatukriteerissä arvioidaan henkilön mahdollisuutta mahdollisimman hyvään fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Jokaisella on henkilökohtaiset ja yksilölliset terveyteen ja seksuaalisuuteen liittyvät tarpeet ja henkilöllä on oltava riittävästi tietoa ja tukea näiden asioiden ylläpitämiseen ja edistämiseen.

9. Turvassa ja turvallisuus

Viimeisessä laatukriteerissä arvioidaan henkilön kokemaa turvallisuutta sekä fyysistä, psyykkistä ja taloudellista turvaa. On tärkeää, että henkilöllä on ympärillään turvallisia ihmisiä, häntä kohdellaan arvostavasti ja hän tulee kuulluksi. Henkilön elämässä ja arjessa on turvaa ja jatkuvuutta eikä sen edellyttämä tuki ole uhattuna. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2018, 4–8.)

4 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus ja osallisuus

4.1 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan ihmisen oikeutta määrätä omasta elämästään ja päättää itseään koskevista asioista. Henkilö voi päättää asioistaan joko itsenäisesti tai tuettuna niin, että henkilön mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin. Kehitysvammaisen itsemääräämisoikeuden toteutuminen arjessa on usein riippuvainen siitä, miten apua ja tukea antavat ihmiset toimivat. (Vernerinet 2024a.)

Itsemääräämisoikeus on ihmisen perusoikeus. Suomen perustuslain mukaan jokaisella tulee olla oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen (Perustuslaki 11.6.1999/731 2:7). Myös YK:n vammaissopimuksessa itsemääräämisoikeus on yksi perusperiaatteista. Vammaissopimuksen yleiset periaatteet edellyttävät, että vammaisen henkilön synnynnäistä arvoa, riippumattomuutta ja yksilöllistä itsemääräämisoikeutta, mukaan lukien vapautta tehdä omia valintoja tulee kunnioittaa (YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Lisäksi vammaispalvelulain yhtenä tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen vaatii erityisiä toimenpiteitä, se tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 1:1,4.)

Tunne siitä, että voi itse vaikuttaa ja määrätä omasta elämästään, on keskeinen ihmistä motivoiva ja hyvinvointia lisäävä asia. Vastaavasti, jos ihminen kokee, ettei hänellä ole keinoja vaikuttaa siihen, mitä itselle tapahtuu, hän ei voi hyvin. Haasteena voi kehitysvammaisen henkilön kohdalla olla se, ettei hän kykene ilmaisemaan itseään niin, että häntä ymmärrettäisiin tai hän ei ymmärrä muita. Kehitysvammaisen ei myöskään välttämättä aina ymmärrä, mitä ympärillä tapahtuu ja miksi. Kehitysvammaiselle henkilölle on myös voinut kertyä kokemuksia siitä, että hänen omilla näkemyksillään ei ole merkitystä, niitä ei joko

kuunnella tai oteta vakavasti. Tämä voi johtaa niin kutsuttuun opittuun avuttomuuteen eli henkilö alkaa uskoa siihen, ettei hänellä ole mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihinsa. (Vernerinet 2024a.)

Päivi Topon mukaan itsemääräämisoikeuden ulottuvuuksia on vähintään viisi. Niistä kolme ensimmäistä liittyvät tietoon ja päätöksentekoon ja ne ovat oikeus saada itseään koskevaa tietoa, oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä mahdollisuus toteuttaa tekemänsä päätös. Kaksi viimeistä ulottuvuutta ovat oikeus tuntee itsensä kyvykkääksi ja käyttää kykyjään sekä oikeus yksityisyyteen. (Topo 2012.) Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että kaikki nämä asiat tulevat arjessa huomioiduksi (Vernerinet 2024a).

Päivi Topon määrittelemät itsemääräämisoikeuden ulottuvuudet:

1. **Oikeus saada tietoa itselle ymmärrettävässä muodossa.** Jotta henkilö voi osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon, hänellä täytyy olla tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista.
2. **Päätöksenteko.** Henkilöllä on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Hänellä tulee olla tieto ja ymmärrys eri vaihtoehdoista, joista voi valita.
3. **Päätöksen toimeksi saattaminen.** Kun henkilö tekee itseään koskevan päätöksen, on siitä oltava konkreettisia seuraamuksia ilman kohtuutonta viivettä.
4. **Kyvykkyyden tunne ja kykyjen käyttö.** Kaikilla ihmisillä on kykyjä ja taitoja. On tärkeää selvittää, miten niitä voi käyttää.
5. **Yksityisyys.** Jokaisella on oikeus yksityisyyteen. On varmistettava fyysinen yksityisyys henkilöiden kohdalla, jotka tarvitsevat toistuvasti muiden ihmisten apua. Tämä tulee huomioida palveluratkaisuja suunniteltaessa. (Vernerinet 2024a; Topo 2012.)

4.2 Osallisuus

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen kokemusta siitä, että hän kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa. Osallisuuden edellytyksenä on, että yksilöllä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, hän on toimijana omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa sekä hänellä on merkityksellisiä sosiaalisia suhteita ja jäsenyyttä erilaisissa ryhmissä. (THL 2024a.)

Osallisuus ja sen edistäminen voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, jotka ovat osallisuus omassa elämässä, osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuus yhteisestä hyvästä. Osallisuudella omassa elämässään tarkoitetaan mahdollisuutta elää itsensä näköistä elämää ja mahdollisuutta valita, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa tarkoittaa mahdollisuutta kuulua itselleen tärkeisiin ryhmiin sekä vaikuttaa itselleen merkityksellisiin asioihin. Osallisuudella yhteisestä hyvästä tarkoitetaan mahdollisuutta päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä sekä mahdollisuutta osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen. (THL 2024b.)

THL:n Osallisuuden edistäjän oppaassa määritellään osallisuuden edistämisen 10 periaatetta. Periaatteissa korostuvat ihmisen valinnan mahdollisuus osallistuuko hän toimintaan tai palveluun, yksilöllisten ratkaisujen etsiminen ja osallistujien kunnioittava kohtaaminen. Tavoitteena on löytää ja tukea omiin oloihinsa jääneitä ja saada heidät mukaan toimintaan. Yhtenä periaatteena on palvelujen kehittäminen yhdessä osallistujien kanssa. Tavoitteena on lisätä osallistujien vaikuttamismahdollisuuksiaan myös toiminnan ulkopuolella. Osallistujat pääsevät osaksi yhteisöä, saavat arvostusta ja kiitosta sekä pääsevät sekä nauttimaan että jakamaan yhteistä hyvää tasavertaisena muiden kanssa. (THL 2023, 19.)

THL:n osallisuuden edistämisen 10 periaatetta:

1. Ihminen osallistuu toimintaan tai palveluun omaehtoisesti.

2. Osallistujan kanssa etsitään yksilöllisiä ratkaisuja.
3. Osallistuja kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta.
4. Yksin jääneet ja omiin oloihinsa päätyneet löydetään ja saadaan mukaan toimintaan.
5. Toimintaa tai palvelua kehitetään yhdessä.
6. Toiminta vahvistaa osallistujan vaikuttamismahdollisuuksia myös toiminnan ulkopuolella.
7. Ihminen pääsee osaksi itselleen tärkeää yhteisöä.
8. Ihminen pääsee nauttimaan yhteisestä hyvästä ja voi osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa.
9. Ihminen saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Yhteiskuntaryhmät kohtaavat.
10. Osallisuutta edistävät keinot juurtuvat osaksi jatkuvaa toimintaa. (THL 2023, 19.)

Osallisuuden kokemus toteutuu silloin, kun ihminen siirtyy toiminnan kohteesta toimijaksi. Kehitysvammaisten toimijuutta voidaan tukea esimerkiksi tukemalla henkilön omatoimisuutta ja antamalla tietoa erilaisista toimintavaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2024.) Myös yhteiskunnan yleisten toimintojen suunnittelu ja esteettömyys vaikuttaa osallisuuden toteutumiseen. Esteettömyydellä tarkoitetaan ajattelutapaa, jossa tunnustetaan vammaisten henkilöiden oikeudet ja yhdenvertaisuus muiden kansalaisten kanssa. (Kari ym. 2020, 128.)

Vammaispalvelulaissa on määritelty erityisen osallisuuden tuki. Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllistä tukea päästäkseen vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistuakseen vapaa-ajan toimintaan sekä ollakseen näissä osallinen. Erityinen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta edistävä palvelu. Se sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vammaiselle henkilölle mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa. (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675 2:12.)

4.3 Tuettu päätöksenteko

Tuettu päätöksenteko on toisen ihmisen antamaa tukea, jonka tavoitteena on auttaa ihmistä tekemään valintoja itse. Sen perustana on ajatus siitä, että jokainen henkilö pystyy tekemään päätöksiä. Kehitysvammaisen henkilön arjessa tämä voi tarkoittaa monenlaista päätöksenteon tukemista ohjauksen ja neuvonnan keinoin esimerkiksi läheisen tai asumisen ohjaajan toimesta. Päätöksenteon tukemisen tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön toimijuutta, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä kannustaa ja rohkaista häntä tekemään omaa elämäänsä koskevia päätöksiä ja valintoja. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2025b.)

Tuettua päätöksentekoa voidaan toteuttaa myös vammaispalvelulain mukaisena palveluna tilanteissa, joissa vammaisen henkilö tarvitsee tukea voidakseen tehdä merkittäviä, muita kuin jokapäiväistä elämää koskevia päätöksiä. Palvelun tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Erillisenä palveluna toteutetun tuetun päätöksenteon sisältö, määrä ja toteutustapa kirjataan palvelupäätökseen. Vammaisen henkilön tulee mahdollisuuksien mukaan osallistua tukihenkilön valintaan. (Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675, 2:14–15.)

Yleensä päätöksenteko on prosessi ja siitä syystä tuettua päätöksentekoa tulee saada tarvittaessa koko päätöksentekoprosessin ajan. Se sisältää tarvittavan tuen liittyen tiedon hankkimiseen, asioiden ymmärtämiseen, päätös- ja toimintavaihtoehtojen ja niiden vaikutusten arviointiin, oman mielipiteen muodostamiseen ja ilmaisuun sekä päätösten tekemiseen ja toteuttamiseen. Tuettuun päätöksentekoon ei kuulu päättäminen vammaisen henkilön puolesta, vaan päätöksen tekee aina henkilö itse. Tuettuun päätöksentekoon kuuluu vammaisen henkilön oikeus tehdä objektiivisesti katsottuna myös huonoja päätöksiä. (THL 2025.)

4.4 Kehitysvammaisen osallisuus ja itsemääräämisoikeus asumispalveluissa

Kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttaa paljon se, miten apua, tukea ja ohjausta antavat ihmiset toimivat, asumispalveluissa siis yksikön henkilökunta. Työntekijä edistää asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista lisäämällä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia ja erityisesti vaikeavammaisten asiakkaiden rohkaiseminen valintojen tekemiseen vaatii ohjaajalta taitoa. (Kari ym. 2020, 133.) Työntekijöillä on myös oltava tahtoa, voimaa ja asennetta kuulla asukkaiden tarpeita, toiveita ja mielipiteitä. (Konola ym. 2011, 38.)

Vernerinet sivustolle on koottu periaatteita itsemääräämisoikeuden toteutumiseen asumispalveluyksiköissä. Niiden mukaan asukkailla tulee olla todellinen mahdollisuus tehdä omat valintansa ja päättää omista asioistaan ja itsemääräämisoikeuden tulee ulottua myös päivittäisiin toimiin, esimerkiksi päivärytmiin ja elintapoihin. Myöskään kustannuskysymykset eivät voi ohittaa asukkaiden itsemääräämisoikeutta vaan henkilöstömitoitus ja työvuorosuunnittelu tulisi järjestää niin, että asukkaiden yksilöllisiin tarpeisiin on mahdollista vastata. (Vernerinet 2024a.)

Palveluyhdistys Kasevan asiakasstrategiaan kuuluu asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen, sekä näiden kehittäminen. Asumisyksikön toimintaa pyritään toteuttamaan asukkaiden toiveiden mukaan käyttämällä tuetun päätöksenteon menetelmää. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista pyritään edistämään myös käyttämällä vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä, kuten tukiviittomia, kuvakortteja, kuvasymboleja tai kommunikaattoreita. (Palveluyhdistys Kaseva ry 2025.) Pirtassa järjestetään viikoittain asukaskokous, johon kaikilla asukkailla on mahdollista osallistua. Kokouksessa asukkaat voivat vaikuttaa Pirtan yhteisiin asioihin ja esimerkiksi osallistua tulevien tapahtumien suunnitteluun.

4.5 Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät

Kaikilla ihmisillä on tarve olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Vuorovaikutuksessa kommunikoidaan toisen kanssa joko sanallisesti tai ei-sanallisesti, olemuskielen avulla. Jos puheen tuotto tai ymmärrys ovat puutteellisia tai puuttuvat kokonaan, kommunikaation avuksi tarvitaan vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä. Kommunikoinnin tapaa valitessa on otettava yksilöllisesti huomioon puhevammaan liittyvät taustatekijät, kuten sairaus tai kehitysvamma. (Kehitysvammaliitto 2007.)

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiokeinoja kutsutaan myös AAC – menetelmiksi (Kehitysvammaliitto 2007). Puhetta täydentämään ja tukemaan voidaan käyttää puhetta tukevia kommunikointikeinoja, kuten selkokieltä tai tukiviittomia. Selkokieli on helppoa ja selkeää Suomen kieltä. Selkokielessä on yksinkertaiset lauserakenteet, siinä käytetään tuttuja sanoja sekä asiat esitetään ytimekkäästi. Sen tarkoitus on tehdä tieto saavutettavaksi myös niille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää puhekieltä. (Selkokeskus 2021.)

Puhetta korvaavia keinoja voivat olla kuvakommunikaatio, olemuskieli tai tukiviittomien käyttäminen. Kuvakommunikaatiota ihminen voi tarvita itsensä ilmaisemiseen, asioiden tai paikkojen hahmottamiseen tai selkeän päivärutiinin luomiseen. Kuvien merkitys on opittava ja ymmärrettävä, jotta ne voivat toimia kommunikaation muotona. Kuvilla kommunikointi voi kehittyä yksittäisten kuvien tulkinnasta lausetasoiseksi viestinnäksi, jos kuvavarasto on riittävän laaja. (Kehitysvammaliitto 2014. 2–5.)

Olemuskielellä tarkoitetaan kaikkia ei-kielellisen vuorovaikutuksen tapoja, kuten eleitä, ilmeitä, ääntelyitä, äänensävyjä, toimintaa, itkua, naurua, katseen suuntaa tai kehon asentoja. Meillä kaikilla olemuskieli on ollut ainoa viestintäkeino varhaislapsuudessa ja se on vieläkin olemassa sanallisen kommunikaation rinnalla. Olemuskielinen kommunikaatio on usein yksilöllistä, hienovaraista ja ainutlaatuista. Sitä ymmärtääkseen ja tulkitakseen oikein on kommunikaatiokumppanin oltava läheinen henkilö, jonka kanssa on vietetty paljon aikaa. (Burakoff & Lahti 2020.)

Tukiviittomia käytetään aina puheen tukena, jolloin puheesta viitotaan keskeiset sanat. Tukiviittomat ovat viittomakielestä lainattuja viittomia, joilla pyritään selkeyttämään puhetta ymmärrettävämmäksi. Niitä voidaan käyttää myös puhetta korvaavana kommunikaation muotona, jos puheen tuotto ei onnistu. Ja aivan kuten kuvien avulla kommunikoidessa, niin viittomienkin merkitys on opittava ja ymmärrettävä jotta se on kommunikaatiossa avuksi. Myös viittomien tulkinnassa on tärkeää, että kommunikaatiokumppani on läheinen henkilö, joka ymmärtää niiden merkityksen. (Tikoteekki 2018.)

Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät ovat tärkeä osa itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisessa. Henkilö voi ilmaista mielipiteitään tai toiveitaan eri tavoin kommunikoimalla ja on läheisten ihmisten tehtävä ymmärtää henkilön viestejä ja ottaa hänen mielipiteensä huomioon päätöksentekotilanteissa. Mielipiteiden ilmaisu vahvistuu, kun siihen saa tukea ja kommunikointiin reagoidaan avoimesti ja vastaanottavasti. (Vernerinet 2024b.)

5 Kehittämistyön prosessi ja toteutus

5.1 Kehittämistyön prosessin vaiheet

Kehittämistyön prosessin kuvaukseen on olemassa erilaisia havainnollistavia malleja, jotka pyrkivät kuvaamaan kehittämisen etenemistä. Opinnäytetyötä varten tekemäämme asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittämistyötä kuvaa parhaiten niin sanottu lineaarinen malli (kuvio 1), missä kehittämistyö nähdään ehjänä kokonaisuutena, joka etenee suoraviivaisesti alusta loppuun. (Salonen ym. 2017, 52.)



Kuvio 1. Kehittämistoiminnan lineaarinen eteneminen (Salonen ym. 2017).

Kehittämistoiminta alkaa kehittämistarpeen tunnistamisesta ja perustelemisesta sekä ideoinnista. Tässä vaiheessa pohditaan ketkä ovat kehittämistyössä mukana, missä se toteutetaan ja mitä materiaalia aiheesta on jo olemassa. Seuraavassa suunnitteluvaiheessa tutustutaan aiheen teoriaan, mietitään käytettävät menetelmät sekä suunnitellaan kehittämistyön aikataulu. Kolmannessa vaiheessa lähdetään toteuttamaan kehittämistyötä eli taustatietojen perusteella toteutetaan, reflektoidaan tuloksia ja muokataan toteutusta, kunnes tuotokseen ollaan tyytyväisiä. Kehittämistyön tuloksena syntynyttä tuotosta arvioidaan, jonka jälkeen siirrytään päätösvaiheeseen eli tuotoksen käyttöönottoon ja levittämiseen. (Salonen ym. 2017, 51–54.)

Kehittämistoiminta etenee kuitenkin harvoin suoraviivaisesti, vaan kehittämistyön eri vaiheet voivat olla käynnissä yhtäaikaaisesti tai vaiheissa voidaan siirtyä sekä eteen- että taaksepäin. Myös kehittämistyön reflektointi, inhimilliset tekijät ja

ympäristö vaikuttavat kehittämistyön kulkuun ja luonteeseen. (Salonen ym. 2017, 52.)

5.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämismenetelmiä voidaan jäsentää monella eri tavalla, mutta käytännössä kyseessä on keinoista ja työskentelytavoista, joilla päästää tavoitteeseen (Salonen ym. 2017. 55.) Kyselylomakkeen kehittäminen tehtiin pääasiallisesti tiimityönä ja avointa dialogia hyödyntäen. Tähän työskentelyyn osallistui kanssamme ohjaava opettajamme sekä työn toimeksiantaja. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä asiakkaiden mielipidettä palvelun laadusta mittasimme kyselyn avulla.

5.2.1 Kehittämistyö käytännössä

Kehittämistyö lähti liikkeelle aiheen valinnalla. Palveluyhdistys Kaseva ry:n asumisyksikkö Pirtan palveluvastaava oli ehdottanut opinnäytetyön aihetta Turun Ammattikorkeakoululle, ja samalla tunnistanut kehittämiskohteen ja määritellyt alustavat tavoitteet. Valitsimme asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisen ja toteuttamisen opinnäytetyömme aiheeksi sen kiinnostavuuden ja selkeän rajauksen vuoksi.

Perehdyimme kehittämistyöhön tapaamalla Pirtan palveluvastaavan kanssa. Tapaamisella täsmennettiin projektin tavoitteet eli millaista kyselyä Pirtassa tarvittiin ja mitä kyselyllä oli tarkoitus saavuttaa. Lisäksi hahmottelimme aikataulua ja saimme lisätietoa Pirtan asukkaista ja heidän kommunikointinsa tavoista. Tapaamisessa sovimme myös seuraavasta tapaamisesta yksikössä, jolloin olisi mahdollista tavata myös asukkaita ja tutustua paremmin käytettyihin kommunikaatiomenetelmiin.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen aloitimme tiedonhankinnan. Tässä vaiheessa selvitimme, millaisia asiakastyytyväisyyskyselyitä on aikaisemmin teetetty erityisesti kehitysvammaisille henkilöille. Lisäksi perehdyimme osallisuuteen,

itseäänmääräämisoikeuteen, kehitysvammaisten asumispalveluihin, vaihtoehtoihin kommunikaatiomenetelmiin ja palveluiden laadun arviointiin. Tässä vaiheessa myös ideoimme, missä muodossa kysely voitaisiin Pirtassa toteuttaa.

Toisella tapaamisella Pirtassa tutustuimme tiloihin, asukkaisiin sekä heidän käytössään oleviin kommunikoinnin apuvälineisiin. Lisäksi keskustelimme palveluvastaavan kanssa kyselyn yksityiskohdista, esimerkiksi kyselyn pituuteen ja kysymysten asetteluun liittyen. Tapaamisella keskustelimme myös siitä, miten kysely toteutetaan eri asukkaiden kohdalla eli pystyykö asukas vastaamaan kyselyyn itse vai käytetäänkö kommunikoinnissa apuna kuvakortteja, tuttua hoitajaa tai tulkkia.

Kehittämistyön alustavan aikataulun (taulukko 1) laadimme lokakuussa 2024 työn alkaessa. Aikataulutushaasteitten takia muokkasimme kehitystyön aikataulua alkuvuodesta 2025.

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulu.

Pvm.	Tehtävä	Tekijät
11.10.2024	Palaveri toimeksiantajan kanssa	Iida, Jaana ja Pirtan palveluvastaava
23.10.	Suunnitelman alustus	Iida ja Jaana
Vko 43	Tietoperustan etsiminen, kirjoittaminen	Iida ja Jaana
30.10.	Tutustuminen Palveluyhdistys Kasevan asiakkaisiin ja toimintaan	Iida, Jaana ja Pirtan palveluvastaava
31.10.	Palaveri opettajan kanssa	Iida, Jaana ja ohjaava opettaja
Vko 44–45	Suunnitelman kirjoittaminen	Iida ja Jaana
7.11	Suunnitelman palautus	Iida ja Jaana
14.11.	Työpaja	Iida, Jaana ja muut kurssilaiset

30.11.	Asiakastyytyväisyyskyselyn lomake ensimmäinen versio valmis opettajalle arviointiin	lida, Jaana ja ohjaava opettaja
15.12.	Asiakastyytyväisyyslomake toimeksiantajan arviointiin	lida, Jaana ja Pirtan palveluvastaava
Vko 51–52	Asiakastyytyväisyyslomakkeen viimeistely	lida ja Jaana
Vko 5, 2025	Asiakastyytyväisyyslomakkeen pilotointi	lida ja Jaana
Vko 5–7	Asiakastyytyväisyyslomakkeen muokkaus	lida ja Jaana
Vko 9–13	Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus Pirtan asiakkaille	lida ja Jaana, Pirtan henkilökunta
Vko 13–16	Kyselyn tulosten analysointi ja koonti	lida ja Jaana
Vko 16	Alustavat tulokset toimeksiantajalle	lida ja Jaana
Vko 13–18	Raportin kirjoittaminen	lida ja Jaana
12.5.2025	Raportin palautus	lida ja Jaana
	Kypsyysnäyte	
21.5. 2025	Tulosten esittely Palveluyhdistys Kasevan henkilöstölle ja asiakkaille	lida ja Jaana

5.2.2 Kysely

Opinnäytetyömme ydin oli kyselylomakkeen kehittäminen ja sen tuottaman informaation tulkinta. Kysely on yksi käytetyimmistä tiedonkeruun menetelmistä. Sen hyvänä puolena on se, että sen avulla voidaan kerätä nopeasti ja tehokkaasti laaja määrä aineistoa eli voidaan kysyä isolta joukolta ihmisiä useita kysymyksiä.

Sen huonona puolena voi olla se, että saatu aineisto on pinnallista, riippuen toki kyselyssä esitettyjen kysymysten muodosta. (Ojasalo ym. 2015. 123–124.)

Kyselyn tarkoitus on kerätä aineistoa, tässä tapauksessa informaatiota asiakkaiden mielipiteistä. Kysely voidaan toteuttaa monella eri tavalla, kuten sähköposti- tai puhelinhaastatteluna tai kasvokkain tehtävänä kyselynä. Toteutusmuoto riippuu vastaajien määrästä, kysymysten aiheesta ja toteutuspaikasta. (Vilkkä 2021a.)

5.2.3 Kyselylomakkeen suunnittelu ja pilotointi

Kyselylomakkeen suunnittelu alkaa teoreettisen viitekehyksen rajaamisella sekä keskeisten käsitteiden avaamisella. Kyselyn kannalta on myös oleellista tietää mitä halutaan kysyä eli mitkä ovat toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet. Kyselyssä voi olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä kysymysmuoto on vakioitu eli strukturoitu ja vastaajalle on annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimilla kysymyksillä haetaan vastaajilta mielipiteitä ja niihin saa vapaasti vastata tai olla vastaamatta. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on valmiina ja mukana on myös avoimia kysymyksiä. Sekamuotoisten kysymysten etu on se, että vastaus saadaan varmemmin, jos on syytä epäillä annettujen vastausvaihtoehtojen toimivuutta. (Vilkkä 2021a.)

Kyselylomakkeen kysymykset täytyy muotoilla niin, että käytetty kieli on yksiselitteistä ja vastaajalle tuttua. Tämän takia on tärkeää tuntea kohderyhmä, kenen on tarkoitus vastata kyselyn kysymyksiin. Kysymysten johdonmukainen järjestys on tärkeää ja samansisältöiset kysymykset on hyvä ryhmitellä yhteen kokonaisuuksiksi. Kysymysten sisältöä mietittäessä on tärkeää pitää mielessä teoreettinen viitekehys ja toimeksiantajan toiveet. (Vilkkä 2021a.)

Toimeksiantajan tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä asumispalveluun sekä osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista asumisyksikössä. Päädyimme siis jäsentämään kyselyn kysymykset kolmeen kategoriaan: itsemääräämisoikeus, osallisuus ja palvelun laatu. Kysymysten

sisältöihin vaikuttivat teoriapohjan lisäksi Palveluyhdistys Kasevan omat tavoitteet ja arvot. Strukturoituihin kysymyksiin päädyimme asiakkaiden ymmärryksen tason ja kommunikointimenetelmien vaihtelun vuoksi, näin kyselyssä voitiin käyttää selkokielisiä kysymyksiä, joihin voi vastata ”kyllä” tai ”ei”. Kyselypohjaan tuli lisäksi tarkentavia avoimia kysymyksiä.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä versiossa oli kysymyksiä yhteensä 23 kpl, joista kaksi olivat avoimia kysymyksiä ja loput olivat strukturoituja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehtoina olivat ”kyllä”, ”ei”, ”en osaa sanoa” ja ”vastausta ei saatu”. Viimeinen vaihtoehto valikoitui mukaan siitä syystä, että osalla vastaajista kommunikointi oli vaikeaa ja oletimme, että heidän kohdallaan on mahdollista, että edes tuttu työntekijä ei osaa tulkita asukkaan vastauksia. Pidimme myös mahdollisena, että osa vastaajista ei ymmärrä kaikkia kysymyksiä. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot ”en osaa sanoa” ja ”vastausta ei saatu” antavat lisäksi tietoa kyselypohjan jatkokehittelyä varten. Jos tietyissä kysymyksissä huomataan näiden vastausvaihtoehtojen korostuvan kyselyn tuloksissa, voidaan tulevaisuudessa vielä pohtia kysymyksen muotoilua, jotta se olisi vastaajille mahdollisimman selkeä ja ymmärrettävä.

Itsemääräämisoikeiden toteutumista lähestyttiin kahdella tasolla. Ensiksi asukkaiden kokemusta itsemääräämisoikeudesta yleisesti kartoitettiin kysymyksillä ”Saatko päättää omista asioistasi?” ja ”Kuunnellaanko sinun mielipidettäsi?”. Toiseksi asukkaiden mahdollisuutta tehdä arkisia valintoja mitattiin esimerkiksi kysymyksillä ”Saatko päättää mitä syöt?” tai ”Saatko päättää mitä puet päälle?”.

Osallisuuden toteutumista lähestyttiin kysymyksillä mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa yhteisön toimintaan, kuten ”Saatko osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun?”. Osallisuutta on myös oikeus olla osallistumatta, joten kysyimme myös ”Saatko päättää, osallistutko Pirtan yhteisiin tapahtumiin?”. Lisäksi kysyttiin mahdollisuudesta osallistua omien asioiden hoitamiseen esimerkiksi kysymyksellä ”Pääsetkö käymään kaupassa?”. Mahdollisuutta sosiaaliin suhteisiin Pirtassa ja Pirtan ulkopuolella kartoitettiin esimerkiksi kysymyksillä ”Onko sinulla Pirtassa ystäviä?” ja ”Saatko kutsua vieraita kotiisi?”.

Palvelun laatua käsittelevien kysymysten avulla kartoitettiin asukkaan tyytyväisyyttä asumiseen sekä hoitoon ja ohjaukseen. Asumiseen liittyvää tyytyväisyyttä kartoitettiin kysymyksillä ”Tykkäätkö huoneestasi?” ja ”Onko ruoka hyvää?”. Asukkaan kokemaa turvallisuutta, kokemusta rauhallisuudesta sekä mahdollisuutta yksityisyyteen mitattiin kysymyksillä ”Onko Pirtassa rauhallista?”, ”Onko Pirtassa turvallista asua?” ja ”Saatko olla rauhassa, jos haluat?”. Lisäksi asukkaan tyytyväisyyttä hoitoon ja ohjaukseen sekä asukkaan kokemusta kohdatuksi tulemisesta kysyttiin kysymyksillä ”Ovatko ohjaajat ystävällisiä?” ja ”Saatko apua kun, tarvitset?”.

Asiakastyytyväisyyskyselyn ensimmäinen versio annettiin toimeksiantajalle arvioitavaksi joulukuun toisella viikolla opinnäytetyön ohjaavan opettajan hyväksynnän jälkeen. Toimeksiantaja oli pääasiassa tyytyväinen lomakkeen sisältöön, mutta ehdotti joidenkin kysymysten muokkaamista vielä selkeämmiksi kohderyhmälle. Esimerkiksi ”Kuunnellaanko sinun mielipidettäsi?” muutettiin muotoon ”Kysyvätkö hoitajat mielipidettäsi?” ja ”Pääsetkö käymään kaupassa silloin kun haluat?” muutettiin muotoon ”Pääsetkö hoitajan mukaan kauppaan silloin kun haluat?”.

Toimeksiantaja toivoi muutaman avoimen kysymyksen tarkentavaksi kysymykseksi strukturoituihin kysymyksiin. Esimerkiksi kysymykseen ”Saatko päättää omista asioistasi?” ”kyllä” vastanneille esitettäisiin jatkokysymys ”Millaisista asioista saat itse päättää?”. Ensimmäisessä asiakastyytyväisyyskyselyn versiossa työntekijöistä käytettiin nimitystä ohjaajat, mutta se vaihdettiin sanaan hoitaja, koska asukkaat ovat tottuneet kutsumaan työntekijöitä niin. Lisäksi toimeksiantaja toivoi lisäkysymystä hoitajien tavasta kohdata asukkaat ja lisäsimme kysymyksen ”Kuuntelevatko hoitajat sinua?”. Palautteen pohjalta teimme muutoksia kyselypohjaan. Toimeksiantaja hyväksyi tämän kyselypohjaversion.

Lopulliseen kyselypohjaan (Liite 1) tuli yhteensä 26 kysymystä, joista neljä oli avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeessa esitetokysymyksiä kysyttiin vastaajan ikää, jossa vaihtoehdot oli jaettu kolmeen kategoriaan, jotka olivat 18–35 vuotta, 36–65 vuotta ja yli 66 vuotta. Tätä kysyttiin siitä syystä, että haluttiin selvittää

vaikuttaako vastaajien ikä esimerkiksi kokemuksiin sopivan tekemisen määrästä Pirtassa. Lisäksi esitietokysymyksissä kysyttiin vastaajan käyttämä kommunikaation muoto, oliko joku ulkopuolinen henkilö asukkaan tukena sekä haastattelun päivämäärä ja haastattelijan nimi.

Kyselylomake on hyvä antaa luettavaksi ennen käyttöönottoa toimeksiantajalle tai kehittämistyön ohjaajalle. Lisäksi sitä on hyvä testata eli pilotoida muutamalla koehenkilöllä ennen sen käyttämistä isoon joukkoon ihmisiä. (Osasalo ym. 2015.135.) Testauksessa on hyvä arvioida kysymysten selkeys ja yksiselitteisyys sekä vastausvaihtoehtojen toimivuus. Lisäksi arvioidaan kysymysten määrää ja vastaamiseen käytettyä aikaa. (Vilka 2021a.) Näiden toimien jälkeen kyselylomaketta voidaan vielä muokata ja kehittää.

Kyselypohjaa pääsimme pilotoimaan tammikuun loppupuolella. Testasimme kyselypohjaa kahden asukkaan avulla, joista toinen kommunikoi puheella ja toinen käytti vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä puheen lisäksi. Tämän asiakkaan tukena vastaamisessa oli myös Pirtan työntekijä. Pilotoinnin avulla pystyimme testaamaan kysymyksiä ja niiden ymmärrettävyyttä käytännössä ja lisäksi sen avulla teimme arvioita siitä, kuinka paljon aikaa vastaaminen vie yhdeltä vastaajalta.

Kyselyyn vastaamista varten olimme tulostaneet kuvakortit vastaamisen avuksi, erityisesti vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttävää asiakasta ajatellen. Pilotointiin osallistunut asukas olikin käyttänyt kuvakortteja arjessa oletettua harvemmin, lisäksi tuomamme kortit olivat hiukan erilaiset kuin mitä hän oli aikaisemmin käyttänyt. Siksi kuvakortit aiheuttivatkin enemmän hämmennystä kuin auttoivat kommunikoimaan ja asiakas jäi kiinni erityisesti "en osaa sanoa" - korttiin, jonka tuntui kokevan hauskanäköiseksi. Hän siis valitsi sen aluksi koko ajan, kunnes päätimme luopua korttien käyttämisestä ja päädyimme tutun hoitajan avulla tulkitsemaan asiakkaan olemuskielestä vastaukset.

Pilotoinnin pohjalta päädyimme selkeyttämään muutamaa kysymystä vielä paremmin ymmärrettävämmäksi ja selkokielisemmäksi. Esimerkiksi kysymys "Saatko päättää mitä puett päälle?" muutettiin kysymykseksi "Saatko valita omat

vaatteesi?”. Osallisuutta mittaavaan kysymykseen ”Saatko osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun?” lisättiin kysymys ”Osallistutko asukaskokouksiin?”. Lisäksi vaihdoimme kolmen osa-alueen järjestystä niin, että palvelun laatua koskevat konkreettiset kysymykset tulivat ensimmäiseksi, koska ne olivat pilotoinnin perusteella vastaajille helpoimmat ymmärtää ja vastata. Pilotoinnin perusteella päätimme jättää omat kuvakorttimme käyttämättä ja käyttää tarvittaessa asiakkaalta itseltään löytyviä tuttuja kortteja, jotta kommunikointi olisi mahdollisimman selkeää.

5.2.4 Varsinaisen kyselyn toteuttaminen

Varsinaisen kyselyn toteutimme kahtena arkipäivänä. Pirtan palveluvastaava oli tehnyt meille asukkaista nimilistan, minkä mukaan teimme haastattelut. Koska Pirtan asukkaat eivät lähtökohtaisesti osaa lukea, toteutimme kyselyn haastattelumuotoisesti eli kysyimme kysymykset ja kirjasimme vastaukset. Vaihtelimme haastattelijan ja tarkkailijan roolissa. Teimme haastattelut pääasiassa asukkaiden omissa huoneissa, lukuun ottamatta neljää asukasta, jotka halusivat vastata yleisissä tiloissa.

Jokaisen kyselyn aluksi pyrimme esittelemään itsemme ja kertomaan mitä olemme tekemässä. Lisäksi painotimme kyselyn luottamuksellisuutta ja yritimme rohkaista avoimeen kommunikaatioon. Ohjeistimme myös eri vastausvaihtoehdot joko sanallisesti tai kuvakorttien avulla. Suurin osa asukkaista vastasi kyselyyn mielellään. Yksi asukas kieltäytyi vastaamasta ja yhdeltä asukkaalta emme yrityksistä huolimatta saaneet vastauksia. Yhden asukkaan kanssa emme saaneet tehtyä haastattelua loppuun, koska hän ei malttanut vastata kaikkiin kysymyksiin. Osa asukkaista puhui paljon ja aiheessa pysyminen oli vaikeaa eli heitä ohjasimme takaisin kyselyn kysymysten pariin. Osaan kysymyksistä saimme vastauksia, mitkä eivät olleet meidän vastausvalikoimassamme, joten päädyimme kirjaamaan ne lomakkeen sivuun ko. kysymyksen kohdalle lisätiedoksi.

6 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin yhteensä 20 kpl, joka on 86 % asukkaista. Yksi vastaajista vastasi vain kahteen ensimmäiseen kysymykseen. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten analysoinnin apuna käytettiin Google Forms -työkalua, jonne luotiin asiakastyytyväisyyskyselyn pohja ja syötettiin haastatteluista saadut vastaukset.

80 % vastaajista vastasi kyselyyn itse. Kolmella vastaajalla oli haastattelussa mukana Pirtan tuttu ohjaaja auttamassa asukkaan tulkitsemisessa. Yksi vastaaja osallistui kyselyyn tulkin avulla. Yleisin vastaajien käyttämä kommunikoinnin muoto oli puhe, jota käytettiin 16 vastaajan kohdalla. Kuvakortteja hyödynnettiin yhden vastaajan kanssa. Yhdellä vastaajalla oli käytössä kommunikaattori. Neljän vastaajan kohdalla tulkittiin asiakkaan olemuskieltä, tällöin asiakasta tulkitsi joko tuttu työntekijä tai tulkki. Kolmen vastaajan kohdalla käytettiin useita kommunikoinnin muotoja.

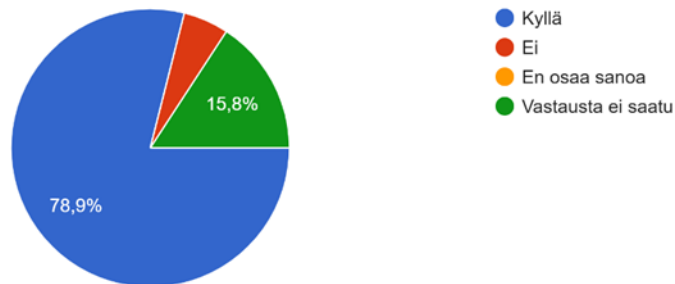
Kyselyn alustavat tulokset luovutettiin toimeksiantajalle huhtikuun 2025 alkupuolella. Opinnäytetyön edetessä muokkasimme tulosten esitystapaa ja tämän version toimeksiantaja sai valmiin opinnäytetyön mukana. Varsinaiset kyselyn tulokset käytiin läpi Pirtan työntekijöiden kanssa toukokuussa 2025.

6.1 Palvelun laatua koskevat kysymykset

Palvelun laatua koskeviin kysymyksiin saatiin hyvin vastauksia. Tähän vaikutti varmasti se, että vastaajat vaikuttivat ymmärtävän kysymysten sisällön hyvin. Yleisesti ottaen vastaajat olivat palvelun laatuun tyytyväisiä. Vastaajista 100 % piti omasta huoneestaan. Pirtassa tarjottavaa ruokaa hyvänä piti vastaajista 78,9 %. Kaksi vastaajista kertoi ruuan olevan liian suolaista. 78,9 % vastaajista koki, että Pirtassa on heille sopivasti tekemistä (kuvio 2). Jotkut vastaajat toivat ilmi, että tekemistä voisi ehkä olla enemmänkin.

Onko Pirtassa sinulle sopivasti tekemistä?

19 vastausta

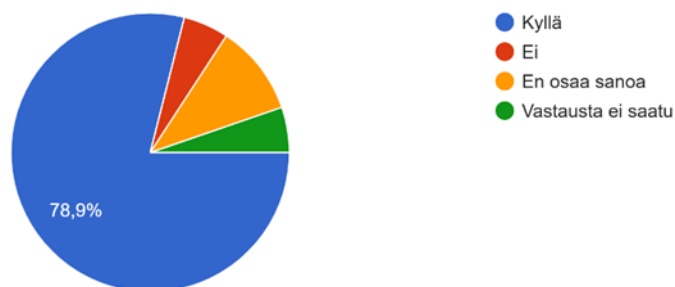


Kuvio 2. Tekemisen määrä Pirtassa.

Myös hoitajien tapaan kohdata asukkaat oltiin tyytyväisiä, 95 % kertoi hoitajien puhuvan heille ystävällisesti ja 78,9 % kertoi hoitajien kuuntelevan heitä (kuvio 3). Jälkimmäisessä kysymyksessä hajontaa vastauksissa oli enemmän yksi vastaaja vastasi kysymykseen ”ei”, kaksi ”en osaa sanoa” ja yhdeltä vastausta ei saatu. Vastaajista 89,5 % kertoi saavansa apua silloin kun sitä tarvitsee.

Kuuntelevatko hoitajat sinua?

19 vastausta

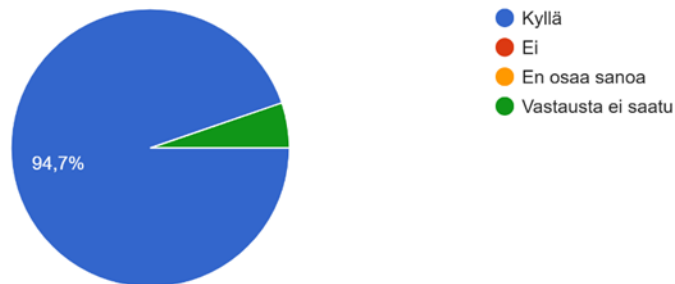


Kuvio 3. Kuulluksi tuleminen Pirtassa.

Vastaajista 89,5 % koki Pirtan rauhallisena asuinpaikkana ja 94,7 % koki Pirtan turvallisen paikkana asua (kuvio 4).

Onko Pirtassa turvallista asua?

19 vastausta



Kuvio 4. Kokemus Pirtan turvallisuudesta.

Kummassakaan kysymyksessä yksikään vastaajista ei vastannut ”ei”, vaan loput vastaukset jakautuivat ”en osaa sanoa” tai ”vastausta ei saatu” kategorioihin. Vastaajista 94,7 % vastasi ”kyllä” kysymykseen ”Saatko olla rauhassa omassa huoneessasi silloin kun haluat?”.

6.2 Itsemääräämisoikeutta koskevat kysymykset

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu Pirtassa hyvin. Vastaajista 73,7 % koki, että saa päättää itse omista asioistaan. Loput vastauksista jakaantuivat kategorioihin ”en osaa sanoa” (10,5 %) sekä ”vastausta ei saatu” (15,8 %). Tämä saattoi johtua siitä, että kysymys oli vastaajille vaikea ymmärtää sen abstraktiuden takia. Kysymykseen ”kyllä” vastanneille esitettiin jatkokysymys ”Millaisista asioista saat itse päättää?” vastauksia saatiin neljä kappaletta (taulukko 2). Vastaajat kertoivat saavansa päättää syömisestä, synttärivieraiden kutsumisesta ja synttäritarjoiluista, yksi kertoi hoitajien auttavan häntä raha-asioissa ja kaupassa käymisessä. Yksi vastaajista totesi ”Minulla on oikeus päättää”.

Taulukko 2. Asiat, joista voi itse päättää.

Millaisista asioista saat päättää?
<i>Hoitajat auttaa esimerkiksi raha-asioissa ja kaupassa käynnissä.</i>
<i>Minulla on oikeus päättää.</i>
<i>Synttärivieraista ja juhlien tarjoiluista.</i>
<i>Syömiseen liittyvissä asioissa.</i>

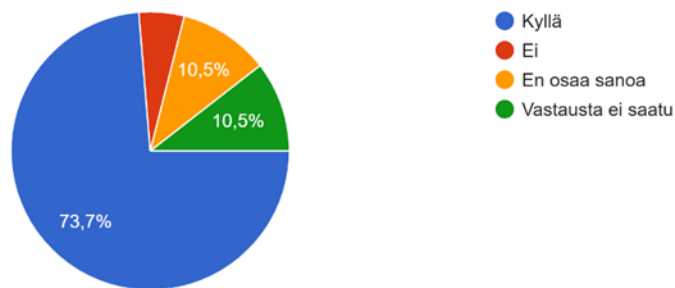
Vastaajista 78,9 % vastasi myönteisesti kysymykseen ”Kysyvätkö hoitajat mielipidettäsi?”. Tähän kysymykseen yksi vastasi ”en osaa sanoa” ja 15,8 % osalta vastausta ei saatu. Myös tähän kysymykseen myönteisesti vastanneilta kysyttiin jatkokysymys ”Millaisissa asioissa hoitajat kysyvät mielipidettäsi?”. Vastauksia kysymykseen saatiin neljä kappaletta (taulukko 3). Vastaajat kertoivat hoitajien kysyvän heidän mielipidettään ruokaan ja pukeutumiseen liittyvissä asioissa, yksi vastaajista kertoi hoitajien kysyvän, onko hänellä hyvä olla ja viihtyykö hän Pirtassa. Yksi vastaaja kertoi hoitajien kysyvän hänen mielipidettään kivoissa asioissa.

Taulukko 3. Asiat, joihin kysytään mielipidettä.

Millaisissa asioissa hoitajat kysyvät mielipidettäsi?
<i>Hoitajat kysyvät olenko viihtynyt täällä tai onko minun hyvä olla.</i>
<i>Hoitajat kysyvät, mitä haluan laittaa päälle.</i>
<i>Kivoissa asioissa.</i>
<i>Ruokalutilanteissa hoitajat kysyvät mitä haluan ottaa.</i>

Loput itsemääräämisoikeutta koskevat kysymykset keskittyivät asukkaan valinnanmahdollisuuksiin jokapäiväisissä toiminnoissa. Näihin kysymyksiin myös asukkaiden vaikutti olevan helppo vastata. Vastaajista 84,2 % kertoi saavansa valita, mitä pukee päälle. Yksi vastaaja vastasi kieltävästi ja loput vastaukset jakaantuivat vaihtoehtojen ”en osaa sanoa” tai ”vastausta ei saatu” välille. Yksi vastaajista kertoi hoitajien auttavan häntä sopivien ja säänmukaisten vaatteiden valinnassa.

Saatko valita mitä syöt
19 vastausta

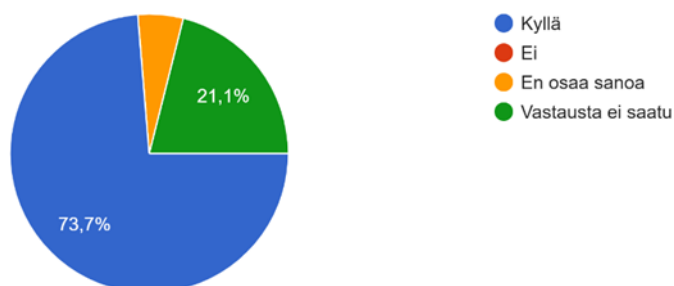


Kuvio 5. Valinnanmahdollisuus Pirtassa ruokaillessa.

Vastaajista 73,7 % vastasi myönteisesti kysyttäessä saako hän valita itse mitä syö (kuvio 5). Kysymys aiheutti kuitenkin keskustelua, koska Pirtassa oli viikoittain valmiit ruokalistat ja ruoka tarjottiin niiden mukaisesti. Kuitenkin aamu- väli- ja iltapaloihin asukkaat kokivat voivansa vaikuttaa. 78,9 % vastaajista kertoi saavansa mennä nukkumaan, silloin kun itse haluaa.

Saatko käydä suihkussa kun haluat?

19 vastausta



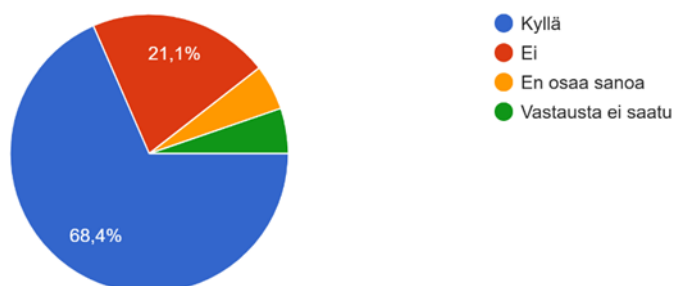
Kuvio 6. Valinnanmahdollisuus peseytymisessä.

73,7 % kertoi saavansa käydä suihkussa silloin kun haluaa (kuvio 6). 21,1 % kohdalla vastausta ei saatu. Heistä useampi kertoi, että heillä on sovitut suihkupäivät. Nämä asukkaat tarvitsivat henkilökunnan apua peseytymiseen. Pohdimme näissä tapauksissa, mihin kategoriaan vastaus kuuluu ja päätimme sijoittaa vastaukset kategoriaan ”vastausta ei saatu”, koska koimme, ettemme voi tässä tapauksessa laittaa vastausta myöskään ”kyllä” kategoriaan.

6.3 Osallisuutta koskevat kysymykset

Asukkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa Pirtan yhteisten asioihin lähestyttiin kahdella tavalla. Asukailta kysyttiin, saavatko he osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun sekä osallistuvatko he asukaskokouksiin. 68,4 % vastasi tähän myönteisesti. 21,1 % vastasi kielteisesti ja loput vastaukset jakaantuivat vaihtoehtojen ”en osaa sanoa” tai ”vastausta ei saatu” välille (kuvio 7). Tässä kohdassa kysymysten asettelu saattoi vaikuttaa vastauksiin, koska osa kielteisesti vastanneista asukkaista ei vain ehkä halua osallistua asukaskokouksiin, mutta heillä olisi silti mahdollisuus osallistua tapahtumien suunnitteluun niin halutessaan. Vastaajista 78,9 % koki saavansa itse valita, osallistuuko Pirtassa järjestettäviin tapahtumiin.

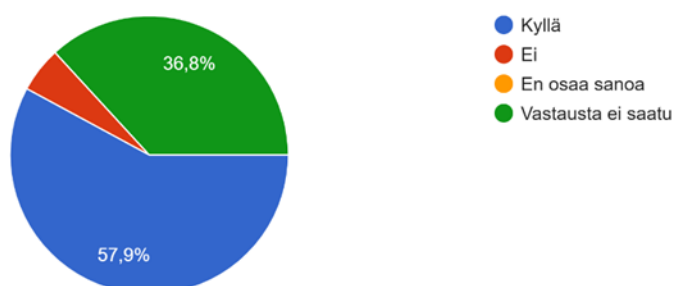
Saatko osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun? / Osallistutko asukaskokouksiin?
19 vastausta



Kuvio 7. Osallistuminen Pirtan yhteisten asioiden suunnitteluun.

73,7 % vastaajista kertoi pääsevänsä halutessaan ulkoilemaan hoitajan kanssa. Yksi vastaaja ei osannut sanoa ja 21,1 % vastauksista olivat kategoriassa ”vastausta ei saatu”. Osa ”vastausta ei saatu” -kategorian vastaajista kertoi ulkoilevansa työtoiminnassa, osa ulkoili läheisten kanssa ja jotkut eivät tarvitseet ulkona käymisen tueksi työntekijän läsnäoloa. Vastaajista 57,9 % kertoi pääsevänsä hoitajan mukaan kauppaan halutessaan (kuvio 8). Yksi vastasi kysymykseen kielteisesti ja 36,8 % kohdalla vastausta ei saatu. Yksi asukas kertoi, että hoitajat käyvät hänen puolestaan kaupassa ja useat kävivät kaupassa avustajan tai läheisen kanssa, nämä vastaukset sijoitettiin ”vastausta ei saatu” -kategoriaan.

Pääsetkö hoitajan mukaan kauppaan silloin kun haluat?
19 vastausta



Kuvio 8. Kauppaan pääseminen hoitajan kanssa.

Kysymykseen ”saatko soittaa puhelun, kun haluat?” vastasi myönteisesti 68,4 %. Loput vastaukset olivat kategoriassa ”vastausta ei saatu”. Useampi vastaaja ei pystynyt soittamaan puhelimella ja heidän vastauksensa sijoitettiin tähän kategoriaan. Vastaajista 84,2 % kertoi voivansa halutessaan kutsua vieraita kotiinsa. Vastaajista 89,5 % vastasi myönteisesti kysyttäessä onko hänellä ystäviä Pirtassa.

6.4 Avoimet kysymykset

Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimissa kysymyksissä kysyttiin asukkailta, mikä on parasta Pirtassa (taulukko 4) ja onko jotain, mistä ei pidetä (taulukko 5). Useampi mainitsi parhaana asiana Pirtassa ystävät tai työntekijät. Vastauksissa myös mainittiin Pirtan rauhallisuus ja mahdollisuus tehdä omia asioita kaikessa rauhassa. Muutaman mielestä parasta on yhteinen tekeminen, kuten elokuvien katselu yhdessä tai yhteiset matkat. Vastausten pohjalta Pirtan yhteisö ja yhteiset aktiviteetit koettiin tärkeiksi.

Taulukko 4. Parasta Pirtassa.

Mikä on parasta Pirtassa?
<i>Kaikki on hyvää</i>
<i>Rauhallisuus</i>
<i>Se, että saan kaikessa rauhassa pelaila. Minulle on hankittu lamppu, että näen paremmin.</i>
<i>TV:n katseleminen</i>
<i>Ohjaajat</i>
<i>Ruoka</i>
<i>Kiltit hoitajat</i>

En osaa sanoa, tykkään omia puuhia tehdä.

Liikkuminen, hoitajat auttaa. Tiklissä on kiva käydä. Olen aktiivinen, tykkään osallistua. Tykkään kun koira käy.

Kotityöt, TV:n katselu, aamutoimet ja iltatoimet.

Tehdään kaikkea yhdessä, esimerkiksi katsotaan elokuvia tai käydään laivalla.

Negatiivisina asioina Pirtassa kyselyn tuloksissa nousi muiden asukkaiden toiminta. Kaksi vastaajista mainitsi kiusaamisen ja yksi mainitsi, ettei pidä siitä, kun joku kiroilee. Yksi mainitsi myös ”jotkut ihmiset” asiana, josta ei pidä Pirtassa. Vaikka jokaisella asukkaalla onkin mahdollisuus olla rauhassa omassa huoneessaan, on ymmärrettävää, että välillä myös asuinkumppanit voivat aiheuttaa ärsytystä. Muutama vastaaja koki myös arjen rutiinit ikävinä, kuten aamuherätykset ja hampaiden pesut. Useampi vastaaja vastasi myös, ettei Pirtassa ole mitään, mistä hän ei pitäisi.

Taulukko 5. Ikävintä Pirtassa.

Onko jotain mistä et pidä Pirtassa?
<i>Ei ole.</i>
<i>Ei ole.</i>
<i>Aamuherätykset.</i>
<i>En tykkää siitä, jos joku kiroilee.</i>
<i>En tiedä.</i>
<i>Kiusaaminen.</i>
<i>Kiusaamisesta.</i>

Välillä on vaikea saada unesta kiinni.

Hammaspesut, jotkut ihmiset.

6.5 Yhteenveto tuloksista

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien mukaan Pirtassa asukkaiden osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat hyvin ja asukkaat ovat tyytyväisiä asumispalvelun laatuun. Vastaajien ikä ei vaikuttanut vastauksiin minkään kategorian tai yksittäisen kysymyksen kohdalla, vaan eri ikäiset olivat yhtä lailla tyytyväisiä.

Palvelun laadussa korostui erityisesti asukkaiden kokemus Pirtasta turvallisena ja rauhallisena asuinpaikkana. Asukkaat kokivat saavansa apua, kun sitä tarvitsivat. Lisäksi he kokivat, että hoitajat puhuvat heille ystävällisesti ja kuuntelevat heitä. Pirtan henkilökunta mainittiin myös useassa vastauksessa, kun asukkailta kysyttiin, mikä on parasta Pirtassa.

Suurin osa vastaajista koki saavansa päättää omista asioistaan, erityisesti arjen asioissa. Itsemääräämisoikeutta yleisemmällä tasolla mittaavat kysymykset olivat osalle vastaajista vaikeita ymmärtää ja siksi kaikki eivät pystyneet vastaamaan niihin. Vastaajat kokivat voivansa tehdä arkisia asioita koskevia päätöksiä ja valintoja, liittyen esimerkiksi syömiseen ja pukeutumiseen.

Osallisuuden kokemus vaikutti kyselyn tulosten pohjalta toteutuvan Pirtassa hyvin. Asukkaat saivat halutessaan osallistua yhteiseen tekemiseen tai olla rauhassa omassa asunnossaan. Asukkaat pääsivät halutessaan kauppaan tai ulkoilemaan joko Pirtan hoitajan tai jonkun läheisen tai avustajan kanssa. Asukkaat kokivat myös, että heillä oli ystäviä ja mahdollisuus kutsua vieraita omaan kotiinsa.

Osassa kysymyksistä ”vastausta ei saatu” vaihtoehto korostui enemmän. Syy tähän saattoi olla se, että vastaajilla oli vaikeuksia ymmärtää kysymyksen

sisältöä, kuten esimerkiksi itsemääräämisoikeutta yleisellä tasolla mittaavissa kysymyksissä. Toinen syy tähän oli se, että vastausvaihtoehdoissa ei ollut sopivaa vaihtoehtoa, kuten esimerkiksi silloin, kun kysyttiin mahdollisuudesta käydä suihkussa halutessaan ja asiakkaan kanssa olikin sovittu tietyistä suihkupäivistä.

7 Pohdinta

7.1 Eettisyys ja luotettavuuden arviointi

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä täytyy ottaa huomioon sekä tieteen tekemisen eettiset säännöt yleisesti kuin toimeksiantajan arvot ja käytänteet. Kehittämistyötä täytyy tehdä rehellisesti, asiakaslähtöisesti, huolellisesti ja käytäntöä hyödyttävät tavoitteet on pidettävä mielessä. On tärkeää pitää kiinni toimeksiantajan kanssa tehdystä sopimuksesta sekä varmistaa kehittämistyöhön osallistuvien ihmisten anonymiteetti sekä pitää kerättyä tietoa luottamuksellisena. (Osasalo ym. 2015. 48–49.)

Opinnäytetyötä aloittaessamme teimme sitä koskevan sopimuksen toimeksiantajan kanssa. Sopimuksessa sitouduimme tekemään opinnäytetyön huolellisesti ja tietosuojalainsäädäntöä noudattaen sekä toimittamaan toimeksiantajalle valmiin opinnäytetyön.

Haastateltavista asiakkaista meillä oli tiedossa vain etunimi, jotta saatoimme varmistaa kaikkien asukkaiden osallistumisen kyselyyn. Asiakastyytyväisyyskyselyn haastatteluja tehdessämme korostimme vastaajille, että kyselyyn ei tule asukkaan nimeä. Koska olimme asukkaille vieraita, heillä oli haastattelutilanteessa mahdollisuus ilmaista vapaasti mielipiteensä.

Kehittämistyön luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sitä kautta, yhdistyykö siinä teoreettinen pohja käytännön työhön ja työn tavoitteisiin. Kokonaisluotettavuutta arvioidessa tulee miettiä sekä tuotoksen ja tulosten että kehittämis ehdotusten luotettavuutta. (Vilkkä 2021b.) Kehittämistyön pätevyyttä eli validiteettia voidaan arvioida sillä, onnistuttiinko luomaan kyselylomake, mikä kysyy niitä asioita mitä toimeksiantaja haluaa tietää. Entä onnistuttiinko teoreettisen tiedon hyödyntämisessä kysymyksiä laadittaessa. Pätevyyttä mittaa myös se, ymmärsivätkö kyselyyn vastaajat kysymykset. (Vilkkä 2021a.)

Mielestämme onnistuimme palvelun laatua koskevien kysymysten valinnassa hyvin. Niihin oli asiakkaiden helppo vastata ja ne olivat konkreettisia ja helposti

ymmärrettävissä. Itsemääräämisoikeutta koskevissa kysymyksissä koimme kaksi ensimmäistä kysymystä ”Saatko päättää omista asioistasi?” ja ”Kysyvätkö hoitajat mielipidettäsi?” hankaliksi ja erityisesti niiden tarkentaviin, avoimiin kysymyksiin saimmekin vain neljä vastausta. Koimme, että ne aiheuttivat eniten asiakkailta empimistä ja me yritimme avata kysymyksiä esimerkkien kautta asiakkaille. Tämä johti siihen, että emme voineet kysyä kysymyksiä kaikilta vastaajilta samalla tavalla. Kysymysten uudelleen muotoilu taas vaikutti siihen, miten asiakkaan ymmärsivät kysymykset.

Osallisuuteen liittyvissä kysymyksissä ensimmäiset kysymykset ”Saatko osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun?” ja ”Osallistutko asukaskokouksiin?” ei ollut loppuun ajateltu, koska vastaukset saattoivat olla toisensa poissulkevia. Toisen kysymyksen oli tarkoitus selventää ensimmäistä, mutta huomasimme käytännössä, ettei kysymysten asettelu toiminutkaan. Vastaaja saattoi siis saada osallistua yhteisten tapahtumien suunnitteluun, mutta ei halunnut osallistua asukaskokouksiin.

Joihinkin kysymyksiin saatiin vastausvaihtoehdoista eriäviä vastauksia, ja näitä vastauksia kirjoitimme ylös. Mutta jotta nämä vastaukset olisivat luotettavaa tietoa, niin meidän olisi pitänyt kirjata ne ylös sanasta sanaan tai kyselyn tekeminen olisi pitänyt nauhoittaa, jotta saatava tieto olisi oikeasti tarkkaa ja vastaajan näkemyksen mukaista. Nyt nämä ovat osittain meidän valitsemaa ja tulkitsemaa tietoa asukkaiden kertomasta. Sekä itsemääräämisoikeuteen että osallisuuteen liittyvät kysymykset olivat pääosin sisällöltään hyviä ja linkittyivät oleellisesti teoriaan sekä toimeksiantajan toiveisiin, mutta erityisesti abstraktien kysymysten muotoilua olisi pitänyt vielä miettiä tarkemmin.

Moni asukas oli innoissaan vierailustamme ja suorastaan odotti vuoroaan vastata kyselyyn. Toisaalta osa asukkaista myös jännitti haastattelutilannetta ja vaikutti siltä, että osa vastasi kysymyksiin niin, kuin oletti olevan oikein. Osa myös vastasi kysymyksiin nopeasti vain ”kyllä”. Heidän kohdallaan pohdimme, ymmärsivätkö he aidosti kysymykset vai oliko tämän vastausvaihtoehdon valinta kyseisille vastaajille vain helppoa vai halusivatko he saada vastattua kyselyyn mahdollisimman nopeasti.

Pohdimme myös, miten kysymyksen esittäjä vaikuttaa vastaukseen. Kyselyä toteuttaessa päädyimme vuorottelemaan kysyjän roolissa. Usean vastaajan kohdalla jouduimme avaamaan kysymyksiä esimerkkien avulla tai muotoilemaan kysymystä hieman uudelleen. Koska emme tunteneet asukkaita, meidän oli vaikea välillä saada selkoa asukkaan vastauksista, jos hänellä ei ollut kommunikoinnin apuvälineitä käytössä tai tulkkia tai työntekijää tukena. Lopulta kuitenkin jouduimme jonkin verran tulkitsemaan osaa vastauksista.

Osa vastaajista halusi vastata kyselyyn yhteisissä tiloissa, jolloin läsnä saattoi olla asuinkumppaneita tai yksikön henkilökuntaa. Tämä saattoi vaikuttaa asukkaan vastauksiin, koska kyselyssä arvioitiin myös hoitajien tapaa kohdata asukkaat. Halusimme kuitenkin antaa vastaajille mahdollisuuden vastata kyselyyn siellä, missä he itse tunsivat olonsa mukavaksi.

7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman toiminnan arviointi

Koimme molemmat opinnäytetyön prosessin selkeänä, erityisesti siitä syystä, että aihe oli jo toimeksiantajan puolesta selkeästi rajattu. Kyselyn teemat ja erityisesti kehitysvammaisen henkilön osallisuus ja itsemääräämisoikeus asumispalveluissa olivat meille ennestään jo jonkin verran tuttuja aihealueita työkokemuksen ja työharjoittelujen kautta. Olimme myös kiinnostuneita perehtymään syvällisemmin vaihtoehtoisiin kommunikaatiomenetelmiin. Edellä mainituista syistä opinnäytetyö prosessi oli meille molemmille mielekäs ja opettavainen. Koimme myös yhteistyön sekä keskenämme, että toimeksiantajan kanssa sujuvaksi.

Kehittäessämme asiakastyytyväisyyskyselyä koimme haastavaksi kysymysten muotoilun riittävän selkeiksi kohderyhmälle. Samalla meidän piti kiinnittää huomiota myös siihen, että kysymykset mittaavat kyselyn teemoiksi valittuja aiheita. Tähän olisimme voineet hyödyntää vielä enemmän henkilökunnan osaamista.

Lisäksi meille ajoittain haasteeksi muodostui aikataulujen yhteensovittaminen. Opinnäytetyön prosessin alussa loimme aikataulun, jossa pysyimme aluksi hyvin.

Kyselyn pilotointi ja toteuttamisvaiheessa yhteisen ajan löytäminen oli haastavaa. Lopulta kyselyn haastattelut tulivat valmiiksi noin neljä viikkoa suunniteltua alkuperäistä suunnitelmaa myöhemmin.

Kyselyn toteutusta varten olisimme voineet suunnitella vielä tarkemmin haastattelujen rungon ja erityisesti sen alun, jossa kerromme haastateltavalle, mitä olemme tekemässä ja miksi. On tärkeää, että vastaajat ymmärtävät, että kyselyssä kysytään heidän mielipidettään asioista. Lisäksi tässä kohtaa aletaan luomaan luottamusta vastaajan ja haastattelijan välille ja rakennetaan ilmapiiri, jossa vastaaja ymmärtää, että hänen mielipiteensä on tärkeä.

7.3 Jatkokehittelyehdotukset

Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen jälkeen esiin nousi muutamia kehitysehdotuksia seuraavia toteutuksia varten. Erityisesti osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta mittaavia kysymyksiä voisi selkeyttää. Esimerkiksi osallisuutta mittaavissa kysymyksissä kysyttiin asukkaalta ”Saatko osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun? / Osallistutko asukaskokouksiin?” Jatkossa kysymykset voisi esittää erikseen, koska asukas saattaa osallistua tapahtumien suunnitteluun kuitenkin osallistumatta asukaskokouksiin tai toisinpäin.

Koemme myös kyselypohjan kaipaavan joidenkin kysymysten kohdalla lisää vastausvaihtoehtoja. Esimerkiksi kaikki asukkaat eivät pysty soittamaan puhelimella, joten tässä kysymyksessä yhtenä vastausvaihtoehtona voisi olla ”asukas ei pysty soittamaan”. Myös itsemääräämisoikeutta mittaavissa kysymyksissä kysyttiin, pääseekö asukas hoitajan kanssa halutessaan ulkoilemaan tai kauppaan. Monella asukkaalla oli avustaja tai jokin läheinen henkilö aktiivisesti mukana arjessa, ja ulkoilut ja kauppareissut tehtiin näiden henkilöiden kanssa. Näissä yksi vaihtoehto voisi tällöin olla, ”asukas käy ulkoilemassa/kaupassa avustajan/läheisen/muun henkilön seurassa”. Toinen vaihtoehto voisi olla lisätä kaikkiin kysymyksiin vastausvaihtoehto: ”muu, mikä?”.

Kyselyhaastattelun käytännön tekemisen kannalta pohdimme myös esitietokysymysten siirtämistä lomakkeen loppupuolelle, koska niissä kysytään asiakkaan käyttämää kommunikaation muotoa. Haastatteluissa saatoimme ottaa avuksi kesken haastattelutilanteen esimerkiksi kuvakortit, jolloin meidän piti aina muistaa merkitä lomakkeen alkuun myös muut hyödynnetyt menetelmät. Tästä syystä esitietokysymykset voisi siirtää kyselyn loppuosaan.

7.4 Ammatillinen kasvu

Keskustelimme ammatillisesta kasvusta ja päädyimme pohtimaan oppimiamme asioita. Sekä sosionomiopinnoissa että tätä opinnäytetyötä tehdessämme koimme tärkeiksi keskeisen lainsäädännön tuntemisen, eettisyyden asiakastyössä, asiakaslähtöisyyden, oman toiminnan jatkuvan reflektoinnin, hyvän teoriaosaamisen ja yhteistyön sekä keskenämme että toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan kanssa. Ja nimenomaan näistä asioista sosionomin kompetenssit muodostuvat. Eli sosionomin kompetenssit, joiden sisältöä opiskelimme koulutuksen alkuvaiheessa, konkretisoituivat tätä opinnäytetyötä tehdessä.

Pohdimme teoratiedon soveltamista käytäntöön ja sitä miten tärkeää on tiedon lisäksi osata olla läsnä ja kohdata se edessä oleva ihminen. On osattava rauhoittua ja kuunnella mitä toisella on kerrottavanaan. Tämän ajattelimme molemmat olevan oma vahvuutemme, meillä kummallakin on halu tehdä työtä nimenomaan asiakaslähtöisesti asiakkaan arjessa tukien ja mukana kulkien.

On myös tärkeää osata lainsäädännön keskeiset kohdat, jotta osaa toimia oikein ja myös mahdollisesti puuttua epäkohtiin työyhteisössä. Itsemääräämisoikeus ja sen toteutuminen herätti paljon keskustelua. Pohdimme miten pienet asiat arjessa, kuten se että saa valita mitä syö, juo tai pukee päälle, ovat tärkeitä. Pohdimme myös missä kulkee ohjaamisen ja päättämisen raja eli milloin ohjaamme ihmistä tekemään valintoja ja päätöksiä ja milloin päätämme hänen puolestaan. Onkin todella tärkeää reflektoida omaa tekemistä koko ajan ja pysähtyä miettimään tekeekö asioita asiakkaan vai omista lähtökohdistaan.

Lähteet

Burakoff, K. & Lahti, S. 2020. Olemuskieli kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen välineenä. Teoksessa Karjalainen & Wallenius-Penttilä (toim.) Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 12.4.2025.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Kari, O., Laakso S., Niskanen T. & Seppänen M. 2020. Vammaistyön käsikirja. 1. painos. Sanoma pro. Helsinki.

Kaski M., Manninen A. & Pihko H. 2009. Kehitysvammaisuus. 4. painos. WSOY.

Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2024. Osallisuus. Viitattu 6.11.2024.

<https://www.tukiliitto.fi/toiminta/tuki-ja-valmennus/osallisuus/>

Kehitysvammaisten tukiliitto 2025a. Tietoa kehitysvammasta. Viitattu 26.4.2025.

<https://www.tukiliitto.fi/tietoa-kehitysvammasta/>

Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2025b. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 31.3.2025.

<https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaramisoikeus/tuettu-paatoksenteko/>

Kehitysvammaliitto 2024. Asuminen. Viitattu 24.10.2024.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/asuminen/>

Kehitysvammaliitto ry. 2007. Opas kommunikoinnin mahdollisuuksiin. Viitattu

31.10.2024. https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/opas_kommunikoinnin_mahdollisuuksiin_2008.pdf

Kehitysvammaliitto ry. 2014. Kuvat kommunikoinnissa. Viitattu 12.4.2025.

https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/08/kuvat_kommunikoinnissa_2014.pdf

KVANK 2018. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. Asumisen tekoja.

Laatukriteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Viitattu 4.11.2024.

<https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatukriteerit-2018.pdf>

Konola, K.; Kekki, S.; Tiihonen, P. & Marjamäki, K. 2011. Tulevaisuus omilla käsissä – Miten päämies itse johtaa oman elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Teoksessa Ripatti (toim.) Asumisen uusi reformi. Helsinki: THL 32-

40.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 20.5.2016. Viitattu 2.11.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20160381>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922. Viitattu 6.11.2024.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110922>

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin – Vammaistyön perusteet. Porvoo. WSOY.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa, vaatii kirjautumisen palveluun.
<https://www.ellibs.com/fi/book/9789526350844/kehittamistyon-menetelmat>

Palveluyhdistys Kaseva ry. 2024. Asumispalveluyksikkö Pirta. Omavalvontasuunnitelma 2024. Viitattu 31.10.2024. <https://kaseva.info/wp-content/uploads/2024/10/3a-liite-Pirta-sosiaalipalvelujen-omavalvontasuunnitelma-2024-paivitetty.pdf>

Palveluyhdistys Kaseva ry. 2025. Toimintasuunnitelma 2025. Viitattu 30.3.2025.
<https://kaseva.info/wp-content/uploads/2024/12/TOIMINTASUUNNITELMA-2025.pdf>

Perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 31.10.2024.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P7>

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa, vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 31.10.2024. <https://www.ellibs.com/fi/book/9789522919847/strategiana-asiakaskokemus>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Viitattu 10.4.2025.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/817817/isbn9789522166494.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Selkokeskus 2021. Selkokielen määritelmä. Viitattu 10.2.2025.
<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014. Viitattu 6.11.2024.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P30>

STM 2025. Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Viitattu 2.3.2025.
<https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

THL 2025. Vammaispalvelujen käsikirja. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 31.3.2025.
<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tuettu-paatöksenteko>

THL 2023. Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Viitattu 23.3.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>

THL 2024a. Vammaisen ihmisen osallisuus. Viitattu 2.11.2024.
<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>

THL 2024b. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 23.3.2025. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Tietotekniikka ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki 2018. Viittomat kommunikoinnissa. Viitattu 12.4.2025. https://papunet.net/wp-content/uploads/2023/10/viittomat_kommunikoinnissa_netti_2018.pdf

Topo, P. 2012. Itsemääräämisen monet ulottuvuudet. Sosiaalitieteellinen aikakauslehti, 49(4). <https://journal.fi/sla/article/view/7690/5924>

Vammaispalvelulaki 14.4.2023/675. Viitattu 31.10.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230675#L1P5>

Vernerinet 2024a. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 31.10.2024. <https://www.verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus>

Vernerinet 2024b. Itsemääräämisoikeus ja kommunikointi. Viitattu 12.4.2025 <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus-ja-kommunikointi>

Vilka, H. 2021a. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa, vaatii kirjautumisen palveluun. <https://www.ellibs.com/fi/book/9789523701731/tutki-ja-kehita>

Vilka, H. 2021b. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja Ellibs-kirjapalvelussa, vaatii kirjautumisen palveluun. <https://www.ellibs.com/fi/book/9789523701236/n-in-onnistut-opinn-ytety-ss>

YK yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 31.10.2024. <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027#idm46111190532112>

Åberg L. 2021. Kehitysvammaisuus. Lääkärilehti Duodecim. Viitattu 3.11.2024. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00556#s1>

Asiakastyytyväisyyskysely

Palveluyhdistys Kaseva ry

Asumisyksikkö Pirta

Asiakastyytyväisyyskysely 2025

Päivä ja aika: _____

Asiakkaan ikä: 18–35 v. 36–65 v. yli 66 v.

Asiakkaan tukena:

Käytetty kommunikaation muoto:

Puhe Kuvakortit Kommunikaattori Olemuskieli Tukiviittomat

Joku muu, mikä:

Haastattelijat:

Palvelun laatu

Kysymykset	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Vastausta ei saatu
1. Tykkäätkö huoneestasi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Puhuvatko hoitajat sinulle ystävällisesti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kuuntelevatko hoitajat sinua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Onko Pirtassa sinulle sopivasti tekemistä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Onko Pirtassa rauhallista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko Pirtassa turvallista asua?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Saatko apua, kun tarvitset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Saatko olla rauhassa omassa huoneessasi jos haluat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko ruoka hyvää?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Itsemääräämisoikeus

Kysymykset	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Vastausta ei saatu
1a. Saatto päätätä omista asioistasi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1b. Millaisista asioista saat itse päätätä?				
2a. Kysyvätkö hoitajat mielipidettäsi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2b. Missä asioissa?				
3. Saatto valita omat vaatteesi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saatto valita mitä syöt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Saatto käydä suihkussa kun haluat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Saatto mennä nukkumaan kun haluat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osallisuus

Kysymykset	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Vastausta ei saatu
1. Saatto osallistua Pirtan yhteisten tapahtumien suunnitteluun? Osallistutko asukaskokouksiin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pääsetkö ulkoilemaan hoitajan kanssa silloin kun haluat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Pääsetkö hoitajan mukaan kauppaan silloin kun haluat? (esim. valitsemaan vaatteita tai muita ostoksia itsellesi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saatto valita, osallistutko Pirtan tapahtumiin (esim. juhliin)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Onko sinulla Pirtassa ystäviä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Saatto soittaa puhelun kun haluat? (<i>esim.</i> <i>vanhemmille/sukulaisille/ystävälle</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Voitko kutsua vieraita kotiisi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avoimet kysymykset:

Mikä on parasta Pirtassa:

Onko jotain mistä et pidä Pirtassa:
