



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Puustellin Työkylän laadunarviointi  
henkilöstön ja valmentautujien näkökulmasta**

*Arja Marjonen*

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

11 / 2017

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Arja Marjonen	<b>Sivumäärä</b> 46 ja 5 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Puustellin Työkylän laadunarviointi henkilöstön ja valmentautujien näkökulmasta	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Anita Saaranen-Kauppinen	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Tuija Hämäläinen	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Opinnäytetyön aiheena on laadunarviointi ja toiminnan kehittäminen Puustellin Työkylässä. Tavoitteena on kartoittaa laadunarviointia varten lähtötason tilannetta käyttäjäasiakkaiden eli valmentautujien sekä henkilöstön näkökulmasta. Menetelminä laadunarvioinnissa ovat itsearviointi ja kyselyt. Lisäksi opinnäytetyö sisältää kehittämistyön menetelmiä henkilöstön ja valmentautujien näkökulmasta.</p> <p>Puustellin Työkylä on erityistä tukea tarvitsevien valmennus- ja kuntoutusyksikkö Laukaassa Keski-Suomessa. Opinnäytetyön tilaajana toimivat Puustellin Työkylä sekä toimintaa koordinoiva Puustellin tuki ry.</p> <p>Laadunarvioinnin menetelmänä toimii EFQM -laadunarviointimalliin perustuva STL eli sosiaalisen työlistämisen laadunarviointimalli. STL on suunniteltu nimensä mukaisesti työpajaympäristöön ja sosiaalisen työlistämisen kentälle. Se on Valtakunnallisen Työpajayhdistyksen luoma itsearviointimalli.</p> <p>Itsearviointin orientaatiota varten henkilökunnalle sekä valmentautujille teetettiin kysely. Opinnäytetyön laadunarvioinnin lähtötason arvot organisaation toimintaympäristössä tuottivat indikoitavaa tietoa asiakastyytyväisyydestä sekä henkilöstön suorituskyvystä. Henkilöstökysely sekä asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu, toteutus ja arviointi kuuluivat opinnäytetyöhön.</p> <p>Opinnäytetyö tuottaa itsearviointin avulla laadullista tietoa Puustellin Työkylän henkilöstön ja valmentautujien vahvuuksista, haasteista ja kehittämisohjelmista. Kyselyt tuottavat määrällistä tilastotietoa henkilökunnan ja valmentautujien tyytyväisyydestä.</p> <p>Kehittämistyön menetelminä ovat käyttäjäasiakkaiden oma asiakasraatitoiminnan aloittaminen sekä henkilöstön omien kehittämismallien, työrukkasten, kehittäminen.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena ovat Puustellin Työkylän johdolle sekä Puustellin Tuki ry:n hallitukselle kirjalliset raportit arvioitavista osa-alueista. Kehittämistoimenpiteet, kuten asiakasraatitoiminnan sekä työrukkasen aloittaminen Puustellin Työkylässä, toimivat uusien innovatiivisten toimintamallien pilotteina.</p> <p>Opinnäytetyön kartoituksella ja kehittämistoimilla valmistaudutaan kansallisen sosiaali- ja terveystuudistuksen luomaan kilpailutilanteeseen. SOTE -uudistuksen tilaaja-tuottaja -malli luo tarpeen vahvistaa kilpailukykyisyyttä uudessa markkina- ja kilpailutilanteessa. Pystyäkseen kilpailemaan omalla palvelutarjonnallaan markkinoilla, Puustellin Työkylä tarvitsee selkeää laatutyötä ja sitä kautta selkeyttä toimintaansa.</p>	
<b>Asiasanat</b> laadunarviointi, kehittäminen, itsearviointi	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Degree Programme of Civic Activity and Youth Work**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Arja Marjonen	<b>Number of Pages</b> 46 + 5
<b>Title</b> Quality assessment of Puustelli Työkylä in point of view of personnel and service clients	
<b>Supervisor(s)</b> Anita Saaranen-Kauppinen	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Tuija Hämäläinen	
<b>Abstract</b>  <p>The theme of this thesis was to assess quality in the Puustelli Työkylä which is a third sector association for people with partial working capacity. Puustelli Työkylä is upheld by Puustellin Tuki union. It is established in 1982. It started as a workshop for handicapped people. Today it offers professional coaching services for those who need help and support in their career plans and their lives.</p> <p>The purpose of this thesis was to collect information about personal and client's motivation and capacity to work. It also developed some new operating models like "asiakasraati". It is clients own model to effect on Puustelli Työkylä action.</p> <p>This thesis used STL (Quality assessment tool for social employment) for self-assessment. It is an excellence model for social employment sector to assess quality in their action. STL is based on CAF, Common Assessment Framework which is an excellence definition tool for public government. STL is also based on EFQM (upholder European Foundation for Quality Management) excellence model is a self-assessment tool for organization to assess their excellence.</p> <p>Excellence work prepares organization for Finnish social and health reform, SOTE 2019. The self-assessment model is best when used annually as you can compare results of previous years.</p>	
<b>Keywords</b> quality assessment, development, self-assessment	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PUUSTELLIN HYVÄN TYÖN KYLÄ TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	7
2.1 Toimintaidea ja organisaatio	7
2.2 Strategia	8
2.3 Puustellin Työkylän asiakkaat	9
3 LAATU- JA KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA	9
3.1 Laatu- ja kehittäminen määritteinä	9
3.2 Kehittämistyön menetelmät	11
3.3 EFQM laadunarviointimalli	14
3.4 CAF malli	16
3.5 Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli	16
4 HENKILÖSTÖ ARVIOINNIN KOHTEENA	18
4.1 Henkilöstöstrategian kehittämiskohteet ja painopisteet	18
4.2 Työrukkasen henkilöstön kehittämismenetelmänä	19
4.3 Henkilöstökysely määrällisenä menetelmänä	21
4.4 Henkilöstön itsearviointin toteuttaminen	27
4.5 Kehittämistyön tulokset henkilöstön näkökulmasta	34
5 KÄYTTÄJÄASIAKKAAT ARVIOINNIN KOHTEENA	35
5.1 Valmentautujien kehittämispäivä sekä asiakasraatitoiminta	35
5.2 Valmentautujien tyytyväisyyskysely	38
5.3 Valmentautujien itsearviointi	40
5.4 Laatu- ja kehittäminen tulokset asiakasnäkökulmasta	42
6 PÄÄTELMÄT	44
6.1 Oma oppimiskokemus ja haasteet	44
6.2 Kehittämistyön merkitys	45
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Puustellin Työkylän laadunarviointia henkilöstön ja valmentautujien näkökulmasta. Nämä näkökulmat ovat osa suurempaa kokonaisuutta, joka perustuu sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalliin (STL). Puustellin työkylä on toiminut harjoittelupaikkanani kesän ajan. Laadunarviointi on ajankohtaista. Kansallinen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (SOTE) on suurin yksittäinen sosiaalialan uudistus Suomessa ja tulee todennäköisesti vapauttamaan kilpailua palveluista. Uudistus ohjaa kuntien ja valtion palveluita yhä enemmän tilaaja-tuottajamalliin. Tämän mallin mukaisessa (tarjous)kilpailussa palveluja tuottavien organisaatioiden tulisi olla valmiita kilpailemaan laadukkaalla ja suunnitellulla palvelulla.

Menetelminä käytän sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallia, kyselyitä ja toiminnallisia ja kehittäviä menetelmiä. Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli, STL, on suunniteltu työpajan toimintaympäristöön (Hämäläinen & Palo 2014, 1). Puustellin työkylä on viime vuosien aikana siirtynyt yhä enemmän noudattamaan työpajapedagogiikkaa, mutta vanhat mallit vaikuttavat vielä toiminnassa. Tämän vuoksi STL mallia käytetään soveltuvin osin ja mukautetaan tarvittaessa. Sama koskee työpajaympäristössä käytettävää Sovari -mittaristoa. Sovari mittaa työpajaympäristössä ja etsivässä nuorisotyössä tapahtuvaa valmentautujien sosiaalista vahvistumista (Työpajayhdistys 2017). Käytän Sovari -mittariston materiaalia soveltuvin osin, lähinnä sosiaalisen vahvistumisen alueella.

Opinnäytetyöni avulla on tarkoitus kartoittaa Puustellin työkylän lähtötilanne henkilöstön sekä valmentautujien osalta sekä kehittää toimintaa eri menetelmin. Opinnäytetyö pyrkii selvittämään henkilöstöresurssit sekä miten henkilöstön kehittämistä toteutetaan Puustellissa. Laadunarviointimenetelmän mukaisesti selvitykseen kuuluu myös arvioida henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia. Asiakastuloksissa arvioidaan henkilöasiakkaiden eli valmentautujien tyytyväisyyttä. Molemmat näkökulmat sisältävät itsearvioinnit sekä kyselyihin vastaamiset (Oosi 2013).

Laatu- ja kehittämistyön aikana huolella laadittu suunnitelma uudistui muutaman kerran. Aikatauluihin tuli muutoksia ja toiminnallisten menetelmien sisällöt jalostuivat. Sisältö supistui vastaamaan opinnäytetyön laajuutta. Kootessani yhteen arviointien ja kyselyjen tuloksia huomasin, että niistä olisi hyvä tehdä raportti Puustellin Työkylän käyttöön. Muuten ne jäävät vain tutkimuksen tuloksiksi arkistoon. Raportti kattaa kaikki neljä arvioinnin kohteena olevaa osa-aluetta: Henkilöstökyselyn, henkilöstön itsearviointin, valmentautujien itsearviointin ja valmentautujien tyytyväisyyskyselyn koosteen.

Sosiaalisen työllistämisen kentän toimijat joutuvat entistä useammin tuotteistamaan palvelunsa, osallistumaan palveluiden kilpailutuksiin ja tuottamaan palveluja aiempaa markkinaehtoisemmin (Välimaa & Ylipaavalniemi & Pikkusaari & Hassinen. 2012, 12). Puustellin Työkylän kehittämistyö on jatkuvaa monella eri tasolla tapahtuvaa muutosta. Aiemmat toiminnanjohtajat ovat jokainen tuoneet työskentelyyn oman jälkensä. Nykyinen toiminnanjohtaja on aloittanut kehittämistyönsä tullessaan Puustelliin syksyllä 2016. Uuden toiminnanjohtajan myötä kehittämistyö painottuu yhteisölliseen kehittämiseen ja jatkaa työpajapedagogiikan mukaisten valmennuspalveluiden kehittämistä (Hämäläinen & Palo 2014, 4). Osallisuus sekä yhteisöllisyys näkyvät mielestäni toiminnanjohtajan tavassa johtaa Puustellin Työkylää.

Opinnäytetyöni kulkee kehittämistyössä mukana osan matkaa ja tarkoituksena on dokumentoida arvoja tulevaisuutta varten. Puustellin Työkylän kokonaisvaltainen analysointi vie aikaa ja siksi kehittämistyö jaetaan osa-alueisiin sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin materiaalin ohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyö toimii informatiivisena tuotoksena henkilöstön ja valmentautujien tämän hetkisen tilanteen analyysistä. Tämä tarkoittaa sekä määrällisiä että laadullisia arvoja. Lisäksi työyhteisö oppii huomaamaan kehittämismahdollisuuksia sekä itsearviointin kautta aktiivisuutta organisaatiossa toimittaessa. Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin muut osa-alueet kuten johto, prosessit ja yhteistyökumppanit käsitellään erikseen sovitulla tavalla organisaatiossa myöhemmin (Oosi 2013).

## 2 PUUSTELLIN HYVÄN TYÖN KYLÄ TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

### 2.1 Toimintaidea ja organisaatio

Puustellin Työkylän perustehtävä on valmennus- ja kuntoutuspalvelujen tuottaminen. Puustellin Työkylä toimii sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaisten palvelujen tuottajana ja kehittäjänä. Aiemmin Työkylä toimi vammaisten suojatyöpaikkana ja nykyään valmennuspalvelut on suunnattu erityistä tukea tarvitseville. Tänä päivänä Puustellin Työkylä on osatyökykyisten henkilöiden työllistämiseen keskittynyt työkeskus. Puustellissa työskentelee toiminnanjohtaja ja kuusi vakinaista ohjaajaa. Toimintaa ylläpitää vuonna 1979 perustettu Puustellin tuki ry. (Puustellin Työkylä 2017.)

Puustellin Työkylä sijaitsee Keski-Suomessa Laukaan kunnassa. Toimintatilat ovat erityisen kauniilla paikalla Kuhajärven rannalla. Alueella on työtoimintatilojen lisäksi mökki, savusauna ja takkahuone/kokoustila. Puustellin Työkylän vahvuuksia ovat tilojen kannalta ajateltuna toimivat, muunneltavissa olevat tilat sekä luonnonläheisyys. Puustellin Työkylään on hyvät liikenneyhteydet Jyväskylästä ja Laukaasta.

Puustellin ohjaajat ovat oman alansa ammattilaisia. Vahvaa osaamista löytyy käden- taidoissa, kutomisessa, puutoissa, keittiöalalta, kiinteistöalalta, sosiaali- ja ohjausalalta sekä myynti- ja kassatoiminnoista. Työvalmennus, työhönvalmennus sekä työkyvyn arviointi ovat muodostumassa työkylässä erityisosaamiseksi mm. ohjaajien täydennyskoulutuksen sekä Talli -hankkeen kautta. Talli -hanke on lievästi kehitysvammaisten tuetun oppisopimuskoulutuksen kautta työhönvalmennus sekä tuetun oppisopimuksen avulla työllistämisen toimintamallin luominen (Puustellin Työkylä 2017).

Organisaatio on mielestäni asiantuntija organisaatio siinä mielessä, että ohjaajilla on oma erikoisosaamisalansa. Jokaisella työkylän tuvalla (ylä- ja alatupa, puutupa, keittiö) on itsenäinen erikoisosaamisala, joka integroituu työkylän yhteisölliseen valmennustoimintaan joustavasti yhdessä toimien. Erityisosaamista on mm. puualalta, keittiö- ja catering alalta, työkyvyn arvioinnista ja ohjaamisesta sekä kädentaidoista ja käsityöalalta. Pitkät työsuhteet ohjaustyössä nostavat kokemuksen sekä ns. hiljaisen

tiedon arvokkaaksi tiedoksi yhteisössä. Toisaalta uusien ohjaajien innovatiiviset ajattelumallit ja kehittämisideat päivittävät ja avartavat vanhoja ajattelutapoja.

## 2.2 Strategia

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointia, STL, varten tulee avata arvioitavan organisaation strategia, toiminta-ajatus, missio, visio sekä muita toimintaan vaikuttavia linjauksia ja asiakirjoja (Vasta-alkajan STL opas). Strategian 2017-2021 mukaan Puustellin työkyylän toiminta-ajatuksena on tarjota erityistä tukea tarvitseville työtoimintaa, jonka tarkoituksena on henkilön oman elämänhallinnan kehittäminen, sosiaalinen voimaannuttaminen sekä työ- ja toimintakyvyn kehittäminen ja työllistämismahdollisuuksien edistäminen. Visiona 2021 on, että Puustellin Työkylä on valtakunnallisesti tunnettu monipuolinen toimija erityistä tukea tarvitsevien osaamisen ja työelämävalmiuksien kehittämisessä. Puustellin arvoja ovat asiakaslähtöisyys, aktiivisuus, kestävä kehitys ja kumppanuus.

Toiminnan missio: Vakain askelin eteenpäin.

Palvelulupaus: Me Puustellin Työkylässä tarjoamme erityistä tukea tarvitseville työpajapedagogiikan mukaista valmennusta, jonka tavoitteena on oman elämän haltuunottaminen.

Strategian mukaan Puustellin Työkylä elää murrosaikaa. Sen toimintaa, toimintakulttuuria ja palveluita tulee uudistaa. Puustellissa aloittanut uusi toiminnanjohtaja muuttaa ja on jo muuttanut Työkylän toimintaa monellakin tapaa. Kehittämistyö tapahtuu monella eri tasolla organisaatiossa. Se on sekä integroituneena päivittäiseen toimintaan ja toisaalta sille on resursoitu työaikaa. Valmennustyöhön liittyvien prosessien suunnitteluun sekä työn kehittämiseen henkilökunta pitää työrukkasia kerran pari viikossa. Kehittämispäivät, yksittäiset kehittämiskohteet osastoilla, uusien toimintamallien suunnittelu sekä työntekijöiden rohkaiseminen kehittämiseen ovat osa Puustellin Työkylän kehittämistoimintaa tänä päivänä.



### 2.3 Puustellin Työkylän asiakkaat

Kehittämistyöni aikana perehdyin Puustellin Työkylän asiakasrakenteisiin. Toiminnan luonteen vuoksi Puustellin työkylässä on erilaisia asiakasryhmittymiä. Valmennuspalveluiden tilaajina toimivat valmentautujien ja kuntoutujien lähettävät tahot kuten kunnat ja sairaanhoitopiirit. Käyttäjäasiakkaita ovat palveluissa päivittäin ja viikoittain käyvät valmentautajat ja kuntoutajat. Näiden lisäksi Puustellin asiakkaina ovat tuotannon asiakkaat eli tuotannon prosessien tuotteiden ostajat ja tilaajat.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan henkilö- tai käyttäjäasiakkaiden eli valmentautujien ja kuntoutujien näkökulmaa. Käytän näistä asiakkaista termiä valmentautuja tai kuntoutuja. Puustellin Työkylässä on noin 40 valmentautujaa ja kuntoutujaa viikkotasolla. Valmentautujien valmennuspolku räätälöidään kunkin tarpeen ja tavoitteiden mukaan. Puustellin Työkylän valmennuspalvelut ovat suunniteltu mm. pitkäaikaissairaille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, vammaisille sekä nuorille.

Esivalmistelu- ja kehittämistyön aikana selvisi, että valmentautajat ohjautuvat Puustellin Työkylään pääosin kunnista ja sairaanhoitopiiristä. Taustalla vaikuttavat kuntien vammaispalveluiden palvelusuunnitelma, kuntien työllisyyspalveluiden aktivointisuunnitelma ja sairaanhoitopiirin kuntoutusuunnitelma. Osa asiakkaista kuuluu edunvalvonnan piiriin. Valmentautujien erilaisten taustojen ja lähtökohtien vuoksi valmennuspolkujen sisältö sekä määrät vaihtelevat tarpeen mukaisesti. Puustellin Työkylän työpajapedagogisen toimintaperiaatteen mukaan valmennuspolut ovat joustavia ja yksilöllisesti räätälöityjä.

## 3 LAATU- JA KEHITTÄMISTYÖN TIETOPERUSTA

### 3.1 Laatu- ja kehittämistyö määritteinä

Laatu on käsitteenä epämääräinen ja helposti tulkittavissa subjektiivisesti. Tämän vuoksi laadun mittaaminen on haastavaa. Asiakastyytyväisyys ja vaatimusten mukaisuus eivät ole välttämättä sama asia. (Multamäki 2003, 28.) Laadunhallinta on toi-

minnan johtamista, suunnittelua, arviointia ja parantamista asetettujen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Laadunhallinnan tueksi on käytettävissä erilaisia laadunhallinnan malleja (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2017).

Laadunarviointi on tärkeä toiminnan kehittämisen ja vaikuttavuuden mittaamisen väline. Se mahdollistaa organisaation toimintojen kehittämisen tarkoituksenmukaiseen suuntaan vastaten siten yhteiskunnan palvelurakenteen muuttuviin tarpeisiin (Työpajajyhdistys 2017.) Laatu- ja kehittämistyö kuuluu olennaisesti yhteisöpedagogin osaamisalueisiin (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017). Työpajajyhdistyksen sosiaalisen työllistämisen laadunarviointi koulutuksen (Pietikäinen 2016) materiaalin mukaan laatutyöllä on neljä tarkoitusta:

- Kehittää toimintaa ja parantaa laatua
- Kehittää organisaation toimintoja tarkoituksenmukaisiksi
- Todentaa toimintoja ja tuloksia
- Työtoimintojen jatkuva kehittäminen

Laatutyöhön kuuluu perehtyminen organisaation toimintaan (Pietikäinen 2017; Oosi 2013, 11). Aloitin harjoittelujakson toukokuun alussa Puustellissa. Perehtyminen Puustellin toimintaideaan, strategioihin sekä talouden tunnuslukuihin ja palveluprosesseihin alkoi heti harjoittelun alussa ja jatkui koko opinnäytetyöprosessin ajan. Osa Puustellin Työkylän prosesseista kirjattiin näkyviksi vasta kesän aikana. Mielestäni olen saanut varsin hyvän kuvan organisaatiosta ja sen toimintavoista. Tunnen henkilökunnan sekä valmentautajat Puustellissa. Olen kuitenkin uusi henkilöstön jäsen ja tämä on hyvä asia tutkimuksen kannalta. Tutkijan tulisi pyrkiä tasapainoon neutraalin mutta kiinnostuneen asenteen ja kantaottavan ja aktiivisen osallistumisen välillä (Grönfors 2011).

Olen saanut luotua luottamuksellista suhdetta valmentautujiin. Tämä on erityisen tärkeää mitatessa valmentautujien tyytyväisyyttä. Varsinkin asiakasraatitoiminta ei onnistu, jos valmentautajat eivät luota raatia koordinoivaan tai kokoavaan henkilöön. Osallistuvan havainnoijan sosiaalisella roolilla ja toisaalta tutkittavien mielikuvalla tutkijasta on vaikutusta kerätyn aineiston luonteeseen (Grönfors 2011, 48). Osallisuuden, yhdenvertaisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen kuuluu Puustellin Työkylän

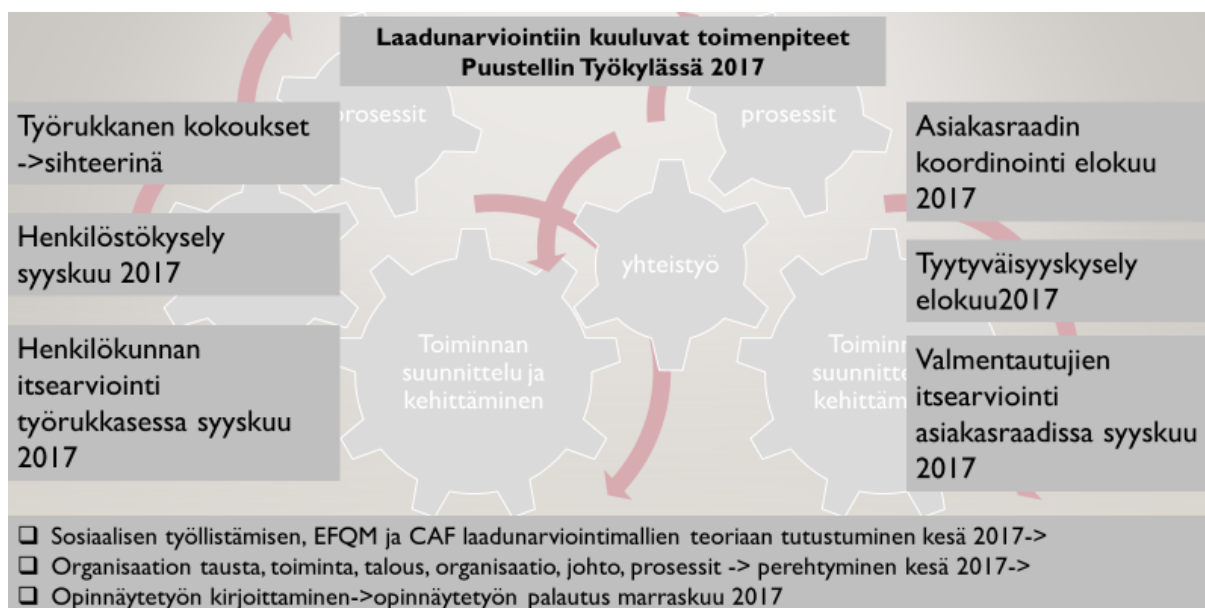
toimintaan tänä päivänä vahvasti. Nämä arvot kuuluvat myös yhteisöpedagogin näkökulmaan kehittämis- ja laatutyössä. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017.)

### 3.2 Kehittämistyön menetelmät

Arvioidessani Puustellin lähtötason arvoja, olen käyttänyt laadullisten ja määrällisten menetelmien yhdistelmää, jossa osallistuvana havainnoijana ja kehittäjänä, kerään tietoa myös kyselylomakkeilla (Grönfors 2011, 5; Oosi 2013, 13, Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017). Laadullisina menetelminä ovat itsearviointit sekä havainnot ja määrällisinä menetelminä kyselyt. Olen suunnitellut kyselyt niin, että ne palvelevat kohderyhmäänsä mahdollisimman hyvin yhteistyössä toiminnanjohtajan kanssa. Valmentautujan tyytyväisyyskyselyssä olen huomionnut erityisen tuen tarpeen ja käyttänyt helppolukuisia tekstejä ja kuvia. Näin olen varmistanut yhdenvertaisen vastauksen mahdollisuuden kohderyhmälle. Henkilökunnan kyselyssä olen huomionnut Puustellin Työkylän erityispiirteitä. Näitä ovat henkilöstön hyvinvoinnin tärkeimmät osa-alueet, joihin kuuluu tärkeänä osana yhteisöllisyys ja osallisuus Puustellin Työkylässä.

Henkilöstökysely sekä henkilöstön itsearviointi, joiden suunnitelman mukaan tuli toteutua syyskuussa, siirtyivät työkiireiden vuoksi lokakuuhun. Henkilöstökysely olisi ollut hyvä teettää Puustellin Työkylän henkilöstölle hieman aiemmin. Koen, että kyselyn läpikäymiseen ja tutustumiseen ohjatusti olisi ollut hyvä käyttää aikaa, mutta se jäi kiireiden vuoksi. Huomasin, että työyhteisöön tuli kehittää menetelmä, joka ei vienyt paljoa työaikaa. Rasti ruutuun -kyselymenetelmä sopii varsin hyvin toimintaympäristöön. Se on helppo ja nopea täyttää ja tuottaa kuitenkin indikoitavaa tietoa.

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin mukaan henkilöstökysely olisi hyvä hyödyntää itsearviointin orientaationa mietittäessä henkilöstötuloksia. Näin tehtiinkin, mutta aikaa henkilöstökyselyn ja itsearviointin välillä oli melko vähän. Mielestäni jäikin hieman epäselväksi, kuinka paljon henkilöstökyselyn täyttämistä oli hyötyä henkilöstön itsearvioinnissa. Toisaalta se voi olla hyväkin asia, että kysymykset ovat vielä aktiivisena mielessä ja näiden toimintojen välissä vain vähän aikaa.



Kaavio 1 Kehittämistyön aikataulu. Arja Marjonen 2017.

Yllä olevasta kaaviosta olen koonnut opinnäytetyön ja kehittämisen eri menetelmien käytön sekä aikataulutuksen opinnäytetyössä (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013, 11). Kävimme tämän suunnitelman läpi toiminnanjohtajan kanssa. Kehittämistyön tuloksena henkilökunnan omat kokoukset, työrukkaset, alkoivat kesäkuun puolessa välissä ja olen ollut kokouksissa sihteerinä. Puustellin valmentautujien oma toiminta, asiakasraati, aloitti toimintansa kehittämisiltapäivällä elokuun lopulla. Teoriaan olen perehtynyt kesän 2017 aikana. Kesän aikana olen kartoittanut Puustellin Työkylän organisaation rakennetta ja toimintamallia. Toiminnanjohtaja piti osalle uusista työntekijöistä perehdytyksen Puustellin Työkylän toimintaan ja olin mukana perehdytyksessä.

Kehittämistyön menetelminä ovat kyselyt, haastattelut sekä havaintojen tekemiset kehittämispäivissä ja työyhteisössä. Määrällisessä tutkimuksessa tutkija saa tutkimustiedon numeroina tai hän ryhmittelee laadullisen aineiston numeeriseen muotoon (Vilka 2007, 14). Tässä opinnäytetyössä se tarkoittaa valmentautujien tyytyväisyyskyselyä sekä henkilöstökyselyä. Kyselyissä olen pyrkinyt anonyymiyteen. Kyselyt kerätään nimettöminä, ryhmissä ja niin, että kyselyn voi palauttaa laittamalla lomak-

keen valitsemaansa kohtaan vastausnipussa. Kyselyn aineistoa säilytetään lukitussa tilassa ja se on tutkijan lisäksi vain toiminnanjohtajan käytettävissä. (mt, 95).

Opinnäytetyötä suunniteltaessa oli tarkoitus haastatella henkilökunnan jäsenet sekä valmentautajat. Haastatteluista kuitenkin luovuttiin. Perusteena on, että osalla kuntoutujista on edunvalvoja, jonka kanssa yhteydenpito on haastavaa. Tämä johtuu välimatkoista ja edunvalvonnan hallinnollisista syistä. Osa kuntoutujista ei halua antaa haastattelua ja haastatteluun osallistuminen on vaikeaa. Osa valmentautujista tarvitsee tulkkipalveluja. Opinnäytetyön aikataulu ei myöskään mahdollista haastattelujen litterointia ja tutkimista. Näiden syiden vuoksi opinnäytetyö sisältää kyselyitä sekä itsearviointia.

Laadullinen kehittämistyö sisältää tässä tutkimuksessa asiakasraadin tapaamisten, työrukkasten sekä työyhteisössä vietetyn ajan havainnot sekä organisaation itsearvioinnin henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyrkii vuorovaikutukseen tutkimuskohteen kanssa, mutta varoo sekoittamasta omia arvojaan ja asenteitaan tutkimuskohteeseen (Tilastokeskus 2017). Opinnäytetyössäni pyrin rakentamaan kokonaiskuvan tämän hetken tilanteesta Puustellin työkylässä.

Laadullisen, määrällisen ja muiden kehittämismenetelmien yhdistäminen organisaation laatutyössä on mielestäni perusteltua (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017, 11). Määrällisellä menetelmällä saadaan indikoitavaa tilastotietoa, jota voidaan käyttää toiminnan perustelemiseksi. Mielestäni positiivisia tuloksia on hyvä pitää näkyvillä omilla verkkosivuilla ja muualla mediassa tarpeen mukaan. Hyviä tuloksia voidaan käyttää osoittamaan laatua. Arvioinnin tunnusluvuilla voidaan perustella laatua rahoittajille ja sidosryhmille.

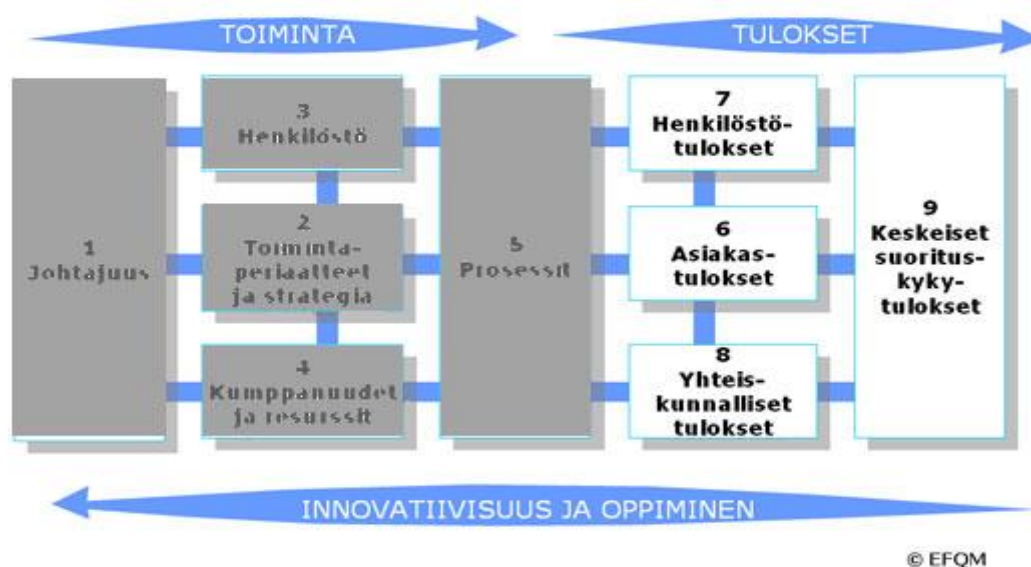
Laadullisella aineistolla saadaan mielestäni lihaa luiden ympärille. Haastatteluilla ja kehittämispäivillä tulee esille kokonaisvaltaisempaa tietoa. Toiminnan yhteisöllinen kehittäminen tapahtuu keskustelemalla ja suunnittelemalla. Laadullisilla tuloksilla luodaan yhteisiä päämääriä ja toimintamalleja. Molempia tutkimusmalleja mielestäni tarvitaan, jotta voidaan saada kokonaiskuva organisaation toiminnasta. Samalla opitaan toinen toiselta, kuinka organisaatiossa toimitaan.

### 3.3 EFQM laadunarviointimalli

Euroopan laatupalkintomalli, EFQM, on viitekehys itsearviointiin organisaatiossa. Sitä voidaan käyttää arviointi- ja kehittämistyökaluna yhdeksällä eri osa-alueella organisaatiossa. Toimintaan liittyviä arviointialueita ovat 1-5: johtajuus, strategia, henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit ja prosessit, tuotteet ja palvelut. Tuloksiin liittyvät osa-alueet 6-9: asiakastulokset, henkilöstötulokset, yhteiskunnalliset tulokset ja keskeiset suorituskäytökset. (Opetushallitus 2017.)

EFQM -laadunarviointimallilla mitataan organisaation tilaa ja laatua peilaamalla arvoja ja ryhmätöissä ja keskusteluissa esiinnohseita sisältöjä organisaation strategiaan. Mallin avulla löydetään organisaation kehittämiskohteet sekä vahvuudet. Mallia suositellaan käyttämään organisaatiossa soveltuvin osin ja sen soveltaminen on siis suositeltavaa. (Laatukeskus 2017.)

Opinnäytetyö keskittyy henkilöstön toiminnan osa-alueisiin ja henkilöstötuloksiin sekä asiakastuloksiin. Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin materiaalin mukaan EFQM -mallissa ja STL -mallissa henkilöstön toiminnan osa-alueilla kartoitetaan henkilökunnan toimintaa organisaatiossa. Henkilöstötuloksissa arvioidaan henkilöstön tyytyväisyyttä organisaation suorituskäytöön ja tuloksiin. Asiakastulokset mittaavat tyytyväisyyttä organisaatiossa.



Kaavio 2 EFQM -malli. Opetushallitus 2017.

Laatutyön lähtötason määrittelyllä päästään toimintojen nykytilan ja toisaalta kriittisten kehittämiskohteiden arviointiin (Laatukeskus 2017). Puustellin Työkylän laadunarvioinnissa päästiin mielestäni juuri näiden asioiden ytimeen.

EFQM Excellence Model -kirjasen suomenkielisen käännöksen mukaan erinomaisten organisaatioiden tunnuspiirteinä ovat opinnäytetyön painopisteiden kannalta asiakaisiin ja henkilöstöön liittyviä asioita. Näitä ovat asiakassuuntatutuneisuus, jolloin organisaatio luo kestävästä asiakasarvoa. Toisaalta henkilöstön aktiivinen osallistumisen sekä kehittäminen vaikuttavat organisaation toimintaan positiivisesti. Toiminnan kehittäminen ja parantaminen tapahtuvat palautteiden eli tulosten pohjalta ja tulokset saadaan toiminnasta. (Merenmies & Saukkola 2007, 21.)

Itsearviointi työkalun avulla laadunarviointi saadaan käyntiin ja sen avulla voidaan seurata kehittämistyön kehittymistä sekä opetella ja testata muutoksen hallintataitoja organisaatiossa. Osallistava ja innostava itsearviointi luo edellytykset hyvälle kehittämistyölle. Opinnäytetyössäni ja itsearvioinnin toteuttamisessa on mielestäni tärkeää saada organisaation henkilöstö innostumaan kehittämistyön eri vaiheista. Itsearvioinnin ja muiden kehittämistyökalujen käyttäminen vaatii mielestäni orientaatiovaiheessa erilaisia innostamiskeinoja sekä tietoa miksi kehittämistyö on tärkeää. Yksi käyttämäni peruste on sosiaali- ja terveystieteiden tuomat paineet tuotteistamisesta ja palvelujen paketoinnista. Tämä peruste on kokemukseni mukaan ymmärretty hyvin organisaatiossa. (Tuominen 2013, 7.)

EFQM -mallin taustalla on kahdeksan periaatetta ja erinomaiselle organisaatiolle ominaista piirrettä: Lisäarvon tuottaminen asiakkaalle, kestävä tulevaisuus luominen, organisaation valmiuksien kehittäminen, luovuuden ja innovatiivisuuden hyödyntäminen, visionäärinen, innostava ja vastuullinen johtajuus, ketteruus johtamismallina, osaava henkilöstö menestyksen tekijänä ja huipputulosten tekeminen. Näistä tässä tutkimuksessa tarkastelen tarkemmin lisäarvon tuottamista asiakkaille sekä henkilöstöä menestyksen tekijänä (mt, 9-10).

### 3.4 CAF malli

CAF (Common Assessment Framework) on julkiselle sektorille kehitetty viitekehys arviointiin. Se on EU jäsenmaiden yhdessä kehittelemä malli, jolla arvioidaan mm. todellista asiakaslähtöisyyttä, suoritus- ja toimintakykyisyyttä, innovaatioita, etiikkaa, yhteistyökykyä sekä sosiaalista vastuullisuutta. (Oosi 2013, 7.)

Malli sisältää viisi toimintaa arvioivaa arviointialuetta ja neljä tuloksia mittavaa osa-aluetta, kuten EFQM mallissakin. Sisällöt on kuitenkin nimetty julkisen organisaation sopivaksi. (Laatukeskus 2017.) En käy läpi tarkemmin CAF -mallia tässä opinnäytetyössä, koska malli noudattaa samaa logiikkaa kuin EFQM ja STL -mallit. Opinnäytetyössäni noudatetaan sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallia, koska se on suunniteltu työpajaympäristöön ja Puustellin Työkylän toimintaympäristöön. CAF -malli palvelee julkista sektoria.

### 3.5 Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli

STL on Valtakunnallisen Työpajayhdistyksen kehittämä laadunarviointimalli sosiaalisen työllistämisen alalla (Oosi 2013). Mallin avulla voidaan arvioida ja todentaa toimintaa ja tuloksia. Malli antaa työkaluja toiminnan ja tulosten mittaamiseen sekä kehittämiseen. Sosiaalisen Työllistämisen Laadunarviointimalli, STL, perustuu Euroopan laatupalkintomalliin (EFQM) ja CAF -malliin (Pietikäinen 2016.)

Kahta osa-aluetta (henkilöstö sekä asiakkaat) mittaavat kyselyt ja itsearviointi. Kehittämistyö organisaatiossa jatkuu tämän jälkeen erikseen sovitulla tavalla. Osa osa-alueista kuten toimintatapojen prosessit ja kumppanuudet ja resurssit ovat olleet kehittämisen kohteena koko kevään ja kesän. Niitä on käsitelty kehittämispäivissä, työrukkaisissa sekä henkilökunnan palaverissa.

Mikäli sosiaalisen laadunarviointimallin kaikki osa-alueet saadaan kartoitettua, Puustellin Työkylän toimintaympäristöstä on mahdollisuus valmistaa laatukäsikirja. Se olisi mielestäni toteutettavissa Puustellin Työkylässä. Jos jokainen opiskelija toteuttaa



yhden osa-alueen, laatutyö ei olisi liian suuritöiden kenellekään. Laatukäsikirja on mielestäni tänä päivänä yksi ammatillisen toiminnan merkki.

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli jatkaa kehittämistyötä organisaatiossa. Aiempi kehittämistyö voidaan hyödyntää ja STL:n soveltaminen organisaation tarpeisiin on oppaan mukaan suositeltavaa. Mallissa on otettu huomioon sosiaalisen työllistämisen toimialan erityispiirteet. Valtakunnallisen Työpajayhdistyksen kehittämän mallin tarkoitus on antaa työkaluja ja yhtenäisiä malleja sosiaalisen työllistämisen kentän tarpeisiin. Laatutyöllä saadaan lisättyä kustannustehokkuutta, vaikuttavuutta sekä tyytyväisyyttä palveluihin (Huumonen & Oosi 2013, 4-5).

Taulukko 1 Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin rakenne. Arja Marjonon 2017

TOIMINTATAVAT	TULOKSET
1.Johtajuus	6. Asiakastulokset
2.Toiminnansuunnittelu	7. Henkilöstötulokset
3.Henkilöstö	8. Yhteiskunnalliset tulokset
4.Kumppanuudet ja resurssit	9. Keskeiset suoristustulokset
5.Prosessit	

Laadukkaan organisaation piirteitä on STL:n mukaan kuusi. Näistä henkilöstöön ja asiakkaisiin liittyviä piirteitä ovat: henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen ja jatkuva oppiminen sekä yhteiskunnallinen vastuu. Henkilöstö on sitoutunut toimintaan ja sen kehittäminen on suunniteltua. Laadukkaat organisaatiot vertaavat, arvioivat ja kehittävät toimintaansa jatkuvasti. Laadukas organisaatio on myös eettisesti kestävä, läpinäkyvä ja rehellinen. (Oosi 2005, 21.)

Laadukkaassa organisaatiossa henkilöstön kehittäminen on suunnitelmallista ja harjittua. Samalla henkilöstön osallistuminen organisaation toimintaan ja suunnitteluun

takaa sitoutumisen ja myötävaikutuksen laadukkaan kulttuurin synnylle. Laadukkaassa organisaatiossa tunnistetaan ja ymmärretään tarvittava osaaminen ja asenteet siten, että ne tukevat organisaation toiminnan periaatteita, strategiaa ja päämääriä. Laadukkaat organisaatiot pyrkivät huolehtimaan, palkitsemaan ja antamaan tunnustusta vahvistaen näin sitoutumista sekä luomaan edellytyksiä organisaatiossa käytävälle avoimelle vuoropuhelulle (mt., 21).

STL kuten muutkin laadunarviointimallit ovat toimivia analysointi- ja kehittämisvälineitä vain, jos organisaation johto on sitoutunut niiden käyttämiseen ja antaa tukea arvioinnille. Laatuarviointityössä on tärkeää, että toiminnanjohtaja on kiinnostunut arvioinnista ja tukee sitä. Hänen tulisi tukea arvioivaa toimintakulttuuria ja se tulisi kiinnittää osaksi strategiatyötä. Kehityskykyisen toiminnanjohtajan tulisi viedä toiminnasta tietoa hallitukselle, jäsenille sekä rahoittajille. Järjestö- ja säätiötoiminnassa toiminnanjohtaja on henkilö, joka vastaa arvioinneissa esiin tulleiden kehittämistoimenpiteiden hyväksymisestä ja käytäntöön viemisestä. (Aalto-Kallio 2014, 22.)

STL oppaassa Oosi (2013, 12) pitää laadunarviointityössä hyvänä lähtökohtana tutustumista jonkin organisaation tekemään itsearviointiin. Olen tutustunut Sonja Anttilan vuonna 2010 tekemään opinnäytetyöhön Keski-Pohjanmaan Maaseutuopiston itsearvioinnista ja sainkin siitä hyviä vinkkejä omaan työhöni. Kehittäjä -opas on Suomen Punaisen Ristin Response -projektin tuotos itsearviointiin sosiaalisesti työllistävillä organisaatioille. Kehittäjä -mallissa on hyviä ideoita itsearviointiin. Laatu 2005 -hankkeen loppuraportti Valtakunnallisen Työpajayhdistyksen RAY tuella tuottama kirjallinen materiaali STL:n kehityskaaresta nykyiseen malliin oli hyödyllinen taustamateriaali sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalliin tutustuessani.

## 4 HENKILÖSTÖ ARVIOINNIN KOHTEENA

### 4.1 Henkilöstöstrategian kehittämiskohteet ja painopisteet

Henkilöstöstrategiassa 2017-2021 on nostettu neljä kohtaa esiin: asiakaslähtöisyys, osaaminen, hyvä työnantaja ja hyvä henkilöstö. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa strategiassa valmentautujan tyytyväisyyteen tähtäävään palvelun laatuun. Ammattitaitoista

henkilökuntaa tulee strategian mukaisesti olla riittävästi. Osaaminen tähtää henkilökunnan ammattitaidon tukemiseen ja kehittämiseen. Työnantaja sitoutuu tukemaan omaehtoista kouluttautumista. Kouluttautumisen painopistealueita ovat: Työvalmennus, osaamisen tunnistaminen ja ammatillisen osaamisen kehittäminen, mielenterveys sekä työ- ja toimintakyvyn arviointi.

Henkilöstrategian mukaan Puustellin Työkylä tarjoaa tavoitteellisen ja innostavan työn, jossa on mahdollista kouluttaa ja kehittää itseään. Hyvän henkilöstön painopisteitä ovat: kehittämiseen motivoitunut, avoimeen dialogiin nojautuva sekä vastuullisesti työpaikkaansa, sen toimintaan ja hengen luomiseen asennoitunut työntekijä. (Puustellin Työkylän strategia 2017-2021.)

Järjestöissä arviointi on tärkeä ymmärtää hyvin arkisena. Se on osa kehittämisen kehää, jossa suunnittelu, toiminta, arviointi ja raportointi seuraavat toisiaan. On tärkeä varata aikaa avoimelle keskustelulle, jossa kokemuksia, tunteita ja näkemyksiä arvioinnista voidaan jakaa hyvässä hengessä. (Aalto-Kallio 2014, 14.) Itsearviointi sekä erilaiset kehittämistoimet ovat mielestäni olleet sopivan käytännönläheisiä ja vapaamuotoisia. Kehittämisen kehän jatkuva eri tasoilla tapahtuva kierto on nähtävissä mielestäni Puustellin Työkylän toiminnassa.

#### 4.2 Työrukkanen henkilöstön kehittämismenetelmänä

Työrukkanen on työnimi henkilökunnan omille palavereille, joissa pohditaan Puustellin Työkylän toiminnan kehittämistä henkilökunnan näkökulmasta. Toiminnanjohtaja on ollut mukana kokouksissa vain tarvittaessa. Kokousten päätösehdotukset on käsitelty viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa. Toiminta alkoi kesäkuun 2017 puolessa välissä ja kokouksia on ollut yksi tai kaksi kertaa viikossa. Työrukkanen on osa toiminnasta tehtävää itsearviointia ja kehitystyötä. Jokaisesta kokouksesta kirjoitetaan muistio. Jotta työyhteisön on mahdollista ottaa arvioinnista kaikki hyöty irti, tulee arviointiin sitoutua ja arviointitarpeen nousta työyhteisön omista lähtökohdista. (Aalto-Kallio 2014, 17.)

Olen ollut alkuun kokouksien sihteeri. Jokaisesta kokouksesta on tehty muistio. Suurin osa kokousten asioista on liittynyt Puustellin Työkylän toimintatapoihin sekä arkipäivän valmennusprosesseihin. Näiden aiheiden läpikäyminen helpottaa itsearviointin tekemistä. Koko henkilökunta puhuu asioista samoilla termeillä ja Puustellin Työkylän arvot ja linjaukset ovat kaikkien tiedossa. Tämä helpottaa varsinkin uusien ohjaajien kokonaiskuvan luomista toiminnasta ja palveluista.

Työrukkanen on kokoontunut kesän ja alkusyksyn aikana 16 kertaa. Jokainen tapaaminen on kestänyt noin puolitoista tuntia. Kokoontumiset jatkuvat syksyn aikana. Työrukkasessa on määritelty valmennus- ja muita prosesseja Puustellin Työkylässä sekä kartoitettu asiakkaiden palveluun ohjautumispolkuja tilaajalta tuottajalle eli Puustellin Työkylään. Tapaamisissa on kartoitettu aiemmin tehtyjä kehittämistoimenpiteitä, joita on ollut melko vähän.

Laatuun ja yhtenäisiin käytäntöihin liittyvistä asioista yhteisten siivouskäytänteiden laatiminen on koettu tärkeäksi. Tarkoituksena on saada valmiiksi yhtenäiset ohjeet ja välineet joka osastolle (Ylätupa, alatupa, keittiö ja puutupa) syksyn aikana. Tapahtumien suunnittelu työrukkasissa on sujunut mielestäni hyvin. Vastuuhenkilöt on nimetty ja aikatauluista sovittu.

Ratko -työkalun käyttämistä on aloitettu aiemmin Puustellin työkylässä, mutta työ on jäänyt kesken. Siitä on kuitenkin jäänyt mielestäni jotain ajatuksia henkilöstölle mietittäessä Puustellin Työkylän toimintaa. Varsinkin aiempien omien työnkuvien on hyödyllistä kehittämistyössä. Ratko -hanke (2012-2016) on osatyökykyisten ja vammaisten työllistymistä edistävää työyhteisövalmennusta. Henkilöstö on mukana aktiivisesti kehittämässä työpajamaisesti uusia työnkuvia kartoittamalla oman työyhteisön työntekijöiden työnkuvia. Kun omat työnkuvat ovat selkeästi lajiteltu ja tallennettu, voidaan työntekijöiden varsinaisen ydintyönkuvan lisänä oleviin avustaviin työtehtäviin suunnitella osatyökykyisten työnkuvia. (Vammaisten lasten ja nuorten Tukisäätiö 2017.)

Ryhmä- ja työvalmennusprosessien suunnittelu on tärkeä työrukkasen kehittämiskohde. Työvalmennusryhmiä on aiemmin koordinoanut työntekijä, joka ei enää työskentele Puustellin Työkylässä. Kotiruokaryhmä on Puustellin keittiössä toimiva ryh-

mävalmennus, jossa harjoitellaan ruokaan, siivoukseen ja terveelliseen elämään liittyviä asioita.

Kotiruokaryhmää on tarkoitus kehittää sekä sisällöltään että brändiltään syksyn aikana. Kotiruokaryhmän toiminta soveltuu hyvin Puustellin Työkylään, koska siellä on jo entuudestaan oma keittiö. Oma suurtalouskeittiö on mielestäni selkeä kilpailuvaltti Puustellin Työkylän toiminnassa.

Ryhmä- ja työvalmennus ryhmien sisällön kehittäminen on tarkoitus saada syksyn aikana sille tasolle, että ryhmiä voidaan suunnitelmien mukaisesti pitää. Osa ryhmävalmennuksen aiheista on käytössä osastoilla integroituneena muuhun toimintaan. Näin varmistetaan jokaisen valmentautujan osallisuus ryhmävalmennuksessa. Päivittäisen lehdenluvun lomassa saatetaan keskustella itsemääräämisoikeudesta tai vuorovaikutus taidoista.

Kehittämispäivien, työrukkasten sekä muiden suunnitteluvaiheiden tuotoksena ryhmävalmennus Puustellin Työkylässä käsittää kotiruokaryhmätoiminnan, tuville integroituneen ryhmävalmennuksen sekä erilaiset yhteiset teemaryhmävalmennukset. Teemat voivat olla päihde- ja seksuaalikasvatusta tai muita tärkeitä elämänosa-alueisiin liittyviä aiheita. Puustellin Työkylän vuosikelloon liittyy muutamia teemajaksoja kuten joulumarkkinat, kekriviikot ja laidunkauden avajaiset, jotka ovat yhteisöllisiä teemahetkiä ja -viikkoja. Lisäksi järjestetään työpajamuotoisia erilaisiin teemoihin keskittyviä ohjaushetkiä, kuten huovuttaminen ja tema askartelu.

#### 4.3 Henkilöstökysely määrällisenä menetelmänä

Henkilöstökysely mittaa määrällisesti Puustellin työntekijöiden suorituskykyä sekä motivaatiota. Päädyin käyttämään kyselyssä paperista versiota. Puustellin Työkylän henkilöstöllä ei ole käytössään omalla nimellä olevia sähköposteja, vaan ne ovat jakautuneet tuvittain. Puutuvalla on kolme ohjaaja ja yksi sähköpostiosoite käytössä. Tämän takia en käytä kyselyssä Webropol -kyselyä, vaikka se onkin HUMAK:n oppilaiden käytössä. Paperiversio soveltuu Puustellin Työkylän alueella tapahtuvaan liikkuvaan työhön paremmin kuin sähköinen.

Tutustuin internetissä oleviin erilaisiin henkilöstökyselypohjiin. Lisäksi etsin teorian tietoa kyselyjen tekemisestä (Hiltunen 2017). Tämän jälkeen mietin mitä asioita on hyvä saada esille henkilöstökyselyn avulla liittyen Puustellin Työkylän toimintaan. Webropol HR kompassin osa-alueina ovat työtilanne, osaamisen kehittäminen, johtaminen, tiedonkulku, työilmapiiri sekä työmotivaatio (Webropol -sivusto 2017). Pysin suunnitteluvaiheessa välttämään johdattelevia ja monimutkaisia kysymyksiä. Kyselyn loppuun olin varannut tilaa vapaalle sanalle, mutta kukaan vastaajista ei ollut käyttänyt mahdollisuutta kirjoittaa sille osoitettuun tilaan.

Tein henkilöstökyselystä alustavan version, jonka kävimme yhdessä toiminnanjohtajan kanssa läpi. Teimme yhteistyössä tarvittavat korjaukset kyselyyn. Kyselyllä on kaksi tarkoitusta. Se toimi itsearviointin orientaationa. Henkilökunnalla oli mahdollisuus kyselyn avulla miettiä työyhteisön ilmiöitä ja valmistautua itsearviointin toteutukseen STL mallin mukaisesti. Toinen tarkoitus oli kerätä indikoitavaa tietoa henkilökunnan tyytyväisyydestä. Tarkoituksena on, että kyselyä täytetään jatkossa säännöllisesti vuoden tai kahden vuoden välein.

Henkilöstökysely (liite 1) on yhden A4 sivun mittainen Microsoft Word -tiedosto ja kostuu seitsemästä alaotsakkeesta. Kysely sisältää on yhteensä 23 kysymystä ja ne ovat jaoteltu alaotsakkeiden alle ryhmiin. Arviointiasteikko on jaoteltu yhdestä viiteen. Kysymysasettelu on hieman monimutkaisempi kuin valmentautujille suunnattu. Jälkeenpäin arvioituna sisäisen tiedonkulun ensimmäinen kysymys (5.1 sisäinen tiedonkulku on ajantasaista ja tasapuolista) olisi pitänyt jakaa kahteen osaan tai käyttää vain toista määrettä.

Käytin asiakirjassa taulukoita, jotka siirsin vastausten koontivaiheessa Microsoft Exceliin. Ratkaisu ei ollut kovin järkevä ja näin jälkiviisaana ajattelen, että kysely olisi pitänyt toteuttaa suoraan Excelillä. Word -pohjaisen kyselyn muotoilussa ei ollut mitään sellaista, mitä ei olisi voinut tehdä Excelissä. Prosenttilaskentakaavojen tekeminen jälkikäteen Wordista Exceliin siirrettyyn pohjaan ei ollut mitenkään helppoa. Piilosarakkeiden käyttäminen kaavoissa oli aivan liian monimutkaista. Muotoilujen tekeminen lopulliseen tulostettavaan versioon vei kohtuuttoman paljon aikaa.

Kyselyn tulokset ovat määrällisesti mitattavissa vuosittain ja kyselyn sisältö mukailee yleisten henkilöstökyselyjen aihepiiriä. Kyselyssä on otettu huomioon itsearvioinnin aihe-alueita, jotta se voi toimia orientoivana tehtävänä itsearvointiin.

Henkilöstökyselyyn vastasi kuusi henkilöä. Seuraavassa kyselyjen alaotsakkeittain lajitellut koosteet henkilöstön vastauksista. Henkilöstökysely sisältää seitsemän alaotsikkoa ja kyselyn tulokset on jaoteltu näiden mukaan.

### 1. Henkilöstön työtilanne ja kuorma

Henkilöstön työtilanne ja kuormitus näyttävät kyselyn vastausten perusteella olevan sopiva. Henkilöstökyselyn mukaan puolet vastaajista ei osaa sanoa pystyvätkö he palautumaan työstään. Henkilöstö kokee kyselyn mukaan pystyvänsä tekemään heiltä vaadittavat työt. Henkilöstö kokee, että he pääsääntöisesti saavat päättää sopivan itsenäisesti ja myös yhteistyössä johdon kanssa töistään.

On vaikea arvioida, onko ensimmäisen kysymyksen vastaus työstä palautumisesta ymmärretty oikein ja tarkoittaako se, että he eivät osaa sanoa palautuvatko he työstä sitä, että yli puolet vastaajista ei ainakaan palaudu työstään. Kuitenkin vastaajat kokevat pystyvänsä tekemään heiltä vaadittavat työt. Mahdollisesti tämä tarkoittaa, että jonkun verran työstä on stressiä.

### 2. Työympäristö

Puolet henkilöstöstä kokee, että Puustellin Työkylä on yhteistyökykyinen työympäristö ja toinen puoli kokee, ettei näin ole. Tältä osin henkilöstön mielipide näyttää jakautuvan kahteen osaan. Henkilöstöstä puolet kokee, etteivät he osaa sanoa pitävätkö he työstään Puustellin työkylästä. Puolet vastaajista kokee saavansa tukea työympäristöstä ja työkavereilta. Enemmistö Puustellin Työkylän henkilöstöstä on sitä mieltä, että he pystyvät ohjaamaan kuntoutujia Puustellin Työkylän arvojen mukaisesti.

Mielestäni on hyvä, että suurin osa henkilöstöstä kokee voivansa ohjata arvojen mukaisesti. Arvokeskustelu Puustellin Työkylässä toteutuu työn ohessa ja työrukkasissa

sekä henkilökunnan maanantai palavereissa. Siitä puhutaan myös yksittäisten ohjaustapausten aikana.

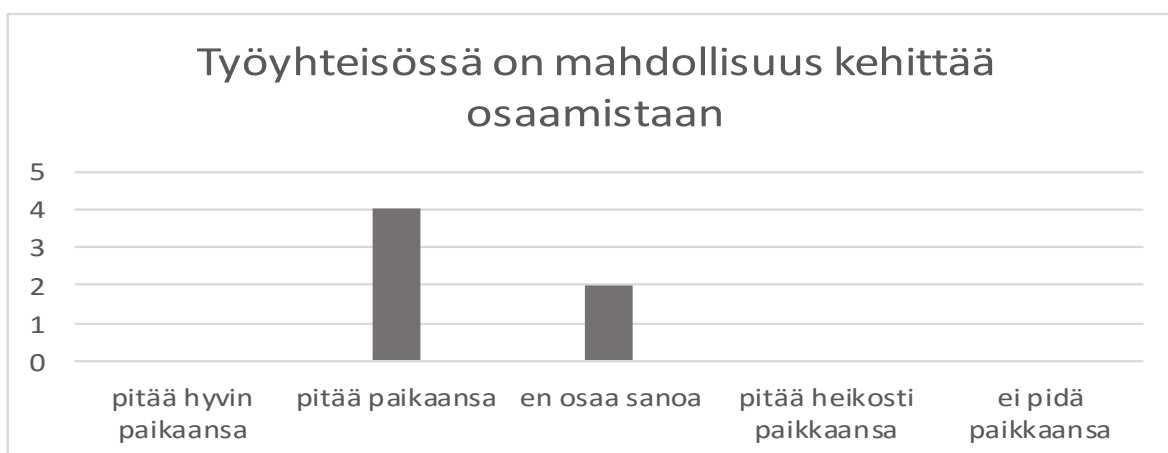
### 3. Terveys ja hyvinvointi

Puolet vastaajista kokee, että työskentelytilat ovat epäterveelliset ja likaiset. Henkilöstökyselyn mukaan puolet kokee, ettei heidän tarvitse pelätä työpäivän aikana uhkaavia tilanteita. Henkilöstön mielipide siitä, että Puustellin Työkylässä panostetaan hyvään ilmapiiriin, jakaantuu tasaisesti sekä puolesta että vastaan.

Puustellin Työkylän tilat ovat pääsääntöisesti hyvät. Puolet kuitenkin kokee työskentelevänsä epäterveellisissä tiloissa. Tästä olisi hyvä keskustella lisää ja tutkia, mitä asialle voi tehdä. On hyvä tutkia mitä epäterveellisyyden tunne tarkoittaa ja millä osastoilla tämä tunne on. Likaisuuteen voidaan varmasti vaikuttaa nostamalla siivoustasoa. Siivoustason nostaminen ei vaadi lisäresursseja vaan se voidaan toteuttaa kiinnittämällä enemmän huomiota siivoukseen.

### 4. Osaaminen ja kehittäminen

Valtaosa henkilöstöstä kokee, että Puustellin Työkylässä on mahdollisuus kehittää osaamistaan ja puolet vastaajista kokee voivansa hyödyntää osaamistaan työyhteisössään.



Kaavio 3. Osaamisen kehittäminen



Tämä tieto on positiivinen ja kulkee samassa linjassa Puustellin Työkylän strategian kanssa. Toisaalta puolet vastaajista ei osaa sanoa kannustetaanko ja tuetaanko Puustellin Työkylässä oman osaamisen kehittämistä. Olisi hyvä tutkia, mitä tämä tarkoittaa työyhteisössä.

## 5.Sisäinen tiedonkulku

Valtaosa vastaajista ei pidä Puustellin Työkylän sisäistä tiedonkulkua ajantasaisen ja tasapuolisena. Sisäinen tiedonkulku on mielestäni usein yksi haasteellisimmista kehittämiskohteista organisaatioissa kautta linjan. Sisäinen ja ulkoinen viestintä tarvitsevat aktiivista otetta tiedotukseen. Valtaosa kokee tiedonkulun kanavat toimimattomiksi ja ei ajantasaisiksi. Puolet vastaajista arvioi, että tiedonkulusta ei ole suunnitelmaa eikä sitä noudateta.

Tiedottamiseen olisi hyvä mielestäni nimetä erikseen henkilö, jonka työnkuvaan sisältyy tiedottamiseen liittyvät työt kuten sosiaalisen median päivittäminen, tiedotus sekä yhteyshenkilöluettelot yhteystietoineen. Tiedottamisen tärkeys on hyvä tiedostaa organisaatiossa ja varata sille aikaa. Se tarvitsee toimiakseen suunnitelmallisuutta ja aikaa, mutta ei ehkä kuitenkaan niin paljon kuin oletetaan. Kun mallit ja pohjat sekä yhteystietoluettelot ovat valmiina, tiedotus on helpompaa.

Puustellin Työkylässä haasteena on osastojen erillisyydet sekä kiire. Tämän syksyn aikana Puustellin Työkylässä työkykykoordinaattoriksi opiskelevan ohjaajan opiskeleihin liittyvän kehittämisen aiheena on ollut sisäinen tiedotus ja sen kehittäminen. Opintoihin liittyvän tehtävän myötä sisäisessä tiedotuksessa on tehty paljon parannuksia. Tiedotteita on jaettu puhelimen joukkoviesteillä. Puustellin Työkylässä sisäiseen tiedottamiseen on siis jo suunnitteilla parannuksia.

## 6. Visio, päämäärät ja arvot

Henkilöstöstä puolet kokee olevansa tietoinen Puustellin arvoista, visiosta sekä päämäärästä. Puolet henkilöstöstä kokee pitävän heikosti paikkansa väite, että he olisivat tietoisia edellä mainituista asioista. Samoin puolet kokee olleensa osallisena näiden asioiden suunnitteluun ja vaikuttaneensa strategian sisältöön. Henkilöstöstä puolet ei osaa sanoa noudatetaanko Puustellin Työkylässä valittuja arvoja.

Mielestäni päämääriä ja arvoja on käsitelty kesän ja syksyn aikana palavereissa useasti eri näkökulmista. Kyselyssä kuitenkin puolet kokee, että he eivät ole tietoisia näistä. Tähän lienee ratkaisuna se, että näihin asioihin kiinnitetään jatkossa lisää huomiota. Toiminnanjohtajan vaihtuminen on varmasti myös vaikuttanut siihen, kuinka Puustellin Työkylän strategia tunnetaan. Oletan, että tähän tulee automaattisesti parannusta toiminnanjohtajan jatkaessa toisella vuodelle ja rakentaessa strategiaa yhdessä henkilöstön ja hallituksen kanssa.

## 7. Johto ja kehityskeskustelu

Puolet vastaajista ei osaa sanoa, onko esimies kannustava. Mielestäni tähän voi vaikuttaa se, että Puustellin Työkylässä on uusi toiminnanjohtaja ja hänen toimintatapaansa ei ole vielä omaksuttu. Puolet henkilöstöstä kokee, että suhde esimieheen on hyvä. Edelleen puolet henkilöstöstä kokee, että esimies ei huolehdi säännöllisistä kehityskeskusteluista.

Kehityskeskusteluihin olisi syytä kiinnittää jatkossa huomiota. On tärkeää pitää huolta säännöllisistä keskusteluista henkilöstön kanssa siitä, mitä suunnitelmia halutaan olevan kummaltakin osapuolelta. Erinomainen organisaatio antaa henkilöstölle mahdollisuuden arvioida esimiehensä suoriutumista vaikkapa kehittämiskeskustelujen avulla (Oosi 2013, 28).

Keskusteltuani toiminnanjohtajan kanssa kehityskeskusteluista, hän oli hämmentynyt kyselyn tuloksesta. Vuosi sitten aloitettuaan toiminnanjohtajana, hän kävi keskustelut läpi jokaisen työntekijän kanssa. Hän kertoi, että kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa vuosittain vuoden viimeisen neljänneksen aikana. On vaikea arvioida,

miksi henkilöstö kokee, että säännöllisiä kehityskeskusteluja ei käydä. Mahdollisesti kyselyn tuloksissa viitataan aiempiin käytäntöihin.

Kävimme henkilöstökyselyn tulokset läpi yhdessä toiminnanjohtajan kanssa. Nämä kyselytulokset sisältyvät Puustellin Työkylän käyttöön tehtävään henkilöstöraporttiin, jolloin ne ovat käytettävissä henkilöstön kehittämisprosessissa. Toiminnanjohtajan kanssa keskusteluissa nousi esille tarve tutkia lisää kyselyjen tuloksia ja analysoida syitä niihin. Näin on jo toimittu valmentautujien tyytyväisyyskyselyjen tulosten suhteen.

Tätä seitsemän kohdan kyselyä käytettiin siis pohjana itsearvioinnissa. Kysely auttoi orientoitumaan aiheeseen ja miettimään organisaation kehittämiskohteita ja vahvuuksia. Kyselyn jälkeen toteutettiin organisaation henkilöstön itsearviointi sosiaalisen laadunarviointimallin mukaisesti.

#### 4.4 Henkilöstön itsearvioinnin toteuttaminen

Itsearviointiin valmistautuminen tapahtui STL oppaan mukaisesti: Itsearvioinnin toteuttajan valinta, lähtötietojen kerääminen ja toteutustavan valinta. Toteuttajana oli koko henkilökunta, koska Puustellin Työkylän henkilökuntaan kuuluu kuusi ohjaajaa ja toiminnanjohtaja. Mielestäni näin pienessä organisaatiossa, jossa painopisteenä on yhteisöllisyys, kaikkien työntekijöiden osallisuus itsearvioinnissa on perusteltua.

Lähtötietojen kerääminen eli organisaation strategiaan tutustuminen alkoi kesän aikana. Toteutustavaksi valikoin sisäisen itsearvioinnin, koska tarkoituksena on sitouttaa henkilökunta kehittämistyöhön. Itsearvioinnin yksi tavoite on henkilöstön sitouttaminen kehitystyöhön (Merenmies & Saukkola 2007, 37). Yhteisöllinen toiminnan arviointi lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä toisaalta laajentaa omaa subjektiivista näkökulmaa organisaatiosta. Tämä on tärkeää myös siksi, että organisaatio elää murrosvaihetta uuden toiminnanjohtajan myötä sekä uusien yhteiskunnallisten muutosten takia.

Itsearviointin haasteena on ottaa huomioon kaikki henkilökunnan jäsenet. Varsinkin tulkkipalveluja tarvitsevien ohjaajien tulee olla mahdollista osallistu kehittämistyöhön ja toiminnan arviointiin. Itsearviointille on haastavaa löytää aikaa. Puustellin Työkylässä on henkilökunnan kokoukset sekä työrukkaset. Lisäksi tulisi jäädä aikaa iltapäiviin suunnitella seuraavan päivän sisältöjä. Välillä ohjaushenkilöstö on kokenut, että miksi pitää osallistua kehittämiseen, koska mikään ei koskaan muutu. Nämä kommentit johtuvat aiemmin epäonnistuneista kehittämistoimista tai kesken jääneistä kehittämisprosesseista.

Käytännössä itsearviointi alkoi arviointilomakkeen jakamisella henkilöstölle. Henkilöstöllä oli mahdollisuus tutustua sisältöön ja miettiä etukäteen osa-alueiden vahvuuksia ja haasteita. Osa henkilöstöstä on jo aiemmin perehtynyt STL malliin. Työyhteisössä oli käytössään siihen liittyvä koulutusmateriaali.

Itsearviointiin varattu iltapäivä alkoi Puustellin Työkylän TALLI -hankkeen työntekijän esityksellä työhyvinvoinnista. Hanketyöntekijä opiskelee työn ohessa sosionomi YAMK -tutkintoa ja esitys liittyi tähän opiskeluun. Esityksessä käytiin läpi yleisesti työhyvinvointiin liittyvää asiaa sekä henkilökunnan teettämän työhyvinvointikyselyn tulokset. Esitys toimi itsearviointin orientaationa ja mielestäni linkittyi sisällöltään erittäin hyvin päivän teemaan.

Työhyvinvointi esitys kesti noin puolisen tuntia. Itsearviointiin oli varattuna aikaa noin pulitoista tuntia. Aikaa olisi ollut hyvä mielestäni olla enemmän. Toisaalta arviointi oli haastavaa, koska sellaista ei oltu aiemmin tehty Puustellin Työkylässä. Keskustelut kävivät välillä melko syvällisissä aiheissa. Siksi olisi ollut parempi jatkaa keskustelua vielä toisenakin iltapäivänä, mutta siihen ei ole aikataulullisesti mahdollisuutta.

*Toimintamallit, joilla kehitetään henkilöstön kyvykkyyksiä sekä edistetään oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa, joilla pidetään huolta henkilöstöstä, viestitään, palkitaan ja annetaan tunnustusta tavalla, joka motivoi, lujittaa sitoutumista sekä antaa ihmiselle mahdollisuuden käyttää taitojaan ja osaamistaan organisaation hyväksi (Laatukeskus 2017).*

Seuraavassa on avattu itsearvioinnissa esiin nousseet asiat sosiaalisen laadunarviointimallin mukaisesti. Mallin mukaan arviointi koostuu kolmesta osa-alueesta: vahvuudet, haasteet ja kehittämissuhteet. Itsearvioinnissa osa-alueet nivoutuivat keskustelun aikana toisiinsa eikä kaikkia asioita voi suoraan lajitella edellä mainitulla tavalla. Osa-alueet, joita olen pystynyt niputtamaan yhteen, olen yhdistänyt toisiinsa ja osa on jäänyt itsenäisiksi mutta tärkeiksi yksityiskohdiksi itsearvioinnissa.

Kursiivilla esitetty arviointitaso on sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin pisteytystaulukon mukainen yhdessä valittu taso tämän hetkisestä tilanteesta. En pisteyttä arvoja taulukon mukaisesti, mutta arvoja voi käyttää seuraavan itsearvioinnin vertailuarvoina.

Osa taulukon kuudesta tasovaihtoehtoista aiheutti itsearvioinnissa vaikeutta valita, koska henkilöstö koki, ettei mikään taso vastaa Puustellin Työkylän tasoa tällä hetkellä. Tämä on yksi syy, miksi en pisteyttä tasojen opinnäytetyössäni. Pisteytystasot ja muuta arviointikohteet löytyvät sosiaalisen laadunarviointimallin oppaasta (Oosi 2013.)

Henkilöstön itsearviointi jakautui viiteen osa-alueeseen, joista kolme ensimmäistä kysymystä liittyivät toimintaan STL luokituksessa ja kaksi viimeistä tuloksiin. Kysymykset liittyivät seuraaviin aiheisiin: Henkilöstöresurssit, henkilöstön kehittäminen, henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet, henkilöstötulokset ja henkilöstön motivaatio ja suorituskyky. Mielestäni tärkeää on huomioida arvioinnin aikana, onko toimintatapa tietoinen valinta vai satunnainen ja hallitsematon (Oosi 2013, 14).

#### Henkilöstöresurssit

*Puustellin Työkylässä on jo jonkin aikaa ollut riittävästi toiminta-ajatusta toteuttavaa henkilöstöä, mutta ammatillisissa vaatimuksissa on vielä paljon kehitettävää (STL taso 3 itsearvioinnissa, tasoilla 1-6)*

Itsearviointiryhmä kokee, että henkilöstön osaaminen on monipuolista. Pätevyyttä on monipuolisesti eri aloilta. Tämä koetaan henkilöstön vahvuudeksi Puustellin Työkylässä. Puustellin Työkylän henkilöstöstä kolme opiskelee tällä hetkellä itselleen uutta

pätevyyttä. Lisäkoulutuksena henkilöstö arvioi osaamista olevan seuraavasti: moti-  
voiva haastattelu sekä työturvallisuuskoulutukset: EA1, hygieniapassi ja työturvalli-  
suuskortti.

Henkilöstö kokee, että henkilökuntaa on tällä hetkellä riittävästi. Tämä tarkoittaa ti-  
lannetta silloin, kun kukaan henkilökunnasta ei ole lomalla tai muuten poissa. Pie-  
nessä organisaatiossa poissaolot vaikuttavat välittömästi joka päiväiseen toimintaan  
ja vaatii erityisjärjestelyjä.

Henkilöstö kokee haasteena sen, että sosiaalialan tutkintoa ei ole kenelläkään eikä  
kukaan henkilökunnasta kuulu Valviran ylläpitämään Suosikki -rekisteriin. Jatkossa  
on hyvä pohtia henkilöstön kouluttautumista ja pätevyyttä myös tältä kannalta. Tilan-  
ne voidaan korjata sillä, että joku tai jotkut henkilöstön jäsenistä suorittavat sosiaa-  
lialan tutkinnon. Tarkempi selvitys henkilöstön pätevyyksistä sekä koulutusohjasta  
löytyy Puustellin Työkylän käyttöön jäävästä henkilöstöraportista.

Henkilöstön kehittäminen

*Puustellin Työkylä ei kiinnitä huomiota eikä osoita resursseja henkilöstön kehittämi-  
seen ja jaksamiseen (STL taso 1 itsearviointinissa, tasoilla 1-6)*

Henkilöstö kokee, että Puustellin Työkylässä annetaan mahdollisuus opiskeluun ja  
tuetaan sitä. Opiskelun aikana on mahdollisuus palkattomiin päiviin. Puustellin työky-  
lässä on mahdollisuus toimia verkostoissa ja siihen kannustetaan.

Henkilöstön kehittämisen haasteena on, että sen ei koeta olevan suunnitelmallista.  
Puustellin Työkylässä ei ole kulttuuria ja tilaa tiedon ja opitun asian jakamiseen. Hen-  
kilöstö tuntee myös syyllisyyttä opiskelusta, koska muut joutuvat tekemään työn opis-  
kelijan ollessa opiskelun parissa. Itsearviointiryhmä kokee, että Puustellin Työkylästä  
puuttuu avoin keskusteluyhteys, missä kukin henkilöstön jäsen kulloinkin on.

Kehittämisehdotus on, että jatkossa tiedotetaan omasta koulutuspäivästä esim. hen-  
kilökunnan palaverissa. Lisäksi luodaan oma kansio verkkoasemalle, johon jokainen  
voi tallentaa koulutusmateriaaliaan muiden käyttöön. Jatkossa voitaisiin pyrkiä kes-

kustelemaan avoimesti koulutuksista. Koulutusten suunnittelun toivotaan olevan suunnitelmallista (henkilöstösuunnitelma/strategia)

Itsearviointissa ei tullut esille henkilöstön perehdyttämiseen liittyviä asioita. Tähän vaikutti todennäköisesti itsearviointiin varatun ajan rajallisuus. Perehdyttämiskansiot kaipaavat mielestäni päivittämistä. Työnohjauksen tarve ei noussut esille arviointiryhmässä.

Mielestäni Puustellin Työkylässä on tällä hetkellä kohdennettu osaamista hyvin. Työnkierto on järkevää ja sopiva määrä henkilöstöä on perehtynyt muihin osastoihin siltä varalta, että sijaistamista tarvitaan.

Henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet

*Puustellin Työkylässä on jo jonkin aikaa ollut käytössä joitakin henkilöstön vaikuttamiskeinoja, mutta niissä on vielä paljon kehitettävää (STL itsearviointitaso 3, tasoilla 1-6)*

Erinomainen organisaatio antaa henkilöstölle mahdollisuuden toteuttaa ideoitaan (Oosi 2013, 28). Toiminnanjohtaja suhtautuu avoimesti erilaisiin kehittämissuhteisiin ja ideoihin. Itsearviointiryhmä kokee, että toiminnanjohtajan asenne uusien ideoiden toteuttamiseen on positiivinen.

Henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksista Työrukkasen -palaverit koetaan hyväksi toimintamalliksi. Työrukkasissa jää aikaa vapaammallekin keskustelulle. Henkilöstöpalaverit maanantaisin ovat myös hyvä ja tarpeellinen toimintatapa jatkossakin.

Toiminnanjohtaja suhtautuu avoimesti kehittämissuhteisiin ja ideoihin. Itsearviointiryhmä kokee, että toiminnanjohtajan asenne uusien ideoiden toteuttamiseen on positiivinen.

Valmentautujien ohjaustyöhön voi itse vaikuttaa. Henkilöstö kokee, että itse valmennus- ja ohjaustyötä saa suunnitella ja toteuttaa itselle sopivalla tavalla Puustellin Työkylässä sovitun linjauksen mukaisesti.

Haasteena koetaan olevan oman työn suunnittelun tuvilla. Siihen vaikuttaa liian moni tekijä. Puustellin Työkylän työpäivässä koetaan olevan liikaa muuttuvia tekijöitä, joka aiheuttavat kuormitusta. Oman työn suunnittelu ja nimenomaan suunnitelmien muuttumattomuus mahdollisimman vähän koetaan hyväksi asiaksi.

Kehittämisehdotuksena on ennakoiva työnsuunnittelu ja aikataulujen järkevöittäminen. Tämä tarkoittaa mm. äkillisten muutosten määrän vähentämistä. Henkilöstö ehdottaa kehittämiskeinoksi yhden tai kahden viikon ennakkosuunnittelua. Näin töiden suunnittelu pysyy järkevissä mittasuhteissa.

Henkilöstön toive on, että sama ohjaaja olisi tuvalla, koska muutokset vaikuttavat valmentautujiin vahvasti. Tästä on tullut palautetta valmentautujilta. Osa valmentautujista kokee jatkuvien muutosten olevan stressaavaa. Puustellin Työkylän valmennuksen kohderyhmä tarvitsee henkilöstön mielestä tuvalla ohjaajien ja ohjauksen mahdollisimman vähäisiä muutoksia.

#### Henkilöstötulokset

*Henkilöstön tyytyväisyyttä Puustellin Työkylän suorituskykyyn ja tuloksiin ei ole mitattu (STL itsearviointitaso 1, tasoilla 1-6).*

Henkilöstö kokee tyytyväisyyttä siitä, että valmentautajat ovat tyytyväisiä. Itsearviointiryhmä kokee, että ohjaajien tyytyväisyydessä on parantamisen varaa. Tämä siksi, että henkilöstöllä motivaatiota työn tekemiseen on, mutta ohjaaja haluaisi keskittyä työssään olennaiseen. Haasteena koetaan, että töiden vastuualueet eivät ole selvät. Henkilöstö toivoo, että olisi tiedotusvastaava(t).

Asioita suunnitellaan, mutta ei sovita missä/kuka/milloin toteuttaa ne, jolloin sovitut asiat jäävät kellumaan. Haasteena koetaan myös, että muuttuvat tekijät sotkevat aikataulut. Työnsuunnittelu on ollut ehkä aivan kunnossa, mutta lähes jatkuvasti tulee muutoksia muutosten jälkeen. Viikosta viikkoon eli pidemmän päälle työt kasaantuvat ja tulee työn kuormitusta. Lisäksi omat tunnereaktiot tulevat mukaan ja vanhat asiat aktivoituvat.



Kehittämisehdotuksena esitetään, että muut henkilökunnan jäsenet ymmärtävät, jos ei aina jaksa puhua. Omien asioiden kertominen ja vatvominen toisten työntekijöiden kanssa toivotaan vähentyvän. Lisäksi toivotaan ratkaisukeskeistä sekä toimintamalleihin ja toimintoihin perustuvaa keskustelua eikä vatvovaa ja negatiivisuuden kautta tapahtuvaa asioiden pyörittämistä. Puustellin Työkylän ohjaustyö itsessään on haastavaa ja vaatii paljon.

Itsearviointityökalujen käyttöä toivotaan jatkossakin. Kehittämisehdotuksena henkilöstö toivoo jatkossa yhteisiä pelisääntöjä ja keskustelua odotuksista. Edelleen toivotaan henkilöstön yhteisen sävelen löytymistä. Tämä vaatii keskusteluja ja tutustumista toisiinsa ohjaajina ja ihmisinä sekä yhteisten linjauksien suunnittelua.

Henkilöstön motivaatio ja suorituskyky

*Henkilöstön motivaatiota ja suorituskykyä ei ole mitattu tai en ole tietoinen siitä (STL itsearviointitaso 1, tasoilla 1-6)*

Henkilöstö kokee, että heillä on motivaatio tulla aamulla töihin ja pitävät työstään pääpiirteittäin.

Esimiehen ohjeiden noudattaminen on peruslähtökohta, mutta toteutuuko se aina? Mikä on prioriteetti tehtävissä? Siinäpä itsearviointiryhmässä heränneitä kysymyksiä mietittäväksi...

Haasteena henkilöstö kokee, että toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden mukainen toiminta ei ole linjassa yksittäisten toimintojen kanssa. Tämä tarkoittaa, että strategiset linjaukset ja arvopohja ovat henkilöstön tiedossa, mutta arjessa toimittaessa yksittäisessä ohjaustyössä se ei aina toteudu.

Kehittämisehdotuksena kehoitetaan kertomaan suoraan esimiehelle, jos työtehtävä ei ole järkevä. Tämä koskee nimenomaan aiemmin henkilöstön vaikuttamismahdoli-

suuksissa esiinnoussutta esimiehen tapaa lisätä muuttuvia tekijöitä ja töitä arjessa. Edelleen tämä koskee myös töiden mielekkyyttä sekä järkevyyttä.

#### 4.5 Kehittämistyön tulokset henkilöstön näkökulmasta

Kiire oli henkilökunnan itsearviointiin ja kyselyjen suurin vihollinen. Arkityö on hektistä ja tilanteet ja suunnitelmat muuttuvat jatkuvasti Puustellin Työkylässä. Varsinkin toiminnanjohtajan työ on laaja-alaista kiinteistön hoitoasioista, juhlarauksista ja laskutuksesta aina työhyvinvointiin ja henkilöstön asioihin saakka. On haastavaa järjestää yhteistä aikaa asioiden pohtimiselle. Kyselyjen teettäminen vaati kekseliäisyyttä ja sitkeää kyselemistä vastauksista. Toiminnanjohtajan kiireisyys aiheutti sen, että jouduin odottelemaan itse kyselypohjien hyväksymistä.

Koen, että aikaa jäi liian vähän itsearviointiin. Mielestäni siinä olisi ollut hyvä olla enemmän aikaa vapaalle keskustelulle. Avoin keskustelu, josta on puutetta, voisi aikaa myöten luoda yhteisöllistä toimintamallia sekä antaa mahdollisuuden oppia tuntemaan työtovereitaan ja heidän ajatusmaailmaansa. Työpäivät ovat niin kiireisiä ohjaustyössä, ettei vapaalle keskustelulle juurikaan arkipäivänä jää aikaa.

Itsearviointia ennen oli työhyvinvointiin painottuva puolen tunnin tilaisuus, jossa Puustellin Työkylän hanketyöntekijä kertoi opintoihinsa tiiviisti liittyvästä työhyvinvointi materiaalista. Aihe limittyi henkilöstön itsearviointiin melko hyvin ja toimi orientaationa iltapäivän aiheeseen.

Loppupäätelmänä voidaan mielestäni todeta itsearviointiin ja henkilöstökyselyn perusteella, että Puustellin Työkylässä henkilöstön työn teon motiivi on hyvä ja töihin tullaan mielellään. Haasteena ja kuormittavana tekijänä pidetään kiirettä, suunnitelmattomuutta sekä äkillisesti muuttuvia tilanteita.

Itsearviointiin sekä henkilöstökyselyn tulosten perusteella jatkossa tulisi kiinnittää huomiota säännöllisiin kehityskeskusteluihin. Henkilöstö kokee ne tärkeäksi. Sisäisen viestinnän parantamiseksi olisi suotavaa tehdä suunnitelma. Yksi kehittämissuositus on käyttää viestintätyökaluja. Viestinnänresurssianalyysi voisi olla yksi väline kartoit-

taa Puustellin Työkylän viestinnän tilaa nykypäivänä. Analyysityökalu löytyy SOSTE internetsivuilta ennakoinnin ja strategiatyön työkaluista. (SOSTE 2017.)

Henkilöstön itsearviointin aikana ja varsinkin sen jälkeen huomasin, että arvioinnista on tarpeen kirjoittaa raportti. Tarkoituksena on, että jokainen henkilöstön jäsen lukee raportin läpi ja tekee korjausehdotuksia siihen. Valmis kaikkien hyväksymä raportti annetaan toiminnanjohtajalle jatkokäyttöön. Raportin lisäksi valmentautujien tyytyväisyyskyselyn sekä itsearviointiin tulokset tulee olla käytettävissä kirjallisessa muodossa. Henkilöstön ja valmentautujien kehittämismateriaalista tehty yksityiskohtainen raportti jää Puustellin Työkylän omaan käyttöön eikä sitä liitetä tähän opinnäytetyöhön.

## 5 KÄYTTÄJÄASIAKKAAT ARVIOINNIN KOHTEENA

### 5.1 Valmentautujien kehittämispäivä sekä asiakasraatitoiminta

Osana Puustellin kehittämistyötä on loppukesän ja alkusyksyn aikana aloitettu asiakkaiden oma toiminta, jonka työnimenä on ollut asiakasraati. Eritellessäni ideaa toiminnanjohtajalle, hän kertoi jo odottaneensa ideoita valmentautujien lähtökohdista tapahtuvaan Puustellin Työkylän kehittämiseen. Laatutyön ensisijaisena periaatteena on asiakastyytyväisyys ja -keskeisyys (Suomen Standardisoimisliitto 2017.)

Tavoitteena oli aloittaa valmentautujien näkökulmasta toimiva matalan kynnyksen kehittämistoimintamalli, jossa itsemääräämisoikeus ja asiakasnäkökulma tulevat esiin. Tarkoituksena on aktivoida valmentautujia tarjoamalla heille kanava yhteisölliseen ja osallisuutta vahvistavaan toimintaan Puustellin työkylässä. Osallisuuden lisääminen työtoiminnassa ja valmennusjaksolla on yksi Puustellin työkylän toiminnan nykyisiä linjauksia. Ne lisäävät mielestäni sosiaalista vahvistumista sekä työpajapedagogiikan mukaista minäpystyvyyden tunnetta kuntoutujissa.

Tämän tyyppistä toimintaa ei ole ollut aiemmin Puustellin Työkylässä. Valmentautujien asiakasraadin kehittämispäivillä antaman palautteen mukaan, heiltä ei ole aiem-

min kysytty mielipiteitä toiminnasta. Valmentautujien mukaan heillä ei ole ollut aiemmin myöskään mahdollisuutta systemaattiseen vaikuttamistyöhön. Asiakasraati toiminta sai aikaan paljon kyselyitä ja uteliaisuutta. Tieto raadin aloittamisesta sai aikaan myös yli-innokkuutta. Osa valmentautujista piti toiminnan aloittamista jännittävänä.

Asiakasraadin suunnittelutyö alkoi kesän aikana. Raadin kehittämispäiväksi valittiin luontevasti ohjaajien koulutuspäivä, jolloin Puustellin toiminnat keskitettiin suurelta osin Työkylän ruokasaliin. Kehittämispäivän ideana oli esitellä valmentautujille asiakasraadin ideaa ja sitä, kuinka he voivat raadin avulla vaikuttaa Puustellin työkylän toimintaan. Päivä alkoi orientaatiolla ja tiedotuksella mitä asiakasraati toiminta Puustellin Työkylässä on. Koska raadin toiminta on uutta, kaikki saivat vaikuttaa toiminnan sisältöön. Orientaation jälkeen pohdittiin asiakasraadille nimiehdotuksia ja äänestettiin. Raadin nimeksi valittiin Puustellin sankarit.

Nimen valinnan jälkeen kävimme läpi asiakastyytyväisyyskyselylomaketta yhdessä ja täytimme sen. Kävimme kysymykset yksitellen läpi. Valmentautujien tyytyväisyyslomakkeen täyttyvät tässä vaiheessa siis ne, jotka olivat tuona päivänä työtoiminnassa. Muut täyttivät lomakkeen omana työtoimintapäivänään. Osa valmentautujista tarvitsi apua lomakkeen täyttämässä. Tämä johtui siitä, että he eivät joko ymmärtäneet kysymyksiä tai eivät tieneet mitä valita vastaukseksi. Osalle valmentautujista on helpompaa, jos ohjaaja istuu vieressä ja kertoo mitä kukin kysymys tarkoittaa, vaikka se onkin luettavissa paperista.

Ruokailun jälkeen teimme yhteisöllisen pienen palapeli -tehtävän, jossa jokaiselle annettiin yhtä montaa palaa ja heidän piti yhdessä koota palapeli. Olen käyttänyt kyseistä toiminnallista tehtävää useasti ryhmävalmennuksessa. Tehtävä kertoi kehittämispäivään osallistuneiden valmentautujien ryhmädynamiikasta ja vuorovaikutustaidoista. Tehtävän jälkeen oli yhteinen palautekeskustelu tehtävästä. Keskustelu oli kehittävää ja sai aikaan hyviä ja rakentavia puheenvuoroja. Palapelin teko sujui hyvässä yhteisymmärryksessä eikä ketään jätetty ulkopuolelle tai tönitty. Tehtävän aikana toisille puhuttiin kohteliaasti.

Orientoivan palapelitehtävän jälkeen pohdittiin Puustellin hyviä ja huonoja puolia ja kirjoitettiin niitä ylös lapuille. Ryhmä oli aktiivinen arvioinnissa ja lappuja ilmestyi taululle runsaasti. Asiakasraadin kehittämispäivä päättyi palautekeskusteluun päivästä. Palaute oli positiivista ja selkeästi valmentautujat haluavat tulevaisuudessa vaikuttaa Puustellin toimintaan ja kehittää sitä. Seuraavassa muutamia kommentteja päivästä.

”Kiva erilainen päivä”

”Ei ole aiemmin kysytty mielipiteitä Puustellista”

”Voisiko jatkossakin välillä keskustella näistä asioista”

”Tyytyväisyyskysely oli vaikea”

Asiakasraadin suunnitteluvaiheessa ideana oli valita raatiin 5-8 valmentautuja edustajaa. Valinta tapahtui suljetulla lappuäänestyksellä. Raadin on jatkossa tarkoituksena kokoontua noin kerran kuukaudessa yhteen pohtimaan Puustellin toimintaan liittyviä asioita. Raadin jäsenet edustavat Puustellin työkyvän valmentautujia ja tuovat käsiteltäväksi asioita, joita saavat tietoonsa. Samalla raati arvioi Puustellin toimintaa ja kehittää sitä. Asiakasraati teki Puustellin toiminnasta itsearviointin sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallin mukaisesti. Itsearviointi tarkasteli Puustellin toimintaa valmentautuja asiakkaiden näkökulmasta ja kuuluu EFQM -mallissa tuloksiin (Merenmies & Saukkola 2007, 20).

Äänestyksen perusteella raatiin valittiin kuusi eniten ääniä saanutta jäsentä. Raadin kokoonpanoon ja kokoontumisiin vaikutti se, minä päivänä kukin on työtoiminnassa Puustellissa. Raadin jäsenten olisi hyvä olla saman päivänä toiminnassa, jotta kokoontumiset onnistuvat.

Kokosin raadin äänestystuloksesta, raadin kokoontumisesta sekä raadin toimintamallista esityksen, joka sisältää ääntä ja puhetta äänitiedostona. Esitys pyöri ruokasalisissa useana päivänä ruokailun alussa tiedottamassa valmentautujille raadin tuloksista ja kuulumisista. Tiedotteen tuli tavoittaa näkö- ja kuulovammaiset sekä selkokieltä tarvitsevat kohderyhmät. Tiedote sai hyvää palautetta ja se oli osa sisäisen viestinnän kehittämistä Puustellin Työkylässä.

Asiakasraadın ensimmäinen kokoontuminen oli Puustellin Työkylän takkahuoneella, jossa raati sai rauhassa pohtia asioita. Ensimmäinen kokous kesti noin puoli tuntia ja tänä aikana orientoituimme asiakasraadın toimintaideaan. Ensimmäisessä tapaamisessa jatkoimme Puustellin hyvien ja huonojen puolien pohtimista toiminnallisella tehtävällä, jossa kirjoitimme lapuille huomioita ja liimasimme niitä esille. Toiminnallisuus toimi hyvin kohderyhmälle ja sopi aiheeseen. Tarkoituksena oli luovasti kertoa mielipiteitä aiheesta. Kirjasin hyvät ja huonot puolet valmentautujien itsearviointilomakkeeseen. Tavoitteena on saada kiusaamisen puuttumiseen ideoita.

Asiakasraati toimintaa varten Puustellin Työkylän ruokasalin eteisessä on kansio, jossa on muistiot raadın kokoontumisista. Lisäksi kansioon saa kirjoittaa seuraavaan kokoukseen käsittelyyn tulevia aiheita. Kansioon on tullut aiheita, joten voidaan olettaa idean olevan toimiva ja tarpeellinen.

Asiakasraati on kehittämistyön tulos ja jää toivottavasti toimintamuotona elämään Puustellin Työkylässä. Ainakin syksyn 2017 aikana kokoontumisia on noin kerran kuukaudessa. Lisäksi asiakasraatiin kuuluminen on lisännyt jäsenten aktiivisuutta ja rohkeutta vaikuttaa asioihin ja ottaa asioita puheeksi. Tästä voidaan päätellä, että uusi asiakaslähtöinen toimintakulttuuri on alkanut Puustellin Työkylässä.

## 5.2 Valmentautujien tyytyväisyyskysely

Valmentautujien ja kuntoutujien tyytyväisyyskyselyn suunnitteluun vaikuttivat kohderyhmän osatyökykyisyys sekä erilaiset hahmottamisvaikeudet. Kysely tuli olla helposti luettavissa, ymmärrettävä sekä mahdollisimman yksinkertainen ja lyhyt. Tein paperisen Excel -pohjaisen kyselyn (liite 2), jossa oli kolme arviointiasteikkoa: hymynaama hymiö, en osaa sanoa vaihtoehto sekä surunaama hymiö. Myöhemmässä testausvaiheessa valmentautujat ymmärsivät hyvin asteikon tarkoitukset. Viimeisin versio muokattiin yhdessä toiminnanjohtajan kanssa.

Kyselyn teettämisen aikana huomasin, että kieltomuodossa olevat väitteet olivat hankala hahmottaa kyselyssä. ”Puustellissa ei ole kiusaamista” -väite oli haastava kyselyyn vastaajille. Heidän oli vaikea hahmottaa, tuliko heidän valita hymynaama hymiö

vai surunaama hymiö, jos Puustellissa oli kiusaamista. Jatkossa kyselyn kysymys tulee muuttaa muotoon: "Puustellissa on kiusaamista" tai "olen huomannut kiusaamista Puustellissa".

Valmentautujien tyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 88 %, jota voidaan pitää hyvänä. Kyselyyn vastasi 34 henkilöä. Puustellin Työkylän haasteena on se, että valmentautujilla on valmennusta eri päivinä ja eri määrä viikossa. Heidän päivittäinen työtoiminta-aika vaihtelee ja he tulevat eri aikaan toimintaan ja lähtevät eri aikoina pois. On haastavaa saada kaikkien valmentautujien mielipiteet kerättyä yhteen. Tämän vuoksi kyselyt, haastattelut sekä sisäinen tiedotus vaatii erityistoimenpiteitä toimiakseen. Kävin joustavasti kyselemässä eri päivinä valmentautujilta halua vastata kyselyihin. Kyselyä tehtiin myös normaalin valmennuspäivän aikana sekä kehittämispäivän aikana, jolloin valmentautajat olivat motivoituneita vastaamiseen. Näin tutkuskohteen aktivointi onnistui hyvin. (Grönfors 2011.)

Kyselyjen vastauksista tein taulukkopohjaisen havaintomatriisin ja koontisivuston, johon tallensin kaikki vastaukset. Muutin vastaukset kaavan avulla prosenteiksi vertaamalla arvoa kaikkien vastaajien yhteismäärään. Näin sain arvot eri arviointikohdistta. Kaavan avulla pystyin esimerkiksi arvioimaan, että 76 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että ohjaus on Puustellissa tasapuolista. Kyselyn vastauksista tekemäni koosteen esittelin henkilökunnalle kehittämisiltapäivän aikana.

Kyselyn mukaan Puustellin Työkylän ohjaukseen ja ohjaajiin ollaan tyytyväisiä. Kyselyn mukaan säännöt ovat toimivia ja ilmapiiri on hyvä. Puustellin Työkylän maine on vastaajien mukaan hyvä. Tämä kertoo Puustellin Työkylän imagosta Työkylän ulkopuolella. Tiedottaminen toimii hyvin, koska 73 % vastaajista kokee, että hän saa hyvin tietoa Puustellissa tapahtuvista asioista. Kyselyn mukaan Puustellin valmentautujilla on selkeät työtehtävät ja tavoitteet. Vastaajista 68 % voi paremmin kuin ennen ja 65 % kokee, että hänellä on tulevaisuuden suunnitelmia. Kyselyn mukaan valmentautajat kokevat saavansa tarvitsemaansa tukea (86 %). Ohjausta itselle sopivalla tavalla (viittominen, pistekirjoitus, selkokieli ja kuvat) kokee saavansa 78 % vastaajista.

Kyselyn mukaan Puustellin valmentautujista alle puolet on sitä mieltä, että Puustellin Työkylässä ole kiusaamista. Vastajista 22 % on sitä mieltä, että kiusaamista on ja 30 % ei osaa sanoa. Kehittämistoimissa tulisi jatkossa korostaa suvaitsevaisuutta sekä turvallista toimintaympäristöä. Mielestäni tulisi selvittää lisäkyselyillä lisää kiusaamiskokemuksista Puustellin Työkylässä.

Asiakasraati on aktiivisesti käsitellyt tapaamisessaan kiusaamisteemaa. Raadin mukaan kiusaaminen ei ole vakavaa ja kaikki eivät edes pidä kiusaamista ahdistavana asiana. Mielestäni on kuitenkin tärkeää ottaa asia esille, jos osakin kokee kiusaamista Puustellin Työkylän työpäivän aikana. Asiakasraadin kokouksissa kiusaaminen on nähty myös yksittäisenä subjektiivisena kokemuksena. Tällaisista kokemuksista olisi hyvä puhua lisää yleisemminkin Puustellin Työkylässä. Mielestäni jokaisessa organisaatiossa ja valmennusyksikössä varmasti on subjektiivisia kiusaamiskokemuksia. Vaikuttavaa on, että niistä uskalletaan puhua ja tuoda esille niitä.

### 5.3 Valmentautujien itsearviointi

Valmentautujien itsearviointi tehtiin kohderyhmä huomioon ottaen toiminnallisen tehtävän muodossa. STL oppaassa mainitaankin, että arvioinneissa tulee ottaa huomioon organisaation erilaiset lähtökohdat ja soveltaa sitä rohkeasti omassa kehittämissyössään (Oosi 2013, 5).

Asiakasraadin kehittämispäivän aikana raatiin osallistuneet kirjoittivat lapuille Puustellin hyvä ja huonoja puolia. Hyvät puolet kirjoitettiin punaisille lapuille ja liimattiin taululle. Huonot puolet kirjoitettiin keltaisille lapuille ja liimattiin myös taululle. Puustellin Työkylän hyvänä puolena pidettiin hyvää ruokaa ja ylipäätään sitä, että työpäivän aikana on mahdollisuus ruokailuun. Kehuja saivat myös työn sisällöt ja se, että työtä on riittävästi.

Kehittämisen kohteena raatilaiset pitivät Puustellin Työkylässä kiireen tuntua, hössöttämistä, hätäilyä, rumia puheita ja kiroilua. Kaikki asiakasraadin kehittämispäivillä saatu palaute on käyty läpi henkilökunnan palaverissa. Kehittämispäivästä on tehty kooste toiminnanjohtajalle ja se sisältää yhteenvedon palautteesta.



Puustellin Työkylän arviointi jatkuu asiakasraadin seuraavissa kokouksissa. Mielestäni on tärkeää antaa aikaa valmentautujien sopeutua siihen, että heillä on mahdollisuus kertoa mielipiteitään, koska heidän mukaansa näin ei ole aiemmin ollut. Uuden toimintamallin omaksuminen vie aikaa ja varsinkin kohderyhmissä, joissa on erityisen tuen tarvetta, orientoituminen uuteen toimintaan on hitaampaa.

Seuraavana asiakasraadin itsearviointin tulokset sosiaalisen laadunarviointimallin mukaan. Asiakastulokset jakaantuvat kahteen osaan. Ensimmäisenä itsearviointiryhmä pohtii tyytyväisyyttään palvelujen saatavuuteen, laatuun ja tuloksiin. Seuraavassa kysymyksessä itsearviointiryhmä arvioi Puustellin Työkylän vahvuuksia, kehittämistarpeita sekä kehittämistarpeiden parantamis- ja kehittämisehdotuksia.

#### 1.Valmentautujien tyytyväisyys Puustellin toimintaan, saatavuuteen, laatuun ja tuloksiin

Asiakastyytyväisyyskyselyn ja itsearviointin perusteella voidaan ajatella, että Puustellin Työkylän valmentautajat ovat pääosin tyytyväisiä toimintaan. Ainoastaan Puustellin Työkylän kiusaamista kartoittanut kysymys herätti pohdintaa. Alle puolet vastajista oli sitä mieltä, että Puustellin Työkylässä ei ole kiusaamista. Tähän asiaan tulee jatkossa puuttua ja selvittää, mitä kiusaamista Puustellin Työkylässä on ja kuinka se saadaan loppumaan.

Kiusaamisen vähentämiseksi raatilaiset ehdottavat valvontaa tupakkapaikalle, bussipysäkillä sekä ruokasalin eteiseen, joissa kiusaamista eniten koetaan. Näissä paikoissa ei ole ohjaajia valvomassa. Raati ehdotti, että toiminnanjohtaja tulee valvomaan bussipysäkillä. Ehdotus on kerrottu eteenpäin.

#### 2.Puustellin vahvuudet ja haasteet

Asiakasraati Puustellin Sankarit listasi Puustellin hyväksi puoliaksi: Puustellissa annetut työtehtävät ovat selkeitä, työtehtävät, työnteko, kynttilöiden pakkaaminen, hammaslaput, taukojumppa, rentoutus, hyvä ilmapiiri, musiikki, hyvät käytöstavat, kaverit, kivat ohjaajat, ruoka, musaryhmä.

Oma ruokala oli monen vastaajan mielestä tärkeää Puustellin Työkylässä. Raatilaiset pitivät tärkeänä, että ruoka tehdään itse. He eivät halua, että ruoka tuodaan jostain muualta laatikoissa. He pitivät myös tärkeänä päästä itse tekemään ruokaa ja osallistumaan keittiön toimintaan.

Työntekeminen koettiin tärkeäksi. Raatilaiset olivat tyytyväisiä työn sisältöihin, mutta tärkeämpänä pidettiin sitä, että saa tulla töihin aamuisin. Työnteko Puustellin Työkylässä on merkityksellistä monelle valmentautujille. Arvioinnissa ei mainittu palkkaa tai muita etuuksia. Merkityksellisyys keskittyi juuri työn tekemiseen.

Yhteisiä retkiä kaivattiin. Raadin mielestä oli kulunut pitkä aika viimeisestä reissusta ja raatilaisten mielestä ennen tehtiin enemmän reissuja. Tämä herätti jatkopohdiskelua, että onko rahaa vähemmän kuin ennen. Keskusteluissa kävi ilmi, että aiemmin yhteisiä reissuja tehtiin joka vuosi. Raatilaiset ehdottivat, että pidetään arpajaisia, joiden tuotto laitetaan matkarahastoon.

Asiakasraadin itsearvioinnissa ei noussut esille valmentautujien tyytyväisyyskyselyssä olleita asioita kuten tulevaisuudensuunnitelmien selkiytyminen valmennuksen aikana. Raadin aloittamisessa oli muutenkin huomattavissa se, että Puustellin Työkylässä ei ole aiemmin kysytty valmentautujien mielipiteitä. Raadin jäsenet olivat alkuun arkoja kertomaan mielipiteitään tai niitä ei ollut lainkaan.

#### 5.4 Laatu- ja kehittämistyön tulokset asiakasnäkökulmasta

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimallissa asiakastuloksiin liittyy sisäinen suorituskyyky asiakkaiden näkemysten lisäksi. Tämä osa-alue sisältää tilastotiedot poisaloista, keskeytyksistä, valituksista ja muista palautteista. Sisäiseen suorituskyykyyn kuuluu myös valmennusprosessien palvelujen määriin ja Puustellin Työkylän kapasiteettiin liittyvät tilastot ja mittaukset. Sisäisen suorituskyykyyn mittaamiseen liittyy myös valmennustuntien määrän seuranta ja valmentautujien tarjotun valmennuksen määrän seuranta suhteessa tavoitteisiin. Suorituskyykyä mitataan myös mittaamalla ja arvioimalla asiakkaiden osallistumista prosessien suunnitteluun. (Oosi 2013,39.)

Nämä osa-alueet eivät sisälly tekemääni laadunarviointiin Puustellin Työkylän valmentautujista, mutta koen ne tärkeiksi elementeiksi laatutyössä. Mielestäni ne tulisi kartoittaa, jos Puustellin Työkylästä tehdään laatukäsikirja.

Asiakasraadin sekä valmentautujien tyytyväisyyskyselyn perusteella voidaan ajatella, että Puustellin Työkylän valmennuspalveluihin ollaan tyytyväisiä. Työntekeminen koetaan tärkeäksi ja oma keittiö on tärkeä asia valmentautujille monestakin syystä. Keittiövuorolla oppii ruuanlaittotaitoja ja keittiöalaa. Kotiruokaryhmät koetaan hyväksi toimintamalliksi. Lisäksi oma tekemää ruokaa arvostetaan. Kiusaamiseen tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Mielestäni Puustellin Työkylään tulisi suunnitelma kiusaamisen vastainen kampanja, joka sisältää myös Työkylän käyttäytymissäännöt. Tulokset mittaavat tavoitteiden saavuttamista, suorituskykyä ja kehittymisen suuntaa (Pietikäinen 2016).

Kiusaamiseen ollaan suunniteltu syksyn aikana teemapäivää, jossa keskustelun, draaman ja toiminnallisin keinoin pyritään vaikuttamaan sallivan, suvaitsevan sekä yhdenvertaisen ilmapiirin luomiseen. Puustellin Työkylän kohderyhmä reagoi muutoksiin ja uudistuksiin joskus voimakkaasti ja olisikin hyvä kysyä kuinka saisimme turvallisen ja tutun ilmapiirin pysymään kiireestä ja äkillisistä muutoksista huolimatta.

Jatkossa toivon, että asiakasraadin myötä valmentautujien rohkeus ilmaista omia mielipiteitään vahvistuu. Toiveenani on, että raati jatkaa toimintaansa. Parasta raadin toiminnassa olisi, jos se saataisiin toimimaan itsenäisesti valmentautujien itse ohjaamana toimintamallina. Alkuun on kuitenkin hyvä edetä askel kerrallaan. Uskon, että raati löytää tapansa toimia, jos sille annetaan siihen mahdollisuus Puustellin Työkylässä tulevaisuudessakin.

Asiakasraadin toiminnasta on tiedotettu verkostotapaamisessa yhteistyökumppaneille kuten kuntiin sekä asumisyksiköihin, joten olisi erittäin suotavaa, että toiminta olisi aktiivista ja jatkuvaa. Lähettävä taho olettaa toimintaa olevan, jolloin Puustellin Työkylän on hyvä ylläpitää sitä. Mielestäni itsemääräämisoikeus ja asiakaslähtöisyys ovat tämän päivän avainsanoja osatyökykyisten työtoiminnassa ja näihin arvoihin asiakasraatitoimintaa sopii paremmin kuin hyvin.

Asiakasraadin sekä valmentautujien tyytyväisyyskyselyn tulokset löytyvät aiemmin mainitsemaistani raportista. Nämä neljä yhteenvetoa tuottavat laadullista ja määrällistä tietoa Puustellin Työkylää ylläpitävälle Puustellin Tuki ry:lle. Valmentautujien ja henkilöstön jäsenien mukaan näin laajasti ei ole aiemmin kartoitettu tilannetta Työkylässä. Raportit toimivat mielestäni hyvin laatukäsikirjan taustamateriaalina, koska ne antavat käyttäjästävällistä tietoa Puustellin henkilöstön ja valmentautujien nykytilasta ja tulevaisuuden toiveista.

## 6 PÄÄTELMÄT

### 6.1 Oma oppimiskokemus ja haasteet

Opinnäytetyön tekeminen oli itselleni mieluinen opintomatka kehittämistyöhön organisaatiossa. Olen iloinen saadessani mahdollisuuden suunnitella ja toteuttaa laadunarvioinnin Puustellin Työkylässä. Jatkohaaveenani on päästä tekemään laatukäsikirjaa organisaatiosta, joten opinnäytetyön aihe kiinnostaa minua jatkossakin.

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointioppaassa sekä koulutusmateriaaleissa suositellaan käyttämään STL materiaalia soveltuvin osin. Koulutusmateriaalin sekä oppaan malien soveltaminen on ohjeen mukaan suositeltavaa. Työpajakenttä toimintaympäristönä on heterogeeninen ja laadunarviointimallin soveltaminen on tästä syystä suotavaa. On toivottavaa poimia omaan organisaatioon sopivat toimintamallit ja muokata niitä kuin muuttaa omaa organisaatiotaan. Tätä ohjetta olen rohkeasti hyödyntänyt laadunarviointityössäni.

Toiminnanjohtajan kiireet sekä päivittäisen ohjauksen intensiivisyys rajoittivat kehittämistyön sujuvuutta jonkin verran Puustellin Työkylässä. Ideaali tilanne olisi ollut saada enemmän aikaa suunnittelutyöhön ja vapaaseen keskusteluun. Materiaalien läpikäyminen olisi ollut mielekkäämpää rauhassa ja hyvissä ajoin. Toisaalta olen opinut työelämässä nopeasti tapahtuviin muutoksiin sekä kiireeseen, joten tilanne ei suinkaan ollut minulle uusi.

Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointiin oli tarkoitus saada opastusta Työpajayhdistykseltä. Koulutuspäivä ei kuitenkaan toteutunut syksyn aikana. Olisi ollut mielenkiintoista ja avartavaa saada koulutusta sosiaalisen laadunarviointimallin käyttöön. Puustellin Työkylällä oli kuitenkin käytössään melko kattava koulutusmateriaali ja henkilökunta oli saanut siihen opastusta aiemmin.

Haaveenani oli saada koko yhdeksän kohdan laadunarviointi tehtyä, mutta matkan varrella havaitsin itsekkin sen mahdottomaksi tässä aikataulussa. Lopulta opinnäytetyö supistui käsittämään valmentautujien ja henkilöstön osa-alueet. Laatutyön kohdentaminen kahteen osa-alueeseen oli hyvä päätös.

## 6.2 Kehittämistyön merkitys

Koen tärkeäksi, että nyt käyttöön otetut toimintamallit saavat jatkaa organisaatiossa. Toiminnanjohtajan ideoima työrukkanen on mielestäni merkittävä toimintatapa henkilökunnan suunnittelu- ja kehittämistyössä. Alkuhaasteiden jälkeen se on otettu hyvin vastaan henkilöstön arkeen mukaan. Mielestäni työrukkanen on hyvä toimintatapa yhteisöllisessä organisaatiossa.

Asiakasraatitoiminta antaa valmentautujille mahdollisuuden vaikuttaa Puustellin Työkylän toimintaan. Puustellin Työkylän valmentautajat ovat antaneet toiminnasta positiivista palautetta. Toiminta ohjaa valmentautujia aktiiviseen osallisuuteen. Asiakasnäkökulman huomioonottaminen on mielestäni tänä päivänä ehdottoman tärkeää, jota ilman ei voi edes toimia ammattimaisesti ja kilpailukykyisesti.

Koen, että opinnäytetyön tekeminen on yhtenä osa-alueena opettanut murroksen ja muutosten kourissa olevaa työyhteisöä toimimaan yhdessä ja yhteisöllisesti. Itsearviointit, työrukkaset ja muut kehittämistoimet ovat opettaneet uusille ja vanhoille työntekijöille uusia näkökulmia. Samalla olemme oppineet toisiltamme erilaisia työskentelytapoja yhteisöllisessä toiminnassa.

Yhteisöpedagogisen näkökulman mukaan laadunarviointi sekä organisaation kehittäminen ovat ydinasioita. Yhteiskunnallisten toimintamekanismien ja palvelujärjes-

telmien tunteminen mahdollistaa yhteisöjen palvelujen kehittämisen tarpeen mukaiseksi. Pedagoginen osaaminen taasen mahdollistaa kohderyhmälle sovellettujen menetelmien käytön. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2017.)

Kehittämistyö Puustellin Työkylässä jatkuu. Opinnäytetyö on ollut mukana osan matkaa ja kehittämistyö jatkaa. Tehtävänä on ollut myös valmistautua tulevaan kilpailutilanteeseen maakuntaudistuksen ja sote -uudistuksen myötä. Uskon, että opinnäytetyön tulokset antavat hyvää materiaalia siihen muun kehittämistyön lisäksi.

Toivon, että laatutyö jatkuu. Parhaassa tapauksessa Puustellin Työkylässä on tulevaisuudessa käytössään kokonainen laatukäsikirja. Koen, että Puustellin Työkylässä ollaan valmistumassa palvelujen tilaaja-tuottaja mallin mukaiseen kilpailutilanteeseen suunnitelmallisesti ja uskon, että kaikki kehittämistyö hyödyttää organisaatiota.

## LÄHTEET

Aalto-Kallio, Mervi. 2014. Arvioivaa toimintakulttuuria rakentamassa. Arvioiva toimintakulttuuri järjestöarkeen -arviointiopas. Sosiaali- ja terveys ry. Painopaikka: FRAM Vaasa.

Aho, Minttu. 2016. Arvioinnista kehittämiseen -arviointiopas Turvalinkki ry:n Kuopion klubitalolle. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.11.2017

Anttila, Sonja. 2010. EFQM -pohjoisen itsearviointin toteuttaminen Keski-Pohjanmaan maaseutuopistolle. Opinnäytetyö. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.11.2017.

EFQM -malli. Laatuokeskus. Viitattu 3.11.2017 <http://www.laatuokeskus.fi/palvelut-asiantuntijapalvelut-virallinen-versio/efqm-malli>

Grönfors, Martti. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. Sofia-Sosialogi-Filosofiapu Vilka. Hämeenlinna.

Hiltunen, Leena. Viitattu 14.10.2017. Metodina kyselytutkimus. Graduryhmä. Jyväskylän Yliopisto.

Humanistinen ammattikorkeakoulu. 2013. Opinnäytetyön opas. Viitattu 3.11.2017 <https://pro.humak.fi/humakpro/humak/938022/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6opas-perustutkinnot.pdf>

Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yhteisöpedagogi opinto-opas. Lukuvuosi 2017-2018.

Hämäläinen, Tuija & Palo, Susanna. 2014. Työpajapedagogiikka - Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla. Valtakunnallinen Työpajayhdistys RAY:n tuella.

Kyselytutkimusmateriaali. <https://fi.surveymonkey.com/>. viitattu 14.10.2017

Merenmies, Jaana & Saukkola, Pekka. 2007. Kehittäjä -opas itsearviointiin ja jatkuvaan parantamiseen sosiaalisesti työllistävillä organisaatioille. Suomen Punainen Risyi Response – ESR projekti. Painopaikka: Lönnberg Print. Viitattu 2.11.2017 [http://www.vates.fi/media/tyollistamisen\\_ammattilaiset/kirjat/kehittaja\\_opas\\_response.pdf](http://www.vates.fi/media/tyollistamisen_ammattilaiset/kirjat/kehittaja_opas_response.pdf)

Opetushallitus. Viitattu 3.11.2017 [http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/leonardo\\_quality\\_in\\_vet\\_schools/efqm/efqm\\_malli](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/efqm/efqm_malli)

Oosi, Olli. 2013. STL 2013. Sosiaalisen työllistämisen laadunarviointimalli. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry OKM:n tuella. Painopaikka: Edita Publishing Oy.

Oosi, Olli & Petri, Virtanen. 2005. Pieni matkaopas laatuun -Laatu 2005 -hankkeen loppuraportti. Valtakunnallinen Työpajayhdistys ry. Painopaikka: Edita Print Oy.

Pietikäinen, Reetta. 2016. Vasta-alkajan STL: Perehdytys laadun itsearviointiin. Verkkokoulutus 20.10.2016 materiaali. Viitattu 3.11.2017  
[https://www.tpy.fi/site/assets/files/4746/stl\\_perehdytys\\_verkkokoulutus20102016\\_002\\_vain\\_luku.pdf](https://www.tpy.fi/site/assets/files/4746/stl_perehdytys_verkkokoulutus20102016_002_vain_luku.pdf)

Pietikäinen, Reetta & Vogt, Ellen & Hautaluoma, Marja (toim.) 2009. Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry RAY:n tuella. Kaarina: Repro-Seppo.

Puustellin Työkylän strategia 2017-2021. Viitattu 3.11.2017.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 3.11.2017.

Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 2.11.2017. <https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/kehittaminen-ja-arviointi-jarjestoissa/arviointityokaluja-3.html>

Suomen Standardisoimisliitto. Viitattu 7.10.2017.  
[https://www.sfs.fi/julkaisut\\_ja\\_palvelut/tuotteet\\_valokeilassa/iso\\_9000\\_laadunhallinta/laadunhallinnan\\_periaatteet](https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/laadunhallinnan_periaatteet)

Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 2.11.2017. [www.thl.fi](http://www.thl.fi)

Tilastokeskus. Viitattu 3.9.2017 <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tuominen, Kari. 2013. EFQM -Arviointialue 3 henkilöstö. Itsearviointin työkirja. TS-tulostus/digipaino.

Vammaisten ja lasten Tukisäätiö. Viitattu 14.10.2017.  
<http://www.vamlas.fi/projektit/ratko/>

Välimaa, Anne & Ylipaavalniemi, Pasi & Pikkusaari, Suvi & Hassinen, Markku. 2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala -palveluilla. tasa-arvoa työllisyyteen. Valtakunnallinen työpajayhdistys ja Vates -säätiö.

"Vasta-alkajan STL määriteltävä ja koottava ennen arviointia" -materiaali. Työpajayhdistys.

Vilka, Hanna. 2007. Tutki ja mittaa -määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.



Vilkka, Hanna. 2015. Tutki ja kehitä. PS kustannus.

Webropol sivusto. Henkilöstön kehittäminen. Viitattu 13.10.2017.  
<http://webropol.fi/palvelut/henkilostonkehittaminen>

## LIITTEET

## LIITE 1

## Puustellin Työkylän henkilöstökysely 2017

Puustellin Työkylän henkilöstökysely toteutetaan nimettömänä. Vastauksista kootaan tilasto, jolloin yksittäiset vastaukset eivät erota. Kyselyllä ei ole tarkoitus yksittäisen vastausten seuraaminen vaan työyhteisön linja eri osa-alueissa.

Arvioi arvoasteikolla 1-53 väittämien paikkaansa pitävyyttä. Rastita oikea vaihtoehto.

### 1. Työtilanne ja kuorma

#### 1.1 Pystyn palautumaan työstäni

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 1.2 Ehdin tekemään minulta vaadittavat työt

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 1.3 Saan päättää sopivan itsenäisesti töistäni

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 1.4 Päättän yhteistyössä johdon kanssa työtehtävistäni

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

### 2. Työympäristö

#### 2.1 Puustellin Työkylä on yhteistyökykyinen työympäristö

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 2.2 Pidän työstäni puustellin Työkylässä

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 2.3 Saan tukea työympäristöstä ja työkavereiltani

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

#### 2.4 Pystyn ohjaamaan kuntoutujia Puustellin arvojen mukaisesti

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

### 3. Terveys ja hyvinvointi

#### 3.1 Työskentelytilani ovat terveelliset ja puhtaat

 Pitää hyvin paikkaansa

 Pitää paikkaansa

 En osaa sanoa

 Pitää heikosti paikkaansa

 Ei pidä paikkaansa

### 3.2 Minun ei tarvitse pelätä työpäivän aikana uhkaavia tilanteita

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 3.3 Puustellin Työkylässä panostetaan hyvään ilmapiiriin

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

## 4. Osaaminen ja kehittyminen

### 4.1 Työyhteisössä on mahdollisuus kehittää osaamistaan

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 4.2 Pystyn hyödyntämään osaamistani työyhteisössäni

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 4.3 Puustellin työkylässä kannustetaan ja tuetaan oman osaamisen kehittämistä

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

## 5. sisäinen tiedonkulku

### 5.1 Sisäinen tiedonkulku on ajantasaista ja tasapuolista

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 5.2 Tiedonkulun kanavat ovat toimivat ja ajantasaiset

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 5.3 Tiedonkulusta on suunnitelma ja sitä noudatetaan

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

## 6. Visio, päämäärä ja arvot

### 6.1 Puustellin visio, arvot ja päämäärä ovat tiedossani

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 6.2 Olen osallistunut vision, arvojen ja päämäärien suunnitteluun ja vaikuttanut strategian sisältöön

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

### 6.3 Puustellin työkylässä noudatetaan valittuja arvoja

<input type="checkbox"/>	<i>Pitää hyvin paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>En osaa sanoa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Pitää heikosti paikkaansa</i>	<input type="checkbox"/>	<i>Ei pidä paikkaansa</i>
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------

paikkaansa kaansa sanoa paikkaansa paikkaansa

## 7.JOHTO JA Kehityskeskustelu

### 7.1 Esimieheni on kannustava

 Pitää hyvin  
paikkaansa Pitää paik-  
kaansa En osaa  
sanoa Pitää heikosti  
paikkaansa Ei pidä  
paikkaansa

### 7.2 Suhteeni esimieheen on hyvä

 Pitää hyvin  
paikkaansa Pitää paik-  
kaansa En osaa  
sanoa Pitää heikosti  
paikkaansa Ei pidä  
paikkaansa

### 7.3 Johto huolehtii säännöllisistä kehityskeskusteluista työntekijöiden kanssa

 Pitää hyvin  
paikkaansa Pitää paik-  
kaansa En osaa  
sanoa Pitää heikosti  
paikkaansa Ei pidä  
paikkaansa

Lopuksi sana on vapaa (Voit tarvittaessa jatkaa sivun toiselle puolelle):

---

---

---

---

**Kiitos vastauksestasi!**

## LIITE 2

## Valmentautujien ja kuntoutujien tyytyväisyyskysely 2017

Kyselyyn ei laiteta nimeä. Kiitos vastauksista!

En  
osaa  
sanoa

1. Puustellin Työkylän ohjaajat ovat mukavia			
2. Ohjaajiin voi luottaa			
3. Ohjaus on tasapuolista			
4. Ohjaajat ovat ystävällisiä minua kohtaan			
5. Saan ohjaajilta apua ja neuvoja			

En  
osaa  
sanoa

1. Puustellin säännöt ovat tarpeelliset			
2. Puustellin säännöt ovat sopivat			
3. Puustellin säännöt ovat tasapuoliset			
4. Puustellissa ei ole kiusaamista			
5. Puustellissa on mukava ilmapiiri			

En  
osaa  
sanoa

1. Saan tietoa hyvin Puustellissa tapahtuvista asioista			
2. Puustellissa ei kerrota toisten asioista muiden kuullen			
3. Kerron mielelläni olevani Puustellissa			
4. Käyn mielelläni Puustellissa			
5. Tiedottamisen tavat ovat minulle sopivia			

En  
osaa  
sanoa

1. Minulla on selvät työtehtävät Puustellissa			
2. Minulla on selvät tavoitteet Puustellissa			
3. Voin paremmin kuin ennen			
4. Tunnen oloni hyväksi Puustellissa			
5. Minulla on tulevaisuuden suunnitelmia			



En



**osaa  
sanoa**

1.Saan ohjausta itselleni sopivalla tavalla eli: Viittomalla, selkokielellä, kuvilla, pistekirjoituksella			
2. Minun tuentarpeet otetaan huomioon			
3. Saan riittävästi ohjausta ja tukea			
4. Työtoiminta on suunniteltu minulle sopivaksi			
5. Voin itse vaikuttaa työpäivän sisältöön			