



Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittäminen



Vallin, Mirja

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastytyväisyyslomakkeen kehittäminen

Mirja Vallin
Sosiaaliala
Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Mirja Vallin

Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittäminen

Vuosi 2010 Sivumäärä 84

Tarkastelen opinnäytetyössäni Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämistä, jota tein vuoden 2009 maaliskuusta marraskuuhun. Tavoitteeni oli kehittää alkuperäistä, kaupungin antamaa asiakastyytyväisyyslomaketta niin, että kuntoutuvat asiakkaat pystyisivät täyttämään lomakkeet vähemmällä vaivalla.

Opinnäytetyötä tehdessäni sovelsin kehittävää työntutkimusta ja tapaustutkimusta. Aineistona käytin vajaakuntoisten asiakkaiden täyttämiä asiakastyytyväisyyslomakkeita, ohjaajille tarkoitettuja kyselylomakkeita jotka koskivat asiakastyytyväisyyslomakkeita sekä viimeisen harjoitteluni ja opinnäytetyöni aikana asiakastyytyväisyyslomakkeen toimivuudesta ja vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnasta tekemiäni havaintoja. Käsittelin asiakastyytyväisyyslomakkeiden vastaukset Excell-ohjelmaa käyttäen, sillä työ- ja päivätoiminnassa käytetään kyseistä ohjelmaa. Ohjaajille tarkoitettujen lomakkeiden analysoin etsimällä vastauksista samankaltaisuuksia. Trianguloin asiakkaiden ja ohjaajien lomakkeilla saamiani vastauksia sekä vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnasta tekemiäni havaintoja keskenään.

Jokainen vajaakuntoinen asiakas täytti asiakastyytyväisyyslomakkeen ohjaajan kanssa ryhmissä tai yksin. Kaikkiaan asiakkaita oli 71, joista 54 vastasi kyselylomakkeeseen. Vastausprosentti oli 76. 17 asiakasta ei vastannut kyselyyn henkilökohtaisista tai muista syistä. Kun asiakkaat olivat palauttaneet täyttämänsä lomakkeet ohjaajilleen, annoin ohjaajille täytettäväksi kyselylomakkeet, joiden avulla selvitin ohjaajien mielipiteitä asiakastyytyväisyyslomakkeesta ja sen toimivuudesta. Ohjaajille antamastani avoimesta lomakkeesta sain takaisin kuusi kappaletta seitsemästä. Aineistonkeruu tapahtui vuoden 2009 maaliskuusta syyskuuhun, viimeisestä harjoittelustani siihen, jolloin sain viimeiset asiakkaiden ja ohjaajien lomakkeet itselleni.

Kehittämäni asiakastyytyväisyyslomake osoittautui puutteelliseksi ja sen käyttöönotto toi esille uusia kehittämistarpeita. Niitä olivat esimerkiksi kysymysten asettelun ja kieliasun selkeämmäksi saaminen. Nämä ongelmat saatiin korjatuksi lomakkeen käyttöönoton jälkeen, jolloin asiakastyytyväisyyslomake saatiin valmiiksi. Tulevaisuudessa selviää, onko asiakastyytyväisyyslomake nyt toimiva vai tarvitseeko sitä kehittää vielä eteenpäin.

Jatkossa teettäisin asiakkaille myös lomakkeen, johon olisi listattu kaikki vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa tapahtuva toiminta. Tämän lomakkeen avulla voitaisiin saada asiakkaiden omat toiveet työajan sisällöstä paremmin esille syys- ja kevätkausia suunniteltaessa. PCS-kuvien avulla lomakkeesta tulisi selkeä ja kaikille helppo täyttää.

Asiasanat: työtoiminta, päivätoiminta, Kehittäminen, tapaustutkimus, triangulaatio

Mirja Vallin

Development of customer satisfaction forms for disability work centres and daycentres in the city of Järvenpää

| Year | 2010 | Pages | 84 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The purpose of this thesis was to examine the development of client satisfaction forms in disability work centres and daycentres, which I conducted from March to November in 2009. My intention was to develop the original survey, so that the rehabilitated clients would be able to fill in the forms with less effort.

I adapted developmental research and case study in my thesis. In addition to observation the material consisted of customer satisfaction surveys and forms directed to the employees. Excel program was employed in the analysis of the material which was classified in categories. I Triangulated the answers from client satisfaction surveys and employee forms as well as my observations.

Each customer filled in the customer satisfaction form, with the employee in groups or alone. In total there were 71 customers, 54 of whom filled in the questionnaire. The response rate was 76 %. 17 of the customers didn't respond to the questionnaire on personal reasons. When the customers returned the questionnaires to their supervisors, the employees filled in questionnaires, which clarified their opinions about customer satisfaction form and its functionality. Six of them were returned. Data collection took place in 2009 between August and September.

The customer satisfaction form developed for the thesis turned out inadequate. It appeared that the layout, spelling and grammar needed improvements. These problems were solved after the introduction of the survey, when the customer satisfaction survey was completed. In the future we try to find out whether a customer satisfaction survey is now functional, or needs to be developed even further.

In the future I would like to make a form, which would include all work and daily operational activities occurring. By this form employees would get customers' own hopes of working better reflect the contents of the autumn and spring seasons when they are being planned. PCS pictures would make the form clear and easy to fill in.

Keywords: Sheltered Work activity, Sheltered Day activity, Development, Case Study, Triangulation

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Tutkimuksen tausta ja tarkoitus..... | 8 |
| 2.1 | Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta..... | 9 |
| 2.2 | Työ- ja päivätoiminnan kehittyminen ja siihen vaikuttavat lait..... | 10 |
| 2.3 | Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakaskunta..... | 13 |
| 3 | Tutkimuksen toteutus..... | 16 |
| 3.1 | Tutkimustehtävä..... | 17 |
| 3.2 | Tutkimusotteet..... | 18 |
| 3.3 | Aineiston analyysimenetelmät..... | 22 |
| 3.4 | Tutkimuksen prosessi..... | 24 |
| 4 | Tutkimustulokset..... | 31 |
| 4.1 | Ohjaajat ja yhteyshenkilö..... | 31 |
| 4.2 | Toiminnan saatavuus ja laatu..... | 36 |
| 4.3 | Työ- ja päivätoiminnan ympäristö- ja viihtyvyys..... | 45 |
| 4.4 | Lisää ajatuksia..... | 48 |
| 5 | Johtopäätökset..... | 50 |
| | Lähteet..... | 54 |
| | Kaavio- ja Kuvio-otsikkoluettelo..... | 58 |
| | Liitteet..... | 59 |
| | Liite 1 Alkuperäinen asiakastyytyväisyyslomake..... | 59 |
| | Liite 2 Ohjaajille suunnattu esikysely asiakastyytyväisyyslomakkeesta..... | 61 |
| | Liite 3 Asiakkaiden täyttämä selkokieline asiakastyytyväisyyslomake..... | 62 |
| | Liite 4 Asiakkaiden täyttämä PCS-asiakastyytyväisyyslomake..... | 67 |
| | Liite 5 Ohjaajille tarkoitettu kyselylomake..... | 73 |
| | Liite 6 Valmis selkokieline asiakastyytyväisyyslomake..... | 74 |
| | Liite 7 Valmis PCS-asiakastyytyväisyyslomake..... | 79 |

1 Johdanto

Opinnäytetyöni kehittämistyön kohteena oli Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan työyksikkö. Työ- ja päivätoiminta on lakisääteistä kuntien järjestämää toimintaa vajaakuntoisille kuntalaisille. Tarkoitan opinnäytetyössäni vajaakuntoisella ja kuntoutuvalla asiakkaalla kehitysvammaista, mielenterveyskuntoutujaa tai invalidia, joka käyttää työ- ja päivätoiminnan palveluja jokapäiväisessä elämässään ylläpitäen sen kautta elämänlaatuaan, esimerkiksi sosiaalisia suhteitaan. Työtoiminnalla tarkoitan asiakkaan toimintakeskuksissa tai niiden ulkopuolella tekemää työtä, kuten erilaisten pakkaustöiden tekemistä tai työharjoitteluja. Päivätoiminnalla tarkoitan työ- ja toimintakeskuksissa järjestettävää kehitysvammaisille tarkoitettua viriketoimintaa.

Opinnäytetyöni on toimintakeskeinen opinnäytetyö. Se tarkoittaa, että siinä korostuu työelämää kehittävä toiminta. Pyrin tukemaan opinnäytetyöni avulla Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätyötoiminnan työyksikön toimintaa. Sovelsin sen tekemistä ohjaavina tutkimusstrategioina kehittävää työntutkimusta ja tapaustutkimusta. Aiheen ideoijina ja työelämän ohjaajina minulla olivat Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan vastaava ja muut ohjaajat.

Tulin asiakastytyväisyyslomakkeen kehittämiseen mukaan keväällä 2009 tehdessäni opintoihini kuulunutta ”Ammattityön ja palveluinnovaatioiden kehittäminen” -työharjoittelua Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan yksikössä. Tarkoituksena oli kehittää toimiva asiakastytyväisyyslomake vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalle ohjaajien ja asiakkaiden mielipiteitä ja alkuperäistä asiakastytyväisyyslomaketta apuna käyttäen. Alkuperäinen asiakastytyväisyyslomake oli kuntoutuville asiakkaille vaikea ymmärtää muun muassa ammattisanaston takia. Myös tiiviisti muotoiltu lomake lukuisine kysymyksineen aiheutti kuntoutuville asiakkaille hankaluuksia hahmottaa lomaketta. (ks. liite 1.)

Uuden lomakkeen tuli olla niin visuaalisesti kuin sanallisestikin selkeämpi ja helpompi täyttää kuin alkuperäinen asiakastytyväisyyslomake. Uuden lomakkeen toivottiin vastaavan aiempaa paremmin asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Toiveena oli myös, että se auttaisi ohjaajia kehittämään työtään laadullisesti parempaan suuntaan. Kiteytettynä asiakastytyväisyyslomakkeen tarkoituksena oli mitata vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan omaa laatua ja asiakastytyväisyyttä.

Olen kirjoittanut tämän opinnäytetyöraportin Stringerin (1999) toimintatutkimusraportin rakennetta mukailen. Luvussa 2 avaan tutkimukseni taustaa yleisesti työ- ja päivätoiminnasta sekä Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnasta ja sen asiakaskunnasta. Luvussa 3 käyn läpi tutkimustehtävääni, käyttämiäni tutkimusotteita, aineiston analyysimenetelmiä ja

tutkimusprosessin kulkua. Luvussa 4 käsittelen tuloksia, joita olen saanut selville tutkimusaineistostani triangulaation avulla. Tämä kappale on jaettu asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 3 & liite 4) otsikoiden mukaisesti, jotta tulosten lukeminen helpottuisi. Luvussa 5 olen tehnyt yhteenvedon asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämisestä ja pohdin, kuinka lomakkeen rakentaminen ja kehittäminen lopulta onnistuivat.

2 Tutkimuksen tausta ja tarkoitus

Tässä luvussa kerron yleisesti työ- ja päivätoiminnasta, joka perustuu sosiaalihuoltolain (710/1982) 1 momenttiin, sekä työ- ja päivätoiminnan rakentumisesta ja historiasta. Lisäksi kerron vuonna 1995 perustetusta Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnasta, sen toimintaperiaatteista ja asiakaskunnasta.

Lampisen (2007, 128) mielestä vammaisuus ei aina estä ihmisen työssäkäymistä, eikä työ ole sen vähempiarvoinen vammaiselle ihmiselle kuin muillekaan. Rioux (1997, 103 - 105) erottaa vammaisuuden tarkastelussa neljä eri näkökulmaa: kaksi korostaa yksilöllisyyttä ja kaksi yhteisöllisyyttä ja sosiaalisuutta. Ensimmäisen yksilöllisen näkökulman mukaan vammaisuus aiheutuu henkilön lääketieteellisesti poikkeavasta tilasta, joka voidaan parantaa tai jonka syntyä tai pahenemista voidaan ehkäistä. Toinen yksilöllisyyttä korostava näkökulma pitää ongelmien aiheuttajana vammasta johtuvaa toimintakyvyttömyyttä, jota estetään esimerkiksi kuntoutuksella. Kuntoutuksen tavoitteena on saada toimintakyvyn henkilö saavuttamaan samat toiminnalliset taidot kuin ei-vammaisen henkilö. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa pyritäänkin pitämään kuntoutuvien asiakkaiden toimintakykyä yllä ja jopa parantamaan sitä siitä, mikä se oli asiakkaan tullessa työ- ja päivätoimintaan mukaan.

Vammaisuuden yhteisöllinen ja sosiaalinen lähestymistapa voidaan jakaa ympäristölliseen ja ihmisoikeusnäkökulmaan. Ensimmäinen näkökulma painottaa fyysisen ympäristön merkitystä vammaisen henkilön ongelmien syntymisessä, jolloin kyseisen henkilön toimintamahdollisuuksia lisätään mukauttamalla elinympäristö. Ihmisoikeudellisesta näkökulmasta ongelmat ovat seurausta yhteisöjen sosiaalisesta organisoitumisesta eli yksilön ja yhteisöjen välisistä suhteista, jolloin ongelman alkulähteenä on yhteiskunta, joka estää vammaisen henkilön tasa-arvoisen osallistumisen yhteiskunnan toimintaan. (Rioux 1997, 103 - 105.)

Kauppilan (2005, 19) mukaan työssä käymisellä on myönteinen vaikutus ihmisen sosiaalisiin suhteisiin. Ihmisten sosiaaliset taidot alkavat kehittyä jo lapsuudessa perheen ja koulun avulla. Vajaakuntoisella ihmisellä sosiaalinen kanssakäyminen voi päättyä koulun loppumiseen, mikäli kyseinen henkilö ei pääse mukaan uuteen toimintaan, kuten töihin tai työ- ja päivätoimintaan. Kunnan sosiaalityöntekijän tulee kertoa vajaakuntoiselle nuorelle opiskelujen loputtua oman kuntansa työ- ja päivätoiminnasta ja muista häntä koskevista vaihtoehtoista koulun jälkeisessä elämässä (Päivätoiminta ja työ 2008). Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta tekee lähikuntien koulujen kanssa yhteistyötä ottaen vajaakuntoisia harjoittelijoita mukaan toimintaansa, jolloin kyseessä olevien henkilöiden on luonnollisempi siirtyä työelämään koulun penkiltä. Työ- ja päivätoiminta (n.d.) artikkelissa

kerrotaan Suomessa olevan työ- ja päivätoiminnassa mukana tällä hetkellä noin 14 000 vajaakuntoista henkilöä, joista noin 7 700 ovat työtoiminnassa.

Asiakkaat saavat vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa sosiaalista kuntoutusta, jonka avulla pyritään saavuttamaan kuntoutuvan henkilön kyvyt selviytyä arkipäiväisistä toiminnoista kuten kaupassakäynnistä ja ruuanlaitosta. Työ- ja päivätoiminnassa annetaan mahdollisuus sosiaaliseen osallistumiseen ja sosiaalisiin kontakteihin. (Sosiaalinen kuntoutus n.d.) Sosiaalisilla kontakteilla ja osallistumisella tarkoitetaan esimerkiksi keskusteluhetkiä, joissa kuntoutuvat asiakkaat pääsevät kosketuksiin toisten ihmisten kanssa.

World Health Organisation (WHO) julkisti vuonna 2001 toimintakykyä ja vammaisuutta koskevan International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) -luokituksen. ICF- luokituksessa otettiin huomioon vammaisuuden sosiaalinen vaikutus. Sen mukaan vajaakuntoisen henkilön elämänlaatuun vaikuttavat oma aktiivisuus, asenteet ja osallistumishalu. Tämän luokituksen tarkoituksena oli muun muassa parantaa kommunikation tasoa eri toimialojen ja perheiden välisessä yhteistyössä. Tällaista yhteistyötä tapahtuu esimerkiksi kuntoutusta tekevien ammattilaisten välillä. (Lampinen 2007, 31 - 32; Repo 2004, 10; Työterveyslaitos 2001, 17.)

2.1 Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta

Työtoiminta on työtä, jota tehdään useimmiten työ- ja toimintakeskuksissa. Vajaakuntoinen asiakas on huoltosuhteessa, joten työlainsäädäntö ei ole voimassa. Näin ollen esimerkiksi sairauslomilta ei voi saada työosuus- tai kannustusrahaa, joka maksetaan paikalla olon mukaan. Työtoiminta saattaa sisältää erilaisia pakkaamis-, postitus-, kudonta- ja puutyötä. Työtoiminnan ohella päivään saattaa kuulua päivätoimintaa eli virkistymistä kuten liikuntaa, musiikkia ja keskusteluhetkiä. Työaika määräytyy vajaakuntoisen henkilön työkyvyn mukaan. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan tehtävänä on myös järjestää työtoimintaa niille kuntoutuville asiakkaille, jotka eivät kykene tekemään työllisyyttä tukevaa toimintaa. Tarkoituksena on tukea vajaakuntoisten kaupunkilaisten hyvinvointia.

Työtoiminnan tarkoitus on edistää ja ylläpitää toimintakykyä. Toimintaa järjestetään henkilöille, joilla ei ole edellytyksiä osallistua avoimille työmarkkinoille. (Työtoiminta 2009; Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta 2010.) Työtoiminta on yksi suurimmista työn malleista Järvenpään työ- ja päivätoiminnassa. Alihankintana tehdään yksityisille yrityksille muun muassa pakkaus-, maalaus- ja laminoititöitä. Töitä annetaan kuntoutuvan asiakkaan tavoitteiden ja kiinnostuksen mukaan. Osa parempikuntoisista asiakkaista pitää myös erilaisia ryhmiä muille kuntoutuville asiakkaille, kuten aamunavausta, liikuntahetkiä ja ATK-ryhmiä. Siivoustyö on ohjattua ja yleensä parityönä tapahtuvaa. Sosiaalisia taitoja voi harjoittaa

ryhmätoiminnassa. Ryhmätoiminta perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Valmennustoiminta valmentaa kuntoutuvat asiakkaat työ- ja päivätoiminnan muuhun toimintaan.

Päivätoimintaa järjestetään vaikeasti vammaiselle viitenä päivänä viikossa tai harvemmin, mikäli kyseinen henkilö ei kykene kokoviikkoiseen päivätoimintaan. Päivätoiminta on useimmiten tarkoitettu vaikeimmin vammaisille henkilöille viriketoiminnaksi. Tarkoituksena on rytmittää arki ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä. Päivätoiminta ei ole pakollista ja siellä voi käydä omien tarpeidensa ja jaksamisen mukaisesti. Yleensä päivätoiminta järjestetään samassa paikassa työtoiminnan kanssa. Päivätoiminnan on joka tapauksessa tapahduttava muualla kuin asiakkaan kotona tai asuntolassa, jotta asiakas pääsee kotoaan muualle virkistäytymään. Päivätoiminnan on tuettava itsenäisessä elämässä onnistumista ja sen on tarkoitus edistää sosiaalisia vuorovaikutustaitoja. Päivätoiminnan tavoitteena on mahdollistaa vaikeimmin vammaisten henkilöiden omatoiminen arkielämä. Yleensä päivätoiminnassa järjestetään liikuntaa, keskustelua ja luovaa toimintaa sekä harjoitellaan sosiaalisia taitoja. Kuntien täytyy järjestää työ- ja päivätoimintaa vajaakuntoisille kuntalaisille joko itse tai ostopalveluna. (Kuuma 2008, 9; Päivätoiminta 2007; Päivätoimintaa ja tulkkipalveluja...2006; Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta 2010.)

Järvenpään työ- ja päivätoiminnassa päivätoiminta on ensisijaisesti asiakkaille, jotka eivät vaikeasta vammasta tai sairaudesta johtuvien toimintarajoitteidensa vuoksi kykene osallistumaan sosiaalihuoltolain (710/1982) tarkoittamaan työtoimintaan. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa asiakkaat täyttävät palvelusuunnitelman, johon kirjataan henkilön tavoitteet, tarpeet ja toiveet. Näin toimintaa rakennetaan asiakaslähtöisesti heidän tarpeensa ja toiveensa huomioon ottaen. Toiminnan tavoitteena on toimintakyvyn ylläpitäminen. Ryhmissä muun muassa liikutaan, harjoitellaan kädentaitoja ja leivotaan 8 - 19 hengen ryhmissä.

2.2 Työ- ja päivätoiminnan kehittyminen ja siihen vaikuttavat lait

Lait ohjaavat vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintapalveluiden toteutumista. Vajaakuntoisten työtoiminta sai alkunsa vuonna 1977 voimaan tulleesta kehitysvammalaista (Leinonen 2002, 143 - 148). Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) määrää kunnat järjestämään palveluita ja tukitoimia kuntalaisten tarpeiden mukaisesti ottaen huomioon heidän yksilölliset avuntarpeensa. Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on laadittava palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma on tarkistettava vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Kyseinen laki (380/1987) edistää vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksia ja edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa tasavertaisina

kansalaisina. Sen tarkoituksena on myös ehkäistä ja vähentää vammaisuudesta johtuvia haittoja ja esteitä. Tässä laissa vammaisella henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) pyrkii edistämään ja ylläpitämään henkilön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä sosiaalipalveluilla kuten toimeentulotuella ja sosiaalisilla toiminnoilla. Sosiaalisella toiminnolla tarkoitetaan esimerkiksi vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaa. Kunnan on lain mukaan järjestettävä vammaisten henkilöiden työllistymistä tukevaa toimintaa ja vammaisten henkilöiden työtoimintaa. Lain 27 d pykälässä tarkennetaan työllistymistä tukevan toiminnan olevan työhön sijoittumista edistävien kuntoutustoimien järjestämistä. Lain 27 e pykälä tarkentaa vammaisten henkilöiden työtoiminnan olevan toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää toimintaa. Työtoimintaa järjestetään työkyvyttömille henkilöille, joilla vammaisuuden vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua työhön ja joiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Vajaakuntoisten henkilöiden toimintakykyä ja palvelun tarvetta arvioidaan sosiaalihuollon palvelusuunnitelmaa tehtäessä, jolloin arvioidaan myös hänen tarpeensa päästä mukaan lain velvoittamaan työ- ja päivätoimintaan (Lampinen 2007, 127). Suomen perustuslain (731/1999) 18 pykälän mukaan kaikilla maassa asuvilla on oikeus hankkia toimeentulo valitsemallaan työllä ja ammatilla. Yhdenvertaisuuslaissa (21/2004) olevat perusoikeudet ovat linjassa perustuslakiin, sillä kummassakin laissa mainitaan, ettei ketään saa asettaa erilaiseen asemaan ilman perusteltua syytä. Mielestäni lain mukainen oikeus hankkia elanto on myös sitä, että vajaakuntoinen ihminen saa mielekäästä toimintaa, jos hän ei ole kykenevä työelämään.

Vuonna 1994 kehitysvammaisten palvelusäätiö perusti valtakunnallisen päivätoimintatyöryhmän tutkimaan ja kehittämään vaikeavammaisten päivätoimintaa. Työryhmä perustettiin, sillä päivätoiminnassa oli puutteita yksilön ja asiakaslähtöisyyden huomioon ottamisessa. Kehitystyötä tehtiin myös yhteistyössä kehitysvammaliiton kanssa. Tavoitteena oli kehittää päivätoimintaa entistä monipuolisemmaksi sekä herättää keskustelua erilaisista päivätoiminnan mahdollisuuksista. Työryhmä kehitti konkreettisia malleja, joissa pidettiin tärkeänä muistaa elämyksellisyys ja kokemuksellisuus. Muutama vuosi myöhemmin, vuonna 1996 sosiaali- ja terveysministeriö korosti kuntien vastuuta päivätoiminnan järjestämisestä. Taloudellisen laman takia kunnilla ei ollut varaa järjestää päivätoimintaa kehitysvammaisille, vaikka sen tärkeydestä puhuttiin paljon. (Leinonen 2002, 143 - 148.) Vesala (2003, 35, 63) tutki vuonna 1962 kehitysvammadiagnoosin saaneita ihmisiä ja heidän palvelujen käyttöönsä. Tutkimuksen mukaan noin kolmannes tutkituista oli ollut mukana työ- ja päivätoiminnassa 1980 - 90 -luvulla.

Vuonna 2007 vammaispalvelulakiin tehtiin muutos vaikeavammaisille tarjottavasta päivätoiminnasta, jolloin päivätoiminta muuttui ja yhdistyi työtoiminnan kanssa. Lakia muutettiin, sillä vammaisilla henkilöillä oli suuri syrjäytymisen riski sosiaalisista verkostoista henkisen tai fyysisen toimintarajoitteensa takia. (Kimpimäki 2008, 4; Päivätoimintaa ja... 2006; Lampinen 2007, 124 - 127.)

Järvenpäässä sijaitsee kolme työ- ja päivätoiminnan yksikköä, joista yksi on kunnan ja kaksi Eteva-kuntayhtymän. Järvenpään kaupunki perusti Järvenpäässä asuville lievästi- ja keskiasteisesti kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille oman työpajan vuonna 1995. Tällöin kaupunki päätti siirtää kyseiset asiakkaat Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymältä (nykyinen Eteva-kuntayhtymä) näiden palvelujen käyttäjiksi. Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymä jatkoi kuitenkin järjestämällä työ- ja päivätoimintaa vaikeasti kehitysvammaisille henkilöille. Aluksi kaupungin toiminnassa oli mukana toimintaterapeutti, joka katsoi, kuinka työkelpoisia asiakkaat olivat. Tämä oli Järvenpäässä ensimmäinen yksikkö, jossa toteutettiin kuntouttavaa työtoimintaa. (Hakulinen 2010, henkilökohtainen tiedonanto.)

Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan sisältö, henkilökunta ja toimintatavat sekä asiakaskohderyhmä muuttuivat vuoden 2006 aikana. Ennen muutoksia talossa oli vain neljä ohjaajaa: kaksi työtoiminnassa ja kaksi päivätoiminnassa. Tämän jälkeen ohjaajia on palkattu kolme, joista yksi oppisopimuksella ja yksi vastaava ohjaaja. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajat ovat koulutukseltaan sosiaali-ohjaajia, sosionomeja ja lähihoitajia. Talentia Ry. (2005, 8) on määritellyt sosiaalialan ohjaajan tehtäväksi muun muassa edistää asiakkaan osallisuutta, joka lisää henkilön vaikuttamista itseään koskeviin asioihin ja päätöksiin. Ohjaajan on keskityttävä työssään asiakkaan ja muun työyhteisön vahvuuksien ja kehityshaasteiden löytämiseen ja niiden vahvistamiseen. Työ on myös asiakkaan henkilökohtaisten vahvuuksien tunnistamista ja kehittämistä. Tällä tavoin kuntoutuvana asiakkaana olevan henkilön vaikutusmahdollisuuksia yhteiskunnan jäsenenä pyritään vahvistamaan.

Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa asiakkaita on kirjoilla yli 70. Toiminta jakautuu valmennus-, ryhmä-, työ- ja ulkopuoliseen toimintaan sekä asuntolaan. Ensisijaisena tehtävänä vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalla on tehdä työllisyyttä tukevaa toimintaa. Tämä tarkoittaa työhön sijoittumista edistävien kuntoutus- ja tukitoimien järjestämistä eläkettä tai vastaavaa tuloa saaville henkilöille. Kuntoutuvan asiakkaan kanssa tehtävässä palvelusuunnitelmassa kartoitetaan niin asiakkaan kuin lähettävän tahon tavoitteet, tarpeet ja toiveet, jotka yritetään mahdollisimman realistisesti toteuttaa. Parhaimmillaan asiakas voi päästä työharjoitteluun ja koulutautua esimerkiksi oppisopimuksella. Työharjoittelujen kesto on yleensä kuukaudesta vuoteen. Asiakkaan tekemällä työharjoittelulla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 § 1 momentin 7 kohdan ja 27 e pykälän mukaista tavallisella

työpaikalla tapahtuvaa työtoimintaa. Asiakas on kuitenkin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakas myös työharjoittelunsa aikana. (Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta 2010.)

Suomessa työtoiminnassa oleville vajaakuntoisille asiakkaille maksetaan keskimäärin viisi euroa päivässä työosuusrahaa. Järvenpäässä työosuusraha tunnetaan kannustusrahana, mikä on kuntoutuvan asiakkaan palkkio päivän työstä. Useimmissa Suomen työkeskuksissa kannustusraha jaetaan työtoiminnan suorittamisperusteiden mukaan työosuusrahana, mutta Järvenpäässä tästä on luovuttu ja kannustusrahaa maksetaan kaikille asiakkaille läsnäolon perusteella. Tämä juontuu asiakkaan yksilöllisistä tavoitteista ja tarpeista heidän osallistuessaan niin työ- kuin päivätoimintaan. Kannustusraha rakentuu kolmesta eri osasta: asiakas saa alle neljän tunnin osallistumisesta lounaan, yli neljän tunnin läsnäolosta lounaan lisäksi 2€/päivä ja vastuuhenkilönä toimimisesta lounaan lisäksi 4€/päivä. Vajaakuntoinen asiakas, joka työskentelee talon ulkopuolella, eikä kykene saapumaan ruokailuun, saa lounasta vastaavan rahasumman työpäivältä. (Työ- ja päivätoiminta n.d.; Selvitys kannustusrahauudistuksesta 2006.)

2.3 Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakaskunta

Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaisiin kuuluvat invalidit, kehitysvammaiset ja mielenterveydellisistä häiriöistä kärsivät ihmiset. Lampisen (2007, 27) mukaan vammaisuus perustuu ihmisen psyykkiseen tai fyysiseen erilaisuuteen suhteessa valtaväestöön. Hänen mielestään kyse on aina yksilöllisestä haitasta, ei sairaudesta, sillä sairaus on paheneva tai paraneva tila. Vammaisuus on pysyvä tila, jonka ilmiasu ja vaikeusaste voivat muuttua. Vammaisuudessa ei ole kyse työkyvyttömyydestä, taloudellisesta eikä sosiaalisesta huono-osaisuudesta.

Kehitysvammainen on henkilö, jonka henkinen toiminta on häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi. Kehitysvammaisuus määritellään nykyään toimintakyvyn laaja-alaiseksi rajoittuneisuudeksi. Se on yläkäsite eri tavoin ilmeneville ja erilaisista syistä johtuville vaikeuksille oppia ja ylläpitää päivittäiseen elämään liittyviä toimia. Älyllisten toimintojen rajoitukset tarkoittavat, että kehitysvammainen henkilö pystyy ymmärtämään vain pienen määrän tietoa kerralla. Kehitysvammaisuudelle on normaalia huomattavat rajoitukset adaptiivisen käyttäytymisen taidoissa. Adaptiivisella käyttäytymisellä tarkoitetaan sellaisia sosiaalisia ja käytännön taitoja, joita ihminen tarvitsee päivittäin. Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan ihmisen kykyä muodostaa ja ylläpitää ystävyyssuhteita sekä ymmärtää oikean ja väärän eron. Käytännöllisillä taidoilla tarkoitetaan ihmisen kykyä huolehtia omasta hygieniastaan ja hänen vapaa-aikaan ja työntekoon liittyviä toiminnallisia taitoja. (Terveyskirjasto n.d.; Kehitysvammaisuuden määrittelmä 2008.)

Kehitysvamma todetaan aina ennen 18 vuoden ikää ja yleensä ensimmäisten elinvuosien aikana, jolloin lapsen kehitys ei etene normaalisti. Se on este normaalina pidetylle oppimiselle elämänkaaressa. Terveeseen tunne-elämän kehitykseen se ei kuitenkaan vaikuta. Kehitysvammaisen toimintakyky ja rajoitukset on suhteutettava hänen toimintaympäristöönsä. Kehitysvammaisen henkilö voi olla toimintakykyinen tutussa ympäristössä ja tuttujen ihmisten ympäröimänä, mutta hänen vammaisuuteensa liittyvät rajoitukset voivat näkyä vieraissa paikoissa ja vieraiden ihmisten keskuudessa. (Kehitysvammaisuuden määritelmä 2008.)

Kehitysvammaisten erityishuoltolain (519/1977) mukaan erityishuoltoa tulee antaa sille, jonka henkinen tai fyysinen kehitys on häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä tulleen sairauden tai vamman vuoksi. Tämän lain tarkoituksena on edistää kehitysvammaisen henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoistaan. Lisäksi laki edistää kyseisen henkilön toimeentuloa ja sopeutumista yhteiskuntaan. Lain mukaan erityispalveluita ovat muun muassa tarpeellinen ohjaus ja toiminnallinen valmennus, henkilökohtaisten apuvälineiden hankkiminen, yksilöllinen hoito ja huolenpito sekä perheenjäsenten ja läheisten ohjaus ja neuvonta.

Sellaista vammaisuutta, joka haittaa ihmisen toimintakykyä, on Suomessa viidellä prosentilla väestöstä. Vaikeavammaisuutta, jossa vamma aiheuttaa yhden tai useampia elämää haittaavia tilanteita, esimerkiksi hankaloittaa WC:ssä käyntiä ja ruokailua ja aiheuttaa pitkäaikaista riippuvuutta toisesta ihmisestä, on Suomessa alle prosentti. (Lampinen 2007, 31.) Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaista 56 % on lievästi- tai keskiasteisesti kehitysvammaisia. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta järjestää heille mahdollisuuden tuettuun työllistymiseen, työtoimintaan tai päivätoimintaan, jossa he yhdessä muiden asiakkaiden kanssa pitävät yllä sosiaalisia taitojaan ja kontaktejaan.

Mielenterveydelliset häiriöt ovat suurin kansansairaus Suomessa. Mielenterveys on termi, joka rakentuu persoonan kasvusta ja kehityksestä. Se on osa yleistä terveyttä ja hyvinvointia ja siihen liittyy aina ihmisen ja ympäristön välinen suhde. Mielenterveyden horjumisen mielletään yhteiskunnassamme häpeälliseksi, varsinkin jos kyse on omasta suvusta. (Lahti 2003, 90; Noppari, Kiiltomäki & Pesonen 2007, 18; Sirola 1999, 57.)

Mielenterveyslaki (1116/1990) ei velvoita kuntia järjestämään mielenterveyskuntoutujille työ- ja päivätoimintaa. Lain 4 pykälä viittaa siihen, että palveluita järjestetään tarpeen mukaan ensisijaisesti avopalveluina. Yleensä mielenterveyskuntoutujat kuuluvat asiakkaina kuntien työllisyyttä parantavien yksiköiden alaisuuteen, jotka tekevät aktivointisuunnitelmaa avuksi käyttäen kuntouttavan työtoiminnan suunnitelman. Mielenterveyskuntoutujat kuuluvat myös

klubitalojen jäsenyyteen, joissa toimii työvalmentajia auttamassa heitä mahdollisesti pääsemään takaisin työelämään. Yllä mainittuihin paikkoihin osallistuvilla mielenterveyskuntoutujilla ei ole eläkepäätöstä, mikä tulee olla osallistuessa vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaan.

Mielenterveyden edistäminen on toimintaa, jonka avulla tuetaan ihmiselle tärkeitä sosiaalisia, yhteiskunnallisia ja ympäristöolosuhteita. Mielenterveyden häiriöiden ehkäiseminen ja mielenterveyden edistäminen kulkevat limittäin, sillä tavoitteina on mielenterveysriskien vähentäminen ja ihmisen selviytymisen vahvistaminen. Mielenterveyttä edistävät toiminnot voidaan jakaa ihmisen yksilöllisten tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. (Immonen 2005, 23.) Työ- ja päivätoiminta on mielenterveyttä edistävää toimintaa.

Työyhteisö ja mielekäs työ ovat merkittäviä tekijöitä mielenterveyttä ajatellen. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen verkosto vaikuttavat ihmisen fyysiseen ja mielenterveyteen. Jopa puolet työkyvyttömyyseläkkeistä myönnetään mielenterveydellisistä syistä. (Noppari ym. 2007, 24 - 25; Lahti 2003, 90.) Esimerkiksi työpaikkakiusaaminen ja työstressi saattavat nujertaa ihmisen mielen. Väsymystä tai uupumusta ei huomata tarpeeksi ajoissa. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta on paikka, johon mielenterveyskuntoutujien on helppo saada tekemään työtoimintaa ja jossa on yksilöllisesti heidän tasolleen sopivan kevyttä tekemistä.

Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa on otettu mielenterveysasiakkaiden tarpeet huomioon eriyttämällä heille omaa toimintaa muista paikan asiakasryhmistä. Heille järjestetään kaksi kertaa viikossa koko työpäivän kestävä mielenterveyskuntoutujien vertaistukiryhmä, jossa he tekevät yhdessä esimerkiksi ruokaa ja retkiä. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan mielenterveyskuntoutujien pyynnöstä vertaistukiryhmässä on ainoastaan mielenterveyskuntoutujia. Näin esimerkiksi yksilöiden toiveet on huomioitu ryhmää koottaessa. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta on paikka, joka estää eläkepäätöksen saaneita mielenterveyskuntoutujia syrjäytymästä vielä pahemmin, kuin he ovat jo syrjäytyneet. (Hakulinen 2010, henkilökohtainen tiedonanto.)

Mielenterveyskuntoutajat ovat toiseksi suurin asiakaskunta Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa. Heitä on noin 26 prosenttia kaikista asiakkaista. Syy, miksi mielenterveysasiakkaat ovat edelleen vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa on se, ettei heillä ole muuta paikkaa. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa olevien mielenterveysasiakkaiden toimintakyvyn taso on hyvin heikko, jolloin klubitalokaan ei ole heille sopiva paikka. Nämä asiakkaat lasketaan vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa vaikeasti vammaisiksi. Vaikean vamman ei tarvitse olla henkistä jälkeenjääneisyyttä tai fyysistä vammaa, vaan se voi olla myös ihmisen mielessä. (Hakulinen 2010, henkilökohtainen tiedonanto.)

Liikuntarajoitteiset eli invalidit ovat yleensä heterogeeninen ryhmä, sillä heillä ei ole muuta yhdistävää tekijää kuin jokin fyysinen liikuntarajoite tai vamma. Yleisimpiä liikuntavammoja ovat lihassairaudet, aivovamma, raaja-amputaatio ja CP-vamma. (Talvela & Matero 2004, 253.) Vuonna 1995 arvioitiin liikuntavammaisuuden olevan yleisin vammaisuuden muoto Suomessa. Pitkäaikaista liikuntavammaa aiheuttavat yleisimmin kolarit ja synnynnäiset kehityshäiriöt. Liikuntavammaiseksi luokitellaan ihminen, joka ei pysty liikkumaan ilman toisen ihmisen tai välineen apua. (Työterveyslaitos 2001, 3; Talvela & Matero 2004, 253.)

Työpaikoilla liikuntavamma ja liikkumisapuvälineen käyttö voivat rajoittaa muun muassa liikkumisnopeutta, ulottumista esineisiin ja molempien käsien käyttöä esimerkiksi tavarankantoon. Työnantajan kuuluu karsia mahdolliset työtä estävät haitat, kuten ovien listat, jos työpaikalla on töissä tai asiakkaina liikuntarajoitteisia henkilöitä. (Työterveyslaitos 2001, 20). Esimerkiksi pienet hissit ja kapeat käytävät voivat tuottaa vaikeuksia liikuntarajoitteiselle kuten pyörätuolissa tai kepeillä liikkuvalla henkilöllä. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa invalidit ovat pienin asiakaskunta. Heitä on noin 18 prosenttia kaikista asiakkaista.

3 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa käsittelen tutkimusprosessia asiakastyytyväisyyslomakkeen rakentamisen lähtökohdista asiakastyytyväisyyslomakkeiden viimeisiin muokkauksiin asti. Avaan tutkimustehtäväni ja kerron, kuinka tämän työn tarkoitus lähti asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämisestä Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaan. Käyn läpi myös eettisyyttä ja kehittämistehtäväni tutkimusotteita, joita ovat tapaustutkimus ja kehittävä työtutkimus. Lisäksi avaun triangulaatiota aineiston analyysimenetelmänä.

Vastuu työn eettisyydestä ja tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu ensisijaisesti tutkimuksen tekijälle. Rehelliset toimintatavat, yleinen huolellisuus ja tarkkuus, eettisesti kestävä tiedonhankinta ja tutkimusmenetelmät sekä avoimuus julkistamisessa ovat avaimet hyvään ja eettiseen tutkimukseen. Ammattietiikka on oman ammatillisuuden ja työn pohtimista sekä valmiutta arvioida työtänsä ja työtapojansa eettisesti. Eettisyys on oikean ja väärän erottamista. Sosiaalialalla on erityinen suhde etiikkaan ja eettisyyteen, sillä sosiaalialan ammattilaisella on mahdollisuus vaikuttaa vahvasti asiakkaan elämään. (Laurea - ammattikorkeakoulu 2009; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002; Leino-Kilpi & Välimäki 2003, 288; Talentia ry. 2005, 5 - 6.)

Tutkimuksen eettisyys jakautuu tutkimuksen aikana moniin eri näkökulmiin. Ensimmäisen kerran eettisyyttä tarkastellaan pohdittaessa tutkimuksen aihetta, rajausta,

tutkimuskysymystä ja teoriaa, joka liittää kaikki yhteen. Seuraavaksi etiikka tulee esille, kun saatua tietoa suhteutetaan tutkimuskohteeseen ja aineiston hankinnan eri vaiheisiin. Kolmantena etiikkaa tulkitaan, kun pohditaan saadun aineiston analyysia, tulosten tulkintaa ja esittämistä. Eettisyys on tutkimuksessa koko ajan läsnä. Eettisesti kestävä tutkimus tarkoittaa tutkijan pohtineen tutkimusprosessin aikana tekemiensä ratkaisujen kestävyyttä tutkimuksen valmistumisen jälkeenkin. (Pohjola 2007, 11 - 12.) Pohdimme vastaavan ohjaajan kanssa, kuinka tärkeää on ilmoittaa kehittämistyön tapahtumapaikka. Mietimme myös, onko tärkeää pitää paikka salassa juuri kuntoutuvia asiakkaita varjellaksemme. Päädyimme lopulta tulokseen, ettei asiakkaiden identiteetit paljastu paikan nimen käyttämisellä tässä työssä. Lisäksi paikan nimen julkiantaminen lisää mielestäni työn laatua.

Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalle kehittämäni asiakastyytyväisyyskyselyn muotoutumiseen vaikutti vahvasti yksikön tavoite pyrkiä kehittämään palvelua lomakkeen avulla. Työ- ja päivätoiminnan arvoja ovat asiakkaan tavoitteiden ja tarpeiden huomioon ottaminen yksilöllisiä toimintasuunnitelmia laadittaessa, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus sekä talouden tasapaino. Toiminnassa korostetaan aina ennaltaehkäisyä, sillä se on yksi osa kuntoutuvien asiakkaiden hyvinvointiprosessin toteutumista. Toiminnallisena päämääränä on asiakkaan aktiivisuus ja osallistuminen palveluun, joka edistää ja ylläpitää hänen hyvinvointiaan. Tarjottu työ- ja päivätoiminta on osa kuntoutuvan asiakkaan hyvän elämänlaadun mahdollistavaa prosessia. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan tavoite on pitää kuntoutuvat asiakkaat tyytyväisinä saamiinsa palveluihin. (Työ- ja päivätoiminnan esittely 2008.) Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan toimintasuunnitelmaa laadittaessa asiakkaiden mielipiteillä on paljon arvoa, sillä muuten työ- ja päivätoiminnan laadulliset tavoitteet ja arvot eivät toteudu.

3.1 Tutkimustehtävä

Kehittävämiseen pyrkivän opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalle heidän asiakaskunnan tasoa vastaava asiakastyytyväisyyslomake. Apuna kehittämisessä käytettiin kaupungin alkuperäistä asiakastyytyväisyyslomaketta (liite 1). Asiakastyytyväisyyslomakkeen oli tarkoitus tulla Järvenpään kaupungin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan sisäiseen käyttöön. Kehitetyn asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla toivoin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan työntekijöiden pystyvän vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin sekä kehittämään laadullisesti omaa työtään. Lomakkeen tarkoituksena oli mitata vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyttä ja tukea toiminnan edelleen kehittämistä. Kehitin asiakastyytyväisyyslomaketta yhdessä työ- ja päivätoiminnan työyhteisön ja kuntoutuvien asiakkaiden kanssa.

Tutkimustehtäväni konkretisoin seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä ongelmia alkuperäisen asiakastytyväisyyslomakkeen toimivuudessa oli?
- Miten alkuperäisen asiakastytyväisyyslomakkeen toimivuutta piti parantaa?
- Miten alkuperäisen asiakastytyväisyyslomakkeen toimivammaksi kehittäminen onnistui?

3.2 Tutkimusotteet

Tutkimuksen teossa käytetään yleensä yhtä kolmesta perinteisestä tutkimusstrategiasta eli tutkimusotteesta. Näitä ovat kokeellinen-, survey- ja tapaustutkimus. Kokeellisessa tutkimusstrategiassa tutkija mittaa yhden käsiteltävän muuttujan vaikutusta toiseen muuttujaan. Pääpiirteitä tässä ovat näytteen valitseminen ja sen kokeileminen erilaisissa olosuhteissa. Survey-tutkimuksessa kerätään tietoa standardoidussa muodossa ihmisjoukolta. Tyypillistä on otoksen ottaminen ja aineiston kerääminen yksilöittäin käyttäen kyselylomaketta. Aineistolla pyritään kuvaamaan, vertaamaan ja selittämään ilmiöitä. Tapaustutkimuksessa etsitään yksityiskohtaista tietoa yksittäisistä tapauksista. Pääpiirteenä on valita tapaus tai tilanne, jota tutkitaan sen luonnollisessa ympäristössä. Aineistoa kerätään muun muassa havainnoimalla, haastatteluilla ja dokumentteja tutkien. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 125 - 126.) Koska opinnäytetyöni on kehittämiseen pyrkivä tutkimus, käytin tutkimusotteen perustana kehittävää työntutkimusta ja sitä tukevana tutkimusotteena tapaustutkimusta.

Kehittävä työntutkimus on suomalainen lähestymistapa organisaatioiden tutkimiseen ja kehittämiseen. Perustana on käytetty L. S. Vygotskyn, A. N. Leontjevin ja A. R. Lurian alkuun saattamaa kulttuurihistoriallista teoriaa. On yleistä, että yhteiskuntatieteissä yksilö ja yhteiskunta nähdään erillisinä, mutta toiminnan teorian käsite linkittää nämä kaksi yhteen. Näin voidaan nähdä, kuinka yksilön tekemät valinnat vaikuttavat yhteiskuntaan ja sen toimintajärjestelmään. Kehittävä työntutkimus nähdään toiminnan teorian yhtenä erityisenä muotona ja sovelluksena työtoimintojen tutkimisessa. (Engeström 1995, 11.) Esimerkiksi yhden asiakkaan tyytymättömyys palveluihin voi vaikuttaa muihinkin asiakkaisiin negatiivisesti.

Kehittävällä työntutkimuksella on tutkimusotteena kolme vaatimusta. Ensimmäisenä sen tulee asettaa ihmisten yhteisölliset toimintajärjestelmät kulttuurisine ristiriitoineen ja välineineen keskipisteeseen. Toisekseen sen tarkoituksena on avata ekspansiivisen eli laajentuvan oppimisen mahdollisuus oppia jotain, mitä ei vielä ole, sen sijaan että aina olisi vastaus valmiina. Kolmanneksi kehittävän työntutkimuksen vaatimuksena on olla enemmän kuin vain tapahtumien tarkkailua. Tarkoituksena on päästä mukaan tutkittavaan yhteisöön, kertomaan yhteisön mahdollisista ristiriidoista ja kehittämisehdotuksista sekä kertoa mahdollisista

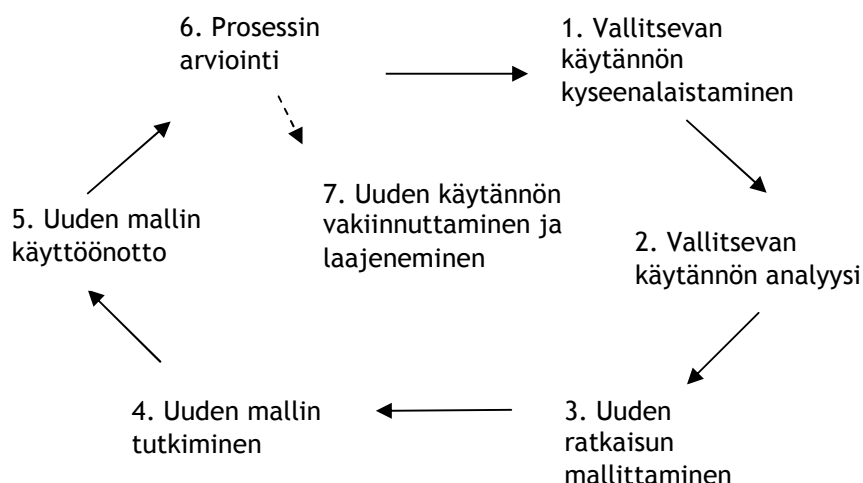
välineistä parantaa menetelmiä ja sen kautta mahdollisesti yhteisöä. (Engeström 2004, 154 - 155.) Mielestäni asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämisessä tulevat esille kaikki nämä kolme vaatimusta. En olisi voinut aloittaa asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämistä, jos en olisi saanut kehittämiseen mukaan Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajia ja asiakaskuntaa. En olisi saanut lomakkeista asiakkaille toimivia, jos en olisi oppinut ajattelemaan juuri heidän tavallaan. Lisäksi mielestäni asiakastyytyväisyyslomakkeiden rakentaminen kehittää työyhteisön laatua ja saattaa parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Kehittävä työntutkimus on eri paikoista saatujen aineistojen yhteensovittamista, josta on syntynyt hyviä sovelluksia (Suomen akatemia 1990, 42). Kehittävä työntutkimus on muutosstrategia ja osallistuva lähestymistapa, jossa työntekijä analysoi ja muuttaa omaa työtään. Kehittävä työntutkimus muokkaa työyhteisön sisällä välineitä toiminnan erittelyyn ja uusien mallien suunnitteluun. Se kohdistuu laadullisiin muutoksiin työpaikalla. Kyseenalaistaminen, analysointi, uusien työmallien tekeminen ja niiden tutkiminen ovat tyypillisiä ekspansiiviselle eli laajentuvalle oppimiselle, jota käytetään kehittävässä työntutkimuksessa. (Engeström 1998, 12, 87; Engeström 2004, 60). Kehittämäni asiakastyytyväisyyslomakkeet ovat juuri näitä välineitä, joilla työntekijät analysoivat ja mahdollisesti muokkaavat työtään.

Kehittävässä työntutkimuksessa tutkijalla on kolme roolia. Ensin aktiivisena tapahtumiin osallistujana, toisena tapahtumien tallentajana ja kriittisenä erittelijänä ja kolmanneksi omien tekojen ja tulkintojen reflektiivisena arvioijana. Tämä reflektiivisyys tarkoittaa tutkijan saamaa palautetta ratkaisuihistaan ja hänen eritellessään työskentelyään tutkimuksen lopuksi. Tutkija ei voi pelkästään kuvata omia tunteitaan, vaan hänen pitää osata analysoida ajatuksiaan ja toimiaan yhtäläillä kuin itse tutkimuksen aineistoa analysoidessaan. (Engeström 1998, 125 - 126.)

Kehittävässä työntutkimuksessa häiriöt nähdään toiminnassa kehittämisen ja muutoksen lähtökohtina eikä ongelmina, jotka pitää saada mahdollisimman nopeasti pois (Puolakka 2009, 7 - 8). Tämä on yksi ekspansiivisen oppimisen lähtökohdista. Ekspansiivisessa oppimisessa organisaatio erittelee ja arvioi työn arvoja ja normeja, joiden kautta se rakentaa uuden toimintamallin, jonka se ottaa käyttöönsä. Ekspansiivisen oppimisen tuntomerkkinä pidetään sitä, että osallistuvien organisaatioiden toiminnan kohde laajenee. Kohteen laajeneminen tapahtuu neljässä eri tasossa: ensimmäinen on aikataso, toinen paikan ja tilan taso, kolmas vastuun ja moraalien taso sekä neljäs kehityksen ulottuvuuden laajentamisen taso. Ekspansiivinen oppiminen kulkee eteenpäin moniaskelisenä kehänä, eli oppimissyklinä. Tässä syklissä törmätään usein vaikeuksiin, jotka voivat hidastaa kehitystä viemällä ekspansiivisen oppimisen spiraalin muotoiseen sykliin, jolloin tehtävän työstö lähtee alusta. Nämä oppimissyklin vaiheet tunnetaan myös oppimistekoina, joita ovat muun muassa

kyseenalaistaminen, analyysi, mallittaminen ja mallin tutkiminen. Vaikka oppimisteot ovat organisaatiossa yhteisiä, se ei tarkoita, että kaikki osallitujat olisivat samaa mieltä. Ekspansiiviselle oppimiselle on normaalia erilaisten näkökulmien törmäykset ja niistä väittelyt. Nämä ristiriidat ovat ekspansiivisen oppimisen voimanlähde, sillä se on kehityksen välttämätön ominaispiirre. (Engeström 2004, 59 - 63.)



Kaavio 1: Ekspansiivinen oppimissykli ja oppimisteot (Vrt. Engeström 2004)

Asiakastyytyväisyyslomakkeiden kehittämiseen pyrkivä opinnäytetyöni on kulkenut ekspansiivisen oppimissyksin (kaavio 1) mukaisesti. Ensimmäisessä vaiheessa oli kyse vallitsevan käytännön kyseenalaistamisesta. Tässä vaiheessa sain tehtäväkseni kehittää asiakastyytyväisyyslomakkeen, joka oli samassa linjassa vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden kanssa. Sain käsiini vanhan asiakastyytyväisyyslomakkeen, joka oli perustana tulevalle lomakkeelle. Toisessa vaiheessa vallitseva käytäntö analysoitiin, eli etsin alkuperäisestä lomakkeesta (liite 1) työ- ja päivätoiminnan ohjaajien avustuksella toimivia ja toimimattomia kysymyksiä. Kolmas kohta, eli uuden ratkaisun mallittaminen tarkoitti, että rakensin erilaisia versioita tulevista asiakastyytyväisyyslomakkeista, jotka muokkaantuivat lopulta tämän raportin liitteinä oleviin asiakastyytyväisyyslomakkeisiin (liite 3 & liite 4), joiden toimivuutta tutkittiin neljännen kohdan eli uuden mallin tutkimisen mukaisesti antamalla lomake sekä ohjaajille että kuntoutuville asiakkaille tarkastettavaksi. Viides kohta eli uuden mallin käyttöönotto tarkoitti tässä työssä, että teetimme kaikille asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn. Kuudennessa kohdassa prosessia arivoidessani huomasin kuitenkin lisää muokattavaa, josta lähdimme kiertämään kulkua uudelleen kohdasta yksi. Lopulta saimme asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 6 & liite 7) muokattua niin hyvin, että pääsimme viimeiseen, seitsemänten kohtaan uuden käytännön vakiinnuttamiseen ja laajentamiseen. Tulevaisuus näyttää, pitääkö uudelleen muokattuja asiakastyytyväisyyslomakkeita kehittää edelleen.

Lähikehityksen vyöhyke on tärkeä osa kehittävää työntutkimusta. Se on uuden toimintatavan aluetta, jossa nykyhetken toiminnan ristiriidat voidaan ratkaista. Tämä tarkoittaa, että uusien, kehitettyjen toimintatapojen tulee olla toiminnan historiallisen kehityksen puolesta mahdollista. Tämä ei tarkoita, että kaikki uudet muutokset olisivat lähikehityksen vyöhykkeen ratkaisuja, vaan ne voivat olla ainoastaan nykytoiminnan alueella tapahtuvia parannuksia ja korjauksia. Lähikehityksen vyöhykkeellä on hahmoteltu toiminnalle tavoiteltu uusi toimintajärjestelmä. Silloin kuvataan parasta tilannetta ristiriitojen ratkomisen jälkeen. Heikkoutena on sanottu olevan se, ettei tämä tilanne kuvaa vaihtoehtoisia ristiriitoja saati niitä ratkaisevia vaihtoehtoja. Kuvausta onkin pyritty monipuolistamaan ottamalla avuksi nelikenttä, jonka avulla voidaan hahmotella erilaisia hyviä kehityssuuntia. (Kehittävän työntutkimuksen metodologia 2010.) Kehittämiseen pyrkivässä opinnäytetyössäni lähikehityksen vyöhykkeellä pyrittiin valmiiden asiakastyytyväisyyslomakkeiden rakentumiseen. Ensimmäiset asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4) olivat lähikehityksen ensimmäinen kehitysvyöhyke ja valmiit asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 6 & liite 7) olivat toinen kehitysvyöhyke.

Kehittävää työntutkimusta soveltavat tutkimukset ovat aina tapaustutkimuksia. Laine, Bamberg ja Jokinen (2007, 9 - 11) mieltävät tapaustutkimuksen olevan myös tutkimusstrategia, sillä se sisältää useita eri tutkimusmenetelmiä. Tapaustutkimuksen päämääränä on kerätä mahdollisimman suuri aineisto tutkittavasta tapauksesta ja siksi siinä tulee esiin seuraavat kohdat: kokonaisvaltainen analyysi ilmenevästä tapauksesta, kiinnostus sosiaaliseen prosessiin, useiden aineistojen ja menetelmien käyttäminen ja tapauksen rajan hämäryys. Tapaustutkimuksen luonteeseen kuuluu, ettei kohdetta määritellä ennalta, vaan tapahtuman kulkua selvitetään laajan aineiston avulla. Keskeinen aineisto on kvalitatiivista, mutta myös kvantitatiivinen aineisto on mahdollista. Heidän mielestään tapaustutkimuksen päämääränä on ymmärtää tutkittavaa tapausta. Opinnäytetyöni ja kehittämistehtäväni laaja aineiston analyysimenetelmien kirjo johtuu juuri tapaustutkimuksen pääpiirteestä kerätä mahdollisimman suuri aineisto tutkittavasta tapauksesta eli asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämisestä ja siinä onnistumisen tutkimisesta.

Tapaustutkimuksella on useita määritelmiä. Bergin (2006, 283) esittämän määritelmän mukaan tapaustutkimuksessa yritetään tutkia asiaa tai asioita järjestelmällisesti. Eriksson ja Koistinen (2005, 5, 13 - 14) kutsuvat sitä yksityiskohtaiseksi tutkimukseksi yhdestä asiasta tai asian yksityiskohdasta. He jatkavat tapaustutkimuksen olevan myös syvällisemmin laadullisen tutkimuksen havainnollistamista yhdellä tai useammalla tapauksella. Heidän mielestään on tärkeää, että tapaus osataan rajata sopivan kokoiseksi palaksi muusta kontekstista. Tapaus voi olla myös ilmiö tai prosessi, joka on vaikeampi määrittää kontekstiin. Saarela-Kinnunen ja Eskola (2007, 185) painottavat tapaustutkimuksessa olevan tärkeintä yksi kokonaisuus: tapaus.

Pääasia tapaustutkimuksessa on suoraan havaitut aineistot. Hyvänä esimerkkinä ovat keskustelut, sillä tällainen tuotos tulee suoraan toiminnasta. Tapaustutkimus huomioi myös niin sanotut hiljaiset vastaajat ottamalla heidät mukaan keskusteluihin ja havainnoimalla esimerkiksi heidän eleitään. Samalla tavalla tapaustutkimus antaa mahdollisuuden mielipiteiden vaihtuvuuteen ilman pelkoa tutkimuksen paikkansapitävyyden vähenemistä. (Argyris 2000, 61 - 66.) Otin huomioon jokaisen työntekijän ja asiakkaan yksilönä sekä kaikki lomakkeita koskevat keskustelut osaksi opinnäytetyötäni. Vaikka en päässyt mukaan jokaiseen mahdolliseen lomakkeentäyttötilaisuuteen, pystyin tutkimaan lomakkeista merkkejä epäroinneistä, kysellä ohjaajilta mielipiteitä ja keskittyä esimerkiksi heidän eleisiinsä keskustelun aikana. Lisäksi pyysin työntekijöitä antamaan palautteen lomakkeella (liite 5) kehittämieni asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 3 & liite 4) toimivuudesta.

3.3 Aineiston analyysimenetelmät

Aineistonani oli kehittämieni ja vajaakuntoisten asiakkaiden täyttämiä asiakastyytyväisyyslomakkeita (liite 3 & liite 4) sekä ohjaajien täyttämiä lomakkeita (liite 5), joista sivuja kertyi yhteensä lähes 300. Aineistona oli myös omia havaintoja kymmenen viikon harjoittelustani ja opinnäytetyöni aikana tapahtuneista käynneistä Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa. Tämän lisäksi minulla oli tietokoneella Excelille taulukoidut asiakaskyselyiden tulokset ja paperille kirjaamani muistiinpanot, joita vertailin keräämäni materiaalin kanssa.

Aarnoksen (2007, 172) mielestä havainnointia pidetään yhtenä tärkeänä osana tutkimusta, varsinkin, jos tutkimuskohde on vieras. Laine (2007, 29) pohtii omien havaintojen ja kokemusten syntyvän vuorovaikutuksesta todellisuuden kanssa, josta ihmistä ei voi tutkia irrallisena osana. Mielestäni tämä pätee myös tutumpaan ympäristöön. Havainnointi kertoo, toimiiko ihminen omien kertomustensa mukaan. Se sopii hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. Havainnointi on menetelmänä monipuolista ja mielenkiintoista tietoa antava. Joissakin tilanteissa voi olla vaikeaa tallentaa tietoja heti, jolloin tutkijan pitää luottaa muistiinsa.

Havainnoinnin menetelmiä on useita, mutta niitä voi kuvata kahdella eri jatkumolla, joiden ääripäät ovat systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi on jäseneltyä, jossa havainnoija on ulkopuolinen tilanteesta. Osallistuva havainnointi on vapaasti tilanteissa muotoutuvaa ja havainnoija on osa havainnoitavaa ryhmää. Osallistuva havainnointi on tyypillisesti sellainen, jossa tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla toimintaan mukaan. Osallistuva havainnoija tekee tutkittavalle ryhmälle selväksi, että hän on tutkimassa ryhmää. Tämän jälkeen tutkija pyrkii luomaan hyvät suhteet tutkittaviin

henkilöihin. Havainnointi voi kohdistua myös rajattuihin kohteisiin ympäristön sisällä. Tärkeää on muistaa, että havainnot ja omat tulkinnat tulee pitää erillään. (Hirsjärvi ym. 2006, 201 - 206.) Miellän oman havainnointini osallistuvaksi, sillä olen ollut tutustumassa ja osallistumassa paikan toimintaan kymmenen viikon harjoittelun ja opinnäytetyöni ajan ja sen aikana tutustunut niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin, tiloihin ja yleisesti vajaan kymmenen työpäivän toimintaan.

Käytin kehittämiseen pyrkivän opinnäytetyöni analyysimenetelmänä triangulaatiota. Laine, Bamberg ja Jokinen (2007, 24) kirjoittavat, kuinka triangulaatiolla voidaan syventää kokemusperäistä ja käsitteellistä ymmärrystä tapauksen eri puolilta. Heidän mielestään kaikki löydöt ja johtopäätökset täydentävät toisiaan, jos yhtenäisyyksiä löytyy tarpeeksi. Aineistotriangulaatiossa kerätään aineistoa eri lähteistä eri tavoilla. Heikkilän (2002, 16) mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää lukumääriin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Kiviniemi (2007, 70) kertoo kvalitatiivisen tutkimuksen olevan prosessi, joka rakentuu aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkintojen kautta. Tutkiessani asiakastyytyväisyyslomakkeen toimivuutta käytin aineistona erilaisia lomakkeita ja tekemiäni havainnoiteja.

Triangulaatiivisen tutkimusasetelman perustavoite on tutkimuksen luotettavuuden lisääminen ja mahdollisimman laajan kuvan saaminen tutkittavan aiheen eri näkökulmista. Triangulaatiolla lisätään kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta. Triangulaatiota on neljä eri päätyyppiä: aineisto-, tutkija-, teoria- ja metodologinen triangulaatio. Aineistotriangulaatiossa käytetään erilaisia kvalitatiivisia ja/tai kvantitatiivisia aineistoja. Tämä triangulaatio on yleisin triangulaation muoto, koska sen voi tehdä yksi tutkija. Tutkijatriangulaatiossa useammat tutkijat toteuttavat samaa tutkimusta joko koko tutkimushankkeen ajan tai sen eri vaiheissa. Paras tutkijatriangulaation toteuttamistapa on yksi- tai monitieteinen tutkijaryhmä, jonka jäsenet tekevät tutkimuksessa oman osan yksin tai pareittain. Teoriatrangulaatiossa ilmiötä tutkitaan tarkastelemalla sitä erilaisista teoreettisista lähtökohdista. Metodologisessa triangulaatiossa ilmiötä tutkitaan erilaisia aineistojen hankinta- ja analysointimenetelmiä soveltaen. Tämä on päätyypeistä kiistanalaisin, sillä yleensä pohditaan, voiko kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimustapaa yhdistää. Parhaimmillaan tämä triangulaatio on totuus- ja ihmiskäsitysten sekä aineistonkeruun ja analyysitapojen metodologista vuoropuhelua. Tärkeintä on löytää tutkimustehtävän, tutkimusmenetelmän ja teoreettisen viitekehyksen yhteensopivuus. (Viinamäki 2007, 176 - 185.)

Miellän käyttäväni kehittämistyössäni ja sen onnistumisen arvioinnissa pääasiassa aineistotriangulaatiota, mutta mielestäni käytän myös metodologista triangulaatiota. Tämä johtuu siitä, että aineistotriangulaatiossa käytetään erilaisia aineistoja kuten lomakkeet ja

muistiinpanot ja metodologisessa triangulaatiossa erilaisia metodeja kuten havainnointi ja kyselyt. Tämä usean triangulatiivisten tutkimusasetelmien käyttö johtuu mielestäni tapaustutkimuksen pääpiirteestä kerätä laaja aineisto käyttämällä useaa tutkimus- ja analyysimenetelmää.

3.4 Tutkimuksen prosessi

Aloitin kehittämiseen pyrkivän opinnäytetyöni keväällä 2009 tehdessäni ”Ammattityön ja palveluinnovaatioiden kehittäminen” -harjoittelua Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa. Harjoitteluuni liittyvä kehittämistehtävä oli rakentaa alkuperäisestä asiakastyytyväisyyslomakkeesta (liite 1) helpommin täytettävä ja ymmärrettävä lomake kuntoutuville asiakkaille. Vanha asiakastyytyväisyyslomake ei vastannut kuntoutuvien asiakkaiden tasoa. Kaupungilta tullut lomake oli kuntoutuville asiakkaille liian pitkä ja heidän oli vaikea ymmärtää lomakkeessa ollutta ammattisanastoa. Alkulan, Pöntisen ja Ylöstalons (2002, 128) mukaan lomakkeen tavoitteena tulisi olla se, että kysymykset ovat mahdollisimman samalla tasolla vastaajien arjen ja kokemusmaailman kanssa. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajien mukaan asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttäminen vei liikaa aikaa, sillä yhden lomakkeen täyttämiseen saattoi kulua jopa kaksi tuntia. Mielestäni toimivan ja tarkoituksenmukaisen asiakastyytyväisyyslomakkeen avulla ohjaajat saisivat helpommin selville, mitä heidän asiakkaansa halusivat vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalta. Tein paljon yhteistyötä ohjaajien ja kuntoutuvien asiakkaiden kanssa kysyen heidän mielipiteitään ja kuunnellen heidän ehdotuksiaan kehitysvaiheissa olevista asiakastyytyväisyyslomakkeista.

Työ- ja päivätoiminnassa käytetään apuna tarpeen vaatiessa vaihtoehtoisia kommunikaatiota. Vaihtoehtoisella kommunikaatiolla tarkoitetaan PCS-kuvien, viittomakielen ja tukiviittomien käyttöä sanojen tukena. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalla on käytössä Symbolikirjoitus 2000 -ohjelma, jolla voidaan tehdä vaikeimminkin vammaisille asiakkaille selkeä päiväohjelma. Päiväohjelma on koko ajan näkyvillä ja se käydään läpi aamunavauksessa vaihtoehtoisia kommunikaatiota avuksi käyttäen. Tämä päiväohjelmakalenteri on varsinkin päivätoiminnan vajaakuntoisilla asiakkailta käytössä. Koska asiakkailta oli jo entuudestaan käytössä vaihtoehtoisia kommunikaatiovälineitä, oli siis selvä, että niitä tuli käyttää apuna myös asiakastyytyväisyyskyselylomakkeessa.

Anttilan ja Iltasen (2000, 25, 53) mukaan asiakastyytyväisyys on opittuun pohjautuvia arviointeja ja tunteita. Heidän mielestään asiakastyytyväisyystutkimuksia tulee tehdä tietyn aikavälein, jotta tyytyväisyyden kehittymistä voidaan seurata. Samalla tutkimustuloksia voi käyttää laadun parantamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Kyselyjen tavoitteena on myös saada asiakkaiden toiveet ja tarpeet esille. Halusin päästä asiakastyytyväisyyslomakkeen

kehittämisellä yllä mainittuihin tavoitteisiin, kuten laadun parantamiseen ja kuntoutuvien asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden huomioon ottamiseen.

Aikaisemmin esittelemistäni tutkimustehtävää määrittävistä kolmesta kysymyksestä ensimmäisellä pyrin selvittämään, minkälaisia ongelmia alkuperäisessä asiakastyytyväisyyslomakkeessa (liite 1) oli. Selvittääkseni tämän aloitin tutkimuksen antamalla kaikille vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajille esikyselyn (liite 2), johon halusin saada heidän mielipiteensä siitä, millainen uusi ja toimiva asiakastyytyväisyyslomake olisi. Lisäksi halusin heidän kirjaavan, mikä alkuperäisessä asiakastyytyväisyyslomakkeessa toimi ja mikä ei toiminut. Esikysely oli lomakkeen kehittämisen kannalta erityisen tärkeää, sillä näistä vastauksista ymmärsin sen, mihin suuntaan lomaketta tuli kehittää ja millä konkreettisilla tavoilla sitä rakennetaan.

Toisessa kysymyksessä pyrin selvittämään, miten asiakastyytyväisyyslomaketta voitaisiin kehittää paremmin toimivaksi. Käytin kehittämisen pohjana alkuperäistä asiakastyytyväisyyslomaketta (liite 1), sillä vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajien mielestä alkuperäisessä lomakkeessa oli myös toimivia kohtia. Yhdestä asiakastyytyväisyyslomakkeesta muokattiin kaksi eri versiota: selkokielineen (liite 3) ja PCS-kuvilla varustettu selkokielineen (liite 4) asiakastyytyväisyyslomake. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaat täyttivät rakentamani asiakastyytyväisyyslomakkeet yhdessä yhteyshenkilö-ohjaajansa kanssa. Ohjaajat saivat ilmaista mielipiteensä ja ajatuksensa kehitetyistä asiakastyytyväisyyslomakkeista heille suunnatulla kyselylomakkeella (liite 5). Lomake jaettiin ohjaajille sen jälkeen, kun kuntoutuville asiakkaille suunnatun asiakastyytyväisyyslomakkeen (liite 3 & liite 4) täyttöaika umpeutui. He saivat kirjata, mitkä asiakastyytyväisyyslomakkeiden kohdat heidän mielestään toimivat ja mitkä eivät toimineet. Lisäksi ohjaajat saivat ilmaista, oliko heillä kehittämissuunnitelmia asiakkaille suunnatusta lomakkeista, kirjoittamalla vapaamuotoista palautetta lomakkeensa loppuun.

Kolmanteen kysymykseen vastaamiseksi pyrin selvittämään, kuinka hyvin lomakkeiden kehittäminen onnistui. Pohdin, olivatko asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4) sellaisia, kuin vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaat ja yksikön työntekijät odottivat niiden olevan. Tähän kysymykseen hain vastausta tutkimalla asiakkaiden asiakastyytyväisyyslomakkeita täyttäessään antamia vastauksia, havainnoimalla lomakkeen täyttämistä ja tapahtumapaikan ympäristöä sekä analysoimalla ohjaajien lomakkeiden (liite 5) vastaukset sekä trianguloimalla saatuja aineistoja keskenään.

Ammattityön ja palveluinnovaatioiden kehittäminen -harjoittelun alussa vietin paljon aikaa kuntoutuvien asiakkaiden kanssa seuraamalla heidän päiväryhtiänsä työ- ja päivätoiminnassa. Sain ohjattavakseni kerran viikossa liikuntaryhmän, olin mukana itseilmaisun tunneilla ja

työtoiminnassa lastaamassa pakattuja kuoria sekä neuvomassa uusia kuntoutuvia asiakkaita. Ollessani näiden asiakkaiden kanssa, sain hyvän kuvan siitä, millaisia ja minkä tasoisia kyvyiltään ja taidoiltaan he oikeasti olivat.

Kehittämistehtävän saatua teetin ohjaajille esitutkimuksen (liite 2), jonka tarkoituksena oli saada tietoa uudistuvan asiakastyytyväisyyslomakkeen rakenteesta ja ohjaajien mielipiteistä ja muutosehdotuksista. Ohjaajien vastausten analysoinnin jälkeen aloitin asiakastyytyväisyyslomakkeen teon, joka oli suunnattu kuntoutuville asiakkaille. Ensimmäisessä versiossa oli 17 kysymystä kolmen otsikon alla. Sain lyhennettyä lomaketta poistamalla siitä kaksi mielestäni turhinta kysymystä. Tässä vaiheessa annoin ohjaajille tarkasteltavaksi kaksi lomaketta, joihin he pystyivät kirjoittamaan ehdotuksia muutoksista. Erona lomakkeissa oli Likert-asteikon sisältö. Ohjaajat palauttivat minulle toisen lomakkeista, jolloin he olivat päättäneet, kumpi asteikko heistä olisi toimivampi asiakkaille. Muokkasin lomaketta lisää. Seuraava ongelma oli asiakastyytyväisyyslomakkeessa oleva ammattisanasto. Vastaavan ohjaajan avulla saimme muutettua sanoja helpommin ymmärrettäviksi ja opin paremmin ajattelemaan asiakkaiden tavoin.

Olin saanut asiakastyytyväisyyslomakkeen valmiiksi ensimmäisiä testauksia varten kuukauden muokkaamisen jälkeen. Päätin haastatella kuntoutuvia asiakkaita sen selkeydestä. Kysyin jokaisessa kysymyksessä ”mitä tämä tarkoittaa”. Vastaukset olivat hyvin eritasoisia: toiset ymmärsivät kysymykset hyvin ja toisille ne tuottivat suuria vaikeuksia. Tietojen luotettavuuden ja eettisyyden kannalta en voinut tehdä ohjailevia kysymyksiä, vaan kysymyksen tuli olla niin neutraali, että asiakas itse pystyi vastaamaan omin sanoin asiakastyytyväisyyslomakkeen toimivuudesta. Aholan (2007, 47, 56) mielestä lomakkeen kysymykseen vastaaminen on sosiaalinen ja psykologinen vuorovaikutustilanne, jonka tutkittua tietoa voidaan käyttää lomakkeiden kehittämiseen. Hänen mukaansa vastaajilla tulisi olla vastaamiseen vaadittava tieto, jotta he pystyisivät vastaamaan kyselyyn. Lisäksi lomakkeen kysymyksillä tulisi olla sama merkitys kaikille vastaajille. Senhetkisissä asiakastyytyväisyyslomakkeissa oli siis muokattavaa, sillä kaikki kuntoutuvat asiakkaat eivät ymmärtäneet kysymyksiä samalla tavalla. Myös Likert-asteikossa oli vielä muokattavaa. Ymmärsin, että kuntoutuville asiakkailta saisin erittäin tärkeää tietoa lomakkeen toimivuudesta. Saari (2009, 87 - 88) kirjoittaa tutkimuksessaan työttömien syrjäytymisen ehkäisyn kehittämisestä, kuinka tutkija ja muut yhteisölliseen käytännön kehittämiseen osallistuvat pyrkivät tasavertaisina muokkaamaan osaamista, käytäntöjä, rakenteita ja käyttämiään työvälineitä. Tämä tarkoittaa omassa kehittämiseen pyrkivässä työssäni juuri asiakastyytyväisyyslomakkeen rakentamista yhdessä kuntoutuvien asiakkaiden ja ohjaajien kanssa.

Annoin vielä lomakkeen ohjaajille, mutta heiltä ei tullut enää muokkausehdotuksia. Kuntoutuvilta asiakkailta sain kuitenkin edelleen paljon huomautettavaa lomakkeesta. Muokkasin lomaketta lisää asiakkaiden neuvoja kuunnellen. Tässä vaiheessa muokkaus oli oikeastaan hienosäätöä sanojen kanssa, mikä muodostui erityisen haasteelliseksi asiakkaiden eritasoisuuden vuoksi. Kuntoutuvista asiakkaista tuli tärkeä osa asiakastytyväisyyslomakkeen kehitystyötä.

Viimeisellä harjoitteluviikolla aloin Ihmetellä, miksi en ollut aikaisemmin sijoittanut lomakkeeseen osaa siitä, mitä asiakkaat haluaisivat lisää ja mitä vähemmän työ- ja päivätoiminnassa. Kysymyksen vaihtoehdoiksi tuli muun muassa musiikki, liikunta sekä taide - ja ilmaisu. Sain tehtyä samalla viikolla selkokielisen asiakastytyväisyyslomakkeen niin valmiiksi, että pystyin rakentamaan siitä PCS-kuvitetun version. Tärkeintä näissä kahdessa lomakkeessa oli, että ne tulitisiin ymmärtämään samalla tavalla selkokielellä ja PCS-kuvitettuna, sillä ne olivat saman asiakastytyväisyyslomakkeen kaksi erilaista versiota.

Lomake pitää antaa kohderyhmälle testattavaksi, vaikka se tehtäisiin kuinka huolellisesti tahansa. Testaamisen jälkeen tehdään tarpeelliset muutokset lomakkeen sisältöön. (Heikkilä 2002, 61.) Kävin testaamassa asiakastytyväisyyslomakkeet kolmella PCS- ja kolmella selkokielisellä lomakkeella elokuun 2009 ensimmäisellä viikolla. PCS-kuvitetussa lomakkeesta huomasin, että sanoja piti vielä tarkentaa ja osa kysymyksistä oli hyvin samankaltaisia. Tähän asiakastytyväisyyslomakkeeseen vastanneilla asiakkailla ei ollut mahdollista vastata yksin, vaikka lomake olisi rakennettu selkokielellä ja PCS-kuvilla avustamaan vastaamista. Näin ollen osalla asiakkaista oli ohjaaja vierellä auttamassa lomakkeeseen vastaamisessa. Minun tuli pohtia, oliko eettisesti oikein, että ohjaaja oli vierellä, tämä kun saattoi vaikuttaa asiakkaiden vastauksiin. Selkokielisessä lomakkeessa ei ollut paljoa muutettavaa itsessään. Testattavat ymmärsivät hyvin kysymykset yhtä testajaa lukuunottamatta. Tätä henkilöä kummututti muutama sana. Esimerkiksi ”monipuolinen” oli kyseisen vastaajan mielestä yhdessä tekemistä. Belson (1981) tutki 2 140 lomakkeen kysymysten ymmärrettävyyttä, joista hän löysi lopulta kuusi vaikeaa kysymystyyppiä. Nämä kysymystyypit aiheuttavat yleisimmin vaikeuksia lomakkeiden täytössä. Yksi näistä kuudesta tyypistä oli kysymykset, jotka sisältävät vaikeita ja tuntemattomia sanoja. (Ahola 2007, 62; Belson 1981.) Testaamalla asiakastytyväisyyslomakkeet pyrin poistamaan nuo vaikeat ja tuntemattomat sanat asiakastytyväisyyslomakkeista.

Testattuani asiakastytyväisyyslomakkeita aloin jälleen muokata niitä. Jotta lomakkeiden vastaukset olivat samaa tarkoitettavia sekä selkokieliselle (liite3) että PCS-kuvitetulle (liite 4) lomakkeelle, oli tärkeää, että kysymykset esiintyivät molemmissa lomakkeissa samanmuotoisina. Elokuun 2009 toisella viikolla asiakastytyväisyyslomakkeisiin oli tehty viimeiset muokkaukset.

Näissä asiakastyytyväisyyslomakkeissa oli viisi otsikkoa, jota kohden kysymyksiä oli yhdestä kahdeksaan kappaletta. Ensimmäinen kohta koski ohjaajia ja tämä sisälsi kolme kysymystä. Toisena kohtana oli yhteyshenkilö ja tässä kohdassa oli vain yksi kysymys. Kolmas kohta oli laajin osa ja se koski toiminnan saatavuutta ja laatua. Tässä kohdassa oli kahdeksan kysymystä, joista kaksi oli monivalintakysymyksiä. Neljännessä kohdassa tiedusteltiin työ- ja päivätoiminnan ympäristöstä ja viihtyvyydestä ja tässä kohtaa kysymyksiä oli kolme. Viimeinen kohta oli ”Lisää ajatuksia?”, johon asiakas sai vapaasti kirjoittaa työ- ja päivätoiminnasta ja palvelun toimivuudesta.

Kehitystehtävänä tekemissäni asiakastyytyväisyyslomakkeissa (liite 3 & liite 4) ei kysytty mitään henkilöön viittaavaa, sillä en kysynyt henkilöiden sukupuolta, ikää tai edes sitä, onko vastaaja kehitysvammainen, mielenterveyskuntoutuja vai invalidi. En mieltänyt näitä tietoja tärkeiksi työ- ja päivätoiminnan laadun tai kuntoutuvien asiakkaiden kannalta, vaikka mielenkiintoista olisikin ollut tietää sukupuolen väliset tai asiakkuuden syynä olevat erot. Toisaalta asiakas ei välttämättä ollut kehitysvammainen, invalidi tai mielenterveyskuntoutuja, vaan osalla heistä saattoi olla kaksoisdiagnoosi.

Elokuun 2009 toisella viikolla kävin ensimmäisessä lomakkeentäyttötilaisuudessa, joka oli tarkoitettu työ- ja päivätoiminnan ulkopuolella työskenteleville kuntoutuville asiakkaille. Paikalle oli pyydetty 20 henkilöä, joista 12 saapui. Täyttöhetkellä huomasin asiakkaiden jakautuvan kahteen ryhmään: osa heistä ymmärsi kysymykset ja täyttivät lomakkeet nopeasti, toisella osalla oli vaikeuksia ymmärtää sanoja tai ei ollut halua keskittyä kysymyksiin. Osa jälkimmäisistä asiakkaista tarvitsi apua lomakkeen täyttöön ja muutaman kanssa lomake piti täyttää alusta loppuun asti yhdessä. Tässä tilaisuudessa asiakastyytyväisyyslomakkeena käytettiin selkokielistä versiota (liite 3). Pohdin muutaman apua tarvitsevan asiakkaan kohdalla, että PCS-lomake (liite 4) oli ollut heille helpompi täyttää.

Loput lomakkeet täytettiin 17.8. - 18.9.2009. Välitin jokaiselle ohjaajalle kirjeen, jossa kerroin opinnäytetyöstäni, aikataulusta ja heille myöhemmin tulevasta omasta lomakkeesta (liite 5). Samassa kirjeessä pyysin myös ottamaan yhteyttä, jos ohjaajilla olisi aikaa järjestää lomakkeentäyttötilaisuuksia. Kirjeen liitteenä oli kummatkin versiot asiakastyytyväisyyslomakkeista (liite 3 & liite 4). Yksi ohjaajista otti minuun yhteyttä ilmoittaen kahdesta lomakkeentäyttötilaisuudesta, joista pääsin mukaan 4.9.2009 olleeseen tilaisuuteen. Toinen täyttötilaisuus oli PCS-kuvitetulla asiakastyytyväisyyslomakkeella (liite 4) tapahtuva. Ohjaaja oli maininnut osallistuville kyseisestä tilaisuudesta ja jokainen henkilö tuli täyttämään asiakastyytyväisyyslomakkeen yksi kerrallaan. Näin täyttäminen oli helpompaa ohjaajan ollessa kaksin asiakkaan kanssa. Tähän tilaisuuteen osallistui viisi henkilöä. Yhtä lukuunottamatta jokaisella kuntoutuvalla asiakkaalla oli hankaluuksia hahmottaa lomakkeen

monivalintakysymyksiä, jotka koskivat asiakkaan mielipidettä siitä, mitä tämä haluaisi lisää ja mitä vähemmän työ- ja päivätoimintaan. Myös osa kysymyksistä vaikutti olevan hankalia ymmärtää. Tämä tuli ilmi kahden vaihtoehdon rastimisena. Jokainen asiakas täytti itse lomakkeen ohjaajan suullisella avustuksella, sillä kuntoutuva asiakas saattoi sanoa ”huono”, mutta tarkoittaa ”hyvää”. Ohjaajan täyttäessä vastaus ei olisi ollut vajaakuntoisen asiakkaan mielipiteen mukainen.

Kävin hakemassa asiakastyytyväisyyslomakkeita joka perjantai täyttöaikana. PCS-lomaketta (liite 4) käytettiin vaikeimmin kehitysvammaisilla asiakkailla ja selkokielistä lomaketta (liite 3) mielenterveyskuntoutujilla, liikuntarajoitteisilla ja lievästi kehitysvammaisilla asiakkailla. Pääsin mukaan vain kahteen lomakkeentäyttötilaisuuteen, joissa pystyin tarkastelemaan asiakkaiden asenteita lomaketta kohtaan, joten havainnot asiakastyytyväisyyslomakkeiden täyttämistä jäi pinnalliseksi. Lomakkeiden täytön lisäksi olin näkemässä harjoitteluni ja opinnäytetyöni aikana ohjaajien ja asiakkaiden asenteita lomakkeita kohtaan. Olin pettynyt asiakastyytyväisyyslomakkeiden täyttökertojen havainnointimääriin. Olisin halunnut päästä havainnoimaan lomakkeen täyttöä useammin kuin yhden kerran selko (liite 3)- ja yhden kerran PCS-asiakastyytyväisyyslomaketta (liite 4) kohden. Näillä kerroilla olisin voinut tarkkailla lomakkeen täyttöä ja asiakkaita yhtä aikaa sekä katsoa, miten lomakkeen täyttö heiltä onnistui. Samalla olisin saanut paremmin tietoa täytöstä ja mahdollisista ongelmakohdista täyttöhetkellä. Kymmenen viikon harjoitteluni ansiosta pystyin kuitenkin pohtimaan, olivatko kuntoutuvat asiakkaat osanneet vastata esimerkiksi tilojen siisteyttä koskeviin kysymyksiin.

Lomakkeiden täytön aikana vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalla oli kirjattuna 71 kuntoutuvaa asiakasta. Näistä asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 54 henkilöä. 14 vastasi PCS-kuvitettuun (liite 4)- ja 40 selkokieliseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen (liite 3). Vastaava ohjaaja antoi ohjaajille listan, johon merkittiin aina lomakkeen täyttäneen nimen kohdalle rasti merkiksi vastaamisesta kyselyyn. Itse pystyin kyseisestä listasta seuraamaan, kuinka moni asiakas oli lomakkeen täyttänyt ja kuinka monella se oli täyttämättä. Kyseisessä listassa oli reilu 60 nimeä. Henkilöiden eri lukumäärä kokonaisasiakasmäärästä johtui siitä, että osa vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaista on kirjoilla vain arkistoissa. He eivät ole käyttäneet mahdollisuutta osallistua vapaaehtoiseen työ- ja päivätoimintaan. Lisäksi joidenkin asiakkaiden henkinen tai fyysinen tila oli niin huono, ettei asiakastyytyväisyyslomaketta ollut järkevää täyttää annetulla aikavälillä.

Listasin asiakastyytyväisyyslomakkeista (liite 3 & liite 4) saamani vastaukset Excelillä kolmeen eri ryhmään: PCS-lomakkeisiin, selkokieliseen ja PCS- ja selkokieliseen. Tällä tavalla pystyin havaitsemaan eroja kummankin lomakkeen välillä ja tutkimaan yhteneväisiä tuloksia. Avoimet kohdat, kuten kysymysten 11 ja 12 kohta ”muuta” ja asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 3

& liite 4) ”vapaa sana”- osio, analysoin käyttämällä tekstinkäsittelyohjelmaa. Listasin kaikki vastaukset kysymyksien mukaan Word-tiedostoiksi, minkä jälkeen etsin samankaltaisia vastauksia.

Etsin täytetyistä asiakastyytyväisyyslomakkeista (liite 3 & liite 4) myös kaikkea, mikä vaikutti epäselvältä tai oudolta merkinnältä. Kävin jokaisen lomakkeen läpi merkiten ylös pienenkin epäselvyyden. Pyrin huomaamaan jokaisen oudon näköisen merkin, tyhjäksi jätetyt kysymykset ja kohdat, joissa oli rastittu useampi kuin yksi kohta. Tällä tavalla toivoin löytämään toistuvat ongelmakohdat asiakastyytyväisyyslomakkeista (liite 3 & liite 4). Selkokielisessä asiakastyytyväisyyslomakkeessa (liite 3) jokaista kysymystä kohden oli ainakin yksi henkilö jättänyt vastaamatta. Merkittyäni vastaamattomien kysymysten määrän huomasin, että muutama kysymys oli jäänyt muita enemmän tyhjäksi. Kaikista selkokielisistä asiakastyytyväisyyslomakkeista kaksi kuntoutuvaa asiakasta oli jättänyt lomakkeen tyhjäksi muutamaa kysymystä lukuunottamatta. Ensin mainitussa lomakkeessa vastaaminen oli jätetty kesken kysymyksen 8 jälkeen ja toisessa oli vastattu vain kysymykseen numero 4.

Annoin ohjaajille suunnatun lomakkeen (liite 5) maanantaina 21.9.2009. Heillä oli viikko aikaa täyttää se. Viedessäni lomakkeita kuulin kahden ohjaajan olevan lomalla juuri kyseisen viikon. Tämä tarkoitti, etten voinut saada heiltä vastausta ajoissa. Pohdin asiaa vastaavan ohjaajan kanssa ja hänen mielestään pystyin lähettämään kyseisille ohjaajille lomakkeen sähköpostin kautta. Aluksi palautelomakkeista palautui neljä lomaketta seitsemästä määrättyyn päivään mennessä. Lähetin sähköpostilla kaikille kiitoksen ja liitteeksi vielä uudelleen ohjaajille tarkoitettun lomakkeen. Uudeksi palautuspäiväksi ilmoitin keskiviikon 30.9.2009. Viestin lähettäminen tuotti tulosta ja yksi lomake palautui sähköpostilla ja yhden hain paikan päältä. Ohjaajien vastaukset tallensin myös Word-tiedostoksi, jonka avulla etsin toistuvia sanoja ja samankaltaisuuksia lomakkeiden vastauksista.

Ohjaajien lomakkeessa (liite 5) oli neljä avointa kysymystä, joilla pyrin saamaan ohjaajilta vastauksia kehittämieni asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 3 & liite 4) hyvistä ja huonoista puolista sekä kehittämisehdotuksia. Ohjaajien lomakkeen viimeiseen kohtaan, johon ohjaajat saivat kirjoittaa vapaasti, toivoin heidän kirjoittavan mahdollisia kommentteja lomakkeesta ylipäänsä. Ohjaajat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin, eikä tyhjiä vastauksia tullut yhtään. Ohjaajat halusivat selvästi auttaa minua rakentamaan paremman lomakkeen vastaamalla perusteellisesti kyselyyn.

Saatuani ohjaajien täyttämät lomakkeet (liite 5) liitin niissä olevat avoimet tekstit listaksi kysymysten mukaan. Listasin jokaista kysymystä kohden kaikki sanat tai samaa asiaa tarkoittavat selitykset. Jos sama asia toistui, laitoin viivan jo merkityn asian kohdalle, jotta pystyin katsomaan, kuinka moni oli huomannut saman asian kuntoutuvien asiakkaiden

tyytyväisyyslomakkeista (liite 3 & liite 4). Jokaisessa kysymyksessä oli tietyt sanat ja asiayhteydet, jotka toistuivat lähes jokaisessa vastauksessa. Myös eroavaisuuksia löytyi, mutta mielestäni ohjaajien vastauksista oli havaittavissa selkeää yhdenmukaisuutta.

4 Tutkimustulokset

Olen eritellyt tässä luvussa asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 3 ja liite 4) otsikoinnit omiksi osiksi, joissa tarkastelen ohjaajien lomakkeesta saatuja vastauksia, omia havaintojani ja asiakastyytyväisyyslomakkeista saatuja vastauksia. Lisäksi olen suhteuttanut saamiani tuloksia toisten tutkimustuloksiin voidakseni arvioida lisää asiakastyytyväisyyslomakkeiden paikkansapitävyyttä. Esitän jatkossa lainauksia niin asiakastyytyväisyys- kuin ohjaajien kyselystä. Sulkeissa olevat merkit tarkoittavat seuraavaa:

A = selkokielisestä lomakkeesta lainattu

B = PCS-lomakkeesta lainattu

C = ohjaajien lomakkeesta lainattu

X = lomakkeen numero

Esimerkiksi:

Lomakkeet on täytetty ja analysointi voi alkaa... (C2)

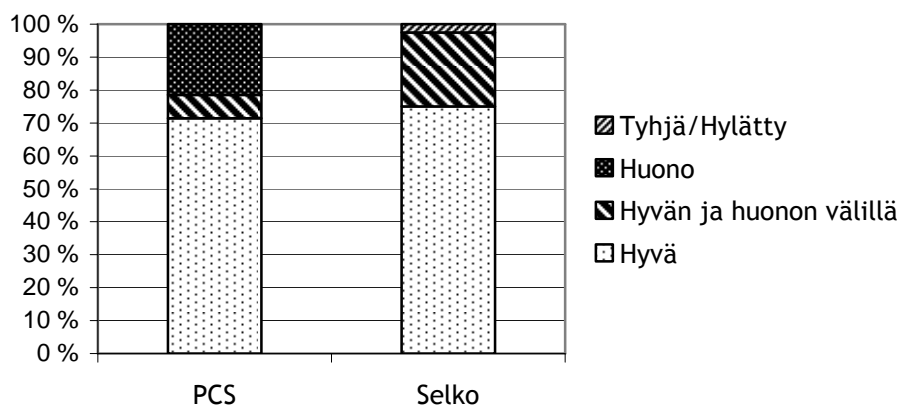
Merkintä C2 tarkoittaa, että olen ottanut kyseisen lainauksen ohjaajille suunnatusta lomakkeesta, jonka olen numeroinut lomakkeeksi kaksi (2) saadessani sen toisena ohjaajilta palautuneena lomakkeena.

4.1 Ohjaajat ja yhteyshenkilö

Käyn läpi ja trianguloin ”Ohjaajat” ja ”yhteyshenkilö” -kohdista saamani aineistot. Tämä kattoi yhteensä neljä kysymystä, joista kolme oli ”ohjaajat”- ja yksi ”Yhteyshenkilö” -kohdista.

Ohjaajien tapa ohjata

Ensimmäinen kysymys koski ohjaajien tapaa ohjata kuntoutuvia asiakkaita erilaisissa toimintahetkissä (liite 3 & liite 4). Kysymyksen tarkoituksena oli saada vastaus siihen, kuinka asiakkaat mieltävät ohjaajien hallitsevan ohjaustilanteita esimerkiksi päivätoiminnan taiteessa- ja ilmaisussa tai työtoiminnan siivoamisen opastuksessa. Kaikki 14 PCS-lomakkeen täyttäneitä asiakasta vastasi tähän kyselyyn ja selkokieliseen vastasi yhtä vajaa kaikki, eli 39 asiakasta (kuvio 1).



Kuvio 1: Ohjaajien tapa ohjata

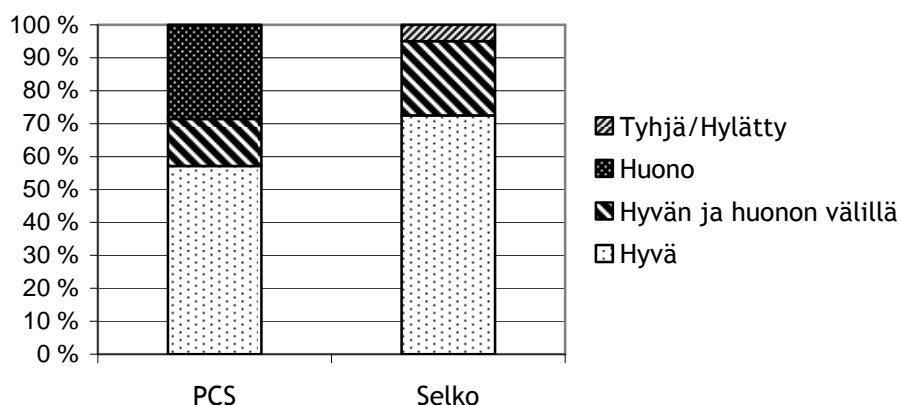
Yksi ohjaajista mainitsi heille annetussa lomakkeessa (liite 5) ”tapa ohjata” olevan liian vaikea lausekokonaisuus asiakkaiden ymmärrettäväksi. Aluksi ymmärsin ohjaajien kommentin tarkoittavan, että tekstistä piti saada vielä selkokielisempää. Mielestäni kysymys oli kuitenkin yksinkertainen ja selkeä. En huomannut havainnoiteja tehdessäni, että asiakkailla olisi ollut vaikeuksia vastata tähän kysymykseen, mutta tarkkailukertojen vähäinen määrä voi olla syynä tähän mahdollisesti harhaan johtavaan huomioon. Kuntoutuvat asiakkaat ovat täyttäneet asiakastytyväisyyslomakkeet yhdessä yhteyshenkilö-ohjaajansa, jolloin ohjaajien on ollut helpompi havaita näitä ongelmakohtia muun muassa selkokielisyyden kanssa.

Kuviosta 1 näkee selkeästi kuinka vastauskohta ”hyvä” on lähes identtinen kummallakin lomakkeella. Muissa vastauksissa näkyvä ero voidaan mahdollisesti selittää sillä, että kehitysvammaisen henkilön voi olla vaikea ymmärtää ”hyvän ja huonon välillä” kohtaa omaksi vastausvaihtoehdoksi, sillä hän ei välttämättä tunnista muita kohtia kuin ”hyvä” ja ”huono”. Vertailemalla kuvion 1 näyttämiä vastauksia, omia havaintojani lomakkeen täyttötilaisuuksissa ja ohjaajien antamaa palautetta päätin muokata kysymystä vielä. Ohjaajien mainitseman ongelmakohdat huomioon ottaen muutin lopullisiin asiakastytyväisyyslomakkeisiin (liite 6 & liite 7) kysymyksen muotoon ”Ohjaajien tapa ohjata toimintahetkissä”. Kysymyksen asettelu muuttui selkeämmäksi lisäämällä selityksen, mistä ohjauksesta oli kysymys.

Ohjaajien kyky neuvoa selkeästi

”Ohjaajien kyky neuvoa selkeästi” -kysymyksellä oli tarkoitus saada vastaus siihen, kuinka selkeästi kuntoutuvat asiakkaat ymmärsivät ohjaajien antamat ohjeet ja neuvot (liite 3 & liite 4). Osasivatko ohjaajat antaa tietoa esimerkiksi selkokielellä, tukiviittomilla tai PCS-

kuvitettuna. Tähän kysymyksen vastasi kaikki PCS-lomakkeen täyttäneet ja 38 selkokieliseen lomakkeeseen vastannutta, jolloin kaksi oli tyhjää (kuvio 2). Pohdin, onko ohjaajan läsnäololla PCS-asiakastytyväisyyslomakkeita täytettäessä niin suuri merkitys, että asiakas ei halua jättää mitään kohtaa tyhjäksi.



Kuvio 2: Ohjaajien kyky neuvoa selkeästi

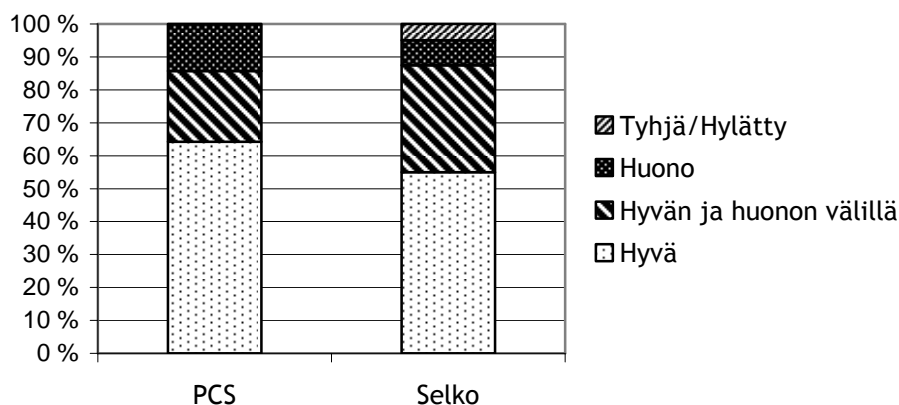
Kuviossa 2 näkyy pientä eroa PCS- ja selkokielisissä prosentuaalisissa vastauksissa. PCS-asiakastytyväisyyslomakkeeseen on vastannut vaikeimmin kehitysvammaiset asiakkaat, sillä heille on tärkeää, että ohjaajat hallitsevat selkokielen ja tukiviittomat tai jopa viittomakielen. Ohjaajilla ei ollut tähänkään kysymykseen mainittavaa, mutta yleisesti he mainitsivat vaikeat sanonnat:

Jos mahdollista, niin vielä vähän selkokielisemmin.... Nyt tarvittiin kuitenkin ohjaajaa aika paljon... (C2)

Sanoja oli vaikea muokata selkeämmiksi, sillä ne muuttuivat samalla osalle kuntoutuvista asiakkaista hankalammiksi. En halunnut muokata sanoja liikaa. Vaikeimpiin sanoihin oli kuitenkin tehtävä helpompi vaihtoehto, joten laitoin synonyymipareja kuten työpäivän pituus - työaika ja asiasanoja selkiinnyttämään kysymyksiä. Myöhemmin pohdin, voiko ohjaajien lomakkeissa (liite 5) maininnan saanut selkokielisyys tarkoittaakin sitä, että kysymykset oli tehty liian yksinkertaisiksi, jolloin ymmärrettävyys niistä olisi kadonnut. Pohdittuani ohjaajien yleisiä kommentteja ja kuviosta 2 näkyviä eroja sekä omia havaintoja, päätin muokata sanan ”kyky” sanaksi ”tapa”. Näin asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 6 & liite 7) pysyy yhdenmukaisuus myös edelliseen kysymykseen, jossa tämä sana esiintyi. Näin asiakastytyväisyyslomakkeiden selkeys säilyisi eikä kuntoutuvien asiakkaiden tarvitse pohtia erilaisten, mutta samaa tarkoittavien sanojen merkitystä.

Ohjaajien aika

”Ohjaajien aika” -kysymyksellä halusin saada selville, onko asiakkaiden mielestä ohjaajilla aikaa neuvoa, opastaa tai keskustella (liite 3 & liite 4). Kaikki vastasivat PCS-asiakastytytyväisyyslomakkeella ja 38 asiakasta vastasi selkokielifiseen versioon, jolloin tähänkin kysymykseen jätti kaksi asiakasta vastaamatta (kuvio 3).



Kuvio 3: Ohjaajien aika

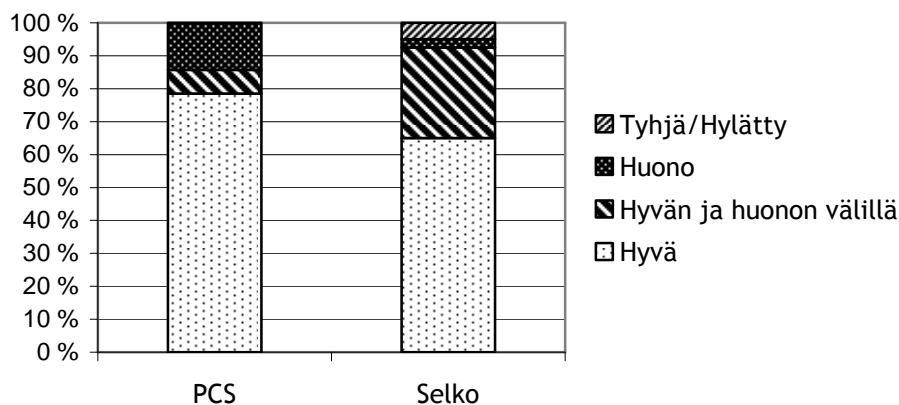
Jokaisessa kolmessa ensimmäisessä kysymyksessä PCS-lomakkeisiin vastanneet asiakkaat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin, kun selkokielifiseen oli ainakin yksi tai kaksi jättänyt vastaamatta. Vaikeimmin kehitysvammaisilla ei ollut mahdollisuutta vastata yksin lomakkeeseen, jolloin ohjaajan läsnäolon on täytynyt vaikuttaa lomakkeen täyttämiseen.

Itse ohjaajien lomakkeista (liite 5) ei tullut palautetta tähän kysymykseen, mutta pohtien aikaisempaa palautetta ja edellisiin kysymyksiin tehtyjä muutoksia, päätelin ohjaajien haluavan minun katsovan kaikkia kysymyksiä uudelleen samalla selkokielifisyyttä ja kysymysten asettelua pohtien. Muokkasinkin kysymyksen muotoon ”Ohjaajien antama aika toimintahetkissä”. Näin kysymyksestä tuli yhdenmukaisempi ensimmäisen kysymyksen kanssa, jossa myös mainitaan toimintahetki. Mielestäni kysymyksestä tuli näin selkeämpi ja asiakkaalle helpommin ymmärrettävä. Samalla kysymyksestä tuli yhtenäinen muiden samassa kohdassa olevien kysymysten kanssa.

Yhteyshenkilön kiinnisaaminen

Kaikki Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan kuntoutuvat asiakkaat on jaettu yhteyshenkilö-ohjaajille erilaisten tarpeiden mukaan. Esimerkiksi päivätoiminnassa olevat asiakkaat on jaettu pääasiassa päivätoiminnasta huolehtiville ja työtoiminnassa olevat

asiakkaat on jaettu työtoiminnasta huolehtiville työntekijöille. Neljännen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, saavatko asiakkaat tarvittaessa oman yhteyshenkilönsä kiinni (liite 3 & liite 4). Tähän kysymykseen vastasi kaikki PCS- ja 38 selkokieliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastannutta kuntoutuvaa asiakasta (kuvio 4).



Kuvio 4: Yhteyshenkilön kiinnisaaminen

Ohjaajien mielestä yhteyshenkilö oli sanana haastava, sillä kaikki asiakkaat eivät ymmärtäneet yhteyshenkilön merkitystä asiakastyytyväisyyslomakkeen rakentamisen alkuvaiheessa. Jutellessani erään ohjaajan kanssa, hän kertoi, ettei kaikki asiakkaat tiedä, mitä yhteyshenkilö tai omaohjaaja tarkoittaa, vaikka tämä olisi tärkeä tietää. Ohjaajien antamassa palautelomakkeessa (liite 5) kritisoitiin myös ”kiinni saaminen” -sanayhdistelmää, sillä kuntoutuvat asiakkaat saattoivat mieltää sen kirjaimellisesti kiinni ottamiseksi. Pitkän pohdinnan jälkeen en kuitenkaan keksinyt mitään parempaa sanaa tai sanayhdistelmää. En myöskään halunnut ottaa ”Yhteyshenkilö”-sanaa pois lomakkeesta, sillä niin sanotut omaohjaajat kulkevat vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa yhteyshenkilö-nimellä. Mielestäni asiakkaiden oli tärkeä oppia tietämään ja tunnistamaan, kuka heidän yhteyshenkilönsä oli ja miksi heillä oli sellainen.

Ohjaajilta saamassani palautelomakkeessa (liite 5) oli hyvä kehitysehdotus lopulliseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen. Ohjaajien lomakkeessa oli mainittu, että ”yhteyshenkilö” otsikon alle voisi tulla muutama kysymys lisää yhteyshenkilön ja kuntoutuvan asiakkaan työsuhteen toimivuudesta:

Otsikon yhteyshenkilön alle olisi voinut lisätä enemmän asioita, kuten, että miten asiakas kokee omien asioidensa hoitamisen sujuneen, onko ollut hyötyä yhteyshenkilön kanssa käydyistä keskusteluista tai miten rohkenee keskustella yhteyshenkilönsä kanssa. (C6)

Vaikka alussa minulta pyydettiin asiakastytyväisyyslomaketta, jossa olisi mahdollisimman vähän kysymyksiä ja selkeä ulosanti, olin samaa mieltä tämän palautteen antaneen ohjaajan kanssa. ”Yhteyshenkilö”-kohta oli jäänyt irralliseksi muista kohdista vain yhden kysymyksen takia. Muutama kysymys lisää toisi asiakastytyväisyyslomakkeille (liite 6 & liite 7) lisää jämäkkyyttä ja selkeyttä.

Lomakkeen vastauksia ajatellen ja omien havaintojen perusteella mielsin itse kysymyksen onnistuneen, vaikka muuten kyseinen kohta muuttui paljon. Lisäsin kysymyksen jälkeen sulkeisiin selkeyttä tuomaan ”jos tarvitset apua jonkin asian hoidossa”. Näin kuntoutuvat asiakkaat ymmärtävät asiayhteyden paremmin. Ohjaajien lomakkeesta saamani palautteen perusteella olin samaa mieltä siitä, että tähän kohtaan kannattaisi lisätä kysymyksen koskien lähemmin yhteyshenkilön kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta, joten lisäsin kysymyksen ”yhteyshenkilön kanssa käydyt keskustelut (apuna esimerkiksi ongelmien selvittämisessä)”. Lisäksi vaihdoin salassapitoa koskevan kysymyksen ”Yhteyshenkilö”-kohtaan, sillä kuntoutuvat asiakkaat keskustelevat yleensä henkilökohtaisista asioista juuri yhteyshenkilönsä kanssa.

Lopullisissa asiakastytyväisyyskyselyissä (liite 6 & liite 7) ”Yhteyshenkilö”-kohtaan tuli siis kolme kysymystä yhden sijaan. Näin tämä kohta siirtyi kokonaan omalle sivulle, jolloin sekin toi lomakkeisiin lisää selkeyttä. ”Ohjaajat”-kohta pysyi muuten samana kysymyksien kannalta, vaikka itse kysymyksiä selkiinnytettiin apusanojen ja pienten muutosten avulla.

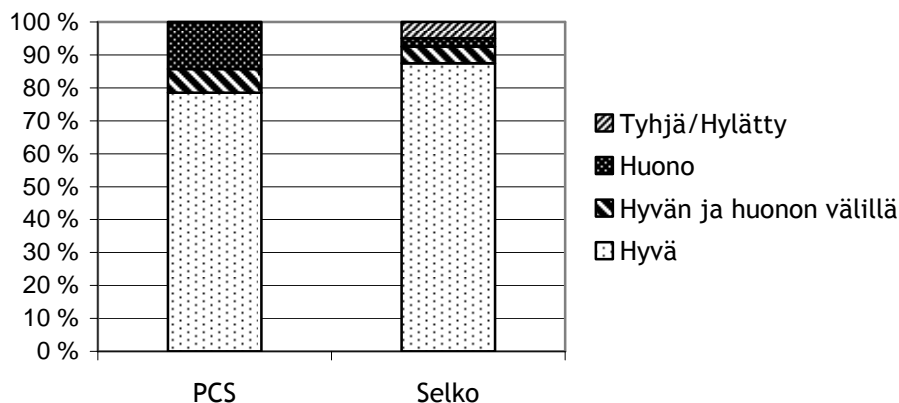
4.2 Toiminnan saatavuus ja laatu

Alkuperäiseen asiakastytyväisyyslomakkeeseen (liite 1) verrattuna uudistetuissa asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 3 & liite 4) yhdistettiin ”Palvelun saatavuus” ja ”Saadun palvelun laatu” yhdeksi kohdaksi. Samalla myös kysymysten määrää vähennettiin. Tarkoituksena oli saada selville kuntoutuvien asiakkaiden mielipide toiminnan laadusta, sisällöstä ja saatavuudesta.

Työpäivän pituus

”Työpäivän pituus” -kysymyksellä oli tarkoitus selvittää, olivatko kuntoutuvat asiakkaat tyytyväisiä työpäivänsä keston (liite 3 & liite 4). Kuntoutuvilla asiakkailla oli oman jaksamisen ja tarpeiden mukaisesti räätälöity päiväohjelma ja työaika. Kerran viikossa heillä oli pidempi työpäivä, jolloin työaika loppui viimeistään klo 15.00, muuten se loppui viimeistään klo 14.00.

Kysymykseen vastasivat kaikki 14 PCS-asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttäneitä ja selkokieliseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen vastasi 38, jolloin kaksi jätti vastaamatta (kuvio 5). Tähän mennessä selkokielisissä lomakkeissa oli kaksi kuntoutuvaa asiakasta jättänyt vastaamatta yhtä kysymystä lukuunottamatta. Jos tämän tapainen vaje vastauksissa jatkuisi kaikissa kysymyksissä, voisi mielestäni jo sanoa, että ohjaajien läsnäolo vaikutti PCS-lomakkeita täyttäviin asiakkaisiin.



Kuvio 5: Työpäivän pituus

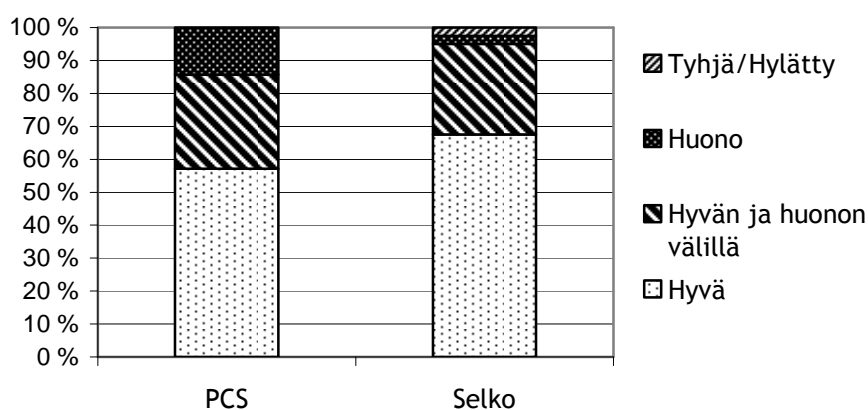
Ohjaajien lomakkeessa (liite 5) ei ollut minkäänlaista mainintaa ”työpäivän pituus” - kysymyksestä. Mielestäni kysymyksen erittäin yksinkertaiseen ja selkeään ulkoasuun ei vaikuta ohjaajien yleisesti mainitsema selkokielisyyden puute. Tehdessäni havaintoja lomakkeentäyttötilaisuuksissa, mielsin asiakkailta olevan helppo vastata tähän kysymykseen selkeän ja lyhyen kysymyksenasettelun vuoksi. Mielestäni tämä oli yksi parhaiten onnistuneista kysymyksistä, sillä asiakkaille puhuttiin työajasta tai työpäivän pituudesta, jolloin väärinymmärrystä ei tullut.

Harjoittelussani ja opinnäytetyöpaikassani käyttämäni aika vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa osoitti mielestäni sen, että kuntoutuvia asiakkaita kuunneltiin ja heidän tarpeensa otettiin ensisijaisesti huomioon työaika suunnitellessa. Esimerkiksi työaika oli säädetty jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisesti muutamasta tunnista jopa kuusi tuntia kestäväksi asiakkaiden oman jaksamisen mukaisesti. Työaikoja saatettiin muuttaa kesken syys- tai kevätkauden asiakkaan tarpeita huomioon ottaen.

Mahdollisuus valita omaa toimintaa (lukujärjestys)

Mahdollisuudella valita omaa toimintaa oli tarkoitus selvittää, kuinka kuntoutuvat asiakkaat mielestensä pystyivät vaikuttamaan omaan syys- ja kevätkauden toimintasuunnitelmiin ja

mahdollisiin muutoksiin (liite 3 ja liite 4). PCS-asiakastytyväisyyslomakkeeseen vastasivat kaikki ja selkokieliseen lomakkeeseen vastasi 39 (kuvio 6). Yksi selkokieliseen asiakastytyväisyyslomakkeeseen vastannut oli jättänyt tämän tyhjäksi. Tämä tyhjäksi jätetty kohta oli asiakastytyväisyyslomakkeesta, jossa oli kaikkiaan vastattu vain yhteen kysymykseen yhteyshenkilöstä.



Kuvio 6: Mahdollisuus valita omaa toimintaa (lukujärjestys)

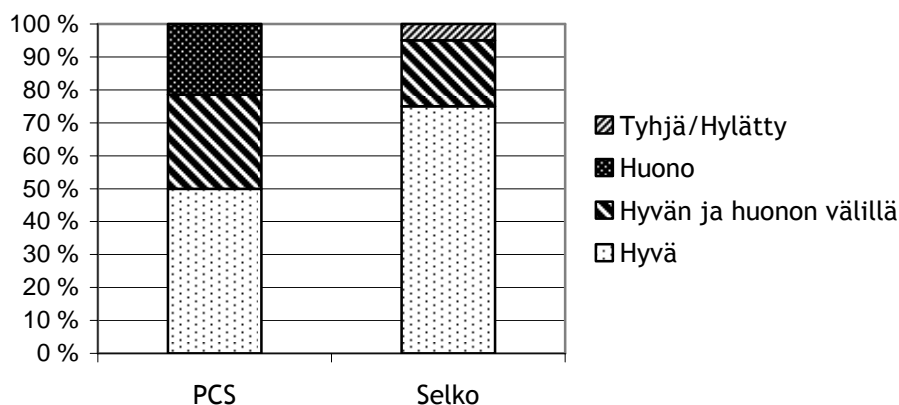
Ohjaajien mielestä ”mahdollisuus valita” oli asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 3 & liite 4) vaikeasti ymmärrettävä. Ensimmäisessä asiakastytyväisyyslomakkeen täyttötilaisuudessa havaitsin myös muutamalla asiakkaalla olevan vaikeuksia hahmottaa tämän kysymyksen tarkoitusta, mutta määrä oli pieni verrattuna muihin asiakkaisiin, jotka vaikuttivat ymmärtävän kysymyksen. PCS-lomakkeessa tässä kohtaa oli yksi epäselvä vastaus.

Ohjaajien lomakkeessa (liite 5) antaman palautteen ja omien havaintojeni jälkeen halusin saada kysymyksestä vielä selkeämmän, joten muokkasin kysymyksen muotoon ”Mahdollisuus valita toimintaa työpäiviin (lukujärjestys)”. Näin kysymys on selkokielisesti ymmärrettävämpi. Vaihdoin myös kysymyksen paikkaa yhdellä kohdalla eteenpäin, jossa se oli hyvänä jatkona kysymysten ”tiedon saaminen toiminnasta” ja ”toiminnan määrä” välissä.

Tiedonsaaminen toiminnasta

Kysymyksellä 7 halusin selvittää, kuinka hyvin asiakkaat tunsivat saavansa tietoa kaikesta toiminnasta, mitä vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa järjestetään (liite 3 & liite 4). Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa olisi mielestäni hyvä olla lista, mistä näkee, mitä kaikkea heillä on tarjota asiakkaille, josta yhdessä asiakkaan kanssa katsotaan hänelle sopiva toiminta taitojen ja tarpeiden mukaisesti. Kysymykseen vastasivat kaikki 14 PCS-

asiakastyytyväisyyskyselylomakkeeseen ja 38 selkokieliseen lomakkeeseen vastannutta, joten myös tässä kysymyksessä kaksi kuntoutuvaa asiakasta jätti vastaamatta (kuvio 7).



Kuvio 7: Tiedonsaaminen toiminnasta

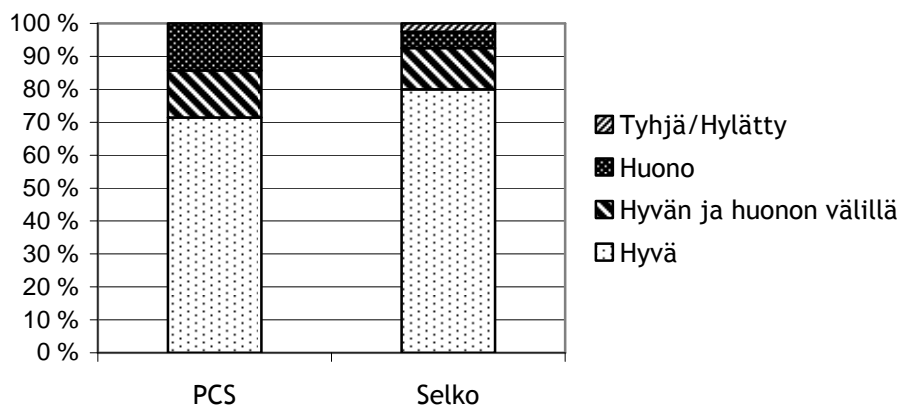
Ohjaajien lomakkeesta (liite 5) ei tullut tähän kysymykseen palautetta eikä kysymys mielestäni ollut vaikea. Vertaillen PCS- ja selkokielisen asiakastyytyväisyyslomakkeiden vastauksia (kuvio 7) keskenään, näkyy niissä selkeästi eroavaisuutta. Tämä ero saattaa johtua siitä, että selkokieliseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen (liite 3) vastanneet tuntevat saavansa hyvin tietoa, kun taas PCS-asiakastyytyväisyyslomakkeeseen (liite 4) vastanneet kehitysvammaiset tuntevat jäävänsä ilman samaa informaatiota sen mennessä suoraan asuntoloihin. Toisaalta näin suuret eroavaisuudet vastauksissa voivat myös merkitä sitä, etteivät kuntoutuvat asiakkaat ole ymmärtäneet kysymystä kunnolla, jolloin vastaaminen on ollut hankalaa.

Pohdittuani mahdollisia vaihtoehtoja kysymyksen muokkaamiseen, päädyin olemaan tekemättä mitään muutoksia ”tiedonsaaminen toiminnasta” -kysymykseen. Kysymyksen lisäksi sulkeissa olevat asiasanat, kuten ”alihankinta, erilaiset ryhmät, asiointi, työharjoittelu ym.” antoivat kysymykseen mielestäni tarpeeksi selkeyttä, enkä keksinyt parempaa vaihtoehtoa näille sanoille. Mielestäni kysymyksen uudelleen sijoittunut paikka tiedon saamisen ja toiminnan määrän välistä antoi lisää ymmärrettävyyttä kysymykseen.

Toiminnan riittävyys

”Toiminnan riittävyys” -kysymyksellä halusin saada tietoon, onko asiakkaiden mielestä heillä työpäivän aikana riittävästi toimintaa (liite 3 & liite 4). Tähän vastasivat kaikki PCS- ja 39 selkokielistä asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttäjää, yksi oli jättänyt vastaamatta (kuvio 8). Tässäkin kohdassa tyhjä vastaus oli lomakkeesta, jossa oli vastattu vain yhteyshenkilöä

koskevaan kysymykseen. Jos tämä lomake olisi hylätty syynä vastaamattomuus, olisi jo kahdessa kysymyksessä ollut täydet vastaajamäärät. Mutta myös tämän tyhjän lomakkeen yksi vastaus antaa tärkeää tietoa, jolloin lomaketta ei voi hylätä.



Kuvio 8: Toiminnan riittävyys

Ohjaajien palautteessa (liite 5) mainittiin sanan ”riittävyys” olevan vaikea hahmottaa kuntoutuvilla asiakkaila. Aluksi otin huomioon ohjaajien kommentit niin, että sanat olivat liian vaikeita ymmärtää. Myöhemmin pohdin, tarkoittivatko ohjaajien kommentit sitä, että kysymykset olivat liian yleisellä tasolla ja sen takia liian epämääräisiä vastata. Ohjaajien kertoman mukaan asiakkaille piti avata näitä vaikeaksi mainittuja sanoja tai sanontoja useammin ja tarkemmin, kuin muita kysymyksiä, joissa sanat olivat selkeämpiä.

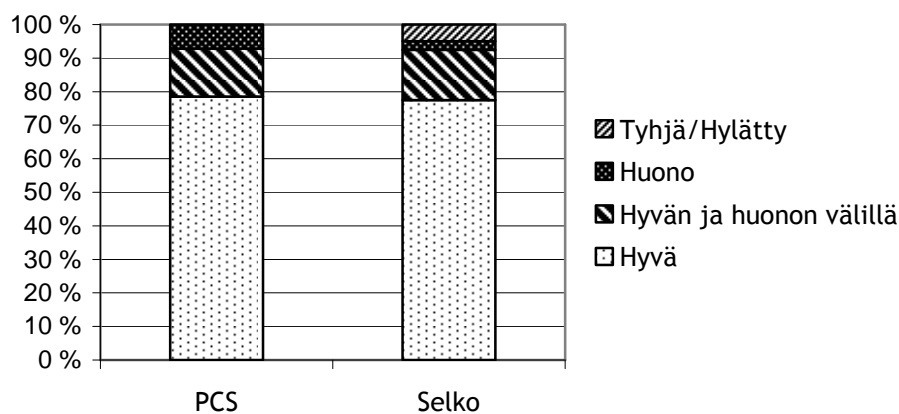
Kohta 8. Aukeaako sanan ”toiminnan riittävyys” kaikille? Olisiko määrä parempi, siis esimerkiksi onko toiminnan määrä mielestäsi..... (C3)

Aluksi pidin ohjaajien antamaa kommenttia liian johdattelevana, joten mielestäni se ei olisi käynyt asiakastytyväisyyslomakkeisiin. Lopulta ymmärsin, mitä ohjaajat halusivat kertoa kommentteilla ”vaikeista sanonnoista”. Olin ottanut selkokieliisyyden tarkoituksen liian kirjaimellisesti yrittämällä rakentaa liian selkeää asiakastytyväisyyslomaketta. Tämän vuoksi asiakastytyväisyyslomakkeisiin (liite 3 & liite 4) tulikin paljon vaikeita kysymyksiä liian yksinkertaistettujen sanojen takia. Ohjaajien palautteen ansiosta muokkasinkin tämän kohdan muotoon ”toiminnan määrä (lukujärjestys)”.

Toiminnan erilaisuus

”Toiminnan erilaisuus” -kysymyksellä halusin selvittää, onko asiakkaiden mielestä heidän työpäivänsä sisältö tarpeeksi monipuolinen heidän tarpeitaan ajatellen (liite 3 & liite 4). PCS-

asiakastyytyväisyyslomakkeeseen vastasivat kaikki ja selkokieliseen 38 asiakasta, kaksi jätti vastaamatta (kuvio 9). Oli tärkeä muistaa, että yhteen selkokielisistä lomakkeita oli vastattu vain yhteen kysymykseen ja toisessa lomakkeessa oli lopetettu vastaaminen edellisen kysymyksen (kysymys 8) jälkeen. Tämä vaikutti, esimerkiksi tässä kysymyksessä suuresti vastausten määriin.



Kuvio 9: Toiminnan erilaisuus

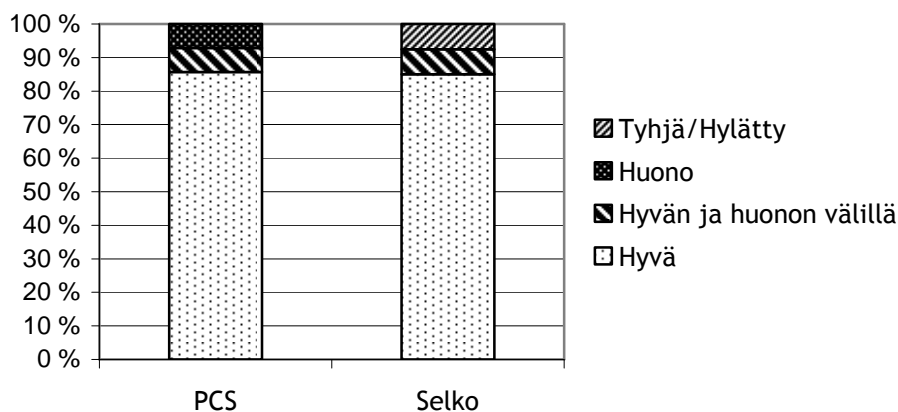
Ohjaajilta ei tullut tästä kysymyksestä suoraan palautetta, joten asiakkaiden vastaukset ja omat havainnot olivat ainoat, joista saatoinkin selvittää kysymyksen onnistuneisuuden. Pohdin, että jos aikaisemmissa kysymyksissä oli paljon ongelmia selkokielisten sanojen kanssa, niin uskoin sitä olevan myös tässä. Lisäksi taas kaksi jätti vastaamatta selkokieliseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen vastanneista ja nämä kaksi oli niistä lomakkeista, joissa oltiin vastattu vähiten kysymyksiin.

Päädyn lisäämään uudempiin asiakastyytyväisyyslomakkeisiin (liite 6 & liite 7) ”erilaisuus”-sanalle synonyymien ”monipuolisuus”, jotta se helpottaisi kuntoutuvan asiakkaan vastaamista kysymykseen. Tässä kysymyksessä oli myös apuna asiasanat ”alihankinta, erilaiset ryhmät, asioinnit, työharjoittelut ym.” auttamassa kuntoutuvaa asiakasta ymmärtämään kysymyksen tarkoituksen.

Omien tietojen salassa pysyminen

Kysymys 10 koski omien tietojen salassa pysymistä (liite 3 & liite 4). Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 14 PCS-asiakastyytyväisyyslomakkeen ja 37 selkokielisen asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttäjää (kuvio 10). Kysymykseen jätti jopa kolme kuntoutuvaa asiakasta vastaamatta. Mielestäni kysymyksen paikka ei ollut hyvä tässä kohdassa, mutta asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämisen aikana en löytänyt sille kunnollista paikkaa.

Kuviosta 10 näkee kuinka selkokieliseen vastaamatta jääneitä on yhtä paljon prosentuaalisesti kuin PCS-lomakkeessa ”huono”-vastauksia.



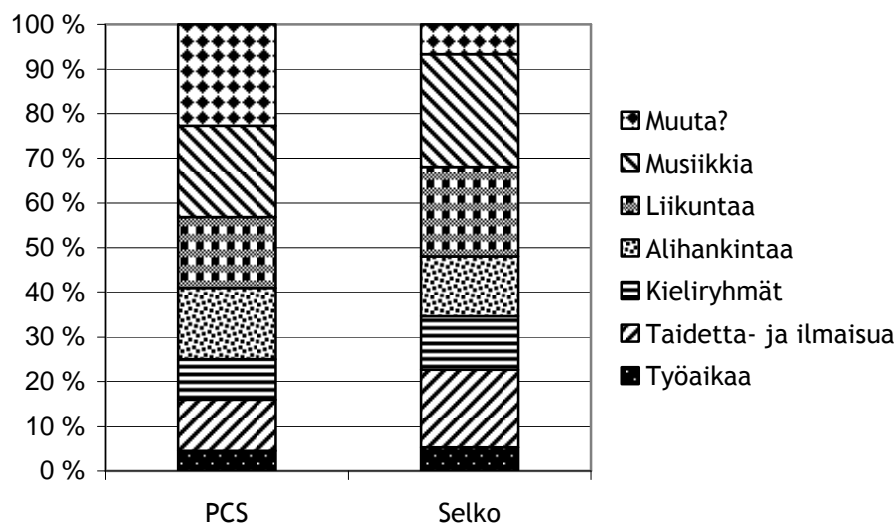
Kuvio 10: Omien tietojen salassa pysyminen

Ohjaajien lomakkeissa (liite 5) olleessa palautteessa pohdittiin ”omien tietojen” olevan yksi vaikeista sanayhdistelmistä, joita kuntoutuvat asiakkaat eivät ymmärtäneet. Tämä saattoi johtua esimerkiksi niin yksinkertaisesta asiasta, kuin kysymyksen väärästä sijoittumisesta asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 3 & liite 4). Yrittäessäni pohtia uusia ja selkeämpiä sanoja tähän, en löytänyt yhtään hyvää sanaparia tai sanontaa, jotka olisivat pitäneet asiayhteyden samana. Muokatessani asiakastytyväisyyslomakkeita uudestaan ja tehdessäni ”yhteyshenkilö”-kohtaa, huomasin kuinka kysymys salassapidosta sopisi paremmin kyseiseen alaotsikkoon. Näin kaikki yhteyshenkilöä ja kuntoutuvaa asiakasta koskevat kysymykset olisivat nivoutuneet samaan kohtaan, jolloin myös kysymys saisi selkeyttä aiempien kysymysten avulla.

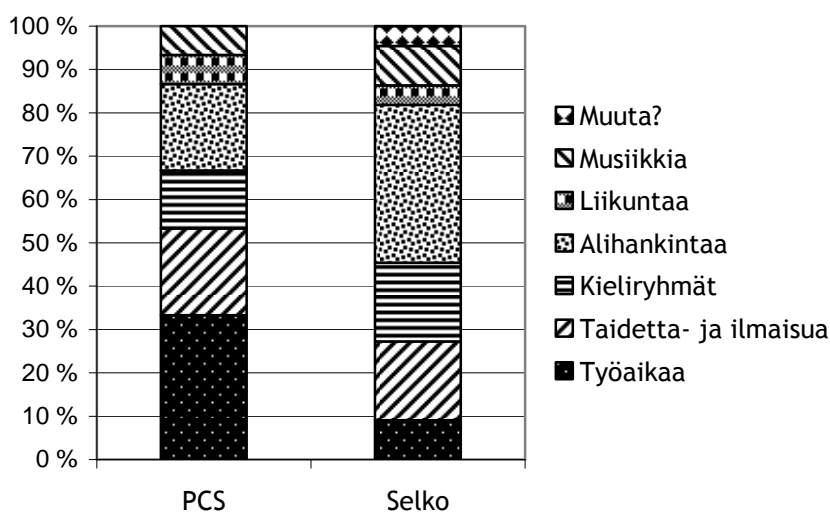
Mitä haluaisit toimintaan lisää/vähemmän? (merkitse niin monta kun haluat)

Selkokielisen asiakastytyväisyyslomakkeen kohdat, joissa käsiteltiin, mitä asiakas haluaisi lisää ja vähemmän toimintaan oli jäänyt yhdeksältä henkilöltä vastaamatta (liite 3). PCS-asiakastytyväisyyskyselyyn olivat taas vastanneet kaikki 14 kuntoutuvaa asiakasta, mutta neljässä lomakkeessa oli epäselvyyksiä vastauksissa (liite 4). Tämä oli selvästi merkki siitä, etteivät nämä kysymykset toimineet asiakastytyväisyyslomakkeissa. Mielestäni tämä kohta oli viimeistään myös se, jossa huomasi ohjaajan läsnäolon vaikutuksen asiakkaan täyttäessä asiakastytyväisyyslomakkeita, sillä lähes neljännes selkokielisen asiakastytyväisyyslomakkeen vastaajista oli jättänyt tämän tyhjäksi, mutta PCS-lomakkeessa olivat kaikki vastanneet. Alla olevissa kuvioissa 11 ja 12 näkee, mitä asiakkaat halusivat toimintaan lisää ja mitä vähemmän. Vastaamattomien määrää tai sitä, kuinka paljon näissä

kysymyksissä oli epäselvyyksiä, en tähän kuvioon halunnut laittaa, sillä kysymyksiin pystyi rastimaan niin monta vaihtoehtoa, kuin asiakas tunsu haluavansa toimintaa. (Kuvio 11 & kuvio 12.)



Kuvio 11: Mitä haluaisit toimintaan lisää? (merkitse niin monta kun haluat)



Kuvio 12: Mitä haluaisit toimintaan vähemmän? (merkitse niin monta kun haluat)

Yllä olevasta kuviosta 12 näkee taas hyvin selkokielisten ja PCS-asiakastyytyväisyyslomakkeiden vastausten eroavaisuudet (liite 3 & liite 4). PCS-lomakkeeseen vastanneet kehitysvammaiset asiakkaat halusivat vähemmän työaika kuin selkokielisten vastanneet.

Kysymysten 11 ja 12 kohdat ”muuta?” aiheuttivat ihmetystä, sillä osa asiakkaista oli rastinut kyseisen kohdan, mutta ei ollut kirjoittanut, mitä he haluaisivat. Samoissa kysymyksissä oli myös rastitettu samat vaihtoehdot kumpaankin sarakkeeseen, jolloin vastaus oli liian epäselvä tulkittavaksi. Näin monet epäselvyydet PCS-asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 4) saaduissa vastauksissa viittasi selvästi siihen, että kysymykset olivat liian epäselviä asiakkaille. PCS-lomakkeen vastauksissa löytyi kolme epäselvää vastausta, samoin selkokielisessä oli yksi epäselvä vastaus tarkoittaen sitä, että sama kohta, esimerkiksi musiikki, oli rastittu sekä kohtaan 11 että 12. Ohjaajien ja minun havaintoni olivat, että nämä kysymykset olivat erittäin haastavia. Nämä kysymykset olivat kohtia, joissa asiakkaita piti neuvoa eniten. Kuviosta 11 on kuitenkin luettavissa, mitä asiakkaat tahtoivat lisää. Omia havaintojani vahvasti ohjaajien mielipiteet heille suunnatussa lomakkeessa (liite 5):

Vaikka kuinka auki puhui kohtien merkitystä PCS-lomakkeeseen vastaajat laittoivat mielellään rastin kaikkien kivojen ja tai kivannäköisten toimintojen kohdalle (esim. kieli) Ja molempiin sarakkeisiin. (C1)

Monen ohjaajan mielestä kysymykset 11 ja 12 tuli poistaa, sillä kuntoutuvien asiakkaiden työn sisältöä voisi kartoittaa erikseen tehdyssä kyselyssä tai kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa:

Jos tämän tarkoitus olla = asiakastytyväisyyskysely, niin jättäisin kohdat 11 ja 12 pois. Niitä voi kysyä toimintasuunnitelmia valmistellessa tai kartoittaa erikseen, jos halutaan tietää mille ryhmille on tilausta. Luulen ettei kaikilta saa tämän kyselyn kautta ihan todellista tietoa. Viikkolukkarissa on paljon toimintoja mitä lomakkeessa ei ollut, eikä ole tarpeenkaan muuten kyselystä tulisi liian pitkä. (C1)

Mallia asiakkaiden mielipiteiden kartoitukseen voisi ottaa Arvolan (2008) toimintakeskus Violaan rakentamasta lomakkeesta. Hän laati PCS-kuvitetun kyselylomakkeen, johon asiakkaana olleet kehitysvammaiset pystyivät rastimaan mieluisat asiat työ- ja päivätoiminnassa. Tästä mallia ottaen vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaan voitaisiin kehittää samankaltainen lomake, johon kerättäisiin kaikki vajakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa tapahtuva toiminta ohjaajien vahvuuksia ja toimitilojen kartoitusta hyväksi käyttäen. Hyvä aika tämän lomakkeen täyttämiseen voisi olla joka syksy ennen toiminnan alkamista tai uuden asiakkaan tullessa mukaan vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaan. Tämän lomakkeen avulla jokainen kuntoutuva asiakas voisi merkitä, mitä itse haluaisi päivensä täytteeksi vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa. Näin asiakas vaikuttaisi enemmän työnsä sisältöön.

Näiden kysymysten paikka ei ollut tässä kyselylomakkeessa, sillä ne sekaannuttivat kuntoutuvien asiakkaiden ajatukset asiakastytyväisyyslomakkeen täytön aikana. Niin asiakastytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4), ohjaajien oma lomake (liite 5) kuin minun havaintoni olivat päättyneet samaan tulokseen kysymysten poistamisesta.

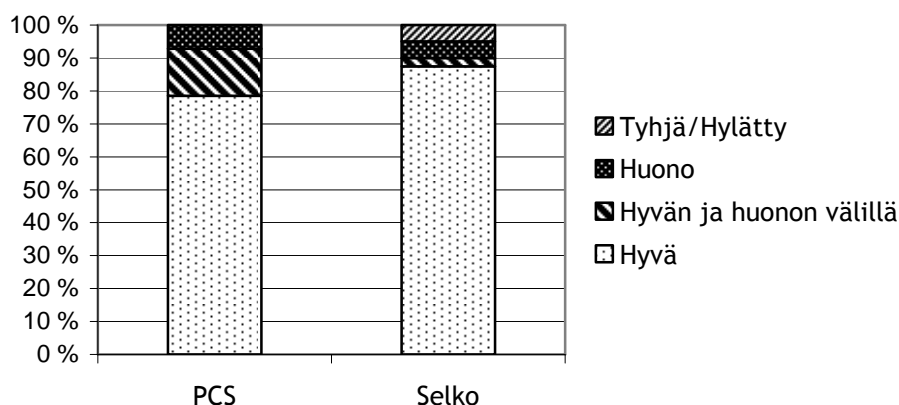
Kokonaisuudessaan kohta ”Toiminnan saatavuus ja laatu” muuttui eniten kaikista viidestä kohdasta. Yksi alkuperäisistä kysymyksistä vaihtoi paikkaa ja kohdat 11 ja 12 otettiin kokonaan pois. Lisäksi tämän kohdan sisällä vaihdettiin kysymysten paikkoja luoden ”Toiminnan saatavuus ja laatu” -kohdasta vielä selkeämmän. Nämä muutokset selkeyttivät vielä uudelleen muokattuja asiakastytyväisyyslomakkeita (liite 6 & liite 7).

4.3 Työ- ja päivätoiminnan ympäristö- ja viihtyvyys

Kymmenen viikon harjoittelustani oli hyötyä asiakastytyväisyyslomakkeiden toimivuutta pohtiessa. Näin millaiset työ- ja päivätoiminnan tilat olivat ja pystyin vertaamaan niitä asiakkaiden antamiin tietoihin lomakkeissa. Kaikki asiakastytyväisyyslomakkeiden vastaukset tukivat mielikuvaani esimerkiksi paikan siisteydestä.

Paikka, missä työ- ja päivätoiminta on (sijainti)

Kysymyksellä 13 yritettiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä siitä, minkälainen vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan sijainti on (liite 3 & liite4). Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 14 PCS-asiakastytyväisyyslomakkeen täyttäjää ja selkokieliseen asiakastytyväisyyslomakkeeseen vastasi 38. Kaksi ei vastannut (kuvio 13).

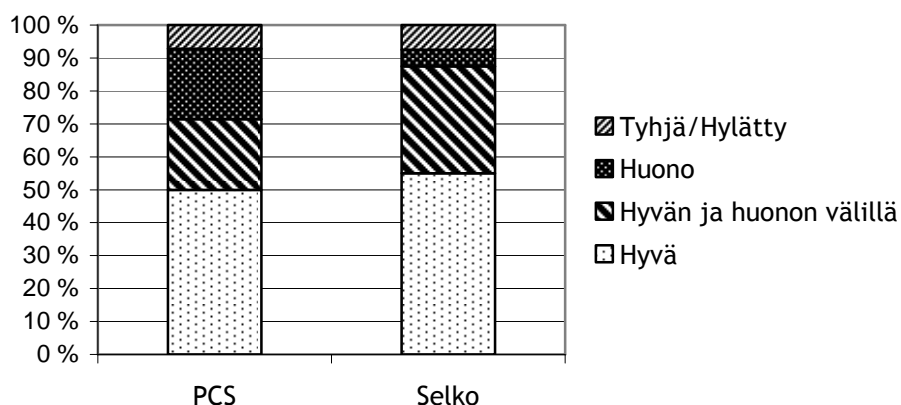


Kuvio 13: Paikka, missä työ- ja päivätoiminta on (sijainti)

Ohjaajilta tähän kysymykseen ei tullut palautetta ja mielestäni kuvion 13 vastaukset ovat pääasiassa samoilla linjoilla pieniä eroja lukuunottamatta. Havaintojeni mukaan vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan sijainti on hyvä, sillä se on lähellä Järvenpään keskustaa sekä juna- ja linja-autoasemia. Parempikuntoisilla asiakkailla on helppo päästä julkisilla kulkuvälineillä ja huonompikuntoiset asiakkaat saapuvat ja lähtevät taksilla. Pohdin myös tämän kysymyksen kohdalla jo aiemmissa kysymyksissä havaittuja ongelmia selkokieliydestä. Päädyin tulokseen, että tämä kysymys oli onnistunut selkeydellään ja rakenteeltaan hyvin. Väärinymmärryksen mahdollisuus oli pieni, joten en tehnyt mitään muutoksia tähän kysymykseen.

Työ- ja päivätoiminnan tilojen / huoneiden puhtaus

Kysymyksellä ”Työ- ja päivätoiminnan tilojen / huoneiden puhtaus” halusin saada selville, oliko asiakkaiden mielestä työ- ja päivätoiminnan tilat siistejä (liite 3 & liite 4). Tässä kysymyksessä PCS-asiakastytyväisyyslomakkeisiin vastasi 13 ja yksi oli tyhjä. Selkokieliiseen lomakkeeseen vastasi 37 asiakkaasta, kolme oli tyhjää (kuvio 14). Tämä oli ainoa kysymys, jossa PCS-lomakkeessa oli jätetty vastaus tyhjäksi. Tämä tapahtui minun ollessani havainnoimassa lomakkeen täyttöä. Paikalla ollut ohjaaja kommentoi minulle tilanteessa, ettei kyselyissä muutenkaan aina vastata välttämättä kaikkiin kysymyksiin, johon vastasin myöntävästi. Oli kuitenkin huomattava, kuinka ainoa tyhjäksi jätetty kysymys tuli juuri sillä kerralla, kun minä olin paikalla sivustakatsojana. Lisäksi selkokielisistä asiakastytyväisyyslomakkeista tämä oli toinen kysymys, jonka kolme oli jättänyt tyhjäksi. Asiakastytyväisyyslomakkeita analysoidessa huomasin sekä PCS- että selkokielisissä lomakkeissa yhden epäselvät vastaukset.

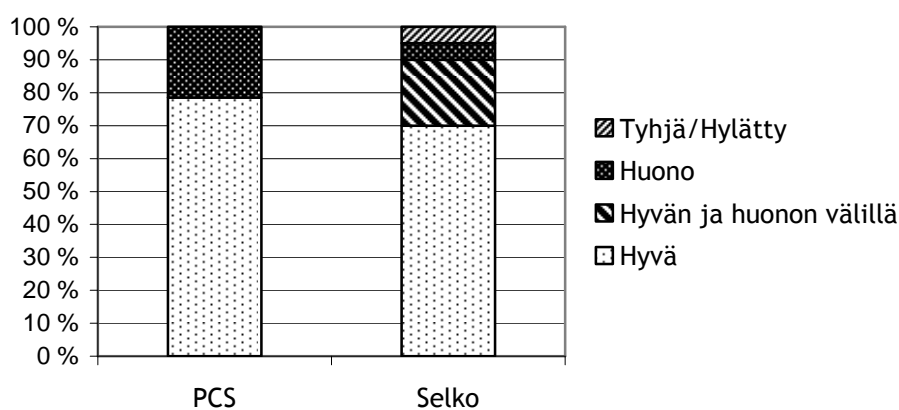


Kuvio 14: Työ- ja päivätoiminnan tilojen / huoneiden puhtaus

Ohjaajilta ei tullut suoraan palautetta tähän kysymykseen. Kuitenkin ohjaajien kommentit yleisesti selkokielisemmästä tekstistä saivat minut pohtimaan kysymyksen asettelua uudelleen. Havaitsin selkokielisen asiakastytyväisyyslomakkeen (liite 3) täyttötilaisuudessa tässä kysymyksessä sanayhdistelmän ”tilojen/ huoneiden” sekoittavan asiakkaat, esimerkiksi asiakas saattoi pohtia, kenen huoneesta on kyse. Lisäksi kuvio 14 ja monta tyhjää vastausta sai minut pohtimaan tämän kysymyksen asettelua. Pohdinnan tuloksena jätin tästä kysymyksestä osan ”/huoneiden” pois, joten kysymyksestä tuli pelkistetympin ”työ- ja päivätoiminnan tilojen puhtaus”.

Liikkuminen tilojen välillä

Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan tilat sijaitsivat kolmannessa kerroksessa, jossa ne oli jaettu kahteen eri osaan lukollisilla palo-ovilla. Harjoitteluni alussa vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan palo-ovet lukittiin vaaratilanteiden ehkäisemiseksi, mikä aiheutti harmia kuntoutuviissa asiakkaissa. Lisäksi he käyttivät tiloja kuten ensimmäisen kerroksen ruokalaa ja pohjakerroksen liikuntasalia. Halusin selvittää, millaista tilojen välillä liikkuminen oli asiakkaiden mielestä (liite 3 & liite 4). Kaikki vastasivat PCS-asiakastytyväisyyslomakkeisiin ja 38 selkokieliseen. Kaksi selkokieliseen asiakastytyväisyyslomakkeeseen vastannutta jätti tämän tyhjäksi ja kysymyksessä oli ne lomakkeet, joissa ei vastattu kuin muutamiin kysymyksiin. Lisäksi muissa PCS-asiakastytyväisyyslomakkeiden kysymyksissä ei vielä ollut vastattu näin paljoa ”huonoa” (kuvio 15).



Kuvio 15: Liikkuminen tilojen välillä

Kuviota 15 tarkastellessa huomaa suurimman osan asiakkaista tottuneen palo-ovien lukossa pitämiseen. Ohjaajilla ei ollut heille suunnatussa lomakkeessa (liite 5) mainittavaa tästä kysymyksestä, mutta kasvotusten eräs ohjaajista kertoi tilojen nimien selkeyttävän tätä kysymystä. Mielestäni ”liikkuminen tilojen välillä” oli itsessään selkeä, mutta jotakin

tarkentavaa siihen oli hyvä lisätä kuntoutuvia asiakkaita ja tätä ohjaajan suullista palautetta ajatellen. Pohdinnan tuloksena lisäsin uusittuihin asiakastytyväisyyslomakkeisiin (liite 6 & liite 7) sulkuihin neljän eri tilan nimeä, joita vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta käyttää. Nämä tilat sijoittuivat eri puolille taloa, jolloin ne auttavat hahmottamaan mikä kysymyksen tarkoitus oli.

Tämä viimeinen valintakohta ympäristöstä ja viihtyvyydestä muuttui vähän. Yhdestä kysymyksestä poistettiin sana harhaan johtamasta ja toiseen lisättiin tarkentavia asioita luomaan selkeyttä kysymyksen tarkoitukseen.

4.4 Lisää ajatuksia

”Lisää ajatuksia työ- ja päivätoiminnasta” oli kohta, johon kuntoutuva asiakas sai itse kirjoittaa omin sanoin. Selkokielisissä asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 3) tähän vastasi 17 asiakasta. Vaikka määrä on alle 50 prosentin, tähän kohtaan vastanneet asiakkaat halusivat selvästi kertoa omista ajatuksistaan vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnasta. Useimmat ”Lisää ajatuksia” -osioon kirjoittaneet kertoivat toiveistaan ja mielipiteistään, joita ei muualle pystynyt kirjoittamaan. Tässä yhteydessä tulin pohtineeksi sitä, kuinka vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan vastaavan ohjaajan mielestä kuntoutuvien asiakkaiden oli helpompi antaa niin ruusuja kuin risujakin nimettömänä ulkopuoliselle kyselyn tekijälle. Mielestäni tästä avoimesta kysymyksestä rakentui yksi tärkeimmistä kohdista asiakastytyväisyyslomakkeessa. Yksi vastaus on esimerkkinä:

ATK:ta enemmän, ja jos sais ees jotain tanssia tai ms. jollei tehä musikaalia. esim tanssi-show voi olla hieno! Toimintaa vois olla sillee enemmän, et jäis työpäivän jälkeen hyvämieli, et tulipas tehtyä! (A13)

PCS-asiakastytyväisyyslomakkeessa (liite 4) ”Lisää ajatuksia” -kohtaan vastasi yhdeksän kuntoutuvaa asiakasta. Verratessa aiempiin kysymyksiin päättelin suuren vastanneiden määrän johtuvan vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajan läsnäolosta. ”Lisää ajatuksia” oli hyvä olla lomakkeessa, vaikka yksi ohjaajista ei pitänyt ajatuksesta. Tämän kohdan avulla kuntoutuva asiakas voi kertoa jotakin, mitä lomakkeessa ei kysytty. Eräissäkin lomakkeessa viitattiin selkeästi siihen, kuinka taksipalvelut olivat muuttuneet syksyllä 2009.

”Lisää ajatuksia työ- ja päivätoiminnasta” -kohta antoi myös uutta tietoa vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalle. Tämän viimeisen ja avoimen kysymyksen avulla huomasin esimerkiksi sen, että monet kuntoutuvat asiakkaat haluaisivat käydä tutustumassa lähikuntien työ- ja toimintakeskuksiin. Kuntoutuvat asiakkaat uskalsivat kirjoittaa lomakkeisiin rohkeasti omat

mielipiteensä ja ilman tätä kohtaa lomakkeessa ei tärkeää tietoa välttämättä olisi tullut työ- ja päivätoiminnan ohjaajien tietoon:

omasta mielestäni vajaakuntoisille - sekä mielenterveyskuntoutujille- pitäisi järjestää täysin erilaista työtoimintaa, kuin mitä tähän asti on ollut. Mielenterveyskuntoutujilla - on täysin erilaiset tavoitteet kuin vajaakuntoisilla, toivottavasti tähän- asiaan perehdyttäisiin jatkossa - paremmin. (A36)

Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajat havaitsivat avoimissa vastauksissa olevan riittävästi tilaa kirjoittaa kuten asiakastytyväisyyslomakkeen viimeisen sivun, johon kuntoutuva asiakas sai itse kirjoittaa omin sanoin. Ohjaajien mielestä avointen kysymysten oli hyvä olla avoimessa tilassa ilman kirjoitusviivoja tai rajattua aluetta, sillä kuntoutuvilla asiakkailla saattoi olla vaikeuksia hahmottaa suljettu tila, mihin pitäisi kirjoittaa. Mielestäni vähäisestä vastausprosentista huolimatta tämä kohta on todella tärkeä tiedonantaja ohjaajille. Kuntoutuvat asiakkaat pystyivät kertomaan asioita omin sanoin asiakastytyväisyyslomakkeissa (liite 3 & liite 4).

Yhdessä ohjaajien lomakkeessa pohdittiin, mitä vastausvaihtoehto ”hyvän ja huonon välillä” kertoo toimipisteelle. Mielestäni tämä vastausvaihtoehto helpottaa asiakkaan vastaamista, jos hän ei ole varma, onko kysymyksen vastaus toinen ääripäistä (Hyvä-huono). Lisäksi tämä vaihtoehto kertoo työyhteisölle, että työssä on vielä parannettavaa, vaikka kyseinen asia ei huonosti olisikaan.

5 Johtopäätökset

Kehittämäni asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4) olleet vielä vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalle rakenteeltaan toimivia. Tulosta tukee vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan kuntoutuvilta asiakkailta ja ohjaajilta tullut palaute sekä omat havaintoni. Kehitetyissä versioissa oli paljon muokattavaa, vaikka havaintojeni, kehittämiseen osallistuneiden työntekijöiden ja kuntoutuvien asiakkaiden mielestä lomakkeet olivat paljon toimivampia ja selkeämpiä kuin alkuperäinen asiakastyytyväisyyslomake (liite 1). Ymmärsin aluksi väärin ohjaajien palautteen selkeämmästä tekstistä. Tästä johtuen yritin korjata ongelmalliset sanonnat vielä selkokielisemmiksi, vaikka todellisuudessa kysymykset tarvitsivat tarkentavia sanoja ja hienosäätöä. Oudot ja vaikeasti ymmärrettävät sanat olivat yksi korjattava asia lomakkeessa. Ohjaajien mukaan lomakkeessa oli vielä paljon outoja sanoja, joita osa asiakkaista ei ymmärtänyt. Tämä näkyi myös lomakkeiden täyttötilaisuuksissa, jossa asiakkailla oli hankaluuksia ymmärtää tiettyjä lauseita. Toisaalta yhdelle vaikea sana oli toiselle helppo. Oli vaikea aloittaa sanojen muokkaaminen helpommaksi. Tästä syystä sijoitin viimeisiin asiakastyytyväisyyslomakkeisiin (liite 6 & liite 7) kaksi samaa tarkoittavaa sanaa helpottamaan ymmärrystä. Tein muutokset asiakastyytyväisyyslomakkeisiin, jotta vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnalla olisi ensi vuonna helpompi aloittaa uuden asiakaskyselyn tekeminen. Tällä tavoin pystyin karsimaan suuren osan tulevien tulosten epäluottettavuudesta pois.

Kuulin myös hyvää palautetta uudistetusta asiakastyytyväisyyslomakkeesta (liite 3 & liite 4), jolloin tiesin, että olimme kehittämisessä edenneet oikeaan suuntaan. Vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajat sanoivat asiakastyytyväisyyslomakkeiden olevan paljon helpompia täyttää alkuperäiseen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen (liite 1) verratessa. Ohjaajien mielestä asiakkaiden kanssa vietetty aika näkyi kysymyksissä ja lomakkeet oli osattu laatia asiakkaiden tasolle sopiviksi. Heidän mielestään lomake sisälsi kaikki oleellimmat kysymykset. Suurin osa ohjaajista piti asiakastyytyväisyyslomaketta riittävän lyhyenä, jolloin kuntoutuvat asiakkaat jaksoivat keskittyä vastaamiseen. Myös fonttikoko ja kysymysten ryhmittely sai kiitosta. Ohjaajien mukaan kehitetyt asiakastyytyväisyyslomakkeet tulevat varmasti palvelemaan vajaakuntoisten työ- ja päivätoimintaa.

Jokela ja Ruuska-Rappu (2007) tekivät opinnäytetyönään asiakastyytyväisyyskyselyn Jyväskylän kaupungin vammaispalveluissa. Kyselystä selvisi, ettei kaikilla asiakkailla ollut tietoa, mitä palvelusuunnitelma tarkoitti. Palvelusuunnitelmien pieni määrä selittyi Jokelan ja Ruuska-Rapun mukaan sillä, että se tehtiin vain tarvittaessa. Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että henkilökunnan toiminta oli hyvää, mutta osa vastanneista piti henkilökunnan tasoa myös keskinkertaisena. Salassapito kuitenkin miellettiin hyvin onnistuneeksi. Palvelun saaminen oli myös arvioitu melko hyväksi, mutta asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä

tiedonsaantiin. Moni asiakas koki myös, ettei voinut vaikuttaa omiin asioihinsa niin paljoa kuin olisi halunnut. Havaintojeni perusteella kehittämäni asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4) antoivat osittain samaa tietoa kuin Jokelan ja Ruuska-Rapun. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaat olivat tyytyväisiä omien tietojensa salassapitoon ja heidän mielestään ohjaajien toiminta oli hyvää. Positiivisena erona tuloksissa havaitsin, että Järvenpäässä palvelusuunnitelma tehtiin joka kerta uuden asiakkaan tullessa palvelun piiriin ja sitä tarkistettiin tietyin väliajoin. Asiakastyytyväisyyslomakkeeni osoittivat asiakkaiden pystyvän vaikuttamaan omiin asioihinsa työ- ja päivätoiminnan sisällä sekä saavan hyvin tietoa palveluista, vaikka PCS- lomakkeeseen (liite 4) vastanneet eivät olleet yhtä tyytyväisiä kuin selkokielineen asiakastyytyväisyyslomakkeeseen (liite 3) vastanneet. Tämä ero Jyväskylän ja Järvenpään välillä omiin asioihin vaikuttamisesta ja tiedonsaannista voivat selittyä juuri palvelusuunnitelman tekemisessä. Tällöin asiakas saa paremmin tietoa erilaisista palveluista ja muista mahdollisesti itseään koskevista asioista.

Uusitut asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 6 & liite 7) kehittyivät myös niin, että niistä voidaan ottaa vaikka yhden otsikon alaiset kysymykset kerrallaan täytettäväksi, jos tulevaisuudessa ei haluta tai ei ole tarvetta täyttää koko asiakastyytyväisyyslomaketta. Tämä jaottelu helpotti myös kuntoutuvia asiakkaita, sillä näin lomake oli ulkoisesti selkeämpi.

Lomakkeiden kehittyminen vaikuttaa myös ohjaajien ajan käyttöön vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnassa. Ohjaajat voivat käyttää työaikaansa tehokkaasti, kun aikaa ei enää tarvitse varata niin paljoa asiakastyytyväisyyslomakkeiden täyttöön yhdessä asiakkaan kanssa. Ennen jopa kaksi tuntia kestänyt lomakkeen täyttäminen ei kuluttanut vain ohjaajien työaika, vaan vei kuntoutuvilta asiakkailta heidän työaikaansa ja hermoja. Kuka jaksaisi täyttää yhtä lomaketta niin pitkään? Alkuperäisestä asiakastyytyväisyyslomakkeesta (liite 1) kehitettyjen uusien asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 6 & liite 7) ansiosta lomakkeen täyttämiseen menee enintään puoli tuntia aikaa. Selkeämmän tekstin ansiosta asiakkaat ymmärtävät tekstiä paremmin ja tämän johdosta ohjaajille tulee lomakkeista aidompaa ja oikeampaa tietoa työn laadusta ja asiakastyytyväisyydestä verrattuna alkuperäiseen lomakkeeseen.

Lomakkeeseen olisi voinut lisätä merkinnän, onko kyseinen vastaaja saanut apua täyttämiseen. Tämä olisi nostanut opinnäyttetyöni luotettavuutta. Jälkeenpäin kysyessäni sain vastauksen yhdeltä ohjaajalta seitsemästä. Tämän vastaus oli, etteivät hänen asiakkaansa tarvitse apua lomakkeen täyttämässä. Myös kehitysehdotuksena oli, että kirjeitse lähetettävänä asiakastyytyväisyyslomakkeeseen olisi pitänyt lisätä palautuskuori. Tämän takia moni kirjeitse lähetetty asiakastyytyväisyyslomake (liite 3 tai liite 4) ei palautunut. Mielestäni vastaava ohjaaja oli luvannut, että palautuskuoria voidaan käyttää. Olin ymmärtänyt asian väärin tai tieto ei ollut kulkeutunut kaikille vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan ohjaajille.

Opinnäytetyöni ansiosta asiakastyytyväisyyslomake kehittyi vielä parempaan suuntaan, mitä se oli harjoitteluni lopussa. Lomakkeesta löytyi enimmäkseen muokattavaa vielä sanojen ymmärtämisessä ja kysymysten jaottelussa, muuten sen pohjarakenne oli valmistunut harjoitteluni aikana. Aikataulu venyi, mikä johtui niin minusta kuin opinnäytetyöpaikastani. Lomakkeen testaamisen viivästyminen kesäkuulta elokuun alkuun venähdytti aikataulujani kahdella viikolla eteenpäin. Tämän vuoksi myös kirjoitusprosessi hidastui. Opin, että hyvä suunnitelma pitää työn aikataulussa. Tällaista kehittämistyötä tehdessä tulee olla varaa venyä myös kehittämisessä mukana olleen yhteistyötahon mukana. Olin rakentanut itselleni liian tiukan aikataulun.

Opin myös, että tärkeä osa opinnäytetyötäni oli olla yhteydessä lomakkeen kehittämisessä mukana olleisiin työntekijöihin. Jo muutaman minuutin tapaamisessa sain paljon tietoa heidän mielipiteistään lomakkeesta. Yhteyksien ylläpito on tärkeää, jotta kaikilla on mukava työskennellä yhdessä ja auttaa tarvittaessa jonkin asian selvittämisessä. Esimerkiksi opinnäytetyöni asiakastyytyväisyyslomakkeen täyttövaiheessa otin joka viikko yhteyttä työntekijöihin. Viestin syynä oli työntekijöiden muistuttaminen lomakkeiden täyttämisestä ja aikataulusta.

Uskon asiakastyytyväisyyslomakkeiden (liite 6 & liite 7) olevan toimivampi näiden muokkausten jälkeen verrattaessa asiakastyytyväisyyslomakkeen kehittämistä edeltävään lomakkeeseen (liite 1). Kyselyn tekemisen ansiosta lomakkeesta löytyi paljon ongelmakohtia, jotka vaativat kärsivällistä muokkaamista. Uusimmat asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 6 & liite 7) ovat vielä selkeämmät kuin edellisen kehitysasteen asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 3 & liite 4).

Ohjaajien lomakkeesta (liite 5) oli paljon apua, sillä heidän tiedoillaan asiakastyytyväisyyslomakkeista (liite 6 & liite 7) tuli selkeämpi. Ohjaajilla oli mahdollisuus nähdä kuntoutuva asiakas täyttämässä asiakastyytyväisyyslomakkeita ja samalla verrata sitä vanhan lomakkeen täyttämiseen, joten ohjaajien antama tieto oli erittäin tärkeää. Heillä oli näkemys lomakkeen toimivuudesta, jonka minä olisin halunnut olla näkemässä lomakkeentäyttötilaisuuksissa. Kuntoutuville asiakkaille suunnatusta asiakastyytyväisyyslomakkeiden avulla pystyin katsomaan tuloksia, olivatko vastaukset samanlaisia lomakkeen ulkomuodosta riippumatta vai oliko vastaukset täysin erilaisia.

Kehittämisen tavoitteet saavutettiin, sillä käyttöönoton jälkeen vielä uudistetut asiakastyytyväisyyslomakkeet (liite 6 ja liite 7) ovat selkeämpiä ja asiakaslähtöisempiä kuin alkuperäinen asiakastyytyväisyyslomake (liite 1). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö asiakastyytyväisyyslomakkeita voisi kehittää vielä asiakkaita paremmin palvelevaksi.

Asiakastyytyväisyyslomakkeiden kehittäminen oli pitkä ja mutkainen tie, jota pitkin olen kulkenut. On ollut hienoa nähdä ja kuulla, kuinka lomakkeen täyttäminen ei enää ole niin haastavaa asiakkaille eikä ohjaajille. Lomakkeen kehittämisen ansiosta työ- ja päivätoiminnan laatu ja asiakastyytyväisyys voi nousta entisestään, kun asiakkaita voi kuunnella lomakkeen vastausten avulla paremmin. Olen tyytyväinen kehittämiini, Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyslomakkeisiin.

Lähteet

Aarnos, E. 2007. Kouluun lapsia tutkimaan: Havainnointi, haastattelut ja dokumentit. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 170-183.

Ahola, A. 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki, 47-72.

Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. 1. - 4. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Anttila, M. & Iltanen, K. 2000. Markkinointi. Porvoo: WSOY.

Argyris, C. 2000. On Organizational Learning. 2. painos. Oxford : Blackwell Business.

Arvola, A. 2008. ”Vain taivas on rajana” - Asiakaslähtöinen työ- ja päivätoiminnan kehittäminen toimintakeskus Violassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 1.10.2009.
oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/37673/jamk_1209793407_9.pdf?sequence=1

Belson, W.A. 1981. The design and understanding of survey questions. Aldershot: Gower.

Berg, L. B. 2006. Qualitative research methods for the social sciences. 6. painos. Boston: Pearson and Ally & Bacon.

Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.

Engeström, Y. 1998. Kehittävä työntutkimus: perusteita, tuloksia ja haasteita. 2. painos. Helsinki: Painatuskeskus.

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Julkaisuja 4-2005. Kerava: Kuluttajatutkimuskeskus. Viitattu 18.8.2009.
www.ncrc.fi/files/4957/2005_04_verkkojulkaisu_tapaustutkimus.pdf

Heikkilä, T. 2002. Tilastollinen tutkimus. 4. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Immonen, T. 2005. Kehittävä asiantuntijayhteistyö mielenterveystyön suunnitteluvälineenä. Aiheita 15/2005. Stakes.

Jokela & Ruuska-Rappu. 2007. Asiakastyytyväisyyskysely Jyväskylän kaupungin vammaispalvelussa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Viitattu 15.2.2010.
oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/6348/TMP.objres.551.pdf?sequence=1

Kauppila, R. A. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kustannus Oy.

Kehittävän työntutkimuksen metodologia 2010. Viitattu 8.9.2010.
www.muutoslaboratorio.fi/content.php?document=150

Kehitysvammaisuuden määritelmä 2008. Viitattu 27.9.2009.
verneri.net/yleis/tietopankki/mita-kehitysvammaisuus-on.html

Kimpimäki, A. 2008. Vaikeimmin työllistyvien palvelujen kehittäminen-STM:n linjaukset.
12.3.2008. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.)
Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus,
70-85.

Kuuma 2008. Vammaispalvelulain ja -asetuksen mukaisten palvelujen ja tukitoimien
soveltamisohje. 7.1.2008. Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen,
Tuusula.

Lahti, P. 2003. Hyvän mielen mahdollisuudet. Järstä, L. (toim.) Helsinki: Gummerus
kirjapaino Oy: Ajatus.

Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. 2007. Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. Teoksessa
Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P. (toim.). Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus,
9 - 38.

Laine, T. 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa
Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 2. korjattu ja täydennetty
painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 28-45.

Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysivaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki:
Edita Prima Oy.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.

Laurea-ammattikorkeakoulu 2009. Laurea-ammattikorkeakoulun eettiset ohjeet tutkimus- ja
kehitystyötä sekä opinnäytetöitä varten. Viitattu 20.5.2009.
intra.laurea.fi/intra/fi/03_tutkimus_ja_kehitys/02_tk_osio2/01_tutkimuspalvelut/07_Eettiset_ohjeet/index.jsp

Leinonen, E. 2002. Vuosikymmen palveluiden kehittäjänä ja kokeilijana:perhepalveluita,
asumispalveluita ja päivätoimintaa. Kehitysvammaisten palvelusäätiö: Tampere.

Leino-Kilpi, H. & Välimäki, M. 2003. Etiikka hoitotyössä. Porvoo, Helsinki: WSOY.

Noppiari, E., Kiiltomäki, A. & Pesonen, A. 2007. Mielenterveystyö perusterveydenhuollossa.
Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E.
(toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö
Tammi: Helsinki, 11-31.

Puolakka, L. 2009. Taidon oppiminen osallistumisen prosessina puutyöverstaalla.
Kehittämishankeraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu.

Päivätoiminta 2007. Viitattu 27.9.2009 verneri.net/yleis/tietopankki/paivatoiminta-ja-tyo/paivatoiminta.html. WWW -dokumentti.

Päivätoimintaa ja tulkkipalveluja lisätään 2007. 2006. Viitattu 28.9.2009.
www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1206887

Päivätoiminta ja työ 2008. Viitattu 27.9.2009. verneri.net/yleis/tietopankki/paivatoiminta-ja-tyo.html

Repo, M. 2004. Vammaisuus eri näkökulmista. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E.-L. Esteistä mahdollisuuksiin:vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY. 9 - 12.

Rioux, M. H. 1997. Disability: the place of judgement in a world of fact. Journal of Intellectual Disability Research.

Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. 2007. Tapaus ja tutkimus= tapaustutkimus? Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: Pskustannus, 184-195.

Saari, E. 2009. Työttömien syrjäytymistä ehkäisevien hyvinvointi-interventioiden kontekstuaaliset edellytykset. Acta Universitatis Lapponiensis 164. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Siirola, E. 1999. Mielenterveysasikkaiden omaisten kohtaaminen. Teoksessa Mielenterveystyö ja opetus - matkalla kohi muutosta. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 54-57.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982).

Sosiaalinen kuntoutus n.d. Viitattu 5.6.2009.
www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/palvelujarjestelma/sosiaalinen_kuntoutus/

Suomen Akatemia. 1990. Kasvatustieteellinen tutkimus Suomessa. valtion yhteiskuntatieteellisen toimikunnan asettaman arviointiryhmän raportti. Suomen Akatemian julkaisuja 1/90. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Suomen perustuslaki (731/1999).

Talentia Ry. Arki, arvot, elämä, etiikka: Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 2005. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.

Talvela, E.-L. & Matero, M. 2004 Liikuntavammaisuus. Artikkeliteoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E.-L. Esteistä mahdollisuuksiin: vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY, 253-297

Terveyskirjasto. n.d. Kehitysvammainen. Viitattu 20.5.2009.
www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt01538

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsittelyminen. Tarkastettu 14.4.2004. Viitattu 20.5.2009.
www.tenk.fi/HTK/index.htm#kaytanto

Työ- ja päivätoiminta n.d. Viitattu 27.9.2009. www.kvtl.fi/sivu/tyo_ja_paivatoiminta

Työterveyslaitos 2001. Esteetön työympäristö liikuntavammaisille. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työtoiminta 2009. Viitattu 27.9.2009. verneri.net/yleis/tietopankki/paivatoiminta-ja-tyo/tyotoiminta.html

Vesala, H. T. 2003. Palvelujen käyttäjäurat kehitysvammaisilla henkilöillä. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Viinamäki, L. 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki, 173-196.

Yhdenvertaisuuslaki (21/2004).

Julkaisemattomat lähteet:

Hakulinen, H. 2010. Henkilökohtainen tiedonanto. 31.3.2010. Järvenpään vajaakuntoisten työ- ja päivätoiminta. Järvenpää.

Selvitys kannustusrahauudistuksesta 24.2.2006.

Työ- ja päivätoiminnan esittely 12.11.2008.

Työ- ja päivätoiminta 29.3.2010.

Kaavio- ja Kuvio-otsikkoluettelo

| | |
|---|----|
| Kaavio 1: Ekspansiivinen oppimissykli ja oppimisteot (Vrt. Engeström 2004)..... | 20 |
| Kuvio 1: Ohjaajien tapa ohjata..... | 32 |
| Kuvio 2: Ohjaajien kyky neuvoa selkeästi | 33 |
| Kuvio 3: Ohjaajien aika | 34 |
| Kuvio 4: Yhteyshenkilön kiinnisaaminen | 35 |
| Kuvio 5: Työpäivän pituus | 37 |
| Kuvio 6: Mahdollisuus valita omaa toimintaa (lukujärjestys) | 38 |
| Kuvio 7: Tiedonsaaminen toiminnasta..... | 39 |
| Kuvio 8: Toiminnan riittävyys..... | 40 |
| Kuvio 9: Toiminnan erilaisuus..... | 41 |
| Kuvio 10: Omien tietojen salassa pysyminen..... | 42 |
| Kuvio 11: Mitä haluaisit toimintaan lisää? (merkitse niin monta kun haluat) | 43 |
| Kuvio 12: Mitä haluaisit toimintaan vähemmän? (merkitse niin monta kun haluat)..... | 43 |
| Kuvio 13: Paikka, missä työ- ja päivätoiminta on (sijainti)..... | 45 |
| Kuvio 14: Työ- ja päivätoiminnan tilojen / huoneiden puhtaus | 46 |
| Kuvio 15: Liikkuminen tilojen välillä | 47 |

Työllisyyspalvelu 2008

2.12.2008

Haluamme parantaa palveluamme. Vastaamalla seuraaviin kysymyksiin voitte vaikuttaa palvelukehittämiseen.

1. Vastauksenne koskee

- Työllisyyspalveluja (esim. kuntouttava työtoiminta)
 Työ -ja päivätoimintapalveluja

HENKILÖKUNTA

2. Henkilökunnan ammattitaito

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

3. Henkilökunnan ystävällisyys ja palveluhalukkuus

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

4. Henkilökunnan kyky kertoa asiat selkeästi ja ymmärrettävästi

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

5. Asioiden pysyminen salassa ulkopuolisilta

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

PALVELUN SAATAVUUS

6. Palvelun saanti teille sopivana aikana

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

7. Aukiolojen riittävyys

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

8. Puhelinpalvelun toimivuus

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

9. Puhelinajan riittävyys

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

10. Asioinnille pääsyn helppous

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

SAADUN PALVELUN LAATU

11. Palvelun yksilöllisyys

- Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

12. Palvelun perusteellisuus ja riittävyys

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

13. Opastus ja opasteet käyntinne aikana

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

14. Mahdollisuutenne vaikuttaa palveluun

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

YMPÄRISTÖ JA VIIHTYVYYS

15. Palveluiden sijainti

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

16. Palvelupisteen viihtyvyys

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

17. Tilojen selkeys ja liikkumisen helppous

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

18. Tilojen siisteys

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

TIEDONSAANTI

19. Tiedonsaanti omasta palvelusta

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

20. Tiedonsaanti sosiaalipalveluista

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

21. Tiedonsaanti kunnan palveluista

Erittäin hyvä Melko hyvä Ei hyvä eikä huono Melko huono Erittäin huono

22. Onko teillä ehdotuksia palvelumme kehittämiseksi?

ASIAKASKYSELY:

Olen tekemässä Myllytien työ- ja toimintakeskukselle omaa asiakaskyselylomaketta. Lomakkeesta tuli kolme mallia, joista vähintään yksi sopisi jokaiselle asiakkaalle: yksi PCS-kuvilla, yksi selkokielellä ja yksi ”normaali”versio. Valmis kyselylomake olisi suunniteltu vain ja ainoastaan tämän yksikön käyttöön. (Jos vastaustila ei riitä, jatka toiselle puolelle paperia)

1. Kuinka monta ”otsikkoa” (tutkimuskysymystä) haluaisit kyselyssä olevan? (tällä hetkellä niitä on viisi: henkilökunta, palvelun saatavuus, Saadun palvelun laatu, ympäristö ja viihtyvyys sekä tiedonsaanti)
2. Jos mahdollista, mitkä mielestäsi voisi karsia pois?
3. Kuinka monta kysymystä otsikoiden alla mielestäsi olisi sopivasti asiakaskyselyssä? Entä yhteensä?
4. Mikä tieto on mielestäsi tärkeintä kyselyn tulokset huomioiden? (esim. henkilökunnan ammatillisuus, laatu ym.)
5. Voisiko mielestäsi lomakkeessa olevaa Likertin asteikkoa muuttaa? (nykyinen on ”erittäin hyvä - melko hyvä - ei hyvä eikä huono - melko huono - erittäin huono)
Vaihtoehto 1: Hyvä - ei hyvä eikä huono - huono
Vaihtoehto 2: Hyvä - melko hyvä - melko huono - huono
Muu, millainen:
6. Olisiko sinulla vielä jotakin kommentoitavaa ja/tai parannusehdotuksia uuteen kyselylomakkeeseen?

TYÖLLISYYSPALVELUT/ TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA

ASIAKASKYSELY



PVM: ____, ____, 20__.

OHJAAJAT

1. OHJAAJIEN TAPA OHJATA

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

2. OHJAAJIEN KYKY NEUVOA SELKEÄSTI

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

3. OHJAAJIEN AIKA

(ONKO OHJAAJALLA AIKAA OHJATA JA NEUVOA?)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

YHTEYSHENKILÖ

4. YHTEYSHENKILÖN KIINNI SAAMINEN

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

TOIMINNAN SAATAVUUS JA LAATU

5. TYÖ PÄIVÄN PITUUS (TYÖAIKA)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

6. MAHDOLLISUUS VALITA OMAA TOIMINTAA (LUKUJÄRJESTYSTÄ)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

7. TIEDON SAAMINEN TOIMINNASTA

(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINTI, TYÖHARJOITTELU YM.)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

8. TOIMINNAN RIITTÄVYYS

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

9. TOIMINNAN ERILAISUUS

(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINNIT, TYÖHARHOITTELU YM.)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

10. OMIEN TIETOJEN SALASSA PYSYMINEN

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

11. MITÄ HALUAISIT TOIMINTAAN LISÄÄ?

(MERKITSE NIIN MONTA KUN HALUAT)

- TYÖAIKAA
- TAIDETTA- JA ILMAISUA
- KIELIRYHMIÄ (ENGLANTI, RUOTSI)
- ALIHANKINTAA
- LIIKUNTAA
- MUSIIKKIA
- MUUTA, MITÄ:

12. MITÄ HALUAISIT TOIMINTAAN VÄHEMMÄN?

(MERKITSE NIIN MONTA KUN HALUAT)

- TYÖAIKAA
- TAIDETTA- JA ILMAISUA
- KIELIRYHMIÄ (ENGLANTI, RUOTSI)
- ALIHANKINTAA
- LIIKUNTAA
- MUSIIKKIA
- MUUTA, MITÄ:

TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN YMPÄRISTÖ JA VIIHTYISYYS

13. PAIKKA, MISSÄ TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA ON (SIJAINTI)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

14. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN TILOJEN / HUONEIDEN PUHTAUS

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

15. LIIKKUMINEN TILOJEN VÄLILLÄ

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

LISÄÄ AJATUKSIA?

KIRJOITA TÄHÄN (TARVITTAESSA OHJAAJAN KANSSA):

KIITOS VASTAUKSESTASI!

TYÖLLISYYSPALVELUT /TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA
ASIAKASKYSELY
PVM: _____, 20_____.

OHJAAJAT



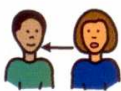
1. OHJAAJIEN TAPA OHJATA



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO



2. OHJAAJIEN KYKY

NEUVOA

SELKEÄSTI



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO



3. OHJAAJIEN

AIKA



(ONKO OHJAAJALLA AIKAA OHJATA JA NEUVOA?)



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

YHTEYSHENKILO

4



4. YHTEYSHENKILÖN KIINNI SAAMINEN

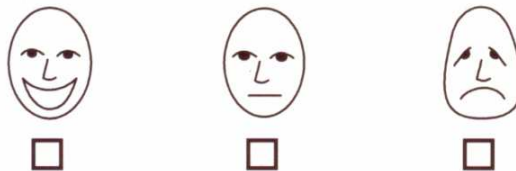


HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

8 
8. TOIMINNAN RIITTÄVYYS

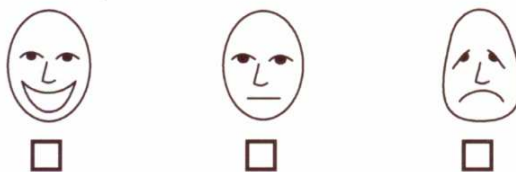


HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

9 
9. TOIMINNAN ERILAISUUS

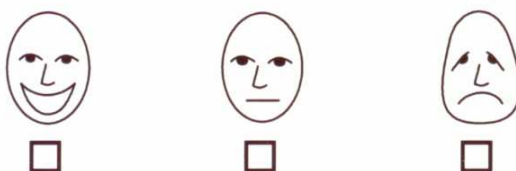


(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINTI, TYÖHARJOITTELUYM.)



HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

10 
10. OMIEN TIETOJEN SALASSA PYSYMINEN OK ?



HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

11.    HALUAN TOIMINTAAN?



TYÖAIKAA



TAIDE- JA ILMAISUA



KIELIRYHMIÄ (ENGLANTI JA RUOTSI)



ALIHANKINTA



LIIKUNTA



MUSIIKKIA



MUUTA, MITÄ:

12.    EN HALUA TOIMINTAAN?



TYÖAIKAA



TAIDE- JA ILMAISUA



KIELIRYHMIÄ (ENGLANTI JA RUOTSI)



ALIHANKINTA



LIIKUNTA



MUSIIKKIA



MUUTA, MITÄ:

TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN YMPÄRISTÖ JA VIIHTYISYYS

13



13. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN SIJAINTI



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

14



14. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNANTILOJEN/ HUONEIDEN PUHTAUS



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

15



15. LIKKUMINENTILOJEN VÄLILLÄ



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO



LISÄÄ AJATUKSIA TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNASTA



KIRJOITA



OHJAAJAN KANSSA



TÄHÄN:



KIITOS VASTAUKSESTASI!

TYÖLLISYYSPALVELUT/ TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY



PVM: ____, ____, 20__.

OHJAAJAT

1. OHJAAJIEN TAPA OHJATA TOIMINTAHETKISSÄ

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

2. OHJAAJIEN TAPA NEUVOA SELKEÄSTI

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

3. OHJAAJIEN ANTAMA AIKA TOIMINTAHETKISSÄ

(ONKO OHJAAJALLA AIKAA OHJATA JA NEUVOA SINUA?)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

YHTEYSHENKILÖ

4. YHTEYSHENKILÖN KIINNI SAAMINEN

(JOS TARVITSET APUA JONKIN ASIAN HOIDOSSA?)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

5. YHTEYSHENKILÖN KANSSA KÄYDYT KESKUSTELUT

(APUNA ESIMERKIKSI ONGELMIEN SELVITTÄMISESSÄ?)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

6. OMIEN TIETOJEN SALASSA PYSYMINEN

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

TOIMINNAN SAATAVUUS JA LAATU

7. TYÖ PÄIVÄN PITUUS (TYÖAIKA)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

8. TIEDON SAAMINEN TOIMINNASTA

(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINTI, TYÖHARJOITTELU YM.)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

9. MAHDOLLISUUS VALITA TOIMINTAA TYÖPÄIVIIN

(LUKUJÄRJESTYS)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

10. TOIMINNAN MÄÄRÄ (LUKUJÄRJESTYS)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

11. TOIMINNAN ERILAISUUS (MONIPUOLISUUS)

(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINNIT, TYÖHARJOITTELU YM.)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN YMPÄRISTÖ JA VIIHTYISYYS

12. PAIKKA, MISSÄ TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA ON (SIJAINTI)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

13. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN TILOJEN PUHTAUS

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

14. LIIKKUMINEN TILOJEN VÄLILLÄ

(LIIKUNTASALI, RUOKASALI, UNELMÄ SÄLEIKKÖ, MONARI)

HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

LISÄÄ AJATUKSIA TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNASTA?

KIRJOITA TÄHÄN (TARVITTAESSA OHJAAJAN KANSSA):

KIITOS VASTAUKSESTASI!

TYÖLLISYYSPALVELUT /TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA
ASIAKASKYSELY
PVM: _____,20_____.

OHJAAJAT



1. OHJAAJIEN TAPA OHJATA TOIMINTAHETKISSÄ



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO



2. OHJAAJIEN TAPA NEUVOA SELKEÄSTI



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO



3. OHJAAJIEN ANTAMA AIKA TOIMINTAHETKISSÄ



(ONKO OHJAAJALLA AIKAA OHJATA JA NEUVOA?)



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

YHTEYSHENKIÖ

4



4. YHTEYSHENKIÖN KIINNI SAAMINEN



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

5



5. YHTEYSHENKIÖN KANSSAKÄYDYT KESKUSTELUT



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

6



6. OMIEN

TIETOJEN SALASSA

PYSYMINEN

OK

?

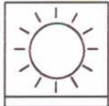




HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

TOIMINNAN SAATAVUUS JA LAATU

7   

7. TYÖPÄIVÄN PITUUS ?







HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

8  

8. TIEDON SAAMINEN TOIMINNASTA



(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINTI, TYÖHARJOITTELUYM.)







HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

9    

9. MAHDOLLISUUS VALITA TOIMINTAA TYÖPÄIVIIN (LUKUJÄRJESTYS)

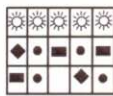
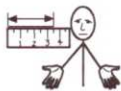






HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

10



10. TOIMINNAN RIITTÄVYYS (LUKUJÄRJESTYS)

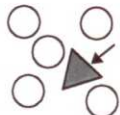


HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

11



11. TOIMINNAN ERILAISSUUS (MONIPUOLISUUS)



(ALIHANKINTA, ERILAISET RYHMÄT, ASIOINTI, TYÖHARJOITTELUYM.)



HYVÄ

HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ

HUONO

TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN YMPÄRISTÖ JA VIIHTYISYYS

12



12. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN SIJAINTI



HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

13



13. TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNAN TILOJEN PUHTAUS



HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO

14



14. LIKKUMINEN TILOJEN VÄLILLÄ



HYVÄ HYVÄN JA HUONON VÄLILLÄ HUONO



LISÄÄ AJATUKSIA TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINNASTA ?



KIRJOITA



OHJAAJAN KANSSA



TÄHÄN:



KIITOS VASTAUKSESTASI!