



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

PÄIVÄTOIMINNAN ASIAKASKOKEMUS

Mäntyharjun Savosetissa

TE - Tuija Kokkonen

KIJÄ/T:

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Kokkonen Tuija	
Työn nimi Päivätoiminnan asiakaskokemus Mäntyharjun Savosetissa	
Päiväys	20.11.2017
Sivumäärä/Liitteet	36/1
Ohjaaja(t) Vauhkonen Sirpa, Rytönen Jenni	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Vaalijalan kuntayhtymä/Savoset Mäntyharju	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää päivätoimintaan osallistuvien kehitysvammaisten asiakaskokemusta Mäntyharjun Savosetissa. Vastaavaa tutkimusta ei ole ennen Mäntyharjun Savosetissa tehty. Tutkimustuloksista haluttiin saada välineitä Savosetin järjestämän päivätoiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään mm. asiakaskokemusta, kehitysvammaisuutta, työ- ja päivätoimintaa ja alaa koskevaa lainsäädäntöä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vaalijalan kuntayhtymän alaisena toimiva Savosetin päivätoimintakeskus.</p> <p>Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jonka päätutkimusmenetelmänä oli haastattelu. Toisena tutkimusmenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia. Haastattelu perustui valmiiseen haastattelupohjaan, joka koostui kahden eri aihepiirin kysymyksistä. Haastattelu toteutettiin yksilöllisesti asiakkaiden työpäivän aikana kesällä 2017. Osallistuva havainnointi tapahtui päivätoiminta-asiakkaiden työpäivän aika alkusyksyllä 2017. Tutkimukseen osallistui viisi Savosetin päivätoiminnan asiakasta.</p> <p>Tutkimuksella saatiin hyvin selvitettyä päivätoiminnan asiakaskokemus Mäntyharjun Savosetissa. Tutkimuksesta selvisi asiakkaiden olevan tyytyväisiä työoloihin Savosetissa. Haastateltavien valinnassa oli huomioitava heidän kyky ymmärtää kysymys. Tämä oli merkittävää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Havainnoinnin tulokset olivat johdonmukaisia ja toisiaan tukevia haastattelulla saatujen vastausten kanssa.</p> <p>Tämän saman aiheen jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista selvittää omaisten, avustajien ja muiden läheisten näkemystä päivätoiminnan asiakaskokemuksesta Mäntyharjun Savosetissa. Jatkotutkimuksella olisi mahdollisuus saada vielä syvällisempää ja yksilöllisempää tietoa asiakaskokemuksesta.</p>	
Avainsanat Asiakaskokemus, kehitysvammaisuus, päivätoiminta, Vaalijala, Savoset	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Tourism and Hospitality Management			
Author(s) Kokkonen Tuija			
Title of Thesis The Customer experience in Savoset Mäntyharju			
Date	20.11.2017	Pages/Appendices	36/1
Supervisor(s) Vauhkonen Sirpa, Rytönen Jenni			
Client Organisation /Partners Vaaliijala Municipal corporation/Savoset Mäntyharju			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to find out the customer experience of the disabled people taking part in daytime activities at Mäntyharju's Savoset. No similar research has taken place at Savoset before. The aim of the research was to find means to develop and improve the quality of daytime activities organized by Savoset.</p> <p>The theoretical part of the thesis addresses, among other things, customer experience, disability, work and day activities as well as legislation regarding the line of work. The employer of the thesis was the Savoset Day Centre, which operates under the Vaaliijala municipal association.</p> <p>The research was a qualitative study, where the main research method was interviewing. The second method was participatory observation. The interviews were based on a set interview template, which consisted questions of two separate themes. The interviews were carried out individually during the working days of the customers during the summer of 2017. Participating observation took place in the early fall of 2017 during daytime activities customers work days. Five Savoset daytime activities customers participated in the study.</p> <p>The study provided a well-documented daytime activities customer experience in Mäntyharju's Savoset. The study found that customers were satisfied with the working conditions at Savoset. The choice of interviewees had to consider their ability to understand the question. This was significant for the reliability of the study. The results of the observations were consistent and mutually supportive of the results from the interviews.</p> <p>In a further study on this subject, it would be interesting to find out about the customer experience at Savoset from the perspective of relatives, assistants and other familiars. Further research would enable more profound and personalized information about customer experiences.</p>			
Keywords Customer experience, mental retardation, day activity, Vaaliijala, Savoset			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	ASIAKASKOKEMUS	6
3	KEHITYSVAMMAISUUS.....	10
3.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä	10
3.2	Kehitysvammaisten työtoiminta.....	11
3.3	Kehitysvammaisten päivätoiminta	12
3.4	Kehitysvammalaki	13
3.5	Itsemääräämisoikeus (IMO).....	14
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	15
4.1	Vaalijalan arvot.....	15
4.2	Asema palvelurakenteessa.....	16
4.3	Savokset	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	18
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	18
5.2	Aineiston keruu.....	20
5.3	Aineiston analysointi	21
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	21
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	23
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	27
8	POHDINTA.....	29
9	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	31
10	LIITE 1: HAASTATTELULOMAKE	33

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoite oli selvittää työpaikkani Mäntyharjun Savosetin päivätoiminnan asiakaskokemus. Savoset on Vaalijalan Kuntayhtymään kuuluva päivätoimintakeskus, jonka asiakkaat ovat erityisesti kehitysvammaisia tai mielenterveyskuntoutujia. Savoset on toiminut Mäntyharjulla 31 vuotta. Vastaavaa tutkimusta ei ole Savosetissa aiemmin tehty. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on työnantajani Vaalijalan Kuntayhtymän Savosetin toimipiste.

Tutkimuksella oli mahdollisuus kartoittaa Savosetin päivätoimintakeskuksen tämänhetkistä laatua asiakkaiden kokemana. Tutkimuksesta saatuja tietoja on tarkoitus hyödyntää päivätoiminnan laajalaiseen ja pitkäjänteiseen kehittämiseen, sekä koko toiminnan laadun parantamiseen Savosetissa. Tutkimusongelma on kehitysvammaisten päivätoiminta-asiakkaiden tunteman asiakaskokemuksen kartoittaminen.

Asiakaskokemuksen tutkiminen on ajankohtainen sekä Vaalijalan sisäisistä näkökulmista, että myös yhteiskunnallisesti tarkasteltuna. Vaalijalalla on tavoitteena saada itselleen laatusertifikaatti ensi vuonna. Tähän laatuun sisältyy läheisesti se, että palvelun tuottaja tietää ja tunnistaa asiakkaidensa tarpeet, kokemukset ja tuntemukset työ- ja päivätoiminnasta. Yhteiskunnallisesti tarkasteltuna kehitysvammaisten asema, tasavertaisuus ja IMO eli itsemääräämisoikeus ovat saaneet paljon huomiota osakseen. Juuri tällä hetkellä suunnitellaan lakialoitetta tiettyjen lakisääteisten palvelujen kipailuttamiskieltoon. Kilpailuttamiskielto toisi laatua palveluun, sekä pitkäjänteisyyttä palvelun tuottajien pysyvyyteen.

Tunsin suurta mielenkiintoa ryhtyä tutkimaan oman työpaikkani asiakkaiden asiakaskokemusta päivätoiminnasta. Tutkimusmenetelmäksi valitsin haastattelun, jota tuen osallistuvalla havainnoinnilla. Tutkimus koostuu viitekehiksestä, jossa käsittelen asiakaskokemusta ja kehitysvammaisuutta, sekä esittelen toimeksiantajan. Tutkimuksen toteuttamisen osio kuvailee tutkimusmenetelmää, aineiston keruuta ja analysointia, sekä tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tuloksissa kerron haastattelun tulokset ja havainnoinnin huomiot. Johtopäätöksissä ja pohdinnassa kuvailen tutkimuksen tulosten vaikutuksia. Voisin kuvailla tunnettani kaksijakoiseksi, koin suunnatonta uteliaisuutta ryhtyä selvittämään asiakaskokemuksen laatua, mutta toisaalta tunsin myös pelkoa ottaa vastaan palautetta työstä, jota itsekin olen tekemässä.

2 ASIAKASKOKEMUS

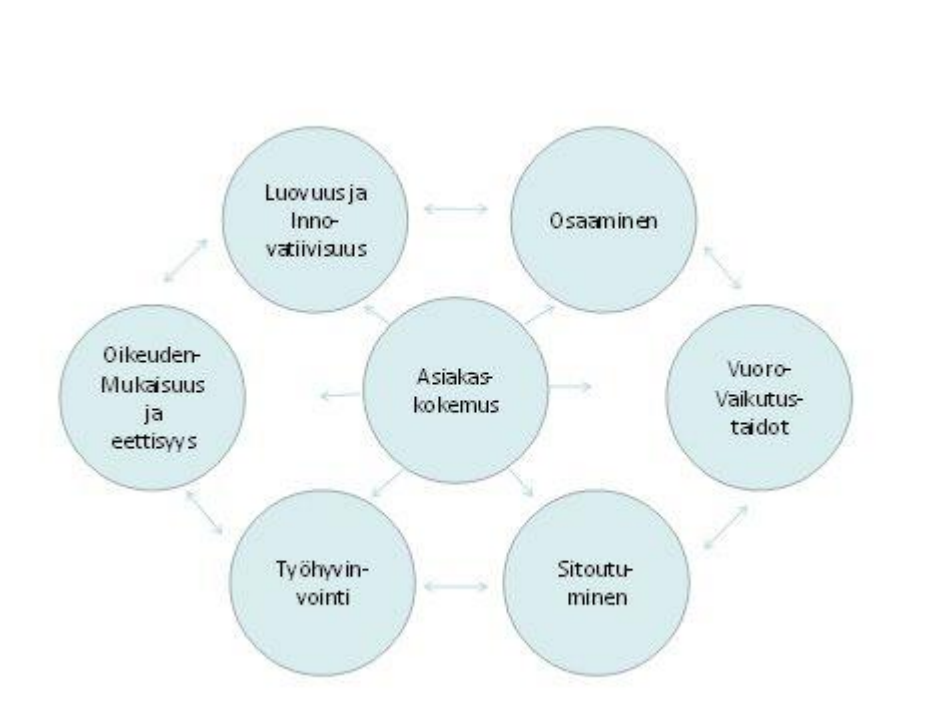
Kun ennen puhuttiin asiakastytyväisyydestä ja asiakaspalvelusta, tämän päivän ilmaisu on asiakaskokemus. Eikä ihme, sillä sen kautta yritys saavuttaa korvaamattoman arvokasta kilpailuetua. Asiakaskokemus- termillä tarkoitetaan enemmän kuin asiakastytyväisyyttä: Asiakaskokemus on asiakkaan muodostama käsitys yrityksen toiminnasta. Se perustuu kaikkiin kohtaamisiin, mielikuviin, tietoon ja tunteisiin, joita asiakkaalla on yrityksestä tai brändistä. Asiakaskokemusta tulee näin ollen käsitellä kokonaisvaltaisesti aina markkinoinnista ensikontaktiin ja jälkihoitoon (Aurinkolaiva, asiakaskokemus.)

Löytänä ja Korteso (2011, 11) ovat määritelleet asiakaskokemuksen olevan niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Mitä vahvempia tunteita, kohtaamisia ja mielikuvia muodostuu, sitä syvempi on asiakaskokemus. Määritelmästä tulee ymmärtää, että asiakaskokemus muodostuu ihmisen tekemistä yksittäisten tulkintojen summasta. Asiakaskokemus ei ole siis tietoisesti harkittu näkökulma vaan kokemus, johon kokonaisvaltaisesti vaikuttavat tunteet ja alitajuntaisesti tehdyt tulkinnat. Tämän vuoksi on mahdoton vaikuttaa täysin asiakkaan muodostamaan asiakaskokemukseen. Yritykset voivat kuitenkin määrittää suunnan haluamilleen asiakaskokemuksille. (Löytänä ym. 2011, 45.)

Gerdin & Korhikosken (2016, 127, 229) mukaan asiakkailta kysyttäessä, mitä on hyvä asiakaskokemus, esille nousee selvästi asioinnin helppous. Helppouden kokemuksen nähdään syntyvän neljästä elementistä; saavutettavuudesta, nopeudesta, prosessien sujuvuudesta ja asioinnin miellyttävyydestä. Ylivoimaisen asiakaskokemuksen ydin muodostuu asiakkaan tarpeiden ymmärtämisestä, täyttämisestä ja jopa ylittämistä. Löytänä ym. (2011, 19) toteaa puolestaan, että kokemusten luomisen edellytyksenä on, että yritys pystyy näkemään asiakkaansa tarpeineen toimintojensa ytimessä ja arvostamaan häntä henkilökohtaisine tarpeineen. Kokemusten luomisella ja palveluiden tuottamisella on eroavaisuuksia. Merkittävin ero on se, että kokemus on aina asiakkaan tulkinta. Palveluissa sen sijaan asiakas jää passiiviseksi vastaanottajaksi ja hyödyntäjäksi. Yrityksen luodessa kokemuksia asiakkaalle saa se itselleen uusia ulottuvuuksia lisätä asiakkailleen luomaansa arvoa. (Löytänä ym. 2011, 19; Gerd & Korhikoski 2016, 127, 229.)

Asiakaskokemusajattelu lähtee Löytänen ja Korteson (2011, 26) mukaan siitä, että asiakas on toiminnan keskiössä. Yrityksen kaikilla toiminnoilla on vaikutusta siihen, miten asiakas yrityksen kokee. Kaikissa toiminnoissa on löydettävä sellaiset toimintamenetelmät, että ne tukevat yrityksen tavoitteiden mukaista asiakaskokemusten muodostumista. Asiakaskokemus muodostuu useiden kohtaamisten ja niistä syntyvien mielikuvien ja tunteiden summana. Näitä kohtaamisia tapahtuu ns. kosketuspisteissä, joissa asiakas kohtaa yrityksen toimintoja. Tätä prosessia voidaan havainnollistaa rakentamalla toisiaan seuraavista kohtaamisista kosketuspistepolkuja. Kosketuspisteillä tarkoitetaan niitä hetkiä ja tilanteita, joissa asiakkaan ja yrityksen kohtaamiset tapahtuvat. (Löytänä ym. 2011, 13, 74.)

Futuristi Balke Morgan (2017) toteaa artikkelissaan, että kaikki, mitä yritys tekeekään, vaikuttaa siihen kuinka asiakkaat sen kokevat. Tähän kuuluu yrityksen käyttämä viestintätapa ja -menetelmä, myytävät tuotteet, myyntiprosessi, se mitä tapahtuu myyntitapahtuman jälkeen, sekä muut yrityksen sisäiset tekijät, kuten yrityksen toimivuus, sekä tuotteiden valmistus ja huolto. Kankkusen ja Österlundin (2012, 52) mukaan asiakaskokemuksessa on lähinnä kyse siitä, millaisena yrityksen kanssakäyminen nähdään ja koetaan. Kaikki kohtaamiset ja kosketuspisteet, joita asiakkaalla ja yrityksellä on keskenään, vaikuttavat asiakaskokemuksen muodostumiseen. Niitä ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, myynti, jakelu, omat odotukset, huhupuheet sekä tietenkin yrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut. Asiakaskokemus on näinollen kohtaamisista ja kosketuspinoista muodostunut kokonaisvaikeutelmä yrityksen toiminnasta.



Kuvio 1. Asiakaskokemus, Aurinkolaiva 2016.

Ylläoleva kuvion monisuuntaisuus auttaa hyvin ymmärtämään, että mikäli jokin näistä asiakaskokemuksista ympäröivistä asioista ei henkilöstön kohdalla toteudu, voi sillä olla hyvinkin negatiiviset vaikutukset yrityksen tuottamaan asiakaskokemukseen. (Aurinkolaiva 2016.)

Löytänä ja Korteso tekivät kyselyn suomalaisyritysten asiakaskokemusten johtamisen tilasta kirjansa taustaksi. Kyselystä kävi ilmi, että kaikki kyselyyn vastanneet pitivät asiakaskokemuksen johtamista vähintäänkin tärkeänä. Kyselyn vastauksista ilmeni yrityksillä olevan enemmän tahtoa ja tietoa kuin varsinaista toimintaa asiakaskokemusten johtamisessa ja kehittämisessä. Suunniteltuja ja yrityksen strategiaan perustuvia toimenpiteitä toteuttaa vain harva kyselyyn vastanneista yrityksistä. Suurimpina esteinä asiakaskokemuksen tehokkaaseen johtamiseen nähtiin nimenomaan asiakaskokemusstrategian puute ja liiketoiminnan muut, resursseja syövät toiminnot sekä valmiudet ja keinot johtaa asiakaskokemusta. Tulevaisuuden näkymät ovat kuitenkin positiiviset ja odottavat ja yritykset ovat haastattelun mukaan motivoituneita ja valmiita kirjaamaan asiakaskokemuksen johtamisen

strategiakseen. Asiakaskokemuksen johtamisen tärkein tavoite on yrityksen tuottojen lisääminen. (Löytänä ym. 2011, 38-40, 204.)

Löytänen ja Kortesuon (2011, 187) mukaan asiakaskokemuksen mittaamisesta löytyy kaksi näkökulmaa:

1. välittömästi asiakkaiden kokemuksiin liittyvät mittaukset
2. asiakaskokemuksen johtamisen seurausten mittaaminen.

Suomalaiselle yritysmaailmalle on varsin tunnusomaista, että tutkimuksia tehdään tutkimisen tai tavan vuoksi, eikä johtamisen tai toiminnan laadun parantamisen avuksi. Suurin syy tähän lienee se, että valtaosaa yrityksistä johdetaan aivan muista kuin asiakkaiden lähtökohdista. (Löytänä ym. 2011, 188.) Gerdtin ja Korhioikosken (2016, 159) mukaan asiakaskokemuksen tutkiminen on erittäin tärkeää ja kriittistä yrityksen toiminnan kehittämiseksi. Oikeanlaisen mittaustavan määrittämisessä tulee huomioida liiketaloudelliset tavoitteet, tavoiteltu asiakaskokemus ja sen kohtaamisen luonne, jossa mittaaminen tapahtuu. (Löytänä ym. 2011, 188; Gerdt ja Korhioikoski 2016, 159.)

Asiakaskokemusten tutkimisessa ja mittaamisessa keinojen määrä ja valikoima on valtava. Keinot voidaan jaotella aktiivisiin ja passiivisiin sen mukaan, saadaanko tieto asiakkaan kokemuksesta aktiivisesti kysymällä tai tutkimalla vai saadaanko palaute asiakkaalta itseltään hänen omasta aloitteestaan. Asiakkaan spontaanisti antama palaute on sellaista palautetta, jonka asiakas antaa omasta aloitteestaan, haluamallaan tavalla, haluamassaan paikassa ja valitsemanaan ajankohtana. Tapoja ja tilanteita tällaisen palautteen antamiseen on valtavasti. Asiakaskokemusta mitattaessa spontaani palaute on vain yksi osa, eikä sen perusteella pelkästään voi tehdä kovin pitkälle vietyjä johtopäätöksiä. Siitä huolimatta se on hyvin arvokasta tietoa, koska se nimenomaan on suoraa palautetta asiakkaalta itseltään. (Löytänä ym. 2011, 188-189.)

Asiakkaiden kannustaminen palautteen antamiseen on ensiarvoisen tärkeää. Palautteen antaminen on tehtävä myös helpoksi. Yleisimpiä palautekanavia ovat palautelomakkeet nettisivuilla, palautesähköpostit, palautepuhelimet, yrityksen omat keskustelupalstat ja paperiset palautelomakkeet. Yrityksen kannattaa miettiä itselleen tehokkaimmat palautekanavat, ja tiedottaa niistä sen jälkeen asiakkailleen. Samalla pitää varmistaa, että palautekanavat ovat välittömässä yhteydessä kosketuspisteisiin. Kaikki asiakkaiden antama spontaani palaute tulisi koota yhteen ja huolehtia, että ne tulevat hyödynnetyiksi yritystä johdettaessa ja kehitettäessä. (Löytänä ym. 2011, 189.)

Gerdt & Korhioikoski (2016, 111-114) ovat selvittäneet, että asiakasrajapinnassa työskentelevien tulee sisäistää ja ymmärtää yrityksen strategia. Muutokset alkavat asiakasrajapinnasta, ja juuri sen toimintaan johdon täytyisikin kiinnittää erityistä huomiota. Kuuntelemalla asiakasrajapinnassa työskentelevien kokemuksia ja näkemyksiä johto varmistaa asiakaslupauksien ja käytettävissä olevien resurssien yhteensopivuuden. Tärkeintä on taata kulttuurin, koulutuksen, työprosessien ja palkitsemisen yhteensopivuus tavoitteiden saavuttamiseksi. Kun työntekijät palkitaan siitä, että he raportoi-

vat luotettavasti kaikki asiakaspalautteet ja sitoutuvat asiakastilanteiden loppuun saattamiseen, yritys voi parantaa asiakaskokemustaan merkittävästi. Työntekijät tulee mahdollistaa itsenäiseen ajatteluun ja päätöksentekoon, ja jotta erilaisissa tilanteissa kyetään toimia, on toimintaohjeiden oltava selkeitä ja yrityskulttuurin vahva. Lisäksi työntekijöitä on hyvä kannustaa ja motivoida kokeilemaan ja testaamaan uusia toimintatapoja. Asiakasta lähellä olevat henkilöt välittävät päivittäin tietoa yrityksen toimintatavoista ja arvoista asiakkaille, joten heidän kouluttamiseen ja resursseihin on syytä panostaa. (Gerdt & Korhikoski 2016, 111–114.)

Kaikkeen asiakkailta saatuun palautteeseen on tärkeä vastata. Usein vastaukseksi riittää pelkkä kiitos, mutta varsinkin laajoihin, sivujen mittaisiin palautteisiin on syytä paneutua syvemmin ja huomioida palautteen antamiseen käytetty aika. Palautteenantajalle on myös tärkeää kertoa, miten palaute etenee yrityksessä. Käytettäessä automaattivastauksia kannattaa olla luova ja hakea vastauksen keinoja asiakkaan arvostamiseen. Palautteisiin vastaamisen tulee tapahtua nopeasti. Viikkojen päästä annettava vastaus kielii välinpitämättömyydestä palautteenantajaa ja asiaa kohtaan. (Löytänä ym. 2011, 190.)

Asiakkaiden kokeman palvelun mittaamisessa ja palautteen keräämisessä olennaisimpia tekijöitä ovat jatkuvuus ja systemaattisuus. Asiakaskokemus on monen eri tekijän tulos, joten mittaukset tulee sisällyttää osaksi liiketoiminnan prosesseja niin, että palautetta saadaan toistuvasti useista eri kosketuspisteistä. Keinoja jatkuvan palautekyselyn toteuttamiseen on monia. Tavallisimpia ovat suppeat nettikyselyt, joihin asiakas kutsutaan sähköpostitse pian kohtaamisen jälkeen. Tekstiviestikyselyt ovat toinen yleisesti käytetty palautekyselymuoto. Jatkuvissa kyselyissä ja mittauksissa on oleellista aiheiden kiteyttäminen ja olennaisiin asioihin keskittyminen. Asiakkaat antavat mielellään palautetta äskettäin kohtamistaan yrityksistä. Kysymysten määrän kasvaessa vastaamishalukkuus pienenee. Hyödyt toistuvasta ja johdonmukaisesta mittaamisesta ovat ennenkaikkea reaaliaikaisuus, mahdollisuus reagoida poikkeamiin välittömästi sekä myös jatkuvan yhteyden ylläpito asiakkaan kanssa. (Löytänä ym. 2011, 199-200.)

3 KEHITYSVAMMAISUUS

3.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519) kuvaa kehitysvammaiseksi henkilön, jonka "kehitys tai henkinen toiminta ja kykyisyys on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja." Kehitysvammalaki näkee määritelmän lähtevän henkilöstä itsestään jättäen taka-alalle ympäristön ja yksilöllisten tekijöiden aikaansaamat seuraukset kehitysvammaisuuden ilmenemismuodoissa. (Misukka 2009, 23.)

Kehitysvammaisuuden määritelmän yleistä rakennetta tutkiessa rajanvetoa käydään kehitysvammaisen yksilön sisäisistä ja ulkoisista kapasiteeteista sekä ympäristöistä. Tämän lisäksi yksilön saamat tukitoimet tai niiden puuttuminen tuovat tämän toimintakyvyn esille. Kehitysvammaisuuden yleistä rakennetta tarkasteleva määritelmä on hyvin käytännöllinen tähän tutkimukseen, sillä työskentely työ- ja toimintakeskuksessa on yksi merkittävä osa kehitysvammaisten haastateltavien päivittäistä toimintaympäristöä. (Misukka 2009, 23.)

Työ- ja toimintakeskuksessa työskentely kertoo myös kehitysvammaisten mahdollisista adaptiivisista rajoituksista, jotka perustuvat esimerkiksi sosiaalisten taitojen puutteeseen ja rajoittuneisuuteen. Työ- ja toimintakeskuksessa työskentely kertoo kuitenkin myös haastateltavan kehitysvammaisen pärjäämisestä tämän kaltaisissa työolosuhteissa. (Misukka 2009, 23.)

Wilska ja Kaski (2001) pohtivat artikkelissaan sitä, jos kehitysvammaisuuteen katsotaan kuuluvaksi kaikki kehityksen aikana 18 vuoden ikään mennessä syntyneet vammat, älyllinen jälkeenjääneisyys, liikuntavammat, puhe- ja aistivammat, epilepsia, lievä aivot toiminnan häiriö ja muut vastaavat oireet ja tilat, päädytään huomattavan suuriin lukemiin. Joidenkin arvioiden mukaan pelkästään keskushermoston synnynnäisiä tai kehitysiässä syntyneitä hermoston sairauksia tai samankaltaisia poikkeavuuksia on jopa 5-8 %:lla väestöstä. Suomen oloissa tämä tarkoittaisi siis noin 250 000 - 400 000 henkilöä. Tähän ryhmään voidaan luokitella myös osa lapsuusiän laaja-alaisista kehitys- ja psyykkisistä häiriöistä, joista niistäkin huomattava osa on fyysistä perua. (Kaski, Manninen, Pihko 2009, 16, 22-23.)

Suomessa on arvioitu epidemiologisten tutkimusten perusteella älyllisen kehitysvammaisuuden ilmevän noin 50 000 henkilöllä, eli suunnilleen 1 %:lla koko maan väestöstä. Todellisuudessa lääketieteellisesti luokitellun vaikean (ÄO alle 50) kehitysvammaisuuden esiintyneisyys tunnetaan parhaiten, ja se on kansainvälisestikin vertaillen melko stabiili, n. 0,4 % kouluikäisistä lapsista. (Kaski ym. 2009, 22-23.)

Lievan kehitysvammaisuuden havainnoiminen väestötutkimuksissa ei ole ongelmaton, ja toisinaan myös vammaisuuden astetta on hankala tai jopa mahdoton määrittää esimerkiksi puhe- ja liikuntavamman, autismin, psykoosin tai muun mielenterveyden häiriön vuoksi. (Kaski, ym. 16, 22-23.)

3.2 Kehitysvammaisten työtoiminta

Kehitysvammaisille työikäiselle väestölle tarjotaan työtoimintaa kuntien, kuntayhtymien, säätiöiden ja yksityisten toimijoiden järjestämässä ja ylläpitämässä työ- ja toimintakeskuksissa. Työtoimintaa tuotetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain tai sosiaalihuoltolain perusteella. Työtoiminnassa tai työllistymistä edesauttavassa toiminnassa työskentelee noin 9 000 kehitysvammaista nuorta ja aikuista. Työtoiminta on useimmiten tekstiili- ja puutyötä sekä yrityksille alihankintana tuotettavaa kokoonpanoa ja pakkaustyötä. Työkeskusten omia, sisäisiä toimintoja, kuten keittiöitä, kiinteistönhuollon tehtäviä ja siivoustehtäviä tuotetaan myös työtoimintana. Työtoiminnan ohella toimintakeskusten työpäivään on mahdollista kuulua esimerkiksi liikuntaa ja aikuisopiskelua. (Vernereri 2017.)

Työtoiminnan työaika määritellään aina yksilöllisesti ja henkilökohtaisten tarpeiden perusteella. Osa työtoimintaan osallistuvista työskentelee viitenä päivänä viikossa, osa harvemmin. Myös työpäivän pituus vaihtelee yksilöllisesti. Työtoiminnasta maksetaan kehitysvammaiselle työosuusrahaa, joka on suuruudeltaan 0-12 euroa päivässä, keskimäärin 5 euroa päivässä. Työosuusraha ei ole veronalaista tuloa, mikäli se on enintään 12 euroa päivässä. Työosuusrahan määrästä päättää työkeskus ja työkeskusta hallinnoiva organisaatio. 1990-luvulla otettiin kantaa työtoiminnasta hankittavan rahamäärän oikeudenmukaisuuteen seuraavasti: ”Nykyiset työtoiminnan kovin alhaiset nimellispalkat ja tällaisten henkilöiden matala sosiaaliturva ovat olleet yksi osa sen aiheuttamasta nöyryyttävyydestä ja leimaavuudesta, mistä tulisi luopua.” (Vähätalo 1990, 48). Yleensä työntekijä maksaa toimintakeskukselle ylläpitomaksun, johon sisältyy esimerkiksi lounas ja kahvi. Ylläpitomaksu voi muodostua korkeammaksi kuin työosuusraha. Kuljetuksen työ- tai toimintakeskukseen rahoittaa palvelun järjestäjä. Jos työtoiminta tuotetaan erityishuoltolain perusteella, maksaja saattaa olla kunta tai kuntayhtymä. Jos toiminta tuotetaan sosiaalihuoltolain perusteella, kuljetuksia ei hoideta eikä makseta. (Vernereri 2017.)

Misukan teoksesta *Työn merkitys kehitysvammaiselle* (2009) ilmeni, että työtehtävät ovat merkityksellisiä itsensä tärkeäksi kokemisessa kahdella tavalla: 1) työtehtävästä suoriutuminen itsearvostuksen välineenä ja 2) työtehtävien suorittamisesta saatuna positiivisena palautteena. Tätä palautetta voi saada sekä työkavereilta että työnohjaajilta. Kehitysvammaisten itsearvostusta lisäsi myös työ- ja toimintakeskuksen ulkopuolisten ihmisten ostaessa kehitysvammaisten itsensä valmistamia tuotteita. Oiva Antti Mäki (1998, 134) totesi tutkimuksessaan, että noin kolmasosalla kehitysvammaisista oli 2-3 ystävää, joista useimmat olivat juuri työpaikan työkavereita. Tämä tutkimustulos osoittaa työtoiminnan mahdollistavan kehitysvammaisille erittäin tärkeää sosiaalista kanssakäymistä.

Kehitysvammaisten työtoiminnassa sovelletaan yleistä työturvallisuuslakia, jolloin sovellettavaksi tulee myös työterveyshuoltolaki. Työtoiminnassa olevat kehitysvammaiset henkilöt ovat näin ollen oikeutettuja työterveyshuollon nk. pakolliseen sisältöön. Työterveyshuoltolain 12 § määrittelee työterveyshuollon pakolliseen sisällön kattavaksi mm. terveystarkastukset, esim. työpaikkakäynnein toteutettavat työn ja työolosuhteiden turvallisuuden määrittäminen ja arviointi sekä tarvittaessa toimenpite-ehdotukset työn sopeuttamiseksi työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin. Työterveyshuollon nk. pakollisen sisällön lisäksi työnantaja voi halutessaan järjestää työntekijöille sairaanhoito- ja

muita terveydenhuoltopalveluja. Työtoiminnasta ei kerry lomiamia niin kuin työsuhteisesta palkkatyöstä. Työtoiminnassa loma-ajat määräytyvät usein työkeskusten henkilökunnan ja ohjaajien lomien mukaan. (Vernerin 2017.)

Työtoiminta pähkinäkuoressa:

- ✓ tapahtuu työ- tai toimintakeskuksissa
- ✓ järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain tai sosiaalihuoltolain perusteella
- ✓ työosuusraha on suuruudeltaan 0 - 12 e / päivä, keskimäärin 5 e / päivä
- ✓ työtoiminnassa tai vaihtoehtoisesti työllistymistä tukevassa toiminnassa noin 9 000 henkilöä

3.3 Kehitysvammaisten päivätoiminta

Päivätoiminta on erityisesti vaikeimmin kehitysvammaisille tarkoitettua viriketoimintaa. Sen tavoite on rytmittää henkilön arkea ja ylläpitää hänen toimintakykyä. Päivätoiminnan lähtökohdan muodostaa kehitysvammaisen työikäisen aikuisen yksilölliset tiedot, taidot ja kokemukset. Mitä enemmän taitoja ja kapasiteettia löytyy, sitä vaativampaa ja monipuolisempaa toimintaa voi olla. Mitä suurempaa henkilön yksilöllisen tuen ja avun tarve on, sitä enemmän tarjotaan aikuisuutta, oppimista ja kommunikaatiota tukevaa ohjausta pienryhmätoimintaa. Toiset osallistuvat päivätoimintaan viikon jokaisena arkipäivänä, osa harvemmin. Osallistumisen määrä mietitään yksilöllisesti henkilökohtaisten resurssien mukaan. Päivätoiminta tuotetaan kehitysvammaisten erityishuoltolain tai vammaispalvelulain säädösten mukaisesti. Päivätoimintaa järjestetään muun muassa toimintakeskuksissa, joissa voi samanaikaisesti olla myös työtoimintaa. Päivätoimintatyöskentelyyn haetaan yleensä sosiaaliterapeuttien kautta. (Vernerin 2017.)

Päivätoiminta pähkinäkuoressa:

- ✓ tapahtuu työ- ja toimintakeskuksissa
- ✓ järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain tai vammaispalvelulain perusteella
- ✓ osallistuu noin 5 000 - 6 000 henkilöä

Vernerin 2017.

Päivätoiminnan päämäärä ei ole ainoastaan työllistyminen, vaan kuntoutuksen ja mielekkään toiminnan järjestäminen. Päivätoimintaan voi kuulua esimerkiksi ruoanlaittoa, liikuntaa, keskustelua, retkeilyä, luovaa toimintaa sekä sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. Myös päivätoiminta tarvitsee uudistusta ja kehittymistä. Suurissa ryhmissä toteutettavan massatoiminnan aika on takana, sillä se ei kykene vastaamaan kehitysvammaisen yksilöllisiin tarpeisiin. Päivätoiminnan tulisi pystyä tarjoamaan mielekästä ja tarkoituksenmukaista toimintaa, jolloin vammaisen henkilön omien toivomusten

ja henkilökohtaisten tarpeiden tulisi määrätä sen sisältö. Päivätoiminnan lisääntyvää tarvetta ja toisaalta haastetta lisää kehitysvammaisten palvelujen asiakkaiden ikääntyminen, mistä seuraa luonnollisesti toimintakyvyn laskua ja avun, sekä tuen tarpeiden lisääntymistä. (Verner 2017.)

Kehitysvamma-alan neuvottelukunta (KVANK) on kuvannut osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Laatukriteereiden tarkoituksena on määrittää ohjeistus tulevaisuuden palveluille. Tulevaisuuden palveluissa tavoitteeksi määritellään entistä selkeämmin vammaisten henkilöiden osallisuuden ja työllistymisen tukeminen ja edistäminen. Laatukriteerit on ensisijaisesti tarkoitettu työskentely- ja arviointivälineeksi palvelujen tuottajille, ostajille, käyttäjille ja valvontaviranomaisille. (Verner 2017.)

3.4 Kehitysvammalaki

Kehitysvammalaki määrittelee säännökset erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt syntymässä tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei minkään muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia (Kehitysvammalaki, 1 §).

Erytishuolto edesauttaa ja tukee tällaisen henkilön suoriutumista jokapäiväisistä toiminnoista, tukee hänen omaehtoista toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan, sekä turvaa hänen tarvitsemaansa hoitoa ja muuta huolenpitoa. (Verner 2017).

Erytishuollon sisältämiä palveluita ovat kehitysvammalain mukaisesti mm. tutkimus, terveydenhuolto, tarpeellinen ohjaus, kuntoutus sekä toiminnallinen valmennus, työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu yhteiskunnallista sopeutumista ja ylläpitämistä edistävä toiminta, henkilökohtaisten apuneuvojen ja apuvälineiden järjestäminen, yksilöllinen hoito ja muu huolenpito sekä muu vastaava erityishuollon toteuttamiseksi tarkoituksenmukainen toiminta (Kehitysvammalaki, 2 §). Laki kehitysvammaisten erityishuollosta eli ns. kehitysvammalaki tähdentää jokaisen erityishuollossa olevan kehitysvammaisen ihmisen oikeutta täysimääräiseen osallisuuteen yhteiskunnassa. Hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa on huomioitava, ja hänelle on turvattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Kehitysvammaisen ihmisen itsemääräämistä tulee kaikin tavoin vahvistaa ja hänen itsenäistä suoriutumistaan tukea. Kehitysvammalakia muutettiin edellisen kerran 10.6.2016. Muutoksilla lisättiin erityishuollossa olevan henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista. Lisäksi tavoitteena on minimoida rajoitustoimenpiteiden käyttöä erityishuollossa. Erytishuollon piiriin kuuluvien kehitysvammaisten ihmisten oikeusturva vahvistettiin mm. käytettyjen rajoitustoimenpiteiden kirjaamista ja jälkiselvittelyä, virka- ja vahingonkorvausvastuuta sekä tehostettua viranomaisvalvontaa koskevin säännöksin. (Verner 2017.)

3.5 Itsemääräämisoikeus (IMO)

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta päättää omasta elämästään ja oikeutta päättää heitä itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden pohjana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa vahingoittaa tai loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Kenenkään vapautta ei saa kahlita mielivaltaisesti. Vapaudenriiston perusteena ei voi olla vammaisuus tai sairaus. Henkilön pitää saada päättää omista asioistaan joko itse tai tuettuna. Itsemääräämisoikeuden vähimmäisvaatimus on, että kehitysvammaisen ihmisen oma mielipide selvitetään kaikin käytettävissä olevin keinoin.

Kehitysvammaisten kohdalla itsemääräämisoikeuden arjessa toteutuminen on usein riippuvainen siitä, miten perusteellisesti ja asianmukaisesti heille tukea ja palveluja tarjoavat organisaatiot ja niissä työskentelevät henkilöt toimivat. (Vernerin 2017.)

Päivi Topo (2012) hahmottaa itsemääräämisen ulottuvuuksia seuraavasti:

- ✓ Oikeus saada tietoa itselle mahdollisimman ymmärrettävässä muodossa. Esim. millaisia vaihtoehtoja henkilöllä on työssä, asumisessa tai erilaisissa palveluissa, jotta hän voi osallistua itseä koskevaan päätöksentekoon.
- ✓ Päätöksenteko. Henkilöllä on oltava tieto ja ymmärrys eri vaihtoehtoista, joista hän voi valita itselleen sopivimman.
- ✓ Päätöksen toimeenpano. Henkilön tekemästä päätöksestä tulee olla konkreettisia seurauksia, ja tehty päätös vaikuttaa asioihin ilman turhaa viivettä. On varmistettava tarkoituksenmukaiset voimavarat päätöksen toimeen saattamiseksi.
- ✓ Kyvykkyyden tunne ja kykyjen mielekäs käyttö. Jokaisella ihmisellä on monenlaisia kykyjä ja taitoja. Oleellista on selvittää, miten niitä voisi käyttää. Kykyjen käytössä ja niiden kehittämisessä ei ole kyse vain ulkoisesta toiminnasta ja asioiden tekemisestä vaan myös oman identiteetin rakentamisesta.
- ✓ Yksityisyys. On varmistettava fyysinen yksityisyys niiden henkilöiden kohdalla, jotka säännöllisesti tarvitsevat toisten ihmisten apua. Onkin oleellista huolehtia siitä, että esim. erilaiset palveluratkaisut mahdollistavat riittävän yksityisyyden.

Itsemääräämisen toteutuminen edellyttää, että kaikki yllä mainitut asiat tulevat arjessa jollain tapaa huomioiduksi. Lisääntynyt itsemääräämisoikeus tuo kehitysvammaisille ihmisille lisää vastuuta mutta myös ohjauksen ja tuen tarvetta. Tuettu päätöksenteko on parhaimmillaan asiakkaan ja ohjaajan välistä yhteistyötä, joka lisää kehitysvammaisen ihmisen kykyä huolehtia ja päättää omista asioistaan. (Kuusamo, 2017.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Vaalijalan on 33 savolaisen kunnan yhteisesti omaistama kuntayhtymä. Vaalijalan historia ulottuu aina Sortavalaan ja vuoteen 1907 asti. Rovasti Otto Aarnisalo perusti silloin Vaalijalan. Toiminnan kantavaksi hahmoksi iryhtyi Aarnisaloon vuonna 1905 perustama Suomen Kirkon Sisälähetysseura. Vaalijala siirtyi julkiseksi palvelujen tuottajaksi vuonna 1975. Vaalijala esittelee itsensä Suomen vanhimpana edelleen itsenäisenä alan palvelujen tuottajana Suomessa. Vaalijalasta koostuu kehitysvammalain (23.6.1977/519) mukaisen Savon erityishuoltoapiiri. Vaalijalan talouden ydin on, että palvelutoiminta rahoitetaan palveluista perittävillä suoritehinnoilla ja asiakasmaksuilla. Vaalijala maksaa investointimensa itse. Vaalijalan pitkän aikavälin talous on erittäin vakaalla pohjalla. (Vaalijala 2017.)

4.1 Vaalijalan arvot

Vaalijalan kolme yleisesti määriteltyä ja tunnettua arvoa ovat ymmärtäminen ja vuorovaikutus, vastuullisuus ja osaavuus. Ymmärtäminen ja vuorovaikutus tarkoittavat sitä, että jokaisen ihmisen tulee voida tulla ymmärretyksi ja ymmärtää, mitä hänen elämässään ja ympärillään tapahtuu. Silloin kun puhetta ei ole, sitä korvaavat muut olemassa olevat kommunikaatiokeinot. Vaalijalassa ihminen tulee kuulluksi ja ymmärretyksi niin jokapäiväisissä tilanteissa kuin elämän käännekohdissa. Hänen tahtoaan kunnioitetaan ja sitä tuetaan kaikin mahdollisin tavoin.

Vastuullisuuden arvo takaa sen, että Vaalijala toimii luotettavasti ja pitkäjänteisesti julkisena palvelujen tarjoajana. Asiakas voi luottaa siihen, että Vaalijalan tuottamat palvelut ovat kaikilta osin sisällöltään harkittuja, räätälöityjä ja niiden saatavuus on taattu. Palvelujen sisällöllinen hyöty näkyy asiakkaalle ja taloudellinen hyöty koko Vaalijalan toiminta-alueelle. Osaavuus kertoo siitä, että Vaalijala on kasvattanut palveluosaamistaan yli sata vuotta ja toimii kehitysvamma-alan erityisosaamisen ylläpitäjänä ja kehittäjänä valtakunnallisesti. Osaavuus toteutuu taitona ja kapasiteettina vastata vaativiin kuntoutus- ja palvelutarpeisiin myös tulevaisuudessa. (Vaalijala 2017.)

Vaalijala työskentelee erityistä tukea tarvitsevan ihmisen hyvän ja laadukkaan elämän edellytysten toteuttamiseksi hänen kaikissa elämän vaiheissaan. Jokaisen ihmisen hyvään elämään tulee kuulua itsemääräämisoikeus, oikeus omaan asuntoon, päivittäisiin aktiviteetteihin kuten työhön, opiskeluun ja vapaa-aikaan sekä tarvittaessa oikeus asiantuntevaan kuntoutukseen, opetukseen ja hoitoon. Vuoteen 2020 mennessä Keski-Suomessa jokaisella erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä on omasta mielestään hyvä asunto ja päivittäiset aktiviteetit ympäristössä, jossa hän kykenee toteuttamaan itseään ja toimimaan yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Hänellä tulee olla mahdollisuus saada tarvittaessa kohtuullisen ajan kuluessa asiantunteva kuntoutus. Vaalijalasta muodostuu monipuolinen ja kattava toimintakonsepti, tapa toimia ja tuottaa palveluja, jolla kyseinen tavoite toteutetaan hyvässä yhteistyössä asiakkaiden, heidän omaistensa ja kotikuntien kanssa. (Vaalijala 2017.)

4.2 Asema palvelurakenteessa

Vaalijala edesauttaa ja tukee toiminnallaan asiakkaidensa tarvitsemaa erityisosaamista siten, että se pystyy tarjoamaan palveluja vaativassa kuntoutuksessa koko Itä-Suomen alueella, sekä erityisen haastavassa kuntoutuksessa koko Suomessa. Vaalijalan toiminta täydentää tehokkaasti lähipalveluja ja sen paikalliset lähipalvelut, kuten myös liikkuvat palvelut ovat osa lähipalveluverkostoa. Vaalijalan monipuolisten palvelujen avulla ehkäistään laitosasumisen uudelleen lisääntymistä niin, että kuntoutus aloitetaan ajoissa ja sen asumispalvelut ovat valmiita vastaanottamaan hyvin vaativia asukkaita. (Vaalijala 2017.)

Vaalijalan asiakkaat ovat erityisen tuen tarpeessa olevia ihmisiä ja heidän omaisiaan. Erityistä tukea tarvitseva ihminen on esim. kehitysvammainen tai autismin kirjoon kuuluva. Erityisen tuen tarve saattaa aiheutua oppimiseen tai sosiaaliseen elämään läheisesti liittyvistä kysymyksistä. Syy erityisen tuen tarpeeseen voi olla peräisin liikunta- tai aistimonivammaisuudesta tai somaattisista sairauksista. Yhdistävä piirre erityisen tuen tarpeelle on se, että nämä kyseiset ihmiset eivät saa toisten palvelutuottajien palveluista sillä hetkellä tarpeen mukaista kuntoutusta tai tukea elämäänsä. Kehitysvammaisen henkilön tarvitsemat tukipalvelut voivat olla eripituista kuntoutusta ja valmennusta, vuoro- hoitoa, asumista palvelujen ja tuen piirissä kuin myös opiskelua, työtä tai jotain muuta erityisen tuen palvelua. Vaalijalan toisen asiakasryhmän muodostavat yhteisöasiakkaat, joita ovat esim. palvelujen järjestämistä vastaavissa olevat kunnat, näiden edustajat, sekä muut palvelujen ostajat. Vaalijala toimii tiiviissä yhteistyössä kuntien kanssa täydentäen ja monipuolistaen laajaa palveluverkkoa. Vaalijalan palvelujen tarjonta ulottuu myös omistajakuntiensa ulkopuolelle ja se kehittää niitä edelleen kysyntää vastaavasti. (Vaalijala 2017.)

Vaalijalan kuntayhtymän tarjoamat palvelut koostuvat kahdesta päälohkosta, jotka ovat kuntoutustoiminta sekä asumis-, päivä- ja työllistymistoiminnat, eli avopalvelut. Palvelutoiminta toteutetaan niin, että asiakkaiden asiointitietäisyydet säilyvät kohtuullisina. Kuntoutuksella tarkoitetaan tässä psykososiaalisen, neuropsykiatrisen, terapeuttisen, lääkinnällisen kuntoutuksen, valmennuksen, ohjauksen, kasvatuksen ja opetuksen tapoja ja menetelmiä, joilla pystytään tukemaan, auttamaan ja parantamaan erityistä tukea tarvitsevan ihmisen koko elämää. Kehitysvammaisuus on henkilön ominainen ja persoonallinen ominaisuus, jota kuntoutuksella ei yritetäkään poistaa, mutta kehitysvammaisella henkilöllä on oikeus kuntoutukseen, jossa tämä ominaisuus on mahdollista huomioida. (Vaalijala 2017.)

Kuntoutustoiminta koostuu kuntoutuskeskuksesta, alueellisesta poliklinikkatoiminnasta ja liikkuvista palveluista. Kuntoutus on kokonaisvaltaisesti tavoitteellista, moniammatillista toimintaa sisältäen sosiaalisen, lääketieteellisen ja psykologisen tarkastelukulman. Kuntoutuskeskuksen ylläpitämänä toimii perusasteen erityiskoulu. Kuntoutuskeskus pystyy järjestämään tarvittaessa oppilaiden opiskeluajan asumisen ja valmennuksen. Vaalijala tarjoaa yhteistyössä oppilaitosten kanssa mielekkään oppimisympäristön valmentavaan ja kuntouttavaan opetukseen. Autismi kirjjon asiakkaille on heidän omiin tarpeisiin mukautetut palvelulinjansa. Pitkäaikaisen asumisen kuntoutuskeskuksessa on määrä päättyä vuoden 2019 loppuun mennessä. Kaikki kuntoutusjaksot ovat luonteeltaan määräaikaista.

Asumispalveluihin kuuluu asuntojen vuokraus ja asumisen tukipalvelut kattavasti Savossa. Asumispalveluihin kuuluu edellisten lisäksi myös perhehoidon järjestäminen. Päivätoimintapalvelut tuotetaan asumispalveluista erillisenä toimintana paikallisesti. Työllistymispalvelut järjestetään alueellisten Savoset-monipalvelukeskusten kautta. Savosetin henkilöasiakkaita ovat osatyökykyiset työnhakijat. (Savoset 2017.)

4.3 Savoset

Savosetin Mäntyharjun toimintakeskus tuottaa päivätoimintapalveluja erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Savosetin toimintaperiaatteet ovat sosiaalisten taitojen harjoittelu yhteisessä arjessa, asiakkaiden toimintakyvyn ylläpito, säännöllisen päivärytmin mahdollistaminen yksilölliset tarpeet huomioiden sekä erilaisiin tilaisuuksiin, tapahtumiin ja retkille osallistuminen viriketoiminnan muodossa. Työpäivä sisältää erilaisia työtehtäviä keittiössä, alihankintatyötä, siivous- ja pihatöitä, kädentaidollisia askareita asiakkaiden toimintakyvyn mukaan. (Savoset 2017.)

Savosetissa työskentelee neljä ammattitaitoista ja kouluttautunutta ohjaaja, joista yksi toimii vastaavana ohjaajana. Jokaisella ohjaajalla on vastuullaan oma työpiste, jossa työskentelee kyseisen työpisteen työtehtävistä kiinnostuneita asiakkaita. Asiakkaita Savosetissa käy yhteensä noin 35. Savoset toimii arkipäivisin klo 8-16 välisenä aikana. Savoset tekee merkittävää ja tavoitteellista yhteistyötä useiden muiden toimijoiden ja kolmansien sektoreiden kanssa. Näitä ovat mm. Mäntyharjun kunta, Seurakunta, Mäntyharju-Pertunmaan Kehitysvammaisten tuki Ry ja paikalliset urheiluseurat, sekä eräät muut vapaaehtoistoimijat. Savosetista ulkoudutaan niin paikalliseen katukuvaan, kuin pidemmillekin reissuille erittäin aktiivisesti. Nämä työpaikan ulkopuoliset tapahtumat ovat asiakkaille hyvin mieluisia ja usealle kehitysvammaiselle myös ainoa keino päästä matkustelemaan kotipaikkakuntaa kauemmas.

Savosetin asiakkaat ovat täysi-ikäisiä, pääosin kehitysvammaisia henkilöitä. He osallistuvat Savosetissa joko työ- tai päivätoimintaan. Työtoiminnassa käyvät henkilöt tekevät pääosin viisi päiväistä viikkoa. Päivätoimintaan osallistuminen on yhdestä viiteen päivään viikossa asiakkaasta riippuen. Savosetin asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Jotkut tarvitsevat kuntoisuutensa vuoksi tuettua asumista tai yövalvottua asumista. Asumispalvelujen tuottajia Mäntyharjulla ovat Vaalijalan kuntayhtymä ja Savon Vammaisasuntosäätiö. Työmatkan asiakkaat kulkevat itsenäisesti kävellen tai polkupyörällä, taksilla tai Savosetin omalla autolla kyyditettynä. Savosetin asiakkuus mahdollistuu kunnan maksusitoumuksen perusteella. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta velvoittaa kunnat tarjoamaan kehitysvammaiselle henkilölle työ- tai päivätoimintaa hänen halutessaan (Misukka, 2009, 13).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Lähdin hahmottelemaan tutkimuksen kokonaisuutta joulukuussa 2016 seuraavien olemassa olevien tosiasioiden perusteella. Olin saanut työnantajaltani toimeksiannon opinnäytetyöhöni, jonka tavoitteena oli selvittää Savonetin asiakkaiden asiakaskokemusta päivätoiminnasta. Minun tuli onnistua tutkimusmenetelmien valinnassa niin, että tutkimuksesta olisi saatavissa mahdollisimman luotettava ja kattava tulos. Toiseksi tutkimuksen toteuttamiseen ja tutkimusmenetelmien valintaan vaikutti oleellisesti kohderyhmän asettamat haasteet tutkimukselle, siihen sisältyvälle tiedonkeruulle ja tutkimuksen luotettavuudelle. Kolmanneksi Savonetin asiakaskokemuksen tutkimisen tuli vastata opinnäytetyölle asetettuihin vaatimuksiin.

Tutkimuksen toteuttaminen edellytti hyvää ja saumatonta yhteistyötä niin työpaikkani ohjaajan, Savonetin johtajan ja tohtorikoulutettavan Jenni Rytkösen, kuin ohjaavan opettajani kanssa. Ennen varsinaista työn aloittamista kävin useita keskusteluja Jenni Rytkösen kanssa työn sisältöön, laajuuteen ja toteuttamistapaan liittyvissä kysymyksissä. Nämä keskustelut auttoivat hahmottamaan, mitä olen tutkimassa ja minkälaisiin kysymyksiin haen vastauksia. Jenniltä sain tärkeitä näkökulmia opinnäytetyön teoreettiseen puoleen eli viitekehyksen rakentamiseen, jonka parissa vierähti melko pitkä aika 2017 talvesta kesään. Jenni toimi luotettavana ja tukea antavana linkkinä työnantajan suuntaan opinnäytetyön prosessin kaikissa vaiheissa. Jenni toimi myös kriittisenä tukena haastattelurungon tekemisessä keväällä 2017. Haastattelut suoritin kesäkuussa 2017 ennen kesälomien alkua.

Ohjaava opettajani antoi minulle tarvitsemaani rohkaisua työn alkuun saattamiseen ja toisinaan myös kaipaamaani tsemppiä pitkin opinnäytetyön prosessia. Opettajan kanssa kävimme läpi oppilaitoksen ja opinto-ohjelmani asettamia vaatimuksia opinnäytetyölle. Tutkimuksen suunnittelua helpotti suunnattomasti se, että tutkimus kohdistui omaan työpaikkaani ja tutkimukseen osallistuvat Savonetin asiakkaat olivat minulle yhtä henkilöä lukuunottamatta ennestään tuttuja.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Ongelmanratkaisussa hyödynnetään erilaisia menetelmiä. Menetelmät tarvitsevat kehittyäkseen tietoa. Tietolähteinä voidaan käyttää olemassaolevia dokumentteja, erilaisia haastatteluja, havainnointeja eri muodoissaan tai kvantitatiivisen tutkimuksen kyselyä. Tutkimus on erilaisten menetelmien, niiden valintojen ja käytön kokonaisuus. Opinnäytetyö on monenlaisten menetelmien summa, jonka päämääränä on tuottaa uskottava, luotettava ja totuudenmukainen tutkimusongelman ratkaisu. Ratkaisun löytämiseksi tarvitaan erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä kerättävää tietoa. Tämän tuloksena saadaan tarvittavat aineistot. (Kananen, 2014, 51, 64.)

Tutkimusmenetelmät kytkeytyvät toisiinsa peräkkäisiksi ketjuiksi, jolloin ketjun alkupää määrittää jatkossa koko prosessin käytettävissä olevat menetelmät ja työkalut. Tutkimuksen lähestymistavan valinta onkin tutkijan ensimmäinen tärkeä strateginen valinta, josta seuraa valittu polku. Polun var-

rella on kriittisiä pisteitä, joille tutkija jää tekemään ratkaisuja etenemissuunnastaan ja menetelmistään. Valinnat eivät tule sattumalta, sillä kukin menetelmä sopii juuri tiettyyn tilanteeseen. (Kananen, 2014, 20.)

Opinnäytetyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisella tutkimuksella selvitetään ja pyritään löytämään todellisen elämän väittämiä (Hirsijärvi ym. 2010, 161). Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan niitä tutkimuksia, joilla sanojen ja lauseiden kautta pyritään löytämään vastauksia. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistämään vaan löytämään vastaus ”mistä tässä on kyse?”- kysymykseen. Laadullinen tutkimus keskittyy pieneen kohderyhmään, jolloin tutkittavasta ilmiöstä saadaan tutkimustuloksena hyvä kuvaus. Hyvällä kuvauksella tarkoitetaan tarkkaa, ymmärrettävää ja kokonaisvaltaista tulosta. Laadullisella tutkimuksella halutaan selvittää se, miten ihmiset kokevat ja näkevät tutkittavan ilmiön. (Kananen 2014, 16–18). Laadullinen tutkimus eroaa tilastollisesta tutkimuksesta siten, etteivät luotettavina nähdyt ja tutkimukseen liittyvät seikat ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. Tilastollisessa tutkimuksessa vastaavat poikkeamat ovat sallittuja. (Alasuutari 2007, 38.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi oleellinen lähtökohta on hypoteesittomuus. Sillä tarkoitetaan, että tutkijalla ei ole ennakko-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. (Eskola ja Suoranta 2005, 15-22) Tutkija on asettanut oman tuntemuksensa sivuun, jotta tutkimuksen hypoteesittomuuden vaatimus voitaisiin saavuttaa. Huomioiden se, miten monikäsitteisen ilmiön parissa tutkimus elää, ei tutkijan tuntemus tutkittavasta voi olla niin yksioikoinen, että se vaarantaisi tulevan analyysin objektiivisuuden. Objektiivisuudella tarkoitetaan tämän tutkimuksen yhteydessä sitä, että tutkija malttaa olla sekoittamatta omia uskomuksiaan, asenteitaan, ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Tavallaan objektiivisuuteen pyritään siis tunnistamalla tutkijan subjektiivisuus (Eskola ja Suoranta 2005, 17,28.)

Opinnäytetyössäni käyttämäni tutkimusmenetelmät olivat haastattelu ja havainnointi. Haastattelun runkona oli kyselylomake sisältäen 16 kysymystä kahdesta eri aihepiiristä. Etukäteen rakennetun, valmiin kyselylomakkeen käytön vuoksi tutkimusmenetelmä sivusi jo kvantitatiivista tutkimusta. Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselylomakkeella tuetun haastattelun, koska haastattelemini asiakkaiden oli helpompi vastata selkeisiin kysymyksiin, kuin olla haastateltavana avokysymyksiin. Kehitysvammaisuudesta johtuvien kielellisten vaikeuksien vuoksi taas haastattelu ja haastattelijan mukana olo oli mielestäni perusteltua.

Toiseksi tutkimusmenetelmäksi valitsin havainnoinin, sillä ajattelin sen tukevan hyvin haastattelua juuri tämän tutkimusryhmän kohdalla. Havainnoinnin tavoite oli tukea haastattelun vastauksia ja tuloksia. Osallistuvan havainnoinnin avulla pystyi hyvin poissulkemaan haastatteluun kohdistuvan ymmärtämis- ja luotettavuusongelman.

5.2 Aineiston keruu

Niin Suomessa, kuin yleisestikin maailmalla on ollut aikakausia, jolloin kehitysvammatutkimus on tehty haastatteleamalla kehitysvamma-alalla työskenteleviä ja heidän läheisiään. 1990-luvun loppupuolelta asti kehitysvammaiset on ymmärretty nähdä jo enemmän omien asioidensa asiantuntijoina. Niinpä sosiaalitieteellisissä tutkimuksissa on noussut merkitykselliseksi kvalitatiivinen, pienten aineistojen tutkimustapa. Nykyisin kehitysvammaista itseään haastatellaan häntä koskevassa tutkimuksessa. (Misukka 2009, 49.)

Haastatteluja on erilaisia ja ne voidaan luokitella osallistujamäärän perusteella yksilö- tai ryhmähaastatteluksi. Ne voidaan jakaa kysymystyyppin mukaan lomakehaastatteluun, eli kysely, teemahaastatteluun ja syvähaastatteluun, eli avoin haastattelu. (Tuomi & Sarajärvi 2008, 769.)

Keräsin tutkimukseeni tarvittavan aineiston haastatteleamalla Savonetin asiakkaita heidän normaalin työpäivänsä puitteissa. Suoritin haastattelut kesäkuussa 2017 yksilöhaastatteluna. Kysyin jokaiselta haastateltavalta henkilökohtaisesti halukkuuden osallistua tutkimukseen. Kerroin ennen haastattelua jokaiselle aikomalleni haastateltavalle haastattelusta keskeisimmät asiat, eli syyn ja käyttötarkoituksen, sekä intimitteettisuojan. Haastateltavia oli viisi. Haastateltavien valinta perustui heidän kuntoisuuteensa ja kykyynsä hallita kyseinen tilanne, eli ymmärtää kysymys ja sen sisältö, sekä kyetä vastaamaan juuri kysytyyn asiaan. Kaikki ennalta miettimäni haastateltavat suostuivat haastatteluun. Haastattelussa käytin ennalta tekemääni, valmista kyselypohjaa, jossa oli kahteen eri aihepiiriin kuuluvia selkeitä ja yksiselitteisiä kysymyksiä. Valmiisiin vastausvaihtoehtoihin tuli merkitä rasti omaa mielipidettä kuvaaviin kohtiin. Haastattelun muoto oli kysely. Vastausvaihtoehtoja kuhunkin kysymykseen oli kolme ja ne oli lisämerkitty erilaisilla kasvoilmeillä vastaamista helpottamiseksi. Toimin itse haastattelijana ja tarvittaessa autoin sekä kysymyksen ymmärtämiseen liittyvissä vaikeuksissa, että halutun vastausvaihtoehdon kirjallisessa merkitsemisessä.

Haastattelun lisäksi keräsin tutkimukseeni aineistoa havainnoinnilla. Havainnointi on yksi perinteisemmistä ja vanhimmista tieteellisen tutkimuksen menetelmistä. Havainnointia on käytetty antropologiassa ja sosiologiassa. Havainnointia voidaan käyttää kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä. Havainnoinnin kohteita ovat useimmiten yksilön käyttäytyminen ja toiminta tai toiminta ryhmän jäsenenä. Yhteisen kielen puuttuminen voi olla esteenä haastattelulle, jolloin havainnointi on ainut laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Havainnoinnin merkittävänä etuna ovat tilanteen ja ilmiön autenttisuus, sillä ilmiö tapahtuu luonnollisessa ympäristönsään ja kontekstissaan. (Kananen 2014, 65-66.)

Toteutin havainnoinnin asiakkaiden normaalin työpäivän aikana lokakuussa 2017. Havainnointini oli osallistuvaa havainnointia, jossa olin itse yhtenä työryhmän luonnollisena jäsenenä tehden omaa työtäni. Roolini havainnoijana ei korostunut millään lailla, eikä myöskään tullut kenenkään tietoisuuteen, mikä mahdollisti mahdollisimman aidon ja totuuden mukaisen tutkimustuloksen saamisen. Havainnoinnin tarkoituksena oli saada haastattelua tukevaa ja täydentävää lisämateriaalia. Käytin havainnoidessani tukena haastattelussa käyttämäni kyselyä. Tämän lisäksi olin ennalta määritellyt

havainnoivani asiakkaiden käyttäytymistä, mielialaa, viihtyvyyttä ja yleistä olemusta työpaikalla työpäivän aikana.

5.3 Aineiston analysointi

Analyysimenetelmillä tutkimusaineistosta puristetaan ratkaisu tutkimusongelmaan tai vastaukset tutkimuskysymyksiin. Analyysimenetelmät ovat sidoksissa tiedonkeruumenetelmiin ja tutkimusotteisiin. (Kananen 2014, 42.)

Haastattelin viittä Mäntyharjun Savosetin työtoiminnan asiakasta valmiiden kysymysten pohjalta. Kyselyssä oli ennen varsinaisia kysymyksiä viisi eri aihealueen taustatietokysymystä. Nämä kysymykset koskivat vastaajan ikää, sukupuolta, työosastoa, työpäivien lukumäärää, sekä työmatkan kulkutapaa ja -välinettä. Taustatietokysymysten lisäksi varsinaisia kysymyksiä oli 16, jotka olivat jaettu kahteen eri osioon. Osiot käsittelivät työympäristöä ja työyhteisöä. Näiden lisäksi haastattelussa kohta, jossa oli mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia ja palautetta Savosetille. Jokaiseen kysymykseen oli kolme samanlaista vastausvaihtoehtoa. Aineistoa oli helppo ja selkeä analysoida haastattelumuodon vuoksi.

Analysoin aineiston käymällä kysymykset kohta kohdalta läpi. Tämän tyyppisen kyselyn vastaukset oli hyvin helppoa ja yksiselitteistä koota. Laskin kunkin kysymyksen kyllä/en osaa/ei -vastaukset yhteen.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voi arvioida monilla erilaisilla mittaus- ja tutkimustavoilla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231). Tapaustutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan laadullisen tai määrällisen kriteeristön mukaan, sillä perusteella, mitä lähestymistapaa tutkimuksessa käytetään (Kananen 2013).

Tässä opinnäytetyössä tapaustutkimusta lähestytään laadullisella otteella. Kananen mukaan laadukkaan laadullisen opinnäytetyön luotettavuuden voi varmistaa ainoastaan tarkalla dokumentaatiolla. Laadukas dokumentaatio antaa ulkopuoliselle arvioijalle hyvät edellytykset ymmärtää tutkijan näemyksiä tutkimusprosessin eri vaiheissa. Myös Hirsjärvi ja muut toteavat, että tarkka selostus tutkimuksen jokaisesta vaiheesta edistää laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 232; Kananen 2008, 128.) Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kuvailla ja arvioida validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista eli tutkimusmenetelmän kykyä ja sopivuutta mitata juuri sitä mitä sen on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Kananen 2008, 123.) Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä. Mikäli sama tutkimus uusittaisiin, pitäisi tulosten olla samat. (Kananen 2008, 123.) Tutkimuksen toistaminen vaatii tutkijalta tarkkaa do-

kumentointia siitä, miten ensimmäisessä tutkimuksessa meneteltiin. Reliabiliteetin tavoite on minimoida tutkimuksen virheet ja ennakkoodotukset. (Yin 2014, 48–49.) Validiteettia ja reliabiliteettia on selkeämpi käsitellä määrällisessä tutkimuksessa, jossa tutkimuksen kulun voi suunnitella etukäteen tarkasti. Laadullisessa tutkimuksessa haasteeksi nousee tutkimusprosessin ennakoinnin vaikeus. Validiteetin ja reliabiliteetin sopivuudesta laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin onkin käyty mielipiteet jakavaa keskustelua. (Kananen 2008, 123.) Koskinen ja muut (2005, 253) kuitenkin muistuttavat minkä takia tutkimuksia oikeasti tehdään: ei pelkästään virheettömyyden vuoksi vaan uuden tiedon saamiseksi.

Mahdollinen haaste reliabiliteetin toteutumiselle tutkimuksessani aiheutuu mielestäni tutkimuksen kohteena olevien ja haastateltavien kehitysvammaisuudesta ja siihen joissain tapauksissa liittyvissä puutteellisista ja vaihtelevista asioiden hahmotus-, käsitys-, ymmärtämiskyvyistä. Toisaalta vastaus ei välttämättä ole lainkaan yhteydessä esitettyyn kysymykseen, vaan vastaus voi johtua jostain aivan muusta, vastaajan mielenpäällä sillä hetkellä olevasta asiasta. Näitä haasteita välttääkseni pyrin pomimaan haastateltavaksi mahdollisimman luotettavasti ennakoimani vastaajat.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimukseen osallistuvista haastateltavista kuului kolme ikäryhmään 25-37 vuotiaat ja kaksi ikäryhmään 51-70 vuotiaat. Haastateltavista miehiä oli kolme ja naisia kaksi. Haastateltavista kolmen työosasto oli keittiö ja kahden käsityö/askarteluosasto. Neljä haastateltavista työskenteli viitenä päivänä viikossa ja yhden haastateltavan työpäivien määrä oli kolme. Haastateltavista kolmen kulki työmatkansa kävellen ja kaksi käytti kuljetuspalvelua.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada oikeaa ja totuudenmukaista tietoa asiakkaiden kokemuksesta Mäntyharjun Savosetissa ja käyttää saatu tieto toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen. Tutkimuksen tulosten mukaan päivätoimintaan osallistuvat asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä työoloihinsa Savosetissa. Tyytyväisyys on luettavissa niin haastattelun runsaista hymy- naamavastauksista, kuin havainnoiden tehdystä tutkimuksestakin. Viidestä vastaajasta neljä oli täysin (vastasi kaikkiin kysymyksiin myönteisesti) tyytyväisiä työoloihinsa työpäivänsä aikana. Niin ikään havainnointi osoitti asiakkaiden voivan hyvin päivätoiminnan työtehtävissään Savosetissa. Asiakkaat näyttivät iloisilta, hyväntuulisilta, yhteistyöhaluisilta ja työtehtävissään viihtyviltä.

Kaikki vastaajat kokivat työmatkansa turvalliseksi riippumatta siitä, millä he sen kulkivat. Myöskään havainnoinnin perusteella tehdyssä tutkimuksessa työmatkan turvallisuuden kokemisessa ei ollut puutteita. Sekä itsenäisesti kulkevien, että kyydillä töihin saapuvien päivätoiminta-asiakkaiden työmatkat sujuivat havainnoinnin aikaan ongelmitta. Eksymisiä, kyydistä jäämisiä, tapaturmia tai muita poikkeamia ei esiintynyt.

Viidestä vastaajasta neljä vastasi tulevansa mielellään päivätoimintaan. Näissä mielellään päivätoimintaan tulevissa haastateltavissa oli sekä viitenä päivänä työskenteleviä, että kolmena päivänä työskentelevä. Yksi viitenä päivänä päivätoimintaan osallistuva ei osannut sanoa tähän kysymykseen mielipidettään. Havainnoivasta tutkimuksesta oli tehtävissä samankaltainen johtopäätös päivätoimintaan tulon halukkuudesta, sillä päivätoiminta-asiakkailla ei juurikaan ole töistä poissaoloja. He myös saapuvat työpaikalle hyväntuulisina ja täsmällisesti, useimmat jopa etuajassa.

Kaikki vastaajat kertoivat pitävänsä työtehtävistään. Havainnoinnin perusteella päädyin myös samaan johtopäätökseen. Tutkimukseen osallistuneet päivätoiminta-asiakkaat sitoutuivat tunnollisesti työtehtäviinsä ja malttoivat tehdä työnsä loppuun.

Kysymykseen haluaisitko välillä vaihtaa työtehtäviä, kaksi vastasi kyllä, kaksi en osaa sanoa ja yksi vastasi en. Tämän kysymyksen kohdalla jouduin neljän vastaajan kohdalla tarkentamaan kysymyksen oikein ymmärtämistä. Kysymyksen asettelu poikkesi muodoltaan kyselyn muista kysymyksistä, joka mahdollisesti vaikeutti kysymyksen hahmottamista. Havainnoiva tutkimukseni vahvasti toisaalta kuitenkin vastausten oikeellisuutta. Kysymykseen myönteisesti vastanneet olivat kiinnostuneita ja itse aloitteellisia vaihtamaan toisinaan työtehtäviä. Tässä näytti havainnoivan tutkimuksen perusteella olevan kyse ennemminkin vaihtelunhalusta ja mahdollisesti toiveesta työskennellä välillä eri ihmisten seurassa, eikä niinkään varsinaisesta tyytymättömyydestä juuri omia työtehtäviä kohtaan.

Kaikki vastaajat kertoivat työpisteensä olevan hyvä ja toimiva. Havainnoivan tutkimuksen kautta saatu tutkimustulos kertoo myös samaa. Tutkimukseen osallistuneet päivätoiminta-asiakkaat eivät valittaneet työpisteittensä olosuhteita sanallisesti, eivätkä elein tai toiminnan kautta.

Pukuhuonetta piti hyvänä ja toimivana neljä vastaajaa. Yhdessä vastauksessa ei oltu tyytyväisiä pukuhuoneratkaisuihin. Havainnoivalla tutkimuksella päädyin samanlaisiin tutkimustuloksiin. Kyselyssä tyytymättömyytensä pukuhuonetiloihin ilmaissut vastaaja näytti myös käytännön tilanteissa kärsivän tästä. Ne neljä vastaajaa, jotka kokivat pukuhuoneen hyvänä, näyttivät myös toimivan näissä tiloissa sujuvasti ja ongelmitta.

Työpäivän pituuteen oli tyytyväisiä neljä vastaajaa. Yksi ei osannut sanoa. Neljä työpäivän pituuteen tyytyväistä työtoiminta-asiakasta näyttivät myös havainnoivan tutkimuksen perusteella kokevan työpäivänsä sopivan pituiseksi. He tulivat töihin ajallaan, maltoivat olla työpäivän kokonaan töissä, mutta myös lähtivät työpäivän päättyessä mielellään kotiin. Viides vastaaja, joka ei osannut sanoa kantaansa, näytti havainnoivan tutkimuksen perusteella haluavansa viettää työpaikalla enemmänkin aikaa mahdollisen yksinäisyyden vuoksi.

Haastattelussa kaikki vastaajat kokivat työpaikkansa turvallisena. Myös havainnoivalla tutkimuksella saatu tutkimustulos osoitti samaa. Tutkimukseen osallistuneet päivätoiminta-asiakkaat näyttivät työskentelevän rennosti ja omana itsenään. Työpäivään ei näyttänyt sisältyvän havainnoivan tutkimuksen perusteella turvallisuuteen liittyviä jännitteitä.

Työpiste oli kyselyn perusteella viihtyisä neljän vastaajan mielestä. Yksi vastaaja ei osannut sanoa. Havainnoinnin menetelmällä oli vaikeahko saada tähän vastauksia. Päivätoiminta-asiakkaat eivät korostaneet työpisteen viihtyisyyttä työskentelynsä lomassa, mutta eivät myöskään vaikuttaneet tyytymättömiltä siihen.

Savoset kokonaisuutena oli kaikkien viiden vastaajan mielestä viihtyisä. Havainnoivan tutkimuksen perusteella päivätoiminta-asiakkaat vaikuttivat viihtyvän niin Savosetin sisä-, kuin ulkotiloissakin hyvin.

Kaikki vastaajat kertoivat osallistuvansa viriketoimintaan ja olivat siihen tyytyväisiä. Havainnoiva tutkimus ei pystynyt tekemään tästä osiosta reaaliaikaista tutkimusta, sillä kyseistä viriketoimintaa ei ollut sillä hetkellä tarjolla.

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä oman työosastonsa työvalmentajan toimintaan. Myös havainnoivan tutkimuksen perusteella näytti näin olevan. Ilmapiiri, kommunikointi ja yhteistyö työvalmentajan ja päivätoiminta-asiakkaiden välillä näyttivät toimivan pääsääntöisesti hyvin. Vähäinen eripuraisuus näytti johtuvan tutkimukseen osallistuvan päivätoiminta-asiakkaan henkilökohtaisesta mielenhämmästyksestä.

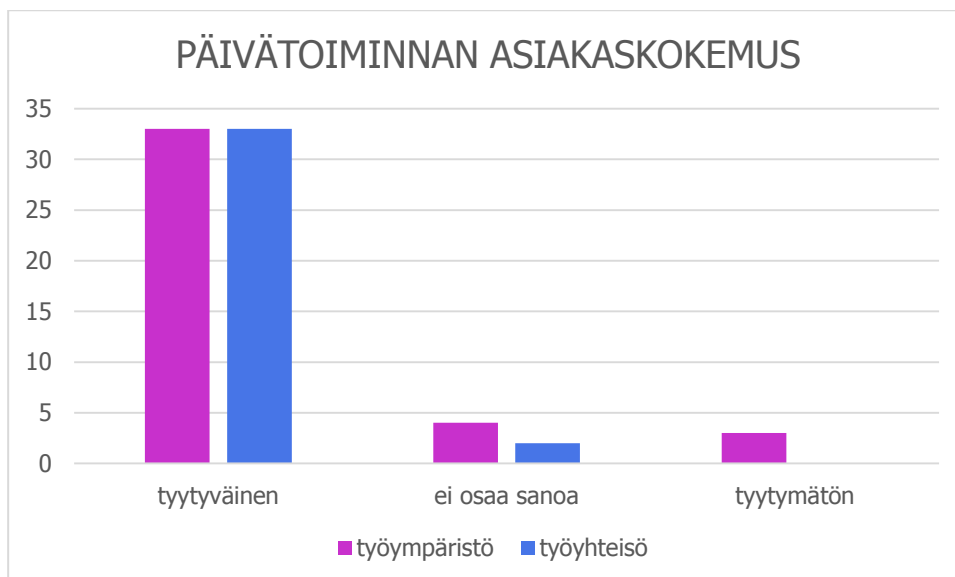
Neljä vastaajaa viidestä koki saavansa riittävästi ohjausta omalta työvalmentajalta. Yksi vastaaja ei osannut sanoa. Havainnoiva tutkimus päättyi samaan lopputulokseen. Ohjaajalla oli hyvin mahdollisuus antaa yksilöllistä ohjausta jokaiselle tarvitsevalle työryhmien ollessa pieniä. Haastattelussa tyytymättömyytensä ohjaukseen ilmaissut vastaaja näytti kuitenkin havainnoivan tutkimuksen aikana saavan ohjausta aina, kun sitä tarvitsi.

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä Savosetin muuhun henkilökuntaan. Havainnoivan tutkimuksen kautta saatu tutkimustulos kertoo samaa. Tutkimukseen osallistuneet päivätoiminta-asiakkaat lähesivät helposti ja mielellään ketä tahansa henkilökuntaan kuuluvaa kohtaan. Päivätoiminta-asiakkaat näyttivät tyytyväisyytensä, tykkäämisensä ja luottamuksensa henkilökuntaan kertomalla heille hyvinkin henkilökohtaisia asioita ja kuulumisia. Kanssakäyminen ja yhteistyö henkilökunnan ja päivätoiminta-asiakkaiden välillä näytti olevan vastavuoroista.

Savosetissa tarjolla olevaan ruokaan olivat vastaajat myös tyytyväisiä, vain yksi vastaaja viidestä ei osannut sanoa, pitääkö hän Savosetissa tarjottavasta ruuasta. Myös havainnoiva tutkimus kertoo samaa. Kaikille tutkimukseen osallistuneille ruoka maistui tutkimuspäivinä hyvin, ja sitä otettiin niin paljon, kuin tarjottiin. Monet päivätoiminta-asiakkaat myös ylistivät ääneen ruuan tuoksua ja makua. Yksi haastattelussa 'ei osaa sanoa'- vastannut näytti myös ruokailevan hyvällä ruokahalulla.

Kehitysehdotus- ja palautekohtaan tuli kolme kommenttia. Yhdessä toivottiin torstain miestenpiirin alkamista, yhdessä toivottiin työpäivien olevan pidempiä ja yksi vastaaja kommentoi: "Olen pärjännyt täällä".

Tyytyväisyys päivätoimintaan oli korkealla niin nuorella, kuin iäkkäämmälläkin vastaajalla. Myöskään vastaajan työpisteellä ei näyttänyt olevan vaikutusta asiakaskokemukseen. Ne tutkimukseen osallistuneet, jotka työskentelivät viitenä päivänä viikossa olivat yhtä tyytyväisiä päivätoimintaan, kuin kolmena päivänä viikossa työskentelevä päivätoiminta-asiakas.



Kaavio 1. Päivätoiminnan asiakaskokemus Savosetissa 2017.

Ylläoleva kaavio kuvaa Mäntyharjun Savosetin päivätoiminnan asiakaskokemuksen. Tyytyväisyyttä ilmaisevat pylväät ovat korkeat niin työympäristön, kuin työyhteisönkin kohdalla. En osaa sanoa-vastausten määrä jäi muutamaankin molemmissa kysymysaiheissa. Tyytymätön-vastauksia ei esiintynyt työyhteisön kysymyksissä ainuttakaan. Työympäristön tyytymätön-vastaukset johtuvat pääosin käänteisestä kysymyksen asettelusta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyönäni tekemän tutkimuksen mukaan Savosetin päivätoimintakeskus voi olla tyytyväinen järjestämänsä päivätoiminnan asiakaskokemukseen. Savoset on onnistunut kehitysvammaisten asiakkaidensa päivätoiminnan järjestämisessä tämän tutkimuksen antaman tiedon perusteella. Lähinnä kehitysvammaisista koostuva työtoiminnan asiakaskunnan tyytyväisyys on korkealla tasolla niin työmatkaan, työoloihin, työtehtäviin, ohjaajiin, kuin ohjaukseenkin. Pohtiessani syitä siihen, miksi yhden vastaajan vastaukset poikkesivat neljästä muusta päädyin vahvimmin epäilemään tämän vastaajan tyytyväisyyttä yleensäkin elämäänsä ja sen osa-alueisiin. Havainnoiva tutkimukseni tukee osaltaan tätä olettamusta. Työryhmässä on nyt nostettukin tämä yhden vastaajan kohdalla esiintynyt poikkeama esiin ja mietitty, kuinka häntä voitaisiin tukea eri elämän osa-alueilla niin, että myös asiakaskokemus Savosetin päivätoiminnasta paranisi. Tähän tarvitsemme myös kunnan vammaispalvelun kanssa tehtävää yhteistyötä tuksamme.

Savosetin tuottamalla päivätoiminnalla on suuri ja monitahoinen merkitys kehitysvammaisen päivätoimintaan osallistuvan asiakkaan elämään ja sen koettuun laatuun. Savoset on onnistunut vastaamaan päivätoiminnan asiakkaiden päivätoimintaan kohdistuviin odotuksiin ja toiveisiin. Päivätoimintaan osallistuvilla kehitysvammaisilla työpaikan sisäiset ihmissuhteet näyttivät havainnoivan tutkimuksen perusteella nousevan erityisen merkittäviksi. Päivätoiminnan asiakkaalla saattaa kehitysvammastaan johtuen olla muita ihmisiä suppeampi sosiaalinen verkosto. Voidaan päätellä, että tästä syystä sekä toisiin asiakkaisiin, että ohjaajiin syntyneet ystävyys- ja kaverisuhteet ovat muodostuneet heille tavanomaistakin tärkeämmiksi. Tämän vuoksi Savosetin ohjaajien rooli näiden suhteiden luomisessa ja ylläpidossa on tärkeä ja siinä ohjaajat näyttävät onnistuneenkin. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa selvisi mielekkään työn merkitys myös kehitysvammaisen elämässä ja hyvinvoinnissa. Savosetin päivätoimintaan osallistuva asiakas kokee tutkimuksen perusteella työn tärkeänä itselleen. Havainnoivan tutkimukseni perusteella näen tarvetta kehittää edelleen työn mielekkyyttä, asiakkaiden kokemaa tehdyn työn tärkeyttä, sekä työtehtävistä koettua vastuun tunnetta, josta seuraa sitoutuneisuus työhön. Tulkitsen tutkimusta niin, että vaikka vastaukset kertovat kokonaisuudessaan hyvästä asiakaskokemuksesta, on Savosetin ja sen ohjaajien mahdollisuus palvella asiakkaitaan vielä paremmin.

Jäin tutkimuksen tuloksia tulkittuani miettimään kehitysvammaisten ihmisten antaman kritiikin vähäisyyttä sekä tässä tutkimuksessani, että muutenkin elämän eri osa-alueilla. Tutkimuksessa nousi selkeästi esiin päivätoiminta-asiakkaiden korkea-asteinen tyytyväisyys ja jopa kiitollisuus mm. työtä, olosuhteita, ruokaa ja saamaansa huomiota kohtaan. Voiko tutkimukselle tai tutkijalle olla ongelmana kehitysvammaisuuteen usein kuuluva positiivisuus, hyväntuulisuus ja 'vähään' tyytyväisyys?

Näen myös selkeän yhtäläisyyden hyvän asiakaskokemuksen ja Savosetin ohjaajien kesken vallitsevan hyvän työilmapiirin välillä. Terveellä ja hyvinvoivalla työyhteisöllä on paljon annettavaa asiakkailleen. Työaika ja siihen käytettävissä oleva energia suuntautuvat oikealla tavalla asiakkaisiin ja heidän laadukkaaseen työn tekemisen tukemiseen ja ohjaamiseen. Asiakkaat myös aistivat herkästi työpaikan tunteita ja henkilökunnan yhteistyöilmapiirin sävyjä.

Tutkimuksen tarkoituksesta ja valmiin tuotoksen oikeasta hyödyntämisestä työpaikkani toimintaan, sen suunnitteluun, laatuun ja tulevaisuuteen keskustelin Savosetin johtajan, Jenni Rytkösen kanssa. Rytkönen visioi tekemäni opinnäytetyön olevan eräänlainen pienimuotoinen testitutkimus tulevaan, laajempaan asiakastyytyväisyystuoksimukseen, joka Savosetissa on lähitulevaisuuden kehittämisprojekti. Toteuttamani Savosetin asiakaskokemustutkimus liittyy läheisesti myös vuoden 2018 laatujärjestelmän sertifiointiin ja tukee sen toteutumista. Tutkimuksessa haastattelun pohjana käyttämäni kyselylomake toimii jatkossa pohjana asumispalveluiden parissa toteutettavassa tyytyväisyyskyselyssä.

Jenni Rytkönen viittaa haastattelussaan osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereihin, joiden tavoitteena on kehittää päiväaikaisen toiminnan palveluja ja toimintakäytäntöjä, ns. työ- ja päivätoimintaa. Kriteeristön tarkoituksena on edesauttaa heikoimmassa työmarkkina-alueella olevien toimintakykyä sekä madaltaa työllistymisen kynnystä. Laatukriteerit näyttävät suuntaa tulevaisuuden palveluille. Toiminnan tavoitteeksi määritetään entistä selkeämmin vammaisten henkilöiden osallisuuden ja työllistymisen edistäminen. (Rytkönen 2017.)

Savosetin asiakaskokemusta tutkinut opinnäytetyöni sivuaa Sosiaali- ja terveysministeriön OTE-hanketta. Osatyökykyisille tie työelämään Kärkihankkeen (2016-2018) päämääränä on, että osatyökykyiset ihmiset jatkavat työelämässä tai työllistyvät avoimille työmarkkinoille. Osatyökykyisten henkilöiden mahdollisuus osallistua työelämään parantaa heidän yhdenvertaisuuttaan ja lisää heidän elämänlaatuaan. Kärkihankkeeseen kuuluu kahdeksan projektia, joissa kehitetään uusia keinoja osatyökykyisten työllistymisen ja osallisuuden tukemiseksi. (Rytkönen 2017.)

8 POHDINTA

Lähdin tutkimaan Savosetin päivätoimintaan osallistuvien asiakkaiden asiakaskokemusta opinnäytetyönäni. Työn toimeksiantaja oli työnantajani Vaalijalan kuntayhtymä, jonka alaisena yksikkönä Savosetin päivätoimintakeskus toimii. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Savosetin Mäntyharjun toimipisteen päivätoiminta-asiakkaiden tämänhetkistä asiakaskokemusta. Vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin Mäntyharjun Savosetissa tehty.

Päätin lähteä ratkaisemaan tutkimusongelmaa kahden tutkimusmenetelmän voimin, kyselyllä ja havainnoinnilla. Mielestäni näiden kahden menetelmän yhtälö tuki hyvin toisiaan. Kyselyn tuli olla erittäin selkeä, pelkistetty ja helposti ymmärrettävä, jotta olisin saanut mahdollisimman luotettavat vastaukset. Sain kyselytutkimuksen pienehköllä otannalla juuri tarvitsemani luotettavan tiedon Savosetin päivätoiminta-asiakkaiden asiakaskokemuksesta. Kyselystä saamiin, yksiselitteisiin ja yksinkertaisiin vastauksiin sain huomattavan paljon lisäselitteitä työpäivieni lomassa suorittamastani havainnoivasta tutkimuksesta.

Tunnen suurta tyytyväisyyttä ja onnistumisen iloa tutkimustavoitteiden saavuttamisesta, sekä tutkimusongelmaan ratkaisun löytymisestä. Koen löytäneeni oikeat menetelmät, joilla lähdin tutkimuksen pitkälle, mutta mielenkiintoiselle matkalle. Tunnen erittäin suurta mielihyvää huolellisen tutkimuksen suunnittelun ja juuri oikean toteuttamismenetelmän valitsemisen myötä syntyneestä lopputuloksesta, valmiista kvalitatiivisesta tutkimuksesta, omin resurssien tuotetusta opinnäytetyöstä. Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheen pitkällinen saamattomuuden tunne ja prosessin pysähtyneisyyden, sekä syvän hiljaisuuden tila oli vaikeasti selätettävissä. Prosessiin tarttuminen ja siitä napakan ja varman otteen saaminen oli vaan yksinkertaisesti työlästä. Olin sekä lukenut ja saanut ohjeita, että vaihtanut ajatuksia opiskelutovereideni kanssa siitä, miten kirjoittamiseen tulisi määrätietoisella otteella heti alusta alkaen tarttua ja tehdä sitä säännöllisesti, jotta kirjoittaminen imaisi mukaansa ja työn tekemiseen sitä kautta kiinnittyisi. Ja niinhän siinä sitten kävi, että mitä paremmin ja enemmän opinnäytetyön tekemiseen paneutui, sitä innostavampaa siitä tuli. Niinä synkkinä epätoivon hetkinä, jolloin opinnäytetyöprosessin määränpää ja onnellinen loppu katosivat mielestäni ja ajatuksistani, olivat läheiseni, ystäväni, opettajani, sekä työpaikkani ohjaajani minulle korvaamattomia valon näyttäjiä ja mahdottomalta tuntuvaan taakan keventäjiä.

Opinnäytetyöni myötä olen syvällisesti perehtynyt laadulliseen tutkimukseen ja sen tekemisen prosessiin. Olen opinnäytetyöni myötä oppinut tutkimista, tieteellistä kirjoittamista, tutkimustulosten analysoimista, tulkintaa ja päättelyä. Olen myös oppinut lähdemerkintöjen pilkuntarkan merkitsemisen. Viitekehystä rakentaessani kartutin valtavasti tietomäärääni asiakaskokemuksesta, kehitysvamma-alasta, kehitysvammaisuudesta, aiheeseen liittyvistä laeista ja asetuksista. Mutta ennen kaikkea olen opetellut hallitsemaan aikaani, sietämään keskeneräisyyttä, toimimaan stressin alla ja ajan puutteessa, sekä arvottamaan perheen ja muun elämän tarpeet opinnäytetyöprosessinkin aikana. Toisinaan oli vaikea muistaa, että teen tutkimustyötä itse, omista lähtökohdistani ja omilla tavoitteillani. Kahlitsin tarpeettomasti työskentelyäni oletuksellani ulkopuolisten ihmisten odotuksistani työtäni kohtaan.

Hyvistä tutkimustuloksista huolimatta Savosetin päivätoimintakeskuksen tulee tarkastella kriittisesti omaa laatuaan ja asemaansa palveluiden tuottajien laajoilla markkinoilla. Maksupäätöksiä tekevät kunnat ovat valveutuneita tarkastelemaan myös palvelun tarjoajan laatua, yksilöllisyyttä ja muista kilpailijoista eroavuutta, vaikka hinta tuntuukin olevan usein se määräävä tekijä. Mäntyharjun Savoset on kooltaan ja henkilöstöltään kevytrakenteinen, mikä helpottaa osaltaan toiminnan ja palveluiden omaleimaisen tuottamisen. Tyytyväiset asiakkaat ja laadukkaasti toimiva yksikkö viestivät rahoittajille kannattavaa sijoitusta.

Jatkotutkimuksessa olisi mielenkiintoista perehtyä selvittämään Savosetin päivätoiminnan asiakaskokemusta omaisten, avustajien, sidosryhmien ja verkoston silmin. Laajempaa aineistopohjaa käyttäen olisi mahdollisuus saada toteutettua tutkimusta syvempi ja todennäköisesti aikaisempaa kriittisempi tutkimustulos Savosetin päivätoiminnan asiakaskokemuksesta.

9 LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ASIAKASKOKEMUS. [Viitattu 2017-09-20.] Saatavissa: <https://aurinkolaiva.turkuamk.fi/fi/150/mista-muodostuu-onnistunut-asiakaskokemus/>

CUSTOMER EXPERIENCE. [Viitattu 2017-09-20.] Saatavissa: <https://www.forbes.com/sites/blake-morgan/2017/04/20/what-is-customer-experience-2/#3d70cc9e70c2>

GERDT, B. & KORKIAKOSKI, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Helsinki: Talentum Media Oy.

ESKOLA, J. & SUORANTA, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS. [Viitattu 2017-05-06.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/itsemaaraamis-oikeus>.

RYTKÖNEN, Jenni. 2017. Haastattelu: 2017-10-20.

KANANEN, Jorma. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KANKKUNEN, P. & ÖSTERLUND, P. 2012. Tykkäämistalous. Helsinki: SanomaPro Oy.

KASKI, Markus, MANNINEN, Anja, PIHKO, Helena. 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.

KEHITYSVAMMALAKI. [Viitattu 2017-05-09.] Saatavissa: verneri.net/yleis/kehitysvammalaki.

KUUSAMO, Eija. 2017. [Viitattu 2017-05-07.] Saatavissa: http://ketju-lehti.fi/aiheet/itsemaaraaminen/vapaus-ja-vastuu_2017_nro_1.

LAINSÄÄDÄNTÖ. [Viitattu 2017-05-22.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/tyo-ja-paivatoiminnan-ja-tyohonvalmennuksen-lainsaadanto>

MISUKKA, Erja. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle. Kuopion Yliopisto.

MÄKI, O.-A. 1998. Toivoisin eläväni päivän kauemmin, kuin lapseni. Tampereen yliopisto.

OSALLISUUDEN JA TYÖN LAATUKRITEERIT. Viitattu 2017-05-03.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/osallisuuden-ja-tyon-laatukriteerit>

PÄIVÄTOIMINTA. [Viitattu 2017-05-08.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/paivatoiminta>

RYTKÖNEN, Jenni. 2017. Haastattelu: 2017-10-20.

SAVOSET. [Viitattu 2017-05-22.] Saatavissa: https://www.vaalijala.fi/savoset_mantyharju.

TOPO, Päivi. 2013. Itsemäärääminen on olennainen osa hyvinvointia. Aspa-säätiö.

TUOMI, J. & SARAJÄRVI, A. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

TYÖ-JA PÄIVÄTOIMINTA. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/tyo-ja-paivatoiminnan-ja-tyohonvalmennuksen-lainsaadanto>.

TYÖTOIMINTA. [Viitattu 2017-05-22.] Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/tyotoiminta> /verneri.net, työtoiminta.

VAALIJALA. [Viitattu 2017-05-22.] Saatavissa: <https://www.vaalijala.fi/vaalijala>.

VAALIJALA. [Viitattu 2017-05-22.] Saatavissa: https://www.vaalijala.fi/missio_visio_ja_strategia.

VÄHÄTALO, K. 1990. Työn arvot ja arvostukset sekä sosiaalihuollollisen työtoiminnan mahdollisuudet. Helsinki: Sosiaalihuollitus.

WILSKA, M. & KASKI, M. 2001. Kehitysvammaiset ongelmiseen – kehitysvammaisuuden kuva. Suomen lääkirilehti.

ASIAKASKOKEMUSKYSELY 2017



1 TAUSTATIEDOT

IKÄ 18-24 25-37 38-50 51-70

SUKUPUOLI MIES NAINEN

TYÖOSASTO JOSSA TYÖSKENTELET

KUINKA MONTA PÄIVÄÄ VIIKOSSA TYÖSKENTELET SAVOSETILLA? _____ PV/VK

MILLÄ KULJET TYÖMATKASI? KULJETUS LINJA-AUTO KÄVELLEN/PYÖRÄLLÄ

MUU MIKÄ? _____

VASTAA KYSYMYKSIIN VALITSEMALLA MIELIPIDETTÄSI VASTAAVA KUVA


































kyllä en osaa ei
sanoa



2 TYÖYMPÄRISTÖ

KOETKO TYÖMATKASI TURVALLISEKSI?



TULETKO MIELELLÄSI TYÖTOIMINTAAN SAVOSETIIN?			
PIDÄTKÖ TYÖTEHTÄVISTÄSI?			
HALUAISITKO VÄLILLÄ VAIHTAA TYÖTEHTÄVIÄ?			
ONKO TYÖPISTEESI HYVÄ/TOIMIVA?			
ONKO PUKUHUONE MIELESTÄSI HYVÄ/TOIMIVA?			
ONKO TYÖPÄIVÄ MIELESTÄSI SOPIVAN PITUISEN?			
PIDÄTKÖ SAVOSETIN RUUASTA?			
3 TYÖYHTEISÖ			
ONKO TYÖPAIKKA MIELESTÄSI TURVALLINEN?			
ONKO TYÖPISTEESI MIELESTÄSI VIIHTYISÄ?			
ONKO SAVOSET MIELESTÄSI VIIHTYISÄ?			
OSALLISTUTKO VIRIKETOIMINTAAN?(RETKET YMS.)	<input type="checkbox"/> KYLLÄ	<input type="checkbox"/> EI	
JOS VASTASIT KYLLÄ, OLETKO TYYTYVÄINEN VIRIKETOIMINTAAN?			
OLETKO TYYTYVÄINEN OMAN TYÖOSASTOSI TYÖVALMENTAJAN TOIMINTAAN?			

SAATKO RIITTÄVÄSTI OHJAUSTA TYÖOSASTOSI TYÖVALMENTAJALTA? 😊



OLETKO TYYTYVÄINEN SAVOSETIN MUUHUN HENKILÖKUNTAAN? 😊



KEHITYSEHDOTUKSIA JA PALAUTETTA SAVOSETILLE:

KIITOS PALAUTTEESTASI!