

Ada Puranen

**ASIAKASTOIVEET KUULLUKSI KEHI-
TYSVAMMAISTEN TYÖTOIMINNASSA**
Kehittämistyö Monipalvelukeskus Savonet Mikke-
lissä

Opinnäytetyö
Sosiaali-ala

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Ada Puranen	Sosionomi (AMK)	Huhtikuu 2018
Opinnäytetyön nimi Asiakastoiveet kuulluksi kehitysvammaisten työtoiminnassa Kehittämistyö Monipalvelukeskus Savoset Mikkeli		44 sivua 5 liitesivua
Toimeksiantaja Monipalvelukeskus Savoset Mikkeli		
Ohjaaja Mauno Saksio		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakastoiveiden kartoituslomake kehitysvammaisten työtoimintaan. Kehitetyn lomakkeen tavoitteena on saada mahdollisimman monen asiakkaan ääni kuuluviin vahvistaen heidän osallisuuttaan. Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen avulla asiakkaat voivat ilmaista toiveensa työ- ja ryhmätoiminnasta.</p> <p>Lomakkeen kehittämistä varten perustettiin työryhmä, johon kuuluivat kaksi asiakasta, Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin kolme työvalmentajaa, Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä sekä opinnäytetyöntekijä. Kehittämistyö oli kvalitatiivinen, koska aineistonkeruun menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Työryhmään osallistuville henkilöille järjestettiin teemahaastattelut, joissa selvitettiin työryhmän jäsenten näkemyksiä kehitettävän lomakkeen sisällöstä ja ulkonäöstä ennen varsinaista työryhmän tapaamista.</p> <p>Varsinaista lomaketta kehitettiin työryhmässä, joka kokoontui neljä kertaa. Lomaketta lähdettiin kehittämään haastatteluista saadun aineiston perusteella. Ensin suunniteltiin lomakkeen ulkonäköä ja sitten lomakkeen sisältöä. Kun työryhmä oli saanut lomakkeen viimeistelyä, arvottiin satunnaisesti jokaiselta työosastolta viisitoista asiakasta testaamaan lomaketta. Työntekijät auttoivat lomakkeen täyttämässä tarvittaessa. Lomakkeen testaamisen jälkeen viisi satunnaisesti valittua lomaketta testannutta asiakasta osallistuivat ryhmäkeskusteluun. Ryhmäkeskustelussa selvitettiin lomaketta testanneiden asiakkaiden mielipidettä lomakkeen toimimisesta. Lomake toimi testausvaiheessa asiakkaiden sekä mukana testaamassa olleiden työntekijöiden mielestä, jonka jälkeen siitä tehtiin myös tablet-versio. Kehittämistyön lopputuloksena saatiin aikaiseksi asiakastoiveiden kartoituslomake, jossa on neljä hymiökysymystä, joihin vastataan hymiöiden avulla ja kaksi avointa kysymystä, joihin vastataan kirjoittamalla. Tämän opinnäytetyön hyödynsaajia ovat Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin työntekijät, jotka voivat kehittää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi, sekä muut Monipalvelukeskus Savosetin yksiköt, jotka voivat myös ottaa lomakkeen käyttöönsä.</p>		
Asiasanat kehitysvammaisuus, kehitysvammaisten työtoiminta, osallisuus, asiakaslähtöisyys		

Author	Degree	Time
Ada Puranen	Bachelor of Social Services	April 2018
Thesis Title		
Client expectations in work activities for intellectually disabled. A development project for Center Savoset Mikkeli		44 pages 5 pages of appendices
Commissioned by		
Practical Work Training Center Savoset Mikkeli		
Supervisor		
Mauno Saksio		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to develop a survey form about client expectations for the work activities of the intellectually disabled. The aim of the form was to get the views of as many clients as possible, reinforcing their participation. The clients could express their expectations towards work activities and group activities with the client expectations survey form.</p>		
<p>A working group, including two clients, three work trainers from Practical Work Training Center Savoset Mikkeli, a project worker from Savon OTE -project and the author of this thesis, was established for developing the survey form. The development process was qualitative, a theme interview was used as the method of collecting data. Before the actual meeting of the working group, the theme interviews were organized to the participants of the working group in which their opinions on the appearance and the content of the survey form were defined.</p>		
<p>The actual survey form was developed within the working group which gathered four times. The form was developed based on the data which was collected from the interviews. The appearance of the form was planned first and then the content. When the form had been finished by the working group, in total fifteen clients from the departments were randomly chosen to test the form in cooperation with the employees. After having tested the form, five randomly chosen clients took part in a group discussion in which their opinions on the functionality of the survey form were found out. The form functioned in the testing phase when it was tested by the clients and the employees, and therefore also a tablet pc version of the form was created to be used in the unit. As the result of the development process, a survey form about the client expectations was achieved, including four questions to which one could answer with a smiley face and two open questions to which one could answer by writing. This work was commissioned by Practical Work Training Center Savoset Mikkeli employees and other Practical Work Training Center units who can develop their activities more client-oriented.</p>		
Keywords		
intellectual disability, work activity, participation, client-oriented approach		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITYSVAMMAISUUS	7
3	KEHITYSVAMMAISTEN TYÖTOIMINTA	9
4	VAALIJALAN KUNTAYHTYMÄ	11
4.1	Savoset-monipalvelukeskukset.....	11
4.2	Monipalvelukeskus Savoset Mikkeli.....	12
5	OSALLISUUS	12
5.1	Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit.....	13
5.2	Savon OTE-kärkihanke.....	14
5.3	Itsemääräämisoikeus.....	14
6	ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	15
7	AIKAISEMMAT KEHITYSVAMMATYÖHÖN KEHITETYT LOMAKKEET	16
8	KEHITTÄMISTYÖ JA KEHITTÄMISPROSESSI	17
8.1	Kehittämisen prosessin aloitus	18
8.2	Työryhmän ensimmäinen tapaaminen.....	19
8.3	Teemahaastattelu	20
8.3.1	Haastattelurungon laatiminen.....	21
8.3.2	Haastattelujen toteutus	22
8.3.3	Haastatteluaineiston litterointi ja analysointi.....	25
8.4	Varsinaisen lomakkeen kehittäminen työryhmässä	26
8.5	Lomakkeen testaaminen ja ryhmähaastattelu	29
9	VALMIS LOMAKE.....	30
9.1	Lomakkeen kysymykset.....	30
9.2	Hymiökysymykset.....	31
9.3	Avoimet kysymykset	32

9.4	Lomakkeen käyttäminen jatkossa.....	32
10	POHDINTA.....	32
10.1	Teemahaastattelu.....	33
10.2	Työryhmän työskentely.....	33
10.3	Kehitämispörosessi.....	34
10.4	Eettisyys.....	36
10.5	Oppimiskokemukset.....	37
10.6	Lomakkeen jatkokehittäminen.....	38
	LÄHTEET.....	39
LIITTEET	Liite 1. Tutkimuslupa	
	Liite 2. Saatekirje	
	Liite 3. Haastattelulupa	
	Liite 4. Asiakastoivekysely	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin kehitysvammaisten työtoimintaan asiakastoiveiden kartoituslomake. Kartoituslomakkeen tarve huomattiin siitä, että ajatuksia ja toiveita kysytään Savosetissa suullisesti, mutta kaikki asiakkaat eivät suullisesti pysty toiveitaan ilmaisemaan. Yksikössä kerätään vuosittain kirjallista asiakaspalautetta lomakkeen avulla. Asiakastoiveiden kartoituslomake mahdollistaisi aikaisempaa laajemmin asiakastoiveiden kuulluksi tulemisen. (Rytkönen 2017.) Kehittämistyön, eli asiakastoiveiden kartoituslomakkeen tarkoituksena, on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja saada heidän äänensä kuuluviin. Lomakkeen avulla asiakkaat pääsevät ilmaisemaan toiveensa työtoiminnasta ja osallisuutta tukevasta toiminnasta, mikä mahdollistaa asiakkaiden vaikutusmahdollisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen sekä työtoiminnan kehittämisen entistä asiakaslähtöisemmin.

Kehittämistyön pääkohderyhmänä on Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin kehitysvammaisten työtoiminnassa olevat asiakkaat. Työtoiminnan asiakasryhmä koostuu kehitysvammaisista henkilöistä. Muita hyödynsääjiä tässä kehittämistyössä ovat Savosetin työntekijät. He saavat tietoa asiakkaiden työ- ja ryhmätoimintaan liittyvistä toiveista ja heillä on mahdollisuus kehittää työ- ja ryhmätoimintaa entistä monipuolisemmin ja asiakaslähtöisemmäksi. Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittämiseksi perustettiin työryhmä, johon kuuluivat kolme Savosetin työvalmentajaa, Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä, kaksi kehitysvammaisten työtoiminnan asiakasta, sekä opinnäytetyöntekijä. Savosetissa on töissä työvalmentajia, sekä ohjaajia, mutta tässä työssä käytän kaikista nimikettä työvalmentaja.

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on menossa 2016 vuonna alkanut OTE-kärkihankke, joka päättyy 2018 vuoden lopussa. Hankkeen tavoitteena on osatyökykyisten henkilöiden jatkaminen työelämässä ja heidän sijoittuminen entistä paremmin työmarkkinoille. Mahdollisuus osallistua työelämään lisää osatyökykyisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja parantaa heidän elämänlaatua. Osatyökykyisellä henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on käytössään osa työkyvystään. Osa-

työkykyisiä voivat esimerkiksi kehitysvammaiset, elämänkriisin kohdanneet, vakavasta sairaudesta toipuvat, sekä pitkäaikaissairaat ja -työttömät henkilöt. Osatyökykyisyys on yksilöllistä ja se on sidoksissa osatyökyvyttömyyttä aiheuttavaan syyhyn, työhön ja sen vaatimukseen. Osatyökykyisyys voi vaihdella elämän eri vaiheiden aikana ja se voi olla tilapäistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.)

Savonet on yksi Vaalijalan tekemisen kymmenestä yksiköstä. Vaalijala pilotoi uusia palvelumalleja tekemisen palveluihin hallituksen OTE-kärkihankkeessa neljällä eri paikkakunnalla: Kuopiossa, Varkaudessa, Mikkelissä ja Pieksämäellä. Erityisenä painopisteenä on osallisuutta tukeva toiminta, joka korostuu myös tässä opinnäytetyössä. Kehittämistyö on asiakaslähtöinen, koska asiakkaat ovat mukana kehittämässä lomaketta jokaisessa kehittämisen vaiheessa.

2 KEHITYSVAMMAISUUS

Kehitysvammalla tarkoitetaan vammaa, joka sijaitsee ymmärtämis- ja käsityskyvyn alueella. Kehitysvammaisuudella tarkoitetaan vaikeutta oppia ja ymmärtää asioita. (Matero 2012, 165.) Se ei kuitenkaan rajoita kaikkia ihmisen toimintoja. On hyvä muistaa, ettei kehitysvamma ole sairaus. (Vernerin 2016.) Kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä tulleen sairauden takia. Vammalla tarkoitetaan joko fyysistä tai psyykkistä vajavuutta, joka vaikuttaa yksilön suorituskykyyn rajoittavasti. Kaski ym. (2001, 20.) Älykkyyden on ihmisen persoonallisuudessa vain yksi kokonaisuus. Elinympäristö, kasvatus, elämäkokemukset, sekä oppiminen vaikuttavat myös persoonallisuuteen eli siihen, millaiseksi ihmiseksi kasvamme. (Kehitysvammaliitto s.a.)

Suurin osa kehitysvammoista todetaan lapsuudessa. Usein kehitysvamma todetaan jo raskauden aikana (Matero 2012, 166.) Kehitysvamma ilmenee ennen 18 vuoden ikää. Suomessa on noin 40 000 henkilöä, jolla on kehitysvamma. Kehitysvamma voi tarkoittaa monia eri asioita. Kehitysvammaisilla henkilöillä voi olla usein lisävammoja, jotka saattavat vaikeuttaa puhetta, vuorovaikutusta toisten henkilöiden kanssa tai liikkumista. (Kehitysvammaliitto s.a.) Älyllinen kehitysvammaisuus voidaan jakaa neljään eri asteeseen: lievään, keskiasteiseen, vaikeaan

ja syvään älylliseen kehitysvammaan. (Patel ym. 2014, 5; Kaski ym. 2001, 24). On tärkeää muistaa, etteivät diagnostiset luokittelut ole ihmisten luokittelua (Kaski ym. 2001, 24).

Lievä älyllinen kehitysvammaisuus vaikeuttaa koulunkäyntiä, sillä se aiheuttaa oppimisvaikeuksia. Henkilö saattaa kyetä opiskelemaan normaalissa luokassa tukitoimenpiteiden avulla, mutta saattaa usein tarvita erityisopetusta. (Kaski ym. 2001, 25.) Lievästi kehitysvammainen henkilö ilmaisee itseään sujuvasti puheen avulla. Henkilö kykenee käyttämään kieltä monipuolisesti, kuitenkin muutamat kielioppi- ja äännevirheet ovat tavallisia. (Launonen 2010, 85.) Lievästi kehitysvammainen henkilö pärjää suhteellisen hyvin henkilökohtaisissa toimissaan ja pystyy aikuisena asumaan itsenäisesti, mutta esimerkiksi raha-asioiden ja talouden hoidossa hän tarvitsee apua (Arvio & Aaltonen 2011, 22). Suuri osa aikuisista henkilöistä kykenee työhön ja pystyy pitämään yllä sosiaalisia suhteita. Työelämään hakeutumisessa ja työssä he tarvitsevat usein ohjausta ja valvontaa. (Kaski ym. 2001, 25.)

Keskiasteinen älyllinen kehitysvamma ilmenee merkittävänä lapsen kehityksen viivästymisenä. Kouluiässä lapset tarvitsevat erityisopetusta. He kykenevät saavuttamaan riittävän kommunikaatiokyvyn ja kykenevät huolehtimaan itsestään suhteellisen hyvin niin, etteivät he ole muista jatkuvasti riippuvaisia. (Kaski ym. 2001, 25.) Keskittyminen yhteistyöhön voi olla lyhytjänteistä ja siirtymätilanteet saattavat olla hankalia, etenkin silloin, jos asia on uusi tai se ei ole kiinnostava (Launonen 2010, 84). Henkilö tarvitsee ohjausta muun muassa hygienian hoidossa sekä vaatteiden valinnassa. Aikuiset tarvitsevat vaihtelevasti tukea elämiseen ja työskentelemiseen. (Arvio & Aaltonen 2011, 25.) Henkilöt, joilla on keskiasteinen kehitysvamma, tarvitsevat enemmän valvontaa asumisessa kuin henkilöt, joilla on lievä kehitysvamma. (Kaski ym. 2001, 25).

Vaikea älyllinen kehitysvammaisuus aiheuttaa henkilölle jatkuvaa tuen ja ohjauksen tarvetta. Koulussa, työssä ja asumisessa vaikeasti kehitysvammainen henkilö tarvitsee huomattavia tukitoimenpiteitä. Kuntoutuksen avulla henkilön on

mahdollista kehittyä melko itsenäiseksi henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissaan. (Kaski ym. 2001, 26.) Henkilö voi tehdä rajattuja ja ohjattuja työtehtäviä. Vaikeasti kehitysvammaisen henkilön luku- ja kirjoitustaito on puutteellinen. (Arvio & Aaltonen 2011, 22.) Henkilön kielen ja viestintätaitojen kehitys on hidasta, mutta useat henkilöt oppivat ilmaisemaan itseään puheen keinoin. Puheen tukena voidaan hyödyntää puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä. (Launonen 2010, 82.)

Syvä älyllinen kehitysvamma aiheuttaa henkilölle jatkuvaa, ympärivuorokautista hoidon tarvetta sekä täyden riippuvuuden muista henkilöistä (Arvio & Aaltonen 2011, 22). Syvästi kehitysvammaisella henkilöllä on vakavia puutteita kommunikoinnissa, liikkumisessa ja kyvyissä selvittää arkipäivän toiminnoista. (Kaski ym. 2011, 26.) Henkilön vuorovaikutustaidot ovat vuorovaikutuksen varhaisimpien vaiheiden eli olemuskielen varassa. Ilmaisun keinoina henkilöllä voi käyttää muun muassa ääntelyä, katsetta ja yksinkertaisia eleitä, kuten esimerkiksi kädellä osoittamista. (Launonen 2010, 81–82.) Syvästi kehitysvammaisen henkilön tarpeiden ymmärtämiseen ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen tarvitaan erityisosaamista (Arvio & Aaltonen 2011, 22). Henkilön opetuksessa tähdätään päivittäisten asioiden oppimiseen ja kommunikaatioon liittyvien perusvalmiuksien opetteluun. Asumisessa henkilö tarvitsee ympärivuorokautista valvontaa, mutta hän voi kuitenkin tulla itsenäiseksi joissakin päivittäisissä toiminnoissa, kuten syömisessä. (Kaski ym. 2001, 26.)

3 KEHITYSVAMMAISTEN TYÖTOIMINTA

Kehitysvammaiselle henkilölle järjestetään osana erityishuoltoa työtoimintaa. Työtoiminnan tarkoituksena on edistää yhteiskuntaan sopeutumista. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.) Kehitysvammaiselle henkilölle työtoiminta on tärkeä elämään sisältöä antava toiminnan muoto. Työtoiminnan tavoitteena on työn ja muun kuntouttavan toiminnan tarjoaminen. (Kaski ym. 2001, 359.) Revon ja Talvelan (2012, 383) mukaan kehitysvammaisten työtoiminta on luonteeltaan enemmän kuntouttavaa kuin tuottavaa. Työtoiminnassa henkilöt työskentelevät omien kykyjensä ja jaksamisensa mukaan.

Kunnat, kuntayhtymät, säätiöt ja yksityiset palvelun tuottajat tarjoavat kehitysvammaisille henkilöille työtoimintaa työ- ja toimintakeskuksissa. Työtoimintaa voidaan järjestää joko kehitysvammaisten erityishuoltolain tai sosiaalihuoltolain perusteella. (Kairi ym. 2010, 15.) Työtoimintana voi esimerkiksi olla puu- ja tekstiilityötä, sekä yrityksille voidaan tehdä alihankintatyönä esimerkiksi pakkaustyötä ja kokoonpanoa. Työkeskuksen sisällä tehtävät siivous- ja keittiötyöt voivat olla myös työtoimintoja. Työtoiminnan lisäksi toimintakeskuksissa voidaan järjestää esimerkiksi liikuntaa. (Vernerin 2016.)

Työaika työtoiminnassa määräytyy yksilöllisesti. Osa asiakkaista voi osallistua työtoimintaan viitenä päivänä viikossa ja osa harvemmin. Työaika vaihtelee myös yksilöllisesti. Työtoiminnasta maksetaan työosuusrahaa, jonka suuruus on 0–12 euroa päivässä. Työkeskus tai työkeskusta ylläpitävä organisaatio päättää työosuusrahan suuruudesta. (Vernerin 2016.) Työtoiminnassa olevalle ei makseta loma-ajan tai sairausajan palkkaa, kuten normaalissa työsuhteessa olevalle (Pajunen ym. 2008, 8). Työtoiminnan suunnittelu lähtee liikkeelle asiakkaan kiinnostuksen kohteista, toiveista ja taipumuksistaan. Toiminnan tulee olla hänelle mielekästä, ja sen tulee tarjota mahdollisuus käyttää hallittuja taitoja, sekä mahdollistaa uusien taitojen oppiminen. (Kaski ym. 2001, 249.)

Työ on toimeentulon hankkimisen lisäksi myös mahdollisuus toteuttaa itseään, käyttää omia kykyjään, saada sisältöä elämään, sekä luoda sosiaalisia kontakteja muihin ihmisiin. Työn tekeminen lisää myös itsearvostusta, sekä sen avulla saadaan myös muilta arvostusta. (Repo & Talvela 2012, 403.) Misukka (2009) on tutkinut väitöskirjassaan työn merkitystä kehitysvammaisille henkilöille. Hän haastatteli 25–35-vuotiaita työ- ja toimintakeskusten asiakkaita. Hänen tutkimuksensa mukaan työn tekeminen ja sen kautta saatu arvostus oli todella tärkeää. Työn teon merkitys ilmeni myös siitä saadun rahan tärkeytenä. Tutkimuksessa ilmeni myös kolme kehittämisenäkökulmaa työ- ja toimintakeskuksissa työskentelevien asiakkaiden haastattelujen pohjalta. Kehittämisenäkökulmat olivat, että työosuusrahaan suuruutta korotettaisiin ja kehitysvammaisen henkilö saisi itse toimia työn neuvojana kaverilleen. Lisäksi kehitysvammaisten työ tulisi näkyvämmäksi työ- ja toimintakeskusten ulkopuolella.

4 VAALIJALAN KUNTAYHTYMÄ

Rovasti Otto Aarnisalo perusti Vaalijalan Sortavalaan jo vuonna 1907. Aarnisalon vuonna 1905 perustama Suomen Kirkon Sisälähetysseura ryhtyi sen ylläpitäjäksi. Julkiseksi palveluntuottajaksi Vaalijala siirtyi vuonna 1975. Vaalijala on kuntayhtymä, jonka omistavat 33 kuntaa Savosta. Vaalijala palvelee erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä heidän eri elämäntilanteissaan. Vaalijala tuottaa vaativampia kuntoutuspalveluja valtakunnallisesti. Vaalijalan kuntayhtymä keskittyy asiakkaisiin, jotka eivät saa yleisistä palveluista tarvitsemaansa palvelua. Vaalijalalla on kolme arvoa: ymmärtäminen ja vuorovaikutus, vastuullisuus, sekä osaavuus. (Vaalijala 2017a.)

Vaalijalan palvelutarjonta voidaan jakaa kahteen eri pääkategoriaan: kuntoutuspalveluihin ja asumis-, päivä- ja työllistystoimintoihin, joihin Savoset kuuluu. (Vaalijala 2017a). Vaalijalan palveluita tarjotaan 15 eri paikkakunnalla. Tekemisen palveluita: päivä- ja työtoimintaa tarjotaan 10 eri paikkakunnalla. (Rytkönen 2017.) Vaalijalan palveluiden käytöstä sovitaan kotikunnan tai muun maksajatoimijan kanssa. Palveluihin ohjaututaan lääkärin läheteellä tai viranomaisen käyttöön tarkoitetulla palvelupyyntölomakkeella. Palveluiden saamiseen tarvitaan maksusitoumus, jonka voi saada esimerkiksi kehitysvammahuollosta, vammaispalveluilta tai erikoissairaanhoidolta. (Vaalijala 2017a.)

4.1 Savoset-monipalvelukeskukset

Savoset monipalvelukeskukset tarjoavat kuntoutuspalveluja ja valmennusta henkilöille, jotka ovat olleet pitkään vailla töitä, eivät kykene kuntosaa tai terveytensä puolesta täysiaikaiseen työhön tai joiden työllistyminen on vaikeaa. Savoset monipalvelukeskukset tarjoavat yksilöllisiä palveluja, joiden tarkoituksena on arvioida, ylläpitää tai edistää henkilön työkykyä, elämänhallintaa tai työllistymistä. Savoset Monipalvelukeskukset sijaitsevat Mikkelissä, Juvalla, Pieksämäellä, sekä Varkaudessa. (Vaalijala 2017b.)

Savosetin tarjoamat palvelut ovat joko itse tuotettuja tai alihankinta- ja tilaustöitä. Asiakkaiden on mahdollisuus työskennellä monipalvelukeskus Savosetissa ulkopuolisen yrityksen tai yhteisön työtehtävissä työtoiminnan tai tuetun työn kautta. Työelämään kuntoutumisen perustana on ohjattuun, tuottavaan työhön osallistuminen. (Vaalijala 2017b.)

4.2 Monipalvelukeskus Savoset Mikkelissä

Monipalvelukeskus Savoset Mikkelissä on 94 kehitysvammaista, 13 sosiaalihuollon ja 12 kuntouttavan toiminnan asiakasta. Työntekijöitä on yhteensä 14. Savoset Mikkelissä on viisi eri työtoimintaosastoa ja yksi päivätoimintaosasto. Työtoimintaosastoilla tarjolla on erilaisia kokoonpano-, pakkaus-, esivalmistelu- ja puutöitä, sekä keittiö- ja laitostöitä. Tarjolla on myös autonpesu- ja puhdistustöitä. Pienimuotoisessa päivätoiminnassa tarjolla on käsitöitä ja askartelua. Monipalvelukeskus Savoset Mikkelissä järjestetään myös osallisuutta tukevaa toimintaa, kuten sählyä, kuntosalikäyntejä, kokkikerhoja, taidepiirejä ja tablet-kerhoja. Jokaisella asiakkaalla on omat tavoitteet, ja jokainen heistä osallistuu toimintaan omien kykyjensä, taitojensa ja toiveidensa mukaisesti. (Makkonen 2018.)

5 OSALLISUUS

Harjun (2004) mukaan osallisuudella tarkoitetaan kokemusta, jossa yksilön on mahdollista vaikuttaa itseään ja ympäristöönsä liittyvissä asioissa. Osallisuus mahdollistaa myös yksilön aktiivisen toimimisen. Kokemus osallisuudesta syntyy silloin, kun yksilölle herää tietoisuus ja kokemus siitä, että hänen on mahdollista saada aikaan muutos. (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 50.) Erikssonin (2008, 176) mukaan osallisuus näkyy ennen kaikkea siinä, kuinka paljon omaehtoisuutta toimijuus sisältää.

Raivio ja Karjalainen (2013, 16) ovat jakaneet osallisuuden kolmeen ulottuvuuteen: having, acting ja belonging. Näiden kolmen ulottuvuuden pohjana on toiminnut Erik Allardtin (1976) jäsenyys hyvinvoinnin ulottuvuuksista. Having viittaa olosuhteisiin, kuten taloudelliseen osallisuuteen, hyvinvointiin ja riittävään toimeentuloon. Acting viittaa toimijuuteen ja toiminnalliseen osallisuuteen. Belonging viittaa

puolestaan yhteisölliseen osallisuuteen, yhteisöön kuulumiseen, sekä jäsenyyteen. Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastakohtana.

Duffyn (2005) mukaan yksilökeskeiseen ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan kuuluu se, että henkilö saa itse määritellä omat toiveensa ja tarpeensa, sekä miten hän haluaa elämänsä viettää. Toiveiden ja tarpeiden toteutumista tulee seurata säännöllisesti, tarvittaessa suunnitelmia ja toimintaa muutetaan. (Kairi ym. 2010, 21.) Jokaisella on oikeus osallistua haluamaansa toimintaan. Jos henkilö ei pysty itse osallistumaan riittävästi aktiiviseen toimintaan, hän tarvitsee tukea siihen. (Jones ym. s.a.) Virikkeellinen ja toiminnallinen ympäristö rohkaisee kehitysvammaista henkilöä vuorovaikutukseen ja lisää kykyä toimia aktiivisesti. Ne myös edistävät henkilön tunne-elämän tasapainoa ja antavat tietoa ympäristöstä. (Mäki 2006, 6.) Hyvä kohtaaminen on tärkeää, koska se vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja positiivista kuvaa itsestään. Sen kautta syntynyt luottamus helpottaa yhteistyöntekoa asiakkaan kanssa. (Hongisto ym. 2008, 20.)

Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittämisessä asiakkaat olivat mukana kehitysprosessissa. Lomakkeen kehittäminen mahdollistaa asiakkaiden toiveiden kuulluksi tulemisen työtoiminnasta ja osallisuutta tukevasta toiminnasta. Lomake lisää myös asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.

5.1 Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit

Vuonna 2011 julkaistiin yksilöllisen tuen laatukriteerit asumisen palveluihin, minkä jälkeen huomattiin tarve kehittää laatukriteerit myös työ- ja päivätoimintaan. Laatukriteereitä työsti vuosina 2013–2015 työryhmä, johon kuuluivat muun muassa: Kehitysvammaliitto ry, Kehitysvamma-alan tuki- ja osaamiskeskus, Helsingin kaupunki, Eksote ja Eteva. Valmistellessa laatukriteereitä korostettiin, että työ- ja päivätoiminnan tavoitteena tulee nykyistä enemmän olla vammaisen henkilön osallisuuden ja työllistymisen edistäminen. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta s.a, 3.)

Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereiden tarkoituksena on kehittää osallisuutta ja työllistymisiä edistäviä palveluja, kuten esimerkiksi kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa. Laatukriteereiden tavoitteena on madallata työllistymisen kynnyksiä ja parantaa heikommassa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistymistä. Laatukriteerit tukevat palveluntuottajia kehittämään toimintaansa laatukriteereitten mukaisiksi suunnitelmallisesti. (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta s.a, 3–4.) Vaalijala on ollut mukana kehittämässä laatukriteereitä ja organisaation edustajana on toiminut Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin johtaja Jenni Rytönen.

5.2 Savon OTE-kärkihanke

Vaalijala pilotoi hallituksen OTE-kärkihankkeen palveluja neljällä eri paikkakunnalla: Kuopiossa, Mikkelissä, Varkaudessa ja Pieksämäellä. Savon OTE-hankkeessa luodaan maakunnallisia malleja kehitysvammaisten päivätoimintaan, klubitöihin, tuettuun työhön, sekä vertaistuelliseen toimintaan. Vaalijalalla on hankkeessa erityisenä painopisteenä osallisuutta tukeva toiminta. (Rytönen 2017.) Hankkeessa vastataan kaikkiin kolmeen OTE-kärkihankkeen teemaan, jotka ovat Työtoiminnasta töihin, Opinnoista töihin ja Osallisuutta tukeva toiminta. Hankkeen tiimoilta kehitetyt palvelut ovat matalan kynnyksen osallisuutta ja toimintakykyä tukevaa toimintaa. (Karppinen 2018.)

5.3 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus liittyy keskeisesti osallisuuteen. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta päättää itse omista asioistaan. Se perustuu perus- ja ihmisoikeuksiin. Itsemääräämisoikeus merkitsee yksilön oikeutta koskemattomuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen, sekä yhdenvertaisuuteen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus s.a.) Itsemääräämisoikeus korostuu sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan, sekä potilaan oikeuksia korostavissa laeissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785). Asiakkaan itsemääräämisoikeiden toteutuminen ja vahvistuminen onnistuu parhaiten, kun asiakas ja työntekijä toimivat yhdessä kumppaneina. Työntekijän auttaa asiakasta tarkastelemaan voimavarojaan, sekä

tukee häntä päätöksen teossa. Työskentelyn lopputulos on kuitenkin lopulta kiinni asiakkaasta. (Launonen 2010, 31.)

Kesällä 2016 kehitysvammalakia muutettiin ja tarkoituksena oli vahvistaa henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista, sekä vähentää erityishuollossa käytettäviä rajoitustoimenpiteitä. Kehitysvammalakiin lisättiin säännökset muun muassa toimenpiteistä, jotka tukevat henkilön itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista, sekä listattiin yleisiä edellytyksiä rajoitustoimenpiteiden käyttämisestä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus s.a.)

6 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Vuorisen ja Mattilan (2013) mukaan asiakaslähtöisyys toimii arvoperustana sosiaalihuollolle. Asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä kunnosta riippumatta. (Keronen 2013.) Asiakkaalla on oikeus osallistua palvelujen suunnitteluun. Asiakkaan edun ja toiveiden on oltava ensisijaisia päätöksenteossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja aseman oikeuksista 8. §.) Vuorisen ja Mattilan (2013) mukaan asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Asiakkaan mielipiteitä tulee kuunnella ja ottaa mielipiteet huomioon. Asiakaslähtöinen toiminta toteutetaan asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas on itse aktiivisena mukana suunnittelemassa palvelutoimintaa. (Keronen 2013.)

Asiakaslähtöisyys edellyttää myös kykyä kunnioittaa erilaisia elämänvalintoja- ja tapoja. Ihmisten valinnat eivät aina perustu vain järkeen, vaan myös tunteisiin ja arvoihin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 27.) Asiakkaan näkökulmasta lähtevä toiminta edellyttää työntekijältä näkemystä asiakkaan itsemääräämisestä. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu siis myös asiakkaan itsemääräämisoikeus. (Pohjola 2010, 47.)

Asiakaslähtöiseksi työskentelytavaksi kutsutaan toimintaa, joka perustuu kumppanuuteen. Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa asiakas nähdään kokonainen ihmisenä, joka pystyy arvioimaan palvelua suhteessa omaan elämäänsä, sillä asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Asiakas tietää parhaiten, miten vamma tai sairaus vaikuttaa hänen arkeensa ja ympäristöönsä. Työntekijä tuo

oman kokemuksensa ja näkemyksensä esiin. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän suhde on silloin, kun yhteistyö on tasavertaista ja siitä muodostuu samaan asiaan sitoutumisen myötä kumppanuus. Kummallakaan osapuolella ei ole täydellistä asiantuntemusta, mutta yhdessä asiakas ja työntekijä voivat löytää vastauksia ja ratkaisua. Keskeisintä asiakkaan ja työntekijän suhteessa on molemminpuolinen kunnioitus, sekä arvostus ja osapuolten välinen vuorovaikutus. (Pietiläinen & Seppälä 2013, 26–28.) Hyvässä vuorovaikutustilanteessa ihminen kokee olevansa hyväksytty sellaisena, kun hän on. (Hongisto ym. 2008, 19). Kuulluksi tuleminen saattaa olla usein kehitysvammaisen henkilön kohdalla haastavaa. (Sauna-Aho 2014). Kehittämistyössä asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa lomakkeen kehittämiseen. Lomake mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden ja samalla kuulluksi tulemisen. Asiakkaiden kuultujen toiveiden avulla työtoimintaa voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmin.

Laukkanen (2012) on tehnyt opinnäytetyön, jonka tavoitteena oli lisätä kehitysvammaisen asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia työtoiminnan sisältöön. Laukkanen käytti työssään Bikva-menetelmää. Bikva-menetelmän mukaisesti hän suoritti ryhmähaastatteluja portaittain asiakastasolta johtajatasolle. Laukkasen tulokset osoittivat, että kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkaat haluavat olla mukana kehittämässä työtoimintaa, joten heidän osallistamisensa toiminnan suunnitteluun on hyvin tärkeää.

7 AIKAISEMMAT KEHITYSVAMMATYÖHÖN KEHITETYT LOMAKKEET

Kuisma ja Ohtonen (2012) ovat kehittäneet opinnäytetyönään Turun kaupungille asiakastyytyväisyyskyselyn kehitysvammaisten toimintakeskuksiin. Asiakastyytyväisyyskysely sisälsi taustatiedot asiakkaasta, sekä toimintakeskuksen palvelun arvioinnin. Toimintakeskuksen palvelua arvioitiin neljän eri vastausvaihtoehdon avulla – joko sanallisesti tai hymiötä apuna käyttäen. Kysymykset olivat muutettu asiakasryhmille sopiviksi väitteiksi. Toimintakeskuksen palvelun arviointi sisälsi lisäksi myös avoimia kysymyksiä.

Vaalijalalla on kehitetty tekemisen palveluihin asiakastyytyväisyyskysely kehitysvammaisille asiakkaille ja sosiaalihuollon asiakkaille. Lomakkeessa vastausvaihtoehtona ovat hymiöt. Kysely toteutetaan kerran vuodessa ja sen tuloksia käytetään palveluiden kehittämiseen. Tulokset käydään läpi työntekijöiden ja asiakkaiden läheisten kanssa, minkä jälkeen sektorin johtaja vie ne tiedoksi organisaation johdolle. (Rytkönen 2017.) Kyselylomakkeessa kysytään toimintapaikan tekemisestä, ryhmätoiminnasta ja tiloista. Lopussa lomakkeessa on avoin kysymys muista palautteista ja toiveista. Jotta lomakkeet olisivat yhtenäiset, kehitettävä lomakkeen tulisi olla myös hymiötyyppinen.

Savon OTE-kärkihankkeen toimesta on myös kehitetty Vaalijalan toimintaan pelkistettyjä palautekyselyjä. Toisessa lomakkeessa on yksi kysymys, johon voi vastata hymiöillä ja täydentää avoimena vastauksena, miksi toiminta oli hyvää tai huonoa. Toisessa lomakkeessa on kolme kysymystä, joista kahteen voi vastata hymiöillä ja sen jälkeen täydentää vastausta avoimesti. Kolmas kysymys on avoin kysymys koskien toiveita toiminnasta. Savon OTE-kärkihankkeen toimesta on kehitteillä vielä yksi lomake eriasteisille kehitysvammaisille asiakkaille.

Kehittämistyöryhmässä oli asiakkaiden ja työvalmentajien lisäksi Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä, joka on ollut mukana kehittämässä aikaisemmin palautekyselyjä. Lomakkeen kehittämisessä hyödynnettiin Vaalijalan, sekä Savon OTE-kärkihankkeen kehittämiä lomakkeita. Lomakkeista saatiin ideoita kysymysten laatimiseen, sekä lomakkeissa olevia hymiö-vastausvaihtoehtoja hyödynnettiin asiakastoiveiden kartoituslomakkeessa.

8 KEHITTÄMISTYÖ JA KEHITTÄMISPROSESSI

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää asiakastoiveiden kartoituslomake kehitysvammaisten työtoimintaan Monipalvelukeskus Savoset Mikkeliin. Kehitettävän lomakkeen tavoitteena on saada mahdollisimman monen asiakkaan ääni kuuluviin vahvistaen heidän osallisuuttaan. Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen avulla asiakkaat voivat ilmaista toiveensa liittyen työ- ja ryhmätoimintaan. Lomake mahdollistaa myös toiminnan asiakaslähtöisen kehittämisen.

Kehittämistyön eli asiakastoiveiden kartoituslomakkeen tarve tuli suoraan työelämästä. Monipalvelukeskus Savonet Mikkelissä huomattiin, että asiakkaat ilmaisevat paljon toiveitaan suullisesti, mutta kaikki eivät kuitenkaan tähän pysty. Savonetissa on käytössä asiakaspalautelomake, mutta nimenomaan asiakastoiveiden kyselemiseen lomaketta ei ole kehitetty. Kehittämistyön tavoitteena oli siis kehittää Savonetin kehitysvammaisten työtoiminnan asiakkaille lomake, jossa kysyttäisiin asiakastoiveita koskien työ- ja ryhmätoimintaa. Lomakkeen tuli olla sellainen, että kaiken tasoiset asiakkaat pystyvät siihen vastaamaan.

8.1 Kehittämisprosessin aloitus

Pidin niin sanottua kenttäpäiväkirjaa kehittämisprosessin etenemisestä. Listasin siihen esimerkiksi tapaamiset ja tapaamisissa sovitut ja tehdyt asiat. Opinnäytetyöni lähti liikkeelle syyskuun alkupuolella, jolloin tapasin Savonetin johtajan Jenni Rytkösen ja sovimme opinnäytetyön teosta Savonetille. Opinnäytetyön aiheeksi sovimme Asiakastoiveet kuulluksi kehitysvammaisten työtoiminnassa. Tämän tapaamisen jälkeen aloitin opinnäytetyön ideapaperin tekemisen. Kun ideapaperi oli hyväksytty, aloitin opinnäytetyösuunnitelman tekemisen. Tarvittaessa olin yhteydessä Savonetin johtajan. (Kenttäpäiväkirja 5.9.2017.)

Sovimme Savonetin johtajan kanssa, että kehittämistyössä käytetään tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Lomakkeen kehittämiseen perustettaisiin työryhmä, joka kehittäisi lomaketta haastattelussa esiin nousseiden asioiden pohjalta. Toiveena oli, että kartoituslomakkeessa käytettäisiin hymiötyyppisiä vastausvaihtoehtoja, koska Savonetissa on tällä hetkellä käytössä hymiötyyppinen asiakaspalautelomake, joka on todettu käytännössä toimivaksi ja hyväksi. Näin se olisi myös yhteneväinen asiakaspalautelomakkeen kanssa. Lomakkeessa voisi mahdollisesti olla myös avoimia kysymyksiä. (Kenttäpäiväkirja 19.9.2017.)

Opinnäytetyösuunnitelman hyväksynnän jälkeen tapasin sekä Savonetin johtajan että Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijän, joiden kanssa sovimme yhdessä asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittämiseen osallistuvasta työryhmästä. Tapaamisessa sovittiin, että työryhmään tulisi kaksi Savonetin työvalmentajaa, tapaamisessa mukana ollut Savon OTE- kärkihankkeen projektityöntekijä,

kaksi asiakasta ja minä. Tapaamisessa sovittiin lisäksi, että he etsivät halukkaat työvalmentajat ja asiakkaat työryhmään. Sovimme tuolloin myös uudesta tapaamisajankohdasta, jolloin tapaisin kartoituslomaketta kehittävän työryhmän. Ennen seuraavaa tapaamista toimitin Vaalijalalle tarvittavat lupalomakkeet, jotka olivat tutkimus- ja haastattelulupalomake, sekä Saatekirje (Liitteet 1-3). (Kenttäpäiväkirja 11.10.2017 & 22.10.2017.)

8.2 Työryhmän ensimmäinen tapaaminen

Työryhmän tapaamisessa marraskuun alkupuolella paikalla oli projektityöntekijä, kaksi asiakasta, alustavasta suunnitelmasta poiketen kolme työvalmentajaa ja opinnäytetyöntekijä eli minä. Työryhmän tapaamisessa esittelimme itsemme ja suunnittelimme kehittämistyön varsinaista toteutusta. Sovimme tavoitteeksemme kehittää mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen lomake, jota kaikki työtoiminnan asiakkaat voisivat käyttää ilmaisemaan toiveensa. Pohdimme, että lomaketta voisivat tulevaisuudessa hyödyntää työvalmentajat asiakastoiveiden kuuluksi tulemisessa, mutta myös uusien asiakkaiden kanssa työskennellessä, jotta heille löytyisi mieleinen työtehtävä, sekä opiskelijat harjoitteluissaan. (Kenttäpäiväkirja 6.11.2017.)

Sovimme myös alustavasti, että noin kymmenen asiakasta kokeilisivat lomaketta käytännössä, minä ja kaksi työvalmentajaa auttaisivat sen täytössä tarvittaessa. Pohdimme myös mahdollisuutta, että lomake tulisi myös käytettäväksi tabletille, jotta sitä pystyivät hyödyntämään eri kehitysvamma-asteiset asiakkaat, sillä sitä olisi esimerkiksi helppo suurentaa tarvittaessa. Osaa asiakkaista tabletilla oleva lomake voisi motivoida myös vastaamaan. (Kenttäpäiväkirja 6.11.2017.)

Suunnittelimme tapaamisessa tulevan teemahaastattelun sisältöä. Olin laatinut ennen tapaamista alustavia haastattelukysymyksiä, jotka liittyivät lomakkeen ulkonäköön ja sen sisältöön. Aiemmin olin alustavasti keskustellut kysymyksistä Savosetin johtajan kanssa. Työryhmän mielestä kysymykset olivat sopivia ja niistä saimme hyvin tietoa lomakkeeseen liittyvistä toiveista. Sovimme kuitenkin, että haastattelut aloitetaan avoimella kysymyksellä, jonka avulla selvitetään yleisesti vastaajien toiveita siitä, millaisen lomakkeen tulisi heidän mielestään

olla. Tarvittaessa kysyttäisiin tarkentavia kysymyksiä. Laadittuja haastattelukysymyksiä hyödynnettäisiin tarvittaessa. Näin haastattelutilanne olisi mahdollisimman tavallinen ja kaikkien työryhmän jäsenten olisi helppo kertoa oma näkemyksensä lomakkeesta. Tapaamisen lopuksi sovimme päivän, jolloin haastattelisin kaikkia työryhmän jäseniä. Työryhmän tapaamiskerta kesti noin 60 minuuttia. (Kenttäpäiväkirja 6.11.2017.)

8.3 Teemahaastattelu

Kehittämistyössä käytettiin tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua kahdella eri kerralla, ennen lomakkeen varsinaista suunnittelua työryhmässä ja lomakkeen testaamisen jälkeen. Ensimmäisellä kerralla haastateltiin asiakkaita, työvalmentajia, sekä projektityöntekijää ennen työryhmän virallista tapaamista. Kyseisellä kerralla haastateltavilta kyseltiin heidän toiveitaan kehitettävän lomakkeen sisällöstä ja ulkonäöstä. Toinen haastattelukerta toteutettiin vapaampana ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelussa haastateltiin asiakkaita, jotka olivat testanneet lomaketta käytännössä. Tarkoituksena oli selvittää heidän mielipiteitään lomakkeen toimimisesta testivaiheessa. Kyseisellä kerralla yksi työvalmentajista toimi kirjurina. Ryhmähaastattelusta enemmän luvussa 8.

Teemahaastattelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi, koska sen avulla haastateltavat pystyvät kertomaan hyvin oman näkemyksensä asiakastoiveiden kartoitustulomakkeesta. Ihmisten tulkinnat ja heidän antamansa merkitykset asioille ovat teemahaastattelussa ovat tärkeitä. Haastattelu mahdollistaa asiakkaiden äänen kuulumisen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Vilkan (2008, 102) mukaan tavoitteena on, että haastateltava voi kertoa oman näkemyksensä käsiteltävästä teema-alueesta.

Sovimme Savosetin johtajan ja työryhmän kanssa, että ensimmäisen haastattelukerta aloitetaan avoimella kysymyksellä: *Millainen haastattelulomakkeen tulisi mielestäsi olla?* Avoimen kysymyksen jälkeen suoritettaisiin varsinainen teemahaastattelu, jossa kysytään asioita, joita ei aikaisemman kysymyksen aikana tullut vielä esille. Tarvittaessa kysyttäisiin tarkentavia kysymyksiä. Asiakkailta kysyttäisiin myös, mitä he haluaisivat lomakkeessa heiltä kysyttävän.

8.3.1 Haastattelurungon laatiminen

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka etenee keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta, kuin strukturoitua haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.) Haastattelijalla on tietyt teemat, joita haastattelussa käydään läpi, usein tietyssä järjestyksessä (Cohen & Crabtree 2006). Teemahaastattelussa haastattelukysymysten järjestyksellä ei ole väliä. Kysymykset voivat olla joko avoimia tai suljettuja kysymyksiä. (Wilson 2013 24.) Teemahaastattelun voi toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. (Vilkkä 2005, 103). Haastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluna, koska haastateltavat katsoivat sen olevan parempi vaihtoehto kuin ryhmähaastattelu, sillä jokainen saisi kertoa rauhassa oman näkemyksensä.

Työntekijöille ja asiakkaille laadittiin teemahaastattelurunko. Teemahaastattelun suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen suunnittelemineen. Haastattelurunkoa suunnitellessa ei laadita yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan teema-alueuettelo. Teema-alueet ovat niitä alueita, joihin haastattelukysymykset kohdistuvat. Haastattelutilanteessa ne toimivat haastattelijan muistilistana ja ohjaavat keskustelua. Teema-alueet tarkennetaan haastattelun aikana kysymyksillä. Haastattelijä voi syventää ja jatkaa keskustelua teema-alueiden pohjalta niin pitkälle kuin haastateltavan edellytykset ja kiinnostus sallivat ja tutkimus edellyttää. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66-67.)

Rungon suunnittelun jälkeen sen pohjalta laadittiin haastattelukysymykset. Teema-haastattelun avulla pyrittiin saamaan vastaus tutkimuskysymykseen: *Mil-lainen asiakastoiveiden kartoituslomakkeen tulisi olla?* Haastattelurunkoon listattiin lomakkeen ulkonäköön ja sisältöön liittyviä asioita, kuten esimerkiksi väri ja kysymysten määrä. Kyseisten tietojen avulla lomaketta oli helpompi lähteä kehittämään. Teemahaastattelun avulla pyritään löytämään vastauksia tutkimus tehtävän mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77). Teemahaastattelun avulla pyrittiin saamaan tietoa, jota työryhmä tarvitsi asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittämisessä.

8.3.2 Haastattelujen toteutus

Haastattelu täytyy tallentaa jossakin muodossa. Haastattelut voidaan nauhoittaa esimerkiksi ääninauhurin avulla. Nauhoittamisen jälkeen nauhoitus kirjoitetaan puhtaaksi. (Cohen & Crabtree 2006.) Tässä työssä teemahaastattelut nauhoitettiin ääninauhurin avulla, jokaisen haastattelun jälkeen haastattelut tallennettiin koneelle varmuuden vuoksi. Haastattelujen aikana ei tehty muistiinpanoja. Haastattelukysymykset olivat mukana varmuudeksi. Hirsjärven ja Hurmen (2000, 75, 92) mukaan haastateltavan tulisi osata teema-alueet suhteellisen hyvin ulkoa, jotta keskustelu olisi luontevaa ja vapautunutta. Kynän ja paperin käyttöä haastattelun aikana tulisi välttää.

Menin Savosetille suorittamaan haastattelut, niin kuin aikaisemmin olimme työryhmän kesken sopineet. Haastateltavina olivat kaksi asiakasta, kolme Savosetin työvalmentajaa, sekä Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä. Haastateltavista neljä oli naisia ja kaksi miehiä. Haastateltavat olivat iältään 27–56-vuotiaita. Ennen haastattelua jokainen haastateltava täytti haastattelulupalomakkeen. Jokainen haastattelu aloitettiin kertaamalla haastateltaville, mitä olimme yhdessä kehittämässä ja mitä haastattelukysymykset koskivat. Sen jälkeen haastattelua jatkettiin kysymällä haastateltavilta yleisesti, millaisen he haluaisivat asiakastoiveiden kartoituslomakkeen olevan, minkä jälkeen siirryttiin varsinaisiin haastattelukysymyksiin.

Haastattelutilanteeseen tullessaan asiakkaat olivat selkeästi jännittyneitä. Työntekijät eivät vaikuttaneet jännittyneiltä. Ennen haastattelun alkua korostin, että kyseessä on rento suunnitteluhetki, jossa lomaketta suunnitellaan yhdessä. Tämän jälkeen asiakkaat rentoutuivat huomattavasti. Haastattelujen aikana asiakkaat vastasivat pääosin vain kysytyyn kysymykseen lyhytsanaisesti, kun taas työntekijät vastasivat hyvinkin monipuolisesti. Selkeästi osa kysymyksistä oli asiakkaille vaikeita. Tämän huomattessani pyrin tarkentamaan kysymyksiä, jotta vastaaminen helpottuisi. Haastattelut kestivät kolmesta minuutista viiteen minuuttiin. (Kenttäpäiväkirja 20.11.2017.)

Ensimmäisenä haastatteluvuoroon saapuivat asiakkaat, sitten työntekijät ja viimeisenä projektityöntekijä. (Kenttäpäiväkirja 20.11.2017). Alla olevissa katkelmissa käytän koodeja kuvaamaan haastattelijan ja vastaajien puhevuoroja. Lyhenne H tarkoittaa haastattelijaa ja lyhenne V tarkoittaa vastaajaa.

Ensimmäisenä haastateltavat täyttivät haastattelulupalomakkeet, jonka jälkeen haastateltaville kerrattiin kehitystehtävä, jota olimme yhdessä kehittämässä, sekä mitä haastattelukysymykset pitivät sisällään.

H: Noniin, eli ollaan yhdessä kehittämässä asiakastoiveiden kartoituslomaketta kehitysvammaisten työtoimintaan. Eli lomakkeessa kysyttäisiin asiakastoiveita koskien työtoimintaa. Kyselen nyt kysymyksiä liittyen lomakkeeseen, sen sisältöön ja ulkonäköön, että mitä toiveita on siihen liittyen.

Asiakkaita haastatellessa huomasin, että avoin kysymys, koskien yleisesti lomaketta, oli heille hyvin vaikea. Tunnelma oli hieman vaivaantunut. Kysymyksen jälkeen asiakkailla oli pitkä tauko, eivätkä he osanneet vastata kysymykseen, joten siirryimme tarkempiin haastattelurungon pohjalta laadittuihin kysymyksiin. Yksityiskohtaisempiin kysymyksiin heidän oli huomattavasti helpompi vastata. Työvalmentajien ja projektityöntekijän oli helpompi vastata avoimeen kysymykseen, koskien lomaketta yleisesti. Kun kysymykseen ei ollut enää lisättävää, siirryimme seuraavaan kysymykseen, eli haastattelurungon mukaisiin kysymyksiin. (Kenttäpäiväkirja 20.11.2017.)

H: Ensimmäinen kysymys minulla olikin, millainen asiakastoiveiden kartoituslomakkeen tulisi mielestäsi olla? V1: [tauko] ööö... H: Voin kysyä tarkentavia kysymyksiä, jos kysymys on hankala. V1: Joo, kysy.

Pientä epäselvyyttä tuotti myös kysymys: *Minkä kokoinen lomakkeen tekstin tulisi olla?* Kyseisen kysymyksen aikana hyödynnettiin haastattelulupalomakkeen tekstiä. Haastateltavat pystyivät hyödyntämään lomakkeen tekstiä esimerkkinä ja kertomaan oliko se heidän mielestään sopivan kokoista. Lomakkeen otsikko oli isommalla kuin muu teksti.

H: *Minkä kokoinen tekstin tulisi olla?* V4: *Ai siis ihan fonttikoko?* H: *Joo, jos ihan yleisesti mietitään, [näyttää haastattelulupalomaketta] niin minkä kokoinen?* V4: *Se vois ehkä olla tuo isoin [näyttää otsikon tekstiä].* H: *Joo, selvä.*

Haastattelun aikana kysyttiin haastattelurungon pohjalta laadittuja kysymyksiä ja tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä.

H: *Entäs sitten minkä värinen lomakkeen tulisi olla?* V2: *Valkonen, et se musta näkyy niin selkeesti siinä.* H: *Tarkoitiko, että teksti olisi siis musta?* V2: *Joo, tarkoitin.*

H: *Koko me käytiinkin, se oli niiku tän [näyttää A4:sta] kokoinen, väri oli sitten sillein, ettei sillä ollu väliä?* V1: *Joo, kyllä.* H: *Lomakkeen tekstin piti olla selkeä niin kuin teillä aikaisemmissa lomakkeissa? Ymmärsinkö oikein?* V1: *Joo.*

Asiakkailta kysyttiin lisäksi, mitä he haluaisivat lomakkeessa heiltä kysyttävän. Asiakkaat eivät osanneet vastata tähän kysymykseen. Kysymys oli selkeästi hankala sen avoimuuden vuoksi.

H: *Mitä haluaisit, että sinulta siinä lomakkeessa kysyttäisiin, liittyen toimintaan?* V1: *Mm [tauco] tota...* H: *Tai mistä lomake lähtis liikkeelle?* V1: *[tauco] Aika vaikee kysymys...*

H: *Olisiko mitään tiettyä kysymystä, mitä haluaisit sinulta lomakkeessa kysyttävän?* V1: *En mä osaa sanoa.*

Lopuksi kysyttiin, haluaako kukaan haastateltavista vielä lisätä mitään. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, ettei heillä ollut enää lisättävää. Yksi haastateltavista kuvasikin haastattelukysymyksien olevan hyvin kattavat.

H: *Onko mitään muuta mitä haluat lisätä?* V4: *En mä osaa oikein sanoa [naurahtaa].* H: *Joo [naurahtaa].* V4: *Sulla oli niin täydentävät kysymykset, jokainen näkökulma huomioitu.* H: *Noniin, hyvä kuulla.*

Haastattelut kestivät hyvin vähän aikaa. Olin odottanut niiden kestävän huomattavasti pidempään. Haastateltavilla oli kaiken kaikkiaan hyvin selkeät ja tiiviit vastaukset, eikä heillä ollut mitään lisättävää kysymysten ulkopuolelta. Haastattelut menivät onnistuneesti, hyvin rennosti ja joissakin kohtaa tuli jopa naurun hymähdyksiä molemmin puolin. Joitakin kysymyksiä olisi voinut tarkentaa, jotta ne olisivat olleet helpompi ymmärtää. Haastattelujen lopuksi sovimme projektityön tekijän kanssa, että olisin häneen yhteydessä aineiston purkamisen ja koostamisen jälkeen. Hän sopisi sen jälkeen yhdessä työryhmän kanssa päivän, jolloin kävisimme läpi haastattelujen tulokset ja alkaisimme kehittää asiakastoiveiden kartoitustlomaketta. (Kenttäpäiväkirja 20.11.2011.)

8.3.3 Haastatteluaineiston litterointi ja analysointi

Aineistoin litteroinnin tarkkuutta ei ole varsinaisesti säännelty missään. Litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta. (Ruusuvuori 2010, 425.) Aineisto kannattaa purkaa tietokoneelle, jolloin aineistoin analyysiin on paljon eri mahdollisuuksia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 139-140). Haastatteluaineistojen analysointi eteni yllättävän nopeasti, sillä haastattelut olivat suhteellisen lyhyitä. Aloitin haastattelujen purkamisen litteroimalla haastattelut kuuntelemalla niitä nauhurilta ja samalla kirjoittamalla niitä koneella. (Kenttäpäiväkirja 22.11.2017.)

Litteroinnin jälkeen koodasin tulostetut haastatteluaineistot. Koodaamisella tarkoitetaan sitä, että aineistoon tehdään merkintöjä, joiden avulla sitä pyritään jäsentämään. Koodeina voivat olla esimerkiksi alleviivaus tai numerointia. Koodauksella pyritään etsimään tutkimustehtävän tai -kysymyksen kannalta tärkeitä ja olennaisia asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Alleviivasin tulostetuista haastatteluaineistosta kohdat, jotka vastasivat kysymykseen *Millaisen haastattelulomakkeen tulisi olla?* Sen jälkeen jaottelin alleviivatut kohdat teemoittelun avulla. Teemoittelussa aineisto voidaan järjestää eri teemoiksi. Usein teemat löytyvät haastattelurungosta. Käytettäessä teemoittelua aineistosta kerätään eri teemojen alle niihin liittyvät aineistot. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teema-alueiden määrällä ei ole väliä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95). Teema-alueet nousivat haastattelurungosta, eli teemat olivat lomakkeen ulkonäkö ja sisältö. Listasin paperille ranskalaisilla viivoilla kunkin teeman alle kuuluvat asiat. Jos

asia mainittiin useamman kerran, lukumäärä merkattiin asian perään. Kirjoitin koosteen puhtaaksi työryhmän tapaamista varten, jossa aloimme kehittämään varsinaista lomaketta. Koosteen kokoamisen jälkeen nauhurilta ja koneelta poistettiin haastatteluaineistot. Tulostettu haastattelukooste hävitettiin opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Olin myös yhteydessä projektityöntekijän kanssa, jolle ilmoitin saavani tulokset hyvinkin pian valmiiksi, joten voisimme sopia työryhmän kanssa tapaamisajan, jossa kävisimme haastattelujen tulokset yhdessä läpi.

(Kenttäpäiväkirja 22.11.2017.)

Haastattelujen tulokset olivat siis jaoteltu kahteen teemaan, lomakkeen ulkonäköön ja sisältöön liittyviin asioihin. Ulkonäköön liittyviä toiveita olivat A4-koko, valkea lomake ja joka olisi yhdellä paperilla. Osa haastateltavista jäi kuitenkin pohtimaan, että riittääkö lomakkeeseen yksi sivu. He esittivät myös mahdollisuuden lomakkeen jatkamiseksi kääntöpuolelle. Haastateltavat toivoivat myös, että lomakkeen teksti olisi selkeää ja helppolukuista. Toiveena oli myös, että lomakkeen teksti olisi musta ja tikkukirjaimilla kirjoitettu. Toiveet koskien haastattelukysymysten määrää vaihteli 4–10 kysymyksen välillä. Kysymysvaihtoehdoiksi toivottiin sekä avoimia että hymiötyyppisiä kysymyksiä. Vastausvaihtoehtoina olevien hymiöiden määrästä haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä. Heidän mielestään kolme oli paras vaihtoehto.

Kehittämistyön kannalta keskeisiä haastattelusta nousseita asioita olivat etenkin ne, joista haastateltavat olivat yksimielisiä ja niistä lähdettiin liikkeelle lomakkeen kehittämisessä. Haastateltavat olivat yksimielisiä lomakkeen koosta, sen väristä, hymiöiden määrästä vastausvaihtoehtona, sekä myös lomakkeen tekstin väristä. Yksimielisyys edellä mainituista asioista helpotti lomakkeen kehittämistä. Asiat, joista haastateltavilla oli erilaisia toiveita, kuten lomakkeen kysymysten määrästä, keskusteltiin yhdessä ryhmän kanssa, jotta löytyisi kaikille sopiva vaihtoehto.

8.4 Varsinaisen lomakkeen kehittäminen työryhmässä

Seuraavalla työryhmätapaamisella paikalla olivat muut ryhmän jäsenet, paitsi yksi työvalmentajista. Tapaamisessa kävimme läpi haastattelujen tulokset. Tulosten

läpikäymisen jälkeen aloimme suunnittelemaan lomaketta haastattelujen tulosten perusteella. Lomakkeen suunnittelu aloitettiin asioista, joista haastateltavat olivat olleet yksimielisiä. Näin saatiin rakennettua suhteellisen selkä kuva lomakkeen ulkonäöstä. Hyödynsimme suunnittelussa myös aiemmin kehitettyjä lomakkeita, kuten esimerkiksi Vaalijalan asiakaspalautekyselyä pohtiessamme sopivaa tekstin kokoa. Asiakkaat olivat työryhmän keskustelun alussa hyvin hiljaisia, joten pyrimme osallistamaan heitä yhdessä työntekijöiden kanssa kysymällä erityisesti heidän mielipidettään. Korostimme myös ryhmän työskentelyn aikana, että he saavat vapaasti kommentoida ja kertoa omia näkemyksiään. Tämä auttoi jonkin verran, mutta toivoimme heidän osallistuvan enemmänkin. Tunnelma oli suhteellisen hyvä, asiakkaat olivat hieman jännittyneen oloisia. (Kenttäpäiväkirja 11.12.2017.)

Huomasimme siirtyessämme suunnittelemaan lomakkeen sisältöä, että tarvitsemme Savosetin johtajalta tarkennusta siihen, kysytäänkö lomakkeessa pelkästään työtoimintaan liittyviä asioita. Lupasin selvittää asiaa johtajalta seuraavaan tapaamiskertaan mennessä, jonka kyseisellä kerralla sovimme. Seuraavalle tapaamiskerralle lupasin tehdä alustavan luonnoksen lomakkeesta, mikä helpottaisi lomakkeen hahmottamista käytännössä. Tapaaminen kesti noin 50 minuuttia. (Kenttäpäiväkirja 11.12.2017.)

Seuraavassa työryhmän tapaamisessa paikalla olivat kaikki muut työryhmän jäsenet, paitsi yksi työntekijöistä. Tapaamisessa esitin luonnoksen lomakkeen ulkonäöstä, josta oli aiemmalla kerralla sovittu. Lomakkeen luonnos oli kaikkien ryhmän jäsenten mielestä toimiva ja hyvä. Avoimien kysymysten vastauskohdan rivivälin toivottiin kuitenkin olevan suurempi, jotta asiakkaiden vastaukset mahtuisivat riveille, sillä osalla heistä suurempi käsiala. Käytyämme luonnoksen läpi, siirryimme suunnittelemaan lomakkeen kysymyksiä. Viime tapaamiskerran jälkeen olin pyytänyt Savosetin johtajalta tarkennusta, kysytäänkö lomakkeessa muita kuin työtoimintaa koskevia kysymyksiä, ja kuinka usein lomaketta olisi tarkoitus käyttää. Vastauksena oli, että lomakkeessa voidaan kysyä myös osallisuutta tukevasta toiminnasta, kuten ryhmätoiminnoista ja saisimme pohtia työryhmässä, kuinka usein lomaketta käytettäisiin. (Kenttäpäiväkirja 18.12.2017.)

Aloitimme lomakkeen sisällön, kysymysten suunnittelun työtä koskevista kysymyksistä, jonka jälkeen siirryimme muuta toimintaa koskeviin kysymyksiin. Työsitimme ryhmässä kysymykset, jotka muutimme yksinkertaisiksi väitteiksi, mikä helpottaisi asiakkaiden vastaamista hymiöiden avulla. Sovimme, että ensi tapaamiskerralle luonnostelen uuden lomakkeen, jossa olisi laatimamme väitteet, avoimien kysymyksien kehittämisen sovimme seuraavalle tapaamiskerralle. (Kenttäpäiväkirja 18.2.2017.)

Edelliseen kertaan verrattuna asiakkaat olivat enemmän mukana ilman, että heitä olisi tarvinnut osallistaa paljon. Asiakkaat olivat selkeästi aikaisempaa tapaamiskertaa rennompia. Asiakkaiden rentoutuminen johtui mahdollisesti siitä, että he tutustuneet minuun, ja tottuneet työryhmän tapaamisiin. Työryhmässä oli mielestäni hyvä yhteishenki ja tunnelma oli rento. Lomakkeen kehittämisryhmän tapaminen kesti 40 minuuttia. (Kenttäpäiväkirja 18.12.2017.)

Viimeisellä työryhmätapaamisella paikalla olivat kaikki muut työryhmän jäsenet, paitsi toinen asiakkaista. Lisäksi paikalla oli myös Savosetin harjoittelija. Kyseisellä kerralla kävimme läpi tähänastisen lomakkeen, jota muokkasimme vielä joiltakin osin Savosetin johtajalta ja vastaavalta ohjaajan vinkkien perusteella. Kävimme lomakkeen läpi kohta kohdalta ja päädyimme muuttamaan vielä kahta kysymystä selkeämmäksi, hymiöiden kohtaa, sekä lomakkeen tekstiä hieman pienemmäksi, jotta lomake mahtuisi kahdelle sivulle. Työryhmässä tunnelma oli hyvä. Edelliseen kertaan verrattuna asiakas oli alussa paljon jännittyneempi, mikä johtui luultavasti siitä, ettei toinen asiakkaista ollut paikalla. Ryhmän pohditiessa kysymyksiä mahdollisimman selkeäksi, asiakas toimi avainasemassa. Asiakkaalle muutama kysymys ei ollut täysin selkeä, joten kyseisiä kysymyksiä muokattiin selkeämmäksi. (Kenttäpäiväkirja 24.1.2018.)

Työryhmän viimeisellä tapaamiskerralla sovimme myös, kuinka lomaketta testataan käytännössä. Lomaketta tulisi testaamaan kaksi työvalmentajaa ja minä yhdessä viidentoista asiakkaan kanssa. Jokainen testaisi lomaketta yhdessä viiden asiakkaan kanssa. Sovimme, että asiakkaat valikoitaisiin testaamaan lomaketta

satunnaisotoksella. Jokaisella työvalmentajalla on lista oman osastonsa työntekijöistä. Lisalta valittaisiin kolme asiakasta satunnaisesti testaamaan lomaketta. Lomakkeen testaamisen jälkeen pidän viidelle lomaketta testanneelle asiakkaalle ryhmähaastattelun, jonka avulla selvitän asiakkaiden mielipiteitä lomakkeesta. Ryhmähaastattelussa kirjurina toimisi Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä. (Kenttäpäiväkirja 24.1.2018.)

8.5 Lomakkeen testaaminen ja ryhmähaastattelu

Lomakkeen testaamisen aikana kirjurina toimi yksi työvalmentajista Savon OTE-kärkihankkeen työntekijän ollessa poissa. Lomakkeen testaaminen sujui hyvin, mutta huomasimme, että avoimet kysymykset olivat asiakkaille vaikeita. Asiakkaat eivät oikein osanneet vastata niihin. Osa asiakkaista vastasi avoimiin kysymyksiin muutamalla sanalla ja osa heistä ei ollenkaan. Tämä oli työntekijöiden mukaan kuitenkin hyvin yleistä. Kehitysvammaisten asiakkaiden oli selkeästi vaikea vastata, jos vastausvaihtoehtoja ei ole määritelty ennalta. Lomaketta testaneisiin henkilöihin valikoitui satunnaisotannan perusteella kaiken tasoisia asiakkaita. (Kenttäpäiväkirja 8.2.2018.)

Ryhmähaastattelussa pyrittiin selvittämään lomakkeen toimimista testausvaiheessa. Ryhmähaastattelun aikana lomakkeen kysymykset käytiin läpi yksi kerrallaan. Selvitin asiakkailta, ymmärsivätkö he kysymykset ja oliko heidän helppo vastata niihin. Kysyin tarkentavia kysymyksiä, koska ensimmäisen haastattelukerran jälkeen huomasin, että asiakkaiden oli hankala vastata avoimiin kysymyksiin. Ryhmähaastattelun aikana kirjurina toimi Savon OTE:n työvalmentaja. Haastattelusta kävi ilmi, että asiakkaiden mielestä lomakkeen kysymykset olivat selkeitä ja hyviä kysymyksiä oli helppo vastata. Avoimet kysymykset olivat ryhmäkeskusteluun osallistuneiden asiakkaiden mielestä vaikeahkoja ja he eivät keksineet niihin vastauksia lomakkeen testaamisen aikana. Osa asiakkaista oli kuitenkin vastannut ainakin toiseen avoimeen kysymykseen. Korostin ryhmäkeskustelussa, ettei kahteen viimeiseen kysymykseen tarvitse vastata, jos ei keksi mitään ja kysymykset ovat antamassa lisätietoa työntekijöille mahdollisista toiveista. (Kenttäpäiväkirja 8.2.2018.)

9 VALMIS LOMAKE

Työryhmä teki tiivistä yhteistyötä lomakkeen kehittämisessä. Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen (Liite 4) kysymykset ovat yhdessä työryhmän kanssa pohdittuja ja valittuja. Kehittämisessä hyödynnettiin työntekijöiden ammattitaitoa ja kokemusta, sekä asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä, sillä lomake on heitä varten ja sen avulla tulisi saada heidän äänensä kuuluviin. Kun lomake oli todettu testausvaiheen jälkeen toimivaksi, siitä tehtiin tabletilla täytettävä versio internetistä saatavilla olevan lomakkeenteko-ohjelman kokeiluversiolla. Tablet-versio voi motivoida osaa asiakkaista vastaamaan lomakkeeseen. Tablet-versiota on tarvittaessa helppo myös suurentaa.

9.1 Lomakkeen kysymykset

Lomakkeeseen laadittiin lopulta kuusi eri kysymystä, joista neljään vastattiin rastittamalla sopiva hymiö ja kahteen avoimeen kysymykseen vastattiin kirjoittamalla. Hymiötyyppisten kysymysten täytyi olla sellaisia, että kaikki asiakkaat pystyisivät niihin vastaamaan, joten työryhmä muutti kysymykset väitemuotoon. Huomioimme kysymyksissä myös sen, että ne olivat mahdollisimman selkeitä ja niissä kysyttiin vain yhtä asiaa kerrallaan, jotta asiakkaiden olisi helpompi vastata niihin. Jätimme kaksi avointa kysymystä kysymysmuotoon, sillä niihin vastataan sanallisesti. Lomakkeen viimeisessä kohdassa asiakas rastittaa kohdan, onko hän täyttänyt lomakkeen itse vai yhdessä avustajan kanssa.

Lomakkeen alussa selitetään, mitä vastausvaihtoehdot tarkoittavat. Vastaaajien ei tarvitse rastittaa hymiön päälle, vaan he voivat rastittaa hymiön alla olevan neliön. Päädyimme tähän, koska aikaisemmin on tullut tilanteita, joissa asiakas ei ole halunnut rastittaa vaihtoehtoa hymiön päälle ja joistakin vastauksesta on ollut vaikea saada selvää.

9.2 Hymiökysymykset

Lomakkeen ensimmäisen väitteen *Olen tyytyväinen työtehtäviini* tarkoituksena on antaa asiakkaalle mahdollisuus ilmaista tyytyväisyytensä tämän hetkisiin työtehtäviin. Jos vastauksesta käy ilmi asiakkaan tyytymättömyys työtehtäviinsä, työvalmentaja keskustelee tästä asiakkaan kanssa erikseen.

Lomakkeen toisen väitteen *Haluan kokeilla uutta työtehtävää* avulla asiakas voi ilmaista halukkuutensa kokeilla uutta työtehtävää. Jos työvalmentaja huomaa asiakkaan haluavan kokeilla uutta työtehtävää, työvalmentaja keskustelee lisää asiasta asiakkaan kanssa.

Kolmannen väitteen *Viihdyn työpaikallani* tarkoituksena on selvittää asiakkaiden viihtyvyyttä työpaikalla. Kysymyksen avulla asiakas voi ilmaista, jos hän ei syystä tai toisesta viihdy työpaikalla esimerkiksi erimielisyyksien takia. Tämän kohdan avulla ei selvitetä asiakastoiveita, mutta työvalmentajien mielestä kysymys oli tärkeä, joten työryhmä lisäsi sen mukaan lomakkeeseen.

Lomakkeen neljänteen, viimeisen hymiötyyppisen väitteen *Haluan kokeilla ryhmätoimintaa* avulla asiakas voi ilmaista halukkuutensa osallistua ryhmätoimintaan. Savosetissa on useita erilaisia virikkeellisiä toimintoja, joihin työvalmentajat voivat ohjata asiakkaan hänen halutessaan tai kertoa asiakkaille lisää järjestettävistä ryhmätoiminnoista.

Lomakkeen neljä ensimmäistä kysymystä ovat hyvin pintapuolisia, mutta jos niistä havaitaan esimerkiksi asiakkaan halukkuus kokeilla uutta työtehtävää, työvalmentaja keskustelee asiasta asiakkaan kanssa erikseen. Lomake antaa siis pintapuolista tietoa asiakkaan toiveista ja tilanteesta. Mikäli on tarvetta, työntekijä perehtyy asiakkaan tilanteeseen tarkemmin.

9.3 Avoimet kysymykset

Lomakkeen avoimet kysymykset täydentävät hymiökysymyksiä. Asiakkailla on mahdollisuus ensimmäisen avoimen kysymyksen avulla tarkentaa, mitä ryhmätöimintää he haluaisivat kokeilla. Toisen avoimen kysymyksen avulla asiakkailla on mahdollisuus ilmaista vielä muita asioita, jos niitä on lomakkeen täytön aikana ilmennyt. Toisessa avoimessa kysymyksessä ei ole tarkemmin määritelty kysymyksen kohdetta, vaan asiakas voi kirjoittaa siihen asiansa, vaikka se ei varsinaisesti liittyisikään asiakastoiveisiin. Vaikka avoimet kysymykset ovat kehitysvammaisille asiakkaille vaikeita vastata, annetaan siihen kaikille mahdollisuus. Kaikki asiakkaat eivät pysty avoimiin kysymyksiin vastaamaan, jolloin työvalmentajat keskustelevat tarkemmin asiasta heidän kanssaan.

9.4 Lomakkeen käyttäminen jatkossa

Valmis asiakastoiveiden kartoituslomake on todettu hyväksi ja suunnitelmissa on ottaa se käyttöön eri Vaalijalan yksiköissä Savon OTE-kärkihankkeen toimesta. Monipalvelukeskus Savoset Mikkelissä asiakastoiveiden kartoituslomake aiotaan liittää yksilöllisen toimintasuunnitelman tarkistuksen yhteyteen. (Karppinen 2018.) Syksyllä 2018 järjestetään yksiköiden yhteinen työpaja, jossa lomake on yhtenä käsiteltävänä asiana. (Rytkönen 2018).

10 POHDINTA

Opinnäytetyön kehitystehtävä, eli asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittäminen, onnistui kaiken kaikkiaan hyvin. Työryhmä sai kehitettyä asiakastoiveiden kartoituslomakkeen, joka toivottavasti edesauttaa asiakastoiveiden saamista aikaisempaa suuremmalta asiakasryhmältä ja mahdollistaa Savosetin toiminnan kehittämisen entistä asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyöprosessi eteni hyvin aikataulussa ja jossain vaiheessa opinnäytetyöprosessi eteni jopa odotettua nopeammin. Aikataulussa pysymistä edesauttoi hyvä yhteistyö Savosetin johtajan, työryhmään kuuluvien jäsenten välillä. Projek-

tityöntekijä toimi tiedonvälittäjänä minun ja työryhmän välillä, kun tapaamisia ei ollut. Aikataulussa pysymistä edesauttoi myös se, että sovitusta tapaamisista pidettiin kiinni ja tarvittaessa työryhmä sai ohjausta Savosetin johtajalta.

10.1 Teemahaastattelu

Asiakastoiveiden kartoituslomakkeen kehittämismenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelu sopi aineistonkeruumenetelmäksi, koska tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä kehitettävän lomakkeen ulkonäöstä ja sisällöstä ennen varsinaista lomakkeen kehittämistä. Teemahaastattelu aloitettiin avoimella kysymyksellä, jolla selvitettiin yleisesti asiakkaiden toiveita lomakkeesta, minkä jälkeen siirryttiin tarkentaviin kysymyksiin.

Asiakkailla oli selkeästi hankaluuksia vastata avoimeen kysymykseen, joten heidän haastatteluissaan siirryttiin suhteellisen nopeasti tarkempiin kysymyksiin. Samaa ongelmaa työntekijöillä ei ollut. Asiakkailta olisi mahdollisesti voinut jättää alussa olevan avoimen kysymyksen pois, koska he saattoivat jännittää kyseisen kysymyksen jälkeen tilannetta enemmän, koska he eivät osanneet vastata ensimmäiseen kysymykseen. Asiakkailta täytyi kysyä myös kysymysten välillä tarkentavia kysymyksiä, jotka auttoivat heitä vastaamaan kysymykseen. Teemahaastattelussa ilmi tulleita huomioita hyödynnettiin lomakkeessa olevien kysymysten kehittämisessä. Esimerkiksi kysymyksissä kysytään vain yhtä asiaa mahdollisimman selkeästi.

10.2 Työryhmän työskentely

Työryhmän yhteistyö toimi mielestäni hyvin. Ilmapiiri työryhmässä oli hyvä ja rento. Kaikki saivat tuotua näkemyksensä esille ja välillä keskustelua tuli myös muustakin kuin kehitettävästä lomakkeesta. Asiakkaat jännittivät hieman ensimmäisillä työryhmän tapaamiskerroilla, luultavasti uutta tilannetta, mutta myös minua. Korostin kyseisillä kerroilla, että kyseessä on rento tilanne, eikä sitä ole syytä jännittää. Seuraavilla kerroilla tilanne ja minä olin asiakkaille jo sen verran tuttu, etteivät he selkeästi enää jännittäneet paljoakaan. Jälkikäteen ajateltuna

asiakkailta olisi voinut myös kysyä, jännittääkö heitä ja keskustella asiasta heidän kanssaan.

Asiakkaat tarvitsivat hieman tukea mielipiteensä ilmaisemiseen työryhmässä. Selkeästi he olivat joissakin kohdissa hiljaisempia, jolloin kysyimme yhdessä muiden työntekijöiden kanssa heiltä tarkentavia kysymyksiä, jolloin he rohkaistuivat myös itse tuomaan mielipiteitään esille. Asiakkaiden mielipiteen ilmaisuun olisi voinut mahdollisesti hyödyntää esimerkiksi värikortteja, jolloin heidän olisi ollut entistä helpompi ilmaista mielipiteitään.

10.3 Kehittämisprosessi

Koko kehittämissprosessi toteutettiin asiakaslähtöisesti. Lomake kehitettiin asiakaslähtöisen kehittämismallin mukaan. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä asiakas ei ole palveluiden kehittämisen kohteena, vaan hän on mukana kehittämissprosessissa alusta asti (Virtanen ym. 2011, 18). Vuorisen ja Mattilan (2013) mukaan asiakaslähtöisyys toimii arvoperustana sosiaalihuollolle. Asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä kunnosta riippumatta. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhteistyöhön asiakkaan kanssa, sekä hänen mielipiteitä kuunnellaan ja ne otetaan myös huomioon. Asiakaslähtöinen toiminta toteutetaan asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas on itse aktiivisena mukana suunnittelemassa palvelutoimintaa. (Keronen 2013; Virtanen ym. 2011, 18.) Asiakkaat olivat koko ajan mukana lomakkeen kehittämissprosessissa alusta loppuun. He osallistuivat teemahaastatteluihin, työryhmän toimintaan, sekä lomakkeen testaamiseen.

Heidän näkemyksillään ja mielipiteillään oli suuri painoarvo lomaketta kehittäessä. Lomakkeen kysymykset muotoiltiin mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi, jotta kaikki asiakkaat pystyisivät niihin vastaamaan joko itsenäisesti tai yhdessä työntekijän kanssa. Kysymyksiä pyrittiin valikoimaan lomakkeeseen vain tarvittava määrä, jotta se ei tuntuisi asiakkaista liian pitkältä. Hyvärin (2017, 33) mukaan asiakaslähtöisten toimintamallien avulla voidaan lisätä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä, sosiaalisen tuen vaikuttavuutta, sekä palveluiden kustannustehokkuutta.

Kehittämisprosessia huomioitiin myös asiakkaiden osallisuus. Halukkaat asiakkaat osallistuivat lomakkeen kehittämiseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Osallisuus edellyttää, että asiakkaan ja työntekijän suhde on yhteistyösuhde, jossa asiakasta kuunnellaan aidosti (Pohjola 2010, 58). Asiakkaat toimivat työryhmässä asiantuntijoina, joiden näkemys vaikutti keskeisesti siihen, millainen lomakkeesta lopulta tuli. He osasivat sanoa, jos jokin idea ei heidän mielestään lomakkeessa toiminut. Asiakkaan osallisuus ja subjektiivisuus perustuvat siihen, että hänet ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana (Pohjola 2010, 59.) Osallisuus merkitsee mukana olemista, vaikuttamista, sekä vuorovaikutusta. (Leeman ym. 2015, 5).

Asiakkaat saivat itse päättää joukostaan kaksi halukasta osallistujaa lomaketta kehittävään työryhmään. Tämä tuki asiakkaiden osallisuutta ja heidän itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Hänelle on annettava oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen asiakkaan asemasta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta 8. §.) Pietarinen (1994, 33) esittää eettisen itsemääräämisen periaatteen, jonka mukaan jokaisen henkilön itsemääräämistä on kunnioitettava niin hyvin kuin on mahdollista.

Opinnäytetyössä huomioitiin myös Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Laatukriteereiden 1. kohdan mukaan asiakkaiden tulee saada valintojen ja suunnitelmien teossa tietoa itselleen sopivassa ja saavutettavassa muodossa (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta s.a, 6). Kehitetyn lomakkeen avulla mahdollisimman moni asiakas pystyy ilmaisemaan omia toiveitaan liittyen työtoimintaan ja muuhun osallisuutta tukevaan toimintaan. Laatukriteereiden 10. kohdan mukaan asiakkaan tulee saada vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin (Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta s.a, 17). Asiakkaat olivat mukana kehittämässä asiakastoiveiden kartoituslomaketta jokaisessa kehittämisvaiheessa. Heidän kanssaan keskusteltiin myös lomakkeen toimivuudesta ryhmäkeskustelussa. Ryhmäkeskustelussa asiakkaat saivat arvioida lomakkeen toimivuutta.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Monipalvelukeskus Savoset Mikkeliin asiakastoiveiden kartoituslomake. Kehitetyn lomakkeen tavoitteena on saada

mahdollisimman monen asiakkaan ääni kuuluviin vahvistaen heidän osallisuuttaan. Lomakkeesta saatujen tietojen avulla toimintaa voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Työryhmä onnistui kehittämään lomakkeen, jossa on hyötytyypisiä kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä, joihin asiakkaat voivat vastata joko itsenäisesti tai avustettuna. Kehitetyn lomakkeen avulla asiakkaat voivat ilmaista toiveensa työ- ja ryhmätoimintaan liittyen. Aikaisemmin siihen oli mahdollisuus vain niillä asiakkailla, jotka osasivat ilmaista toiveensa suullisesti työntekijöille. Kehitetyn lomakkeen avulla mahdollisimman monella asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, mikä vahvistaa heidän osallisuuttaan ja mahdollistaa heidän äänensä kuulumisen. Lomakkeen avulla työntekijät saavat tärkeää tietoa asiakkaiden toiveista ja he voivat kehittää toimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

10.4 Eettisyys

Työryhmään osallistui muiden työntekijöiden lisäksi kaksi asiakasta. Asiakkaat saivat itse päättää keskuudestaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ne henkilöt, jotka osallistuivat työryhmään. Voi olla, etteivät kaikki halukkaat asiakkaat osanneet ilmaista halukkuuttaan osallistua työryhmään, eivätkä siksi päässeet työryhmän toimintaan mukaan.

Teemahaastatteluun osallistuvilta henkilöiltä pyydettiin haastatteluluvat, jotka toimitettiin Savosetin johtajalle. Teemahaastattelut toteutettiin nimettöminä, joten kukaan työryhmässä ei saanut tietää, kuka minkäkin asian oli haastattelussa ker-tonut. Haastattelut poistettiin sekä tietokoneelta, että nauhurilta heti haastattelukoosteen valmiiksi saamisen jälkeen. Opinnäytetyön valmistuttua haastattelukooste tuhottiin.

Lomakkeen kehittämisessä pyrittiin huomioimaan asiakkaiden tarpeet niin, että lomake sopisi kaikille asiakkaille. Kysymykset ja mahdolliset vastausvaihtoehdot pyrittiin laatimaan mahdollisimman selkeiksi. Lomaketta testattiin, jotta saatiin tietoa lomakkeen toimivuudesta käytännössä. Ryhmäkeskusteluun osallistuneiden asiakkaiden ja mukana lomaketta testaamassa olleiden henkilöiden mielestä lomake oli toimiva, vaikka avoimet kysymykset olivatkin vaikeahkoja asiakkaille.

Avoimiin kysymyksiin ei tarvitse vastata, jos niihin ei keksi mitään. Työntekijät kuitenkin auttavat niihin vastaamisessa, jos asiakkaat tarvitsevat apua. Usein henkilöillä, joilla on kehitysvamma, on vaikea vastata, jos ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Tämän takia kehitetyssä lomakkeessa suurin osa kysymyksistä on hymiökysymyksiä.

10.5 Oppimiskokemukset

Opinnäytetyöprosessi opetti minulle paljon oman ammatillisuuteni kannalta. Opin erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden kanssa työskentelemisestä, sekä asioista, joihin kannattaa kiinnittää huomiota heidän kanssaan työskennellessä. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi selkeät lyhyet kysymykset ja havainnollistavien esimerkkien tärkeys. Asiakkaita haastatellessani huomasin, että asiakkaiden oli vaikea vastata avoimiin kysymyksiin. Tarkentavat lyhyet kysymykset auttoivat heitä vastaamaan niihin. Pyrimmekin työryhmän kanssa kehittämään asiakastoiveiden kartoituslomakkeeseen mahdollisimman selkeät ja lyhyet kysymykset, jotta asiakkaat pystyisivät niihin vastaamaan. Lomakkeen kahteen viimeiseen avoimeen kysymykseen asiakkaat voivat halutessaan vastata ja saavat siihen apua työntekijöiltä. Ensimmäisen haastattelukerran aikana oli hyvä, että pystyin antamaan asiakkaille esimerkin fonttikoosta, kysyessäni heiltä, minkä kokoisen asiakastoiveiden kartoituslomakkeen fonttioon tulisi olla. Heidän oli vaikea hahmottaa kysymystä ilman konkreettista esimerkkiä. Esimerkin fonttikoosta pystyin kuitenkin antamaan haastattelulupalomakkeesta, joka täytettiin ennen haastattelua. Näin heidän oli helppo näyttää sopivaa fonttikokoa lomakkeesta.

Lomakkeen kehittämiseksi perustettu työryhmä opetti erilaisesta työryhmätyöskentelystä. Aina kun vain on mahdollista, kannattaa asiakkaat ottaa mukaan toiminnan kehittämiseen. Asiakkaat tietävät kuitenkin itseensä liittyvistä asioista parhaiten ja se lisää asiakaslähtöisyyttä. Mielestäni asiakkaiden osallistuminen työryhmän työskentelyyn työntekijöiden lisäksi hyvin palkitsevaksi.

Käytin kehittämistyössäni myös teemahaastattelua, jonka käytöstä opin myös paljon, sillä en ollut kyseistä menetelmää aikaisemmin käyttänyt. Tiedonkeruume-

netelmänä teemahaastattelu on hyvin monipuolinen ja sitä voi hyödyntää monissa asioissa tiedonkeräämisessä. Hyvin laaditun teemahaastattelun avulla voi saada tarvittavasta asiasta hyvinkin paljon tietoa.

Koko opinnäytetyöprosessi opetti kaiken kaikkiaan minulle pitkäjänteisyyttä, painesietokykyä, oma-aloitteisuutta ja asioiden organisointia. Opinnäytetyön tekeminen vaati aikaa ja sen kanssa ei kannattanut hätiköidä. Hyvän opinnäytetyösuunnitelman tekeminen edesauttoi prosessin etenemistä. Hyvä suunnitelma helpottaa asioiden järjestämistä ja hahmottamista. Prosessin aikana pidin yhteyttä Savosetin johtajaan, omaan ohjaavaan opettajaani, sekä Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijään. Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä tiedotti asioista puolestani työryhmälle, mikä helpotti minua paljon, koska minun ei tarvinnut erikseen tiedottaa asioista ryhmän jäsenille. Isommissa prosesseissa yhteistyö on erittäin tärkeässä asemassa, ilman sitä tämä opinnäytetyö ei olisi onnistunut.

10.6 Lomakkeen jatkokehittäminen

Työryhmän kehittämää lomaketta voidaan jatkossa kehittää esimerkiksi niin, että kysymykset koskisivat vain ryhmätoimintaa. Lomaketta voisi muokata myös niin, että myönteisvastaustarjoukset vaihdettaisiin avoimiksi vastausvaihtoehdoiksi, jolloin lomake sopisi muun muassa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Kehitettyä lomaketta on myös helppo muokata jatkossa, jos huomataan, ettei joku kysymys toimikaan tai siihen tarvitaan lisää kysymyksiä.

LÄHTEET

Arvio, M. & Aaltonen, S. 2011. Kehitysvammaisen potilaana. Helsinki: Duodecim.

Cohen, D & Crabtree, B. 2006. Semi-structured interwievs. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html> [viitattu 15.11.2017].

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot. Vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hongisto, V., Repo, A. & Björkman, P. 2008. Mieli myllertää- opas kehitysvammaisen ihmisen mielenterveyden tukemiseen.PDF-dokumentti. Saatavissa: https://storage.googleapis.com/tukiliitto-production/2017/10/mieli_myllertaa_opas.pdf [viitattu 5.12.2017].

Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus. Keuruu: Edita, 33.

Jones, E., Perry, J., Lowe, K., Allen, D., Toogood, S. & Felce, D. 2011. Active support. A handbook for supporting people with learning disabilities to lead full lives. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://arcuk.org.uk/publications/files/2011/03/Active-SupportHandbook.pdf> [viitattu 1.1.2018].

Kairi, T., Nummelin, T. & Teittinen, A. 2010. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Karppinen, A. 2018. Savon OTE-kärkihankkeen projektityöntekijä. Sähköposti-haastattelu 3.4.2018. Monipalvelukeskus Savoset.

Karppinen, A. 2017. Projektityöntekijä. Sähköpostihaastattelu. 27.12.2017. Monipalvelukeskus Savonet. Savon OTE-kärkihanke.

Kaski, M. (toim.) Manninen, A., Mölsä, P. & Pihko, H. 2001. Kehitysvammaisuus. Porvoo: WSOY.

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. s.a. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.kvank.fi/wp-content/uploads/Osallisuutta-ja-ty%C3%B6llistymistä-edistävän-toiminnan-laatukriteerit.pdf> [viitattu 23.10.2017].

Kehitysvammaisten tukiliitto ry. s.a. Tietoa kehitysvammasta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma-> [viitattu 25.9.2017].

Kenttäpäiväkirja 5.9.2017–8.2.2018. Päiväkirja. Ei julkisesti saatavilla.

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Artikkel. Saatavissa: <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa> [viitattu 10.2.2018].

Kuisma, J. & Ohtonen, T. 2012. Asiakastytyväisyyskysely kehitysvammaistointakeskuksiin- kehittämishanke. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaalipalvelutyö. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51928/Kuisma_Jari_Ohtonen_Toni.pdf?sequence=1 [viitattu 11.10.2017].

Laukkanen, P. 2012. Kehitysvammaisten työtoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45332/Paivi_Laukkanen.pdf?sequence=1 [viitattu 25.9.2017].

Launonen, K. 2010. Vuorovaikutus: kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/516.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Leeman, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: https://thl.fi/documents/10531/2088501/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf viitattu 1.3.2018.

Repo, M. & Talvela, E-T. 2012. Kehitysvammaisten erityispalvelut & itsenäisyyden tukeminen. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2012. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 383 & 403.

Makkonen, M. 2018. Vastaava ohjaaja. Haastattelu 12.1.2018. Monipalvelukeskus Savoset Mikkeli.

Matero, M. 2012. Kehitysvammaisuus. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2012. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 165-166.

Misukka, E. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle –”en ruppee kuule ilimasta työtä tekemään”. Kuopion yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologianlaitos. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1311-0/urn_isbn_978-951-27-1311-0.pdf [viitattu 25.9.2017].

Mäki, M. 2006. Toimimalla osallisuuteen. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://pa-punet.net/yleis/fileadmin/muut/Esitteet/toimimalla_osallisuuteen.pdf [viitattu 22.9.2017].

Pajunen ym. 2008. Työllä osallisuutta. Yhteisvastuu 2008 hankkeiden loppuraportti. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/tyolla-osallisuutta-loppuraportti.pdf> [viitattu 23.10.2017].

Patel, D., Greydanus, D. & Merrick, J. 2014. Intellectual and Developmental disability. Teoksessa Merrick, J., Greydanus, D. & Patel, D. Intellectual disability - Some current issues. New York: Nova Science Publisher Inc, 5.

Pietarinen, J. 1994. Yksilöllinen itsemääräämisoikeus. Teoksessa Pietarinen, J., Launis, V., Räikkä, J., Lagerspetz, E., Rauhala, M. & Oksanen, M. Oikeus itsemääräämiseen. Helsinki: Painatuskeskus Oy, 33.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Pohjola, A. 2010. Asiakas subjektina ja oikeuksia omaavana. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 47, 58–59.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. Teoksessa: Eira, T. Osallisuus- oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osa 2. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, P & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus, 50.

Ruusuvuori J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 425.

Rytkönen, J. 2017. Monipalvelukeskuksen johtaja. Haastattelu 8.9.2017, 11.12.2017 & 14.12.2017. Monipalvelukeskus Savonet Mikkeli.

Rytkönen, J. 2018. Monipalvelukeskuksen johtaja. Haastattelu 10.2.2018. Monipalvelukeskus Savonet Mikkeli.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Menetelmäopetuksen tietovarasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> [viitattu 10.9.2017].

Sauna-Aho, O. 2014. Miten kehitysvammainen henkilö tulee kuulluksi–yksilökeskeisen työskentelyn näkökulma. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.eteva.fi/Global/Tiedostot/Eteva/Kehitysvammapsykiatria/Asiakkaan_kuulemisen_keinoja-YKSnakokulma_Sauna-aho.pdf [viitattu: 5.12.2017].

Sosiaali- ja terveysministeriö. s.a. OTE-kärkihankkeen kuvaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-kuvaus> [viitattu 14.11.2017].

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2017. Itsemääräämisoikeus. WWW-dokumentti. Päivitetty 16.8.2017. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-ka-sikirja/itsenaisen-elaman-tuki/itsemaaramisoikeus> [viitattu 8.19.2017].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Vaalijala 2017a. Vaalijala. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vaalijala.fi/vaalijala> [viitattu 30.10.2017].

Vaalijala 2017b. Savoset monipalvelukeskukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.vaalijala.fi/savoset> [viitattu 30.11.2017].

Vernerit 2016. Työtoiminta. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.11.2016. Saatavissa: <http://verneri.net/yleis/tyotoiminta> [viitattu 11.9.2017].

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suonheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes

Wilson, C. 2013. Interview Techniques for UX Practitioners: A User-Centered Design Method. Burlington: Morgan Kaufman.

Vaalijalan kuntayhtymä
 Monipalvelukeskus Savoset Mikkeli

17.10.2017

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikoulussa Mikkeliissä sosiaalialan koulutusohjelmassa sosionomiksi. Tällä hakemuksella haen tutkimuslupaa Vaalijalan kuntayhtymältä Monipalvelukeskus Savoset Mikkeliin tehtävää opinnäytetyötä varten.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää asiakastoiveiden kartoituslomake kehitysvammaisten työtoimintaan. Tarkoitukseni haastatella kahta Savosetin työntekijää ja asiakasta, sekä yhtä Savon Ote- kärkihankkeen työntekijää. Haastattelun jälkeen toteutan yhdessä edellä mainittujen henkilöiden kanssa työpajan, jossa kehitämme kartoituslomaketta työtoimintaan. Lomakkeen kehittämisen jälkeen asiakkaat kokeilevat lomaketta käytännössä työntekijöiden tukemana. Kokeilun jälkeen haastattelen työntekijöitä ja asiakkaita lomakkeen toimivuudesta käytännössä. Koostan haastattelun tulokset yhteen Savosettiin jatkokehittämistä varten.

Tällä lomakkeella pyydän lupaa:

1. Haastatella Savosetin työntekijöitä ja asiakkaita, sekä Savon Ote- kärkihankkeen työntekijää, sekä käyttää haastattelusta saatua aineistoa opinnäytetyössä
2. Järjestää lomakkeen kehittämiseen työpajan ja raportoida siitä opinnäytetyösäni
3. Kokeilla asiakastoiveiden kartoituslomaketta käytännössä

Valmis opinnäytetyöni tullaan julkaisemaan Theseus-tietokannassa, jossa se on julkisesti kaikkien saatavilla.

Opiskelija:

Aika ja paikka

Ada Puranen

Aika ja Paikka

Työelämän edustaja

Saatekirje

Hyvä Monipalvelukeskus Savoset Mikkelin asiakas ja työntekijä!

Olen sosionomiopiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta Mikkelistä ja teen opinnäytetyön, jonka tarkoituksena on kehittää kehitysvammaisten työtoimintaan asiakastoiveiden kartoituslomake. Lomakkeen kehittämistyöni lähtee liikkeelle asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluilla. Haastattelut toteutetaan marraskuu 2017-maaliskuu 2018 välisenä aikana. Jokaisella on oikeus olla osallistumatta haastatteluun.

Haastattelujen jälkeen kehitämme yhdessä haastateltavien kanssa työpajassa asiakastoiveiden kartoituslomakkeen. Lomakkeen kehittämisen jälkeen testaamme sitä käytännössä, jonka jälkeen haastattelen testaukseen osallistuneita henkilöitä lomakkeen toimivuudesta käytännössä. Työpaja toteutetaan joulukuu 2017-maaliskuu 2018 välisenä aikana.

Haastattelumateriaali tulee olemaan nimetöntä, enkä käytä raportoidessani nimi- tai tunnistustietoja. Haastattelu on luottamuksellinen. En säilytä itse haastattelulupalomakkeita, vaan toimitan ne Monipalvelukeskus Savosetin johtajalle.

Toivon, että allekirjoitettu lupalomake toimitetaan minulle _____ mennessä.

Ystävällisin terveisin

Ada Puranen

Haastattelulupa

Asiakkaan/työntekijän nimi

Annan Ada Puraselle luvan haastatella itseäni oppinäytetyötä varten:

Kyllä_____

Ei_____

Aika ja paikka

Allekirjoitus

ASIAKASTOIVEKYSELY

NIMI:

VASTAA KYSYMYKSIIN VALITSEMALLA MIELIPIDETTÄSI VASTAAVA KUVA

😊 = KYLLÄ

😐 = EN OSAA SANOA

☹️ = EI

1. OLEN TYYTYVÄINEN TÄMÄNHETKISIIN TYÖTEHTÄVIINI







2. HALUAN KOKEILLA UUTTA TYÖTEHTÄVÄÄ







3. VIIHDYN TYÖPAIKALLA







4. HALUAN KOKEILLA RYHMÄTOIMINTAA







5. MITÄ RYHMÄTOIMINTAA HALUAISIT KOKEILLA?

6. HALUATKO VIELÄ SANOA JOTAIN?

VALITSE SOPIVA VAIHTOEHTO:

TÄYTIN LOMAKKEEN ITSE

TÄYTIN LOMAKKEEN AVUSTAJAN KANSSA