



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Kirsi Enne-Määttänen

Asiakaspalauteprosessin kehittäminen kehitysvammapalveluissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö

19.4.2020

Tekijä Otsikko	Kirsi Enne-Määttänen Asiakaspalauteprosessin kehittäminen kehitysvammapalveluissa
Sivumäärä Aika	43 sivua + 1 liite 19.4.2020
Tutkinto	Sosionomi AMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaajat	Jyrki Konkka, yliopettaja Seija Mäenpää, opettaja
<p>Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli laatia asiakaspalautteen prosessikaavio kehitysvammapalveluihin. Kehittämistyön keskeisinä tavoitteina oli asiakaspalautteiden hyödyntäminen työkentällä, sekä asiakasosallisuuden vahvistaminen asiakaspalautteiden käsittelyssä. Kehittämistyö tehtiin Salon kaupungin kehitysvammapalveluille ja prosessikaavio kehitettiin pohjautui Salon kaupungin visioihin, strategioihin ja toimintaperiaatteisiin.</p> <p>Lähtökohtana kehittämistyöhön on ollut Salon kaupungin kehitysvammapalveluiden kehittäminen. Teoreettisen aineiston sekä avoimien haastatteluiden kautta saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastatteluiden avulla rakennettiin yhteinen ymmärrys kehittämiskohdeesta, asiakkaiden tarpeista sekä asiakaspalauteprosessin toimintaperiaatteista. Teoreettisena viitekehyksenä kehittämistyössä oli kehitysvammaisten osallisuuden tukeminen sekä palvelumuotoilu. Työmenetelmänä käytettiin palvelupolkua, joka on yksi palvelumuotoilun menetelmistä.</p> <p>Tämän kehittämistyön lopputuloksena laadittiin kehitysvammahuollon palveluihin asiakaslähtöinen asiakaspalautteiden prosessikaavio. Kaavio myötä palautteiden hyödyntäminen työkentällä tarkentui. Kehitetty asiakaspalautteen prosessikaavio jäsentää ja selkeyttää asiakaspalautteiden käsittelyä ja hyödyntämistä kehitysvammapalveluiden työkentällä.</p> <p>Palvelumuotoilu soveltuu hyvin sosiaalialan työmenetelmien kehittämiseen, jossa korostetaan asiakaslähtöisyyttä sekä tuetaan asiakkaan osallistumisen mahdollisuutta palveluiden kehittämisessä. Palvelupolku tuo konkreettisesti esille asiakkaan osallisuuden prosessissa. Laadittu prosessikaavio antaa kehitysvammaiselle asiakkaalle mahdollisuuden osallistua omien palveluiden päätöksentekoon ja suunnitteluun. Tässä opinnäytetyössä kehitetty palvelun prosessimalli edistää asiakkaan osallisuutta ja on mahdollista ottaa käytäntöön myös muissa sosiaali- ja terveysalan palveluissa.</p>	
Avainsanat	kehitysvammaisuus, asiakaspalaute, osallisuus, palvelumuotoilu

Author Title	Kirsi Enne-Määttänen Development of the Customer Feedback Process of Services for People with intellectual Disabilities
Number of Pages Date	43 pages + 1 appendix April 2020
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Seija Mäenpää, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to create a process diagram of customer feedback. The main objectives of this thesis were to develop the customer feedback process and to strengthen customer involvement. The development of the process diagram was based on the visions, strategies and policies of the organization. This development work was done for the disability services of the City of Salo.</p> <p>The approach of the study was qualitative. Through theoretical knowledge and interviews, answers were sought to questions about research. The customer service path was used as work methods for service formatting. The development work includes a report and process diagram of customer feedback. The theoretical framework of the study was the service design and inclusion of people with intellectual disabilities.</p> <p>The result of the work was the process diagram of customer-oriented customer feedback. With the chart, the use of feedback in the work field became more accurate. The working method was the client path, which is one of the methods for service design. The customer path strengthened the customer's participation opportunities during the customer feedback process.</p> <p>The results lead to the conclusion that service design is well suited for the development of social work methods. Service design is customer-oriented and the involvement of people with intellectual disabilities is increased with service design. The process diagram of the developed customer feedback enables people with intellectual disabilities to participate in the development of their own services.</p>	
Keywords	intellectual disability, customer feedback, inclusion, service design

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Keskeiset käsitteet	3
2.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä	3
2.2	Kehitysvammapalvelut Suomessa	4
2.3	Asiakaspalaute toiminnan kehittämisen tukena	5
2.4	Osallisuuden merkitys palveluiden kehittämisessä	6
2.4.1	Osallisuus toimintakulttuurina kehitysvammapalveluissa	7
2.4.2	Kehitysvammainen osallisena palveluidensa kehittämisessä	9
2.5	Palvelumuotoilu edistää asiakkaan osallisuutta	12
3	Opinnäytetyön kehittämistehtävä ja sen tavoitteet	15
4	Kehittämistehtävään valitut työmenetelmät	17
4.1	Avoimet teemahaastattelut kehittämistehtävän tukena	17
4.2	Palvelupolku työmenetelmänä asiakaspalauteprosessissa	19
5	Kehittämistehtävän toteutus	22
6	Asiakaspalauteen prosessikaavio	24
6.1	Kehittämistehtävän lähtökohta	24
6.2	Kehittämistehtävän eteneminen	25
6.3	Kehittämistehtävän tulokset	27
6.4	Kehittämistyön tuotoksena asiakaspalauteen prosessikaavio	30
7	Arviointi	31
8	Pohdinta	34
	Lähteet	37
	Liitteet	
	Liite 1. Asiakaspalauteprosessikaavio	

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen tässä ajassa on entistäkin tärkeämpää, kun valmistellaan laajaa sosiaali- ja terveystalouden uudistusta. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus (sote-uudistus) asettaa haasteita ja paineita sosiaali- ja terveysalalle. Tässä opinnäytetyössä keskitytään siihen, miten osallisuutta voidaan lisätä kehitysvammaisten asiakkaiden palveluita kehitettäessä.

Sote-uudistus on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus, jossa palvelujen järjestäminen ja tuottaminen on eriytetty toisistaan. Sote-uudistus pyrkii parempaan kykyyn varmistamaan laadukkaat ja yhdenvertaiset palvelut. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen näkemyksen mukaan sote- ja maakuntauudistus lisää asiakkaiden valinnanmahdollisuuksia sote -palveluissa ja parantaisi palvelujen saatavuutta. (Sote-uudistus 2019.) Sote-uudistuksen myötä muuttuviin palveluihin ja toimintatapoihin liittyy uusia osaamistarpeita ja näin ollen sote-uudistus edellyttää myös henkilöstön osaamisen kehittämistä (Martin & Kempainen & Niskala & Pohjola 2018:8).

Vammaispalvelu- ja kehitysvammalain mukaiset sosiaalipalvelut ovat keskeisimmät erityispalvelut vammaisille, joiden tarkoituksena on mahdollistaa tavallisen elämän sujuminen ja vammaisten ihmisten yhdenvertainen osallistuminen yhteisöissään (Nurmi-Koikkalainen & Ahola 2017). Kunnalliset vammaispalvelut tuleekin pitää laadukkaina ja yhteistyötä lisäten. Yhteistyö lisää asiakkaissa vastuuta ja sitoutuneisuutta. Sitoutuneisuus lisää omalta osaltaan asiakkaan pysyvyyttä palveluissa. Sosiaali- ja terveystalouden tulee kehittyä koko ajan enemmän siihen suuntaan, että asiakkaat saisivat itse vaikuttaa omiin palveluihinsa ja omaan elämäänsä. Mitä enemmän asiakas pystyy itse vaikuttamaan omien palveluiden suunnitteluun, sitä motivoituneempi ja sitoutuneempi hän on.

Kehitysvammahuollon laatuhallinnassa on nostettu esille yhtenä kehittämiskohteena asiakaspalautteiden hyödyntäminen työkentällä. Tässä opinnäytetyössä kehittämistehdävänä on laatia Salon kehitysvammahuollon käyttöön asiakaspalauteprosessikaavio. Kehittämistyön tuotos on hyödyllinen työväline kehitysvammatyöhön. Tuotoksen avulla voidaan innovoida uusia tapoja toimia kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa samalla motivoiden henkilöstöä entistä osallistavampaan tapaan toimia. Tuotoksena kehitetty

asiakaspalautteiden prosessikaavio selkeyttää asiakaspalautteiden käsittelyä ja hyödynnettävyyttä kehitysvamma palveluissa.

Kehitely asiakaspalautteen prosessikaavio perustuu palvelupolkuun, jossa näkökulma kiinnittyy asiakkaan osallisuuteen asiakaspalauteprosessissa. Kohdeorganisaatiolla Salon kehitysvammahuollolla ei ole käytössään valmista asiakaspalautteen prosessimallia. Tällaiseen prosessimalliin on herännyt tarve organisaation sisäisessä laaduntarkkailussa, jotta asiakaspalautteiden hyödyntäminen tehostuisi kehitysvammahuollon palveluissa. Asiakaspalautteita kerätään kuitenkin aktiivisesti ja laaja-alaisesti, sekä niitä käsitellään säännöllisesti muun muassa henkilöstöpalaverissa.

Tässä opinnäytetyössä on kaksi osaa. 1) Ensimmäinen osa on kirjallinen raportti, jossa avataan kehittämistyön teoriataustaa ja käytettyjä menetelmiä. 2) Toinen osa on asiakaspalautteen prosessikaavio, jossa esitellään asiakaspalautteiden käsittelyä kehitysvammahuollon palveluissa. Seuraavissa luvuissa esittelen tarkemmin opinnäytetyössäni keskeisiä käsitteitä ja työskentelymenetelmiä.

2 Keskeiset käsitteet

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Suhtautuminen vammaisiin on vaihdellut kulttuureittain eri aikakausina. Ranskaan on rakennettu 1800-luvulla ensimmäinen kehitysvammaisten koulu, sairaalaosasto sekä kuntouttava laitos. Alkoi kehittämisen aikakausi, jolloin toivottiin, että kehitysvammaiset voidaan parantaa normaaleiksi. Vähitellen 1800-luvulla syntyi lisää hoitolaitoksia eri puolille Eurooppaa ja alkoi hoivaamisen aikakausi. Voimakkaan sisälähetysherätyksen vuoksi Saksassa perustettiin monta kehitysvammalaitosta, jotka tarjosivat hoivan, turvallisen elinympäristön, työtä ja yhdenvertaiset asuinkumppanit ja ystävät. Laitospainotteinen aikakausi alkoi toisen maailmansodan jälkeen, jolloin kehitysvammahuoltoa tehostettiin koko maailmassa. Normalisointiperiaate muotoiltiin Skandinaviassa vuonna 1969, jolloin kehitysvammahuollossa pyrittiin ottamaan huomioon vammaisen yksilölliset tarpeet. YK:n Kehitysvammaisten oikeudet julistettiin vuonna 1971. Tästä alkoi normalisoinnin ja inklusion aikakausi, jossa elämme tällä hetkelläkin. Inklusio tarkoittaa sitä, että kehitysvammaisen otetaan mukaan kaikkien toimintaan, mahdollisuus saada opetusta tavallisessa koulussa, asua ja käydä töissä ja osallistua yhteiskunnan toimintoihin yhdenvertaisena kansalaisena. (Kaski & Manninen & Pihko 2012: 260–263.) Kehitysvammaisen asiakkaan mukaan ottaminen palveluita kehitettäessä tukee normalisointiperiaatetta.

Leppälän (2014) mukaan vammaisten osallistumisen ja tasa-arvon edellytyksiä kartoitettiin 1980-luvun alussa ahkerasti. Suurimpia esteitä tasa-arvon toteutumiselle olivat vammaisten liikkumiseen, työhön, koulutukseen ja asumiseen liittyvät ongelmat. (Leppälä 2014: 278.) Mike Oliverin (1996) näkökulmasta vammaisuuden esteet ovat yhteiskunnassa, ei niinkään vammaisen yksilön rajoitukset. Esteiksi Oliver mainitsee yksilöiden ennakkoluulot sekä asenteet. (Reinikainen 2007: 29.) Kehitysvammatyössä on tärkeää tukea asiakkaan mahdollisuuksia osallistua omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon.

Kehitysvammaisuus tarkoittaa uusien asioiden oppimisen ja ymmärtämisen vaikeuksia ja se rajoittaa vain osaa ihmisen toiminnoista lievistä vaikeudesta oppia asioita vaikeaan vammaan (Vernerin n.d.). YK:n yleissopimuksen mukaan vammaiseksi henkilöksi luetaan ihminen, jolla on pitkäaikainen henkinen tai älyllinen vamma, jolla voi olla vaikeuksia

vuorovaikutuksessa täysimääräiseen osallistumiseen yhteiskunnassa yhdenveroisesti muiden kanssa (Suomen YK-liitto, 1. artikla 2016: 17). Tässä kehittämistyössä kehitysvammaisella asiakkaalla tarkoitetaan Salon kaupungin kehitysvamma palveluiden ryhmäkodissa asuvaa asiakasta, jonka ryhmäkodissa on käytössä kotikokoukset. Näiden ryhmäkotien kehitysvammaiset ovat kehitysvammaisia, joilla on lieviä tai keskivaikeita vaikeuksia oppia uusia asioita ja tarvitsevat jokapäiväistä avustusta ja ohjausta.

2.2 Kehitysvamma palvelut Suomessa

Kuntien tehtävänä on järjestää vammaisten henkilöiden palvelut. Tästä on säädetty sosiaalihuoltolaissa 2014/1301 ja vammaispalvelulaissa (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380) sekä kehitysvammaisten erityishuoltolaissa (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519). Nämä lait ovat keskeisiä lakeja kehitysvammaisten palveluja järjestettäessä. Kehitysvamma palvelut ovat osa vammaispalveluita.

Vammaispalvelulakia ja kehitysvammalakia ollaan uudistamassa, jolloin yksi laki koskisi vammaisten henkilöiden kaikkia erityispalveluja. (Kuntaliitto 2017.) Tulevan vammaispalveluja koskevan erityislain tarkoituksena olisi toteuttaa vammaisten henkilön yhdenvertaisuutta ja osallisuutta yhteiskunnassa sekä turvata riittävät ja sopivat palvelut yhdenvertaisesti sekä vahvistaa itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta (STM 2015: 2, Vammaispalvelujen käsikirja 2019a). Vammaispalvelut perustuvat vahvasti lakeihin. Vammaisen henkilön osallisuuden tukemiseen painotetaan tänä päivänä voimakkaasti erilaisissa ohjeistuksissa, laissa ja hankkeissa.

Salon kehitysvammaisten palvelut ovat osa Salon kaupungin hyvinvointipalveluita. Palvelun tarkoituksena on edistää kehitysvammaisten henkilöiden itsenäistä suoriutumista päivittäisissä toiminnoissaan sekä ohjata ja tukea kehitysvammaisia asukkaita ja heidän omaisiaan. Palveluita järjestetään asumispalveluina, työ- ja päivätoimintana, tilapäishoitona sekä koululaisten loma-ajan hoitona. Asumispalveluihin kuuluu autetut ja ohjatut ryhmäkodit sekä tuettu asuminen. (Asukkaan Salo 2019: 18.) Ohjatuissa ryhmäkodeissa asuu pääosin lievästi kehitysvammaisia asukkaita, joiden palveluihin tämä kehittämistyö on kohdennettu tässä kehittämisvaiheessa.

Salon kaupungin perustehtävänä on vahvistaa kuntalaisten osallistumista ja yhteisöllisyyttä. Asukkailla tulee olla mahdollisuus suunnitella ja kehittää palveluja (Kuntalaki

410/2015 § 22). Vammaispalvelu- ja kehitysvammalain mukaiset sosiaalipalvelut ovat keskeisimmät erityispalvelut vammaisille, joiden tarkoituksena on mahdollistaa tavallisen elämän sujuminen ja vammaisten ihmisten yhdenvertainen osallistuminen yhteisöissään (Nurmi-Koikkalainen ym. 2017). Salon kaupungin arvoihin kuuluu asiakaslähtöisyys, rohkeus, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus. Salon kaupungin strategia 2026 painottuu sujuviin prosesseihin, aktiiviseen yrittäjyyteen, osaavaan henkilöstöön ja luovaan toimintaan ja rohkeuteen. (Salon kaupunki n.d.) Kehitysvammaisissa palveluissa henkilöstön tulee tukea kehitysvammaisen asukkaan mahdollisuutta osallisuuteen sekä mahdollistaa asiakkaidensa mukana olo omien palveluiden kehittämisessä sekä suunnittelussa kehitysvammaisen henkilön omien taitojen ja toimintakyvyn puitteissa.

2.3 Asiakaspalaute toiminnan kehittämisen tukena

Asiakaspalautteet tukevat palveluntuottajia kehittämään palvelujaan sekä antavat tietoa palvelujärjestelmien toiminnasta asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalautteet antavat palveluntuottajille tietoa prosessien kehittämiseen sekä palveluiden laadun jatkuvaan parantamiseen. (Asiakaspalaute 2019.) Asiakaspalautteiden keräämisessä tärkeää on huomioida palautteen laatu, eikä määrä. Asiakaspalautteen kerääminen on vasta alku asiakaskokemuksen parantamiselle. Palautteiden keräämisessä oleellista on, että niitä hyödynnetään mahdollisimman tehokkaasti. Asiakaspalautteiden prosessi palautteiden keräämisestä niiden hyödyntämiseen on tuottavaa vasta, kun organisaatio kehittää toimintaansa laadun palautteen perusteella. Näin palveluntuottajat pystyvät palvelemaan asiakkaiden tarpeita entistä paremmin. Asiakkaiden osallistamisen asiakaspalautteen avulla voidaan nähdä parantavan asiakkaan ja organisaation välistä suhdetta ja johtavan asiakkaan lojaalisuuteen. (Lehtola 2018: 9–22.) Kehitysvammaisen asiakkaan osallistaminen lisää asiakkaan sisäistä motivaatiota ja tuo hänen oman näkökulmansa aidosti esille. Myös palveluihin sitoutuminen lisääntyy osallisuuden myötä.

Kowalskin (2017) mukaan Englannin julkisessa terveydenhuollossa on kirjallisuudessa aukko asiakaspalautteen analysoimisessa, johon on puututtava ja näyttää siltä, että asiakkaiden asiakaspalautteet ovat erittäin merkityksellisiä onnistuneen julkisen terveydenhuollon toteutumisessa. (Kowalski 2017: 546.) Asiakaspalautteiden keräämisestä löytyy paljon tutkittua tietoa, mutta tietoa asiakaspalautteiden hyödyntämisestä löytyy vähemmän. Asiakaspalautteita tulisi hyödyntää enemmän kehitysvamma-alan työkentällä ja analysoida niitä oman asiakaskunnan kanssa yhteistyössä, jotta asiakaspalautteiden

merkitykset eivät jäisi vain henkilöstön olettamuksiksi, vaan niistä saataisiin myös asiakkaiden näkökulma aidosti esille. Työterveyslaitoksen (2020) mukaan asiakaspalautteen antaminen tulee näkyä jatkumona, parhaimmillaan palaute on hyödyllistä ja korjaavaa. Asiakaspalautteita voivat olla myös spontaanit mikropalautteet, joita saadaan työkentällä päivittäin, tai palaute voi olla järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisesti arvioitua. (Työterveyslaitos 2020.) Spontaania palautetta saadaan kehitysvamma palveluissa päivittäin kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa toimiessa. Järjestelmällistä palautetta saadaan esimerkiksi henkilöstön kehityskeskusteluissa sekä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien laadinnan yhteydessä.

Salon kehitysvammahuollon palveluissa on mahdollistettu asiakkaiden palautteen antaminen hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisen yhteydessä, myös sähköinen jatkuva asiakaskyselylinkki on ollut käytössä vuodesta 2019 lähtien. Systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Salon kaupungin kehitysvamma palveluissa asiakaspalautteet käsitellään Kehva-Joryssa ja henkilöstöpalavereissa, sekä palautteet raportoidaan myös sosiaalityön palveluiden johdolle. (Omavalvontasuunnitelma 2019: 9–16.) Kehva-Jory on Salon kehitysvammahuollon esimiehen ja lähiesimiesten yhteinen palaveri. Henkilöstökokoukset ovat kehitysvammahuollon yhteisiä kehittämispalavereja. Näitä palavereja on vuosittain noin 3–4. Näissä keskustellaan kehitysvammahuollon yhteisiä asioita. Henkilöstöpalavereihin lukeutuu myös kuu-kausittain jokaisen ryhmäkodin oma palaveri, jossa lähiesimiehen sekä ryhmäkodin henkilöstön kanssa yhdessä kehitetään oman ryhmäkodin palveluita.

2.4 Osallisuuden merkitys palveluiden kehittämisessä

Sosiaalialalla asiakaslähtöinen palveluiden kehittäminen on tärkeää varsinkin nyt, kun valmisteilla on laaja sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus (sote-uudistus). Tämä asettaa haasteita palvelujen tarjoajille, koska sote-uudistuksen myötä asiakkaalle palveluiden valinnanvapaus tulee laajenemaan ja asiakas voi valita palvelunsa monelta eri palveluntarjoajalta. Tästä syystä palvelut tulee pitää laadukkaana ja asiakaslähtöisenä. Osallisuuden merkitys korostuu palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden osallistaminen lisää asiakkaissa vastuuta ja sitoutuneisuutta. Sitoutuneisuus taas lisää asiakkaan pysyvyyttä palveluissa. On tärkeää osallistaa kehitysvammaisia asiakkaita heidän omien palveluidensa kehittämisessä. Asiakkaalta itseltään saadaan arvokasta käyttäjätietoa, jottei kehittäminen perustu vain olettamuksiin asiakkaiden tarpeista.

Osallisuus tarkoittaa yksilön henkilökohtaista ja tunneperäistä kokemusta sekä yhteisöön kuulumista (Nivala & Ryyänen 2013: 20, Pohjola & Kemppainen & Niskala & Peronius 2019: 34, Leemann ym. 2016: 592), sekä aktiivista toimintaa, joka toteutuu monesti vapaaehtoisuuden pohjalta vuorovaikutuksessa. Osallistuminen ja osallistaminen vaativat koko yhteisön osallistumista tai osallistamista. Asiakasosallisuus edistää sosiaalista osallisuutta sekä asiakkaiden kokemusten huomioimista kehittämisessä. (Leemann ym. 2016: 592–599.) Anttiroikon (2003) mukaan osallisuuteen tarvitaan myös muita käsitteitä, kuten *inclusion* (Nivala ym. 2013: 20). Osallisuuden edistäminen on monitahoista toimintaa. Osallisuus, osallistumisen ja osallistaminen termejä käytetään varsin sekaisin ja vapaasti, vaikka asiakkaiden asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat tunnus-tettuja arvoja ja toimintatapoja. (Pohjola ym. 2019: 34.) Sosiaalipedagogiikan näkökulmasta tarkasteltuna osallisuus ei ole vain osallistumista, vaan myös mahdollisuutta vaikuttaa asioihin sekä osallistujan yhteenkuuluvuuden tunnetta (Nivala ym. 2019: 201). Osallisuuden käsitteitä on monia. Tässä kehittämistyössä osallisuutta tarkastellaan osallistumisen mahdollisuuden ja asiakkaan kokeman osallisuuden tunteen mahdollistajana. Osallisuus on yksilön oma tunne tasavertaisesta toimijuudesta, eikä vain ulkoapäin tuotettu rakenne (Talentia 2017: 16).

Asiakkaan osallisuutta koskevat kehityssuunnat haastavat sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan käytännöt ja mahdollisesti ravistelevat myös perinteisiä rakenteita. Asiakas-konsultointi ja erilaiset asiakasfooromit tulisi jatkossa huomioida arjen toimintakäytän-nöissä. Haastavuutta lisää asiakasryhmien erilaiset osallisuuden ja itsemääräämisen muodot. Asiakkaan aseman vahvistuminen on palvelurakenteiden muutoksessa merkit-tävä haaste tulevaisuudessa. Jotta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää voi-daan muuttaa asiakaskeskeisempään suuntaan, tulee asiakkaiden äänen kuulumista heidän rajoitteistaan huolimatta painottaa, sekä tukea osallistumisen mahdollisuutta pal-veluiden kehittämisessä. (Kaseva 2011: 45.) Tästä voidaan päätellä, että osallisuutta pidetään hyvin tärkeässä asemassa kaikkien asiakasryhmien kanssa toimimisessa tasa-arvoisesti.

2.4.1 Osallisuus toimintakulttuurina kehitysvammapalveluissa

1970-1980-luvuilla suomalaisessa vammaishuollossa on korostettu vammaisten oi-keutta osallistua yhteiskuntaan tasa-arvoisena kansalaisena. (Leppälä 2014: 276). Ke-hitysvammaliiton (1995) käsikirjan näkemys korostaa kehitysvammaisen täyttä kansa-

laisoikeutta, mutta myöntää, että siihen liittyy kuitenkin merkittäviä rajoituksia. Kehitysvammaista tulee tukea kokonaisvaltaisessa sulautumisessa yhteisöön ja osallistumista yhteisön elämään. (Kehitysvammaliitto 1995: 150–151.) Tämä jo 90-luvulta asti ollut näkemys on vielä tänäkin päivänä merkityksellistä kehitysvammatyössä. Tässä opinnäytetyön kehittämistehtävässä on painotettu sosiaalipedagogiseen näkemykseen, jossa korostetaan kehitysvammaisen asiakkaan osallisuutta koko asiakaspalauteprosessin ajan.

90-luvulla Lipposen hallituksen aikana hallitusohjelmassa on esitetty kansalaisten vaikutusmahdollisuuksien lisääminen yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi. Myös monet muut kunnalliset osallisuushankkeet ovat myös pyrkineet osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseen. (Nivala & Ryyänen 2013: 11.) Asiakkaiden osallistumisen edistäminen luo mahdollisuuden määritellä palveluiden tuottajien ja asiakkaiden suhdetta, sekä uudistaa palveluiden sisäistä työkulttuuria ja muuttaa julkisen vallan vastuuta ja asemaa (Leemann & Hämäläinen 2016: 592).

Osallisuus toimintakulttuurina yhdistää ammatillisen tiedon ja kokemustiedon. Asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkailla on myös oikeus olla osallisia omaan palveluunsa sen kaikissa vaiheissa ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, ja täten mahdollistaa toiminnan kehittäjänä olemisen. (THL 2019a.) Kehitysvammatyössä henkilöstön tulee edesauttaa kehitysvammaisen asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää palvelun järjestäjältä edistämään osallisuuden toteutumista uudella toimintakulttuurilla sekä varmistamaan heikommassa asemassa olevien osallistumisen mahdollisuudet (THL 2019c). Toimintamahdollisuuksien teoriassa ihmisten toiminnallisten valmiuksien käyttöä ja kehittymistä voidaan tukea. Tämä teoria mahdollistaakin ajatuksen, että jokaisella tulee olla mahdollisuus käyttää kykyjään ja kehittää niitä omien halujen mukaan. Jokaisella tulee olla valinnanvapaus, joka on keskeinen tavoite toimintamahdollisuuksien teoriassa. (Nivala ym. 2019: 101.)

Kuntalain tarkoituksena on mahdollistaa kunnan toiminnassa asukkaidensa osallistumisen ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutuminen. Palvelut ja osallisuus ovat heikentyneen kuntien taloudellisen tilanteen vuoksi (Heini & Hokkanen & Kontu & Kunttu & Lindroos & Ronimus 2019: 40). Kunnan palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua kunnan toimintaan, sekä vaikuttaa siinä. Asukkailla tulee olla myös mahdollisuus suunnitella ja kehittää palveluja. (Kuntalaki 410/2015 § 1, § 22.) Kehitysvammatyössä ammattihenkilöstön tulee

käyttää hyödyksi työstään saamaa tietoa ja sen tuomaa asiantuntemusta mahdollistaessa kehitysvammaisen asiakkaan osallistumaan omien palveluidensa kehittämiseen, sekä toimia erilaisten sosiaalialan työtä koskevien lakien vaatimusten mukaisesti.

Vammaispalvelulain tarkoituksena on toteuttaa yhdenvertaisuutta ja osallisuutta yhteiskunnassa sekä poistaa esteitä, jotka rajoittavat vammaisen henkilön yhdenvertaisuuden saavuttamista. (Sjöblom 2016: 16) ja kuntalain mukaan kuntalaisella tulee olla mahdollisuus osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon erilaisissa toimintaprosessin vaiheissa (Ojakoski 2014: 9). Osallisuudesta säädetään eri laeissa, kuten perustuslaissa (731/1999), kuntalaissa (410/2015), sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laissa potilaan asemasta, oikeuksista (785/1992) sekä useissa erityislaeissa. Kunnan tehtävänä on edistää asukkaiden mahdollisuuksia osallistua. Osallistuminen mahdollistaa osallisuuden kokemuksen, mikä osaltaan edistää hyvinvointia. Tässä on kyse ennen kaikkea vuorovaikutuksesta. Osallistuminen palveluiden kehittämiseen tuottaa tarpeita vastaavia ja asiakaslähtöisiä palveluja. (THL 2019a.) Sosiaalihuoltolaissa on määritelty tuen tarpeet ja näihin vastaavat sosiaalipalvelut (Sjöblom 2016: 15).

Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010–2015 tavoitteena on vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle, jolla turvataan vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen yhteiskunnallinen asema. Toteutuminen edellyttää aktiivista yhteistyötä ja aktiivista toimeenpanoa. VAMPO:n toimenpiteisiin kuuluu muun muassa yhteiskunnallinen osallisuus ja osallistuminen sekä vammaisten henkilöiden tietopohjan vahvistaminen. (Sjöblom 2016:7.) Osallisuus on tullut esille monissa eri hankkeissa, organisaatioiden strategioissa sekä tieteellisissä tutkimuksissa. Osallisuutta pidetään tärkeänä osana ihmisen hyvinvointia ja elämänlaatua parantavana tekijänä. Kehitysvammatyössä tulee toimia ammattieettisten periaatteiden mukaan, joita ovat muun muassa osallisuuden, yhdenvertaisuuden, arvostavan vuorovaikutuksen sekä ihmisen omien voimavarojen huomioiminen (Talentia 2017: 7).

2.4.2 Kehitysvammainen osallisena palveluidensa kehittämisessä

Osallisuus edellyttää sitä, että ihmisellä on käytössään riittävät aineelliset resurssit, mahdollisuus oman elämänsä koskevaan päätöksentekoon sekä sosiaalisesti merkityksellisiä tärkeitä suhteita. Osallisuus on kuulumista johonkin yhteisöön ja, että ihmiselle syntyy

kokemus yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus toteutuu vuorovaikutuksessa yksilön ja yhteisön välillä. (Vammaispalveluiden käsikirja 2019b.) Osallisuuden tukeminen on tärkeä osa kehitysvammatyötä ja kehitysvammaisen asiakkaan osallistumisen mahdollisuuteen tulee saada tukea kehitysvammahuollon henkilöstöltä. YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen päätavoite on mahdollistaa vammaisten ihmisten täysimääräinen ja tehokas osallistuminen (STM 2010: 17).

Nivala (2008) näkee ihmisen yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamisen olevan sosiaalipedagogisen toiminnan ensisijainen tavoite. Osallisuuden vahvistuminen toteutuu sosiaalisessa kasvuprosessissa, jossa ihmisen persoonallisen ja sosiaalisen kasvun kokonaisvaltainen tukeminen tapahtuu. (Nivala 2008: 10–11.) Hämäläisen (2008) näkökulmasta katsottuna osallisuus edistää sosiaaliin tarkoitusperiin suuntautuvaa pedagogista toimintaa. Muun muassa kyky huolehtia itsestä ja läheisistä yhteiskunnan odotusten edellyttämällä tavalla on Hämäläisen (2008) mukaan yksi yksilön ominaisuus puhuttaessa osallisuudesta (Hämäläinen 2008: 30). Kehitysvammaisella henkilöllä ei ole tätä täyteen osallisuuteen vaadittavaa ominaisuutta, hän ei kykene huolehtimaan itsestään, vaan tarvitsee apua päätöksenteossa ja arjen toiminnan tukemisessa. Kehitysvammaisen tarvitsee selviytyäkseen läheisten ja yhteiskunnan apua.

Osallisuuteen kuuluu myös olennaisena osana tunne siitä, että kuuluu yhteiskuntaan (Hämäläinen 2008: 30). Tämän tunteen mahdollisuus kehitysvammaisella on sosiaalisesti aktiivisen ympäristön tukemana. Avoimen tiedottamisen lisääminen parantaa vammaisten henkilöiden osallisuuden kokemuksia (Heini ym. 2019: 40). Kanaojan & Karjalaisen (2017) mukaan hyvä sosiaalinen ympäristö mahdollistaa työn ja toiminnan. Kun ihmisellä on rajoittunut toimintakyky, hyvä ympäristö luo esteettömiä ja yhdenvertaisia mahdollisuuksia yhteisön ja yhteiskunnan toiminnassa muiden kanssa. Hyvä ympäristö mahdollistaa liittymisen, vaikuttamisen ja osallisuuden mahdollisuuksia. (Kanaoja & Karjalainen 2017: 158.) Vammaisten ihmisten tulisi saada kokea, että heidät nähdään yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä (Nivala ym. 2019: 122).

Osallisuuden haasteet sosiaalipedagogiikan näkökulmasta liittyvät siihen, että nähdäänkö osallistumisen ja osallisuuden tukeminen julkisen vallan harjoittamaksi hallinnaksi huomioimatta ihmisen todellista osallisuutta (Nivala ym. 2019: 203). Heini ym. (2019) osaltaan pohtii osallisuuden todellista toteutumista asiakkaiden ottamisella mukaan jo kehittämistyöhön alusta alkaen, jottei toimintaa kehitettäisi vain asiakkaan pa-

rasta ajatellen (Heini ym. 2019: 67). Asiakkaan mahdollisuuteen osallistua ja kokea tulevansa kuulluksi ei tule suhtautua vähätellen. Vammaisen ihmisen oman näkemyksen ohittaminen voi lisätä opittua avuttomuutta ja riippuvuutta toisista ihmisistä. (Autio & Niemelä 2017: 284.)

Vammaisen henkilön ei ole kuitenkaan käytännössä aina mahdollista käyttää täysimääräisesti oikeuttaan rakenteellisten ja asenteellisten esteiden vuoksi. Nämä rajoittavat edelleen vammaisen henkilön yhteiskunnallista osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. (Rinne Koti n.d., STM 2015: 20.) Ihmisten asenteet, ennakkoluulot ja tiedonpuutteet vaikuttavat kehitysvammaisen osallisuuden mahdollisuuksiin. Vammaisuus ei itsessään rajoita ihmistä, vaan ulkoiset esteet estävät vammaisten henkilöiden täysimääräisen osallistumisen yhteiskunnassa (Oliver 2010: 549–550). Kehitysvammatyössä henkilöstöltä vaaditaan motivaatiota ja osallisuutta tukevaa työtettä, jotta kehitysvammaisella asiakkaalla on mahdollisuus olla mukana kehittämässä omia palvelujaan. Tämä vaatii organisaatiossa toimintatavan muutosta ja uusien työmenetelmien käyttöönottoa. Esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämisellä on ollut suuri merkitys vammaisten henkilöiden osallistumismahdollisuuksien edistämiseksi yhteiskunnassa (STM 2015: 20). Vammaisilla henkilöillä on oikeus osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon ja heitä on myös aktiivisesti tähän osallistettava (Vammaispalvelujen käsikirja 2019b).

YK:n yleissopimuksen vammaisten henkilöiden oikeuksista on auttanut muuttamaan asenteita ja lähestymistapoja vammaisia henkilöitä kohtaan siten, että vammaiset henkilöt eivät ole enää kohde, vaan he ovat yhteiskuntansa aktiivisia jäseniä (Suomen YK-liitto 2015: 5–6). Osallistumisen ja osallistamisen käsitteet korostavat (Bäcklund & Kaninen 1999) henkilön subjektiivista osallistua johonkin, sekä objektina olemista toisen henkilön osallistaessa (Toikko & Rantanen 2009: 90).

Toikon (2012) mukaan sosiaalipalveluiden näkökulma on suppea, jos sitä katsotaan vain yksittäisen asiakkaan näkökulmasta. Palveluiden kokonaissuunnittelussa olennaista olisi toimijälähtöisen kehittämisen näkökulman tarkastelu, jonka kautta mahdollistetaan palvelukenttä avoimelle keskustelulle. Näin erilaiset toimijat voitaisiin nähdä tasa-arvoisina. Toimijälähtöinen kehittäminen avaa palveluja avoimelle keskustelulle, ja näin keskusteluissa voidaan sovitella eri näkemyksiä sekä muodostaa yhteistä ymmärrystä. (Toikko 2012: 156–157.) Tutkimusten mukaan yhteistoimintaa käytetään käyttäjälähtöisessä palveluiden kehittämisessä enenevässä määrin sosiaalialalla.

Ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle kokemustieto antaa kokemuspohjaisen näkökulman. Palvelun asiakas omaa kokemustietoa palvelustaan. Kokemuksellinen osallisuus voi eheyttää ja parantaa hyvinvointia lisäämällä itsevarmuutta ja pystyvyyttä. Osallistumisen mahdollisuus tarjoaa myös mielekästä tekemistä ja elämään sisältöä. Näin vastuu omasta palvelusta kasvaa. Yhteinen kehittäminen kartuttaa ihmissuhdetaitoja ja antaa uusia valmiuksia ja tietoja ja taitoja. (THL 2019b.) Näiden taitojen karttuminen ja ylläpitäminen on kehitysvammatyössä tärkeää. Asiakkaan oman motivaation lisääntyminen ja omiin palveluihin vaikuttamisen mahdollisuus edesauttaa palveluissa pysyvyyttä sekä lisäten asiakkaan laadukkaampaa hyvinvointia.

2.5 Palvelumuotoilu edistää asiakkaan osallisuutta

Palvelumuotoilu on palvelukokemuksen suunnittelua, kehittämistä ja mallintamista asiakaslähtöisesti, muotoilun menetelmiä käyttäen (Hämäläinen & Patjas 2018: 141). Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeisyyttä ja kokemuksellisuutta korostava ajattelu- ja toteutusmalli. Palvelumuotoilun avulla uudistamisen kohteena voi olla organisaation prosessin kehittäminen. Tavoitteena palvelumuotoilussa on luoda helppokäyttöisiä, hyödyllisiä palvelukokemuksia, sekä organisaation näkökulmasta tehokkaita ja erottuvia palvelumuotoja. Aktiivinen osallistaminen on palvelumuotoilun tärkeä ominaispiirre. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2014: 38.) Yksilön näkökulmasta katsottuna palvelumuotoilu korostaa asiakkaan osallistumisen mahdollisuutta. Palvelumuotoilu ei merkitse toiminnan kehittämisessä ainoastaan asiakkaan huomioon ottamista, vaan se on myös tiivistä yhteistyötä ja toimimista asiakkaiden kanssa (Vehkaperä & Pirilä & Roivas 2013: 32). Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna palvelumuotoilu lisää tasavertaista kohtaamista ja rakentaa luottamusta ihmisten välillä.

Palvelumuotoilu on palveluiden innovointia, niiden kehittämistä ja suunnittelua muotoilulähtöisesti. Keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen suunnittelu käyttäjälähtöisesti niin, että oikeanlainen ympäristö ja prosessi palvelussa ohjautuu tavoiteltuun suuntaan. Palvelun tulee vastata käyttäjän tarpeita. Asiakkaiden mukaan ottaminen on keskeistä palvelumuotoilussa. Osallistava suunnittelu on palveluiden muotoilua, joka lähtee asiakkaan tarpeista. Erityisryhmien tarpeet ovat palvelumuotoilussa palvelujen suunnittelun keskiössä ja menetelmä pohjautuu vahvasti asiakaslähtöisyyteen (Koivisto 2009: 34–35). Palvelumuotoilussa asiakas ja ammatillaiset osallistetaan yhteistyöhön palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilussa osallisuus on tärkeää ja se nähdään myös ih-

misen hyvinvoinnin muotoiluna, jossa elämänlaatua parannetaan näkemyksen, kokemuksen, yhteistyön ja osallistumisen kautta (Keinonen & Vaajakallio & Honkonen 2013: 13). Palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä, jossa keskiössä on asiakas oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija. Kaikki palveluun kuuluvat ihmiset tulee tarkoituksenmukaisesti osallistaa palvelun suunnitteluprosessiin alusta asti. Asiakkaan ottaminen mukaan kehittämiseen edistää suunnittelua ja tiedon kulkua. Tämän etuna on kaikkien osapuolten vahva sitoutuminen kehittämiseen ja palvelun tuottamiseen. Yhteiskehittämisen avulla asiat ja näkökulmat saadaan esille mahdollisimman laaja-alaisesti. (Tuulaniemi 2011: 116–117.)

Magerin (2009) mukaan palvelumuotoilussa on neljä vaihetta: palveluratkaisujen tutkiminen, uusien ratkaisujen luominen, arviointivaihe sekä toteutusvaihe. Kun taas Moritzin (2005) mukaan palvelumuotoiluprosessissa on kuusi vaihetta: asiakasymmärryksen hankkiminen, palvelumahdollisuuksien löytyminen, ideoiden luominen, parhaiden ideoiden arviointi ja edelleen kehittäminen, palveluideoiden visualisointi sekä konkretisointi ja toteutus. Fulton Suri (2008) esittelee puolestaan kolmea muotoilun tutkimustapaa, jotka ovat uutta tuottavat tutkimusmenetelmät, arvioivat tai muodostavat tutkimusmenetelmät sekä ennakoivat tutkimusmenetelmät. Palvelumuotoilussa harvemmin seurataan kaikkia Magerin, Moritzin tai Enginen prosessin vaiheita, vaan prosessin alkuvaiheessa korostuu iteratiivinen, toistuva suunnittelun periaate. (Miettinen 2011, Ahonen 2019.) Laadun kehittäminen perustuu jatkuvuuteen. Palveluprosessien jatkuvan kehittämisen periaatteella saavutetaan laadukkaita palveluita.

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden osallistaminen prosessissa toimijoiden ohessa. Palvelumuotoilu mahdollistaa kevyilläkin menetelmillä asiakkaiden osallistamisen julkisen palveluiden kehittämiseen. (Häyhtiö & Kyhä & Raikisto 2017: 86, 105.) Yhteiskehittämisen periaatteella toimivat työpajat ovat juurikin tällaista toimintaa ja sopivat hyvin myös kehitysvammapalveluihin. Palvelumuotoilussa painotetaan asiakkaiden tarpeiden ymmärtämistä ja se on ratkaisukeskeistä toimintaa erilaisia työmenetelmiä käyttäen (Tuulaniemi 2011: 11). Julkinen terveydenhuolto on hyödyntänyt palvelumuotoilun työmenetelmiä muun muassa työprosessien ja palvelujen kehittämisessä sekä kehittänyt toimintamallejaan, joilla on mahdollisuus edistää työn sujuvuutta ja tehokkuutta (Työterveyslaitos 2017: 3). Työ- ja elinkeinoministeriö (2013) on visioinut palvelumuotoilun olevan osa julkisten organisaatioiden päätöksentekoa vuonna 2020 (Kurronen 2015: 42). Tutkimusten mukaan enenevässä määrin julkiset palvelut ovat ottaneet palvelumuotoilun työmenetelmiä käyttöönsä.

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelun kehittämisessä prosessien ja menetelmien soveltamista muotoilun avulla. Palvelumuotoiluun liittyy käyttäjäkeskeisyys ja kokemuksellisuutta korostava ajattelu- ja toteutusmalli. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa prosessien kehittämisessä. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä ja hyödyllisiä palvelukokemuksia käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Palvelumuotoilu sisältää helppokäyttöisiä menetelmiä ja työkaluja asiakaslähtöisesti. Palvelumuotoilun tärkeä ominaispiirre on eri sidosryhmien aktiivinen osallistaminen kehittämistyöhön. Kontrolloidun prosessin kautta palvelumuotoilussa pyritään luomaan käyttökelpoisia käytännön ratkaisuja tulevaisuuden tarpeisiin. (Ojasalo ym. 2014: 38.) Tällaisenaan tämä pystytään myös toteuttamaan kehitysvammaisten palveluissa ja palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilun keskeinen ajatus on kaikkien osapuolten osallistaminen palveluiden kehittämisessä (Tuulaniemi 2011: 116). Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä linkittyy palvelumuotoilun työmenetelmän palvelupolun käyttöön asiakaspalauteprosessissa ja tämän kautta kehitettyyn prosessikaavioon.

3 Opinnäytetyön kehittämistehtävä ja sen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän tarkoituksena on laatia kehitysvammahuollon palveluiden käyttöön asiakaspalautteen prosessikaavio selkeyttämään palveluprosessia ja hyödyntämään entistä paremmin asiakaspalautteita kehitysvamma-alan työkentällä. Kehittämistehtävän tarkoituksena on myös painottaa kehitysvammapalveluissa yhteistyön merkitystä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Onnistuakseen tämä vaatii kaikkien osallistujien vahvaa sitoutumista ja henkilökunnan hyvää motivaatiota ja aktiivisuutta. Yhdessä tekeminen ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen työkentällä lisäävät asiakkaiden ja työntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä työntekijöiden sitoutuneisuutta kaupungin kehitysvammahuollon palveluissa.

Tämän kehittämistehtävän tavoitteet perustuvat laadittuun asiakaspalautteen prosessikaavioon. Yksilötasolla tavoitteena on kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden lisääminen omassa yhteisössä. Yhteisötasolla tavoitteena on nähdä kehitysvammainen asiakas voimavarana. Yhteisöön kuulumisen on tärkeä osa osallisuuden käsitettä sosiaalipedagogisesta näkökulmasta tarkasteltuna (Nivala ym. 2013: 20). Yhteiskunnan tasolla tavoitteena on lisätä kehitysvammaisen asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia omien palveluidensa suunnittelussa.

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä on tuottaa tietoa kehitysvammaisuudesta, asiakaspalautteista ja osallisuudesta sekä luoda prosessikuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä sekä niiden hyödyntämisestä kehitysvammatyössä, käyttäen palvelumuotoilun menetelmää palvelupolkua työmenetelmänä, sekä visuaalisena työvälineenä prosessikaavion kehittämisessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää,

1. miten asiakaspalautteita voidaan paremmin hyödyntää kehitysvammapalveluiden työkentällä ja
2. millä kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden tunnetta ja osallistumista voidaan tukea asiakaspalauteprosessissa sekä

3. miten palvelumuotoilun menetelmät sopivat kehitysvamma palveluiden asiakaspalauteprosessiin.

Tämän kehittämistehtävän tuotoksen eli asiakaspalautteen prosessikaavion tarkoituksena on selkeyttää asiakaspalautteen prosessia. Prosessikaavion tarkoitus on luoda Salon kaupungin kehitysvamma palveluiden ryhmäkoteihin yhtenäinen käytäntö asiakaspalautteiden käsittelyprosessissa.

4 Kehittämistehtävään valitut työmenetelmät

Tämä opinnäytetyön kehittämistehtävä tehtiin yhteistyössä Salon kehitysvamma palveluiden kanssa. Tähän kehittämistehtävään osallistuivat haastatteluiden muodossa Salon kaupungin kehitysvammahuollon esimies sekä ryhmäkodin henkilökuntaa. Tässä kehittämistehtävässä käytettiin tutkimuksellista otetta. Tutkimuksellisia menetelmiä on käytetty palvelumuotoilun työmenetelmää palvelupolkua sekä asiantuntijahaastatteluja avoimilla teemahaastatteluilla (ks. kuvio 1 sivulla 19). Tutkimusasetelman ja aineistonkeruumenetelmien valintaan vaikuttavat määritellyt tutkimuskysymykset (Hirsjärvi, & Hurme, 2009: 15). Palvelupolkujen visualisoinnilla sekä haastatteluiden avulla tutkimuskysymyksiin pystytään vastaamaan tässä kehittämistehtävässä. Haastattelut tukevat tutkittua tietoa. Nämä tutkimusmenetelmät soveltuvat hyvin tähän kehittämistehtävään.

4.1 Avoimet teemahaastattelut kehittämistehtävän tukena

Tiedonhankintamenetelminä käytettiin menetelmäkirjallisuutta, aikaisempaa tutkimustietoa sekä kehittämishankkeen aihealuetta lähellä olevien aikaisempien kehittämisraporttien tuloksia ja tuotoksia hyödyntäen (Salonen 2013: 23). Haastattelujen ja tutkimuskirjallisuuden laajan perehtymisen kautta kehittyi uusia näkemyksiä kehittämistehtävän tueksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tietoa voidaan kerätä konsultaationa asiantuntijoita haastatellen. Tällöin haastattelulla saatua tietoa voidaan käyttää lähdeaineistona, sekä tuomaan teoreettista syvyyttä opinnäytetyössä käytyyn keskusteluun. Haastattelut, joissa kerätään faktatietoa ovat myös konsultaatioita. (Vilkkä & Airaksinen 2003: 58.) Tässä opinnäytetyössä on haastateltu Salon kehitysvammahuollon esimiestä sekä ryhmäkodin henkilöstöä tukemaan kehittämistehtävän teoreettista syvyyttä.

Työelämäkumppanin kanssa käytyjen avointen teemahaastattelujen aiheet rajautuivat työelämästä tulleisiin haasteisiin ja vaatimuksiin (ks. kuvio 1 sivulla 19). Haastattelu on eräänlainen keskustelu, jossa pyritään saamaan selville tutkimuksen kannalta tarpeelliset asiat (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2018: 209, Eskola & Lähti & Vastamäki 2018: 28). Haastatteluiden avulla rakennettiin yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, asiakkaiden tarpeista sekä henkilöstön resursseista. Kun tavoitteena on kerätä tietoa jostakin tietystä teemasta, on teemahaastattelu puolistrukturoituna vapaampi tapa kerätä tietoa

(Vilkka ym. 2003: 63). Haastatteluiden pohjana on käytetty teemoitusta (ks. kuvio 1 sivulla 19). Ennalta suunniteltujen teemojen valinnan myötä haastattelut on helpompi hahmottaa ja keskustelun aihe pysyy rajallisena ja kehittämistyöhön nähden tarpeellisena.

PÄIVÄ-MÄÄRÄ	HAASTATTE-LUN KESTO	HAASTATTE-LUN MUOTO	HAASTATEL-TAVA	HAASTATTELUN AIHEET	TULEVAT TOIMENPITEET
14.5.2019	60 minuuttia	yksilöhaastattelu	toimeksiantaja; kehitysvamma-palvelujen esi-mies	opinnäytetyön suunnittelu opinnäytetyön aiheiden käsittely	aiheen valinta
3.9.2019	60 minuuttia	yksilöhaastattelu	toimeksiantaja; kehitysvamma-palvelujen esi-mies	opinnäytetyön lopullisen valinnan esitely opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus opinnäytetyön valinnat ja perustelut kehittämisiongelmaan perehtyminen	lopullisen aiheen hyväksyminen aiheen täsmentyminen toimeksiantajan tarve ja tavoitteet kehittämisiongelman selkiytyminen
16.12.2019	45 minuuttia	yksilöhaastattelu	toimeksiantaja; kehitysvamma-palvelujen esi-mies	Laaduntarkkailuun perehtyminen Prosessikaaviopohjaan perehtyminen	Laaduntarkkailusta nousseeseen ongelmaan perehtyminen Prosessikaavion suunnittelu aloitus
3.2.2020	60 minuuttia	yksilöhaastattelu	toimeksiantaja; kehitysvamma-palvelujen esi-mies	Prosessikaavio Kehittämistyön työmenetelmävalinta Työyhteisö, motivaatio Alustavan prosessikaavion esittely	realistinen kehittämis ehdotus työ-menetelmän käytöstä -> kotikokous Ehdotus ryhmäkodin haastattelusta Prosessikaavion kehittämis ehdotus
21.2.2020	30 minuuttia	ryhmähaastattelu	Ryhmäkodin henkilökunta	Asiakaspalautteiden käsittely kehitysvammahuollossa Asiakaspalautteiden hyödyntämisen menetelmät ja niiden sopivuus käytäntöön	Asiakaspalautteen hyödyntäminen työkentällä Asiakaspalautteiden laatu Asiakaspalauteprosessin nykyinen käytäntö

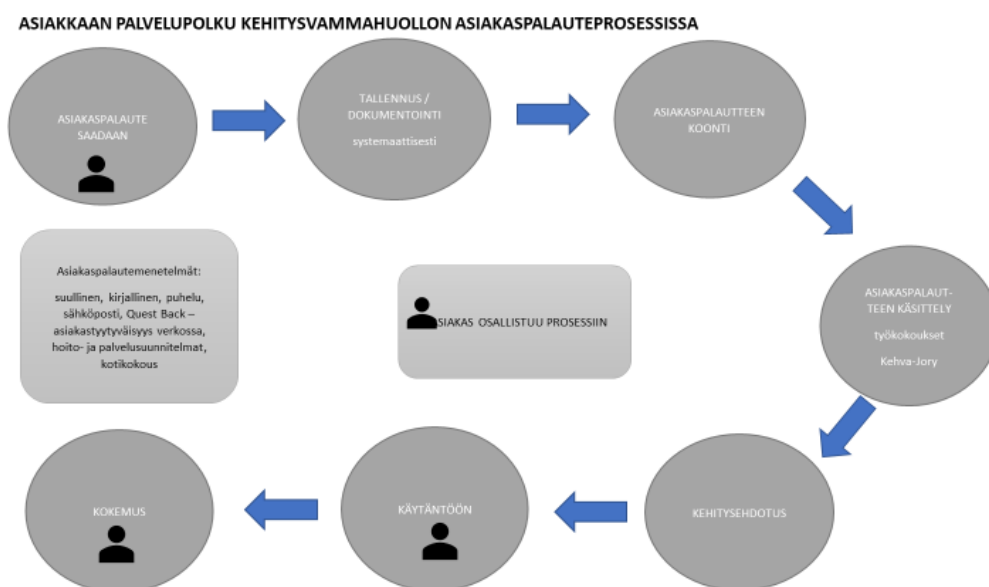
Kuvio 1. Kehittämistyön avoimet teemahaastattelut 14.5.2019 – 21.2.2020.

Haastattelu on systemaattinen tiedonkeruumenetelmä tutkimustarkoituksessa (Hirsjärvi ym. 2018: 207). Erilaisilla menetelmillä saadaan kehittämistyön tueksi erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia ja ideoita. On myös suositeltavaa käyttää rinnakkain useampaa menetelmää, koska ne täydentävät toisiaan ja täten kehittämistehtävän päätöksentekoon saadaan lisää varmuutta. (Ojasalo 2014: 40.) Tiedonkeruumenetelminä käytettiin haastatteluja ja teorialtietoa. Työmenetelmänä prosessikaavion kehittämisessä käytettiin palvelumuotoilun menetelmää palvelupolkua, joka tukee asiakkaan osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden mahdollisuutta omien palveluiden kehittämisessä pidettiin merkityksellisenä osana tätä opinnäytetyötä.

4.2 Palvelupolku työmenetelmänä asiakaspalauteprosessissa

Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja työmenetelmiä, kuten palvelupolkua (Tuulaniemi 2011: 110). Tässä asiakkaan kokemat palvelun vaiheet ovat alusta loppuun asti kuvattuna. Palvelupolun avulla luodaan asiakkaan kokemus aidosti kehittämistyön keskiöön kuvaamalla asiakkaan toiminnot. Palvelupolku koostuu kontaktipisteistä

eli asiakkaan kokemista palvelutuokioista. Näitä voivat olla muun muassa ympäristö, ihmiset, esineet sekä toimintatavat, joita voi palvelumuotoilun avulla kehittää. Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää organisaation sisäisiä prosesseja asiakkaan tarpeiden mukaan. (Ojasalo 2014: 73–74.) Tämä työmenetelmä sopii tällaisenaan kehitysvammahuollon asiakkaan palveluprosessin kehittämiseen tarkasteltaessa prosessia asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalauteprosessin laatiminen palvelupolun avulla havainnollistaa hyvin asiakkaan osallisuuden palveluprosessissa ennen (ks. kuvio 2) ja jälkeen (ks. kuvio 4 sivulla 28) kehitetyn asiakaspalautteen prosessikaavion.



Kuvio 2. Asiakkaan palvelupolku ennen asiakaspalautteen prosessikaavion kehittämistä. (Teixeiraa, Nelsonia ja Patriciota mukaillen 2019: 3)

Palvelupolkukartan (ks. kuvio 2 sivulla 20 ja 4 sivulla 28) perusajatus on suhteellisen yksinkertainen, että se on visuaalinen kuvaus palvelutapahtumista, joiden kautta asiakkaat voivat olla vuorovaikutuksessa palveluorganisaation kanssa koko palveluprosessin ajan. Palvelupolusta tulee strateginen työkalu palveluinnovaatiolle ja visuaalinen kuvaus siitä, miten palvelujärjestelmä voi toimia jokaisella kosketuspisteellä parantaakseen asiakkaan palvelukokemusta. (Rosenbaum & Otalora & Ramirez 2017: 144–149.)

Palvelupolku on palvelumuotoilun kehittämisen keskiössä asiakas käy läpi palveluprosessin palvelutuokioiden eli kontaktipisteiden kautta. Pisteet muodostavat palvelupolulla

selkeän ja johdonmukaisen asiakaskokemuksen. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 35.) Palvelupolku on kokonaiskuvaus palvelusta, jolla voidaan analysoida yksittäisiä ongelmakohtia asiakkaan kontaktipisteiden kautta. Kontaktipisteitä voivat olla ympäristöt, esineet, ihmiset tai toimintatavat. (Tuulaniemi 2011: 78–80.) Asiakaspalauteprosessissa asiakaspolun käyttäminen edesauttaa palautteiden parempaa hyödyntämistä kehitysvammahuollon työkentällä, sekä havainnollistaa kehitysvammaisen asiakkaan kontaktipisteet palvelupolun varrella.

Työmenetelmänä palvelupolku sopii hyvin asiakaspalauteprosessiin. Palvelumuotoiluun liittyy yhteisöllinen ideointi ja siinä korostuu asiakasymmärryksen hankkiminen (Ojasalo 2014: 73–75). Palvelupolkujen mallintamisella pyritään ymmärtämään entistä paremmin asiakkaan tarpeita ja toimintatapoja. Mallintaminen mahdollistaa asiakaspolulla havaitsemaan tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät sekä tyytyväisyyttä aiheuttavat tekijät voidaan entisestään korostaa ja kehittää. (Hämäläinen ym. 2018: 141.) Palvelupolun käyttäminen asiakaspalauteprosessissa tukee myös yhteisöllisyyttä sekä korostaa asiakasymmärrystä. Palvelupolun mallintaminen auttaa havainnollistamaan asiakkaan todellisen osallistuvuuden palveluiden kehittämisessä. (ks. kuvio 2 sivulla 20 ja kuvio 4 sivulla 28.)

Palvelumuotoilu on kasvattanut nopeasti suosiotaan julkisen sektorin kehittämistyössä. Asiakaslähtöinen arvoajattelu on palvelumuotoilun taustalla ja tällä tavoitellaan parempaa toimivuutta palveluissa. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia asiakkaalle. (Ojasalo 2014: 71.) Palvelumuotoilun avulla on kehittämistyöhön saatu aito, syvälinen asiakasnäkökulma ja kokemuksellisuus. Keskeinen ominaispiirre onkin käyttäjäkeskeisyys. Palvelumuotoilu perustuu asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen yhteiskehittämisen menetelmillä. Oleellinen toimintamalli tässä on asiakkaan osallistaminen. Tärkeänä lähtökohtana palvelun käyttäjien osallistuminen aktiivisesti kehittämisprosessin eri vaiheisiin. (Ojasalo 2014: 72.) Asiakaspolun käyttäminen palvelumuotoilun menetelmistä tuo konkreettisesti esille asiakkaan osallisuuden prosessin eri vaiheissa kontaktipisteiden avulla. Kehitysvammaisen asiakkaan osallistumismahdollisuus vaatii motivoituneen sosiaalisen ympäristön, jolloin henkilöstön motivointi uuteen työmenetelmään on hyvin tärkeää.

5 Kehittämistehtävän toteutus

Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Salon kaupungin kehitysvammapalveluiden kanssa. Tutkimuksellinen kehittämistehtävä voi saada alkunsa organisaation omista kehittämistarpeista (Ojasalo 2014: 19). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kehitysvammahuollon palveluihin asiakaspalautteen prosessikaavio, joka kehitysvammapalveluista puuttui. Kehitysvammahuollolla on jo laajasti käytössä erilaisia asiakaspalautteen keräysmenetelmiä, mutta niiden hyödynnettävyydessä on havaittu puutteita kehitysvammatyön omassa laadun tarkkailussa.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkitun teoratiedon ja avoimien teemahaastattelujen avulla, jotta tutkimuskysymyksiin saataisiin vastaukset. Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat käytännölliset tavoitteet, joita teoria tukee (Ojasalo 2014: 20). Yksilöhaastatteluita käytiin toimeksiantajan kanssa, koko kehittämistyön aikana, suunnitteluvaiheesta toteutusvaiheeseen. Yksi ryhmähaastattelu tehtiin kehitysvammahuollon ryhmäkodin henkilöstön kanssa.

Uuden sosiaalihuoltolain yksi keskeisistä tavoitteista on asiakaslähtöisyyden vahvistaminen. Tavoitteena on myös edistää ja tukea osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omassa palveluprosessissa sekä tarkastella palvelukokonaisuuden muodostumista asiakkaan tarpeista käsin. (STM 2015: 22.) Tässä opinnäytetyössä työmenetelmänä on käytetty palvelumuotoilun työmenetelmää palvelupolkua. Se havainnollistaa visuaalisesti asiakkaan kulkeman polun palveluissa ja selkeyttää asiakkaan osallisuutta prosessissa.

Toikko & Rantanen (2009) kuvaavat kehittämisprosessia viiden tehtävän näkökulmasta, joita ovat perustelut, organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levittäminen (Toikko ym. 2009: 56–63). Salonen (2013) kuvaa kehittämisprosessin vaiheita konstruktivisen mallin kautta, jossa korostuvat yhteisöllinen ja osallistava näkökulma sekä (sosio) pedagoginen työote. Kehittämishankkeen vaiheet ovat aloitusvaihe, suunnitteluvaihe, esivaihe, työstövaihe, tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe ja lopuksi valmis tuotos. (Salonen 2013: 16–19.) Tämä opinnäytetyö eteni suunnitellusti konstruktivisen mallin mukaan. Toiminnalliseen

opinnäytetyöhön kuuluu raportin lisäksi itse tuotos (Vilkka ym. 2003: 65). Tämä opinnäytetyön kehittämistehtävä toteutettiin laatimalla kirjallinen raportti sekä tuotos eli asiakaspalautteen prosessikaavio (Liite 1).

6 Asiakaspalautteen prosessikaavio

Tässä luvussa vastataan tutkimuskysymyksiin ja esitellään kehittämistyön tulokset. Ensin käsitellään ajankohtaa ennen kehittämistyötä, sitten tarkennetaan kehittämistyön tuloksia ja lopuksi esitellään kehittämistyön tuotos eli asiakaspalautteen prosessikaavio.

6.1 Kehittämistehtävän lähtökohta

Kehittämistehtävän aihe on noussut esille Salon kehitysvammahuollon omassa laadun tarkkailussa. Kehitysvammahuollolla on käytössä SHQS laatukriteeristö. Tämän avulla tehdään yksiköiden itsearviointit ja näistä nousseita kehityskohteita kehitetään. Laatukriteeristön yhtenä kehittämiskohteena on noussut esiin asiakaspalautteiden järjestelmällinen ja systemaattinen palautemenetelmien käyttö ja näiden kehittäminen.

Kehittämistehtävän tarkoitus oli laatia asiakaspalauteprosessi, jota ei ole kohdeorganisaatiossani aiemmin laadittu. Laaditussa asiakaspalautteen prosessissa asiakas kulkee mukana koko palveluprosessin ajan. Organisaatiossa on jo laajasti käytössä erilaisia asiakaspalautteita, mutta niiden hyödynnettävyydessä on havaittu puutteita kehitysvammatyössä käytetyn SHQS-laatuohjelman laadun tarkkailussa.

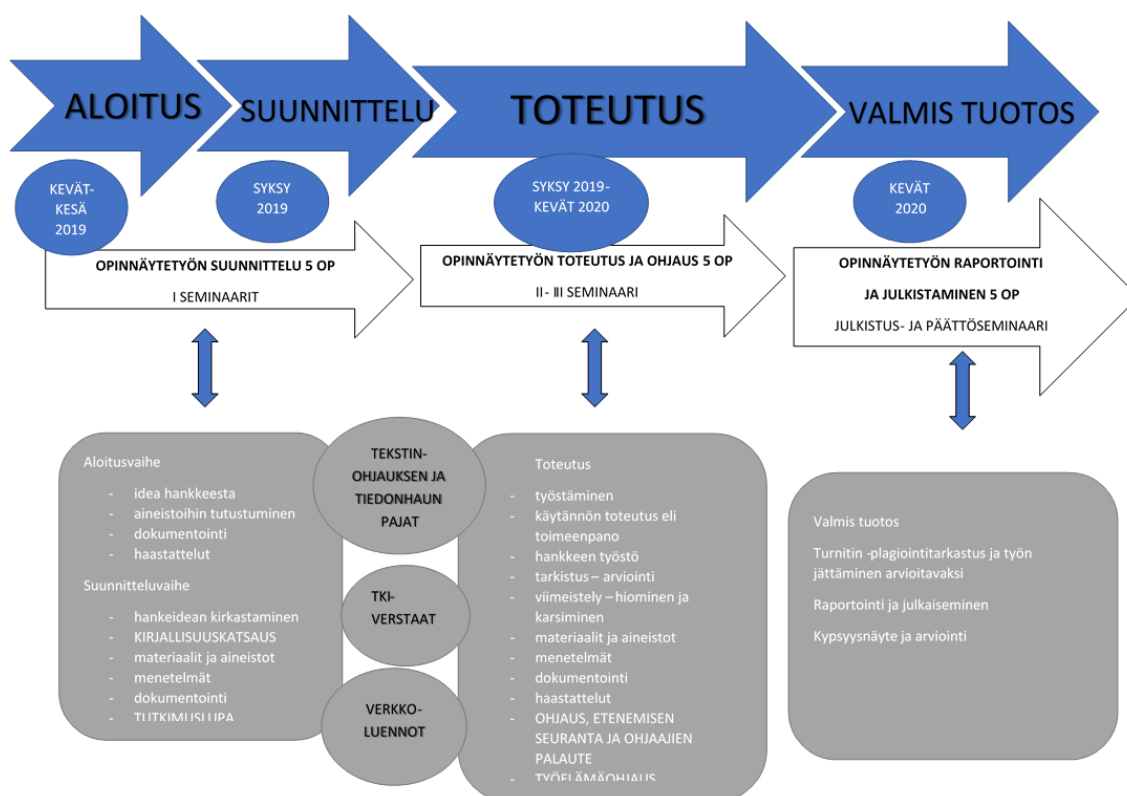
SHQS-laatuohjelma on kehitetty sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden käyttöön vastaamaan laadun arvioinnin tarpeeseen. Laatuohjelma on tie jatkuvaan parantamiseen ja toimii työkaluna organisaatioiden johtamisen ja prosessien jatkuvaan kehittämiseen. Suomessa SHQS-laatuohjelmaa hyödyntävät erilaiset palveluorganisaatiot, kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveystyöpalvelut, sairaanhoitopiirit sekä säätiöt ja yhdistykset. (SHQS 2018.) Laadunhallinnan kehittämiskohteet käsitellään säännöllisesti ja auditoidaan vuosittain sekä sisäisesti että ulkoisesti (Omavalvontasuunnitelma 2019: 16).

Asiakaspalautteen hyödyntäminen kehitysvammatyössä on noussut esille yhtenä kehittämiskohteena Salon kehitysvammahuollon laatukriteeristössä. SHQS-laatukriteeristö on käytössä Salon kehitysvammahuollon palveluissa. Asiakastyön arvioinnista nousee tärkeänä esille muun muassa järjestelmällinen asiakaspalautteiden hankinta ja systemaattinen asiakaspalautemenetelmien käyttö. Näiden systemaattinen käyttö edellyttää hyvää asiakaspalautteen prosessikaaviota.

Salon kaupungin kehitysvammahuollon omavalvontasuunnitelmassa mainitaan, että tarvittaessa palautteiden kautta nousseiden kehittämistehtävien laadinta on osa yksiköiden toimintaa (Omavalvontasuunnitelma 2019: 16). Avointen teemahaastatteluiden perusteella käy ilmi, että juurikin tämä vaihe asiakaspalauteprosessissa on ollut puutteellinen ja haasteellinen, eikä asiakaspalautteita ole systemaattisesti hyödynnetty yksiköiden toiminnassa. Asiakaspalauteprosessin kehittäminen nähtiin tarpeellisena.

6.2 Kehittämistehtävän eteneminen

Opinnäytetyö eteni vaiheittain. Ensin määriteltiin tavoitteet ja aikataulutettiin opinnäytetyön eteneminen. Tavoitteeksi asiakaspalauteprosessissa asetettiin asiakaspalautteiden parempi hyödynnettävyys kehitysvamma-alan työkentällä ja asiakkaan osallisuuden lisääminen tässä. Opinnäytetyön prosessointi aloitettiin keväällä 2019. Tämä on toteutettu yhteistyössä Salon kehitysvammahuollon kanssa. Opinnäytetyö eteni konstruktivisen mallin tavoin (ks. kuvio 3 sivulla 26). Konstruktivinen malli sisältää aloitusvaiheen, suunnitteluvaiheen, esivaiheen, työstövaiheen, tarkisteluviheen, viimeistelyvaiheen ja valmiin tuotoksen. (Salonen 2013: 16–19.) Tuotos valmistui keväällä 2020. Ensin määriteltiin tavoitteet ja aikataulutettiin opinnäytetyön eteneminen. Tavoitteeksi asiakaspalautteen prosessissa asetettiin tulleiden palautteiden hyödynnettävyys kehitysvammapalveluiden työkentällä, sekä kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen koettiin tärkeäksi tavoitteeksi työmenetelmiä kehitettäessä. Kirjallisuuskatsauksen hyväksymisen jälkeen anottiin tutkimuslupa Salon kaupungilta.



Kuvio 3. Opinnäytetyön eteneminen lineaarisen mallin mukaan (Toikko ja Rantasta 2009: 64, sekä Salosta 2012: 20 mukailen).

Opinnäytetyö eteni suunnitelmavaiheesta toteutukseen ja tämän kautta julkistamiseen (ks. kuvio 3). Viitekehys muotoutui pikkuhiljaa suunnitelman rungoksi. Aiemmin määritellyn viitekehysten mukaan laadittiin kirjallisuuskatsaus. Tämä sisälsi opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten, kuvauksen toteutuksesta ja tuotoksesta. Työelämäkumppania tapasin suunnitelmavaiheessa kolme kertaa (ks. kuvio 1 sivulla 19). Avoimissa teemahaastatteluissa selkeni opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus.

Opinnäytetyön aikana tapasin haastateltavia viisi kertaa (ks. kuvio 1 sivulla 19). Haastattelujen määrä oli riittävä, eikä haastattelut alkaneet toistaa itseään, vaan jatkuivat joka kerta uudelle aiheella opinnäytetyöhön liittyen (Eskola ym. 2018: 33). Työelämäkumppanina toimi Salon kaupungin kehitysvammahuollon esimies. Haastattelut tehtiin pääasiassa Salon kaupungintalon kahvilassa. Pieni taustahäly ei haitannut haastatteluja.

Tämä haastattelupaikka koettiin neutraalina ja tilanteista luotiin luontevat ja avoimet keskustelutilaisuudet (Valli 2018: 34). Keskustelut pohjautuivat avoimiin haastatteluihin. Avoin haastattelu on käyttökelpoinen silloin, kun tutkimuksen tarkoituksena on tutkia jonkin ilmiön merkitystä osallistujille (Ojasalo ym. 2014: 109). Mukana haastatteluissa oli tukilista haastattelun aiheista, mutta ei valmiita kysymyksiä. (Eskola ym. 2018: 30). Avoin haastattelu on joustava ja muistuttaa enemmän keskustelua kuin haastattelua. Avoin haastattelu vaatii kuitenkin aikaa ja haastattelijan, joka osaa tulkita, kuunnella ja viedä keskustelua eteenpäin. (Ojasalo ym. 2014: 41.) Esimiehen ehdotuksesta haastateltiin myös Salon kehitysvammahuollon ryhmäkodin henkilöstöä tukemaan prosessikaavion kehittämistä työelämälähtöiseksi. Haastattelut kestivät kerrallaan 45–60 minuuttia. Haastattelujen jälkeen tehtiin välittömästi välialalyysit tehdyn haastattelun ja muistiinpanojen pohjalta (Eskola ym. 2018: 48). Haastatteluiden avulla rakennettiin yhteinen ymmärrys kehittämiskohteesta, asiakkaiden tarpeista sekä henkilöstön resursseista.

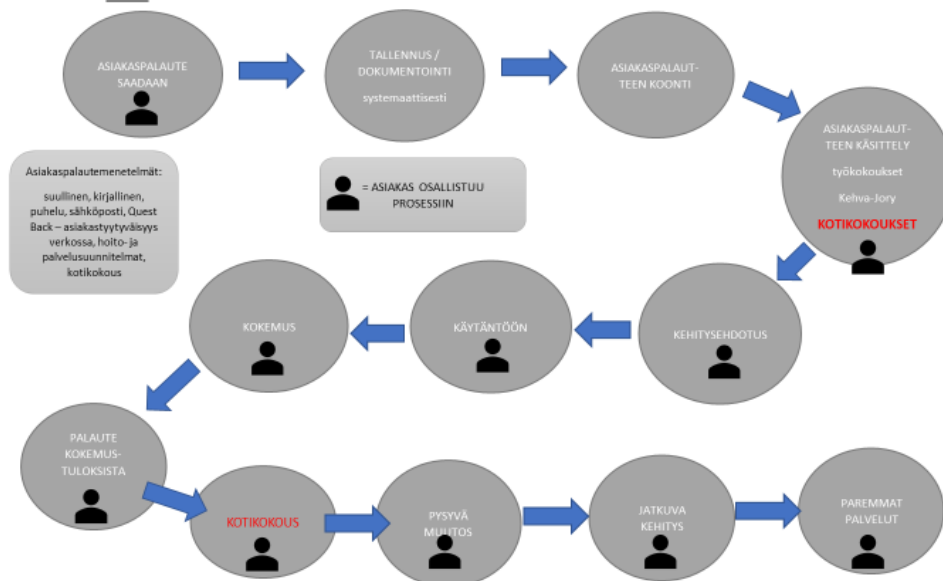
Ilman tietoista havaintojen tekemistä ja tulkitsemista ei ole tieteellistä tutkimusta eikä ilmiöiden kokonaisvaltaista tarkastelua (Vilkkä 2018: 157), joten ryhmäkodin avoimessa haastattelussa kyseltiin henkilöstön näkemystä asiakaspalautteista tällä hetkellä sekä mielipidettä asiakaspalautteiden mahdollisesta käsittelystä kotikokouksien yhteydessä asiakkaiden kanssa. Henkilöstönkin mielestä ajatus siitä, että uusi asiakaspalautteiden käsittelytapa sisällytettäisiin jo olemassa olevaan työmenetelmään, kuten kotikokoukseen, pidettiin hyvänä ajatuksena. Tämä tuli esille myös työelämäkumppanin haastatteluissa myönteisenä kehittämisideana.

6.3 Kehittämistehtävän tulokset

Tutkimustietoon perehtymällä on kehitetty asiakaspalautteen prosessikaavio palvelupolkua hyödyntäen, joka on palvelumuotoilun työmenetelmä. Teoriatietoa on myös kerätty siitä, miten muut sosiaali- ja terveysalalla toimijat ovat hyödyntäneet palvelumuotoilua kehittämistyössään. Erilaisista hyvinvointialan hankkeista saatuja tausta-aineistoja on myös hyödynnetty opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa.

Palvelupolun avulla pystytään havainnollistamaan asiakkaan osallisuus palveluprosessissa. Asiakaspalautteen prosessikaavion kehittämisen myötä saadaan visuaalisesti kokonaiskuva kehitysvammaisen asiakkaan osallisuudesta asiakaspalautteen kehittämisessä hyvin palvelupolun avulla (ks. kuvio 4 sivulla 28).

ASIAKKAAN UUSI PALVELUPOLKU KEHITYSVAMMAHUOLLON ASIAKASPALAUTEPROSESSISSA



Kuvio 4. Asiakkaan palvelupolku asiakaspalautteen prosessikaavion kehittämisen jälkeen. (Teixeiraa, Nelsonia & Patriciota 2019: 3 mukaillen)

Palvelupolun kehittämisellä tähdätään parempaan asiakaskokemukseen sekä parempaan asiakastytyytyväisyyteen (Hämäläinen ym. 2018: 141). Palvelumuotoilun työmenetelmä palvelupolku soveltuu hyvin kehitysvammapalveluiden kehittämiseen. Asiakaspalauteprosessissa käytetty palvelupolku havainnollistaa hyvin asiakkaan osallisuuden kehityksessä asiakaspalautteen prosessikaaviossa (ks. kuvio 4).

Avoimien teemahaastatteluiden sekä tutkitun teoratiedon perusteella saatiin kokonaiskuva kehitysvammapalveluihin kehitettävästä asiakaspalautteen prosessista sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Toimeksiantajalta saatujen kehitysehdotusten perusteella asiakaspalautteen prosessia muokattiin käytännönläheiseksi ja sopivaksi kehitysvammatyöhön. Tässä otettiin huomioon myös kehitysvammapalveluiden resurssit sekä henkilöstön hyvinvointi ja jaksaminen työssä. Asiakaspalauteprosessiin ei kehitetty täysin uutta toimintatapaa, vaan asiakaspalautteiden käsittely sisällytettiin jo olemassa olevaan työmenetelmään, kotikokoukseen. Uusi prosessikaavio voidaan ottaa suoraan Salon kehitysvammapalveluiden ryhmäkotien käyttöön, niissä ryhmäkodeissa, joissa kotikokous on jo toimintamuotona. Kehitetyn asiakaspalautteen prosessiin vaikuttivat toimeksiantajan organisaation toimintatavat, arvot, henkilöstön resurssit ja kehitysvammaisen asiakkaan osal-

lisuuden mahdollistaminen omien palveluiden kehittämisessä. Ammattieettisesti kestävässä työssä kehitetään omia käytäntöjä sekä vaikuttamisen tapoja asiakkaiden kanssa (Talentia 2017: 52).

Haastatteluiden ja teorioiden pohjalta laadittiin ensimmäinen malli prosessikaaviosta. Tähän prosessikaavioon saatiin kehitysehdotuksia haastatteluiden yhteydessä. Esimiehen kanssa käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että uuden työmenetelmän tuominen työkentälle on hyvin haasteellista. Uusien menetelmien toteuttaminen työkentällä vaatii tarkkaa suunnittelua ja hienovaraisuutta. Rakenteellisten muutosten tuominen työkentälle ja käytäntöön on haastavaa (Ahonen 2019: 7). Parhain mahdollinen toteutustapa on tuoda uusia innovaatioita jo olemassa oleviin työmenetelmiin ja tapoihin toimia. Tässä kehittämistyössä ryhmäkodeissa on jo käytössä viikoittainen asiakkaiden kotikokous, jossa käsitellään asiakasasioita asiakkaiden kanssa. Innovoiden ja kehittäen tähän olemassa olevaan kokoukseen saadaan sisällytettyä omaksi aihealueekseen asiakaspalaute ja näiden hyödyntäminen työkentällä. Ryhmäkotien kotikokoukset tarkoittavat henkilöstön ja asukkaiden viikoittaisia yhteisiä kokouksia, joissa käsitellään ryhmäkodin asioita yhdessä. Kotikokous on määritelty Salon kehitysvammahuollossa yhteiseksi työmenetelmäksi ryhmäkodeille ja on jo vakiintunut käytäntö siellä.

Suunnitteluvaiheessa yksilöitiin asiakaspalauteprosessin ongelmakohdat ja näihin kehitettiin uusi toimintatapa haastatteluiden sekä teorian tiedon perusteella. Asiakaspalauteiden käsittely sisällytetään kehiteltyssä prosessikaaviossa jo olemassa olevaan työmenetelmään, eli kotikokoukseen. Kehitetyssä prosessikaaviossa keskitytään siihen, että asiakaspalauteet käsitellään yhdessä asiakkaiden kanssa, ja yhdessä pohditut kehittämiskohteet tuodaan työkentälle paranneltaviksi. Ojasalo ym. (2014) mainitsee, että tutkimuksellisessa kehittämistyössä on tärkeää raportoida prosessin etenemisestä kaikille prosessiin osallistuville koko prosessin ajan. Raportoinnin tarkoitus on viedä kehittämistyötä koko ajan eteenpäin. Raportin tuottaminen jäsentää ajatuksia ja tämän avulla on mahdollista saada aikaan keskustelua ja palautetta kehittämiseen liittyen. (Ojasalo ym. 2014: 25.) Opinnäytetyön aloitusvaiheesta toteutusvaiheeseen asti työelämäkumppanin kanssa sovitut tapaamiset edesauttoivat kehittämistehtävän etenemistä ja tiedon täsmentymistä.

Asiakaspalauteiden hyödyntäminen kehitysvammapalveluiden työkentällä toteutettiin tämän kehittämistehtävän myötä käyttäen palvelupolkua visuaalisena työvälineenä. Haastatteluiden perusteella täsmentyi asiakaspalauteen prosessi. Asiakaspalauteiden

käsittely sisällytettiin jo olemassa olevaan työmenetelmään, kotikokoukseen. Näin mahdollistettiin myös asiakkaiden osallisuus asiakaspalautteiden kehittämistyössä. Asiakkaiden kontaktipisteet prosessissa kuvattiin palvelupolun avulla kehittämistyön tukena (ks. kuvio 4 sivulla 28). Asiakkaiden mahdollisuus olla mukana prosessin alusta loppuun lisää asiakkaan osallisuuden tunnetta sekä tukee kehitysvammaisen asiakkaan osallisuutta omien palveluidensa kehittämisessä.

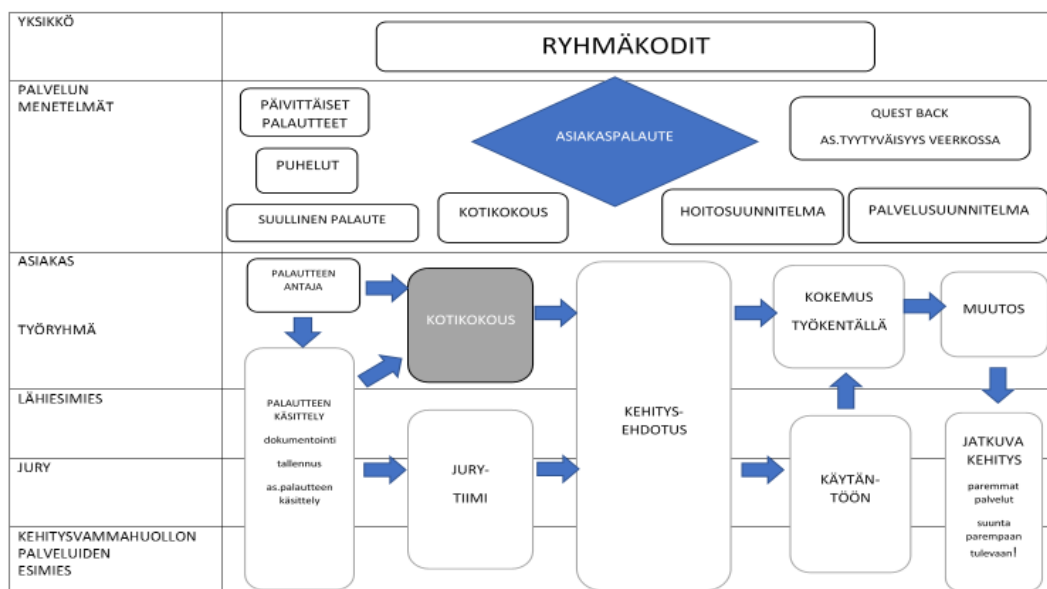
Koska opinnäytetyö on tehty yksin, korostuu yhteistyökumppanin tapaamiset entisestään. Työtä tehdään usein ryhmässä ja prosessin aikana reflektoidaan omia ja ryhmän ajatuksia sekä arvioidaan saavutuksia yhdessä (Ojasalo ym. 2014: 46–47). Kehittämistehtävän reflektointi on toteutunut yhteistyökumppanin kanssa käytyjen tapaamisten yhteydessä sekä Metropolian seminaarien ohjauksessa ja täten selkeyttänyt prosessia ja sen etenemistä. Eri toimijoiden sitoutuminen kehittämisessä lisääntyy, kun prosessia on suunniteltu yhdessä (Toikko ym. 2009: 90).

6.4 Kehittämistyön tuotoksena asiakaspalautteen prosessikaavio

Salon kehitysvammapalveluihin laadittiin uusi asiakaspalautteen prosessikaavio (ks. kuvio 5 sivulla 31). Prosessi tarkoittaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja (Tuulaniemi 2011: 126). Asiakaspalautteen prosessikaavio tuotettiin työelämästä tulleseeseen tarpeeseen, jota kehitettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Prosessin kehittäminen liittyy aina organisaation kehittämiseen ja suunnitteluun (JHS-suositukset 2012). Toimeksiantajan palautteen mukaan prosessikaaviota muokattiin käytäntöön sopivaksi. Prosessikaavion kehittämisessä pidettiin tärkeänä käytännönläheisyyttä ja jo olemassa olevien työkäytäntöjen hyödyntämistä. Haastatteluiden perusteella tärkeänä pidettiin, että asiakaspalautteiden käsittely sisällytettäisiin ryhmäkodeissa jo olemassa olevaan työmenetelmään.

Prosessikaaviosta tehtiin erilaisia versioita, joita arvioitiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä ja tehtiin näihin parannusehdotuksia, jotta lopullinen prosessikaavio vastaisi mahdollisimman hyvin käytännön tarpeita. Laamasen (2007) mukaan, prosessiajattelussa lähdetäänkin liikkeelle asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Prosessin ideana on, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, jota voidaan kehittää. Palveluprosessi vaatii asiantuntemusta sekä luovaa toimintaa. (Laamanen 2007: 20–21.) Opinnäytetyön tuotoksen kehittämisessä huomioitiin asiakkaan osallistumismahdollisuuden vahvistaminen, koska tämä on kehitysvammatyön perusta ja toimeksiantajana organisaation strateginen

periaate. Organisaation visiot, strategiat sekä toimintaperiaatteet ohjaavat organisaation toimintaa ja näin ollen toimivat myös kehittämisen pohjana (JHS-suositukset 2012).



Kuvio 5. Kehitysvammahuollon asiakaspalautteen prosessikaavio. (Salon kaupungin kehitysvammahuollon asiakkaan muutosprosessin kaaviopohjaa 2019 ja Laamasta 2007: 79 mukaillen)

Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli kehittää asiakaspalautteen prosessikaavio, joka soveltuu sellaisenaan kehitysvammapalveluihin. Asiakaspalautteen prosessikaavio on myös muokattavissa tarpeiden mukaan. Yhtenä osatavoitteena oli myös kehitysvammaisen osallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä.

7 Arviointi

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli laatia asiakaspalautteen prosessikaavio Salon kaupungin kehitysvammahuollon palveluille (Liite 1). Kehitysvammahuollon palveluilla ei ollut aiemmin laadittuna selkeää prosessia siitä, miten asiakaspalautteita voisi

hyödyntää kehitysvamma-alan asiakastyössä. Työelämäkumppanin kanssa yhteistyössä kehitetty prosessikaavio on valmis käyttöön otettavaksi. Kehitetty asiakaspalaute-prosessikaavio vastasi hyvin työelämän tarvetta. Hyvä ja tiivis yhteistyö työelämäkumppanin kanssa auttoi kehittämään prosessikaaviota hyvin työkentälle sopivaksi. Jatkuvien arviointien kautta kehittämistehtävään saatiin sisällöllisesti käytäntöön sopiva työmenetelmä.

Palvelumuotoilun työmenetelmää palvelupolkua käytettiin palveluprosessin kehittämisessä. Palvelupolku sopii hyvin asiakaspalauteprosessin kehittämiseen. Tässä korostuu asiakasymmärrys, jossa asiakkaan tarpeita ja toimintatapoja pyritään ymmärtämään entistä paremmin (Ojasalo 2014: 73–75, Hämäläinen ym. 2018: 141). Palvelupolun mallintaminen auttaa havainnollistamaan asiakkaan osallisuuden palveluissa. Palvelumuotoilu soveltuu myös muiden palveluprosessien kehittämiseen sosiaalialalla. Julkinen terveydenhuolto on hyödyntänyt enenevässä määrin palvelumuotoilun työmenetelmiä muun muassa työprosessien kehittämisessä (Työterveyslaitos 2017: 3). Työ- ja elinkeinoministeriö (2013) on visioinut palvelumuotoilun olevan osa julkisten organisaatioiden päätöksentekoa vuonna 2020 (Kurronen 2015: 42). Palvelupolkujen visualisoinnilla sekä avointen teemahaastattelujen avulla tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan tässä opinnäytetyössä. Palvelumuotoilussa korostuu asiakasymmärryksen hankkiminen (Ojasalo ym. 2014: 75–76). Palvelupolku soveltuu hyvin sosiaalialan työkentälle. Asiakkaan palvelupolun myötä asiakkaan osallisuus tulee konkreettisesti esille palvelupolkua tarkastellessa käytettyjen kontaktipisteiden kautta.

Haasteita tässä opinnäytetyössä olivat viitekehyksen lopullinen muoto ja rajaaminen. Seminaareista saadun ohjauksen sekä yhteistyökumppanin kanssa käytyjen keskustelujen myötä lopullinen teoriapohja täsmentyi. Haasteena oli myös työkentälle kehitettävä työmenetelmä, joka avointen teemahaastatteluiden perusteella olisi hyvä sisällyttää jo olemassa oleviin työmenetelmiin. Opinnäytetyön eri vaiheissa oli tarpeen tavata työelämäkumppania useamman kerran. Haastattelutapaamisissa kehittämistyön tavoite selkeytyi. Haasteellista oli myös tehdä kehittämistyön raportti yksin. Kaiken teoriatiedon keräämiseen meni paljon aikaa. Tämä opinnäytetyö eteni suunnitteluvaiheesta toteutusvaiheeseen suunnitellun aikataulun mukaan (ks. kuvio 3 sivulla 26). Opinnäytetyön tekeminen osoittautui haastavaksi ja vaati pitkäjänteisyyttä ja ennalta suunniteltua etenemistä.

Tämän opinnäytetyön näkökulma olisi laajempi, jos tähän kehittämistehtävään olisi haastateltu muitakin Salon kaupungin kehitysvamma palveluiden ryhmäkoteja ja näiden

henkilökuntaa. Täten olisi saatu suurempi otos ja laajempi mielipide asiakaspalautteiden tämän hetkisestä tilanteesta sekä tämän kehittämistyön toteutuksesta. Tässä kehittämissä asiakas ei ollut mukana kehittämässä, eikä asiakkaan kokemus näin ollen tullut esille prosessikaaviota suunniteltaessa. Jatkossa on mahdollista muuttaa prosessikaaviota asiakkaan kokemuksen mukaan ja näin päästäisiin todelliseen asiakaslähtöiseen kehittämistyöhön, jossa asiakkaan rooli on vielä tärkeämmässä asemassa.

Opinnäytetyön aikana selkeytyi ajatus siitä, että asiakkaan ottaminen mukaan asiakaspalautteiden kehittämiseen lisää asiakkaan motivaatiota yhteiseen tekemiseen ja tätä kautta myös asiakaspalautteiden antaminen tulee entistä tärkeämpään asemaan sekä asiakkaalle että henkilöstölle. Ilman palautteita ja niiden hyvää käsittelyä, ei ole myöskään hyviä palveluita. Innovatiivisia menetelmiä, kuten osallistavaa suunnittelua, on käytetty toistaiseksi vähän kehitysvammaisten ihmisten kanssa (Ohtonen 2009: 96). Asiakkaan roolia palveluiden kehittämisessä tulisi mahdollisuuksien mukaan lisätä ja korostaa. Kun asiakas otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen, taataan asiakkaalle vaikutusmahdollisuudet palveluun. Palveluiden kehittämisessä on tärkeää saada esille myös asiakkaan todellinen palvelun tarve ja mielikuva. Vaikkakin se kehitysvammaisen kohdalla on haastavaa, mutta siihen tulisi kuitenkin pyrkiä. Asiakkaan osallisuus palveluissa lisää asiakkaassa sitoutuneisuutta ja kehittää yhteistyökykyä. Osallisuuden tunne on tärkeää. Jos palvelua kehitetään vain olettamusten kautta, ilman yhteiskehittämistä, on riski vääränlaisen palvelun luomiseen.

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kehitysvammahuollon palveluihin asiakaspalautteen prosessikaavio, joka Salon kaupungin kehitysvammapalveluista puuttui. Kehitysvammahuollolla on jo laajasti käytössä erilaisia asiakaspalautteen keräysmenetelmiä, mutta niiden hyödynnettävyydessä on havaittu puutteita organisaation sisäisessä laadun tarkkailussa. Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä vastaa hyvin työelämäntarpeisiin.

Opinnäytetyö toteutettiin teoriatiedon sekä avoimien teemahaastatteluiden avulla. Näiden kautta saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Keskeisinä tavoitteina oli asiakaspalautteiden hyödyntäminen työkentällä, sekä asiakasosallisuuden vahvistaminen. Teoriatiedon perehtymisen kautta esiin tullut palvelumuotoilun työmenetelmä palvelupolku sopi hyvin asiakaspalauteprosessiin, jossa painotettiin asiakkaan osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Haastattelut tukivat tutkittua tietoa. Nämä tutkimusmenetelmät soveltuivat hyvin tähän kehittämistehtävään. Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa oli tiivistä ja rakentavaa koko kehittämistehtävän ajan. Tämän opinnäytetyön tavoitteet olivat selkeät ja yhteistyökumppanin kanssa alusta asti tarkasti pohditut, joten tavoitteiden toteutuminen oli mahdollista toteuttaa. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö toteutui suunnitellusti. Tässä kehittämistehtävässä huomioitiin kehitysvammaisen asiakkaan osallisuus omien palveluiden kehittämisessä.

Asiakaspalautteiden hyödyntäminen työkentällä on tämän kehittämistehtävän myötä saanut hyvin pohjan, josta toimeksiantajan on hyvä jatkaa asiakaspalautteiden kehittämistä. Tämä opinnäytetyö on tehty eettisten periaatteiden ja ammattieettisten lähtökohtien mukaan. Ammattieettiset periaatteet ovat tärkeä osa sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden ammatillisuutta (Talentia 2017: 7). Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää noudattamaan tutkimuksen teossa hyvää tieteellistä käytäntöä. Opetusministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeet tieteellisten menettelytapojen noudattamiseen. (Hirsjärvi ym. 2018: 23.) Tutkimuslupa on anottu ja myönnetty kehittämistehtävän suunnitteluvaiheessa. Avoimet teemahaastattelut tutkitun teorian lisäksi sekä huolellisesti tehty lähdeluettelo lisäävät luotettavuutta toiminnallisessa opinnäytetyössä (Vilkkä ym. 2003: 58). Tässä opinnäytetyössä on huomioitu lähdekriittisyys sekä

huolellinen viittaustekniikka. Tutkimusetiikan näkökulmasta on noudatettu hyviä tieteellisiä lähtökohtia, kuten rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta n.d.).

Tämän opinnäytetyön myötä tutkittu teoriatieto painottaa osallisuuden tärkeyttä yhteiskunnassa. Kehitysvammaisen osallisuutta pidetään tärkeänä, ja tätä tietoisuutta lisätään hienosti yhteiskunnassa enenevässä määrin. On hyvä, että osallisuuden haasteista myös kirjoitetaan ja puhutaan avoimesti julkisuudessa. Kehitysvammaisen osallisuudessa onkin tärkeää osallistumisen mahdollistaminen ja kehitysvammaisen oma kokemus siitä, että on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin. Kehitysvammaisen osallistumismahdollisuudet palveluissa ovat henkilöstön käsissä. On tärkeää motivoida henkilöstöä ja hallintoa osallistavampaan suuntaan niin kehitysvammatyössä kuin palveluiden kehittämisessäkin. Sosiaalipalveluita voidaan vahvistaa kehittämällä henkilöstön työtapoja ja näitä voidaan kehittää keskittymällä menetelmiin, prosesseihin ja työkaluihin (Toikko 2012: 146).

Vammaispalveluissa ja vammaissosiaalityössä on edelleen kehitettävää, jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi. Osallisuuden osalta kokemukset liittyivät tiedon saamiseen. (Heini ym. 2019: 40.) Saavutettavuuden edistämiseksi ja osallistumismahdollisuuksien tukemisessa on kehittämisen varaa. Käytäntöjä kehittämällä vammaisten ihmisten osallistumisen mahdollisuudet vahvistuvat. (Kanaoja ym. 2017: 289.) Kehitysvammaisen asiakkaan osallisuuden kokemus on mahdollista motivoituneen sosiaalisen ympäristön avulla. Osallisuus on tärkeä osa jokaisen ihmisen elämää ja oikeuksia. Kuitenkin osallisuuden toteutuminen täydellisesti kehitysvammaisen kohdalla lisää haastetta, koska kehitysvammaisella on oppimis- ja hahmottamishäiriöitä. Sosiaalialan työssä painotetaan osallisuutta ja asiakaslähtöistä työtapaa toimia yhä enenevässä määrin. Kuntalain tarkoituksena onkin mahdollistaa kunnan toiminnassa asukkaattensa osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutuminen. Kunnan palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua kunnan toimintaan, sekä vaikuttaa siinä (Kuntalaki 410/2015, § 1, 22). Esimiestyöhön kuuluu motivointi, innostaminen työhön, kannustaminen ja työn kehittämisessä auttaminen (Viitala 2015: 21). Jotta osallisuus ja osallistaminen yhteiseen kehittämistyöhön saataisiin toteutettua, tarvitaan paljon motivaatiota ja sitoutuneisuutta prosessin kehittämiseen.

Jatkokehittämiskohteena nähdään myös mahdollisuus ottaa mukaan asiakaspalautteiden kehittämistyöhön kehitysvammaisten omaisia sekä yhteistyössä toimivia järjestöjä,

kuten kehitysvammaisten tukiliittoa, joka tekee läheistä yhteistyötä asiakkaiden ja näiden perheiden kanssa. Heillä olisi myös tärkeä näkökulma kehitysvammaisen asiakkaan palveluiden laadusta ja tarpeesta. Laaditun prosessikaavion käyttöönotto mahdollistaa myös uuden työtavan toteuttamista Salon kehitysvammahuollon asiakaspalautekäsittelyssä. Tässä opinnäytetyön kehittämistehtävässä käytetty palvelumuotoilu sopii myös muihin vammaispalveluiden prosessien kehittämisiin, sekä työmuotona kehitysvammahuollon työkentälle osallistamaan kehitysvammaisia asiakkaita enenevässä määrin. Tätä kehitettyä prosessikaaviota voidaan myös käyttää jatkossa muissakin kehitysvammahuollon palveluprosessimallien kehittämisessä. Tässä opinnäytetyössä kehitetty prosessimalli antaa hyvän pohjan uusien prosessien kehittämiseksi. Pilotointivaihe tässä prosessissa jää Salon kehitysvammahuollolle. Heillä on mahdollisuus tutkia asiakasprosessikaavion toimivuutta käytännössä ja tätä kautta saada myös uutta tietoa osallistumisen mahdollisuuksista ja yhteistyön toimivuudesta kehitysvammaisten asiakkaidensa kanssa palveluiden kehittämisessä.

Asiakaspalautteiden hyvä hallinta on jatkuvan kehittämisen kehä. Nykyajan palveluiden laaja tarjonta ja yksityisten palveluntarjoajien tulo markkinoille, tulevan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen mahdollinen tulo ja muuttuva taloudellinen tilanne haastavat jatkuvasti sosiaalialan toimijoita parantamaan ja tehostamaan toimintaansa, jossa asiakkaan palaute ja tähän reagoiminen on tärkeässä roolissa. Uudet palvelurakenteet painottavat asiakkaan osaa palveluiden kuluttajana. Tällöin myös palveluiden käyttäjien monimuotoisuus lisääntyy, mikä väistämättäkin vaikuttaa erilaisten palvelukulttuurien ilmaantumiseen. Vammaisten asiakkaiden kanssa yhteissuunnittelu ja -tuottaminen ovat vakiintumassa työkäytännöiksi palveluiden kehittämisessä. (Kanaoja ym. 2017: 288.)

Tämä opinnäytetyö on tarkoitus esittää Salon kaupungin vammaistyön tiimissä henkilöstölle kevään 2020 aikana. Vammaistyön tiimi ei kokoonnu kuitenkaan tänä aikana, joten tästä opinnäytetyöstä laaditaan PowerPoint -esitelmä, joka luovutetaan toimeksiantajalle kevään 2020 aikana. Esitelmä tulee sisältämään opinnäytetyön kehittämistehtävässä käsitellyn teoreettisen viitekehyksen, käytetyt työmenetelmät sekä lopullisen asiakaspalutteen prosessikaavion.

Lähteet

Ahonen, Tarja 2019. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 2. painos. Leppävesi: Muutoksen voima.

Asiakaspalaute 2019. Sote-uudistus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 23.10.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakaspalaute>>. Luettu 25.3.2020.

Asukkaan Salo 2019. Palveluopas asukkaille 2019. Saatavana osoitteessa: <<https://indd.adobe.com/view/9d73459f-a1f5-4057-97b0-91e617204042>>. Luettu 12.2.2020.

Autio, Anu & Niemelä, Markku 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Kanaoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 273–289.

Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki, Jaana 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 27–51.

Heini, Annina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Saatavana osoitteessa: <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 18.11.2019.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2018. Tutki ja kirjoita. 22. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämäläinen, Juha 2008. Nuorten osallisuus. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 9(2008). 13–34.

Hämäläinen, Marjo & Patjas, Liisa-Maria 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Häyhtiö, Tapio & Kyhä, Henna & Raikisto, Kaisu-Leena 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyhy,

Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa. Tampere: Vastapaino. 85–109.

JHS-suositukset 2012. JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Saatavana osoitteessa: <<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html>>. Luettu 12.2.2020.

Kanaoja, Aulikki & Karjalainen, Pekka 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteistyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kanaoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.). Sosiaalityön käsikirja 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanom Oy. 156–170.

Kanaoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanom Oy.

Kaseva, Kaisa 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä. Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72711/URN%3aNB%3afi-fe201504223159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 10.3.2020.

Kaski, Markus (toim.) & Manninen, Anja & Pihko, Helena 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvammaliitto 1995. Kehitysvammaisuus. Määrittely, luokitus ja tukijärjestelmät. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Keinonen, Turkka & Vaajakallio, Kirsikka & Honkonen, Janos (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Koivisto, Mikko 2009. Palvelumuotoilu ja sen DfA-potentiaali. Teoksessa Tahkokallio, Päivi. Tulevaisuus on saavutettava. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 32–35. Saatavana osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80387/df346a7c-aacc-49ff-b164-4ef1fe05c64a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 20.1.2020.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kowalski, Radoslaw 2017. Patients' written reviews as a resource for public healthcare management in England. Procedia Computer Science. 113. 545–550. Saatavana osoitteessa: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917316848>>. Luettu 24.9.2019.

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp446381216>>. Luettu 27.11.2019.

Kuntaliitto 2017. Vammais- ja kehitysvammapalvelut. Päivitetty 26.1.2017. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/sosiaalihuolto/vammais-ja-kehitysvammapalvelut>>. Luettu 25.3.2020.

Kurronen, Jarkko 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, Annukka & Mattelmäki, Tuuli (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Helsinki: Aalto-yliopisto. 29–51.

Laamanen, Kai 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. 7. painos. Espoo: Laatu keskus Excellence Finland.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Verkkojulkaisu. Yhteiskuntapolitiikka 5 (81). 586–594. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2>. Luettu 1.10.2019.

Lehtola, Henriikki 2018. Asiakaspalaute organisaation toiminnan kehittämisessä. Kandidaatintyö. Tampereen teknillinen yliopisto. Saatavana osoitteessa: <<https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/25882/Lehtola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 24.9.2019.

Leppälä, Heli 2014. Vammaisuus hyvinvointivaltiossa. Invalideiksi, vajaamielisiksi tai kehitysvammaisiksi määriteltujen kansalaisasema suomalaisessa vammaispolitiikassa 1940-luvun taitteesta vuoteen 1987. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto. Saatavana osoitteessa: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/101137/AnnalesC394Leppanen_Heli.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu 30.9.2019.

Martin, Maria & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Pohjola, Anneli 2018. Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien osaaminen Lapissa – osaamiskartoituksen tuloksia. Julkaisuja 42. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavana osoitteessa: <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_42_osaamiskartoitus>. Luettu 1.10.2019.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Kuopio: Teknologiateollisuus ry.

Nivala, Elina 2008. Syrjäytymisestä osallisuuteen. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 9(2008). 5–12.

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 14. 9–41. Saatavana osoitteessa: <https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyan%C3%A4nen_Kohti_sosiaalipedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879>. Luettu 27.11.2019.

Nivala Elina & Ryyänen, Sanna 2019. Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa. Helsinki: Gaudeamus.

Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Ahola, Sanna 2017. Vammaisten palvelut. Näkökulmia la-
kiluonnokseen asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Laki-
luonnoksen versio 3.11.2017. Päivitetty 29.10.2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus>>. Luettu
30.10.2019.

Ohtonen, Marianna 2009. Kehitysvammaisten nuorten osallisuus internet-pelien käyttä-
jäkeskeisessä suunnittelussa. Teoksessa Tahkokallio, Päivi. Tulevaisuus on saavutet-
tava. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Saatavana osoitteessa:
<[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80387/df346a7c-aacc-49ff-b164-
4ef1fe05c64a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80387/df346a7c-aacc-49ff-b164-4ef1fe05c64a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu 20.1.2020. 94–97.

Oliver, M. & Barnes, C. 2010. Disability studies, disabled people and the struggle for
inclusion. *British Journal of Sociology of Education* 31 (5), 547–560. Saatavana osoit-
teessa: <[https://www.tandfon-
line.com/doi/full/10.1080/01425692.2010.500088?scroll=top&needAccess=true](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01425692.2010.500088?scroll=top&needAccess=true)>. Lu-
ettu 15.1.2020.

Ojakoski, Maria (toim.) 2014. Voimmeko palvella? Kohti vuotta 2024. Kuntien tulevai-
suusfoorumi VII 6.5.2014 seminaarikirja. Verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
Saatavana osoitteessa: <http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3037>. Luettu
26.9.2019.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät.
Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Omavalvontasuunnitelma 2019. Kehitysvammahuolto asumispalvelut. Salo. Saatavana
osoitteessa: <<https://www.salo.fi/attachements/2019-11-29T13-30-45259.pdf>>. Luettu
9.2.2020.

Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina 2019. Sosiaali-
työ osana yhteiskunnallista kehityskulkua. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kemppainen,
Tarja & Niskala, Asta & Peronius, Nina (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava so-
siaalityö. Tampere: Vastapaino. 23–54.

Reinikainen, Marjo-Riitta 2007. Vammaisuuden sukupuolittuneet ja sortavat diskurssit.
Yhteiskunnallis-diskursiivinen näkökulma vammaisuuteen. Väitöskirja. Jyväskylän yli-
opisto. Saatavana osoitteessa: <[https://jyx.jyu.fi/bitstream/han-
dle/123456789/13370/9789513928469.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13370/9789513928469.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Luettu
30.9.2019.

Rinne Koti n.d. Yhdessä taitaen (2019–2021). Saatavana osoitteessa: <[https://www.rin-
nekoti.fi/meista/tutkimus-ja-kehitys/yhdessa-taitaen/](https://www.rinne-koti.fi/meista/tutkimus-ja-kehitys/yhdessa-taitaen/)>. Luettu 9.12.2019.

Rosenbaum, Mark & Otalora, Mauricio Losada & Ramirez, Germán Contreras 2017.
How to create a realistic customer journey map. *Business Horizons* 60 (1). 143–150.
Saatavana osoitteessa: <[https://www.sciencedirect.com/science/arti-
cle/pii/S0007681316300982](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681316300982)>. Luettu 29.3.2020.

Salonen, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turun ammattikorkeakoulu. Turku.

Salon kaupunki n.d. Salon kaupunkistrategia 2026. Saatavana osoitteessa: <<https://www.salo.fi/kaupunkijahallinto/strategiajatalous/strategiajavisio/>>. Luettu 20.11.2019.

SHQS 2018. Tie jatkuvaan parantamiseen. Saatavana osoitteessa: <<https://www.labquality.fi/auditointi-ja-sertifiointi/shqs-laatuohjelma-tie-jatkuvaan-parantamiseen/>>. Luettu 3.2.2020.

Sjöblom, Stina 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010–2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:14. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74810/Rap%20ja%20mui_2016-14_verkkoversio%20100316.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 2.12.2019.

Sote-uudistus 2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 17.4.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/ajankohtaista>>. Luettu 30.9.2019.

STM 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Julkaisuja 2010: 4. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72197/URN%3aNB%3afi-fe201504225692.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 25.3.2020.

STM 2015. Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015: 21. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana osoitteessa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70354/URN_ISBN_978-952-00-3582-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 10.3.2020.

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf>. Luettu 2.12.2019.

Talentia 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Teixeira, Jorge & Pinho, Nelson & Patricio, Lia 2019. Bringing service design to the development of health information systems: The case of the Portuguese national electronic health record. International Journal of Medical Informatics 132. 1–8. Saatavana osoitteessa: <<https://www-sciencedirect-com.ezproxy.metropolia.fi/science/article/pii/S1386505618307767>>. Luettu 29.3.2020.

THL 2019a. Sote-uudistus. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Päivitetty 31.1.2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa:

<<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>>. Luettu 10.3.2020.

THL 2019b. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen johtaminen. Kokemusosaaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/kokemusosaaminen>>. Luettu 10.3.2020.

THL 2019c. Sote-uudistus. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>>. Luettu 10.3.2020.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press. Saatavana sähköisesti: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 13.2.2020.

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampere University Press. Saatavana osoitteessa: <<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103162/978-951-44-8772-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=1&zoom=auto,-112,601>>. Luettu 25.3.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta n.d. TENK. Hyvä tieteellinen käytäntö. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>>. Luettu 1.4.2020.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum.

Työterveyslaitos 2017. Terveysthuollon työprosessien, palvelujen ja tilojen kehittämisen Lean-ajattelun avulla (TeLean). Tutkimushankkeen loppuraportti. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135043/Terveysthuollon%20tyo%20prosessien%20palvelujen%20ja%20tilojen%20kehittamisen%20Lean-ajattelun%20avulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 20.1.2020.

Vammaispalvelujen käsikirja 2019a. Vammaislainsäädännön uudistus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 27.5.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaislainsaadannon-uudistus>>. Luettu 25.3.2020.

Vammaispalvelujen käsikirja 2019b. Vammaisten ihmisten osallisuus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 18.1.2019. Saatavana osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>>. Luettu 25.3.2020.

Vehkaperä, Ulla & Pirilä, Kaarina & Roivas, Marianne (toim.) 2013. Innostu ja innovoi. Käsikirja innovaatioprojektointoihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Oiva-oppimateriaali 1. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Saatavana osoitteessa:

<https://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/TK/Julkaisut/pdf/2013_vehkaopera_pirila_roivas_Innostu_ja_innovoi_OIVA.pdf>. Luettu 22.1.2020.

Vernerin n.d. Mitä kehitysvammaisuus on? Päivitetty 27.9.2019. Saatavana osoitteessa: . <<https://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>>. Luettu 30.9.2019.

Viitala, Riitta 2015. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4—5. painos. Helsinki: Edita.

Vilkkä, Hanna 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 156–171.

Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Asiakaspalauteprosessikaavio

Liite 1. Salon kehitysvammapalveluiden asiakaspalautteen prosessikaavio

