



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# Asiakkaiden kokemuksia Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaaliala  
SosionomiAMK  
Sosiaalipedagoginen aikuistyö  
Opinnäytetyö  
Kevät 2012  
Milla Hanhikari  
Pauli Koivurinne

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaaliala

HANHIKARI MILLA & KOIVURINNE PAULI  
Asiakkaiden kokemuksia Invalidiliiton Lahden  
kuntoutuskeskuksesta. Sosiaalipedagogisen aikuistyön suuntautumisvaihtoehdon  
opinnäytetyö,  
43 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2012

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta ja sen toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena on, että Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus saa tutkimustuloksista tarvittavaa tietoa toimintansa kehittämiseksi.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja sen aineistona toimi Lahden kuntoutuskeskuksen kursseista kerätty asiakaspalaute. Asiakaspalaute oli kerätty Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen toimesta vuoden 2011 alusta lokakuun loppuun. Aineiston analyysissä käytettiin sisällönanalyysin menetelmää. Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskusta ja Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö -laatusitoumusta. Opinnäytetyössä käsitellään palvelun laatua myös yleisellä tasolla.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaiden kokemukset Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen toiminnasta olivat vaihtelevia. Tutkimustulokset perustuivat asiakkaiden kokemuksiin kurssin toteutuksesta ja puitetekijöistä. Kurssin toteutuksessa asiakkaat kokivat henkilöstön toiminnan ammattitaitoiseksi ja palvelualttiiksi. Avustamisen toteutumisesta arvioidessa asiakkaat olivat tyytyväisiä avustamisen laatuun, mutta kokivat, että avustajia oli liian vähän. Huomattavan suuri osa asiakkaista olisi kaivannut kuntoutuksen sisältöön lisää toiminnallista tekemistä. Asiakkaat arvostivat kuntoutuksen yksilöllisyyttä ja sitä, että he saivat henkilökohtaisia neuvoja työntekijöiltä tai vertaistukea muilta asiakkailta. Etukäteistietoa arvioitaessa asiakkaiden kokemukset jakautuivat kahteen. Osa asiakkaista toivoi yksityiskohtaisempaa tietoa ja osa koki tiedon määrän juuri sopivaksi. Perehdytystä arvioitaessa asiakkaiden kokemukset jakautuivat suhteellisen tasan, perehdytys oli joko riittävää tai liian vähäistä. Kuntoutuskeskuksen ruokapalvelu koettiin erinomaiseksi. Kehitettävää asiakkaat kokivat olleen tiloissa. He toivoivat muun muassa viihtyisämpiä, siistimpiä ja käytännöllisempiä tiloja.

Asiasanat: palvelun laatu, asiakaskeskeisyys, Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus, Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

HANHIKARI MILLA & KOIVURINNE PAULI:  
Customers experiences about Finnish association of people with physical  
disabilities (FPD) Lahti rehabilitation centre

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults, 43 pages, 6 pages of  
appendices

Spring 2012

#### ABSTRACT

The purpose of this thesis was to clarify what kind of experiences the customers have about the FPD rehabilitation center of Lahti and its operating methods. The objective was to gather information for the FPD to develop their rehabilitation center in Lahti.

The study was carried out as a qualitative research and was based on material gathered by the FPD rehabilitation center of Lahti through client feedback. The information was gathered from the beginning of the year 2011 to the end of October 2011. The material was analyzed using a content analysis. The theoretical part of the thesis revolves around the FPD rehabilitation center of Lahti and FPD's Good Rehabilitation Practice agreement. In this thesis we also research quality of service in general.

The results regarding the clients' experiences of the FPD rehabilitation center of Lahti show variety, and are mainly based on the feedback on course implementation and framework conditions. When assessing course implementation, the clients felt that the staff performed professionally and were helpful. Most of the clients felt that the quality of assistance was satisfying but also thought that the number of helpers was too scant. A great majority of the clients wished for more functional activities to be added to the contents of the rehabilitation plan. Clients valued the individual nature of the rehabilitation and the personal advices from the staff as well as from other clients. When assessing prior information about the course the client experiences were split down the middle. Others thought that the prior information was too superficial while the other half felt that it was sufficient. Feedback on the induction was divided equally, clients either thought that it was enough or that there should have been more induction. When assessing rehabilitation centers food services the clients stated them as being excellent. One thing the clients saw as being in need of improvements were the facilities. They for example wished for more comfortable, cleaner and practical premises.

Key words: quality of service, customer focus, FPD rehabilitation center of Lahti, FPD's Good Rehabilitation Practice

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	PALVELUN LAATU	3
2.1	Palvelun laadun osatekijät ja ulottuvuudet	3
2.1.1	Asiakkaan odotukset	6
2.1.2	Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat tekijät	7
2.2	Asiakaskeskeisyys	9
3	INVALIDILIITTO JA LAHDEN KUNTOUTUSKESKUS	11
3.1	Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö	13
3.1.1	Hyvän kuntoutuskäytännön edellytykset	13
3.1.2	Hyvän kuntoutuskäytännön periaatteet	15
3.1.3	Systemaattinen suunnittelu	15
3.1.4	Asiakassuuntautuneisuus ja asiakkaan vaikutusmahdollisuudet	16
3.1.5	Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksen toteuttamisessa	16
3.1.6	Yhteisöllisyyden ja vertaistuen hyödyntäminen	16
3.1.7	Kuntoutuksen vaikutusten osoittaminen	17
3.1.8	Jatkuva arviointi ja toiminnan kehittäminen	18
4	TUTKIMUKSEN TAVOITE, TARKOITUS JA TOTEUTUS	19
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	19
4.2	Tutkimusmenetelmä	19
4.3	Kohderyhmä	19
4.4	Tutkimusaineisto	20
4.5	Aineiston analyysi	21
5	TUTKIMUSTULOKSET	25
5.1	Kurssin toteutus	25
5.2	Puitetekijät	29
5.3	Johtopäätökset	32
6	POHDINTA	35
6.1	Tutkimuksen luotettavuus	35
6.2	Tutkimuksen eettisyys	37
6.3	Opinnäytetyön toteutuksen arviointi, hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet	39

LÄHTEET

41

LIITTEET

44

# 1 JOHDANTO

Invalidiliitto on valtakunnallisesti toimiva fyysisesti vammaisten ihmisten vaikuttamis- ja palvelutoiminnan monialajärjestö(Invalidiliitto 2012a).Invalidiliiton toiminnassa tärkeässä osassa ovat kuntoutusasiakkaiden ja palvelun tilaajien tarpeet sekä toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen(Invalidiliitto2012b).Opinnäytetyön ajankohtaisuutta tukee 2000-luvulle annettu valtakunnallinen suositus, jonka tavoitteena on edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista ja palvelun laadun kehittämistä sosiaali- ja terveydenhuollossa (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto & Stakes 1999, 4). Opinnäytetyöllä pyritään näihin tavoitteisiin tuomalla esiin asiakkaiden kokemuksia, jotta Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus voisi kehittää toimintaansa asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Palvelualoilla on nykypäivänä yhä vaikeampi erottua kilpailevista organisaatioista ydinpalvelun avulla (Ylikoski 1999, 117). Yhteiskunnan palvelukeskeisyyden lisääntyminen on nostanut myös asiakkaiden tietoisuutta hyvästä palvelusta ja omista oikeuksistaan. Asiakkaat kiinnittävät huomiota tänä päivänä yhä enemmän palvelun laatuun ja sitä on alettu myös vaatia. (Korkeamäki, Pulkkinen&Selinheimo2000, 12.) Organisaation onkin tärkeää panostaa palvelun laatuun, jotta se voisi erottua positiivisesti kilpailijoistaan.

Invalidiliitossa, kuten palveluorganisaatioissa yleensä, ovat asiakkaat tärkeässä roolissa arvioitaessa palvelun laadun tasoa (Ylikoski 1999, 117).Valtakunnallisen suosituksen mukaan, palvelua tuottavien organisaatioiden tulee kerätä asiakkailta työntekijöiden toimintaa arvioivaa tietoa ja sen avulla kehittää palvelun laatua (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto & Stakes1999, 9).

Asiakaskeskeisyys on yksi tärkeimmistä laadun ylläpitämisen edellytyksistä. Asiakaskeskeisyys merkitsee sitä, että palvelua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakaspalautteen keräämistä palvelun aikana ja myös sen jälkeen. (Ylikoski 1999, 117.)Toimintaa ei tule kehittää vain työntekijöiden tai organisaation tarpeista käsin, vaan myös asiakkaiden näkökulma tulee ottaa mukaan (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto & Stakes1999, 11). Opinnäytetyössä siis tuetaan asiakaslähtöisyyttä, sillä

tutkimus perustuu asiakkaiden kokemuksiin Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta.

Opinnäytetyön prosessi lähti liikkeelle mielenkiinnosta Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskusta kohtaan. Aihe rajautui kuitenkin vasta yhteistyössä Lahden kuntoutuskeskuksen kanssa. Yhteistyön tuloksena päätettiin tutkia asiakkaiden kokemuksia kuntoutuskeskuksen toiminnasta. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus on analysoinut saatuja numeerisia asiakaspalautteita jo ennen tätä tutkimusta. Kuntoutuskeskuksen analyysistä selviää, että asiakkaiden tyytyväisyys toimintaan arviointiasteikolla 1-5 on 4,1 (Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus 2011). Opinnäytetyöllä halutaan selvittää kokemuksia, joista tämä keskiarvo muodostuu. Opinnäytetyön aiheessa mielenkiintoista oli sen työelämälähtöisyys ja ihmisten kokemusmaailman tutkiminen. Opinnäytetyö on työelämälähtöinen, sillä se syntyi Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen tarpeesta saada tietoa toimintansa laadusta asiakkaan näkökulmasta.

## 2 PALVELUN LAATU

Palvelun laadun mittaamiseen ei ole yhtä ainoaa keinoa. Yleisimmin käytetty palvelun laadun mittaamisen perusta Kinnusen (2003, 16 - 17) mukaan on asiakkaan odotusten ja kokemusten vertaaminen toisiinsa. Myös Rissanen (2005, 17) tukee näkemystä, jonka mukaan palvelun laatua mitattaessa keskeisessä osassa on asiakkaan kokemus. Asiakkaiden palvelun laatukokemukset ovat erilaiset, sillä asiakkaan kokemus on aina henkilökohtainen ja myös hyvin paljon tilannesidonnainen (Kuusela 1998, 120 - 121).

### 2.1 Palvelun laadun osatekijät ja ulottuvuudet

Palvelun laadulla tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista näkemystä palvelun onnistuneisuudesta (Kuusela 1998, 121). Asiakkaan näkemykseen palvelun laadusta vaikuttaa se, kuinka hyvin palvelu vastaa tämän odotuksia ja vaatimuksia. Asiakas siis toimii laadun tulkitsijana; asiakkaan asenne organisaatiota ja sen tarjoamia palveluita kohtaan toimii laadun määrittelijänä. Koska palvelua tuotetaan asiakkaille, vain asiakaskunta voi kertoa, onko laatu hyvää vai huonoa eli vastasiko palvelu asiakkaiden odotuksia. (Ylikoski 1999, 118.)

Asiakkaan laatukokemuksen muodostumiseen vaikuttaa aina koko palveluprosessi (Korkeamäki ym. 2000, 24). Asiakkaan laatukokemus voidaan kuitenkin jakaa kolmeen osaan; Lopputuloslaadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas koki saavansa palvelusta. Prosessilaatu kertoo siitä, kuinka palveluprosessi onnistui. Kolmas laatukokemukseen vaikuttava tekijä on asiakkaan mielikuva organisaatiosta. Asiakkaan mielikuva organisaatiosta muodostuu jo ennen kuin palvelu tapahtuu ja vaikuttaa sen vuoksi niin palvelun prosessiin kuin lopputuloslaatuunkin. Asiakkaan mielikuvat siis vaikuttavat siihen, kuinka tämä asennoituu palveluun. Positiiviset mielikuvat antavat usein anteeksi palvelun pienet epäkohdat. Negatiiviset mielikuvat taas korostavat palvelun aikana ja sen jälkeen huomattuja epäkohtia. (Ylikoski 1999, 118.) Myös Kinnunen (2004, 17) korostaa asiakkaan mielikuvien painoarvoa palvelun laadun muokkaajina. Kinnusen mukaan asiakkaan omalla taustalla on suuri merkitys mielikuvien muodostumisessa.



Asiakkaan laatu käsitykseen vaikuttaa siis useat eri tekijät. Toisenlaisen tarkastelun mukaan palvelun laadusta voidaan erottaa kymmenen erilaista tekijää, joita kutsutaan palvelun laadun ulottuvuuksiksi. (Rissanen 2005, 215.) Vaikka palvelun laadun ulottuvuuksien merkitys vaihtelee palvelualoittain, ovat ne kuitenkin löydettävissä useimpien organisaatioiden palveluista (Ylikoski 1999, 126). Palvelun laatua arvioitaessa asiakas kiinnittää huomionsa seuraaviin seikkoihin:

- luotettavuus
- palvelualltius
- pätevyys
- saavutettavuus
- turvallisuus
- palveluympäristö
- asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen
- kohteliaisuus
- viestintä
- uskottavuus

Palvelun *luotettavuudella* tarkoitetaan palvelun tuottamista johdonmukaisesti ja virheettömästi. Tutkimuksen mukaan asiakas kokee luotettavuuden tärkeimmäksi kriteeriksi arvioidessaan palvelun laatua. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Asiakkaalle on tärkeää pystyä luottamaan siihen, että palvelun tuottajan kanssa sovitut asiat myös toteutuvat (Schneider & White 2004, 32).

*Palvelualltiuden* arvioinnissa kiinnitetään huomio henkilöstön valmiuteen ja halukkuuteen palvella asiakkaita. Palvelualltiuden arvioimiseen vaikuttaa palvelun saamisen nopeus sekä palvelemisen laatu. Henkilöstön asennoituminen palvelemiseen välittyy asiakkaille muun muassa tämän ilmeistä ja eleistä sekä tekemisistä että tekemättä jättämisistä. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Palvelualltius välittyy asiakkaille myös työntekijän tavasta puhua. Asiakkaan kanssa tulee käyttää helposti ymmärrettävää kieltä. Niin sanotun ammattisanaston käyttäminen ymmärretään usein vallan ja alistamisen välineenä. (Rissanen 2005, 215 - 216.)

Henkilöstön *pätevyys* on myös tärkeä laadun ulottuvuus. Pätevyydellä tarkoitetaan palvelun tuottajan eli henkilöstön ja johdon ammattitaitoa. Asiakas odottaa, että palvelu tuottajalla on tarvittavat tiedot ja taidot, joita osataan hyödyntää palvelussa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Asiakas arvostaa sitä, että juuri hänen ongelmiinsa löytyy apu palvelun tuottajilta (Outinen, Lempinen, Holma & Harverinen 1999, 85).

Tärkeää palvelussa on myös sen *saavutettavuus*, palvelun tarjoajaan tulee saada helposti yhteys. Asiakkaat arvostavat sitä, että yhteyden luomiseen ei tarvitse käyttää suhteettoman paljon aikaa tai vaivaa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Asiakkaat myös toivovat, että palvelun tarjoaja pystyy suhtautumaan joustavasti heidän vaatimuksiinsa (Outinen ym. 1999, 85).

Asiakas haluaa myös kokea palvelun *turvalliseksi*. Turvallisuudella tarkoitetaan palvelussa ennen kaikkea fyysistä ja henkistä turvallisuutta. Asiakkaan tulee myös voida olla varma siitä, että hänen tietojansa ei käytetä väärin. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

*Uskottavuudella* tarkoitetaan sitä, että palvelun tuottaja pystyy vakuuttamaan toimintansa hyväksi. (Scheider & White 2004, 32). Asiakas odottaa saavansa palvelun tuottajalta rehellistä ja asiakkaan etuja ajavaa palvelua. Uskottavuuden kokemukseen vaikuttaa muun muassa organisaation nimi, maine sekä henkilöstön persoonallisuus ja palvelujen myyntitapa. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

*Viestintä* käsittää hyvän ja selkeän kommunikointitavan, jota asiakas ymmärtää. Selkeän ja asiakasläheisen kommunikoinnin tarkoituksena on saada asiakas vakuuttuneeksi siitä, että hänen asiansa tullaan hoitamaan ja että häntä ymmärretään. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

*Kohteliaisuus* tarkoittaa arvostavaa ja huomaavaista käytöstä. Arvostavaa käytöstä on niin ystävällinen käytös asiakasta kohtaan kuin asiakkaan omaisuuden hyvä käsittely. Hyvällä ulkoisella olemuksella ja pukeutumisella voidaan myös viestiä asiakkaan arvostamisesta. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

*Asiakkaan tarpeiden tunnistamisen ja ymmärtämisen* tarkoitus on syventää ja varmistaa asiakkaan palveluntarvetta. Tämä tarkoittaa asiakkaan erityistarpeiden ja yksilöllisyyden huomioimista. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Grönroosin (1990) mukaan palvelun tuottajan tulee spontaanisti huomioida ja olla aidosti kiinnostunut asiakkaan asioista, jotta tämä tuntisi itsensä tärkeäksi ja ymmärretyksi (Schneider & White 2004, 34).

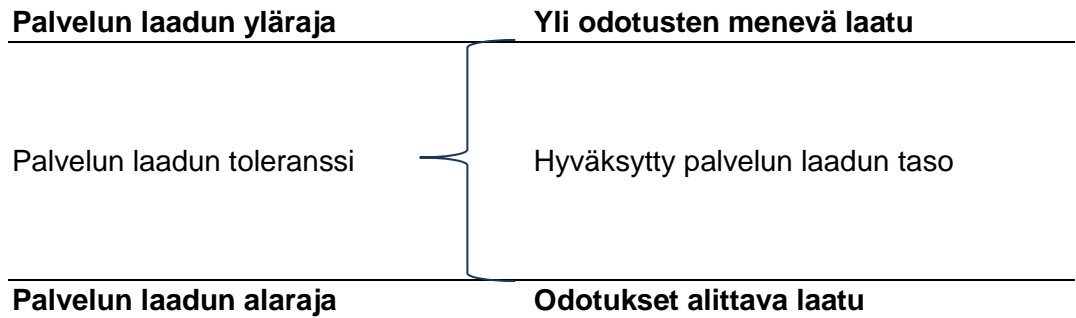
*Palveluympäristö* pitää sisällään palvelussa käytetyt konkreettiset asiat, kuten laitteet ja välineet, tilat sekä niiden toimivuus ja viihtyvyys. Palveluympäristön kokemukseen liittyy myös sen siisteys. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

### 2.1.1 Asiakkaan odotukset

Asiakkaan odotusten merkitys palvelun laadun kokemisessa on erittäin suuri. Odotukset toimivat peilinä, johon asiakas peilaa saamaansa palvelua. Vertailemalla odotuksiaan ja kokemuksiaan asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta. Laadun arviointi ei lopu palveluprosessin päätyttyä vaan jatkuu vielä senkin jälkeen. Mikäli asiakkaan odotukset täyttyvät, kokee hän laadun hyväksi. Jos taas odotukset eivät täyty, kokee asiakas laadun huonoksi. (Ylikoski 1999, 120.) Palvelua tuottavan organisaation on siis ensisijaisen tärkeää tietää, mitä heidän asiakkaansa odottavat palvelulta (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 22).

Asiakkaan odotukset voidaan nähdä kaksitasoisina ja joustavina. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on usein odotuksia hänelle riittävästä palvelusta ja siitä, minkälaista palvelua hän haluaisi saada. Näiden kahden väliin jää hyväksyttävän palvelun alue. Tämä toleranssivyöhykkeeksi kutsuttu alue on joustava sen suhteen, mitä asiakas sietää. Joissakin asioissa asiakkailla on palvelun suhteen korkeammat odotukset; mitä tärkeämpi asia asiakkaalle on, sitä vähemmän hän haluaa siitä joustaa. Hyväksyttävän alueen rajan ylittävä palvelu herättää asiakkaan huomion. Halutun palvelun ylittäminen koetaan erittäin positiivisena ja riittävän palvelun alittaminen negatiivisena palveluna. (Ylikoski

1999, 120-122.) Kinnunen (2004, 19) puhuu myös palvelun laadun toleranssista, millä tarkoitetaan asiakkaan laadulle asettamia vaatimusten ala- ja ylärajoja(KUVIO 1).



KUVIO 1. Palvelun laadun toleranssi

Odotusten alittaminen tai ylittäminen tarkoittaa kustannusten nousua: huonoa palvelua tulee kehittää, mutta myös odotusten ylittävä palvelu saattaa tarkoittaa kustannusten nousua. Asiakkaat usein tottuvat hyvään laatuun ja odotukset voivat olla ensi kerralla vielä korkeammat. Mikäli organisaatio kuitenkin haluaa pitää asiakkaansa tyytyväisinä palveluun, tulee sen pyrkiä täyttämään asiakkaiden odotukset tai ylittämään ne (Lecklin 2006, 91).

### 2.1.2 Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat tekijät

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat monet tekijät. Jokaisella asiakkaalla on omat ainutlaatuiset odotukset palvelun laadusta ja ne myös kohdistuvat eri asioihin. (Lecklin 2006, 91.) Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa muun muassa asiakkaan tarpeet, palvelun hinta, aikaisemmat kokemukset, mainonnassa annetut lupaukset, muiden ihmisten mielipiteet, asiakkaan oma panostus palveluun sekä tilannetekijät (Ylikoski 1999, 123- 125).

Asiakkaan tarpeisiin vaikuttaa tämän ominaisuudet kuten ikä, sukupuoli, persoonallisuus, arvot ja elämäntilanne. Nämä asiakkaan yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat siihen, mitä hän palvelulta haluaa eli minkälaisia asioita

hän pitää arvossa ja mitä ei. (Ylikoski 1999, 123- 125.) Asiakkaan arvot ohjaavat sitä, mitä asiakas odottaa saavansa palvelulta (Leckin 2006, 84). Organisaation tehtävä on pohtia rooliaan asiakkaan elämässä ja sitä, miten he voivat auttaa asiakasta pääsemään tavoitteisiinsa (Blomqvist, Dahl, Haeger & Storbacka 1999, 15).

Asiakkaiden odotukset usein myös kasvavat ajan mittaan (Lecklin 2006, 91). Esimerkiksi internetyhteys, joka aikaisemmin oli huippunopea, on tänä päivänä liian hidaskäyttöä asiakkaille. Myös asiakkaan oma panostus palveluun vaikuttaa odotuksiin. Esimerkiksi se, kuinka paljon asiakas tekee päästäkseen palvelun pariin, vaikuttaa laadun odotuksiin. Mikäli palvelu on erittäin toivottu asia, ovat myös odotukset korkeammalla. (Ylikoski 1999, 123 - 125.)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttaa lisäksi aikaisemmat kokemukset kyseisestä palvelusta tai muista samankaltaisista palveluista. Aikaisemmat kokemukset luovat oletuksen siitä, mitä ja minkälaista palvelua hän odottaa saavansa. (Ylikoski 1999, 124.)

Organisaation mainonnan ja muun markkinointiviestinnän tuloksena asiakkaalle muodostuu jokin mielikuva palvelusta. Markkinoinnilla pyritään vaikuttamaan tulevien ja nykyisten asiakkaiden kokemusten, tietojen, asenteiden, tuntemusten ja uskomusten yhdistelmään. Tällä vaikuttamisella halutaan luoda organisaatiosta miellyttävä ja kiinnostava kuva, jotta asiakkaat ostaisivat palvelua. (Raatikainen 2008, 105 - 106.) Myös palveluympäristö luo asiakkaalle mielikuvan siitä, mitä palvelu mahdollisesti käsittää. Samoin muiden ihmisten kertomat mielipiteet ja odotukset muokkaavat asiakkaan odotuksia. Aivan kuten mainonta, myös muiden ihmisten puheet toimivat odotusten muokkaajina. (Ylikoski 1999, 124 - 125.)

Tilannetekijöillä on myös osansa palvelun laadun odotuksiin. Poikkeuksellisissa tilanteissa asiakkaat arvottavat asioita eri tavalla kuin normaalitilanteessa.

Tilannetekijät voivat joko nostaa tai laskea palvelun laadun odotuksia. (Ylikoski 1999, 125.) Myös tunnetilat vaikuttavat asiakkaan odotuksiin palvelun laadusta (Raatikainen 2008, 12).

## 2.2 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan organisaation toimintaa ohjaavaa ajattelutapaa. Toisaalta se myös ohjaa markkinointitehtävien toteuttamista. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa nimensä mukaisesti sitä, että organisaation toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden tyydyttäminen. (Ylikoski 1999, 34.)

Asiakaskeskeisyys on oleellinen osa palvelun tuottamisessa, sillä palvelu perustuu aina vuorovaikutukselle asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä (Vuokko 1997, 80). Organisaation tehtävä on saada aikaan asiakkaan ja organisaation kesken vaihdantaprosessi, joka tyydyttää kumpiakin osapuolia (Ylikoski 1999, 34).

Koska organisaatiot tuottavat palveluitaan asiakkailleen ja ovat heistä riippuvaisia, tulisi niiden ymmärtää asiakkaidensa nykyiset ja tulevat tarpeet.

Asiakaskeskeisen organisaation tulee paitsi täyttää asiakkaiden vaatimukset, myös pyrkiä ylittämään ne. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.)

Asiakaskeskeisen markkinoinnin tärkeimmät hyödyt organisaatiolle ovat tuottojen ja markkinaosuuksien kasvaminen reagoimalla nopeasti ja joustavasti markkinatilanteisiin. Tämä tarkoittaa jatkuvaa innovaatioiden kehittämistä. (Raatikainen 2008, 119.) Markkinoinnin avulla pyritään kasvattamaan asiakaskuntaa ja asiakastyytyväisyyttä. Kun asiakaskunta ja sen tyytyväisyys kasvaa, nousee yleensä myös organisaation resurssit. Kasvavat resurssit tarkoittavat enemmän mahdollisuuksia vastata asiakkaiden tarpeisiin. Näin asiakasuskollisuus paranee, mikä johtaa jatkuvaan liikesuhteeseen ja suosituksiin. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry 2012.) Markkinoinnilla organisaatio panostaa palvelun kysyntään. Asiakaskeskeinen markkinointi voidaan määritellä seuraavanlaisesti.

”Menestyvä yritys on sellainen, joka parhaiten pystyy määrittelemään asiakkaidensa käsitykset, tarpeet ja toiveet ja tyydyttää ne elinkelpoisella ja kilpailukykyisellä tavalla, suunnittelemalla tarjouksensa, viestimällä siitä, hinnoittelemalla sen ja saattamalla sen asiakkaidensa ulottuville”. (Oulun seudun ammattiopisto 2012.)

Asiakassuhde katsotaan olevan olemassa, kun asiakkaalla on kontakti esimerkiksi organisaation työntekijään, tuotteeseen, toimipaikkaan tai sen järjestelmiin. Asiakas voi esimerkiksi olla palveluita käyttävä henkilö tai palvelun maksaja. (Lecklin 2006,79 - 82.)

Asiakaskeskeisen ajattelutavan ylläpitäminen ja kehittäminen organisaatiossa edellyttää seuraavia toimia:

1. Asiakkaiden tarpeita ja odotuksia on tärkeää tutkia ja ymmärtää. Organisaatio tarvitsee tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista, niin nykyisistä kuin tulevista. Tietoa voidaan kerätä esimerkiksi asiakaspalautteella tai vaikkapa havainnoimalla. (Vuokko 1997, 42.)

2. Organisaation tulee varmistaa, että sen tavoitteet ovat sidoksissa asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaation toimintatavat ja palvelutarjonta sopeutetaan asiakkaiden tarpeisiin. (Edvardsson, Thomasson & Ovretveit 1994, 131.)

3. Asiakaskeskeisyyden ylläpitämisessä on tärkeää viestiä asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet kaikille organisaation työntekijöille. Työntekijöiden tulee myös osallistua toimintojen suunnitteluun ja päätöksentekoon. Kun työntekijät suunnittelevat ja toteuttavat palvelua, syntyy prosessi, jossa kaikki työntekijät ovat osallisina. Näin vältetään hajanaiselta ja yksipuoliselta toiminnalta. (Edvardsson, Thomasson & Ovretveit 1994, 132.)

4. Organisaation tulee asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi valita oikeat keinot, joilla se parhaiten hyödyntää omia osaamisalueitaan ja resursseja. Organisaation tulee olla tietoinen kustannuksista ja siitä, miten resurssit olisi kaikkein parhaiten hyödynnettävissä. (Oulun seudun ammattiopisto 2012.)

5. Asiakaskeskeisyydessä oleellista on myös se, että kilpailevia organisaatioita ei aliarvioida. Palvelua tarjoavan organisaation tulee olla hyvin perillä siitä, mitä markkina-alueella on tarjolla. Kuluttajien tarpeet on havaittavissa myös markkinoiden kehityssuunnissa. (Oulun seudun ammattiopisto 2012.)

### 3 INVALIDILIITTO JA LAHDEN KUNTOUTUSKESKUS

Invalidiliitto on valtakunnallisesti toimiva fyysisesti vammaisten ihmisten vaikuttamis- ja palvelutoiminnan monialajärjestö. Siihen kuuluu 2100 työntekijää, 156 jäsenyhdistystä sekä 33 000 henkilöjäsentä. (Invalidiliitto 2012a.) Invalidiliitolla on kolme kuntoutuskeskusta eri puolilla Suomea; Lahdessa, Helsingissä ja Rovaniemellä sekä oma koulutuskeskus Järvenpäässä (Invalidiliitto 2012c).

Invalidiliiton toiminnan perusarvoja ovat ihmisarvo, luotettavuus sekä rohkeus ja oikeudenmukaisuus (Invalidiliitto 2012a). Invalidiliitto järjestää asumispalveluita, kuntoutustoimintaa, järjestötoimintaa, aluetoimintaa, nuorisotyötä, työryhmiä, vertaistukea sekä koulutusta. Invalidiliiton toiminta pyrkii vaikuttamaan yhteiskuntaan niin, että vammaiset ihmiset pystyvät kokemaan tasavertaisuuden, ihmisoikeutensa sekä hyvän arjen jokapäiväisessä elämässään positiivisella tavalla. (Invalidiliitto 2012d.)

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen toiminta-ajatuksena on tukea kuntoutuspalveluiden avulla vammaisia ihmisiä ja heidän läheisiään tasa-arvoiseen ja itsenäiseen elämään heidän omassa koti- ja asuinympäristössään. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus tuottaa tavoitteellista, suunnitelmallista ja vaikuttavaa kuntoutusta. Kuntoutuksella pyritään asiakkaiden hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kohentamiseen sekä ylläpitämiseen. (Invalidiliitto 2012e, 4 - 5.)

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus on erikoistunut vaikeasti vammaisten ja harvinaisiin vammairyhmiin kuuluvien henkilöiden sekä perheiden kuntoutukseen. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus on sitoutunut tekemään vaikuttavaa ja monipuolista kuntoutustyötä. (Invalidiliitto 2012f.)

Kuntoutuksen mahdollistavia maksajatahoja ovat Kansaneläkelaitos, terveydenhuolto, sosiaalitoimi, vakuutusyhtiöt ja Raha-automaattiyhdistys (Invalidiliitto 2012e, 43). Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen käyttäjäasiakkaita ovat eri-ikäiset, eri syistä fyysisesti vammaiset henkilöt sekä heidän läheisensä (Invalidiliitto 2012e, 4).



Invalidiliiton (Invalidiliitto 2009, 6) mukaan hyvä kuntoutus mahdollistuu, kun palveluja tuottavalla organisaatiolla on käytössään riittävät ja tarkoituksenmukaiset voimavarat. Palvelujen mahdollistaja asettaa omat vaatimuksensa maksaessaan palveluiden tuottamisesta ja määrittelee siten kuntoutuspalvelujen taloudellisia ja toiminnallisia edellytyksiä. Palveluiden sisältö ja toteutus riippuu taloudellisista realiteeteista, palveluista saatavasta hinnasta. Hyvää kuntoutusta toteutetaan taloudellisesti, sovittujen voimavarojen puitteissa.

Kuntoutustapahtuma on jokaisen kuntoutujan kohdalla ainutlaatuinen prosessi, jonka ytimenä on kuntoutujan ja ammattilaisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Eri ammattien tai organisaatioiden edustajien yhteinen paneutuminen kuntoutujan elämäntilanteeseen voi tuottaa uudenlaisia tapoja ymmärtää siinä vaikuttavia tekijöitä. Kuntoutuksen pyrkimyksenä on löytää asiakkaan elämäntilanteen kannalta tarkoituksenmukaisia tavoitteita ja kehittää niihin soveltuvia ratkaisuja. Monialaisen ammatillisen yhteistyön lähtökohtana on, että eri alan ammattilaisista koostuvan työryhmän valmiudet tukea asiakasta kuntoutumiseen ovat suuremmat kuin yksittäisten jäsenten. (Järvikoski & Karjalainen 2008, 86 - 87.)

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksessa kuntoutusta tuottavat monialaiset tiimit, joissa eri ammattiryhmistä edustettuina ovat fysio-, toiminta-, puhe- ja perheterapeutti, psykologi, lääkäri, sosiaalityöntekijä, ryhmätyöntekijä, lähi- ja sairaanhoitaja, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja, kuntohoitaja, puhevammaisten tulkki ja seksuaalineuvoja. Lisäksi ostopalveluna osaamisen täydentämiseksi käytetään eri alojen asiantuntijoita, kuten ravitsemusterapeuttia, apuvälineasiantuntijoita sekä eri alojen erikoislääkäreitä. (Invalidiliitto 2012e, 42.)

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen palvelutarjonta käsittää muun muassa kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskurssit aikuisille, nuorille, ikääntyneille ja perheille sekä yksilölliset kuntoutusjaksot. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksessa toimii myös Harvinaiset-yksikkö, joka on Suomen ainoa harvinaisille tuki- ja liikuntaelinvammaryhmille suunnattu valtakunnallinen keskus. Se tuottaa ja välittää tietoa sekä mahdollistaa vertaisuuden toteutumisen

eri ryhmille järjestämillään tapaamisilla. Toiminta on suunnattu harvinaisille tuki- ja liikuntaelinvammaryhmille ja heidän läheisilleen sekä ammattilaisille, jotka kohtaavat työssään harvinaisia sairauksia sairastavia henkilöitä. (Invalidiliitto 2012e, 30.)

### 3.1 Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus noudattaa toiminnassaan Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö -sitoumusta, joka on ”Invalidiliiton kuntoutusyksiköiden yhteinen laatulupaus kuntoutuspalvelujen laadun jatkuvaksi parantamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Sen tarkoitus on varmistaa laadukkaiden kuntoutuspalvelujen saatavuus Invalidiliiton liittohallituksen vahvistaman laatupolitiikan mukaisesti (15.1.2007). Sitoumuksen tehtävä on ohjata kuntoutuksen toimintayksiköitä oman laatujärjestelmän ylläpitämisessä ja jatkuvassa kehittämisessä. Toimintayksiköt noudattavat näitä sovittuja yhteisiä periaatteita kaikessa toiminnassa.” (Invalidiliitto 2009, 5.)

#### 3.1.1 Hyvän kuntoutuskäytännön edellytykset

Invalidiliiton hyvään kuntoutuskäytännön edellytyksiin kuuluu asiantunteva ja osaava henkilöstö, kuntoutujien tarpeita vastaava toimintaympäristö, erinomainen johtaminen, turvalliset ja ajanmukaiset välineet ja varustus, esteettömät tilat ja toimintaympäristö sekä perustarpeista huolehtiminen.

Henkilöstön omalla hyvinvoinnilla, terveydellä sekä tyytyväisyydellä on merkitystä työn onnistumisen kannalta. Työntekijöiden ollessa terveitä ja hyvinvoivia, heijastuu se positiivisella tavalla sekä työtovereihin että kuntoutustoimintaan. Hyviin työskentelyolosuhteisiin kuuluu myös turvallinen sekä oppimista tukeva ympäristö. Hyvän kuntoutuksen edellytyksiä ovat hyvä ammattitaito ja koulutus. Työntekijöiden jokapäiväisessä työskentelyssä tulee

näkyä Invalidiliiton eettiset periaatteet, arvot sekä ammatilliset periaatteet ja ammattietiikka. Työskentelyä tukee erityisesti työntekijöiden yhteinen näkemys hyvistä toimintatavoista. (Invalidiliitto 2009, 8.)

Työntekijöiden hyvään ammattitaitoon kuuluu herkkyyys tunnistaa ihmisten ja tilanteiden erilaisuus sekä oikeanlainen suhtautuminen niihin. Työntekijöiden tulee myös osata reflektoida omaa toimintaansa. Työntekijöiden oman toiminnan kehittämistä tuetaan Invalidiliitossa myös henkilöstökoulutuksen, perehdytyksen sekä työnohjauksen avulla. (Invalidiliitto 2009, 8.)

Kuntoutusympäristön vaikutus kuntoutuksen onnistumiseen on myös oleellinen ja huomioon otettava seikka. Invalidiliiton tulee huomioida kuntoutujien perustarpeet järjestäessään kuntoutusta. Kuntoutusyksiköissä tulee olla tarvittaessa mahdollisuus asumispalveluihin sekä ympärivuorokautiseen apuun selvitäkseen välttämättömistä toiminnoista. Asiakkaiden tulee myös tarvittaessa saada apua voidakseen osallistua, harrastaa sekä tehdä asioita, jotka kiinnostavat itseään. Myös monipuolinen ja terveellinen ruoka kuuluu ihmisen perustarpeisiin. Kuntoutujien pitää pystyä luottamaan siihen, että heille tarjottava ruoka on terveellistä. Ruokailulla ja muilla tauoilla tulisi aina olla virkistävä kokemus, joten niihin tulee panostaa. (Invalidiliitto 2009, 8-9.)

Kuntoutuksessa käytettyjen välineiden ja varustuksen tulee olla myös ajanmukaiset ja turvalliset. Toimitiloissa käytettävissä olevat koneet, kalusteet sekä laitteet tulee olla määräysten, turvallisuusohjeiden ja standardien mukaiset. Niiden käyttö tulee myös olla opastettu ja turvallisuudesta huolehdittu. (Invalidiliitto 2009, 9.)

Kuntoutuskäytännön edellytyksiin kuuluu myös erinomainen johtaminen. Erinomainen johtaminen tarkoittaa yhteisesti sovittujen käytäntöjen, periaatteiden ja arvojen mukaan toimimista sekä yhteisten toimintaperiaatteiden ja laadunhallinnan toteutumisen valvomista. Erinomainen johtaminen käsittää myös asiakkaan näkökulman huomioon ottamisen erilaisin tavoin. Johtajan tulee olla avoin ja huolehtia henkilöstön hyvinvoinnista ja osaamisesta sekä hyvän henkilöstöpolitiikan toteutumisesta. (Invalidiliitto 2009, 9.)

### 3.1.2 Hyvän kuntoutuskäytännön periaatteet

Hyvä kuntoutuskäytäntö on toimintatapa, joka toteutetaan yhteistyössä eri tekijöiden kanssa. Kuntoutuskäytännössä otetaan huomioon asiakkaan tarpeet, odotukset sekä muut vaatimukset. Hyvässä kuntoutuskäytännössä otetaan huomioon asiakkaan perhe, läheiset ja muut verkostot sekä kiinnitetään huomiota laadunhallintaan. Toiminnan tulee noudattaa lakeja, asetuksia, sopimuksia sekä suosituksia. Kuntoutuksen kehittämiseksi on hyvä olla tietoinen yhteiskunnan asenneilmastosta, tutkimuksista, tieteestä sekä uusimmasta kuntoutustiedosta. Hyvään käytäntöön kuuluu kaikkien sidosryhmien mukaan ottaminen kuntoutuksen toimintaan erilaisin tavoin. (Invalidiliitto 2009, 11.)

”Invalidiliiton kuntoutuksen toimintayksiköiden hyvään kuntoutuskäytäntöön kuuluu:

- systemaattinen suunnittelu ja tuotteistaminen
- asiakassuuntautuneisuus ja asiakkaanvaikutusmahdollisuudet
- moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksentoteuttamisessa
- yhteisöllisyyden ja vertaistuenhyödyntäminen
- kuntoutuksen vaikutusten osoittaminen
- jatkuva arviointi, parantaminen ja toiminnan kehittäminen.” (Invalidiliitto 2009, 11.)

### 3.1.3 Systemaattinen suunnittelu

Systemaattinen suunnittelu tarkoittaa tavoitteiden ja päämäärien asettamista sekä niiden keinojen ja menetelmien valitsemista, joilla näihin päämääriin pyritään. Suunnittelu käsittää myös palvelun hintaan vaikuttavien kustannusten laskemista, toteuttamisen suunnittelua sekä seuranta- ja arviointia. Suunnittelua ohjaa kuntoutuksen mahdollistajien sekä muiden sitovien tahojen vaatimukset. Systemaattinen suunnittelu käsittää paitsi palveluiden yleisen suunnittelun, myös

laajempiin palvelukokonaisuuksiin osallistumisen sekä asiakaskohtaisen kuntoutuksen suunnittelun. (Invalidiliitto 2009, 12.)

#### 3.1.4 Asiakassuuntautuneisuus ja asiakkaan vaikutusmahdollisuudet

Asiakassuuntautuneisuuden ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet kuuluvat keskeisesti hyvän kuntoutuskäytännön periaatteisiin. Tarkoituksena on seurata ja ennakoida eri asiakasryhmien tyytyväisyyttä ja kehittää saatujen tulosten pohjalta toimintaa. Kuntoutujia kohdellaan tasavertaisina ja heidän itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Myös kuntoutujien toiveita, erityistarpeita ja heidän antamaa palautetta hyödynnetään jatkosuunnittelussa ja laadun kehittämisessä. (Invalidiliitto 2009, 12.)

#### 3.1.5 Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksen toteuttamisessa

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa sitä, että Invalidiliiton kuntoutusyksiköissä toimitaan yhteistyössä asiakkaiden, heidän perheiden ja läheisten kanssa sekä eri ammattiryhmiin kuuluvien työntekijöiden kesken. Asiakkaat ja ammattihenkilöt sitoutuvat kuntoutusjaksolle yhdessä asetettuihin tavoitteisiin ja toimintaperiaatteisiin. Kuntoutukseen osallistuvien kesken sovitaan tehtävä- ja vastuunjaosta. Yhteistyötä tehdään eri ammattiryhmien kesken organisaation sisällä sekä ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. (Invalidiliitto 2009, 12 - 13.)

#### 3.1.6 Yhteisöllisyyden ja vertaistuen hyödyntäminen

Invalidiliiton kuntoutuspalveluissa keskeisessä osassa on vertaisuuden hyödyntäminen ja yhteisöllisyyden tukeminen. Toisten samankaltaiset kokemukset tekevät mahdolliseksi tunteen, että kukaan ei ole yksin. Käytännön vinkkien saaminen erilaisiin ongelmatilanteisiin on tärkeä asia. Vertaisryhmässä

on mahdollisuus harjoitella oman mielipiteen ilmaisua sekä päätöksien tekemistä. Työntekijät tukevat sellaisten henkilöiden oikeutta itsensä ilmaisuun, joille se on vamman vuoksi vaikeaa. Ajatusten ilmaisun ja toisten kuuntelun avulla kuntoutujien oma identiteetti sekä myönteinen aikuisuus vahvistuvat. Vertaistuki myös lisää sosiaalista toimintakykyä. Invalidiliiton kuntoutuspalveluissa vertaisuus mahdollistetaan ryhmämuotoisia kuntoutusohjelmia toteuttamalla sekä vertaistukihenkilöitä hyödyntämällä. Lisäksi järjestetään puitteet kuntoutujien vapaamuotoisille tapaamisille ja keskinäiselle vuorovaikutukselle. (Invalidiliitto 2009, 13.)

### 3.1.7 Kuntoutuksen vaikutusten osoittaminen

Hyvän kuntoutuskäytännön periaatteisiin kuuluu myös kuntoutuksen vaikutusten osoittaminen. Invalidiliitossa kuntoutuksen tulokset voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen: merkitykset, vaikutukset ja vaikuttavuus. Merkityksellä tarkoitetaan sitä, miten tärkeänä ja arvokkaana kuntoutuja pitää kuntoutusta itselleen, toimintakyvyn ja elämänlaadun kannalta. Kuntoutuksen merkitystä voidaan mitata kuuntelemalla, havainnoimalla tai asiakaspalautetta kysymällä. Vaikutukset käsittävät ne muutokset, jotka tapahtuvat kuntoutusjakson aikana. Ne syntyvät toimenpiteiden, tekemisen tai kokemusten seurauksena ja voivat olla fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia. Vaikutuksia mitataan havainnoimalla, haastatteluilla sekä erilaisilla mittareilla ja testeillä. Vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, miten kuntoutus vaikuttaa arkeen, tavalliseen elämään kotona pidemmällä aikavälillä. Vaikuttavuuden arvioinnissa ongelmallista on se, että elämään vaikuttavat kuntoutuksen lisäksi monet muutkin asiat, jotka eivät ole kuntoutuksesta seuranneita vaikutuksia. (Invalidiliitto 2009, 13 - 14.)

### 3.1.8 Jatkuva arviointi jatoiminnan kehittäminen

Hyvään kuntoutuskäytäntöön kuuluu toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen saatujen tulosten avulla. Invalidiliitto on sitoutunut kokemuksen ja tutkitun tiedon perusteella kehittämään palveluitaan asiakkaiden odotuksia ja tarpeita vastaaviksi. Jokainen Invalidiliiton työntekijä on vastuussa oman työnsä kehittämisestä ja sen lopputuloksista. Arvioinnin avulla saadaan käsitys palvelun laadusta. Se kohdistuu yleisesti palveluihin sekä kuntoutumisen onnistumiseen yksilötasolla. Kuntoutuspalveluiden laatua valvotaan ja niitä kehitetään saatujen asiakaspalautteiden avulla. (Invalidiliitto 2009, 14.)

## 4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TOTEUTUS

### 4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta. Opinnäytetyössä analysoitiin Lahden kuntoutuskeskuksen asiakkaiden antamia asiakaspalautteita noin vuoden ajalta. Asiakaspalautelomakkeista analysoitiin vain lomakkeiden kysymysten avoimet vastaukset. Avointen kysymysten vastauksista etsittiin asiakkaiden kokemuksia kuntoutuskeskuksesta. Opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan asiakkaiden kokemusten kautta esiin mahdollisia kehittämisen kohteita ja jo hyviksi todettuja käytäntöjä. Opinnäytetyön tavoiteena oli, että Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus saa tutkimustuloksista tietoa toimintansa kehittämiseen.

### 4.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöhön on valittu kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Laadullinen ote sopii hyvin opinnäytetyöhömmä, sillä kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on tarkastella merkityksiä, jotka ovat sosiaalisia eli ihmisten välisiä. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on tutkia ihmisten omia kuvauksia todellisuudestaan. Nämä kuvaukset sisältävät asioita, joita ihminen pitää elämässään tärkeänä. (Varto 1992, Vilka 2005, 97 mukaan.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen sekä mielekkään tulkinnan antaminen kirjallisessa muodossa. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saamaan tutkimuskohteesta eli tutkittavan ilmiön teoreettisesta otannasta mahdollisimman perusteellinen kuvaus. Opinnäytetyössä ei pyritä yleistykseen vaan kvalitatiivisen tutkimuksen mukaiseen ilmiön syvällisempään ymmärtämiseen. (Kananen 2008, 24 - 25.)

### 4.3 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen asiakaspalautekyselyn avoimiin kysymyksiin vastanneet asiakkaat, aikavälillä tammikuu-lokakuu 2011. Asiakaspalautetta kerätään jokaisen kurssin tai jakson



päätyessä. Asiakaspalautelomakkeeseen vastanneet henkilöt olivat eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja heidän ikänsä vaihteli lapsesta vanhukseen. Kuntoutuskeskuksen asiakkuudet voivat muodostua yksilöllisistä kuntoutusjaksoista tai eri kohderyhmille järjestettävästä ryhmämuotoisesta kuntoutuksesta. Kuntoutusta järjestetään myös vammaisten henkilöiden läheisille, joten vastaajina saattoi olla esimerkiksi isovanhemmat tai muut perheenjäsenet.

#### 4.4 Tutkimusaineisto

Aineisto on kerätty asiakaspalautelomakkeella(LIITE 1) Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen toimesta vuoden 2011 alusta lokakuun loppuun. Tänä aikana asiakasmäärä oli 729 ja asiakaspalautteen vastausprosentti 97,8. (Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus 2011). Lomakkeessa on kaiken kaikkiaan 19 kysymystä, joista 16 kysymyksessä arvioidaan kuntoutuskeskuksen eri toiminta-alueita:

- Etukäteistieto
- Asiakasvastaanoton toimivuus
- Majoittaminen ja sen huoneisiin ja välineisiin opastaminen
- Perehdytyksen toteutus
- Asiakkaan kuuleminen ja mielipiteen huomioiminen
- Kuntoutuksen sisältö
- Avustamisen toimivuus
- Ruokapalvelu ja ravitsemisneuvonta
- Kuntoutussuosituksien ja -ohjeiden
- Henkilökunnan ammattitaito ja palveluvalmius
- Kuntoutustilojen ja yleisten tilojen toimivuus ja viihtyisyys
- Kuntoutustilojen ja yleisten tilojen siisteys
- Majoitustilojen toimivuus ja viihtyisyys
- Majoitustilojen siisteys
- Laitteiden ja välineiden toimivuus
- Miten kurssi/jakso vastasi odotuksia

Lomakkeen kysymykset ovat monivalintakysymyksiä, joiden arviointiasteikko on 0-5. Numero 5 tarkoittaa erinomaista, 1 huonoa ja 0 en osaa sanoa. Jokaisen kysymyksen kohdalla on mahdollisuus myös sanalliseen eli avoimeen vastaamiseen. Avoimessa palautteessa vastaaja voi kertoa, onko hänellä mahdollisesti kiitettävää, kehitettävää tai ideoita kerrottavanaan kuntoutuskeskukselle. Analyysissa otettiin huomioon näiden 16 kysymysten avoimet vastaukset, jotka koskivat tutkimusaihetta. Lomakkeiden avointen kysymysten vastaukset olivat valmiiksi puhtaaksi kirjoitettu, koottu sekä järjestetty kysymyskohtaisesti Lahden kuntoutuskeskuksen toimesta.

#### 4.5 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysin menetelmin, aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Sisällön analyysissa edetään usein pelkistämisestä alakategorioihin ja edelleen aineiston yleisluontoisempaa käsitteellistämistä yläkategorioihin sekä pääkategorioihin. Tarkoituksena on luoda selkeä kuva tutkittavasta ongelmasta, jotta siitä voitaisiin tehdä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 112.)

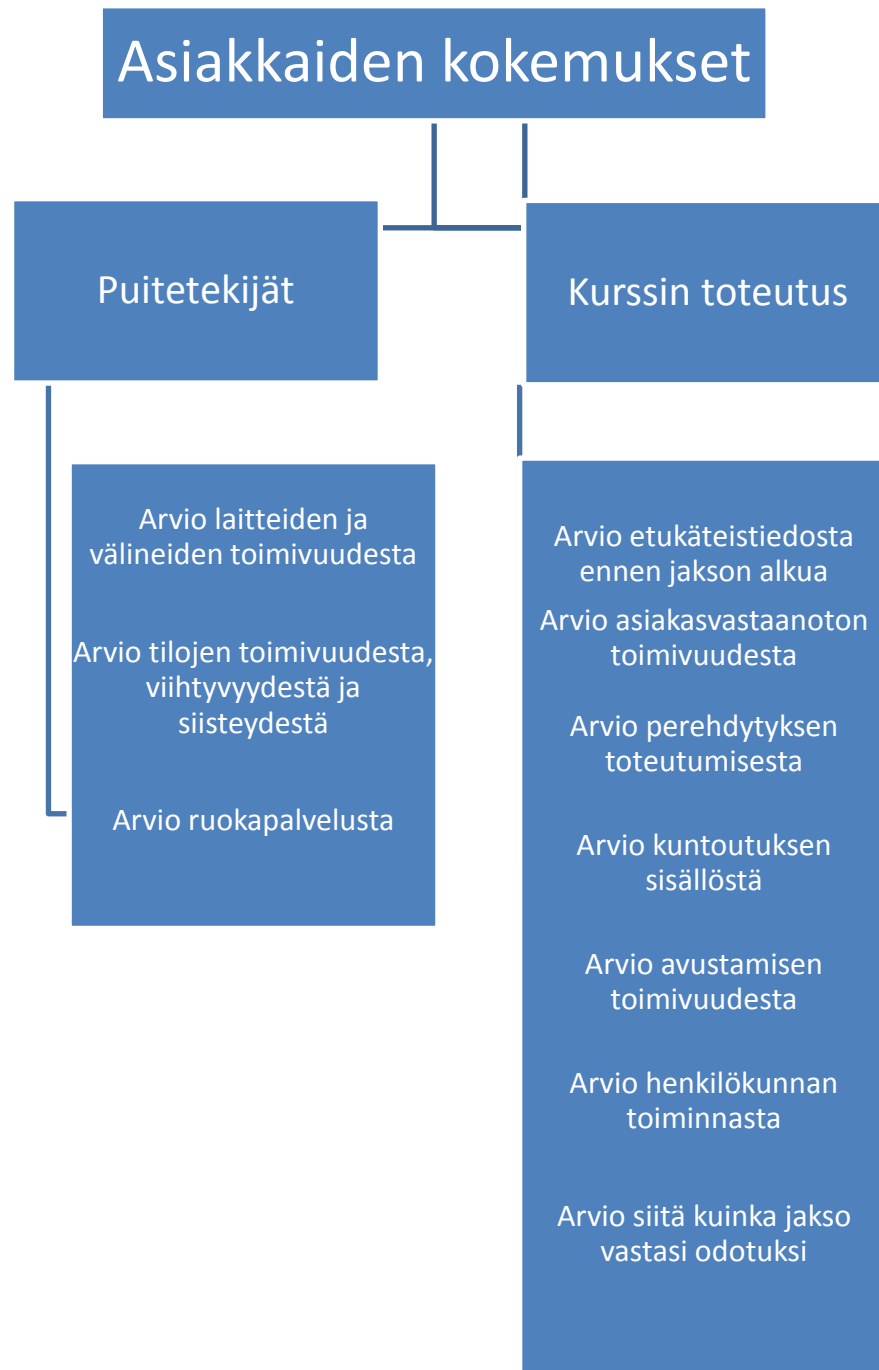
Sisällönanalyysissa voidaan erottaa kolme vaihetta, jotka ovat aineiston redusointi ja klusterointi sekä aineiston abstrahointi (Miles & Huberman 1994, Tuomen & Sarajärven 2009, 108 mukaan). Tuomen ja Sarajärven (2009, 109 - 112) mukaan aineiston redusoinnilla tarkoitetaan aineiston pelkistämistä, klusteroinnilla aineiston ryhmittelyä ja abstrahoinnilla aineiston käsitteellistämistä. Aineiston pelkistämisen tarkoitus on rajata litteroidusta aineistosta pois kaikki tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. Pelkistäminen tarkoittaa yleensä aineiston pilkkomista tai tiivistämistä selkeään muotoon. Pelkistämässä tutkimuskysymykset ohjaavat sitä, mitä aineistosta nostetaan esiin. Esiin nostetuista ilmaisuista aletaan vähitellen muodostaa ylä- ja alaluokkia, joita yhdistää pääluokka. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan lopulta vastaus tutkimuskysymykseen.

Aineiston klusteroinnilla tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä. Aineiston klusteroinnissa pelkistetyt ilmaukset käydään tarkasti läpi, ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään kategorioiksi. Kategoriaryhmät nimetään niiden sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kategorisoinnin jälkeen aineiston abstrahoidaan eli muodostetaan kategorioiden yläpuolelle teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Hämäläinen 1987, Dey 1993, Cavanagh 1997, Tuomen & Sarajärven 2009, 110 - 111 mukaan.) Sisällönanalyyssissä vastaus tutkimustehtävään saadaan yhdistelemällä näitä luotuja käsitteitä. Aineiston analyysi pohjautuu päättelyyn ja tulkintaan. Analyysin tarkoituksena on tuottaa käsitteellisempi näkemys tutkittavasta ilmiöstä.

Aineistonanalyysin ensimmäinen vaihe on aina aineistoon tutustuminen (Ronkainen, Pelkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 124). Aineiston analyysi aloitettiin lukemalla se monta kertaa läpi ja tutustumalla siihen. Analyysia jatkettiin luomalla tutkimustehtävän mukaisesti koko aineistoa yhdistävä kategoria, joka oli *asiakkaiden kokemukset Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta*. Tämän alle muodostettiin asiakaspalautelomakkeen kysymysten aihealueiden perusteella kaksi pääkategoriaa: *puitetekijät* ja *kurssin toteutus*.

Näiden kahdenpääkategorian alle ryhmiteltiin taas asiakaspalautelomakkeen kysymykset. *Puitetekijöiden* alle sijoitettiin asiakkaiden arviot laitteista ja välineistä, kuntoutuskeskuksen tiloista sekä ruokapalvelusta. *Kurssin toteutus* käsitti arviot etukäteistiedosta, asiakasvastaanotosta, perehdytyksestä, kuntoutuksen sisällöstä, avustamisen toimivuudesta sekä siitä, miten jakso vastasi odotuksia. Kurssin toteutuksen alle sijoitettiin myös asiakkaiden arviot henkilökunnan toiminnasta. Henkilökunnan toiminnan alla arvioidaan muun muassa ammattitaitoa, palvelualltiutta, asiakkaan kuulemista ja mielipiteen huomioimista sekä ravitsemusneuvontaa ja kuntoutussuosituksia ja -ohjeita.

Asiakaspalautelomakkeen kysymykset toimivat yläkategorioina niiden alle muodostetuille alakategorioille. Edellä esitettyä luokittelua havainnollistaa kaavio pää- ja yläkategorioista (KUVIO 2).



KUVIO 2. Kaavio pää- ja yläkategorioista.

Sisällönanalyysia jatkettiin redusoimalla eli pelkistämällä asiakaspalautte. Tämä tarkoittaa sitä, että aineisto pelkistettiin karsimalla siitä tutkimuskysymysten kannalta epäolennainen tieto pois. Pyrkimyksenä oli saada tutkimuksen kannalta olennainen tieto selkeään ja tiiviiseen muotoon. Seuraavassa vaiheessa aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin. Pelkistetyistä ilmauksista etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia, joiden mukaan ryhmät muodostettiin. Samaa tarkoittavat asiat sijoitettiin aina samaan ryhmään. Alla olevassa taulukossa on esimerkki yhden alakategorian muodostumisesta (KUVIO 3).

<b>Yläkategoria</b>	<b>Alakategoria</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
Tilojen siisteys	Yleisten tilojen siisteys oli hyvä	<i>hyvä (5)</i> <i>kiitettävää</i> <i>ihan jees</i> <i>siistiä (3)</i> <i>ruokailutila siisti</i>

KUVIO 3. Esimerkki alakategorian muodostumisesta.

Tämän jälkeen ryhmät nimettiin niiden sisältöä kuvaavalla tavalla. Ryhmät eli alakategoriat muodostettiin aina sen kysymyksen alle, mihin oli vastattu. Näin aineistosta luotiin tutkimuskysymystä selkeyttävä käsitejärjestelmä, jonka avulla pystyimme tekemään tutkimusongelmasta johtopäätöksiä. Sisällönanalyysia havainnollistava taulukko liitteenä (LIITE 2).

Sisällönanalyysin aikana myös kvantifioimme aineistoa. Laskimme aina kuinka usein jokin asia toistui asiakaspalautteessa. Patton (1990), Burns ja Grove (1997), Polit ja Hungler (1997) näkevät kvantifioinnin tuovan laadullisen aineiston tulkintaan erilaista näkökulmaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 120 - 121).

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen palvelun laadunhallinnan kannalta on oleellista tietää, missä määrin mitäkin asiaa esiintyy, jotta osattaisiin panostaa oikeisiin asioihin toiminnan kehittämisessä.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Sisällönanalyysin tulokset on jaettu kahteen osaan: puitetekijöihin ja kurssin toteutukseen. Puitetekijät ja kurssin toteutus toimivat pääkategorioina saaduille yläkategorioille. Pääkategorioiden nimet muodostettiin sen perusteella, minkälaisia asiakkaiden kokemuksia eli yläkategorioita niiden alla on. Puitetekijöiden alle on sijoitettu asiakkaiden kokemukset, siitä miten he kokivat kuntoutuskeskuksen tilat, laitteet ja välineet sekä ruokapalvelun. Kurssin toteutuksen alle on taas sijoitettu asiakkaiden kokemukset asiakasvastaanotosta, perehdytyksestä, kuntoutuksen sisällöstä, avustamisen toteutumisesta, henkilökunnan toiminnasta ja siitä, kuinka jakso vastasi odotuksia.

Pääkategorioiden alle on siis ryhmitelty sitä kuvaavat yläkategoriat. Yläkategorioiden alla taas ovat niitä kuvaavat alakategoriat. Alakategorioiden alla olevia pelkistystyksiä ei ole sijoitettu tuloksiin, sillä se olisi haitannut tekstin luettavuutta merkittävästi. Seuraavaksi avataan alakategorioita kertomalla minkälaisia asiakkaiden kokemuksia ne sisältävät. Alakategorioiden viereen on kirjoitettu myös numero, joka kertoo siitä kuinka monta kertaa samasta asiasta oli annettu palautetta.

### 5.1 Kurssin toteutus

Kurssin toteutuksen alle on sijoitettu asiakkaiden arviot etukäteistiedosta, asiakasvastaanoton toimivuudesta, perehdytyksen toteutumisesta, kuntoutuksen sisällöstä, avustamisen toimivuudesta, henkilökunnan toiminnastasekä siitä, kuinka jakso vastasi odotuksia.

*Arvio etukäteistiedosta ennen jakson alkua*

Etukäteistieto koettiin riittäväksi 39

Etukäteistiedon toivottiin olevan yksityiskohtaisempi 38

Asiakasta ei ollut huomioitu ennakkotiedonannossa 13

Kurssin etukäteistiedon arvioinnissa vastauksista 39 oltiin tyytyväisiä saadun tiedon määrään. Etukäteistietolomakkeen informaation koettiin olleen riittävää ja

puhelinkeskustelun selkeyttävä. Toisaalta osa(38) toivoi etukäteistiedon olevan yksityiskohtaisempi, haluttiin enemmän tietoa kurssin ohjelmasta sekä käytännön asioista. Oli myös kokemuksia (13) siitä, että asiakasta ei ollut huomioitu etukäteistiedonannossa. Asiakkaalle oli esimerkiksi unohdettu soittaa tai ennakkotietolomake oli lähetetty liian myöhään. Osa myös toivoi sähköistä etukäteistietolomaketta.

#### *Arvio asiakasvastaanoton toimivuudesta*

Asiakasvastaanotto koettiin ammattitaitoiseksi 53  
Asiakasvastaanotossa koettiin olevan kehitettävää 6

Asiakasvastaanoton toimivuus sai arviossa positiivista palautetta. Huomattavan suuri osa (53) oli sitä mieltä, että asiakasvastaanoton toiminta oli ammattitaitoista. Toimintaa kuvattiin ystävälliseksi, osaavaksi ja palvelualttiiksi. Kehittämisehdotuksena (6) asiakasvastaanotolle toivottiin pidempiä aukioloaikoja. Varsinkin viikonloppuisin toivottiin pidempiä aukioloaikoja.

#### *Arvio perehdytyksen toteutumisesta*

Perehdytys oli hyvää 31  
Kuntoutus- ja yleisten tilojen perehdytys oli hyvää10  
Majoittaminen koettiin riittäväksi 21

Perehdytys oli puutteellista 51  
Kuntoutus ja yleisiin tiloihin perehdyttäminen oli puutteellista 12  
Ohjelmaan ja henkilökuntaan perehdyttäminen oli puutteellista 7  
Majoittaminen ja opastus ei ollut riittävää 32

Osassa(31) perehdytyksen toteutumisen arvioista oltiin sitä mieltä, että perehdytys oli hyvää. Majoittaminen ja perehdytys laitteisiin ja välineisiin koettiin hyväksi. Toisaalta myös ilmeni (51), että tiloihin, ohjelmaan, henkilökuntaan sekä

laitteisiin ja välineisiin perehdytyksessä oli ollut puutteita. Osa olisi halunnut tietää enemmän henkilökunnasta ja heidän aikatauluista.

### *Mielipide kuntoutuksen sisällöstä*

Kurssin sisältöön kaivattiin enemmän toiminnallista tekemistä 200

Ajankäytön suunnittelussa koettiin olevan parannettavaa 59

Iltaohjelmaan kaivattiin enemmän monipuolisempaa tekemistä 31

Ohjelmaan oltiin tyytyväisiä 22

Henkilökohtainen kuntoutus koettiin tärkeäksi 35

Vertaistuki koettiin tärkeäksi 28

Kuntoutussuosituksissa ja -ohjeissa paljon uutta ja hyvää tietoa 30

Kuntoutussuositukset ja -ohjeet olivat epäselvät tai niitä ei saatu 18

Ravitsemusneuvontaan oltiin tyytyväisiä 11

Ravitsemusneuvonta jäi puutteelliseksi 15

Kuntoutuksen sisältöä arvioitaessa oltiin erityisen tyytyväisiä ohjelman monipuolisuuteen (22). Tärkeäksi koettiin yksilöllisyyden huomioiminen kuntoutuksessa sekä saatu asiantuntijatieto, näitä molempia myös toivottiin lisää (35). Vertaistuki koettiin tärkeänä (28); erityisesti ryhmäkeskusteluja kaivattiin lisää ohjelmaan. Toisaalta huomattavan suuri osa (200) halusi lisää toiminnallista tekemistä kuten uintia, fysioterapiaa ja luovaa toimintaa. Samaa asiaa tukee vastanneiden toive luentojen vähentämisestä. Ohjelman aikataulutus oli myös seikka, johon toivottiin (59) parannusta. Ohjelma koettiin liian tiiviiksi. Esimerkiksi lepotaukoja ja siirtymistilaa luentojen välille kaivattiin enemmän. Iltaohjelmasta palautetta antaneet vastaajat (31) kaipasivat siihen monipuolisuutta ja enemmän tekemistä muiden perheiden kanssa. Vanhemmat toivoivat myös enemmän aikaa itselleen.

Yli puolet (30) kuntoutussuositusten ja -ohjeiden arvioista kertoi siitä, että ohjeissa oli paljon uutta ja hyödyllistä tietoa. Osa (18) kuitenkin olisi halunnut ohjeet ja neuvot kirjallisesti. Lisäksi toivottiin yksilöllisempiä ohjeita itselle.



Ravitsemusneuvonnan arvioinnissa mielipiteet jakautuivat suhteellisen tasan. Hieman alle puolet (11) oli tyytyväisiä ravitsemusneuvontaan. Loput (15) kokivat, etteivät olleet saaneet ravitsemusneuvontaa tai olisivat halunneet saada sen yksilöllisempänä.

*Mielipide avustamisen toimivuudesta*

Avustajia liian vähän 108

Avustaminen on ollut hyvää 54

Avustajien ammattitaito on puutteellista 14

Valtaosa (108)kokemuksistapainottui avustajien vähäisyyteen. Avustaminen koettiin ammattitaitoiseksi (54), mutta suurin osa oli sitä mieltä, ettei avustajia ollut tarpeeksi. Pienellä osalla (14) oli jokin negatiivinen kokemus avustajan käyttäytymisestä tai uusien avustajien osaamattomuudesta.

*Kurssi/jakso vastasi odotuksia*

Vastasi odotuksia 31

Yllätti positiivisesti 22

Ei vastannut odotuksia 8

Enemmistö (31) koki, että kurssi/jakso vastasi hyvin heidän odotuksiaan ja osan (22) mielestä kurssi/jakso yllätti positiivisesti. Oli myös kokemuksia (8) siitä, että henkilökohtaiset odotukset kurssin/jakson osalta eivät aivan täyttyneet.

*Henkilökunnan toiminta*

Henkilökunnan toimintaan oltiin tyytyväisiä 155

Henkilökunnan ammattitaidossa koettiin olevan puutteita 67

Asiakkaan toiveet oli huomioitu 29

Asiakkaan toiveita ei huomioitu 23

Henkilökunnan toiminnassa oltiin tyytyväisiä (155) eri asioihin. Suurin osa arvioi henkilökunnan ammattitaitoiseksi ja palveluallttiiksi. Erityisesti ammattitaidossa oltiin tyytyväisiä henkilökunnan empaattisuuteen sekä siihen että työntekijät huomioivat asiakkaat yksilöllisesti. Kehitettävää koettiin (67) olevan keskusteluiden ohjaamisessa ja asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijöiltä olisi kaivattu myös tarkempaa asiantuntijatietoa eri vammoista ja sairauksista.

Asiakkaan kuulemisen ja mielipiteen huomioon ottamisen osalta vastaukset jakautuivat melko tasapuolisesti. Enemmistön (29) kokemus oli se, että asiakkaan toiveet huomioitiin. Palautetta annettiin (23) kuitenkin myös siitä, että asiakkaan mielipidettä ei ollut kuultu tai toiveita toteutettu. Toivottiin myös, että asiakkaan kommunikointivaikeudet otettaisiin paremmin huomioon.

## 5.2 Puitetekijät

Puitetekijöiden alla arvioidaan tilojen toimivuutta, viihtyisyyttä ja siisteyttä, laitteiden ja välineiden toimivuutta sekä ruokapalvelua.

### *Arvio laitteiden ja välineiden toimivuudesta*

Internetyhteyden ja tietokoneen toiminnassa puutteita 29

Viihdelaiteiston toiminnassa puutteita 16

Avustamislaitteisto ei toimi kunnolla 16

Laitteet toimivat odotetusti 16

Laitteiden ja välineiden toimivuutta arvioitaessa suurimmat epäkohdat koettiin (29) olevan internetyhteydessä sekä tietokoneiden ja sen lisälaitteiden toimivuudessa. Puutteita koettiin (16) olevan myös viihde- sekä avustuslaitteiston toiminnassa. Viihdelaiteisto käsittää muun muassa television, radion ja karaokelaitteiston. Avustamislaitteiston toiminnalla tarkoitetaan taas erityisesti

hälyttimen ja nosturin toimivuutta. Avustamislaitteistossa koettiin (16) olevan puutteita. Osan (16) mielestä laitteet kuitenkin toimivat odotetusti.

*Arvio tilojen toimivuudesta ja viihtyisyydestä*

Majoitustilat koettiin epäviihtyisiksi 82

Majoitustilojen toimivuus koettiin huonoksi 137

Majoitustilat koettiin toimiviksi 31

Kuntoutustilat ja yleiset tilat koettiin toimiviksi 34

Kuntoutustilat ja yleiset tilat koettiin epäviihtyisiksi 26

Kuntoutustilat ja yleiset tilat koettiin epäkäytännöllisiksi 109

Osan (31) mielestä majoitustilat olivat kodikkaita ja toimivat hyvin. Toisten (82) mielestä majoitustilojen viihtyisyydessä ilmeni kuitenkin puutteita. Huoneisiin toivottiin erityisesti televisioita. Tilat koettiin myös laitosmaisiksi ja niiden sisustukseen olisi kaivattu lisää kodikkuutta. Tilojen käytännöllisyydessä nähtiin olevan parantamisen varaa; vastauksissa (137) oltiin sitä mieltä, että huoneet olivat liian pieniä, eikä niiden varustukseen oltu täysin tyytyväisiä. Sänkyihin ja tilojen esteettömyyteen toivottiin myös parannusta.

Vastauksista osa (34) oli sitä mieltä, että kuntoutus- sekä yleiset tilat olivat toimivia. Ne koettiin käytännöllisiksi, kodikkaiksi sekä esteettömiksi. Toisaalta taas palautetta annettiin (26) tilojen laitosmaisuudesta. Eniten tyytymättömyyttä herättivät pieneksi koettu uima-allas, saunatilat sekä kuntosali laitteineen.

*Arvio tilojen siisteydestä*

Yleiset tilat koettiin epäsiisteiksi 48

Majoitustilojen siivoukseen oltiin tyytymättömiä 97

Yleisten tilojen siisteys koettiin hyväksi 15

Majoitustilojen siivoukseen oltiin tyytyväisiä 11

Majoitus- ja yleisten tilojen siisteyttä arvioitaessa suurin osa (145) koki tilat epäsiisteiksi. Yleisesti oltiin tyytymättömiä siivouksen määrään. Majoitustiloissa toivottiin useammin vuodevaatteiden ja pyyhkeiden vaihtamista sekä roskisten tyhjentämistä. Toisaalta osa (26) koki sekä majoitustilat että yleiset tilat siisteiksi.

#### *Arvio ruokapalvelusta*

Ruokapalvelu koettiin hyväksi 120

Ruoassa ja ruokailun järjestämisessä parantamisen varaa 57

Ruokapalveluun oltiin (120) hyvin tyytyväisiä. Erityisen tyytyväisiä oltiin ruoan makuun ja monipuolisuuteen. Lisäksi kiitosta annettiin erityisruokavalioiden huomioimisesta. Toisaalta osa oli sitä mieltä, että ruoka olisi voinut olla maukkaampaa ja että ruokalajeissa olisi voinut olla enemmän vaihtelevuutta. Tätä mieltä oli kuitenkin pienempi osa (57).

### 5.3 Johtopäätökset

Tulokset on saatu analysoimalla Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen asiakaspalautteiden kysymysten avoimia vastauksia. Asiakkaiden vastausten kvantifioinnin kautta aineistosta nousi selkeästi esille eniten vastatut kohdat. Palautteet olivat useimmiten negatiivisia tai positiivisia. Nämä kohdat, joihin oli eniten vastattu, olivat siis ylittäneet tai alittaneet asiakkaiden palvelun laadun odotukset. Tästä voidaan päätellä, että eniten vastatut kohdat ovat tärkeitä asiakkaille, sillä ne herättivät eniten kertomisen arvoisia mielipiteitä. Harvoin ihmiset antavat palautetta heille neutraaleista asioista.

Tarkasteltaessa asiakkaiden kokemuksia henkilöstöstä on selvästi huomattavissa, että asiakkaiden kokemuksista suurin osa on positiivista. Henkilöstön koettiin olevan ammattitaitoinen ja heidän toimintaansa sekä palvelualltiuteen oltiin tyytyväisiä. Erityisen tyytyväisiä ammattitaidossa oltiin henkilökunnan empaattisuuteen. Tuloksista voi päätellä, että henkilökunta luo toiminnallaan hyväksyvän ja rennon ilmapiirin. Osa asiakkaista olisi kuitenkin halunnut lisää asiantuntijatietoa, ohjauksellisuutta keskusteluissa sekä parempaa asiakkaiden huomioimista.

Koska asiakkaat ovat yksilöitä, ovat heidän tarpeensa myös aina yksilölliset ja ainutlaatuiset. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioiminen tulee lähteä asiakkaan ymmärtämisestä eli asiakassuuntautuneisuuden kautta. Kun asiakkaan tarpeet ja toiveet on ymmärretty, on myös niiden toteuttaminen helpompaa. Toisaalta kaikkea ei aina voida toteuttaa, sillä toteuttamisen esteeksi voi tulla resurssien puute. Aivan kuten missä tahansa asiassa, on resurssit suunniteltu tiettyä toimintaa varten. Sen vuoksi mitä tahansa toivetta ei voida lyhyellä varoitusajalla toteuttaa. Tuloksista ilmenee, että kaikkien asiakkaiden kohdalla tarpeiden huomioiminen ei ole toteutunut halutulla tavalla tai niihin ei ole voitu vastata.

Kurssin toteutuksessa yksi eniten mielipiteitä herättänyt aihe oli avustamisen toimivuus. Avustajien toimintaan oltiin oltu suhteellisen tyytyväisiä, mutta heitä

koettiin olleen lukumääräisesti liian vähän. Avustajien vähäisyys vaikuttaa myös asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden huomioimiseen ja toteuttamiseen. Kiireessä on vaikea toteuttaa kaikkia toiveita ja avustaminen ei kiireen vuoksi välttämättä toteudu huolellisesti. Avustajien määrä on oleellinen myös kurssin sujuvuuden kannalta. Kurssin toteutuksessa päiväohjelman aikataulutuksessa koettiin olleen puutteita. Monen vastanneen mielestä ohjelma oli liian tiivis. Kiireen tunteeseen voi osaksi vaikuttaa se, että esimerkiksi taukoihin ei ole varattu tarpeeksi aikaa. Myös avustajien vähäisyys saattaa vaikuttaa kiireen tunteeseen. Tulosten perusteella voidaan siis sanoa, että avustajia on liian vähän ja sillä on vaikutusta koko kurssin toteutumisessa.

Tästä heräsi ajatus, että onko taukoja mahdollista pidentää ilman, että siitä aiheutuu haittaa kuntoutuksen toteutumiselle. Näin avustamiselle ja omien asioiden tekemiselle jäisi enemmän aikaa myös taukojen aikana. Tällöin myös keskittyminen kuntoutusohjelmaan saattaisi parantua, kun tauoilla olisi aikaa keskittyä kuntoutuksen ulkopuolisiin asioihin.

Toinen merkittävästi palautetta saanut aihe oli kuntoutuksen sisältö. Kurssin toiminnallisuus koettiin liian vähäiseksi ja sitä toivottiin ohjelmaan lisää. Samaa asiaa tukee vastanneiden toive luentojen vähentämisestä. Palautteen huomattavan suuresta määrästä voidaan päätellä, että asiakkaiden odotukset ja kurssin sisältö eivät täysin kohtaa. Herää kysymys, miten kurssija asiakkaille markkinoidaan. Tehdäänkö asiakkaat riittävän tietoisiksi kuntoutuksen sisällöstä ja ovatko kurssit kohdistettu oikeille kohderyhmille.

Etukäteistietoa arvioitaessa noin puolet vastauksista tukee olettamusta, jonka mukaan tiedonvälitys kurssista asiakkaille ei ole riittävä tai tarpeeksi yksityiskohtainen. Vastanneet olisivat kaivanneet kurssista enemmän yksityiskohtaisempaa tietoa. Puolet etukäteistietoon vastanneista taas koki tiedon riittäväksi. Koska etukäteistiedot vaikuttavat asiakkaiden odotuksiin, voidaan tästä päätellä, että asiakkaille on annettu oikeanlaista tietoa kurssista. Annettu tieto on auttanut asiakkaita muodostamaan odotuksia, jotka ovat vastanneet kurssin toteutusta.

Perehdytyksen ja majoittamisen opastamisen arvioinnissa hieman alle puolet oli tyytyväisiä sen toteutukseen. Hieman yli puolet taas olisivat kaivanneet lisätietoa majoitustiloista ja yleisestä perehdytyksestä. Perehdytyksen arviointiin vastanneiden määrä oli kuitenkin suhteellisen pieni, joten kyse on mitä todennäköisimmin ollut yksittäisistä asioista, jotka ovat jääneet kertomatta. Kuten opinnäytetyössä aikaisemmin todettiin, asiakkaiden tarpeet ovat hyvin erilaisia. On siis realistista, että aivan jokaista asiakkaan tarvetta ei voida olettaa tiedettävän automaattisesti. Niinpä asiakkaiden tulisi myös itse pitää huoli siitä, että he saavat itselleen tärkeän opastuksen ja perehdyttämisen. Myös asiakas on vastuussa omasta kuntoutuksestaan.

Hieman yli puolet arvioinneista oli tyytyväisiä kurssilta saatujen kuntoutussuositusten ja -ohjeiden sekä ravitsemusneuvonnan antiin. Ohjeistukseen ja neuvontaan olisi kuitenkin haluttu yksilöllisempiä neuvoja. Myös kurssin sisällössä oli annettu palautetta asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen ja kuntoutuksen tärkeydestä. Voidaan siis päätellä, että asiakkaat arvostavat erityisesti heidän henkilökohtaisten tarpeiden ja kokemusten huomioimista. Tätä huomiota tukee asiakkaiden antama palaute vertaistuen tärkeydestä. Myös vertaistuesta saadaan neuvoja ja tukea, jotka asiakkaat kokevat tärkeänä.

Puitetekijöissä erityisen tyytyväisiä oltiin ruokapalveluun. Osa vastanneista oli tyytyväisiä myös tilojen toimivuuteen, viihtyisyyteen ja siisteyteen. Huomattavan suuri osa oli kuitenkin sitä mieltä, että tilojen siisteys, viihtyisyys ja toimivuus olisi voinut olla parempi. Tiloihin kaivattiin enemmän kodinomaisia elementtejä, kuten tauluja. Siivousta kaivattiin myös useammin. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että siivouksen määrä ei ole riittävä suhteutettuna kuntoutuskeskuksessa päivittäin liikkuvien ihmisten määrään. Tilojen epäkäytännöllisyydestä ja laitteiden toimimattomuudesta annettiin myös palautetta. Asiakkaat olisivat kaivanneet majoitustiloihin ja yleisiin tiloihin käytännöllisempiä ratkaisuja sekä laitteiden uusimista. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kuntoutuskeskuksessa tulee kehittää laitteita ja tiloja mahdollisimman hyvin eri asiakasryhmien tarpeita vastaaviksi.

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Luvuissa käsitellään niitä tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet työn luotettavuuteen sekä sitä, miten eettisyys on toteutunut opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Viimeisessä alaluvussa pohditaan vielä koko prosessin toteutumista. Arvioinnissa käydään läpi asioita, jotka prosessissa olisi voinut tehdä toisin ja mitkä onnistuivat hyvin.

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmasta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkittu sitä, mitä on luvattu eli vastaavatko tulokset tutkimusongelmaan. Reliabiliteetti taas tarkoittaa sitä, ovatko tutkimustulokset toistettavissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Vilkan (2005, 159) mukaan toistettavuudesta puhuttaessa on muistettava, että tutkimuksen käytännön toistettavuus ja teoreettinen toistettavuus ovat kaksi eri asiaa. Koska opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden kokemuksia, eivät tutkimustulokset ole toistettavissa. Kokemukset ovat aina ainutkertaisia ja yksilöllisiä, joten niiden toistettavuus ei ole mahdollista. Myös tutkimuksen teoreettinen ja käytännön toistettavuus ei koskaan ole täysin toistettavissa, sillä jokainen kvalitatiivisella otteella tehty tutkimus on aina ainutkertainen. Opinnäytetyön validiteettia pohtiessa voidaan sanoa että, tutkimustulokset vastaavat tutkimuskysymykseen, on siis tutkittu sitä, mitä oli tarkoituskin tutkia.

Tutkimusprosessin aikana tulee kiinnittää huomiota niin menetelmälliseen kuin kielelliseen objektiivisuuteen (Hirsjärvi ym. 2009, 309). Objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija pystyy pitämään omat asenteet ja arvot erillään tutkimuksesta prosessin aikana. Tutkijan tulee siis pyrkiä puolueettomuuteen koko prosessin aikana. Objektiivisyys ei kuitenkaan voi täydellisesti onnistua, sillä tutkijan oma viitekehys vaikuttaa aina jossain määrin tämän ajatuksiin ja tulkintoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135 - 136.) Opinnäytetyössä objektiivisyys toteutui monella tapaa. Tutkimuksen raportoinnissa pyrittiin objektiivisuuteen. Kirjoitusasu pyrittiin pitämään mahdollisimman neutraalina ja opinnäytetyön tekijöiden persoona mahdollisuuksien mukaan pois tekstistä. Tällä haluttiin luoda



lukijoille olosuhteet, joissa he voivat keskittyä oleellisiin asioihin, kuten omien päätelmien tekemiseen tutkimuksesta. (Hirsjärvi 2009, 310.)

Opinnäytetyössä objektiivisuutta tuki se, että tutkimusaineisto oli kerätty muiden henkilöiden toimesta. Opinnäytetyön tekijöiden ja kohderyhmän välillä ei siis ollut vuorovaikutussuhdetta, joka olisi saattanut vaikuttaa tuloksiin ja niiden tulkintaan. Toisaalta vuorovaikutuksen puuttuminen vaikeutti aineiston analyysia, sillä valmiiksi litteroidussa aineistossa saattoi olla asiakkaiden vastauksia, joita oli vaikea ymmärtää. Tällaiset lauseet piti tutkimuksen luotettavuuden takia poistaa, jotta virheellisiä tulkintoja ei pääsisi syntymään.

Kohderyhmän valitseminen tapahtui myös objektiivisesti. Kohderyhmäksi rajautui kaikki Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen asiakkaat, jotka olivat vastanneet asiakaspalautekyselyyn. Opinnäytetyössä ei haluttu rajata kohderyhmää pienemmäksi, sillä se olisi saattanut ohjata tutkimustuloksia johonkin suuntaan.

Aineiston analyysi oli haastava vaihe valmiin aineiston etäisyyden takia. Koska tutkimusaineisto oli jo kerätty, sen sisäistäminen tuotti opinnäytetyöntekijöille aluksi vaikeuksia. Mikäli aineisto olisi itse kerätty, olisi sen analysoiminen ollut varmasti myös helpompaa. Aineistoon tutustuttiin lukemalla se monta kertaa läpi ennen kuin varsinainen analyysi aloitettiin. Aineiston uudelleen järjestäminen vei paljon aikaa. Aineisto oli valmiiksi järjestelty kysymyskohtaisesti. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakaspalautteiden vastaukset olivat kaikki litteroitu kysymysten mukaan. Kaikkien asiakkaiden vastaukset eivät kuitenkaan vastanneet kysytyyn kysymykseen, sillä vastaukset saattoivat käsitellä jonkin toisen kysymyksen aihetta. Tämän vuoksi osa vastauksista tuli järjestellä oikeiden kysymysten alle.

Koska asiakaspalautelomakkeiden kysymyksiin ei aina ollut vastattu aiheen mukaan vaan asian vierestä voidaan kysyä, onko kyselylomake ollut jollain tavoin epäselvä. Asiakaspalautelomakkeen kysymyksiä tarkastellessa on huomattavissa että, joidenkin kysymysten aihealueet ovat hyvin samanlaiset. Kysymyksiä on myös paljon, joten nämä seikat saattavat hämmentää vastaajia ja vaikeuttaa palautteen antamista. Voidaan siis pohtia, onko asiakaspalautelomakkeella ollut vaikutusta asiakkaiden palautteen antamiseen.

Myös asiakaspalautelomakkeen täyttäminen herättää kysymyksen. Kaikki kuntoutuskeskuksen asiakkaat eivät välttämättä itse pysty täyttämään lomaketta, jolloin työntekijän tulee toimia kirjurina palautetta annettaessa. Tällainen asetelma vaikuttaa aina palautteen luotettavuuteen. Asiakas ei välttämättä uskalla kertoa rehellistä mielipidettään tilanteessa, jossa työntekijä on läsnä.

Asiakaspalautelomakkeessa on esimerkiksi kohta, jossa juuri työntekijöiden toimintaa arvioitiin. Tällöin työntekijän läsnäolo saattaa vääristää annettavaa palautetta.

Analyysissa haasteen loi kategorioiden luominen. Yhteisen tekijän löytäminen kuvaamaan kategorialla oli välillä vaikeaa. Kaikille kategorioille löytyi kuitenkin aina kuvaava nimi ja aineiston kategorisointi onnistuikin lopulta hyvin.

Kategorioita muodostaessa pyrittiin mahdollisimman huolelliseen työskentelyyn.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuteen pyritään myös tutkimuksen tarkalla kuvaamisella (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Opinnäytetyöstä ilmenee vaihe vaiheelta, mitä milloinkin on tehty. Aineiston analyysissa keskeistä on luokittelujen tekeminen. Myös se, miten luokat on tehty ja millä perusteella, on hyvä kertoa lukijalle. (Hirsjärvi ym. 2009 232 - 233.) Jotta tutkimuksen vaiheet ja tulokset olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettävissä, on niitä havainnollistamaan tehty erilaisia kaavioita ja taulukoita.

## 6.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä pohtiessa voidaan eettiset ongelmat jakaa kahteen kategoriaan. Ensimmäisessä kategoriassa käsitellään sellaisia asioita, kuten tutkimuksen tiedonhankinta ja tutkittavien suojaan liittyvät asiat. Tämän kategorian eettisiä kysymyksiä kutsutaan Mengele-tapauksiksi. Alueeseen kuuluu pohdinta siitä, aiheutuuko tutkittaville haittaa tutkimuksen aikana tai sen jälkeen. Mikäli on riski, että tutkimuksesta aiheutuu haittaa, tulee pohtia, kuinka siltä voitaisiin välttyä. On epäeettistä tehdä tutkimusta, mikäli siitä aiheutuu tutkittaville tai ympäristölle haittaa. Toisessa kategoriassa pohditaan tutkimuksen

seurauksia. Kategoriassa käsitellään sitä, mihin tutkimustuloksia voidaan soveltaa ja onko tutkimustulosten väärinkäyttö mahdollista. Tämän alueen eettisiä asioita kutsutaan Manhattan-tapauksiksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 130 - 131.)

Tutkimuksen eettisiä puolia tulee pohtia jo suunnitteluvaiheessa, jotta ongelmilta vältyttäisiin. Opinnäytetyön eettisten asioiden pohdinta aloitettiin Lahden kuntoutuskeskuksen asiakkaiden kokemuksia tutkittaessa jo suunnitteluvaiheessa. Erityisen oleellista on pohtia ja varmistaa, ettei kenellekään kohderyhmästä aiheutuisi minkäänlaista haittaa tutkimuksesta. Tämä oli suhteellisen helppoa, sillä tutkimuksen materiaalina käytetty aineisto oli vapaaehtoinen, eikä sen keräämisestä aiheutunut minkäänlaista haittaa tai riskiä tutkittaville. Kohderyhmän anonymiteetti tulee myös varmistaa niin tutkimusjulkaisussa kuin tutkimusaineistossa (Kuula 2006, 200). Opinnäytetyön aineistosta oli poistettu vastaajien henkilötiedot, joten heidän anonymiteetti oli täysin turvattu.

Tutkimusaineiston säilyttämistä oli myös aiheellista pohtia. Tutkimuksessa ilmenevät nimet tulee pitää huolellisesti salassa, eikä niitä saa joutua ulkopuolisten tietoon (Kuula 2006, 207). Vaikka aineistosta oli poistettu tutkittavien henkilötiedot, saattoi siellä silti olla arkaluontoista asiaa, joka tuli säilyttää ulkopuolisten ulottumattomissa. Aineisto säilytettiin lukitussa tilassa aina, kun sitä ei käytetty tutkimuksen aikana. Myös sen hävittäminen tullaan toteuttamaan huolellisesti.

Tutkimuksen edessä on huolehdittava hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamisesta. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu muun muassa tutkimustulosten tarkka ja rehellinen kuvaaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132 - 133.) Tutkimustulosten raportoinnissa tavoiteltiin siis mahdollisimman avointa ja tarkkaa kuvausta prosessista. Tällä pyrittiin luomaan selkeä ja rehellinen kuvaus siitä, mitä opinnäytetyön aikana on tapahtunut, jotta myös lukija pystyy pohtimaan tutkimuksen eettisiä kysymyksiä.

### 6.3 Opinnäytetyöntoteutuksen arviointi, hyödyntäminen ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyöprosessia ja siinä käytettyjä menetelmiä pohdittiin koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Prosessin aikana heräsi monta kertaa kysymys, olisiko jonkin asian voinut tehdä toisin. Eniten pohdintaa opinnäytetyön aikana aiheutti opinnäytetyöntekijöiden ja aineiston välinen suhde. Jälkeenpäin mietittynä olisi voinut olla mielekkäämpää kerätä tutkittava aineisto itse. Aineiston olisi voinut kerätä esimerkiksi haastattelemalla joitakin Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen asiakkaita tai tekemällä oma asiakaspalautekysely. Näin aineisto olisi tullut tutuksi heti alusta asti ja siihen tutustuminen olisi ollut luontevampaa. Nyt aineiston sisäistäminen oli vaikeaa ja aikaa vievää. Aineiston analyysissa onnistuttiin kuitenkin hyvin. Ehkä juuri se, että aineistoa tuli pohtia ja muokata niin paljon vaikutti siihen, että sen sisäistäminen onnistui lopulta erittäin hyvin.

Opinnäytetyö oli kummallekin tekijälle ensimmäinen. Prosessin alkuvaiheessa opinnäytetyön kokonaisuus tuntui hajanaiselta. Prosessin edetessä opinnäytetyön kokonaisuus alkoi kuitenkin hahmottua paremmin ja tekemiseen tuli itsevarmuutta. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa työskentelyä leimasi kiireellisyys. Kiireen vaikutusta työskentelyn laatuun pohdittiin. Lopuksi kuitenkin todettiin, että kaikki se, mitä haluttiin tehdä, saatiin ajallaan valmiiksi. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi toteutui suunnitellusti ja oli tekijöilleen opettavainen kokemus.

Opinnäytetyötä tehdessä syntyi ajatus mahdollisista jatkotutkimusaiheista. Yksi tutkimuksen aihe voisi koskea asiakaspalautelomakkeen toimivuutta ja sitä, kuinka asiakaspalautteen keräämistä voitaisiin kehittää. Tehdystä opinnäytetyöstä selviää asiakkaiden kokemuksia. Tulokset antavat tietoa muun muassa siitä, mihin alueisiin kuntoutuskeskuksen toiminnassa tulisi kiinnittää huomiota. Tuloksia voidaan käyttää hyödyksi esimerkiksi silloin, kun mietitään, mitä asioita asiakkailta kannattaisi kysyä uudessa asiakaspalautelomakkeessa.

Toinen mahdollinen jatkotutkimus voisi selvittää asiakkaiden kokemuksia Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksesta haastattelemalla. Haastattelun avulla olisi mahdollista päästä lähemmäs tutkittavaa ilmiötä. Haastattelemalla kerätty

tutkimusaineisto antaisi myös syvällisempää ja monipuolisempaa tietoa tutkimusaiheesta.

## LÄHTEET

Blomqvist, R. Dahl, J. Haeger, T. Storbacka, K. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.

Evardsson, B., Thomasson, B., Ovretveit, J. 1994. Quality of service. Making It Really Work. Berkshire: McGraw-Hill Book Company Europe.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kehitä. 15. uudistettu paino. Helsinki: Tammi.

Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus. 2011. Asiakaspalautteen analysointi. Analysoitu asiakaspalaute.

Invalidiliitto. 2009. Invalidiliiton Hyvä kuntoutuskäytäntö. Esite.

Invalidiliitto. 2012f. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus Toiminta-ajatus.

Invalidiliitto. [viitattu 17.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/kuntoutuskeskus/lahti/esittely/toiminta-ajatus/>.

Invalidiliitto. 2012a. Invalidiliitto. Invalidiliitto [viitattu 10.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/invalidiliitto/>.

Invalidiliitto. 2012b. Invalidiliitto. Invalidiliitto [viitattu 10.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/kuntoutus/>.

Invalidiliitto. 2012a. Invalidiliitto. Invalidiliitto [viitattu 14.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/invalidiliitto/>.

Invalidiliitto. 2012e. Kuntoudu kaupungissa 2012. Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus. Esite.

Invalidiliitto. 2012c. Organisaatio. Invalidiliitto [viitattu 14.2.2012].

Saatavissa:<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/invalidiliitto/organisaatio/>.

Invalidiliitto. 2012d. Toiminta. Invalidiliitto [viitattu 15.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/toiminta/>.

Järvikoski, A., Karjalainen, V. 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja – alaisena prosessina. Teoksessa Rissanen, P., Kallanranta, T., Suikkanen, A. (Toim.) Kuntoutus. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 80 - 93.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste. Porvoo: WSOY.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Tampere: Vastapaino.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. Uudistettu painos. Helsinki: Talentum media Oy.

Oulun seudun ammattiopisto. 2012. Mitä on asiakaskeskeisyys?. Oulun seudun ammattiopisto. [viitattu 27.2.2012]. Saatavissa: [http://materiaali.osao.fi/muh/asiakaspalvelu/asiakaskes/asiakaskes\\_asia.htm](http://materiaali.osao.fi/muh/asiakaspalvelu/asiakaskes/asiakaskes_asia.htm).

Outinen, M., Lempinen, K., Holma, T., Haverinen, R. 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Raatikainen, R. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita publishing Oy.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Yläne, S., Paavilainen, E. 2011. Helsinki: WSOY.

Schneider, B., White, S. 2004. Service Quality. Thousand Oaks: Sage Publications.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen kuntaliitto & Stakes. 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Stakes.

[viitattu 13.2.2012]. Saatavissa:

<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf>.

Suomen standardisoimisliitto SFS Ry. 2012. Laadunhallinnan periaatteet. [viitattu 20.2.2012]. Saatavissa: <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/periaatteet/>.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

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

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. 2.uudistettu painos. Keuruu: Otava.



## LIITTEET

LIITE 1 Asiakaspalautelomake

LIITE 2 Sisällönanalyysi

LIITE 1

**Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskus  
ASIAKASPALAUTE**

Kurssin / jakson nimi: \_\_\_\_\_

Kurssin / jakson ajankohta: \_\_\_\_\_

1) Mistä sait tiedon kurssista / jaksosta:

- Kansaneläkelaitoksesta     Vakuutusyhtiöstä     Sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijöiltä   
Talon kurssiesitteestä     IT-lehdestä     Muu lehti: mikä \_\_\_\_\_  
 Internetistä     Sähköpostista     Henkilökohtaisesta kurssikirjeestä  
 Ystävä, tuttava suositteli  
 Muualta, mistä: \_\_\_\_\_

**Arviointiasteikko:**

**5 = Erinomainen    4 = Hyvä    3 = Tyydyttävä    2 = Välttävä    1 = Huono    0 = En osaa sanoa**

**Kurssille / jaksolle tuloa edeltävä vaihe:**

2) Mielipiteeni etukäteistiedosta ennen kurssin / jakson alkua 5   4   3   2   1   0  
(esite, kutsu, ennakkotietolomake, puhelinkeskustelu)

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Kurssin / jakson alkuvaihe:**

3) Mielipiteeni asiakasvastaanoton toimivuudesta 5   4   3   2   1   0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) Mielipiteeni majoittamisesta sekä huoneeseen ja sen välineisiin ja laitteisiin opastamisesta 5   4   3   2   1   0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5) Mielenpateeni perehdytyksen toteutuksesta 5 4 3 2 1 0  
(kuntoutuskeskuksen tavat ja tilat, henkilökunnan ja kuntoutusohjelman esittely ym.)

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Kurssin / jakson toteutusvaihe:

6) Minua kuultiin ja mielenpateeni otettiin huomioon kurssin / jakson aikana 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7) Mielenpateeni kuntoutuksen sisällöstä (ohjelma ja sen toteuttaminen) 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8) Mielenpateeni avustamisen toimivuudesta 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9) Mielenpateeni ruokapalvelusta ja ravitsemisneuvonnasta 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Kurssin / jakson päätyminen:**

10) Saamani kuntoutussuositukset ja -ohjeet 5 4 3 2 1 0  
(henkilökunnan antamat suulliset ja kirjalliset neuvot, vinkit ja ohjeet)

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Yleinen arviointi kurssista / jaksosta:**

11) Arvioni henkilökunnan ammattitaidosta ja palvelualttiudesta 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12) Arvioni kuntoutustilojen ja yleisten tilojen toimivuudesta ja viihtyisyydestä  
(harjoitusasunto, kuntosali, allas, ryhmätilat, ruokasali, aula ym.) 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13) Arvioni kuntoutustilojen ja yleisten tilojen siisteydestä 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14) Arvioni majoitustilojen toimivuudesta ja viihtyisyydestä 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15) Arvioni majoitustilojen siisteydestä 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16) Arvioni laitteiden ja välineiden toimivuudesta 5 4 3 2 1 0  
(televisiot, tietokoneet, kuntosalin välineet, nostolaitteet ym.)

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17) Miten kurssi / jakso kokonaisuudessaan vastasi odotuksiani 5 4 3 2 1 0

Kiitettävää, kehitettävää, ideoita: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18) Muuta palautetta kuntoutuksen järjestäjille / henkilökunnalle: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19) Suositteisitko Lahden kuntoutuskeskusta muille  kyllä  en, miksi et: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Minulle saa lähettää tietoa Invalidiliiton Lahden kuntoutuskeskuksen toiminnasta ja palveluista  
(vuosittainen kurssiesite, henkilökohtaiset kurssikirjeet, tiedot mahdollisista koulutuksista, tapahtumista jne.)

kyllä  ei

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Antamani palaute on  asiakaspalaute  kehittämis ehdotus  asiakasvalitus

*Kiitämme vastauksestanne ja käytämme asiakaspalautteen tietoja toimintamme  
kehittämiseen ja työmme tulosten arviointiin*

LIITE 2

Yhdistävä tekijä	Pääkategoria	Yläkategoria	Alakategoria
Asiakkaiden kokemukset	Puitetekijät	Laitteet ja välineet	Laitteet toimivat odotetusti Internetyhteyden ja tietokoneen toimivuudessa puutteita Viihdelaiteiston toimivuudessa puutteita Avustamislaitteisto ei toimi kunnolla
		Tilat	Majoitustilat koettiin epäviihtyisiksi Majoitustilojen toimivuus koettiin huonoksi Majoitustilat koettiin toimiviksi Majoitustilojen siivoukseen oltiin tyytymättömiä Majoitustilojen siivoukseen oltiin tyytyväisiä Kuntoutus- ja yleiset tilat koettiin toimiviksi Kuntoutus- ja yleiset tilat koettiin epäviihtyisiksi Kuntoutus- ja yleiset tilat koettiin epäkäytännöllisiksi Kuntoutus- ja yleiset tilat koettiin epäsiisteiksi Kuntoutus- ja yleisten tilojen siisteys koettiin hyväksi
		Ruokapalvelu	Ruokapalvelu koettiin hyväksi Ruoassa ja ruokailun järjestämisessä parantamisen varaa
	Kurssin toteutus	Kurssin etukäteistieto	Ennakkotieto koettiin riittäväksi Ennakkotiedon toivottiin olevan yksityiskohtaisempi Asiakasta ei ollut huomioitu ennakkotiedonannossa
		Asiakasvastaanoton toimivuus	Asiakasvastaanotto koettiin ammattitaitoiseksi Asiakasvastaanotossa koettiin olevan kehitettävää
		Perehdytys	Ohjelmaan ja henkilökuntaan perehdytys puutteellista kuntoutus- ja yleisten tilojen perehdytys oli puutteellista Kuntoutus- ja yleisten tilojen perehdytys oli hyvää Majoittaminen ja majoitustilojen opastus onnistui erinomaisesti Majoittaminen ja majoitustilojen opastus ei ollut riittävää
		Henkilökunnan toiminta	Henkilökunnan toimintaan oltiin tyytyväisiä Henkilökunnan ammattitaidossa koettiin olevan puutteita Asiakkaan toiveet oli huomioitu Asiakkaan toiveita ei huomioitu
		Avustaminen	Avustajia liian vähän Avustajien ammattitaito puutteellista Avustaminen on ollut hyvää
	Kuntoutuksen sisältö	Ohjelmaan oltiin tyytyväisiä Kurssin sisältöön kaivattiin enemmän toiminnallista tekemistä Henkilökohtainen kuntoutus koettiin tärkeäksi Vertaistuki koettiin tärkeäksi Ajankäytön suunnittelussa koettiin olevan parantamisen varaa Iltahjelmaan kaivattiin enemmän monipuolisempaa	

			<p>tekemistä</p> <p>Kuntoutussuositukset ja -ohjeet antoivat paljon uutta ja hyvää tietoa</p> <p>Kuntoutussuositukset ja -ohjeet olivat epäselvät tai niitä ei saatu</p> <p>Ravitsemusneuvontaan oltiin tyytyväisiä</p> <p>Ravitsemusneuvonta jäi puutteelliseksi</p>
		<p>Odotusten toteutuminen</p>	<p>Jakso yllätti positiivisesti</p> <p>Jakso vastasi odotuksia</p> <p>Jakso ei vastannut odotuksia</p>