



# Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja tuottaminen

**Palvelunmuotoilun menetelmiä hyödyntäen**

Riina Fredriksson

Opinnäytetyö, AMK

Joulukuu 2021

Sosiaali- ja terveysala

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

**Fredriksson Riina**

**Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja tuottaminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. **Joulukuu 2021**, 36 sivua.

Sosiaali- ja terveysala, Kuntoutuksen ohjaaja, Opinnäytetyö AMK

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

**Tiivistelmä**

Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan ja vammaispalvelun eduksi. Tavoitteena tarkastella mitkä tekijät ovat vaikuttaneet palveluprosessiin ja sen kehittämiseen henkilökohtaista apua tuottaessa sekä asiakasymmärryksen tärkeys palveluprosessissa.

Henkilökohtaisen avun palveluprosessia on kuvattu palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyiden tulokset ovat ohjanneet palveluprosessin kehittymistä ja antaneet sille pohjan.

Käytännössä henkilökohtaisen avun palveluprosessista on syntynyt asiakasta, henkilökohtaista avustajaa sekä vammaispalvelua palveleva kokonaisuus, jolla voidaan vaikuttaa positiivisesti myös liiketoimintaan.

**Avainsanat Henkilökohtainen apu, henkilökohtainen avustaja, vammaispalvelut, palvelumuotoilu**

**Fredriksson Riina**

**Development and production of a personal assistance service process**

**Using service design methods**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, December 2021, 36 pages.

Social Services and Health Care. Rehabilitation instructor. Thesis Bachelor

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

**Abstract**

Development of a personal assistance service process for the benefit of the recipient of personal assistance, the personal assistant, and the disability service. The aim is to describe what factors have influenced the service process and its development in the production of personal assistance, as well as the importance of customer understanding in the service process.

The personal assistance service process has been described using service design methods. The results of customer and employee satisfaction surveys have guided the development of the service process and provided a basis for it.

In practice, the personal assistance service process has created an entity that serves the customer, the personal assistant, and the disability service, which can also have a positive effect on business.

**Keywords/tags (subjects) personal assistance, disability services, service design**

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Kehittämistehtävän teoreettiset perusteet</b>	<b>3</b>
2.1	Henkilökohtaisen avun perusteet	3
2.1.1	Lakiperusteet	3
2.1.2	Henkilökohtaisen avun saaja	4
2.1.3	Henkilökohtainen avustaja	4
2.1.4	Henkilökohtaisen avun yleiset järjestämiskäytännöt	4
2.1.5	Henkilökohtaisen avun kilpailutus	6
2.1.6	Henkilökohtaisen avun tuottaminen ostopalveluna	6
<b>3</b>	<b>Palvelumuotoilu eli Service Desing</b>	<b>7</b>
3.1	Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla	7
3.1.1	Palvelumuotoilun vaikutukset liiketoimintaan	8
3.1.2	Palvelumuotoiluprosessi	8
3.2	Palvelumuotoilun menetelmiä	9
3.2.1	Menetelmän valinta	9
3.2.2	Empatiakartta työvälineenä	9
3.2.3	Service Blueprint työvälineenä	10
3.3	Toimintaympäristön nykytila ja kuvaus	10
<b>4</b>	<b>Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoitteet</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Aineiston keruu ja kuvaus kehittämistyön taustalla</b>	<b>12</b>
5.1.1	Asiakastyytyväisyyskyselyn aineistojen keskeiset tulokset 2020-2021	12
5.1.2	Henkilöstön työvirekyselyn aineistojen keskeiset tulokset 2020-2021	14
5.2	Eettisyys ja luotettavuus	15
<b>6</b>	<b>Kehittämistehtävän tulokset</b>	<b>16</b>
6.1	Ymmärrys kenelle palvelua tuotetaan	16
6.1.1	Asiakkaan tapaaminen ja kartoitus	16
6.1.2	Henkilökohtaisen avustajan rekrytointi	17
6.1.3	Ymmärrys työntekijöiden toiveista	17
6.1.4	Henkilökohtaisen avun saajan sekä henkilökohtaisen avustajan yhdistäminen	18
6.2	Konseptointi	19
6.2.1	Palveluprosessin käyttöönotto	19
6.3	Moniammatillinen yhteistyö henkilökohtaisen avun saajan eduksi	20

<b>7</b>	<b>Johtopäätökset</b> .....	<b>21</b>
<b>8</b>	<b>Pohdinta</b> .....	<b>22</b>
	<b>Lähteet</b> .....	<b>23</b>
	<b>Liitteet</b> .....	<b>25</b>
	Liite 1. Selvitys tiedonhankinnasta.....	26
	Liite 2. Aineistohallintasuunnitelma .....	29
	Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020.....	32
	Liite 4. Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021.....	33
	Liite 5. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020 .....	34
	Liite 6. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021 .....	35
	Liite 7. Tutkimuslupa .....	36

# 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä kuvataan työelämälähtöisesti mitkä tekijät ovat vaikuttaneet henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehitykseen ja käyttöönottoon vuosina 2019–2021 henkilökohtaisen avun tuottamisessa yksityisellä sektorilla, hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä. Käytännössä henkilökohtaisen avun palvelua on muovattu henkilökohtaisen avun saajalle sekä henkilökohtaisille avustajille eli työntekijöille sopivaksi, huomioiden myös palveluntilaaja eli vammaispalvelut. Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämisenä on ollut vaikutusta liiketoiminnan kasvuun positiivisesti. Henkilökohtainen apu on vaikeavammaisten subjektiivinen oikeus lakimuutoksen myötä ja joka tuli voimaan 1.9.2009. Lakiuudistuksen tarkoituksena on lisätä asiakkaiden itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta (Verner, 2013). Henkilökohtaista apua myönnetään koko ajan enemmän asiakkaille ja sen tuottamisen tarve on lisääntynyt huomattavasti vuodesta 2009. (Vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.) Henkilökohtaista apua tuottaessa toimintaa ohjaavat vahvasti vammaispalvelunkäsikirja sekä vammaispalvelulait ja ne ovat huomioitu henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämisessä.

Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämisessä. Palvelumuotoilun menetelmiä voidaan käyttää joustavasti ja niiden avulla voidaan kehittää niin suuria kuin pieniäkin palveluja sosiaali- ja terveysalalla. Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämisessä on hyödynnetty muutamaa palvelumuotoilun työkaluja havainnoimaan, että henkilökohtaista apua tuottaessa korostuu ymmärrys yksilölliseen ja asiakaslähtöiseen asiakaskohintaan ja sen jatkuvuuteen. Palvelumuotoilun menetelmistä hyötyy jokainen palveluprosessiin osallistuva (Ahonen, 2017, 45–47).

Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen on alkanut syksyllä 2019, työskennellessäni yksityisellä sosiaali- ja terveysalan yrityksessä tiimivastaava. Henkilökohtaisessa avussa oli toiminnan alkaessa n.60 asiakasta ja työntekijöitä oli 30. Kuntoutuksen ohjaajan opintoja hyödyntäen aloin kartoittamaan asiakkaita ja työntekijöitä sekä vammaispalvelua kokonaisvaltaisesti ja kehittämään henkilökohtaisen avun palveluprosessia. Kuntoutuksen ohjaaja opinnot ovat antaneet valmiudet arvioida ja edistää eri-ikäisten kuntoutujien arjessa selviytymistä ja toimintamahdollisuuksia sekä arvioida niiden vaikutuksia asiakkaalle kokonaisuutena. Henkilökohtaista apua tuottaessa

osaan arvioida ja koordinoida asiakkaan arjessa selviytymistä moniammatillisesti asiakkaan verkostojen kanssa. Johtamisessa hyödynnän kuntoutuksen ohjaan opinnosta ohjaus- ja neuvontataitoja sekä vuorovaikutustaitoja asiakkaiden eduksi.

Seuraavaksi kuvataan mitkä lait ohjaavat henkilökohtaisen avun tuottamista ja miten palvelumuotoilun menetelmiä on hyödynnetty kehittäessä henkilökohtaisen avun palveluprosessia vuosien 2019–2021 välisenä aikana ja miten palveluprosessissa on huomioitu erityisesti asiakkaan ja työntekijän näkökulma. Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen on vaikuttanut liiketoimintaan ja asiakasmäärän kasvuun.

## 2 Kehittämistehtävän teoreettiset perusteet

Henkilökohtaisen avun määrän määrittelee asuinpaikan vammaispalvelut. Henkilökohtainen apu on saajalle aina maksutonta. Henkilökohtaista apua tuottaessa on erityisesti huomioitava henkilökohtaisen avun saajan vahva itsemääräämisoikeus.

### 2.1 Henkilökohtaisen avun perusteet

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön, määrään ja ajankohtaan sekä valita oma mieluisin avustaja. Henkilökohtaisen avun palvelut mahdollistavat itsenäisen elämän vaikeavammaiselle henkilölle ja se voidaan myöntää vammaispalvelulain mukaiset edellytykset täyttävälle vaikeavammaiselle henkilölle. (vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.) Henkilökohtaisen avun saajat ovat eri ikäisiä, heillä on erilaisia, yksilöllisiä toimintakyvyn puutteita sekä sairauksia ja vammoja. Heidän joukossaan voi esiintyä myös syrjäytymistä. Asiakkaan passiivisuus voi olla seurausta vammasta tai sairaudesta ja siitä voi seurata jääminen yhteiskunnallisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Se voi estää henkilökohtaisen avun saajaa osallistumasta täysipainoisesti normaaleihin yhteiskunnan toimintoihin. Henkilökohtainen apu voi olla syrjäytymistä ehkäisevää ja kuntouttavaa toimintaa. Henkilökohtainen avustaja voi mahdollistaa asiakkaalle toimimisen yhteiskunnassa aktiivisena jäsenenä syrjäytymisen sijaan (syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisy, STM 2021).

#### 2.1.1 Lakiperusteet

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu niihin asioihin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammaan tai sairauden vuoksi selviä ilman avustusta. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa ja mahdollistaa vaikeavammaista henkilölle hänen oman näköisensä arki päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa ja vapaa-ajalla. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on mahdollistaa vaikeavammaiselle henkilölle mahdollisuuden omien valintojen toteuttamiseen sekä mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön määrittellä itse missä tehtävissä ja toimissa tarvitsee apua. (Vammaispalvelulaki 981/2008, 8 c §.) Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimintoja, joita henkilökohtaisen avun saajat elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Päivittäisiä tavallisia asioita ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi ja



kaupassa käyminen kuuluvat päivittäisiin toimiin. Päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen yhdessä asiakkaan kanssa. (vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.)

### **2.1.2 Henkilökohtaisen avun saaja**

Henkilökohtaiseen apuun on oikeutettu, jos vamman tai pitkäaikais sairauden vuoksi henkilö ei pärjää ilman apua tai hän tarvitsee tukea tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa. Henkilökohtaista apua myönnetään kaupungin tai kunnan vammaispalveluista ja päätöksiä ohjaa vammaispalvelulaki. Vaikeavammaiseksi on määritelty, jos tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä toisen henkilön apua toistuvasti suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Avun tarve ei voi johtua ikääntymiseen liittyvistä toimintakyvynrajoitteista tai sairauksista. Avun tarpeen tulee olla jatkuvaa, toistuvaa ja runsasta tai vähäistä mutta toistuvaa. Mikäli asiakas ei tarvitse apua toistuvasti, turvataan ensisijaisesti asiakasta muulla tavoin esimerkiksi apuvälineillä arjessa. Vaikeavammaisuus määritellään ensisijaisesti toimintakyvyn perusteella yksilöllisesti. Hallituksen esityksen mukaan arviointiin ei edellytetä mitään tiettyä vammaa tai sairautta, vaan toimintakyky ja sen rajoitteet ovat lähtökohtana arvioinnille. (Vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.)

### **2.1.3 Henkilökohtainen avustaja**

Henkilökohtainen avustaja toimii henkilökohtaisen avun saajan apuna kodissa ja sen ulkopuolella. Avustaja tukee ja auttaa asiakasta tilanteissa, joissa hän tarvitsee apua. Tehtävänä on auttaa kotiaskareissa, kuten pyykinpesussa, ruoanlaitossa ja kaupassa käynnissä. Avustaja tukee tarvittaessa työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Henkilökohtainen avustaja mahdollistaa asiakkaan osallistumisen harrastuksiin ja vapaa-ajan viettoon, kuten teatterissa ja konserteissa käymiseen ja rohkaisee omatoimiseen arjen tekemiseen. Avustaja tekee sosiaalisen kanssakäymisen mahdolliseksi sekä aktivoi asiakasta virikkeelliseen toimintaan kodin ulkopuolelle. (Vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.)

### **2.1.4 Henkilökohtaisen avun yleiset järjestämiskäytännöt**

Henkilökohtaista apua voidaan myöntää kunnasta riippuen julkisena hankintana eli ostopalveluna suoralla sopimuksella palvelun tuottajan ja kaupungin välillä, palvelusetelillä tai henkilökohtaisen

avun saaja voi toimia itse henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Henkilökohtaisen avun toteuttamistavat ovat käyttäjälleen maksuttomia eikä omavastuuta ole. (Vammaispalvelujen käsikirja, 2021)

### **A. Työnantajamalli**

Työnantajamallissa kunta korvaa suoraan palvelusta aiheutuvat kulut vaikeavammaiselle henkilölle. Kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset sekä kaikki lakisääteiset työnantaja maksut ja korvaukset. Työnantajamallissa henkilökohtaisen avun saaja toimii työnantajana sekä palvelun saajana ja huolehtii itse työntekijän rekrytoinnin, palkkaamisen, työsopimukset. (Vammaispalveluiden käsikirja, 2021)

### **B. Palveluseteli**

Vaikeavammaiselle henkilölle voidaan myöntää avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tarkoitettua palveluseteliä. Mikäli henkilökohtaisen avun saajalle myönnetään henkilökohtainen apu palvelusetelillä, tulee hänen osata itse valita kunnan hyväksymistä palveluntuottajista hänelle sopivin tuottaja. Henkilökohtaisen avun saaja saa itse valita ja vaihtaa palveluntuottajaa itsenäisesti näin halutessaan ilman perusteluja, hän voi myös jakaa hänelle myönnettyt tunnit usean eri palveluntuottajan kesken. (Vammaispalveluiden käsikirja, 2021)

### **C. Ostopalvelu**

Ostopalveluna kunta voi hankkia vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Ostopalvelua käytettäessä henkilökohtaisen avun saajalla ei ole mahdollista valita palveluiden tuottajaa. Ostopalveluna tuotetussa henkilökohtaisessa avussa kunta on katsonut tarpeelliseksi yhteistyön henkilökohtaisen avun saajan, palveluntuottajan ja vammaispalvelun välillä. Tavoitteena luoda henkilökohtaisen avun saajalle helppo käyttöinen ja vaivaton tapa saada henkilökohtaista apua sujuvasti ilman työnantajana toimisen kuormaa. Palvelun tuottaja vastaa työntekijöiden eli henkilökohtaisten avustajien rekrytoinnista, palkkaamisesta, työsopimuksista, asiakkaan ja työntekijän yhteensovittamisesta, sijaisjärjestelyistä sekä asiakkaan kokonaisvaltaisesta palvelun ohjauksesta tarvittaessa. Kunnan käyttäessä ostopalvelua henkilökohtaisen avun tuottamiseen saa asiakas toimia olla palvelun keskiössä ja olla palvelun saajana. (Vammaispalveluiden käsikirja, 2021)

### 2.1.5 Henkilökohtaisen avun kilpailutus

Vammaispalveluja voidaan tuottaa julkisena hankintana, ostopalvelusopimuksiin perustuen kunta-kohtaisesti. Tuottaminen julkisena hankintana eli ostopalveluna voi täydentää kunnan omaa tuotantoa tai toimia yhdistettynä palvelusetelin kanssa. Henkilökohtaisen avun ostopalvelut on toteutettava hankintalain (laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista) mukaisesti. (Lehti, 2019) Hankintalaissa hankinnat, jotka ylittävät kynnyksarvon voidaan kilpailuttaa hankintalain mukaisella menettelyllä tai suoraan hankintana. Suoraan hankinnalle eli ostopalvelulle ilman julkista kilpailutusta on tiukat edellytykset, joista säädetään hankintalain pykälissä 40§ ja 41§. Julkisena hankintana järjestetyssä ostopalvelusopimuksessa, sopimussuhde henkilökohtaisen avun palvelujen tuottamisesta syntyy hankintayksikön (kunta tai kuntayhtymä) ja palveluntuottajan välillä. Palvelujen käyttäjä eli henkilökohtaisen avun saaja ei siis ole osallisena sopimuksessa. Tämä on henkilökohtaisen avun saajan kannalta keskeinen ero verrattuna palvelusetelituottamiseen, jossa hän solmii itse palvelua koskevan sopimuksen palveluntuottajan kanssa. (Lehti, 2019, 10)

### 2.1.6 Henkilökohtaisen avun tuottaminen ostopalveluna

Kun tuotetaan henkilökohtaista apua ostopalveluna, henkilökohtaisen avun saaja ei tässä mallissa valitse itse palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on huolehdittava hyvästä asiakaskokemuksesta ja nähtävä henkilökohtaisen avun kokonaisuutena, huomioiden yksilölliset tarpeet. Henkilökohtaisen avun saajan näkemykset, elämäntilanne ja vammasta tai sairaudesta johtuvat yksilölliset avuntarpeet tulee ottaa huomioon (Autti-Rämö, 2016, 206). Yhteistyö vammaispalveluiden ja palveluntuottajan kanssa tulee toimia saumattomasti ja henkilökohtaisen avun saajan tarpeita tarkastella yhdessä vammaispalveluiden. Palveluntuottajan tulee tavata asiakas ja laatia kirjallinen palvelusuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan henkilökohtaisen avun saajan eduksi ja hänen kanssaan. (vammaispalvelulaki 981/2008, 8 §.) Arvolupauskanvaasilla voidaan tarkastella visuaalisesti millaisia hyötyjä, ostopalvelulla tuotetulla henkilökohtaisella avulla on asiakkaalle ja tilaajalle.



Kuvio 1. Arvolupauskanvaasi (Strategyzeri value proposition canvas)

### 3 Palvelumuotoilu eli Service Desing

Palvelumuotoilu on erilaisten palvelujen kehittämistä, joka lähtee palvelun saajien ja käyttäjien syvästä ymmärtämisestä, ja sen pohjalta palveluja kehitetään kokeilujen avulla.

#### 3.1 Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla

Palvelun tulee vastata asiakkaan tarpeisiin ja palvelua tulisi olla helppo käyttää. Palvelumuotoilun vahvuus ja ero muihin menetelmiin on sen tehokkuus ja se soveltuu käytettäväksi erilaisiin palveluihin. Palvelumuotoilu perustuu aina syvään asiakasymmärrykseen, jonka pohjalta lähdetään kehittämään haluttua palvelua. Käytännölläisyys ja prosessimaisuus mahdollistavat tämän menetelmän käytön niin pienissä kuin suuremmissakin kehitystarpeissa. Henkilökohtaisen avun saajan kokemuksella on merkitystä palveluiden laatuun ja on hyvää mainosta, sillä kilpailu yksityisten palveluntuottajien kesken on kovaa niin työntekijöistä kuin asiakkaista (Maula, 2019, 42–43).

Palvelumuotoilun ytimen voi luokitella seuraavasti:

- A. Asiakasymmärrys eli asiakkaan tarpeiden, kokemusten ja tavoitteiden kokonaisvaltainen ymmärtäminen, joka voidaan saavuttaa ottamalla asiakas mukaan palveluprosessiin aktiivisena toimijana.
- B. Yhteiskehittäminen eli palvelua kehitetään yhdessä sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi asiakas, henkilökohtainen avustaja, vammaispalvelut sekä muut asiakkaan hoidosta tai kuntoutuksesta vastaavat tahot.
- C. Iteratiivisuus eli laadun kehittäminen ei ole suoraviivaista toimintaa vaan perustuu toistoihin ja palvelua muokataan tarpeen mukaan vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeisiin, kunnes lopputulokseen ollaan tyytyväisiä.
- D. Visuaalisuus mahdollistaa eri työkalujen käytön, joilla palvelu saadaan näkyväksi. Kehittäminen helpottuu, kun käytettävissä on konkreettisia materiaaleja. (Ahonen, 2017, 36–37.)

### 3.1.1 Palvelumuotoilun vaikutukset liiketoimintaan

Palvelumuotoilulla voidaan kehittää henkilökohtaisen avun palveluprosessia ja sen avulla voidaan vaikuttaa ja parantaa liiketoiminnan tulosta. Palvelumuotoilu tukee asiakkaan kokemusta palvelusta tai muuta tekijää, joka antaa palvelulle lisäarvoa (Ahonen, 2017, 34.). Palveluntuottaja hyötyy kehittämisprosessista, sillä hyvin muotoillut ja kehitetyt palvelut vaikuttavat suoraan työntekijöiden eli ja asiakkaan saamaan kokemukseen palveluiden laadusta. Näillä taas on positiivinen yhteys liiketoimintaan (Tuulaniemi, 2017).

Palvelumuotoilu on inhimillistä ja kokonaisvaltaista palvelujen kehittämistä pitämällä asiakkaan ja muiden palveluun liittyvien esimerkiksi työntekijöiden ja tilaajan tarpeet ja tavoitteet keskiössä. Kustannustehokkuutta on mahdollista lisätä poistamalla palveluprosessista turhia palvelunaisia ja tällä lisätään helposti myös tuottavuutta. (Ahonen, 2017, 38.)

### 3.1.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessia voidaan hyödyntää, kun halutaan kuvata toisiinsa liittyvien tapahtumien ketjua, joista muodostuu palvelun kokonaisuus. Palvelumuotoiluprosessissa tavoitteena on löytää optimaalisin keino tarjota palveluja ja asiakkaan saada kokemus sen hyödyllisyydestä, jolla saadaan palvelulle lisäarvoa. Palvelumuotoiluprosessilla palvelun ympärillä tehdyt toimenpiteet voidaan jakaa asiakkaalle näkyväksi tai näkymättömäksi työksi.

Esimerkiksi henkilökohtaisessa avun palveluprosessissa asiakas tavataan ja hänestä saadaan tietoa vammaispalveluista, asiakkaalle ei näy työ, joka käytetään esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan rekrytointiin, haastatteluun ja palvelun kokonaisuuden loppuun hiomiseksi. Asiakas kuitenkin osallistutetaan henkilökohtaista avustajaa valitessa. Palvelun tuottajan vastuulla on huolehtia, että palvelu eli henkilökohtaisen avun palvelu alkaa, sujuu ja toimii sekä puuttua tarvittaessa, mikäli palvelun sujuvuudessa esiintyy epäkohtia. Palveluprosessi on siis jatkuvaa, se alkaa asiakkaaksi tuloista ja jatkuu siihen asti, että asiakkuus syystä tai toisesta päättyy (Ahonen, 2017, 38–39)

## 3.2 Palvelumuotoilun menetelmiä

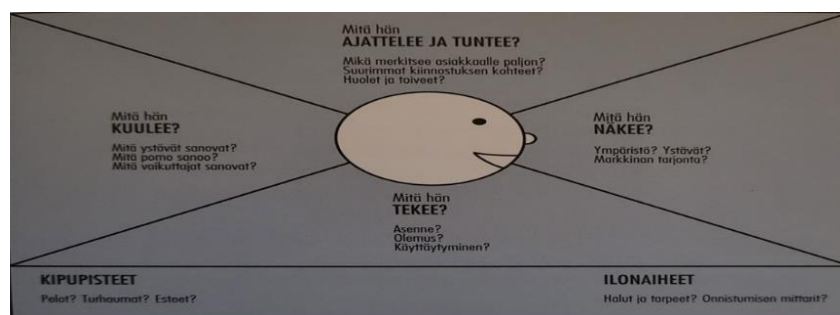
Sosiaali- ja terveysalalla menetelmää valitessa ja palvelua tuottaessa on tärkeä huomioida säädökset ja lait, jotka ohjaavat toimintaa. Hyviä menetelmiä ovat yleisesti käytetyt haastattelut ja kyselyt (Ahonen, 2017, 41).

### 3.2.1 Menetelmän valinta

Tärkeää työvälineitä valitessa on visuaalisuus, jotta tulokset saadaan kaikille nähtäviksi. Menetelmässä tulee valita aina kehitettävälle palvelulle yksilöllisesti kartoitetut ja soveltavat työvälineet. Tarve ja tavoitteet määrittelevät mitä ja miten ja millaisia työvälineitä kannattaa käyttää (Ahonen, 2017, 40).

### 3.2.2 Empatiakartta työvälineenä

Empatiakartan avulla voidaan lisätä ymmärrystä palvelun käyttäjästä. Empatiakartta voi auttaa hahmottamaan käyttäjän tai käyttäjien toiveet, tarpeet, tunteet, toiminnan, haasteet ja odotukset käytetystä palvelusta. Empatiakartta on usein nelikenttä, joka voidaan tehdä joko yhdestä käyttäjästä tai vaihtoehtoisesti myös hyödyntää usean käyttäjän kokemuksia kartoittamalla. Empatiakartan on kehittänyt Dave Gray ja se tunnetaan myös nimellä The Empathy Map (Maula, 2019, 49–53). Empatiakartta on yksi työkalu asiakasymmärryksen kartuttamiseen empaattisesti. Asiakkaan kokonaisuuden hahmottamiseen empatiakartta on hyvä työkalu. Empatiakartta auttaa tunnistamaan asiakkaan tunteita, toimintaa ja olosuhteita yleisellä tasolla (Maula, 2019, 55). Henkilökohtaisen avun asiakas tulisi osallistuttaa palveluprosessiin ja asiakkaan päästä kertomaan kokemuksensa ja mielipiteensä palvelusta, kehittämissuhteita sekä yksilöllisistä hyödyistä hänelle. Henkilökohtaisen avun saajan kokemus on tärkein, sillä palvelun tavoitteena on lisätä lisäarvoa hänen elämäänsä (Ahonen, 2017, 40–41).



Kuvio 2. Empatiakartta (Maula, 2019). Asiakkaan näkökulma

### 3.2.3 Service Blueprint työvälineenä

Service Blueprint eli palvelujärjestelmä on visuaalinen prosessikaavio, joka kuvaa miten palveluiden eri osapuolet muodostavat palveluprosessissa kokonaisuuden. Service blueprintillä voi toimia suunnittelun tukena kehittämisprosessia ja auttaa hahmottamaan palveluprosessin vaiheet ja miten ne näyttäytyvät palveluprosessissa (Innokylä 2021).



Kuvio 3. (Innokylä, 2021) Service Blueprint mallipohja

### 3.3 Toimintaympäristön nykytila ja kuvaus

Henkilökohtaisen avun palveluprosessia on kehitetty vuosina 2019–2021, työskenneltäessä tiimi ja palveluvastaavana yksityisessä sosiaali- ja terveysalan yrityksessä. Henkilökohtaista apua ja muita kotiin vietäviä palveluita tuotetaan yksityisellä sektorilla kuluttaja-asiakkaille yksityisinä palveluina sekä kuntien kumppanina esimerkiksi palvelusetelillä tai ostopalveluna. Henkilökohtaisen avun kehittäminen sai alkunsa henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan sekä vammais- palvelun kokonaisuuden ja yhteensovittamisen ymmärtämisestä (Ahonen, 2017, 14–15). Säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt sekä työhyvinvointikyselyt ohjasivat henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämistä. Vuosina 2020–2021, asiakasmäärä ja työntekijämäärä kasvoivat moninkertaisesti.

Liiketoiminnan kasvusta huolimatta toimintaa on ohjannut asiakkaat sekä työntekijät ja heidän tyytyväisyytensä. Yhteistyö vammaispalvelujen kanssa on vahvistunut jokaisesta onnistuneesta asiakaskokemuksesta. Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämisessä on otettu huomioon myös henkilökohtaisten avustajien näkökulma sekä työntekijöiden vaikutus palveluprosessiin laadullisena tekijänä. Opinnäytetyössä käytetään tausta-aineistona yrityksen asiakastyytyväisyys- ja henkilöstötyytyväisyys kyselyjä, joiden käyttämiseen on saatu lupa kyseiseltä yritykseltä. Asiakkailta ja työntekijöitä saadut palautteet ovat antaneet pohjan henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämiselle.

#### **4 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tavoitteet**

Opinnäytetyössä kartoitetaan henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla henkilökohtaisen avun kehitettyä palveluprosessia hyödyntäen menetelmänä palvelumuotoilun ideologiaa.

Opinnäytetyössä vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten henkilökohtaisen avun kehitetty palveluprosessi edistää
  - 1.1 henkilökohtaisen avun asiakkaan kokemusta palvelusta?
  - 1.2 henkilökohtaisen avustajan kokemusta työssä viihtymisestä?

Tavoitteena oli kehittää henkilökohtaisen avun palveluprosessia asiakaslähtöiseksi, huomioiden työntekijän ja tilaajan vaikutukset tuotettuun palveluun palvelumuotoilun ideologiaa hyödyntäen. Henkilökohtaisen avun palveluprosessissa asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan tarpeet ja toiveet ovat ohjanneet palveluprosessin kehittämistä. (Ahonen, 2017, 34–35).



## 5 Aineiston keruu ja kuvaus kehittämistyön taustalla

Kehittämistyön tausta-aineistona käytetään vuosilta 2019–2021 kerättyjä asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys tuloksia. Aineistot on kerätty kyselynä anonyymisti eikä niitä voida yhdistää tiettyihin henkilökohtaisen avun saajiin tai henkilökohtaisiin avustajiin. Aineistot on kerätty sähköisesti. Henkilökohtaisen avustajien tyytyväisyyttä on mitattu Työvirekyselyllä. Kun henkilökohtaisista avustajista eli työntekijöistä ja heidän tarpeistaan huolehditaan hyvin, on tällä suora vaikutus palveluiden laatuun sekä asiakaslähtöisyyteen.

Seuraavaksi kuvataan aiemmin kerätyt aineistot ja niiden keskeiset tulokset lyhyesti varsinaisen kehittämistyön taustana.

### 5.1.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn aineistojen keskeiset tulokset 2020-2021

Vuonna 2020 asiakkaita oli n. 120 kpl. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin sähköisellä kyselyllä asiakkailta anonyymisti. Vastauksia saatiin 39kpl ja niiden NSP tulos oli 63. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen ja voisi suositella palvelua myös lähimmäisille ja asiakkailta kysyttiin; kuinka mieluisaksi koet saamasi palvelun, vastaajia oli 36 ja heistä yli 25 vastasi kiitettävän asteikoilla 1–5. (Liite 3, Asiakastyytyväisyyskysely 2020 yhteenveto tuloksista)

Vuonna 2021 henkilökohtaisen avun saajien tyytyväisyyttä mitattiin useammalla kysymyksellä, johon he saivat vastata asteikolla (0=Erittäin tyytymätön, 10=Erittäin tyytyväinen.) Henkilökohtaisen avun saajat ovat vastanneet kyselyyn anonyymisti ja heitä on ollut vuonna 2021 n.180 henkilöä. (Liite 4, Asiakastyytyväisyyskysely 2021 yhteenveto tuloksesta)

Edellä on kuvattu aikaisemmin koottuja aineistojen tuloksia ja niitä on hyödynnetty henkilökohtaisen avun palveluprosessissa. Ne ovat ohjanneet henkilökohtaisen avun palvelumuotoilua. Aineistoja voidaan hyödyntää henkilökohtaisen avun syvällisemmässä ymmärtämisessä. Aineistoilla voidaan suoraan analysoida palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen henkilökohtaisen avun saajan kokemusta saadusta palvelusta sekä henkilökohtaisen avustajan tyytyväisyyttä, jolla on suora vaikutus tuotetun palvelun laatuun. Aineistoa tarkastellaan, jotta saavutetaan henkilökohtaisen avun saajan syvä ymmärrys (Maula, 2019, 45). Henkilökohtaisen avun saajat saivat myös kirjoittaa palautetta vapaamuotoisesti. Henkilökohtaisen avun saajat olivat pääosin tyytyväisiä, kehitettävää

kyselyn mukaan oli tiedottamisessa sekä henkilökohtaisten avustajien perehdyttämisessä. Henkilökohtaisen avun saajien vastauksista saadut vapaamuotoiset palautteet olivat pääasiassa kiitettäviä.

*”On ollut ihanaa, miten minut on huomioitu ja on ollut olo, että minun tarpeeni ovat tärkeitä.”*

*”Olen positiivisesti yllätynyt miten avointa ja läpinäkyvää palvelunne on. Harvoin kokee voivansa oma-aloitteisesti yhteyttä käyttämänsä palvelun johtoon, mutta te olette tehneet sen todella helpoksi ja jatkuva vuorovaikutus on suurin anti teiltä palvelun tuottajana minulle. Avustajani on ihana henkilö, sekä todella tehokas ja tarkka työntekijänä. Olen kuullut tuttaviltani tarinoita muista yrityksistä, joissa avustaja aiheuttaa vain enemmän työtä kuin mitä saa aikaiseksi, mutta oma avustajani tekee minun elämäni todella paljon helpommaksi ja koen palvelun todella kuntouttavaksi itselleni, sillä voin vapaasti keskittyä siihen, mihin haluan ja minun täytyy muista syistä keskittyä.”*

*”Ruusuja kaikille! Jos jotain pitäisi kehittää niin palvelun näkyvyyttä.” Asiakkaat saivat jättää vapaamuotoisia kommentteja ja tässä muutama:*

*”Todella ihania ovat henkilökohtaisia avustajia ja auttavat kaikessa missä potilas tarvitsee avut ja oon todella kiitollinen Stellan palveluun ja hyvin kohteliaita ja luotettavia ovat avustajat ja ymmärtäväisiä kaikessa ja tulee hyvin toimeen eikä ole itselläni lainkaan moitittavaa toiminnastanne, joten loistavaa Stellan palvelua eli suuri kiitos kuuluu teille hyvästä palvelusta.”*

*”Kaikki on sujunut niin moitteettomasti, että tämän parempaa ei voisi olla. Toivon edelleen tällaista yhteistyötä!!!”*

### 5.1.2 Henkilöstön työvirekyselyn aineistojen keskeiset tulokset 2020-2021

Henkilökohtaisten avustajien henkilöstötyytyväisyyden osalta 2020 vuoden kokonaiskeskiarvo oli 4.3 asteikolla 1–5. Tulos kuvattuna alla. Työntekijöitä oli keskimäärin 60 henkilöä, joista suurin osa oli naisia. (kuviot 5–7.) Keskimääräinen työvire sekä vastaajien jakautuminen viiteen eri työvireluokkaan heidän vastaustensa keskiarvojen perusteella. N=34, vastausprosentti 56.7 % Yrityksen keskiarvo 4.1 Heikko (1–2. 4) Välttävä (2.5–2.9) Tyydyttävä (3–3.4) Hyvä (3.5–3.9) Erinomainen (4 – 5). Työvirekyselyn keskiarvo kaikista kysymyksistä oli vuonna 2020 4.3 eli erinomainen. (Liite 5, Henkilöstötyytyväisyyskysely 2020 yhteenveto tuloksesta)

Henkilökohtaisten avustajien tyytyväisyydellä oli suora yhteys henkilökohtaisen avun saajalle tuotetun palvelun laatuun. Henkilöstöllä ja henkilöstön johtamisella voidaan vaikuttaa palveluun positiivisesti. Henkilöstötyytyväisyyttä tulee mitata, jotta löydetään kehityskohteet. Henkilöstötyytyväisyys oli vuoden 2020 mittareilla kiitettävällä tasolla. Henkilökohtaisten avustajien kyselyllä kartoitettiin työn sisällön vahvuuksia sekä kehityskohteita. Henkilökohtaiset avustajat kokivat tekevänsä merkityksellistä työtä, oma rooli avustaja koettiin selkeänä sekä he kokivat pystyvänsä työskentelemään nykyisessä työssään kahden vuoden kuluttua. Kehitettävänä asioina nousi esiin palaute omasta työstään sekä henkilökohtaisen avustajan oman kehittymisen rohkaisussa.

Vuonna 2021 henkilöstötyytyväisyys kysely toteutettiin sähköisesti yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Työntekijät olivat tyytyväisiä ja olivat nostaneet esiin huomioita, jotka ohjaavat toimintaa ja kehittämistä. Henkilöstötyytyväisyys 2021 oli jälleen kiitettävällä tasolla. (Liite 5, Henkilöstötyytyväisyyskysely 2021 keskeiset tulokset)

Johtamisella ja esihenkilötyöllä vaikutetaan henkilökohtaisten avustajien kokemukseen työstä. Henkilökohtaisten avustajien toiveet ja tarpeet tulee ottaa huomioon, kun avustajia valitaan henkilökohtaisen avun saajalle. Henkilökohtaisen avustajan toiveita työn sisällöstä ja esimerkiksi sijainnista tulee kunnioittaa. Henkilökohtaisille avustajille on tärkeää tavoittaa esihenkilöt, ja he haluavat kokea saavansa tukea, sillä työskentelevät itsenäisesti kentällä. Henkilökohtaiset avustajat työskentelevät itsenäisesti kentällä, tällöin korostuu esihenkilön viestintä ja yhteyden pito työntekijöihinsä, viestinnällä ja yhteydenpidolla voidaan vaikuttaa henkilökohtaisen avustajan kokemukseen (Maula, 2019, 72–73). (Liite 5, Henkilöstötyytyväisyyskysely 2021 yhteenveto tuloksista)

## 5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Henkilökohtaista apua tuotettaessa on otettava huomioon, että henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukaista toimintaa. Jokainen henkilökohtaisen avun saaja on arvokas ja häntä tulee kunnioittaa yksilönä ja hänellä on oikeus elää hyvä ja arvokas elämä. Henkilökohtaista apua tuotettaessa on muistettava henkilökohtaisen avun saajan vahva itsemääräämisoikeus. Henkilökohtaisen avun saaja saa määritellä henkilökohtaisen avun sisällön. Henkilökohtaisen avun saajan sekä henkilökohtaisen avustajan tulee kunnioittaa toistensa itsemääräämisoikeutta. Henkilökohtaisen avun saajan ja henkilökohtaisen avustajan on kunnioitettava toistensa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista loukkaamattomuutta ja yksityisyyttä.

Henkilökohtaista apua tuottavan palveluntuottajan on huolehdittava tämän toteutumisesta. Hyvä vuorovaikutus henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan sekä palveluntuottajan välillä on kaikkien vastuulla. Kommunikaatiossa pyritään ymmärtämään toista, käytetään ymmärrettävää kieltä ja tarvittaessa käytetään kommunikoinnin apuvälineitä. Henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottaja vastaa henkilökohtaisten avustajien luotettavuudesta ja vaikuttaa näihin valinoilla. Luotettavuutta edellytetään myös henkilökohtaisen avun saajalta sekä palveluntuottajalta. Henkilökohtaista apua tuotettaessa palveluntuottaja edellyttää henkilökohtaisilta avustajilta ehdotonta salassapitovelvoitetta. Eettisesti johtamalla voidaan parantaa henkilökohtaisen avun saajan asemaa, henkilökohtaisen avustajan työssä viihtyvyyttä sekä palveluiden kehittymistä (Heini, 2015, 4.)

## 6 Kehittämistehtävän tulokset

Henkilökohtaisen avun palveluprosessi on kehitetty palvelumuotoilun ideologiaa hyödyntäen. Palveluprosessissa tarkastellaan, miten henkilökohtaista apua on kehitetty palveluna vastaamaan henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan ja vammaispuoluiden tarpeisiin.

### 6.1 Ymmärrys kenelle palvelua tuotetaan

Henkilökohtaista apua tuotettaessa on saavutettava ymmärrys, kenelle palvelua tuotetaan. On huomioitava miten tärkeä osa henkilökohtaisen avun saaja, henkilökohtainen avustaja sekä vammaispuoludet ovat yhdessä. On tärkeää saavuttaa kokonaisvaltainen ymmärrys tuotetusta palvelusta. Tärkeää on huomioida sekä asiakkaan, henkilökohtaisen avustajan ja vammaispuoluiden näkökulmat, tavoitteet, tarpeet sekä rajoitteet tuotetulle palvelulle. Ymmärrys luo pohjan toiminnalle, tavoitteen sekä tarkoituksen, jolla voidaan vaikuttaa liiketoiminnan kasvuun prosessina, huomioiden kaikkien osapuolten tyytyväisyys. Edellytyksenä oikea aikaisille palveluille on henkilökohtaisen avun palvelun syvä ymmärrys, eivätkä ne synny itsestään tai sattumalta. Palveluita on muokattava niin että ne vastaavat kaikkien tarpeisiin yksilöllisesti (Ahola, 2017, 84).

#### 6.1.1 Asiakkaan tapaaminen ja kartoitus

Henkilökohtaisen avun saaja on tärkeä tavata henkilökohtaisesti. Menetelmäksi otettiin tavata asiakkaat kasvotusten, jotta saisi parhaimman mahdollisen kuvan henkilökohtaisen avun saajasta. Kiinnostus siitä kenelle palvelua tuotetaan ja avoimuus sekä ensivaikutelma luovat pohjan luottamukselle. Henkilökohtaisen avun saajat ohjasivat toimintaa ja sitä vahvistivat heidän hyvät asiakaskokemukset. Tapaamisella saa muodostettua henkilökohtaisen avun saajasta kokonaisvaltaisen kuvan. Kartoituksen apuna käytetään palvelusuunnitelmaa. Henkilökohtaisen avun saajasta kirjataan mahdollisimman tarkasti fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kuvaus asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös henkilökohtaisen avun saajan omaiset sekä muut palvelut, joita hänellä on käytössään. Osalla henkilökohtaisen avun saajista ei ole muita palveluita, mutta osalla on esimerkiksi kotihoidon palveluja, jotka vastaavat terveyden seurannasta ja hoitotoimenpiteistä. Moniammatillinen yhteistyö toteutuu monien asiakkaiden kohdalla. (vammaispuoluelaki 981/2008, 8 §.) Tapaamisella henkilökohtaisen avun saajalle kerrotaan mitä henki-

lökohtainen apu on käytännössä ja kartoitetaan hänen toiveensa palvelulle. Tämä on palveluprosessin näkyvää osaa asiakkaalle ja palvelun jatkuvuuteen on vaikutusta ensivaikutelmalla, jonka palveluntuottaja asiakkaalle tapaamisella välittää.

Henkilökohtaisen avun saajalle pyritään kartoittamaan hänen toiveisiinsa sopiva henkilökohtainen avustaja mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon kuluttua tapaamisesta. Henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan sekä vammaispalveluiden syvälliseen ymmärtämiseen voidaan käyttää työkaluna esimerkiksi empatiakarttaa. (kuvio 1.)

### **6.1.2 Henkilökohtaisen avustajan rekrytointi**

Toisena menetelmänä syntyi ymmärrys siitä, että asiakkaiden toiveet ohjasivat rekrytointia ja sitä millaisia henkilökohtaisia avustajia tarvitaan. Kun kartoitetaan asiakkaan toiveiden mukainen avustaja sekä asiakas ja työntekijä ovat tyytyväisiä ja se vaikuttaa puhtaasti asiakkaan saamaan palvelun laatuun. Henkilökohtaiseksi avustajaksi voi hakeutua ilman koulutusta eikä tutkintovaatimusta ole. Hakeutuneella henkilöllä tulee olla aitoa auttamisenhalua ja tahtoa parantaa muiden arkea. Henkilökohtaisen avun saaja määrittelee palvelun sisällön mutta ei toimi työnantajana. Palveluntuottajan on vastattava myös henkilökohtaisten avustajien toiveisiin (Vammaispalvelun käsikirja, 2021). Henkilökohtaisen avustajan työtä arvostetaan yhteiskunnassa vähän ja se on varsin tuntematon alue yleisesti sosiaali- ja terveysalalla. Pieni palkka, epäsäännölliset työajat ja vakiintumattomat työtunnit eivät houkuttele henkilökohtaiseksi avustajaksi. Palveluntuottajan vastuulla on henkilökohtaiseksi avustajaksi hakijaa haastatellessa arvioida soveltuvuus työskennellä henkilökohtaisena avustajana. Henkilökohtaisen avustajan työtä tehdään persoonalla ja hänelle on valittava asiakkaat tarkasti.

### **6.1.3 Ymmärrys työntekijöiden toiveista**

Työntekijän mielekkyyttä lisää, jos palveluntuottaja huolehtii ja järjestää henkilökohtaiselle avustajalle avustettavia ja työtunteja hänen toivomansa määrän. Henkilökohtaisen avustajan rekrytoiminen on kokonaisvaltaista arviointia ja vaatii hyvää ihmistuntemusta. Johtamisella ja esihenkilö toiminnalla on vaikutusta henkilökohtaisen avustajan työssä viihtyvyyteen sekä pysyvyyteen.

Tyytyväinen henkilökohtainen avustaja on pitkäaikainen, joustava sekä antaa henkilökohtaisen avun saajalle laadukkaampaa palvelua huomaamattaan. Rekrytoinnissa keskityttiin kuuntelemaan

työntekijän toiveita, elämäntilannetta sekä hänen toivomaansa työmäärää. Henkilökohtaisen avustajan työn mielekkyys on yhteydessä työn osaamiseen, vuorovaikutukseen ja yhdessä toimimiseen. Työn mielekkyys rakentuu kolmella eri tasolla eli yksilö-, työyhteisö- ja organisaatiotasolla, kaikkiin mainittuihin tasoihin voidaan vaikuttaa johtamisella. Organisaatiotasolla keskeisiä mielekkyttä edistäviä tekijöitä ovat muun muassa asiakastyytyväisyys sekä luottamus ja oikeudenmukainen johtaminen (Syväjärvi, 2016, 155).

#### **6.1.4 Henkilökohtaisen avun saajan sekä henkilökohtaisen avustajan yhdistäminen**

Tietoisesti aloitettiin yhdistelemään sopivat asiakkaat ja avustajat, tällä menetelmällä saatiin hyvää palautetta henkilökohtaisilta avustajilta ja asiakkailta. He viihtyivät omilla asiakkailtaan ja kokivat saavansa sopivasti tukea, vaikka itsenäistä työtä tekevätkin. Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteen sovittaminen ja ihmislähtöinen ajattelutapa on kaiken perusta. Huomioimalla henkilökohtaisen avun saajan ja henkilökohtaisen avustajan toiveet ja tarpeet, onnistutaan luomaan asiakaslähtöisiä ja pitkiä asiakkuussuhteita. Henkilökohtaisen apua tuottavalta palveluntuottajalta on hyvä löytyä osaamista asiakkaiden kokonaisvaltaisesta arvioimisesta ja empatiakykyä. Esihenkilöksi soveltuu esimerkiksi kuntoutuksen ohjaaja, sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Esihenkilöllä olisi hyvä olla taustaa käytännön hoitotyöstä, silloin asettuminen asiakkaan sekä työntekijän asemaan on helpompaa. Esihenkilöltä vaaditaan henkilökohtaisen avun saajan sekä henkilökohtaisen avustajan lukutaitoa ja silmää sille, ketkä voisivat sopia toisilleen arjessa. Henkilökohtaisen avun saajalla on aina oikeus vaihtaa avustajaa, joten kun pohjatyö tehdään hyvin ja aikataulut sekä tarpeet yhdistellään oikein, on tuloksena usein pitkä ja hyvä yhteistyö asiakkaan ja henkilökohtaisen avustajan välillä. Kun henkilökohtaisen avun saajan ja työntekijän yhdistämiseen käyttää aikaa, saadaan luotua yhteiset ajat, säännöt ja tavat henkilökohtaiselle avulle molempien osapuolten toiveita noudattaen (Maula, 2019, 41).

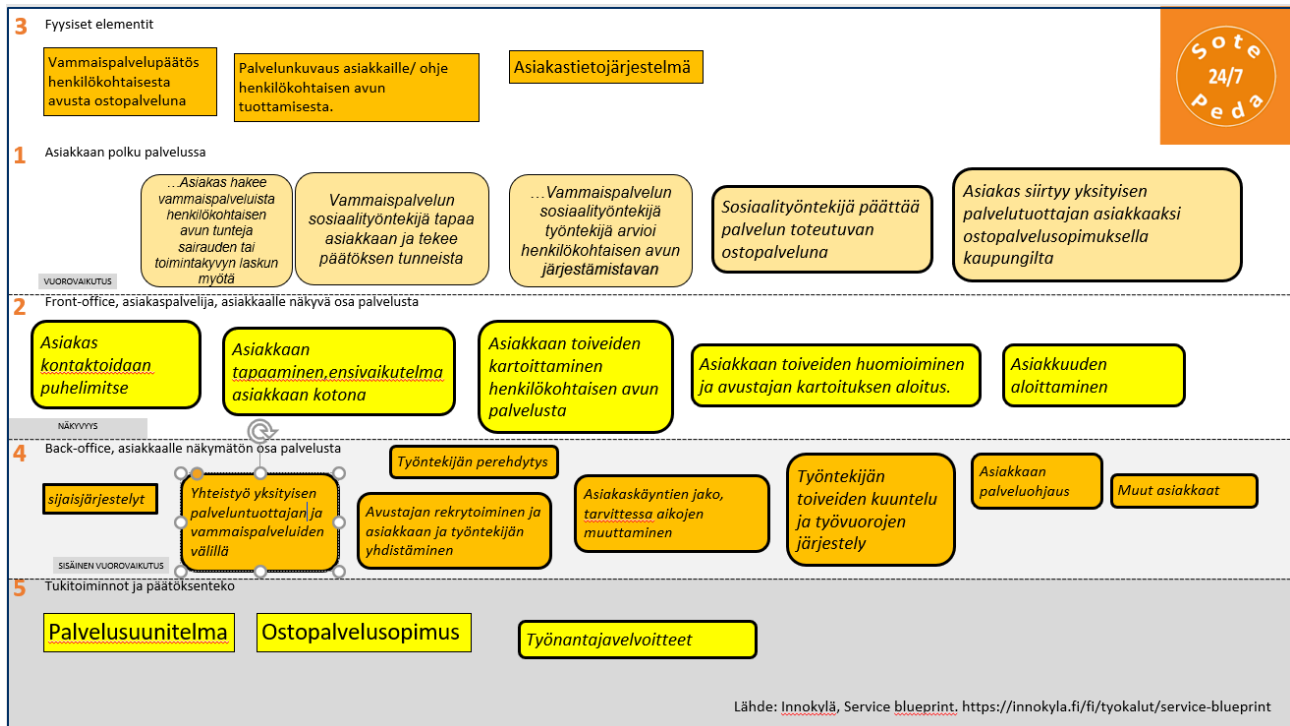
## 6.2 Konseptointi

Konseptoinnilla tarkoitetaan olemassa olevan palvelun eli henkilökohtaisen avun kehittämistä ja parantamista. Konseptoinnin tarkoituksena on avata kaikille osapuolille mitä tehdään ja mihin pyritään. Palvelun sisältöä muokataan niin yksityiskohtaisesti kuin se on tarpeellista. Tavoitteena on selkeä toimintamalli ja yhteiset raamit palvelua ohjaamaan. Konseptoinnin kehittäminen vaatii mittareita, esimerkiksi asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden säännöllistä arviointia osana prosessia sekä hyvää johtamista. Hyvä konsepti luodaan käytännönläheiseksi ja ihmislähtöiseksi. Henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisen, sen hyödyt ja edut tulee olla helppo ymmärtää henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan sekä vammaispalveluiden näkökulmasta (Ahonen, 2019, 92).

### 6.2.1 Palveluprosessin käyttöönotto

Henkilökohtaisen avun palveluprosessia on kehitetty ja käytetty viimeisen kahden vuoden aikana. Kehittämisessä tärkeää on ollut ideointi sekä havainnointi. Henkilökohtaisen avun palveluprosessi on palvelun ymmärryksen ja konseptoinnin jälkeen vaiheessa, jossa hyväksi havaitut asiat, tavoitteet on otettu käyttöön käytännössä. Palvelua on kehitetty vaiheittain koostuen henkilökohtaisen avun saajan, henkilökohtaisen avustajan sekä vammaispalveluiden ymmärtämisestä. Selkeiden toimintamallien luomisesta sekä arvoista, jotka ohjaavat toimintaa sekä mittareista saaduilla tuloksilla ja kehitetyillä tavoilla. Kokeiluvaihe ei tarkoita, että palvelu olisi loppuun asti kehitetty vaan mahdollistaa myös palvelun jatko kehittämisen (Ahonen, 2017, 96). Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja menetelmät muotoituivat henkilökohtaisen avun saajaa, henkilökohtaista avustajaa sekä vammaispalvelua palvelevaksi kokonaisuudeksi avoimella ja aidolla yhteistyöllä. Palveluprosessia aloitettiin kehittämään juuri oikeasta alueesta, henkilökohtaisen avun saajat sekä henkilökohtaiset avustajat pidettiin toiminnan keskiössä ja koko toiminnan perustana. Oma työelämän kokemus lähihoitajana sekä kuntoutuksen ohjaaja opinnot helpottivat henkilökohtaisen avun saajan kokonaisvaltaista arviointia. Palvelumuotoilun menetelmillä voidaan kuvata palveluprosessi visuaalisesti. Asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät palvelunosat. Prosessikuva auttaa hahmottamaan palvelun kokonaisuutta. Alla kuvattu Service Blueprintillä henkilökohtaisen avun palveluprosessin vaiheet.





Kuvio 4, Service Blueprint (Innokylä, 2021).

### 6.3 Moniammatillinen yhteistyö henkilökohtaisen avun saajan eduksi

Henkilökohtaisen avun saajan sekä henkilökohtaisen avustajan onnistuneet yhdistämiset tuottivat hyvää palautetta, joka kulkeutui asiakkailta vammaispalveluiden työntekijöille. Yhteistyö vammaispalveluiden kanssa kehittyi asiakkaiden eduksi ja henkilökohtaisen avun saajilta saadun palautteen ansiosta yhteistyö oli helppoa ja aktiivista molemmin puolin. Huomattiin, miten tärkeää kotona tehtävä henkilökohtainen apu on asiakkaille ja monille arjessa välttämätön apu. Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittämällä on vaikutettu asiakkaiden näkökulmasta palvelun sujuvuuteen ja henkilökohtaista apua on voitu tuottaa haastaville asiakkaille yhteistyössä vammaispalvelun kanssa onnistuneesti.

Moniammatillinen yhteistyö on henkilökohtaisen avun saajan eduksi. Hänen toimintakyvystänsä saadaan laaja-alainen ja monipuolinen kuva kun arviointia toteutetaan moniammatillisena yhteistyönä. Moniammatillisen yhteistyön katsotaan mahdollistavan henkilökohtaisen avun saajalle asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista palvelua, useammalla ammattilaisen näkökulmalla. Moniammatillinen yhteistyö voi vaikuttaa positiivisesti henkilökohtaisen avun saajan rooliin aktiivisena toimijana. Tavoitteena moniammatillisuudella on saada mahdollisimman hyvä kokonaiskuva hen-

kilökohtaisen avun saajan tilanteesta yhdistäen eri ammattiryhmien tiedot ja havainnot henkilökohtaisen avun saajan eduksi (Autti-Rämö, 2016, 396). Tuotettaessa henkilökohtaista apua on pystyttävä toimimaan moniammatillisesti yhteistyössä henkilökohtaista apua saavan hoitavien tahojen kanssa. Esihenkilön on pystyttävä edistämään henkilökohtaisen avun saajan kokonaisvaltaista tilannetta tarvittaessa. Henkilökohtaisen avun saajaa tulee osata ohjata oikea aikaisesti oikeiden palvelujen piiriin sekä tehdä tiivistä yhteistyötä tarvittaessa palvelun tilaajan eli vammaispalvelun kanssa henkilökohtaisen avun saajan kokonaistilanteesta.

## 7 Johtopäätökset

Henkilökohtaisen avun saajan ymmärtämisestä, henkilökohtaisen avustajien tarpeista sekä vammaispalveluiden tavoitteista on syntynyt paranneltu henkilökohtaisen avun palveluprosessi. Palveluprosessissa huomioidaan henkilökohtaisen avun saaja, henkilökohtainen avustaja sekä vammaispalvelut. Tuotettaessa asiakaslähtöistä henkilökohtaista apua asiakkaalle, vastataan tarpeisiin yksilöllisesti. Huomioidaan työntekijöiden eli henkilökohtaisten avustajien vaikutus tuotettuun palveluun ja välilliset vaikutukset palvelun laatuun sekä työhyvinvointiin. Korostetaan yhteistyön merkitystä vammaispalvelun kanssa pitämällä henkilökohtaisen avun saaja keskiössä. Henkilökohtaisen avun kehittämissuunnitelmassa on huomioitu asiakasprosessien vahvistaminen ja toiminta on muokattu hallituksi kokonaisuudeksi henkilökohtaisen avun saajaksi tulosta, olostaa, aina palvelun loppuun asti sekä perustoimintojen sujuvuutta on varmistettu ja vahvistettu. Henkilökohtaisten avustajien perehdytysprosessin uudistaminen työhohjeineen sekä perehdytystapaaminen toimistolla on ollut yksi isoista muutoksista. Henkilökohtaisille avustajille on mahdollistettu opiskelu oppisopimuksella henkilökohtaisen avustajan ammattitutkintoon yhteistyössä Rasekon kanssa. Rekrytointia on parannettu ja kehitetty henkilöstön palkitsemista ja palautteenantoa.

Henkilökohtaisen avun palveluprosessia jatkokehitetään edelleen ja kehitetään myös uusia tuotteita palvelun tueksi, pitämällä asiakkaat palveluiden keskiössä. Vuoteen 2021 loppuun mennessä asiakas- ja työntekijä määrä on nelinkertaistunut ja tällä hetkellä henkilökohtaista apua tuotetaan yli 250 asiakkaalle. Työllistettynä on tällä hetkellä yli sata henkilökohtaista avustajaa. Voidaan siis tulkita, että henkilökohtaisen avun palveluprosessia kehittämällä ollaan, onnistuttu luomaan palveluprosessi, joka vastaa asiakkaan, työntekijän ja tilaajaan tarpeisiin. Liiketoiminnan kehitys ja kasvu on ollut yhteydessä henkilökohtaisen avun palveluprosessin sujuvuuteen ja sitä on tuettu jatkokehittämällä uusia palveluja henkilökohtaisen avun tueksi. Henkilökohtaisen avun palveluprosessi on toimiva ja asiakaslähtöinen. Tarpeen mukaan palveluprosessia on mahdollista muovata

yksilöllisesti asiakkaan ja tilaajan tarpeisiin sopivaksi. Liiketoiminnan kasvun myötä voimme alkaa kehittämään muita palveluja henkilökohtaisen avun palveluprossin ympärille tukemaan henkilökohtaisen avun palvelua järjestämistavasta huolimatta.

## 8 Pohdinta

Kuntoutuksen ohjaajana osaan arvioida asiakkaiden ja tilaajan tarvetta kehittää sekä tarjota heille sellaisia palveluja, joista kaikki osapuolet on huomioitu.

Sosiaali- ja terveysala on muutoksen edessä tulevan Sote-uudistuksen myötä. Väestö ikääntyy ja kotiin vietävien palvelujen tarve tulee kasvamaan lähivuosina. Sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan palveluiden kehittämistä, muotoilua ja innovointia niin julkisella puolella kuin yksityisellä sektorilla. Ajankohtaisena haasteena on koko suomen hoitaja pula, johon on löydettävä ratkaisuja. Työntekijöiden työn mielekkyys ja halukkuus kouluttautua on osattava hyödyntää ja innovoitava sekä kehitettävä kestäviä ratkaisuja millä vastataan tulevaisuudessa yhteiskunnan tarpeisiin. Sosiaali- ja terveysala kaipaisi kokonaisuudessaan uudistamista, palvelujen muotoilua ja vanhojen hierarkioista pois opettelua. Yhteistyö eri ammattiryhmien välillä mahdollistaa asiakkaalle kokonaisvaltaista palvelua ja vähentäisi palvelujen pilkkomista eri organisaatioiden välillä. Merkittävänä kehityskohdeena sosiaali- ja terveysalalla on johtaminen. Johdon tulisi muuttua tarpeiden ja tilanteen mukaan. Sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan johtamaan ihmisiä, jotka osaavat asettua niin asiakkaiden kuin työntekijöiden asemaan, eivätkä ole irrallisia toimijoita omissa toimistoissaan. Kuntoutuksen ohjaajana voin olla mahdollistamassa inhimillistä ja reilua, johtamista sosiaali- ja terveysalalla omalla panoksellani empaattisesti ja ihmislähtöisesti niin asiakkaita, työntekijöitä kuin koko palvelua kohtaan ja hyödyntää osaamiseni uusien palvelujen kehittämisessä asiakkaan ja tilaajan tarpeita kuuntelemalla.

## Lähteet

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen 2.

Autti-Rämö, I. Salminen, A-L. Rajavaara, M. & Ylinen, A. 2016 Kuntoutuminen. Helsinki: Duodesim.

Empatiakartta. Passi & Ripatti. Viitattu 7.11.2021 <https://passiripatti.fi/pr-book/empatiakartta>

Empatiakartta. Innokylä. Viitattu 7.11.2021 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/empatiakartta>

Heini, A., Tiihonen, P. Opas päätöksenteon tuesta henkilökohtaisessa avussa 2015. Viitattu 1.10.2021 <https://kvps.fi/wp-content/uploads/2020/04/Opas-paatoksenteon-tuesta-2015.pdf>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Lehti, Susanna (2018). Asiakkaat huomioiva vammaispalvelujen hankinta: Näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen. THL Ohjaus 8/2018.

Maula, H. Maula, J. Desing ja johtaminen, 2019 Helsinki: Alma Talent

Service blueprint. Innokylä. Viitattu 7.11.2021 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>

Sirviö, T. & Ruotsalainen, A-L. 2020 Ihmislähtöinen sote. palvelumuotoilun osaamiskokonaisuus. Viitattu 17.11.2021 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/346661/Ihmislähtöinen%20Sote%209-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö N.d syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisy. viitattu 26.9.2021 <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>

Strategyzerin Value Propotion Canvas. Viitattu 7.11.2021 <https://www.strategyzer.com/canvas/value-proposition-canvas>

Terveysten ja hyvinvoinninlaitos, vammaispalvelun käsikirja viitattu 25.9.2021 <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu (3. painos). Helsinki: Talentum. & Koivisto M. 2016, luento. Kuopio: Savonia-AMK

Vernerit 2013. verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. <https://www.verneri.net> viitattu 26.9.2021

3.4.1987/380 Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista viitattu 25.9.2021 (8 c § 19.12.2008/981) Henkilökohtainen apu. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

29.12.2016/1397 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. viitattu 16.11.2021 ( 40 § 29.12.2016/1397) suorahankinta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397#O2L5P40>

29.12.2016/1397 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. viitattu 16.11.2021 ( 41 § 29.12.2016/1397) suorahankinta lisätilauksissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397#O2L5P40>

29.12.2016/1397 Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. viitattu 16.11.2021 ( 110 § 29.12.2016/1397) suorahankinta erikoistilanteissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397#O2L5P40>

## Liitteet

Liite 1: Selvitys tiedonhankinnasta

Liite 2: Aineistonhallintasuunnitelma

Liite 3: Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020

Liite 4: Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021

Liite 5: Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020

Liite 6: Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021

Liite 7: Tutkimuslupa

## Liite 1. Selvitys tiedonhankinnasta

### Selvitys tiedonhankinnasta

- Etsi opinnäytetyösi aiheeseen liittyviä lähteitä (mm. kirjoja, artikkeleita, opinnäytetöitä).
- Valmistelemme ja raportoi tiedonhankintasi huolellisesti.
- Jos myöhemmin varaat ajan kirjastosta opparisaunaan yksilöllistä tiedonhaun ohjausta varten, lähetä tämä selvitys opparisaunan ohjaajalle tai ota se mukaasi. [Lue lisää kirjaston opparisaunasta.](#)

Selvitys tiedonhankinnasta liitetään opinnäytetyösuunnitelmaan.

<b>Nimi</b>	Riina Fredriksson
<b>Tutkinto-ohjelma</b>	Kuntoutuksen ohjaaja AMK
<b>Ohjaaja</b>	Aila Pikkarainen

### Aihe

Mikä on aiheesi? Mikä on opinnäytetyösi tarkoitus ja tavoite? Tiedätkö, onko aiheestasi tehty aiemmin opinnäytetöitä?

Henkilökohtaisen avun tuottaminen ja sen kehittäminen palvelumuotoillun keinoin.

Henkilökohtaisen avun tuottamisen paranneltu palveluprosessi. Ei ole vastaavia opinnäytetöitä.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyöt: [Theseus-julkaisuarkisto](#) sekä [Finna.fi](#).

### Käsitteet

Aloita purkamalla aiheesi hakusanoiksi. Mieti, millä käsitteillä kuvaisit aiheitasi.

- Tee miellekartta tai käsittekartta tiedonhaun ja rajauksen tueksi.
- Merkitse keskeiset käsitteet selvästi ja palauta kartta verkko-oppimisympäristön työtilaan.

## Hakusanat asiasanastoista

- Etsi käsitteisiin sopivia asiasanoja [Finto-palvelun](#) avulla, huomaa myös tarkemmat ja laajemmat sekä muut aiheeseen liittyvät termit.
- Kirjaa, mitä asiasanoja käytät hakuusi. Merkitse löytämäsi sanan perään asiasanastolyhenne, esim. elinikäinen oppiminen (YSO), Workload (YSO).

Asiasanojasi: Henkilökohtainen apu, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu, Asiakaskokemus,

## Omat hakusanat

Jos asiasanastoista ei löytynyt sopivia sanoja, mitä sanoja käytit tiedonhakuusi? Kirjaa muut kuin asiasanastojen hakusanasi tähän.

- Muista sanakirjat, esim. MOT, käsikirjat ja oppikirjat. Etsi synonyymit, laajemmat/suppeammat termit, rinnakkaiskäsitteet.
- Muista hakusanojen katkaisu sanahaussa sekä lainausmerkit fraasin eli sanaliiton ympärille, esim. opiskel\* tai ”avoin tiede”.

Muita hakusanoja: Sosiaali-ja terveysalan palvelumuotoilu, johtaminen, vammaispalvelut

## Tietokannat

Kirjaa ylös, mistä tietokannoista etsit tietoa ja millä sanoilla. Muista kirjautua Janetiin saadaksesi kokotekstit.

- Hae Janetin tai JAMKin kirjaston alakohtaisten tiedonhaun oppaiden kautta sopiva tietokanta ja valitse tietokannan käyttöliittymä -linkki.
- Tarkenna yhdistämällä hakusanoja: AND, OR, NOT, esim. yritysvastuu OR ”corporate responsibility” tai työhyvinvointi AND yrit\*.
- Käytä rajoituksia (esim. Full-text, julkaisuaika, vertaisarvioitu= peer reviewed, tieteelliset lehdet = Scholarly Journals), jos tulee liikaa viitteitä tai haluat laadukkaampia lähteitä.
- Käytä tekstinkäsittelyä tai Refworksia apuna hakujen ja viitteiden merkitsemisessä.

Kirjaa hakusi/ hakulausekkeesi eri tietokannoista (esim. Finna.fi: saavutettav\*):

[Jyväskylän ammattikorkeakoulun verkkokirjasto, Janet Finna](#)

[Alakohtaiset tiedonhaun oppaat, Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto](#)



## Tiedonlähteiden ja tiedonhaun arviointi

- Arvioi, käytitkö aiheesi kannalta keskeisimpiä ja soveltuvimpia tietokantoja tai muita tiedonlähteitä.
- Tarvitseeko hakuasi muotoilla tai tarkentaa lisäämällä tai vaihtamalla hakusanoja?
- Tuleeko liikaa tai liian vähän tuloksia?

Käytin, löysin tietolähteitä myös aikaisemmista tehtävistä ja kurseista.

## Lähdemerkinnät

Mainitse muutama löytämäsi hyvä lähde. Käytä JAMKin raportointiohjeen mukaista merkintää, katso Oppariblogin vinkit.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen 2.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, vammaispalvelun käsikirja viitattu 25.9.2021  
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

[JAMKin raportointiohje](#)

[Oppariblogi](#)

## Tulosten arviointi

- Miten arvioit löytämäsi tiedon ja lähteiden luotettavuutta, erityisesti open access -lähteissä?
- Onko tietosi ajantasaista?
- Ota huomioon tiedon eettinen käyttö sekä tekijänoikeudet ja käytä luvallisia kuvia.

kyllä, olen katsonut että teokset ovat uudehkoja ja niissä on käytetty erillaisia, kattavia lähteitä

Lue tiedon arvioinnista lisää JAMKin kirjaston [Hyvät lähteet oppariin-sivulta](#).

---

## **Liite 2. Aineistohallintasuunnitelma**

### **Opinnäytetyö Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja tuottaminen palvelumuotoilua hyödyntäen**

Aineistohallintasuunnitelman kirjoittamisessa on käytetty DMPTuuli:a

**Tekijä:** Riina Fredriksson

**Affiliaatio:**JAMK University of Applied Sciences

**Suunnitelmapohja:**Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aineistohallintasuunnitelma

**Tunnus:**17315

**Viimeksi muokattu:**10.10.2021

# Opinnäytetyö Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja tuottaminen palvelumuotoilua hyödyntäen

---

## Aineiston yleiskuvaus

**Kuivale, millaiseen aineistoon opinnäytetyösi perustuu. Millaista aineistoa kerätään, tuotetaan tai käytetään uudelleen? Missä tiedostomuodossa aineisto on?**

Aineisto on kerätty sähköisillä, anonyymeillä kyselyillä vuosina 2019-2021. Aineistoa ei voida liittää tiettyyn asiakkaaseen tai työntekijään. Aineistot ovat raportteina, excelissä ja mittareina.

**Miten aineiston yhtenäisyys ja laatu varmistetaan?**

Aineisto on kerätty asiakkailta ja työntekijöiltä sähköisesti kyselylinkillä. Kysymykset ovat olleet sekä avoimia että myös mittareina. Aineistossa on katsottu vastausprosentti koko asiakas kunnasta sekä henkilöstöstä. Kyselyt lähtevä aina samaan aikaan koko organisaatiossa.

## Eettiset periaatteet ja lainsäädäntö

**Mitä juridisia seikkoja liittyy aineistonhallintaan (esim. tietosuojalaki ja muu aineiston käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö)?**

Koska käytän aineistona asiakas ja henkilöstötyytyväisyys kyselyä vaaditaan tutkimuslupaa toimeksiantajalta. Aineistoista ei tunnista asiakasta eikä työntekijöitä sillä kyselyt on toteutettu anonyymisti. Vastaaminen kyselyihin on aina vapaaehtoista niin asiakkaille kuin työntekijöille.

**Miten hallinnoit käyttämäsi, tuottamasi ja jakamasi aineiston oikeuksia? Onko aineisto salassapidettävää?**

Aineisto ei ole salassapidettävää tietoa sillä siinä ei käsitellä yksityiskohtaisia tietoja. Kyselyt on tehty anonyymisti. Kyselyihin on vastattu vapaaehtoisesti ja niillä voidaan mitata opinnäytetyössäni palveluiden onnistumista ja kehitystä.

## Dokumentointi ja metatiedot: aineiston keruun, sisällön ja käsittelyndokumentointi

**Miten dokumentoit aineistosi, jotta se on löydettävissä, saavutettavissa, yhteentoimiva ja uudelleen käytettävissä sekä itseäsi että muita varten?**

Aineisto löytyy omista tiedoistani tietokoneelta, käyttäjäprofiilin takaa joka on suojattu salasanalla. Aineistoon ei pääse käsiksi muut kuin kenelle se on jaettu kyselyjen tuloksia tarkastellessa Organisaation sisällä. Aineiston omistaa Stella kotipalvelut oy, toimeksiantaja.

## Tallentaminen ja varmuuskopiointi opinnäytetyön tekemisen aikana

**Minne aineistosi tallennetaan ja miten se varmuuskopioidaan?**

Aineisto on tallennettuna sillä sitä on käytetty mittarina alueellisesti asiakastyytyväisyyden tarkasteluun sekä työntekijöiden tyytyväisyyden mittaamiseen organisaatiossa. Aineistoa säilytetään sähköisesti tietokoneella jonne vaaditaan organisaatio tunnistaminen ja salasana.

**Kuka valvoo pääsyä aineistoon, ja miten suojattua pääsyä aineistoon valvotaan?**

Aineisto ei sisällä arkaluonteista sisältöä tai tietoturvasriskiä.

## **Aineiston tallentaminen, avaaminen ja arkistointi opinnäytetyönvalmistutua**

**Mikä osa aineistosta voidaan asettaa avoimesti saataville tai julkaista? Missä ja milloin aineisto tai siihen liittyvät metatiedot asetetaan saataville?**

Aineisto ei sisällä tunnistettavaa tietoa, voidaan julkaista, ei sisällä tietoturva riskiä sillä kyselyt toteutettu anonymina.

**Mihin tutkimusaineisto arkistoidaan ja kuinka pitkäksi ajaksi?**

Tutkimusaineisto arkistoidaan siksi aikaa kun tuotamme henkilökohtaista apua, mikäli palveluidne tuottaminen loppuu, myös aineisto hävitetään. aineisto ei sisällä arkaluonteista materiaalia.

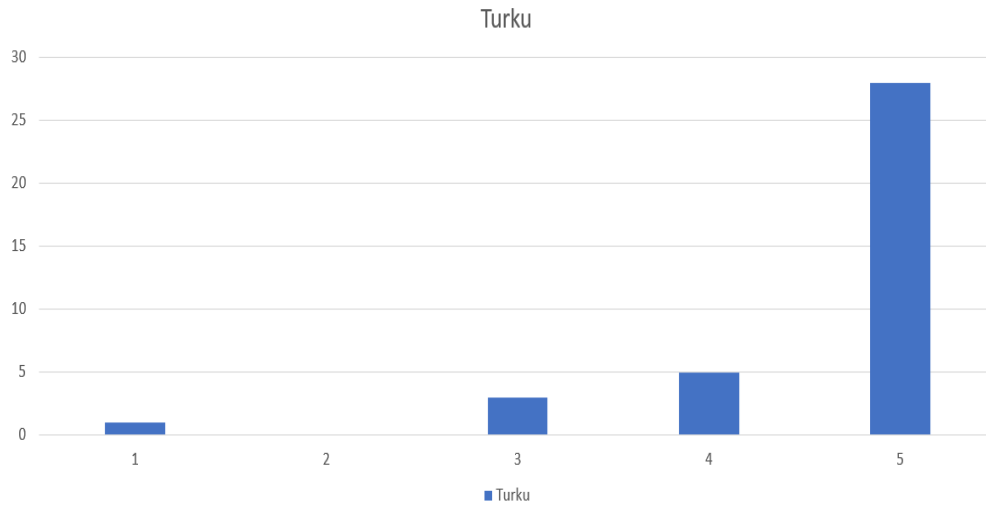
## **Aineistonhallinnan vastuut ja resurssit**

**Kuka vastaa aineistonhallinnasta eri vaiheissa? Tarvitaanko erillisiä resursseja?**

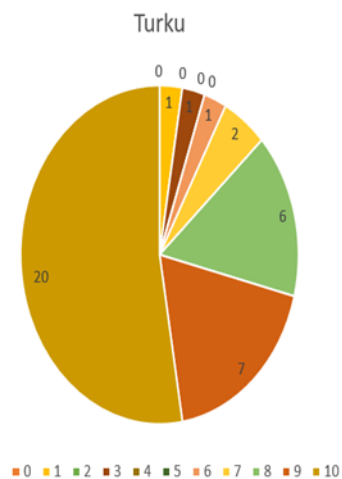
Aineisto on kerätty organisaatiossa yhteisesti ja toimitettu valmiina eri alueille. Organisaatio käyttää aineistoa palveluidne mittaamiseen ja siihen tätä hyödynnetään myös opinnäytetyössä.

### Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020

Kuinka mieluisaksi koet saamasi palvelun asteikolla 1-5?

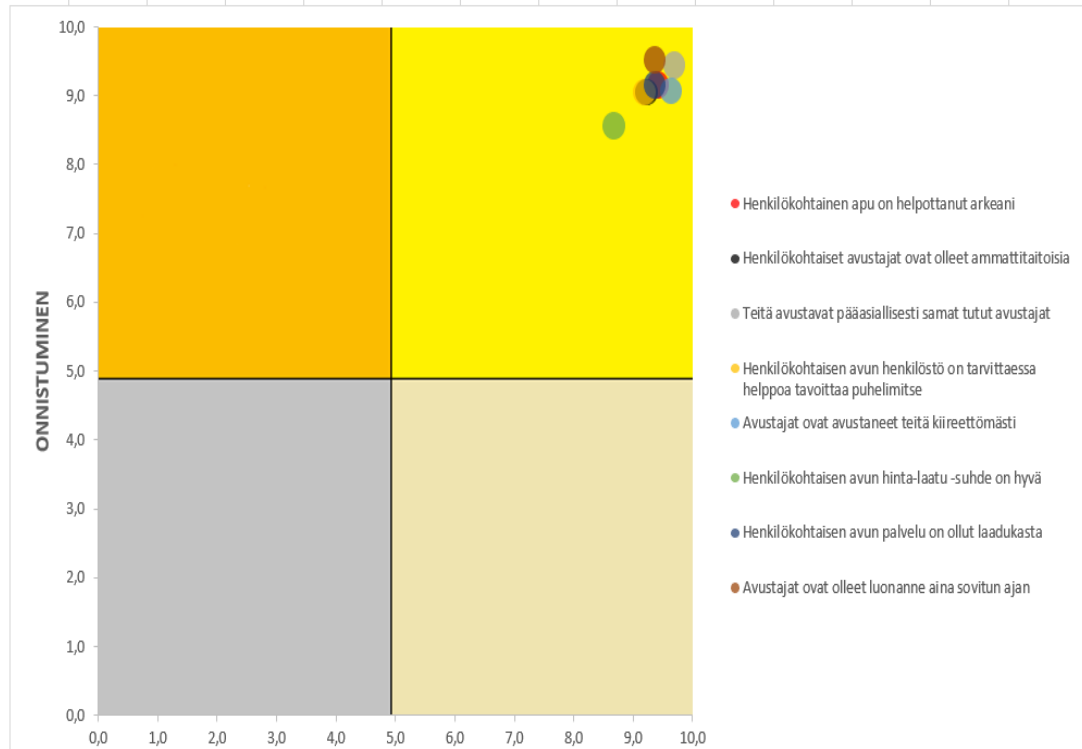


Kuinka todennäköisesti suosittelisit palvelua lähimmäisillesi? Asteikko 0-10



## Liite 4. Asiakastyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021

### Asiakastyytyväisyyskysely Q1 2021 Turku HEA (n=58)



(Asiakastyytyväisyyskysely 2021)

## Liite 5. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2020

PeC Hoivatuotanto Turku HEA,50311697

### TYÖVIREEN JAKAUMA

Alla on kuvattu keskimääräinen Työvire sekä vastaajien jakautuminen viiteen eri työvireluokkaan heidän vastaustensa keskiarvojen perusteella.

N=34, vastausprosentti 56.7%



Yrityksen keskiarvo 4.1

■ Heikko (1 - 2.4) ■ Välttävä (2.5 - 2.9) ■ Tyydyttävä (3 - 3.4) ■ Hyvä (3.5 - 3.9) ■ Erinomainen (4 - 5)

### VAHVUUDET JA KEHITYSKOHEET

Suosittellemme kiinnittämään erityistä huomiota seuraaviin aihe-alueisiin, jotka vastausten keskiarvojen perusteella nousivat vahvuudeksi ja kehityskohteiksi:

#### Vahvuudet

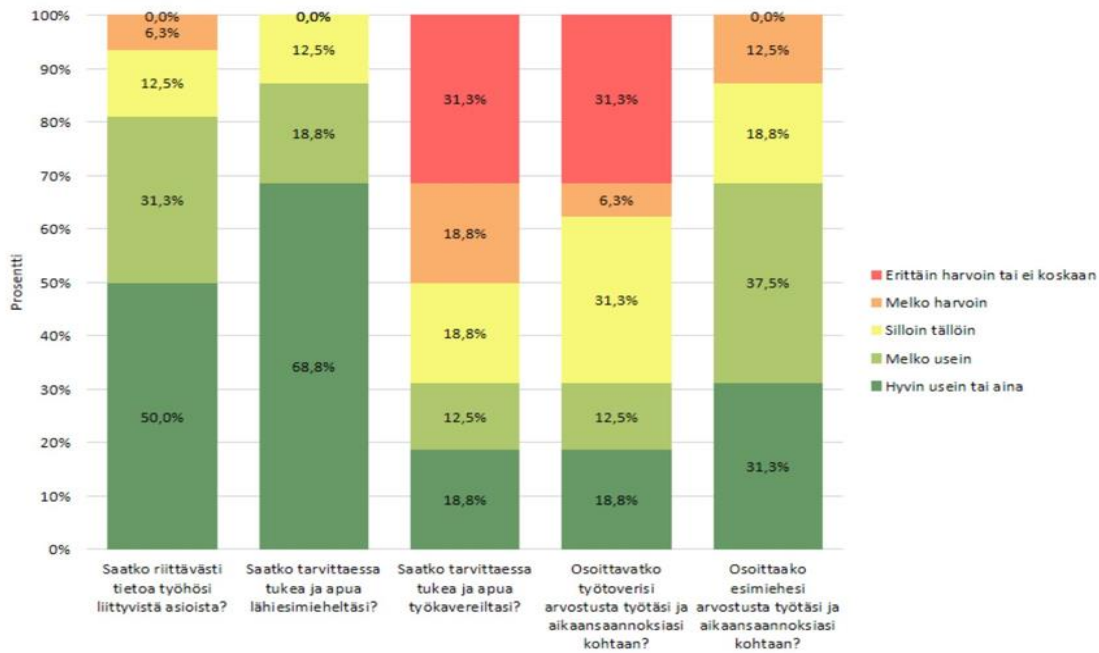
- 4.8 Roolini ja vastuuni ovat minulle selkeitä
- 4.7 Yrityksessä tehdään merkityksellistä työtä
- 4.6 Pystyn terveyteni puolesta työskentelemään nykyisessä tehtävässäni kahden vuoden kuluttua

#### Kehityskoheet

- 3.8 Saan säännöllisesti palautetta työstäni
- 3.9 Minua rohkaistaan kehittämään työssäni

## Liite 6. Henkilöstötyytyväisyyskyselyn keskeiset tulokset 2021

### 45. Arvioi seuraavia kysymyksiä:



## MITKÄ ASIAT TUKEVAT TYÖHYVINVOINTIASI

- Pidän työstäni xx
- Teen tärkeää työtä
- Tyytyväiset, kiitolliset asiakkaat
- Työkaverit,
- Hyvä työilmapiiri, hyvä henki, kannustavuus
- Ryhmätuki, neuvot
- Reilut ja luotettavat esimiehet ja asiakkaat
- Esimiehen kanssa sovittu lyhyempi työaika/joustava työaika
- Työaikojen ja työmäärän joustavuus
- Välimatkoihin on riittävästi aikaa, ei ole liian kiire
- Hyvät parkkipaikat työssä
- Itsenäinen työ
- Hyötyliikunnan mahdollistavat työtehtävät



## Liite 7. Tutkimuslupa

---

Stella

### Tutkimuslupa

**Tutkimusluvun hakija:** Riina Fredriksson

**Opiskelijanumero:** K8246

**Opinnäytetyö:** AMK ZZOA0120-3012

**Tutkinto-ohjelma:** Kuntoutuksen ohjaaja AMK

**Tutkimuksen nimi:**

Henkilökohtaisen avun palveluprosessin kehittäminen ja luottaminen palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen

Tutkimuslupa koskee yllä mainittua opinnäytetyötä ja opinnäytetyössä käytettäviä Stella Kotipalvelut Oy:ssä tehtyjä tausta aineistoja asiakas- ja henkilöstöyytyväisyyskyselyn näkökulmista. Tutkimuksesta ei käytetä henkilötietoja eikä tutkimuksesta synny tutkimusrekisteriä.

Turussa 8.11.2021



**Pasi Rouvali**

Yksikön päällikkö, Stella Kotipalvelut Oy

Artturinkatu 7 B, 20200 Turku

Puh: 044 746 8646 [pasi.rouvali@stella.fi](mailto:pasi.rouvali@stella.fi)