

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Honkalampi-säätiö Avustajakeskus

Niina Särkkä

Opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulututkinto

Koulutusala Luonnontieteiden ala		
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma		
Työn tekijä(t) Niina Särkkä		
Työn nimi Asiakastyytyväisyystutkimus, Honkalampi-säätiö Avustajakeskus		
Päiväys	Sivumäärä/Liitteet	76 + 18
Ohjaaja(t) Juutilainen Anneli, Mäkelä Pentti		
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Honkalampi-säätiö, Avustajakeskus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Honkalampi-säätiön Avustajakeskuksen neljässä toimipisteessä. Tutkimuksen tavoitteena oli Avustajakeskuksen toiminnan kehittäminen. Opinnäytetyössä tarkastellaan Honkalampi-säätiön ja sen yksikön Avustajakeskuksen toimintaa. Teoria koostuu asiakastyytyväisyydestä, tyytyväisyyden tekijöistä, sekä asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmästä.</p> <p>Tutkimus oli luonteeltaan kvantitatiivinen. Tutkimus suoritettiin kirjekyselynä kaikille avustajakeskuksen rekisterissä oleville avustettaville ja avustajille kesän 2012 aikana. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 1197 ja palautuneista 432 lomaketta sai käyttää opinnäytetyöhön. Avustettavien kyselyyn vastasi 255, joista naisia oli 158 ja miehiä 19. Avustajien kyselyyn vastasi naisia 166 ja miehiä 90. Tutkimuksen aineisto käsiteltiin Microsoft Excel-taulukkolaskentaohjelmalla, SPSS-tilasto-ohjelmalla ja avoimet vastaukset analysoitiin teemoittelemalla.</p> <p>Tutkimuksessa havaittiin, että vastaajien tyytyväisyys Avustajakeskusta kohtaan on kohtalaisen hyvä kaikissa Avustajakeskuksen toimipisteissä. Avustettavat ja henkilökohtaiset avustajat olivat tyytyväisiä palvelunohjaajiin ja toimistojen sijaintiin. Lisäksi avustettavat olivat tyytyväisiä siihen, että he voivat vaikuttaa omiin asioihinsa. Avustajat halusivat heille järjestettäviltä avustajailloilta ensiapukoulutusta ja muuta koulutusta, virkistytymistä ja vertaistukea työssä jaksamiseen. Kirjallisista palautteista nousi esiin palveluun ja sähköisen työvuorotaulukkoon liittyvät palautteet, sekä työntekijöiden osaaminen, asiallisuus ja ystävällisyys.</p> <p>Seuraava asiakastyytyväisyyskysely on tarkoitus järjestää Avustajakeskuksessa kahden vuoden välein. Uudessa kyselyssä voitaisiin avustettavilta tarkastella elämän laadun muutosta avustajan löydyttyä. Haastattelututkimuksen avulla olisi mahdollista saada enemmän palvelun ja avustamisen kehittämisideoita.</p>		
<p>Avainsanat</p> <p>asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä, asiakastyytyväisyystutkimus</p>		

Field of Study Natural Sciences			
Degree Programme Degree Programme in Information Technology			
Author(s) Niina Särkkä			
Title of Thesis Customer Satisfaction Survey for Honkalampi Service Foundation for People with Disabilities			
Date		Pages/Appendices	76 + 18
Supervisor(s) Juutilainen Anneli, Mäkelä Pentti			
Project/Partners Honkalampi Service Foundation for disabled			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to survey customer satisfaction at Honkalampi foundation and its Assistant center at four offices. The aim was to develop operations at the Assistant center. This thesis examines Honkalampi foundation and the Assistant center unit operations. The theoretical part of this study deals with customer satisfaction, satisfaction factors, and customer satisfaction surveys.</p> <p>The qualitative research was conducted by using a questionnaire. The questionnaires were sent by mail for all who were in the Assistant center register. The data was collected during summer 2012. 1197 questionnaires were sent and 432 responses were received which can be used in this thesis. In the clients of personal assistants the research responses included 158 women and 19 men. The personal assistant research responses comprised 166 women and 90 men. The data was processed with Microsoft Excel and SPSS programmes. Open questions were analyzed by dividing them according to the themes.</p> <p>The research results showed that the respondents were quite satisfied with the operations of the center of assistance in all offices. The clients of personal assistants and personal assistants were satisfied with case managers and the location of the offices. Furthermore, the clients of personal assistants were also satisfied with their involvement in decision making. Among the assistant respondents, evening personal assistant wished training opportunities for example first aid training. They also wanted something to refresh oneself and peer support to help coping at work. Feedback related to the service and electronic rosters, also the competence of employees, appropriateness and friendliness of employees were emphasized in the written feedback.</p> <p>The customer satisfaction survey is intended to be conducted in the Assistant center every 2 years. The next questionnaire can be formulated to chart the quality of life since having a personal assistant. Through interview research it would be possible to gain more developmental ideas on both service and assistance.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Customer satisfaction, customer satisfaction survey, customer satisfaction research</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	HONKALAMPI-SÄÄTIÖ SOSIAALIPALVELUJEN TUOTTAJANA.....	8
2.1	Henkilökohtaisen avun palvelut.....	8
2.2	Avustajakeskus henkilökohtaisten avustajien välittäjänä.....	10
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	12
3.1	Asiakas-käsite ja asiakkuus sosiaalityössä.....	12
3.2	Asiakastyytyväisyyden muodostuminen	14
3.3	Tyytyväisyys ja tyytymättömyys	15
3.4	Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä	16
3.4.1	Suoran palautteen järjestelmä.....	18
3.4.2	Asiakastyytyväisyystutkimus	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	23
4.1	Kohdejoukon kuvaus ja tutkimusmenetelmän valinta	23
4.2	Kyselylomakkeen rakenne	24
4.3	Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi	26
4.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	27
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
5.1	Työnantajien tulokset	29
5.1.1	Taustatiedot	29
5.1.2	Yleiskuva	32
5.1.3	Palvelunohjaajat ja muu henkilökunta	34
5.1.4	Palvelu	36
5.1.5	Avustajatoiminnan toteuttaminen	39
5.1.6	Työnantajana toimiminen.....	41
5.1.7	Palkanmaksuaikataulu ja kouluarvosana toiminnalle	42
5.1.8	Avoimen kysymyksen analysointi	44
5.2	Työntekijöiden tulokset.....	46
5.2.1	Taustatiedot	46
5.2.2	Yleiskuva	50
5.2.3	Palvelunohjaajat	52
5.2.4	Palvelu	55
5.2.5	Avustajatoiminnan toteuttaminen	57
5.2.6	Avustajana toimiminen.....	60
5.2.7	Palkanmaksuaikataulu ja kouluarvosana toiminnalle.	62
5.2.8	Avoimien kysymyksien analysointi	65
6	POHDINTA	70

LIITTEET

Liite 1 Saate

Liite 2 Kyselylomake avustettaville

Liite 3 Kyselylomake avustajille

Liite 4 Avoimet kysymykset

1 JOHDANTO

Yritysten keskeisenä tavoitteena tulee olla asiakkaiden tyytyväisyys, sillä se on pohjana vakiintuneille asiakassuhteille. Palvellakseen asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla tulee yrityksen hankkia jatkuvasti tietoa asiakkaiden mieltymyksistä ja mielipiteistä.

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen Honkalampi- säätiön avustajakeskuksen toimipisteelle. Honkalampi-säätiö on yleishyödyllinen säätiö, jonka tuottamat palvelut edistävät vammaisten ja vajaakuntoisten omatoimista elämistä. Säätiön yksi toimintayksikkö on Avustajakeskus, joka tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluita, kuten välittää avustajia ja hoitaa lakisääteisiä työnantajavelvoitteita. Henkilökohtaisella avulla mahdollistetaan vaikeavammaisten tai vajaakuntoisten itsenäinen elämä.

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen Honkalampi- säätiön avustajakeskuksen toimipisteelle. Kyseessä on kahden vuoden välein tehtävä asiakastyytyväisyyskysely Avustajakeskuksen avustettaville ja henkilökohtaisille avustajille. Asiakaskyselyn kohderyhmänä ovat kaikki Avustajakeskuksen asiakasrekisterissä olevat avustettavat ja henkilökohtaiset avustajat. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville mahdolliset ongelmakohdat ja kehittämisen kohteet Avustajakeskuksen toiminnassa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka tyytyväisiä Avustajakeskuksen asiakkaat ovat toimistoon, palvelunohjaajiin ja palveluun sekä avustajatoiminnan toteuttamiseen. Avustettavilta on tarkoitus saada tietoa työnantajana toimimisesta ja avustajilta kerätään tietoa avustajana toimimisesta sekä sopivasta palkanmaksuajankohdasta. Sekä avustettaville että avustajille suunnatuilla avoimilla kysymyksillä pyydetään yleistä palautetta Avustajakeskuksen toiminnasta. Lisäksi avustettavilta halutaan kehitysideoita heille järjestettävien avustajailtojen sisällöstä. Lomakkeessa kysytään myös perustietoja asiakkaista ja toimipisteestä. Avustettavilta kysytään työnantajasuhteen pituutta ja työntekijöiltä henkilökohtaisen avustajasuhteen pituutta sekä koulustaustaa ja nykyistä koulutusala.

Tutkimuksen aineisto kerätään käyttämällä postikyselylomaketta. Tutkimuksen aineisto kerätään Avustajakeskuksen asiakasrekisterissä olevilta avustettavilta ja avustajilta käyttämällä kyselylomaketta. Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää ja avoimet kysymykset käsitellään ryhmittelemällä ne aineistosta

nouseviin teemoihin. Tutkimusaineiston käsittelyyn käytetään Excel Tilastoapuvälineistöä.

Työn sisältö on jaoteltu siten, että työn alussa esitellään Honkalampi-säätiö ja sen toimintayksiköt. Luvussa kerrotaan, mitä henkilökohtaisen avun palvelut ovat ja kuinka niitä toteutetaan Suomessa, ja erityisesti Avustajakeskuksella. Teoriaosuudella luodaan pohja tutkimukselle. Siinä tarkastellaan teorian kautta mitä asiakastyytyväisyys on, mitkä ovat tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät ja mitä asiakkuus tarkoittaa sosiaalisuudessa. Samalla käsitellään yritysten tapaa kerätä systemaattisesti asiakaspalautetta. Tässä kohdassa esitellään asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä, johon kuuluvat suora palaute ja asiakastyytyväisyystutkimukset.

Teoriaosuuden jälkeen kerrotaan asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutuksen vaiheet. Luvussa 4 kuvataan tutkimuksen kohdejoukko, tutkimusmenetelmä ja lomakkeen rakenne. Luvun lopussa kerrotaan myös, kuinka tutkimusaineistoa käsitellään ja kuvataan teorian pohjalta, sekä pohditaan tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia tässä opinnäytetyössä. Työn lopussa esitellään tutkimuksen johtopäätökset ja lyhyt yhteenveto opinnäytetyöprosessista.

2 HONKALAMPI-SÄÄTIÖ SOSIAALIPALVELUJEN TUOTTAJANA

Honkalampi-säätiö on vuonna 1991 Liperissä perustettu säätiö, joka edistää vammaisten ja vajaakuntoisten sekä heidän omaistensa omatoimista elämistä. Säätiö toimii pääasiassa Pohjois-Karjalan alueella, mutta viime vuosina toiminta on laajentunut valtakunnalliseksi. Nykyisin säätiöllä on 44 eri toimintayksikköä 21 paikkakunnalla ja ne työllistävät yli 200 työntekijää. (Hyvää tekemässä jo 20 vuotta 2011.)

Säätiö toimii neljällä toimialalla ja se on mukana erilaisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa, joita rahoittavat muun muassa RAY ja Opetus- ja kulttuuriministeriö. Honkalampi-säätiön tarjoamia palveluita ovat asumispalvelut, kuntoutus- ja ohjauspalvelut, työ- ja yksilövalmennuspalvelut, tulkkauspalvelut ja työpankkikokeilu yritys Juhta Oy. (Hyvää tekemässä jo 20 vuotta 2011.)

Honkalampi-säätiön palvelut helpottavat monen vammaisen tai vajaakuntoisen elämää ja arkea. Säätiöiden on myös kehitettävä omia palveluitaan. Honkalampi-säätiön toiminta on sertifioitu ISO 9001 –standardin mukaiseksi. Avustajakeskuksen ja koko säätiön henkilökunta kehittää koko ajan uusia toimintatapoja. Toiminnan kehittämisestä ja sen ylläpitämisestä vastaavat säätiön toimialapäälliköt ja yksikön vastaavat. (Hyvää tekemässä jo 20 vuotta 2011.)

Säätiön toiminnan kehittymistä kuvaa hyvin vuonna 2012 perustettu tytäryhtiö HLS-Sosiaalipalvelut -osakeyhtiö, joka markkinoi palveluitaan aputoiminimellä Avida Tulkki-keskus. Aiemmin Honkalampi-säätiö tarjosi tulkkaus-, opetus- ja etätulkkauspalveluitaan Tulkki-keskuksen kautta. Avida tarjoaa palveluitaan erilaisille asiakasryhmille, kuten kuu-roille, kuurosokeille ja puhevammaisille. Osakeyhtiön perustamisen kautta Honkalampi-säätiö pystyy paremmin vastaamaan kasvaneeseen kysyntään sekä kehittämään tarjoamiaan tulkkauspalveluita valtakunnallisesti. (Avida 2013.)

2.1 Henkilökohtaisen avun palvelut

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan apua, joka kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairautensa vuoksi ei selviä niistä omatoimisesti. Vammaispalvelulain mukaisen palvelun piiriin kuuluvat avustajapäätöksen saaneet vammaiset ja vajaakuntoiset. (Vammaispalvelujen käsikirja 2013a.) Henkilökohtaisella avulla autetaan vaikeavammaisia tai vajaakuntoisia toteuttamaan omia valintojaan niin kotona

kuin kodin ulkopuolella, jolloin mahdollistetaan mahdollisimman itsenäinen elämä ja edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä (Ihalainen & Kettunen 2011, 197).

Suomessa henkilökohtaisen avun palveluita tarjoavat avustajakeskukset, joiden tarkoituksena on tarjota avustajavälitystä, sekä henkilökohtaiseen apuun liittyviin kysymyksiin neuvontaa ja ohjausta (Vammaispalvelujen käsikirja 2013b).

Henkilökohtainen apu jaetaan kahteen avustamismuotoon, päivittäiseen ja vapaa-ajan avustamiseen. Avustamisella tarkoitetaan välttämätöntä avustamista päivittäisissä toimissa, kuten liikkumisessa, pukeutumisessa tai ruokahuollossa. Ihmisarvoisen elämän edellytyksiin liittyvät perustarpeiden lisäksi myös erilaiset sosiaaliset tarpeet ja oman itsensä toteuttaminen. Tämän vuoksi henkilökohtaiseen avustamiseen luetaan myös avustaminen työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 197; Vammaispalvelujen käsikirja 2013a.)

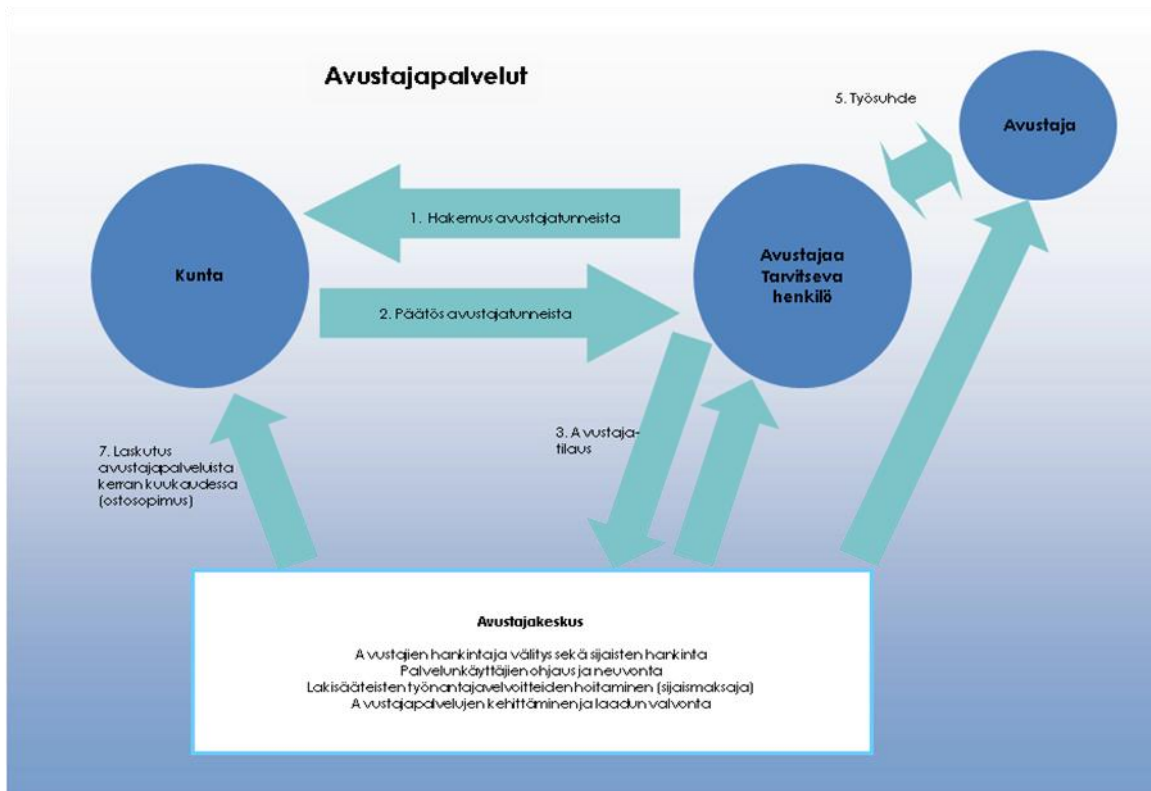
Koska henkilökohtainen apu on yksilöllistä, on tärkeää, että avustettavalla henkilöllä on voimavaroja ottaa kantaa ja määritellä avun sisältö ja sen toteutustavat. Vaikeavammaisen avustettavan kuulemisessa voidaan kuitenkin käyttää tulkitsemista, kommunikaation apuvälineitä ja -menetelmiä sekä omaisten ja läheisten asiantuntemusta. Henkilökohtainen apu edellyttää aktiivista avustettavan roolia, joten joissakin tapauksissa henkilökohtainen apu ei ole vaikeavammaisille oikea palvelu. Avun ja avustamisen tarpeen perustuessa hoivaan tai valvontaan on kuntien löydettävä sosiaalilainsäädännön pohjalta sopivat palvelut ja tukitoimet. (Vammaispalvelujen käsikirja 2013c.)

Vuoden 2011 jälkeen henkilökohtaista apua on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan välttämätöntä avuntarvetta. Avun tarve määritetään kuitenkin aina tapauskohtaisesti. Se voi olla tilapäistä tai jatkuvaa, jolloin se voi vaihdella muutaman tunnin työviikoista ympäri-vuorokautiseen tarpeeseen. Kunnan tekemä avustajapäätös määrittelee, kuinka monta tuntia henkilökohtainen avustaja on vaikeavammaisen käytettävissä ja kuinka paljon avustajalle maksetaan palkkaa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 197; Työnantajanopas 2011, 3-4.) Usein lyhyisiin työsuhteisiin on vaikeaa saada työntekijöitä, joten on mahdollista, että yhdellä avustajalla on useita avustettavia. Vaikka avustettavalle on myönnetty 30 avustajatuntia, ei hänen tarvitse käyttää näitä kaikkia, vaan hän voi sopia avustajan kanssa, milloin hän apua tarvitsee.

2.2 Avustajakeskus henkilökohtaisten avustajien välittäjänä

Avustajakeskus on yksi Honkalampi-säätiön toimintayksikkö, joka tarjoaa henkilökohtaisen avun palveluja. Henkilökohtaisia avustajia vammaisille ja vajaakuntoisille Avustajakeskus on välittänyt jo vuodesta 2001. Suurimpina tilaajina avustajapalveluille ovat kunnat, jotka ovat joko ulkoistaneet avustajapalvelun käytännön järjestelyt säätiölle, tuottavat ne itse tai ovat ulkoistaneet ja tuottavat palveluita myös itse. (Hyvää Tekemässä jo 20 vuotta 2011.) Toiminnan alkaessa Honkalampi-säätiöllä oli Avustajakeskuksen toimipisteitä vain Joensuussa, mutta nykyään toimipisteitä löytyy myös Kuopiosta, Savonlinnasta ja Mikkelistä.

Avustajapalvelut toimivat ostopalveluina kunnille ja yksityisille tahoille. Avustajakeskuksen tarkoitus on toimia sijaismaksajana hoitaen kaikki lakisääteiset työnantajavelvoitteet, joita ovat muun muassa palkanmaksu, työntekijöiden vakuutukset ja työterveyshuolto. Henkilökohtaista avustajaa tarvitseva henkilö voi halutessaan hankkia avustajapalvelut yksityisen ostosopimuksen kautta, jolloin avustajakeskus laskuttaa kunnan sijaan avustettavaa. (Työnantajanopas 2011, 5.)



KUVIO 1. Avustajapalvelun roolit ja toimenkuvat (Niemelä, H. & Avustajakeskus. 2009, 3)

Kuviossa yksi on Avustajapalvelun toteutuksen sisältö esitettyinä kaavion muodossa. Kunnan tekemä myönteinen päätös avustajatunneista tarkoittaa, että kunta on sitoutunut maksamaan henkilökohtaisen avustajan palkkauksesta aiheutuvat kustannukset Avustajakeskuksen kautta, ja tällöin Avustajakeskuksen palvelut ovat apua tarvitseville ilmaisia. Henkilökohtaista avustajaa tarvitsevan henkilön toiveiden ja tarpeiden mukaan Avustajakeskus hakee avustajaa työvoimatoimiston kautta tai jo avustajana olevista henkilöistä. Koska työnantajana avustajatyösuhteessa toimii aina avustettava henkilö tai hänen edunvalvojansa, valitsee hän sopivan avustajan sekä kirjaa avustajan tehdyt työtunnit maksatusta varten. Työsuhteet voivat olla lyhyt- tai pitkäaikaisia. Tarvittaessa Avustajakeskus hoitaa myös vuosi- ja sairaslomien sijaisjärjestelyt. (Työnantajanopas 2011, 6.)

Henkilökohtaiset avustajat ja avustettavat eivät joudu kohtaamaan mahdollisia ongelmia yksin, sillä Avustajakeskus järjestää tiedotusta ja koulutusta. Henkilökohtaisille avustajille Avustajakeskus järjestää kerran tai kahdesti vuodessa avustajailtoja, joissa on tarkoitus tarjota vertaistukea ja koulutusta. Tiedotuksen ja koulutuksen järjestämisellä säätiö varmistaa tuottamansa palvelun laadun. Avustajakeskuksen ja koko säätiön henkilökunta kehittää koko ajan uusia toimintatapoja. Toiminnan kehittämisestä ja sen ylläpitämisestä vastaavat säätiön toimialapäälliköt ja yksikön vastaavat. (Hyvää tekemässä jo 20 vuotta.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa määritellään, mitä käsitteet asiakas ja asiakkuus sosiaalityössä tarkoittavat. Lisäksi tarkastellaan asiakastyytyväisyys -käsitettä sekä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden tekijöitä. Lopuksi tarkastellaan yritysten asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmän osioita, suoran palautteen järjestelmää ja asiakastyytyväisyystutkimusta. Koska tutkimuksen aineisto on kerätty asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, selvennetään tässä luvussa myös asiakastyytyväisyystutkimusta: sen tarkoitusta, vaatimuksia ja ongelmia.

3.1 Asiakas-käsite ja asiakkuus sosiaalityössä

Yksinkertaisimmillaan asiakas on henkilö, joka on ostanut tuotteen tai palvelun. Laajemmin ajateltuna asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka on ollut jonkinlaisessa kontaktissa palvelua tai tuotetta tarjoavaan yritykseen. (Rope & Pöllänen 1994, 27.)

Asiakassuhteen toimivuuden edellytyksenä on viehättäminen yritykseen, tuotteeseen tai henkilöön. Yrityksen kannalta tärkeintä on asiakkaan sitoutuminen eikä se, minkä vuoksi sitoutuminen on tapahtunut. Epävarminta on aina henkilöön kohdistunut sitoutuminen, sillä asiakkuus voi päättyä, jos esimerkiksi avustaja lähtee Avustajakeskuksen palveluksesta. Uuden hyvän avustajan etsiminen on aina vaikeaa. (Rope 2005, 189.)

Asiakas-käsite on sosiaalityössä melko uusi näkökulma ja se on noussut uudella tavalla keskustelujen kohteeksi, kun tavoitteena on muokata työ kulttuuria asiakaslähtöiseksi (Pohjola 2010, 19). Asiakkaan asemaa on haluttu kohentaa lakien avulla ja samalla selvittää asiakas-käsitettä. Vieläkin ajankohtaisia ovat sosiaalihuollon toimintaperiaatteisiin vuonna 1971 kirjatut asiat: palveluhenkisyys, normaaliuteen pyrkiminen, valinnanvapaus, luottamuksellisuus, ennaltaehkäisy ja omatoimisuuden edistäminen. Näiden periaatteiden ja tuon ajan asiakaskäsityksen pohjalta säädettiin yhä voimassa oleva Sosiaalihuoltolaki (1982). Ongelmien taustoja ei enää nähty yksilöiden poikkeavina ominaisuuksina vaan alettiin ymmärtää, että ongelmien syntyyn vaikuttavat myös yhteiskunnalliset tekijät. Asiakkaiden asema palveluissa ei kuitenkaan kohentunut toivotulla tavalla, minkä vuoksi luotiin oma erillinen asiakaslaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000). Siinä määritellään asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja palveluun. Tässä laissa myös asiakas-käsite on tuotu säädöstasolle. (Pohjola 2010, 25–27.)

Kuitenkin sosiaalityössä asiakas ei vielä tänäkään päivänä ole kuka tahansa kansalainen, vaan asiakas nähdään ja ymmärretään jollakin tavoin erityisenä. Asiakas-käsitteen sisältö voi olla erilainen sosiaalityössä ja kaupallisissa palveluissa. Kaupan tai huolto-aseman asiakkuus eroaa sosiaali- ja hyvinvointipalveluiden asiakkuudesta. Kun kaupallisella puolella tavoitteena on saada jokin hyödyke tai jokin asiakkaan tarve tyydytettyä, on sosiaali- ja hyvinvointipalveluissa tavoitteena asiakkaan tai hänen tilanteensa muutos parempaan suuntaan. Tavoitteena on siis asiakkaan senhetkisten vaikeiden elämäntilanteiden solmujen avaaminen palvelujen kuluttamisen sijaan. (Pohjola 2010, 19, 21.)

On myös tilanteita, joissa sosiaalipalvelujen piirissä on asiakas, joka on siellä vastoin tahtoaan, mutta ilman sosiaalipalveluja ei selviäisi elämänsä ongelmatilanteista. Sosiaalipalveluiden asiakkaana ollaan kuitenkin usein lyhyitä ajanjaksoja, joten palveluiden käyttö ei välttämättä määritä asiakkaan elämää sinänsä. Palvelujärjestelmälle asiakas, hänen tarpeensa ja elämäntilanteensa ovat haaste ja ongelma. Keskeistä on se, miten hyvin palveluiden työntekijät tuntevat asiakkaan. Nykyajan sosiaalityössä työntekijöiden on kyettävä kohtaamaan hänet ihmisenä eikä pelkästään avuntarvitsijana, sillä asiakas on myös toimija pyrkien rakentamaan elämäänsä tavoitteiden, unelmien ja arvojen pohjalta. Tällöin korostuu ajatus, että sosiaalityön asiakas on yhteistyökumppani, ja työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pyrkii ratkaisemaan ongelmatilanteen. (Pohjola 2010, 22, 27,31.)

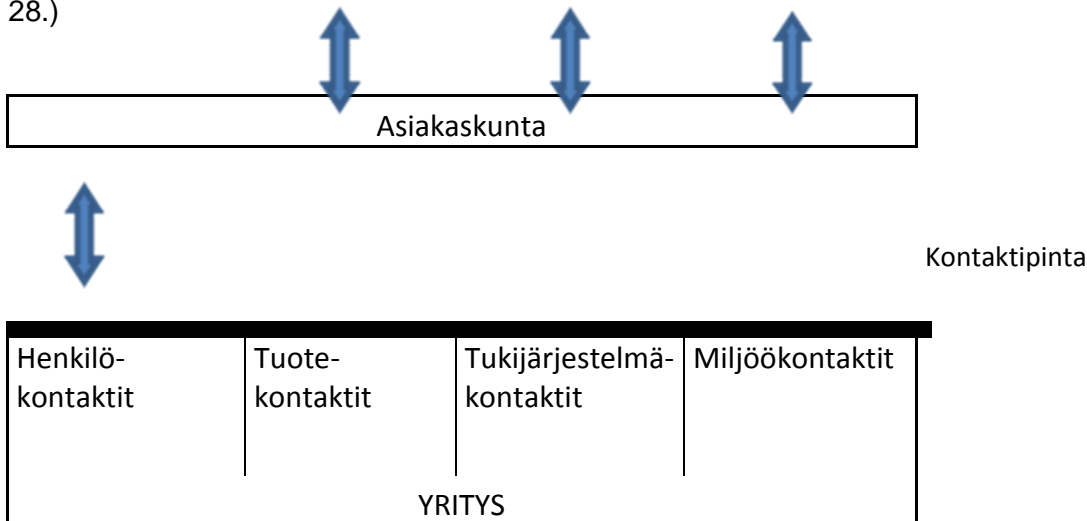
Sosiaalityössä on hyvin tyypillistä luokitella tai kuvata asiakasta jollakin tavoin. Näitä tapoja on monia. Hyvin tyypillistä on kuvata asiakasta jollakin häntä luonnehtivalla nimikkeellä diagnoosinkaltaisen ongelma- tai oireajattelun pohjalta: adhd- oireisto, dementia, oppimisvaikeudet, mielialahäiriö tai vastaava selviytymistä rajaava tai uhkaava tekijä. Asiakasta voidaan myös tarkastella jonkin erottuvan piirteen pohjalta, jolloin asiakas luokitellaan esimerkiksi fysiologisen vaikeuden, psyykkisen toimintakyvyn tai sosiaalisten taitojen mukaan. Tällöin pyritään nostamaan esiin jokin ihmisen kokonaisuutta kuvaava, näkyvä ulkoinen tai toiminnallinen piirre. Myös asiakkaan arvioitu ennuste voi olla asiakkaan määrittelyn taustalla. Asiakkaan tilanne tulkitaan etukäteen ja tehdyn oletuksen pohjalta suunnataan hänelle apua. Tämä asiakkaiden luokittelu pohjautuu yleistettyyn kuvaan asiakasryhmistä, mikä ei kuitenkaan edistä asiakkaana olevan ihmisen auttamista. (Pohjola 2010, 33–35.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Jos asiakas on tyytyväinen yrityksen tarjoamiin palveluihin, tulee hän todennäköisimmin käyttämään yrityksen palveluita uudestaan. Palveluun on helppo olla tyytyväinen, kun sen laatu on hyvä. (Ylikoski 2000, 149.)

Asiakastyytyväisyys katsotaan ihmisen yksilölliseksi näkemykseksi. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset. Kuitenkin lähtökohdana on, että jokaisen asiakkaan odotukset yrityksen toiminnasta ovat erilaiset. Odotukset ovat lähtöisin aiemmista kokemuksista, lähipiirin kertomuksista tai markkinoinnista. Asiakastyytyväisyys voidaan katsoa olevan sidottuna nykyhetkeen, minkä vuoksi asiakastyytyväisyys on lunastettava asiakkailta uudelleen päivittäisissä kontakteissa. (Rope & Pöllänen 1994, 58–59.)

Jotta asiakastyytyväisyys saavutetaan, tarvitaan niin sanottua kontaktipintaa yrityksen ja asiakkaan välille. Tämä kontaktipinta muodostuu aina silloin, kun henkilö on yhteydessä yrityksen kanssa. Tämä on ensivaikutelma asiakaskunnalle. (Rope & Pöllänen 1994, 28.)



KUVIO 2. Yrityksen ja asiakasverkoston välinen kontaktipinta (Rope 2000, 537)

Kuviossa kaksi on esitetty yrityksen ja asiakaskunnan välisen kontaktipinnan syntyä. Kontaktipinta sisältää neljä eri osiota, joita ovat henkilöstökontaktit, tuotekontaktit, tukijärjestelmäkontaktit ja miljöökontaktit. Henkilökontaktit ovat näkyvin yhteys yrityksen ja asiakkaan välisestä kontaktipinnasta. Tuotekontakteilla tarkoitetaan asiakkaan ja yrityksen tarjoaman palvelun tai tuotteen suhdetta. Tukijärjestelmäkontaktit, joita ovat laskutus, yrityksen atk-järjestelmät ja puhelinjärjestelmät, kertovat asiakkaalle sen, kuinka palvelu on järjestetty. Tukijärjestelmäkontaktit eivät yleensä selitä tyytyväisyyttä, sillä asiakkaiden niihin kohdistamat odotukset eivät ole kovinkaan korkeat. Kuitenkin tukijär-

jestelmien pienetkin epäonnistumiset aiheuttavat asiakkaille herkästi tyytymättömyyttä. Yrityksen ja asiakkaan välisessä kontaktipinnassa viimeisenä osana ovat miljöökontaktit, jolla tarkoitetaan esimerkiksi toimipaikan ja -tilojen sijaintia ja siisteyttä. (Rope 2000, 537.)

1990-luvulla syntynyt asiakastyytyväisyys -käsite on yksi markkinoinnin ykköskäsitteistä. Sitä voidaan pitää mittarina selvitetessä yrityksen nykyistä menestymistä ja menestymistä myös tulevaisuudessa. Tyytyväisyysperusteisessa toiminnassa on keskeistä myös tyytyväisyyspalautteen pohjalta tehtävä asiakassuhdetyö. (Rope & Pöllänen 1994, 58; Rope 2005, 176.)

Asiakas käyttää palvelua tai ostaa tuotteita tyydyttääkseen jonkin tarpeensa. Syyt käyttää palveluita ovat usein tiedostamattomia, kuten esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja itsearvostuksen tarpeiden tyydyttäminen. (Ylikoski 2000, 151.) Siksi yrityksen menestymisen kannalta on tärkeää ymmärtää asiakkaiden tarpeet. Asiakastyytyväisyyden parantamiseen täytyy tehdä pitkäjänteistä työtä. On tärkeä huomata, että vastuu asiakastyytyväisyyden muodostumisesta ja ylläpidosta kuuluu myös yrityksen johdolle eikä ainoastaan asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille. (Rope & Pöllänen 1994, 58.) Hyvä asiakastyytyväisyys näkyy myös pysyvänä asiakaskuntana. Yritystoiminnan kannalta vanhojen asiakkaiden säilyttäminen on aina edullisempaa kuin uusien hankkiminen. (Lahtinen & Isoviita 1998a, 64.)

3.3 Tyytyväisyys ja tyytymättömyys

Tekijät, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä eivät ole toistensa vastakohtia. Tyytyväisyyteen ja tyytymättömyyteen vaikuttavat myös erilaiset tilanteet ja erilaiset asiakkaat. Kuviosta kolme selviää, mitkä tekijät tuottavat tyytyväisyyttä ja mitkä tyytymättömyyttä. Jos jokin tekijä, esimerkiksi toimitusvarmuuden pettäminen, aiheuttaa tyytymättömyyttä, ei voida suoraan olettaa, että vastaava tekijä toimiessaan tuottaisi tyytyväisyyttä. (Rope & Pöllänen 1994, 165.)

Tyytyväisyystekijät	Tyytymättömyystekijät
<ul style="list-style-type: none"> Poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu Tilannekohtainen asiakkaan ongelmatilanteen mallikas hoitaminen Yllättävän, ylimääräisen positiivisen elementin antaminen tuotteen mukana Poikkeuksellisen hyvin ratkaistu valitustilanne Neuvon antaminen asiakkaan ongelmatilanteen kuntoon saattamiseksi Asiakkaan pyytämää ratkaisua positiivisemman (=edullisemman tai laadukkaamman) ratkaisun tarjoaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Sovittujen asioiden pettäminen (esimerkiksi aikataulu, tuuteominaisuudet tai toimintavarmuus) Epätasainen toimintataso tai alle imago-odotusten jäävä toiminta Hintaan laitettavat lisukkeet (pienlaskutuslisä yms.), joista asiakas ei ollut etukäteen tietoinen Asiakkaalle maksun yhteydessä yllätyksenä tullut suuri hinnan nousu Valitusten käsittelemättä jättäminen tai niistä tiedottamattomuus Asiakkaan pyyntöihin (esim. soittopyyntö) reagoimattomuus

KUVIO 3. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet (Rope 2000, 558)

Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä herättävät tekijät ovat eri tekijöitä, koska tyytyväisyyttä lisäävät tekijät tuottavat asiakkaalle positiivisen yllätyksen. Tällaisella tarkoitetaan jotain sellaista, mitä asiakas ei ole osannut odottaa. Odotustekijän, eli odotusten mukaisen toiminnan ei katsota olevan tekijä tuottamaan tyytyväisyyttä, sillä asiakas uskoo sen toteutuvan automaattisesti. Kuitenkin toteutumattomat odotustekijät, kuten ennakkoodotusten alittaminen tai lupausten pitämättömyys voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä. (Rope 2000, 558; Rope & Pöllänen 1994, 165.)

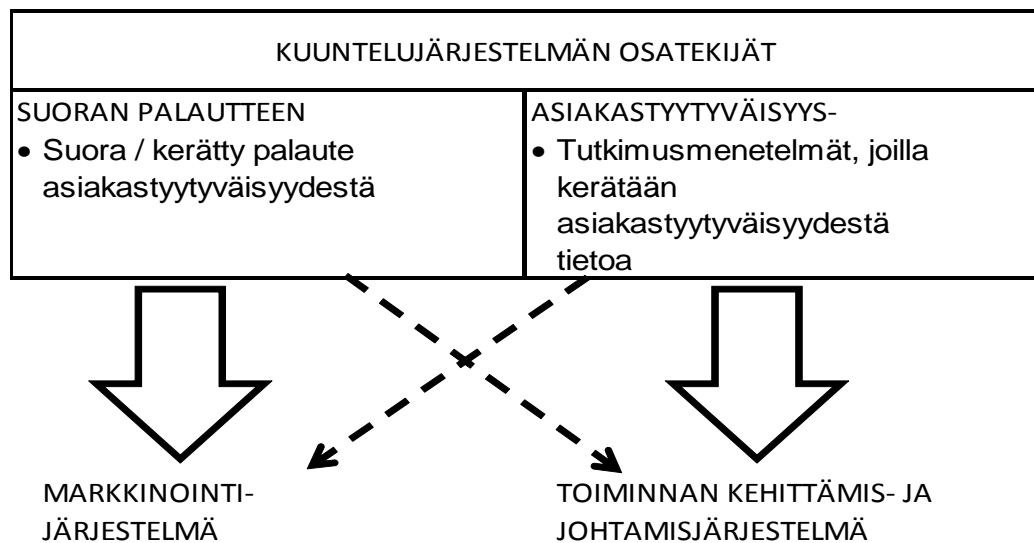
Yritykselle ei ole oleellista saada aikaan tyytyväisyystekijöitä, vaan minimoida tyytymättömyystekijät. Tällöin varmistetaan tuotteen tasalaatuisuus, joka vastaa yrityksen liikeideaa. (Rope & Pöllänen 1994, 168.)

3.4 Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmä

Yrityksen on vaikea itse tiedostaa, mitkä ominaisuudet tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyttä ja mihin asioihin yrityksen pitäisi keskittyä. Yrityksillä on kuitenkin useita keinoja saa-

da tietoonsa asiakkaidensa näkemyksiä palveluun liittyvistä asioista, joista osa hyödynnetään ja osasta saatu tieto jää hyödyntämättä. (Aarnikoivu 2005, 38.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä voidaan käyttää asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmää, eli CSM-järjestelmää, jolla tarkoitetaan toimintatapaa kerätä ja tallentaa systemaattisesti asiakastyytyväisyyspalautetta. Hyvin olennaista palautteen keräämisessä ovat niin sanottu suoran palautteen järjestelmä ja asiakastyytyväisyystutkimukset. (Rope & Pöllänen 1994, 56.)



KUVIO 4. Asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmän osatekijät (Rope & Pöllänen, 1994, 57)

Kuvion neljä mukaisesti kuuntelujärjestelmän osatekijät antavat kehitysimpulsseja ensisijaisesti markkinointijärjestelmälle ja vasta toissijaisesti toiminnan kehittämis- ja johtamisjärjestelmälle (Rope & Pöllänen 1994, 57). Yksittäin käytettynä kumpikaan ei ole riittävä selvittämään asiakastyytyväisyyttä vaan on suositeltavaa käyttää molempia välineitä rinnakkain, sillä molemmat antavat tietoa asiakastyytyväisyydestä hieman eri tavoin. Suoran palautteen järjestelmä ja asiakastyytyväisyystutkimukset eivät siis korvaa toisiaan vaan ovat asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmässä toisiaan täydentäviä osia. (Rope 2000, 577.)

Nykyaikana asiakaspalaute nähdään mahdollisuutena asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen, minkä avulla saadaan paljon hyvää tietoa, jonka pohjalta tehdään yrityksissä toimenpiteitä (Aarnikoivu 2005, 67). Yleisimmin asiakaspalautteen perusteella tehtävät toimenpiteet liittyvät yrityksen tiloihin, asiakaspalvelun nopeuteen tai tapaan hoitaa asioi-

ta. Vaikka samasta asiasta olisi tullut paljon palautetta, eivät yritykset välttämättä ryhdy heti toimenpiteisiin vaan tekevät lisää selvityksiä. Asiakaspalautteen kautta voidaan toteuttaa kyselyitä kyseisestä asiasta, minkä perusteella päätetään, onko kyseinen toimenpide taloudellisesti tai muulla tavoin paras vaihtoehto toteutettavaksi.

Asiakkaiden palautteen hyödyntäminen voi yrityksissä epäonnistua kahdesta syystä. Asiakkaat eivät joko uskalla tai halua antaa palautetta tai yrityksen asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmät eivät ole systemaattisia. Asiakkaat voivat kokea yritysten kuuntelujärjestelmät kehittymättömiksi, sillä Suomessa tehdyn tutkimuksen mukaan 90 % vastanneista koki palautteen antamisen vaikeaksi. (Rope 2000, 577.) Asiakkaat voivat kokea asiakaspalautteen antamisen myös turhaksi, sillä 96 % tyytymättömistä asiakkaisista ei tee koskaan valitusta. Valittamisen sijaan 60–90 % näistä ”äännettömistä” tyytymättömistä asiakkaisista ei enää osta kyseistä pettymyksen tuottanutta tuotetta. (Lahtinen & Isoviita 1998b, 89.)

Yrityksissä kaikkea saatua palautetta ei aina voida tai osata hyödyntää rajallisten resurssien vuoksi. Yrityksen resurssit eli työvoima, aika ja raha voivat vaikuttaa niin, ettei saatua palautetta hyödynnetä. Myös yrityksessä vallitsevat asenteet ja toimintatavat voivat vaikuttaa siihen, että palautteen arvoa voidaan vähätellä ja tätä kautta saatua palautetta ei edes ylöskirjata ja oteta huomioon yrityksen toiminnassa (Aarnikoivu 2005, 39).

3.4.1 Suoran palautteen järjestelmä

Arjen asiakaskohtaamiset ovat keino saada välittömästi tietoa ja palautetta palvelusta, ja siitä mihin asiakas on tyytyväinen tai tyytymätön (Ylikoski 2000, 170). Yritysten täytyisi tehdä palautteen antaminen mahdollisimman helpoksi asiakkaalle. Mikäli asiakkaille tiedotetaan esimerkiksi avatusta palautepuhelimesta ja heitä kehoitetaan aktiivisesti soittamaan sinne, asiakkaan kynnys palautteen antamiseksi pienenee huomattavasti. Vastaavasti asiakkailta ei saada useinkaan palautetta, jos asiakkaan täytyy soittaa umpimähkään jollekin yrityksen henkilölle, joka ei ota palautetta vastaan vaan ohjaa puhelun toiselle henkilölle. (Rope 2000, 581.)

Yrityksen suoran palautteen järjestelmän välineinä voivat olla esimerkiksi puhelinpalaute, palautekortit, suoran palautteen mahdollistavat tietokonepäätteet ja sähköposti (Ylikoski 2000, 171). Viime vuosina suoran palautteen mahdollistavat tietokonepäätteet ovat selvästi yleistyneet niin julkisissa laitoksissa kuin yrityksissäkin. Näillä reaali-

aikaisilla asiakaskyselylaitteilla voidaan nopeasti muutaman kysymyksen avulla selvittää asiakkaiden kokemuksia palvelusta tai tuotteesta ja selvittää asiakastyytyväisyyttä. Jotkut palautelaitteet on toteutettu kahdella painikkeella, joko hymiöillä tai vihreillä ja punaisilla painikkeilla. Tällä tavalla toteutettuihin laitteisiin on yrityksen mahdollista vaihtaa kysymyksiä tai kohdentaa kysymykset koskemaan jotakin yrityksessä tehtyä muutosta tai esimerkiksi teemaviikkoa. (Mattila 2012.) On kuitenkin syytä miettiä, kuinka moni palautteista on todellisia ja kuinka moni palautteista on annettu vain ohimennen huumoriksi tai mielenosoitus mielessä. Yritykset ovat alkaneet hyödyntämään palautteen antamisessa yhä enemmän myös sosiaalista mediaa, kuten yrityksen omia facebook- ja nettisivuja. Monissa yrityksissä on perustettu myös osastokohtaiset tai työntekijän omat facebook- sivut, joita käytetään tiedottamiseen ja palautteen antamiseen.

Myös asiakasillat, kuten Avustajakeskuksen pitämät avustajaillat, toimivat palautteen keräyskanavina. Niissä on mahdollisuus avoimille keskusteluille, joista saadaan arvokasta palautetta. Kuitenkin tilaisuuksiin osallistuvien henkilöiden täytyy kokea, että heidän toiveensa ja mielipiteensä todella kuullaan ja yritys puuttuu epäkohtiin. (Ylikoski 2000, 171.)

Tärkein kanava saadun palautteen välittämisessä asiakkaalta yritykselle on asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa oleva henkilö. Tällöin asiakas voi antaa suoraa palautetta, minkä heikkoutena on kuitenkin se, ettei asiakkaalta saatu tietoa aina välity muualle organisaatioon. Tämän vuoksi yrityksen täytyisi luoda järjestelmä, jolla kerätään palautetta ja kohdistetaan se oikeaan kohteeseen. (Ylikoski 2000, 170–171.)

Yritysten on huomioitava, että asiakas voi antaa yritykselle suoraa palautetta nopeasti ja vaivattomasti. Tämän vuoksi suoran palautteen tyytyväisyysmittarit on usein jouduttu rakentamaan sellaisiksi, ettei niillä saada kerättyä kovinkaan perusteellista tietoa asiakkaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä tuotteen ja palvelun yksityiskohtiin. (Rope & Pöllänen 1994, 80.) Vaikka suoralla palautteella ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä, on sen tarkoituksena nimenomaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen palvelun epäkohtiin puuttumalla. (Ylikoski 2000, 171).

Koska suoran palautteen antaminen on helppoa, mahdollistaa se suuren vastausmäärän, mikä onkin yksi suoran palautteen toimivuuden keskeisimmistä onnistumisperusteista. Suoran palautteen antaminen ei kuitenkaan edellytä vastaamista nimellä, mikä edelleen madaltaa palautteen antamisen kynnyksen. Vaikka suoran palautteen onnistumista mitataan vastausmäärällä, olisi sitäkin tärkeämpää saada perustiedot kerätyksi

asiakkaalta. Näitä perustietoja ovat tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät sekä palautteen antajan nimi ja yhteystiedot. Jos palautetta annetaan anonymisti, jää suoran palautteen hyödyntäminen asiakastyytyväisyysjohtamisen ajatusmallissa vaillinaiseksi. (Rope & Pöllänen 1994, 80–81.)

3.4.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimus on asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuvaa markkinointitutkimusta tutkimusmenetelmin. Tutkimuksen tavoitteena on mitata asiakkaan tyytyväisyyskokemuksia yrityksen toiminnasta, mikä tarkoittaa, että kaikki eri tyytyväisyyteen kytkeytyvät osatekijät tulee sisällyttää tutkimukseen. (Rope & Pöllänen 1994, 56, 83–85.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on tarkoitus selvittää nykyisten ja myös menetettyjen ja potentiaalisten asiakkaiden mielipiteet. Tutkimuksissa selvitetään tekijöitä, jotka asiakas kokee palvelutilanteessa positiivisiksi. Myös toteutuneen asiakaspalvelun asiantunteudesta sekä ystävällisyyttä, tilojen viihtyisyyttä, yrityksen tuote- ja palveluvalikoimaa sekä asiakkaan tarpeita kartoitetaan. Kun tiedetään asiakkaiden odotukset ja pettymyksen tuottaneet asiat, on palvelun laadun parantaminen helppoa. Tutkimustulosten pohjalta voidaan määrittää yrityksen toiminnalle suuntaviivoja ja myös tavoitetasoja. (Aarnikoivu 2005, 67; Lahtinen & Isoviita 1998a, 65.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksille luokitellaan neljä päätavoitetta. Ensimmäisenä on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, missä tutkimuksen avulla pyritään selvittämään ne yrityksen toiminnan tekijät, jotka tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä. Seuraavana päätavoitteena tutkimuksissa on senhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen. Kolmantena päätavoitteena on tuottaa mittauksen tuloksista toimenpide-ehdotuksia. Tällöin tuloksista voidaan nähdä, mitä toimenpiteitä tarvitaan ja missä järjestyksessä niitä olisi suositeltava toteuttaa, jotta saataisiin kehitettyä asiakastyytyväisyyttä paremmaksi. Kuten kaikessa kehittämistyössä, tarvitaan myös asiakastyytyväisyystutkimuksissa seurantaa. Seurantaa pidetään siis viimeisenä päätavoitteena, jota ei saa unohtaa, sillä tätä kautta voidaan selvittää, onko asiakastyytyväisyys kehittynyt ja kuinka korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet tyytyväisyyteen. Nämä selviävät vain mittauksen suorittamisella tietyin väliajoin. (Ylikoski 2000, 156.)

Koska tutkimukset vievät yrityksiltä paljon rahaa ja aikaa, on tärkeää tehdä tutkimukset huolellisesti ja tulkita saatuja tuloksia oikein, jotta tutkimuksista saataisiin hyödyllistä

tietoa yrityksen toiminnan kehittämiseen. Tutkimusten onnistumisen perustana on asiakkaiden luottamus, joten tutkimukset täytyy aina tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, ettei tietojen antajille aiheudu tästä haittaa. Ketään ei esimerkiksi voida pakottaa vastaamaan kysymyksiin. (Lahtinen & Isoviita 1998b, 22, 26.)

Koska asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus, koskee sitä myös normaalit toteutusperiaatteet. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen toimivuuden yleiset kriteerit myös toteutuvat käytännössä. Hyvä tutkimus täyttää viisi eri vaatimusta, joita ovat Ropen ja Pöllänen (1994, 83–84) mukaan validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen ja automaattinen toimintaan kytkeytyminen. (Rope & Pöllänen 1994, 83–84.)

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa tutkimuksen vastaavuutta kertoen sen, mittaako tutkimus sitä, mitä tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää. Tutkimuksen reliabiliteetti ilmaisee tutkimustulosten luotettavuutta ja pysyvyyttä. Reliabiliteetin ollessa hyvä eivät tutkimustulokset ole sattumanvaraisia. Tällöin tutkimus on toistettavissa ja sen tulokset käytännössä yhtenevät aikaisemman tutkimuksen kanssa. Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan tutkimuksen systemaattista toteuttamista, jotta tyytyväisyyden seuranta ja eri toimipisteiden tulosten vertailu on mahdollista. Tutkimuksen lisäarvon tuottaminen on toteutunut, kun tutkimustuloksia on voitu hyödyntää sisäisen toiminnan ja markkinoinnin kehittämässä. Myös tutkimuksen automaattinen toimintaan kytkeytyminen on huomionarvoinen seikka, sillä turhien tutkimusten tekeminen on yrityksille kallista, jos niistä ei saada tuloksia, jotka tuottaisivat impulsseja toimintaan ja kehittämispäätöksiä. (Rope & Pöllänen 1994, 83–84.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten ongelmina voidaan pitää asiakkaiden vastausväsymystä tai motivaation puuttumista. Myös lomakkeen ulkonäkö, kysymysten selkeys ja ymmärrettävyys sekä tutkimuksen kohderyhmä ja toteuttamisen ajankohta vaikuttavat vastausaktiivisuuteen. Nykypäivänä kyselyiden määrä on kasvanut ja tätä kautta myös tutkimusten vastausprosentit ovat laskeneet. Tähän ratkaisuna voivat olla lomakkeen tiivistäminen ja kysymysten määrän vähentäminen. Myös lomakkeen ulkoasu, kielen selkeys, lomakkeen esitestaus ennen lähettämistä ja jokin ”porkkana” ovat asioita, joihin täytyy kiinnittää huomiota. Vastausprosentin kasvattamiseksi yritykset käyttävät ”porkkanoina” pientä raha- tai tavarapalkinnon arvontaa ja ilmaisia hoitoja tai lahjakortteja muutoin maksulliseen julkiseen palveluun. Kirjekyselyissä vastausprosenttia saadaan usein nostettua, kun mukana on postimerkillä varustettu vastauskirjekuori. (Salmela 1997, 81, 86; Vehkalahti 2008, 48–49)

Asiakastyytyväisyystutkimukset on mahdollista toteuttaa kirjekyselynä, henkilökohtaisena haastatteluna tai puhelinhaastatteluna. Niiden toteutus vaatii jonkinlaisen asiakasrekisterin, jossa on tiedot asiakkaan henkilöllisyydestä (Rope & Pöllänen, 1994, 86). Nykyaikana internetissä täytettävät kyselyt ovat myös yleistyneet julkisissa laitoksissa ja yrityksissä. Niitä käytetään usein kirje- eli postikyselyn rinnalla. Tällöin asiakasrekisterissä oleville asiakkaille lähetetään tieto Internetkyselystä joko sähköpostitse tai kirjeitse. Internetissä on usein erilaisia asiakastyytyväisyyskyselyitä, kuten kirjastojen asiakastutkimuksia, joihin kuka tahansa voi vastata.

Nykyään katsotaan, että tulevaisuudessa asiakastyytyväisyystutkimusten rinnalle tarvitaan myös muita kanavia tiedon saamiseksi. Toiminnan kehitys ei saa olla riippuvainen ainoastaan ajoittain kerättävien tutkimusten tuloksista vaan tarvitaan myös seurantaan perustuvaa toimintaa. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluun ja yrityksen toimintaan saavutetaan ainoastaan, jos yritys on kiinnostunut asiakkaidensa mielipiteistä tekemällä toimenpiteitä, jotka näkyvät palvelun paranemisena. (Aarnikoivu 2005, 37–38; Ylikoski 2000, 149–150.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toimeksiantajana on Honkalampi-säätiön Avustajakeskus. Avustajakeskuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Avustajakeskuksen palveluun kokonaisuudessaan. Tyytyväisyyttä kysyttiin työntekijöiden ja työnantajien näkökulmasta samoilla arviointiperusteilla. Kysymykset kohdistuivat toimitiloihin liittyviin yleisiin tekijöihin, henkilökuntaan ja Avustajakeskuksen palveluihin. Tutkimuksella haluttiin saada avustajilta mielipiteitä avustajailtojen kehittämisestä. Lisäksi avustajilta ja avustettavilta haluttiin tietoa mikä Avustajakeskuksen toiminnassa on hyvin ja missä olisi kehittämistä. Tarkoituksena oli myös selvittää avustajilta ja avustettavilta Avustajakeskuksen palkanmaksun ajankoh-
taa.

4.1 Kohdejoukon kuvaus ja tutkimusmenetelmän valinta

Selvitettäessä opinnäytetyönä Avustajakeskuksen asiakastyytyväisyyttä, käytettiin tietojen keräämiseen kokonaistutkimusta. Kokonaistutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa tutkittavana on jokainen perusjoukon jäsen (Lahtinen & Isoviita 1998b, 50). Asiakastyytyväisyyskyselyn kohderyhmän muodostivat siis kaikki Avustajakeskuksen listoilla kyselyn lähettämishetkellä olevat avustettavat ja henkilökohtaiset avustajat.

Yleensä kokonaistutkimus on syytä tehdä silloin, kun perusjoukon jäsenten määrä on alle 100. Kuitenkin on erityistilanteita, joissa kokonaistutkimuksen tekeminen on järkevää silloinkin, kun perusjoukon koko on yli 100. Esimerkiksi monet yhdistykset tekevät kokonaistutkimuksen, kun haluavat tutkia yhteisönsä jäsenten mielipiteitä ja ilmapiiriä, vaikka jäsenmäärä olisi jopa muutama tuhat. Perusteluna kokonaistutkimuksena tehtäville asiakastyytyväisyystutkimuksille on usein se, että saatu tulos edustaa varmasti ja luotettavasti koko perusjoukkoa. (Lahtinen & Isoviita 1998b, 50.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivissa tutkimuksessa kysymyksinä on yleensä kuka, mitä, kuinka paljon ja kuinka usein. Kvantitatiivinen tieto ilmaistaan aina numeerisesti, joten se voi olla prosentteja, kiloja, kappaleita tai euroja. Tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeää on tilastollisesti riittävän suuri ja edustava otos. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleensä kartoitettua tilanteet, mutta asioiden syitä ei pystytä selittämään. (Rope 2000, 423.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä postikyselyä. Kyselymenetelmä on tehokas ja sillä saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto, sillä kyselylomakkeet voidaan lähettää suurelle määrälle vastaajia. Kyselymenetelmän heikkoutena pidetään, että aineisto voi jäädä pinnalliseksi ja tutkimus teoreettisesti vaatimattomaksi. Vaikka kyselytutkimuksen hyvänä puolena on laaja tutkimusaineisto, voi joissakin tapauksissa vastaajien vastaamattomuus nousta suureksi ja tällöin vaikeuttaa tutkimuksen toteutumista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 182, 184.) Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 1197 kappaletta ja aineistonkeruu-aika oli 1.8.2012–17.8.2012. Koska vastausaikana oli menossa lomakausi, oli odotettavissa, ettei lomakkeita palautuisi paljoa. Tarvittaessa olimme varautuneet odottamaan vastauksia kaksi lisäviikkoa. Vastauksia palautui aineistonkeruu aikana yhteensä 662 kappaletta. Näin ollen kyselyn vastausprosentti, jossa on mukana vain luvan antaneet vastaajat oli noin 36 %. Avustajakeskuksen asiakkaiksi oli tullut aiemman tutkimuksen jälkeen useampia kuntia ja tätä myötä myös lisää avustajia ja avustettavia. Aiempiin kyselyihin ei tullut paljoa vastauksia. Tämän tutkimuksen vastausprosenttia voi selittää myös se, että opinnäytetyönä tehtävän tutkimuksen kanssa lähetettiin Avustajakeskuksen oma kysely, jolla pyydettiin lisätietoa uudesta palvelusta, jota oltiin kehittämässä syksyllä 2012.

Tutkimus- tai kehittämishankkeissa täytyy aina saada lupa tietoa antavilta henkilöiltä tutkimuksen toteuttamiseen. Lupa on mahdollista saada informoimalla heitä työstä ja sen tavoitteista. Kuitenkin on mahdollista, että joissakin yhteisöissä tai laitoksissa tarvitaan erillinen lupa tutkimukseen tekoon. Terveys- ja sosiaalialoilla lupakäsittelyt kuuluvat omaan eettiseen toimikuntaansa, mutta joissakin yksiköissä luvan antajana on kyseisen yksikön tai yhteisön johtaja. (Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010, 12–13.) Avustajakeskusvastaava otti tehtäväkseen selvittää tarvitseeko opinnäytetyönä tehtävälle asiakastytyväisyystutkimukselle erillistä lupaa. Koska lupaa ei tarvinnut hakea, laitettiin kyselylomakkeen alkuun vaihtoehto kysymys, jossa vastaaja sai itse päättää, saako vastauksia käyttää opinnäytetyössä. Saatekirjeessä annettiin ohjeet luvan antamiseen tietojen käyttämisestä opinnäytetyössä. Opinnäytetyön lisäksi Avustajakeskukselle on tehty pienempi raportti, jossa ovat mukana myös niiden vastaajien vastaukset, jotka eivät halunneet osallistua opinnäytetyöhön.

4.2 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselylomaketta suunniteltaessa otettiin mallia Avustajakeskuksen aiemmin tekemistä asiakastytyväisyyskyselylomakkeista. Kyselyjen aikaan Avustajakeskuksen henkilökunta oli tehnyt muistiinpanoja mitä seuraavissa kyselyissä täytyisi muuttaa. Avustaja-

keskukselle sopiva kyselylomake suunniteltiin käyttämällä vanhoja kyselylomakkeita ja niiden kehitysideoita. Kuopion Avustajakeskuksen palvelunohjaajat antoivat myös kommenttejaan lomakkeen muotoiluun.

Koska henkilökohtaisen avustajan ja avustettavan toimenkuvat ovat erilaiset, on lomakkeita tehty kaksi. Osaa kysymyksistä voitiin käyttää molemmissa kysymyslomakkeissa. Kysymyslomakkeet (liite 1 ja 2) haluttiin rakentaa siten, että niistä tulisi mahdollisimman selkeät ja lyhyet, jottei pituus vaikuttaisi kyselyyn vastaamiseen. Avustettavien ja henkilökohtaisen avustajien lomakkeista tuli molemmista kolmisivuiset. Ensimmäinen sivu kertoi, mistä tutkimuksessa oli kyse ja toisella sivulla tiedusteltiin vastaajan taustatietoja. Asiakastyytyväisyydestä kysyttiin kyselylomakkeiden toisella ja viimeisellä sivulla. Kyselyssä oli sekä monivalinta-, että avoimia kysymyksiä. Lomakkeen kysymykset oli jaettu osa-alueisiin, joissa vastausasteikko oli nollasta neljään, nollan ollessa ei kokemusta asiasta tai en osaa sanoa. Numero 1 tarkoitti täysin eri mieltä ja numero neljä täysin samaa mieltä. Arvot 2 ja 3 oli nimettömiä.

Kyselylomake itsessään ei anna kuvaa mihin tarkoitukseen tietoja kerätään tai joissakin tapauksissa, kuinka vastaaja täyttää lomakkeen. Saatekirjettä voidaan kutsua kyselytutkimuksen julkisivuksi. Kun kyselyt lähetetään postitse tai Internetissä, lomake sisältää tällöin kaksi osaa. (Vehkalahti 2008, 47; Vilkkä 2007, 81.) Kyselyn saatekirjeessä, eli etusivulla vastaajalle kerrottiin kuka on tekemässä tutkimusta, mistä aiheesta ja mikä on sen tarkoitus. Vastaajille kerrottiin, että vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja taustatietoja hyödynnetään ainoastaan tilastointiin. Saatekirjeessä kerrottiin myös ohjeet kuinka voi halutessaan toimia, ettei kysyttävän henkilön vastauksia käytetä opinnäytetyön aineistona. Lomakkeet, joissa oli valittu ei saa käyttää opinnäytetyöhön ja joissa valintaa ei oltu tehty, menivät ainoastaan avustajakeskukselle tehtyyn raporttiin.

Kyselylomakkeen toisella sivulla kysyttiin vastaajan taustatietoja. Avustettavilta haluttiin tietää vastaajien sukupuoli, ikä, työnantajasuhteen pituus, vastasiko avustettava itse ja toimipiste jossa avustettava asoi. Henkilökohtaisilta avustajilta haluttiin taustatietoina tietää vastaajan sukupuoli, entinen koulutus ja opiskelijoilta nykyinen koulutus, avustajasuhteen pituus ja toimipiste jossa asoi.

Lomakkeilla kysyttiin tyytyväisyyttä viidestä eri osa-alueesta. Nämä osa-alueet olivat yleiskuva, palvelunohjaaja ja muu henkilökunta, palvelu ja avustajatoiminnan toteuttaminen. Avustettavien lomakkeessa viimeinen osa-alue koski työnantajana toimimista ja avustettavilla avustajana toimimista. Vaikka osa-alueet olivat samoja, jouduttiin osaa

kysymyksistä kohdistamaan erikseen avustettaville ja avustajille. Lomakkeiden lopussa pyydettiin mielipidettä, onko nykyinen kaksi kertaa kuukaudessa hyvä palkanmaksu aikataulu ja arvioimaan kouluarvosana asteikolla yleistä tyytyväisyyttä Avustajakeskukseen. Avoimena kysymyksenä molemmissa lomakkeissa oli Ruusut ja risut kohta, joka oli avustettavien ainoa avoin kysymys. Avustettavien toinen avoin kysymys koski heille järjestettäviä avustajailtoja. Avustettavilta pyydettiin kehitysideoita, mitä he haluaisivat avustajailloilta.

4.3 Tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Esityöt ovat tärkeä vaihe ennen tutkimusaineiston päätelmien tekoa. Tutkimusaineiston järjestäminen aloitetaan saatujen tietojen tarkastamisella, jossa selvitetään sisältyykö aineistoon virheellisyys tai puuttuuko tietoja. Jos tutkimuksen tietojen keräämisessä on käytetty esimerkiksi postikyselyä, tutkimusaineistosta voidaan joutua hylkäämään joitakin lomakkeita. (Hirsjärvi ym. 2005, 209.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineistosta poistettiin tyhjät kyselylomakkeet ja numeroitiin loput lomakkeet. Syitä muutaman tyhjän lomakkeen saapumiseen saattoi olla monia. Osa palautuneista lomakkeista oli tyhjiä ja osassa oli viesti mukana. Viesteissä kerrottiin esimerkiksi kyselyn vastaanottajan olevan liian vaikeavertainen vastaamaan tai avustettavalla ei ole vielä henkilökohtaista avustajaa. Selittävä tekijä näille viesteille voi olla, etteivät kyselyn lähettämishetkellä palvelunohjaajat ole pystyneet poistamaan asiakasrekisteristä tulostetusta listaltaan kaikkia avustettavia joille kyselyä ei tarvitse lähettää. Avustettavien listalta poistettiin asiakkaat, joilla ei ollut enää avustajaa tai kenelle ei esimerkiksi vaikeavammaisuuden vuoksi voinut lähettää kyselyä. Nämä kaikki poistamiset olivat vain palvelunohjaajien oman muistin varassa ja osa tiedoista, kuten työnantajasuhteen voimassa olo pystyttiin varmistamaan asiakastiedoista.

Tutkimuksen toisena vaiheena on tietojen täydentäminen. Kyselylomake tutkimuksissa tietojen kattavuutta voidaan lisätä esimerkiksi lomakkeiden karhuamisella. (Hirsjärvi ym. 2005, 210.) Tässä opinnäytetyössä kyselylomakkeiden karhuaminen ei ollut mahdollista, sillä vastaajien henkilöllisyys ei ollut opinnäytetyöntekijällä selvillä.

Tutkimusaineiston esitöiden kolmantena vaiheena on tutkimusaineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analysointia varten. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta muodostetaan muuttujia ja aineisto koodataan muuttujaluokituksen mukaisesti. Koodaamisessa jokaiselle havaintoyksikölle, eli tutkittavalle kohteelle, annetaan jokin arvo jokaisella muuttujalla. (Hirsjärvi ym. 2005, 210.)

Tässä opinnäytetyössä vastaukset analysoitiin Microsoft Office Excel- taulukkolaskentaohjelmalla, käyttämällä Aki Taanilan kehittämää tilastoapu ohjelmaa. Kysymykset kirjattiin muuttujiksi sarakkeisiin ja pystyiville merkittiin kyselylomakkeesta vastaajan numero. Tuloksia kuvattiin lukumääräisesti, prosenttijakaumien ja keskiarvojen avulla. Aineistoa analysoidessa tutkittiin taustamuuttujan, toimipisteen vaikutuksia tuloksiin. Kuvaajien ja taulukoiden tekemisessä käytettiin Excel- taulukkolaskentaohjelmaa. Tyytyväisyyden tutkimustuloksia kuvaamaan käytettiin ympyräkaavioita. Avointen kysymysten vastaukset on järjestetty teemoittain. Teemoittelussa poimittiin kyselylomakkeesta eniten selkeästi nousevat asiat. Tässä tutkimuksessa käytettiin taulukossa yksi olevia tilastollisen merkitsevyyden arvoja.

TAULUKKO 1. Tilastollisen merkitsevyyden arvot (Holopainen, Tenhunen, Vuorinen 2004, 222)

0,05 < p < 0,10	tilastollisesti suuntaa antava
0,01 < p < 0,05	tilastollisesti melkein merkitsevä
0,001 < p < 0,01	tilastollisesti merkitsevä
p < 0,001	tilastollisesti erittäin merkitsevä

4.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata sitä asiaa, mitä sen pitääkin mitata. Kanasen (2011, 121) mukaan tutkimuksen validiteetti varmistetaan oikeaa tutkimusmenetelmää käyttämällä ja mittaamalla oikeita asioita. Tutkimuksen kannalta validiteetti on siis hyvä, mikäli se onnistuisi mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä Avustajakeskukseen. Tutkimuksen validiteetti on mielestäni hyvä, sillä kaavakkeen kysymykset on laadittu huolella, ja siten että ne mittaavat asiaa, joita on haluttukin mitata. Lisäksi kysymykset on laadittu niin tarkasti, jotta niihin oli helppo vastata. Tämä voidaan perustella sillä, että Avustajakeskuksen palvelua ja avustajana, sekä avustettavana toimimista on mitattu riittävän monella kysymyksellä tarpeeksi kattavasti.

Reliabiliteetillä tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tulosten pysyvyyttä, eli saadaanko tutkimusta toistettaessa samat tulokset. Kuitenkaan opinnäytetyönä suoritettavissa tutkimuksissa ei ole järkevää tai taloudellisesti kannattavaa lähteä tekemään uusintamittauksia reliabiliteetin osoittamiseksi. (Kananen 2011, 119 – 121.) Tutkimuksen reliabiliteettiin pyrittiin vaikuttamaan mahdollisimman tarkkoilla kysymyksillä. Näin pyrittiin pienentämään sattumanvaraisuutta vastauksissa mahdollisimman pieneksi, jotta vastauksien

tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Asiakastyytyväisyystutkimusta voi pitää luotettavana, sillä tutkittavana oli koko perusjoukko, eli kaikki Avustajakeskuksen rekisterissä olevat palvelua käyttävät avustettavat ja avustajat. Tutkimuksen vastausprosentti ei noussut kovinkaan suureksi, mutta tutkimuksen avulla saatiin selville juuri niitä tietoja, mitä oli haluttu.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

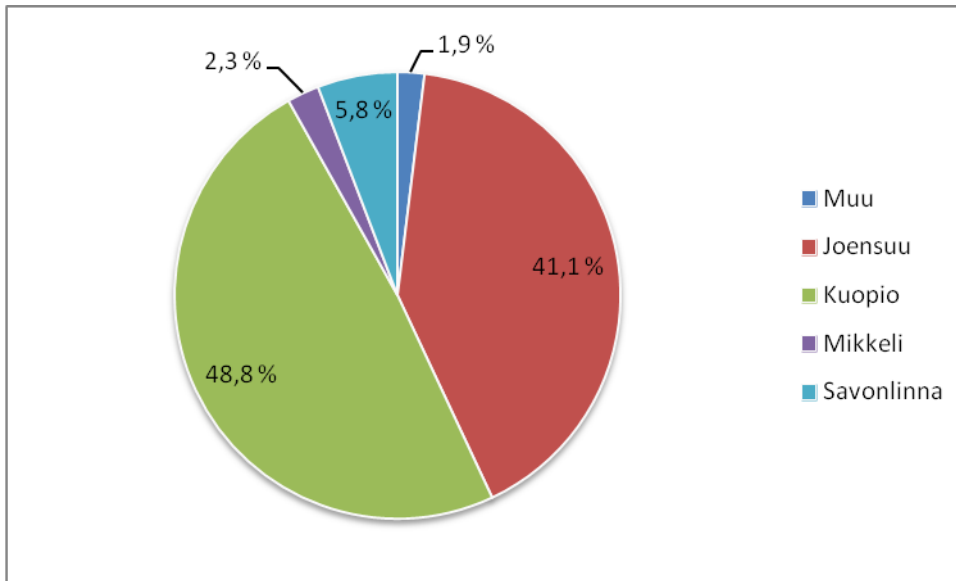
Kyselylomakkeita lähetettiin Avustajakeskuksen asiakkaille yhteensä 1 197 kappaletta. Kyselylomakkeita palautui yhteensä 662 kappaletta. Vastaajista 14 ei ilmoittanut missä Avustajakeskuksen toimipisteessä asioi. Joensuun toimipisteen asiakkailta lomakkeita palautui 166, Kuopion 224, Mikkelin 9 ja Savonlinnan 22. Lupaa asiakastyytyväisyyskyselyyn ja tietojen käyttämiseen opinnäytetyöhön pyydettiin kyselylomakkeessa jokaiselta vastaajalta. Vastanneista 662 henkilöstä 432 antoi luvan vastaustensa käyttämiseen tässä opinnäytetyössä.

5.1 Työnantajien tulokset

Työnantajien kyselyyn vastanneita oli yhteensä 461. Luvan käyttää vastauksia opinnäytetyössä antoi 255 työnantajaa. Opinnäytetyössä käytettävien työnantajien vastausprosentiksi muodostui 21,3 %. Vastaajista 5 oli jättänyt vastaamatta toimipistekysymykseen ja Mikkelin toimipisteestä oli vain 6 vastaajaa. Nämä vastaukset on jätetty pois vastauksien keskiarvoa kuvaavista kuvioista.

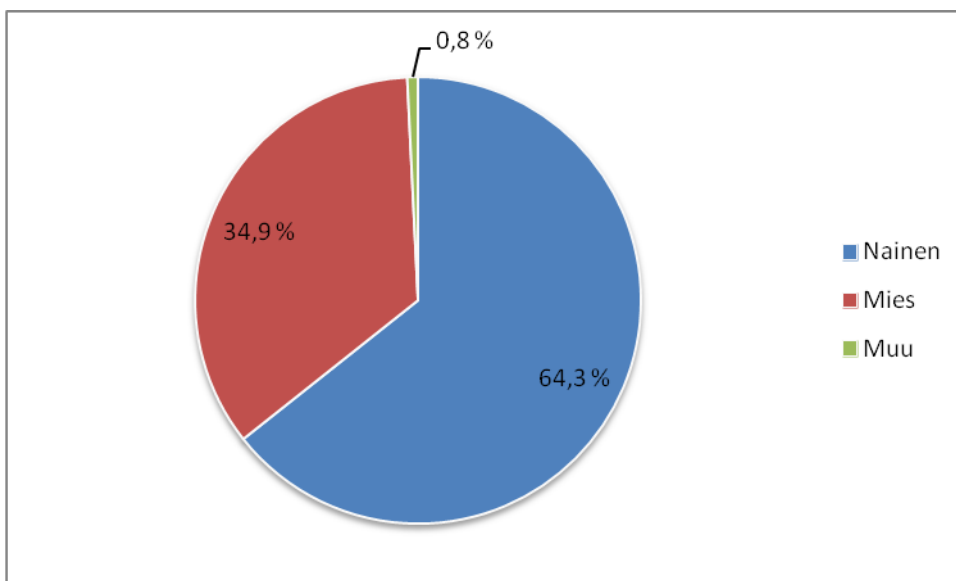
5.1.1 Taustatiedot

Kyselyssä kysyttiin työnantajien taustatiedoissa mihin avustajakeskuksen toimipisteeseen he kuuluvat. Kuviosta 5 näkee, että Kuopion toimipisteessä asioi enemmistö vastaajista. Vastaajista kaksi viidestä asioi Joensuun toimipisteessä.



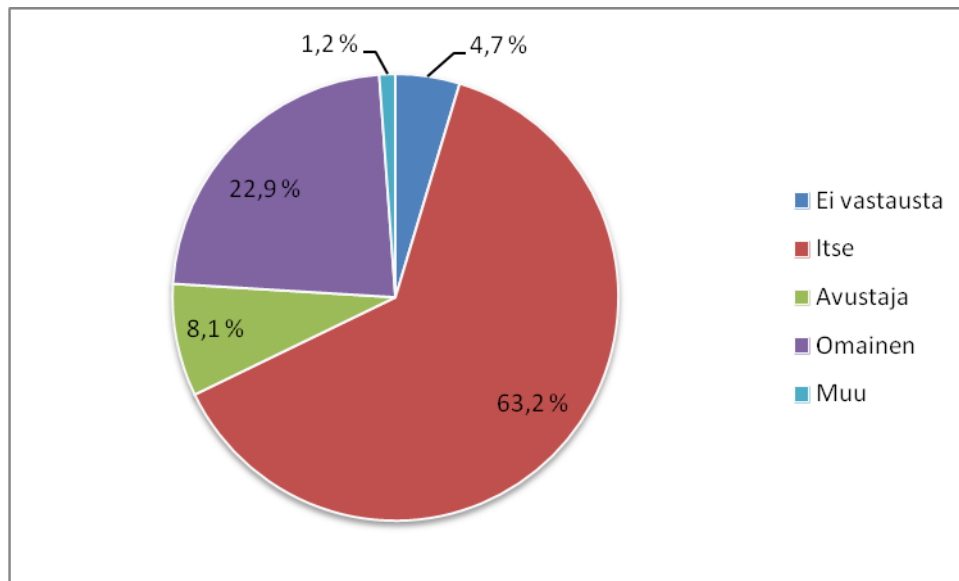
KUVIO 5. Vastaukset toimipisteittäin (n=258)

Työnantajien asiakastyytyväisyyskyselyyn lähes kaksi kolmesta vastanneista oli naisia. Kyselyyn vastanneista miehiä oli joka kolmas. Kaksi vastaajaa ei ilmoittanut sukupuoltaan kyselykaavakkeessa (kuvio 6).



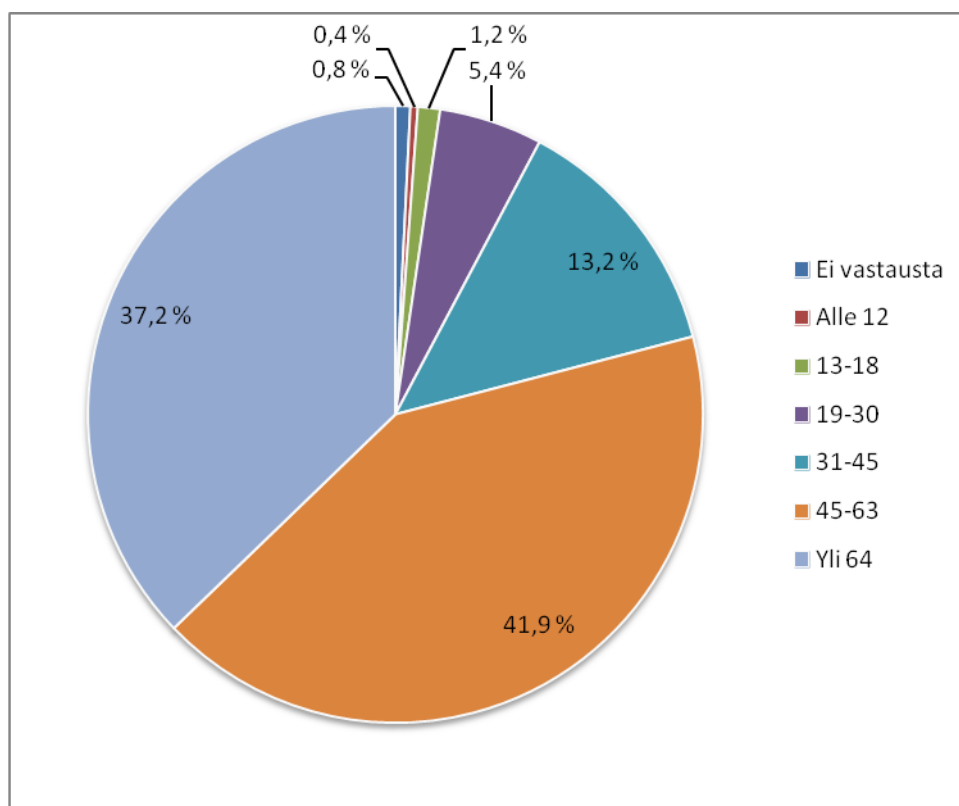
KUVIO 6. Sukupuolenjakauma prosentteina (n=258)

Työnantajista enemmistö oli vastannut kyselyyn itse. Noin joka kolmas vastaaja oli joku muu, kuin avustettava itse. Vastaajista 1,2 % oli valinnut muu vaihtoehdon (kuvio 7).



KUVIO 7. Kyselyyn vastanneet vastaajaryhmittäin (n=258)

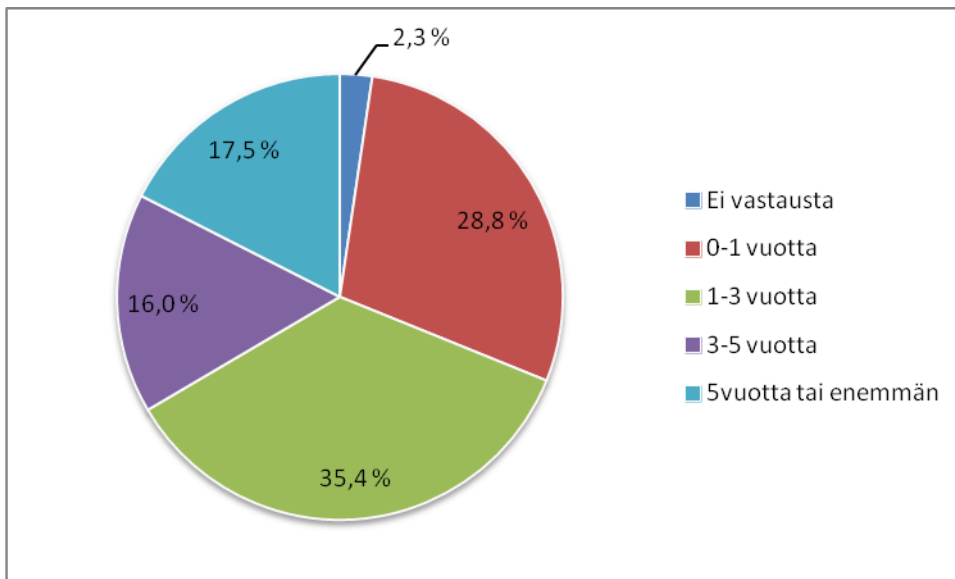
Työnantajien kyselyyn vastanneista 31 - 45 -vuotiaita oli joka kahdeksas vastaaja. Yli 64 -vuotiaita oli kolme kahdeksasta vastaajasta. Vastaajista enemmistön muodosti 45 – 63 -vuotiaat (kuvio 8).



KUVIO 8. Vastaajien ikäjakauma prosentteina (n=258)

Työnantaja kokemusta 0 - 1 -vuotta oli noin kahdella seitsemästä vastaajasta. Vastaajista noin kolme kahdeksasta oli ollut työnantajana 1 -3 -vuotta, muodostaen näin enem-

mistön. 3 - 5 -vuotta työntäjä kokemusta oli joka kuudella vastaajalla. Vastaajista 2,3 % ei halunnut ilmaista työkokemustaan työntäjäana (kuvio 9).



KUVIO 9.Työntäjäkokemus (n=257)

5.1.2 Yleiskuva

Avustajakeskuksen yleiskuva kysymysalueessa jokaisen väittämän kohdalla yli puolella vastaajista ei ollut kokemusta tai mielipidettä asiasta. Taulukosta kaksi voi nähdä, että toimiston sijaintiin oltiin kaikkein tyytyväisimpiä. Lähes joka kolmas vastaaja oli täysin samaa mieltä, että toimiston sijainti on hyvä. Kun otetaan mukaan myös vastausvaihtoehdon 3 valinnea, tyytyväisiä toimiston sijaintiin oli kolme seitsemästä. Seuraavaksi eniten tyytyväisyyttä herätti palvelunohjaajien helposti löytyminen. Vastaajista lähes joka viides oli täysin samaa mieltä ja joka kuudes oli vastannut vaihtoehdon 3.

TAULUKKO 2. Avustajakeskuksen yleiskuva (%)

	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Toimiston sijainti on hyvä (n=245)	3,3 %	3,3 %	11,0 %	31,4 %	51,0 %	100,0 %
2. Toimistoon pääsy on esteetön (n=244)	2,5 %	3,3 %	7,4 %	13,5 %	73,4 %	100,0 %
3. Palvelunohjaajat löytyvät helposti (n=241)	2,9 %	3,7 %	15,4 %	18,3 %	59,8 %	100,0 %
4. Toimisto on sopiva paikka haastatteluun (n=243)	9,5 %	5,8 %	7,4 %	14,8 %	62,6 %	100,0 %

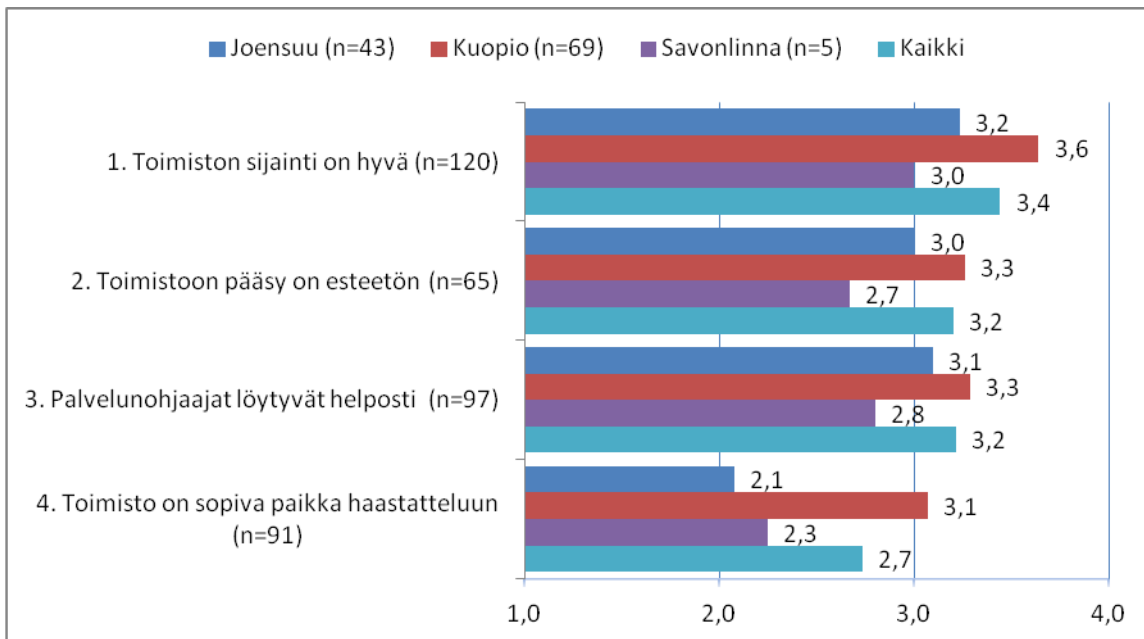
Toimistoon pääsyn esteettömäksi oli arvioinut joka kahdeksas vastaaja. Kun otetaan mukaan myös vastausvaihtoehdon 3 vastanneet, joka viidennen mielestä toimistotiloihin pääsy on esteetön. Toimiston sopivuuden haastatteluun sopivaksi oli arvioinut joka seitsemäs vastaaja. Vastausvaihtoehdon 3 valinneita oli 7,4 % vastaajista.

Kuviossa 10 esitetään yleiskuva kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Toimiston sijaintiin oltiin kaikkein tyytyväisimpiä. Toimiston esteettömyyteen ja palvelunohjaajien löytämiseen oltiin seuraavaksi tyytyväisimpiä. Tyytymättömyyksiä oltiin toimiston soveltumisesta haastatteluun, jonka keskiarvoksi tuli 2,7. Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä oli kahdessa kysymyksessä. Kysymyksessä toimiston sijainti on hyvä, mediaanit poikkesivat toisistaan tilastollisesti suuntaa antavasti ($p=0,073$). Ja kysymyksessä toimisto on sopiva paikka haastatteluun, jossa Joensuun vastaajat arvioivat paikan sopivan haastatteluun tilastollisesti heikommin kuin Kuopiolaiset vastaajat (Kruskal-Wallis $p=0,003$).

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna, Kuopion keskiarvo oli selvästi parhain jokaisen väittämän kohdalla. Huonoimman ja parhaimman keskiarvon ero oli suurimmillaan yksi. Kuopiossa oltiin selvästi eniten tyytyväisimpiä toimiston sijaintiin, väittämän keskiarvo oli 3,6. Väittämässä toimistoon pääsy on esteetön, Kuopiossa keskiarvoksi tuli 3,3. Heikoimman keskiarvon 2,7 tässä väittämässä antoi Savonlinnan vastaajat.

Väittämässä palvelunohjaajat löytyvät helposti, Kuopion keskiarvoksi tuli 3,3. Savonlinnan keskiarvo jäi tässäkin väittämässä alle kolmen. Kysymysalueen viimeisessä väittämässä, toimisto on sopiva paikka haastatteluun, Kuopion toimipisteen keskiarvo ylitti

ainoana yli kolmen. Savonlinnan ja Joensuun toimipisteiden keskiarvot olivat vain hieman yli kahden luokkaa.



KUVIO 10. Avustajakeskuksen yleiskuva toimipisteittäin

5.1.3 Palvelunohjaajat ja muu henkilökunta

Palvelun ohjaajien ystävällisyyteen oltiin kaikkein tyytyväisimpiä työnantajien keskuudessa (taulukko 3). Täysin samaa mieltä palvelunohjaajien ystävällisyydestä oli noin kolme neljästä vastaajasta. Kun otetaan mukaan vaihtoehdon 3 valinnee, tyytyväisiä palvelunohjaajien ystävällisyyteen oli seitsemän kahdeksasta vastaajasta. Toiseksi eniten tyytyväisyyttä herätti palvelunohjaajien palveluالتتius. Palveluالتتiuteen tyytyväisiä ja vaihtoehdon 3 valinneeita oli noin viisi kuudesta vastaajasta. Palvelunohjaajien asiantuntevuuteen oltiin myös selvästi tyytyväisiä. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinneeita oli noin neljä viidestä vastaajasta.

Työnantajilta kysyttiin kolme kysymystä palvelunohjaajien tavoittamisesta. Enemmistön mielestä oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti sekä parhaiten palvelunohjaajaan tavoittaa puhelimitse. Puhelimitse tavoittamisessa täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinneeita oli kaksi kolmesta vastaajasta. Oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti noin kaksi kolmesta vastaajasta. Palvelunohjaajien tavoittamiseen sähköpostitse tuli vähiten vastauksia. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinneeita oli kaksi yhdeksästä vastaajasta.

Työnantajissa Avustajakeskuksen henkilökunnan riittävyys herätti tyytymättömyyttä. Henkilökuntaa on riittävästi väittämän kanssa samaa mieltä ja vaihtoehtoon 3 valinneita oli lähes joka kolmas vastaaja. Vastausvaihtoehtoon 2 ja täysin erimielistä henkilökunnan riittävydestä oli joka kahdeksas vastaaja. Vastaajista yli puolella ei ollut kokemusta tai mielipidettä henkilökunnan riittävydestä.

TAULUKKO 3. Palvelunohjaajat ja muu henkilökunta (%)

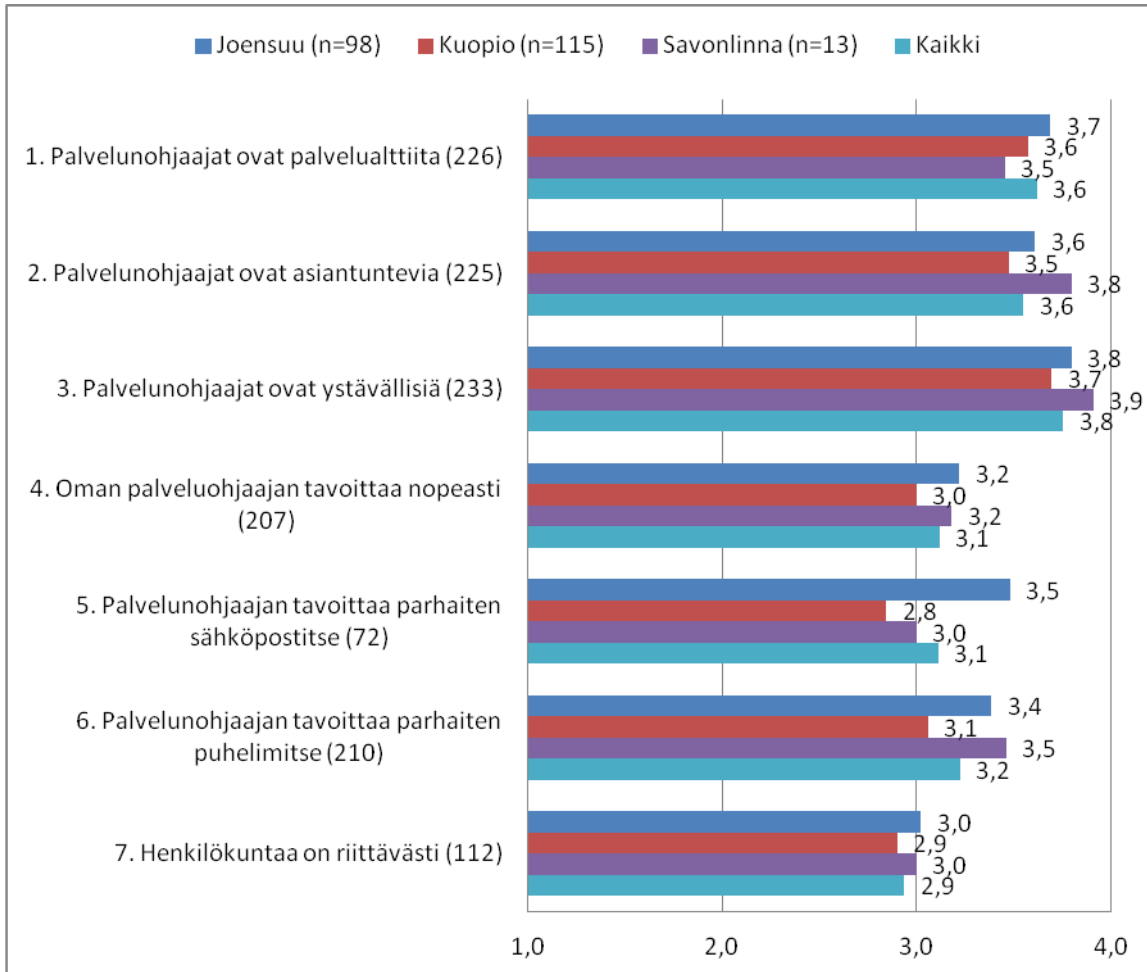
	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Palvelunohjaajat ovat palvelualttiita (n=250)	3,2 %	2,4 %	19,6 %	64,8 %	10,0 %	100,0 %
2. Palvelun ohjaajat ovat asiantuntevia (n=253)	2,4 %	4,7 %	23,3 %	58,5 %	11,1 %	100,0 %
3. Palvelunohjaajat ovat ystävällisiä (n=253)	2,0 %	3,2 %	10,3 %	76,7 %	7,9 %	100,0 %
4. Oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti (n=247)	5,7 %	12,6 %	31,6 %	33,6 %	16,6 %	100,0 %
5. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse (n=242)	5,0 %	2,5 %	6,6 %	15,7 %	70,2 %	100,0 %
6. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten puhelimitse (n=250)	7,1 %	9,9 %	23,4 %	42,9 %	16,7 %	100,0 %
7. Henkilökuntaa on riittävästi (n=252)	5,2 %	7,5 %	16,7 %	15,1 %	55,6 %	100,0 %

Kuviossa 11 esitetään palvelunohjaajat ja muu henkilökunta kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Yleisesti katsottuna jokaisen kysymyksen keskiarvoksi tuli yli 3. Tyytyväisimpiä oltiin palvelunohjaajien ystävällisyyteen 3,8, asiantuntevuuteen ja palvelualttiuteen. Tyytymättömmimpiä oltiin henkilökunnan riittävyteen, jonka keskiarvo oli 2,9.

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna tyytyväisimpiä oltiin Joensuun ja Savonlinnan toimipisteissä (kuvio 11). Ainoa tilastollisesti merkitsevä ero paikkakuntien välillä oli kysymyksessä palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse, jossa mediaanit poikkesivat toisistaan tilastollisesti suuntaa antavasti ($p=0,072$). Joensuussa työnantajat olivat tyytyväisimpiä palvelunohjaajien palvelualttiuteen 3,7 ja sähköpostitse tavoittamiseen 3,5. Savonlinnan toimipisteen työnantajat antoivat keskiarvon 3,9 palvelunohjaajien ystävällisyydelle ja heidän asiantuntevuudelle keskiarvon 3,8. Joensuun ja Savonlinnan toimipis-

teen työnantajat olivat yhtä tyytyväisiä palvelunohjaajan tavoittamisen nopeuteen, jonka keskiarvo oli 3,2.

Savonlinnan työnantajat olivat tyytyväisimpiä palvelunohjaajan tavoittamiseen puhelimitse, kun taas Joensuun tyytyväisyysero kyseisessä väittämässä oli vain yksi kymmenys. Kuopion toimipisteessä oltiin selvästi tyytymättömämpiä palvelunohjaajien tavoittamiseen sähköpostitse ja henkilökunnan riittävyyteen, joiden keskiarvo oli alle 3.



KUVIO 11. Palvelunohjaajat ja muu henkilökunta toimipisteittäin

5.1.4 Palvelu

Palvelu kysymysalueessa eniten tyytyväisyyttä työnantajien keskuudessa herätti se että, sovitut asiat hoidetaan ajallaan. Vaihtoehdon 3 ja täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli noin viisi kuudesta vastaajasta. Työnantajista seitsemän yhdeksästä vastaajasta oli tyytyväisiä annetun tiedon helposti ymmärrettävyyteen, jossa mukana ovat täysin samaa mieltä ja vastausvaihtoehto 3 vastanneet. Kysymykset tietoa palvelusta ja ohjausta saa

riittävästi herätti työnantajissa myös tyytyväisyyttä. Näiden vastausprosentiksi muodostui yli 70 % (taulukko 4).

Kysymysalueen kahteen viimeiseen väittämään vastaajista noin neljällä yhdeksästä ei ollut mielipidettä tai kokemusta. Kysyttäessä pystyykö toinen palvelunohjaaja hoitamaan työnantajan asioita hyvin, täysin samaa mieltä ja vaihtoehtoon 3 valinnoita oli noin neljä yhdeksästä. Vastaajista yli kahdella viidestä ei ollut kokemusta tai eivät osanneet mieli-
pidettään väittämästä. Palvelu kysymysalueen viimeinen kysymys erottautui selvästi vastaajamäärissä. Vastaajista neljä yhdeksästä kertoi, ettei asioi yleensä toimistolla. Tämä voisi selittyä sillä, että toimipisteet käsittävät laajan alueen asiakkaita ja asiat voidaan hoitaa useasti muulla tavoin kuin toimistolla käymisellä. Palvelunohjaajat teke-
vät myös kotikäyntejä asiakkaiden luona, lähettävät postitse tai sähköpostitse lomakkei-
ta tai hoitavat asiat puhelimitse.

TAULUKKO 4. Palvelu (%)

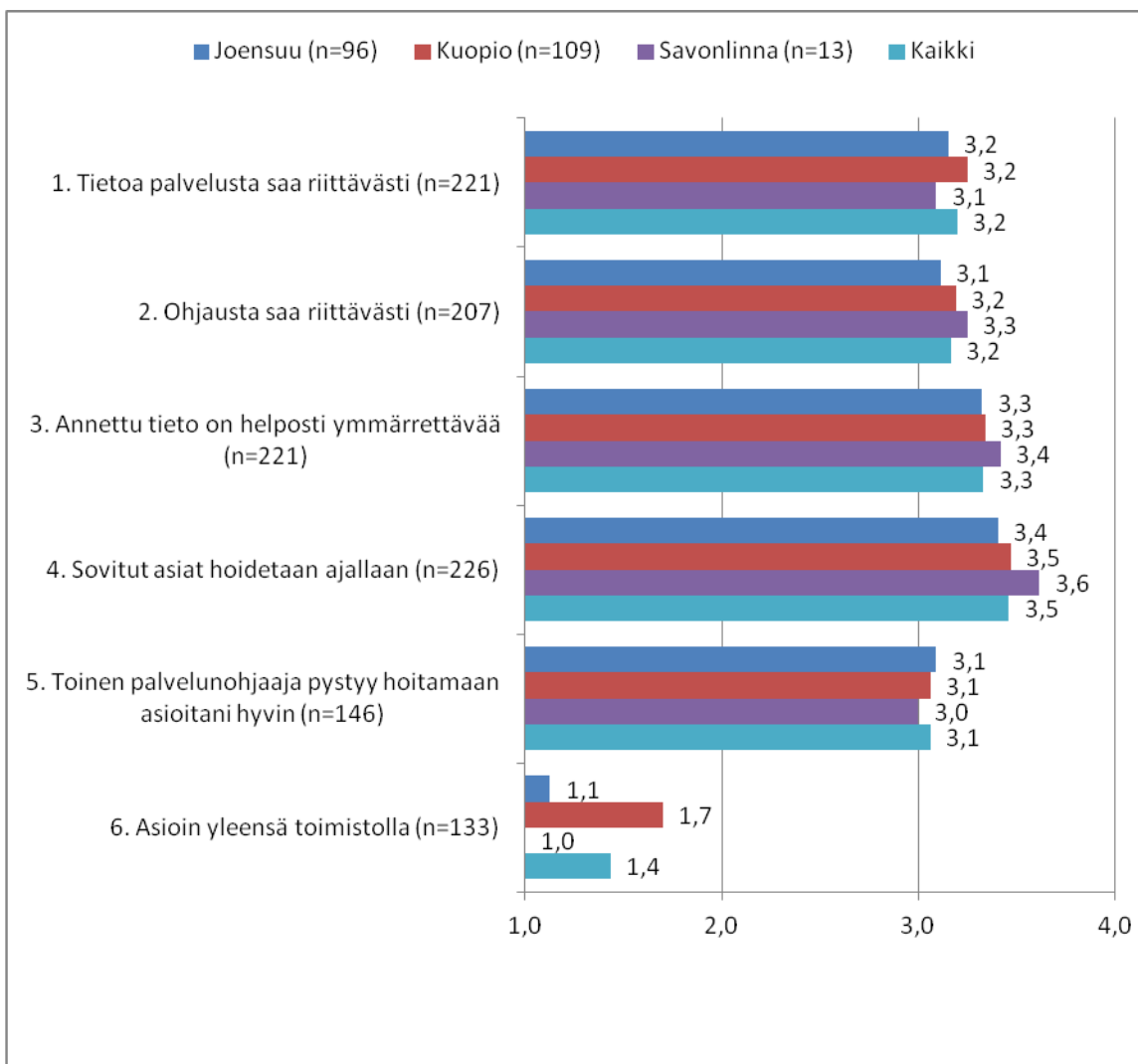
	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Tietoa palvelusta saa riittävästi (n=249)	4,4 %	12,0 %	33,7 %	38,6 %	11,2 %	100,0 %
2. Ohjausta saa riittävästi (n=243)	5,3 %	9,9 %	35,4 %	34,6 %	14,8 %	100,0 %
3. Annettu tieto on helposti ymmärrettävää (n=247)	3,6 %	8,5 %	32,0 %	45,3 %	10,5 %	100,0 %
4. Sovitut asiat hoidetaan ajallaan (n=247)	4,0 %	5,3 %	26,7 %	55,5 %	8,5 %	100,0 %
5. Toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioitani hyvin (n=246)	3,7 %	9,8 %	25,6 %	19,9 %	41,1 %	100,0 %
6. Asioin yleensä toimistolla (n=238)	44,1 %	3,4 %	4,2 %	4,2 %	44,1 %	100,0 %

Kuviossa 12 esitetään palvelu kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Yleisesti katsottuna jokaisen kysymyksen keskiarvoksi tuli yli 3. Parhain keskiarvo 3,5 tuli sovittujen asioiden ajallaan hoitamisesta ja huonoin keskiarvo 1,4 kysymyksestä asioin yleensä toimistolla.

Ainoa tilastollisesti merkitsevä ero paikkakuntien välillä oli kysymyksessä asioin yleensä toimistolla, jossa Joensuun vastaajat arvioivat asioivansa yleensä toimistolla tilastollisesti heikommin, kuin Kuopiolaiset vastaajat (Kruskal-Wallis $p=0,001$). Paikkakunnittain tuloksia katsottuna erot vastauskohtaisesti olivat vain prosentinkymmenyksen. Par-

haimman keskiarvon 3,6 antoivat Savonlinnan toimipisteen työnantajat asioiden ajallaan hoitamiseen. Savonlinnassa annetun tiedon helposti ymmärrettävyydelle annettiin keskiarvoksi 3,4, kun Kuopion ja Joensuun toimipisteissä samalle kysymykselle annettiin 3,3. Kuopiossa ja Joensuussa työnantajat antoivat saman keskiarvon 3,2 kun kysyttiin, saako tietoa palvelusta riittävästi.

Ohjauksen riittävyyteen oltiin tyytyväisimpiä Savonlinnassa. Joensuun ja Kuopion toimipisteissä oltiin samaa mieltä, että toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioita hyvin. Kuntakohtaisesti katsottuna Kuopiolaiset käyvät useammin hoitamassa asioitaan toimistolla, kun taas Savonlinnassa kysymyksen keskiarvoksi tuli vain 1.



KUVIO 12. Palvelu toimipisteittäin

5.1.5 Avustajatoiminnan toteuttaminen

Avustajatoiminnan toteuttamisessa avustajan valintaan vaikuttamisessa oltiin kaikkein tyytyväisimpiä (taulukko 5.). Vastaajista viisi seitsemästä oli täysin samaa mieltä, että saavat vaikuttaa tarpeeksi avustajan valintaan. Kun otetaan mukaan myös vastausvaihtoehdon 3 valinneet, tyytyväisiä avustajan valinnan vaikuttamiseen oli noin kahdeksan yhdeksästä vastaajasta. Seuraavaksi eniten tyytyväisyyttä herätti työsuhteeseen liittyvien lomakkeiden selkeys. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinnoita oli noin neljä viidestä vastaajasta.

Yli kolme neljästä vastaajasta oli tyytyväisiä kirjallisen materiaalin neuvontaan ja avustajan hankinnan vaiheiden selkeyteen. Viisi kahdeksasta vastaajasta oli sitä mieltä, että henkilökohtainen avustaja löytyy nopeasti. Vastaajista yli neljäsosan mielestä henkilökohtaisesta avustajasta ei löydetä nopeasti.

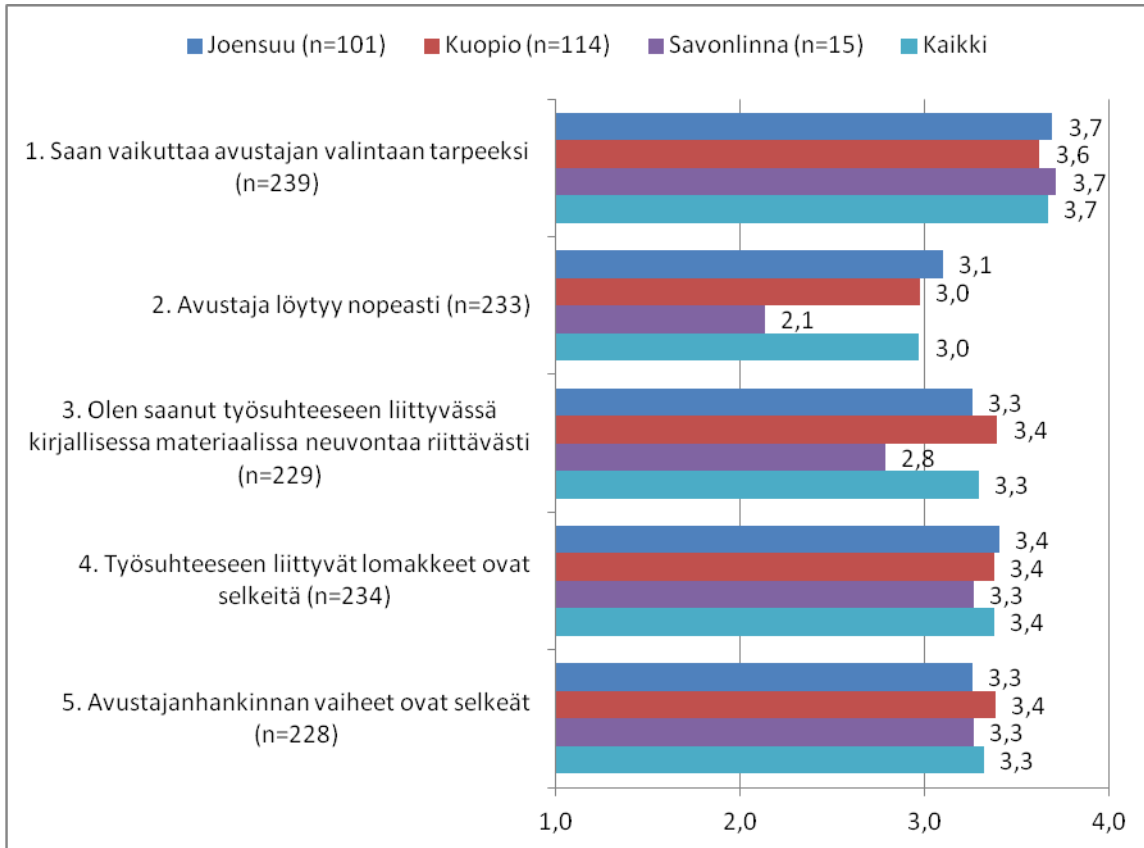
TAULUKKO 5. Avustajatoiminnan toteuttaminen (%)

	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Saan vaikuttaa avustajan valintaan tarpeeksi (n=253)	2,8 %	3,6 %	15,8 %	72,3 %	5,5 %	100,0 %
2. Avustaja löytyy nopeasti (n=252)	11,9 %	16,3 %	27,0 %	37,3 %	7,5 %	100,0 %
3. Olen saanut työsuhteeseen liittyvässä kirjallisessa materiaalissa neuvontaa riittävästi (n=247)	6,5 %	8,1 %	30,0 %	48,2 %	7,3 %	100,0 %
4. Työsuhteeseen liittyvät lomakkeet ovat selkeitä (n=252)	3,2 %	8,3 %	31,7 %	49,6 %	7,1 %	100,0 %
5. Avustajan hankinnan vaiheet ovat selkeät (n=250)	5,2 %	8,4 %	29,6 %	48,0 %	8,8 %	100,0 %

Kuviossa 13 esitetään avustajatoiminnan toteuttaminen kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Keskiarvoltaan kaikki kysymykset olivat yli 3,0. Parhaimman keskiarvon 3,7 sai avustajan valintaan vaikuttaminen ja huonoimman keskiarvon 3,0 avustajan nopeasti löytyminen.

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna, useammassa väittämässä tyytyväisimpiä oltiin Joensuun ja Kuopion toimipisteissä. Ainoastaan kahdessa kysymyksessä vastausten erot paikkakunnittain olivat jopa yhden arvon verran. Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä oli kahdessa väittämässä. Kysymyksessä avustaja löytyy nopeasti, jossa

Savonlinnan vastaajat arvioivat avustajan löytyvän nopeasti tilastollisesti heikommin, kuin Joensuulaiset vastaajat (Kruskal-Wallis $p=0,002$) ja Kuopiolaiset vastaajat (Kruskal-Wallis $p=0,008$). Kysymyksessä olen saanut työsuhteeseen liittyvässä kirjallisessa materiaalissa neuvontaa riittävästi, jossa Savonlinnan vastaajat arvioivat saaneensa kirjallista neuvontaa riittävästi tilastollisesti heikommin, kuin Kuopiolaiset vastaajat (Kruskal-Wallis $p=0,031$). Eniten tyytyväisyyttä herätti Joensuun ja Savonlinnan toimipisteissä avustajan valintaan vaikuttaminen, jonka keskiarvoksi tuli 3,7.



KUVIO 13. Avustajatoiminnan toteuttaminen toimipisteittäin

Avustajan nopeasti löytymisessä Joensuun toimipisteen työnantajien keskiarvo oli 3,1, kun taas Savonlinnan keskiarvo 2,1 oli selvästi huonoin koko kysymysalueesta. Kuopion ja Joensuun ero oli pieni väittämässä kirjallisen materiaalin neuvonnan riittävyys. Savonlinnan keskiarvo jäi tässä väittämässä myös alle kolmen. Avustajahankinnan vaiheiden selkeydessä ei toimipisteiden välillä ollut eroja, Kuopion keskiarvo oli 3,4. Kuopiossa sekä Joensuussa oltiin yhtä tyytyväisiä työsuhteen liittyvien lomakkeiden selkeyteen, jonka keskiarvoksi muodostui 3,4.

5.1.6 Työnantajana toimiminen

Työnantajana toimimisen kysymysalueessa vastausprosentit olivat heikompia verrattuna muihin työntekijöiden kysymysalueisiin (taulukko 6). Työnantajat olivat tyytyväisimpiä siihen, että avustajakeskus neuvoo työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa. Vaihtoehtoon 3 ja täysin samaa mieltä vastanneita oli yli puolet vastaajista. Kolmasosalla vastaajista ei ollut kokemusta tai mielipidettä neuvomisen laadusta ongelmatilanteihin.

Sijaistarpeessa hyvin vastaamiseen joka viides vastaaja oli täysin samaa mieltä ja joka seitsemäs vastaaja oli valinnut vaihtoehtoon 3. Kuitenkin kaksi yhdeksästä vastaajasta oli sitä mieltä, ettei sijaistarpeeseen pystytä vastaamaan hyvin. Kysymysalueessa yli viidellä seitsemästä vastaajasta ei ollut mielipidettä tai kokemusta sähköisen työvuorotaulukon toimivuudesta. Sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen tyytyväisiä oli vastaajista joka viides.

TAULUKKO 6. Työnantajana toimiminen (%)

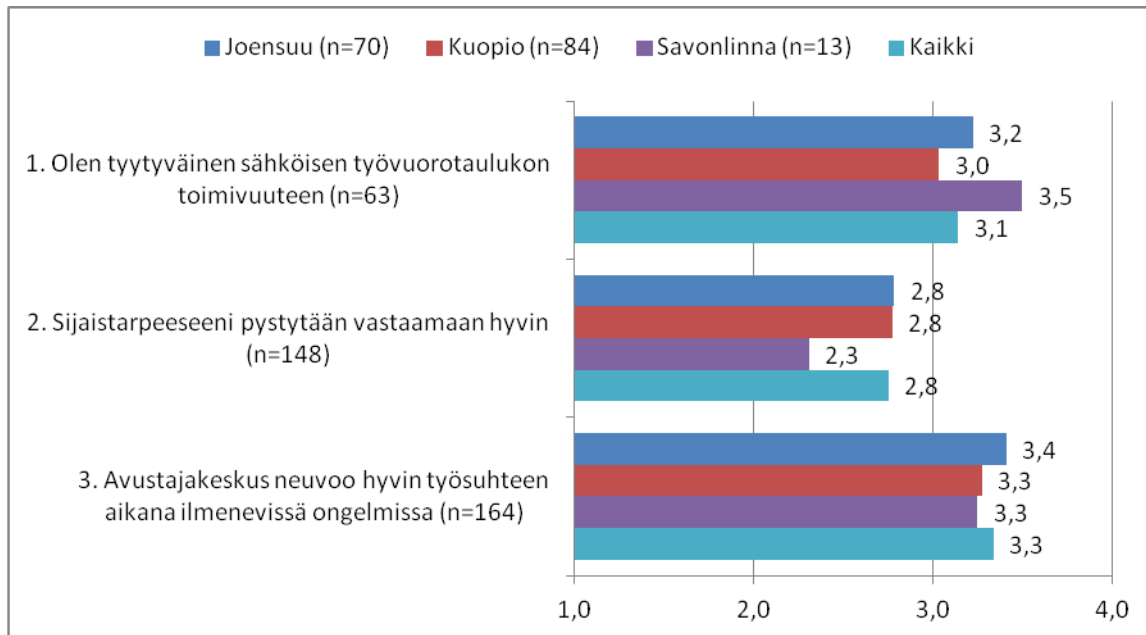
	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen (n=244)	4,9 %	0,4 %	6,6 %	13,9 %	74,2 %	100,0 %
2. Sijaistarpeeseeni pystytään vastaamaan hyvin (n=248)	11,7 %	11,7 %	15,7 %	20,2 %	40,7 %	100,0 %
3. Avustajakeskus neuvoo hyvin työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa (n=250)	5,2 %	4,4 %	18,8 %	37,2 %	34,4 %	100,0 %

Kuviossa 14 esitetään työnantajana toimiminen kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Keskiarvoltaan kaikki kysymykset olivat yli 3,0. Parhaimman keskiarvon 3,3 sai avustajakeskuksen neuvonta työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa ja sijaistarve huonoimman keskiarvon, joka oli 2,8.

Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut. Paikkakunnittain tuloksia katsottuna väittämäkohtaiset keskiarvot eivät olleet kovinkaan suuria. Olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen väittämässä, Savonlinnan toimipisteen keskiarvoksi muodostui 3,5. Kuopion keskiarvo 3,0 oli heikoin tässä väittämässä.

Joensuun ja Kuopion keskiarvot olivat samat, väittämässä sijaistarpeeseeni pystytään vastaamaan. Savonlinnan keskiarvo tässä väittämässä oli koko kysymysalueen heikoin,

ollen 2,3. Viimeisessä väittämässä, työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa Avustajakeskuksen neuvonnalle tuli keskiarvoksi 3,4 Joensuun toimipisteen työnantajilta. Kuopiossa ja Savonlinnassa työntekijät arvioivat neuvonnan laadun samaksi, keskiarvon ollessa 3,3.



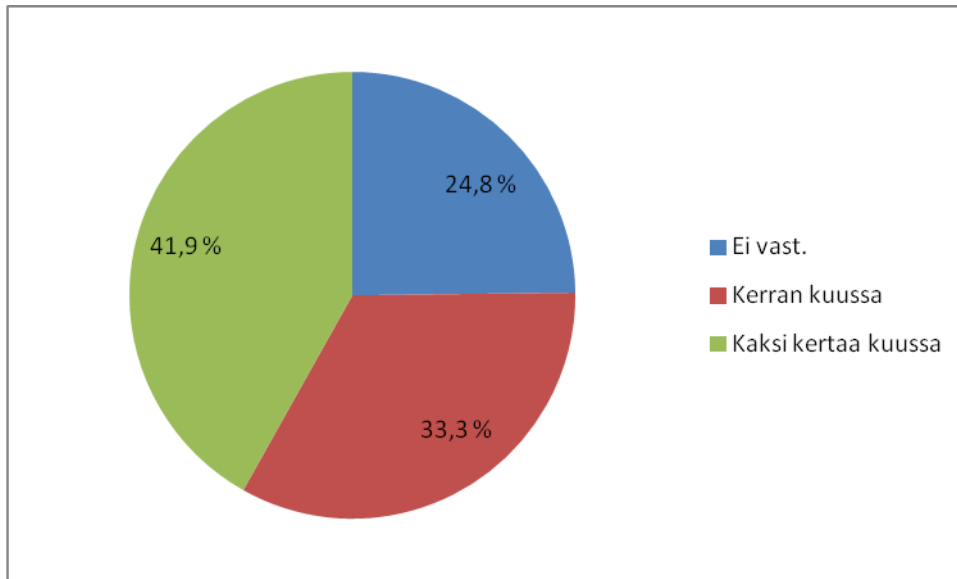
KUVIO 14. Työnantajana toiminen toimipisteittäin

5.1.7 Palkanmaksuaikataulu ja kouluarvosana toiminnalle

Tässä luvussa tarkastellaan työntekijöiden tuloksia palkanmaksuaikataulusta ja kouluarvosanasta Avustajakeskukselle kysymyksistä.

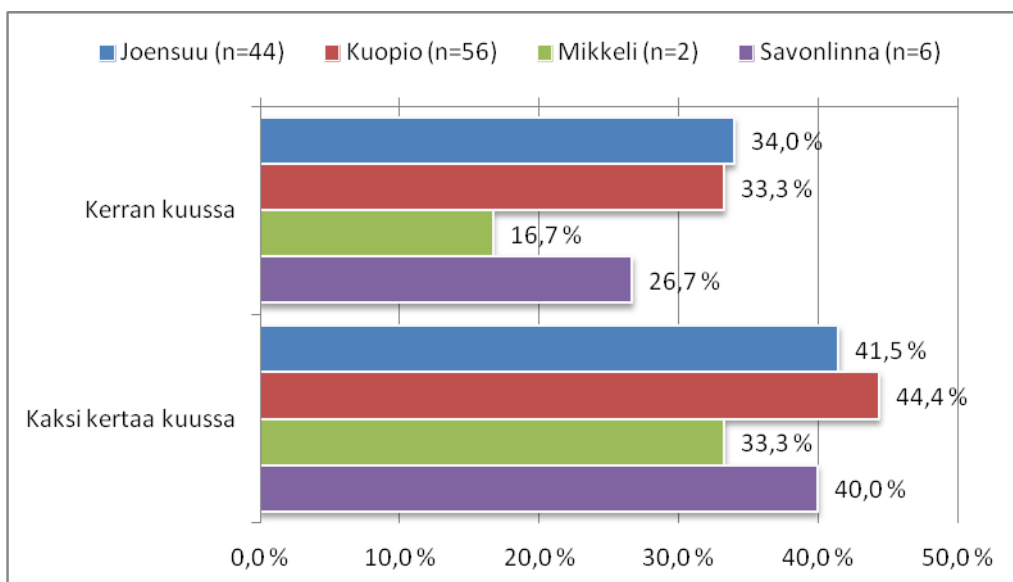
Palkanmaksuaikataulu

Ensimmäistä kertaa haluttiin tiedustella työnantajilta palkanmaksuaikataulua, koska useat työnantajat olivat antaneet Avustajakeskukseen palautetta liian työläistä työvuorotaulukoista. Myös Ruusut ja Risut kohdasta löytyi usea kommentti työvuorotaulukoista ja palkanmaksuaikataulusta.



KUVIO 15. Palkanmaksuaikataulu (n=258)

Kuviosta 15 nähdään, että kolmasosa vastaajista oli kerran kuussa vaihtoehdon kannalla. Enemmistö, eli kolme seitsemästä vastaajasta haluaa pitää palkanmaksu aikataulun ennallaan. Työntekijät Kuopiosta olivat enemmistönä kaksi kertaa kuukaudessa palkanmaksun kannalla. Kolme seitsemästä Joensuun työntekijöistä kannatti myös vanhaa palkanmaksua (kuvio 16).



KUVIO 16. Palkanmaksuaikataulu toimipisteittäin

Avustajakeskuksen toiminnan arvosana

Kouluarvosana kysymykseen vastauksia tuli 237 kappaletta. Hyväksyttyjä vastauksia kouluarvosanakysymykseen saatiin 236 määrä, arvosana asteikon ollessa 4-10. Arvo-

sanojen keskiarvoksi tuli 8,3. Arvosanan 10 antoi joka seitsemäs, arvosanan 9 antoi joka kolmas vastaajista, kahdeksan antoi kaksi seitsemästä vastaajasta, arvosanan seitsemän antoi joka kahdeksas vastaaja. Arvosanan 6 ja alle tuli 7,9 % vastaajista (taulukko 6).

TAULUKKO 7. Arvosana palvelusta (Keskiarvo on 8,3 ja keskihajonta on 1,3)

Arvosana	Lkm.	%
4	6	2,5 %
5	1	0,4 %
6	11	4,7 %
7	28	11,9 %
8	69	29,2 %
9	87	36,9 %
10	34	14,4 %
Yhteensä	236	2,5 %

5.1.8 Avoimen kysymyksen analysointi

Kyselylomakkeen lopussa työnantajat saivat antaa vapaasti palautetta Avustajakeskuksen toiminnasta. Tähän kohtaan tuli yhteensä 109 vastausta (n=109). Myönteistä palautetta Avustajakeskuksen toiminnasta oli yli puolet vastauksista (61 %). Ruusut ja risut kysymyksen vastaukset teemoiteltiin vastauksista nouseviin aihepiireihin. Aihepiireiksi tulivat kiitokset, kommentit palvelun ohjaajista, kommentit avustajakeskuksen toiminnasta, kommentit sijaisten hankinnasta ja kommentit työntekijänä olemisesta. Vastaajista noin joka neljäs lähetti lyhyen kiitoksensa Avustajakeskukselle.

”Isoja punaisia ruusuja.”

”Hyvä että on olemassa tämän tyyppinen paikka, josta saa apua tarvittaessa.”

”Kiitos hyvästä yhteistyöstä 9 vuoden aikana.”

”Kiitos hyvästä palvelusta.”

Vastaajista joka kahdeksas antoi palautetta palvelun ohjaajista. Yhdessä palautteessa palvelunohjaajien tavoittamista moitittiin. Muut kommentit palvelunohjaajista olivat myön-

teistä palautetta. Yhdessä palautteessa vastaaja lähetti kiitoksensa palveluohjaajalle henkilökohtaisesti osoitettuna.

”Pirteitä reippaita naisia, varsinkin Laura Jormanainen osaavat höystää a/siat huumorilla. Vaikka sairaudet ovat vaikeita työnantajilla.”

”Oma palveluohjaaja auttanut aina tarvittaessa, koko avustajahomma toiminut kaiken kaikkiaan mukavasti.”

”Ammattitaitoinen asioihin perehtynyt palveluohjaaja. Asiakkaista välittävä, antaa tarpeellista tietoa jota jota itse ei välttämättä tajuaisi kysyä. Kaikin puolin huippu työntekijä kiitokset.”

Noin kolme kahdeksasta vastauksesta koski avustajakeskuksen toimintaa. Useammas-
sa vastauksessa keuhuttiin asioiden hoitamista ja toimintaa keuhuttiin erittäin tarpeelliseksi. Palautteista 13:sta kappaleessa moitittiin avustajakeskuksen toimintaa. Näistä useammassa vastauksessa nousi ylös henkilökunnan heikko tavoittaminen ja tiedon kulun hitaus.

”Honkalampi-säätiö avustajakeskus on hoitanut todella hyvin asioita ja homma toimii kaikin puolin kiitettävästi.”

”Toimipisteessä ystävällinen palvelu. Hyvä sijainti keskellä kaupunkia.”

*”Erittäin tarpeellinen ja hyvä toiminta mukavia avustajia ollut
Asiat sujuneet avustajakeskuksen kiireiltä huolimatta kiitettävästi”*

Vastauksista kaksi seitsemästä koski työnantajana olemista. Palautteista 13:sta kappaleessa oltiin tyytymättömiä. Sijaisjärjestelyjä ja sijaisen saamisen vaikeutta moitittiin monessa palautteessa. Muut palautteet olivat myönteisiä. Useassa palautteessa vastaajat kommentoivat avustajan löytymistä ja nykyisen avustajan sopivuutta työnantajalle.

”Minulla on ollut hyviä avustajia, ja olen tyytyväinen avustajiin.”

”Olen saanut hienosti valittua itselleni sopivat avustajat. Palveluohjaaja on auttanut tosi hyvin henkilöiden etsimisessä ja perehdyttämisessä”

”Oli onni että avustaja oli jo toisen asiakkaan vuoksi Honkalampisäätiössä asiakkaana. Liittyminen kävi helposti! Sote on muutenkin niin sekava!”

Vastaajista 9 % ei ollut tyytyväinen nykyiseen avustajakeskuksen toimintaan ja antoi palautteessaan kehitysideoita, joilla toimintaa voisi parantaa. Useamman palautteen parannuskohde koski sähköistä vuorolistaa.

”Sähköinen työvuorotaulukko. Kun avustaja laittanut tunnit tulisesim; sähköpostiin kännykkään tieto siitä työnantajalle. Työnantaja muistaisi kuitata tunnit.”

”Sähköisen työvuorolistan huono puoli on se, ettei avustettava pääse katsomaan tietoja ennen kuin avustaja on kuitannut eteenpäin eikä sittenkään pääse itse korjaamaan, jos on joku tuntivirhe kummallakin pitäisi olla sivuile vapaa pääsy koko ajan, että näkisi tilanteen kehittymisen heti ja palkanmaksun lopussa pitäisi itse saada korjata virheet.”

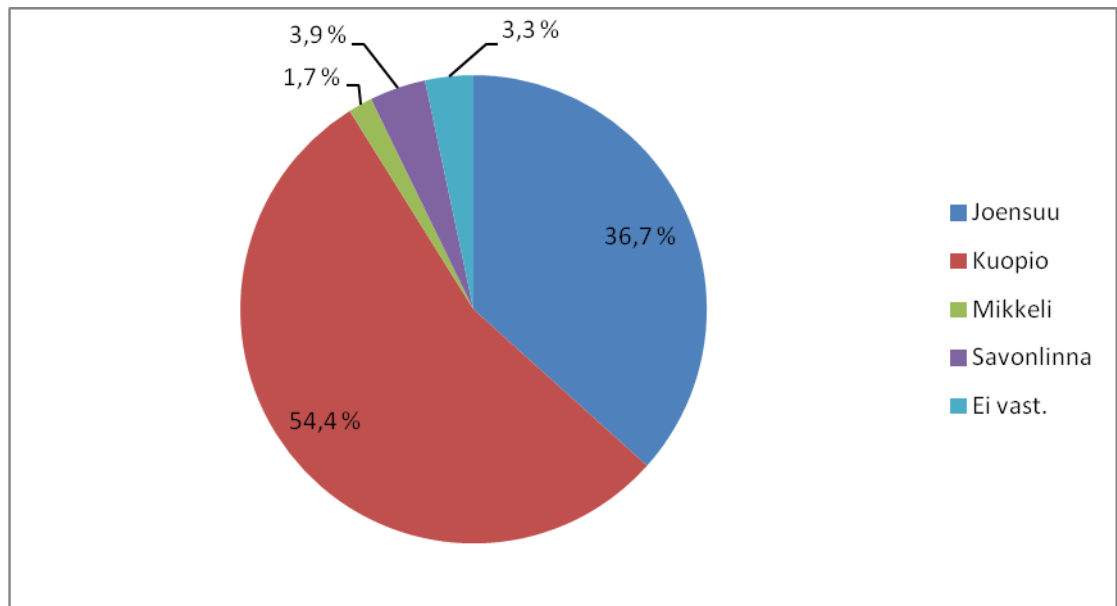
”Voisi olla esim. tiedote jossa henkilöstön lomat. Kuka siaisuuksia hoitaa yhteystietoineen. Nyt ei tietoa palveluohjaajan lomasta eikä kuka sen aikana vastaa hänen normaalista asioista. Jos mitä luvataan se olisi pidettävä eli toteutettava.”

5.2 Työntekijöiden tulokset

Vastaajista 194 oli työntekijöitä. Luvan vastaustensa käyttämiseen opinnäytetyössä on antanut työntekijöistä 177 kappaletta. Opinnäytetyössä käytettävien työntekijöiden vastausprosentiksi muodostui 14,8 %. Työntekijöiden kyselyyn vastanneista toimipistekysymykseen oli jättänyt vastaamatta kuusi henkilöä ja Mikkelin toimipisteestä oli vain kolme vastaajaa. Nämä vastaukset on jätetty vastauksien keskiarvoa kuvaavista kuvioista.

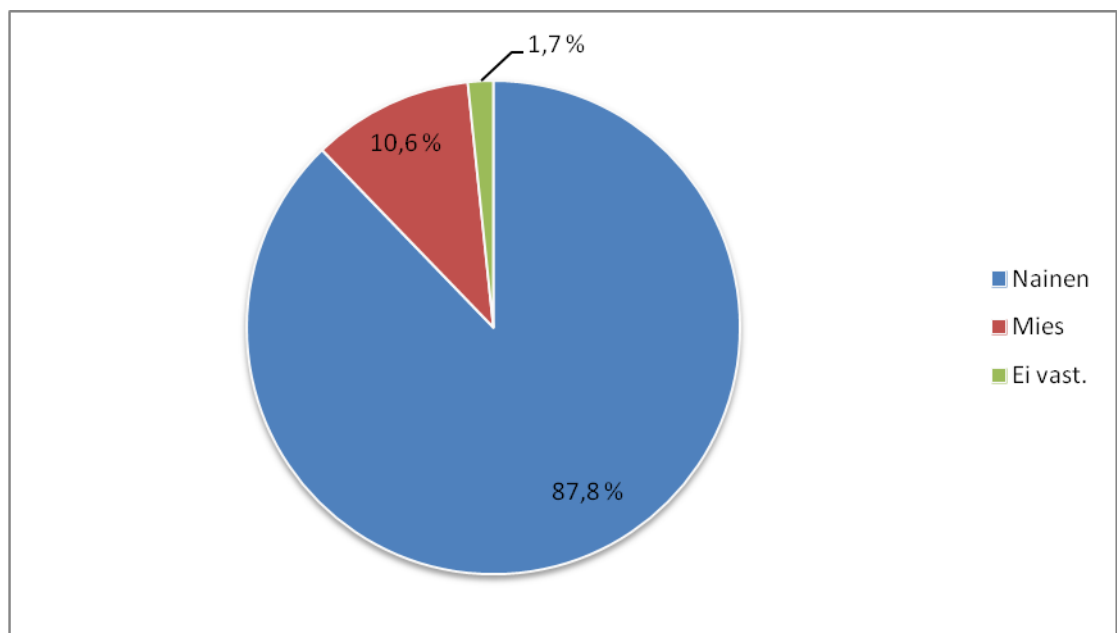
5.2.1 Taustatiedot

Kyselyn taustatiedoissa työntekijöiltä kysyttiin mihin avustajakeskuksen toimipisteeseen he kuuluvat. Kuopion toimipisteessä asioivia oli viisi yhdeksästä vastaajasta, joka oli enemmistö vastauksista. Joensuun toimipisteessä asioivia oli kolme kahdeksasta vastaajasta, josta muodostui toiseksi suurin asiointi toimipiste (kuvio 17).



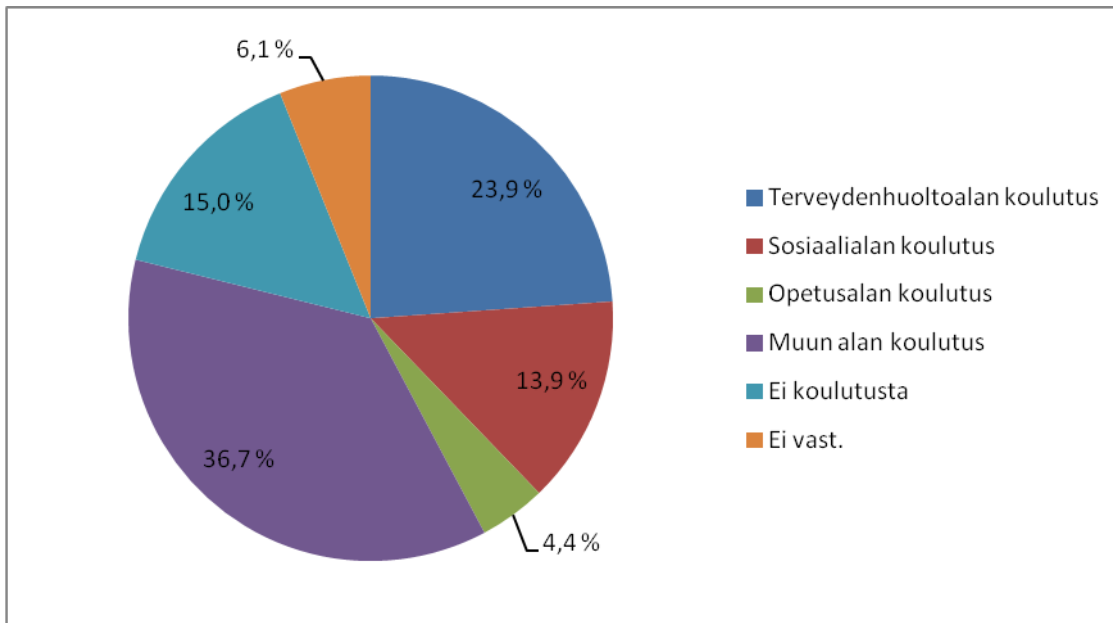
KUVIO 17. Vastaukset toimipisteittäin (n=180)

Kuviosta 18 nähdään, että seitsemän kahdeksasta vastaajasta oli naisia. Noin joka yhdeksäs vastaaja oli mies. Sukupuolta kartoittavaan kysymykseen oli jättänyt vastaamatta kolme vastaajaa.



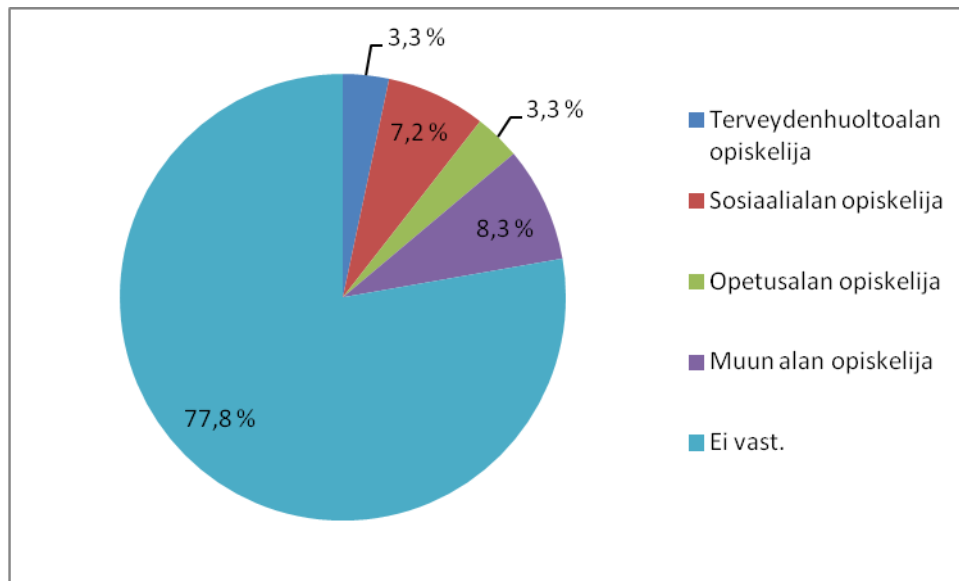
KUVIO 18. Vastaajien sukupuolijakauma prosentteina (n=180)

Kyselyssä kysyttiin työntekijöiden koulutustaustaa. Kysymyksessä haluttiin kartuttaa työntekijän nykyinen ammatti, sekä opiskelijoilta opiskelu ala. Koulutustausta kysymykseen vastanneista joka neljäs oli koulutukseltaan terveydenhuoltoalan ammattilainen. Sosiaali-alan koulutuksen opiskelleita oli joka seitsemäs vastaaja. Vastaajista 4,4 % oli valinnut opetusalan koulutuksen. Enemmistö työntekijöistä oli valinnut muun alan koulutus kohdan (kuvio 19).



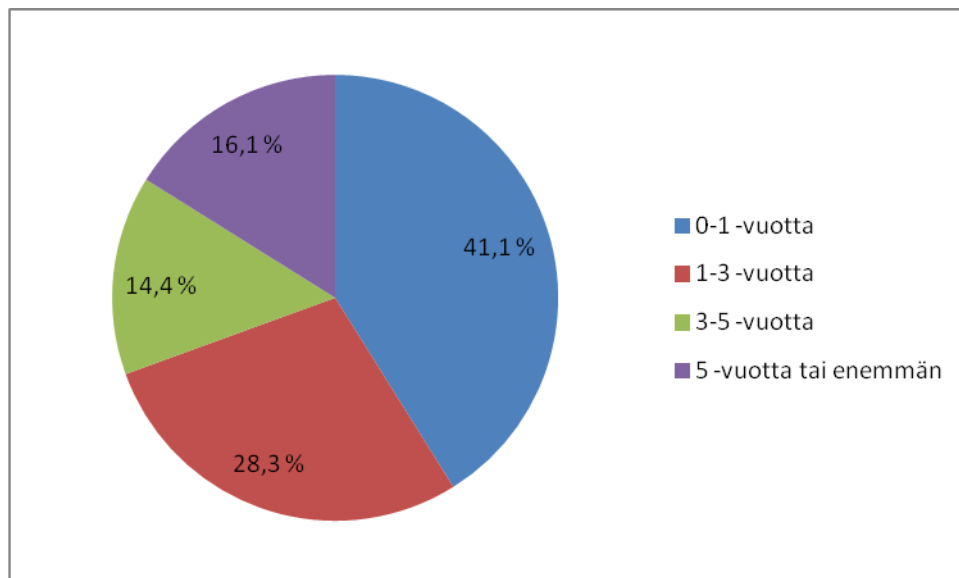
KUVIO 19. Työntekijöiden koulutustausta jakauma prosentteina (n=180)

Henkilökohtaisena avustajana työskenteleviä opiskelijoita oli yli viidesosa vastaajista. Terveystenhoolto- ja opetusala opiskeli saman verran työntekijöistä, 3,3 % vastaajista. Sosiaali-alanopiskelijoita oli 7,2 % vastaajista. Eniten vastauksia tuli muun alan opiskelija kohtaan (kuvio 20).



KUVIO 20. Työntekijöiden opiskelualajakauma prosentteina (n=180)

Kysyttäessä henkilökohtaisen avustajan työkokemuksen pituutta, enemmistö oli ollut 0-1 -vuotta avustajana. 1-3 -vuotta avustajana olleita oli kaksi seitsemästä vastaajasta ja 3-5 -vuotta olleita oli joka seitsemäs vastaaja. Joka kuudes vastaaja oli jättänyt vastaamatta työkokemuksen pituuteen henkilökohtaisena avustajana (kuvio 21).



KUVIO 21. Henkilökohtaisen avustajan työkokemus prosentteina (n=180)

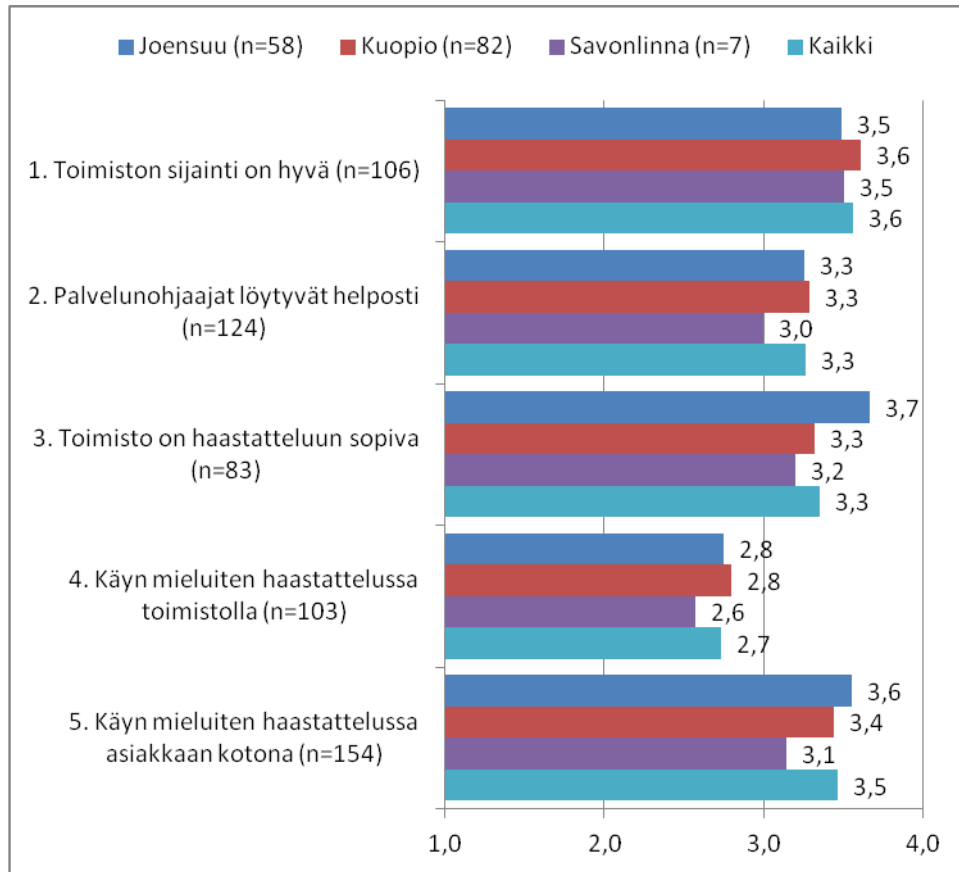
5.2.2 Yleiskuva

Taulukosta 7 ilmenee, että yleiskuva kysymysalueessa työntekijät olivat tyytyväisiä palvelunohjaajien helposti löytymiseen. Kolme viidestä vastaajasta oli täysin samaa mieltä tai valinnut vaihtoehdon 3. Tyytyväisyyttä herätti myös toimiston hyvä sijainti. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme vastanneita oli yli puolet vastaajista.

TAULUKKO 8. Avustajakeskuksen yleiskuva (%)

	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Toimiston sijainti on hyvä (n=176)	0,6 %	3,4 %	18,2 %	38,1 %	39,8 %	100,0 %
2. Palvelunohjaajat löytyvät helposti (n=176)	2,8 %	8,5 %	25,6 %	33,0 %	30,1 %	100,0 %
3. Toimisto on haastatteluun sopiva (n=174)	1,1 %	5,7 %	16,1 %	24,7 %	52,3 %	100,0 %
4. Käyn mieluiten haastattelussa toimistolla (n=174)	10,3 %	14,4 %	15,5 %	19,0 %	40,8 %	100,0 %
5. Käyn mieluiten haastattelussa asiakkaan kotona (n=176)	3,4 %	6,3 %	24,4 %	53,4 %	12,5 %	100,0 %

Työntekijöiltä kysyttiin työhaastatteluun sopivinta paikkaa. Toimiston sopivuudesta haastatteluun väittämän kanssa oli täysin samaa mieltä joka neljäs vastaaja ja vaihtoehdon kolme valinneita oli joka kuudes vastaajista. Enemmistö työntekijöistä käy mieluiten haastattelussa asiakkaan kotona. Vähiten vastaajista käy mieluiten Avustajakeskuksen tiloista haastatteluissa. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinneita oli joka kolmas vastaajista. Kuitenkin joka neljäs vastaaja ei käy mieluiten toimistossa haastattelussa, joka tukee sitä, että asiakkaan kotona haastattelut koetaan mielekkäämmäksi.



KUVIO 22. Avustajakeskuksen yleiskuva toimipisteittäin

Kuviossa 22 esitetään avustajakeskuksen yleiskuva kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Yleisesti katsottuna parhain keskiarvo 3,6 tuli toimiston sijainnista ja huonoin keskiarvo 2,7 toimistolla haastattelussa käymisen mielekkyydestä.

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna eivät toimipisteet eronneet selvästi toisistaan. Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut. Erot vastauskohtaisesti olivat prosentinkymmenyksissä. Suurimpia eroja vastauksissa aiheuttivat kysymykset toimiston sopivuus haastatteluun, sekä käyvätkö työntekijät mieluiten haastattelussa asiakkaan kotona.

Toimiston sijaintiin oltiin Kuopiossa vain hieman enemmän tyytyväisempiä, kuin muissa toimipisteissä. Väittämässä palvelunohjaajat löytyvät helposti, Kuopiossa ja Joensuussa oltiin samaa mieltä. Savonlinnassa keskiarvoksi tuli tasan 3, joka oli väittämän paras keskiarvo.

Paikkakuntaisesti katsottuna yleiskuva kysymysalueen parhaimman keskiarvon antoivat Joensuun työntekijät toimiston sopivuudesta haastatteluun. Käyn mieluiten haastattelussa toimistolla kysymyksestä muodostui kysymysalueen huonoimmat keskiarvot. Kes-

kiarvoksi tuli 2,8 niin Kuopiossa, kuin Joensuussakin. Savonlinnan työntekijöiden antamaksi keskiarvoksi muodostui vain 2,6. Kysymysalueen viimeisestä kysymyksestä voidaan huomata, että Joensuussa koetaan mieluisemmaksi käydä haastattelussa asiakkaan kotona.

5.2.3 Palvelunohjaajat

Palvelunohjaajien ystävällisyyteen oltiin kaikkein tyytyväisimpiä myös työntekijöiden keskuudessa (taulukko 8). Täysin samaa mieltä palvelunohjaajien ystävällisyydestä oli yli puolet vastaajista. Kun otetaan mukaan vaihtoehdon kolme valinneet, tyytyväisiä palvelunohjaajien ystävällisyyteen, oli 91,6 % vastaajista. Toiseksi eniten tyytyväisyyttä herätti myös työntekijöissä palvelunohjaajien palvelualttius. Palvelunalttiuteen tyytyväisiä ja vaihtoehdon kolme valinneita oli seitsemän kahdeksasta vastaajasta. Palvelunohjaajien asiantuntevuus herätti myös tyytyväisyyttä. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinneita oli neljä viidestä vastaajasta.

TAULUKKO 9. Palvelunohjaajat (%)

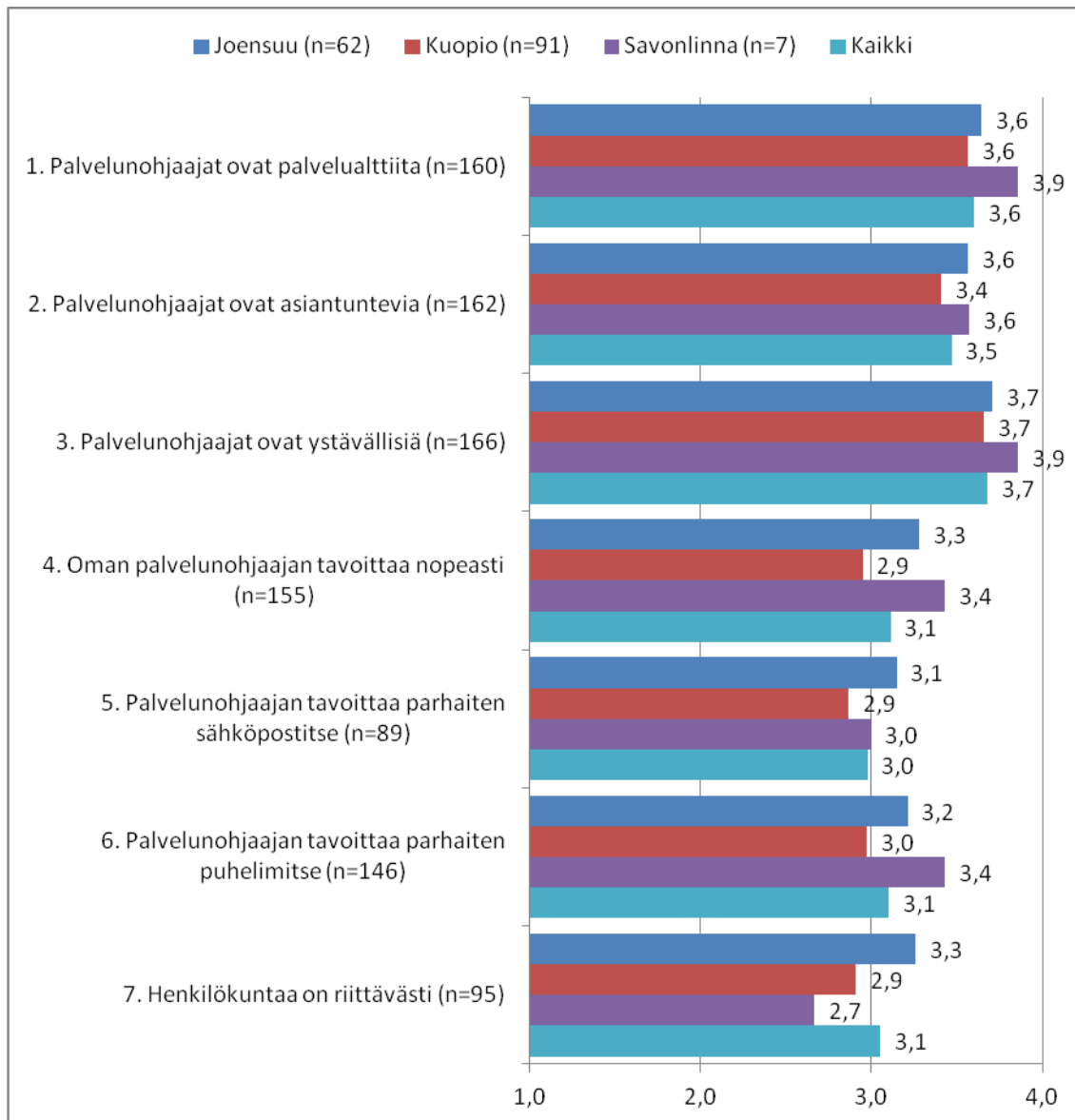
	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Palvelunohjaajat ovat palvelualttiita (n=177)	0,6 %	2,8 %	28,8 %	58,2 %	9,6 %	100,0 %
2. Palvelunohjaajat ovat asiantuntevia (n=177)	1,7 %	7,9 %	27,7 %	54,2 %	8,5 %	100,0 %
3. Palvelunohjaajat ovat ystävällisiä (n=177)	0,6 %	1,7 %	24,9 %	66,7 %	6,2 %	100,0 %
4. Oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti (n=176)	6,3 %	13,6 %	31,8 %	35,8 %	12,5 %	100,0 %
5. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse (n=176)	5,1 %	7,4 %	21,6 %	16,5 %	49,4 %	100,0 %
6. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten puhelimitse (n=177)	6,2 %	11,3 %	32,8 %	32,2 %	17,5 %	100,0 %
7. Henkilökuntaa on riittävästi (n=177)	3,4 %	9,0 %	22,6 %	18,6 %	46,3 %	100,0 %

Työntekijöiltä kysyttiin kolme kysymystä palvelunohjaajien tavoittamisesta. Enemmistön mielestä oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti, sekä palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten puhelimitse. Sähköpostitse palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten kolme kah-

deksasta täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme vastanneista. Vastaajista noin puolella ei ollut kokemusta tai eivät osanneet sanoa mielipidettään.

Tyytymättömyyttä työntekijöissä herätti Avustajakeskuksen henkilökunnan riittävyys. Henkilökuntaa on riittävästi väittämän kanssa samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valintoja oli noin kaksi viidestä vastaajasta. Vastausvaihtoehdon kaksi ja täysin erimielistä henkilökunnan riittävydestä oli joka kahdeksas vastaaja. Vastaajista melkein puolella ei ollut kokemusta tai eivät osanneet sanoa mielipidettään.

Kuviossa 23 esitetään palvelunohjaajat kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Yleisesti katsottuna jokaisen kysymyksen keskiarvosi tuli yli kolme. Tyytyväisimpiä oltiin palvelunohjaajien ystävällisyyteen (3,7) ja palvelualltiuteen (3,6). Tyytymättömiä oltiin palvelunohjaajien tavoittamiseen sähköpostitse (3).



KUVIO 23. Palvelunohjaajat toimipisteittäin

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna tyytyväisimpiä oltiin Savonlinnan toimipisteessä. Ensimmäisten väittämien kohdalla toimipisteiden erot eivät olleet kovinkaan suuria. Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut.

Kun yleisesti katsottuna työntekijät olivat tyytyväisimpiä palvelunohjaajien ystävällisyyteen, oli Savonlinnan toimipisteen keskiarvo korkein, ollen 3,9. Joensuun ja Kuopion keskiarvot olivat samaa luokkaa, ollen 3,7. 3,9 keskiarvon antoivat Savonlinnan työntekijät myös palvelunohjaajien palvelualttiudesta. Kuopiossa ja Joensuussa työntekijät antoivat saman keskiarvon 3,6. Palvelunohjaajat ovat asiantuntevia väittämän keskiarvoksi tuli 3,6 niin Joensuussa, kuin Savonlinnassa.

Palvelunohjaajan tavoittamiseen liittyvissä väittämässä Savonlinnan keskiarvoksi tuli 3,4 oman palvelunohjaajan tavoittamisen nopeudessa ja tavoittamisesta puhelimitse. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse Joensuun toimipisteen työntekijät. Kuopion keskiarvoksi tuli alle kolme väittämistä palvelunohjaajan tavoittamisen nopeudessa ja sähköpostitse tavoittamisesta.

Väittämässä henkilökuntaa on riittävästi, parhain keskiarvo oli 3,3 Joensuun toimipisteessä. Savonlinnan ja Kuopion keskiarvot jäivät alle kolmen, huonoin oli 2,7 Savonlinnan toimipisteessä.

5.2.4 Palvelu

Palvelu kysymysalueessa työntekijöistä kolme seitsemästä vastaajasta oli täysin samaa mieltä, että annettu tietoa on helposti ymmärrettävää (taulukko 9). Kun otetaan huomioon vaihtoehdon kolme vastanneet, prosenttiosuus nousee 83,8 %. Toiseksi eniten tyytyväisyyttä herätti sovittujen asioiden ajallaan hoitaminen. Sovitut asiat hoidetaan ajallaan väittämän kanssa samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinnea oli neljä viidestä vastaajasta.

Kolme neljästä vastaajasta oli tyytyväisiä palveluun liittyvän tiedon riittävyyteen. Myös ohjauksen riittävyyteen oltiin tyytyväisiä. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinnea oli kolme neljästä vastaajasta.

Kysymysalueen viimeiseen kysymykseen, pystyykö toinen palvelunohjaaja hoitamaan asioitani hyvin, kahdella viidestä vastaajasta ei ollut kokemusta tai eivät osanneet sanoa mielipidettään. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinnea oli alle puolet vastaajista.

TAULUKKO 10. Palvelu (%)

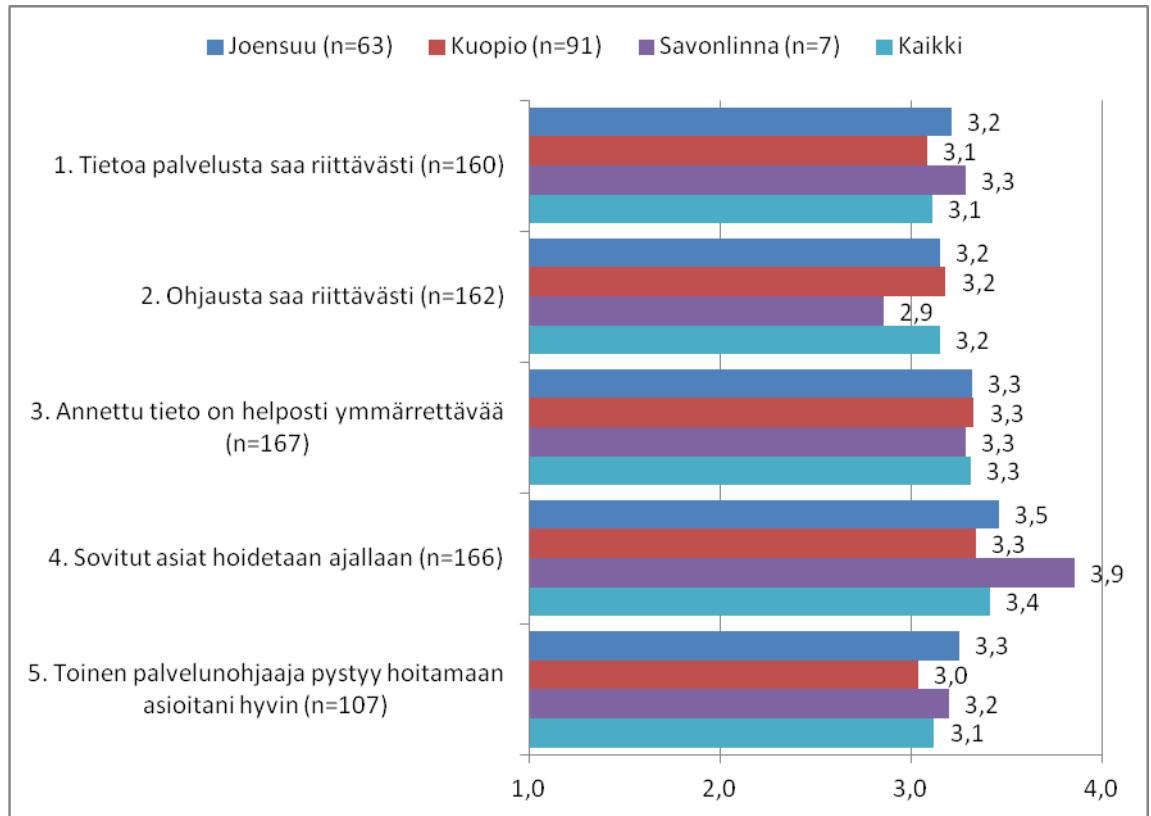
	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Tietoa palvelusta saa riittävästi (n=179)	5,0 %	10,6 %	43,0 %	30,7 %	10,6 %	100,0 %
2. Ohjausta saa riittävästi (n=180)	5,0 %	11,7 %	37,8 %	35,6 %	10,0 %	100,0 %
3. Annettu tieto on helposti ymmärrettävää (n=179)	1,7 %	7,8 %	43,6 %	40,2 %	6,7 %	100,0 %
4. Sovitut asiat hoidetaan ajallaan (n=178)	3,9 %	7,3 %	28,1 %	53,4 %	7,3 %	100,0 %
5. Toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioitani hyvin (n=176)	2,8 %	8,0 %	27,8 %	21,0 %	40,3 %	100,0 %

Kuviossa 24 esitetään palvelu kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Yleisesti katsottuna jokaisen väittämän keskiarvoksi tuli yli kolme. Parhain keskiarvo 3,4 muodostui sovittujen asioiden ajallaan hoitamisesta. Kysymysalueen huonoinkin keskiarvo oli 3,1.

Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut. Paikkakunnittain tuloksia katsottuna erot vastauskohtaisesti olivat vain prosentinkymmenyksen. Parhaimman keskiarvon 3,9 antoivat Savonlinnan toimipisteen työntekijät asioiden ajallaan hoitamisesta.

Tuloksien/vastausten perusteella Avustajakeskuksella on yhtenäinen linja tiedottamisessa ja palvelunohjaajien toiminnassaan. Annettu tieto on helposti ymmärrettävää väittämän keskiarvoksi tuli jokaisessa toimipisteessä 3,3. Keskiarvot olivat paikkakuntaisesti hyvin samanlaisia myös väittämässä tietoa palvelusta saa riittävästi. Parhain keskiarvo 3,3 oli Savonlinnasta ja heikoin keskiarvo 3,1 Kuopiosta.

Ohjauksen riittävydestä samaa mieltä olivat Joensuun ja Kuopion työntekijät, jonka arvosanaksi tuli 3,2. Savonlinnan toimipisteen työntekijöiden keskiarvo tälle väittämälle oli alle kolme. Joensuussa oltiin tyytyväisempiä väittämään, toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioitani hyvin.



KUVIO 24. Palvelu toimipisteittäin

5.2.5 Avustajatoiminnan toteuttaminen

Avustajatoiminnan toteuttamisessa lomakkeiden selkeyteen ja niiden neuvontaan oltiin tyytyväisimpiä (taulukko 10). Neljä seitsemästä vastaajasta oli täysin samaa mieltä, että työsuhteeseen liittyvät lomakkeet ovat selkeitä. Kun otetaan mukaan myös vaihtoehdon kolme valinnee, tyytyväisiä lomakkeiden täyttämisen selkeyteen oli kahdeksan yhdeksästä vastaajasta. Seuraavaksi eniten tyytyväisyyttä herätti työsuhteeseen liittyvien kirjallisen materiaalin neuvonnan riittävyys. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinnee oli viisi kuudesta vastaajasta.

Avustajanpaikan hakuvaiheet tunsivat selkeäksi kolme seitsemästä vastaajasta ja vaihtoehdon kolme valinneista oli joka neljäs vastaaja. Kun kysyttiin annetaanko haettavasta paikasta tarpeeksi lisätietoa, täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon kolme valinneista oli kolme viidestä vastaajasta. Neljä yhdeksästä työntekijästä oli täysin samaa mieltä, kun kysyttiin oliko palvelunohjaaja mukana avustajapaikan haastattelussa. Olettaessa mukaan vaihtoehdon kolme vastanneet, oli palvelunohjaaja mukana kolmessa viidestä haastattelusta.

Työntekijöiltä kysyttiin kaksi kysymystä perehdytyksestä. Neljällä seitsemästä työntekijästä ei ollut kokemusta tai mielipidettä puhelinperehdytyksen toimivuudesta. Joka kolmas vastaaja oli valinnut vaihtoehdon kolme ja oli täysin samaa mieltä, että puhelinperehdytys on toimivaa. Vastaavasti väittämän ääripäätä, vaihtoehdon kaksi valinneita ja täysin erimieltä puhelinperehdytyksen toimivuudesta oli kaksi yhdeksästä vastaajasta. Toimistolla tapahtuvan perehdytyksen toimivuuden kannalla oli kaksi kolmesta vastaajasta.

TAULUKKO 11. Avustajatoiminnan toteuttaminen (%)

	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Olen saanut työsuhteeseen liittyvissä kirjallisissa materiaalisissa neuvontaa riittävästi (n=173)	5,8 %	8,1 %	30,6 %	53,2 %	2,3 %	100,0 %
2. Työsuhteeseen liittyvät lomakkeet ovat selkeitä (n=180)	1,1 %	8,3 %	29,4 %	58,9 %	2,2 %	100,0 %
3. Avustajapaikan hakuvaiheet ovat selkeät (n=180)	1,1 %	10,0 %	27,2 %	41,1 %	20,6 %	100,0 %
4. Haettavasta paikasta annetaan tarpeeksi lisätietoa (n=178)	5,1 %	14,0 %	30,3 %	29,8 %	20,8 %	100,0 %
5. Haastattelussani oli mukana palvelunohjaaja (n=176)	17,6 %	4,0 %	13,6 %	45,5 %	19,3 %	100,0 %
6. Puhelinperehdytys on toimiva (n=176)	6,8 %	15,9 %	18,2 %	14,8 %	44,3 %	100,0 %
7. Paikanpäällä tapahtuva perehdytys on toimiva (n=175)	1,7 %	6,9 %	17,7 %	50,3 %	23,4 %	100,0 %

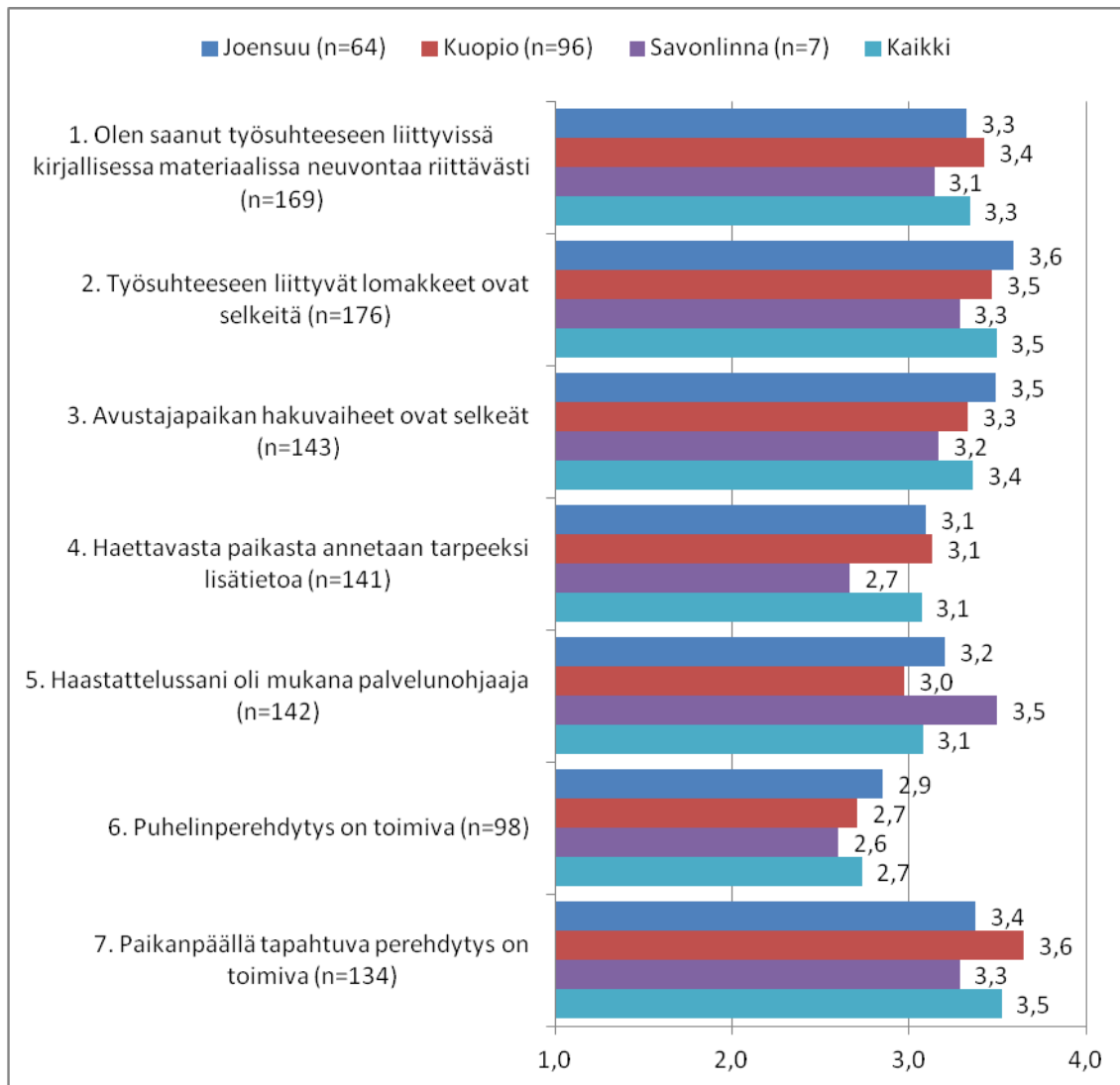
Kuviossa 25 esitetään avustajatoiminnan toteuttaminen kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Keskiarvoltaan melkein kaikki kysymykset olivat yli kolmen luokkaa. Parhaimman keskiarvon 3,5 sai väittämät lomakkeiden selkeys ja paikanpäällä tapahtuvan perehdytyksen toimivuus. Huonoin keskiarvo 2,7 muodostui puhelinperehdytyksen toimivuudesta.

Paikkakunnittain tuloksia katsottuna erot eivät olleet kovinkaan selkeitä. Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut. Useammassa väittämässä kuitenkin tyytyväisimpiä oltiin Joensuussa ja Kuopiossa. Näiden toimipisteiden erot väittämissä kirjallisen materiaalin neuvonnan riittävyys ja lomakkeiden selkeys olivat vain prosentinkym-

menyksen. Kuopion keskiarvo neuvonnan riittävyydelle materiaalissa oli 3,4, kun vastaavasti Joensuun oli 3,3. Työsuhteeseen liittyvien lomakkeiden selkeyteen tyytyväisimpiä olivat Joensuun työntekijät, jonka keskiarvo oli 3,6. Vastaavasti Kuopion keskiarvo tässä väittämässä oli 3,5.

Avustajapaikan hakuvaiheet ovat selkeät väittämässä, Joensuun työntekijät antoivat keskiarvoksi 3,5. Kuopion ja Joensuun työntekijöiden mielestä avustajan paikoista annetaan tarpeeksi lisätietoa. Väittämän keskiarvoksi muodostui molemmista toimipisteistä 3,1. Selvästi huonoimman keskiarvon antoivat tälle väittämälle Savonlinnan työntekijät. Väittämään haastattelussani oli mukana palvelunohjaaja Savonlinnan keskiarvoksi tuli selvästi parhain, olen 3,5. Huonoimman keskiarvon antoivat tämän väittämän kohdalla Kuopion työntekijät, keskiarvon ollessa kolme.

Kysymysalueen selvästi huonoimmat keskiarvot muodostuivat puhelin perehdytys on toimiva väittämästä. Joensuun keskiarvo 2,9 oli väittämän parhain keskiarvo. Savonlinnan työntekijöiden keskiarvo 2,6 oli väittämän heikoin keskiarvo, joka oli myös kysymysalueen huonoin keskiarvo. Selkeimmän eron avustajatoiminnan toteuttaminen kysymysalueessa tuotti paikan päällä tapahtuvan perehdytyksen toimivuus. Tässä väittämässä Kuopiolaiset tunsivat tämän perehdytyksen selvästi toimivammaksi. Kuopion keskiarvoksi muodostui 3,6 ja huonoimmaksi keskiarvoksi tuli Savonlinnan 3,3.



KUVIO 25. Avustajatoiminnan toteuttaminen toimipisteittäin

5.2.6 Avustajana toimiminen

Avustajana toimimisen kysymysalueessa vastausprosentit olivat heikkoja (taulukko 11). Melkein kaikissa väittämässä lähes puolella vastaajista ei ollut kokemusta tai eivät osanneet sanoa mielipidettään väittämästä.

Avustajana toimimisen kysymysalueessa yli puolet työntekijöistä oli tyytyväisimpiä Avustajakeskuksen neuvontaan työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa. Täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinneita oli viisi kahdeksasta vastaajasta. Yli neljäsosalla vastaajista ei ollut kokemusta tai mielipidettä, neuvooko Avustajakeskus ongelmissa.

Väittämässä olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen, yli kahdella kolmasosalla ei ollut kokemusta tai eivät osanneet sanoa mielipidettään. Vaihtoehdon 3 ja täysin samaa mieltä valinneita oli melkein neljäsosa vastaajista. Sijaisuuksiin liittyvät

asiat ovat ongelmattomia väittämässä täysin samaa mieltä ja vaihtoehdon 3 valinneita oli kolmasosa vastaajista. Viidesosa vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä tai vastannut vaihtoehdon 2. Sijaisuuksiin liittyvään ongelmattomuuteen lähes puolella vastaajista ei ollut kokemusta tai mielipidettä.

Avustajailtoihin liittyvissä kahdessa väittämässä melkein puolella vastaajista ei ollut kokemusta tai mielipidettä asiasta. Työntekijöiltä kysyttiin ensin mielipidettä avustajailtojen tarpeellisuudesta työlle. Vaihtoehdon 3 ja täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli kolme kahdeksasta vastaajasta. Kysyttäessä työntekijöiden osallistumistiheyttä avustajailtoihin, melkein kolmasosa osallistui usein avustajailtoihin. Yli kaksi yhdeksästä vastaajasta ei osallistunut usein tai oli valinnut vaihtoehdon 2.

TAULUKKO 12. Avustajana toimiminen (%)

	Täysin eri mieltä (1)	2	3	Täysin samaa mieltä (4)	En osaa sanoa / Ei kokemusta (0)	Kaikki
1. Olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen (n=176)	4,5 %	3,4 %	8,0 %	15,9 %	68,2 %	100,0 %
2. Sijaisuuksiin liittyvät asiat ovat ongelmattomia (n=176)	6,3 %	13,6 %	19,3 %	14,2 %	46,6 %	100,0 %
3. Avustajakeskus neuvoo hyvin työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa (n=177)	3,4 %	7,3 %	27,7 %	34,5 %	27,1 %	100,0 %
4. Avustajailto ovat tarpeellisia työlleni (n=180)	5,0 %	10,0 %	10,6 %	26,1 %	48,3 %	100,0 %
5. Osallistun usein avustajailtoihin (n=178)	15,7 %	7,9 %	12,4 %	18,0 %	46,1 %	100,0 %

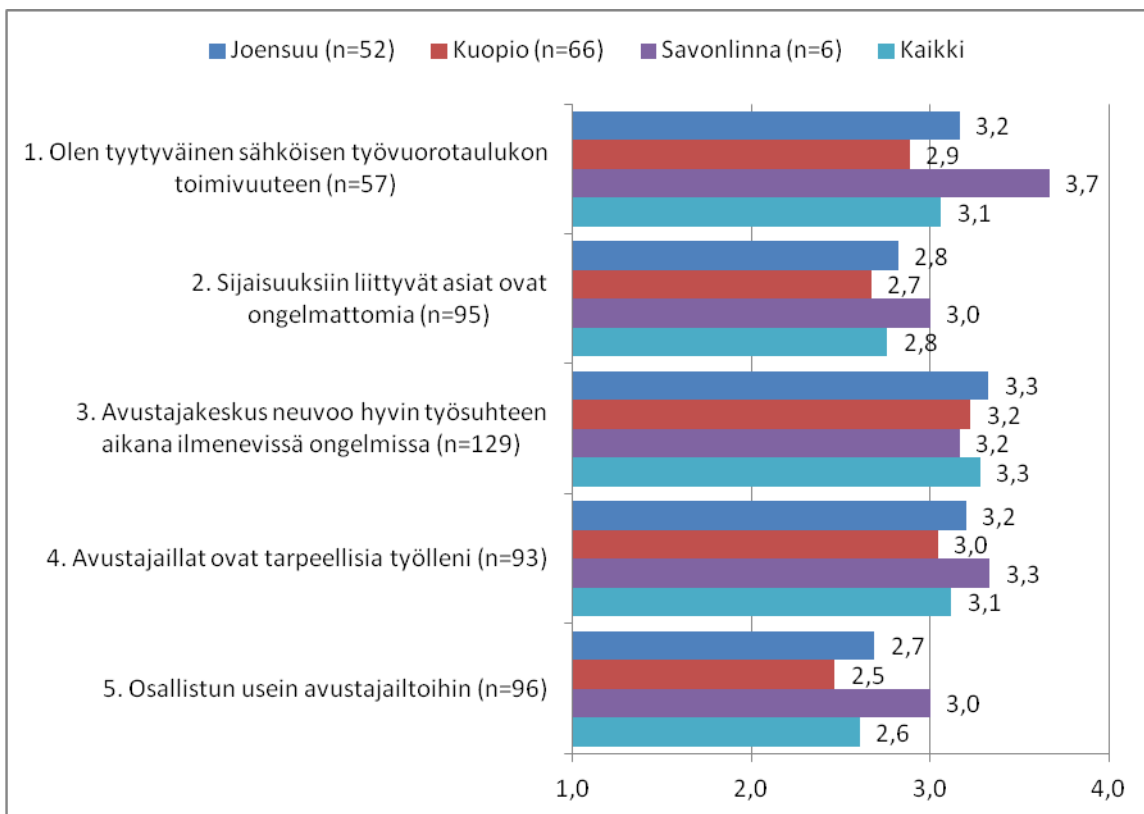
Kuviossa 26 esitetään avustajana toimiminen kysymysalueen vastausten keskiarvot kuntakohtaisesti. Keskiarvot väittämissä olivat 2,6 - 3,3 luokkaa. Paras keskiarvo oli neuvomisesta työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa ja heikoin keskiarvo avustajailtoihin osallistumisesta.

Tilastollisesti merkitseviä eroja paikkakuntien välillä ei ollut. Paikkakunnittain tuloksia katsottuna, Savonlinnan keskiarvo oli parhain melkein jokaisessa väittämässä. Työntekijät Savonlinnassa olivat selvästi tyytyväisimpiä sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen, keskiarvon ollessa 3,7, joka oli myös koko kysymysalueen parhain keskiarvo.

Kuopiossa sähköisesti täytettävän työvuorotaulukon tyytyväisyys oli melkein prosentin verran huonompi parhaimpaan keskiarvoon verrattuna.

Sijaisuuksiin liittyvien asioiden ongelmattomuudessa, keskiarvo jäi jokaisessa toimipisteessä alle kolmen. Savonlinnan keskiarvo oli tasan 3 ja huonoin oli Kuopion toimipisteen 2,7. työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa Avustajakeskuksen neuvonnalle tuli keskiarvoksi 3,3 Joensuun toimipisteen työntekijöiltä. Savonlinnassa ja Kuopiossa työntekijät arvioivat neuvonnan samaksi, ollen 3,2.

Avustajailtoihin liittyvissä väittämässä Savonlinnan toimipisteessä keskiarvot olivat parhaimpia. Väittämässä avustajailtojen tarpeellisuus työlle, keskiarvoksi muodostui 3,3. Savonlinnan keskiarvo väittämälle osallistun usein avustajailtoihin, oli tasan 3. Huonoin keskiarvo osallistun usein avustajailtoihin väittämässä, oli Kuopion toimipisteen 2,5.



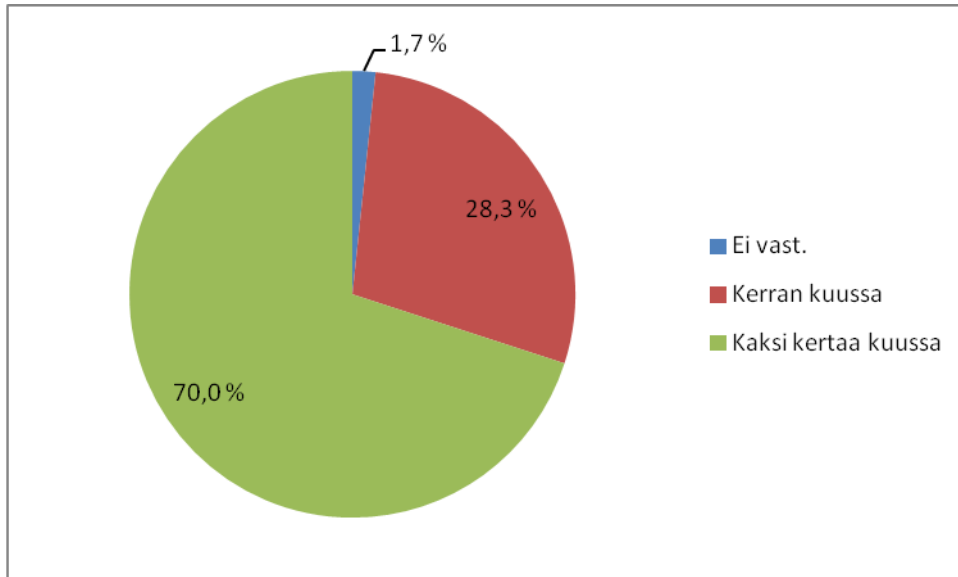
KUVIO 26. Avustajana toimiminen toimipisteittäin

5.2.7 Palkanmaksuaikataulu ja kouluarvosana toiminnalle.

Tässä luvussa tarkastellaan avustajakeskuksen työntekijöiden tuloksia kysymyksistä palkanmaksuaikataulusta ja työntekijöiden arvioimasta kouluarvosanasta.

Palkanmaksuaikataulu

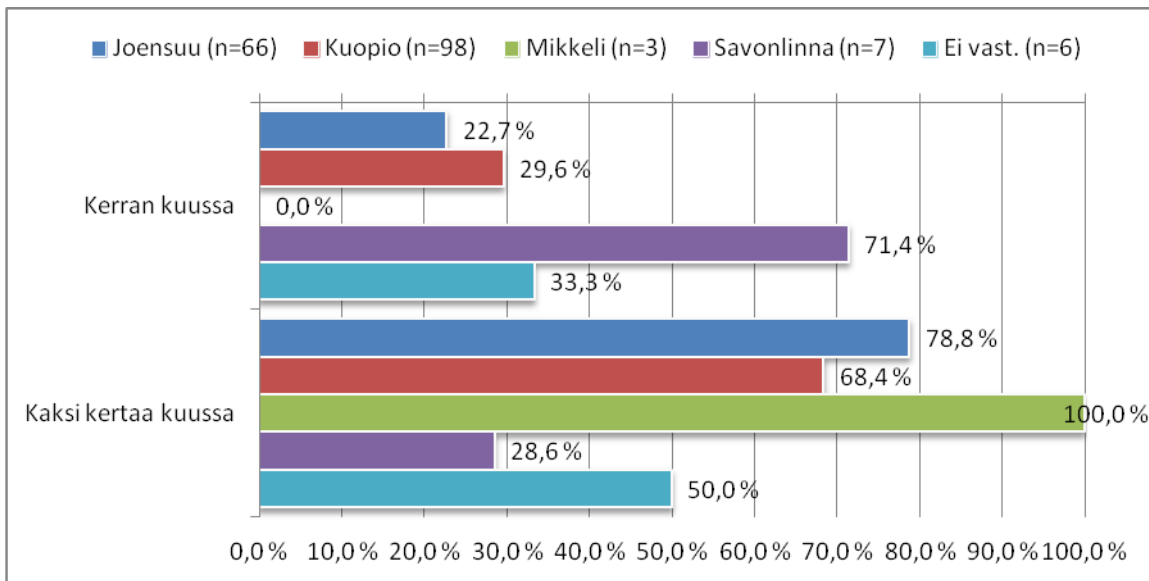
Ensimmäistä kertaa työntekijöiltä haluttiin kyselyssä tiedustella palkanmaksuaikataulua. Myös työntekijöiltä oli tullut useasti palautetta Avustajakeskukselle, että työvuorotaulukoiden täyttäminen kahdesti kuukaudessa on liian työlästä. Myös avoimessa kysymyksessä Ruusut ja Risut kohdasta löytyi usea kommentti työvuorotaulukoista ja palkanmaksuaikataulusta.



KUVIO 27. Palkanmaksuaikataulu (n=180)

Kysymykseen, kuinka monesti kuussa työntekijät haluavat palkanmaksun suoritettavan, vastasi melkein kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät. Kuviosta 27 voi nähdä työntekijöiden kannattavan vanhaa aikataulua. Vain hieman yli neljäsosa vastaajista haluaisi palkanmaksun olevan vain kerran kuussa.

Katsottaessa paikkakunnittain vastaajamääriä, ovat Mikkeliiläiset täysin vanhan aikataulun kannalla (kuvio 28). Kuopion työntekijöistä kaksi kolmesta ja Joensuun työntekijöistä seitsemän yhdeksästä haluaisi palkan maksettavan kaksi kertaa kuukaudessa. Vastavasti Savonlinnan työntekijöistä viisi seitsemästä haluaisi palkan maksettavan kerran kuussa.



KUVIO 28. Palkanmaksuaikataulu toimipisteittäin

Kouluarvosana toiminnasta

Työntekijöiltä kysyttiin arvosanaa Honkalampi-säätiön Avustajakeskuksen toiminnalle. Tarkoituksena oli saada palautetta kuinka työntekijät arvioita kokonaisuudessaan Avustajakeskuksen toiminnan. Kouluarvosana kysymykseen vastauksia tuli 178 kappaletta, joista hyväksytyjä vastauksia oli 175 kappaletta. Arvosanan asteikkona oli 4 – 10. Arvosanojen keskiarvoksi tuli 8,3.

Arvosanan kymmenen antoi 9,7 %, arvosanan yhdeksän antoi kaksi viidestä vastaajasta, kahdeksan antoi kolme kahdeksasta vastaajasta, arvosanan seitsemän antoi joka kahdeksas vastaaja. Arvosanan kuusi ja alle tuli 1,7 % vastaajista (taulukko 12.)

TAULUKKO 13. Arvosana toiminnasta (Keskiarvo on 8,4 ja keskihajonta on 0,9)

Arvosana	Lkm.	%
4	0	0,0 %
5	1	0,6 %
6	2	1,1 %
7	23	13,1 %
8	63	36,0 %
9	69	39,4 %
10	17	9,7 %
Yhteensä	175	100 %

5.2.8 Avoimien kysymyksien analysointi

Kyselylomakkeen lopussa työntekijöiltä kysyttiin avoimena kysymyksenä toiveita avustajailtoihin sekä palautetta avustajakeskuksen toiminnasta. Ensimmäisenä kysymyksenä työntekijöille annettiin mahdollisuus antaa ideoita avustajailtojen kehittämiseen. Vastauksia tähän kysymykseen tuli yhteensä 71 vastausta (n=71). Vastauksista nousi aihepiireiksi toiveet avustajailtoihin, ongelmatilanteiden jakaminen, sosiaalinen toiminta ja tiedottamisen puute illoista. Kolme seitsemästä vastauksesta koski avustajailtojen toiveita. Vastaajista 22 halusi illoilta erilaista koulutusta ja tietoa. Kahdeksassa vastauksessa annettiin kehitysideoita iltojen sisällön toteuttamiseen.

”Henkilökohtaista aikaa jutella palveluohjaajan kanssa”

”Kysely etukäteen (eri vaihtoehtoja tarjolla joista esim.tekstiviestillä avustajat voivat valita/ äänestää parhaan tapahtumapaikan/ käsiteltävänaiheen.”

”Teemaillat käytännöllisiä (esim. taannoinen näkövammaisten avustaminen) Viikonpäivä saisi vaihdella...”

”Esim. ensiapukoulutusta (kertausta) työergonomia ohjausta/ koulutusta, ohjausta kuinka useamman avustettavan työtunnit saisi soviteltua järkevästi työpäiviksi.”

Kolme kahdeksasta vastaajasta halusi saada Avustajailloilta tietoa, kuinka selvitä työssä ilmenevistä ongelmatilanteista. Useammassa palautteessa haluttiin jakaa muiden kanssa ongelmatilanteet. Tämä koettiin tärkeäksi työssä selviämisessä ja henkisen jaksamisen parantamisessa.

”Kokemus keskusteluja. Mukavaa yhdessä oloa”

”Kokemusten vaihtoa ja mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisukokemuksia. Yhteishenkeä iloa”

*”Toisilta avustajilta vertaistukea, ym. Ohjausta uusissa käytännöissä
Vertaistukea muilta avustajilta, neuvoja kuinka toimia erilaisissa kriisitilanteissa avustettavan kanssa.”*

Noin joka neljäs vastaaja halusi avustajailloilta sosiaalisen toiminnan kautta jaksamista työhön. Useassa vastauksessa mainittiin yhdessäolo, keskustelut. Toiveissa oli myös yhteiset retket.

”Rentoa yhdessä oloa ja kuten viimeksi, pelattiin kahviteltiin, puhuttiin, asiaa ja asian vierestä. Piristää.”

”Tutustumista toisiin työntekijöihin. Viimeinen Petosella toteutettu ulkoilmatapahtuma oli todella hyvä.”

”Hyvää seuraa, vinkkejä ja rentoutumista.”

Noin kaksi seitsemästä vastauksesta koski tiedottamisen puutetta avustajailloista. Yli puolessa vastauksissa ihmeteltiin, mikä avustajailta on. Useassa vastauksessa kommentoitiin huonoa informointia avustajailloista.

”Kuulin asiasta vasta nyt eli mikä on Avustajailta?”

”En tiennyt sellaisia olevan, joten paremmin niistä voisi ilmoittaa.”

”Toivoisin saavani paremmin infoa, milloin iltoja järjestetään.”

Viimeisenä avoimena kysymyksenä työntekijät saivat antaa palautetta avustajakeskuksen toiminnasta. Tähän kohtaan tuli yhteensä 84 vastausta (n=84). Ylipuolet vastauksista olivat myönteistä palautetta avustajakeskuksen toiminnasta. Vastauksista nousevat aihepiirit olivat kiitokset, kommentit palvelunohjaajista, kommentit avustajan työstä, kommentit keskuksen toiminnasta ja kehitysideat. Vastaajista joka kahdeksas välitti lyhyet kiitoksensa avustajakeskuspalvelulle. Yhdessä palautteessa kiitokset lähetettiin palvelunohjaajille itselleen.

"Kiitos Minttu ja Henna"

"Isokiitos saamastani kannustuksesta. On lisännyt paljon henkisiä voimavaroja, jatkaa vielä tässä palvelu tehtävässä..."

"Palkka tullut ajallaan. Kiitos"

"Isoja punaisia ruusuja oikein miellyttävistä henkilöistä puheluiden aikana."

Joka neljäs vastaus koski palvelunohjaajia. 13 palautteessa moitittiin palvelunohjaajia. Usean palautteen kommentit liittyivät palvelunohjaajien unohduksiin, heikkoon tavoittamiseen ja henkilöstön vähyyteen ja siitä johtuvaan kiireyteen. Muut palautteet palvelunohjaajista olivat myönteisiä. Useammassa vastauksessa käytettiin sanoja "ystävällinen" ja "positiivinen".

"Palvelunohjaajat osaavat hommansa, neuvovat hyvin asiallisesti ja ovat tassa-arvoisia niin työnantajille kuin työntekijöille. Luovat positiivisuudellaan hymyn huulille vaikeissakin tapauksissa."

"Ystävällinen henkilökunta, neuvoa ja apua olen saanut sitä tarvittaessa. Olen vasta vuoden ollut avustajana."

"Ihanaa että oma ohjaaja on turvallisen oloinen, jotta uskaltaa kysyä mitä vain."

Vastaajista joka seitsemäs kommentoi avustajan työtä. Viidessä palautteessa oltiin tyytymättömiä avustajan työhön liittyviin asioihin. Moitteiden kohteet koskivat useassa palautteessa palkkaa työtehtäviin nähden, koulutuksen puutetta työtehtävissä ja koettiin

työn palvelevan enemmän muuta perhettä kuin avustettavaa. Muut palautteet avustajan-työstä olivat myönteisiä. Useassa palautteessa työ koettiin mukavaksi ja vaihtelevaksi.

”Tulee hyvämieli kun saa toista auttaa, eikä hänenkään tarvitse olla kiitollisuuden velassa. Työtunteja liian vähän kun ei kaikista tekemästä saa palkkaa, kun 5h/viikko ei riitä esim. kaupassakäynti 20km eikä muuhun enää tunnit riitä.”

”Palkkaus on huono ei ihme ettei ole halukkaita. Työnimike henk. koht. Avustaja luokitellaan kotiapulaiseksi. Saa palvella kesän suvun kesälomailaisia, ja talviaikana leipoa koko suvulle.”

”Olen saanut selkeyttä omassa työssä toimimiseen ja selkeät tilinauhat jotka aiemmin sai pitkin hampain, jos sai silloinkaan.

Päivätyö ja säännöllinen...”

Kolme seitsemästä vastauksesta koski keskuksen toimintaa. Näistä 11 moitittiin keskuksen toimintaa. Muut palautteet avustajakeskuksen toimintaa liittyen olivat myönteisiä. Useassa palautteessa oltiin erittäin tyytyväisiä toimintaan. Yhdessä palautteessa oltiin tyytyväisiä sijaisuusjärjestelyjen parantumiseen ja yhdessä palautteessa suositeltiin avustaja toimintaa Honkalampi- säätiön kautta. Viidessä palautteessa ei osattu arvioida toimintaa, sillä moni vastaaja ei ollut työsuhteessa kovinkaan pitkään vastaushetkellä.

”Asiat on hoitunut mutkattomasti, voin suositella avustajan toimintaa Honkalampi säätiön kautta.”

”Perehdytys työhön ja honkalampisäätiön toimintaan, minulla ei toiminut eli sitä ei ollut ollenkaan. Jalkautuminen kentälle ontuu. Palkkoja pitää seurata itse tosi tarkkaan, ettei virheitä samoin työsopimuksia. Työntekijöillä aina kiire. Sovittuja asioita jää hoitamatta, unohtuvat kiireessä. Lomautusten ajaksi työnsaanti oikuttelee. Sijaisuuksien saaminen helpottunut tänä kesänä, eli sijaisuusjärjestelmä parantunut. Ikälisäjärjestelmä ei toimi, kaiken joutuu hoitamaan itse ja erikseen pyytämään/ anomaan myös tässä asiassa. Taas vedotaan kiireeseen.”

”El toimintaa voi moittia, tietoa ja ohjausta saa tarvittaessa ja halutessa.

Yhteysavustajakeskukseen toimii parhaiten sähköpostilla, ennen tätä tiedon saanti oli takkuista.”

Joka seitsemäs vastaus koski palvelun kehitystä. Tiedottamisen tarvetta koettiin työso-
pimusasioista niin avustajille kuin työnantajillekin. Haluttiin saada parempaa tietoa siitä
kuka hoitaa mitään aluetta avustajakeskuksessa. Työnhakuun liittyen haluttiin avustet-
tavan tarpeiden ja työtehtävien parempaa kartoittamista. Myös työsopimukseen haluttiin
kartoittaa työtehtävät paremmin. Työväline parannusehdotuksina ehdotettiin tietokonet-
ta, matkapuhelinta ja nimilaattaa.

*”Voisi olla hyvä kartoittaa paremmin sitä, millaisiin tehtäviin avustajat työs-
sään joutuvat. Työnantaja pitäisi informoida lisää työsopimuksen solmimi-
sen jälkeen n. 3kk: kuluttua. Asiat tuppaa helposti unohtumaan.”*

*”Nätit iloiset ystävälliset palveluohjaajat.Läppärit, podit tai kännykät avus-
tuskeskuksen puolesta. Käsien täytettävät tunti- ja vuorokausilistat. Avustettavan
luona säilytettäväksi Tilanne kuva kuukausittain, kopio sähköisesti täytetys-
tä listasta.”*

*”Asiakkaan tarpeitten kartoittaminen voisi olla hieman tarkempaa, että hän
saisi sopivan avustajan ja avun . Myös avuntarpeen laatu on hyvä tietää
tarkasti myös avustajan.”*

6 POHDINTA

Tässä luvussa tarkastellaan Avustajakeskuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia. Lopuksi käsitellään itse tutkimusprosessin sujumista ja siinä tulleita ajatuksia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Avustajakeskuksen tyytyväisyyttä avustettavien ja henkilökohtaisten avustajien näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin postilomakekyselynä ja tutkittavina aiheina oli toimiston, palvelunohjaajien, palvelun ja avustajatoiminnan toteuttamisen taso. Tutkimuslomakkeet erosivat toisistaan kysymyskohtaisesti vain hieman ja kyselyn lopussa avustettavilta haluttiin selvittää tyytyväisyyttä työnantajana toimimisesta ja avustajilta henkilökohtaisena avustajana toimimisesta. Avustajakeskuksen kokonaisuutta arvioitaessa avustettavat ja avustajat olivat pääasiassa erittäin tyytyväisiä ja yleisarvosanaksi muodostui 8,2.

Suurin osa molempiin kyselyihin vastanneista oli naispuolisia asiakkaita. Kuopion ja Joensuun toimipisteissä on Avustajakeskuksella eniten asiakkaita, joten ei ollut yllättävää, että myös vastauksia tuli näiden toimipisteiden asiakkailta eniten suhteessa kahteen muuhun toimipisteeseen. Kuitenkin eniten vastauksia, yli puolet tuli Kuopion toimipisteestä niin avustettavilta kuin myös henkilökohtaisilta avustajilta.

Avustettavilta halusin lomakkeella kysyä kuka kyselyyn on vastannut, jotta olisi voinut katsoa kuinka moni vastauksista on jonkun muun mielipiteitä ja kuinka monessa vastauksista joku oli auttanut avustettavaa täyttämään lomaketta. Tämä kysymys ei tuottanut haluttua tulosta, sillä osassa vastauksissa oli valittu useampi vaihtoehto ja osassa lomakkeista tätä kohtaa ei oltu valittu. Ilmeisesti kysymys on ollut vaikeasti ymmärrettävä. Suurin osa kyselyyn vastanneista avustettavista oli iältään yli 45-vuotiaita. Avustajasuhteiden kesto oli ollut avustettavilla yhdestä viiteen vuotta. Kokemusta henkilökohtaisena avustajana avustajilla oli alle vuodesta kolmeen vuoteen.

Henkilökohtaisten avustajien koulutustausta oli vaihteleva. Terveystieteiden alan koulutuksen omaavia oli avustajista yli 20 %. Kolmasosalla vastaajista oli jonkin muun alan koulutus. Näitä olivat muun muassa liiketalouden ja kokin ammatit. Avustajasuhteen muodostumiseen voidaan katsoa vaikuttavan eniten hakijan ja avustettavan välinen henkilökemia. Lisäksi avustajalta vaaditaan auttamisen iloa ja taitoa

tehdä työtä, ei niinkään ammattitutkintoa. Kuitenkin työsuhteen aikana avustettavat ja avustajat ovat huomanneet koulutuksen puutteen vaikeuttavan työtehtävistä suoriutumista. Avustajista viidesosa oli hakeutunut opiskelemaan avustajantyön ohella terveydenhuollon- tai sosiaalialan ammattiin. Osa avustajista toivoikin ensiapu- ja työergonomiakoulutusta helpottamaan työssä selviämistä. Nämä voitaisiin toteuttaa henkilökohtaisille avustajille järjestettävissä avustajailloissa. Avustajailloille oli moni toivonut koulutusta eri ongelmatilanteisiin ja vertaistukea. Vastauksista kävi myös ilmi, ettei avustajailloista ole tiedotettu kaikille. Tässä on otettava huomioon, ettei avustajailtoja kuitenkaan voida järjestää joka paikkakunnalla, ja avustajilla voi olla liian pitkä matka niille paikkakunnille joissa avustajailtoja järjestetään.

Avustettavat ja avustajat olivat yleisesti tyytyväisiä toimiston sijaintiin. Havaittava ero oli Savonlinnassa, jossa työnantajat ja työntekijät olivat tyytyväisiä toimiston sijaintiin, mutta mieluiten suorittivat haastattelun kotona. Avustettavista lähes puolet eivät asioi kyselyn perusteella toimistolla, vaan hoitavat asioitaan puhelimitse. Avustettavien kyselyn perusteella voidaan todeta, että toimistolla ei asioida, vaikka toimiston sijainti on hyvä ja esteetön.

Avustettavilta ja avustajilta haluttiin kysyä tyytyväisyyttä palvelunohjaajiin ja muuhun henkilökuntaan. Lomakkeiden kysymykset ovat vertailtavissa toisiinsa. Tyytyväisyyttä ja vastaamattomuutta herättivät samat asiat. Avustettavat ja avustajat olivat kaikissa kunnissa tyytyväisiä palvelunohjaajien palvelualttiuteen, asiantuntevuuden ja palvelunohjaajien ystävällisyyteen. Avustettavat ja avustajat tunsivat, että palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti, sekä he kokivat palvelunohjaajan olevan parhaiten tavoitettavissa puhelimitse.

Kysyttäessä palveluun liittyviä asioita, avustettavat ja avustajat olivat samaa mieltä tiedon ja ohjauksen riittävydestä, sekä annetun tiedon ymmärrettävyydestä. Näiden väittämien kohdalla tyytyväisyys palveluun oli hyvä. Paikkakunnittain katsottuna väittämissä ei ollut suuria eroja. Ainoastaan Savonlinnan avustajat kokivat saaneensa vähemmän ohjausta, kuin saman toimipisteen avustettavat. Yleisestä ohjauksen riittävydestä voi päätellä, että Avustajakeskuksen jakamat oppaat avustajille ja avustettaville ovat olleet hyödyllisiä.

Kysyttäessä avustettavien ja avustajien tyytyväisyyttä, avustajatoiminnan toteuttamiseen liittyvissä väittämissä avustettavat olivat tyytyväisiä kaikkiin väittämiinsä. Savonlinnalaisen avustajien mielestä haettavasta paikasta ei anneta tarpeeksi lisätietoa. On kyseenalaista se, voiko tämä selittää sen, että avustettavien mielestä avustajaa ei löydy nope-

asti. Melkein puolella avustettavista ei ollut kokemusta puhelin perehdytyksen toiminnasta, mutta vastaavasti puolet avustettavista oli tyytyväisiä paikan päällä tapahtuvaan perehdytykseen.

Kyselyissä suurin osa vastaajista ei osannut antaa mielipidettään väittämiin avustajana ja avustettavana toimimiseen. Avustettavissa ja avustajissa avustajakeskuksen neuvonta työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa herätti kuitenkin tyytyväisyyttä yli puolessa vastanneista. Lähes yli puolet molempiin kyselyihin vastanneista ilmoitti, ettei heillä ollut kokemusta sähköisen työvuorotaulukon toimivuudesta. Tähän väittämään vastanneista melkein viidesosa oli tyytyväinen sähköisesti täytettävään työvuorotaulukkoon. Kuitenkin useassa kommentissa oli moitittu tai annettu parannusvaihtoehtoja, kuinka sähköinen työvuorotaulukko voisi toimia paremmin.

Avustajakeskukselle oli tullut useita palautteita puhelimitse ja asiakaskäynneillä, että monet asiakkaat halusivat palkanmaksun olevan vain kerran kuussa. Niin avustajat kuin avustettavatkin olivat tyytymättömiä siihen, että työtuntilomakkeita täytyi allekirjoittaa ja lähettää kahdesti kuussa, joten työmäärää haluttiin pienentää. Tämän vuoksi yhdeksi kysymykseksi lomakkeeseen muodostui kysymys palkanmaksujankohdasta, jossa valintoina oli vanha, kaksi kertaa kuukaudessa ja uudempi vaihtoehto, kerran kuukaudessa. Saatuihin palautteisiin nähden tämän kysymyksen vastaus yllätti, sillä avustettavien ja avustajien kyselystä, yli puolet vastaajista halusi palkanmaksun olevan ennallaan.

Ruusut ja risut kysymykseen, jossa pyydettiin palautetta Avustajakeskukselle tuli niin avustettavilta, kuin avustajiltakin eniten myönteistä palautetta. Molempien kyselystä löytyi yli puolet myönteisiksi luokiteltavia palautteita, jotka teemoiteltiin vastauksista nouseviin aihepiireihin. Näiksi aihepiireiksi muodostuivat kiitokset, kommentit palvelunohjaajista ja kommentit keskuksen toiminnasta. Avustettavien kyselystä aihepiireiksi nousivat sijaisen hankinta ja työnantajana oleminen. Avustettavien lomakkeissa tähän avoimeen kysymykseen kirjoitettiin kommentteja avustajan työstä ja annettiin kehitysideoita toiminnalle. Useassa palautteessa annettiin negatiivista palautetta tai kehitysideoita sähköisestä työvuorotaulukosta.

Opinnäytetyö prosessin arviointi

Työ aloitettiin keväällä 2012, jolloin työharjoittelua Avustajakeskuksella suorittaessani työtehtäväkseni annettiin kahdenvuoden välein tehtävä asiakastyytyväisyystutkimuksen

tekeminen. Ehdotin toimeksiantajalle, että tekisin asiakastyytyväisyystutkimuksen opinäytetyönä. Työn aikatauluksi suunniteltiin, että valmis lomake lähetettäisiin postikyselynä kesän lopulla Avustajakeskuksen jokaisen toimipisteen avustettaville ja henkilökohtaisille avustajille. Avustajakeskukselle menevän raportin tavoitteeksi laitettiin vuoden 2012 loppu.

Vastauksia saadessa ja niitä purkaessa huomasi, mitä kyselyn kohdalta olisi voinut tehdä toisin. Vaikka kysymysten muotoiluun ja asettamiseen käytin paljon aikaa sekä valmiit kyselylomakkeet lähetettiin Avustajakeskuksen palvelunohjaajille kommentoitaviksi, ei kaikkia virheitä ole voitu poistaa. Kyselyn testaamisen tärkeyden ymmärsin vasta kyselyn tuloksia syöttäessä Exceliin. Tällöin huomasin kyselyssäni kirjoitus ja kysymysten muotoilu virheitä, sekä aihealueita mitä olisi voinut poistaa tai lisätä lomakkeeseen.

Tulosten raportoinnin kannalta kyselyyn ei olisi kannattanut laittaa, en osaa sanoa vaihtoehtoa, sillä vastaajat olivat vastanneet tämän vaihtoehdon useasti. Oletettavaa on, että tällöin vastaajat olisivat jättäneet vastaamatta näihin kysymyksiin.

Kyselyssä kysyttäessä vastaajilta sähköisen työvuorotaulukon toimivuuden tyytyväisyydestä, olisin voinut kysyä vastaajalta myös, onko vastaajalla käytössä sähköinen tuntikirjaus. Tietojen syöttämisen vaiheessa tuli ilmi mahdollisuus, ettei kaikilla mahdollisesti ole edes käytössä kyseinen palvelu. Näin olisin saanut selville kuinka moni nykyisistä sähköistä tuntikirjausjärjestelmää käyttäjistä on oikeasti tyytyväinen tai tyytymätön kyseiseen palvelun toimivuuteen. Tuloksia olisi voinut myös vertailla lähetettyjen ja palautuneiden sukupuolieroilla. Tämä olisi vaatinut sitä, että ennen kyselyn lähettämistä olisi laskettu miesten ja naisten prosentuaaliset osuudet ja näitä olisi vertailtu palautuneiden vastauksien kanssa. Joissakin vastauksissa vastaajat olivat avoimissa kysymyksissä arvioineet ja antaneet palautetta kyselystä ja kysymysten ymmärtämisestä. Myös vastauksien asteikko aiheutti vaikeutta tulosten kirjoittamisessa. Eli jatkossa jokainen vastausarvo pitäisi nimetä ennen kyselyn lähettämistä, jotta se helpottaisi myös vastaajia hahmottamaan vastauksia.

Kyselyn purkaminen avoimien kysymysten kohdalla oli myös haasteellista, sillä kaikkien vastaajien käsialasta ei saanut selvää, kuitenkin yhtäkään avointa vastausta ei jouduttu karsimaan tämän vuoksi. Lomakkeen tekeminen esimerkiksi Webropol kyselynä, olisi ollut helpointa, ajatellen avointen kysymysten käsittelyä. Tällöin vastausprosentti olisi todennäköisesti pienentynyt, sillä kaikilla avustettavilla tai avustajilla ei ole mahdollisuutta vastata Internetissä.

Näiden ajatusten pohjalta olisi pitänyt kysyä Avustajakeskuksen palvelunohjaajilta mahdollisuudesta kyselyn testaamiseen. Kuitenkin palvelun ohjaajien kanta oli, etteivät ihmiset jaksa vastata eikä tutkimukseen tule paljoa vastauksia. Mutta ajatellen oman oppimisen ja kyselyn tulosten kannalta, olisi ollut parasta ehdottaa lomakkeen testaamista ja pyytää ehdotuksia, kuinka lomakkeen testaamisen olisi voinut järjestää avustettaville ja avustajille helpommaksi.

Opinnäytetyöprosessi ja kyselyn tekeminen oli mukavaa ja opin tätä kautta paljon uutta asiakastytyväisyydestä ja tutkimuksen tekemisestä. Asiakastytyväisyyskyselyn tekeminen oli myös yllättävän pitkä ja aikaa vievä prosessi. Opinnäytetyöprosessi venyi kirjoittamisen kohdalla pitkäksi. Minulla oli vaiheita, jolloin työ eteni paljon ja sitten vaiheita jolloin työ ei edennyt ollenkaan. Omat suunnitelmani ajantarpeesta ja työn laajuuden hahmottamisesta eivät olleet realistiset.

Motivaatiota opinnäytetyön tekemisessä heikensi myös se, että asiakastytyväisyyttä on tutkittu monessa opinnäytetyössä. Joten omaa työtään on vaikea saada erilaisemmaksi, kuin muiden tekemät työt. Materiaalia oli kuitenkin helppo löytää asiakastytyväisyydestä, vaikka lähteiden löytämistä asiakastytyväisyydestä sosiaalipuolella osoittautui haasteeksi.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. *Onnistu asiakaspalvelussa*. Juva: WS Bookwell Oy.

Avida 2013. Etusivu [viitattu 20.6.2013]. Saatavissa: <http://www.avid.fi/fi/etusivu/>

Niemelä, H. & Avustajakeskus. 2009. *Avustajaopas*. Joensuu: Avustajakeskus

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. *Tutki ja kirjoita*. 11. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. *Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS*. Hamina: Oy Kotkan Kirjapaino Ab.

Hyvää tekemässä jo 20 vuotta [verkkojulkaisu]. Honkalampisäätiön juhlaulkaisu [viitattu 30.5.2013]. <http://www.honkalampisaatio.fi/fi/juhlalehti>.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. *Turvaverkko vai trampoliini*, sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kananen, J. 2011. Kvantti. *Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print

Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä 2010. Opas Diakonia- ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten [verkkojulkaisu]. Diakonia- ammattikorkeakoulun julkaisuja [viitattu 20.5.2013]. Saatavissa: <http://www.diak.fi/Kirjastopalvelut/Sivut/ot.aspx>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998a. *Asiakaspalvelu ja markkinointi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998b. *Markkinointitutkimus*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mattila, M. Kauppa haluaa palautetta heti kassan jälkeen [viitattu 26.6..2013]. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/kauppa_haluaa_palautetta_heti_kassan_jalkeen/6382084

Pohjola, A. 2010. *Asiakkuus sosiaalityössä*. Teoksessa Laitinen, M., Pohjola, A. (toim.). *Asiakkuus sosiaalityössä*. Tallinna: Raamatutrukikoda, 19-35.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. *Asiakastytytvyäisyysjohtaminen*. Juva: WSOY:n graafiset laitokset

Rope, T. 2000. *Suuri markkinointikirja*. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

Rope, T. 2005. *Markkinoinnilla menestykseen. Hehkeys- ja ilahduttamismarkkinointi*. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Salmela, T. 1997. *Asiakaspalautteen haaste*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työnantajanopas 2011. Honkalampi-säätiö Avustajakeskus.

Vammaispalvelujen käsikirja 2013a. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Henkilökohtainen apu [viitattu 12.6.2013]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/etusivu#.UdKfcpxsBU0>

Vammaispalvelujen käsikirja 2013b. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Henkilökohtainen apu. Avustajakeskukset [viitattu 12.6.2013]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/etusivu#.UdKfcpxsBU0>

Vammaispalvelujen käsikirja 2013c. Vammaispalvelujen käsikirja. Itsenäisen elämän tuki. Henkilökohtainen apu. Oikeus henkilökohtaiseen apuun [viitattu 12.6.2013] Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/etusivu#.UdKfcpxsBU0>

Vehkalahti, K. 2008. *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vilkka, H. 2007. *Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Ylikoski, T. 2000. *Unohtuiko asiakas?* 2. uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

AVUSTAJAKESKUS – ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2012**Arvoisa kyselytutkimukseen osallistuja**

Honkalampi-säätiön Avustajakeskus toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn työnantajille ja heidän työntekijöille. Kysely toteutetaan Savonia-ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelijan opinnäytetyönä.

Honkalampi-säätiön avustajakeskus haluaa jatkuvasti kehittää ja parantaa palvelunsa laatua. Tämän tutkimuksen avulla Avustajakeskus haluaa selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaamme ovat palveluumme. Vastaamalla oheiseen kyselyyn voitte vaikuttaa toimintamme kehittämiseen.

Kyselyt täytetään nimettöminä. Saadut vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti siten, että yksittäisiä vastauksia ei voi tunnistaa. Kyselylomakkeen taustatietoja hyödynnetään ainoastaan tilastointia varten. Kyselyn vastauksia käytetään luvallanne opinnäytetyön aineistona, valitkaa lomakkeelta vain toinen vaihtoehto merkitsemällä rasti ruutuun.

Pyydämme Teitä palauttamaan täytetyn lomakkeen oheisessa palautuskuoressa Avustajakeskukseen 17.8.2012 mennessä.

Kiitos vastauksistanne!

Terveisin

Pirjo Mäkisalo
Honkalampi- säätiö/ Avustajakeskusvastaava
Länsikatu 15, 3 kerros
80110 Joensuu
p.050 381 1031
pirjo.makisalo@hl-s.fi

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY TYÖNANTAJILLE

Tietoja saa käyttää opinnäytetyöhön: Kyllä ☐ Ei ☐

Vastatessanne kysymyksiin ympyröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto.

Taustatietoja

- A) Sukupuoli 1. nainen 2. mies
- B) Vastaaaja:
1. itse 2. avustaja 3. omainen 4. muu
- C) Ikä:
1. alle 12 2. 13-18 3. 19-30
4. 31-45 5. 45-63 6. yli 64
- D) Olen toiminut työnantajana
1. 0-1 vuotta 2. 1-3 vuotta 3. 3-5 vuotta 4. 5 vuotta tai enemmän
- E) Toimipiste jossa asioin:
1. Joensuu 2. Kuopio 3. Mikkeli 4. Savonlinna

Merkitkää kunkin väittämän kohdalle, missä määrin olette samaa tai eri mieltä väittämän kanssa.

F) Yleiskuva

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0= en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Toimiston sijainti on hyvä	1	2	3	4	0
2. Toimistoon pääsy on esteetön	1	2	3	4	0
3. Palvelunohjaajat löytyvät helposti	1	2	3	4	0
4. Toimisto on sopiva paikka haastatteluun	1	2	3	4	0

G) Palvelunohjaajat ja muu henkilökunta

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0= en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Palvelunohjaajat ovat palvelualttiita	1	2	3	4	0
2. Palvelunohjaajat ovat asiantuntevia	1	2	3	4	0
3. Palvelunohjaajat ovat ystävällisiä	1	2	3	4	0
4. Oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti	1	2	3	4	0
5. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse	1	2	3	4	0
6. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten puhelimitse	1	2	3	4	0
7. Henkilökuntaa on riittävästi	1	2	3	4	0

H) Palvelu

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0= en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Tietoa palvelusta saa riittävästi	1	2	3	4	0
2. Ohjausta saa riittävästi	1	2	3	4	0
3. Annettu tieto on helposti ymmärrettävää	1	2	3	4	0
4. Sovitut asiat hoidetaan ajallaan	1	2	3	4	0
5. Toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioitani hyvin	1	2	3	4	0
6. Asiain yleensä toimistolla	1	2	3	4	0

I) Avustajatoiminnan toteuttaminen

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0= en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Saan vaikuttaa avustajan valintaan tarpeeksi	1	2	3	4	0
2. Avustaja löytyy nopeasti	1	2	3	4	0
3. Olen saanut työsuhteeseen liittyvässä kirjallisessa materiaalissa neuvontaa riittävästi	1	2	3	4	0
4. Työsuhteeseen liittyvät lomakkeet ovat selkeitä	1	2	3	4	0
5. Avustajanhankinnan vaiheet ovat selkeät	1	2	3	4	0

J) Työnantajana toimiminen

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0= en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen	1	2	3	4	0
2. Sijaistarpeeseen pystytään vastaamaan hyvin	1	2	3	4	0
3. Avustajakeskus neuvoo hyvin työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa	1	2	3	4	0

Valitse vain yksi vaihtoehto

K) Haluatteko palkanmaksun olevan:

☐ kerran kuukaudessa

☐ kaksi kertaa kuukaudessa

L) Minkä kouluarvosanan 4-10 annatte Honkalampi-säätiön Avustajakeskuksen toiminnalle kokonaisuudessaan _____

M) Ruusut ja risut

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY TYÖNTEKIJÖILLE

Tietoja saa käyttää opinnäytetyöhön: Kyllä ☐ Ei ☐

Vastatessanne kysymyksiin ympyröikää mielipidettänne vastaava vaihtoehto tai kirjoittakaa vastauksenne siihen varattuun tilaan.

Taustatietoja

A) Sukupuoli 1. nainen 2. mies

B) Koulutustausta

Koulutus:

- | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 1. terveydenhuolto-
alan koulutus | 2. sosiaalialan kou-
lutus | 3. opetusalan koulu-
tus | 4. muun alan koulu-
tus, minkä?
_____ |
| 5. ei koulutusta | | | |

Opiskelija:

- | | | | |
|----------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. terveydenhuolto-
alan opiskelija | 2. sosiaalialan opis-
kelija | 3. opetusalan opis-
kelija | 4. muun alan
opiskelija, minkä?
_____ |
|----------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|

C) Olen toiminut henkilökohtaisena avustajana:

- | | | | |
|----------------|----------------|----------------|-------------------------------|
| 1. 0-1 -vuotta | 2. 1-3 -vuotta | 3. 3-5 -vuotta | 4. 5 -vuotta tai enem-
män |
|----------------|----------------|----------------|-------------------------------|

D) Toimipiste jossa asioin:

- | | | | |
|------------|-----------|------------|---------------|
| 1. Joensuu | 2. Kuopio | 3. Mikkeli | 4. Savonlinna |
|------------|-----------|------------|---------------|

Merkittäkää kunkin väittämän kohdalle, missä määrin olette samaa tai eri mieltä väittämän kanssa.

E) Yleiskuva

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0 en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Toimiston sijainti on hyvä	1	2	3	4	0
2. Palvelunohjaajat löytyvät helposti	1	2	3	4	0
3. Toimisto on haastatteluun sopiva	1	2	3	4	0
4. Käyn mieluiten haastattelussa toimistolla	1	2	3	4	0
5. Käyn mieluiten haastattelussa asiakkaan kotona	1	2	3	4	0

F) Palvelunohjaajat

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0 en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Palvelunohjaajat ovat palvelualttiita	1	2	3	4	0
2. Palvelunohjaajat ovat asiantuntevia	1	2	3	4	0
3. Palvelunohjaajat ovat ystävällisiä	1	2	3	4	0
4. Oman palvelunohjaajan tavoittaa nopeasti	1	2	3	4	0
5. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten sähköpostitse	1	2	3	4	0
6. Palvelunohjaajan tavoittaa parhaiten puhelimitse	1	2	3	4	0
7. Henkilökuntaa on riittävästi	1	2	3	4	0

G) Palvelu

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0 en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Tietoa palvelusta saa riittävästi	1	2	3	4	0
2. Ohjausta saa riittävästi	1	2	3	4	0
3. Annettu tieto on helposti ymmärrettävää	1	2	3	4	0
4. Sovitut asiat hoidetaan ajallaan	1	2	3	4	0
5. Toinen palvelunohjaaja pystyy hoitamaan asioitani hyvin	1	2	3	4	0

H) Avustajatoiminnan toteuttaminen

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0 en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Olen saanut työsuhteeseen liittyvissä kirjallisissa materiaalissa neuvontaa riittävästi	1	2	3	4	0
2. Työsuhteeseen liittyvät lomakkeet ovat selkeitä	1	2	3	4	0
3. Avustajapaikan hakuvaiheet ovat selkeät	1	2	3	4	0
4. Haettavasta paikasta annetaan tarpeeksi lisätietoa	1	2	3	4	0
5. Haastattelussani oli mukana palvelunohjaaja	1	2	3	4	0
6. Puhelinperehdytys on toimiva	1	2	3	4	0
7. Paikanpäällä tapahtuva perehdytys on toimiva	1	2	3	4	0

I) Avustajana toimiminen

1= täysin eri mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 0 en osaa sanoa/ ei kokemusta

1. Olen tyytyväinen sähköisen työvuorotaulukon toimivuuteen	1	2	3	4	0
2. Sijaisuuksiin liittyvät asiat ovat ongelmattomia	1	2	3	4	0
3. Avustajakeskus neuvoo hyvin työsuhteen aikana ilmenevissä ongelmissa	1	2	3	4	0
4. Avustajaillat ovat tarpeellisia työlleni	1	2	3	4	0
5. Osallistun usein avustajailtoihin	1	2	3	4	0

J) Mitä toivoisitte saavanne Avustajailloilta

Valitse vain yksi vaihtoehto

K) Haluatteko palkanmaksun olevan:

- ☐ kerran kuukaudessa
☐ kaksi kertaa kuukaudessa

L) Minkä kouluarvosanan 4-10 annatte Honkalampi-säätiön Avustajakeskuksen toiminnalle kokonaisuudessaan _____

M) Ruusut ja risut

Avoimet kysymykset avustettavilta:

Ruusut ja risut

- Liian tiukat ehdot aikatauluihin. Joustoa enemmän avustajan käyttämiseen.
- Ruusuja kaikille
- Isoja punaisia ruusuja
- Hymiö
- Hyvä että on olemassa tämän tyyppinen paikka, josta saa apua tarvittaessa
- Sairaana avustajan tilalle ei saade sijaista, se jos mikä harmittaa ja tuo harmaita hiuksia. Yöunet menee ja tulee stressi.
- Kohdallani asiat hoituneet hyvin toistaiseksi.
- Olen työskennellyt asiakassuhde päällikkönä, teen sitä pyynnöstä edelleen. Keskustellessa avustettavien omaisten sekä työntekijöiden kanssa on käynyt selkeästi esiin aika. Mitä jää avustettavalle päivässä aikaa, myös laitoksissa minuutteja ei kymmentä henkilökunnan vähyiden vuoksi.
- Avustajani on erittäin hyvä ja sopiva minulle, siitä olen kiitollinen. Asiallista toimintaa avustajakeskuksen puolelta.
- Jatkaa samaan malliin.
- Sijaisten saatavuus ja laatu saisi olla parempi.
- Palveluohjaaja on tehokas. Sijaisten saanti vaikeaa. Koulutus puuttuu, se olisi erittäin tärkeää.
- Ei valittamista
- Oma palveluohjaaja auttanut aina tarvittaessa, koko avustajahomma toiminut kaiken kaikkiaan mukavaasti.
- Minulla on hyvin vähän kokemusta, vielä honkalammen toimintaan. Vaikuttaa kuitenkin asiointuntevalta.
- Ruusuja kaikille
- Pirteitä reippaita naisia, varsinkin Laura Jormanainen osaavat höystää asiat huumorilla. Vaikka sairaudet ovat vaikeita työnantajilla.
- Asiat hoituneet hyvä yhteistyö.
- Liian vähän työtunteja avustajalta (avustettavan kuntoon nähden)
- Asiallista ja hyvää toimintaa.
- Avustaja ollut sopiva, sama avustaja.
- On meillä toiminut moitteettomasti.
- Eihän tuota avustajaa saa, mies odottanut monta kuukautta eikä ihmisillä ole enää auttamisen halua rahastakaan. Vai miksi tämä tökkii.
- Olemme tyytyväisiä, aina on hyvin järjestynyt myös tuuraajat ja asiat hoidettu nopeasti.
- Ruusuja vain.

- RISUT KIRJOITETTUNA RUUSUJA EI TIPU.
- Kaikki on toiminut hyvin jopa niin hyvin etten edelleenkään tiedä avustajan hankinnan vaiheista, tms oikein mitään, kaikki on hoidettu valmiiksi. Kiitos.
- Ei ole
- Ei moittimista
- Työntekijän rajoitteet valintaa tehdessä, on hankala arvioida mitä töitä voi pyytää tekemään. Jos työkyky on joltain osin rajoitteinen.
- Minulla on ollut hyviä avustajia, ja olen tyytyväinen avustajiin.
- Miljoonaruusua.
- Kunnan avustajaa on vaikea saada. Ei avustajaa tällä hetkellä. Palkattomia sukulaisia. Ammattitaitoa ei ole, pitävät suojatyöpaikkana säätiöllä muuten henkilökunta ok ja palvelu ollut joustavaa. Hakioiksi ei kai pitäisi vaan hyväksyä henkilöitä, joilla avustaminen ja auttaminen ei ole se työ jota oikeasti haluavat tehdä.
- Kiitos hyvästä yhteistyöstä 9 vuoden aikana
- Sähköinen työvuorotaulukko. Kun avustaja laittanut tunnit tulis esim; sähköpostiin kännykään tieto siitä työnantajalle. Työnantaja muistaisi kuitata tunnit.
- Avustajan työajoissa oli epäselvyyksiä jotka korjattiin, kun otettiin yhteyttä avustajakeskukseen. PALVELU ON OLLUT HYVÄ
- Koko säätiö on jäänyt vieraaksi koska koen palvelun kuopion järjestämänä ostopalveluna. Sama avustaja toiminut koko ajan jossa ei moittimista , olen avustettavan omaishoitaja ja toiminut vuoden. Säätiöstä olisi ehkä hyvä tietää enemmän mutta eipä tästäkään paperista löytynyt kuopion toimiston puh. numeroa.
- Avustajakeskus on tarpeellinen ja hyvä olemassa. Ei vaan tavoita kaikkia tarvitsioita. Liikaa byrokratiaa esim. työvuorolistojen ennakkosuunnittelu ei toimi käytännössä. Avustajia pitäisi olla enemmän esim, vkl.
- Toiminnassa ei mitään isompia ongelmia
- Sijaisten hommaamiset sujuvat melko hyvin, jotkin paperit lähtevät toimistolta liian myöhään
- Avustajien haku hyvä. Työntekijöillä usein ei asioista itsellään tietoa. Selvitykseen menee aikaa tai jää muistettavaa itse selvitettäväksi tilanne menee jo ohi
- Myös työnantajan tulisi voida täyttää/lähettää tuntilistat sähköisessä muodossa (minulla kaksi avustajaa ja teen tuntilistat itse jottei ylityksiä tapahdu)
- Honkalampi-säätiö avustajakeskus on hoitanut todella hyvin asioita ja homma toimii kaikin puolin kiitettävästi.
- Yhteydensaanti vaikeus puhelimella - muuten OK
- Mielestäni Honkalampi palvelusäätiöllä on ollut liian kiireiset aikataulut, avustajilla saisi olla enemmän joustavuutta. Ja selittää asiat niin että ne olisi helppo ymmärtää ei monta ohjetta yhtä aikaa.

- Palveluohjaajaa on vaikea tavoittaa esim. puhelimella. Avustajien saanti vaikeaa. Palveluohjaajan sijainen ollut töykeä ei ole hoitanut asioitaan (yksittäistapaus)
- Toimipisteessä ystävällinen palvelu. Hyvä sijainti keskellä kaupunkia.
- Kesäaikaan avustajan käynnit eivät ole olleet tarpeen aikana esim, kuntosali vuoro.
- toimiva konsepti
- Hyvää työtä
- Kun on täysin sokea ei oikein vastaa tarpeisiin kaikki palvelut.
- Jos säätiö ottaa vastuun sijaisten hankinnoista/järjestelystä tulisi myös pystyä hoitamaan asia. Sijaisia ei läheskään aina löydy. Puhelimeen tulisi vastata myös iltaisin ja viikonloppuisin.
- Avustajani toimii moitteettomasti
- Yhteyttä ei aina saa.
- Olen saanut hienosti valittua itselleni sopivat avustajat. Palveluohjaaja on auttanut tosi hyvin henkilöiden etsimisessä ja perehdyttämisissä
- Haluaisin että palveluohjaajat ottavat yhteyttä minuun päin, tiedustelisivat kuulumisia ja ohjaisivat palveluissa. Sillä näkövammaiselle yhteydenotto toisinpäin on vaikeampaa.
- Tämän palvelun alussa kokemukset ovat olleet myönteisiä, Kolmen kuukauden aikajaksolta en osaa analysoida, paremmin + palvelu on ollut myönteistä ja ystävällistä. Tunteja tietenkin saisi olla enemmän.
- Minua on kuunneltu hyvin.
- Sähköisen työvuorotaulukon ohjeistus puutteellista. Kysely itsessään oli melko huonosti toteutettu, monitulkintaisia ja epäselviä kysymyksiä. Joten niiden vastauksista saatava hyöty on hyvinkin kyseenalainen. Numeeriset vastausvaihtoehdot tulisi myös selittää kokonaisuudessaan. Sähköisentyövuorotaulukon täyttäminen tulisi olla mahdollista, heti palkkakauden alusta (varsinkin näin loma aikaan.
- Voisi olla esim. tiedote jossa henkilöstön lomat.Kuka siaisuuksia hoitaa yhteystietoineen. Nyt ei tietoa palveluohjaajan lomasta eikä kuka sen aikana vastaa hänen normaalista asioista. Jos mitä luvataan se olisi pidettävä eli toteutettava.
- Siaspalvelu ontuu,tuntemattomia lähetetään kotiinyksin. Saa pelätä millainen rosvo vastassa ovella.
- Avustajapalvelu on tarpeellinen kun vain avustajia olisi riittävästi.
- Kiitos kaikesta
- Oma näkövamma on este usein yhteydenpitoon säätiöön.
- Avustaja on ollut kiva. Hyvä että tällaista toimintaa on.
- Joustavaa toimintaa,nyt asiat kunnossa avustaja löytyi.
- Suuria vaikeuksia avustajan kanssa
- Olen ollut aika vähänaikaa Honkalampi säätiön asiakkaana joten ei ole paljon kokemusta.
- Erittäin tarpeellinen ja hyvä toiminta mukavia avustajia ollut

- Oman palveluohjaajan kanssa viestittely sujuvaa Palkanmaksu voisi olla 1* kk
- Tuntilistoista kaksipuoleinen niin että toisella puolella alkukuu toisella loppukuu. Ei tarvitse etsiä oikeaa lappua
- Olisi ollut aiheellista mainita avustajan koulutustausta, mielisairaanhoitaja.
- Asiat hoituneet hyvin
- Miellyttävä henkilökunta
- Yhteyden saaminen henkohtaisenavustajanpulmatilanteissa on vaikeaa.
- Päällikön puhelin aina varattu. HYVÄÄ SYKSYÄ.
- Ei mitään.
- Kokemusta vielä liian vähän.
- Ruusuja sijainnista.
- Toimihenkilö on käynyt kotona, koska itselläni on liikkuminen vaikeaa. Asioin puhelimitse
- Erittäin hyvää toimintaa kun viesti kulkee nopeasti ja avustajan saa nopeasti.
- Vaikeasti vammautuneelle sopivan avustajan saaminen ei ole ollut helppoa
- Ruusuja asiallisesta, ammattitaitoisesta ja ystävällisestä palvelusta.
- Ystävällinen ja osaava palv. ohjaaja
- Asioiden alkuunpano ja käsittely viivästyi 2-3 kk. Nyt kaikki pelaa ja luulen niin jatkossakin.
- Ruusut siitä että säätiö on olemassa ja sen työntekijät jaksavat "palvella" ystävällisesti eril. vammaisia ja heidän omaisiaan. Pieniä risuja Henk. koht avustajan lomien ajaksi: Mahdollisuuksien sama avustaja. Tieto ei kulje kuka se avustaja on "lomittamassa" seuraavan kerran.
- Oli onni että avustaja oli jo toisen asiakkaan vuoksi Honkalampisäätiössä asiakkaana. Liittyminen kävi helposti! Sote on muutenkin niin sekava!
- Kohdallani avustajan hankkiminen onnistui erinomaisesti.
- Matkaa keskukseen asunnoltani on 60 km joten henk. koht käynti ei mahdollista. Mutta asiat on puhelimitse hoituneet hyvin, olen saanut tosihyviä avustajia sekä ent. asuinpaikassani Kuopiossa, kotipaikkakunnalla Lapinlahdella ja myös lisalmessa. Olisiko syytä tiedottaa Honkalampisäätiön toiminnasta esim, lehtiartikkelinmuodossa?
- Sähköisen työvuorolistan huono puoli on se, ettei avustettava pääse katsomaan tietoja ennen kuin avustaja on kuitannut eteenpäin eikä sittenkään pääse itse korjaamaan, jos on joku tuntivirhe kummallakin pitäisi olla sivuille vapaa pääsy koko ajan, että näkisi tilanteen kehittymisen heti ja palkanmaksun lopussa pitäisi itse saada korjata virheet.
- Asiat sujuneet avustajakeskuksen kiireiltä huolimatta kiitettävästi
- Enemmän selvitystä hakijasta. Tietoa työehtosopimuksista myös työnantajalle. Hyvä kun on tällainen työnvälitys = helppoa työnantajalle.
- Tämän hetkisen kokemuksen perusteella ruusuja.
- Ruusuja
- Positiivinen yllätys että henkilökohtaiset avustajat ovat pitkälti ilmaisia.

- Valitettavasti Honkalampi- Säätiöltä saatu lomittaja sijainen ei ollut tarpeeksi pätevä avustamaan, päivittäisiä toimintoja esim. wc- käynnit ts. en päässyt vessaan käymään tarvittaessa.
- Ystävällisiä henkilöitä toistaiseksi. Saa neuvoja. Palveluohjaajilla valtavasti töitä -----KIIRE
- Ruusuja että on tällainen järjestetty, ystävällisyys on niin mukavaa.
- Ammattitaitoinen asioihin perehtynyt palveluohjaaja. Asiakkaista välittävä, antaa tarpeellista tietoa jota jota itse ei välttämättä tajuaisi kysyä. Kaikin puolin huippu työntekijä kiitokset
- Kokonaisuudessaan palvelu toimii hyvin ja pitää ehdottomasti säilyttää.
- Työntekijöitä huonosti saatavilla 30h/kk työhön.
- Kuopio olisi parempi kuin Savonlinna. Miksi vaihtui? Työnantajana en osaa käyttää sähköpostia enkä asioida puhelimitse. Edunvalvojani hoitaa ne asiat.
- Minulla ei muuta kokemusta ohjaajista, tai henkilökunnasta kuin prosessini alkanut laitto avustajani kuitenkin hyvä,
- Asiakaslähtöistä toimintaa, työntekijänkin oikeuksista pidetään hyvin kiinni. Sijaisten hankinta vaikeaa, varsinkin jos ei oma palveluohjaaja paikalla. Muutenkin sijaisen saaminen tuntuu hankalalta ja monimutkaiselta.
- Asiakkaan kontolle jää sijaisen etsiminen, työvuoroista sopiminen kuitenkin tämä ei ole ollut suurinongelmavain satunnainen.
- En ole koskaan käynyt tai asioinut keskuksessa.
- ei ole paljon kokemusta
- En ole koskaan käynyt tai asioinut keskuksissa.

Avustettavien avoimet kysymykset:

Ruusut ja risut

- Kiitos Minttu ja Henna
- Hyvin on mennyt jatkakaa samoin.
- Tulee hyvämieli kun saa toista auttaa, eikä hänenkään tarvitse olla kiitollisuuden velassa. RIS Työtunteja liian vähän kun ei kaikista tekemästä saa palkkaa, kun 5h/viikko ei riitä esim. kaupassakäynti 20km eipä muuhun enää tunnit riitä.
- Ruusuja topakasta ja iloisesta toiminnasta.
- Hyvää toimintaa, että avuntarvitsijat saavat apua.
- Palveluohjaajat osaavat hommansa, neuvovat hyvin asiallisesti ja ovat tasaarvoisia niin työnantajille kuin työntekijöille. Luovat positiivisuudellaan hymyn huulille vaikeissakin tapauksissa.
- Palkka tulee ajallaan. RIS Työtunteja liian vähän n.25h vk

- Palveluallttiita, ystävällisiä asiantuntevia,terhakoita,iloisia huumorintajuisia naisia RIS Mo-
kia, unohduksia, syrjintää, puolueellisia.
- RIS Netistä pitäisi löytyä selvästi, kuka hoitaa esim. palkanmaksuun liittyvät asiat, työsuh-
teeseen jne.
- RIS Kaipaani ensiapukoulutusta, apuväline koulutusta, nosto ja liikuttelu ohjausta.
- RIS Voisi olla hyvä kartoittaa paremmin sitä, millaisiin tehtäviin avustajat työssään joutuvat.
Työnantajia pitäisi informoida lisää työsopimuksen solmimisen jälkeen n. 3kk: kuluttua. Asi-
at tuppaa helposti unohtumaan.
- Kiitos kaikille palveluohjaajille.
- Isokiitos saamastani kannustuksesta.On lisännyt paljon henkisiä voimavaroja, jatkaa vielä
tässä palvelu tehtävässä. RIS Jos sairastun saako avustettava päiväselteään sijaisen mi-
nun tilalle.
- Vähän aikaa avustajana toimineena, tämän työni tunnen hyväksi ja mukavaksi, vaihtelee-
vaksi. Tiimityöskentely on mukavaa.
- Hienoa että,on tälläistä toimintaa kiitoksia ja hyvää jatkoa yhteistyönmerkeissä . Ps. Olisi
kiva jos olisi tiettyä päivänä puhelin päivystys. RIS Palvelu ohjaajia on vaikea tavoittaa.
- Iloinen ja ystävällinen Henkilökunta.
- Ystävällinen henkilökunta, neuvoa ja apua olen saanut sitä tarvittaessa. Olen vasta vuoden
ollut avustajana.
- Olen ollut tyytyväinen palveluohjaajiin. RIS Sairas tapauksissa on toisiin paikkoihin ollut
löytää sijaista, mutta vikahan ei ole palveluohjaajien. Vaan työntekijöiden kun työ ei kelpaa
- Olen tyytyväinen Honkalampisäätiön toimintaan.
- Hyväkun jaksatte sielläkin päässä. RIS Työsopimus asioista voisi av: iltalla olla varsinkin
koskee Hetaan kuulumattomien ongelmaa. On ehkä ollut mutta mennyt ohi.
- Aurikoista alkavaa syksyä olette ihania!
- RIS Palkkaus on huono ei ihme ettei ole halukkaita. Työnimike henk. Koht. Avustaja luoki-
tellaan kotiapulaiseksi. Saa palvella kesän suvun kesälomalaisia, ja talviaikana leipoa koko
suvulle.
- Liian vähän aikaa mukana joten ei tietoa.
- Hyvin timiva kokonaisuus.Avustajana ja avustusta saavan omaisena olen ollut todella tyyty-
väinen! Kiitos
- Asiat on hoituneet, joten ruusuja siitä.
- Palkka tullut ajallaan. Kiitos
- Palkkatullut ajallaan. RIS Kerran työsuhteen jo alettua olen työnohjaan tavannut.
- En ole ollut Honkalampi - säätiön avustajakeskuksen alaisena kuin vähän aikaa, ja ei ole
tullut vielä kokemusta yhteistyöstä.

- Nätit iloiset ystävälliset palveluohjaajat. RIS Lämpärit, podit tai kännykät avustuskeskuksen puolesta. Käsini täytettävät tuntilistat älyttömiä. Avustettavan luona säilytettäväksi Tilanne kuva kuukausittain, kopio sähköisesti täytetystä listasta.
- Apua ja neuvoja olen saanut. Kiitoksia! Eikä ikinä tyhmiä kysymyksiä ole. Paikka saisi olla parempi.
- Asiat on hoitunut mutkattomasti, voin suositella avustajan toimintaa Honkalampi säätiön kautta.
- Palveluohjaaja ollut kanssani asiallinen ystävällinen yhteistyöhenkinen toivottavasti yhteistyömme joskus jatkuu. RIS Työsuhde purettiin koeaikana ilman yhteydenottoa kuulluksi tulemista, ei mielestäni ollut reilusti ystävällistä yhteishenkistä käytöstä olipa syy mikä tahansa.
- Risuja siitä että palveluohjaajat eivät käy avustettavan luona silloin kun olen siellä töissä Joskus tuntuu siltä, että tekemästäni työstä hyötyy enempi muut perheenjäsenet kuin itse avustettava,
- Ruusut monista yhteydenotoista ja ystävällisyydestä. RIS Avustajapaikkojen puutteellisista taustatiedoista.
- Kesätyöni on sujunut hyvin ja olen saanut tehdä työni rauhassa. RIS Olen vapaaajan avustaja, ja minulle tarvittavat tiedot koskien avustettavaa tulee aina viime tingassa.
- Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun.
- Palkanmaksu voisi olla vain kerran kuukaudessa, kun ei tarvitsisi täyttää ja lähettää tuntilistoja niin useasti. Muuten palkka tulee aina ajallaan ja sopimusasiat hoituu hyvin.
- Hyvin on yhteistyö toiminut, mutta olen vain kesäaikaan harvakseltaan avustajana.
- Mol.fi ilmoituksessa voisi kertoa hieman tarkemmin avustettavan tarpeista, että tietäisi paremmin mihin hakee työhön. Muuta parantamisen varaa en osaa sanoa, kun työsuhteeni oli melko lyhyt.
- Olette ihania ja kaikki on sujunut hyvin
- Palkanlaskija neuvoo hyvin ja vastaa aina. RIS Palveluohjaaja jää etäiseksi hahmoksi kun puhelimella ei tavoita silloin kun olisi kysyttävää. Soittaa vasta kun asia on jo selvinnyt, ei tee mieli soitella pikkuasioissa.
- RIS Asiakkaan tarpeitten kartoittaminen voisi olla hieman tarkempaa, että hän saisi sopivan avustajan ja avun. Myös avuntarpeen laatu on hyvä tietää tarkasti myös avustajan.
- Kaikki on muuten hyvin, mutta tuntuu lähetys netissä on ärsyttävää sen takia koska lisäksi ne pitää kuitenkin laittaa paperille, ja antaa työnantajille. Työlästä.
- RIS On vähän virallisuuden tunne eli en koe kuuluvani johonkin (avustajien) joukkoon. Myös pienille paikkakunnille kokoontumista.
- Avustaja ja opas hyvä ja tarvitaan myös samankaltaisuutta asioiden selvittelyyn.
- RIS Ei kouluttamattomia töihin. Jotkut eivät sovellu alalle ollenkaan.

- RIS Perehdytys työhön ja honkalampisäätiön toimintaan, minulla ei toiminut eli sitä ei ollut ollenkaan. Jalkautuminen kentälle ontuu. Palkkoja pitää seurata itse tosi tarkkaan, ettei virheitä samoin työsopimuksia. Työntekijöillä aina kiire. Sovittuja asioita jää hoitamatta, unohdetaan kiireessä. Lomautusten ajaksi työnsaantioikuttelee. Sijaisuuksien saaminen helpottunut tänä kesänä, eli sijaisuusjärjestelmä parantunut. Ikälisäjärjestelmä ei toimi, kaiken joutuu hoitamaan itse ja erikseen pyytämään/ anomaan myös tässä asiassa. Taas vedotaan kiireeseen.
- RIS Asiat jäävät keskeneräisiksi, työtapaturma? Palkan laskijat eivät ole ajan tasalla, samasta asiasta täytyy muistuttaa monesti ennen kuin asia hoituu.
- Palkka on aina ajallaan tililläni, eikä virheitä ole ollut palkanmaksun summissa tosin kuin SOTE:lla....
- RISU Avustajakeskuksen palveluohjaajien lupaus siitä, milloin hoitavat sovitun asian ei pidä paikkaansa. Tällöin pitää itse olla uudelleen yhteydessä.
- Ei toimintaa voi moittia, tietoa ja ohjausta saa tarvittaessa ja halutessa.
- Hyvä palvelu ja tyytyväiset pysyvät työntekijät työnantajat. RIS
- Sovitut asiat hoidettusuhd ajallaan. Ohjeita saa puhelimesta hyvin, kun on tarvetta kysyä. Hyvät ohjeet myös lomakkeissa. RIS Joskus ei tiettyjä henkilöitä tavoita, tietysti lomat joksella. Kaikki henkilöt ei tiedä siasista kaikkea.
- Yhteysavustajakeskukseen toimii parhaiten sähköpostilla, ennen tätä tiedon saanti oli takkuista.
- Erittäin tärkeää että palkanmaksu on kaksi kertaa kuukaudess. RIS Siitä että palkka todella huono.
- RIS Keskuksella pitäisi olla enemmän työntekijöitä jottei nykyiset olisi niin kiireellisiä käyjo-pa sääliksi. Silloin kaikki olisivat pirteämpiä, ja jaksaisivat paneutua niin avustettavien kuin avustajien murheisiin.
- Olen erittäin tyytyväinen Honkalampi- Säätiön avustajakeskuksen toimintaan.
- Olen saanut selkeyttä omassa työssä toimimiseen ja selkeät tilinauhat jotka aiemmin sai pitkinhampain, jos sai silloinkaan.
- Ei turhia yhteydenottoja lomat on hoituneet hyvin. RIS Hoitoohjeita ei ole tullut 8 kerran jälkeenkään.
- Työpaperit epäselviä, mutta kysyttäessä asiat selkenivät.
- RIS Ohjaajat ovat todella kiireisiä. Heitä tarvittaisiin lisää, että asiat hoituisivat jouhevammin ja asiakkaat saisivat palvelua nopeammin.
- Sain tänä keväänä vakituisen avustettavan, säätiö oli hyvänä apuna sopivan avustettavan löytymisessä. Toiminnassa ei ole valittamista.
- RIS En ole koskaan saanut puhelimitse kiinni ketään ennen kuin vasta ehkä 5 kerralla.
- RIS Tuntilistojen täyttö liian monimutkainen.

- Avustettavia voisi olla enemmän yhdellä avustettavalla, lasten paikoissa voisi kiertää yksi avustaja useimissa paikoissa.
- RIS Työterveyshuolto ei ole pulenvuoden aikana toiminut. Joskus vaikeasti tavoitettavissa palvelu ohjaajat. Luvatut asiat ei todeudu.
- Palkanmaksu 1* kk
- Ihanaa että oma ohjaaja on turvallisen oloinen, jotta uskaltaa kysyä mitä vain.
- Risuja ei ole tullut.
- RIS Työsuhteen alussa saamissani papereissa ohjeet oli melko suppeat (sitä ei lukenut missään että tunnit merkattiin 15 min tarkkuudella.
- RIS Haluaisi jotain sisäistä tiedote postia vaikka olenkin sairaslomalla ja läsnäolo palaveria.
- Palkka RIS Ei ole saatu kiinni silloin kun on yrittänyt tavoittaa.
- RIS Jos olisi ollut jo pari vuotta töissä, olisi osannut paremmin hahmottaa kysymysten sisällön, ei ole kokemusta karttunut kun on ollut vajaa kuukauden töissä.
- Avustajakeskuksen henkilökunnan palvelu on todella asiantuntevaa ja iloista. Lomakkeet, yms tulevat ripeästi perille.
- RIS Oma palveluohjaajani ei hoida asioita ajallaan, eikä tunnu aina olevan myöskään asioista perillä. Neuvo vääriin ym. Olen joutunut hoitamaan asioita toisen henkilön kautta.
- Päivätyö ja säännöllinen. RIS Palkkaus. Ei enää pitäisi lepotaukoja kahdeksan tunnin työpäivän aikana. Senhän voisi pitää vaikka, puhelimesta päivän aikana useamman kertaan, mutta työnantaja katsoo pitkään jos olet puhelimesta ja annetaan ymmärtää että työaikana ei löpötellä.
- RIS Sijaisjärjestelyt ontuvia ja hitaita toimistolta Perjantai-iltapäivisin vastata puhelimeen ja jos silloin avustajalla sairastapaus, avustettava jää viikonlopuksi ilman avustettavaa tai joutuu turvautumaan ulkopuolisen apuun. Tai järjestämään avustajan muuten itse.
- Homma toimii ihan hyvin.
- Olen toiminut avustajana 3 kk vuodessa kesäisin, joten en voi niin risuja tai ruusuja antaa.
- Ruusuja topakasta ja iloisesta toiminnasta.
- Avustajana minulla kaikki hyvin kaikin puolin, säätiön ja asiakkaan välillä. RIS Paljon olen kuullut negatiivista palautetta asiakkailta, kun ne eivät ole saaneet sopivaa avustajaa ja avustajienpuolelta vaihtuvuus on suurta. Myös sijaisen saaminen tuntuu olevan ongelmana.
- Selkeä ja hyvin toimiva on ollut RIS Työsopimuksessa voisi rajata työt. Jos perheeseen kuuluu muitakin kuin avustettavia, teetetään helposti muille kuuluvia töitä esim. koululaisen aamupalan teko, välipalan teko läksyissä auttamista peräänkatsomista tyttären koiran ruokkimista yms.
- Isoja punaisia ruusuja oikein miellyttävistä henkilöistä puheluiden aikana.

- Mukavat palveluohjaajat. RIS Työnantajille pitäisi viedä enemmän tietoa, esimerkiksi työvuorojen ilmoittamisvelvollisuudesta n. 2 viikkoa etukäteen. Miten menettellään jos vuorot yllättäen peruuntuvat, Kukaan ei suostu vaihtamaan työvuoroa yllättäen.

Mitä toivoisitte saavanne Avustajailloilta:

- Kokemus keskusteluja. Mukavaa yhdessä oloa
- Tietoa mahdollisista muutoksista esim.avustajan työehtoihin tms. liittyen. Ajatustenvaihtoa.
- Kokemusten vaihtoa ja mahdollisten ongelmatilanteiden ratkaisukokemuksiaYhteishenkeä lloa
- Ryhmän tuki illanaineesta.
- Neuvoja työssä kokemiin ongelmatilanteisiin.
- Mikä se on?
- Mielenpitojen vaihtoa muiden avustajien kanssa.
- Vinkkejä mm. siitä, mitä vapaa-ajan virikkeitä avustettavallevoisi keksiä jos kysymys on nimenomaan vapaa-ajan avustamisesta.
- Yhteistä joukko henkeä, että teemme palvelu työtä ja tärkeää avun saajalle. Nuoria ajatellen palkkaus huono Kehitystarve kova avun saajat lisääntyy koko ajan.
- Avustaja illat ovat kivoja, kun saa tavata maakunnan erialueilta avustajakavereita. Useamman laisista asioista keskustelua työhön liittyen.
- Pääasiassa rentoa ja mukavaa ajatustenvaihtoa. Tilaisuutta kysellä asioista. Teemailtoja: asiantuntiavieraita kertomaan ja opastamaan. (esim. tulkkipalvelu jne.)
- Kuulin asiasta vasta nyt eli mikä on Avustajailta?
- Teemaillat käytännöllisiä (esim. taannoinen näkövammaisten avustaminen) Viikonpäivä saisi vaihdella. Torstaisin minulla vakituinen meno, en pääse osallistumaan.
- Kuulumisten vaihtaminen tärkeää.
- En ole vielä osallistunut.
- Ajatusten vaihtoa henkistä purkamista ja latautumista. Tietoa vammoista, apuvälineistä, yms. Koska meillä ei monta koulutusta itseasiassa ole
- Kaupungin sos. Toimihenkilöitä kertomassa kuulumisia. Tutustumista Honkalammen eri yksiköihin.
- Ei kokemusta.
- En tiennyt sellaisia olevan, joten paremmin niistä voisi ilmoittaa.
- Ajankohta mennä, ei ole sopinut minulle, toinen työ usein iltaisin.
- Kun edes tietäisi milloin ja missä niitä on.
- Jaksamista avustajana toimimiseen, virkistystä.

- Rentoa yhdessä oloa ja kuten viimeksi, pelattiin kahviteltiin, puhuttiin, asiaa ja asian vierestä. Piristää.
- Kokemuksia miten on toimittu eri tilanteissa
- Kokemusten jakamista erilaisista tilanteista, koukutusta.
- Henkilökohtaista aikaa jutella palveluohjaajan kanssa
- Ei ole kokemusta, en tiennyt sellaisia edes olevan.
- Vertaistukea avustajailtoihin jää lähtemättä koska 20 km matkaa olisi kiva jos aiheina olisi asioita jotka liittyvät omaan avustamiseen selviämiseen vammaisen kanssa.
- Ei mitään erikoista
- En käy niissä ainakaan vielä.
- Tietoa erilaisista vammoista, sairauksista. Me ketkä teemme tärkeää työtä. Myös pienet retket olisivat kivoja.
- Kokemusten vaihtoa, lisää oppia hyväksi.
- En osaa sanoa
- Tietoa erilaisista avustaja tilanteista. Nähdä ja tavata muita avustajia.
- En ole kuullutkaan avustajailloista
- Oppia erilaisista asioista.
- Ammattitaitoisen luentoja.
- Ei ole kokemusta varmaankin jotain uusinta tietoa, vammaispalvelulaista esim. onko muutoksia iloista mieltä.
- Koulutusta eri osa-alueilta.
- Mukavaa yhdessäoloa tuttavuuksien tekemistä voi jakaa mielipiteitä ja asiasta keskustelua jotain piristävää
- Olen aloittanut avustajana pari kk sitten, en ole ollut avustajailloissa. Kai haluaisin kaikenlaista tietoa työstä.
- Keskustelua ja kokemusten vaihtoa avustajan työstä.
- Vertaisten kokemuksia ja neuvoja erilaisiin yllättäviin tilanteisiin.
- Toisilta avustajilta vertaistukea, ym. Ohjausta uusissa käytännöissä
- Mikä on avustajailta.
- Hyvät ruuat
- Keskusteluja ja mielipiteitä toisilta avustajilta, vihjeitä ja neuvoja pulmatilanteisiin.
- Kysely etukäteen (eri vaihtoehtoja tarjolla joista esim. tekstiviestillä avustajat voivat valita/äänestää parhaan tapahtumapaikan/ käsiteltävänaiheen.
- Kun menee niin lisätietoja avustajatoiminnasta ja muiden kokemuksia.
- Vertaistukea, kokemusten jakamista.
- Ohjausta erilaisiin onkelmatilanteisiin.
- Tutustumista työtovereihin, työssä tapahtuvista ongelmista ja niiden ratkaisukeinoja. Työohjausta. Kriisitilanteet.

- En ole kuullutkaan illoista.
- Tutustumista toisiin työntekijöihin. Viimeinen Petosella toteutettu ulkoilmatapahtuma oli todella hyvä.
- Koulutusta, tietoa esim. epilepsiasta, taktiiliviittomisesta. Ym.
- Olen pitkällä sairauslomalla 25,1,12 - 30,11,12 en tiedä mistään sen vaan että työsopimus on voimassa.
- Toivoisin saavani paremmin infoa, milloin iltoja järjestetään.
- Eipä niihin ole tullut kutsua.
- Aloitin vasta joten ei ole kokemusta avustajailloista, mutta odotan mielenkiinnolla sellaisia.
- Vertaistukea muilta avustajilta, neuvoja kuinka toimia erilaisissa kriisitilanteissa avustettavan kanssa.
- Keskustelua, tukea, saada purkaa paineet, eli saada kertoa jollekin "kaikki"
- Tietoa ajankohtaisista asioista ja tulevista uudistuksista, tai muutoksista jotka koskevat työsuhdetta / sopimusta.
- Mielenkiintoisten ja kokemusten jakamista, avustajien virkistäytymistä ym. Eri teemalla voisi olla hemmottelu ilta, rentoutus.
- En ole ollut koskaan avustajailloissa.
- Vertaistukea, rentoa yhdessäoloa.
- Yleensä milloin niitä on.
- Hyvää seuraa, vinkkejä ja rentoutumista.
- Kehon ja mielen virkeyttä.
- Toisten avustajien kokemuksia eri tilanteissa. Lakitietoa Virkistystä.
- Esim. ensiapukoulutusta (kertausta) työergonomia ohjausta/ koulutusta, ohjausta kuinka useamman avustettavan työtunnit saisi soviteltua järkevästi työpäiviksi.

www.savonia.fi

