

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaali- ja terveystieteiden  
Sosiaalipalvelut  
2014

Krista Suosaari-Vihiniemi ja Anne-Ly Trei

# ”MONESSA ASIASSA TUKI JA TURVA”

– Asiakastyytyväisyyskysely Lounais-Suomen  
Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelun  
käyttäjille



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Krista Suosaari-Vihiniemi ja Anne-Ly Trei

## ”MONESSA ASIASSA TUKI JA TURVA” -ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY LOUNAIS- SUOMEN AVUSTAJAKESKUKSEN TUETTU TYÖSUHDE-PALVELUN KÄYTTÄJILLE

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Lounais-Suomen Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Palvelun asiakkaat toimivat työnantajana henkilökohtaiselle avustajalleen ja palvelun tarkoituksena on mahdollistaa henkilökohtaisen avun toteuttaminen avustajajärjestelmän avulla. Asiakastyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin kyseiseltä kohderyhmältä selvitetty. Avustajakeskuksen tarkoituksena on hyödyntää tutkimuksen tuloksia tuettu työsuhde-palvelun edelleen kehittämisessä.

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävät asiakkaat Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa. Kysely toteutettiin helmi-maaliskuussa 2014. Menetelmänä oli pääosin kvantitatiivinen, puolistrukturoitu survey tyyppinen kysely, joka sisälsi myös avoimia kysymyksiä. Kyselylomake lähetettiin kaikkiaan 415 työnantajalle, vastausprosentti oli 28 %. Tulosten analysoinnissa hyödynnettiin Webropol- ja Excel-ohjelmia. Tilastollisen aineiston analyysissä ja päätelmien teossa käytettiin vertailevaa, kuvailevaa ja selittävää lähestymistapaa ja saatua tietoa käsiteltiin numeroina, prosentteina ja keskiarvoina. Avoimet vastaukset käsiteltiin sisällönanalyysillä käyttäen, jossa aineistoa tarkasteltiin yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen yksittäisestä yleiseen.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista suurin osa oli tyytyväisiä tuettu työsuhde-palvelun sisältöön ja laatuun. Tulosten mukaan taustatekijöillä oli vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Keskiarvojen perusteella tyytyväisimpiä oli muun henkilön tuella vastanneet miehet ja tyytymättömiä yksin vastanneet miehet. Asiakkaat valitsivat palvelun laatua parhaiten kuvaavaksi ominaisuudeksi ystävällisyyden ja vähiten kuvaavaksi palvelun nopeuden. Tyytyväisyyttä koettiin erityisesti avustajan palkanmaksun hoitamisen sujuvuudesta, palvelun helppoudesta ja vaivattomuudesta. Tuloksista näkyi, miten tärkeitä vastaajille oli avustajaan liittyvät asiat, joihin esille tulleet palvelun kehittämis ehdotuksetkin pääosin liittyivät.

### ASIASANAT:

Lounais-Suomen Avustajakeskus, vammaisuus, henkilökohtainen apu, tuettu työsuhde-palvelu, asiakastyytyväisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Social Services | Social Service Work

May 2014 | 72+13

Liisa Pirinen

Krista Suosaari-Vihiniemi and Anne-Ly Trei

## “IN MANY AREAS OF SUPPORT AND SECURITY”- CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FOR THE USERS OF THE SUPPORTED EMPLOYMENT

Purpose of the study was to examine customer satisfaction of the South-Western Finland Assistant Center supported employment service customers. Service customers operate as an employer for the personal assistant. The purpose of the service is to enable personal help using the assistant system. Customer satisfaction has not been previously studied for that target group. Assistant center plans to utilize the research results for the further development of the supported employment service.

The target group was all customers using the Assistant center supported employment services in Southwestern Finland and Satakunta. The survey was conducted in February-March 2014. Practice was mainly quantitative, semi-structured survey questionnaire, which included open-ended questions. The questionnaire was sent to 415 employers, the response rate was 28%. The results were analyzed Webropol and Excel programs. Statistical data analysis and conclusions used in making a comparative, descriptive and explanatory approach and the obtained data were treated as numbers, percentage, and average. Open answers were processed using content analysis, in which the material was examined seeking similarities and differences, and summarized from the individual to the public.

Most of the customer satisfaction survey respondents were satisfied with the supported employment service content and quality. The results show that background factors had an impact on customer satisfaction. Most satisfied were the men than answered with the support of the other person and least satisfied were the men that answered alone. The property that best described the quality of service was kindness and the least important was the speed of service. Satisfaction was seen particularly in fluent assistant payroll management, service simplicity and convenience. The results show how important to the respondents were the matters relating to the assistant and the service improvement proposals mainly relate to those.

### KEYWORDS:

The South-Western Finland Assistant Center, disability, personal assistance, supported employment service, customer satisfaction

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TAVOITTEENA ON LAADUKAS ELÄMÄ VAMMASTA HUOLIMATTA</b>	<b>8</b>
2.1 Henkilökohtainen apu mahdollistaa elämänhallintaa	8
2.2 Kunta henkilökohtaisen avustajan työnantajuuden mahdollistajana	10
2.3 Avustajakeskus on voittoa tavoittelematon organisaatio	13
2.4 Tuettu työsuhde-palvelu on tarkoitettu henkilökohtaisen avustajan työnantajalle	15
<b>3 ASIAKASPALVELUN TAVOITTEENA ASIAKASTYYTYVÄISYYS</b>	<b>18</b>
3.1 Asiakslähtöisyydestä asiakastyytyväisyyteen	18
3.2 Asiakaskokemuksen merkitys palvelun kehittymisessä	19
3.3 Täsmällisyys, luotettavuus ja palvelualttius palvelun tärkeät laatutekijät	20
3.4 Asiantuntijaorganisaation tärkein pääoma on osaaminen ja henkilöstö	21
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>24</b>
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat	24
4.2 Tutkimuksen menetelmät	25
4.3 Tutkimuksen kohderyhmä	26
4.4 Aineiston keruu ja analysointi	27
<b>5 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>33</b>
5.1 Tutkimustulosten käsittely	33
5.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajien taustatiedot	34
5.3 Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun sisältöön	36
5.4 Asiakkaiden kokema tyytyväisyys palvelun laatuun	41
5.5 Mitkä taustatekijät näyttäytyvät asiakastyytyväisyydessä?	47
5.6 Asiakkaiden kehittämis ehdotuksia tuettu työsuhde-palveluun	51
<b>6 POHDINTA JA ARVIOINTI</b>	<b>57</b>
6.1 Tutkimuksen luotettavuus	57
6.2 Tulosten tarkastelu	60
6.3 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	65
6.4 Oma pohdinta	67
<b>LÄHTEET</b>	<b>71</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Esitestauksen lomake
- Liite 2. Saatekirje
- Liite 3. Kyselylomake
- Liite 4. Vastaajien tyytyväisyys saamaansa apuun

## KUVIOT

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (N=112).	35
Kuvio 2. Tuettu työsuhte-palvelun alkamisajankohdat (N=110).	36
Kuvio 3. Palvelun sisältöön liittyvät väittämät koskien avustajaa keskiarvoittain.	37
Kuvio 4. Tuettu työsuhte-palvelun tarjoama apu työnantajana toimimisessa.	38
Kuvio 5. Tilojen esteettömyys, palvelun tavoitettavuus ja selkeys keskiarvoittain.	39
Kuvio 6. Työnantajan kokemus omasta työnantajuudesta (N=102).	40
Kuvio 7. Työnantajan kokemus Avustajakeskuksen asemasta (N=99).	40
Kuvio 8. Palvelun laatutekijät.	41
Kuvio 9. Kolme parasta ominaisuutta saadusta palvelusta (N=112).	42
Kuvio 10. Kolme vähiten Avustajakeskuksen palvelua kuvaava vaihtoehtoa (N=57).	43
Kuvio 11. Avustajakeskusta suosittelevat asiakkaat (N=100).	55

## TAULUKOT

Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn kutsutut osallistujat (N=415).	34
Taulukko 2. Muuttujien vertailu, tyytyväisyys saatuun apuun.	48
Taulukko 3. Muuttujien vertailu, apu työnantajana toimimisessa.	49
Taulukko 4. Taustatekijöiden vertailu palveluun liittyen.	50
Taulukko 5. Palvelun laatutekijät keskiarvoittain ja vastaajaryhmittäin.	51

# 1 JOHDANTO

Asiakastyytyväisyyden aikaansaaminen ja ylläpitäminen on palvelun tarjoajalle oleellinen tehtävä. Henkilöstön tarjoaman laadukkaan asiakaspalvelun kautta on mahdollista saada tyytyväisiä asiakkaita ja luoda pysyviä asiakassuhteita. Motivoituneet ja asiantuntevat työntekijät luovat miellyttävän ja ystävällisen palveluympäristön, joka välittyy palvelun käyttäjälle positiivisena asiakaskokemuksena.

Opinnäytetyössämme tutkimme työelämänlähtöisenä tilaustyönä Lounais-Suomen Avustajakeskuksen (myöhemmin tekstissä Avustajakeskus) tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Avustajakeskus on kolmannen sektorin voittoa tavoittelematon toimija. Tuettu työsuhde-palvelun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu. Tutkimuksessa selvitimme asiakkaiden kokemuksia siitä, millaisena he näkevät Avustajakeskuksen asiakaspalvelun sisällön, laadun sekä tuettu työsuhde-palvelun tarjoaman tuen työnantajana toimimiselle. Lisäksi kartoitettiin avointen kysymysten avulla asiakkaiden perusteluja tyytyväisyyteen sekä ehdotuksia palvelun parantamiseksi edelleen.

Toteutimme kokonaistutkimuksen helmi – maaliskuussa 2014. Kysely lähetettiin sekä sähköisen linkin kautta Webropol-kyselynä että postikyselynä. Mittarina käytettiin puolistrukturoitua kyselyä, joka sisälsi suljettuja ja avoimia kysymyksiä ja tutkimusmenetelmämme oli pääosin kvantitatiivinen. Kyselylomake koostui 23 kysymyksestä, jotka sisälsivät väittämiä koskien Avustajakeskuksen tarjoaman palvelun sisältöä ja laatua. Tutkimusaineisto analysoitiin määrällisesti, keskiarvoittain sekä prosenttiosuuksilla tarkasteltuina. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen.

Tutkimuksemme tietoperustaosuudessa lähdimme liikkeelle tarkastelemalla lyhyesti vammaisen henkilön sijoittumista yhteiskuntaan. Yhteiskunnan arvojen muuttumisen myötä on alettu kiinnittää huomiota vammaisen ihmisen osallisuuteen ja omannäköisen elämän elämiseen, joka usein toteutuu

henkilökohtaisen avustajan tuella. Vammaispalvelulain nojalla kunta on velvoitettu mahdollistamaan vammaiselle henkilölle yhdenvertainen osallistuminen yhteiskuntaan sekä esteettömän ympäristön päivittäistoiminnoista suoriutumiseksi. Kunta voi toteuttaa avun kolmen eri vaihtoehdon mukaisesti, joita ovat työnantaja-, avustajapalvelu- ja palvelusetelimalli. Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelu perustuu työnantajamalliin. Avustajakeskus on tarjonnut tuettu työsuhde -palvelua vuodesta 2010 alkaen. Tällä hetkellä Avustajakeskuksen tuettu työsuhde -palvelun asiakkaita on noin 430 ja näyttää siltä, että määrä on edelleenkin kasvussa. Asiakaspalveluorganisaation tulee olla kiinnostunut asiakkaidensa tyytyväisyydestä, jotta palvelua ja sen sisältöä pystytään kehittämään asiakaslähtöisesti. Aikaisemmin Avustajakeskuksessa on tutkittu muun muassa vapaaehtoisavustajien tyytyväisyyttä sekä Akuutti-sijaisvälityksen asiakastyytyväisyyttä.

Avustajakeskuksen asiakkaina ovat sekä palvelua ostavat kunnat, palvelua käyttävät asiakkaat että henkilökohtaisena avustajina toimivat henkilöt. Avustajakeskuksen asiakaspalvelua ohjaa pyrkimys olla helposti lähestyttävä, asiakaslähtöinen, puolueeton ja toimia oman alan asiantuntijana asiakkaiden eduksi. Avustajakeskuksen järjestösuunnittelija Pirjo Rissanen kiteytti ydinajatuksen käymässämme keskustelussa: ”Olemme siis olemassa asiakkaita varten ja asiakkaiden ansioista. Kaiken toiminnan tavoitteena on hyödyttää asiakkaita.”

## 2 TAVOITTEENA ON LAADUKAS ELÄMÄ VAMMASTA HUOLIMATTA

### 2.1 Henkilökohtainen apu mahdollistaa elämänhallintaa

YK:n ihmisoikeussopimuksen 19:s artikla korostaa, että vammaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen esimerkiksi henkilökohtaisen avun tuella (Suomen YK-liitto 2009, 46). Tämä YK:n sopimus tukee henkilökohtaisen avun järjestelmän näkemistä osana ihmisen osallisuutta ja hyvinvointia lisäävänä asiana. Perustuslain 6 §, joka käsittelee yhdenvertaisuutta ja syrjimisen kieltoa, tukee vammaisten ihmisten oikeutta saada henkilökohtaista apua (L11.6.1999/731). Henkilökohtaisen avun tarjoama tuki mahdollistaa vammaisen ihmisen yhdenvertaisen osallistumisen yhteiskuntaan (Sosiaaliportti 2013).

Palvelut, jotka koskevat henkilöitä, joiden toimintakyky on alentunut, ovat vuosien saatossa kokeneet suuren muutoksen. Yhteiskunnan asenteet ja linjanvedot ovat muuttuneet ja uusi ajattelu on saanut tilaa. On hyväksytty, että ihmisen tarpeet tulee asettaa etusijalle. Tämä on johtanut siihen, että palvelujen käyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa minkälaisia palveluja he saavat; milloin, millä tavoin ja miten paljon. (Brukerstyrt personlig assistanse 2014.)

Avustajatoiminnan juuret on löydettävissä kansainvälisestä Independent Living -ideologiasta, joka sai alkunsa USA:ssa vuonna 1969 vaikeavammaisten nuorten halusta ja tarpeesta opiskella. Independent Living -ideologiassa vaikeavammaisen henkilön itsenäisyyttä ei mitata tehtävien määrällä, joista henkilö itsenäisesti suoriutuu, vaan elämän laadulla, joka mahdollistuu apua saamalla. Itsenäisyys voi toteutua myös toisen henkilön avustamana. Ideologiassa vammaisen tarvitsema apu perustuu kansalaisoikeuksiin eikä muiden ihmisten velvollisuuden tuntoon ja armeliaisuuteen. (Heiskanen 2008, 49 – 50.) Tässä ideologiassa on korostettu elinympäristön esteiden poistamista,



yhteiskunnan asenteiden muuttamista ja avun hyödyntämistä (Zola 1987, Heiskasen 2008, 50 mukaan).

1980-luvun alussa esiteltiin vammaisuuden sosiaalinen malli, joka kiinnitti huomion yhteiskunnan puutteellisuuteen ottaa vammaisen kansalainen huomioon. Vammaisuuden sosiaalinen malli käänsi kiinnostuksen yksilön fyysisistä rajoituksista tapaan, jolla ympäristö suhtautuu tähän rajoitukseen. Vammaisuus alettiin mieltää enemmän sosiaalisen organisaation tuotteena kuin henkilökohtaisena rajoitteena tai tragediana. Brittiläistä Michael Oliveria pidetään vammaisuuden sosiaalisen mallin kehittäjänä. (Oliver 1996, 41.)

Yhteiskunnan esteettömyys edesauttaa vammaisten ja ei-vammaisten elämistä yhdessä, se merkitsee askelta pois vammaisten eristämisestä ja muutoksen syntymistä. Vammaisen ihmisen tulee nähdä mahdollisuudet omassa elämässään ja hänen on uskottava itseensä ja toisiin. (Könkkölä 1998, 12.)

Vammaisuuden merkitys on nähtävä jokaisen vammaisen omasta toimintaympäristöstä ja sosiaalisesta ympäristöstä katsoen. Kyse on vammaisen henkilön yksilöllisestä haitasta, kyvystä sietää erilaisuutta ja siitä, millaiset voimavarat hänellä on elämän todellisuuden kohtaamiseen. Nykyisin pidetään tärkeimpänä, että löydetään keinoja muuttaa asenteita ja lisätä tietoa niin, että vammaisen ihminen kohdataan ainutkertaisena ja arvokkaana yksilönä. (Lampinen 2007, 27.)

Elämänhallinta muodostuu sekä sisäisen että ulkoisen hallinnan tasapainosta. Hyvä tasapaino luo myös vammaiselle edellytykset toimia parhaaksi katsomallaan tavalla ja siten hallita omaa elämäänsä ja elämänsä elämäänsä eli luoda itsenäisyyttä. Itsenäisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vammaisen tekisi kaiken konkreettisesti itse. Vammaisella tulee olla mahdollisuus itse päättää häntä koskevien asioiden toteutumisesta sekä tilaisuus muuttaa elämänsä suuntaa haluamallaan tavalla. Toisaalta esteetön toimintaympäristökään ei riitä kompensoimaan elämän sisäisessä hallinnassa ilmeneviä suuria heikkouksia, jolloin vaarana on syrjäytyminen niin yhteiskunnasta kuin oman elämänsä kehittämistäkin. (Loijas 1994, 25.)

Elämänhallinta koostuu vammaisella ihmisellä itsenäisestä suoriutumisesta päivittäisistä toiminnoista, itsenäisestä asumisesta, työssä käynnistä tai opiskelusta. Nämä ovat mahdollisia henkilökohtaisen avun turvin. Itsenäinen päätöksenteko tarkoittaa päivittäisten toimintojen suunnittelua ja valintojen tekemistä toimintakyvyn mahdollistamissa rajoissa. Tähän liittyy myös esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimiminen. Haasteena ovat kuitenkin ennakkoluulot, joita perustarpeidensa osalta toisista ihmisistä riippuvainen henkilö kohtaa. Fyysisesti riippuvaista saatetaan pitää myös tunne-elämältään ja älyllisesti riippuvaisena. (Ratzka 1992.)

## 2.2 Kunta henkilökohtaisen avustajan työnantajuuden mahdollistajana

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annettu laki (L380/1987) eli lyhemmin vammaispalvelulaki, astui voimaan Suomessa vuonna 1987. Vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin, mutta toissijainen suhteessa sosiaalihuoltolakiin. (Räty 2010, 40.) Tämän lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä (L380/1987, 1§). Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan tässä laissa henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista (L380/1987, 2§).

Henkilökohtainen apu käsitteenä ja palveluna säädettiin vammaispalvelulakiin 1.9.2009 voimaan tulleilla muutoksilla (L981/2008). Henkilökohtainen apu on tarkoitettu vaikeavammaiselle henkilölle, joka tarvitsee välttämätöntä apua suoriutuakseen tavanomaiseen elämään liittyvistä toiminnoista kotona ja kodin ulkopuolella, mutta joista ei vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä (Sosiaaliportti 2013).

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiin toimintoihin, työhön ja opiskeluun, harrastuksiin sekä yhteiskuntaan osallistumista ja sosiaalista kanssakäymistä varten siinä laajuudessa kuin

vaikeavampainen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Enimmäistuntimäärää henkilökohtaiselle avulle ei laissa ole määritelty, vaan kunnan sosiaalitoimen suorittamassa arvioinnissa lähdetään yksilöllisestä tarpeesta. (Räty 2010, 234–239.)

Päivittäisiä toimia voidaan määritellä käyttäen termejä ADL = activities of daily live (esimerkiksi peseytyminen, pukeutuminen, syöminen ja WC:n käyttö). IADL = instrumental activities of daily live (edellä mainittuja päivittäisiä toimintoja mutkikkaammat toiminnot, kuten esimerkiksi puhelimen käyttö, ruuanlaitto, ostokset, pankkiasiat). (Duodecim 2002, 6 ja 239.) Näitä ovat ne asiat ja toimet, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin (Sosiaaliportti 2013).

Kunnan on järjestettävä henkilökohtaista apua määrärahoista riippumattomana palveluna eli se on luonteeltaan subjektiivinen oikeus. Näin vammaiselle luodaan mahdollisuus omien valintojen tekemiseen ja sitä kautta toteuttaa itsensä näköistä elämää. Nykyään vammaisista puhuttaessa korostetaan vammaisen ihmisen oikeutta päättää omasta elämästään. (Räty & Tolvanen 2008, 151–153.) Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.) Tosin suunnitteilla olevan vammaispalvelulain uudistuksen myötä edellä mainittu voimavaraehto ilmeisesti ollaan poistamassa (J-P. Konttinen, Sosiaalialan neuvottelupäivät, luentomuistiinpano, 13.3.2014).

Kunta voi järjestää apua työnantajamallin mukaisesti, avustajapalveluna tai palvelusetelimallilla. Käytettävästä mallista riippumatta, asiakkaalla tulee säilyä itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus avustamisen sisällön, ajankohdan ja avustajan henkilön suhteen. Sopivin järjestämistapa selvitetään arvioimalla henkilön tarpeita ja toivomuksia sekä kunnan käytettävissä olevia järjestämistapoja. (Sosiaaliportti 2013.) Avustajakeskuksen tarjoama tuettu työsuhde-palvelu perustuu työnantajamalliin.

Työnantajamallissa vaikeavampainen henkilö toimii avustajan työnantajana. Kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut.

Palvelusetelimallissa kunta antaa vaikeavammaiselle ihmiselle avustajapalveluiden hankkimista varten palvelusetelin. Avustajapalvelussa kunta hankkii vaikeavammaiselle ihmiselle avustajapalveluja palvelujen tuottajalta tai järjestää palvelun itse tai yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa. (Assistentti.info 2014.)

Työnantajamalli on haluttu luoda sellaiseksi, että vaikeavammaisen henkilön itsemääräämisoikeus, osallisuus ja omat valinnat toteutuvat käytännössä. Työnantajamallissa vaikeavammaisen henkilökohtainen avustaja on työsopimuslain mukaisessa työsuhteessa vammaiseen henkilöön. Työsopimuksella sovitaan voimassa olevan työlainsäädännön puitteissa työnteon keskeisistä ehdoista kuten työsopimuksen kesto, koeaika, työntekopaikka, työtehtävät, palkkaus, säännöllinen työaika, vuosiloma ja irtisanomisaika tai sen määräytymisen peruste. (Räty 2010, 257.)

Vammaisen henkilön toimimiselle työnantajana voidaan löytää perusteita niin perustuslaista kuin YK:n vammaisten ihmisoikeussopimuksesta (Ahola & Konttinen 2009, 31). Työnantajana toimiessaan vaikeavammaisella ihmisellä on mahdollisuus määrittellä itse päivänsä kulku. Työnantajalle kuuluvia velvollisuuksia ovat muun muassa palkanlaskenta- ja palkanmaksutehtävät, avustajalle järjestettävä koulutus, työnohjaus ja työterveyshuollon järjestäminen sekä työsuojelovelvoite. Työnantajalla on oikeuksia, jotka toimivat kannustavina tekijöinä työnantajana toimimiselle. Työnantajan oikeuksiin kuuluvat työnjohdolliset tehtävät, kuten työn sisällön määrittäminen, työn suoritustapojen ja työaikojen määrittäminen sekä paikat, joissa avustaja työtä tekee. (Konttinen 2010, 9-10.) Työnantaja voi myös irtisanoa tai lomauttaa avustajansa (Nurmi-Koikkalainen 2009, 51).

Työnantajaksi ryhtyminen saattaa kuitenkin tuntua vammaisesta ihmisestä liian vaikealta, ja monet siihen liittyvät asiat aiheuttavat epävarmuutta. Kunnalla ei ole velvollisuutta hoitaa vammaisen henkilön puolesta työnantajalle kuuluvia tehtäviä, eikä kunnalle siirry työnantajan valvonta- ja ohjausoikeutta. Vammaispalvelulain 8 d §:n mukaan kunnan on kuitenkin tarvittaessa ohjattava ja autettava työnantajavelvoitteiden hoitamisessa. Kunnan velvoite on avustaa

ja neuvoa vammaista henkilöä siinä laajuudessa kuin on tarvetta. (Räty 2010, 246, 253.) Kunta voi myöntää asiakkaalle oikeuden käyttää Avustajakeskuksen tuettu työsuhde – palvelua, jolloin kunta samalla sitoutuu korvaamaan tästä aiheutuvat kulut. Asiakas saa itse päättää valitseeko tuettu työsuhde – palvelun tai käyttääkö esimerkiksi tilitoimiston palveluja avuksi palkanmaksussa. (Avustajakeskus 2013.)

### 2.3 Avustajakeskus on voittoa tavoittelematon organisaatio

Suomessa on viimeisten vuosikymmenten aikana tultu tilanteeseen, jossa julkiset sosiaalipalvelut yksinään eivät enää pysty vastaamaan kasvaneeseen tarpeeseen. Hyvinvointivaltion tehtävä on kuitenkin huolehtia kansalaistensa perusturvallisuudesta sekä järjestää ja tuottaa heidän siihen tarvitsemiaan palveluja. Julkisella ja kolmannella sektorilla on edelleen omat ja itsenäiset toimintansa, mutta myös yhteinen hyvinvointipoliittinen tehtäväalue. Yhteistyötä tällä alueella tulee tarkastella sekä hyvinvointivaltion tehtävien hoidon että kansalaisyhteiskunnan rakentamisen näkökulmista. (Möttönen & Niemelä 2005, 4-7.)

Kolmanteen sektoriin on liitetty seuraavat asiat: kolmas sektori suodattaa ihmisten yhteisiä kokemuksia, identiteettejä, elämäntapoja ja intressejä laajempiin yhteyksiin. Yksi järjestöjen perustehtävistä on kertoa jäsentensä erityispiirteistä muille ja saada nämä piirteet huomioon otetuiksi ja hyväksytyiksi yhteiskunnassa. (Rönneberg 1998, 18.) Parhaimmillaan järjestöt saavat yhteyden myös niihin kansalaisiin, joiden ääni muuten tulee heikosti kuulluksi. Järjestöillä on myös pitkät perinteet sosiaalisen tuen tarjoamisessa esimerkiksi vertaistoiminnan järjestämisessä. (Toikko 2012, 72.)

Asiakkaiden osallistumisen varmistaminen kuuluu järjestötyöhön sisäänrakennettuna ja kansalaisasiantuntijuuden kysyntä onkin kasvussa. Hyvinvointivaltion kulku hyvinvointiyhteiskunnan kautta kohti kansalaisyhteiskuntaa lisää tätä kysyntää. Voimaantumisen (empowerment)

korostaminen samanaikaisesti hyvin monilla yhteiskunnan osa-alueilla, on myös nostanut kansalaisten asiantuntijuuden merkitystä. (Verto 2003, 59.)

Kolmannen sektorin organisaatiot ovat kohtalaisen itsenäisiä suhteessa markkinoihin ja valtion ylläpitämään julkiseen sektoriin. Nonprofit- eli voittoa tuottamattomiin organisaatioihin kuuluvina, niiden keskeinen tulostavoite ei ole rahallisen voiton tuottaminen, vaan organisaation oman mission mukaisen tavoitteen saavuttaminen. (Vuokko 2009, 19–21.) Yhdistysten toiminnan rahoitus koostuu useista eri lähteistä. Palvelutuotannon osalta kuntien ostopalvelut tai maksusitoumukset muodostavat merkittävimmän tulolähteen. Järjestöpohjaisten toimijoiden palvelujen ja rakennusinvestointien päärahoitus tulee avustuksina Raha-automaattiyhdistykseltä, joka on merkittävä hyvinvointisektorin rahoittaja. (Möttönen & Niemelä 2005, 53–54.)

Raha-automaattiyhdistys on myös Avustajakeskuksen päärahoittaja. Mahdollisuus saada Raha-automaattiyhdistyksen avustusta esimerkiksi uusien toimintamallien ja vaihtoehtoisten hoitomallien kehittämiseen antaa järjestöille erinomaisen lisäarvon erityisryhmien muuttuviin palvelutarpeisiin vastaamisessa. Yhdistyksen asiakkaiden itsensä tulee olla keskeisessä asemassa palvelujen laatutason määrittelyssä ja palveluiden tuloksellisuuden arvioinnissa. Järjestöjen kuuluu havaita myös niin sanotut heikot signaalit, joita ei ole helppo huomata ja tulkita. Lähellä ihmistä olevat organisaatiot ovat asiakastyönsä kautta herkempiä havaitsemaan tällaisia pieniä merkkejä. (Verto 2003, 61 -70.)

Itsenäisyydestään huolimatta yhdistykset ja säätiöt ovat vuosikymmenten aikana linkittyneet tiiviisti valtion ja kunnan palvelujärjestelmään, toimien valtakunnan, alue- ja paikallistasolla merkittävänä palvelujen kehittäjinä ja tuottajina. Järjestöjen tarjoamat palvelut korvaavat tai täydentävät julkisia palveluita ja ne ovat kaikki omalla tavallaan oman asiansa tuntijoita. Monet ovat perustettu yhden asian organisaatioiksi, mutta joistakin on kasvanut sosiaalisten innovaatioiden myötä laaja-alaisia yhteiskunnallisia toimijoita. (Möttönen & Niemelä 2005, 57–60.)

Asiantuntijajärjestöt ovat omaksuneet yhteiskunnassa oman alansa kouluttajan rooleja. Ne huolehtivat paitsi oman henkilöstönsä koulutuksesta, myös monissa yhteyksissä laajemminkin valtakunnallisista koulutustarpeista. Asiantuntijajärjestönä toimiminen edellyttää jatkuvaa tiedon hankintaa ja tulkintaa sekä verkostoituvien rakenteiden hallintaa yli sektorirajojen ja tieteenalojen. (Verto 2003, 61–62.) Avustajakeskus osallistuu aktiivisesti esimerkiksi Assistentti.info -verkoston toimintaan. Verkoston tavoitteena on lisätä tietoa ja osaamista henkilökohtaisen avun hyvästä toteuttamisesta. (Assistentti-info 2014.)

Asiakkaiden tulee olla keskeisessä asemassa palvelun laatutason ja palveluiden tuloksellisuuden määrittelyssä. Ihmisten kokemusten huomiotta jättämistä tai mitätöintiä ei saisi tapahtua, kuten ongelmana usein on asiantuntija- tai järjestelmäkeskeisissä toimintakäytännöissä. (Metteri 2002, 25.)

Järjestöjen on palveluntuottajina jatkuvasti osoitettava erityisyytensä, tuloksellisuutensa ja tehokkuutensa. Palveluita tulee muokata jatkuvasti muuttuviin olo-suhteisiin sopiviksi. Tuloksellisuuden arvioinnissa järjestöt ottavat usein lähtökohdaksi sen, että palveluiden käyttäjien itsensä on saatava määritellä, mitä palvelua haluavat ja miten saamaansa palvelua arvostavat. Tehokkuuden osoittaminen monipuolisella arviointitavalla on järjestöille tärkeää sisältäen jatkuvaa toiminnan arviointia ja systemaattista tiedon keruuta. (Verto 2003, 69.)

#### 2.4 Tuettu työsuhde-palvelu on tarkoitettu henkilökohtaisen avustajan työnantajalle

Turun seudun lihastautiyhdistys ry:n hallinnoima Lounais-Suomen Avustajakeskus on tarjonnut tuettu työsuhde -palvelua vuodesta 2010 alkaen. Rissasen (2014) mukaan palvelu lähti liikkeelle havaitusta palvelutarpeesta. Avustajakeskuksen ideologiaan kuuluu tukea henkilökohtaisessa avussa nimenomaan työnantajamallia, koska sillä pystytään parhaiten toteuttamaan henkilökohtaisen avun- ja itsenäisen elämän ideologiaa. Työnantajaksi

ryhtyminen on hyvin haastava tilanne, lakisääteisiä velvollisuuksia on kymmeniä, ja niistä ei moni pysty olemaan vastuussa ilman tukea. (P. Rissanen, henkilökohtainen tiedonanto 10.3.2014.)

Monelle työnantajavelvoitteiden hoitaminen oli ainoa este olla käyttämättä henkilökohtaista avustajaa. Vammaisen henkilö ”tyytyi” usein käyttämään vaihtoehtoisia tapoja (esimerkiksi kotihoito, palveluntuottaja) eikä näin kyennyt aidosti elämään oman näköistään elämää. Olemassa ei ollut mitään ratkaisuja kaikkien tiedostamaan ongelmaan. Vaikka kunnilla on lakisääteinen velvollisuus ohjaukseen ja neuvontaan työsuhteen velvoitteiden hoitamiseksi, ei osaamista tähän useimmiten ole kuitenkaan kunnissa ollut. Kunnan sosiaalityön rooli ja vahvuus on nimenomaan sosiaalityössä, jolloin ei ole myöskään järkevää resurssien käyttöä valjastaa sosiaalityöntekijöiden työaikaa työsuhdeasioihin. (P. Rissanen, henkilökohtainen tiedonanto 10.3.2014.)

Tuettu työsuhde-palvelun tarkoituksena on siis mahdollistaa henkilökohtaisen avun toteuttaminen avustajajärjestelmällä tukien työsuhdetta asiakaslähtöisesti. Palvelu mahdollistaa työnantajaksi ryhtymisen, ja siten toivottavasti tukee asiakkaiden itsenäistä elämää. Tällä hetkellä Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelun asiakkaita on noin 430 ja näyttää siltä, että määrä on edelleen kasvussa. (Avustajakeskus 2013.)

Avustajakeskuksen toiminnanjohtaja määrittelee tuettu työsuhde-palvelun seuraavasti: ”Tuetun työsuhteen tarkoitus on auttaa työnantajaa toimimaan tehtävissään niin, että työsuhde voi hyvin ja siihen tarkoitettua palvelua voisi käyttää niihin asioihin joihin työnantaja sitä tarvitsee. Tarkoituksena on myös saada työsuhteet kestämaan kauemmin. Työnantaja pystyy myös keskittymään työnjohtamiseen ja työnantajuuteen ilman suurta työmäärää esim. palkanlaskun puolella tai pelkoa siitä, että meneekö kaikki oikein ja laillisesti. Tämä lisää myös työnantajan elämänhallintaa ja organisointia.” ( S. Salmela, henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2014.)

Tuetussa työsuhde -palvelussa on pyrkimys tukea ja rakentaa vammaisen työnantajan ja henkilökohtaisen avustajan välistä työsuhdetta. Kunnan



vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tarjoaa vammaiselle henkilölle mahdollisuutta käyttää Avustajakeskuksen tuetun työsuhde-palvelua työnantajan lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen sekä saadaksesen tukea ja ohjausta toimiessaan henkilökohtaisen avustajan työnantajana. Tuetussa työsuhde-palvelussa vammaista työnantajaa ollaan tarpeen mukaan auttamassa avustajan rekrytoinnissa, ja sopivan avustajan löydyttyä, oma alueohjaaja on mukana työsuhteen alusta lähtien esimerkiksi työsuhteen ehdoista sopimisessa, työvuorojen laadinnassa ynnä muissa terveiden työsuhteen reuna-ehdoissa. (Avustajakeskus 2013.)

Tähän tarpeeseen perustuen Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelu tarjoaa tukea ja neuvontaa työsuhteen onnistumiseksi. Salmelan (2014) mukaan tuettu työsuhde-palvelu koostuu kokonaisvaltaisesta tuesta työsuhteeseen; työnantajalle ja työntekijälle. Avustajakeskus antaa henkilökohtaisen tuen seuraavissa asioissa: työntekijän haussa, haastattelussa, valinnassa, työsuhteen aloituksessa, paperitöissä (työsopimus, vakuutukset, työterveyshuollon järjestäminen ja muut vastaavat toimet), perehdytyksen järjestämisessä, tarvittaessa työvuorojärjestelyissä, työtehtävien määrittelyssä. Työnantajaa autetaan, kun eteen tulee lomautus, irtisanominen, irtisanoutuminen tai niin sanottu riitatilanne. (S. Salmela, henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2014.)

Avustajakeskus pitää huolen, että työsuhteessa kummankin osapuolen etu tulee huomioitua ja kaikki tehdään laillisesti. Tukea on tarjolla myös, kun työnantaja haluaa esimerkiksi kysyä työsuhdeasioista, haluaa vaihtaa ajatuksia tai tarvitsee kuuntelevaa korvaa. Tuettu työsuhde-palvelussa on mukana myös lakisääteisten velvoitteiden hoitaminen valtakirjalla (palkanmaksu ja siihen liittyvien maksujen hoitaminen työnantajan puolesta sekä tositteiden arkistointi ja säilyttäminen, kela-korvausten hakeminen, työterveyshuollon maksujen maksu). Lisäksi tarjotaan ryhmätyönohjausta sekä yksittäisissä tapauksissa on mahdollisuus yksilötyönohjaukseen ammattilaisen kanssa. (S. Salmela, henkilökohtainen tiedonanto 5.3.2014.)

## **3 ASIAKASPALVELUN TAVOITTEENA ASIAKASTYYTYVÄISYYS**

### 3.1 Asiakaslähtöisyydestä asiakastyytyväisyyteen

Asiakastyytyväisyys on mittari, jonka avulla pystytään selvittämään ja analysoimaan yrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa (Rope & Pöllänen 1998, 58). Asiakastyytyväisyystutkimuksen päätavoitteet ovat Ylikosken (2001) mukaan selvittää minkälaiset toimenpiteet yrityksen toiminnassa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä, saada selville miten yritys suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisesta, toimenpide-ehtotusten tuottamisesta ja minkälainen niiden tärkeysjärjestys on. Asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehtävä tietyin väliajoin, jotta nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet. (Ylikoski 2001, 156.)

Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelua koko organisaatiolta ja sen jokaiselta työntekijältä. Strategisella tasolla asiakaslähtöisyys tarkoittaa organisaatiossa tietoista ja selkeää päätöstä siitä, kenelle sen palvelua tarjotaan eli kohderyhmän määrittelyä, jaottelua ja tuntemista. Taktinen asiakaslähtöisyys tarkoittaa niiden periaatteiden ja keinojen pohtimista, joilla palvelua tarjotaan eri kohderyhmille, miten asiakkaiden tarpeet selvitetään sekä mikä on organisaation erityinen lupaus ja lisäarvo asiakkaalle. Operatiivisella tasolla tarkoitetaan toimintaa asiakastilanteessa, sitä miten kohtaamiset osataan nähdä myös asiakkaan kannalta ja onko esimerkiksi viestintä kohderyhmälähtöistä. Organisaation tulee päivittää toimintansa asiakaslähtöisyyttä jatkuvasti, sen lisäksi, että teettää asiakastyytyväisyystutkimuksia säännöllisin väliajoin. (Vuokko 2009, 69 -76.)

Asiakastyytyväisyys koostuu monesta näkökulmasta, se on asiakaspalvelua, palvelun laatua ja palveluodotuksia. Asiakastyytyväisyys on tärkeä menestystekijä palvelun tuottajalle ja on samalla aineetonta pääomaa. (Lahtinen

2004.) Asiakastyytyväisyydessä on kysymys siitä, miten palvelun tarjoaja onnistuu vastaamaan asiakkaan odotuksiin. Onnistuneessa palvelussa asiakkaan odotukset jopa ylitetään. Tästä voidaan päätellä, että tyytyväinen asiakas on sellainen, joka on tyytyväinen saamaansa palvelukokonaisuuteen omiin odotuksiin nähden. Mitä suuremmat odotukset asiakkaalla on, sitä vaativampi työ asiakaspalvelijan tarvitsee tehdä, jotta asiakas olisi tyytyväinen. Palvelukokemus, johon asiakas on tyytyväinen, tarkoittaa siis sellaista tunnetta, jolloin asiakas kokee olevansa arvostettu ja tärkeä. (Eräsalo 2011, 14–15.)

### 3.2 Asiakaskokemuksen merkitys palvelun kehittämisessä

Palvelukulttuuri muodostuu kaikesta siitä, mitä asiakas kokee, näkee ja aistii palveluyhteisössä. Se heijastaa yhteisön arvoja ja muodostuu sanattomasta sopimuksesta siitä, mikä yhteisössä on sallittua, kiellettyä ja toivottua. Palvelukulttuuri syntyy itsekseenkin, mutta menestyneiden organisaatioiden vahvan palvelukulttuurin muodostuminen on yleensä vaatinut määrätietoista toimintaa. Asiakaspalvelussa työskentelevillä henkilöillä on merkittävä rooli myönteisen palveluilmapiirin välittämisessä asiakkaille. Tyytyväiset asiakkaat tekevät uskottavaa ja organisaatiolle ilmaista suositusmarkkinointia kertoessaan myönteisistä kokemuksista eteenpäin omille taustayhteisöilleen. (Lahtinen ym. 2001, 50 -51.)

Palvelupaketti kootaan palveluyhteisön tuottaman ydinpalvelun ympärille. Ydinpalvelu on yhteisön markkinoilla olon syy ja sen perusammattitaitoa. Asiakkaiden tyytyväisyyden lisäämiseksi tarvitaan lisäpalveluja, joita kutsutaan myös mahdollistaviksi palveluiksi, jotka helpottavat ydinpalvelun käyttöä. Lisäksi palvelupakettiin saattaa kuulua tukipalveluja, jotka lisäävät ydinpalvelun arvoa tai auttavat erottumaan kilpailijoiden palvelutarjonnasta. Näiden palveluiden yhdistelmän kokemisen kautta asiakas muodostaa oman arvionsa saamastaan palvelusta. (Grönroos 2009, 222 -226.)

Palvelun todellinen laatu on aina asiakkaan muodostamaan laatuarvioon perustuva näkemys koko palveluprosessin onnistumisesta. Asiakas arvioi laatua

vertaamalla omia odotuksia saamaansa palveluun. Palveluodotukset muodostuvat asiakkaan tarpeesta, muilta kuulluista kokemuksista ja omista aiemmista kokemuksista sekä organisaation itsestään luomasta mielikuvasta. Asiakkaiden odotukset kohdistuvat erityisesti seuraaviin asioihin: toiminnan luotettavuuteen, palveluympäristöön aukioloaikoineen, henkilökunnan avuliaisuuteen ja palvelun nopeuteen, asiakaspalvelijan vakuuttavuuteen sekä asiakkaan yksilölliseen huomioimiseen. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 22 -24.)

### 3.3 Täsmällisyys, luotettavuus ja palvelualttius palvelun tärkeät laatutekijät

Laatukäsite on määritelmänä laaja. Se on ensisijaisesti asiakkaan tarpeiden täyttämistä, joka tulisi tapahtua mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti. Laadukkaassa palvelussa pyritään virheettömyyteen ja siihen, että palvelu olisi toimivaa. Laadukkuuden säilyttämiseksi palvelua on pystyttävä myös kehittämään. (Lecklin 1999, 22–23.)

Palvelun tulee olla asiakkaalle aina henkilökohtainen kokemus. Asiakaspalvelijan on oltava palvelutilanteessa asiakkaalle läsnä ja omistautua kyseiselle palvelutapahtumalle. (Eräsalo 2011, 21.) Asiakslähtöisyyden ja palvelutuotannon sisäisten prosessien ymmärtäminen sekä asiakkaan arvojen huomioon ottaminen tulee olla ohjenuorana koko organisaatiolla, koska sen jokainen työntekijä markkinoi yritystä omalla työpanoksellaan asiakslähtöisyyden- ja tyytyväisyyden aikaansaamiseksi. (Grönroos 2009, 40–41.)

Asiakkaalle tärkeimpiä asioita palvelussa ovat luotettavuus ja virheettömyys. Tärkeissä asioissa asiakkaan odotuksissa ei ole joustovaraa, sen sijaan vähemmän tärkeissä sietokyky on suurempi. Asiakkaan luottamus palveluun ja organisaatioon muodostuvat ammattitaitoisuudesta ja yhteistyökykyisyydestä, asiakaspalvelijan herkkyydestä kohdata asiakas ja tämän tilanne, konkreettisesta toiminnasta ja asiakaspalvelijasta heijastuvasta luottamuksesta omaan ammattitaitoonsa. (Blomqvist 2008.)

Palvelutapahtuman laatuun vaikuttavat kontaktihenkilöiden saatavuus ja asiantuntijuus, itse asiakas ja fyysiset resurssit kuten laitteet ja järjestelmien toimivuus (Vahvaselkä 2004, 85). Palvelun laatua tarkasteltaessa tulee aina ottaa huomioon se, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat sanovat sen olevan ja palvelun laatu on mitä tahansa, miksi asiakas sen kokee (Grönroos 2009, 100).

Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa se, kuinka asiakas saa palvelun ja miten hän kokee palvelutilanteen (Pesonen 1999, 25). Asiakkaalla on odotukset hänelle riittävästä palvelusta, toisaalta hänellä on myös odotukset siitä, minkälaista palvelua hän haluaisi saada. Nämä odotukset määrittävät asiakkaan mielessä niin sanotun hyväksyttävän palvelun alueen, jolla pysyittäessä asiakas ei helposti myöskään huomaa palvelussa eroa. (Ylikoski 1999, 122.)

Palvelun laadun osatekijät tulevat näkyviin vuorovaikutustilanteessa. Asiakkaan ja palvelun tuottajan kohtaamista kutsutaan yleisesti ”totuuden hetkeksi”. Nämä palveluorganisaation ja asiakkaan kontaktitilanteet voidaan jakaa ensi- ja toissijaisiin vuorovaikutustilanteisiin. Ensisijaiset vuorovaikutustilanteet syntyvät asiakkaan saadessa ydinpalvelua, toissijaiset liittyvät yleensä liitännäispalveluihin. (Ylikoski 1999, 298 – 299.)

### 3.4 Asiantuntijaorganisaation tärkein pääoma on osaaminen ja henkilöstö

Asiantuntijaorganisaatio markkinoi asiantuntijapalveluita ja sen keskeinen pääoma on työntekijöihin sitoutunut tietopääoma. Asiantuntija on henkilö, jolla koulutuksensa ja työkokemuksensa perusteella on erityistietämystä ja –osaamista omalta alaltaan, joka voi sijoittua suhteellisen kapeallekin erikoissektorille. (Vahvaselkä 2004, 35.)

Asiantuntija omaa hiljaista tietoa (tactic knowledge), joka kehittyy ammatillisen harjaantumisen tuloksena ja näkyy ulospäin taitavana, intuitiomaisena ja sujuvana toimintana. Hiljaisella tiedolla on kokemuksellinen luonne eli se kehittyy vasta pitkällisen ammatinharjoittamisen myötä ja lopputuloksena on osaamista, jota ei kyetä saavuttamaan pelkästään koulutuksen avulla. Organisaation

osaaminen perustuu pitkälti siihen, miten hyvin hiljaista tietoa pystytään hyödyntämään organisaatiossa yleisesti. (Järvinen, Koivisto & Pokela, 2000, 72.)

Asiantuntijapalveluita käytetään, kun asiakkaalla ei ole riittävästi tietoa tai osaamista ratkaisemaan käsillä olevaa ongelmaa. Asiantuntijaorganisaatiolle on ominaista, että sen tekemä työ, prosessit ja tuotokset mallinnetaan eli tuotteistetaan. Tuotteistus on asiakkaan kannalta nähtynä tarjottavan tuotteen tai palvelukokonaisuuden määrittelyä ja konkretisointia. Tuotteistus tekee asiantuntijaorganisaatiosta ammattimaisemman, joka puolestaan lisää toimintavarmuutta ja luotettavuutta, ja sitä kautta organisaation arvovaltaa oman alansa toimijana. (Vahvaselkä 2004, 41 - 47.)

Asiantuntijaorganisaation menestyksen uskotaan perustuvan siihen, kuinka hyvin se pystyy sopeutumaan kysynnän tarpeisiin. Organisaatio siis pyrkii määrittämään asiakkaidensa tarpeet ja kehittämään niitä vastaavat palvelut. Kohderyhmän tarpeista liikkeelle lähteminen on keskeistä kaikessa toiminnassa. (Vahvaselkä 2004, 71.) Sopeutuminen kysynnän tarpeisiin edellyttää organisaatiolta joustavuutta, joka puolestaan perustuu henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen. Kehittämistoiminta kumpuaa organisaation sisäisestä yrittäjyydestä ja innovatiivisuudesta, ja se on systemaattista ja pitkäjänteistä. (Järvinen ym. 2000, 210.)

Koko organisaation henkilöstön tulee sitoutua asiakaslähtöiseen toimintaan, jolloin se ilmenee koko organisaation kaikkia toimintoja koskevana toimintojen sarjana, eikä vain yksittäisinä toimenpiteinä. (Vahvaselkä 2004, 72–73.) Työntekijät konkretisoivat organisaation tarjoamaa palvelua ja ovat sen näkyvä viesti asiakkaille. Asiakkaan arvioon palvelutapahtumasta vaikuttaa oleellisesti esimerkiksi henkilöstön esiintyminen, puhetapa ja organisaatiosta välittyvä yleinen tunnelma. (Kuusela 1998, 51–52.)

Asiantuntijaorganisaatiossa palvelun keskeisenä laadukkuuden kriteerinä on asiantuntemus. Asiantuntijapalveluissa korostuukin palveluntarjoajan kyky ohjata asiakkaita oikeaan ratkaisuun, asiakasohjauksella ja – koulutuksella voidaan tehostaa palvelutilanteen toimivuutta. Asiakkaalle pitää myös välittyä tunne, että

organisaation kontaktihenkilöllä on aikaa ja halua keskittyä juuri hänen tarpeisiinsa. Kontaktihenkilön tulee pystyä hyvään asiakaspalveluun myös hankalissa palvelutilanteissa. (Vahvaselkä 2004, 87.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakkaiden määrä on palvelun olemassaolon aikana moninkertaistunut. Asiakkaiden mielipidettä ei kuitenkaan tänä aikana ole kartoitettu laajalla tyytyväisyyskyselyllä, joten opinnäytetyöllemme oli siinä suhteessa tilaus palvelun edelleen kehittämiseksi.

Empiiriseksi luokiteltava tutkimuksemme on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus, jossa tavoitteena oli saada selville Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakkaiden mielipiteitä palvelun sisällöstä ja asiakaspalvelun laadusta sekä onko taustatekijöillä vaikutusta asiakkaiden mielipiteisiin. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millaisia palveluun kohdistuvia kehittämissuhteita asiakkailta on. Tästä syystä kyselymme sisälsi myös avoimia kysymyksiä, jotka tuottivat kvalitatiivista eli laadullista tutkimusaineistoa.

Opinnäytetyömme tutkimusprosessia voidaan mielestämme kuvata lineaarisen mallin mukaan eli vaiheittain eteneväksi, jossa työskentely etenee tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen ja prosessin päättämiseen ja lopuksi arviointiin. Toisaalta tapamme työskennellä sisältää piirteitä myös konstruktivistisesta mallista, työskentelyotteemme sisältää paljon reflektointia ja vuoropuhelua. (Salonen 2013,15–16.)

Tutkimuksessa selvitetään asiakastyytyväisyyttä seuraavien kysymysten avulla.

1. Miten tyytyväiset asiakkaat ovat Avustajakeskuksen Tuettu työsuhde – palvelun sisältöön?
2. Miten tyytyväiset asiakkaat ovat Avustajakeskuksen asiakaspalvelun laatuun?
3. Mitkä taustatekijät näyttävät asiakastyytyväisyydessä?
4. Minkälaisia kehittämissuhteita asiakkailta on Avustajakeskuksen Tuettu työsuhde – palveluun?



## 4.2 Tutkimuksen menetelmät

Tutkimusasetelmamme on poikkileikkausaineisto, mikä koostuu yhdestä mittauskerrasta ja joka kohdistetaan useaan havaintoyksikköön eli kaikkiin tuettu työsuhde-palvelua käyttäviin asiakkaisiin. Työskentelyyn liittyy dokumentointi, tärkeää ei ole vain mitä kaikkea on tehty, oleelliseksi nousee myös kuvaus miten siihen on päädytty. (Vehkalahti 2008, 67).

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin mikä, kuinka usein ja kuinka paljon. Kvantitatiivisella tutkimuksella on mahdollista selvittää asioiden välisiä riippuvuussuhteita tai ilmiöissä tapahtuvia muutoksia. Selvitettävää ilmiötä pyritään kuvaamaan numeerisesti, ja tuloksia voidaan esittää taulukoin tai kuvioin. (Heikkilä 2010, 16 -17).

Tutkimuksemme oli pääosin kvantitatiivinen, mutta avointen kysymysten myötä tulosten analysointiin tuli mukaan myös piirteitä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Tilastollisen aineiston analyysissä ja päätelmien teossa käytetään yleensä ilmiön selittämiseen pyrkivää lähestymistapaa ja saatua tietoa käsitellään numeroina. Laadullisen aineiston analyysissä lähestymistapa on puolestaan ymmärtämiseen pyrkivä ja tietoa käsitellään kuvailemalla ja luokittelemalla aineistoa sanallisesti. (Hirsjärvi ym. 2013, 224; Järventausta, Moisala & Toivakka 1999, 56 – 57.) Selittävässä tutkimuksessa pyritään etsimään muuttujien välisiä korrelaatioyhteyksiä, joiden avulla pyritään tunnistamaan todennäköisiä syy-suhteita (Tuomi 2007, 126–127).

Tutkimuksessamme kerätyn aineiston avulla pyrittiin kuvailemaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Tutkimuksen menetelmäksi valittiin puolistrukturoitu kyselylomake, mikä tarkoittaa suljettujen ja avointen kysymysten yhdistelmää samassa kyselyssä. (Tuomi 2007, 138.) Systemaattisesti laaditussa kysely- eli survey-tutkimuksessa kerätään tietoja pääasiassa strukturoidussa eli ennalta tarkkaan määritellyssä muodossa tutkittavalta ihmisjoukolta. Tutkimuksemme on kokonaistutkimus, koska tutkittavana oli koko populaatio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134.) Vastaajien anonymiteetin, tavoitettavuuden ja resurssien

taloudellisen käytön takia käytimme rinnakkain kahta kyselymuotoa, Webropol - verkkokyselyä ja postitse tapahtuvaa paperilomakekyselyä.

Tutkimuksessa käytettävän mittarin kokonaisluotettavuuteen vaikuttaa se, miten vastaaja ymmärtää esitetyt kysymykset ja vastaa niihin (Tuomi 2007, 149). Survey-tutkimuksen kysymysten ymmärtämisen prosessi koostuu kahdesta toisiinsa sidoksissa olevasta prosessista, semanttisesta (tietoa tallentava) ja pragmaattisesta (syy-yhteyksiä korostava) tulkinnasta, joita esimerkiksi Sundman ym. (1996) on kuvannut nelivaiheisen kysely-vastaamisprosessimallin kautta. Ensinnäkin vastaajan tulee ymmärtää mitä kysymyksen muotoilussa käytetyillä sanoilla tarkoitetaan ja millaista tietoa kysymyksellä etsitään. Toiseksi se edellyttää muistitiedon prosessointia kysytyyn asiaan liittyen. Kolmannessa vaiheessa vastaajan pitää tiivistää ja sovittaa vastauksensa tarjolla oleviin vastausvaihtoehtoihin. Neljännessä vaiheessa, vielä ennen vastauksensa lopullista antamista vastaaja päättää, vastaako esitettyyn kysymykseen totuuden mukaisesti vai ei. Vastaaja saattaa esimerkiksi peilata vastaustaan sosiaalisen suotavuuden kautta. Käytännössä vastausprosessi etenee lähes automaattisesti vastaajan edes tiedostamatta sen toisiinsa tiiviisti liitoksissa olevista eri vaiheista. (Ahola, Godenhjelm & Lehtinen 2002, 12 -16.)

#### 4.3 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksemme kohderyhmänä olivat kaikki Lounais-Suomen Avustajakeskuksen asiakkaat, jotka käyttävät Avustajakeskuksen tarjoamaa tuettu työsuhde-palvelua. Asiakkaat ovat henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimivia henkilöitä, joilla on kotikuntansa myöntämä päätös henkilökohtaisesta avusta. Samalla kunta on tarjonnut heille mahdollisuutta käyttää Avustajakeskuksen palvelua työnantajavelvoitteiden hoitamiseksi ja tuen saamiseksi työsuhteeseen. Kunta on tehnyt Avustajakeskuksen kanssa sopimuksen palvelun järjestämisestä ja maksaa korvausta tälle palvelun toteuttamisesta.

Tuettu työsuhde-palvelun asiakkaita on tällä hetkellä noin 430 ja näyttää siltä, että määrä on edelleen tasaisessa kasvussa. Tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakkaiden mielipidettä ei ole aiemmin kartoitettu laajalla tyytyväisyyskyselyllä, joten tutkimukselle oli siinä suhteessa työelämälähtöinen tarve. Mikäli työnantaja ei kyennyt omatoimisesti vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiin, hän sai käyttää ulkopuolisen apua, joka tällöin kävi ilmi kyselylomakkeessa.

Tuetussa työsuhde -palvelussa on pyrkimys tukea ja rakentaa vammaisen työntekijän ja henkilökohtaisen avustajan välistä työsuhdetta yhteistyössä oman alueen Avustajakeskuksen työntekijän kanssa. Avustajakeskuksen työntekijä eli pääsääntöisesti alueohjaaja on auttamassa avustajan rekrytoinnissa ja tarvittaessa tukee asiakasta myös avustajan haastattelutilanteessa. Alueohjaaja on mukana työsuhteen alusta lähtien esimerkiksi työsuhteen ehdoista sopimisessa, työvuorojen laadinnassa ynnä muissa terveen työsuhteen reunaehdoissa. Tuettu työsuhde -palveluun kuuluu kaikkien lain vaatimien työnantajavelvoitteiden hoitaminen, kuten vakuutus-, vero-, ja palkanlaskennan toimet. Avustajakeskus saa asiakkaalta valtakirjalla valtuutuksen näiden tehtävien hoitamiseen.

Alueohjaajien toimistot sijaitsevat ympäri Avustajakeskuksen toiminta-alueella ja jokaisella alueohjaajalla on oma kunta- tai kaupunkikohtainen vastuualueensa. Avustajakeskuksen päätoimisto sijaitsee Turussa ja yhden työntekijän aluetoimistot ovat Salossa, Loimaalla, Raumalla ja Porissa

#### 4.4 Aineiston keruu ja analysointi

Syksyllä 2013 suunnittelimme yhteistyössä Avustajakeskuksen kanssa tutkimuksen tekemistä, tiedottamista ja sitä, miten yhteistyö tullaan toteuttamaan. Kyselylomakkeen suunnittelimme loka-joulukuun 2013 aikana yhteisissä palavereissa, joihin osallistuivat kaikki Avustajakeskuksen työntekijät. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta tiedotettiin tuettu työsuhde-palvelun asiakkaita

marraskuussa 2013 sekä tammikuussa 2014 ilmestyneissä Avustajakeskuksen työnantajatiedoissa.

Kyselylomaketta laadittaessa huolehdimme, että kysymykset ja väittämät ovat hyvän tavan mukaisia ja soveltuvat laajan tutkimuksen tekemiseen. Huomioimme myös kohderyhmämme erityispiirteet ja pyrimme laatimaan kyselylomakkeen helppolukuiseksi ja vastaajille ymmärrettäväksi. Vallin (2001) mukaan hyvä kyselylomake on ulkoasultaan lyhyt, yksinkertainen ja helposti vastattava, mutta informatiivisesti runsas (Valli 2001, 28 -33).

Kyselylomakkeen laatimiseen ja työstämiseen käytimme mielestämme riittävästi aikaa harkitun lopputuloksen saavuttamiseksi. Avustajakeskus tutkimuksen toimeksiantajana antoi henkilöstöineen suuntaa kysymysten asetelulle ja eritteli tutkittavan palvelun keskeisiä osa-alueita, jotta kysymyksillä mitataan oikeita asioita ja tuloksena saadaan luotettavaa tietoa, eli tutkimuksen validius olisi hyvä. Validiteetti on mittauksen kannalta ensisijainen peruste, sillä ellei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetilla ole mitään merkitystä (Vehkalahti 2008, 41).

Kyselylomake sisälsi seuraavat osa-alueet: taustatiedot, työnantajana toimimisen, palvelun antaman tuen, palvelun laadun sekä mahdollisuuden kehittämisehdotusten ja muun palautteen antamiseen. Kyselylomakkeen (Liite 3) kysymykset 1-8 oli tutkimuksen vastaajien taustoitusta varten. Taustamuuttujaosuuden sijoitimme kyselylomakkeen alkuun, vaikkakin tiedostimme, että niiden kysyminen saattaa joskus olla hankalaa ja arkaluonteista heti aluksi. Mielestämme kysymämme seikat eivät olleet liian arkaluonteisia aihealueeseen liittyen, vaan toimivat samalla lämmittelykysymyksinä varsinaiseen aiheeseen. (Kananen 2008, 33, Valli 2007, 103 -104.)

Kysymykset välillä 9 -11 mittasivat tyytyväisyyttä palvelun sisältöön, avoimilla kysymyksillä 10 ja 11 annoimme vastaajille mahdollisuuden kertoa omin sanoin tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä. Kysymykset 12, 13, 14 ja 16 mittasivat palvelun laatua. Kysymyksessä 15 vastaajan tuli tunnistaa nimelistasta oma yhteyshenkilönsä Avustajakeskuksessa. Kysymyksellä 17 tiedusteltiin vastaajan kokemusta työnantajana toimimiseen liittyen. Kysymyksellä 18 kysyttiin

mielipiteitä Avustajakeskuksen esteettömyyteen, saavutettavuuteen ja viestinnän ymmärrettävyyteen liittyen. Kysymykset 19 sekä 20 kohdistuivat oheispalvelujen käyttöön. Kysely päättyi avoimiin kysymyksiin 21 -23, joissa vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista kehittämissuhteita, antaa muuta palautetta ja vastata perustellen suosittelisivatko he tuettu työsuhde-palvelua henkilökohtaisen avustajan työnantajaksi ryhtyvälle.

Esitestasimme kyselylomakkeen kolmella työnantajalla ja kaikilla Avustajakeskuksen työntekijöillä. Tarkoituksena oli testata kyselyn sopivuutta ja väittämien ymmärrettävyyttä (Liite 1). Pilottitutkimus, eli kyselyn tai haastattelun esitestaus pienellä joukolla kohderyhmään kuuluvia henkilöitä, on kuulunut jo pitkään survey-tutkimuksen testivaiheeseen. Esitestaukseen osallistuneilta henkilöiltä kerätään palautetta kyselykaavakkeen teknisestä toimivuudesta, kysymysten ymmärrettävyydestä ja kyselyn pituudesta. Esitestauksen tarkoitus on parantaa survey -metodilla tuotetun tiedon reliabiliteettia. (Ahola ym. 2002, 11 -12.)

Tutkimuksen aineiston keruu tapahtui helmi-maaliskuun 2014 aikana. Laitimamme kysely esitestattiin helmikuun alkupuolella. Esitestaus suoritettiin Avustajakeskuksen henkilökunnalle sähköpostitse ja kolmelle tuettu työsuhde-palvelun asiakkaalle kotikäynnillä. Asiakkaat valittiin edustamaan erityyppisiä työnantajia: nainen 34v. (vastasi itse), mies n. 70-vuotias (vaimo täytti puolesta) ja nuori mies 20-vuotias (äiti täytti puolesta). Esitestauksesta saatujen palautteiden perusteella teimme joitakin muutoksia ja korjauksia kyselyyn. Poistimme turhia kysymyksiä eli sitä kautta kyselyn pituus hieman lyheni, korjasimme kirjoitusvirheitä, vähensimme ns. pakollisten kysymysten määrää ja muotoilimme uudelleen joitakin kysymyksiä. Asiakkaan antaman palautteen perusteella lisäsimme muutamaan kysymykseen tarpeelliseksi koetun ”ei käyttänyt”-vastausvaihtoehdon.

Kyselyllä kerätyt tutkimustiedot olivat luottamuksellisia. Luottamuksellisuus tarkoittaa, että saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille eikä niitä käytetä muuhun kuin vastaajalle kerrottuun tarkoitukseen. Kaikkien vastaajien on myös jäätävä nimettömiksi. (Tuomi 2007, 145 -146.) Saatekirjeessä vastaajalle kerrottiin

kyselyn tulosten käyttötarkoitus. Toisaalta joillakin Avustajakeskuksen toiminta-alueilla on vain vähän kyseistä palvelua käyttäviä henkilöitä, joten vastaajalle saattoi taustatietojen kyselyn myötä tulla tunne, että hän on helposti tunnistettavissa.

Tutkimus eteni teoriasta tuloksiin. Asiakastyytyväisyyden teoriaan pohjautuen tuettu työsuhde-palvelun sisältö ja laatu operationalisoitiin strukturoiduksi kysymyksiksi, joilla saatuja vastauksia analysoitiin deduktiivisesti. Deduktiivisessa analysoinnissa liikutaan yleisestä yksityiseen, jossa tulokset voidaan todentaa matemaattisin keinoin eli muodostaen tulosten välillä tilastollisia suhteita. Avoimet kysymykset puolestaan toivat tutkimukseen myös aineistolähtöistä sisällönanalyysiä haastateltavien omien kokemusten myötä, jolloin saatua aineistoa analysoitiin induktiivisesti. Induktiivisessa analyysissä päättely kulkee yksittäisistä asioista käsitteellistämisen kautta määriteltyihin yleistyksiin. (Tuomi 2007, 129 -133; Grönroos 2003, 96 – 99.)

Aineistonkeruussa käytimme kahta rinnakkaista kanavaa, Webropolia ja paperikyselyä. Kyselyn työstimme kokonaisuudessa Webropolissa ohjelman omia työkaluja käyttäen. Paperisen version muutimme hieman erilaiseksi ulkomuodollisista syistä. Samoin saatekirjeeseen tuli muutoksia samasta syystä. Paperisen kyselyyn mukana lähetimme vastaajalle ilmaisen palautuskuoren. Vastausaikaa oli molemmissa vaihtoehtoissa kaksi viikkoa. Tosin sähköisen vastauksen linkki oli todellisuudessa avoinna lähes neljä viikkoa, jotta harvoin sähköpostia lukevienkin henkilöiden vastaukset olisivat ehtineet mukaan kyselyyn. Emme lähettäneet muistutusviestiä asiakkaille. Postitse palautetut paperivastaukset numeroimme vastaajittain ja tallensimme ne käsin Webropol-ohjelmaan.

Aineiston analyysia varten tutkittavaa ilmiötä muokataan tekstimuotoon ja aineistoa kuvaillaan lyhyesti ja yleistävästi (Kylmä & Juvakka 2007, 65). Meidän työssämme analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, jossa siirrytään konkreettisesta aineistosta sen käsitteelliseen kuvaukseen. Yleensä analyysiyksikkö on sana, lause tai väittämä (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2003, 24–25). Tutkimuksessamme analyysiyksiköksi valittiin tutkimustehtävän

mukaisesti lause tai ajatuskokonaisuus, joka kuvasi asiakastyytyvyyttä edistäviä ja heikentäviä tekijöitä.

Yksinkertaisin aineiston analysointimuoto on nominaali- eli luokitteluasteikko, jolla ilmoitetaan irrallisten sekä toisistaan riippumattomien tapausten lukumäärät eli frekvenssit (f). Nämä esille tulleet jakaumat voidaan frekvenssin lisäksi ilmoittaa myös prosentteina (%). Keskiarvo lasketaan, kun halutaan vertailtavuutta aineistojen kesken. Ristiintaulukointi on puolestaan tutkimusaineiston käsittelyn perusmenetelmä, joka antaa huomattavasti enemmän tietoa kuin edellä mainittu yksisuuntainen frekvenssi. Ristiintaulukoinnin avulla voidaan kuvailla tuloksia ja kartoittaa alustavasti niiden vaikutussuhteita. (Anttila 2006, 241 -246.)

Webropol-ohjelmalla laskimme aineistosta vastausprosentit ja keskiarvot. Keskiarvoja laskettaessa vastauksista eroteltiin pois ”ei käyttänyt”-vastaukset. Vertailimme eri muuttujien välisiä eroavaisuuksia ristiintaulukoinnilla. Käsittelimme tutkimusaineistoa osittain myös Excel -ohjelman avulla. Strukturoitujen kysymyksien väittämien vastauksissa käytimme 5-portaista Likertin asteikkoa. Vastausvaihtoehdot olivat väliltä 1 = vähiten tyytyväinen ja 5 = eniten tyytyväinen, joista vastaajan tuli valita parhaiten omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. Esitestauksessa ilmenneen tarpeen johdosta lisäsimme joihinkin kysymyksiin vastausvaihtoehdon ”ei ole käyttänyt”, koska kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole käyttäneet kaikkia tuettu-työsuhde palvelun osa-alueita. (Heikkilä 1998, 52.)

Avointen kysymysten vastausten analysointia varten tulostimme Webropolista kaikki vastausaineistot paperille. Avointen vastatusten analysoinnissa käytimme myös Webropolin tarjoamaa Text Mining sanopilvi-toimintoa. Sanopilvi antaa alustavia viitteitä vastauksista. Toiminto näyttää tekstissä usein toistuvat sanat ja niissä käytetty fonttikoko kuvaa sanan yleisyyttä vastauksissa. (Webropol 2014.)

Pääasiallisesti käsittelimme avointen kysymysten aineiston kuitenkin manuaalisesti. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineiston käsittely aloitetaan koodaamalla systemaattisesti tekstissä esiintyviä lauseita ja sanoja.

Koodauksessa käytimme konkreettisesti apuna eri korostusvärejä helpottamaan tekstissä olevien asioiden erittelyä. Merkitsimme esimerkiksi kaikki vastaajien käyttämät ”avustaja”-ilmaisut keltaisella. Nämä ilmaisut luokittelimme edelleen eri kategorioihin niiden ominaisuuksien ja ulottuvuuksien mukaan. Esimerkiksi avustajan löytyminen, sijaisen saaminen avustajalle tai avustajan ammattitaitoisuus olivat jokainen oma kategoriansa. Avoimet vastaukset ikään kuin pirstaloitiin ensin pienempiin osiin, jonka jälkeen ne koottiin jälleen suuremmiksi, ilmiötä kuvaaviksi pääluokiksi. (Anttila 2006, 292 – 293.)

Tutkimuskirjallisuudessa esiintyy myös ilmaus tilastollisesta merkitsevyydestä, jolla arvioidaan saadun tutkimustuloksen luotettavuutta eli että tulos ei ole sattumasta johtuvaa. Tilastollisen merkittävyyden käsitettä, p-arvo, tarvitaan erityisesti silloin, kun tutkimuksen kohderyhmänä ei ole koko tutkittava perusjoukko. (Heikkilä 1998, 185 – 186.) Tutkimuksemme oli kokonaistutkimus eli kyselyyn osallistujia ei valittu otannan kautta, jolla epäonnistuessaan saattaisi olla tuloksia vääristävä vaikutus. Aineiston analyysin vaiheessa tarkistimme Webropolin kautta tutkimuksemme p-arvot, sen perusteella tutkimme ja vertailimme taustatekijöiden tilastollista merkittävyyttä.



## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Tutkimustulosten käsittely

Tutkimustulososiossa käsittelemme asiakastyytyväisyyskyselystä saatuja vastauksia seuraavien teemojen kautta: taustatiedot, palvelun sisältö, palvelun laatu sisältäen avoimista kysymyksistä esiin nousseita tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä ja oheispalveluja. Taustatekijöiden vaikutusta tyytyväisyyteen tarkasteltiin kuuden eri muuttujan kautta, joiden välillä suoritettiin ristiintaulukointia. Kehittämisehdotukset sijoitimme viimeiseksi ja ne pitivät sisällään ”mitä muuta kerrottava on Avustajakeskuksen palvelusta” ja ”suositteletko kyseistä palvelua. Osa tuloksista on havainnollistettu joko taulukkoina tai kuvioina hahmottamisen ja ymmärtämisen helpottamiseksi.

Taustatekijöissä muuttujia olivat: itse vastanneet, henkilökohtaisen avun tuella vastanneet ja vastaajat, jotka ovat käyttäneet muun henkilön apua vastaamiseen. Kaikista edellä luetelluista ryhmistä eriteltiin miesten ja naisten vastaukset. Kysymyskohtaiset vastaajamäärät vaihtelivat. Eri kysymysten kohdalla toimme esiin vastaajien määrän sisällyttäen sen joko taulukkoon, kuvioon tai tekstiin. Loput prosentti- ja vastaajamäärät löytyvät taulukkoina tutkimusraportin liiteosasta (Liite 4).

Raportissa osa tuloksista on esitetty vastaajien määränä ja osa vastaavasti prosentteina sekä keskiarvoina. Avoimet vastaukset on selostettu sanallisesti ja kerrottu lukumääränä mikäli samantyyppistä vastausta on ilmaistu monesti. Liitteistä löytyy tarkemmat frekvenssijakaumat ja jokaisen väittämän kohdalla tarkat vastaajamäärät (Liite 4). Osa tuloksista sekä avoimet vastaukset selostettiin sanallisesti. Toimme erikseen esiin muun muassa sen, kuinka moni vastaajista ei ollut käyttänyt kyseistä palvelua. Kuvailimme myös tulosten eroja sen perustella vastasiko työnantaja kyselyyn itse vai käyttikö toisen henkilön apua.

Tekstissä suluissa oleva lyhenne (ka) tarkoittaa keskiarvoa. Keskiarvolla lähestyimme tyytyväisyyttä palvelun eri osa-alueisiin sekä kuvaamaan ja vertamaan miesten ja naisten eroa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Keskiarvoa laskiessa käytimme Likertin asteikkoa ja (ka) jää väliin 1-5. Mittasimme tyytyväisyyttä 5-portaisella Likertin asteikolla, jonka vaihtoehdot olivat: 1 = ei yhtään, 2 = vähän, 3 = kohtalaisesti, 4 = paljon ja 5 = erittäin paljon.

## 5.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajien taustatiedot

Avustajakeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 115 vastaaja. Postikyselyynä palautui 76 ja Webropolin sähköisen linkin kautta 39 vastausta. Vastausprosentti oli lähes 28 %. Alla olevasta taulukosta näkyy (Taulukko 1), että kysely lähetettiin yhteensä 415 osallistujalle, niistä postikyselyynä 211 lomaketta ja Webropolin sähköisen linkin kautta 204 kyselyä. Emme tavoittaneet 119 osallistujaa Webropolin kautta, sähköposti meni kyllä perille, mutta kyseiset osallistujat eivät avanneet sähköpostilinkkiä. Yhteensä 46 vastaanottajaa avasi sähköisen linkin, mutta eivät vastanneet kyselyyn. Vastaajista 75 oli naisia ja 39 miestä. Kyselyyn vastasi omatoimisesti 38 %, henkilökohtaisen avustajan tukea vastaamisessa käytti 36 % ja muun henkilön avustuksella vastasi 26 % vastaajien kokonaismäärästä.

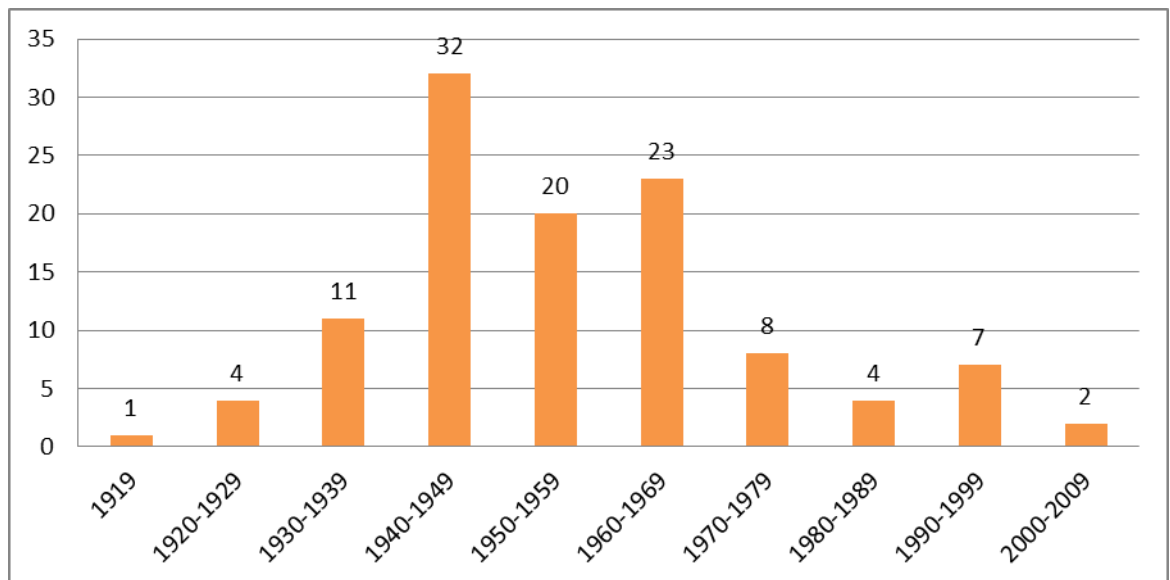
Taulukko 1. Asiakastyytyväisyyskyselyyn kutsutut osallistujat (N=415).

Kyselyyn osallistujat	vastaajille lähetetyt	saapunut vastaukset	vastaaja ei tavoittanut	vastaajat avannut/ei vastausta
paperiversiona	211	76	ei tietoja	ei tietoja
Webropolin kautta	204	39	119	46
<b>yhteensä</b>	<b>415</b>	<b>115</b>	<b>119</b>	<b>46</b>

Eniten vastauksia tuli Rauman seudulta (46) ja Salon seudulta (40). Kyseisillä alueilla on myös määrällisesti eniten tuettu työsuhde -palvelua käyttäviä asiakkaita. Turun seudulta tuli 15 vastausta ja Porin seudulta 10.

Tutkimuksen mukaan 47 % vastanneista (N=111) ei ole toiminut henkilökohtaisen avustajan työnantajana ennen tuettu työsuhde - palvelun alkamisajankohtaa, noin 28 %:lla työnantajavelvoitteet hoidettiin kunnan kautta ja 14 % hoiti työnantajavelvoitteet avustajan tai läheisen tuella. Ainoastaan 7 % vastanneista hoiti itse työnantajavelvoitteet ja lähes 4 % käytti tilintoimiston palvelua.

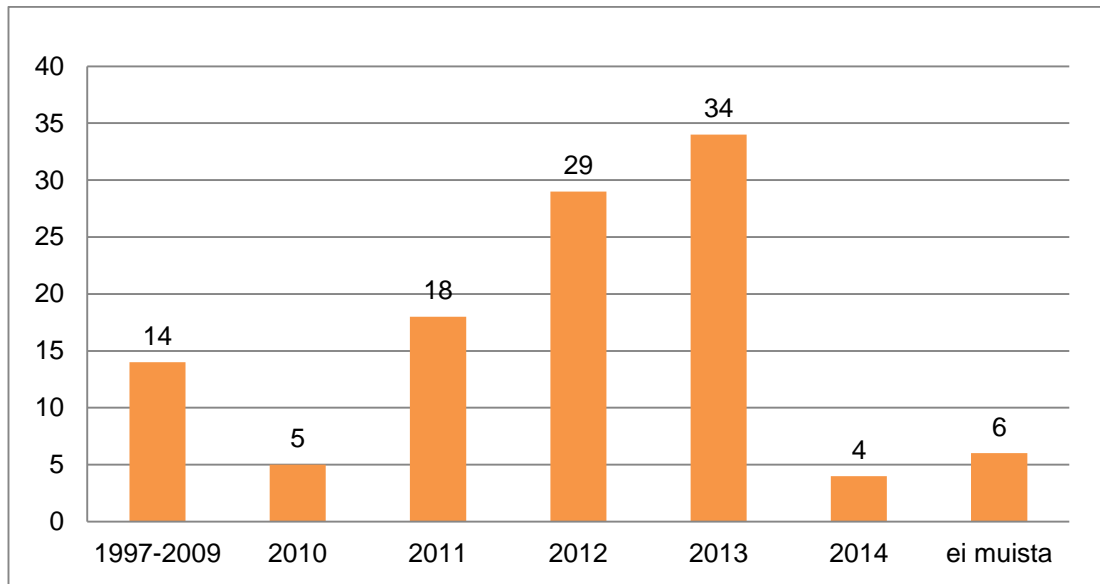
Kuviosta (Kuvio 1) voi havaita että, suurin osa asiakkaiden syntymävuosista sijoittui 40-, 50- ja 60-luvuille. Määrällisesti vähemmän vastaajista oli 70-, 80- ja 90-luvuilla syntyneitä. Yli 80-vuotiaita eli 20-luvulla syntyneitä vastaajia oli neljä. Iäkkäin vastaaja oli vuonna 1919 syntynyt ja nuorimmat työnantajat olivat vuonna 2009 syntyneitä.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (N=112).

Asiakkaille (N=111) oli myönnetty henkilökohtaista apua keskimäärin 24 tuntia viikossa tai 44 tuntia kuukaudessa. Vastaajista kolme ei muistanut myönnettyä tuntimäärää ja kaksi vastaaja merkitsi vuositason myönnetyn tuntimäärän eli 192 ja 1550 tuntia vuodessa. Minimimääräksi vastaajat ilmoittivat puoli tuntia viikossa tai 15 tuntia kuukaudessa ja maksimimääräksi 92,5 tuntia viikossa tai 220 tuntia kuukaudessa.

Tuettu työsuhde-palvelun asiakasmäärää on ollut kasvava vuodesta 2010 lähtien. Alla olevasta kuviosta näkyy (Kuvio 2) että vuonna 2011 asiakkaiden määrä kasvoi 16 %:a, seuraavana vuonna kasvua oli 26 %:a ja vuonna 2013 asiakasmäärä kasvoi 31 %:lla. Vastaajista 14 merkitsi vastauslomakkeeseen päivämäärään, jolloin palvelua ei ole ollut vielä tarjolla ja vastaajista kuusi ei muistanut palvelun alkamisajankohtaa.



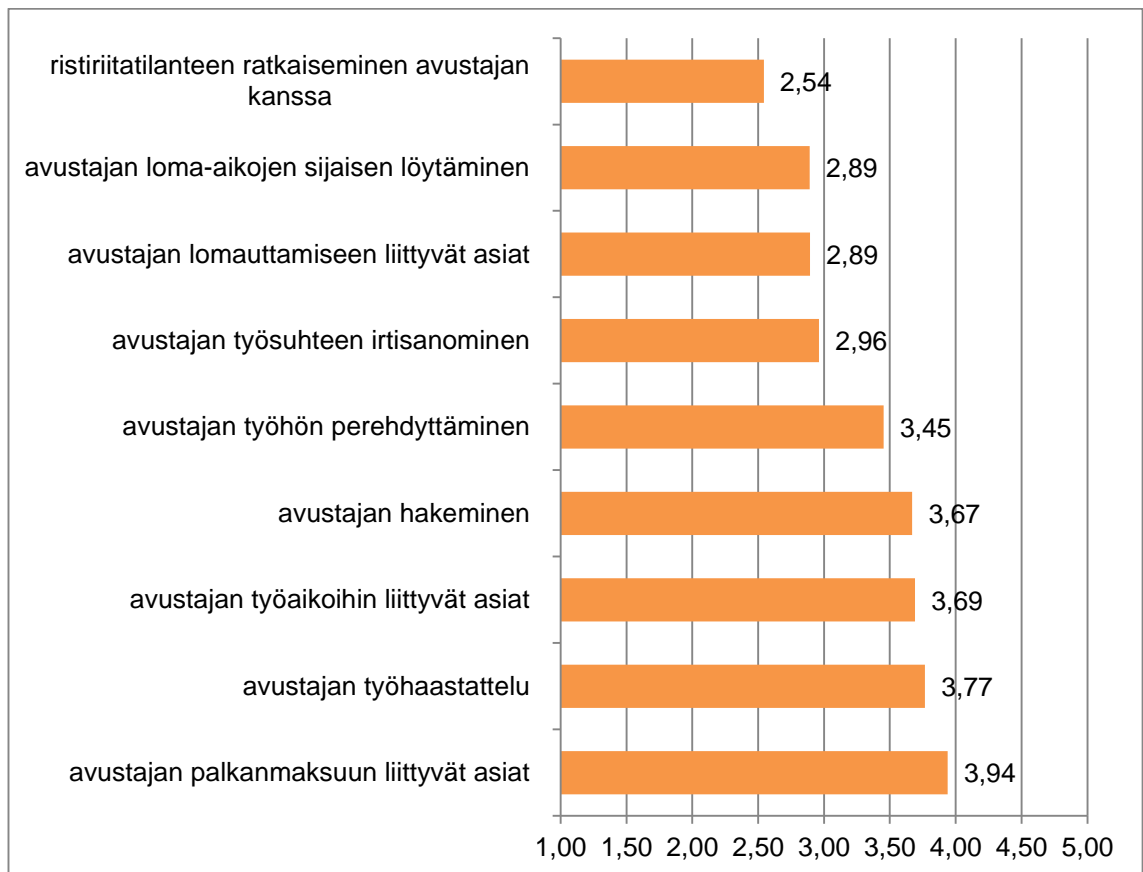
Kuvio 2. Tuettu työsuhde-palvelun alkamisajankohdat (N=110).

Asiakkaista noin 1 % oli ollut yhteydessä Avustajakeskukseen viikoittain, 5 % muutamia kertoja kuukaudessa ja lähes 8 % vastaajista kerran kuukaudessa. Muutaman kerran vuodessa oli yhteydessä 48 % vastaajista ja sitä harvemmin 38 %. Kysymykseen vastasi 114 työnantajaa.

### 5.3 Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun sisältöön

Ensimmäisen aihepiirin väittämien avulla selvitettiin miten vastaajat ovat kokeneet tuettu työsuhde-palvelun sisällön toteutumisen avustajan liittyvien toimien osalta. Lähestymme tyytyväisyyttä keskiarvoittain. Liitteessä (Liite 4) näkyvät tarkat prosenttijakaumat ja kokonaisvastaajamäärät.

Vastaajat olivat tyytyväisimpiä avustajan palkanmaksuun liittyvien asioiden hoitoon (ka 3,94). Lähes puolet vastaajista oli paljon tai erittäin paljon tyytyväisiä. Yli 38 % vastaajista ei ollut käyttänyt apua palkanmaksuun. Toiseksi korkeimman keskiarvon sai avustajan työhaastatteluun liittyvä väittämä (ka 3,77). Ei yhtään tai vähän tyytyväisiä vastaajista oli vain 11 % ja vastaavasti paljon tai erittäin paljon lähes puolet. Asiakkaista 29 % ei ollut käyttänyt apua avustajan työhaastattelussa. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 3) näkyy, että väittämät ”avustajan työaikoihin liittyvät asiat” ja ”avustajan hakeminen”, saivat lähes saman keskiarvon. 15 % vastaajista ei ole käyttäneet Avustajakeskuksen apua avustajan hakemiseen.

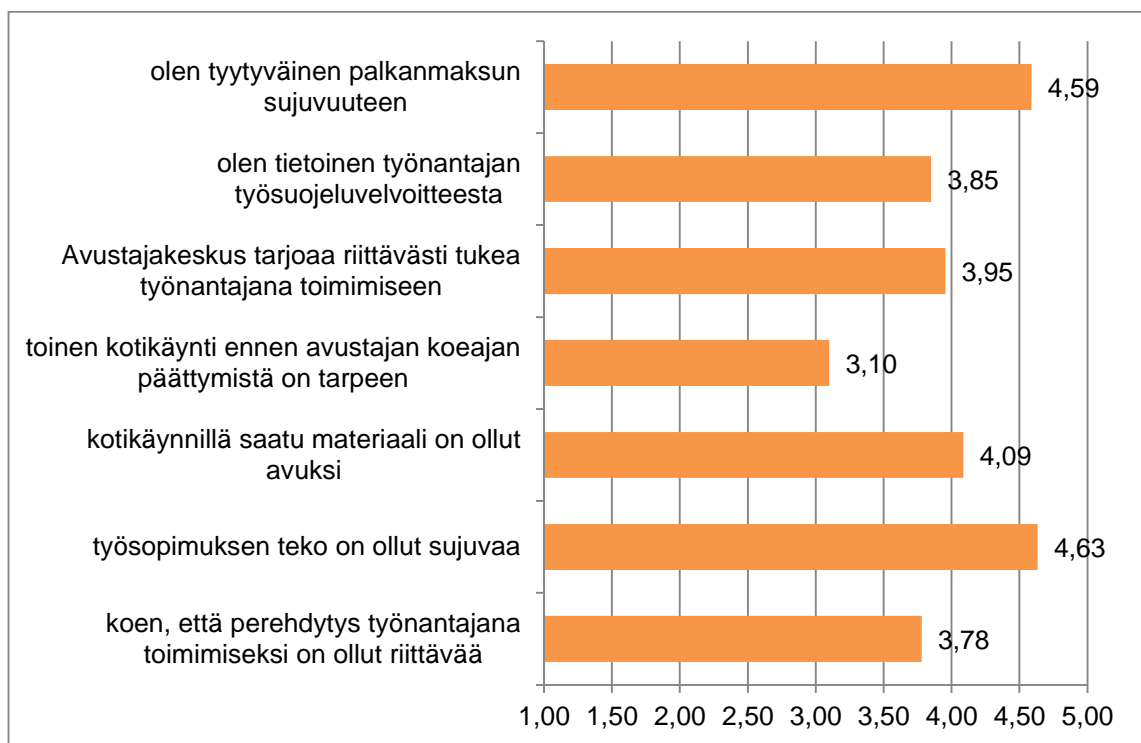


Kuvio 3. Palvelun sisältöön liittyvät väittämät koskien avustajaa keskiarvoittain.

Alle kolmen keskiarvon sai neljä väittämää: ”ristiriitatilanteen ratkaiseminen avustajan kanssa” (ka 2,54), ”avustajan loma-aikojen sijaisten löytäminen” (ka 2,89), ”avustajan lomauttamiseen liittyvät asiat” (ka 2,89) ja ”avustajan

työsuhteen irtisanominen” (ka 2,96). Avustajakeskus tarjoaa tarvittaessa apua kaikkiin yllä oleviin tilanteisiin, mutta reilusti yli puolet vastaajista ei ollut käyttänyt apua (Liite 4).

Avustajakeskus tarjoaa apua työsuhteen onnistumiseksi. Kuviosta (Kuvio 4) voidaan todeta, että eniten tyytyväisiä oltiin työsopimuksen tekemisen (ka 4,63) ja palkanmaksun (ka 4,59) sujuvuuteen. Molemmissa väittämässä noin 73 % vastaajista oli täysin samaa mieltä. Vastaajien mielestä kotikäynnillä saatu materiaali oli ollut heille avuksi, sillä keskiarvo oli 4,09. Ainoastaan 10 % vastaajista oli eri mieltä kyseisestä väittämästä.

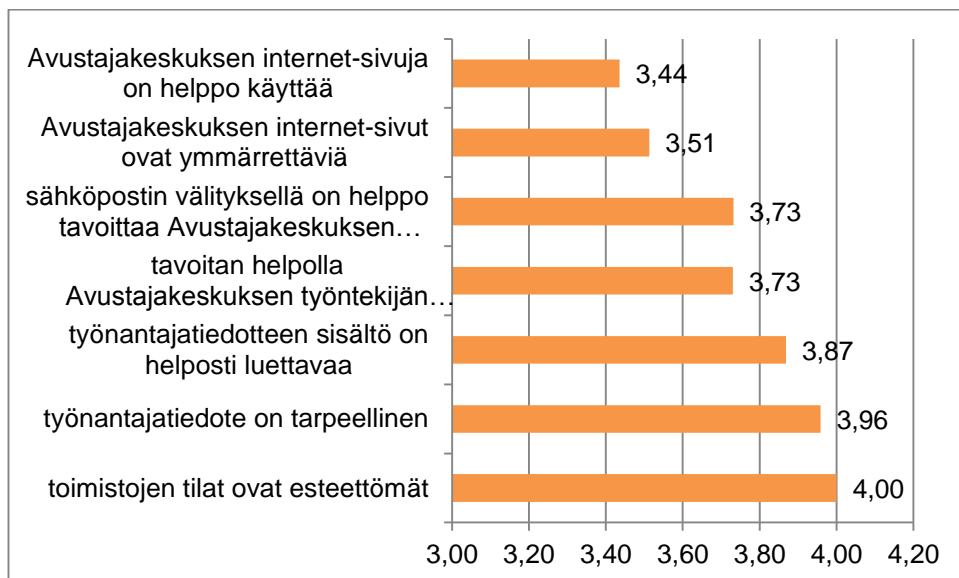


Kuvio 4. Tuettu työsuhte-palvelun tarjoama apu työnantajana toimimisessa.

Vastaajien kokemusten perusteella Avustajakeskus tarjoaa riittävästi tukea työnantajana toimimiseen, tätä mieltä oli 71 % työnantajista, 11 %:n mielestä tuki ei ole ollut riittävää. Työnantajan tietoisuus työsuojeluelvoitteista (ka 3,85) jakaantui prosentuaalisesti seuraavasti: jokseenkin samaa mieltä/täysin samaa mieltä oli 66 % vastaajista, siltä väliltä lähes 22 % ja täysin eri mieltä/ jokseenkin eri mieltä 12 % vastaajista.

Asiakkailta kysyttiin mielipidettä toisen kotikäynnin tarpeellisuudesta (ka 3,10) ennen avustajan koeajan päättymistä. Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti. Vastaajista 35 % oli sitä mieltä, että toiselle kotikäynnille ei ole tarvetta ja 21 % vastasi ”siltä väliltä”. Vastaajista 44 %:a haluaisi toisen kotikäynnin ennen koeajan päättymistä.

Avustajakeskuksen toimistojen tiloja ei ole käyttänyt 85 % vastaajista, mutta tiloissa käyneiden mielestä ne olivat esteettömiä (ka 4,0). Neljästi vuodessa ilmestyvää työnantajatiedotta pidettiin tarpeellisenä ja helposti luettavana. Reilut 10 % työnantajista ei ollut lukenut sitä. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 5) näkyy, että Avustajakeskuksen henkilökunnan tavoitettavuus sekä puhelimitse että sähköpostitse sai keskiarvoksi 3,73. Yli 60 % vastaajista ei ollut käyttänyt Avustajakeskuksen internet-sivuja. Internet-sivujen ymmärrettävyyden keskiarvoksi tuli 3,51. Kohtalaisesti ymmärrettävinä sivuja piti 13 % ja paljon ymmärrettävinä 16 % vastaajista.

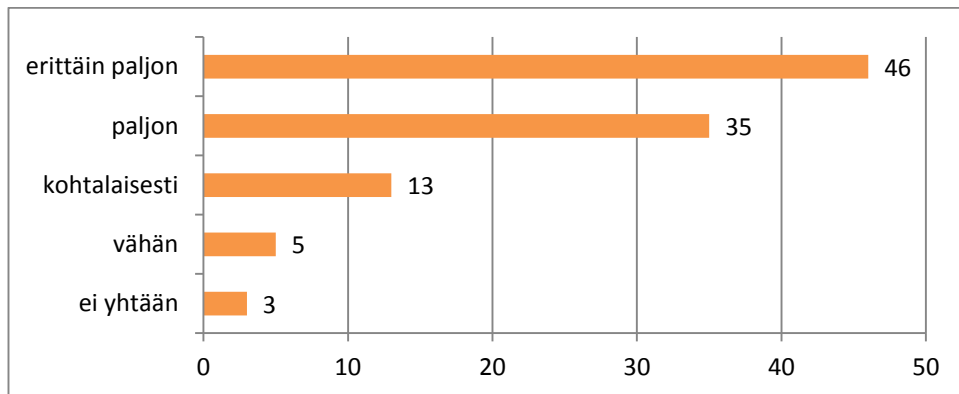


Kuvio 5. Tilojen esteettömyys, palvelun tavoitettavuus ja selkeys keskiarvoittain.

Avustajakeskuksen tarjoaman tuettu työsuhde-palvelun on tarkoitus olla vammaisen henkilön tukena työsuhteessa. Palvelun tarkoitus vammaispalvelun henkeä noudattaen ei siis ole viedä työnantajuutta pois vammaiselta. Avustajan

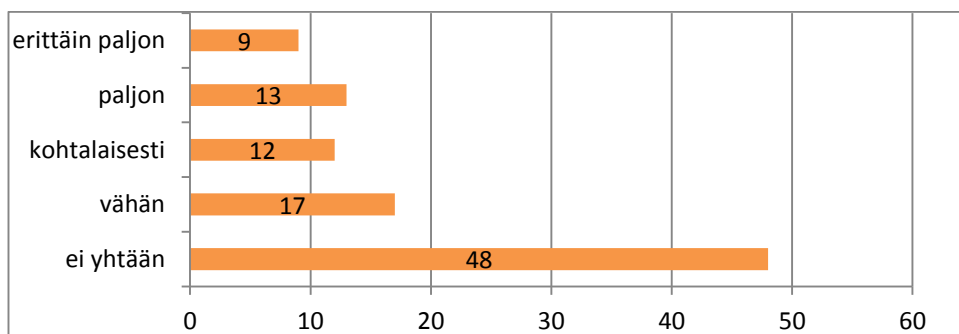
pitäisi myös mieltää vammaisen henkilö työnantajakseen. Tästä syystä kyselyssä kysyttiin asiakkaan mielipidettä siitä miten he kokevat oman työnantajuuden säilymisen itsellä.

Kysymykseen (Kuvio 6) oli vastannut 102 vastaajaa, joista 46 koki työnantajuuden säilyneen erittäin paljon heillä itsellään. Vastaajista 35 oli sitä mieltä, että työnantajuus oli säilynyt paljon ja 13 vastaajan mielestä kohtalaisesti. Ei yhtään ja vähän työnantajiksi itsensä tunsivat 8 vastaaja.



Kuvio 6. Työnantajan kokemus omasta työnantajuudesta (N=102).

Työnantajuuden kokemusta lähestyttiin pyytämällä vastaajalta mielipidettä siitä, miten heidän mielestä avustaja saattaa kokea Avustajakeskuksen roolin työsuhteessa. Vastaajista 48 oli sitä mieltä, että avustaja mieltää heidät työnantajaksi, 29 vastaajan mielestä avustaja kokee, että työnantaja rooli on vähän tai kohtalaisesti siirtynyt Avustajakeskukselle. Yhteensä 22 vastaajan mielestä avustaja pitää Avustajakeskusta paljon tai erittäin paljon työnantajana.

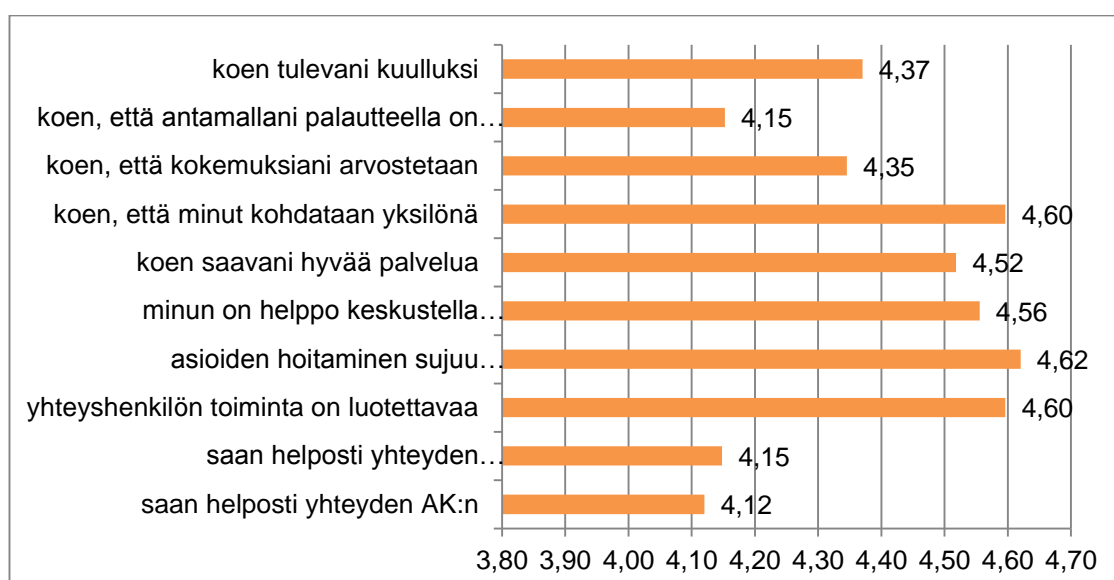


Kuvio 7. Työnantajan kokemus Avustajakeskuksen asemasta (N=99).



#### 5.4 Asiakkaiden kokema tyytyväisyys palvelun laatuun

Vastaajat olivat palvelun laatutekijöihin hieman tyytyväisempiä kuin palvelun sisältöön liittyviin asioihin. Kaikkien väittämien keskiarvot olivat yli neljän (Kuvio 8). Korkeimman keskiarvon 4,62 sai väittämä ”asioiden hoitaminen sujuu yhteisymmärryksessä”, sillä 93 % vastaajista oli väittämään liittyen jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vastaajista yli 90 % koki, että heidät kohdataan yksilönä ja yhteyshenkilön toiminta on luotettavaa (ka 4,6). Vastaajista suurimman osan mielestä heidän oli helppo keskustella yhteyshenkilön kanssa ja kokivat palvelun olevan hyvää (ka yli 4,5).



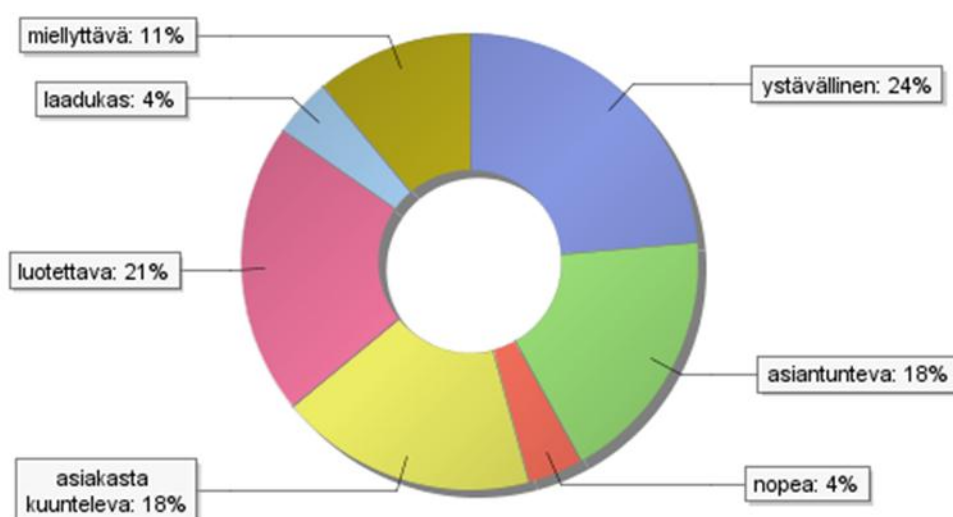
Kuvio 8. Palvelun laatutekijät.

Lähes 88 % vastaajista kokivat tulevansa kuulluiksi (ka 4,37) Avustajakeskuksessa. Vastaajista ainoastaan 2 % ilmaisi olevansa täysin eri mieltä ja siltä väliltä, 10 % vastaajista. Melkein samanlaisen keskiarvon 4,35 sai myös väittämä ”koen, että kokemuksiani arvostetaan”. Yhteyden saaminen sekä yhteyshenkilöön että Avustajakeskukseen koettiin helpoksi, lähes 80 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Molemmissa keskiarvo oli hieman yli 4,1. Vastaajien kokemukset siitä, että palautteen antamisella on

merkitystä, sai keskiarvoksi 4,15. Liitteestä (Liite 4) näkyy tarkemmat prosenttimäärät kyseisiin väittämiin.

Avustajakeskuksen palvelun laatua selvittäessä vastaajat saivat valita annetuista vaihtoehtoista mielestään kolme parhaiten kuvaavaa ominaisuutta (Kuvio 9). Vastauksiin annetut vaihtoehdot olivat: ystävällinen, asiantunteva, nopea, asiakasta kuunteleva, luotettava, laadukas, miellyttävä.

Eniten valittiin ominaisuutta ystävällisyys, 24 % vastaajista oli valinnut sen vaihtoehdon. Palvelun laatua piti luotettavana 21 % vastaajista, asiakasta kuunteleva ja asiantunteva saivat kumpikin 18 % äänistä. Vähiten valituiksi tulivat ominaisuudet nopeus ja laadukas, molemmat prosenttimäärällä 4.



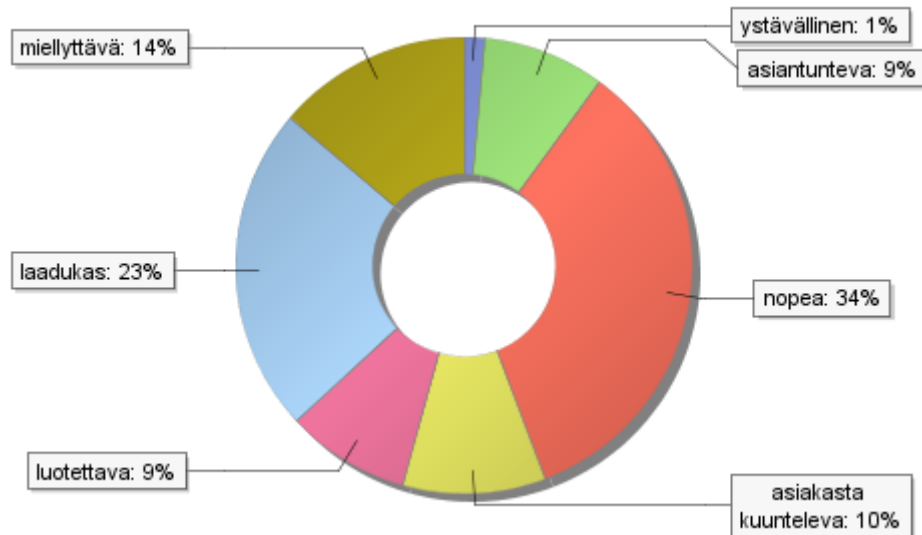
Kuvio 9. Kolme parasta ominaisuutta saadusta palvelusta (N=112).

Samoista ominaisuusvaihtoehtoista pyysimme vastaajia valitsemaan kolme mielestään vähiten kuvaavaa vaihtoehtoa saamastaan palvelusta. Vastaajia kysymykseen oli melkein puolet vähemmän kuin edelliseen kysymykseen.

Kolmeksi vähiten kuvaavaksi ominaisuudeksi (Kuvio 10) vastaajat valitsivat nopeuden 34 %, laadukkaan 24 % ja miellyttävän 14 %. Verrattaessa tämän kohdan vastauksia edellisen kuvioon (Kuvio 9), näkyy ero valittujen

ominaisuuksien välillä. Sieltä näkyy, että vain 4 % vastaajista oli sitä mieltä, että Avustajakeskuksen palvelu oli nopeaa.

Alla olevana näkyvät vastaajien mielipiteet vähiten kuvaavista laatutekijöistä.



Kuvio 10. Kolme vähiten Avustajakeskuksen palvelua kuvaava vaihtoehtoa (N=57).

### Tyytyväisyyden syitä

Avoimessa kysymyksessä, jossa vastaajia pyydettiin kertomaan tyytyväisyyden syitä Avustajakeskuksen palveluun, tuli yhteensä 91 vastausta. Yli 31 vastaajaa mainitsi tyytyväisyyden syyksi avustajan toiminnan. Avustajan kautta peilattuna tyytyväisyyden syiksi mainittiin sopivuus, tuttuus, täsmällisyys, pätevyys ja motivoituneisuus työhön. Mainintoja sai myös se, että avustaja oli joustava ja tehnyt työnantajan pyytämät tehtävät. Samoin vastaajat toivat esille, että avustajan kanssa pääse ulos ja että avustajan kanssa on helppo tehdä asioita yhdessä. Myös aktiviteettien näkökulma tuotiin esiin; vastaajista kolme mainitsi mahdollisuuden tehdä jotakin virkistävää avustajan käydessä, kolme mainintaa sai uinti sekä toteamus, että asiakkaan mieli on paljon virkeämpi avustajan läsnä ollessa.

Alla on esimerkkejä tyytyväisyyden syistä. Suorat lainaukset ovat poimittu vastaajien avointen kysymysten vastauksista.

Minulle sopivan henkilökohtaisen avustajan sain kun Hän soitti ja sovimme tapaamisen. Olen ollut tosi tyytyväinen. Käymme Uimassa (uin selkää) kerran viikossa. Kuntosalilla samoin kerran viikossa. Kaupungilla ja mitä vaan yhdessä päätämmekin tehdä. Kuntoni on parantunut ja mieli samoin. V22

Avustaja on samalta kylältä. Pätevä ja motivoitunut henkilö. V28

Sain kerralla niin hyvän avustajan, että kaikki on sujunut todella hienosti!! V33

Avustaja tehnyt pyydetyt tehtävät. V42

Avustajakeskuksen palveluun liittyen tyytyväisyyden syyksi seitsemän vastaaja mainitsivat palkanmaksun sujuvuuden ja muutama sen, että palkanmaksu on toiminut ajallaan. Yksi vastaaja oli tyytyväinen Akuutti-sijaisvälitykseen, joskaan emme kysyneet sitä erikseen, koska se on tuettu työsuhde-palvelusta erillinen palvelu. Tyytyväisyyttä tuotti myös, että Avustajakeskuksesta saa aina vastauksia kysymyksiin sekä neuvontaa, kun siihen on tarvetta. Avustajan löytämisestä oli kolme mainintaa. Muutama työnantaja oli myös sitä mieltä, että työnantajavelvoitteiden hoitamiseen, työhaastatteluihin sekä avustajan palkanmaksuun liittyviin asioihin saa neuvoja ja yhteistyö on sujunut hyvin. Miellyttävä keskustelu, säännöllisyys ja luotettavuus saivat myös mainintoja.

Ystävällisyys ja asiakasystävällisyys mainittiin kahdesti. Parissa vastauksessa asiakas kertoi kokemusta olevan vielä liian vähän kyetäkseen arvioimaan saamaansa palvelua. Yhdessä vastauksessa mainittiin oma yhteyshenkilö nimeltä ja tämän vastaajan mielestä kyseinen alueohjaaja oli asiallinen ja hyvä tyyppi. Lisäksi asiakkaat mainitsivat tyytyväisyytensä syiksi vastausten saamisen kysymyksiin, asioiden selvittämisen ja hoitamisen, hyvin sujuneen yhteistyön ja sen, että tietoa asioista oli palvelun myötä saatavilla paremmin. Apua oli saatu työsopimuksen tekemiseen ja se, että palvelu oli tuotu asiakkaan kotiin, oli yhden vastaajan mielestä lisännyt tyytyväisyyttä. Merkitystä oli myös sillä, että yhteyshenkilö tuntee asiakkaan historiaa ja yhteistyö on sujunut ongelmitta. Samoin mahdollisuus hoitaa asioita puhelimitse oli asiakkaille tyytyväisyyttä

lisäävä palvelun osa. Palvelun laatua luonnehdittiin asialliseksi, asiakaslähtöiseksi ja rauhalliseksi.

### **Tyytymättömyyden syitä**

Avoimeen kysymykseen, mikäli et ole ollut tyytyväinen saamasi palveluun, vastasi yhteensä 46 vastaajaa. Vaikkakin kysymyksessä kysyttiin tyytymättömyyden syitä, vastauksista 9:ssä vastaaja kertoi olevansa tyytyväinen perustelematta vastaustaan. Vastausten perusteella suurimmiksi tyytymättömyyttä aiheuttaviksi teemoiksi nousi kolme erilaista näkökulmaa; avustajan ja sijaisen löytäminen, yhteyden saaminen Avustajakeskukseen ja työnantajana toimimiseen perehdyttäminen.

Osa vastaajista peilasi tyytymättömyyttä samaansa palveluun avustajaan liittyvien asioiden kautta. Tuetussa työsuhde-palvelussa autetaan työnantajaa sopivan avustajan etsimisessä, mutta palvelu ei sinänsä lupaa Avustajakeskuksen löytävän avustajaa. Työnantaja voi samanaikaisesti myös itse aktiivisesti etsiä avustajaa omasta verkostostaan tai oman ilmoittelun kautta. Kuitenkin vastausten myötä nousi eniten tyytymättömyyttä aiheuttavaksi tekijäksi avustajan löytymiseen liittyvät asiat.

Samoin sairaus- ja loma-aikojen sijaisen löytäminen koettiin hankalaksi. Vaikeuttavana tekijänä pidettiin tarjolla olevia pieniä työtuntimääriä ja työnantajaa miellyttävän sijaisen löytymistä. Loma-ajan sijaisen löytämiseen tyytymättömiä vastaajia oli kuusi (6). Syiksi mainittiin loma-ajan sijaisen hankala saaminen, että sijaista ei myöskään löydy helposti sairausloman ajaksi, sekä vaikeus löytää sijainen pienille tuntimäärille.

Alla on esimerkkejä tyytymättömyyden syistä. Suorat lainaukset ovat poimittu vastaajien avointen kysymysten vastauksista.

Avustajia kuulema on, mutta niiden saaminen on ollut hyvin hankalaa. Samoin sijaisen saaminen hankalaa. V35

Avustajan loma-ajan sijaisen hankkimisessa ongelmia. Luvattu avustaja ei saapunut töihin ja loma-aikana avustajakeskukseen yhteyden saanti hankalaa. V36

Tyytymättömyyttä avustajan toimintaa kohtaan nousi esiin myös muutamia kertoja. Avustajan osaamisen taso aiheutti tyytymättömyyttä, avustaja ei esimerkiksi ymmärrä työnantajan sairautta, ei ole tarpeeksi oma-aloitteinen tai asenne työhön on negatiivinen. Yhdessä vastauksesta kävi ilmi jonkinlainen riitatilanne avustajan kanssa. Työnantaja ei ollut tyytyväinen siihen, että avustaja täyttää tuntilistat ja ettei saa avustajalta apua viikonloppuisin.

Omassa valmiudessa työnantajana toimimiseksi koettiin olevan puutteita ja työnjohdolliseen osaamiseen kaivattiin lisää tukea. Jotkin työnantajana toimivalle henkilölle lakisääteisesti postitse ohjautuvat ilmoitukset olivat aiheuttaneet hämmennystä:

Sekaannusta aiheuttanut se, että verotoimistosta tullut kirje maksetuista palkoista, joita ei kuitenkaan ole itse maksanut. Ikään kuin itse olisi vastuussa, vaikkei asioita hoidakaan esim. vuosi-ilmoitusta. V32

Oli myös todella tyytymättömiä asiakkaita, jotka ilmaisi mielipiteensä esimerkiksi näin:

Minkäänlaista apua tai neuvontaa ei ole tarjottu vaikka joskus pyydetty asioihin, joihin olen tyytymätön. V6

Yhteyden saamisen vaikeus Avustajakeskukseen aiheutti tyytymättömyyttä muutamassa maininnassa (3). Moitteita sai puhelinajan toimimattomuus sekä se, että työntekijää oli välillä vaikea tavoittaa. Yksi vastaaja ei ollut tyytyväinen soittopyyntöihin vastaamiseen. Yksi vastaajista vastasi, ettei ole käyttänyt palvelua ja yksi kommentoi ilman perusteluja, että palvelu saisi hoitua paremmin.

### **Oheispalvelut**

Vastaajamäärä oli 109. Kysymys koostui kahdesta osasta, ensimmäisessä kysyttiin osallistumisesta vertaistukitoimintaan ”kyllä/ei”. 4 %:a vastaajista oli osallistunut vertaistukitoimintaan ja 96 %:a ei ollut osallistunut. Kieltävään vastaukseen pyydettiin perusteluja avoimella kysymyksellä, perusteluja tuli 55. Myös työnantajien Facebook -ryhmään oli liittynyt vain 7 % työnantajista, loput 93 % vastaajista ei sitä ollut tehnyt. Tähän kysymykseen vastasi 107 vastaaja.

Suurimmaksi syyksi, miksi vertaistukitoimintaan ei osallistuta, nousi kolme näkökulmaa; työnantaja ei koe sille olevan tarvetta tai ei ole kiinnostusta osallistua, vertaistukitoiminnasta ei ole saatu tietoa tai oma sairaus /vamman tai jokin muu syy estää osallistumisen.

Ei tarvetta, asiat sujuvat hyvin ilmankin. V36

En ole tiennyt sellaisen olemassaolosta. V49

Tuoksuherkkyys ja istuminen vaikeaa. V8

Muita mainittuja esteitä olivat tapaamisten sopimattomat ajankohdat, oma kiireisyys sekä pitkä matka vertaistukitapaamiseen. Myös ikä mainittiin perusteena kahdesta eri näkökulmasta käsin; vastaaja koki itsensä jo liian iäkkääksi, toisaalta työnantajan läheisen mielestä ikää oli liian vähän ja sen vuoksi ei nähty tarvetta osallistua vertaistukitoimintaan.

Korkea ikä 83v. V16

Olen sen verran kiireinen etten ole ehtinyt. V14

Hankala kulkea ja joskus aika vuorokaudesta ei ole mahdollinen tapaamisiin. V38

### 5.5 Mitkä taustatekijät näyttävät asiakastyytyvyydessä?

Vertailimme miesten ja naisten välisen tyytyväisyyden eroja sekä analysoimme vastauksia riippuen siitä, miten kyselyyn on vastattu, omatoimisesti tai avustettuna. Tarkastelimme muuttujia kuuden eri näkökulman kautta ristiintaulukoiden. Alla olevana lista käyttämistämme lyhenteistä vastaajan ominaisuuksiin liittyen.

- M 1 = mies, N1 = nainen = työnantaja vastannut itse
- M2/N2 = työnantaja vastannut henkilökohtaisen avustajan tuella
- M3/N3 = työnantaja vastannut muun henkilön tuella

Taulukoissa korostimme riveittäin korkeimman keskiarvon vihreällä ja matalimman keskiarvon keltaisella helpottamaan tulosten visuaalista hahmottamista. Edellisissä osioissa analysoimme asiakastyytyvyyttä palvelun

sisällön ja laadun osalta, joten tässä osiossa keskityimme pelkästään taustatekijöiden vertailuun saatujen tulosten perusteella. Tarkastelimme montako korkeinta tai matalinta keskiarvoa on kuhunkin vastaajasarakkeeseen osunut. Alla olevasta taulukosta näkyy, että tyytyväisimpiä saamaansa apuun olivat miehet ja naiset, jotka vastasivat henkilökohtaisen avustajan tuella. Molemmilla on neljä korkeinta keskiarvoa.

Tulosten perusteella itse vastanneet miehet olivat kaikkein tyytymättömiä palvelun sisältöön, sillä kahdeksan yhdeksästä (8/9) matalimmasta keskiarvosta löytyi heidän sarakkeesta. Edellä mainituista matalimmat keskiarvot (ka 1,50) tulivat väittämiin, jotka koskivat avustajan lomauttamista ja ristiriitojen ratkaisemista avustajan kanssa.

Taulukko 2. Muuttujien vertailu, tyytyväisyys saatuun apuun.

	M1	M2	M3	N1	N2	N3	n
avustajan hakeminen	3,30	3,80	3,31	3,74	3,65	4,00	97
avustajan työhaastattelu	3,89	3,73	4,10	3,62	3,72	4,10	79
avustajan työhön perehdyttäminen	2,88	3,40	3,73	3,52	3,67	3,36	76
avustajan loma-aikojen sijaisen löytäminen	1,75	2,80	2,50	3,80	2,82	2,57	47
avustajan lomauttamiseen liittyvät asiat	1,50	2,50	4,00	3,33	2,80	3,00	19
avustajan työsuhteen irtisanominen	2,33	3,00	2,50	3,43	2,43	3,75	27
ristiriitatilanteen ratkaiseminen avustajan kanssa	1,50	2,60	2,40	3,00	2,11	3,75	35
avustajan palkanmaksuun liittyvät asiat	3,38	3,67	4,43	4,00	4,00	4,00	56
avustajan työaikoihin liittyvät asiat	3,38	3,75	3,89	3,74	3,67	3,78	68



Alla olevasta taulukosta (Taulukko 3) näkyy, että keskiarvon perusteella eniten tyytyväisiä tuettu työsuhde-palvelun tarjoamaan apuun olivat miehet, jotka vastasivat muun henkilön avustuksella. Heidän sarakkeeseensa osui neljä korkeinta keskiarvoa. Kolme korkeinta keskiarvoa osui myös henkilökohtaisen avun tuella vastanneiden miesten sarakkeeseen. Tyytymättömmimpiä olivat yksin vastanneet miehet, joilla oli kolme matalinta keskiarvoa ja yksin vastanneet naiset, joiden sarakkeesta löytyi kaksi matalinta keskiarvoa.

Taulukko 3. Muuttujien vertailu, apu työnantajana toimimisessa.

	M1	M2	M3	N1	N2	N3	n
koen, että perehdytys työnantajana toimimiseksi on ollut riittävä	3,42	3,67	4,07	3,83	3,89	3,67	110
työsopimuksen teko on ollut sujuvaa	4,64	4,83	4,57	4,47	4,75	4,67	111
kotikäynnillä saatu materiaali on ollut avuksi	3,91	4,25	4,07	4,07	4,25	3,92	104
toinen kotikäynti ennen avustajan koeajan päättymistä on tarpe	3,11	2,64	3,62	3,20	2,88	3,38	101
Avustajakeskus tarjoaa riittävästi tukea työnantajana toimimise	3,50	3,75	4,29	3,97	4,08	4,14	109
olen tietoinen työnantajan työsuojeluvaihtoiteesta	3,60	4,25	4,00	3,81	4,04	3,57	106
olen tyytyväinen palkanmaksun sujuvuuteen	4,60	4,75	4,79	4,25	4,69	4,71	104

Miehet kaikissa kolmessa ryhmässä (itse, henkilökohtaisen avun tuella, muun henkilön tuella) olivat keskimäärin tyytyväisimpiä. Kuusi korkeinta keskiarvoa osui heidän sarakkeeseensa. Naisten puolella oli vain kaksi korkeinta keskiarvoa,

mutta sen sijaan eniten matalimpia keskiarvoja löytyi henkilökohtaisen avun turvin vastanneiden naisten sarakkeesta, viisi seitsemästä (5/7) väittämästä.

Taulukko 4. Taustatekijöiden vertailu palveluun liittyen.

	M1	M2	M3	N1	N2	N3	n
toimistojen tilat ovat esteettömät	3,00	4,40	0,00	4,00	3,83	3,50	15
työnantajatiedote on tarpeellinen	4,11	4,00	4,36	4,11	3,78	3,69	88
työnantajatiedotteen sisältö on helposti luettavaa	3,88	4,17	4,25	3,93	3,67	3,73	90
tavoitan helpolla Avustajakeskuksen työntekijän puhelimella	3,57	3,63	3,83	4,07	3,46	3,56	89
sähköpostin välityksellä on helppo tavoittaa Avustajakeskuksen työnt	3,20	3,00	4,22	3,75	3,00	4,17	42
Avustajakeskuksen internet-sivut ovat ymmärrettäviä	3,50	4,00	3,63	3,50	3,25	3,60	40
Avustajakeskuksen internet-sivuja on helppo käyttää	3,50	3,50	3,75	3,41	3,00	3,40	40

Palvelun laatuun keskimääräisesti tyytyväisimpiä olivat muun henkilön tuella vastanneet miehet (Taulukko 5). Heillä oli seitsemässä väittämässä kymmenestä (7/10) korkein keskiarvo verrattuna muihin kyselyn vastaajaryhmiin. Yleisesti ottaen omatoimisesti vastanneet miehet olivat vähiten tyytyväisiä palvelun laatuun, sillä kahdeksassa väittämässä kymmenestä (8/10), matalin keskiarvo löytyi heidän sarakkeesta.

Taulukossa 5 tarkastellaan tuettu työsuhde-palvelun laatutekijöitä. Seitsemän väittämän kohdalla korkeimmat keskiarvot olivat miehillä, jotka vastasivat muun henkilön avulla. Kaksi korkeampaan tai samaan tasoon yltänyttä keskiarvoa löytyi henkilökohtaisen avustajan tuella vastanneilta miehiltä. Korkeimmista

keskiarvoista vain kaksi löytyi naisvastaajien ryhmistä; itse vastanneista ja henkilökohtaisen avustajan tuella vastanneista. Matalimmista keskiarvoista kaksi löytyi henkilökohtaisen avustajan tuella vastanneilta naisilta, loput kahdeksan (8/10) matalinta keskiarvoa olivat itse vastanneiden miesten sarakkeessa.

Taulukko 5. Palvelun laatutekijät keskiarvoittain ja vastaajaryhmittäin.

	M1	M2	M3	N1	N2	N3	n
koen, että saan helposti yhteyden Avustajakeskukseen	4,00	4,36	4,21	4,32	3,76	4,27	99
koen, että saan helposti yhteyden yhteyshenkilöni Avustajakesku	3,89	4,36	4,36	4,35	3,79	4,27	109
yhteyshenkilön toiminta on luotettavaa	3,91	4,45	4,71	4,81	4,66	4,57	110
asioiden hoitaminen sujuu yhteisymmärryksessä	3,73	4,73	4,86	4,74	4,79	4,50	109
koen, että minun on helppo keskustella yhteyshenkilöni kanssa	3,60	4,64	4,86	4,70	4,66	4,47	109
koen saavani hyvää palvelua	3,64	4,55	4,79	4,68	4,62	4,47	111
koen, että minut kohdataan yksilönä	3,73	4,73	4,79	4,74	4,82	4,40	110
koen, että kokemuksiani arvostetaan	3,73	4,10	4,64	4,52	4,50	4,14	108
koen, että antamallani palautteella on merkitystä	3,60	4,36	4,43	4,39	4,07	4,00	106
koen tulevani kuulluksi	3,55	4,36	4,79	4,55	4,56	4,00	109

## 5.6 Asiakkaiden kehittämissuhteita tuettu työsuhde-palveluun

Avoimessa kysymyksessä minkälaista tukea tai palvelua haluaisit tulevaisuudessa saada liittyen tuettu työsuhde-palveluun, vastaajia oli 49. Näistä

kuusi vastasi kysymykseen viivalla, lisäksi ”en osaa sanoa” -vastauksia annettiin 8.

Tuettu työsuhde-palvelun sisällön kehittämiseksi asiakkaat ehdottivat lisäinformointia liittyen esimerkiksi työehtoihin, lomien määräytymiseen ja sijaisjärjestelyihin. Informaationkulun parantamista kunnan vammaispalvelun suuntaan toivottiin myös. Avustajakeskuksen asiakaspalveluun liittyen toivottiin nopeampaa ja helpompaa yhteyden saamista työntekijöihin.

Puheluihin voisi vastata nopeammin. Työnantajallisissa asioissa, kuten työsuojelu voisi informoida työnantajan lisäksi sosiaalityöntekijöitä. V3

Hieman paremmin yhteydensaamista avustajakeskuksen työntekijöihin tarvittaessa. V11

Henkilökohtaisen avustajan löytämisessä sekä avustajan sijaisen löytämiseen toivottiin nykyistä konkreettisempaa apua. Tämä kävi ilmi monesta avoimen kysymyksen vastauksesta. Ehdotettiin myös, että Avustajakeskus hoitaisi sijaisen hankinnan automaattisesti.

Mahdollisuus käyttää muitakin avustajia erilaisiin tehtäviin, jos valitulle avustajalle ei ko. sovi. V6

Voisiko avustajakeskuksen kautta hoitua avustajan sijaisuudet? Itse olen kokenut avuttomuutta, kun avustaja ilmoittaa, että hanki itsellesi huomiseksi avustaja, koska hän on sairaslomalla. Olisiko mahdollista, että avustaja ilmoittaisi sijaisen tarpeen suoraan avustajakeskukseen? V12

Monessa vastauksessa peilattiin huolta tulevaisuudesta liittyen vastaajan omaan toimintakykyyn. Samoin ilmaistiin toive tuettu työsuhde-palvelun ja tuen säilymisestä nykyisellään. Lisäksi toivottiin vapaa-ajan viettoon enemmän avustajatunteja. Avustajien koulutusta toivottiin lisättävän.

Riippuu silloin vallitsevasta tilanteesta, esim. terveydentilasta V16

Välillä tuntuu, että saisi olla tunteja enemmän. Jos on hoidettavia asioita, ei jää enää aikaa lehtien lukuun. V22

”Maksuttomaan vammaispalveluun lisää tunteja (nyt minimi 30h/kk). Työaika saa olla joustava, myös avustaja huomioitava jos se potilaan kannalta on mahdollista.

Virkistys, ulkoilu ja esim. torikäynnit ja kirjasto mukavaa "katkaisuhuitoa" vammaisille. <3 V34

Koulutusta vaikeavammaisen avustamiseen lisättävä. V31

Edellä mainittujen lisäksi toivottiin joitakin yksittäisiä asioita, kuten lisää vertaistukitapaamisia, joskin tutkimuksemme tuloksista kävi ilmi, että vain 4 %:a vastaajista oli osallistunut tähän mennessä järjestettyyn vertaistukitoimintaan. Muutamia epäselväksi jääneitä vastauksia tuli myös esiin, kuten esimerkiksi "en ole työsuhteessa, en tiedä asiasta" tai "kirjallinen työsopimus". Käytännössä tuettu työsuhde-palveluun kuuluu kirjallisen työsopimuksen tekeminen automaattisesti.

Avoimeen kysymykseen, mitä muuta kerrottavaa liittyen Avustajakeskuksen palveluun, vastaasi yhteensä 49 vastaaja. Esiin nousi voimakkaasti avustajan merkitys päivittäisten toimintojen sujumisessa, sen kautta mukaan tuli myös näkökulma oman elämän hallinnasta. Myös tarvetta avustajan koulutukselle esiintyi, lisäksi joidenkin avustajana toimivien henkilöiden soveltuvuutta alalle kritisoitiin.

Kiitollinen mieli, että kyseistä apua on saatavilla, kun omat voimat eivät riitä arjen pyörittämiseen. Myös avustajan kanssa tehdyt virkistys- ostosmatkat ovat tästä arjesta irtautumista. V14

Avustajien kouluttamiseen tulisi satsata. Esim.vaitiolovelvollisuus, työnantajan kodin yksityisyyden kunnioittaminen,työnantajan tarpeista lähtevien työaikojen huomioiminen,työnantajan perheen tapojen kunnioittaminen esim. ruokailu, ulkoilu ym. V2

Mielestäni kaikki avustajat eivät sovellu alalle. V35

Vastaajat kokivat saaneensa hyötyä tuettu työsuhde-palvelusta. Apua on koettu saadun niihin asioihin, joihin sitä on tarvittu.

Tarpeelliset tiedot on saatu ja avustaja hoitaa enimmäkseen tiedonvälityksen. Minä vain nautin palvelusta :) V1

Avustajakeskus yksinään toimii hyvin, lisäpalvelua tarvittaessa. Yhteistyö kunnan puolella vaatii vielä kehittämistä varsinkin sosiaalipuoli on hankala ja jäykkä neuvotteluosapuoli. Eivätkä hoida kaikkia ilmoitusvelvollisuuksiaan loppuun asti. V9

Olen erittäin tyytyväinen Avustajakeskuksen palveluihin. Olen saanut apua kaikkiin sellaisiin asioihin jotka ovat minua askarruttaneet. Ilman apua en olisi selviytynyt monista avustajan hakemuksiin liittyvistä asioista. V11

Hyvä, että työtuntimäärä on työsopimuksessa sovittu esim. 0-30 tuntia/kk, koska tarpeet vaihtelevat ja työntekijää ei voi perusteetta irtisanoa 4kk kuluttua, Avun laadusta riippuen voi tarvita myös useamman avustajan eri tehtäviin. V40

Tässä muun palautteen kohdan vastauksissa nousi myös tyytymättömyyttä esiin. Tyytymättömyyden syitä tiedusteltiin kyselyssä tosin jo aikaisemminkin avoimella kysymyksellä, mutta siinä esille tulleet vastaukset käsittelivät osittain muita asioita kuin tyytymättömyyttä. Joihinkin työsuhteeseen kuuluvien perusasioiden hoitoon liittyvissä asioissa koettiin epätietoisuutta ja käytännön järjestelyssä liittyen tunti-ilmoituskaavakkeiden saamiseen, oli koettu vaikeutta.

En ole saanut vastausta, että avustajakeskus on vakuuttanut työntäjän. Jakun sain selville, niin vakuutus sopimusta en ole vielä saanut. V3

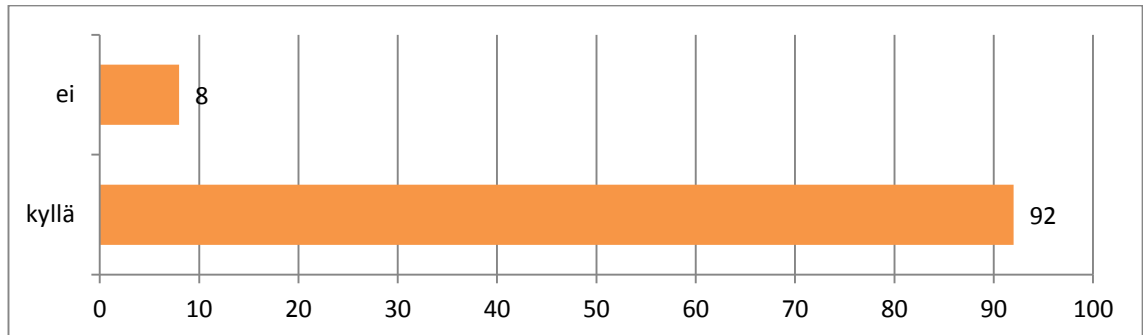
enemmän tietoa muuttuvista kaupungin velvoitteista ym asioista mitkä liittyty työnantajuuteen. esim avustajan lomien pitämistä. V13

Pikkuasiana: kirjekuoria ja tunti listoja on ollut kummallisen vaikea välillä saada (pyydetessä saa muutaman kerralla). V5

Avustajan saaminen toisen poistuessa on hidasta V30

Myös tyytyväisyydestä kerrottiin tässä osiossa. Eniten mainintoja oli hyvästä ja luotettavasta palvelusta ja että apua on saatu kaikkiin asiakasta askarruttaneisiin asioihin.

Asiakkaat, joilla on omakohtaista kokemusta palvelusta, ovat yrityksen kannalta sen parhaimpia suosittelijoita. Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua suosittelee 92 %:a vastaajista (Kuvio 11). Avoimella vastauksella oli mahdollista antaa perusteluja, joita tuli yhteensä 66 kpl.



Kuvio 11. Avustajakeskusta suosittelevat asiakkaat (N=100).

Avoimissa vastauksissa ilmenivät useimmiten palveluun liittyen ilmaukset helppo, kätevä ja vaivaton (yhteensä 12 kertaa). Palkanmaksun hoitamisen vuoksi palvelua suosittelee 6 asiakasta. Suosittelemukseksi mainittiin myös Avustajakeskuksen toimiva palvelusysteemi, toiminnan luotettavuus, vastaajan oma hyvä kokemus ja se, että asiat koettiin hoituvan ammattilaisen toimesta.

toimiva systeemi. V50

On hyvä kun joku ammattilainen hoitaa paperityöt mitä asian suhteen tarvitsee tehdä. V2

paperiasioista ei selviä ilman avustajakeskuksen selityksiä, jollei ole työelämän kokemusta. V19

koska "maallikon" on nopeasti vaikea tietää/ymmärtää kaikkia työnantajavelvoitteita. V60

Edellä olevan lisäksi nousi esiin näkökulmia, joissa asiakkaat liittivät palvelusta saamansa tuen ihmisen oman elämän hallintaan ja tarpeisiin liittyviä näkökulmia. Esimerkkeinä mainittiin kuntoilun ja kaupungilla liikkumisen mahdollistumisen kautta tuleva hyvä mieli. Samoin hyvän ja ammattitaitoisen avustajan saaneet sekä kestävän työsuhteen avustajansa kanssa muodostaneet asiakkaat suosittelevat palvelua. Suoraan avustajaan liittyviä mainintoja vastauksissa oli 8

kappaletta. Alla esimerkkeinä suoria lainauksia perusteluista miksi asiakas suosittelisi tuettu työsuhde -palvelua.

Helpottaa sairaan ihmisen työtä, toimii tukena. Ulkopuolinen, ei sosiaalityöntekijä.  
V9

Ehdottomasti! Jos omat voimavarat joutuvat ääri rajoille, vaikuttaa se omaan terveydentilaan. V23

saan apua, missä tarvitsen apua ja avustaja on sama henkilö eikä aina vaihtuva.  
V57

Avustajakeskus on valinnut ammattitaitoisia ja luotettavia henkilöitä. V33

Vastauksia, joissa asiakkaat eivät suositelleet palvelua, oli kahdeksan kappaletta. Näistä vastaajista neljä ei perustellut antamaansa vastausta. Yksi ottaisi avustajan edelleen mieluummin palvelutuotantona yritykseltä ja toinen oli sitä mieltä, että palvelun myötä tulee laiskaksi hoitamaan omia asioita. Yksi asiakas perusteli vastauksensa siitä näkökulmasta, että äiti elää vielä. Ja yksi ei osannut sanoa miksi ei suosittelisi Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua henkilökohtaisen avustajan työnantajaksi ryhtyvälle.



## 6 POHDINTA JA ARVIOINTI

### 6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Luonnontieteellisessä ja määrällisessä tutkimuksessa mittauksen hyvyyden tai luotettavuuden kuvaamiseen käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti (Tuomi 2007, 149). Tutkimuksen validiteetti koostuu eri osatekijöistä: tutkimussuunnitelma muodostuu oikein ja tehokkaasti valitusta sekä käytetystä menetelmästä, jolloin saatu tutkimusaineisto käsittelee tutkittavaa ilmiötä ja tulokset antavat kohteesta sen tiedon mitä pitikin. Validiteetti siis kuvaa tutkimuksen kokonaisuuden luotettavuutta. Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksessa käytetyn menetelmän ja mittareiden kykyä antaa pysyviä ja päteviä, ei sattumanvaraisia tuloksia, jotka ovat toistettavissa. Tavoitteena on siis pitää tutkimusta tehdessä tutkijan kontrollin alaisena niin monta tekijää kuin mahdollista. (Anttila 2006, 470, 515 -516.)

Kyselytutkimuksella on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. Sillä voidaan tutkia suurta määrää ihmisiä ja kysyä monia asioita. Menetelmänä kyselytutkimus on tehokas: se säästää sekä aikaa että vaivannäköä. Kyselytutkimuksella tuotettu aineisto voidaan tallentaa (esimerkkinä verkkokysely) ja analysoida nopeasti tietokoneen avulla. Lisäksi aikataulun ja kustannusten melko tarkka arviointi on mahdollista.

Hyvän ja luotettavan kyselylomakkeen laatiminen vaatii monenlaisia tietoja ja taitoja, ja sen testaaminen vie aikaa. Avustajakeskus tutkimuksen toimeksiantajana antoi henkilöstöineen suuntaa kysymysten asettelulle ja eritteli tutkittavan palvelun keskeisiä osa-alueita, jotta kysymyksillä mitattaisiin oikeita asioita ja tuloksena saataisiin luotettavaa tietoa, eli tutkimuksen validius muodostuisi hyväksi. Validiteetti on mittauksen kannalta ensisijainen peruste, sillä ellei tutkimuksessa mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetillakaan ole mitään merkitystä (Vehkalahti 2008, 41).

Toisaalta kyselyyn vastanneen henkilöllisyyttä ei voida taata, kuten ei myöskään ole mahdollista varmistua vastaajien rehellisyydestä ja huolellisuudesta antamiensa vastausten suhteen. Tutkija ei myöskään tiedä, miten perehtyneitä vastaajat kysytyihin asioihin ovat; on vaikea vastata, jos kysymykset eivät kohtaa henkilön käsitemaailmaa. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida; eri vastaajat voivat ymmärtää kysymykset eri tavoin kuin miten tutkija on ajatellut, eikä tarkentavia kysymyksiä kyselytutkimuksessa ole mahdollista esittää.

Vastauskato tarkoittaa kyselytutkimuksessa sitä, ettei vastauksia ole saatu riittävästi tutkimuksen kohderyhmään kuuluvilta henkilöiltä. Tutkimuksemme oli kokonaistutkimus, jolloin kato ei välttämättä aiheuta tutkimuksen tulosten kannalta jakauman oleellista vinoutumista. Vastausprosentti vaikuttaa myös tulosten edustavuuteen ja yleistettävyyteen. Mikäli se jää alhaiseksi (alle 70 %) saattaa systemaattinen virhe alkaa vaikuttaa vastauksissa häiritsevästi, esimerkiksi tietyn tyyppiset ihmiset jättävät vastaamatta. (Tuomi 2007, 143 -44.)

Kaikkiaan 415 lähettämästämme kyselylomakkeesta palautettiin 115, toisin sanoen tutkimuksemme vastausprosentiksi tuli lähes 28 %. Vastauksien määrä oli aika alhainen, mutta todellisuudessa emme tavoittaneet lainkaan 119 (29 %) vastaajaa. Vastausten laatu vaihteli, sillä osa vastaajista ei ollut vastannut kaikkiin kysymyksiin. Suurin osa vastaajista oli kyllä panostanut kyselyyn ja kertonut omista kokemuksista tuettu työsuhde -palveluun liittyen. Väittämä, jossa kysyttiin työnantajan mielipidettä siitä, kenet avustaja mieltää toimivan työnantajanaan, saattoi olla liian vaikeasti ymmärrettävä.

Kyselymme sisälsi 23 kysymystä ja sen pituus oli viisi sivua, mikä saattoi olla yksi syy hieman alhaiseksi jääneelle vastausprosentille. Kysely ehkä yksinkertaisesti koettiin liian työlääksi täytettäväksi. Kysyimme myös asioita, joista monella työnantajalla ei ollut kokemusta, jolloin kysymyksiin ehkä vaikea vastata, toisaalta tarjosimme kuitenkin myös ”ei ole käyttänyt–vastausvaihtoehtoa. Esitetyn yläkysymyksen alle oli koottu paljon väittämiä ja tämän vuoksi tutkimuksen validius eli pätevyys saattoi kärsiä. Kyselylomakkeen laadinnassa teimme huolimattomuusvirheen kysymyksen 17 kohdalla, sillä kyseinen kysymys toistui kyselyssä kaksi kertaa.

Tutkimusraportin avulla lukijan on tarkoitus saada riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on toteutettu sekä miten uskottavia ja vakuuttavia tulokset ovat. Määrällisen tutkimuksen raportissa noudatetaan vakiintunutta tieteellistä tapaa. Se tarkoittaa keskustelevaa, objektiivista ja argumentoivaa otetta. (Vilka 2005, 171.) Tutkimuksen raportoinnissa merkittävää on myös avoimuus, eli tutkimuksen tekijä selvittää tarkasti miten tutkimuksen eri vaiheissa on edetty. Samoin tutkimusaineiston tulisi olla muokattuna sellaiseen muotoon, että se on tarvittaessa tutkimuksen lukijan tarkasteltavissa. (Anttila 2006, 519.)

Sosiaalialan tutkimuksessa on hyvä tuoda esille myös arviot tutkimuksessa mahdollisesti olevista epäluotettavuuksista. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 2002, 293.) Raportoinnissa tulee myös huomioida tutkittaville annettu lupaus vastausten luottamuksellisuudesta. Raportin kirjoittajan vastuu on suuri, koska lukijalle välittyy pelkästään raportin antama tieto tutkimuksen tuloksista. Merkitystä on siis myös sillä, mitä raportista valitaan poisjätettäväksi. Tutkimuksemme osallistuneiden asiakkaiden henkilötiedot eivät missään tutkimuksen vaiheessa tulleet tutkijoiden tietoon. Webropolin kautta lähetettiin anonymikysely ja postikyselyssä tutkittavien nimettömyys taattiin käyttämällä koodaamattomia kyselylomakkeita ja palautuskuoria. Raportissa käyttämissämme suorissa lainauksissa huomioimme, ettei kenenkään henkilöllisyys ole tunnistettavissa.

Koostimme tutkimustuloksista yhteenvedon, joka annetaan tiedoksi tuettu työ-suhde -palvelua käyttäville työnantajille sekä niille kunnille, jotka palvelua ostavat. Tulokset esitellään Avustajakeskuksen henkilöstölle, todennäköisesti yhteisessä tiimipalaverissa kesäkuussa 2014. Vastaavasti tutkimuksen kohderyhmälle eli tuettu työsuhte -palvelun asiakkaille järjestetään toiminta-alueilla vuoden mittaan tapaamisia, joissa voi olla aiheena asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten yhteenvedon esittely. Jo aiemmin mainittu työnantajatiedote on myös hyvä, kyseisen kohderyhmän tavoittava väline tulosten julkistamiseen. Lisäksi tutkimus tulee luettavaksi Avustajakeskuksen nettisivuille, työnantajille suunnattuun osioon. Tyytyväisyyskyselyn tulokset on

tarkoitus esitellä myös Assistentti-infon järjestämällä valtakunnallisilla Henkilökohtaisen avun päivillä syksyllä 2014 Helsingissä.

## 6.2 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelun käyttäjille. Kyselylomakkeen avulla selvitettiin nykyhetken asiakastyytyväisyyttä kyseisen palvelun laatuun ja sisältöön. Yhdellä kysymyksellä kartoitettiin myös asiakkaan (työnantajan) työnantajuuden säilymistä hänellä itsellään ja miten avustajat kokivat vammaisen henkilön työnantajan roolin Avustajakeskuksen hoitaessa palkanmaksun sekä muita työnantajaveloitteita työnantajan puolesta. Avointen kysymysten tarkoituksena oli saada asiakkailta mielipiteitä palvelun edelleen kehittämiseksi ja tyytyväisyyden sekä tyytymättömyyden syiden kartoittamiseksi.

Avustajakeskuksen asiakkaat koostuvat eri-ikäisistä ihmisistä. Kyselyn 115 vastaajasta suurin osa oli naisia 75, vastaajista 39 oli miehiä. Eniten työnantajia oli syntynyt 40-, 50- ja 60-luvuilla. Vanhin työnantaja oli vuonna 1919 syntynyt ja nuorimpia olivat vuonna 2009 syntyneet työnantajat. Keskimäärin henkilökohtaisen avustajan tunteja vastaajille oli myönnetty viikossa 24 ja vastaavasti kuukaudessa 44. Eniten tyytyväisyyskyselyyn tuli vastauksia Rauman seudulta (46 kpl) ja Salon seudulta (40 kpl). Turun seudulta vastasi 15 vastaaja ja Porista 10.

Tuettu työsuhde-palvelun asiakasmäärä on ollut koko sen olemassaoloajan kasvava. Vuonna 2011 kasvua oli 16 %:a, sitä seuraavana vuonna 26 %:a ja vuonna 2013 lähes 31 %:a. Vähän alle puolet vastaajista ei ollut toiminut henkilökohtaisen avustajan työnantajana ennen tuettu työsuhde-palvelun saamista. Viikoittain Avustajakeskukseen oli yhteydessä vain noin prosentin verran vastaajista ja alle 10 % vastaajista ainakin kerran kuukaudessa.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävät asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun sekä sisältöön. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat

palvelun laatutekijöihin, joiden keskiarvot olivat hieman korkeammat kuin sisältöön liittyvissä asioissa. Erityisesti palkanmaksun sujuvuus, asioiden hoitamiseen saatu apu sekä palvelun helppous olivat suurimpia tyytyväisyyden syitä. Vastaustuloksista kävi ilmi, että 38 % vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät ole käyttäneet apua palkanmaksuun, käytännössä kaikille tuettu työsuhde-palvelua käyttäville asiakkaille palkanmaksu kuuluu automaattisesti palveluun. Keskimääräisesti vähiten tyytyväisiä olivat yksin vastanneet miestyönantajat, sillä monen väittämän kohdalla matalin keskiarvo löytyi heidän sarakkeesta, toisaalta tyytyväisimpiä olivat muun henkilön tuella vastanneet miehet.

Tyytyväisyyttä palvelun laatuun tarkasteltiin monesta eri näkökulmasta. Annetuista vaihtoehtoista vastaajat valitsivat kolme parhaiten Avustajakeskuksen palvelua kuvaavaksi ominaisuudeksi ystävällisyyden, luotettavuuden ja asiantuntijuuden. Jaetulle kolmannelle sijalle pääsi myös asiakasta kuunteleva vaihtoehto. Vastaavasti edelleen samoista ominaisuusvaihtoehtoista vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme vähiten palvelua kuvaavaa ominaisuutta. Vähiten Avustajakeskuksen palvelua kuvaaviksi ominaisuuksiksi nousivat nopeus, laadukas ja miellyttävä.

Työnantajien antamissa avointen kysymysten vastauksissa nousi erittäin tärkeäksi seikaksi avustajan sopivuus ja pätevyys työhön sekä se, että avustaja suoriutuu annetuista tehtävistä hyvin. Myös avustajan kautta mahdollistuva oma elämänhallinta sekä aktiviteettien mahdollisuus nousi monessa vastauksessa esiin. Avustajan toiminnan kautta peilattuna tyytyväisyyden syiksi mainittiin sopivuus, tuttuus, täsmällisyys, pätevyys ja motivoituneisuus työhön. Mainintoja sai myös se, että avustaja oli joustava ja tehnyt työnantajan pyytämät tehtävät. Samoin vastaajat mainitsivat, että avustajan kanssa pääse ulos ja että avustajan kanssa on helppo tehdä asioita yhdessä. Ongelmana työnantajat kokivat itselle sopivan avustajan löytämisen ja vakituisen avustajan loma-ajan sijaisten saamisen. Myös vastaajan huoli omasta terveydestä nyt ja tulevaisuudessa nousi esiin.

Yllättävää vastauksissa oli, että vaikkakin kysyimme työnantajilta tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä tuettu-työsuhde palveluun liittyen, he peilasivat

tyytyväisyyttä ennen kaikkea avustajan sopivuuden ja osaavuuden kautta. Ilmiö oli havaittavissa kaikkien kysymiemme avointen kysymysten vastauksissa. Ilmiselvästi se, miten henkilökohtainen avustaja pystyy vastamaan työnantajan tarpeisiin, on oleellinen osa vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja elämänhallinnan toteutumista.

Asiakkaat antoivat myös palautetta, josta kävi ilmi kehitysehdotuksia muun muassa avustajien ja työnantajien kouluttamisen osalta. Vastaavasti tuettu työsuhde-palvelun sisällön kehittämiseksi asiakkaat ehdottivat lisäinformointia liittyen esimerkiksi työehtoihin, lomien määräytymiseen ja sijaisjärjestelyihin. Informaationkulun parantamista kunnan vammaispalvelun suuntaan toivottiin myös. Avustajakeskuksen asiakaspalveluun liittyen toivottiin nopeampaa ja helpompaa yhteyden saamista työntekijöihin. Tutkimustulosten perusteella vastaajat käyttävät vain vähän Avustajakeskuksen tarjoamia oheispalveluja, mm. työnantajille tarkoitettua Facebook-ryhmää käytti ainoastaan 4 % vastaajista. Samoin vertaistukitapaamisiin osallistui vain 7 % vastaajista.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että Avustajakeskuksella on hyvä pohja luoda tulevaisuutta tuettu työsuhde-palvelu parissa, jonka asiakasmäärä on kasvanut vuosittain. Vastaajista 93 % prosenttia suosittelisi tuettu työsuhde-palvelua eteenpäin ja mielestämme palvelun tarjoajan näkökulmasta katsottuna se on erittäin hyvä tulos.

Vertailimme tutkimustamme kahteen aiheesta aiemmin tehtyyn tutkimukseen. Vertailun lähtökohdaksi otimme Emmi Nylundin (2010) pro gradu ”Kohti omannäköistä elämää - Vammaisten työnantajien kokemuksia työnantajuudesta”, jossa hän tutki teemahaastattelujen kautta millaista vammaisten henkilöiden työnantajuus on ja miten työnantajan tukirakenteet voivat työnantajuutta tukea sekä se, miten työnantajana toimiminen vaikuttaa vammaisen henkilön osallisuuden rakentumiseen. (Nylund 2010, 37.)

Tarkoituksenamme oli saada tietoja siitä, minkälaisia vaikeuksia työnantajat on kohdannut vuonna 2010. Koska meidän tutkimustuloksista kävi ilmi samat haasteet mitä hänen tutkimuksessa, päätimme vertailla löytyykö työnantajien

kokemuksista yhteneväisyyksiä edelleen vai onko erilaisten palvelujen myötä työnantajana toimiminen helpottunut.

Toinen aikaisempi tutkimus, johon vertasimme tutkimustamme, oli Niina Särkän (2012) opinnäytetyö ”Asiakastyytyväisyystutkimus Honkalampi-säätiö Avustajakeskus”. Honkalampi-säätiön Avustajakeskuksen tarjoama palvelu henkilökohtaisen avustajan työnantajille on hyvin samantyyppistä verrattuna Lounais-Suomen Avustajakeskukseen. Molemmat tutkimukset sijoittuivat Pirkanmaalle tai Keski-Suomeen, ja vastaajilla oli 1-3 vuotta kokemusta työnantajana toimimisesta.

Nylundin (2010) tutkimuksessa työnantajuus koettiin kolmen eri näkökulman kautta, avustettavana olemisesta, työnantajavelvoitteiden hoitamisesta sekä avustajan kanssa muodostuvasta työsuhteesta. Näkökulman painotus vaihteli ihmisittäin, mutta mikäli henkilö painotti avustettavana olemista, korostui avustajan ominaisuuksien merkitys. (Nylund 2010, 51.) Myös meidän tutkimuksessa vastaajat peilasivat tyytyväisyyttään tuettu työsuhte-palveluun useasti avustajan kautta, erityisesti avointen kysymysten vastauksissa.

Työnantajuuden hyvät puolet kulminoituivat Nylundin (2010) mukaan yleensä itsemääräämisoikeuden ja oman päätösvallan ympärille. Toisaalta eniten arkea haittaavaksi tekijäksi koettiin epäpätevä avustaja, ja toimimaton avustajasuhde miellettiin jopa kahleena ja osallisuuden rajoittajana. (Nylund 2010, 56, 88.) Avustajakeskuksen tutkimuksessa vastaajat toivat myönteisinä vaikutuksina esille esimerkiksi oman elämän aktivoitumisesta avustajan myötä. Toisaalta tyytymättömyyttä vastauksissa näkyi siinä, kun avustaja ei vastannut työnantajan odotuksia.

Avustajan kanssa tuleviin ongelmatilanteisiin työnantajat kaipasivat ulkopuolisen tahon tukea, jonka puoleen voisi tarvittaessa kääntyä. Suhde avustajan kanssa koettiin muodostuvan läheiseksi, jolloin erimielisyyksiä ei mielellään haluttu nostaa esille, siitä mahdollisesti aiheutuvan mielipahan pelossa. (Nylund 2010, 65.) Tutkimustuloksissamme näkyi, ettei tuettu työsuhte -palvelun apua oltu ristiriitatilanteen ratkaisemiseksi avustajan kanssa joko käytetty lainkaan, tai

saatuun apuun ei oltu erityisen tyytyväisiä. Saamamme tulos ei välttämättä kerrokaan suoranaisesti palvelusta, vaan erityispiirteestä liittyen työnantajan ja avustajan väliseen työsuhteeseen. Toisaalta Särkän (2012) tutkimuksessa yli puolet työnantajista koki olevansa tyytyväisiä saamiinsa neuvoihin ja apuun ristiriitatilanteiden hoitamiseksi. (Särkkä 2012, 55.)

Nylundin (2010) tutkimukseen osallistuneista työnantajista osa oli käyttänyt jo tuolloin tarjolla olleiden tukirakenteiden eli Avustajaportti-nettipalvelun sekä HAVU –henkilökohtaisen avun keskuksen palveluja. Tutkimustulosten mukaan tukirakenteiden käyttö ja niistä saatu apu, oli suoraan verrannollinen siihen, miten työnantajuus koettiin. Toisaalta, esiin tuli myös saadun palvelun rinnastus avustajan ominaisuuteen tai toimintaan. Mikäli palvelun kautta oli löytynyt epäpätevä avustaja, meni luottamus myös palvelun tarjoajaan. (Nylund 2010, 57 -65.) Oman tutkimuksemme tuloksista oli havaittavissa samaa, palvelun hyvyys rinnastettiin useasti suoraan avustajasuhteen toimivuuteen.

Suureksi stressitekijäksi koettiin työnantajuuteen liittyvät juridiset velvoitteet. Vaikkakin kunta tai tilitoimisto saattoi hoitaa ne työnantajan puolesta, kaipasivat työnantajat kuitenkin itselle tietoa miten asiat kuuluvat mennä. Yleensäkin koulutusta työnantajuuteen kaivattiin. (Nylund 2010, 94.) Samansuuntaista tuli esille myös meidän tutkimuksen avoimissa vastauksissa; työnantajat kaipasivat parempaa perehdytystä joihinkin työnantajuuden osa-alueisiin, mutta yleensä ottaen tuettu työsuhde-palvelun myötä koettiin tiedon saannin ylipäättään helpottuneen. Särkän tutkimuksen vastausprosentit olivat alhaisimpia työnantajana toimimiseen liittyvissä kysymyksissä, joissa oli myös valittu eniten ”ei kokemusta”- tai ”en osaa sanoa”-vastausvaihtoehtoja. (Särkkä 2012, 41.)

Niin sopivan avustajan kuin avustajan sijaisenkin löytymisen ongelmallisuus tuli esille kaikissa kolmessa tutkimuksessa (Nylund 2010, 7; Särkkä 2012, 41 -42). Läsnä olevan omaisen rooli koettiin korvaamattomana, vaikei omainen varsinaisena avustajana olisi toiminutkaan. (Nylund 2010, 75.) Tämä tukee tutkimuksemme antamaa tulosta, jonka perusteella muun henkilön tuella vastanneet miehet olivat keskimääräistä tyytyväisempiä palveluun.



Särkän (2012) tutkimuksessa, joka oli kuten meidänkin kokonaistutkimus, oli havaittavissa useita yhtymäkohtia oman tutkimuksemme kanssa. Toimistoilla asiointi oli vähäistä, asiat saatiin hoidettua pääasiassa puhelimitse (Särkkä 2012, 39). Palveluohjaajien toimintaan oltiin erittäin tyytyväisiä, kolme parhaiten kuvaavaa ominaisuutta olivat palvelualttius, asiantuntemus ja ystävällisyys. Meidän tutkimuksessamme vastaavasti kolme eniten valittua ominaisuutta olivat ystävällisyys, luotettavuus ja asiantuntijuus sekä asiakasta kuunteleva. Moitteitakin molemmissa tutkimuksissa tuli samasta asiasta eli palveluohjaajan huonosta tavoitettavuudesta. (Särkkä 2012, 34.)

### 6.3 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Tuettu työsuhde-palvelu on vakiinnuttanut asemansa osana Avustajakeskuksen toimintaa. Palvelu tulee todennäköisesti laajenemaan jossakin mittakaavassa lähes kaikkiin toiminta-alueen kuntiin. Palvelun haasteena on nyt ja tulevaisuudessa jatkuvan kehittymisen paine. Järjestelmä elää ja muuttuu ja Avustajakeskuksen on pysyttävä kehityksen etulinjassa. Tulevaisuudessa saadaan varmasti vieläkin enemmän taistella työvoimapulan kanssa, sekä henkilökohtaisten avustajien että Avustajakeskuksen oman henkilöstön osalta. Avustajakeskuksen on pystyttävä pitämään laajeneva palveluntuotanto laadukkaana ja saman laatuista kautta koko toiminta-alueen. Osaajia tällä nimenomaisella alalla on Suomessa muutamia kymmeniä, joten uusia työntekijöitä ei saada, eikä tulla saamaan myöskään tulevaisuudessa niin sanotusti valmiina, vaan heidät on koulutettava työssä alan asiantuntijoiksi. Avustajakeskuksen on pidettävä kiinni ideologiastaan vammaisjärjestötaustaisena toimijana, ja muistettava asiakas kaiken toiminnan keskiössä. (P. Rissanen, henkilökohtainen tietoanto 10.3.2014.)

Kehittämistarpeita on varmasti jatkuvasti, lähimpänä on ehkä tarve kehittää palvelusta vieläkin yksilöllisempää. Etenkin avustajien työhyvinvointi on varmasti myös aihepiiri, mihin on tarpeen paneutua. Lisäksi toimintakäytäntöjen yhdenmukaistaminen alueittain on tärkeää, sillä asiakkaiden on oltava tasa-

arvoisessa asemassa asuinkunnasta riippumatta. Oman haasteensa palvelussa on Avustajakeskuksen kannalta kuntien talouden arvaamattomuus; kuntien tiukka taloustilanne voi nopeasti näkyä Avustajakeskuksenkin toiminnassa.

Mielestämme Avustajakeskus sai tutkimustulosten myötä tärkeää tietoa palvelun kokonaisuuden toimivuudesta. Jotta asiakastyytyväisyys kokonaisuutena sekä asiakkaiden tuen tarpeet ja kehittämistoiveet olisivat Avustajakeskuksen tiedossa jatkossakin, olisi tarpeellista tehdä tietyin väliajoin asiakastyytyväisyyskyselyitä. Asiakastyytyväisyys on tärkeä tekijä palveluiden kehittämisessä ja asiakkaiden mielipiteiden kuulemisessa. Tutkimustuloksen perusteella asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä palvelun, mutta tärkeää on kiinnittää huomio siihen, miten pystytään säilyttämään laatu asiakasmäärän edelleen kasvaessa. Tutkimusta toteuttaessamme sekä saatujen tulosten mukaan asiakkaiden tavoitettavuus sähköpostitse on melko huono. Emme tavoittaneet sähköisellä kyselyllä 119 vastaaja, joka on lähes 29 prosenttia vastaajien kokonaismäärästä. Kuitenkin Avustajakeskus on voimakkaasti siirtämässä tiedottamistaan ja muuta palvelua sähköiseen muotoon. Tämän onnistunut toteuttaminen vaatii varmasti tarkkaa asiaan perehtymistä.

Mielenkiintoista olisi tutkia jatkossa, miten avustajan toiminta vaikuttaa vammaisen henkilön elämänsä elämään sekä minkälaiset ominaisuudet pitäisi työnantajalla ja avustajalla olla, jotta työsuhde toimisi hyvin. Askarruttamaan jäi myös se, miksi omatoimisesti vastanneet miestyönantajat olivat selvästi tyytymättömämpiä monessa palvelun osa-alueessa verrattuna toisiin vastaajiin. Syy siihen voisi olla se, että heidän sosiaaliverkosto on ehkä kapeampi muihin vastaajaryhmiin verrattuna, jolloin koettu yksinäisyys ja kaipuu sosiaaliseen kanssakäymiseen nousivat esiin. Toisaalta tutkimustuloksen perusteella tyytyväisimpiä olivat miehet, jotka olivat vastanneet muun henkilön tuella. Todennäköisimmin saattaisi syynä olla se, että viitattu muu henkilö lienee omaishoitaja (useimmiten vaimo), jolloin myöskään henkilön arki ei ole niin yksinäistä. Tämän suuntaista tulosta oli myös Nylund (2010) saanut omassa tutkimuksessaan. Henkilökohtainen avustaja tuo tällöin suurta helpotusta arkipäivän sujuvuuteen ja yleiseen jaksamiseen.

Tutkimme työnantajuuden säilymistä työnantajalla ja pyysimme vastaajia arvioimaan aiheeseen liittyviä väittämiä. Aiheesta laadimme yhden kysymyksen, jonka alla oli kaksi väittämää. Mielestämme tuloksista kävi ilmi, että huolestuttavan suuri määrä työnantajia ei koe olevansa työnantajan roolissa. Jotta kysymyksellä saatu tieto olisi ollut syvempää, olisi vastaajilta pitänyt kysyä myös perusteluja mielipiteeseen. Tähän aiheeseen liittyen voisi jopa tehdä kokonaan oman tutkimuksen, koska vammaispalvelulain henki on tukea vammaisen ihmisen itsemääräämisoikeutta, jonka toteutumisessa nimenomaan avustajansa työnantajana toimimisen ajatellaan olevan ratkaisu.

#### 6.4 Oma pohdinta

Opinnäytetyöprosessin edetessä on omasta kypsyemisestä tutkijana voinut tehdä mielenkiintoisia havaintoja. Jatkuva toiminnan reflektointi on ollut käynnissä niin yksilö- kuin parityöskentelytasollakin. Mikäli nyt lähtisimme työstämään asiakastytyväisyyskyselyämme uudelleen, tekisimme joitakin asioita toisin.

Totesimme, että kyselyssä olisi ehkä ollut tärkeää ottaa huomioon myös kunnan toiminta liittyen henkilökohtaiseen apuun, ja antaa vastaajille mahdollisuus ilmaista mielipiteensä myös siihen suuntaan. Avustajakeskushan on toisaalta tuettu työsuhde –palvelussa linkki niin kunnan kuin työnantajankin suuntaan. Emme myöskään tulleet huomioineeksi kyselyssä Avustajakeskuksen tarjoamaa Akuutti-sijaisvälitystä, johon osa tuettu työsuhde –palvelun asiakkaista on kunnan myöntämällä päätöksellä oikeutettuja. Akuutti-sijaisvälitys on palvelu avustajan äkillisen sairauspoissaolon sijaisuuden hoitamiseksi. Lisäksi kyselyä laatiessamme emme osanneet ottaa huomioon Avustajakeskuksen toista erittäin kattavaa palvelua eli vapaaehtoistoimintaa, jossa vapaaehtoisavustaja on mahdollista tilata avustamaan esimerkiksi lääkärisaatolle. Tätä palvelua myös osa henkilökohtaisen avustajan työnantajista käyttää. Vaikkakin mieleen on tullut monia asioita, joita olisi kyselyyn voinut vielä ottaa mukaan, pohdimme kuitenkin oliko toteutunut kysely jo nyt liian pitkä ja vaikeasti ymmärrettävä.

Kyselyn toteuttamiseen liittyen olemme miettineet myös vaihtoehtoa, jossa kaikki kyselyt olisikin lähetetty postitse. Olisiko tutkimuksen vastausprosentti sitä kautta noussut? Nytkin postikyselyn kautta tuli melkein puolet enemmän vastauksia verrattuna sähköpostiin, jonka kautta emme tavoittaneet 28 % vastaajista.

Yllä mainitulla seikalla saattaa olla yhteys saamaamme tutkimustulokseen, jonka mukaan Avustajakeskuksen nettisivuja oli käyttänyt vain vähäinen osa vastaajista. Kysymys kuuluu, olisiko Avustajakeskuksen mahdollistaa kouluttaa asiakkaitaan sähköpostin ja nettisivujen käyttöön, koska nyky maailmassa kaikki on muuttumassa sähköiseksi. Avustajakeskuksella on suuntaus sähköiseen viestintään, mutta asiakkaat eivät näytä olevan vielä siihen valmiita, varsinkaan asiakkaiden ikäjakauman ollessa nykyisen kaltainen.

Tuettu työsuhde –palvelun asiakkaat peilasivat tyytyväisyyttään palveluun monessa kohdin avustajan kautta ja tyytymättömyyttä koettiin nimenomaan avustajan löytymisen hitauteen tai sijaisen löytämiseen. Heräsi ajatus, miksi työnantajat tarvitsevat paljon apua sijaisen hankintaan; mikä on ydinsyy avustajan poissaoloihin? Eikö avustaja ole soveltuva työhön, eikö hänellä ole työmotivaatiota vai onko työpaikalla huono työilmapiiri? Minkälaista lisätukea, koulutusta tai perehdytystä henkilökohtaisen avustajan työnantajana toimivat vammaiset henkilöt jatkossa tarvitsisivat. Näiden näkökulmien kautta voidaan pysähtyä hetkeksi pohtimaan sosionomin (AMK) koulutuksen sopivuutta työskentelyyn Avustajakeskuksessa alueohjaajana.

Avustajakeskuksen tuettu työsuhde –palvelu tulee mukaan vammaisen ihmisen elämään kunnan sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksenteon jälkeen. Eli sosionomi, joka työskentelee Avustajakeskuksessa, osallistuu omalta osaltaan vammaisen henkilön ohjaamiseen, motivointiin ja auttamiseen omalla työalueellaan tuettu työsuhde – palvelussa, työskennellen näin hyvinvoinnin edistämiseksi. Omalta toiminta-alueeltaan peilaten onnistunut tuettu työsuhde–palvelu voidaan siis nähdä myös asiakkaan osallisuuden edistämisenä ja syrjäytymisen ehkäisynä. Palvelun tukemana onnistunut työsuhde henkilökohtaisen avustajan kanssa on merkittävä askel eteenpäin vammaisen ihmisen elämänhallinnan toteutumisessa. (Viinamäki 2008, 82.)

Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen asiakkaan kanssa on tärkeää, se edellyttää kykyä kohdata ja tukea eri vammaaryhmiin kuuluvia henkilöitä. Työntekijän osaaminen perustuu tiedoille, taidoille ja asenteille. Sosionomin koulutus on hyvä perusta toimimiselle vammaistyössä, kuitenkin esimerkiksi tuettu työsuhde –palveluun kuuluu useita osa-alueita, joissa taidollinen osaaminen syntyy parhaiten alan työkokemuksen kautta. Oman persoonallisuuden merkitys on suuri; asenteemme ja arvomme suodattuvat tahtomattakin työskentelyymme. Erityisosaamisena voidaan pitää kykyä käyttää yleisimpiä puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä sekä yleisimpien apuvälineiden tuntemusta. (Viinamäki 2008, 91, 147,150.) Avustajakeskuksen työntekijän osaamisalueeseen on hyvä kuulua myös perustietous palveluohjauksesta, koska joissakin tilanteissa voi olla tarpeen ohjata asiakas eteenpäin saamaan apua myös joltakin muulta taholta.

Palataanpa vielä hetkiseksi takaisin juuri päättymässä olevaan opinnäytetyöprosessiin. Se on ollut meille molemmille henkisen kasvun aikaa. Se on tavallaan ollut matka, josta olemme tienneet lähtöpisteen ja määränpään, mutta kaikki niiden välille jäänyt oli ennalta tuntematonta. Prosessin alussa oli paljon irrallisia asioita, joiden yhteyttä emme osanneet linkittää toisiin. Nyt ymmärrämme tämän viimeisen opintovuoden olleen kuin kerättyjen palapelin palojen kokoamista ehjäksi kuvaksi.

Parityöskentelyssä on ehdottomasti hyviä puolia, jotka rikastuttavat kokemusta. Työparin kanssa on mahdollisuus peilata yhteisesti asioita ja ylläpitää dialogia, joka parhaimmillaan saattaa tuottaa jopa välähdyksenomaisia valaistumisen hetkiä. Kääntöpuolena toki ovat myös ne synkemmät alhot, joita kahden ihmisen työskentelyssä väistämättä näinkin mittavassa ja pitkäkestoisessa projektissa tulee eteen. Työskentelytyylien erilaisuus, kuten myös erilainen asioiden hahmottamis- ja lähestymistapa, ovat kehittäneet kärsivällisyyden hyvettä puolin ja toisin. On myös ollut kausia, jolloin tuntui, ettemme etene työssä minnekään, tai jos olemmekin edenneet, niin aivan väärään suuntaan. Tutkimuksen tekeminen tarkkaan määriteltynä prosessina on kuitenkin osoittanut voimansa; alun vierauden jälkeen tutkimustoiminta on imaissut sisäänsä, jopa siinä määrin,

että ympärillä olevaa elämää on alkanut katsella tutkimusongelmasilmäläsien läpi.

Ymmärrämme kyllä, että olemme saaneet valmiiksi opinnäytetyön emmekä väitöskirjaa, mutta haluamme kuitenkin esittää lämpimät kiitokset ohjaajallemme Liisalle ruodussa pitämisestä ja kynttilänvalon näyttämisestä, kun tutkimuspolullamme on ollut pimeää. Kiitämme myös Avustajakeskuksen henkilökuntaa saamastamme kannustavasta ja kärsivällisestä tuesta. Paimion Neste on ollut meille kuin toinen koti viimeisen vuoden aikana; isot kiitokset asiakaspalvelijoille ystävällisestä suhtautumisesta ja työrauhan takaamisesta. Ja mikä hienointa, molemmilla on vielä perheet, joille nyt jälleen voimme keskittyä antamaan aikaa ja huomiota.

## LÄHTEET

- Ahola, A.; Godenhjelm, P. & Lehtinen, M. 2002. Kysymisen taito. Surveylaboratorio lomaketutkimusten kehittämisessä. Helsinki: Tilastokeskus.
- Ahola, S. & Konttinen, J-P. 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun. Helsinki: Assistentti.info.
- Ahola S. & Konttinen J-P. 2010. Palveluasumisen järjestäminen. Assistentti.info. Viitattu 5.1.2014.[http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/web\\_palveluasumisen20jrjestminen202010.pdf](http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/web_palveluasumisen20jrjestminen202010.pdf)
- Alkula, T.; Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 2002. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Anttila P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi
- Assistentti.info 2014. Henkilökohtainen apu. Mitä se on? Viitattu 6.3.2014 [http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/haesite\\_web\\_2.pdf](http://www.kynnys.fi/images/stories/assistentti.info/haesite_web_2.pdf)
- Assistentti.info. Verkosto. Viitattu 6.3.2014 <http://www.assistentti.info/fi/verkosto>
- Avustajakeskus. 2013. Tuettu työnantajuus-palvelu esite.
- Blomqvist, K. 2008. Luottamus organisaation työhyvinvoinnin ja tehokkuuden taustalla. Viitattu 30.4.2014. [http://www.stat.fi/ajk/tapahtumia/2008-05-21\\_luottamus\\_artikkeli.pdf](http://www.stat.fi/ajk/tapahtumia/2008-05-21_luottamus_artikkeli.pdf)
- Brukerstyrt personlig assistanse 2014. Viitattu 6.3.2014 <http://nordisk.felagsmalaraduneyti.is/samarbeid/brukerstyrt-personlig-assistanse/finland/henkilokohtainen-apu/luku-1.-johdanto/>
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Grönroos, M. 2003. Johdatus tilastotieteeseen. Kuvailu, mallit ja päättely. Helsinki: Finn Lectura.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heiskanen, M-L. 2008. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kaksi vuosikymmentä suomalaisessa vammaispolitiikassa. Helsinki: Stakes.
- Järventausta, H. Moisala, M. & Toivakka, S. 1999. Tutkimalla oppii. Tutkimuksen teko-opas. Helsinki: WSOY.
- Järvinen, A.; Koivisto, T. & Pokela, E. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Helsinki: WSOY.
- Korkeamäki, A; Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste. Helsinki: WSOY.
- Könkkölä, K. 1998. Vammaisliikkeen filosofiaa. Teoksessa Saraste, H. Mikä ihana elämä. Vammaisaktivistit kertovat. Helsinki: Edita, 11-18.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita

- Lahtinen, J. 2004. ASPAL-asiakaspalvelun virtuaalikoulu. Viitattu 3.1.2014. [http://www.innofocus.fi//Aspal/palat/pdf\\_t/asiakaspalvelujarjestelma.pdf](http://www.innofocus.fi//Aspal/palat/pdf_t/asiakaspalvelujarjestelma.pdf)
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. 1987. L 3.4.1987/ 380 muutoksineen.
- Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysvaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita.
- Latvala, E. & Vanhanen- Nuutinen, L. 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. (toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY, 21-43.
- Lecklin, O. 1999. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus .
- Loijas, S. 1994. Rakas rämä elämä. Vammaisten nuorten elämänhallinta ja elämäntilanne. Raportteja 155. Helsinki: Stakes.
- Lääketieteen termit. Duodecimin selittävä suursanakirja. 2002 . Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Metteri, A. 2002. Asiakkaan ääntä kuunnellen – kitkakohdista kehittämissuunnitelmiin. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY.
- Möttönen, S. & Niemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori. Yhteistyön uudet muodot. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2009. Välttämätön apu elämisen mahdollistajana. Näkökulmia vaikeavammaisten henkilöiden asumiseen ja apuun. Avauksia7/2009. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Helsinki. Viitattu 29.10.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/20e65dd9-fcb7-49e0-a642-a13c73e397a8>
- Nylund, E. 2010. Kohti omannäköistä elämää- Vammaisten työnantajien kokemuksia työnantajuudesta. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma: Tampereen Yliopisto.
- Oliver, M. 1996. Understanding disability. From theory to practice. New York: Palgrave.
- Pesonen, H-L. 1999. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylän yliopisto. Avoin yliopisto. Avoimen yliopiston julkaisusarja. Oppimateriaaleja 6, 6-30.
- Ratzka, A. 1992. Personal Assistance Towards an operation definition. Viitattu 3.1.2014. <Http://www.independentliving.org/toolsforpower/tools15.html>
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Räty, R. & Tolvanen, T. 2008. Sosionomi (AMK) vammaistyön osaajana. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 Puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja, Sarja A. Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 143–158. Viitattu 5.1.2014. [http://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/Hakutoimisto/Kev%C3%A4t\\_2011\\_NUKO/sote/Viinamaki\\_A\\_2\\_2008.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Hakutoimisto/Kev%C3%A4t_2011_NUKO/sote/Viinamaki_A_2_2008.pdf)
- Räty, T. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Helsinki: Kynnys ry.
- Rönneberg, L. 1998. Hyvinvointi ja kolmas sektori. Teoksessa Kinnunen, P. & Laitinen, R. (toim.) Näkökulmia kolmas sektoriin. Helsinki: sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 10-22.



Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI -henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sosiaaliportti. 2013. Henkilökohtainen apu. Viitattu 3.1.2014.  
<http://www.sosiaaliportti.fi/vammaispalvelujen-kasikirja>

Sosiaali- ja terveysministeriö <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1418362>

Suomen perustuslaki. 1999. L 11.6.1999/ 731 muutoksineen.

Suomen YK-liitto. 2012. YK:n yleissopimus vammaisten oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 2.1.2014  
[http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn\\_vammaissopimus\\_uudistettu\\_painos\\_2012.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf)

Särkkä, N. 2013. Asiakastytyväisyystutkimus : Honkalampi-säätiö Avustajakeskus: Savonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.5.2014. <https://www.theseus.fi/handle/10024/68921>

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

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

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Helsinki: Finn Lectura.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi

Verto, H. 2003. Teoksessa Niemelä, J. & Dufva, V. (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveysjärjestöt uudella vuosituhanella. Jyväskylä: PS-kustannus, 58 – 72.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuokko, P. 2010. Nonprofit organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Webropol Text Mining. Viitattu 2.5.2014.  
[http://w3.webropol.com/images/uploads\\_new/finland/Webropol%20Text%20Mining.pdf](http://w3.webropol.com/images/uploads_new/finland/Webropol%20Text%20Mining.pdf)

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Helsinki: KY-Palvelu Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

# Esitestauksen lomake

## Avustajakeskuksen tuettu-työsuhdepalvelu asiakastyytyväisyys kyselylomakkeen esitestaus

### Hyvä vastaanottaja,

Pyydämme Sinua täyttämään oheisen kyselylomakkeen ja antamaan meille palautetta kyselylomakkeesta vastaamalla seuraaviin kysymyksiin. Rastita sopiva vaihtoehto. Pyydämme Sinua myös mittaamaan paljonko aikaa vastaamiseen kuluu.

### 1. Sisälsikö kyselyn saatekirje riittävästi informaatiota tutkimuksesta?

kyllä

ei, mitä muuta informaatiota saatekirjeessä pitäisi vielä antaa?

---

### 2. Miten selkeä kyselylomake mielestäsi on?

selkeä

melko selkeä

sekava,

koska

---

### 3. Ovatto kysymykset selkeästi ymmärrettävissä?

kyllä

ei, mitkä kysymykset eivät olleet ymmärrettäviä (kysymyksen numero)? Muita ehdotuksia?

---

### 4. Puuttuko kyselylomakkeesta joku tärkeä kysymys/kysymyksiä, joihin haluaisit vastata?

ei

kyllä, mitä/mitkä

kysymykset?

---

### 5. Vastaamiseen kulunut aika \_\_\_\_\_

### 6. Miten arvioit kyselylomakkeen pituutta?

liian lyhyt

sopivan pituinen

liian pitkä

### 7. Mitä muuta haluat sanoa kyselylomakkeesta?

---

---

---

**Kiitos avustasi!**

Turun Ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijoiden tiimi 😊

## Saatekirje

### Hei Avustajakeskuksen tuettu työsuhde -palvelua käyttävä asiakas!

Lounais-Suomen Avustajakeskus ja Turun Ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijat tekevät yhteistyössä tutkimusta **Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelua käyttävien asiakastyytyväisyydestä**. Tyytyväisyyden arvioimiseksi tarvitaan tietoa palvelua käyttävien omista kokemuksista. Paremman palvelun luominen edellyttää tietoa siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat nykyisestä palvelusta ja miten he haluaisivat sitä kehittää.

Tuettu työsuhde -palvelu on kehitetty vastaamaan vaikeavammaisen henkilön tarpeisiin hänen palkatessa henkilökohtaista avustajaa. Palvelu pitää sisällään mm. työsopimuksen teon, rekrytinnin, kaikki palkanmaksuun liittyvät osa-alueet sekä muiden työnantajavelvoitteiden hoitamisen. Lisäksi Avustajakeskus tarjoaa jatkuvaa tukea, ohjausta ja neuvontaa työnantajille.

Tutkimus perustuu oheiseen **kyselyyn**, joka on lähetetty kaikille tuettu työsuhde-palvelua käyttäville asiakkaille. Olet yksi tutkimuksen kohderyhmään kuuluvista henkilöistä. Kyselyyn vastaaminen on täysin luottamuksellista, eikä vastaajaa voida tunnistaa. Vain työnantaja itse tai yhteistyössä oman avustajan /läheisen henkilön kanssa voi vastata tähän kyselyyn.

On tärkeää, että mahdollisimman monen vastaajan kokemukset ja mielipiteet tulevat mukaan, jotta tutkimuksesta syntyvä kuva olisi kattava. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Toivomme kuitenkin, että haluat antaa aikaasi tälle tutkimukselle. **Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 15 min.** Yhteenveto tutkimustuloksista on luettavissa myöhemmässä Työnantajatiedotteessa tänä vuonna.

**Pyydämme sinua vastaamaan kyselyyn 25.2. mennessä ja palauttamaan sen oheisella palautuskuorella!**

Lisätietoja tutkimuksen sisällöstä antaa:  
sosionomi-opiskelija Anne-Ly Trei,  
sp. anne-ly.trei @students.turkuamk.fi

Avustajakeskuksesta Krista Suosaari-Vihiniemi, p. 044-341 2007,  
sp. [krista.suosaari-vihiniemi@avustajakeskus.fi](mailto:krista.suosaari-vihiniemi@avustajakeskus.fi) Vastauksestasi kiittäen, **Anne-Ly Trei & Avustajakeskuksen henkilökunta.**

# Kyselylomake

## *AVUSTAJAKESKUKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY*

### TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

mies

nainen

2. Työnantajan syntymävuosi

**Kirjoita syntymävuosi**

syntymävuosi \_\_\_\_\_

3. Kyselyn täyttää

työnantaja itse

työnantaja henkilökohtaisen avustajan tuella

työnantaja muun henkilön avustuksella

4. Asuinkunta

\_\_\_\_\_

5. Kuinka monta tuntia henkilökohtaista apua kunta sinulle on myöntänyt?

**Valitse yksi vaihtoehto.**

tuntia/viikossa

\_\_\_\_\_

tuntia/kuukaudessa

\_\_\_\_\_

tuntia/vuodessa

\_\_\_\_\_



10. Mikäli et ole ollut tyytyväinen saamaasi palveluun, mitkä ovat pääasialliset syyt tyytymättömyyteen?

---



---



---

11. Mikäli olet tyytyväinen saamaasi palveluun, mitkä ovat pääasialliset syyt tyytyväisyyteen?

---



---



---

#### ASIAKASPALVELUN LAATU

12. Mitä mieltä olet alla olevista väittämistä liittyen Avustajakeskuksen palveluun?

Arvioi kaikki väittämät.

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
koen, että saan helposti yhteyden Avustajakeskukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen, että saan helposti yhteyden yhteyshenkilöni Avustajakeskuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yhteyshenkilön toiminta on luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asioiden hoitaminen sujuu yhteisymmärryksessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen, että minun on helppo keskustella yhteyshenkilöni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen saavani hyvää palvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen, että minut kohdataan yksilönä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen, että kokemuksiani arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen, että antamallani palautteella on merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
koen tulevani kuulluksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Valitse mielestäsi kolme parasta vaihtoehtoa saamastasi palvelusta?

- ystävällinen
- asiantunteva
- nopea
- asiakasta kuunteleva
- luotettava
- laadukas
- miellyttävä

14. Valitse kolme mielestäsi vähiten kuvaavaa vaihtoehtoa saamastasi palvelusta?

- ystävällinen
- asiantunteva
- nopea
- asiakasta kuunteleva
- luotettava
- laadukas
- miellyttävä

#### YHTEYSHENKILÖN TOIMINTA

15. Oma yhteyshenkilösi Avustajakeskuksessa on?

**Valitse yksi vaihtoehto.**

- Krista Hellén
- Sari Kinnunen
- Anna Kemppainen
- Saana Keränen
- Pirjo Rissanen
- Sirke Salmela
- Krista Suosaari-Vihiniemi
- Tarja Vasama
- Mirva Veneranta
- en tiedä omaa yhteyshenkilöäni

## 16. Mitä mieltä olet allaolevista väittämistä?

Vastaa kaikkiin kysymyksiin (valitse parhaiten sopiva vaihtoehto).

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
koen, että perehdytys työnantajana toimimiseksi on ollut riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työsopimuksen teko on ollut sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kotikäynnillä saatu materiaali on ollut avuksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toinen kotikäynti ennen avustajan koeajan päättymistä on tarpeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajakeskus tarjoaa riittävästi tukea työnantajana toimimiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
olen tietoinen työnantajan työsuojeluvuorotteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
olen tyytyväinen palkanmaksun sujuvuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 17. Arvioi jokainen väittämä omasta mielipiteestäsi käsin.

Vastaa kaikkiin kysymyksiin (valitse parhaiten sopiva vaihtoehto).

	ei yhtään	vähän	kohtalaisesti	paljon	erittäin paljon
Koen, että työnantajuus on säilynyt minulla riippumatta Avustajakeskuksen antamasta palvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että työnantajuus on säilynyt minulla, riippumatta Avustajakeskuksen antamasta palvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajan mielestä Avustajakeskus toimii työnantajana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## PALVELUIDEN KEHITTÄMISTARPEET

## 18. Mitä mieltä olet alla olevista väittämistä?

Vasta kaikkiin väittämiin (valitse parhaiten sopiva vaihtoehto).

	ei käyttänyt yhtään	ei yhtään	vähän	kohtalaisesti	paljon	erittäin paljon
toimistojen tilat ovat esteettömät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työnantajatiedote on tarpeellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työnantajatiedotteen sisältö on helposti luettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tavoitan helpolla Avustajakeskuksen työntekijän puhelimella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sähköpostin välityksellä on helppo tavoittaa Avustajakeskuksen työntekijä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajakeskuksen internet-sivut ovat ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajakeskuksen internet-sivuja on helppo käyttää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 19. Osallistutko työnantajien vertaistukitoimintaan?

Perustele vastauksesi.

kyllä

\_\_\_\_\_

ei

\_\_\_\_\_

## 20. Oletko liittynyt työnantajien Facebook-ryhmään?

kyllä

ei

## 21. Mitä muuta kerrottavaa sinulla on saamastasi palvelusta, jonka haluat saattaa Avustajakeskuksen tietoon?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

22. Suositteletko Avustajakeskuksen tuettua työsuhde-palvelua henkilökohtaisen avustajan työnantajaksi ryhtyvälle?

Perustele vastauksesi.

kyllä

\_\_\_\_\_

ei

\_\_\_\_\_

23. Minkälaista tukea tai palvelua haluaisit tulevaisuudessa saada liittyen tuettu työsuhde-palveluun?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vahvista vastausten lähetys

KIITOS VASTAUKSESTASI!



**AVUSTAJAKESKUS**  
www.avustajakeskus.fi



## Vastaajien tyytyväisyys saamansa apuun

Vastaajien tyytyväisyys avustajan liittyvissä asioissa

	ei					erittäin		
	käyttänyt	ei yhtään	vähän	kohtalaises	paljon	paljon	Yhteens	
avustajan hakeminen	15,32%	2,70%	10,81%	19,82%	29,73%	21,62%	111	
avustajan työhaastattelu	29,36%	2,75%	8,26%	13,76%	23,85%	22,02%	109	
avustajan palkanmaksuun liittyvät asiat	38,32%	4,67%	4,67%	6,54%	19,63%	26,17%	107	
avustajan työaikoihin liittyvät asiat	36,45%	4,67%	8,41%	8,41%	22,43%	19,63%	107	
avustajan työhön perehdyttäminen	33,64%	6,36%	6,36%	15,45%	27,27%	10,91%	110	
avustajan loma-aikojen sijaisen löytäminen	57,01%	11,21%	6,54%	7,48%	11,21%	6,54%	107	
ristiriitatilanteen ratkaiseminen avustajan kanssa	66,98%	12,26%	5,66%	4,72%	5,66%	4,72%	106	
avustajan työsuhteen irtisanominen	74,04%	6,73%	3,85%	3,85%	6,73%	4,81%	104	
avustajan lomauttamiseen liittyvät asiat	81,73%	4,81%	1,92%	3,85%	5,77%	1,92%	104	

## Vastaajien tyytyväisyys työnantajuuteen

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	Yhteensä
koen, että perehdytys työnantajana toimimiseksi on ollut riittävää	7,34%	9,17%	11,93%	41,28%	30,28%	109
työsopimuksen teko on ollut sujuvaa	0,92%	0,92%	5,50%	19,27%	73,39%	109
kotikäynnillä saatu materiaali on ollut avuksi	0,97%	8,74%	10,68%	39,81%	39,81%	103
toinen kotikäynti ennen avustajan koeajan päättymistä on tarpeen	18,00%	17,00%	21,00%	25,00%	19,00%	100
Avustajakeskus tarjoaa riittävästi tukea työnantajana t	4,63%	6,48%	17,59%	31,48%	39,81%	108
olen tietoinen työnantajan työsuojealveluvalvoitteesta	6,67%	5,71%	21,90%	27,62%	38,10%	105
olen tyytyväinen palkanmaksun sujuvuuteen	0,98%	0,98%	7,84%	18,63%	71,57%	102

## Vastaajien tyytyväisyys palvelun sisältöön sekä laatuun

	ei käytännä	ei yhtään	vähän	kohtalaisesti	paljon	erittäin paljon	Yhteensä
toimistojen tilat ovat esteettömät	85,44%	0,00%	0,97%	3,88%	3,88%	5,83%	103
työnantajatiedote on tarpeellinen	11,11%	0,00%	7,41%	22,22%	25,93%	33,33%	108
työnantajatiedotteen sisältö on helposti luettavaa	13,33%	1,90%	3,81%	20,95%	37,14%	22,86%	105
tavoitan helpolla Avustajakeskuksen työntekijän puhelimella	16,04%	3,77%	7,55%	19,81%	29,25%	23,58%	106
sähköpostin välityksellä on helppo tavoittaa Avustajakeskuksen työntekijä	58,59%	3,03%	3,03%	5,05%	21,21%	9,09%	99
Avustajakeskuksen internet-sivut ovat ymmärrettäviä	61,00%	1,00%	4,00%	13,00%	16,00%	5,00%	100
Avustajakeskuksen internet-sivuja on helppo käyttää	60,61%	2,02%	5,05%	12,12%	14,14%	6,06%	99

## Vastaajien tyytyväisyys palvelun laatuun

Väittämät	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	siltä väliltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	Yhteensä
koen, että saan helposti yhteyden Avustajakeskukseen	2,78 %	7,41 %	12,04 %	30,56 %	47,22 %	108
koen, että saan helposti yhteyden yhteyshenkilöni Avustajakeskuksessa	1,85 %	4,63 %	13,89 %	36,11 %	43,52 %	108
yhteyshenkilön toiminta on luotettavaa	0,92 %	0 %	3,67 %	29,36 %	66,06 %	109
asioiden hoitaminen sujuu yhteisymmärryksessä	0,93 %	0,93 %	4,63 %	22,22 %	71,30 %	108
koen, että minun on helppo keskustella yhteyshenkilöni kanssa	1,85 %	2,78 %	3,70 %	21,30 %	70,37 %	108
koen saavani hyvää palvelua	0,91 %	0,91 %	6,36 %	29,09 %	62,73 %	110
koen, että minut kohdataan yksilönä	1,83 %	0 %	2,75 %	27,52 %	67,89 %	109
koen, että kokemuksiani arvostetaan	0,93 %	2,80 %	12,15 %	28,97 %	55,14 %	107
koen, että antamallani palautteella on merkitystä	0,95 %	5,71 %	14,29 %	35,24 %	43,81 %	105
koen tulevani kuulluksi	1,85 %	0 %	10,19 %	35,19 %	52,78 %	108