

Kehitysvammaisten ihmisten ääni kuuluviin
MePä-asiakaspalautemenetelmät laatutyön välineenä

Merja Halttunen ja Päivi Ikonen

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö
Vammaistyö ja kuntoutus
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijät:	Halttunen Merja ja Ikonen Päivi
Opinnäytetyön nimi:	Kehitysvammaisten ihmisten ääni kuuluviin. Asiakaspalautejärjestelmä laatutyön välineenä.
Sivuja (+liitteitä):	45 (+4)
Opinnäytetyön kuvaus: Opinnäytetyömme koostuu kahdesta osasta eli MePä- asiakaspalautemenetelmästä ja opinnäytetyöraportista, joka sisältää teoriaosuuden, opinnäytetyöprosessin kuvauksen sekä arvioinnin. Tavoitteenamme oli luoda toimiva välineistö asiakaspalautteen keräämiseen kehitysvammaisilta ihmisiltä. Selvitimme, minkälaisin keinoin ja välinein saadaan kehitysvammaisten ihmisten mielipiteet ja kokemukset esille heitä itseään koskevissa asioissa. Tarkastelimme asiakaspalautteen merkitystä laatutyössä.	
Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Teoriaosiossa kuvaamme kehitysvammaisuutta, asiakaslähtöisyyttä, laatutyötä, asiakaspalautejärjestelmiä ja toiminnallista opinnäytetyötä käsitteinä. Kehitysvammaisuudesta tuomme esille määritelmän, kehitysvammaisen ihmisen kanssa toimimiseen ja kommunikointiin liittyviä asioita sekä heidän yhteiskunnallista osallisuuttaan. Laatutyön, asiakaspalautejärjestelmän sekä asiakaslähtöisyyden osalta tuomme esille periaatteita ja tarkastelemme niitä kehitysvammaisuuden näkökulmasta käsin. Esittelemme Tornion Torintienoon palvelukeskuksen, minkä kanssa olemme tehneet yhteistyötä välineistön suunnittelussa ja testauksessa. Tornion kaupungin kehitysvamhamuolto on hankkeistajana opinnäytetyössämme.	
Metodologinen esittely: Opinnäytetyömme on toiminnallinen ja sen tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen. Aineistonhankintamethodena käytimme teemahaastatteluja, osallistuvaa havainnointia ja avointa kyselyä. Analyysimenetelmänä haastattelujen ja kyselyn osalta oli sisällönanalyysi.	
Keskeiset tutkimustulokset ja johtopäätökset: Asiakaspalautteen keräämiseen kehitysvammaisilta ihmisiltä tarvitaan sellainen välineistö, mikä on suunniteltu heidän erityispiirteensä huomioiden. Monet kehitysvammaiset ihmiset eivät ole tottuneet palautteen antamiseen, minkä vuoksi he tarvitsevat asiassa harjoitusta sekä toisen ihmisen tukea ja apua. Kehitysvammatyössä on tärkeää huomioida asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus oman elämänsä suunnittelussa. Asiakaspalautteen avulla voidaan kehittää toimintaa asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Laatutyön keskeinen osa on järjestelmällinen asiakaspalautteen kerääminen. Henkilökunnan sitoutuminen on tärkeää laatutyössä ja palvelujen kehittämisessä. Yhteiskunnan asenteiden tulee muuttua, että kehitysvammaiset ihmiset voivat olla täysivaltaisia ja osallisia kansalaisia.	
Asiasanat: Kehitysvammaisuus, laatutyö, asiakaslähtöisyys, palaute, toiminnallinen opinnäytetyö.	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Authors:	Halttunen Merja and Ikonen Päivi
Title:	Making mentally disabled people heard. Customer feedback system as instrument for quality work.
Pages (+attachments):	45 (+4)
Thesis description: Our Bachelor's thesis comprises two different parts, which are MePä-customer feedback system and the thesis report, which contains a theoretical part, process description and evaluation. Our target was to create a functional tool for collecting feedback from mentally disabled people. We examined the ways and instruments to get mentally disabled people tell what they think and what kind of experiences they have in their own lives. We treated the meaning of customer feedback in quality work.	
Theoretical and conceptual framework: In the theoretical part we discuss the concepts mental disability, client orientation, quality work, customer feedback systems and functional thesis. Regarding mental disability, we include the definition, ways of communicating and acting with the mentally disabled and their inclusion in the society. We discuss quality work, customer feedback systems and client orientation from the perspective of mental disability. We introduce Torintienoo service center in Tornio, where we have had cooperation and testing of instruments. We made a contract for creating a customer feedback system for mentally disabled people with the department of mental disability services in the municipality of Tornio.	
Methodological summary: Our bachelor's thesis is functional and its research approach is qualitative. We collected information by theme interviews, observation and open questionnaires. As the analysis method we used content analysis.	
Main results and conclusions: To collect customer feedback from mentally disabled people the kind of instruments must be used that are planned for their special needs. Because many mentally disabled people are not used to giving feedback, they need to practice it and get support and help from other people. In the work with mentally disabled people it is important to take into consideration client orientation and the client's participation in planning their own lives. With customer feedback it is possible to make services more customer-oriented and of higher quality. In quality work one of the essential parts is customer feedback. The commitment of the personnel plays an important role in quality work and in developing services. The attitudes in the society need to change so that mentally disabled people can have full legal rights and be participating citizens.	
Keywords: Mental disability, quality work, client orientation, feedback, functional thesis.	

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	8
2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	8
2.2 Opinnäytetyön perusta ja aineiston keruu	8
2.4 Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi	12
3 TORINTIENOON PALVELUKESKUS	14
4 KEHITYSVAMMAISUUS, VUOROVAIKUTUS JA KOMMUNIKOINTI	16
4.1 Kehitysvammaisuus	16
4.2 Kommunikointi kehitysvammaisen ihmisen kanssa	17
4.3 Toimiminen kehitysvammaisten ihmisten kanssa	19
4.4 Kehitysvammaisen ihminen yhteiskunnan jäsenenä	20
5 ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ LAATUTYÖN VÄLINEENÄ	23
5.1 Asiakaslähtöisyys	23
5.2 Laatutyö	24
5.3 Asiakaspalautejärjestelmät	26
6 MEPÄ-PALAUTEMENETELMÄN LUOMINEN	28
6.1 Aikataulullinen eteneminen	28
6.2 Asiakaspalautemenetelmien tekeminen	30
6.3 Prosessin arviointi	35
7 POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITELUETTELO	45

1 JOHDANTO

Työskentelemme molemmat aikuisten kehitysvammaisten ihmisten kanssa ja koemme tärkeäksi, että heidän äänensä ja mielipiteensä tulevat kuuluviin heidän elämäänsä koskevissa asioissa. Tärkeänä pidämme myös sitä, että kehitysvammaiset ihmiset saavat tasa-arvoisen kohtelun ja ovat omassa elämässään aktiivisia toimijoita, vaikka ovat joissakin asioissa riippuvaisia toisten ihmisten tuesta ja avusta. Me Itse Ry:n (kehitysvammaisten oma yhdistys) julkaisemat ihmisoikeudet kuvaavat hyvin myös meidän asennettamme kehitysvammaisiin ihmisiin meidän muiden ihmisten joukossa sekä siihen, miten heidän tulee saada vaikuttaa omaan elämäänsä.

”Ihmisoikeudet

Meille kehitysvammaisille ihmisille kuuluvat samat oikeudet kuin kaikille muillekin ihmisille. Meillä on oikeus elämään, vapauteen, onnen tavoitteluun ja yhdenvertaiseen kohteluun muiden ihmisten joukossa. Keskeinen ihmisoikeus on tulla ymmärretyksi. Useat meistä tarvitsevat tukea tullakseen ymmärretyksi. Meidän täytyy saada myös tietoa ymmärrettävällä kielellä. Tuen saaminen ei voi perustua kuntien määrärahoihin vaan meidän tarpeisiimme. Meillä on oikeus palvelu- ja tukimuotoihin, jotka vastaavat yksilöllisiä tarpeitamme. Olemme yksilöitä ja persoonia emmekä ryhmä, jonka jäsenillä on samanlaiset tarpeet. Meillä on samanlainen oikeus tehdä normaalielämään kuuluvia valintoja kuin muillakin ihmisillä. Haluamme itse valita elämäntapamme, työpaikan, asuinpaikkakunnan, asunnon ja asuinkaverit sekä ystävät. Meillä on samanlainen oikeus itsemäärämiseen kuin muillakin ihmisillä. Olemme oman elämämme päähenkilöitä. Emme tarvitse holhous- tai suojelua, vaan tukea voidaksemme toteuttaa valintojamme.” (Kannanottoja 2012, hakupäivä 7.3.2012.)

Aikuisten kehitysvammaisten kanssa työskennellessä yksi keskeisimpiä tavoitteita on aikuisuuteen tukeminen, joka tarkoittaa sitä, että kehitysvammaista kohdellaan aikuise-
na ja tasavertaisena ihmisenä. Jos heille ei tarjota mahdollisuutta olla aktiivisia vaikuttajia, he helposti jäävät passiivisiksi hoidon kohteiksi. Ottamalla kehitysvammaiset ihmiset osallisiksi toimintoihin ja suunnitteluun annetaan heille mahdollisuus vaikuttaa

oman hyvän elämän rakentamiseen. (Malm & Matero & Repo & Talvela 2004, 196–198.)

VASPA-hankkeen (Vammaispalvelujen kehittäminen Länsi-Pohjassa) myötä tuli tilaus Tornion Kehitysvammahuollosta asiakaspalautemenetelmien tekemiseksi heille laatu-työn kehittämistä varten. Merja otti haasteen vastaan vuoden 2011 keväällä ja saman vuoden syksynä Päivi tuli mukaan työpariksi, koska hän työskentelee Tornion kehitysvammahuollossa ja aihe kiinnosti myös häntä. Opinnäytetyömme tavoitteeksi muotoutui muutaman erilaisen palautemenetelmävalineen suunnitteleminen, että henkilöstö voisi kerätä niiden avulla toimintakyvyltään ja kommunikointitavoiltaan erilaisilta asiakkailta palautetta toiminnastaan. Kerätyn palautteen avulla he voisivat kehittää toimintaansa vielä asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi.

Tarkoituksenamme ei ole tutkia ja analysoida asiakaspalautteiden sisältöä, vaan tarkastella, kuinka toimiviksi olemme palautemenetelmät pystyneet kehittämään. Opinnäytetyössämme tutkimme kehitysvammaisuuden, laatu-työn ja asiakaslähtöisyyden teorioita suunnitellessamme erilaisia menetelmiä. Aloitimme suunnittelun keskustelemalla Tornion Torintienoon palvelukeskuksen esimiesten ja henkilökunnan kanssa heidän toiveistaan ja näkemyksistään laatu-työstä ja asiakaspalautteesta. Keskustelun pohjalta rajasimme asiat, mistä palautetta kerätään ja suunnittelimme, minkälaisin keinoin sitä saataisiin kerättyä kehitysvammaisilta ihmisiltä. Menetelmiä kehitimme useita versioita, joita voi käyttää sovelletusti erilaisten ihmisten kanssa. Menetelmiä on kokeiltu niin meidän kuin Torintienoon henkilökunnankin toimesta ja kokeilujen pohjalta menetelmät ovat saaneet lopullisen muotonsa. Opinnäytetyömme koostuu asiakaspalautemenetelmäkansiosta, -välineistöstä ja kirjallisesta raportista.

Opinnäytetyömme aluksi kerromme toiminnallisesta opinnäytetyöstä, kvalitatiivisesta eli laadullisesta tutkimuksesta ja käyttämistämme aineistonhankintamenetelmistä. Sen jälkeen esittelemme Tornion Torintienoon palvelukeskuksen toimintaa. Avaamme teoriaosuudessa kehitysvammaisuutta ja kommunikointia sekä vuorovaikutusta heidän kanssaan, asiakaslähtöisyyttä, laatu-työtä sekä asiakaspalautejärjestelmiä. Tarkastelemme myös kehitysvammaisten ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta ja mahdollisuuksia olla täysivaltaisia kansalaisia. Lopuksi kerromme opinnäytetyöprosessista ja pohdimme työn tuloksia suhteessa teoriaan.

Haluamme kiittää kaikkia, jotka ovat mahdollistaneet opinnäytetyömme tekemisen. Erityisesti kiitämme Torintienoon palvelukeskuksen asiakkaita ja henkilökuntaa hyvästä yhteistyöstä ja Toimintakeskus Peiponpesän ohjaaja Mari Leinosta avusta pelimaton toteutuksessa. Suuret kiitokset annamme läheisille kannustuksesta ja tuesta.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyömme tarkoituksena on suunnitella erilaisia välineitä palautteen keräämiseksi kehitysvammaisilta asiakkailta. Työmme teoreettisena pohjana tarkastelemme laatutyötä, asiakaslähtöisyyttä ja palautteen merkitystä. Perehdymme myös kehitysvammaisuuteen ja kehitysvammaisten ihmisten kanssa työskentelyyn ja kommunikointiin. Tavoitteena opinnäytetyössämme on luoda mahdollisimman toimivia ja helppokäyttöisiä välineitä palautteen keräämisen. Välineistön avulla henkilökunta pystyy saamaan asiakkailtaan palautetta toiminnastaan ja sitä kautta kehittämään työtään ja palvelujaan.

Tutkimuskysymyksiksi asetimme seuraavat kysymykset:

1. Minkälaisilla menetelmillä ja välineillä kehitysvammaisilta ihmisiltä saadaan oma mielipide esille heitä koskevissa palveluissa ja asioissa?
2. Osaammeko kehittää toimivan välineistön asiakaspalautteen keräämiseen kehitysvammaisilta?
3. Miten asiakaspalautteen avulla voidaan kehittää laatutyötä?

2.2 Opinnäytetyön perusta ja aineiston keruu

Asetuksessa ammattikorkeakouluopinnoista (1995) sanotaan, että

”Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja osoittaa opiskelijan valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä.”

Asetus ei siis rajaa opinnäytetyötä mihinkään tiettyyn muottiin, vaan sen tekemisessä voi hyvin käyttää luovuutta ja kekseliäisyyttä. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö voi siten olla hyvin monenlainen tuotos, mutta usein ne jaetaan tutkimuksellisiin ja toiminnallisiin opinnäytetöihin. Opinnäytetyö on osa opiskelijan ammatillista kehittymistä ja

sen tekemisellä osoitetaan oman koulutusalan tiedon ja menetelmien hallintaa. (Hakala 1998, 21–22.)

Toiminnallinen opinnäytetyö tehdään työelämälähtöisesti kehittämään ja järjeistämään toimintaa. Se voi olla tuote, hanke, toiminta tai muu vastaava. Toiminnallisen opinnäytetyön tulee olla käytännönläheinen. Siinä tulee näkyä kuitenkin tutkimuksellinen ote ja sen on osoitettava oman alansa tiedon sekä taidon hallintaa. Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää kaksi osiota: toiminnallisen osuuden eli produktin ja opinnäytetyön raportoinnin. Opinnäytetyön tuotoksen tulee perustua teoriaan eli sen raportissa on oltava teoreettinen viitekehys. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyömme omaa piirteitä laadullisesta eli kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Laadullisessa tutkimuksessa kuvataan todellista elämää ja kohteen tutkimus on kokonaisvaltaista. Kvalitatiivinen tutkimus perustuu paljolti tutkijoiden omiin havaintoihin sekä keskusteluihin tutkittavien kanssa. Tutkimuksen kohdetta tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, ei niinkään testata teorioita tai hypoteeseja. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinnassa käytetään metodeina enimmäkseen osallistuvaa havainnointia, teema- ja ryhmähaastatteluja sekä erilaisia tekstien diskursiivisia analyyseja. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 156–160.)

Opinnäytetyötä tehdessämme olemme noudattaneet eettisiä periaatteita. Välineistön kokeiluvaiheessa kerroimme siihen osallistuville kehitysvammaisille ihmisille, mitä olemme tekemässä ja miksi. Heillä oli mahdollisuus valita haluavatko he osallistua kansamme välineistön kokeiluun. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen hävitämme kokeilusta kertyneet materiaalit. Eettisesti on tärkeää antaa osallistuville tietoa tutkimuksesta avoimesti ja rehellisesti sekä heiltä tulee myös saada lupa tietojen keräämiseen. (Pohjola 2007, 20.)

Meidän toiminnallinen opinnäytetyömme koostuu asiakaspalautemenetelmävälineistöstä ja -kansioista sekä kirjallisesta raportista. Opinnäytetyössämme suunnittelimme palautemenetelmiä, joiden avulla on tarkoitus kerätä asiakaspalautetta kehitysvammaisilta ihmisiltä heidän arjen toiminnoista. Suunnittelu on perustunut kokonaisvaltaiseen havainnointiin ja omiin työkokemuksiimme kehitysvammaisten ihmisten kanssa. Laatu-

työn näkökulma on ollut suunnittelussa mukana. Palautemenetelmissä olemme huomioineet toiminnalliset elementit.

2.3 Opinnäytetyön menetelmät

Yleisimpiä aineistonhankintamenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelut, kyselyt, havainnointi ja tieto, joka perustuu erilaisiin dokumentteihin (Tuomi & Sarajärvi 2004, 73). Me käytimme opinnäytetyössämme teoriatiedon lisäksi teemahaastatteluja, osallistuvaa havainnointia ja avointa kyselylomaketta. Teemahaastattelussa keskustelun aihepiiri on tiedossa, mutta siinä ei ole asetettu kysymyksiä tarkkaan järjestykseen tai muotoon. Teemahaastattelua käytetään usein kvalitatiivisessa tutkimuksessa, koska siinä on vastaavuutta kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtiin. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Ihmisten tulkinnat ja heidän antamansa merkitykset asioille nousevat näkyviin teemahaastattelussa. Samoin siinä korostetaan vuorovaikutuksen synnyttämiä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 77.)

Teemahaastattelua me käytimme opinnäytetyössämme kaksi kertaa. Ensimmäisellä kerralla haastateltavina olivat kehitysvamma palvelujen esimies ja asumispalveluiden vastaava ohjaaja. Tällöin haastattelun teemoina olivat asiakaspalautemenetelmien aihepiirit ja kohderyhmä. Toisella teemahaastattelukerralla keskustelimme Torintienoon palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa heidän mielipiteistään laatutyöstä ja asiakaspalautteista. Samalla kyselimme heidän näkemyksiään siihen, mitä asioita palautteilla halutaan saada esille.

Kokeillessamme luomiamme palautemenetelmiä käytimme tiedonhankintametodina osallistuvaa havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu toimintaan ja havainnointi muotoutuu vapaasti tilanteen mukaan. Osallistumisen aste voi vaihdella osallistuvassa havainnoinnissa täydellisestä osallistumisesta osallistujaan havainnoijana. Havainnoidessa toimintaan osallistutaan tutkittavien ehdoilla. Tärkeä asia havainnointia tehdessä on osata erottaa tulkinnat havainnoista. (Hirsjärvi ym. 2007, 209–212.)

Kyselyn etuna aineistonhankintamenetelmänä on se, että sen avulla voidaan kerätä laajasti informaatiota suurelta joukolta vastaajia. Avoin kyselylomake tarkoittaa sitä, että lomakkeessa on vain kysymys ja siihen on jätetty tyhjä tila vastausta varten. Siinä annetaan vastaajille mahdollisuus ilmaista mielipiteensä omin sanoin eikä rajoiteta vastauksia valmiisiin vaihtoehtoihin. Avoimella kyselyllä voidaan saada selville vastaajien viitekehäksi ja motivaatioon liittyviä asioita. (Hirsjärvi ym. 2007, 190, 196.) Avoimet kyselylomakkeet (liite 1) annoimme henkilökunnalle samalla, kun ohjeistimme heitä kokeilemaan palautemenetelmiä. Lomakkeisiin oli mahdollisuus kirjoittaa kokemuksia palautemenetelmien käyttökelpoisuudesta sekä parannusehdotuksia niihin.

Keskustelujen, kyselyyn vastausten ja havainnoinnin tuomaa tietoa analysoimme jatkuvasti opinnäytetyöprosessin aikana. Tämä on tyypillistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa, erityisesti kenttätutkimuksessa, jossa aineiston keruu tapahtuu useissa eri vaiheissa eri menetelmien avulla (Hirsjärvi ym. 2007, 218). Käytimme analyysimenetelmänä sisällönanalyysia, joka tarkoittaa sitä, että kuultujen, kirjoitettujen tai nähtyjen asioiden sisältöjä analysoidaan. Sisällönanalyysin avulla aineisto saadaan järjestettyä tiivistetyksi kuvaukseksi tutkittavasta ilmiöstä sekä pyritään löytämään aineistosta merkityksiä. Analyysin avulla aineistoa selkeytetään, että pystytään sen perusteella tekemään luotettavia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 93, 110.) Analyysia tehdessä vertasimme eri aineistonhankintamenetelmin saamaamme informaatiota teoriatietoon ja saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme.

Analysoinnin jälkeen tuloksia on vielä tulkittava. Tällöin tuloksia avataan lukijalle ja niitä pohditaan sekä tehdään niistä johtopäätöksiä. Tulkinnassa selkeytetään ja pohditaan analyysin esille nostamia merkityksiä. Tuloksista laaditaan synteesejä, jotka tarkoittavat pääseikkojen yhteen kokoamista sekä asetettuihin ongelmiin vastaamista. Lopuksi kootaan vielä selkeästi yhteen vastaukset tutkimuskysymyksiin ja vedetään johtopäätökset. (Hirsjärvi ym. 2007, 224–225.) Pohdimme ja mietimme tuloksia ja sitä, kuinka ne raportissamme ilmaisimme, että lukijat saavat ymmärrettävästi tiedon opinnäytetyömme prosessista ja johtopäätöksistä.

2.4 Toiminnallisen opinnäytetyön prosessi

Opinnäytetyömme tekemisen aloitimme tekemällä ideapaperin ensimmäisen teemahaastattelun jälkeen. Siihen kirjattiin karkeasti pääasiat, kuten perustavoite, kohderyhmä, lähestymistapa ja näkökulma kohderyhmään sekä aikataulus. Meidän kohdallamme ideapaperin laatiminen oli kohtuullisen helppoa, koska opinnäytetyömme on hankkeistettu eli meillä oli valmiina idea ja kohderyhmä opinnäytetyötä varten. Ideapaperin työstäminen kuitenkin aloitti konkreettisesti opinnäytetyöprosessimme ja aloimme hakea kirjallisuutta opinnäytetyötä varten.

Ideapaperin tekemisen jälkeen pidimme Torintienoon henkilökunnan kanssa palaverin, missä keskustelimme heidän ajatuksistaan ja toiveistaan palautemenetelmän suhteen. Palaverissa esittelimme meidän alustavat mietteemme välineistöstä. Keskustelun pohjalta aloimme tehdä tutkimussuunnitelmaa ja kehittää välineistöä. Tutkimussuunnitelmassa tulee käydä ilmi opinnäytetyön tavoite, teorettinen viitekehys ja menetelmä miten työ toteutetaan. Tutkimussuunnitelman avulla jäsennetään opinnäytetyön sisältö. Lisäksi tutkimussuunnitelmaan tehdään tarkempi aikataulus opinnäytetyölle sekä kirjataan keinot, millä asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. (Vilka & Airaksinen 2003, 26–27.)

Opinnäytetyöprosessi eteni välineistön luomisen ja teorian tiedon etsimisen kanssa rinta-rinnan. Varsinaista opinnäytetyöpäiväkirjaa emme pitäneet, vaan kirjassimme muistivihkoon huomioita ja ajatuksia. Heti prosessin alusta saakka olemme kirjoittaneet opinnäytetyöraporttia. Olemme säilyttäneet erivaiheessa olevia raportteja, että olemme voineet tarkistaa prosessin aikana tapahtunutta kehitystä ja muutoksia. Välineistöä on testattu meidän sekä Torintienoon palvelukeskuksen henkilökunnan toimesta. Näiden kokemusten perusteella välineistö on muokattu lopulliseen muotoonsa.

Opinnäytetyö on antanut meille ammatillisia keskustelun aiheita, joita olemme yhdessä pohtineet. Keskustelumme ovat syventäneet ammatillisuutta ja opinnäytetyön etenemistä. Opinnäytetyön prosessi on ollut pitkä ja monimuotoinen. Ammatillisen kasvun mahdollistamiseksi on hyvä, että aikaa on kulunut, koska teorian tiedon omaksuminen ja asioiden kypsyttely lopulliseen muotoonsa on sen ajan tarvinnut. Aikuisina, jo työssä olevina on ollut ilo huomata, kuinka tällaisen prosessin aikana tapahtuu oivaltamista ja kykenee oppimaan uusia asioita. Saamme opinnäytetyöstämme välineen työskentelyyn

kehitysvammaisten asiakkaidemme kanssa. Olemme kehitysvammatyötä pohtiessamme tiedostaneet entistä enemmän sen tärkeyden, että kehitysvammaiset ihmiset saavat ilmaista mielipiteensä ja olla päättämässä omista asioistaan.

3 TORINTIENON PALVELUKESKUS

Kehitysvammalain perusteella kunnan on järjestettävä kehitysvammaisille henkilöille asumispalveluita ja päivä- tai työtoimintaa, jos he eivät minkään muun lain nojalla näitä palveluja saa (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519). Torniossa näitä lain määäämiä palveluja järjestetään Torintienoon palvelukeskuksessa, jonka toimintoihin kuuluvat kehitysvammaisten päivätoiminta, tuettu, ohjattu ja autettu asuminen sekä asumisvalmennus ja tilapäishoito. (Kehitysvammapalvelut 2012, hakupäivä 1.3.2012.) Torintienoon palvelukeskus on aloittanut toimintansa helmikuussa 2008, jolloin silloisen kehitysvammaisten ryhmäkodin jatkeeksi valmistuivat tilat päivätoiminnalle ja autetulle asumisyksikölle sekä tuettuun asumiseen. Lisäksi yksi ohjattu asumisyksikkö toimii kadun toisella puolella omakotitalossa. Henkilökuntaa Torintienoon palvelukeskuksessa on 23, joista yksi toimii kehitysvammapalvelujen esimiehenä. (Kylmänen 21.3.2012, sähköpostiviesti.)

Torintienoon palvelukeskuksessa päivätoiminta suunnitellaan asiakkaiden tarpeisiin ja palvelusuunnitelmiin perustuen. Toiminta pyritään pitämään kohderyhmille, esimerkiksi vaikeavammaiset tai seniori-ikäiset kehitysvammaiset, sopivana, virikkeellisenä ja toimintakykyä tukevana. Päivätoiminnassa harjoitellaan niin arjen- kuin akateemisiakin taitoja, vahvistetaan puhe- ja kommunikointitaitoja, ulkoillaan ja liikutaan eri tavoin sekä tehdään erilaisia luovia toimintoja. (Päivätoiminta Toukopaja 2012, hakupäivä 1.3.2012.) Päivätoiminnassa käy päivittäin 20–25 asiakasta, joista osa on vanhempiansa luona asuvia ja osa Torintienoon palvelukeskuksessa asuvia.

Asumisyksiköistä kaksi on ohjatun asumisen yksiköitä (Kaverikoti ja Nyman), yksi autettua asumista (Jelppikoti) ja lisäksi on tuettua asumista (Sopuvintti) sekä asumisvalmennusta ja tilapäishoitoa. Autetussa yksikössä valvonta ja hoito ovat ympärivuorokautista, muissa yksiköissä ei ole yövalvontaa. Ohjatussa asumisessa Kaverikodilla on kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmä, joka hälyttää tarvittaessa autetun yksikön yövuorolaiselle. (Asumispalvelut 2012, hakupäivä 1.3.2012.) Yhteensä asumisyksiköissä asuu 39 kehitysvammaista ihmistä. Tilapäishoitopaikkoja on tällä hetkellä Jelppikodissa yksi. Asumisvalmennuspaikkoja on tuetun asumisen yksikössä yksi. Lisäksi useamman keran viikossa tarjotaan tukipalveluja kuudelle muualla asuvalle kehitysvammaiselle henkilölle. (Kylmänen 21.3.2012, sähköpostiviesti.)

Tornion kehitysvammahuollossa nähdään tärkeäksi yhteistyö asiakkaiden kanssa ja heidän hyvinvointinsa. Tästä johtuen Torintienoon palvelukeskus haluaa saada selville, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluihin. Kehitysvammapalvelujen esimies ehdottikin meitä opinnäytetyön tekijöitä kehittämään palautteen keräämiseen välineitä, että he voisivat selvittää asiakastytyväisyyttä ja parantaa palveluitaan. Palvelukeskuksella ei ennestään ole ollut käytössä asiakaspalautteen materiaalia; omaisille sen sijaan on tehty asiakastytyväisyyskysely. Palvelukeskuksen esimies ja työntekijät ovat sitä mieltä, että asiakaspalautejärjestelmällä olisi ehdottomasti käyttöä. Ensimmäisessä teemahaastattelussa kehitysvammapalvelujen esimies kertoi, että asiakaspalautejärjestelmän tekeminen on osa palvelukeskuksella toteutettavaa laatutyötä, jota ollaan aloittelemassa. Asiakaspalautteen kerääminen on kirjattu yksiköiden tuloskortteihin tavoitteeksi kuluvalle vuodelle 2012.

4 KEHITYSVAMMAISUUS, VUOROVAIKUTUS JA KOMMUNIKOINTI

4.1 Kehitysvammaisuus

Suomen kehitysvammalaki määrittää kehitysvammaiseksi henkilön, jonka kehitys tai henkinen toiminta on synnynnäisesti tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi estynyttä tai häiriintynyttä. Vammalla tarkoitetaan fyysistä tai psyykkistä vajaavuutta, mikä rajoittaa pysyvästi henkilön suorituskykyä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519)

American Association Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) on määrittellyt kehitysvammaisuuden laaja-alaiseksi toimintakyvyn rajoittuneisuudeksi, mihin kuuluvat älyllisen toimintakyvyn huomattavat rajoitukset ilmenevät käsitteellisissä, sosiaalisissa ja käytännöntaidoissa jokapäiväisessä elämänhallinnassa. Kehitysvamma on muodostunut ennen 18 vuoden ikää. Toimintakykyä tulee tarkastella tyypillisesti käytäytävää kyseisen ikäryhmän kulttuuria ja taustaa vasten. Arvioinnissa otetaan huomioon kielellisen ja kulttuurisen moninaisuudet sekä yksilölliset erot kommunikaatiossa, aisteissa ja motoriikassa. (Seppälä 2012, hakupäivä 4.3.2012.)

”Kehitysvamma tarkoittaa vaikeutta ymmärtää ja oppia uusia asioita. Kehitysvamma rajoittaa vain osaa ihmisen toiminnoista. Ihmisten, joilla on kehitysvamma, tuen tarve vaihtelee hyvin paljon. Osa tarvitsee hyvin vähän tukea ja osalla on monitahoisia tuen tarpeita. Edelleenkin kehitysvammaiset ihmiset kohtaavat yhteiskunnassamme monenlaisia ennakkoluuloja. Eri tavoin kehitysvammaisiksi katsottuja ihmisiä on Suomessa noin 40 000. Kehitysvammaisuuden esiintyvyys vaihtelee ikäryhmän ja sukupuolten mukaan. Keskiarvo asettuu välille 0,7-1,0 %.” (Kehitysvammaisuus 2012, hakupäivä 31.10.2011.)

Kehitysvammaisuus tarkoittaa toimintakyvyn huomattavia rajoituksia, jossa älyllisten toimintojen rajoitukseen liittyy kahdessa tai useammassa osa-alueessa adaptiivisten taitojen puutteita. Kehitysvammaisuuden katsotaan olevan tila, missä toimintakyky on hei-

kentynyt erityisillä tavoilla ja siihen liittyy myös ympäristön vaikutus. Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn taso voidaan määrittellä vasta, kun tunnetaan hänen yksilölliset edellytyksensä ja määrittelyssä on ymmärrettävä yksilön oman sosiaalisen ympäristönsä rakenne ja odotukset. (Kaipio 1996, 22–26.)

Työskennellessämme kehitysvammaisten ihmisten kanssa olemme kohdanneet moninaisen kirjon, mitä kehitysvammaisuuden määrittelyn alle kuuluu. Yksilölliset piirteet korostuvat kehitysvammaisten ihmisten olemuksessa ja käyttäytymisessä. Ei voida määrittää standardi-kehitysvammaista – sellaista ihmistä ei ole olemassakaan, vaan jokainen heistä on erilainen ja tarvitsee erilaisen tuen selviytyäkseen elämän toiminnoissa. Kokemuksemme mukaan ympäristön rakentaminen ja muokkaaminen vaikuttaa kehitysvammaisen ihmisen toimintamahdollisuuksiin. Yksilöllisesti suunniteltu ympäristö ja apuvälineet nostavat toimintakykyä.

4.2 Kommunikointi kehitysvammaisen ihmisen kanssa

Koska kehitysvammaisuuden ilmenemismuotoja ja syitä on useita, ovat myös heidän kommunikoinnin kehityksensä ja kommunikointipiirteensä vaihtelevia. Kehitysvammaiset ihmiset ovat monesti oppineet passiivisiksi eli he eivät ilmaise itseään ja mielipiteitään aktiivisesti eivätkä käytä taitojaan täysipainoisesti hyväkseen. He tarvitsevatkin paljon rohkaisua itseilmaisuun ja oma-aloitteisuuteen kommunikoinnissa, siten he saavat kokea vuorovaikutuksen ja vastavuoroisuuden ilon. (Launonen 2000, 153–154.)

Suurella osalla kehitysvammaisista henkilöistä on jonkinasteisia vaikeuksia kielessä ja kommunikoinnissa. Kehitysvammaisen ihminen ei välttämättä pysty ymmärtämään saamaansa informaatiota tai toiset ihmiset eivät ymmärrä hänen tapansa kommunikoida. Tästä syystä he usein tarvitsevat kommunikointinsa tueksi erilaisia puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiomenetelmiä. (Launonen 2000, 144.)

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä kutsutaan usein AAC:ksi, joka on lyhennelmä englanninkielisestä termistä Augmentative and Alternative Communication. AAC auttaa kielellisiä vaikeuksia omaavia ihmisiä kommunikoimaan ympäristönsä kanssa ja näin heille toteutuu kaikille kuuluva oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

AAC-menetelmiin kuuluvat viittomat, kuvakommunikaatio, esinekommunikaatio, tuettu kommunikaatio eli fasilitointi sekä kommunikointilaitteet ja tietokoneet. (Malm ym. 2004, 131–141.)

Susan Dodd (2005) toteaa autismia käsittelevässä kirjassaan, että kommunikaatio ei tapahdu itsestään, vaan se vaatii ponnisteluja molemmilta osapuolilta. Mielestämme tämä ohje kelpaa mainiosti myös kehitysvammatyöhön. Kommunikaatio ja vuorovaikutus sekä niiden oppiminen vaatii työtä kaikilta asianosaisilta. Asioiden visualisointi ja konkreettiseksi tekeminen helpottaa usein asioiden ymmärrettävyyttä kehitysvammaisille ihmisille, vaikka he osaisivatkin puhua ja ymmärtäisivät puhetta. Heitä tulee rohkais- ta kommunikaatioon ja kommunikointirytykset tulee huomioida ja niihin tulee vastata. Vain siten halu kommunikoida ja tuoda oma mielipiteensä esille voi kasvaa. (Dodd 2005, 164.)

Kuvien ja esineiden käyttö kommunikaation apuna selkeyttää yleensä viestiä ja sitä on helpompi käsitellä, kun ei tarvitse muistaa, mitä sanottiin, vaan kuva tai esine on näky- villä koko keskustelun ajan. Täytyy kuitenkin varmistaa, että apuvälineet ovat kehitys- vammaiselle sopivia ja häntä opetetaan niiden käyttöön. Ei voida olettaa, että kehitys- vammaisen henkilö käyttää vaihtoehtoista kommunikaatiota ilman, että häntä on niiden käyttöön ohjattu ja käyttöä on harjoiteltu arjessa. Kuvat ja esineet tulee lisäksi pitää riit- tävän yksinkertaisina, että niitä on helppo ymmärtää. Kommunikaation apuna käytettä- viä välineitä tulee myös muistaa päivittää ajan kuluessa. (Dodd 2005, 174–178.)

Kehitysvammaisten kanssa työskentelyssä kohdataan kaikki samat ongelmatilanteet kuin muidenkin asiakkaiden kanssa, mutta työskentely tapoihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Asioiden esittäminen on oltava konkreettista ja selkeää. Täytyy tarkkailla erityisesti, että asia tulee ymmärretyksi. Kielen käyttö pitää olla selkeää ja yksinkertais- ta sekä asioita pitää toistaa usein. Kehitysvammaisten kanssa vuorovaikutussuhteen luominen on erilaista kuin terveiden kanssa. Kehitysvammaiset ovat osaltaan välittömiä ja tulevat fyysisesti todella liki, mutta taas kommunikointi ja keskustelu eivät onnistu. Erilaisten apukeinojen, kuten kuvien ja viittomien, käyttö on tarpeen, kun yhteistä kieltä ei muutoin löydy.

4.3 Toimiminen kehitysvammaisten ihmisten kanssa

Toiminnallisuus auttaa kehitysvammaista ihmistä uuden oppimisessa. Erilaiset toiminnalliset - sekä kommunikaatiomenetelmät konkretisoivat asioita ja helpottavat valintojen tekemisessä. Yhdessä toimimisen kautta voidaan saavuttaa suurempi ymmärrys ja vuorovaikutus kuin puhumalla. Vuorovaikutus on kaksi suuntaista, joten työntekijän on muistettava sekä kuunnella että myös itse viestittää toiminnallista kieltä. (Vilén & Lepämäki & Ekström 2002, 218.)

Kehitysvammaisten ihmisten valintojen tekemistä voidaan rohkaista harjoittelemalla. Lähityöntekijän on tärkeää rohkaista asiakasta kertomaan omat mielipiteensä. Liikkeelle voidaan lähteä helpoista asioista. Kehitysvammaisten ihmisten itsetuntoa on tärkeää vahvistaa, että he kykenevät ilmaisemaan itseään ja tekemään päätöksiä arkipäivän asioissa. Työntekijä voi tukea kehitysvammaisen elämänhallintaa yksilöllisen kohtelun kautta ja rohkaista häntä ilmaisemaan toiveitaan. Työntekijän tulisi välttää ohjeiden ja määräysten antamista eikä ennakoida vastauksia. Työntekijä voi käyttää apuna erilaisia kuvia ja symboleita kommunikoinnin tukena. (Juusti & Ylikoski 1999. 5-6.)

Kehitysvammaisilta ihmisiltä on vaikeaa saada palautetta, koska heillä voi olla taipumus vastata myönteisesti kaikkiin kysymyksiin. Ongelmina voivat olla myös kommunikaatioon liittyvät vaikeudet. Niiden poistamiseksi on hyvä käyttää tulkkia tai vaihtoehtoisia kommunikointivälineitä. Kehitysvammaisten henkilöiden valintojen tekoa voivat lisäksi hankaloittaa tiedon ja kokemusten puute asioista, joihin mielipidettä kysytään. Itseluottamuksen vähäisyys ja alhainen itsetunto voivat vaikeuttaa oman mielipiteen esilletuomista. (Saloviita 1995. 23.)

Kehitysvammaisten kanssa työskentely on haastavaa ja palautteen saaminen heiltä ei ole itsestään selvää. Kehitysvammaisten palaute hyvästä palvelusta voi olla vain ilme tai ele. Myöskään huonosta palvelusta he eivät välttämättä osaa antaa selvää kritiikkiä. Eri-tyisesti vanhemmilta kehitysvammaisilta ihmisiltä mielipidettä ei ole juuri aiemmin kysytty, joten heidän täytyy opetella ilmaisemaan itseään ja uskaltaa kertoa, mitä mieltä he asioista ovat. Harjoittelemalla palautteen antamista he kyllä oppivat ilmaisemaan mielipiteensä. Harjoittelu voi alkaa pienistä asioista ja tilanteista. Koemme tärkeäksi, että kehitysvammaisten ihmisten kanssa työskentely toteutetaan sallivassa ilmapiirissä

kannustaen mielipiteen ilmaisuun. Mielestämme juuri näistä syistä ammattilaisten pitäisi huolehtia siitä, että työmoraali ja eettiset periaatteet pidetään korkealla tasolla.

4.4 Kehitysvammaisen ihminen yhteiskunnan jäsenenä

Vuonna 1995 toteutetussa Suomen perusoikeusuudistuksessa on perustuslakiin otettu kielto syrjinnästä eli ketään ei saa syrjiä esimerkiksi vammaisuuden perusteella. Jokainen ihminen on oikeutettu elämään omaa elämäänsä, saada arvostusta, tulla kuulluksi ja ymmärretyksi omilla viestintätavoillaan. Ihmisoikeudet ovat universaaleja, ne kuuluvat kaikille. Vammaispolitiikassa haasteena on vammaisten henkilöiden perus- ja ihmisoikeuksien takaaminen ja toteutuminen käytännössä. Julkisen vallan tulee turvata oikeuksien toteutuminen. Käytännössä se tarkoittaa, että vammaisilla ihmisillä pitää olla yhtäläiset mahdollisuudet yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja itsenäiseen elämään niin, että tiellä olevia esteitä tunnistetaan ja poistetaan. (Kemppainen 2008, 13–16.)

Vammaisten täysivaltaistuminen ja tasavertaisuus muiden kanssa edellyttää yhteiskunnan ja ympäristön muokkaamista mahdollisimman esteettömäksi. Tämä tarkoittaa sekä fyysisten, asenteellisten että kommunikaatioon liittyvien esteiden poistamista. Kun nämä esteet on poistettu, häviää niiden mukana vammaisuuden vaikutus olennaisena ihmistä määrittelevänä tekijänä. Osallisuuden ja osallistumisen mahdollistaminen yhteiskuntaan kuuluvaksi on ympäristön, palvelujen, tuotteiden esteettömyys ja käytettävyys myös vammaisilla. Lainsäädännön avulla voidaan keskeisin keinoin edistää esteettömyyttä. Yhteiskuntapolitiikan avulla ja keinoina voidaan käyttää antamalla ohjeita ja suosituksia, miten vammaisten ihmisten elämää tulisi järjestää. (Kemppainen 2008, 16.)

Esteettömyys nähdään usein kapea alaisesti. Se mielletään fyysisiin asioihin, kuten liikumiseen tarvittaviin luiskiin ja kaiteisiin, liittyväksi. Nämä ovat tietysti tärkeitä asioita, mutta esteettömyys on mielestämme paljon laajempi käsite. Se pitää sisällään fyysisen ympäristön lisäksi asenteet, tiedon ja palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden. Puhutaan myös psyykkisestä ja sosiaalisesta esteettömyydestä. Osa esteettömyyttä on vammaisten ihmisten osallistuminen yhteiskuntaan ja politiikkaan. Ihminen haluaa vammaista huolimatta hallita ja ohjata omaa elämäänsä itse valitsemiensa päämäärien suuntaisesti. Itsenäisyyden tukeminen, itsemääräämisoikeus, vapaus ja siihen liittyvä vastuu ovat

tärkeitä. Osallisuus ja omista asioista päättäminen ovat olennaisesti osa ihmiselämää ja kasvua.

Kehitysvammaisella ihmisellä on itsemääräämisoikeus. Hänellä on vapaus osallistua ja valita omaan elämäänsä liittyviä asioita. Niihin liittyvät vastuu sekä omien valintojen sisältämät riskit, mutta ne ovat olennainen osa ihmiselämää ja ihmisen kasvua. Jos yksilön elämästä poistetaan riskit ja vastuu, ei hänellä myöskään voi olla vapautta. Kehitysvammaiset ihmiset kohtaavat elämässään usein liikaa huolehtivan tai välinpitämättömän ympäristön, joka samalla rajoittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Toisaalta taas vammaisten ihmisten riippumattomuuden turvaavat tekniset välineet ja henkilökohtainen apu eivät läheskään aina ole heidän ulottuvillaan.

Vammaispoliittinen ohjelma on asettanut kehittämishaasteiksi 2000-luvulla vammaisten tasa-arvoisen kohtelun, esteettömyyden saavuttamisen ja itsenäisen elämän tukemisen kaiken tasoisille vammaisille. Ohjelmassa tavoitteena on myös vammaisten toiminta- ja työkyvyn ylläpitäminen sekä sen edistäminen. Syrjäytymisen ehkäisemistä korostetaan ja pyritään siihen, että vammaiset voisivat olla tasavertaisina osallisina yhteiskunnassa. Pyrkimyksenä on luoda hyvinvointiyhteiskunta, johon kuuluvat kaikki monimuotoiset ihmiset. (Malm ym. 2004, 27–28.)

Yhteiskunnan päättävissä asemissa olevien ihmisten asenteet määrittävät, miten kehitysvammaisia ihmisiä kohdellaan ja toteutuvatko heidän ihmisoikeutensa sekä tasa-arvo. Samoin asenteiden kautta välittyy, miten kehitysvammaisten ihmisten tarpeet huomioidaan. Ovatko he integroituina yhteiskunnan jäseninä julkisissa ympäristöissä? Huomioidaanko yhteiskunnassa riittävästi kehitysvammaiset ihmiset, joilla on vaikeuksia kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa? Käytännössä on suuri merkitys, miten ihminen kykenee ilmaisemaan itseään, että saa oikeuden tasa-arvoon. Varsinkin vaikeimmin kehitysvammaisten ihmisten on hankalaa tuoda esille omat yksilölliset tarpeensa esille, koska heidän vuorovaikutuksensa toimii olemuskielen tasolla. (Launonen 2010, 149–150.)

Vammaisten ihmisten elämän laatusuosituksien tavoitteena on luoda edellytykset yhdenvertaisuuden toteutumiseksi sekä parantaa vammaisten ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia yhteiskunnassa. Laatusuosituksissa on myös tavoitteena tukea

kuntia vammaisten ihmisten asumisen ja asumispalveluiden kehittämässä. Laatusuosituksukset ovat tarkoitettu kuntien viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden päätöksenteon tueksi. Ne eivät ole kuntia sitovia normeja. Laatusuosituksissa on viisi keskeistä tavoitetta, joiden avulla vammaisten ihmisten hyvä elämä on mahdollista. Hyvän elämän mahdollistajia ovat turvallinen, terveellinen ja viihtyisä elin- ja toimintaympäristö, mikä tukee sosiaalista kanssakäymistä ja lisää palveluiden saatavuutta. Kunnassa pitäisi olla riittävästi esteettömäksi muunneltavia asuntoja. Kehitysvammaisilla ihmisillä tulisi olla mahdollisuus käyttää julkisia sekä yksityisiä palveluita. Kunnassa palvelut pitäisi suunnitella ja toteutetaan siten, että ne sopivat myös kuntalaisille, joilla on alentunut toimintakyky. Palveluhenkilöstöllä tulee olla osaamista palvella vammaisia asiakkaita. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015 2010. 27–36.)

Tänä päivänä vammaispolitiikka on laadullisesti parempaa, mutta mielestämme se sisältää kuitenkin oletuksen, että kehitysvammaiset henkilöt eivät ole täysivaltaisia kansalaisia eivätkä tuota yhteiskunnassa. Ajattelu on kuitenkin jossain määrin muuttumassa myönteisempään suuntaan. Kun kehitysvammaiset nähdään itsenäisinä ja yksilöllisinä ihmisinä, se mahdollistaa heidän perusvapauksiensa turvaamisen ja kohtelun oikeudenmukaisella tavalla. Kehitysvammaisia henkilöitä ei enää nähtäisi ongelmina, vaan heistä alettaisiin puhua huomioiden samalla heidän osaamisensa, vahvuutensa ja oikeutensa. Lähi-ihmisten ja ammattilaisten on tärkeää arvioida, miten kehitysvammainen ihminen saa äänensä ja tarpeensa kuuluviin yhteiskunnassa. Kuunnellessa ja huomioidessa kehitysvammaisen ihmisen yksilöllisiä tarpeita voivat ammattilaiset ja lähi-ihmiset viestittää niistä laajemmin sekä yhteiskunnan että päättäjien tietoisuuteen ja sitä kautta mahdollistaa muutoksen saamisen kehitysvammaisten ihmisten elämän laatuun.

5 ASIAKASPALAUTEJÄRJESTELMÄ LAATUTYÖN VÄLINEENÄ

5.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että palveluja tuotetaan ja kehitetään asiakkaiden tarpeista lähtien. Asiakaslähtöisyydessä on keskeistä huomioida jokaisen asiakkaan yksilöllisyys ja suunnitella hänen kanssaan yhdessä tarvittavat palvelut. (Kiikkala 2000, 112–113.) Palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä unohdetaan usein asiakkaiden voimavarat. Asiakaskunnalta voidaan kerätä toiveita ja näkemyksiä heistä koottujen laaturyhmien, asiakasiltojen sekä kysely- ja haastattelututkimusten avulla. Tietoa saadaan asiakkailta suunnittelua ja kehittämistä varten sen verran kuin heiltä kysytään. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 94–95.)

Asiakaslähtöisyyden mahdollistuminen toimintatavaksi vaatii johdon sitoutumista. Tarvitaan sitoutumista arvoihin, päämääriin ja tavoitteisiin joihin johdon esimerkin avulla voidaan näyttää toiminta tärkeäksi koko henkilöstölle. Ilmapiirin luominen innostavaksi ja yhteistyöhön perustuvaksi mahdollistaa hyvän palvelun asiakkaille. Asetettaessa toiminta- ja laatutavoitteita asiakastyössä tulee niitä johdon seurata ja arvioida jatkuvasti. Toimintaperiaatteiden ja strategioiden muuttaminen tarvittaessa mahdollistuu, kun tieto muutostarpeista on ajan tasalla. (Holma & Outinen & Idänpää - Heikkilä & Sainio 2002, 28.)

Asiakaslähtöisessä työssä on tarkoitus löytää yksilöidyt palvelut, mitkä parantavat kehitysvammaisen ihmisen elämänlaatua. On tärkeää, että ei tarkastella pelkästään kehitysvammaisen ihmisen elämässä olevia ulkoisia seikkoja, vaan tarkastellaan tarpeita ja mieltymyksiä, mitä hänellä on. Vammaisen ihmisen tulee saada itse säädellä palveluja, mitä hän katsoo tarvitsevansa; palvelut eivät saa säädellä vammaisen ihmisen tahtoa. Yksilöllisiä tarpeita määrittäessä ne voivat poiketa suuresti työntekijöiden arvoista tai tavanomaisista, vallitsevista arvoista. Silloin on tärkeää miettiä, minkälaisien palvelujen avulla tämän ihmisen elämää voidaan parantaa. Tarvitaan uudenlaista vuorovaikutusjärjestelmän kehittämistä, miten voidaan toimia kehitysvammaisen ihmisen kanssa. Palvelujen tulee sopeutua yksilön tarpeisiin. (Kaipio 1996, 60–61.)

Asiakaslähtöisyyteen kuuluvat sujuva vuoropuhelu ja yhteistyö, mitä tehdään asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaiden verkostot sekä niihin osallistuvat eri toimijat. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan persoonan, elämäntilanteen ja ympäristön kokonaisvaltaista huomioimista sekä asiakkaan ulottuvilla olevien mahdollisuuksien ja voimavarojen hyödyntämistä. Asiakkaan tavoitteita ei voi määrittää ulkoapäin, vaan ne sovitaan yhdessä asiakkaan tarpeista ja merkityksistä käsin. Ihminen haluaa vammasta huolimatta hallita ja ohjata omaa elämäänsä itse valitsemiensa päämäärien suuntaisesti. Itsenäisyyden tukeminen, itsemääräämisoikeus, vapaus ja siihen liittyvä vastuu ovat tärkeitä. Osallisuus ja omista asioista päättäminen ovat olennainen osa ihmiselämää ja kasvua ihmisenä.

5.2 Laatu työ

Laatu työ tarkoittaa työn kehittämistä työyhteisön toiminnan ja palvelujen laadun parantamiseksi. Työyhteisön laatu työ pitäisi olla jatkuvaa ja tehokasta. Laatu viittaa käsitteenä hyvään ja se on subjektiivinen kokemus eli näkökulmasta riippuva. (Outinen & Holma & Lempinen 1994, 13–17.) Laatu työ vaatii jatkuvaa arviointia, että toimintoja pystytään kehittämään ja parantamaan. Arvioinnin apuvälineinä käytetään erilaisia mittareita, joiden avulla kerätään tietoa palvelujen ja toiminnan laadusta. (Holma ym. 2002, 45–51.)

Laatu työssä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja heitä kuunnellaan laadittaessa palvelusuunnitelmia. Laadukkaan toiminnan avulla pyritään auttamaan asiakasta löytämään omat tavoitteensa ja toteuttamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Laadukkaan työn tulisi olla inhimillistä, tasa-arvoista ja järkevää toimintaa. Laatu työhön olennaisena kuuluu henkilökunnan sitoutuminen ja kiinnostus jatkuvaan kehittämiseen. On tärkeää, että asiakkaan ja henkilökunnan näkemykset kohtaavat. Rajallisilla resursseilla toimittaessa on tärkeää, että pyritään parhaaseen mahdolliseen tulokseen käytettävissä olevilla aineksilla. Laatu työn minimi muodostuu siitä, että yksilölliset tavoitteet voidaan siirtää käytäntöön ja asiakkaan tarpeet huomioidaan. (Juusti & Ylikoski & Pietiläinen 1999, 63–66.)

Laadunhallinnan kannalta on merkittävää toiminnan ohjaaminen laatu politiikan avulla. Sillä voidaan osoittaa asiakkaille ja henkilökunnalle, miten organisaatio ymmärtää laadun ja miten siihen suhtaudutaan. Laatu politiikan tulee perustua yhteisön arvoihin ja olla yhdenmukaisesti asettunut toimintastrategioiden kanssa. Se on pohjana määrittämässä toiminnan laatu tavoitteita ja menetelmiä niihin pääsemiseksi. (Holma ym. 2002, 25.)

Laatutyössä esimiehen tulee motivoida työntekijät huomaamaan oman työn kehittämisen merkityksen. Samaan aikaan hänen tulee antaa mahdollisuus työntekijöille osallistua kehittämiseen. On tärkeää, että työyhteisö sitoutuu kehittämistyöhön. Esimies omalla toiminnallaan voi parantaa työnlaatua ja työntekijöiden osallisuutta ja hyvinvointia. Esimiehen tehtävänä on johtaa työyhteisöä ja huolehtia, että perustehtävä on kaikkien tiedossa ja toiminta on tavoitteellisesta.

Perustehtävän tarkastelu selkeyttää myös asiakkaiden määrittelyn. Arvot ovat ihmisten perusarvotuksia ja ne ilmaisevat ja linjaavat yksikön toimintatavan. Arvot ovat olemassa kaikissa organisaatioissa, mutta ne voivat olla piilossa eikä niistä ole keskustelu yhdessä. (Holma ym. 2002, 24–25). Käsitteenä laatu perustuu aina arvoihin. Kehitysvamma työssä on ensiarvoisen tärkeää, että arvot ovat mahdollisimman selvät kaikilla toimijoilla. Laadun kehittäminen vaatii yhtenäisen arvoperustan, mikä ohjaa toimintoja yhteiskunnan hierarkiassa ja käytännön toiminnan tasolla. Laatu politiikan näkökulmasta tulee palvelujen laatu tason turvata, suunnata ja parantaa kehitysvammaisten henkilöiden hyvinvointia. (Kaipio 1996, 26–29.)

Kehittämisessä kulkevat oppiminen ja kehittäminen yhdessä. Tavoitteena kehittämisessä on tehdä asiat paremmin ja saada aikaan tuloksia. Muutosta toimintaan ei voi tehdä ellei sitä arvioida. Muutos lähtee ajattelun muutoksella ja se vaatii aikaa. Kehittämiseen tarvitaan alkusysäys ja tunnistaminen, että asioihin tarvitaan parannusta. (Holma 2003, 36–37.) Kehitysvamma työssä laadun kehittämisessä tulee huomioida asiakkaan yksilöllisten tarpeiden identifiointi ja määrittäminen. Haasteita tarpeiden määrittämisen kannalta on varsinkin silloin, kun kyseessä on syvästi ja vaikeasti kehitysvammaisia henkilöitä. Laadun perustuminen yksilöllisyyteen tarkoittaa, että tarvitaan tietämystä ja ymmärrystä yksilön tarpeista. Palvelujen kehittämisen kannalta on tärkeää, että kehitys-

vammaista henkilöä ei pidetä objektina, vaan mukana olijana ja toiminnan subjektina. (Kaipio 1996, 53.)

Laatutyön ja työn kehittämisen mahdollistaa jatkuva työn arviointi arvojen ja perustehdävän tarkastelun kautta. Palautteiden avulla voidaan mitata työn laatua. Palautteita tulee kerätä säännöllisesti. Kehitysvammaisten ihmisten kanssa palautteiden kerääminen onnistuu, kun käytetään apuna konkreettisia menetelmiä. Palautteen saaminen kehitysvammaisilta ihmisiltä vaatii harjoittelua ja useita toistoja, että voidaan saada luotettavia tuloksia. Työntekijöiltä vaaditaan luovuutta palautteen keräämisessä. Vaikka palautteen keräämiseen tarkoitettu välineistö on monipuolinen, ei se kata kaikkien vaatimuksia. Työntekijä joutuu esimerkiksi kysymään useammalla kysymyksellä samaa asiaa, että kysymys ymmärretään. On myös hyvä tunnistaa kehitysvammaisen ihmisen vahvuudet ja mielenkiinto, että osataan valita hänelle sopiva tapa ja väline palautteen keräämiseen. Laatutyötä ja kehittämistä ei ole mahdollista toteuttaa, mikäli työyhteisö ei ole sitoutunut siihen.

5.3 Asiakaspalautejärjestelmät

”Asiakaspalautejärjestelmä tarkoittaa niitä tapoja, tekniikoita ja keinoja, joilla otetaan selvää eri asiakkaiden odotuksista, tarpeista, laatukäsityksistä ja niiden toteutumisista.” (Ylikoski, Juusti & Pietiläinen 1999, 17.)

Lindström ja Leppänen (2002) kirjoittavat, että asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen on yksi innovatiivisten yritysten toimintatapojen tunnusmerkki. Parhaimmillaan asiakkailta saatu tieto eli asiakaspalaute toimii kehittämisen ja kehittämishankkeiden perustana, joiden avulla on mahdollista luoda uutta ja muokata olemassa olevaa tietoa uudella tavalla. (Lindström & Leppänen 2002, 216.)

Työtapojen ja vaikuttavuuden arvioinnin suorittamiseksi tarvitaan työyhteisön sitoutumista ja johdon tukea. Palvelujen ja käytännön työn arvioinnin keräämiseen on oltava toimivat menetelmät ja välineet. Työntekijöillä tulee olla riittävästi koulutusta ja motivaatiota välineiden ja menetelmien käyttöön. Yhteinen keskustelu ja tiedon välittäminen auttaa ymmärtämään arvioinnin merkityksen työn kehittämiseksi. (Bergman 2007, 5-7.)

Kehitysvammaisten ihmisten kohdalla laadun mittaaminen voi olla ongelmallista johtuen heidän ymmärrys- ja kommunikointikyvyn heikkouksistaan. Vaikka laatu onkin toisaalta universaali käsite, on se myös yksilöllinen käsite; jokainen määrittelee laadun omasta näkökulmastaan. Kehitysvammaisilla laadun määrittely voi olla vaikeaa, koska heillä ei ehkä ole yhtä laajasti kokemuksia elämästä kuin ns. tavallisilla ihmisillä. Tästä syystä heidän voi olla vaikea arvioida oman elämänsä ja siihen liittyvien palvelujen laadukkuutta. (Quality of life of young people with an intellectual disability in Ireland 2003, 3-4, hakupäivä 16.3.2012.)

Tutkimuksissa on erityisesti kehitysvammaisten ihmisten kohdalla todettu tiettyjä vaikeuksia yritettäessä koota tietoa ja vastauksia elämän laatuun liittyen. Näitä ovat vaikeudet aikakäsityksissä, avoimet kysymykset sekä monivalintakysymykset. Kehitysvammaisilla ihmisillä on myös todettu tiettyjä tyypillisiä vastausmalleja kysyttäessä heiltä kysymyksiä. Heillä on taipumusta vastata tavalla, jota he olettavat kysyjän haluavan kuulla eli he myötäilevät kysyjän mielipidettä. Lisäksi tyypillistä on vastata viimeinen kuultu vaihtoehto tai vastata aina kieltävästi kaikkeen. (Quality of life of young people with an intellectual disability in Ireland 2003, 6, hakupäivä 16.3.2012.)

Meidän opinnäytetyössämme haasteena palautejärjestelmän toteuttamisessa oli se, ettei Torintienoon palvelukeskuksen asiakkaiden kanssa voi toteuttaa kovinkaan hyvin perinteisiä kysely- tai haastattelututkimuksia, koska useilla asiakkailla on vaikeuksia puheen ymmärtämisessä ja tuottamisessa. Tästä syystä tavoitteenamme oli kehittää erilaisin vaihtoehtoisin kommunikaatiomenetelmin toteutettavia palautemalleja eli me suunnitelimme ja laadimme erilaisia verbaalisia ja toiminnallisia asiakaspalautemalleja kuten haastattelu, ryhmäkeskustelu, pelit ja kuvakortit.

Meille on oman työmme kautta tullut kokemusta palautteen saamisesta kehitysvammaisilta ihmisiltä. He saattavat antaa palautetta ryhmän mielipiteen mukaisesti. Toisaalta palaute voi olla positiivista, vaikka asiat eivät olisikaan hyvin tai vastaavasti kaikki on aina huonosti. Esimerkiksi kerätessä palautetta levyraadissa, soitettaessa minkälaista musiikkia vain, palaute on aina hyvä. Olemme pohtineet, että kyseessä voi olla palaute siitä, että on mukavaa kuunnella yhdessä musiikkia eikä siitä minkälaista musiikki on.

6 MEPÄ-PALAUTEMENETELMÄN LUOMINEN

6.1 Aikataulullinen eteneminen

Opinnäytetyön tekeminen alkoi keväällä 2011, kun VASPA- hankkeen työryhmässä oli tullut idea tehdä asiakaspalautemenetelmiä Tornion kehitysvammahuoltoon Torintien palvelukeskukselle. Opinnäytetyön ideoinnin ja suunnittelun aloitti Merja, jonka tarkoituksena oli tehdä työ yksin, mutta syksyllä Torintien palvelukeskuksessa työskentelevä Päivi kiinnostui aiheesta ja liittyi Merjan työpariksi tekemään opinnäytetyötä. Opinnäytetyön tekeminen yhdessä oli mielestämme hyvä, koska molemmat työskentelemme kehitysvammaisten ihmisten kanssa ja saatoimme käyttää suunnittelutyössä työkokemustamme.

Ensimmäinen tapaaminen Tornion kehitysvammahuollon esimiesten kanssa oli keväällä 2011. Tapaamisen aikana kartoitettiin asioita, mitä asiakaspalautemenetelmiltä toivottiin. Kartoitus toteutettiin teemahaastattelun avulla. Esille tulivat aihealueet, mistä palautetta halutaan saada. Asiakaskunta erityispiirteineen selvisi myös haastattelun kautta; Torintien palvelukeskuksen tarvittaisiin erilaisia menetelmiä niin vaikeavammaisille kuin lievemmin kehitysvammaisille ihmisille.

Kevään haastattelun pohjalta teimme syys - lokakuussa 2011 alustavan suunnitelman ja hahmotelmia palautekyselymalleiksi. Näitä kävimme esittelemässä Torintien palvelukeskuksessa 21.10.2011 ja samalla keskustelimme muutaman henkilöstön edustajan kanssa aiheesta. Kyselimme työntekijöiltä heidän mielipiteitään alustavista aihealueista kysymyksineen. Haastattelussa nousi esille toive, että palautemenetelmät olisivat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja yksinkertaisia. Henkilökunnalle jäi pohdittavaksi, minäkalaisiin kysymyksiin he haluavat asiakkailta vastauksia eli mitä aiheita he pitävät laadun mittaamisen kannalta olennaisina. Saatuamme sähköpostitse vastauksia muokasimme selkokielist kysymykset ehdotusten mukaisiksi. Tämän jälkeen aloimme työstää pcs - kuvia, kyselylomakkeita/-pohjia sekä muita apuvälineitä käyttäen hyväksi henkilökunnan tapaamisessa esille nousseita ideoita sekä tarpeita.

Joulukuussa 2011 kokeilimme mallien toimivuutta kolmen asiakkaan kanssa. Käytimme kysymyskaavakkeita kuvien kanssa sekä yksi asiakas kirjoitti itse vastaukset kaavakkeeseen. Kokeiluista jäi meille erittäin hyvä mieli, koska asiakkaat olivat aktiivisina mukana kokeilussa ja kertoivat selkeästi oman mielipiteensä. Huomasimme kokeilussa, että asiakkaille on konkreettisesti selvitettävä, mitä tehdään ja miksi. Samoin kysymyksiä on tärkeä avata sekä kuvien että sanojen avulla, että asiakas varmasti ymmärtää, mitä kysytään. Meille jäi vaikutelma, että he ymmärsivät kysymykset, kun niitä kullekin sopivalla tavalla selvennettiin eri apukeinoin.

Tammikuussa 2012 kävimme Torintienoon palvelukeskuksen esimiesten luona esittelemässä välineistöä ja kertomassa, millaisia kokemuksia saimme kokeillessamme niitä asiakkaitten kanssa. Sovimme, että palautemallit annetaan koekäyttöön henkilökunnalle. Seuraavalla viikolla pidimme henkilökunnalle perehdytyksen välineistön käyttöön sekä jaoimme vielä kirjalliset käyttöohjeet. Päivi kävi erikseen esittelemässä välineistön yhdelle yksikölle, jonka henkilöstöä ei päässyt yhteiseen tilaisuuteen paikalle. Kokeiluaiakaa palautemalleille oli kolme viikkoa. Jätimme henkilökunnalle avoimet kyselylomakkeet, että he antaisivat palautetta kokemuksistaan menetelmien toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Henkilökunta näytti ottavan menetelmät innostuneena vastaan miettien, miten he toteuttavat niiden kokeilun.

Helmikuun lopussa haimme palautteet kokeilusta. Kaikissa yksiköissä oli jonkin verran tehty kokeiluja, mutta valitettavasti varsinaista palautetta menetelmien käytöstä saimme vähän. Vain neljä kyselylomaketta oli täytetty ja kaksi henkilöä antoi suullisen palautteen. Kaikkia palautemenetelmiä oli kokeiltu ainakin kerran, mutta olisimme toivoneet laajempaa käyttökokemusta, että olisimme saaneet enemmän tietoa menetelmien toimivuudesta. Muutamissa palautteissa oli kuitenkin kehittämissuhteita menetelmiin. Hienolta tuntui, kun yksi asiakas oli antanut selkeän ehdotuksen kysymykseksi työtoiminnan kaavakkeeseen. Hän oli ollut innostunut kyselylomakkeisiin vastaamisesta ja oli halunnut vastata kaikkiin lomakkeisiin.

Kerroimme kehitysvammahuollon esimiehelle saamamme palautteen määrän ja annoimme mahdollisuuden antaa lisäpalautetta vielä kahden viikon ajan. Mietimme, miksi palautteita oli niin vähän: olimmeko antaneet ohjeet huonosti vai mistä palautteiden vähyys johtui. Mielessämme kävi, olemmeko tekemässä turhaan palautemenetelmiä,

koska suuri osa henkilökunnasta ei sittenkään vaikuttanut motivoituneelta edes kokeiluun. Ajankohta kokeilulle ei kenties ollut paras mahdollinen, koska vakituista henkilökuntaa oli paljon poissa ja sijaiset eivät pystyneet osallistumaan menetelmien kokeiluun, koska heillä ei ollut tarpeeksi tietoa asiasta. Saimme kuitenkin vielä muutamia palautteita lisäkokeiluajan jälkeen. Meitä ilahdutti kovasti erään työntekijän kommentti kyselylomakkeen käytöstä.

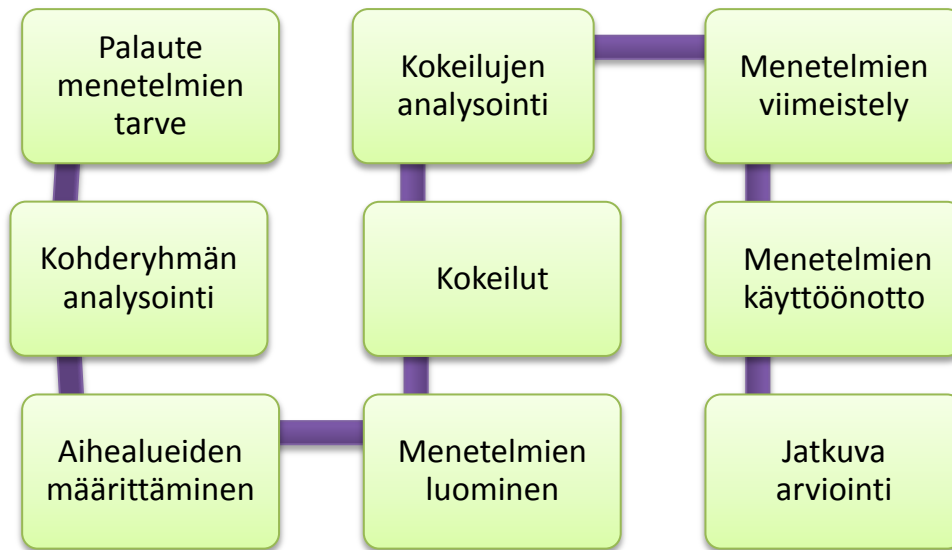
”Lomakkeella asukkaista sai enemmän irti. Ja minusta tässä oli niin mukavaa sen lisäksi, että saimme palautetta niin jotenkin pääsi lähemmäksi myös tätä asukkaiden ajatusmaailmaa näiden kysymyslomakkeiden avulla =)”

Maaliskuun aikana viimeistelimme välineistön saatujen palautteiden pohjalta. Valmistimme puuttuvia tarvikkeita ja keräsimme materiaalit käyttöohjeineen kansioihin (liitteet 2 ja 3). Kansioita tehtiin viisi kappaletta eli jokaiselle yksikölle omansa, että materiaali olisi helposti käytettävissä. Huhtikuussa 2012 välineistö oli valmiina luovutettavaksi kehitysvammahuollon käyttöön.

Teoriatietoa luimme koko hankkeen ajan sekä kirjoitimme teoriaosuutta mallien kehittelyn ohessa. Hankkeen ohessa pidimme jatkuvasti muistivihkoa työn vaiheista. Ohjaavilta opettajilta olemme saaneet rakentavaa palautetta työstämme sähköpostitse ja ohjaustapaamisissa. Ohjaus on ollut tarpeellista ja riittävää. Sen avulla olemme saaneet vietyä opinnäytetyötä eteenpäin, erityisesti siinä vaiheessa, kun tuntui, että työ ei etene. Työ valmistui kokonaisuudessaan huhtikuussa 2012.

6.2 Asiakaspalautemenetelmien tekeminen

Palautemenetelmien tekemisen lähtökohtana oli Tornion kehitysvammahuollon tarve kerätä palautetta Torintienoon asiakkailta. Saatujen palautteiden avulla heillä on tarkoituksenaan kehittää palveluitaan kehitysvammaisille ihmisille, jotka ovat heidän palvelujensa piirissä. Heillä ei kuitenkaan vielä ollut luotuna laatukriteereitä, mitä olisimme voineet käyttää pohjana suunnittelutyössä. Palautemenetelmien tekemistä ja prosessin etenemistä kuvaamme prosessikaavion (Kuvio 1) avulla, missä näkyvät selkeästi prosessin eri vaiheet.



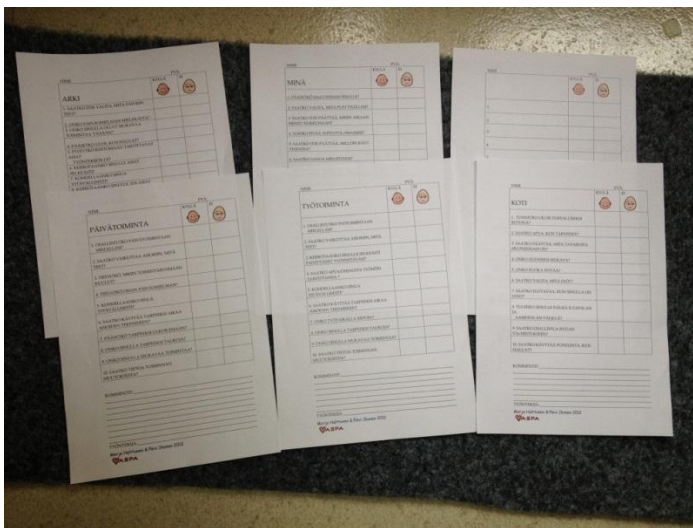
Kuvio 1. Palautemenetelmien tekemisen prosessikaavio

Asiakaspalautemenetelmän tekeminen alkaa tarpeen kartoituksella. Torintienoon palvelukeskuksessa oli tarve palautteen keräämiseen asiakkailta laatutyön kehittämistä varten. Meidän tehtäväksemme tuli tehdä tarvittavat menetelmät ja välineet, millä palautetta voidaan kerätä. Kohderyhmän analysointi on tärkeää, että välineistöstä saadaan toimiva. Tässä vaiheessa saatoimme käyttää omaa työmme kautta saatua kokemustamme kehitysvammaisista ihmisistä ja siitä kuinka heidän kanssaan toimitaan sekä kommunikoidaan. Pystyimme kokemuksiemme kautta myös ennakoimaan todennäköisiä ongelmakohtia palautteiden keräämisessä kehitysvammaisilta henkilöiltä. Seuraavaksi tehtävänämmä oli miettiä aihealueet, mistä palautetta kerätään.

Palautetta kerätään asumisyksiköistä sekä päivä- ja työtoiminnoista. Aihealueet ovat kotiin, arkeen ja omiin asioihin liittyviä. Päivä- ja työtoimintoihin ovat omat kysymysalueensa. Kotiin liittyvät teemat käsittelevät turvallisuutta, viihtyvyyttä, avunsaantia sekä ruokailuun kuuluvia asioita. Arjen aiheita ovat toiminta, mielekkyys, kommunikointi, kohtelu ja vapaa-aika. Omiin asioihin kuuluvat hygienia, itsemäärääminen, vaatetus, ostokset, rahankäyttö ja ihmissuhteet. Päivä- ja työtoimintojen kysymykset käsittelevät ajankäyttöä, aktiviteetteja, kohtelua, asioihin vaikuttamista sekä toiminnan mielekkyyttä.

Menetelmän kehittäminen aloitettiin miettimällä, miten eri tavoin kehitysvammaiset ihmiset kykenevät palautetta antamaan. Totesimme, että palautteen keräämiseen tarvitaan erilaisia välineitä riippuen kehitysvammaisen ihmisen kyvystä ilmaista itseään. Suunnitelimme neljä erilaista palautevälinettä, joita kaikkia voidaan soveltaa käyttötarkoituksen mukaan. Välineistö koostuu palautelomakkeista (Kuva 1), kuvapohjista (Kuva 2) sekä pcs-kuvista, palautepelistä (Kuva 3) ja palautepurkeista (Kuva 4). Välineistön suunnittelussa käytimme pohjana ja apuna laatupeliä sekä Talking mats-menetelmää. Laatupeli on Hollannista alun perin oleva peli, jonka avulla voidaan kerätä palautetta hoitotyön laadusta niin henkilökunnalta, asiakkailta kuin omaisiltakin (Laatupeli 2009, hakupäivä 22.4.2012). Talking mats-menetelmä on keskustelumatto, minkä avulla henkilö voi ilmaista mielipiteitään. Menetelmän avulla voidaan myös jäsentää ja helpottaa keskustelua. (Talking mats-keskustelumatto 2012, hakupäivä 22.4.2012.)

Ensimmäiseksi mietimme kysymykset eri osa-alueilta mahdollisimman konkreettisiksi. Vaikka teimme kysymykset mahdollisimman yksinkertaisiksi, vaaditaan joillekin kehitysvammaisille ihmisille niitä käytettäessä vielä apuna kuvia avaamaan kysymystä. Kuvina päätimme käyttää samoja kuvia, mitä Torintienoon palvelukeskuksessa on jo käytössä, koska ne ovat tuttuja asiakkaille. Palautelomakkeet teimme helposti vastattaviksi, niihin voi vastata kyllä tai ei vastauksen rastittamalla. Kysymyskaavakkeita voi käyttää myös keskustelun avaajana halutessa yksityiskohtaisempaa palautetta, minkä voi kirjata kysymyskaavakkeisiin. Samoja kysymyksiä käytetään niin palautepelissä, kuvapohjilla annettavassa palautteessa kuin kysymyskaavakkeissakin. Aina on kuitenkin mahdollista keksiä itse kysymyksiä siitä aiheesta, mistä palautetta tarvitaan.



Kuva 1. Palautelomakkeet



Kuva 2. Kuvapohjat

Tavoitteenamme oli saada aikaan myös toiminnallisia keinoja palautteen keräämiseen. Suunnittelimme pelimaton, minkä avulla voi pelaamalla saada palautetta. Pelimaton avulla voidaan palautetta saada useammalta henkilöltä samaan aikaan ja pelin myötä on helppo myös keskustella esille tulevista aiheista. Pelimaton kanssa käytetään noppaa, mihin laitetaan kysymyksen aihealuekuvat. Pelaajan heitettyä noppaa ohjaaja kysyy kuva-aiheen mukaiselta alueelta kysymyksen ja asiakas saa valita vastauspuolen pelimatonsta menemällä seisomaan sen päälle. Pelimaton suunnittelimme sellaiseksi, että sen päälle voi mennä myös pyörätuolilla.



Kuva 3. Pelimatto

Helppoisimmaksi palautteen keräämisen välineeksi suunnittelimme palautepurkit, joissa ovat vaihtoehtoina kyllä- ja ei-vastaus. Palautepurkkien avulla voi palautetta kerätä ryhmältä tai yksilöltä. Palautepurkkeihin koimme tärkeäksi laittaa kuvat hymy- ja surunoimoista, ei-, kyllä-, hyvä- ja huono- sanojen lisäksi, koska silloin palautepurkkeja voidaan käyttää myös niiden kehitysvammaisten ihmisten kanssa, jotka eivät osaa lukea. Palautepurkkien väreiksi valitsimme vihreän ja punaisen, koska ne ovat yleisesti käytössä olevat värit ilmaistessa positiivista ja negatiivista. Palautepurkkeihin on tarkoituksena laittaa palautteen kohteena olevan asian kuva, helmi tai jokin esine. Palautepurkkeja voi käyttää myös vaikeavammaisen ihmisen kanssa niin, että hän voi osoittaa tai katsoa valitsemaansa purkkia.



Kuva 4. Palautepurkit

Me kokeilimme välineistöä ensimmäisen kerran kolmelle asiakkaalle. Käytimme palautelomakkeita ja kuvapohjia. Kokeilimme palautteen antamista yksi asiakas kerrallaan. Aluksi kerroimme asiakkaille, miksi testaamme palautemenetelmiä. Siten varmistimme, että he ymmärsivät, mistä oli kysymys. Kaikki kolme kehitysvammaista ihmistä vastasivat innokkaina kysymyksiin. Yksi heistä osasi itse lukea kysymykset eikä tarvinnut kuvia apuna ja hän vastasi kysymyksiin itsenäisesti. Kahden muun henkilön kanssa käytimme apuna kuvia selkeyttämään kysymyksiä.

Mielestämme kaikki osasivat vastata kysymyksiin ilmaisten oman mielipiteensä, koska he kysymysten selkeyttämisen jälkeen valitsivat itsenäisesti vastauksen eivätkä sitä enää

halunneet muuttaa. Vastauksissa näkyi sekä kyllä että ei vastauksia eikä pelkästään jompaakumpaa vaihtoehtoa. Kokeilu antoi meille vahvistusta, että menetelmävälineet ovat toimivia. Tärkeänä havaintona kokeilu osoitti, että värien käyttö selkeyttää palautteen antamista. Huomioimme myös, että välineistössä täytyy olla erilaisia variaatioita juuri värien käytössä. Dokumentoinnin osalta on helppoa ottaa vastauksista kopiot asiakkaan kansioon.

Toisen kerran välineistöä kokeiltiin Torintienoon palvelukeskuksen henkilökunnan toimesta. Kävimme ohjeistamassa henkilökuntaa välineiden käyttöön ja samalla jätimme heille kokeilujen kyselylomakkeet täytettäviksi. Tarkoituksena oli, että henkilökunta kokeilisi mahdollisimman paljon ja mielellään kaikkia välineitä. Valitettavasti välineistöä oli kokeiltu melko vähän ja näin ollen saimme välineistön toimivuudesta palautettakin hyvin niukasti. Parin viikon lisäkokeiluajan jälkeen saimme hieman lisää palautetta. Näiden palautteiden perusteella teimme vielä joitakin muutoksia ja täydennyksiä välineistöön.

Meidän ehdotuksemme on, että laatimaamme palautemateriaalia käytettäisiin säännöllisesti vuosittain tai puolivuositain palvelukeskuksen asiakkaille. Palautevälineiden säännöllinen käyttäminen tuo välineet tutuiksi ja helpottaa kehitysvammaisia ihmisiä antamaan palautetta. Tarkoituksena on, että palvelukeskuksen henkilökunta kokoaa vastaukset sovittuna aikana. Palautteesta saatu tieto dokumentoidaan ja se käydään läpi tiimipalavereissa arvioiden, mitkä ovat palvelukeskuksen vahvuudet ja mitä palveluja tulisi kehittää. Tämä toiminta mahdollistaa asiakastyytyvyyden ja palveluiden laadun kehityssuuntien pitkäjäksoisen seurannan. Asiakaspalautteesta saatua tietoa verrataan laatukriteeristöön, että nähdään vastaavatko palvelut asetettuja laatuvaatimuksia. Jos näin ei ole, tulee palveluja muuttaa ja kehittää, että laatuvaatimukset saavutetaan.

6.3 Prosessin arviointi

Haasteelliseksi opinnäytetyön tekemisessä koimme sen, että saammeko kysymykset riittävän konkreettisiksi ja palautemenetelmät tarpeeksi yksinkertaisiksi sekä toimiviksi käyttää asiakkaitten kanssa. Lisäksi riskinä oli se, että saammeko suunniteltua sellaisen

palautemenetelmän, jolla saadaan kerättyä tarpeellinen tieto palvelujen kehittämisen avuksi.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa koimme haasteelliseksi luoda kysymykset, millä palautetta kerätään. Torintienoon palvelukeskuksella ei ollut vielä valmiiksi määriteltyjä laatu-kriteereitä, mihin olisimme voineet pohjata kysymysten laatimisen. Miettiessämme kysymyksiä aloitimme tarkastelun siitä, mitkä asiat yleensä ihmisille on tärkeitä. Koti, omat asiat ja arkielämä olivat mielestämme sellaisia, jotka ovat merkityksellisiä kaikille. Kehitysvammaiset ihmiset saavat palveluita näihin teemoihin liittyvissä asioissa, joten aloimme suunnitella kysymyksiä niihin. Olemme kokeneet tärkeäksi työssämme asiakkaan itsemääräämisoikeuden, joten uskoimme sen olevan yhtenä teemana palautteita kysyttäessä. Toinen näkökulma, mistä lähdimme miettimään kysymyksiä, olivat ne palvelut, mitä Torintienoon palvelukeskus tarjoaa. Niiden pohjalta saimme ideat päivä- ja työtoiminnan kysymyksiä tehdessä. Tietysti ne toiveet, jotka olimme saaneet Torintienoon henkilökunnalta, ohjasivat osaltaan kysymysten laatimisessa. Käytimme alustavassa suunnittelussa apuna myös Stakesin laatupelin kysymyksiä.

Mielestämme olemme onnistuneet tekemään palautteen keräämiseen välineet, millä saadaan kehitysvammaisten ihmisten mielipiteet esille. Olemme menetelmää suunnitelllessamme huomioineet kehitysvammaisten ihmisten erityispiirteet niin toiminnassa kuin kommunikaatiossakin. Välineistö on tehty helppokäyttöiseksi ja selkeäksi. Kokeiluvaiheessa havaitsimme, että kehitysvammaiset ihmiset osallistuivat mielellään palautteen antamiseen menetelmien avulla. Välineistöä on mahdollista käyttää luovasti kehitysvammaisten kanssa huomioiden jokaisen yksilölliset tarpeet. Vaikeasti vammaisilta voidaan palautepurkkien avulla saada palaute esimerkiksi katseen tai kosketuksen avulla.

Kehitysvammaisilta ihmisiltä palautteen kerääminen vaatii työntekijältä halun ja motivaation kerätä palautetta. Välineistöä ei voi tehdä niin laaja-alaiseksi, että se toimisi sellaisenaan jokaisen kanssa. Palautevälineistöä käytettäessä tulee miettiä kehitysvammaisen ihmisen persoonaa valitessa väline palautteen keräämiseen. Kuvien käyttö tukemassa kysymyksiä auttaa kehitysvammaista ymmärtämään ja hän kykenee antamaan palautteen. Olemme huomanneet, että on tärkeää lähteä liikkeelle helpoin ja pienin askelin tutustuttaen samalla kehitysvammaisia ihmisiä ilmaisemaan mielipiteensä.

Kehitysvammaisilta ihmisiltä palautetta kerätessä tarvitaan aluksi harjoittelua, että he oppivat antamaan palautetta. Liikkeelle voi lähteä helpoista asioista ja miettiä myös niitä asioita, mistä voisi saada negatiivista palautetta, että he oppisivat ja uskaltaisivat ilmaista huonosti olevat asiat. Toiminnallisuus auttaa palautteen antamisessa, koska useimmille kehitysvammaisille eivät perinteiset haastattelut sovellu. Pelimaton avulla voi lisäksi harjoitella mielipiteen antamista arjen asioissa. Kehitysvammaisen ihminen voi valita esimerkiksi toiminnan, mitä haluaa tehdä pelimaton avulla. Mitä enemmän välineitä käytetään luovasti, sen paremmin kehitysvammaiset osaavat ilmaista mielipiteensä.

Laatutyössä pyritään työn hyvään laatuun niin asiakkaan kuin palveluntarjoajankin näkökulmasta. Koska laatu merkitsee eri asioita eri ihmisille, on tärkeää ottaa selville asiakkaiden näkemykset toiminnan laadukkuudesta. Asiakaspalautejärjestelmät toimivat siten tiedonkerääjinä ja sitä kautta antavat pohjan laatutyölle. Jos laatutyön tarkoituksena on tarjota yksilöllisesti laadukasta palvelua, on tiedettävä yksilöiden näkemykset sen hetkisestä toiminnasta. Palautteen avulla tietoa saadaan ja sitä kautta palveluita pystytään kehittämään paremmin asiakkaitten toiveiden ja tarpeiden mukaisiksi.

7 POHDINTA

Kehitysvammaisista ihmisistä on voinut havaita tyytyväisyyden tehdessämme heidän kanssaan palautekyselyitä. He ovat olleet iloisia siitä, että heidän mielipidettään ja näkemyksiään on kysytty sekä samalla he ovat saaneet yksilöllistä huomiota työntekijöiltä. Myös työntekijät ovat ilmaisseet sen, että asiakaspalautteita kerätessä pääsee lähemmäksi asiakasta ja hänen maailmaansa. Asiakaspalautetta antamalla kehitysvammaisen ihminen voi olla osallisena arvioimassa käyttämiään palveluita.

Asiakaskeskeisyyden ja osallisuuden merkitykset asiakastyössä ovat olleet mielellämme jo pitkään. Olemme miettineet, miten me työntekijöinä kykenemme kohtaamaan asiakkaan paremmin. Sosionomeina tulemme huomioimaan kehitysvammaisen ihmisen tarpeet hänen oman määrittämisensä kautta. Pyrimme hankkimaan hänelle ne palvelut, mitä hän tarvitsee ja kunnioitamme hänen itsemääräämisoikeuttaan. Luottamuksen luominen asiakkaaseen ja hänen kuulemisena ovat niitä työvälineitä, joita tarvitaan ihmishuhtelyssä, mitä sosionomin työ mielestämme suuressa määrin on. Tulemme tukemaan kehitysvammaisia asiakkaita rohkeasti tuomaan oman mielipiteensä esille heitä koskevissa asioissa ja päätöksissä.

Tehdessämme menetelmää asiakaspalautteita varten koimme ehdottoman tärkeäksi henkilökunnan sitoutumisen työn kehittämiseen. Jos henkilöstö ei ole motivoitunut työn kehittämiseen tai jos sillä ei ole selkeänä työn perustehtävä, on vaikeaa luoda uutta systeemiä työn välineeksi. Mitkään hienot välineistöt tai menetelmät eivät auta, jos niitä ei todella käytetä. Asiakaspalautteiden kanssa on myös juuri näin. Jos kyselyjä tehdään, niin niihin täytyy paneutua ja työntekijöiden olla aktiivisia, koska heidän tehtävänä on mahdollistaa kehitysvammaisille se, että he saavat äänensä kuuluviin. Täytyy myös varmistaa, että kyselyistä saadut vastaukset tulevat analysoiduiksi ja että vastauksia hyödynnetään työn kehittämisen apuna. On aivan turhaa tehdä asiakaspalautekyselyjä, jos niiden tulosten hyödyntämiseen ei ole jatkotyöstämisvalmiuksia.

Opinnäytetyötä tehdessämme nousi esille aiheita jatkotutkimuksia ajatellen. Olisi mielenkiintoista tutkia asiakkaiden vastauksia, sitten kun palautekyselyitä on tehty. Samoin tutkimusta voisi tehdä siitä, mitä tällaisten kyselyjen tekeminen kehitysvammaisilta vaatii henkilökunnan näkökulmasta. Monta muutakin aihetta kävi mielessä opinnäytetyö-

prosessin aikana, kuten esimerkiksi se, että miten kukin ihminen (kehitysvammaainen tai ei) mieltää värit tunteiden tulkkina eli mikä väri merkitsee kenellekin iloa, surua, hyvää tai huonoa. Tätäkin asiaa mietimme paljon tehdessämme palautevälineistöä, koska värit ovat niissä olennaisina osina.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli luoda asiakaspalautejärjestelmää varten menetelmä. Hyödynnettävyys käytännön työssä on mielestämme ilmeinen, jos menetelmiä vain käytetään. Menetelmän avulla saadaan kerättyä palautetta kehitysvammaisilta henkilöiltä ja sitä kautta saadaan palveluiden kehittämisestä asiakaslähtöisempää sekä työstä laadukkaampaa. Kehitysvammaisten ihmisten kohdalla on jo aika saada heidän äänensä kuuluviin heitä koskevilla asioilla. Tässä asiassa luomamme menetelmät ovat oiva apuväline mielipiteiden löytämisessä ja esilletuomisessa.

Opinnäytetyöprosessin aikana meille on tullut yhä selvemmäksi ajatus siitä, että kehitysvammatyössä tarvitaan laatu työtä. On erittäin tärkeää, että palvelujen kehittämisessä kuullaan asiakkaiden mielipiteitä, koska henkilöstön mielikuva laadusta ja hyvästä toiminnasta voi olla hyvinkin erilainen kehitysvammaisiin asiakkaisiin verrattuna. Muistettava on kuitenkin, että kehitysvammaiset ihmiset, etenkin heistä iäkkäämmät, eivät ole tottuneita antamaan palautetta. Heitä on siis opetettava siihen, kysyttävä heiltä asioista sekä ennen kaikkea osoitettava, että heitä kuullaan ja heidän kertomillaan asioilla on merkitystä.

Kehitysvammaiset ihmiset tarvitsevat toisten ihmisten tukea löytääkseen ja ilmaistakseen oman mielipiteensä. Heille pitäisi pystyä mahdollisuuksien mukaan tarjoamaan kokemuksia erilaisista asioista ja tavoista toimia, että he pystyisivät muodostamaan oman näkemyksensä siitä, mikä heistä on hyvää elämää. Olemalla herkkä ja avoin kehitysvammaisen hyvin tunteva henkilö pystyy näkemään ja tulkitsemaan henkilön tunteuksia eleiden ja ilmeiden perusteella. On kuitenkin tärkeää, että yritetään löytää jokin muukin keino palautteen antamiseksi. Tällöin tulkinnan ja viestiä välittävän henkilön vaikutus viestiin pienenee. Konkretisoimalla ja visualisoimalla kysymyksiä sekä harjoittelemalla kommunikaatiota erilaisin vaihtoehtoisin menetelmin pystyy usea kehitysvammaainen ihminen ilmaisemaan oman mielipiteensä ainakin joihinkin asioihin.

Palautteen kerääminen kehitysvammaisilta ihmisiltä vaatii paljon myös työntekijöiltä. On samalla pystyttävä kannustamaan ja rohkaisemaan vastaamiseen sekä olemaan kuitenkin vaikuttamatta vastauksiin. Työntekijöiden tehtävänä on selventää kysymykset kullekin kehitysvammaisella sopivalla tavalla. Palautteenantotilanteesta on kyettävä tekemään rauhallinen ja ilmapiiriltään suvaitsevainen. Vaikka tehtävä on työntekijöille vaikea ja aikaa vievä, se on varmasti onnistuessaan myös palkitseva, kun pääsee lähemmäksi asiakkaan ajatuksia, toiveita ja pelkoja.

Opinnäytetyötä tehdessämme yhä vahvemmassi on tullut ajatus siitä, että vammaisten ihmisten osallisuuden ja yksilöllisen päätöksenteon mahdollistamiseksi on tehtävä töitä. Mielestämme kehitysvammaisen ihmisen tulee saada olla oman elämänsä asiantuntija ja vaikuttaa valintojen tekemiseen hänelle tärkeissä asioissa. Kehitysvammaisten ihmisten äänen kuuluviin saamiseksi vaaditaan läheisiä ja ammattilaisia esille tuomaan se, että kehitysvammaiset ovat yksilöitä ja päättäviä ihmisiä. Yhteiskunnassamme tarvitaan asenteiden muokkaamista niin päättäjien kuin valtaväestön suhteen, että kehitysvammaiset ihmiset huomataan arvokkaina, osaavina osallistujina.

Merkittävänä kokemuksena olemme kokeneet saumattoman yhteistyön helpottavan toimimista ja opinnäytetyön tekemistä. Aikataulujen sovittaminen ja yhteisen ajan löytäminen on ollut hieman haasteellista. Ammatillinen kasvuprosessimme on tapahtunut siinä, että olemme oppineet huomioimaan paremmin kehitysvammaisten ihmisten tarpeet ja ymmärrämme asiakaslähtöisen toiminnan merkityksen. Koemme tärkeäksi sen, että kehitysvammaiset ihmiset saavat laadukasta ja yksilöllistä palvelua, joka vastaa juuri heidän toiveitaan ja tarpeitaan.

LÄHTEET

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 3.3.1995/256

Asumispalvelut 2012. http://www.tornio.fi/index.php?p=Asumispalvelut_2 Hakupäivä 1.3.2012.

Bergman, Eija 2007. Arviointi arjen toiminnaksi - kokemuksia Helsingin sosiaaliviraston arviointityöstä. Julkaisussa FinSoc. Sosiaalialan menetelmien arviointi 2 /2007. Kajaani: KS Paino, 5-9.

Dodd Susan 2005. Understanding autism. Sydney: Elsevier.

Hakala, Juha T. 1998. Opinnäytetyö luovasti. Kehittämis- ja tutkimustyön opas. Tampere: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.

Holma, Tupu 2003. ITE 2. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, Tupu & Outinen, Maarit & Idänpää-Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2002. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Juusti, Jyri, Ylikoski, Päivi & Pietiläinen, Erja, 1999. Olennaista etsimässä. Helsinki: Kehitysvammaliitto Ry.

Juusti, Jyri & Ylikoski, Päivi 1999 Asiat kuntoon. Helsinki: Kehitysvammaliitto Ry.

Kaipio, Kalevi 1996. Laatu kehitysvammahuoltoon. Helsinki: Kehitysvammaliitto Ry.

Kannanottoja 2012. <http://www.kvtl.fi/fi/me-itse/tavoitteemme/kannanottoja/#Ihmisoikeudet> Hakupäivä 7.3.2012.

Kehitysvammaisuus 2011. <http://verneri.net> Hakupäivä 31.10.2011.

Kehitysvammopalvelut 2012. <http://www.tornio.fi/index.php?p=Kehitysvammopalvelut>
Hakupäivä 1.3.2012.

Kemppainen, Erkki 2008. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämässä. Verkkojulkaisu Stakes, Helsinki.

Kiikkala, Irma 2000. Hyvinvointivaltion palveluketju. Asiakslähtöisyys periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tampere: Tammer - Paino Oy.

Kylmänen, Vappu, vastaava ohjaaja, Torintienoon palvelukeskus. Re: Faktaa opinnäytetyöhön. Sähköpostiviesti paivi.ikonen@edu.tokem.fi 21.3.2012.

Laatupeli 2009. <http://info.stakes.fi/thlaatu/FI/Asiakaspalaute/laatupeli.htm> Hakupäivä 22.4.2012.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519

Launonen, Kaisa 2000. Kehitysvammaisuuteen liittyviä kielen ja kommunikoinnin piirteitä. Teoksessa Launonen, Kaisa & Korpijaakko-Huuhka, Anna- Maija (toim.) 2000. Kommunikoinnin häiriöt. Syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. Tampere: Palmenia-kustannus, 143–166.

Launonen, Kaisa 2010. Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Lindström, Kari & Leppänen, Anneli 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Malm, Marita & Matero, Marja & Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.

Outinen, Maarit & Holma, Tupu & Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja Asiakas. Laatu-työskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

- Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Helsinki: Painopörssi Oy
- Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haasteet tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 11–31.
- Päivätoiminta Toukopaja 2012. <http://www.tornio.fi/index.php?p=Paivatoiminta> Hakupäivä 1.3.2012.
- Quality of life of young people with an intellectual disability in Ireland. Interim Report. 2003. National Federation of Voluntary Bodies.
www.fedvol.ie/.../Interim%20Report%20-%20HR Hakupäivä 16.3.2012.
- Saloviita, Timo 1995. Vammaispalvelujen laadun arviointi ja kehittäminen. Tampere: Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.
- Seppälä, Heikki 2012. Kehitysvammaisen toimintakyvyn arviointi.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineita/arviointimenetelmia/kehitysvammaisen-henkilon-toimintakyvyn-arviointi/> Hakupäivä 4.3.2012.
- Talking mats-keskustelumatto 2012. <http://papunet.net/tikoteekki/koulutus/talking-mats.html> Hakupäivä 22.4.2012.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015 2010. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu 2010:4.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Ylikoski, Päivi, Juusti, Jyri & Pietiläinen, Erja 1999. Hyvä elämä täällä. Käyttäjän ääni kehitysvammaisten palveluissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto Ry.

LIITELUETTELO

Liite 1 Kommentteja asiakaspalautemenetelmien kokeilusta

Liite 2 MePä- Asiakaspalautemenetelmien käyttäjälle

Liite 3 MePä- Asiakaspalautemenetelmäkansion sisällysluettelo

KOMMENTTEJA ASIAKASPALAUTEMENETELMIEN KOKEILUSTA

Kerro kokemuksiasi asiakaspalautemenetelmien käytöstä.

Esimerkiksi: Oliko menetelmä helppokäyttöinen? Olivatko ohjeet selkeät? Ymmär-sivätkö asiakkaat kysymykset? Oliko menetelmä toimiva? Millä mielellä asiakkaat tekivät palautteita? Parannusehdotuksia? Muita kommentteja?

PALAUTEPURKIT



KUVA-/MATTOPOHJA



PALAUTEPELI



PALAUTELOMAKE





Kiitos!

T: Merja & Päivi

MePä-Asiakaspalautemenetelmien käyttäjälle

Ajatus suunnitella ja toteuttaa erilaisia palautemenetelmiä käytettäväksi asiakaspalautteen hankkimisessa kehitysvammaisilta ihmisiltä, sai alkunsa VASPA-hankkeen eräässä työryhmässä. Lähdimme toteuttamaan ideaa käytäntöön sosionomi (amk) - opintoihin liittyvänä opinnäytetyönä. Palautemenetelmät on suunniteltu ja esitettävä Tornion Torintienoon palvelukeskuksen toiveiden ja tarpeiden pohjalta.

Asiakaspalautemenetelmien avulla saadaan kehitysvammaisten ihmisten ääni kuuluviin ja annetaan heille mahdollisuus tuoda mielipiteensä ja kokemuksensa esille heitä itseään koskevissa asioissa. Palautteen myötä voidaan kehittää toimintaa entistä asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. Asiakaspalautte järjestelmällisenä muotona on keskeinen osa laatutyötä.

Palautemenetelmävälineistön avulla kerätään kehitysvammaisilta ihmisiltä palautetta palveluista, joita he käyttävät. Välineistöä voi käyttää luovasti myös erilaisten toimintojen ja tilanteiden palautteen koonnissa tai jopa valintojen tekemisessä erilaisissa tilanteissa. Palautemenetelmien käytössä ohjaajan osuus on tärkeä ja keskeinen, sillä hänen täytyy luoda rauhallinen, luottamusta herättävä ympäristö sekä rohkaista kehitysvammaista ihmistä ilmaisemaan oma mielipiteensä. Ohjaajan tulee myös huomioida vastaajan yksilölliset ominaisuudet ja valita hänelle sopiva menetelmä ja tapa palautteen antamiseen. Kysymyksiä tulee avata ja konkretisoida vastaajan tarpeen mukaan.

Välineistöön kuuluvat palautepurkit, kuvapohjat, palautepeli sekä palautelomakkeet. Lisäksi mukana on pcs-kuvia, joita voi käyttää apuna kysymysten selkeyttämiseen.

Kemissä 4.5.2012

Merja Halttunen ja Päivi Ikonen

SISÄLLYS

YLEISIÄ OHJEITA PALAUTEMENETELMIEN KÄYTÖSTÄ.....	4
PALAUDEPURKIT.....	5
KUVAPOHJAT.....	6
PALAUDEPELI.....	7
PALAUDELOMAKKEET.....	8
LIITELUETTELO.....	9