

Opinnäytetyö AMK  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalipalvelutyö  
Ohjaaja Outi Kivinen  
2012

Jari Kuisma & Toni Ohtonen

# ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSELY KEHITYSVAMMAISTEN TOIMINTAKESKUKSIIN – kehittämishanke



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Sosiaalipalveluala | Sosiaalipalvelutyö

Joulukuu 2012 | 52+9

Ohjaaja Outi Kivinen

Jari Kuisma & Toni Ohtonen

# ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KEHITYSVAMMAISTEN TOIMINTAKESKUKSIIN

## – kehittämishanke

Kehittämishankkeen aihe tuli Turun kaupungin vammaispalvelun tarpeesta saada kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan laatua mittaava asiakastyytyväisyyskysely. Mittaamalla asiakastyytyväisyyttä työ- ja päivätoimintaa on mahdollista kehittää asiakkaiden toivomaan suuntaan. Lisäksi saadaan tietoa palvelun toimivuudesta. Vammaispalvelun toiveena oli saada selville Turun kaupungin viiden työ- ja päivätoimintaa järjestävän toimintakeskuksen asiakkaiden ja heidän omaistensa asiakastyytyväisyys. Kehittämishanke rajattiin koskemaan Katariinan ja Toivolan toimintakeskuksia. Hankkeessa kahden toimintakeskuksen noin 60 asiakasta ja henkilökunta osallistettiin asiakastyytyväisyyskyselyn rakentamiseen. Muita hankkeessa mukana olleita toimijoita olivat Kehitysvammaisten Tuki ry, Turun kaupungin vammaispalvelujohtaja ja sosiaali- ja terveystoimen laatuasiantuntija.

Katariinan ja Toivolan asiakkaat ja henkilökunta osallistuivat asiakastyytyväisyyskyselyn rakentamiseen kaikissa vaiheissa. Heiltä kerättiin tietoa ryhmä- ja yksilöhaastatteluilta. Ryhmähaastattelut toteutettiin BIKVA-mallin mukaisesti. Lisäksi asiakkaat tekivät itse kysymyksiä ja henkilökunta kommentoi kyselyn edistymistä koko ajan. Valmis asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin Katariinan ja Toivolan asiakkaille elo- ja syyskuussa 2012. Vastaukset tallentuivat Webropol-ohjelman avulla. Osa asiakkaista pystyi täyttämään kyselyn itsenäisesti. Suurimmalle osalle piti lukea kysymykset ja selittää vastausvaihtoehdot. Vastauksista näkee, että asiakkaat ovat tyytyväisiä työtehtäviinsä ja ohjaajiin sekä arvostavat saamaansa sosiaalista tukea. Osa asiakkaista toivoi enemmän liikuntaa ja luovaa toimintaa, osa taas toivoi enemmän perinteisiä työtehtäviä. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin myös Katariinan ja Toivolan toimintakeskusten asiakkaiden omaisille.

Turun kaupungin vammaispalvelu voi halutessaan toteuttaa saman asiakastyytyväisyyskyselyn tulevaisuudessa ja seurata kehitystä. Kysely myös mahdollistaa vertailun eri toimintakeskusten välillä.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kehitysvammaisuus, osallisuus, työ- ja päivätoiminta

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Social Services | Bachelor of Social Services

December 2012 | 52+9

Outi Kivinen

Jari Kuisma & Toni Ohtonen

# CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FOR ACTIVITY CENTRES FOR MENTALLY DISABLED

## –development project

The subject for this development project arose within the disability services of the city of Turku. The disability services needed a customer satisfaction survey to measure the quality of sheltered work and daytime activity for mentally disabled. By measuring customer satisfaction it is possible to develop the service. The sheltered work and daytime activity is organized in activity centres. The disability services of the city of Turku wanted to measure customer satisfaction of five activity centres. The development project took place in two activity centres, in Katariina's and Toivola's activity centres. In the project staff and customers of these two centres were involved in the process of constructing the customer satisfaction survey. Other partners in the project were Kehitysvammaisten Tuki ry, Manager of the disability services of the city of Turku and the Quality Expert of social and health services.

Staff and customers were involved in every phase of the survey's development. They were interviewed both individually and within a group setting. Customers came up with questions independently and the staff gave their feedback about the progress of the project. The completed customer satisfaction survey was conducted to customers of Katariina and Toivola activity centres in August and September 2012. Answers were saved to Webropol computer program. Some of the customers were able to fill the survey independently, but most of them needed help. Overall opinion suggested that the customers are satisfied to their work tasks and they appreciate the social support they receive from the staff and other customers. Some hoped for more exercise and creative activities. Others hoped for more traditional work tasks. The customer satisfaction survey was also sent to the closest relatives of customers.

The disability service of the city of Turku has the possibility to conduct a similar customer satisfaction survey in the future and follow the progress. The survey makes it possible to compare activity centres.

**KEYWORDS:** customer satisfaction, mental disability, involvement, sheltered work and daytime activity

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>8</b>
2.1 Lähtökohdat	8
2.2 Tavoitteiden määrittely	8
2.3 Aiemmat hankkeet toimintakeskuksiin liittyen	9
2.4 Kehittämistehtävät	10
<b>3 KEHITYSVAMMAISUUS</b>	<b>12</b>
3.1 Erilaisia tapoja tarkastella kehitysvammaisuutta	12
3.2 Vammaisten asema yhteiskunnan muutoksissa	13
<b>4 TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA</b>	<b>14</b>
4.1 Työ- ja päivätoiminta	14
4.2 Työ- ja päivätoiminta Turussa	15
4.3 Katariinan toimintakeskus	16
4.4 Toivolan toimintakeskus	17
<b>5 TYÖN KAUTTA OSALLISUUTTA</b>	<b>19</b>
5.1 Osallisuus	19
5.2 Työn merkitys	20
<b>6 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN</b>	<b>23</b>
6.1 Hyvinvointi asiakastyytyväisyyden pohjana	23
6.2 Selkokieli asiakastyytyväisyyden mittaamisen apuna	24
<b>7 KEHITTÄMISHANKE</b>	<b>26</b>
7.1 Kehittämishankkeen perustelut	26
7.2 Kehittämishankkeen menetelmät	27
7.3 Kehittämishankkeen toimijat	28
<b>8 KEHITTÄMISTOIMINNAN KUVAUS</b>	<b>31</b>
8.1 Kehittämishankkeen toteutus	31
8.2 Havainnointi ja perehtyminen	32
8.3 Ryhmämuotoinen tiedonkeruu asiakkailta	33
8.4 Ryhmämuotoinen tiedonkeruu ohjaajilta ja omaisilta	36
<b>9 TULOSTEN KOKOAMINEN</b>	<b>38</b>
9.1 Tiedonkeruun kokoaminen	38

9.2 Mittarin testaaminen	41
<b>10 ARVIINTI JA POHDINTA</b>	<b>44</b>
10.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointia	44
10.2 Pohdintaa	47
<b>LÄHTEET</b>	<b>50</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Haastattelujen lupa-anomus

Liite 2. Saate asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuville

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely

## **KUVAT**

Kuva 1. Katariinan asiakkaat osallistuvat asiakastyytyväisyyskyselyiden postittamiseen. 46

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Työ- ja päivätoiminnan organisaatio Turussa.	16
Kuvio 2. Työn merkitys Misukan (2010, 3) ja Moseleyn (1988) mukaan.	21
Kuvio 3. Toimijamatriisi (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 79).	29
Kuvio 4. Kehittämishankkeen prosessi (mukaillen Krogstrup 2004, 3.; Kivipelto, M. 2008, 25).	31
Kuvio 5. Asiakkaiden laatimat kysymykset.	35
Kuvio 6. Väittämien muokkaus.	38
Kuvio 7. Jatkoväittämien perustelut (Misukka 2010, 3; Moseley 1988).	40

# 1 JOHDANTO

Suomen työkäisistä kehitysvammaisista vain pieni osa on palkkasuhteisessa työssä. Valtaosa kehitysvammaisista käy päivisin työ- ja päivätoiminnassa. Työ- ja päivätoimintaa järjestetään toimintakeskuksissa, joissa ohjaajat pyrkivät järjestämään mielekästä ja tarkoituksenmukaista toimintaa. Kehitysvammaiset ovat asiakkaina toimintakeskuksissa ja heidän mielipiteistään järjestettyyn palveluun ollaan kiinnostuneita. Turun kaupungin vammaispalvelu haluaa mitata kaupungin viiden toimintakeskuksen asiakkaiden ja heidän omaistensa asiakastyytyväisyyden. Meidän työmme kohdistui kahteen toimintakeskukseen, Katariinan ja Toivolan toimintakeskuksiin, joiden asiakastyytyväisyyden selvitimme kehittämishankkeessa kevään, kesän ja alkusyksyn 2012 aikana.

Haasteena toimintakeskusympäristössä asiakastyytyväisyyden mittaamisen kannalta on heterogeeninen asiakaskunta. Asiakkaiden ikä vaihtelee juuri täysi-ikäiseksi tulleista eläkeikäisiin. Osa asiakkaista on vaikeasti kehitysvammaisia, joiden kohdalla toimintakeskus tarjoaa lähinnä sosiaalisen verkoston ja mielekästä olemista. Osa asiakkaista taas odottaa työtehtäviä ja toivoo pääsevänsä vielä jonain päivänä palkkasuhteiseen työhön. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen tuloksena olisi saatava tietoa, joka auttaa kehittämään toimintakeskuksia niiden kaikille asiakkaille.

Tässä kehittämishankkeessa kuvaamme sitä, kuinka rakensimme yhdessä Katariinan ja Toivolan toimintakeskusten asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa asiakastyytyväisyyskyselyn. Suoritimme kehittämishankkeen aikana työharjoittelut kyseisissä paikoissa, mikä mahdollisti toimintakeskusten arjen havainnoimisen ja asiakkaiden sekä henkilökunnan osallistamisen hankkeeseen. Havaitsimme, että suurin osa asiakkaista tarvitsee apua kyselyn täyttämiseen. Kehittämishankkeen kannalta oli tärkeää saada varmuutta tyytyväisyyden mittaamisen käytännön järjestelyihin. Keräsimme tietoa asiakkailta ja henkilökunnalta ryhmähaastatteluilta BIKVA – mallin mukaisesti.

Lisäksi haastattelimme asiakkaita yksitellen ja pyysimme heitä tekemään kysymyksiä toimintakeskuksiin liittyen.

Testasimme valmiin asiakastyytyväisyyskyselyn Katariinan ja Toivolan asiakkailla. Samalla saimme näiden paikkojen asiakastyytyväisyyden tulokset selville. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksista ja kehittämishankkeesta kokonaisuutena käy ilmi, että asiakkaat kokevat tekevänsä tärkeää työtä toimintakeskuksissa. Osa heistä toivoo voivansa vaikuttaa enemmän työnsä sisältöön ja kaipaa monipuolisempia työtehtäviä. Suuri osa asiakkaista näkee tulevaisuutensa toimintakeskuksessa. He kokevat, että toimintakeskuksessa käyminen parantaa heidän elämäntilannettaan. He ovat oppineet niin sosiaalisia kuin käytännöllisiäkin taitoja.

## 2 HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Lähtökohdat

Turun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen organisaatiossa otettiin käyttöön vuoden 2011 alussa kattava ja yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä. Päätöksen taustalla oli ajatus asukas- ja asiakaslähtöisyyden kunnioittamisesta. Järjestelmän tavoitteena on tulosten avulla tukea johtamista, uusien menetelmien käyttöönottoa ja asiakaspalvelua. Palautteesta saadaan kokemusperäistä tietoa poliittisille päättäjille toiminnan kehittämisen tueksi. Järjestelmä sisältää useita menetelmiä palautteen keräämiseksi. Välitöntä jatkuvaa palautetta kerätään toimipisteissä olevien valmiiden lomakkeiden sekä www-sivujen avulla. Palautteita saapui maaliskuusta 2011 vuoden loppuun kestäneenä aikana yhteensä 1894 kappaletta. Palautteet koskivat koko sosiaali- ja terveystoimen aluetta. (Syrjänen & Vuorinen 2012, 2-3, 10, 16–17.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt sisältävät peruskysymyksiä ikään, sukupuoleen jne. liittyen. Palvelun arvioinnin kohdalla olevat väitteet ja vastausvaihtoehdot ovat yhtenevät muiden suurimpien kuntien, eli kuusikkokuntien, kanssa mahdollistaen vertailun laajemminkin. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset voidaan kohdentaa eri tulosalueita koskeviksi palautteeksi. Asiakaspalautetta kerättiin myös muistutuksista, kanteluista, muutoksenhausta sekä eri tilastoista ja selvityksistä. (Syrjänen & Vuorinen 2012, 2–3, 10, 16–17.)

### 2.2 Tavoitteiden määrittely

Työn aiheen saimme tiedusteltuamme Toivolan toimintakeskuksen kautta mahdollisuutta tehdä kehittämishanke heille tarpeellisesta asiasta. Selvisi, että toimintakeskusten asiakastyytyväisyyden mittaaminen olisi ajankohtaista vuoden 2012 aikana. Turun kaupungin kuntoutuspalveluiden tulosalueeseen kuuluvan vammaispalveluyksikön tarpeena on selvittää kehitysvammaisten toimintakeskusten asiakkaiden ja heidän omaistensa asiakastyytyväisyys. Tyytyväisyyttä on selvitetty aiemminkin kyselyillä ja haastatteluilla, mutta nyt



kaupungin tavoitteena on saada tyytyväisyys selville kaikkien asiakkaiden osalta eri toimintakeskuksista.

Yhteistyöpalaverissa vammaispalvelujohtajan ja Katariinan ja Toivolan vastaavan ohjaajan kanssa määritimme työmme rajat ja tavoitteet. Työmme rajautui koskemaan Katariinan ja Toivolan toimintakeskuksia, joissa tulimme suorittamaan kehittämishankkeen mahdollistavat harjoittelut. Kehittämishankkeen pohjaksi saimme ohjeen käyttää sosiaali- ja terveystoimen asiakstyytyväisyyskyselyä, joka oli jo Internetissä täytettävänä. Kyselyssä on väittämiä, joihin vastataan viisiportaisen asteikon avulla. Lisäksi siinä on avoimia kysymyksiä. Meidän tehtäväksemme jäi muokata kyselyä toimintakeskuksiin soveltuvaksi ja niiden asiakkaille helpommin vastattavaksi. Vammaispalvelujohtaja toi esiin selkeän tarpeen kyselyn taustalle. Hänen mukaansa sen avulla voidaan hakea kehitystä ja parantaa palveluiden laatua. Keskustelimme palaverissa siitä, että kyselyssä esille tulevat asiat voivat hyvinkin pieniä ja näin ollen kehittäminen olisi helposti toteutettavissa. Totesimme, että yhdenkin henkilön tilanteen parantaminen kyselyn kautta on arvokasta. Lisäksi kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaille on tärkeää tulla haastatelluiksi. Asiakkaiden osallistaminen on siis tärkeä tavoite.

### 2.3 Aiemmat hankkeet toimintakeskuksiin liittyen

Katariinan ja Toivolan toimintakeskusten asiakkaiden viihtyminen ja tyytyväisyys selvitettiin vuonna 2006 haastatteleamalla 13 kehitysvammaista. Haastattelun suoritti erityisneuvolan psykologi, jolla on pitkäaikainen kokemus ja asiantuntemus asiakkaistaan. Kyselyssä esiintyvät sanat viihtyvyys, kiva, työ, muu toiminta, vaihtelevuus, onnistumiset, turvallisuus, mielipiteiden huomiointi jne. Kyselyn tulosten perusteella töihin tullaan mielellään ja siellä viihdytään hyvin. Vastaajat pitävät omasta yksilöllisestä työstään ja ovat siitä ylpeitä. Pohjalla oleva koulutus on heidän osaltaan hyvin huomioitu. Osa ei ole koulutustaan vastaavassa työssä omasta tahdostaan. (Karttunen, henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2012.)

Samaan aikaan asiakkaiden omaisille suoritettiin kysely, johon vastaukset saatiin 56 omaiselta. Kysely keskittyi asiakkaan viihtyvyyteen, hänen toiveisiinsa ja toimintakeskuksen asemaan omaisten tukena. Vastauksista esiin nousivat kaverien ja ohjaajien merkitys sekä töiden monipuolisuus. (Karttunen, henkilökohtainen tiedonanto 24.4.2012.)

Kehitysvammaliitto ja Mielenterveyden keskusliitto on teettänyt selvityksen työtoiminnan käytännöistä ja kokemuksista. Siinä Kairi ym. (2010) ovat haastatelleet toimintakeskusten henkilökuntaa ja esiin nousi seuraavanlaisia asioita kehitysvammaisten työtoimintaan liittyen:

1. Pitäisikö työtoiminnan olla työvoimapolitiikkaa?
2. Työtoiminnassa ei kohtaa työn merkitys ja siihen liittyvä ideologia
3. Kehitysvammaisten työtoiminta on usein säilytyspaikka, sitä ei ole kehitetty työorientoituneesti

Selvityksen johtopäätöksenä Kehitysvammaliitto ja Mielenterveyden keskusliitto ehdottavat työtoiminnan ja päivätoiminnan selkeämpää erottelua: työtoiminnan tulee keskittyä avoimille työmarkkinoille kuntouttamiseen ja valmentamiseen. Päivätoiminnan tulee puolestaan tarjota virikkeellistä toimintaa niille, joilla ei ole edellytyksiä palkkatyöhön. (Kairi ym. 2010)

## 2.4 Kehittämistehtävät

Ensimmäinen kehittämistehtävämme on valmistaa kehittämishankkeen tuotoksena mittari, jonka avulla Turun vammaispalvelu voi selvittää kehitysvammaisten toimintakeskusten asiakkaiden tyytyväisyyden käyttämäänsä palveluun. Tarkoituksenmukaista olisi tuottaa mittari, joka on helppo täyttää itse tai tulkin avulla ja joka samalla mahdollistaa tulosten analysoinnin ja seurannan. Mittarina toimiva kysely olisi suoraan tietokoneelle täytettävä. Sen avulla voitaisiin selvittää noin kahdensadan asiakkaan tyytyväisyys.

Toinen kehittämistehtävistämme on osallistaa kahden toimintakeskuksen asiakkaat mittarin valmistamiseen. Tulemme ottamaan heidät mukaan kysymysaiheiden valintaan ja pyrimme saamaan heiltä tietoa niistä toiminnoista, joihin he kaipaavat muutosta. Asiakkaiden lisäksi otamme myös muut toimijat mukaan prosessiin. Tarkoituksena on mahdollistaa tyytyväisyyden mittaamisen kautta palveluiden kehittäminen. Asiakkaat osallistuvat myös testaamiseen, jolla pyrimme löytämään sopivan tavan tyytyväisyyden ilmaisuun. Asiakkaiden ja henkilökunnan osallistuminen on tärkeää, koska asiakastyytyväisyyden selvittämisen tulokset palvelevat kumpaakin ryhmää.

### 3 KEHITYSVAMMAISUUS

#### 3.1 Erilaisia tapoja tarkastella kehitysvammaisuutta

Seppälän (2010, 180 -181) mukaan kehitysvammaisuuden käsite on laaja ja epämääräinen. Kehitysvammaisiksi kutsutaan sekä toisten avusta täysin riippuvaisia vaikeasti liikunta- ja kommunikaatiovammaisia ihmisiä että lähes itsenäisesti toimeen tulevia ihmisiä, jotka kuitenkin tarvitsevat jonkin verran apua. Yhdistävänä tekijänä on väestön keskiarvoa alempi älyllinen suorituskyky, joka todetaan älykkyytstein. Suomessa on käytössä WHO:n tautiluokitus ICD-10, jossa annetaan tarkat älykkyydosamäärärajat lievälle, keskivaikealle, vaikealle ja syvälle kehitysvammaisuudelle. (Seppälä 2010, 180–181.)

Lääketieteellisen diagnoosi oikeuttaa kehitysvammaisen henkilön saamaan erilaisia etuuksia ja palveluita, kuten työ- ja päivätoimintaa ja muuta vastaavaa yhteiskuntaan sopeutumista edistävää toimintaa. Lääketieteen avulla osoitetaan henkilön vajavaisuus ja sitä kautta palveluiden tarve. (Seppälä 2010, 185) Suomessa kehitysvammadiagnoosin saaneita henkilöitä on noin 40 000 (Lääketieteellinen näkökulma 2012)

Nykyisin painotus vammaisuuden tarkasteluun on sosiaalinen. Vamma nähdään yhtenä ihmisen ominaisuutena muiden joukossa. Yhä enemmän pyritään myös näkemään yksilön ja ympäristön suhde, jolloin vammaisuus voi olla myös ympäristön kyvyttömyyttä tai haluttomuutta ottaa vammaisuus huomioon. Myös vammaisen henkilö on itsenäinen yksilö, jolla on oikeus päättää omasta elämästään ja siitä, mitkä asiat ovat hänelle tärkeitä. (Järvinen 2012, 17.)

Kehitysvammaisen henkilön toimintakyky on olennainen seikka hänen työllistymisen kannalta. Kun pohditaan kehitysvammaisen henkilön elämänlaatua ja arjen sujumista, turvaudutaan toimintakyvyn näkökulmaan. Keskeistä on löytää ne tukimuodot, joiden avulla henkilöt voimavarat ja mahdollisuudet tulevat esiin. (Seppälä 2010, 185.) Toimintakykyyn voidaan vaikuttaa muokkaamalla ympäristöä sekä sopivilla tukitoimilla.

### 3.2 Vammaisten asema yhteiskunnan muutoksissa

Ennen 1800 – luvun myötä saapunutta teollistumista suurin osa ihmisistä asui maaseutuyhteisöissä, joissa vammaiset pystyivät hyvin olemaan apuna, he hoitivat eläimiä ja tekivät yleisesti ottaen samoja töitä kuin naiset. Teollistuminen muutti tämän. Vammaiset eivät enää pystyneet olemaan hyödyksi, koska kapitalistinen markkinatalousjärjestelmä määritteli työlle hinnan sen taloudelliseen hyötyyn nähden. Tämä tarkoitti, että hitaammat ja heikommat eivät menestyneet palkkatyömarkkinoilla. Työpaikat siirtyivät kaupunkeihin, joka oli ongelmallista vammaisille työmatkojen kulkemisen vuoksi. Mutta suurempi este työnteolle oli se täsmällisyys, nopeus, ahkeruus ja tehokkuus, joita työntekijöiltä vaadittiin. Työläisen normin muodosti terve mies. Tilanne sysäsi vammaiset yhteiskunnan eläteiksi. (Vehmas 2005, 53–55.)

Suomessa vammaisuuden perusteella syrjityksi tuleminen asetettiin kielletyksi ensimmäistä kertaa vuoden 1995 perusoikeusuudistuksessa. Vasta tämän jälkeen yhteiskunnassamme alettiin vakavasti keskustella vammaisten oikeudesta koulututtua, tehdä työtä ja toimia yhteiskunnan yhdenvertaisina jäseninä. (Järvinen 2012, 133) Perustuslain 19 §:n mukaan jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (Räty 2010, 19). YK:n yleiskokouksen kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan julistuksen mukaan kehitysvammaisella henkilöllä on oikeus suorittaa tuottavaa työtä tai harjoittaa mitä tahansa ammattia kykyjensä mukaan. Suomi on hyväksynyt tämän julistuksen vuonna 1975. (Repo 2004, 25.)

## 4 TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA

### 4.1 Työ- ja päivätoiminta

Sosiaalihuoltolain mukaan työtoiminta on vammaisille henkilöille tarkoitettua toimintakykyä ylläpitävää ja sitä edistävää toimintaa. Sitä järjestetään myös kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella. Työtoimintaa järjestetään mm. kuntien ylläpitämissä työ- ja toimintakeskuksissa. Työtoimintaan osallistuvat henkilöt eivät kykene työllistymään normaalisti erityisten kuntoutus- ja tukitoimien avulla. He eivät ole työsuhteessa palvelun järjestäjään. Työtehtävät vaihtelevat tekstiili- ja puutoista erilaisiin pakkaustehtäviin sekä talon sisäisiin arkisiin toimiin, kuten keittiötehtäviin. Yritykset työllistävät toimintakeskusten asiakkaita alihankintatöillä. Toiminta voi olla myös liikuntaan ja oppimiseen liittyvää. Asiakkaiden työaika on yksilöllinen työpäivien lukumäärän ja pituuden vaihdellessa tarpeen mukaan. Työtoimintaan osallistuville maksetaan työosuusrahaa, joka vaihtelee 0–12 euroon. Kehitysvammaisten työtoimintaan osallistuu Suomessa noin 7700 henkilöä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519; Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710; Työtoiminta 2012.)

Vammaispalvelulain mukaan päivätoiminta on itsenäisen elämän tukemista ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edistämistä. Myös sitä järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain perusteella. Päivätoimintaan osallistumisen edellytyksenä on se, ettei henkilö kykene osallistumaan sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan vamman tai erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi. Päivätoimintaa järjestetään mm. toimintakeskuksissa. Päivätoiminnan taustalla ovat asiakkaan omat taidot ja voimavarat, joiden mukaan hänen toimintansa suunnitellaan. Työosuusrahaa ei makseta kaikille osallistujille. Päivätoiminnan piirissä on noin 3800 kehitysvammaista. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380; Vammaispalvelut 2010, 215; Päivätoiminta 2012.)

Työ- ja päivätoiminnan lisäksi kehitysvammaisia on myös avotyön ja tuetun työn piirissä. Avotyö tapahtuu oikeilla työpaikoilla, mutta siitä ei saa palkkaa, vaan työosuusrahan. Avotyöntekijä on huoltosuhteessa työ- tai toimintakeskukseen. Hän ei ole työsuhteessa työnantajaan. Avotyötoimintaa osallistuu Suomessa noin 2300 kehitysvammaista ja sitä järjestetään kehitysvammaisten erityishuoltolain tai sosiaalihuoltolain perusteella. (Avotyötoiminta 2012.) Tuetussa työssä työ tapahtuu tavallisilla työpaikoilla ja siitä saa palkan. Työvalmentaja on tukemassa työssä pärjäämistä. Tuetun työn piirissä on noin 300 kehitysvammaista henkilöä. (Palkkatyö työhönvalmentajan tuella 2012.)

Sairauden, vian tai vamman estämä kohtuullinen toimeentulo varmistetaan Kelan maksamalla työkyvyttömyyseläkkeellä sekä eläkettä saavan hoitotuella. Eläkkeen lisäksi saaja voi tienata 713,73 euroa kuukaudessa. (Palkka ja eläke 2012; Kaski ym. 2009, 321–322.)

#### 4.2 Työ- ja päivätoiminta Turussa

Turussa on neljä toimintakeskusta ja yksi päivätoimintakeskus, joissa on asiakkaita yhteensä noin 200. Tämän lisäksi kehitysvammaisia on tuetun työtoiminnan piirissä, mutta meidän kehittämishankettamme ei ole ulotettu sen piiriin. Turun kaupungin vammaispalveluiden päivä- ja työtoiminnan tavoitteena on mielekkään työn ja toiminnan järjestäminen sekä itsenäisen selviytymisen edistäminen (Päivä- ja työtoiminta 2012). Puhutaan siis työstä, mutta tavoitteet liittyvät toimintakykyyn, itsenäisyyteen sekä mielekkääseen työhön ja toimintaan.

Turussa työ- ja päivätoimintaa järjestetään viidessä eri toimipaikassa. Orikedon toimintakeskus on keskittynyt pelkästään työtoimintaan. Siellä suoritettavat tehtävät ovat työn luonteisia kokoonpano-, pakkaus- ja kotitaloustöitä. Katariinan, Pormestarin ja Toivolan toimintakeskuksissa järjestetään työ- ja päivätoimintaa. Katariinan toimintakeskuksessa tehdään käsi- ja kotitaloustöitä, liikutaan ulkona ja puuhataan tietokoneiden parissa. Pormestarin toimintakeskuksessa on eniten asiakkaita eli noin 70 verrattuna muiden noin

kolmeenkymmeneen. Siellä tehtäviä töitä ovat mm. pakkaus-, pussitus- ja postitustyöt sekä kudonta- ja metallityöt. Ohjelmaan kuuluu myös virikkeellistä toimintaa. Toivolan toimintakeskuksessa painotetaan asiakkaiden vahvuuksia ja toiminta suunnitellaan niiden mukaan. Siellä on mahdollisuus osallistua erilaisiin toimintaryhmiin esimerkiksi musiikkiin liittyen. Pompon päiväkeskus on keskittynyt yksilölliseen kuntoutukseen, ohjaukseen ja päivätoimintaan. Keskuksen asiakkailta peritään sosiaalilautakunnan määrittämä korvaus. (Orikedon toimintakeskus 2008; Toivolan toimintakeskus 2010; Pompon päiväkeskus 2011; Katariinan toimintakeskus 2012; Pormestarin toimintakeskus 2012.)

<b>SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMI</b>		
<b>KUNTOUTUMISPALVELUT</b>		
<b>VAMMAISPALVELUT</b>		
<b>TYÖ- JA PÄIVÄTOIMINTA</b>		
<b>TOIMINTAKESKUKSET</b>	ORIKETO	TYÖTOIMINTA
	KATARIINA PORMESTARINKATU TOIVOLANKATU	TYÖ- PÄIVÄTOIMINTA JA
	POMPO	PÄIVÄTOIMINTA

Kuvio 1. Työ- ja päivätoiminnan organisaatio Turussa.

#### 4.3 Katariinan toimintakeskus

Katariinan toimintakeskuksessa on noin 30 asiakasta ja kolme ohjaajaa. Ohjaajilla on erilaisia sosiaalialan koulutustaustoja, kuten lähihoitaja ja kehitysvammaisten ohjaaja. Kaikilla ohjaajilla on omia erityisosaamisalueitaan, joita he hyödyntävät työssään. Yksi ohjaajista on erikoistunut tekstiilitöihin ja hänellä on myös alan koulutus. Toisen vahvuusalueisiin kuuluu musiikki ja tietokonetaidot. Kolmas hallitsee kotitalouspuolen.



Katariinan toimintakeskus sijaitsee luonnonkauniilla paikalla Katariinan kaupunginosassa. Toimintakeskus toimii kahdessa rakennuksessa, joista toinen on idyllinen vanha puurakennus ja toinen pihapiiriin rakennettu uudisrakennus. Kahdessa tilassa toimiminen asettaa omat haasteensa toiminnalle, mutta myös mahdollistaa esimerkiksi asiakkaiden jakamisen ryhmiin tekemään erilaisia työtehtäviä.

Asiakkaat ovat jaettu kolmeen ryhmään. Yksi ryhmä on kotitalousryhmä, johon kuuluvat asiakkaat tekevät pääasiassa keittiö- ja siivoustöitä. Toinen ryhmä on käsityöryhmä, jossa tehdään erilaisia tekstiilitöitä maton kutomisesta kankaanpainantaan. Kolmannessa ryhmässä tehdään sekalaisia töitä postinjakamisesta roskien keräämiseen lähiympäristöstä. Tämä ryhmä työskentelee myös tietokoneiden ja muun elektroniikan parissa.

Katariinan toimintakeskuksessa tehtävät työt eivät ole alihankintatöitä, joten työtä tehdään omassa tahdissa. Ainoastaan postinjakko on tehtävä aikataulussa. Verkkainen tahti mahdollistaa asiakkaiden aidon kohtaamisen. Suuri osa päivästä kuluukin seurusteluun ja asiakkaiden asioiden käsittelyyn työn lomassa. Katariinasta tehdään myös paljon vierailuja erilaisiin paikkoihin kuten kirjastoon, kauppoihin, puistoihin. Katariinassa kokoontuu taidepiiri kerran viikossa.

#### 4.4 Toivolan toimintakeskus

Toivolan toimintakeskuksessa on asiakkaita yli 30, joista kerrallaan on paikalla enintään 24. Toimintakeskuksen yhteydessä on koululaisille tarkoitettu iltapäiväkerho. Toivolan toimintakeskuksen henkilökunnasta vakituudessa toimessa on kahdeksan ohjaajaa, joista yksi on vastaava ohjaaja. Vastaavan ohjaajan vastuualueeseen kuuluvat Toivolan lisäksi Katariinan toimintakeskus, sekä kaksi muuta iltapäiväkerhoa. Ohjaajien koulutusvaatimuksena on entinen opistotason tai nykyinen ammattikorkeakoulutason koulutus. Nykyisten ohjaajien koulutus vaihtelee tämän päivän sosionomista sosiaaliohjaajaan, kehitysvammaisten ohjaajaan ja nuoriso-ohjaajaan sekä edelleen erilaisiin hoitajan koulutuksiin. Yksi henkilö on laitosapulainen ja toinen leikinohjaaja.

Lisäksi muutamalla on täydentäviä koulutuksia, joita he voivat soveltaa ja hyödyntää tehtävässään paremmin kuin hyvin. Artesaanin koulutus ja musiikin harrastuneisuus ovat arjessa hyviä vahvuuksia. Osa työntekijöistä on tullut töihin vanhojen vaatimuskriteerien aikana.

Toivolan toimintakeskuksen päivärytmin runkona ovat päivänavaus, ruokailu, päiväkahvi sekä kotiinlähtö. Aamupäivällä ja iltapäivällä toimintaa on työsaleissa ja eri työpajoissa. Lisäksi oleellisena osana ovat aamujumppa ja päiväulkoilu. Toivolan ajatuksena on asiakkaan kohtaaminen, jolloin päästään hyödyntämään ja tukemaan hänen vahvuuksiaan. Kohtaaminen perustuu ohjaajien järjestämien erilaisten kerhojen ja ryhmien pitämiseen. Taide, musiikki, kädentaidot ja selkokieli kuuluvat muiden muassa ryhmien aiheisiin. Henkilökunnan omat taidot muokkaavat osaltaan kerhojen aihepiirejä antaen mahdollisuuksia asiakkaiden monipuoliseen toimintaan.

Toivolan toimintakeskuksen perustehtävänä on lisäksi perusturvan tarjoaminen ja asiakkaiden huolenpito. Moni asuu kotona ja vanhempien ollessa töissä jäisi asiakas yksin tyhjiin kotiin. Viime aikoina selkeänä tehtävänä onkin ollut vanhempien työssäkäynnin mahdollistaminen. Muut toimintakeskukset ovat yleisemmin keskittyneet alihankintatöihin, jos niitä saavat, tai sitten omien askareiden tuottamiseen. Toivolan arvot ovat pehmeämpiä. Kädentaidot ovat merkittävässä roolissa ja esimerkiksi tekstiilitöitä valmistetaan myyntiin. Niitä voidaan tehdä omaan tahtiin huomioiden paikalla olevat asiakkaat ja toisaalta myös ohjaajien taidot.

Ohjaajat vastaavat omista ryhmistään ja vetävät vastuullaan olevia toimintakerhoja. Tänä päivänä tehtäviin kuuluu enenevässä määrin hoitotyö. Ruokailu ja vessatoimet aiheuttavat perushoivaa. Yksikön suuntautuminen virikkeelliseen toimintaan on aiheuttanut asiakasryhmän valikoitumisen enemmän hoivaa tarvitseviksi.

## 5 TYÖN KAUTTA OSALLISUUTTA

### 5.1 Osallisuus

Osallisuus on yhteiskuntateoreettinen käsite, joka liittyy kansalaisuuteen. Terminä se tulee nykyään vastaan monessa paikassa. Osallisuus voidaan ymmärtää syrjäyttämisen tai syrjäytymisen vastakohtana. Osallisuus liitetään hyvinvointiin, joka toteutuu silloin kun ihmisellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea se mielekkääksi. Osallisuuden ei tule olla vain aktiivisuutta vaativaa osallistumista. Henkilön on voitava tuntea itsensä osalliseksi, eli tuntea kuuluvansa johonkin ja kykenevänsä vaikuttamaan, ilman erityisponnisteluja. (Jalava & Seppälä 2010, 254.) Osallisuus edistää yksilön hyvinvoinnin lisäksi myös yhteistä hyvää. Se ehkäisee syrjäytymistä ja vähentää näin sosiaalimenoja. Osallisuutta tukevien toimenpiteiden avulla ihminen voi löytää uusia tapoja toimia ja vaikuttaa yhteiskunnassa. (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 61.)

Valtioneuvoston selonteossa (2002) osallisuus ja osallistuminen jäsennetään neljällä eri tavalla. Tieto- osallisuus on tiedon saamista ja tuottamista. Suunnitteluosallisuudessa vuorovaikutus syvenee yhteisen suunnittelun kautta. Suora osallistuminen päätöksentekoon on päätösosallisuutta. Toimintaosallisuudessa asiakkaat toimivat itse oman ympäristönsä hyväksi. (Häkkinen 2011, 20.) Molin (2010, 61–81) lähestyy osallisuutta ympäristön ja yksilön suhdetta pohtien. Ympäristöön kuuluminen, siinä osallisena oleminen sekä aktiivisesti toimiminen vaihtelevat eri konteksteissa. Yksilö käyttää valtaa, tekee valintoja ja hyödyntää vuorovaikutusta oman tahtonsa ja kykyjensä mukaan. Vaikka yksilöllä on mahdollisuuksia, niin kaikki ei ole saavutettavissa. Yksilön osallisuus määrittyy hänen kykyjensä mahdollistaessa omien toiveiden täyttymisen. Osallisuus on kaiken kaikkiaan yhteispeliä yksilön ja hänen sosiaalisen sekä fyysisen ympäristönsä kesken.

Keväällä 2006 hallitus antoi valtioneuvoston selonteon vammaispolitiikasta, jonka mukaan vammaispolitiikka perustuu Suomessa kolmeen keskeiseen periaatteeseen:

1. Vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen. Perustuslakiin on kirjattu vammaisten henkilöiden syrjimättömyys.
2. Vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen. Osallisuuden toteutumisen edellytyksenä on myönteinen suhtautuminen, vammaisten ihmisten tarpeiden huomioiminen, rajoittavien esteiden tunnistaminen, esteiden poistaminen sekä niiden ennakointi.
3. Vammaisten henkilöiden oikeus tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin. Positiivinen erityiskohtelu, jolla turvataan yhdenvertaisuuden toteutuminen. (Konttinen 2007, 74.)

Kaikki nämä kolme periaatetta pyrkivät lisäämään vammaisten henkilöiden mahdollisuutta osallistua yhteiskunnan toimintaan muiden kansalaisten tavoin. Vammaispolitiikkaa linjataan myös *Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa* (VAMPO 2010–2015). Sen mukaan vammaisten henkilöiden osallisuudessa ja yhdenvertaisessa kohtelussa on kuitenkin edelleen puutteita. Vammaiset henkilöt ovat aliedustettuina yhteiskunnallisessa toiminnassa ja heidän oman tahtonsa ja mielipiteensä kuulluksi tulemisessa on ongelmia. (VAMPO 2010, 56.) Tavoitteena on yhteiskunta, jossa vammaiset henkilöt ovat yhdenvertaisia muihin nähden, heitä ei syrjitä ja heidän osallisuus toteutuu (VAMPO 2010, 23). Osallisuutta voidaan edistää tuomalla kehitettävänä oleva asia kokeiltavaksi aitoon toimintaympäristöön (Hyvönen ym. 2007; Toikko & Rantanen 2009, 100).

## 5.2 Työn merkitys

Työ tarjoaa kaikille ihmisille mahdollisuuden parantaa omaa hyvinvointiaan, torjua köyhyyttä ja syrjäytymistä. Työhön osallistumisen mahdollisuudet tulisi turvata kaikille. Hyvin toimivilla työmarkkinoilla osittainen työkyky ei voi olla este työnteolle. Sujuvan työnteon kaikille mahdollistavat esimerkiksi apuvälineet, mahdollisuus osa-aikatyöhön, henkilökohtainen apu, yksilöllinen

ammatinvalinnan ohjaus ja – neuvonta sekä erityisesti nuorelle henkilölle aktiivinen tuki työelämään kiinni pääsemiseksi. (VAMPO 2010, 90–91.)

Vammaisten henkilöiden työllistyminen on ollut ja on vaikeampaa kuin muiden kansalaisten. Siirtyminen avoimille työmarkkinoille työvoimapolitiisin toimin tuettuna ei ole edennyt toivotulla tavalla. Työelämästä syrjäytyminen kokonaan riistää vammaisilta henkilöiltä mahdollisuuden itse vaikuttaa elintasoonsa ja vahvistaa yhteiskunnallista osallisuuttaan. (VAMPO 2010, 89.) Työllä on suuri merkitys ihmiselle. Järvisen (2012, 133.) mukaan työllä voi olla vammaiselle vielä suurempi merkitys kuin vammattomalle ihmiselle. Takana on ajatus siitä, että työn kautta ihminen voi tuntea olevansa hyödyksi ja unohtaa vammansa. Työn tarjoamat kokemukset ovat myös arvokkaita. Ihmisen on vaikea olla tekemättä mitään, jonka vuoksi ihminen yleensä valitsee mieluummin työn kuin työttömyyden. (Turunen 1997, 267–277.)

Työ antaa Moseleyn (1988 Saloviita ym. 1997, 25) mukaan tekijälleen taloudellisia voimavaroja ja luo sosiaalista identiteettiä. Lisäksi se antaa sosiaalista tukea, jäsentää sosiaalista todellisuutta, mahdollistaa tuottavuuden ja hyödyllisyyden sekä palkitsee tekijänsä. Erja Misukan (2010, 3.) väitöskirjassa Työn merkitys kehitysvammaiselle tuodaan esille kolme kehityskohdetta työ- ja toimintakeskuksille. Ne liittyvät Misukan tutkimuksen mukaan elintasaan, itsensä toteuttamiseen ja sosiaalisiin suhteisiin. Edellisten lisäksi hän löysi muita teemoja esimerkiksi ohjaajiin ja osallisuuden kokemuksiin liittyen. Käytännössä puhutaan samoista asioista Moseleyn kanssa.

<b>MOSELEY</b>	<b>Sosiaalinen identiteetti</b> <b>Sosiaalinen tuki</b> <b>Jäsentää sosiaalista todellisuutta</b>	<b>Taloudelliset voimavarat</b>	<b>Mahdollistaa tuottavuuden ja hyödyllisyyden</b> <b>Palkitsee tekijänsä</b>
<b>MISUKKA</b>	Sosiaaliset suhteet	Elintaso	Itsensä toteuttaminen

Kuvio 2. Työn merkitys Misukan (2010, 3) ja Moseleyn (1988) mukaan.

Keskeiset työn merkitykset kehitysvammaiselle Misukan (2010, 3) mukaan voi yhdistää Moseleyn (1988 Saloviita ym. 1997, 25) yleisiin työn merkityksiin (Kuvio 2). Elintaso, eli työstä saatava korvaus rahana mahdollistaa ihmiselle taloudellisen turvallisuuden ja itsenäisyyden. Raha mahdollistaa myös omien tavoitteiden toteuttamisen. Itsensä toteuttaminen tarkoittaa käytännössä mahdollisuutta ilmaista itseään ja tilaisuutta olla hyödyksi yhteiskunnalle. Sosiaaliset suhteet työssä mahdollistavat itsetunnon kehittymisen ja antavat tunteen ryhmään kuulumisesta. Työssä saa myös kuvan yhteiskunnan toiminnasta. Lisäksi työn tulisi tarjota kiinnostavia kokemuksia.

## 6 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMINEN

### 6.1 Hyvinvointi asiakastyytyväisyyden pohjana

Hyvinvointivaltiossa, kuten Suomi, sen kansalaisista huolehditaan verovaroin, etenkin huono-osaisista. Hyvinvoinnin määrittely on muuttumassa aineellisen vaurauden korostamisesta elämisen merkityksellisyyden ja ihmissuhteiden arvostamiseen. (Kajanoja 2005, 1.) Kehitysvammaisten työtoiminnassa korostuu elämisen merkityksellisyys ja ihmissuhteet. Työtoiminnan yhteydessä voidaan puhua myös arjen hyvinvoinnista, eli siitä kuinka arki töissä, kotona tai harrastusten parissa koetaan. (Raijas 2011, 243.) Asiakastyytyväisyyden mittaaminen työtoiminnassa voidaan ajatella selvittävän parantaako työtoiminta asiakkaiden elämän laatua ja lisääkö se heidän hyvinvointiaan.

Arjen hyvinvointi muodostuu erilaisista toiminnoista ja niiden yhteensovittamisesta. Ajankäytöllä on merkitystä hyvinvoinnin kannalta, vapaa-aikaa ei ole hyvä olla liikaa. Työ rytmittää arkea ja sen tulee tuntua mielekkäältä, jotta se lisäisi hyvinvointia. Tähän liittyy työn sisältö ja työpaikan sosiaaliset suhteet. (Raijas 2011, 244–245.) Kehitysvammaliiton ja Mielenterveyden keskusliiton teettämässä selvityksessä työtoiminnan käytännöistä ja kokemuksista Kairi ym. (2010, 16) ovat haastatelleet toimintakeskusten työntekijöitä. Heidän mukaansa työtoiminnan tavoitteita ovat mm. arjen rytmin ylläpitäminen, turvallisuus, elämänhallinta, sosiaaliset suhteet, vertaistuki, työnteon arvostus ja mielekäs tekeminen.

Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä työtoiminnassa on otettava huomioon asiakkaan kuuleminen. *Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa* (2010, 29) todetaan, että jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi käyttäen omia viestintäkeinojaan. Itsenäinen päätöksenteko oman elämän asioista kuuluu tänä päivänä kehitysvammaisen elämään. Itsenäisen päätöksenteko on kuitenkin vaikeaa monelle kehitysvammaiselle, minkä vuoksi hän tarvitsee siinä tukea ja ohjausta. Työ- ja päivätoiminnan henkilökunnan on

osattava tarjota sellaista ohjausta, joka tukee kehitysvammaisen henkilön mahdollisuuksia tehdä omia valintoja. (Kairi ym. 2010, 167.)

## 6.2 Selkokieli asiakastyytyväisyyden mittaamisen apuna

Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa vuorovaikutukseen on kiinnitettävä huomioita. Kehitysvammaisen asiakas tarvitsee usein yksinkertaistettua kieltä, eli selkokieltä. Kehitysvammaiset ovatkin selkokielen perinteisin käyttäjäryhmä. (Virtanen 2009, 45.) Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, joka on muokattu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. (Virtanen 2009, 17.) Ainakin seuraavat asiat on syytä ottaa huomioon pyrittäessä selkeään ilmaisuun.

1. Kohderyhmään tutustuminen, eli kenen luettavaksi tai kuultavaksi teksti tulee.
2. Kielen tulee olla sopivaa kohderyhmälle. Esimerkiksi aikuisille ei tule kirjoittaa lapsenomaista kieltä.
3. Tekstin ollessa suunnattu kehitysvammaisille, olisi suotavaa että kehitysvammaiset voisivat itse olla mukana tuottamassa tekstiä ja arvioida sen ymmärrettävyyttä.
4. Sanojen olisi hyvä olla tuttuja ja selkeitä. Lauseiden puolestaan tulisi olla lyhyitä. (Virtanen 2009, 108–109.)

Osa kehitysvammaisista ei kommunikoi puheen avulla, joka tuo omat haasteensa. Vaikka kehitysvammaisen ymmärtää hänelle esitetyn kysymyksen, voi vastauksen selvittäminen olla uusi haaste. Vuorovaikutuksessa onnistumisen kannalta tärkeää on, että viestintätilanteessa olevat henkilöt ovat läsnä, keskittyneitä ja kiinnostuneita toistensa ajatuksista. (Läsnäolo 2012.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen kehitysvammaisille tarkoittaa usein haastattelumuotoista kyselyä, koska monikaan kehitysvammaisen ei kykene itsenäisesti lukemaan ja täyttämään esimerkiksi kyselylomaketta. Haastattelutilanteessa olisi hyvä, ettei haastattelija ole liian tuttu, koska se voi vaikuttaa vastauksiin. Kysymykset tulisi lukea ilman turhia painotuksia, jotta ei



tulisi virhetulkintoja. Haastattelun hyvä puoli on se, että haastattelija voi tarkkailla vastaajan ilmeitä ja eleitä ja esimerkiksi tarkentaa kysymystä, jos näyttää, että vastaaja ei ymmärrä kysymystä. (Valli 2010, 111.)

## 7 KEHITTÄMISHANKE

### 7.1 Kehittämishankkeen perustelut

Tilauksen ja tarpeen perusteella päädyimme tekemään kehittämishankkeen. Kehittämishankkeessa syntyy tuote, meidän tapauksessa asiakastyytyväisyyskysely, jonka valmistamista me raportoimme tutkimusviestinnällisin keinoin. Kehittämishanke on käytännöllinen ja vastaa työelämän tarpeisiin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 8–10.) Kehittämishankkeessa ei työelämälähtöisyyden vuoksi tavoitella riippumatonta tietoa, vaan kehittämisellä pyritään aina jonkun edustamaan päämäärään (Toikko & Rantanen 2009, 44). Kehittämishankkeessa ei ole varsinaista tutkimusongelmaa, toisin kuin tutkimuksessa, vaan siinä keskitytään prosessin kuvaamiseen ja valintojen perusteluun. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56.)

Kehittämishankkeen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tavoite on selkeä ja hyvin määritelty, eli mitä kehitetään ja miksi. Kehittäminen vaatii myös toiminnan organisointia, eli kuka tekee käytännössä mitään kehittämisen aikana. Tähän liittyy olennaisesti myös mukana olevien toimijoiden määrittely. Itse kehittämistoiminta on usein kokeilemista jonka avulla pyritään selvittämään, miten asetettu tavoite voidaan toteuttaa. Arviointi on myös olennainen osa kehittämistä. Siinä analysoidaan sitä onko kehittäminen onnistunut vai ei? (Toikko & Rantanen 2009, 58–60.)

Meidän työmme etenee yksinkertaisemmillaan seuraavalla tavalla:

1. TAVOITTEEN MÄÄRITTELY= Toimeksiannon muokkaaminen hankkeeksi, meidän tapauksessa asiakastyytyväisyyskysely työ- ja päivätoimintaan
2. TOTEUTUS = Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen vuorovaikutuksessa toimijoiden kanssa
3. TULOSTEN KOKOAMINEN = Asiakastyytyväisyyskyselyn viimeistely ja testaaminen Toivolan ja Katariinan asiakkailla

#### 4. PÄÄTTÄMINEN JA ARVIOINTI = Valmiin asiakastytyväisyyskyselyn luovuttaminen, arviointi ja mahdollinen muokkaus

Toteutusvaiheessa suunnitelmaan joudutaan usein palaamaan ja muuttamaan tai täydentämään sitä, koska kehittämisprosessia ei voi täysin ennakoita (Toikko & Rantanen 2009, 65). Meidänkin hankkeessa jouduimme miettimään toimijoita useamman kerran sekä tarkentamaan suunnitelmaa sen osalta, kuinka saamme asiakastytyväisyyden kannalta nostettua oikeat asiat kysyttäväksi.

Kehitysvammatyössä tarvitaan ennen kaikkea käytännöstä nousevaa tietoa. Työskentelemällä kohderyhmän parissa, perehtymällä aikaisempiin tutkimuksiin ja hankkeisiin ja miettimällä kehittämisvaihtoehtoja yhdessä muiden toimijoiden kanssa saadaan käytännöstä nousevaa tietoa. Kehittämishanke sallii tämän kaltaisen tiedontuottamistavan. Tutkimuksessa sen sijaan nojataan enemmän teorioihin ja siinä myös luodaan teoretietoa, jonka hyödyntäminen työympäristössä voi olla haastavaa. (Toikko & Rantanen 2009, 20–21.)

Kehittämishankkeessa ajatuksena on tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tuotoksen valmistamiseksi. Yhteistyö mahdollistaa sitoutumisen kehittämiseen, osapuolien tarpeiden huomioimisen sekä tiedon saamisen kaikilta osapuolilta (Toikko & Rantanen 2009, 90). Kehittämishankkeen kautta osallistamme muut toimijat tarjoamalla heille mahdollisuuden yhteistyöhön ja vaikuttamiseen. Meidän tarkoituksena on tarjota lisää osallisuutta ennen kaikkea toimintakeskusten asiakkaille.

#### 7.2 Kehittämishankkeen menetelmät

BIKVA on arviointimenetelmä, jonka tarkoituksena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin. Ajatuksena on, että asiakkailla on oleellista tietoa, jonka avulla julkisen sektorin toimintaa voidaan parantaa. Tarkoituksena on siis saada asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta kehittämistyön välineeksi. Osallisten näkemykset välitetään organisaation eri tasoille ja lopuksi politiikoille. (Krogstrup 2004, 3.) Menetelmä tukee ajatusta kaksisuuntaisesta

osallistumisesta. Kehittäjät pääsevät mukaan osallistumaan toimintaan ja toimijat osallistuvat kehittämiseen. Asiakkaat ovat päättämässä omista asioistaan. (Toikko & Rantanen 2009, 90–91.) Asiakkaiden mukana olo tukee hankkeessamme mittarin käytettävyydestä. Sen tarkoituksena on auttaa muokkaamaan pohjalla olevasta kyselystä kohderyhmälle toimiva mittari. (Hyysalo 2006, 155; 2009, 164; Toikko & Rantanen 2009, 99–100.) BIKVA-mallissa haastattelut tapahtuvat yleensä ryhmähaastatteluina. Poikkeuksiakin voi tehdä, esimerkiksi silloin kun haastateltavalla on niin heikot sosiaaliset kyvyt, ettei hän pysty osallistumaan ryhmähaastatteluun. (Krogstrup 2004, 11.)

Mallissa on neljä vaihetta, jotka menevät seuraavasti:

1. Alussa on asiakkaiden ryhmähaastattelu, jossa haetaan niin myönteisiä kuin kielteisiäkin kokemuksia heihin kohdistuvasta palvelusta.
2. Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille. Ryhmähaastattelussa pohditaan asiakkaiden arvioita ja sitä mihin ne mahdollisesti perustuvat. Haastattelussa työntekijät pohtivat myös omaa toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden haastatteluiden palaute esitellään hallintojohdolle ja jälleen ryhmähaastattelun kautta pohditaan syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen.
4. Viimeisessä vaiheessa palaute esitetään poliittisille päättäjille ja tavoitteena on saada heidän arviointinsa toimijoiden palautteen syistä.

BIKVA – malli toteutuu, vaikka kaikkia vaiheita ei käytäisikään läpi. (Krogstrup 2004, 15.) Malli edistää ja virittää vuorovaikutuksen syntyä. Kyseessä on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää asianosaisten osallistumista. (Toikko & Rantanen 2009, 168.)

### 7.3 Kehittämishankkeen toimijat

Hyysalon (2009, 17) mukaan onnistunut tuote on teknisesti toimiva, kaupallisesti kannattava ja se tuottaa käyttäjilleen mielihyvää ja hyötyä. Määritelmä rohkaisee testaamaan valmista tuotetta toimijoilla toimivuuden

osalta sekä mielihyvän ja hyödyn selvittämiseksi. Tavoitteita määriteltäessä pohdimme mahdollisia toimijoita tuotoksen valmisteluun. Keneltä tietoa on saatavissa, mitä tiedolla tehdään ja mihin sitä käytetään? Tavoitteena on osallistumisen perustuminen vapaaehtoisuuteen (Robson 2001, 46).

Mielsimme työtoiminnan jatkumoksi opiskelupaikan ja työn välissä. Havainnoinnin ja keskustelujen perusteella supistimme toimijat käsittämään ainoastaan toimintakeskusten arkea arvioimaan kykeneviä henkilöitä. Koulun ja työelämän mukaan ottaminen olisi ollut liian laaja työ ja hyötykin rajallinen. Lopulta toimijoiden joukko päätyi koskemaan lisäksi asiakkaita, ohjaajia, omaisia ja vammaispalveluiden edustajia. Toimijamatriisin (Kuvio 3) avulla jokaisen toimijan tarkoitus ja asema prosessissa selkeytyy. Prosessiin vaikutetaan eri näkökulmista kunkin omilla vahvuuksilla ja mahdollisuuksilla.

<b>ROOLI TOIMIJA</b>	<b>TEHTÄVÄ</b>	<b>RESURSSI</b>	<b>INTRESSI</b>
<b>ASIAKKAAT</b>	Omien ajatusten esille tuominen	Omat yksilölliset taidot	Osallisuus, mielekkäät palvelut
<b>OHJAAJAT</b>	Oman työn tarkastelu ja reflektointi	Oman työn ohella, aktiivisuudesta ja halusta riippuen	Työn ja ammatillisuuden kehittäminen
<b>KEHITYSVAMMAISTEN TUKI RY</b>	Kehitysideat	Yksi tapaaminen	Omaisten ja asiakkaiden ääni
<b>VAMMAISPALVELUJOHTAJA</b>	Rajojen ja tavoitteiden määrittely	Tarkistaminen vaiheittain	Kehitys, laatu

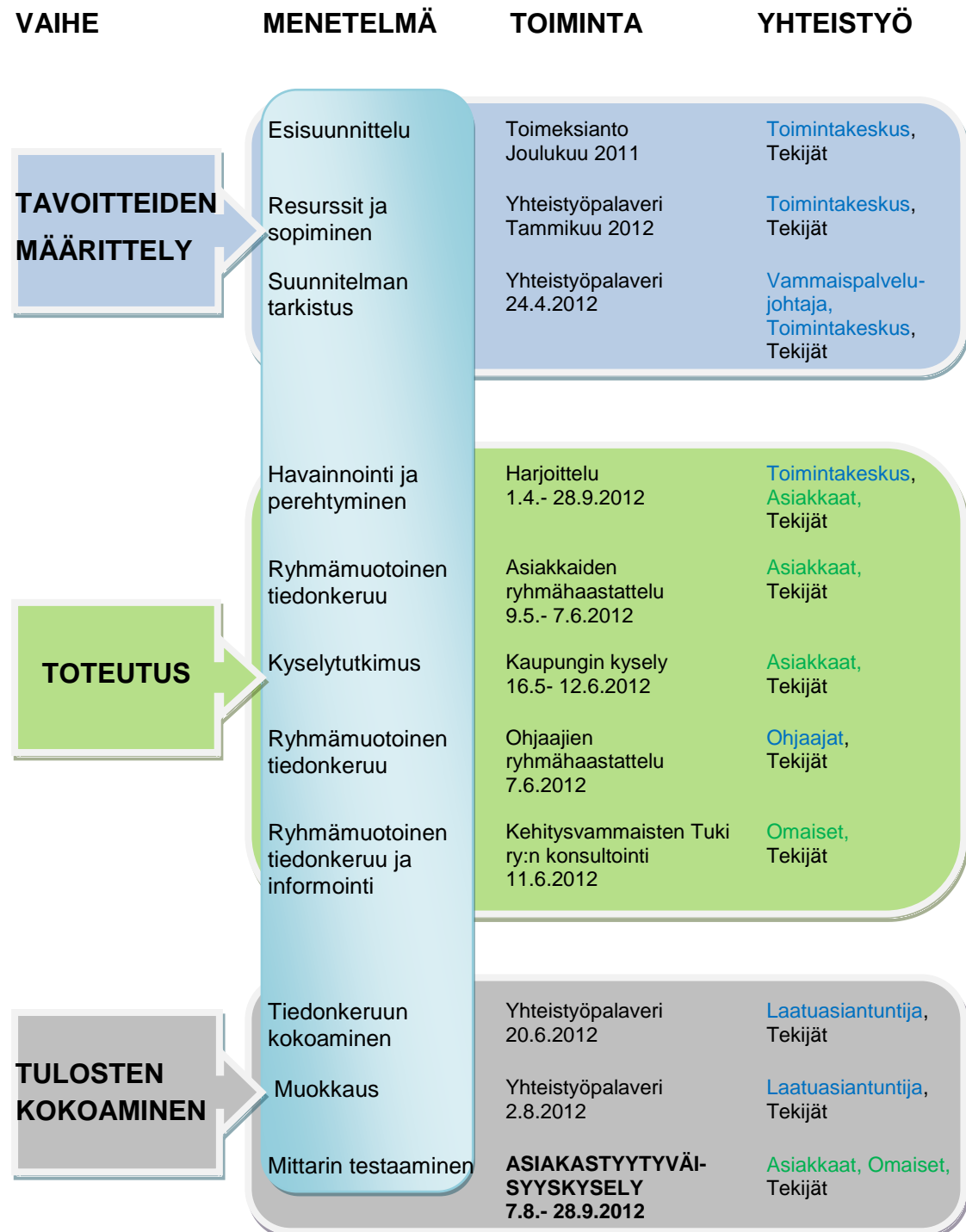
Kuvio 3. Toimijamatriisi (mukaiillen Toikko & Rantanen 2009, 79).

Kehittämishankkeessa toimintaympäristön määrittely on tärkeää. Toimijoiden väliset jännitteet vaikuttavat hankkeen läpiviemiseen ja on hyvä tiedostaa ovatko esimerkiksi toimijoiden intressit ristiriitaiset. Toikko & Rantasen (2009, 79) mukaan toimijoiden roolit eivät ole vakioita, vaan ne voivat muuttua

kehittämishankkeen aikana. Jonkin toimijan rooli voi lisääntyä ja toisen vähentyä. Toimijamatriisi on hyvä keino tarkastella keskeisten toimijoiden roolia kehittämishankkeessa. (Toikko & Rantanen 2009, 78–79.)

## 8 KEHITTÄMISTOIMINNAN KUVAUS

### 8.1 Kehittämishankkeen toteutus



Kuvio 4. Kehittämishankkeen prosessi (mukaiillen Krogstrup 2004, 3.; Kivipelto, M. 2008, 25).

## 8.2 Havainnointi ja perehtyminen

Kehittämishanke alkoi toimintakeskuksiin ja niiden toimintaan, asiakkaisiin ja ohjaajiin tutustumisella. Ensivaikutelma toimintakeskuksista oli vaikeasti hahmotettava. Mielekkään ja tärkeän työn erottaminen oli hankalaa. Asiakkaiden asenne ja olemus kertoivat kuitenkin heidän kokevan tekemänsä tärkeäksi. Osaa asiakkaista työnteko ei kiinnostanut ja he näyttivät lähinnä kuluttavan aikaa. Heille tarjottiin mahdollisuutta tulla mukaan toimintaan ja osaa patisteltiin selkeästi enemmän kuin toisia. Selitys erilaiseen kohteluun löytyy asiakkaiden taustoista ja tavoitteista, joita heille on asetettu.

Asiakkaiden kanssa oli helppo päästä vuorovaikutukseen, mutta jotkut jäivät hieman etäisemmiksi. Panostimme aluksi helppoihin kontakteihin ja etsimme ideoita kehittämishankkeen eteenpäin viemiseksi niistä tilanteista. Ohjaajat olivat alusta asti helposti lähestyttäviä ja kiinnostuneita hankkeestamme. He tukivat ja auttoivat luomaan suhteita hiljaisiin asiakkaisiin. He myös avasivat asiakkaiden taustoja ja toiminnan perusteita. Saimme olla mukana monenlaisessa toiminnassa sekä henkilökunnan palaverissa. Toimintakeskusten päivärungot hahmottuivat pian selkeiksi.

Toivolana erilaisista toimintaryhmistä sai pohdittavaa asiakastyytyväisyyden mittaamiseen liittyen. Eräessä toimintaryhmässä kuunneltiin musiikkia ja kappaleiden jälkeen kysyttiin asiakkaiden mielipidettä kuulemastaan. Kaikki ryhmän jäsenet suhtautuivat myönteisesti kaikkiin kappaleisiin. Miten tämä ilmiö näkyisi asiakastyytyväisyyttä mitattaessa? Katariinassa tuli taas kärkkäitäkin mielipiteitä esimerkiksi siitä, mikä musiikki on kuuntelemisen arvoista ja mitä jääkiekkjoukkuetta tulee kannattaa.

Pian selvisi, että toimintakeskus tarjoaa tai edustaa asiakkailleen erilaisia asioita. Toiset odottavat työtehtäviä ja ohjausta, kun taas toisille toimintakeskus on paikka, jossa voi keskustella ja ilmasta itseään eri tavoin. Ohjaajat pyrkivät löytämään jokaiselle tavan viihtyä toimintakeskuksessa.



### 8.3 Ryhmämuotoinen tiedonkeruu asiakkailta

Toukokuun toisella viikolla aloitimme asiakkaiden ryhmähaastattelut BIKVA-mallin mukaisesti. Tavoitteena oli saada asiakkaat vuorovaikutukseen keskenään, löytää oikeat sanat ja tavat asioiden ilmaisemiseen sekä opettaa meille yhteistä tapaa kommunikoida yksittäisen asiakkaan kanssa. Lisäksi ryhmähaastattelu oli selkeä askel kohti asiakkaiden osallisuuden lisäämistä. Heillä oli mahdollisuus vaikuttaa omaan elämään, löytää kehityskohteita toimintaan sekä hahmottaa kysymyksiä oikean tiedon saamiseksi.

Ryhmähaastattelun pohjaksi olimme rakentaneet kysymyspohjan, joka perustui osittain BIKVA-malliin. Kysyimme asiakkailta neljä avointa kysymystä ja pyrimme ohjaamaan keskustelua mahdollisimman vähän. Huomasimme kuitenkin haastattelutilanteissa, että joudumme antamaan vastausvaihtoehtoja ja jakamaan vuoroja keskustelussa. Ryhmähaastatteluissa voi olla uhkana dominoivat henkilöt, jotka määrittelevät keskustelun suunnan (Hirsjärvi ym. 2004, 198). Meillä ongelmana oli lähinnä se, että haastateltavat eivät keskustelleet keskenään, vaan vastasivat suoraan meille. Ryhmähaastattelun pohjana olivat seuraavat kysymykset:

1. Miksi tulet toimintakeskukseen?
2. Mihin asioihin olet tyytyväinen toimintakeskuksessa?
3. Mihin asioihin et ole tyytyväinen toimintakeskuksessa?
4. Mitä haluaisit tehdä toimintakeskuksessa?

Asiakkaiden vastauksissa tuli esille seuraavanlaisia asioita:

1. Lähes kaikki tulivat toimintakeskukseen tekemään työtä. Lähes yhtä tärkeää työn ohella oli kavereitten tapaaminen ja muuhun toimintaan osallistuminen. Osalle tärkeää oli päästä kotoa pois. Muita syitä olivat: hieroja, ulkoilu, ruoka, taide, ohjaajat, ei muuta paikkaa (pakko tulla), ajan kuluminen

2. Asiakkaiden mielestä toimintakeskuksessa oli hyvää työtehtävät, työkaverit, ohjaajat, ruoka, tilat, säännöt, retket, ulkoilu, päivät sopivan mittaisia, siivoaminen, koneella kirjoittaminen, lehtien jako, roskien kerääminen, luonto ympärillä, saa olla oma itsensä
3. Asiakkaiden mielestä huonoa oli komentelu, säännöt epäselvät, päivät liian pitkiä, osa ruuista, kilpailuja ja myyjäisiä liian vähän, epämiellyttäviä töitä, toisten asioihin puuttuminen, riitely, kiroilu, meteli, työtä liian vähän, musiikkia liian vähän, jotkut työt raskaita, tilat ovat kylmät talvella, tiet huonossa kunnossa talvella, palkka, työkavereitten sekoilu, työtä ei ole, isot ryhmät
4. Asiakkaat toivoivat toimintakeskukseen tietokoneen korjaus- ja asennushommia, tietokoneen käytön opetusta, ulkoilua, alihankintahommia, kankaanpainantaa, askartelua luonnon materiaaleista, valokuvausta, kameran käyttöä, tiskihommia, sauvakävelyä, jumppaa, piirtämistä, pyykkäystä, tulostamista ja kopioimista, taidetta, urheilua, keskusteluryhmiä, näytelmän kirjoittamista, synttäreihin voisi panostaa, teatterireissuja, ristipistoja, neulontaa, soittamista ja laulamista

Ryhmät valikoituivat sattumanvaraisesti tilanteen mahdollistaessa haastattelun suorittamisen toiminnan ohessa. Tarkoituksena oli saada aikaan keskustelua asiakkaiden kesken, mutta pääosin kaikki kommentit osoitettiin haastatteliijoille. Ryhmien tarkempi suunnittelu olisi saattanut olla hedelmällisempää osalle asiakkaista. Taidoiltaan tasainen ja aktiivinen ryhmä olisi varmasti kyennyt keskusteluun keskenään. Tässä vaiheessa meillä ei vielä ollut täysin selkeää kuvaa asiakkaiden taidoista muodostaaksemme tasaiset ryhmät. Toisaalta sosiaalisesti taitavammille asiakkaille avautui mahdollisuus johtaa ryhmän keskustelua vertaisena.

Kehittämishankkeessa olennaista on dokumentoida hyvin työn kaikki vaiheet. Tämä tapahtuu kirjoittamalla opintopäiväkirjaa, kirjaamalla kaikki tapaamiset ja keskustelut ja keräämällä aineistoa.(Toikko & Rantanen 2009, 80.) Teimme

haastatteluista muistiinpanoja, emme nauhoittaneet niitä. Haimme haastatteluiden tuloksilla ideoita asiakastyytyväisyyskyselyn rakentamiseen, mutta tarjosimme samalla asiakkaille myös tunteen siitä, että heitä kuunnellaan. Saimme haastatteluissa materiaalia henkilökunnan haastattelua varten, joka on BIKVA-mallin mukaan seuraava vaihe.

Osallistimme asiakkaat kysymysten valmistamiseen antamalla heidän itse miettiä kysymyksiä. Katariinassa kolmen hengen ryhmä mietti kysymyksiä ja kirjoitti niitä tietokoneella ylös. Tässä muutama esimerkki kysymyksistä:

<b><i>Mikä on lempi ruokasi ja juomasi?, Oletko paistanut perunoita?, Oletko syönyt kerros hamppilaista tai pizaa?, Oletko syönyt anteriasta? Tykkäätö lohesta tai siikasta?</i></b>	Kokeminen
<b><i>Mistä elokuvasta tykkäät?, mistä musiikista tykkäät, Mistä näytteliästä tykkäät, mikä on mieluinen ulkomaan kohde, paras vuoden aikasi, mistä eläimestä tykkäät</i></b>	Pitäminen
<b><i>tykäisitö matkustella, Tykkätkö käydä uimassa?, Oletko nähnyt delfineitä?, Tykkätkö shoppailla?</i></b>	Erilaiset tutustumiskohteet
<b><i>Mitä harratusta sinulla on?, oletko ollut jossain toissa työpaikoissa, Tykkätkö askarella ja piirtelystä?</i></b>	Tekeminen
<b><i>Kiusaatko usein tai kiroiletko?</i></b>	Käyttäytyminen

Kuvio 5. Asiakkaiden laatimat kysymykset.

Asiakkaiden laatimista kysymyksistä poimimme muutaman idean työhömmme. Asiakkaiden kysymyksissä puhutaan paljon kokemuksista ja erilaisista tutustumiskohteista. Päädyimme kysymään valmiissa kyselyssä asiakkaiden näkemystä siitä, missä he haluaisivat käydä toimintakeskuksen ryhmän kanssa. Pitämiseen liittyvät kysymykset kertovat tarpeesta keskusteluun ja kiinnostuksesta toiseen. Ne puoltavat ajankohtaisten aiheiden seuraamista

toimintakeskuksissa. Asiakkaiden kyselyssä kysyttiin myös kiusaamisesta ja kiroilusta. Meidän kyselyssä on väittämä: Toimintakeskuksessa on rauhallista. Väittämä nousi sekä haastatteluissa esitetystä kommentista että asiakkaiden kysymyksistä.

Päätimme kokeilla asiakkaiden kanssa sosiaali- ja terveystoimen kyselyn täyttämistä, koska sen pohjalta meidän kysely tulisi rakentumaan. Testasimme kuinka asiakkaat osaavat käyttää viisiportaista vastausvaihtoehtoa. Osalle asiakkaista vastausvaihtoehtoja täytyi selvittää paljonkin ja esimerkiksi rajata ne ensin vain kahteen: samaa mieltä vai eri mieltä. Osalle otimme avuksi hymynaamat. Lisäksi kysyimme itse laatimiamme väitteitä. Niillä halusimme kohdentaa tiedonsaantia toimintakeskusten arkeen ja etsiä mahdollisesti uusia ideoita toiminnan monipuolistamiseen.

#### 8.4 Ryhmämuotoinen tiedonkeruu ohjaajilta ja omaisilta

Ohjaajilta saimme tietoa jatkuvasti harjoittelun kuluessa. Erillinen tiedonkeruu tapahtui Toivolassa ohjaajien osallistuessa ryhmähaastatteluun. Henkilökunnan tietoon tuotiin asiakkailta saatua palautetta. Asiakkailta saatu palaute johti jo tässä vaiheessa toimintaan. Ulkoilua esimerkiksi lisättiin ja asiakkailta tiedusteltiin työtehtävien mielekkyydestä.

Ohjaajien mukaan asiakkaat tulevat toimintakeskukseen, koska heidän huoltajansa menee päivällä töihin, he saavat päiväänsä ihmissuhteita, voivat toteuttaa itseään ja ennen kaikkea tulevat töihin. Eräs ohjaaja vastasi myöhemmin asiaa tarkemmin mietittyään tärkeimmäksi seikaksi asiakkaiden kokevan kuuluvansa johonkin ryhmään. He tuntevat arvostusta ja hyväksyntää. Perusajatus oli: "Minä osaan ja pystyn". Ohjaajat toivat esiin tyytyväisyytensä omaan toimintakeskukseen. Heidän mielestään toiminta oli vaihtelevaa, ilmapiiri hyvä ja asiakkailla on mahdollisuus tulla kuulluksi. Asiakkaat saavat vaikuttaa toimintaa suunniteltaessa. Koko toiminnan asenteesta kertoo panostus Oiva-koulutukseen. Oiva-vuorovaikutusmallin tavoitteena on lisätä vuorovaikutuksen osaamista yhteisön kaikkia jäseniä kohtaan (Tikoteekki 2012). Ohjaajille tyytymättömyyttä aiheuttivat meteli ja rauhattomuus, ryhmien koko ja vaihtuvuus

sekä ajan jakautuminen enemmän vaativille asiakkaille. Ohjaajat haluaisivat panostaa omaan osaamiseen ja hyödyntää osaamista asiakkaiden hyväksi. Myös erilaiseen liikuntatoimintaan oltiin halukkaita panostamaan.

Katariinassa haasteena on ohjaajien vähyyys ja vaativat asiakkaat. Kaikille asiakkaille ei näin ollen riitä aikaa. Myös alihankintatöiden puute vaikeuttaa kaikille mielekkään toiminnan järjestämistä. Toisaalta ohjaajien mielestä on myös hyvä, etteivät työt sanele liikaa tekemisen tahtia, vaan töitä voi tehdä omaan tahtiin. Ohjaajat haluaisivat kehittää taidepuolta Katariinassa, koska Katariinassa on muutama innokas taiteen harrastaja. Haasteena on järjestää toimintaa, johon mahdollisimman moni asiakas voisi osallistua ja joka ei vaatisi ohjausta koko ajan, vaan asiakkaat pystyisivät toimimaan itsenäisesti.

Ohjaajien haastattelun perusteella halusimme tuoda kyselyyn toimintaan vaikuttavia väittämiä ja avoimia kysymyksiä. Työtehtäviin liittyvät väittämät antavat ohjaajille signaaleja oman työn onnistumisesta. Avoimet kysymykset kertovat asiakkaiden toiveista toimintaan liittyen. Ohjaajien on helpompi suunnitella toimintaa ja perustella sitä asiakkaiden osallisuuden täyttymisellä.

Vierailimme Turun Kehitysvammaisten tuki ry:n hallituksen kokouksessa sovittuamme asiasta puheenjohtajan kanssa etukäteen. Tarkoituksenamme oli tuoda omaisille tiedoksi asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen kahdessa toimintakeskuksessa. Olimme varautuneet tekemään heille saman ryhmähaastattelun kuin asiakkaille ja ohjaajille. Sen tarkoituksena olisi ollut selvittää heiltä kysymysaiheita tulevaan kokonaisuuteen. Heidän mielestään tilanteessa oli syytä käydä läpi mitä ja miten tulisimme tekemään. Kerroimme ajatuksesta ottaa asiakkaat mukaan kyselyn tekemiseen ja antamaan heille mahdollisuuden vaikuttaa omaan elämäänsä. Lisäksi annoimme heille esimerkkejä siinä vaiheessa mielessämme olevista kysymyksistä. Samoin kerroimme miten olimme toimineet suorittaessamme asiakkaiden kanssa kaupungin omaa kyselyä Internetissä. Painotimme vieraan kysyjän merkitystä sekä väitteiden ja kysymysten muokkaamista helpommin ymmärrettäviksi. Huolenaiheena tuntui olevan oikean tiedon esiin saaminen ja pelkästään myönteisten vastausten välttäminen.

## 9 TULOSTEN KOKOAMINEN

### 9.1 Tiedonkeruun kokoaminen

Asiakastyytyväisyyden tekninen toteutus, eli miten se tulee asiakkaiden täytettäväksi, kuinka pitkä kysely on jne., päätettiin lopullisesti palaverissa sosiaali- ja terveystoimen laatuasiantuntijan kanssa. Palaverissa päätettiin myös, että Katariinan ja Toivolan asiakkaiden omaiset saavat saman kyselyn täytettäväkseen ja me hoidamme postituksen sekä saatekirjeen kyselyyn. Heidän osallistumisensa auttaisi mittarin testaamisessa ja lisäisi toimijoiden osallisuutta.

Lopullisen tuotos valmistui perustuen Turun kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen eri tulosalueet kattavaan asiakaspalautejärjestelmään, joka otettiin käyttöön vuoden 2011 alusta (Syrjänen & Vuorinen 2012). Mittarimme ensimmäinen osio on muokattu sen pohjalta helpommin ymmärrettäväksi väitteiksi.

#### ALKUPERÄINEN VÄITTÄMÄ

#### MUOKATTU VÄITTÄMÄ

Olen saanut riittävästi tietoa ja ohjausta	<b>Saan riittävästi ohjausta</b>
Olen saanut asiallista kohtelua	<b>Minua kohdellaan asiallisesti</b>
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	<b>Ohjaajat osaavat työnsä</b>
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	<b>Toimintakeskus on minulle hyvä paikka</b>
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	<b>Saan ohjausta riittävän nopeasti</b>
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	<b>Voin osallistua työtehtävieni suunnitteluun</b>
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	<b>Toimintakeskuksessa käyminen parantaa elämäntilannettani</b>

Kuvio 6. Väittämien muokkaus.

Pyrimme säilyttämään asiasisällön, mutta samalla huomioimaan vastaajien kyvyt hahmottaa väitteet koskemaan toimintakeskuksen toimintaa ja palveluita. Muokatessamme väittämiä selkokieliseksi meillä oli pohjana Misukan (2009, 49) käyttämät Prosser & Bronley (1998) ohjeet kehitysvammaisen henkilön haastatteluun. Ohjeissa on seuraavat kohdat:

1. Käytä lyhyitä sanoja ja lauseita
2. Kysymyksissä ei tulisi käyttää sivulauseita
3. Kysymysten esittely aktiivimuodossa ja preesensissä
4. Vältä abstrakteja käsitteitä
5. Vältä johdattelevia ja kielteisessä muodossa olevia kysymyksiä
6. Vältä kuvailevaa kieltä ja puhekieltä
7. Varmista että kysymys tulee ymmärretyksi

Testasimme kysymyksiä ja väittämiä asiakkailta sekä pyysimme heitä ehdottamaan kuinka he kysyisivät asioita, joita olimme ajatelleet kysyä. Prosessin eri vaiheet toivat esiin yhteisiä tuttuja termejä sekä tarpeen selkokielen käyttöön. Samat aiheet ja vastausvaihtoehdot mahdollistavat vertailun muiden tulosalueiden ja yksiköiden kesken. Toinen osio (Kuvio 7) valmistui samaa peruskaavaa noudattaen, mutta sen sisältö suuntautuu suoraan toimintakeskuksiin. Siinä pyrimme hakemaan vastauksia toiminnan kehittämiseen. Väitteiden taustalla oleva teoria on työn merkityksistä juonnettua.

VÄITTÄMÄ	PERUSTELU MOSELEYN, MISUKAN JA HAVAINTOJEMME MUKAAN
<b>Olen saanut kokeilla erilaisia työtehtäviä</b>	-antaa mahdollisuuden olla tuottava ja hyödyllinen -itsensä toteuttaminen
<b>Työtehtävät ovat minulle sopivia</b>	-arvostus tekemisen kautta -tilaisuus olla hyödyksi yhteiskunnalle

<b>Työtehtäviä on riittävästi</b>	-tekemissämme haastatteluissa esille tullut huomio
<b>Seuraamme toimintakeskuksessa ajankohtaisia tapahtumia</b>	-sosiaalinen yhteisyys -kuva yhteiskunnan toiminnasta
<b>Olen saanut toimintakeskuksessa uusia ystäviä</b>	-sosiaalinen yhteisyys -ihmissuhteet ja ryhmään kuuluminen
<b>Olen virkeä työpäivän jälkeen</b>	-kiinnostavat kokemukset -arvostus tekemisen kautta
<b>Toimintakeskuksessa on rauhallista</b>	-tekemissämme haastatteluissa esiin tullut huomio
<b>Työosuusraha on mielestäni riittävä</b>	-raha -tekemissämme haastatteluissa esiin tullut huomio

Kuvio 7. Jatkoväittämien perustelut (Misukka 2010, 3; Moseley 1988).

Ensimmäisen ja toisen osion jälkeen vastaajat voivat täsmentää vastauksiaan vapaamuotoisesti. Kolmas osio on asiakaspalautejärjestelmän tavoin avoimeen palautteeseen perustuva. Kiitos, ehdotus ja moite antavat mahdollisuuden asioiden avoimeen käsittelyyn. Niiden lisäksi otimme mukaan kolme muuta avointa palautekohtaa:

1. Missä haluaisit käydä toimintakeskuksen ryhmän kanssa?
2. Missä näet itsesi viiden(5) vuoden kuluttua?
3. Mitä olet oppinut toimintakeskuksessa?

Avoimilla kysymyksillä on paras mahdollisuus saada asiakkaita askarruttavia teemoja esille. Avoimet kysymykset muodostimme asiakkailta keräämämme tiedon perusteella. Kysymykset yksi ja kolme nousivat asiakkailta keräämästämme materiaalista ja kysymys tulevaisuuden näkymistä perustuu läpivirtaavuusajatteluun, eli siihen että työtoiminnasta voisi siirtyä avoimille työmarkkinoille (Kairi ym. 2010, 3). Halusimme kysymyksen, josta selviää miten erityisesti nuoret toimintakeskuksen asiakkaat näkevät tulevaisuutensa. Kokevatko he itse valmistautuvansa avoimille työmarkkinoille vai ajattelevatko he jäävänsä toimintakeskukseen pysyvästi.



Toinen tapaaminen laatuasiantuntijan kanssa vei kyselyn lopulliseen muotoonsa. Olimme jo etukäteen varmistaneet vammaispalvelujohtajan hyväksynnän tähän mennessä suunnittelemiimme kysymyksiin. Viimeistelimme yhteistyössä laatuasiantuntijan kanssa asiakastyytyväisyyskyselyn ulkoasun. Jätimme taustatiedoista pois turhia ja sekoittavia vaihtoehtoja sekä asettelimme muokkaamamme väittämät ja kysymykset paikoilleen. Sovimme tarkemmin kyselyn aikataulusta ja testaamisesta omaisten kanssa sekä siihen liittyvistä järjestelyistä. Viimeistelimme myös vastaajille laatimamme saatekirjeet

## 9.2 Mittarin testaaminen

Valmistunut asiakastyytyväisyyskysely perustui sosiaali- ja terveystoimen olemassa olevaan kyselyyn. Sen toimivuus laajemmalle kohderyhmälle oli testattu ja hyväksi todettu. Jouduimme muokkaaman sitä omalle asiakasryhmällemme sopivaksi ja ymmärrettäväksi. Toimivan mittarin laatiminen on Robsonin (2001, 149–151) mukaan haasteellista ja hän suosittelee olemassa olevan lomakkeen käyttöä. Robson listaa mittarin vaatimukset seuraavasti. Mittarilla on oma tarkoituksensa, johon haetaan vastauksia. Oleellista on, että kysymyksillä saadaan tarpeen ja tarkoituksen mukaisia vastauksia. Luotettavuuden kannalta tärkeää on varmistaa siirrettävyys ja tarkoituksenmukaisuus. Mittarin tulee toimia samalla tavalla eri havainnoijien käyttämänä eri aikoina, jolloin se on riittävän reliabeli. Validius täytyy, kuin testi mittaa tavoiteltua asiaa. Kohderyhmien erilaisuus asettaa omat haasteensa mittarin soveltuvuudelle. Samoin käytetty kieli on mietittävä tarkkaan. Yhteiset termit ja molemminpuolinen ymmärrys vuorovaikutuksessa mahdollistavat tarkoitukseen pääsemisen. Käytännön kannalta on suunniteltava tarkkaan vastaamiseen ja testin hallintaan käytetty energia.

Aloitimme asiakastyytyväisyyskyselyn testaamisen elokuun 2012 alussa. Ennen haastattelua annoimme asiakkaille tiedotteen, jossa kerrottiin mihin tarkoitukseen kysely tulee ja että se on luottamuksellinen ja vapaaehtoinen. Kävimme tiedotteen läpi myös suullisesti. Haastattelimme asiakkaat yksitellen

rauhallisessa tilassa ja varasimme haastatteluihin riittävästi aikaa. Pieni osa asiakkaita täytti kyselyn itsenäisesti, täysin ilman meidän apua.

Asiakkaat saivat halutessaan käyttää itse tietokonetta kyselyä täytettäessä. Tietokoneen käyttäminen oli osalle vaikeaa, mutta ajattelimme, että asiakkaan tulisi saada täyttää kysely mahdollisimman omatoimisesti. Avoimissa kysymyksissä asiakkaat kyselivät sanojen oikeinkirjoituksesta. Kirjoittaminen auttoi monella ajatusprosessia, kuten myös se, että olimme käsitelleet samoja aiheita aiemmin ryhmähaastatteluissa ja täyttäneet tietokoneella sosiaali- ja terveystoimen kyselyn. Joillekin avuksi riitti kysymysten lukeminen ääneen ja vastauksen kirjaaminen heidän sanomansa mukaan. Myös toimintakeskusten välillä oli eroja. Oletamme niiden johtuneen enemmän asiakaskunnan kuin haastattelijoiden eroista. Jatkossa viittaamme väittämiin ja kysymyksiin yhdessä sanalla kysymykset.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on asiakkaiden osallistaminen ja tiedon saaminen toimintakeskusten kehittämiseksi. Kysymysten avulla saadaan asiakkaiden omia ideoita ja toiveita liittyen työtehtäviin sekä muuhun toimintaan. Lisäksi ne kertovat tyytymättömyyttä aiheuttaneista asioista. Osalle asiakkaita väittämien viisiportainen vastausvaihtoehtojärjestelmä oli liian vaikea. Kolme vastausta on heille ymmärrettävämpi vaihtoehto, mutta kokonaisuuden kannalta se estäisi vertailun muiden tulosalueiden kesken. Heidän kohdallaan pyrimme ensin selvittämään olivatko he samaa vai eri mieltä ja sen jälkeen olivatko he täysin vai osittain samaa tai eri mieltä. Osalle taas hymynaamat toimivat paremmin kuin sanalliset vaihtoehdot. Erilaisia hymynaamoja oli viisi, eli vaihtoehtojen määrä säilyi samana.

Kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla mittarin siirrettävyys ei ole yksiselitteistä. Osa asiakkaita vaatii tuettua päätöksentekoa. Avoin kysymys ei ollut kaikille riittävän selkeä, vaan jouduimme antamaan vastausvaihtoehtoja. Niiden osuminen kohdalleen riippuu kyselijän ja asiakkaan välisestä suhteesta. Tämän kyselyn osalta meille oli apua asiakkaisiin tutustumisesta etukäteen. Lisäksi asiakkaat olivat itse mukana prosessin eri vaiheissa ja tutustuivat kyselyyn käytännössä. Kyselyn onnistumisen kannalta oli tärkeää, että etsimme

etukäteen yhteisiä termejä ja muokkasimme tekstin yksinkertaisemmaksi selkokielelle. Termit pyrittiin valitsemaan arkikielestä siten, että ne koskevat toimintakeskuksen toimintaa. Kyselyn toteuttaminen täysin vieraille kehitysvammaisille olisi haasteellista. Yhteinen kieli ja luottamus puuttuisivat. Sen soveltuvuudesta esimerkiksi päivätoiminnan asiakkaille emme voi mennä takuuseen. Valmiin kyselyn hyödyntäminen mahdollisti ajan käyttämisen asiakkaiden osallistamiseen teoriaan uppoutumisen sijaan. Aiheet olivat valmiina, oleellista oli niiden muokkaaminen kohteeseen sopivaksi.

## 10 ARVIOINTI JA POHDINTA

### 10.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointia

Kehittämishanke lähti liikkeelle vammaispalveluiden toiveesta selvittää kehitysvammaisten toimintakeskusten asiakkaiden asiakastytyväisyys. Tavoitteet määrittyivät resursseja vastaaviksi ja päädyimme tekemään toiminnallisen hankkeen. Sen kehittämistehtäviksi tulivat asiakastytyväisyysmittarin valmistaminen sekä asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Kehittämismenetelmänä hyödynsimme vahvasti osallisuutta lisäävää BIKVA-arviointimenetelmää. Sen avulla saimme sitoutettua kehittämiseen mukaan asiakkaat ja heidän omaisensa, toimintakeskuksen ohjaajat sekä kaupungin puolelta vammaispalvelujohtajan ja laatuasiantuntijan. Mittarin kehittämisen pohjalla oli kaupungin aiemmin hyödyntämä asiakastytyväisyyskysely. Käytännössä tehtäväksemme muodostui sen muokkaaminen kohderyhmän tarpeisiin soveltuvaksi. Ryhmähaastattelujen, aiempaan kyselyyn vastaamisen, kysymysten laatimisen sekä lopullisen mittarin testaamisen avulla saimme aikaan valmiin kyselyn. Sen taustalla on ajatus selkokielen ja asiakkaille tutujen termien käytöstä sekä vastaamisen mahdollistavan haastattelijan hyödyntämisestä.

Suurin osa asiakkaista vastasi kyselyyn ja heistä lähes kaikki pitivät vastaamista tärkeänä asiana. Pieni osa asiakkaista vaivautui tietokoneen ääreen kahvin ja pullan voimalla. Muutama ei suostunut vastaamaan ollenkaan. Valmiiseen kyselyyn vastaaminen vaikutti olevan selkeästi helpompaa kuin sen pohjalla olleeseen. Oletamme sen kertovan kysymysten avautuneen vastaajille helpommin ja toisaalta myös vuorovaikutuksen kehittymisestä haastattelijan ja vastaajien välillä. Ilman taustalla ollutta harjoittelujaksoa emme usko, että kyselyssä olisi saatu yhtä luotettavia tuloksia. Toisaalta vammaispalveluiden ehdottomana toiveena oli saada tyytyväisyyden selvittämisen avuksi vieras haastattelija.

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen ja sen tulosten jatkokäsittely on nyt mahdollista valmistuneen kyselyn avulla. Alkuperäinen toive asiakkaiden kuulemisesta täyttyi. Tulosten vertailu ajan ja paikan suhteen on mahdollista toimintakeskuksiin liittyen, mikäli se koetaan tarpeelliseksi. Lisäksi kyselyn ensimmäinen osa tuottaa vertailuluvut, joita voidaan tarkastella muiden yksiköiden tulosten rinnalla. Mittaria on helppo käyttää ja se voidaan täyttää sekä tietokoneen että lomakkeen avulla. Jälkimmäisessä tapauksessa tulokset on syötettävä koneelle käsin. Kumpikin vaihtoehto on tärkeä, varsinkin jos kyselyyn halutaan vastauksia myös omaisilta, jotka eivät ole välttämättä tottuneet hyödyntämään tietokonetta. Ilman haastattelijaa suuri osa vastauksista jäisi saamatta, sillä moni asiakkaista ei kykene käyttämään tietokonetta tai lukemaan kysymyksiä. Haastattelijan mukana olo vaatii lisäpanostusta, mutta esimerkiksi opiskelijoiden hyödyntäminen on mahdollista ilman lisäkustannuksia.

Toinen kehittämistehtävä eli osallisuus täyttyi sekä fyysisiltä että henkisiltä puitteiltaan. Asiakkaiden innokkuus jo etukäteen oli käsin kosketeltavaa, sillä jo ennen harjoittelun alkua saimme huomiota kyselyyn liittyen. Heidän mukaan motivoimisensa oli helppoa kaikissa vaiheissa, muutamaa yksittäistä asiakasta lukuun ottamatta. Asiakkaat saivat mahdollisuuden tuoda esiin mielipiteitään mittaria kehitettäessä ja siihen vastatessa. Lisäksi he miettivät kysymyksiä ja osallistuivat mittarin testaamisen mahdollistamiseen tekemällä konkreettisesti toimitöitä lajitellen papereita valmiiksi kysymyskuoriksi. Ketju joka alkoi kirjekuorien hankkimisesta ja päättyi omaisille toimitettuun kuoreen täyttyi asiakkaiden tekemästä työstä. Osallisuus on kaiken kaikkiaan yhteispeliä yksilön ja hänen sosiaalisen sekä fyysisen ympäristönsä kesken (Molin 2010, 61–81).



Kuva 1. Katariinan asiakkaat osallistuvat asiakastytyväisyyskyselyiden postittamiseen.

Valtioneuvoston selonteon (2002) määrittelemät osallisuuden muodot on jaettu neljään osaan. Oikeus *tiedon* saamiseen ja tuottamiseen toteutuu työssämme asiakkaiden parempana mahdollisuutena osallistua asiakastytyväisyyden selvittämiseen. Käytössä ollut kysely ei ole ollut heidän hyödynnettävissään siinä käytettyjen termien ja vastausvaihtoehtojen epäselvyyden johdosta. Osallistumalla selkeytettyyn kyselyyn he tuottavat tietoa ja mahdollistavat sen palautumisen itselleen (palveluiden kehittämisen muodossa). Kyselyn *suunnitteluun* ja kehittämiseen osallistuminen on tarjonnut asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa siinä käsiteltäviin asioihin ja toimintoihin. *Päätösosallisuus* toteutuu asiakkailta mahdollisesti vasta jälkepäin. Ohjaajat kaipaavat toiveita järjestettävistä palveluista ja tiedottamalla kyselyn tuloksista voivat antaa asiakkaille mahdollisuuden myös päättää tehtävistä ratkaisuista. Toimijana mukana oleminen on ollut suoraa *toimintaosallisuutta* tuotoksen valmistamiseksi. (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisessä 2002; Häkkinen 2011, 20.)

Mittarin valmistaminen osana moninaista toimijajoukkoa on ollut opettavaa ja antoisaa. Yhteistyö erilaisten ja eri asemassa olevien ihmisten kanssa on

perustunut molemminpuoliseen kunnioitukseen ja haluun tehdä yhteistyötä toista arvostaen. Suurinta onnistumisen iloa koemme siitä, että onnistuimme toimimaan yhteistyössä asiakkaiden kanssa läpi koko prosessin aivan alkua lukuun ottamatta. Lisäksi heidän osallisuutensa on mahdollista jatkaa tämän hankkeen päätyttyäkin. Tiedot käytetään toiminnan kehittämiseksi ja mahdollisesti asiakkaat saavat vastata kyselyyn tulevaisuudessakin. Lisäksi he ovat saaneet oppia mielipiteiden ilmaisusta ja voivat hyödyntää sitä taitoa arjen keskellä.

Mittarin valmistaminen mahdollisti kahden toimintakeskuksen asiakastyytyväisyyden selvittämisen sen toimivuutta testattaessa. Samoin vastaamaan pääsivät omaiset. Jatkossa on edelleen tarpeena selvittää kolmen toimintakeskuksen tyytyväisyys. Se antaa sosionomiopiskelijoille mahdollisuuden suorittaa tutkimuksellinen opinnäytetyö asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi. Jatko riippuu vammaispalveluiden halusta ja tarpeesta tulevina vuosina. Vammaispalveluilla on mahdollisuus markkinoida kyselyä eteenpäin Kuusikkokuntien yhteistyön merkeissä. Laajempi vertailtavuus antaa lisäarvoa oman toiminnan kehittämiseen. Toiminnallinen opinnäytetyö on myös mahdollinen mittariin liittyen. Sen toimivuutta voi lähteä kehittämään esimerkiksi vastausten osalta. Hymynaamojen avulla vastaaminen on helpompaa. Lisäksi hymynaamat voidaan tuoda toimintakeskusten arkeen ja opetella niiden käyttöä muuta toimintaa arvioitaessa. Tulosten luotettavuus lisääntyy. Omaisilta saatu palaute oli arvokasta ja he saivat mahdollisuuden osallistua kyselyyn alkuperäisen toiveensa mukaisesti. Palautteesta kävi ilmi tarve suunnata omaisille hieman erilaisia kysymyksiä ja sen kehittäminen jää tuleville opiskelijoille.

## 10.2 Pohdintaa

Työ- ja päivätoiminta on mielenkiintoinen alue tutkittavaksi. Kävimme katsomassa Katariinan ja Toivolan asiakkaiden kanssa dokumenttielokuvan ”Kovasikajuttu”, joka kertoi kehitysvammaisten punkbändistä. Bändin jäsenet olivat perustaneet toimintakeskusten ohjaajien avustuksella bändin ja siinä

soittaminen oli heidän työtoimintaansa, siis työtä. Toimintakeskuksissa olisi luultavasti enemmänkin tilausta tämän kaltaiseen toimintaan.

Kehitysvammaisten harrastamisen esteenä on monesti tiedon saavuttamattomuus (Konttinen 2007, 90). Katariinan toimintakeskuksessa oli paljon asiakkaita, joita kiinnosti tietokoneiden parissa puuhastelu ja he kaipasivat opastusta. Monia kiinnostivat myös elokuvat ja valokuvaus. Esteenä olivat kuitenkin usein liian vaikeaselkoiset laitteet. Tietokoneet, kamerat ja DVD-soittimet ovat monelle vaikeakäyttöisiä. Toimintakeskuksissa kannattaa tutustua asiakkaiden kanssa uuteen teknologiaan, koska monelle se voi lisätä arjen hyvinvointia.

Tukiviesti – lehdessä haastateltu Irlantilainen kehitysvamma-alan vaikuttaja Christy Lynch kertoo kuinka Irlannissa nuorelle kehitysvammaiselle nimetään oma työhönvalmentaja, eli job coach, joka yhdessä nuoren kanssa etsii kiinnostavan ja sopivan työpaikan. Valmentaja jatkaa nuoren tukena vielä työsuhteen alettuakin. Kehitysvammaisten näkyminen työpaikoilla vaikuttaa positiivisesti ihmisten mielipiteisiin ja asenteisiin lisäksi ansiotyö on kehitysvammaiselle henkilölle valtava voimavara. Irlannissa kehitysvammaisia on palkkasuhteisessa työssä huomattavasti enemmän kuin Suomessa. (Vehmanen 2012, 30.)

Englannissa vammaisten tilanteeseen julkisen sektorin työpaikoilla on puututtu Disability Equality Duty:lla(DED). Suomeksi se voisi olla vammaisten tasa-arvoistamisvelvoite. Social Policy and Society – lehdessä artikkeli *Mainstreaming the Disability Equality Duty and the Impact on Public Authorities' Working Practices* käsittelee velvollisuuden taustoja, läpiviemistä ja vaikutuksia. Ideana on, että mukana olevat tahot kuten oikeuslaitos, terveydenhoito, liikennelaitos ja koululaitos aktiivisesti edistävät tasavertaista kohtelua, sen sijaan että tilanteen vaatiessa pyrkivät siihen. Mukana olevat on veloitettu tekemään toimintasuunnitelma tasavertaisen kohtelun edistämiseksi. Englannissa on aiemmin ajettu muun muassa sukupuolten tasa-arvoa edistäviä velvoitteita ja ne ovat olleetkin osittain teoriapohjana myös DED:lle. (Pearson ym. 2011, 239–243.) Artikkelissa todetaan, että monissa paikoissa velvoite on



tuottanut tuloksia. Ihmiset ovat huomanneet, että vammaisetkin voivat työskennellä tuottavasti jos työskentelyolosuhteet järjestetään niin, että ne mahdollistavat vammaisten työskentelyn. Tosin artikkelissa todetaan myös, että kehitysvammaisten tilanne on edelleen huonompi kuin fyysisesti vammaisten. (Pearson ym. 2011, 239–243.)

Vammaisten henkilöiden elämänlaadusta on niukasti tietoa saatavilla ja sitä tietoa tulisi kerätä myös vammaisilta itseltään(VAMPO 2010, 134). Me pyrimme rakentamaan asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka avulla toimintakeskusten asiakkailta saadaan rakentavaa tietoa toimintakeskusten kehittämisen ja asiakkaiden viihtymisen kannalta. Suurin osa kehittämishankkeemme aikana tutuksi tulleista kehitysvammaisista viihtyy toimintakeskuksissa ja näkee itsensä työtoiminnan piirissä myös tulevaisuudessa. Monet heistä ovat siirtyneet suoraan koulunpenkiltä toimintakeskukseen. On kuitenkin miettimisen arvoista miksi koulutettuja kehitysvammaisia ei ensin yritetä ohjata kaikin keinoin tavallisille työpaikoille ja vasta sen jälkeen toimintakeskukseen, jos palkkatyötä ei saada järjestettyä.

## LÄHTEET

Avotyötoiminta 2012. Palkkatyö työhönvalmentajan tuella. Viitattu 18.10.2012 [www.verneri.fi](http://www.verneri.fi) > Etusivu > Arki ja palvelut > Työ > Avotyötoiminta.

Björklund, L. & Sarlio-Siintola, S. 2010. Inhimilliset toimintavalmiudet suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Teoksessa Hiilamo, H. & Saari, J. (toim.) 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 37–70.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: tieto, tutkimus, menetelmät. 2., uudistettu laitos. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Hyvönen, K.; Heiskanen, E; Repo, P. & Saastamoinen, M. 2007. Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Lammi, M.; Järvinen, R. & Leskinen, J. (toim.) Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus. Saatavilla [http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5128/Kuluttajat\\_kehittajina\\_Vuosikirja\\_2007.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5128/Kuluttajat_kehittajina_Vuosikirja_2007.pdf). Häkkinen, T. 2011.

Kehitysvammaisen seurakuntalaisen osallisuus kirkon kehitysvammatyössä. Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki.

Jalava, J. & Seppälä, U. 2010. Kuntoutus ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Hiilamo, H. & Saari, J. (toim.) 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Tampere: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 251 – 263.

Järvinen, S. 2012. Järjenjuoksuja. Elämää CP-vamman kanssa. Helsinki: Books on Demand GmbH.

Kairi, T., Nummelin, T. & Teittinen, A. 2010. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Saatavilla [verneri.net/yleis/fileadmin/.../kehitysvammaliiton\\_selvityksia\\_6.pdf](http://verneri.net/yleis/fileadmin/.../kehitysvammaliiton_selvityksia_6.pdf)

Kajanoja, J. 2005. Mitä on hyvinvointi? Tilastokeskus. Saatavilla [http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap\\_3\\_2005\\_hyvinvointi.html](http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_3_2005_hyvinvointi.html)

Kaski, M.; Manninen, A; Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Katariinan toimintakeskus 2011. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta.

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi: johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Helsinki: Stakes.

Konttinen, J-P. 2007. Vammaisten syrjintä. Teoksessa Syrjintä Suomessa. Lepola, O. & Villa, S.(toim.) 2007. Helsinki: Hakapaino, 66–108.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi BIKVA-malli. Hyvät käytännöt menetelmä – käsikirja. Helsinki: Stakes. Viitattu 20.11.2012 [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi) > Etusivu > Hyvä käytäntö > Aineistoja > Julkaisut > Asiakaslähtöinen arviointi > BIKVA-malli.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Läsnäolo 2012. Vuorovaikutus. Viitattu 27.9.2012 [www.papunet.net](http://www.papunet.net) Etusivu > Vuorovaikutus > Läsnäolo.

Lääketieteellinen näkökulma 2012. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Etusivulle > Arki ja palvelut > Kehitysvammaisuus > Mitä on kehitysvammaisuus? > Lääketieteellinen näkökulma.

Misukka, E. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle"- en ruppee kuule ilimasta hommoo kuule tekemään". Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Molin, M. 2010. Delaktighet inom handikappområdet - en begreppsanalys. Teoksessa Gustavsson. A. (toim.) Delaktighetens språk. Lund: Studentlitteratur AB.

Moseley, C. R. 1988. Job satisfaction research: implications for supported employment. Teoksessa Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps, 13, 211–219. Viitattu teoksessa Saloviita, T., Lehtinen, U. & Pirttimaa, R. 1997. Tie auki työelämään. Tuetun työllistämisen käyttäjäkeskeiset työtavat. Jyväskylä: Tie auki!-projekti.

Oriekedon toimintakeskus. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta.

Palkka ja eläke 2012. Viitattu 14.11.12 [www.verneri.fi](http://www.verneri.fi) > Etusivulle > Arki ja palvelut > Työ > Palkkatyö > Palkka ja eläke.

Palkkatyö työhönvalmentajan tuella. Viitattu 18.10.2012 [www.verneri.fi](http://www.verneri.fi) > Etusivu > Arki ja palvelut > Työ Palkkatyö > Palkkatyö työhönvalmentajan tuella.

Pearson, C., Watson, N., Stalker, K., Ferrie, J., Lepiniere, J. & Paerson, K. 2011. Mainstreaming the Disability Equality Duty and the Impact on Public Authorities` Working Practices. Social Policy and Society vol 10 issue 02 April 2011. Cambridge: University Press s. 239–250.

Pompon päiväkeskus 2011. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta > Pompon päiväkeskus.

Pormestarin toimintakeskus 2012. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta.

Prosser, H & Bronley, J. 1998. Interviewing people with intellectual disabilities. In E. Emerson, Disabilities. Chichester: Wiley, 99–113. Teoksessa Misukka, E. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle"- en ruppee kuule ilimasta hommoo kuule tekemään". Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Päivä- ja työtoiminta 2012. Viitattu 13.5.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta

Päivätoiminta 2012. Viitattu 18.10.2012 [www.verneri.fi](http://www.verneri.fi) > Etusivu > Arki ja palvelut > Päivätoiminta.

Raijas, A., 2011. Arjen hyvinvointi. Teoksessa Saari, J. (toim.) 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 243–263.

Repo, M. 2004. Historiasta nykypäivään. Teoksessa Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY, 13–32.

Räty, T. Vammaispalvelut. 2010. Vaasa: Arkmedia Oy.

- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suom. Lindqvist, T., Maaniittu, M., Niemi, E., Paasio, P. & Paija, L. Helsinki: Tammi.
- Seppälä, H. 2010. Hoivan ja asumisen välimaastossa. Teoksessa Teittinen, A. (toim.) 2010. Pois laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka. Helsinki: Gaudeamus, 180–198.
- Simpura, J. & Uusitalo, H. 2011. Hyvinvointi ja sosiaalinen kehitys. Teoksessa Saari, J. (toim.) 2011. Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 106–139.
- Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.
- Syrjänen, P & Vuorinen, E. 2012. Sosiaali- ja terveystoimen asiakaspalautekatsaus 2012.
- Toivolalan toimintakeskus 2010. Viitattu 18.10.2012 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Vammaisten ja kehitysvammaisten palvelut > Päivä- ja työtoiminta > Toivolalan toimintakeskus.
- Tikoteekki 2012. Oiva-vuorovaikutusmalli@. Saatavilla [http://papunet.net/tikoteekki/fileadmin/tiedostot/muut/OIVA-mallin\\_esite\\_netti.pdf](http://papunet.net/tikoteekki/fileadmin/tiedostot/muut/OIVA-mallin_esite_netti.pdf).
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3., korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.
- Turunen, K. E. 1997. Halut, arvot ja valta. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Työtoiminta 2012. Viitattu 18.10.2012 [www.verneri.fi](http://www.verneri.fi) > Etusivu > Arki ja palvelut > Työtoiminta.
- Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R.(toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus, 100-112.
- Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisessä 2002. Saatavilla [http://www.intermin.fi/download/31572\\_osallisuusselonteko\\_2002.pdf](http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf)
- VAMPO. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Vehmanen, M. 2012. Suomi tarvitsee työhönvalmentajia. Tukiviesti 2/2012, 30–31.
- Vehmas, S. 2005. Vammaisuus, Johdatus historiaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, H. 2009. Selkokielen käsikirja. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Jari Kuisma ja Toni Ohtonen  
Turun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma

27.4.2012

Turun kaupunki, vammaispalvelut, kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminta

## HAASTATTELUJEN LUPA-ANOMUS

Opinnäytetyö ”Asiakastyytyväisyyskysely toimintakeskuksiin”

Olemme sosionomiopiskelijoita Turun ammattikorkeakoulusta. Tarkoituksenamme on opinnäytetyönä tuottaa asiakastyytyväisyyslomake Turun kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaan. Tämä on tilaustyö kaupungilta. Suoritamme tällä hetkellä opinnäytetyöhön liittyvää työharjoittelua. Toinen meistä on Toivolan toimintakeskuksessa ja toinen on Katariinan toimintakeskuksessa.

Tällä hakemuksella haemme lupaa haastatella Toivolan ja Katariinan asiakkaita asiakastyytyväisyyteen liittyvillä kysymyksillä. Haastattelut edesauttavat toimivan asiakastyytyväisyyslomakkeen valmistumista. Emme nauhoita haastatteluita ja käsittelemme niitä nimettöminä. Tarkoituksena on testata lähes valmis tai valmis asiakastyytyväisyyslomake Toivolan ja Katariinan asiakkailta.

Haastattelut tapahtuvat kevään ja 2012 aikana. Valmis kysely tehdään Toivolan ja Katariinan asiakkaille syksyn 2012 aikana.

Asiakastyytyväisyyslomake on tarkoitus viedä Webropol-ohjelmaan ja se on sen jälkeen hyödynnettävissä vapaasti. Keskustelemme mielellämme aiheeseen liittyen, jos siihen on tarvetta.

Opinnäytetyömme ohjaaja on Outi Kivinen.

Yhteistyöterveisin Jari Kuisma ja Toni Ohtonen

---

Liitteet:  
Toimeksiantosopimus  
Opinnäytetyösuunnitelma

**SAATEKIRJE ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYYN OSALLISTUVILLE**

Hyvä toimintakeskuksen asiakas,

Olemme tekemässä opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyä Katariinan ja Toivolan toimintakeskuksiin. Kyselyn tarkoitus on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintakeskuksiin. Kyselyllä haetaan myös ehdotuksia toimintakeskusten kehittämiseen.

Kyselyyn osallistuminen on Sinulle vapaaehtoista. Antamasi tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Henkilöllisyytesi ei tule esille missään vaiheessa. Toimintakeskusten henkilökunta ei näe vastauksiasi.

Mikäli sinulla on jotain kysyttävää, vastaamme mielellämme.

Kiitos vaivannäöstäsi!

Turussa heinäkuun 25.päivänä 2012

Jari Kuisma p. 040 7022502, jari.kuisma@students.turkuamk.fi

Toni Ohtonen p. 0400 666566, toni.ohtonen@students.turkuamk.fi

Sosionomiopiskelijat

Turun ammattikorkeakoulu



## 5. TOIMINTAKESKUKSEN PALVELUN ARVIOINTI

Miten seuraavat väittämät mielestäni parhaiten kuvaavat toimintakeskuksen palvelua?

Jos vastaat läheisenä tai omaisena, valitse tähän väittämä, joka mielestäsi parhaiten kuvaa omaisesi / läheisesi saamaa palvelua.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
5.1 Saan riittävästi ohjausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Minua kohdellaan asiallisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Ohjaajat osaavat työnsä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Toimintakeskus on minulle hyvä paikka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5 Saan ohjausta riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6 Voin osallistua työtehtävieni suunnitteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7 Toimintakeskuksessa käyminen parantaa elämäntilannettani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.8 Jos vastasit yllä mainittuihin väittämiin olevasi ”Osittain eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”, kertoisitko tarkemmin, miksi?





## 6. Jatkoväittämät

Jos vastaat läheisenä tai omaisena, valitse tähän väittämä, joka mielestäsi parhaiten kuvaa omaisesi / läheisesi saamaa palvelua.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
6.1 Olen saanut kokeilla erilaisia työtehtäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Työtehtävät ovat minulle sopivia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Työtehtäviä on riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 Seuraamme toimintakeskuksessa ajankohtaisia tapahtumia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5 Olen saanut toimintakeskuksessa uusia ystäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6 Olen virkeä työpäivän jälkeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7 Toimintakeskuksessa on rauhallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8 Työosuusraha on mielestäni riittävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 9 Jos vastasit yllä mainittuihin väittämiin olevasi ”Osittain eri mieltä” tai ”Täysin eri mieltä”,

kertoisitko tarkemmin, miksi?

**7. MINKÄ KOULUARVOSANAN ANNAN TOIMINTAKESKUKSEN TOIMINNASTA JA PALVELUISTA KOKONAISUUTENA?**

- 4       5       6       7       8       9       10

**8. AVOIMET KYSYMYKSET**

**Jos vastaat läheisenä tai omaisena, kuvaile tilannetta omaisen / läheisen kannalta.**

8.1 Missä haluaisit käydä toimintakeskuksen ryhmän kanssa?

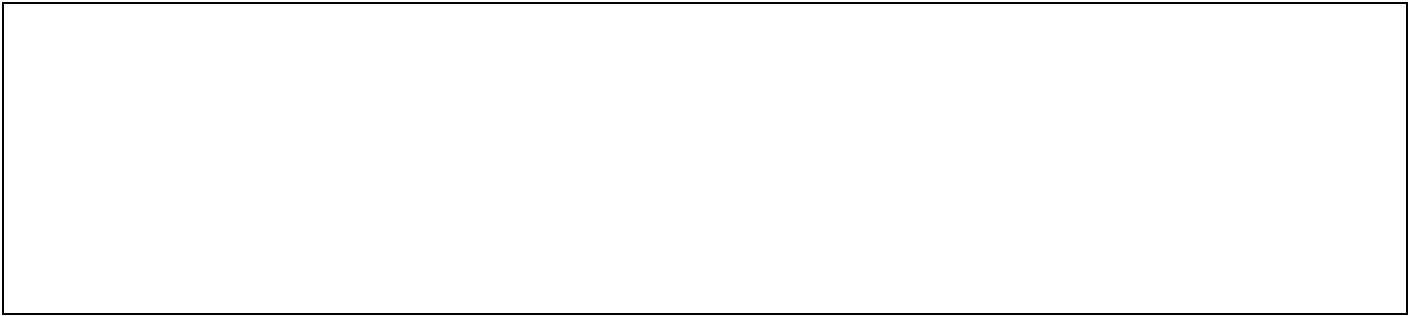
8.2 Missä näet itsesi viiden (5) vuoden kuluttua?

8.3 Mitä olet oppinut toimintakeskuksessa?

8.4 Kiitos. Mikä on hyvää toimintakeskuksessa?

8.5 Ehdotus. Mitä haluaisit kehittää toimintakeskuksessa?

8.6 Moite. Mikä ei mielestäsi toimi toimintakeskuksessa?



**KIITOS VASTAUKSESTA!**