

Niina Nurkka – Tuuli Mirola – Kaisu Laasonen

**ETELÄ-KARJALAN SOSIAALI- JA TERVEYSPIIRIN
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

Vammaispalvelut

Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu

Saimaa University of Applied Sciences Publications



Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisu

Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 41

ISBN 978-952-5714-90-6 (PDF)

ISSN 1797-7266

ESIPUHE

Eksoten vammaispalveluissa strategisina linjauksina ovat asiakkaan osallisuus, itsemääräämisoikeus ja oikeus kuulluksi tulemiseen häntä koskevassa palveluprosessissa. Vammaispalvelut on haastanut perinteisen organisaatiolähtöisen asiakasprosessin Eksoten strategisten tavoitteiden mukaisesti kasvamaan kohti kumppanuutta. Tämä tarkoittaa myös sitä, että asiakaspalvelua ja sen laatua tulee tarkastella asiakkaan lähtökohdista. Asiakasta tulee kunnioittaa kuuntelemalla häntä, hänen kysymyksiään, vastauksiaan ja kommenttejaan. Asiakas haluaa palvelutilanteessa tulla kohdelluksi yksilönä, omine tarpeineen, tunteuksineen ja ajatuksineen.

Vammaispalvelujen sektorilla viestintä- ja kommunikaatiotaidot nousevat ehkä jopa tärkeämpään asemaan kuin muussa asiakastyössä. Palvelutilanteissa tulee olla käytettävissä tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja ja asiakkaiden palveluiden niin henkilökohtaisen, puhelinpalveluiden kuin sähköistenkin palveluiden tulee olla saatavuudeltaan yhdenvertaisuutta tukevaa.

Asiakastyytyväisyystutkimus täydentää Eksoten laajempaa asiakastyytyväisyystutkimusta ja sen tavoitteena oli tuottaa tietoa Eksoten päättäjille ja viranhaltijoille asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksen tuloksia käytetään vammaispalvelujen palveluprosessien parantamiseen ja kehittämiseen. Tämän kaltainen säännöllinen asiakastyytyväisyyden mittaaminen antaa kehittämistyölle lisää raameja ja mittaa osaltaan myös kehittämistyön tuloksellisuutta. Tutkimuksen painopisteet olivat asiakkaan kohtaamisessa ja osallistamisessa sekä palvelujen saatavuudessa ja joustavuudessa.

Kyselyn tulosten perusteella vammaispalvelun asiakkaat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä tai tyytyväisiä saamaansa apuun, työntekijöiden osaamiseen ja toimintaan kokonaisuutena. Asiakkaiden kohtaaminen erityisesti asumispalveluissa sai kiitosta ja myönteistä palautetta. Päivä- ja työtoiminnan kokonaisuuteen asiakkaiden keskimääräinen tyytyväisyys oli korkea.

Vammaispalveluissa hyvään palautteeseen voidaan olla tyytyväisiä, mutta siihen ei kuitenkaan voi tuudittautua vaan tutkimuksessa nousseisiin kehittämisen kohteisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kehittämisen kohteista merkittävimmit nousivat aktiivinen tiedottaminen vammaispalveluista ja etuuksista, palvelun saannin nopeus ja asiakkaan tiedottaminen päätöksen tekoon kuluvas- ta ajasta. Asumispalveluissa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, kuulluksi tuleminen ja henkilökunnan ajan riittävyys asiakkaan asioille on nostettava keskiöön. Päivä- ja työtoiminnassa tulee kiinnittää huomiota aktiiviseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa ja siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön.

Suuret kiitokset ansaitsee Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä sekä opiskelijat, joilla oli merkittävä panos tutkimuksen toteuttamisessa. Kiitokset Novartis Finland Oy:lle sekä vammaispalvelujen henkilökunnalle hyvästä yhteistyöstä.

Erityisen kiitoksen ansaitsevat asiakkaat ja heidän läheisensä, jotka tutkimukseen ovat osallistuneet ja joiden antaman palautteen kautta palveluprosessien ja palvelujen tuottamisen kehittäminen jatkuu.

Lappeenrannassa 5.12.2013

Riitta Hakoma
Vammaispalvelupäällikkö

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen tausta ja tavoite	6
1.2	Tutkimuksen toteutus	7
1.2.1	Avo- ja lähipalvelut	8
1.2.2	Asumispalvelut sekä päivä- ja työtoiminta	10
1.3	Tulosten analysointi ja raportointi	16
2	TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT	18
2.1	Avo- ja lähipalvelut	18
2.2	Asumispalvelut	19
2.3	Päivä- ja työtoiminta	20
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS AVO- JA LÄHIPALVELUISSA	22
3.1	Yhteyden ottaminen vammaispalveluun	22
3.2	Asiointi työntekijän kanssa	28
3.3	Osallistuminen palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen	39
3.4	Palvelujen saatavuus ja joustavuus	43
3.5	Toimipisteen tilat ja sijainti	50
3.6	Asiointi kokonaisuutena	55
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS ASUMISPALVELUISSA	60
4.1	Asuminen	60
4.2	Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen	73
4.3	Yhteistyö ja vaikuttaminen	88
4.4	Asiointi kokonaisuutena	94
4.5	Asumispalveluista saatu apu ja tuki ja palveluiden kehittäminen	96
4.5.1	Asumispalveluista saatu apu ja tuki	96
4.5.2	Asumispalvelujen kehittäminen	98
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS PÄIVÄ- JA TYÖTOIMINNASSA	101
5.1	Päivä- ja työtoiminta	101
5.2	Päivä- ja työtoiminnan tilat ja sijainti	112
5.3	Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen	118
5.4	Yhteistyö ja vaikuttaminen	130
5.5	Asiointi kokonaisuutena	135
5.6	Päivä- ja työtoiminnan kehittäminen	137
6	VAMMAISPALVELUT KOKONAISUUTENA	140
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	142
7.1	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys	142
7.2	Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet	143
7.2.1	Avo- ja lähipalvelut	144
7.2.2	Asumispalvelut	147
7.2.3	Päivä- ja työtoiminta	149
7.3	Lopuksi	151

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden (Eksote) tehtävänä on tuottaa terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistäviä terveys-, perhe- ja sosiaali- sekä vanhuspalveluja. Eksote on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Imatra on mukana Eksotessa vain erikoissairaanhoidon, kehitysvammaisten erityishuollon ja ensihoidon osalta. Asukkaita Eksoten alueella on noin 133 000.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden vammaispalveluiden asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Eksoten päättäjille ja viranhaltijoille Eksoten asiakaslähtöiseen toiminnan kehittämiseen. Kyseessä ei siis ole kansallisesti tai kuntatasolla vertailtavissa oleva asiakastutkimus, vaan tutkimuksen tuloksia käytetään vammaispalveluiden parantamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Lähtökohtina asiakastytyväisyystutkimuksen suunnittelussa ovat olleet Eksoten strategia ja prosessit sekä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan näkökulma. Painopisteinä vammaispalveluiden asiakastytyväisyystutkimuksessa olivat asiakkaan kohtaaminen ja osallistaminen sekä palvelujen saataavuus ja joustavuus.

Vammaistyön asiakastytyväisyystutkimus on toteutettu yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja lääkeyhtiö Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimus on toteutettu samojen periaatteiden mukaisesti kuin aikaisemmat vuosina 2011 – 2012 tehdyt Eksoten asiakastytyväisyystutkimukset. Aikaisemmat asiakastytyväisyystutkimukset on toteutettu Etelä-Karjalan liiton rahoittamassa Eksoten kehittämisohjelmahankkeessa. Asiakastytyväisyystutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat Eksotesta kuntoutusjohtaja, Eksoten laatutyöryhmän puheenjohtaja Markku Hupli, terveyspalvelujen johtaja Tuula Karhula, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja Marja Kosonen, kehittämisjohtaja Merja Tepponen ja viestintäpäällikkö Saara Raudasoja sekä Novartis Finland Oy:stä asiakkuusjohtaja Tarja Kähkönen. Saimaan ammattikorkeakoulusta tutkimuksen suunnitteluryhmään kuuluvat tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen ja yliopettaja Niina Nurkka.

Vammaispalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen suunnitteluun osallistui lisäksi vammaispalvelupäällikkö Riitta Hakoma.

Tutkimuksen toteutuksesta ja raportoinnista vastaa Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä (tutkimuspäällikkö Kaisu Laasonen, yliopettaja Niina Nurkka ja yliopettaja Tuuli Mirola), jossa vastuuhenkilönä toimii Kaisu Laasonen. Tutkijaryhmän lisäksi vammaispalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomakkeen laatimiseen ja tutkimuksen käytännön toteutuksen suunnitteluun osallistuivat Eksoten vammaispalveluista ohjaaja Henna Orrain, asumisen ja tuen koordinaattori Hanna Puustinen, ohjaaja Outi Reijola ja sosiaalityöntekijä Riitta Silventoinen sekä Saimaan ammattikorkeakoulun toimintaterapeuttiopiskelija Sirja Tianen. Kehittämissuositusten laatimiseen osallistuivat terveysalan lehtori Tuula Hämäläinen, ohjaaja Henna Orrain ja sosiaalityöntekijä Riitta Silvennoinen. Tutkimusaineiston on tallentanut Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelija merkonomi Antti Pesu. Novartis Finland Oy on vastannut lomakkeiden painamisesta ja osallistunut loppuraportin painatuskustannuksiin Novartis Finland Oy:n ja Eksoten sopimalla tavalla.

1.2 Tutkimuksen toteutus

Asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä Eksoten vammaispalveluiden avo- ja lähipalveluihin, asumispalveluihin sekä päivä- ja työtoimintaan selvitettiin tätä tutkimusta varten laadituilla kyselylomakkeilla. Tutkimus toteutettiin Eksoten järjestämissä palveluissa, joten Eksoten ostopalveluina järjestämät palvelut eivät kuuluneet tutkimukseen. Kyselylomakkeita käytettiin tutkimuksessa ensimmäisen kerran ja lomakkeiden kehittämistä jatketaan edelleen, minkä vuoksi kyselylomakkeet eivät ole tämän raportin liitteenä. Lomakkeista saa tarvittaessa lisätietoja Saimaan ammattikorkeakoulun tutkimuspäällikkö Kaisu Laasoselta.

Avo- ja lähipalveluihin, asumispalveluihin sekä päivä- ja työtoimintaan laadittiin kaikkiin omat kyselylomakkeet, sillä lähtökohtana kyselylomakkeiden suunnittelussa oli tarkastella asiakkaan palveluprosessia ottaen huomioon kunkin toiminnan painopisteet. Kyselylomakkeissa palveluprosessia ja toimintaan liittyviä asioita tarkasteltiin asiakkaan tai omaisen kokemuksen näkökulmasta. Tässä ra-

portissa esitettäessä tuloksia kaikkien *vastaajien* vastauksista tarkoitetaan sekä asiakkaiden että omaisten omasta näkökulmastaan antamia vastauksia.

1.2.1 Avo- ja lähipalvelut

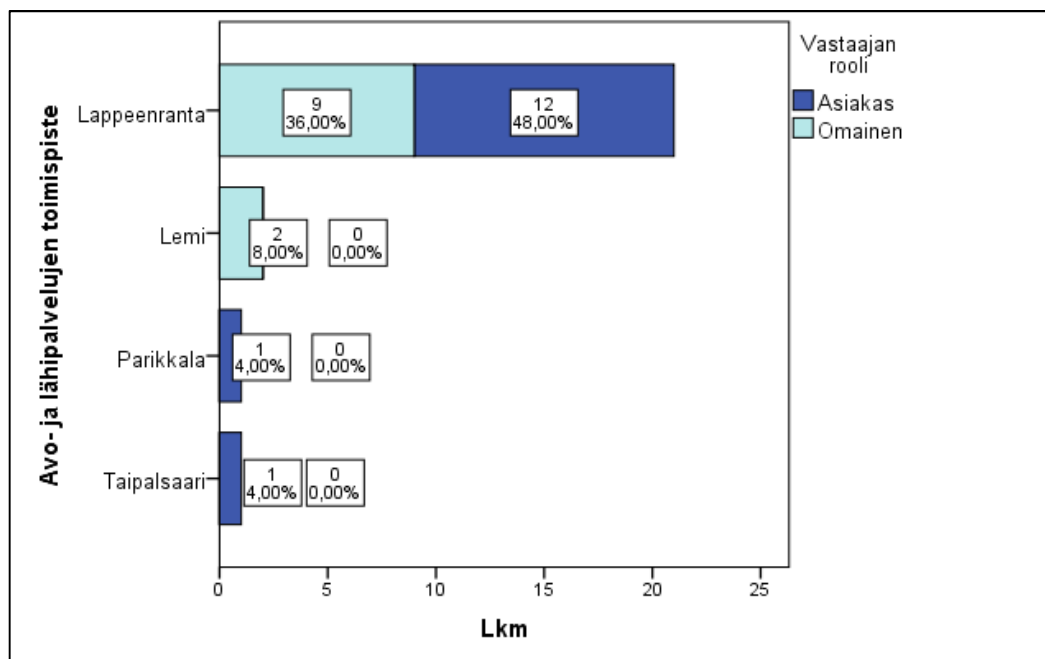
Avo- ja lähipalveluissa asiakkaalle järjestetään vammaispalvelulain tai kehitysvammaisten erityishuoltolain mukainen palvelukokonaisuus, joka perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan. Vammaispalveluja voi hakea, jos asiakas ei vamman tai sairauden vuoksi selviydy päivittäisistä toiminnoista. Pitkäaikaiset päivittäisiin toimintoihin liittyvät erityisongelmat voivat liittyä kommunikaatioon, omatoimisuuteen, kodinhoitoon, sosiaalisiin taitoihin, ympäristössä liikkumiseen, terveyteen ja turvallisuuteen, kirjallisiin taitoihin, vapaa-aikaan, työhön ja ammatilliseen opiskeluun. Vammaispalvelujen tarjoamia vaikeavammaisten palveluja ovat esimerkiksi kuljetus- ja saattajapalvelut, palveluasuminen, asunnon muutostyöt, asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet, henkilökohtainen apu ja päivätoiminta. Asiakas voi hakea myös määrärahasidonnaisia palveluja ja tukitoimia, kuten päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet, sopeutumisvalmennus, tukiviittomat ja liikkumistaidon ohjaus, tuki ylimääräisiin erityisravinto- ja vaatekustannuksiin sekä tukihenkilöön sekä muut tarpeelliset palvelut ja tukitoimet.

Lähtökohtana avo- ja lähipalveluiden kyselylomakkeen suunnittelussa oli tarkastella asiakkaan palveluprosessia painopisteenä asiakkaan kohtaaminen ja osallistaminen sekä palvelujen saatavuus ja joustavuus. Avo- ja lähipalveluiden asiakastytyväisyyskyselyn kysymykset koskivat yhteyden ottamista vammaispalveluun, asiointia työntekijän kanssa, osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen, vammaispalvelujen saatavuutta ja joustavuutta, toimipisteen tiloja ja sijaintia sekä asiointia kokonaisuutena.

Vammaispalveluiden avo- ja lähipalveluista tutkimuksessa oli mukana kahdeksan toimipistettä: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahdi, Savitaipale ja Taipalsaari. Avo- ja lähipalveluiden asiakastytyväisyyskysely toteutettiin 22.4. - 10.5.2013 välisenä aikana. Kunkin toimipisteen vastuuhenkilölle tiedotettiin tutkimuksesta sähköpostilla ja puhelimitse ennen tutkimuksen alkua ja vastuuhenkilön tehtävä oli tiedottaa toimipisteen henkilökuntaa tutki-

muksen ajankohdasta ja toteutukseen liittyvistä käytännön asioista. Kysely toteutettiin siten, että kussakin toimipisteessä vammaispalvelun asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen lähetettiin postissa kyselylomake, saatekirje ja palautuskuori vammaispalvelun päätöksen mukana. Kyselylomakkeessa kysyttiin oliko vastaaja asiakas vai omainen. Vastaajat palauttivat kyselylomakkeen postitse palautuskuoressa Saimaan ammattikorkeakoululle.

Avo- ja lähipalveluiden asiakastytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 30 vastaajaa, joista 14 ilmoitti kyselylomakkeessa olevansa asiakkaita ja 11 asiakkaan omaisia. Lappeenrannan toimipisteessä viisi vastaajaa ei ilmoittanut rooliaan (asiakas vai omainen) kyselyyn vastaamisessa. Vastaajamäärissä (asiakkaat ja omaiset) oli toimipisteittäin suuria eroja (kuvio 1). Tutkimuksessa mukana olleista kahdeksasta toimipisteestä vastaajia oli Lappeenrannan, Lemmin, Parikkalan ja Taipalsaaren toimipisteistä. Luumäen, Rautjärven, Ruokolahden ja Savitaipaleen toimipisteistä ei saatu vastauksia määräaikaan mennessä. Kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen saadusta avusta/tuesta vastasi 26 vastaajaa. Vastaajista 9 kirjoitti ehdotuksia avo- ja lähipalveluiden kehittämiseksi ja 9 vastaajaa antoi lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteistä vammaispalveluista.



Kuvio 1. Tutkimukseen osallistuneet vastaajat avo- ja lähipalveluiden toimipisteittäin (N = 25; 5 Lappeenrannan toimipisteen vastaajaa ei ilmoittanut rooliaan)

Taulukossa 1 esitetään asiakkaille lähetettyjen kyselylomakkeiden lukumäärät sekä saatujen vastausten lukumäärät ja vastausprosentit.

	Lähetettyjen lomakkeiden lukumäärä	Saatujen vastausten lukumäärä	Vastausprosentti (%)
Lappeenranta	112	26	23 %
Taipalsaari	6	1	17 %
Parikkala	4	1	25 %
Rautjärvi	0	0	--
Ruokolahti	4	0	0 %
Lemi, Luumäki ja Savitaipale	10	2	20 %
Yhteensä	136	30	22 %

Taulukko 1. Avo- ja lähipalveluiden lähetettyjen lomakkeiden lukumäärät, saatujen vastausten lukumäärät sekä vastausten suhteellinen osuus lähetettyjen lomakkeiden lukumäärästä

1.2.2 Asumispalvelut sekä päivä- ja työtoiminta

Asiakas voi saada asunnon vammaispalveluiden asumispalveluista, mikäli hän ei sairautensa tai vammansa vuoksi pärjää kotona henkilökohtaisen avun tai omaisen turvin. Palveluasumista voi hakea, mikäli asiakas tarvitsee apua päivittäin, jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muuten erityisen runsaasti. Tukiasumisessa asukkaalla voi olla oma asunto, mutta hän saa itsenäiseen asumiseensa tukea asumispalveluyksiköstä. Ryhmäasumisessa asukkailla on asumispalveluyksikössä oma huone ja lisäksi yksikössä on asukkaille yhteisiä tiloja.

Vammaispalveluiden päivä- ja työtoiminnassa asiakkaalle järjestetään sellaista mielekästä työtä ja toimintaa, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä toimimista. Päivä- ja työtoiminta ovat tarkoitettu asiakkaille, joiden toimeentulo perustuu sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin (esim. eläke, kuntoutustuki). **Päivätoiminta** on tarkoitettu asiakkaille, jotka eivät pysty osallistumaan sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan. Päivätoiminnan tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta arkielämän toiminnoissa sekä

edistää sosiaalista vuorovaikutusta. Toiminta voi sisältää muun muassa ruuanlaittoa, liikuntaa, luovaa toimintaa ja sosiaalisten taitojen harjaannuttamista. **Työtoiminta** on tarkoitettu täysi-ikäisille henkilöille, jotka selviytyvät itsenäisesti arkirutiineista. Työmuotoina ovat erilaiset käytännön työtehtävät ja työtoiminnasta maksetaan työosuusrahaa.

Asiakkaiden tyytyväisyyttä vammaispalveluiden **asumispalveluihin sekä päivä- ja työtoimintaan** selvitettiin tätä tutkimusta varten laadituilla kyselylomakkeilla. Asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan kyselylomakkeista oli käytössä kaksi erilaista versiota. Asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen, jossa neliportaisen numeroasteikon (4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön) ohessa käytettiin tyytyväisyyttä kuvaavia hymiöitä (kuva 1).



Kuva 1. Kyselylomakkeissa käytetyt hymiöt

Lähtökohtana kyselylomakkeiden suunnittelussa oli tarkastella asiakkaan palveluprosessia painopisteenä asiakkaan kohtaaminen ja osallistaminen. **Asumispalveluiden** asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset koskivat asumista asumispalveluyksikössä, työntekijöiden ja asiakkaan kohtaamista, yhteistyötä ja vaikuttamista sekä asiointia kokonaisuutena. **Päivä- ja työtoiminnan** asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset koskivat päivä- tai työtoimintaa, työntekijöiden ja asiakkaan kohtaamista, yhteistyötä ja vaikuttamista sekä asiointia kokonaisuutena. Kyselylomakkeissa edellä mainittuja asioita tarkasteltiin asiakkaan kokemuksen näkökulmasta. Tässä raportissa *kaikilla vastaajilla* tarkoitetaan asiakkaita ja omaisia.

Ennen asiakastyytyväisyyskyselyn toteutusta kunkin asumispalveluyksikön ja päivä- ja työtoimintayksikön vastuuhenkilöä tiedotettiin tutkimukseen liittyvistä käytännön asioista. Vastuuhenkilöiden tehtävä oli tiedottaa yksikön henkilökuntaa tutkimuksen ajankohdasta ja toteutuksesta. Asiakkaiden omaisille asiakastyytyväisyyskyselyt toteutettiin siten, että kunkin yksikön henkilökunta lähetti

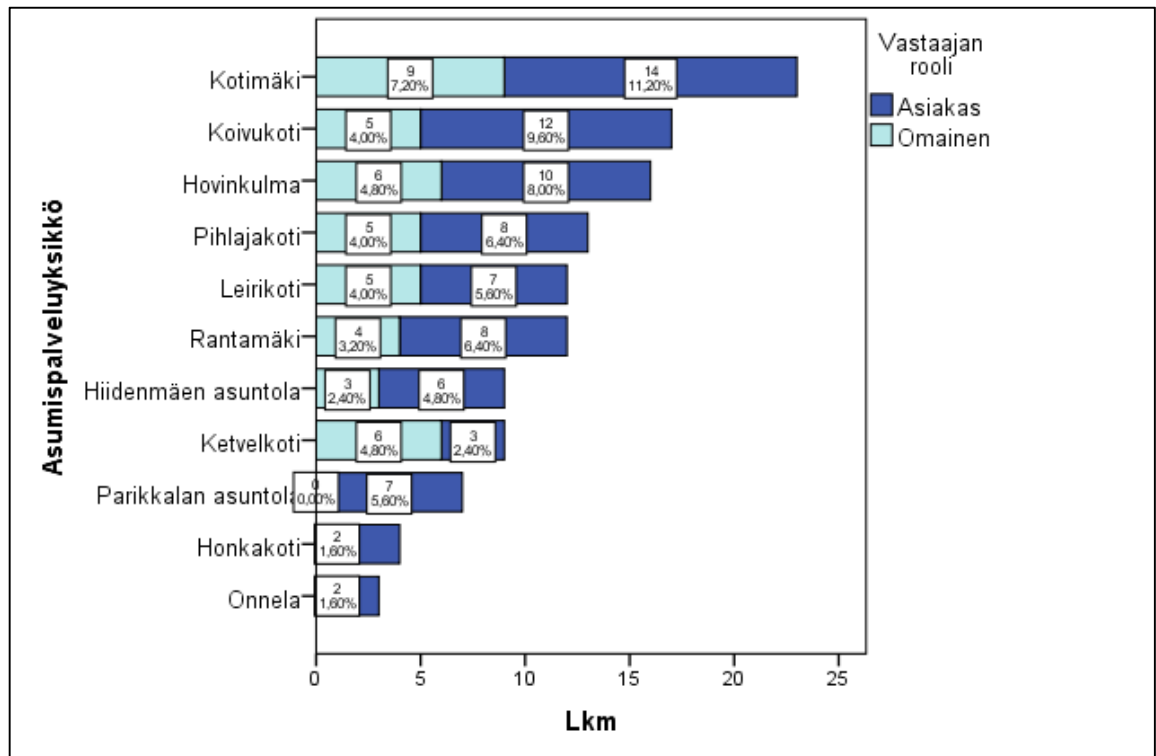
omaisille kyselylomakkeen, saatekirjeen ja palautuskuoren noin viikkoa ennen kuin kysely toteutettiin yksikön asiakkaille. Samalla omaisia tiedotettiin kyselyn järjestämisestä asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan asiakkaille. Omaiset palauttivat täytetyn kyselylomakkeen postissa suoraan Saimaan ammattikorkeakoululle. Omaisilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn noin kolmen viikon ajan.

Asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely järjestettiin siten, että Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijat (yhteensä 57 sosionomi-, sairaanhoitaja- ja terveydenhoitajaopiskelijaa) kävivät jokaisessa yksikössä jakamassa kyselylomakkeita asiakkaille sekä auttamassa ja haastattelemassa asiakkaita, jotka eivät pystyneet vastaamaan kyselyyn itsenäisesti. Asiakkailla oli halutessaan ja tarpeen mukaan mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen, jossa numeroasteikon ohessa käytettiin hymiöitä. Opiskelijoilla oli käytössään erilaista kuvamateriaalia (www.papunet.fi), jonka avulla he tarvittaessa selvensivät ja selittivät asiakkaille kysymysten sisältöä. Osa opiskelijoista käytti apuna myös tukiviittomia. Ennen kyselyn toteutusta toimintaterapeuttiopiskelija Sirja Tiainen piti kaikille kyselyn toteutukseen osallistuville opiskelijoille tiedotus- ja keskustelutilaisuuden vammaisen henkilön kohtaamisesta ja kommunikoinnista vammaisen henkilön kanssa.

Kuvamateriaalista ja muista kommunikoinnin tukitoimista huolimatta kaikki asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan asiakkaat eivät vammansa, sairautensa tai muun sen hetkisen tilanteensa vuoksi joko kyenneet tai halunneet vastata kyselyyn. Yksiköiden henkilökunta auttoi opiskelijoita siinä, ketkä asiakkaista pystyivät vastaamaan kyselyyn sekä kuinka paljon ja millaista apua kukin asiakas tarvitsi kyselyyn vastaamiseen.

Asumispalveluiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin 22.4. - 26.4.2013 välisenä aikana 11 eri palveluyksikössä: Honkakoti, Ketvelkoti, Rantamäki, Hii-denmäen asuntola, Hovinkulma, Pihlajakoti, Kotimäki, Koivukoti, Leirikoti, Onnela ja Parikkalan asuntola. Asiakastyytyväisyystutkimuksen suunnitteluryhmä valitsi tutkimukseen osallistuneet palveluyksiköt.

Asumispalveluiden asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 125 vastaajaa, joista 78 ilmoitti kyselylomakkeessa olevansa asiakkaita ja 47 asiakkaan omaisia. Vastanneiden (asiakkaat ja omaiset) määrä vaihteli palveluyksiköittäin välillä 3 - 23 (kuvio 2). Kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen saadusta avusta/tuesta vastasi 64 vastaajaa. Vastaajista 38 kirjoitti ehdotuksia vammaispalvelujen kehittämiseksi ja 44 vastaajaa antoi lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteistä asumispalveluista.



Kuvio 2. Tutkimukseen osallistuneet vastaajat asumispalveluyksiköittäin (N = 125)

Taulukossa 2 esitetään asumispalveluyksiköiden asukkaiden lukumäärät tutkimusaikana sekä asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät. Lisäksi taulukossa esitetään asukkaiden vastausprosentti sekä omaisten vastausten suhteellinen osuus asukkaiden lukumäärästä.

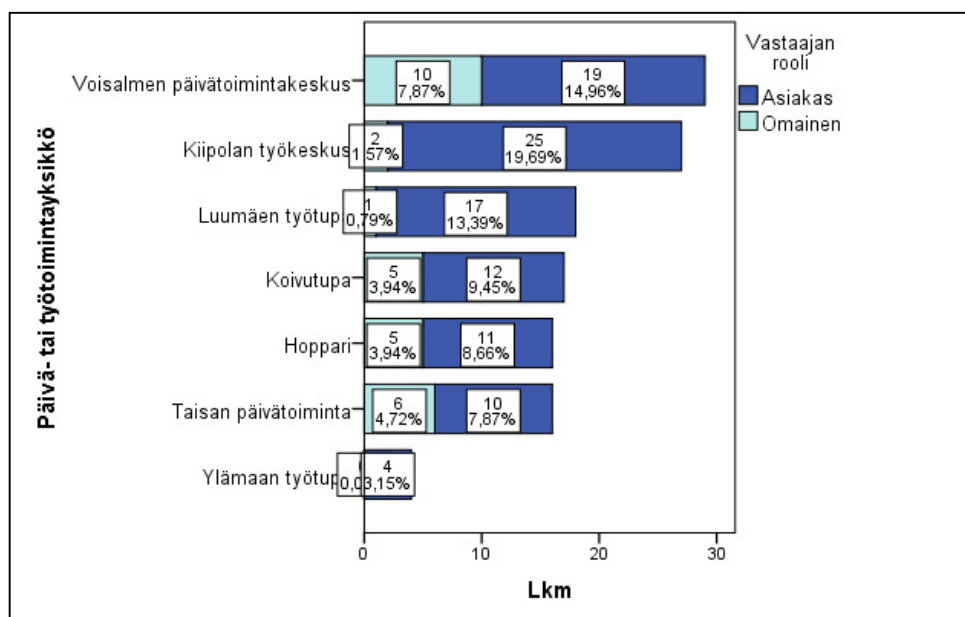
	Asukkaiden lukumäärä	Asukkaiden vastausten lukumäärä	Vastauksia/asukas (%)	Omaisten vastausten lkm	Omaisten vastauksia/asukas (%)
Honkakoti	19	2	11 %	2	11 %
Ketvelkoti	11	3	27 %	6	55 %
Rantamäki	10	8	80 %	4	40 %
Hiidenmäen asuntola	6	6	100 %	3	50 %
Hovinkulma	22	10	45 %	6	27 %
Pihlajakoti	10	8	80 %	5	50 %
Kotimäki	24	14	58 %	9	38 %
Leirikoti	19	7	37 %	5	26 %
Koivukoti	18	12	67 %	5	28 %
Onnela	7	1	14 %	2	29 %
Parikkalan asuntola	8	7	88 %	0	0 %
Yhteensä	154	78	51 %	47	31 %

Taulukko 2. Asumispalveluyksiköiden asukkaiden lukumäärät tutkimusaikana, asukkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät, asukkaiden vastausten sekä omaisten vastausten suhteelliset osuudet asukkaiden lukumäärästä

Päivä- ja työtoiminnan asiakastytyväisyyskysely toteutettiin 22.4. - 26.4.2013 seitsemässä päivä- ja työtoimintayksikössä: Voisalmen päivätoimintakeskus, Taisan päivätoiminta, Hoppari, Kiipolan työkeskus, Luumäen työtupa, Koivutupa ja Ylämaan työtupa. Asiakastytyväisyystutkimuksen suunnitteluryhmä valitsi tutkimukseen osallistuneet toimintayksiköt.

Päivä- ja työtoiminnan asiakastytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 127 vastaajaa, joista 98 ilmoitti kyselylomakkeessa olevansa asiakkaita ja 29 asiakkaan omaisia. Vastanneiden (asiakkaat ja omaiset) määrä vaihteli toimintayksiköittäin välillä 4 - 29 (kuvio 3). Vastaaajista 43 kirjoitti kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen ehdotuksia päivä- ja työtoiminnan kehit-

tämiseksi ja 27 vastaajaa antoi lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteistä päivä- ja työtoiminnasta.



Kuvio 3. Tutkimukseen osallistuneet vastaajat päivä- ja työtoimintayksiköittäin (N = 127)

Taulukossa 3 esitetään päivä- ja työtoimintayksiköiden asiakkaiden lukumäärät tutkimusaikana sekä asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät. Lisäksi taulukossa esitetään asiakkaiden vastausprosentti ja omaisten vastausten suhteelliset osuudet asiakkaiden lukumäärästä.

	Asiakkaiden lukumäärä	Asiakkaiden vastausten lukumäärä	Vastauksia/asiakas (%)	Omaisten vastausten lkm	Omaisten vastauksia/asiakas (%)
Voisalmen päivätoimintakeskus	25	19	76 %	10	40 %
Taisan päivätoiminta	30	10	33 %	6	20 %
Hoppari	14	11	79 %	5	36 %
Kiipolan työkeskus	43	25	58 %	2	5 %
Luumäen työtupa	18	17	94 %	1	6 %
Koivutupa	19	12	63 %	5	26 %
Ylämaan työtupa	12	4	33 %	0	0 %
Yhteensä	161	98	61 %	29	18 %

Taulukko 3. Päivä- ja työtoimintayksiköiden asiakkaiden lukumäärä tutkimusaikana, asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät sekä asiakkaiden vastausten sekä omaisten vastausten suhteelliset osuudet asiakkaiden lukumäärästä

1.3 Tulosten analysointi ja raportointi

Asiakkaiden tyytyväisyyttä vammaispalveluihin arvioitiin asteikolla 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan asiakkailla oli mahdollisuus vastata kyselylomakkeelle, jossa numeerinen arviointiasteikko korvattiin hymiöillä. Kyselylomakkeeseen, jossa käytettiin hymiöitä, asumispalveluiden asiakkaista vastasi 41 % (n = 32) ja päivä- ja työtoiminnan asiakkaista 35 % (n = 34). Aineiston analysoinnissa ja raportoinnissa hymiöt ja numerot vastaavat toisiaan.

Vastaajilla oli mahdollisuus valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. ”En osaa sanoa” -vastaukset on tuloksia analysoitaessa käsitelty puuttuvina vastauksina. Vastaajia pyydettiin jättämään tyhjiksi ne kohdat, jotka eivät koskeneet heitä asiakkaana tai omaisena. Vastausten lukumäärä (N) kuvioissa, taulukoissa ja analyysissä vaihtelee puuttuvien vastausten takia. Kaikkien vastaajien vastausten vähäisiin lukumääriin joidenkin kysymysten kohdalla on vaikuttanut se, että kaikilla vastaajilla ei ole kokemusta kaikista kyselylomakkeessa esitetyistä asioista.

Vastaajien tyytyväisyyttä mittaavien vastausten jakaumat esitetään tässä raportissa kaikista vastaajista (asiakkaat sekä asiakkaan omaiset) yhteensä. Saaduista vastuksista on laskettu myös keskimääräinen tyytyväisyys eli asteikolla 1 - 4 saatujen vastausten keskiarvot. Koska yksikkökohtaiset vastaajamäärät vaihtelivat erittäin paljon ja osassa yksiköissä vastaajia oli vain muutama, raportissa ei esitetä yksikkökohtaisia keskiarvoja.

Jakaumien ja keskiarvojen laskemisen lisäksi aineistosta on testattu eri ryhmien välisiä tilastollisesti merkitseviä eroja. Kaikki käytetyt testit ovat epäparametrisia, koska tyytyväisyyttä on mitattu 4-portaisilla järjestysasteikollisilla muuttujilla. Kun raportissa mainitaan olevan eroja eri ryhmien antamien vastausten välillä, tarkoitetaan tilastollisesti merkitseviä eroja 0,05 merkitsevyystasolla (sig. < 0,05), jotka on testattu kuhunkin tilanteeseen sopivalla tilastollisella testillä.

Saadut avoimet vastaukset on käsitelty raportissa osittain aihekohtaisesti tyytyväisyyttä mittaavien tulosten yhteydessä ja osittain erillisissä luvuissa. Tutkimusaineisto on käsitelty, analysoitu ja raportoitu siten, että tutkimuksessa ei

missään vaiheessa tule tunnistettavasti esiin yksittäisten vastaajien antamia vastauksia.

Asumispalveluiden ja päivä- ja työtoiminnan tutkimusaineistosta on analysoitu, onko asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyden välillä tilastollisesti merkitseviä eroja. Asumispalveluissa on lisäksi analysoitu ryhmä- ja tukiasumisen vastaajien välisiä eroja. Ryhmien välisten erojen testaamiseen on käytetty kahden toisistaan riippumattoman ryhmän välisiä eroja testaavaa Mann-Whitney U testiä. Vammaispalvelujen eri toimintamuotojen (avo- ja lähipalvelut, asumispalvelut ja päivä- ja työtoiminta) asiakastyytyväisyyksien välisiä eroja on testattu useamman kuin kahden riippumattoman ryhmän välisiä eroja testaavalla Kruskal-Wallis -testillä. Lisäksi tuloksista on selvitetty Spearmanin järjestyskorrelaatiotestillä, vaikuttaako asiakkaan ikä hänen tyytyväisyyteensä. Testimuuttujana on käytetty asiakkaan syntymävuotta. Avo- ja lähipalveluiden vastaajamäärä on liian pieni edellä mainittujen tilastollisten testien suorittamiseen.

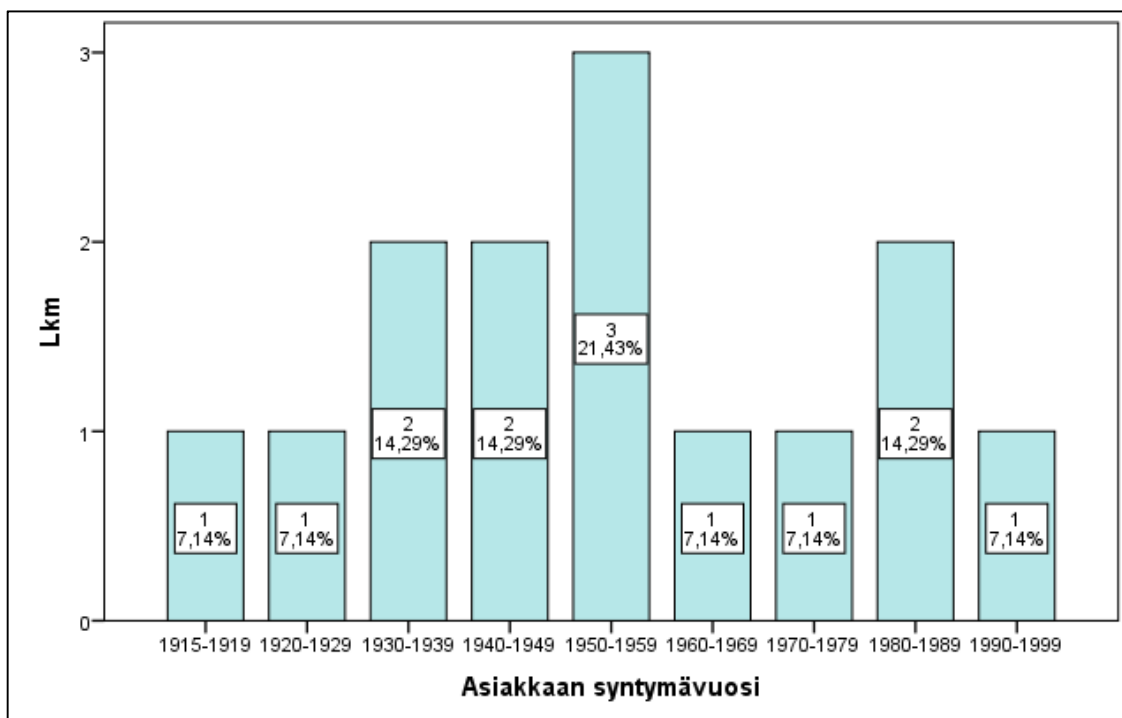
Raportissa aina kunkin luvun lopussa esitetään tutkimustulosten perusteella tehdyt tutkimuksen toteuttajien ehdotukset kehittämiskohteiksi. Vaikka kaikkiin kyselylomakkeessa kysytyihin asioihin oltiin enimmäkseen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä, kehittämiskohteiksi on nostettu ne asiat, joissa tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus antaa aihetta kehittämiseen. Koska tutkimukseen osallistuneiden vammaispalvelujen hoitoyksiköiden toiminnat poikkeavat toisistaan, on tärkeää, että yksiköissä pohditaan sitä, mitä saadut tulokset tarkoittavat heidän toiminnassaan ja kuinka toimintaa voidaan tutkimustulosten perusteella käytännössä kehittää. Kuvioiden ja taulukoiden tulkinnassa on otettava huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut.

2 TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT

2.1 Avo- ja lähipalvelut

Avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 30 vastaajaa. Vastaajista 14 (47 %) oli asiakkaita ja 11 (37 %) tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia. Vastaajista viisi (17 %) ei vastannut roolia koskevaan kysymykseen. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 79 % (n = 11) oli naisia ja 21 % (n = 3) miehiä.

Tutkimukseen vastanneiden avo- ja lähipalvelun asiakkaiden syntymävuosi vaihteli välillä 1915 - 1993 (kuvio 4). Puolet vastanneista asiakkaista oli syntynyt vuonna 1952 tai sitä aikaisemmin. Tyypillisin asiakas on noin 24-vuotias (syntymävuoden tyypiarvo 1985). Keskimäärin avo- ja lähipalvelujen asiakkaat olivat noin 59-vuotiaita (syntymävuoden keskiarvo 1954). Niiden asiakkaiden, joiden omainen vastasi kyselyyn (N = 11), syntymävuosi vaihteli välillä 1923 - 2006.



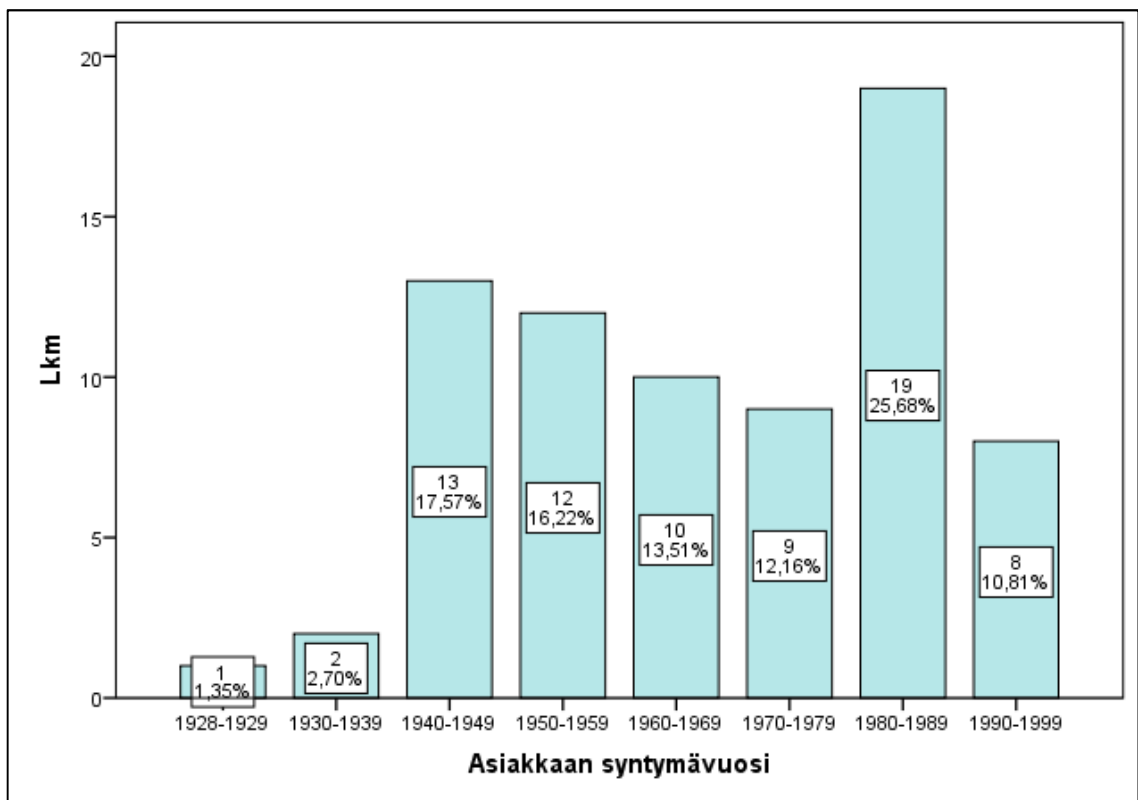
Kuvio 4. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi (N = 14)

Tutkimukseen vastanneista avo- ja lähipalveluiden asiakkaista (N = 14) enemmistö (79 %) oli lappeenrantalaisia. Muut asiakkaat olivat Luumäeltä, Parikkalasta ja Taipalsaarelta.

2.2 Asumispalvelut

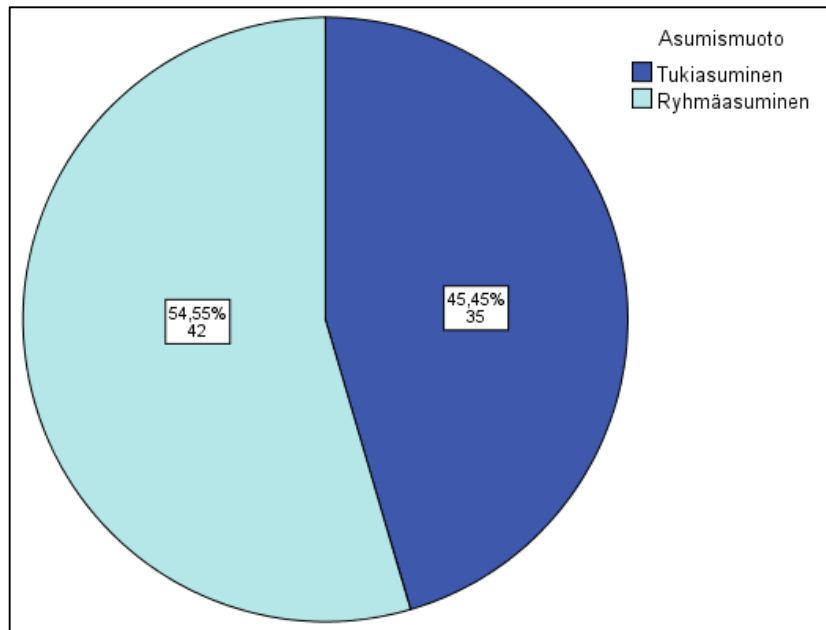
Asumispalveluiden asiakastytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 125 vastaajaa. Vastaajista 78 (62 %) oli asiakkaita ja 47 (38 %) tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 63 % (n = 49) oli miehiä ja 37 % (n = 29) naisia.

Tutkimukseen vastanneiden asumispalveluiden asiakkaiden syntymävuosi vaihteli välillä 1928 - 1998 (kuvio 5). Puolet vastanneista asiakkaista oli syntynyt vuonna 1965 tai sitä aikaisemmin. Tyypillisin asiakas on noin 22-vuotias (syntymävuoden tyyppi-arvo 1991). Keskimäärin asumispalvelujen asiakkaat olivat noin 47-vuotiaita (syntymävuoden keskiarvo 1967). Niiden asiakkaiden, joiden omainen vastasi kyselyyn (N = 45), syntymävuosi vaihteli välillä 1928 - 1993.



Kuvio 5. Tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden syntymävuosi (N = 74)

Tutkimukseen vastanneista asumispalveluiden asiakkaista (N = 78) enemmistö (68 %) oli lappeenrantalaisia. Asiakkaista 2 (3 %) ei kertonut asuinkuntaansa ja loput asiakkaat olivat Luumäeltä (1 %), Parikkalasta (7 %), Ruokolahdelta (3 %), Savitaipaleelta (15 %) ja Taipalsaareltä (4 %). Vastanneista asiakkaista 55 % ilmoitti asumismuodoksi ryhmäasuminen ja 45 % tukiasuminen (kuvio 6).

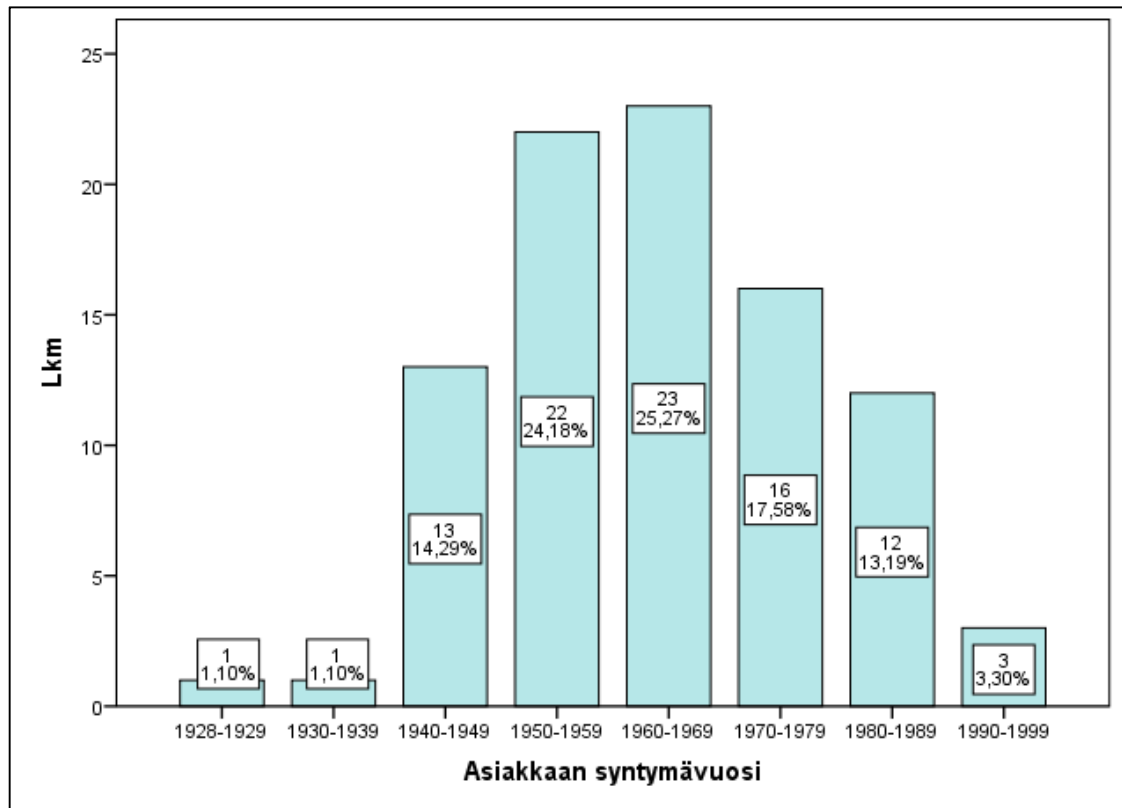


Kuvio 6. Asumismuoto (N = 77)

2.3 Päivä- ja työtoiminta

Päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 127 vastaajaa. Vastaajista 98 (77 %) oli asiakkaita ja 29 (23 %) tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 52 % (n = 51) oli miehiä ja 48 % (n = 47) naisia.

Tutkimukseen vastanneiden päivä- ja työtoiminnan asiakkaiden syntymävuosi vaihteli välillä 1928 - 1993 (kuvio 7). Puolet vastanneista asiakkaista oli syntynyt vuonna 1963 tai sitä aikaisemmin. Tyypillisin asiakas on noin 50-vuotias (syntymävuoden tyyppiarvo 1963). Keskimäärin päivä- ja työtoiminnan asiakkaat olivat noin 49-vuotiaita (syntymävuoden keskiarvo 1964). Niiden asiakkaiden, joiden omainen vastasi kyselyyn (N = 28), syntymävuosi vaihteli välillä 1928 - 1991.



Kuvio 7. Tutkimukseen vastanneiden päivä- ja työtoiminnan asiakkaiden syntymävuosi (N = 91)

Tutkimukseen vastanneista päivä- ja työtoiminnan asiakkaista (N = 98) enemmistö (36 %) oli lappeenrantalaisia. Asiakkaista 2 ei kertonut asuinkuntaansa ja loput asiakkaat olivat Lemiltä (1 %), Luumäeltä (17 %), Parikkalasta (19 %), Rautjärveltä (6 %), Savitaipaleelta (11 %) ja Taipalsaareltä (7 %).

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS AVO- JA LÄHIPALVELUISSA

Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä avo- ja lähipalvelujen asiakkaat ja heidän omaisensa olivat yhteyden ottamiseen vammaispalveluihin, asiointiin työntekijän kanssa, osallistumiseen palvelujen suunnitteluun ja totutukseen, vammaispalvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen, toimipisteen tiloihin ja sijaintiin sekä asiointiin kokonaisuutena. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastaajien oli mahdollista valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tuloksia analysoitaessa ”en osaa sanoa” -vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina. Avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 30 vastaajaa, joista 14 oli asiakasta ja 11 omaista. Viisi vastaajaa ei vastannut roolia (asiakas vai omainen) koskevaan kysymykseen.

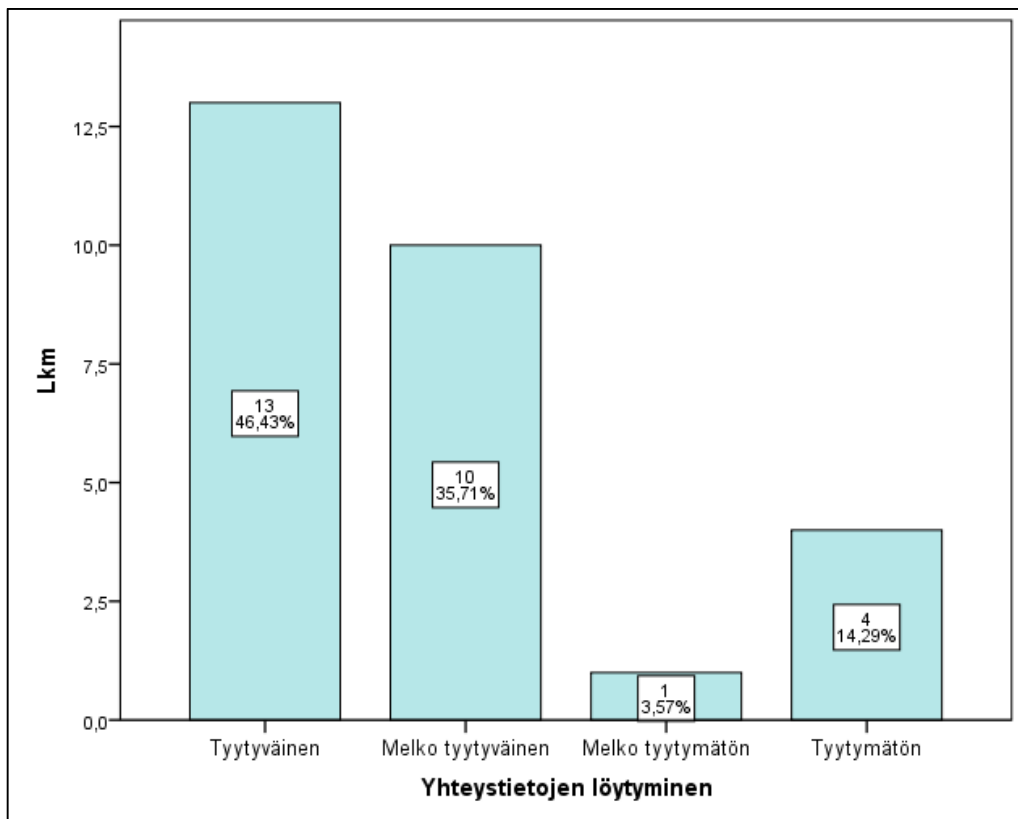
3.1 Yhteyden ottaminen vammaispalveluun

Kysymyksistä, jotka liittyivät **yhteyden ottamiseen vammaispalveluun**, vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä yksityisyyden säilymiseen asioista puhuttaessa (ka = 3,74) sekä työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,61). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat käyntiin vammaispalvelutai sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta (ka = 2,91) sekä yhteyden ottamiseen puhelimitse (ka = 3,00) (kuvio 8).

Kaikista tutkimukseen vastanneista 46 % oli tyytyväisiä ja 36 % melko tyytyväisiä **yhteystietojen löytymiseen** (kuvio 9). Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli yhteensä 18 % vastaajista. Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,14.

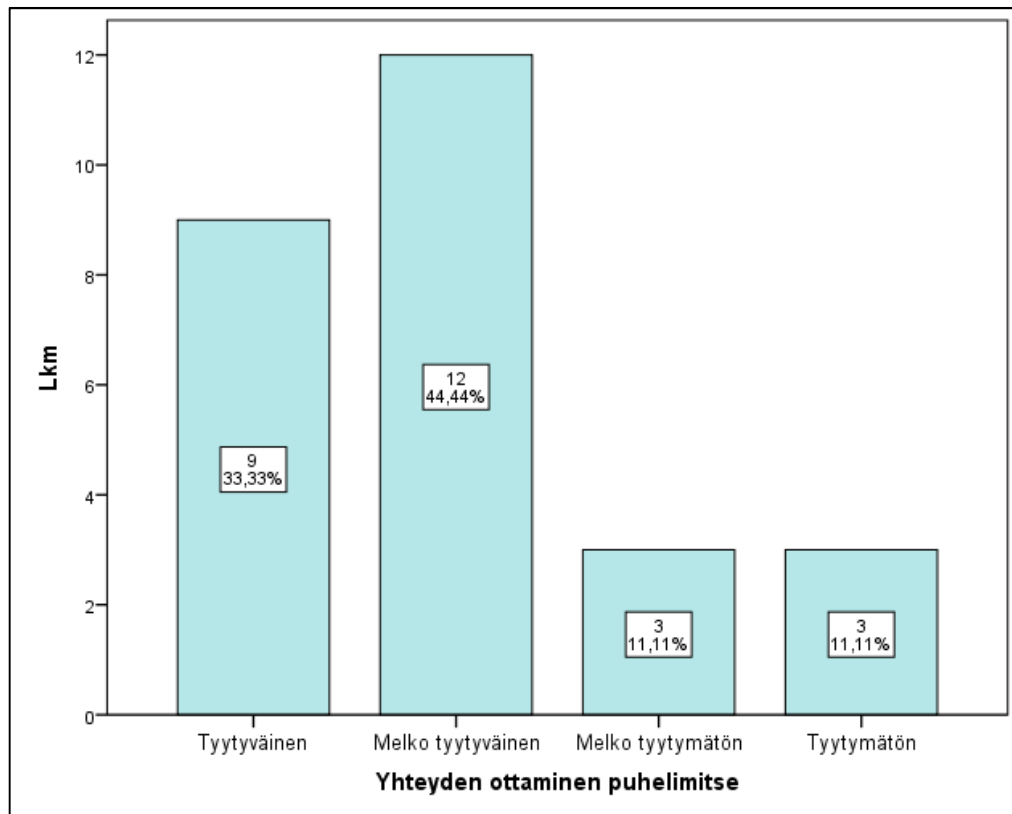


Kuvio 8. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen vammaispalveluun, keskiarvot



Kuvio 9. Tyytyväisyys yhteystietojen löytymiseen (N = 28)

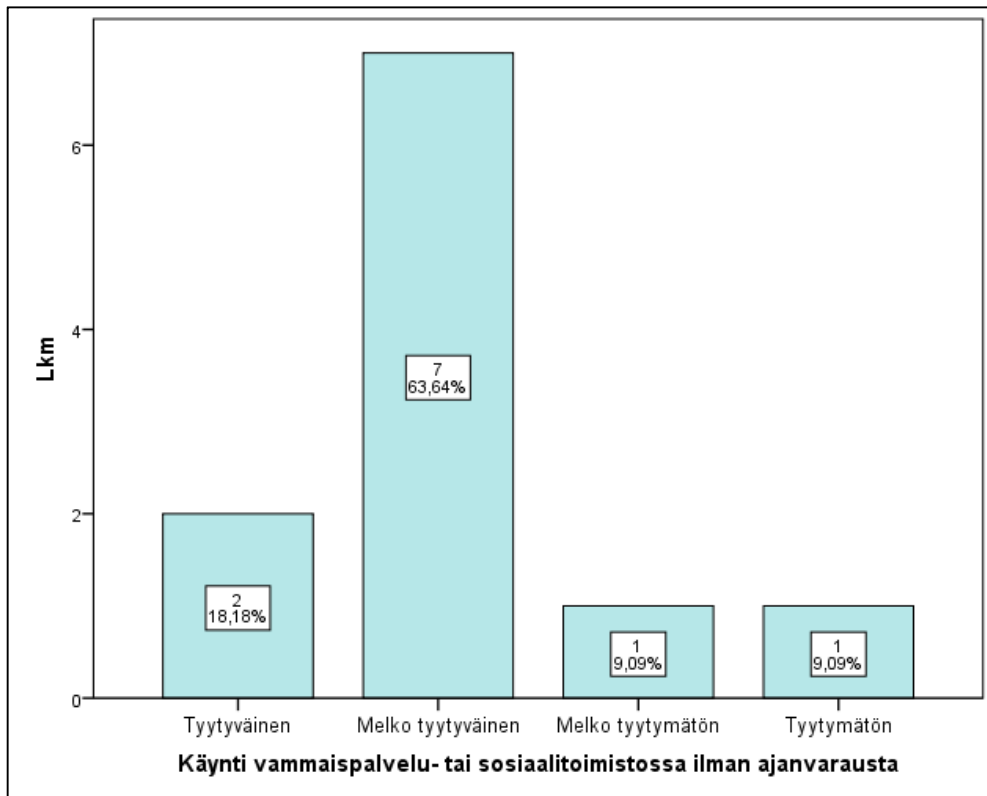
Vastaajista 33 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä **yhteyden ottamiseen puhelimitse**. Melko tyytyväisten osuus oli 44 %. Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli yhteensä 22 % vastanneista (kuvio 10). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys yhteyden ottamiseen puhelimitse oli 3,00.



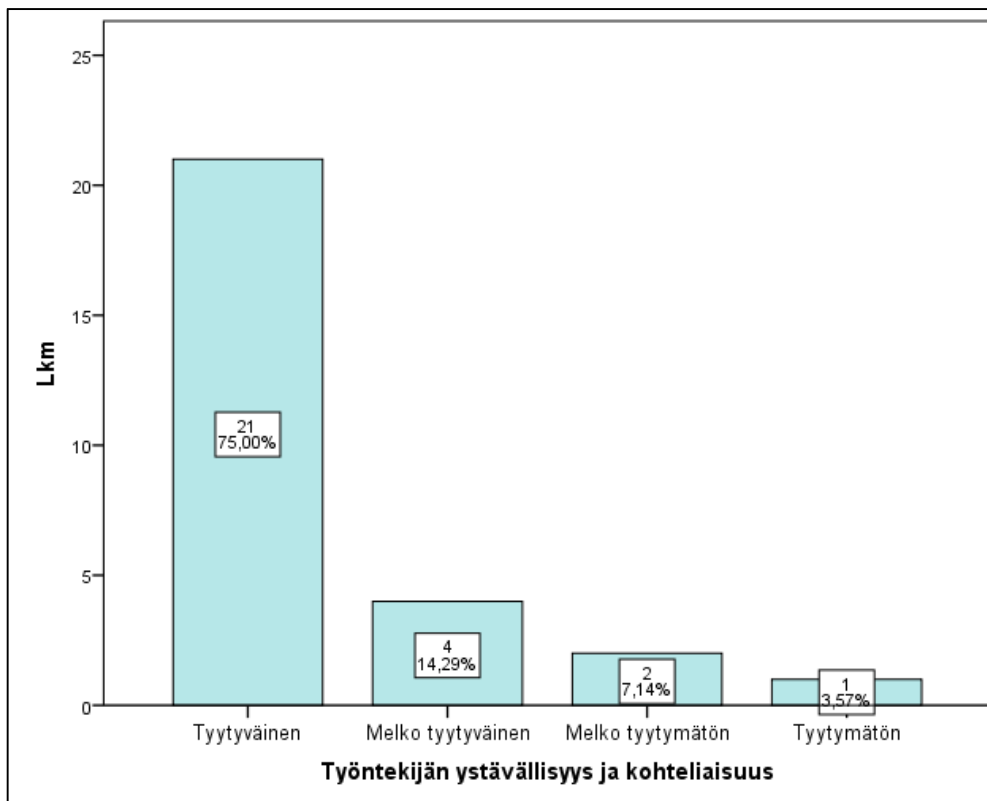
Kuvio 10. Tyytyväisyys yhteyden ottamiseen puhelimitse (N = 27)

Kysymykseen käynnistä vammaispalvelu- tai sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta saatiin vastauksia vain Lappeenrannan toimipisteen vastaajilta. Suurin osa oli tyytyväisiä (18 %) tai melko tyytyväisiä (64 %) **käyntiin vammaispalvelu- tai sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta** (kuvio 11). Tyytymättömien tai melko tyytymättömien vastaajien osuus oli yhteensä 18 % (kaksi vastaajaa). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,91.

Vastaajista 75 % oli tyytyväisiä ja 14 % melko tyytyväisiä **työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** (kuvio 12). Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli ainoastaan 3 vastaajaa (11 %). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,61.

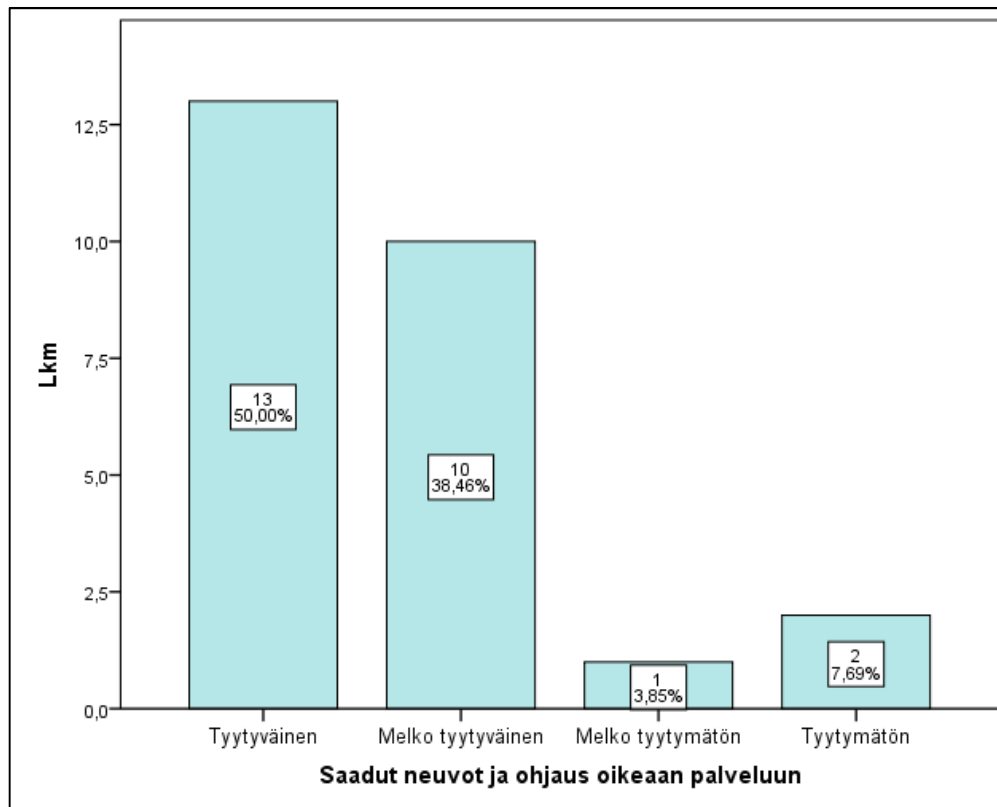


Kuvio 11. Tyytyväisyys käyntiin vammaispalvelu- tai sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta (N = 11)



Kuvio 12. Tyytyväisyys työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 28)

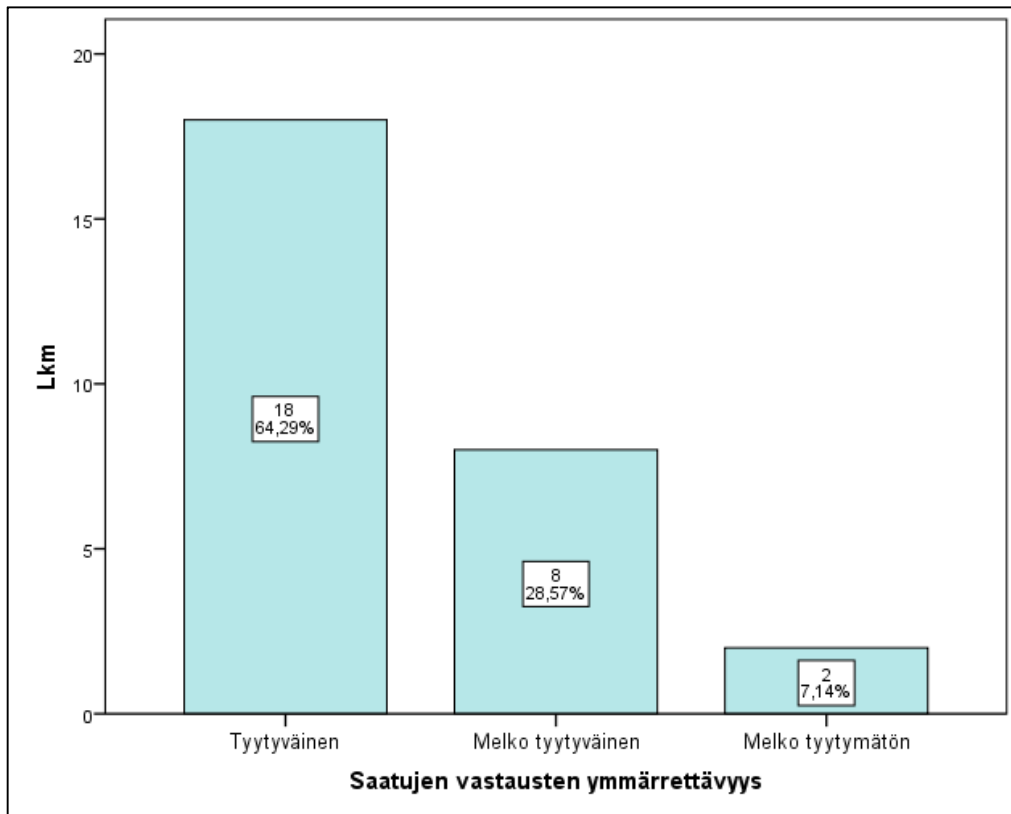
Vastaajista 50 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä **saatuihin neuvoihin ja ohjaukseen oikeaan palveluun**. Melko tyytymättömiä vastaajia oli yksi ja tyytymättömiä kaksi (yhteensä 12 %) (kuvio 13). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,31.



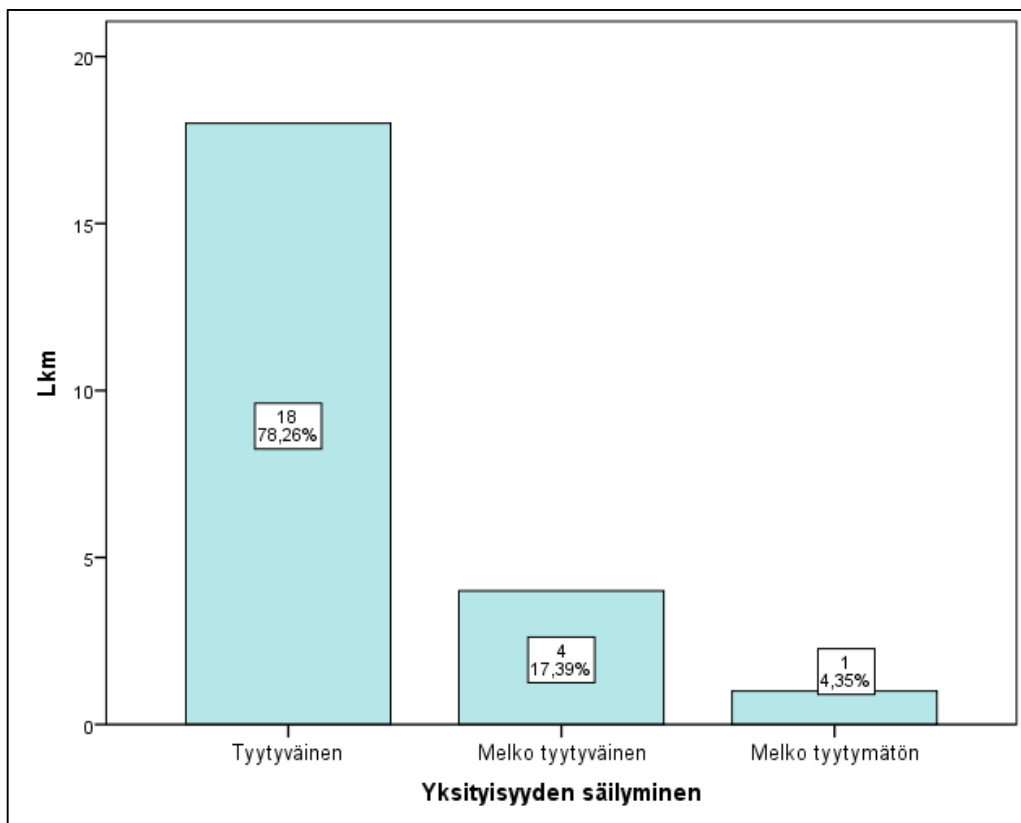
Kuvio 13. Tyytyväisyys saatuihin neuvoihin ja ohjaukseen oikeaan palveluun (N = 26)

Enemmistö vastaajista (64 %) oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä **saatujen vastausten ymmärrettävyyteen**. Melko tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi ja kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön (kuvio 14). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.

Vastaajista 78 % oli tyytyväisiä ja 17 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen**. Vain yksi vastaaja oli melko tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,74.



Kuvio 14. Tyytyväisyys saatuisten vastausten ymmärrettävyyteen (N = 28)



Kuvio 15. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen (N = 23)

Kehittämiskohteet:

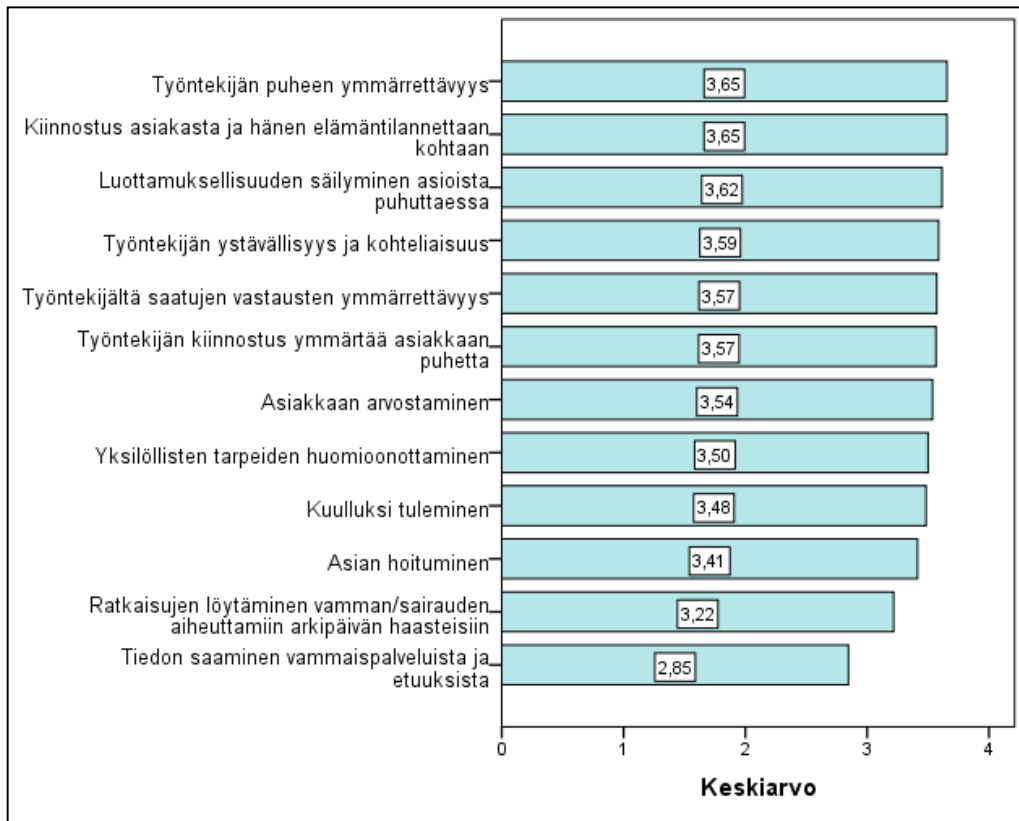
Avo- ja lähipalveluissa on kiinnitettävä huomiota siihen, että asiakas löytää helposti tiedon siitä, keneen ottaa yhteyttä ja miten kyseisen henkilön parhaiten tavoittaa.

Yhteyden ottaminen puhelimitse sekä käynnit ilman ajanvarausta on pyrittävä järjestämään asiakkaan kannalta mahdollisimman joustavasti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi tai saada neuvoja ja ohjausta oikean palvelun tai henkilön löytämiseen virka-aikaan myös varsinaisen puhelinvastaanottoajan ulkopuolella.

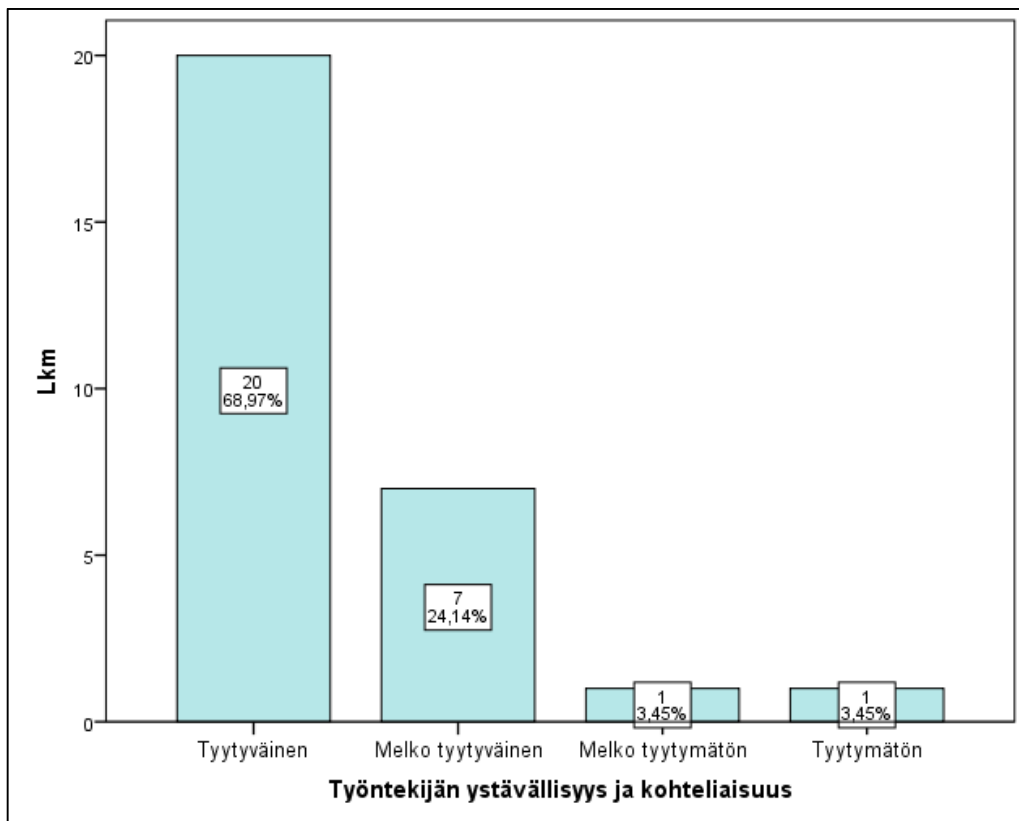
3.2 Asiointi työntekijän kanssa

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat työntekijän kanssa asioimiseen. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat työntekijän puheen ymmärrettävyyteen (ka = 3,65), kiinnostukseen asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan (ka = 3,65), luottamuksen säilymiseen asioista puhuttaessa (ka = 3,62) sekä työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,59) (kuvio 16). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat tiedon saamiseen vammaispalveluista ja etuuksista (ka = 2,85).

Arvioitaessa tyytyväisyyttä **työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen** (kuvio 17), vastaajista 69 % oli tyytyväisiä ja 24 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä vain kaksi. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,59.

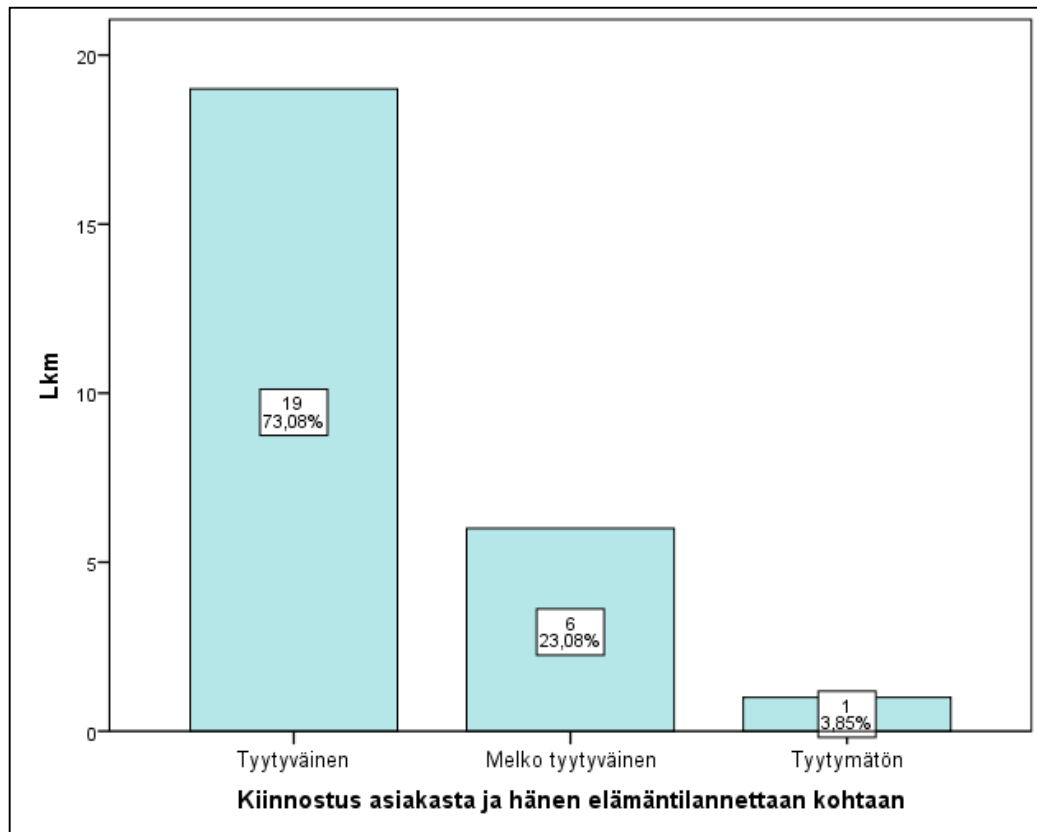


Kuvio 16. Tyytyväisyys asiointiin työntekijän kanssa, keskiarvot



Kuvio 17. Tyytyväisyys työntekijän ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 29)

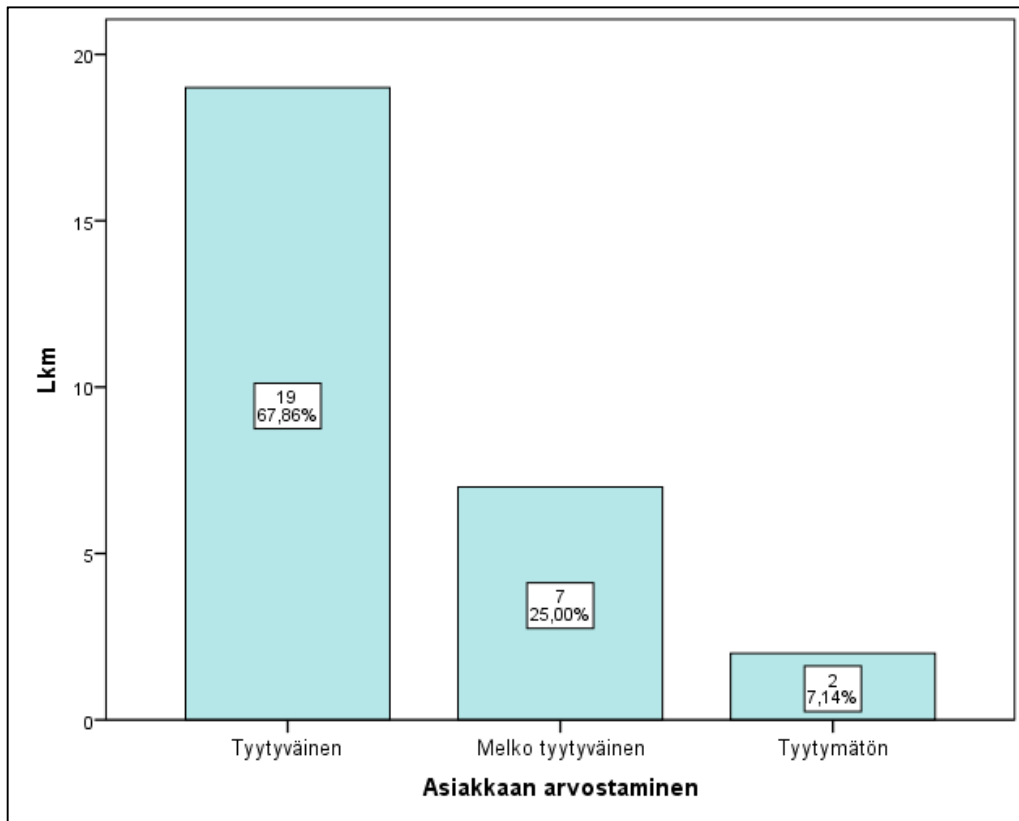
Vastaajista 73 % oli tyytyväisiä ja 23 % melko tyytyväisiä **kiinnostukseen asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan**. Ainoastaan yksi vastaaja oli tyytymätön (kuvio 18). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,23. Avointen kysymysten vastauksissa eräs vastaaja kirjoitti asiainnista työntekijän kanssa seuraavasti: ”Yleisesti ottaen ymmärtäväinen suhtautuminen on ollut parasta ja tärkeää.”



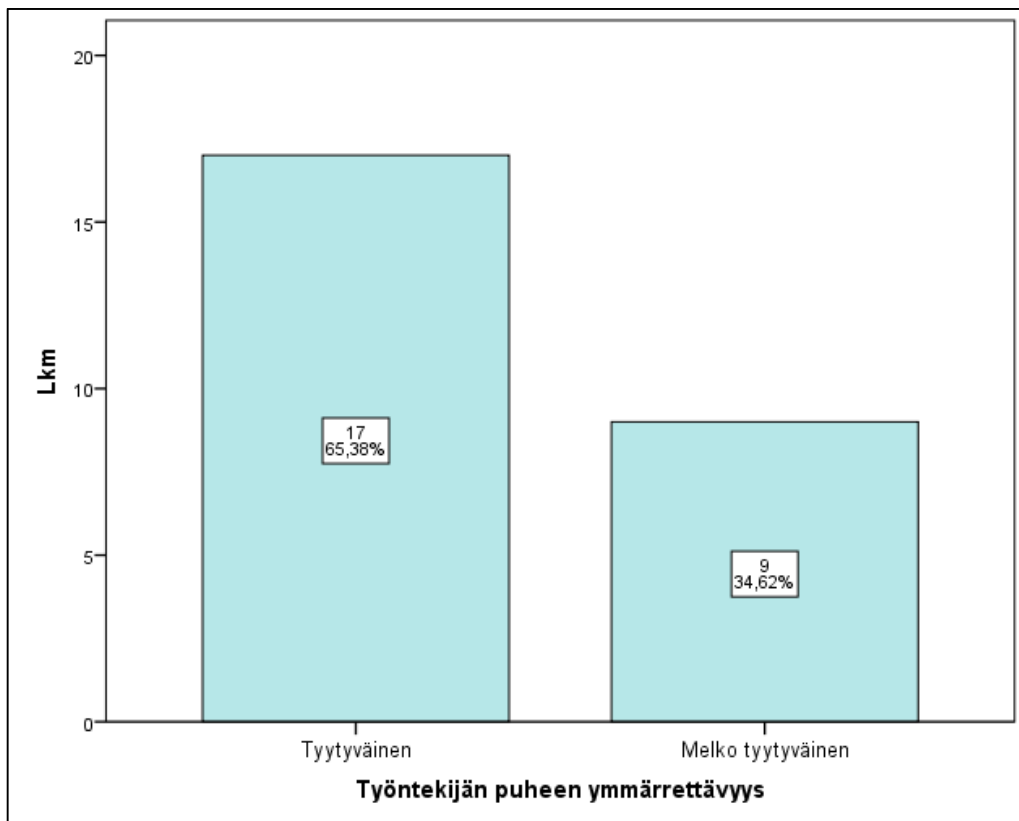
Kuvio 18. Tyytyväisyys kiinnostukseen asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan (N = 26)

Vastaajista 68 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **asiakkaan arvostamiseen**. Tyytymättömiä vastaajia oli ainoastaan kaksi (kuvio 19). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,54.

Vastaajista 65 % oli tyytyväisiä ja 35 % melko tyytyväisiä **työntekijän puheen ymmärrettävyyteen** (kuvio 20). Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön tai melko tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,65.

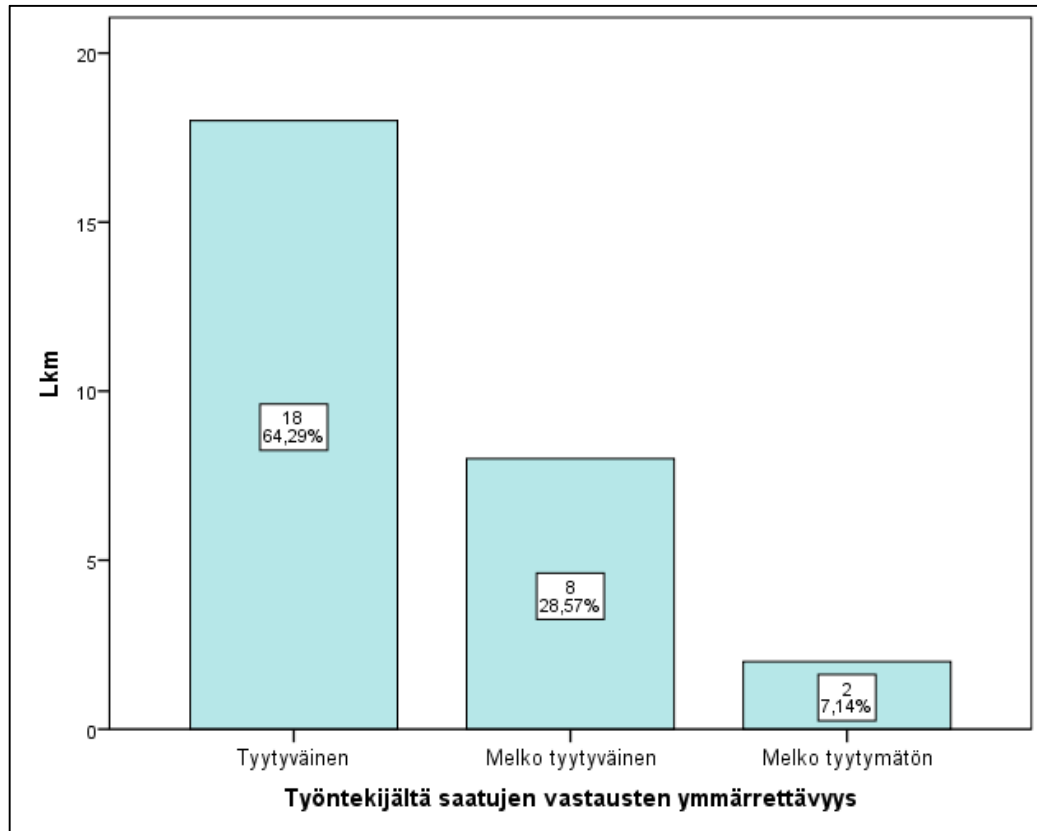


Kuvio 19. Tyytyväisyys asiakkaan arvostamiseen (N = 28)



Kuvio 20. Tyytyväisyys työntekijän puheen ymmärrettävyyteen (N = 26)

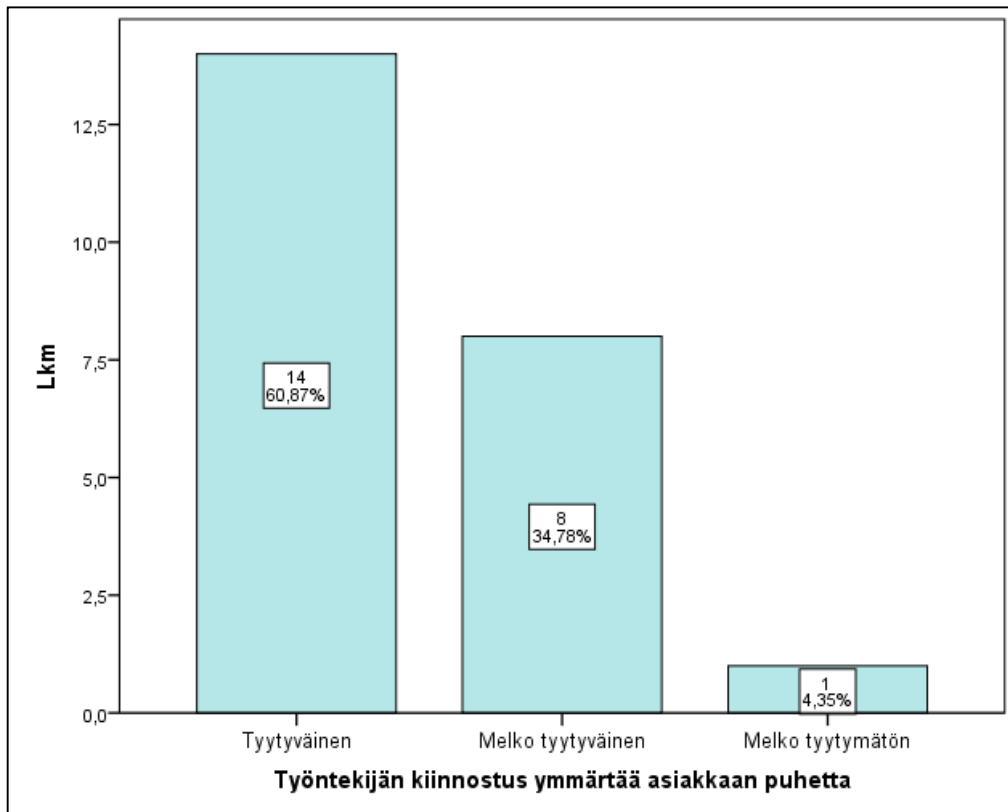
Arvioitaessa **työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyyttä** (kuvio 21), vastaajista 64 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä oli kaksi. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.



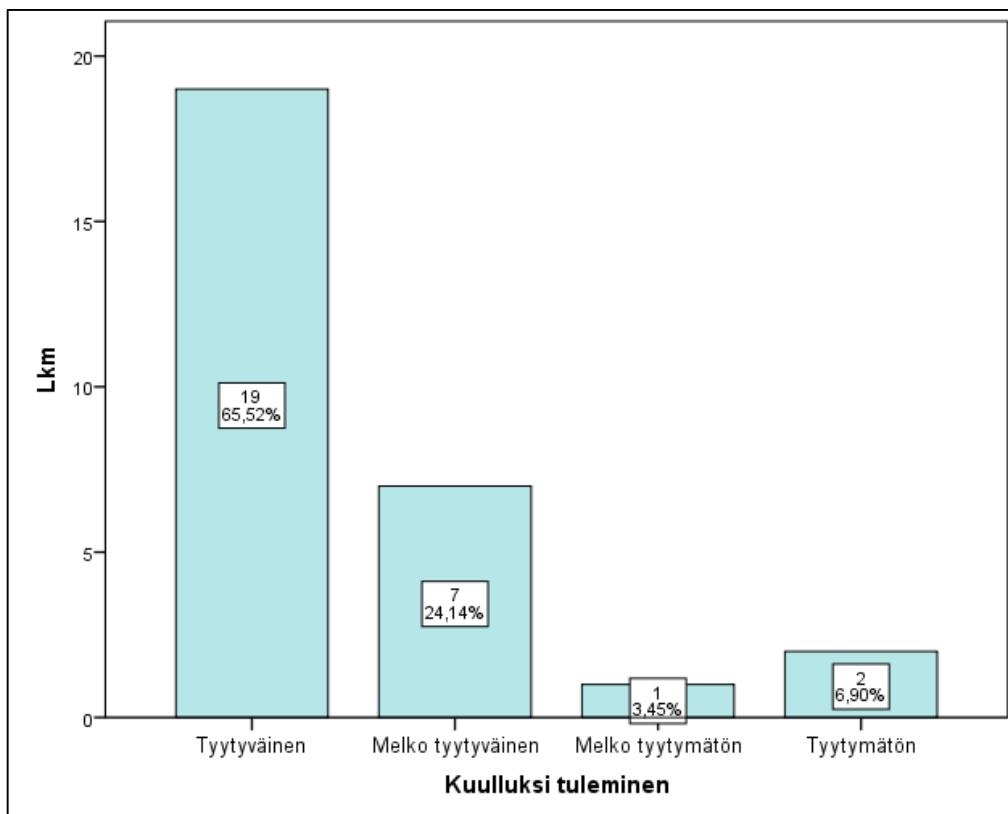
Kuvio 21. Tyytyväisyys työntekijältä saatujen vastausten ymmärrettävyyteen (N = 28)

Vastaajista 61 % oli tyytyväisiä ja 35 % melko tyytyväisiä **työntekijän kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta** (kuvio 22). Ainoastaan yksi vastaaja oli melko tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.

Vastaajista 65 % oli tyytyväisiä ja 24 % melko tyytyväisiä **kuulluksi tulemiseen**. Melko tyytymättömiä oli yksi vastaaja ja tyytymättömiä kaksi vastaajaa (yhteensä 10 %) (kuvio 23). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,48.

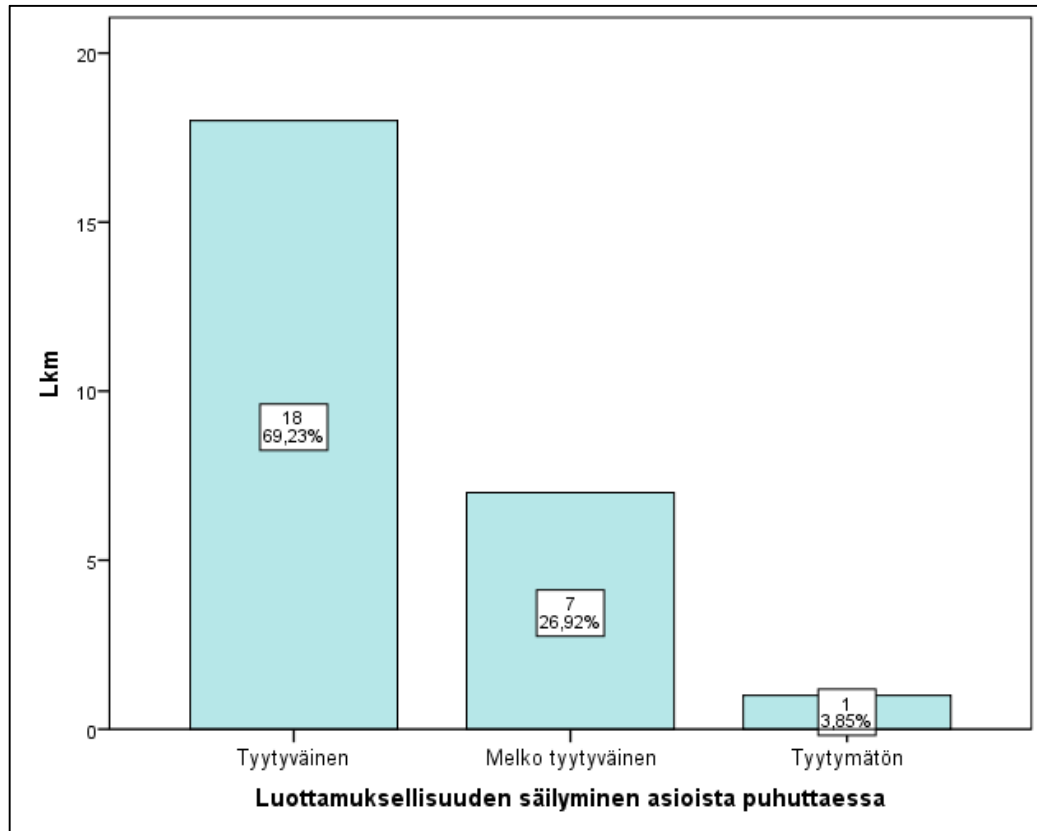


Kuvio 22. Tyytyväisyys työntekijän kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta (N = 23)



Kuvio 23. Tyytyväisyys kuulluksi tulemiseen (N = 29)

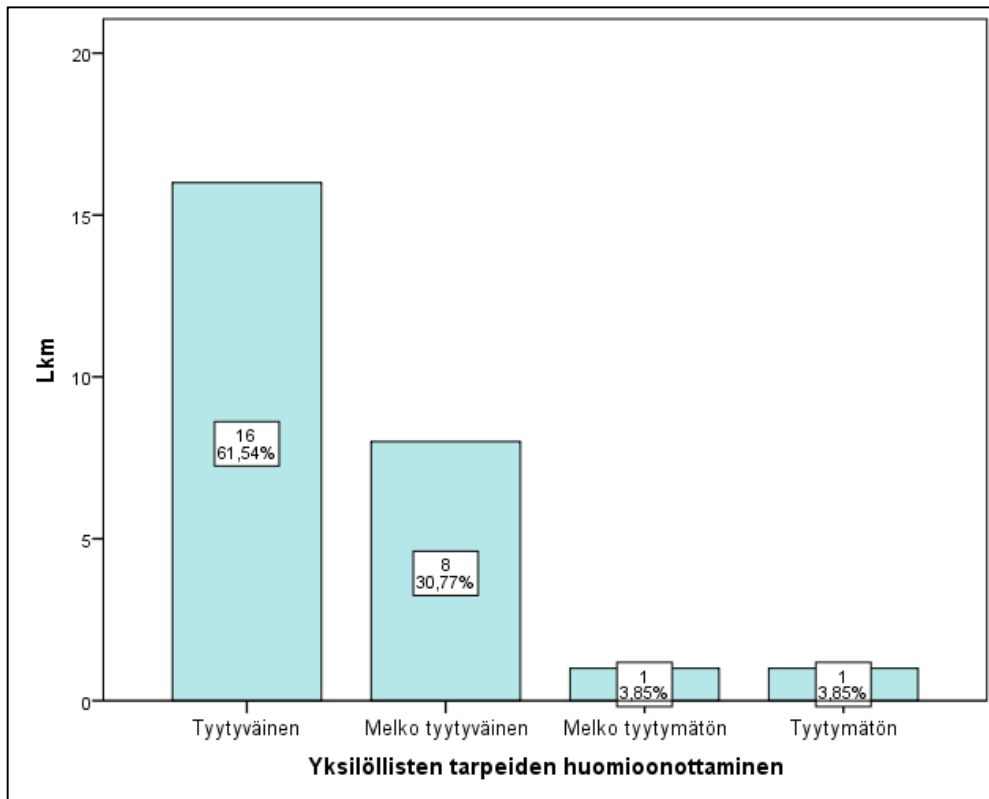
Vastaajista 69 % oli tyytyväisiä ja 27 % melko tyytyväisiä **luottamuksellisuuden säilymiseen asioista puhuttaessa**. Ainoastaan yksi vastaaja oli tyytymättön (kuvio 24). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,62.



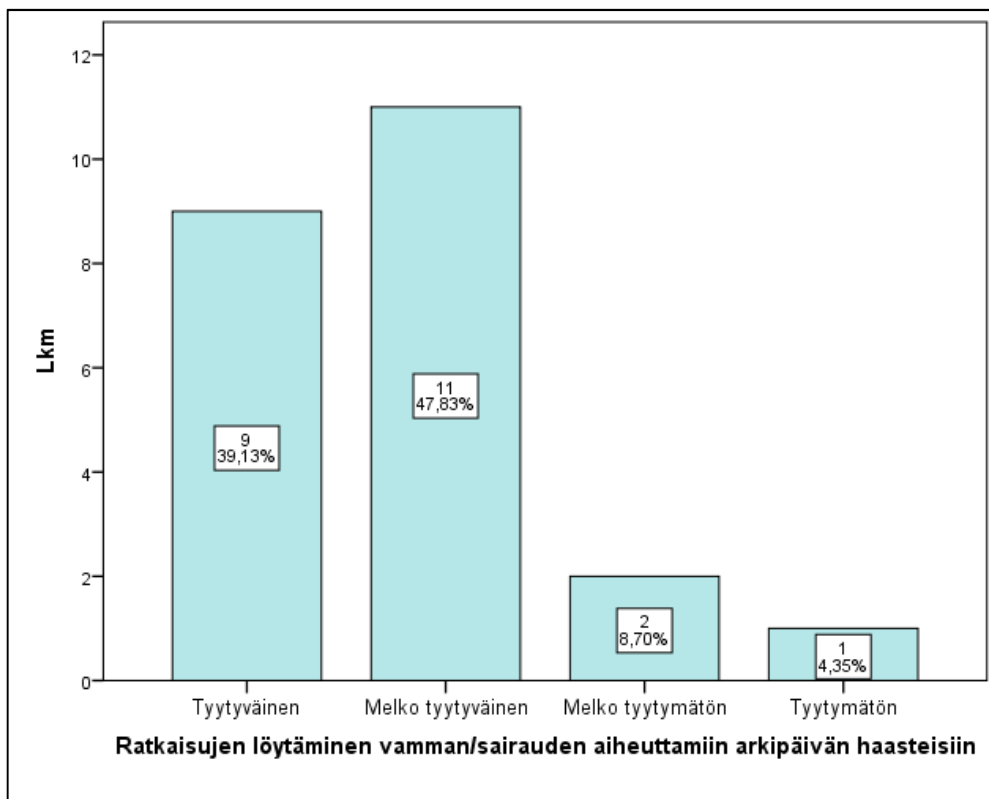
Kuvio 24. Tyytyväisyys luottamuksellisuuden säilymiseen asioista puhuttaessa (N = 26)

Vastaajista 62 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä oli yhteensä kaksi (kuvio 25). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,50.

Vastaajista 39 % oli tyytyväisiä ja 48 % melko tyytyväisiä **ratkaisujen löytämiseen vamman/sairauden aiheuttamiin arkipäivän haasteisiin**. Melko tyytymättömiä oli kaksi vastaajaa ja tyytymättömiä yksi vastaaja (kuvio 26). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,22.

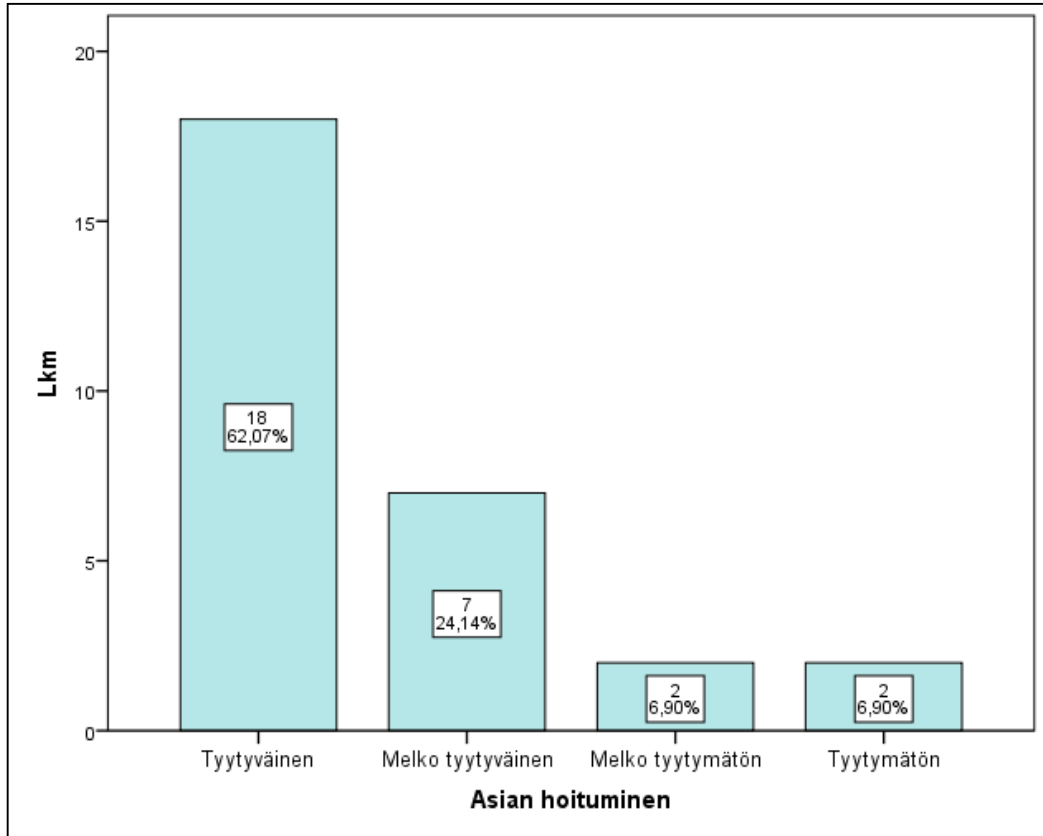


Kuvio 25. Tyytyväisyys yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen (N = 26)



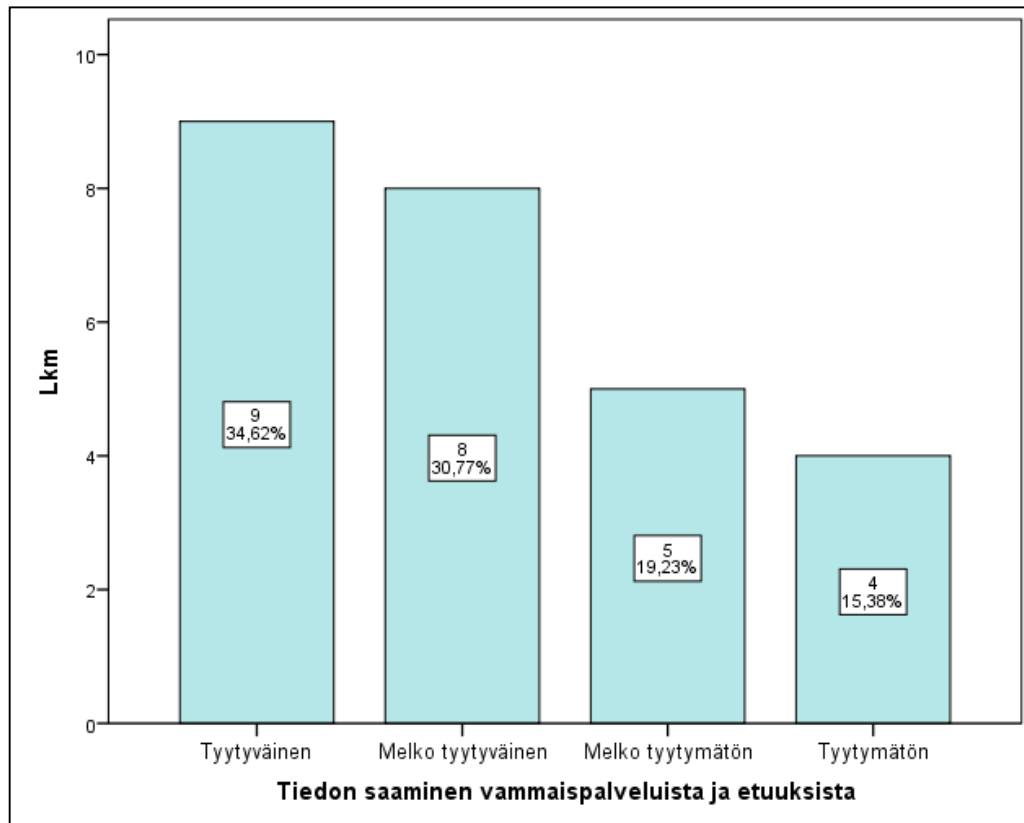
Kuvio 26. Tyytyväisyys ratkaisujen löytämiseen vamman/sairauden aiheuttamiin arkipäivän haasteisiin (N = 23)

Vastaajista 62 % oli tyytyväisiä ja 24 % melko tyytyväisiä **asian hoitumiseen**. Melko tyytymättömiä oli kaksi ja tyytymättömiä kaksi vastaajaa (yhteensä 14 %) (kuvio 27). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,41.



Kuvio 27. Tyytyväisyys asian hoitumiseen (N = 29)

Vastaajista 35 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **tiedon saamiseen vammaispalveluista ja etuuksista**. Melko tyytymättömien osuus oli 19 % ja tyytymättömien 15 % (kuvio 28). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,85.



Kuvio 28. Tyytyväisyys tiedon saamiseen vammaispalveluista ja etuuksista (N = 26)

Avoimeen kysymykseen siitä, **mistä tai keneltä vastaaja sai tiedon vammaispalveluista ja niiden hakemisesta** vastasi yhteensä 20 vastaajaa (10 asiakasta ja 10 omaista). Taulukossa 4 esitetään vastaajien mainitsemat tiedon lähteet luokiteltuna sekä esimerkkejä mainituista tiedon lähteistä. Suurin osa vastaajista kertoi saaneensa tiedon vammaispalveluiden tai sosiaalityöntekijöiden kautta (9 vastaajaa) tai joltain muulta sosiaali- ja terveysalan työntekijältä (11 vastaajaa). Moni vastaaja mainitsi useamman kuin yhden tiedon lähteen.

Vastaajat kertoivat saaneensa tietoa vammaispalveluista ja niiden hakemisesta esimerkiksi seuraavasti:

- *Tieto vammaispalvelusta kuljetuspalvelun uusimislomakkeet tuli postissa.*
- *Ihan alkuun saimme tietoa Etelä-Karjalan keskussairaala osaston henkilökunnalta, sitten tutustuin itse nettisivuihin.*
- *Puhelinluettelosta. Soittamalla lähes kaikkiin sosiaalialan numeroihin ja kysymällä apua, aina niin kauan kunnes oikea numero ja paikka löytyi. Suunnattoman vaikeaa oli saada apua siihen elämäntilanteeseen näh-*

den, kun ulkopuolista apua olisi tarvinnut jo vuoden ajan. Tietoa pimitettiin liikaa.

- Ollessamme kuntoutuksessa vertaistukiryhmä antoi vinkkejä.

Tiedon lähde	Esimerkkejä	Vastaajien lukumäärä
Vammaispalvelut tai sosiaalityöntekijä	- Kunnan sosiaalityöntekijä - Sosiaalitoimisto - Palvelukeskuksen henkilökunta - Keskussairaalan henkilökunta	9
Muu sosiaali- ja terveysalan työntekijä	- Terveyskeskuksen henkilökunta - Hoitopaikan henkilökunta - Avustaja - AVH-koordinaattori, - Järjestön aluesihtööri	11
Itse tai omaisen etsimä tietolähde	- Puhelinluettelo - Eksoten nettisivut - Äiti	6
Vertaisryhmä	- Perhekurssi - Vertaisryhmä - Toiset samankaltaisessa tilanteessa olevat	3

Taulukko 4. Tiedon lähteet vammaispalveluista ja niiden hakemisesta, avoimen kysymyksen vastaukset

Kyselylomakkeen lopussa asiakkaita pyydettiin ehdotuksia vammaispalvelujen kehittämiseksi. Kehittämisehdotukset koskivat pääasiassa entistä aktiivisempaa tiedon tarjontaa sekä palvelujen saatavuutta ja joustavuutta. Aktiiviseen tiedon tarjontaan liittyviä kehittämissuhteita esitettiin seuraavasti:

- *Laajemmin tietoa firmoista jotka tarjoavat henkilökohtaista apua ja oikeutta valita niiden välillä*
- *Hyvään suuntaan kehittyä. Näkyvyys ja palvelujen tarjonta uusille vammaisperheille jo varhaisvaiheessa.*
- *Palveluista olisi kerrottava asiakkaalle, eikä niin, että jos et tiedä palvelusta niin siitähän ei puhuta.*
- *Olisko mitä silloin tällöin soitella vammaispalvelusta päin asiakkaalle, jos on asiakas melko vaikeasti omista asioistaan puhuva!?!*
- *Olisiko joskus mahdollista pitää toimipisteessä avoimia ovia, että halukkaat asiakkaat ja omaiset voisivat käydä, tai esim. kerran vuodessa jokin tapahtuma, jossa intoa vammaisten ajankohtaisista asioista.*

Kehittämiskohteet:

Asiakkaille tulee tiedottaa vammaispalveluista ja etuuksista entistä näkyvämmiin, aktiivisemmin ja monipuolisemmin esimerkiksi järjestämällä avoimia ovia tai erilaisia vapaamuotoisia infotilaisuuksia.

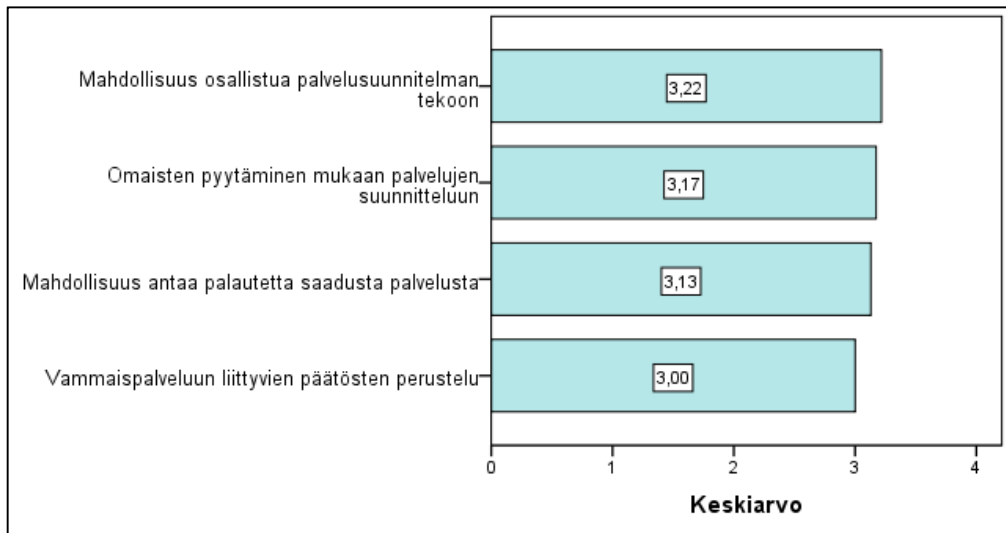
Asiakkaille on aktiivisesti tarjottava tietoa erilaisista palveluista ja etuuksista selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla esimerkiksi kirjallisesti. Tiedon saaminen ei saa olla kiinni siitä, ymmärtääkö tai muistaako asiakas kysyä asiasta.

Asiakkaat saavat tietoa useista erilaisista tietolähteistä. Vammaispalveluissa on pohdittava, miten voidaan varmistaa, että muista tietolähteistä (esim. nettisivut, muut sosiaali- ja terveysalan työntekijät, järjestöt ym.) saatava tieto on ajantasaista ja yhdenmukaista. Lisäksi vammaispalvelun asiakkaiden kanssa tekemisissä olevilla muilla ammattilaisilla on oltava tarvittaessa mahdollisuus helposti kysyä ajantasaista ja ymmärrettävää tietoa.

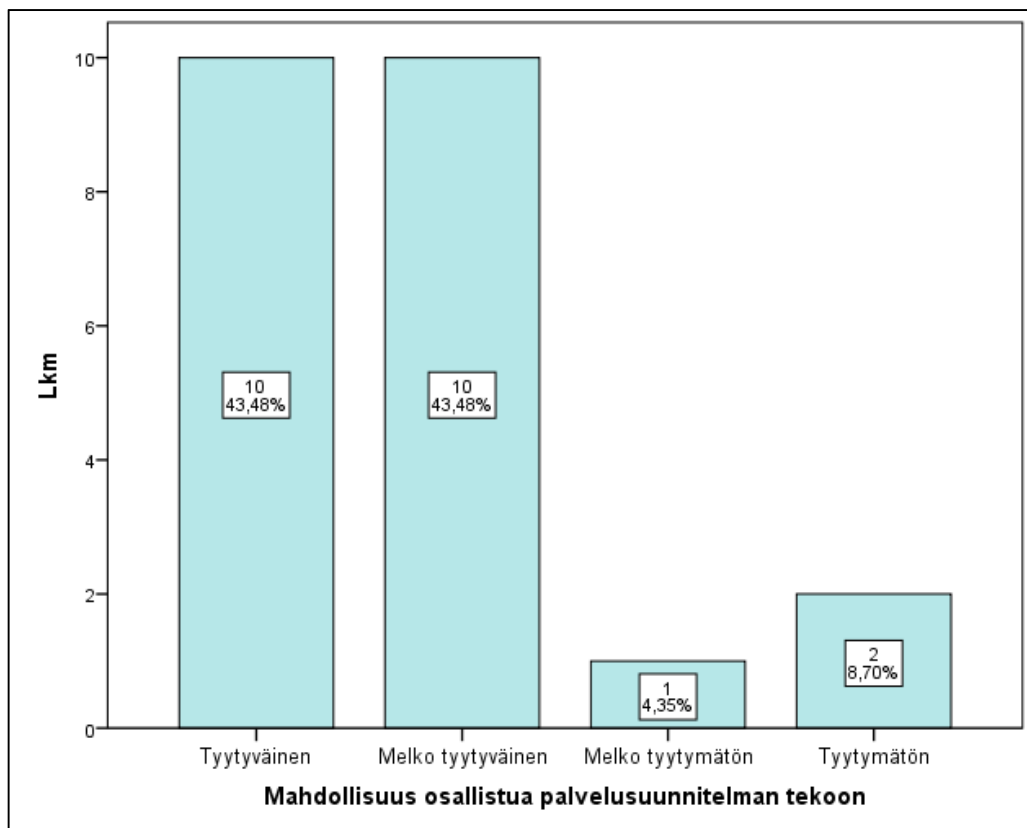
3.3 Osallistuminen palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen

Kysymyksistä, jotka liittyivät palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen osallistumiseen, vastaajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä mahdollisuuteen osallistua palvelusuunnitelman tekoon (ka = 3,22), omaisten pyytämiseen mukaan palvelujen suunnitteluun (ka = 3,17), mahdollisuuteen antaa palautetta saadusta palvelusta (ka = 3,13) sekä vammaispalveluun liittyvien päätösten perusteeseen (ka = 3,00) (kuviot 28-30).

Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä (43 %) tai melko tyytyväisiä (43 %) **mahdollisuuteen osallistua palvelusuunnitelman tekoon** (kuviot 28-30). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä kolme vastaajaa. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,22.

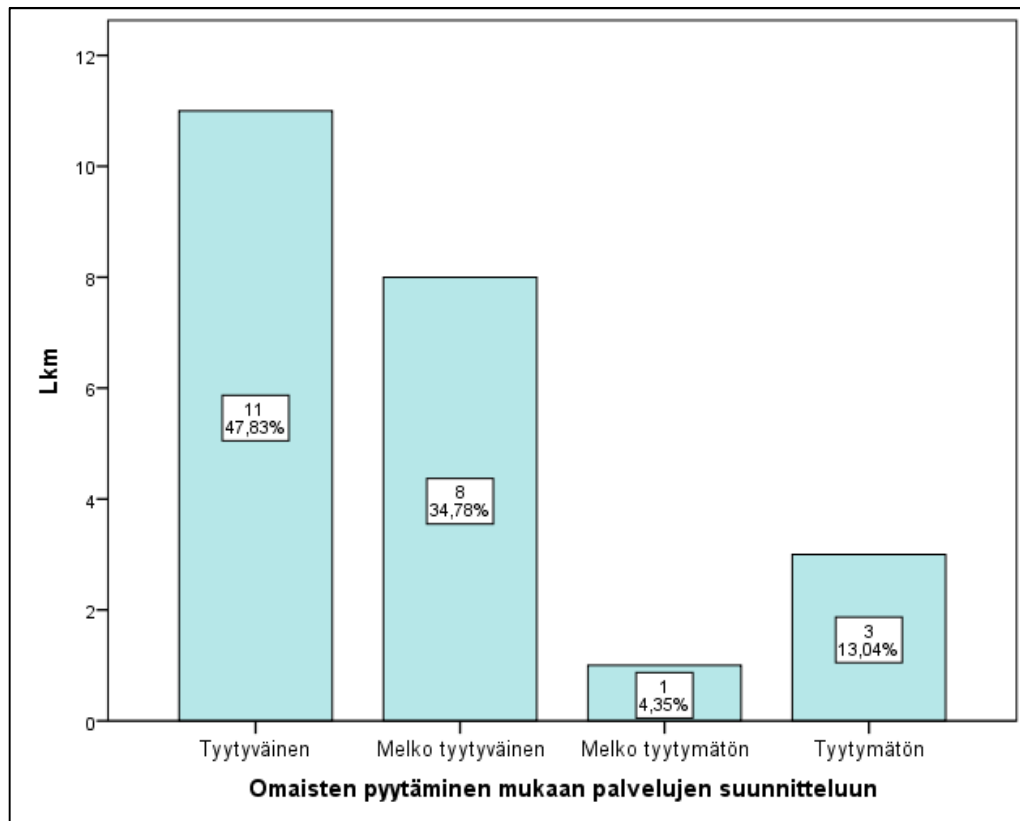


Kuvio 29. Tyytyväisyys palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen osallistumiseen, keskiarvot



Kuvio 30. Tyytyväisyys mahdollisuuteen osallistua palvelusuunnitelman tekoon (N = 23)

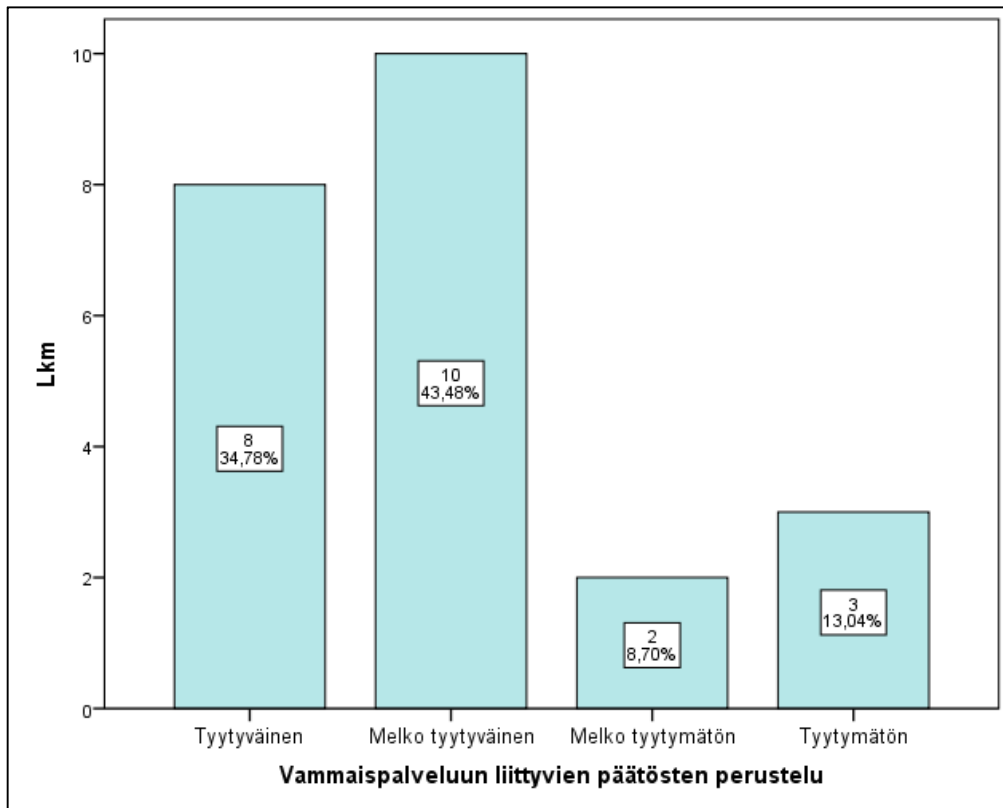
Vastaajista 48 % oli tyytyväisiä **omaisten pyytämiseen mukaan palvelujen suunnitteluun** (kuvio 31). Melko tyytyväisten osuus oli 35 %. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä 4 vastaajaa (17 %). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,17.



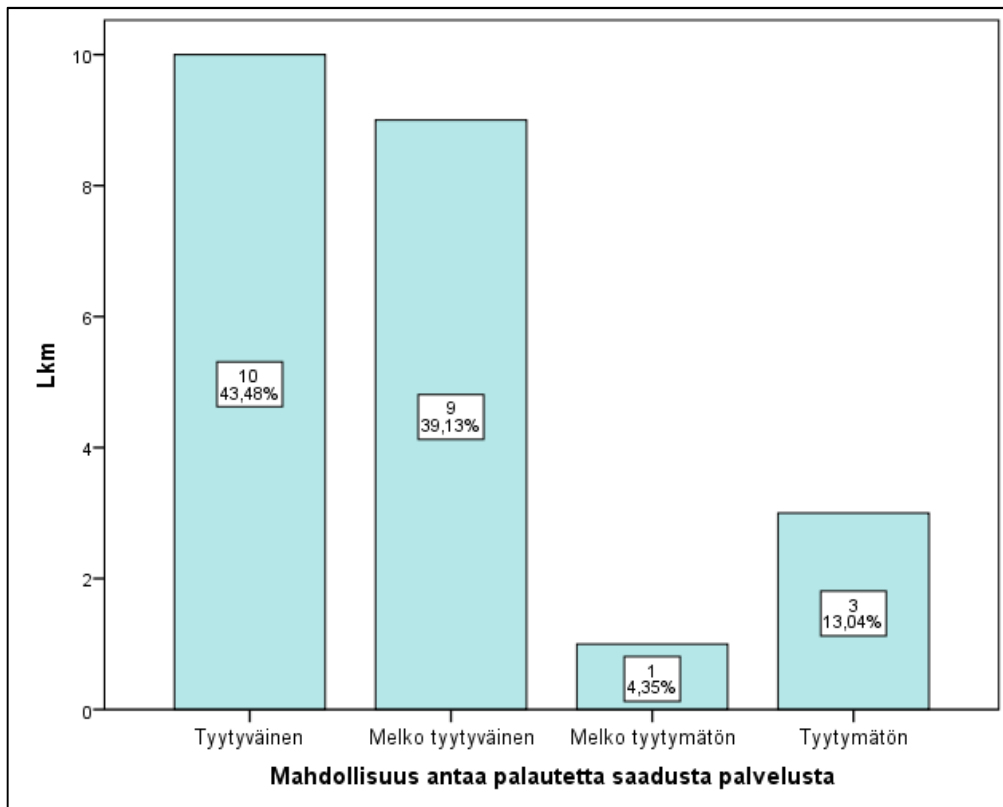
Kuvio 31. Tyytyväisyys omaisten pyytämiseen mukaan palvelujen suunnitteluun (N = 23)

Tutkimukseen vastanneista 35 % oli tyytyväisiä ja 43 % melko tyytyväisiä **vammaispalveluun liittyvien päätösten perusteluun** (kuvio 32). Melko tyytymättömiä oli kaksi ja tyytymättömiä kolme vastaajaa. Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,00.

Vastaajista 43 % oli tyytyväisiä **mahdollisuuteen antaa palautetta saadusta palvelusta** (kuvio 33). Melko tyytyväisten osuus oli 39 %. Yksi vastaaja oli melko tyytymätön ja kolme vastaajaa tyytymättömiä. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,13.



Kuvio 32. Tyytyväisyys vammaispalveluun liittyvien päätösten perusteluun (N = 23)



Kuvio 33. Tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta saadusta palvelusta (N = 23)

Kehittämiskohteet:

Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys mahdollisuuteen osallistua palvelusuunnitelman tekoon sekä omaisten pyytämiseen palvelujen suunnitteluun on melko hyvä, asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä voidaan parantaa ottamalla heidät aktiivisemmin mukaan palvelusuunnitelman tekoon. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisten on koettava, että heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asiakasta koskeviin päätöksiin.

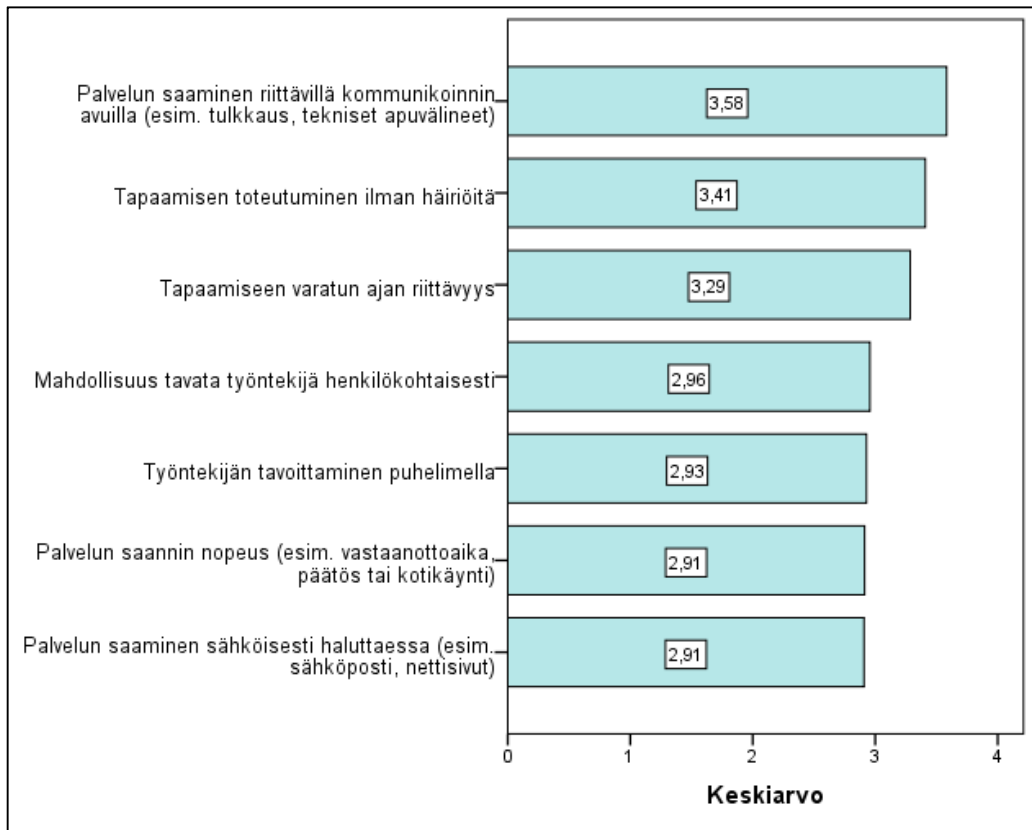
Asiakkaalle on aina perusteltava häntä koskevat päätökset ymmärrettävästi.

Asiakkaalle ja omaisille on annettava mahdollisuus jatkuvaan ja helppoon palautteen antamiseen esimerkiksi sähköisesti.

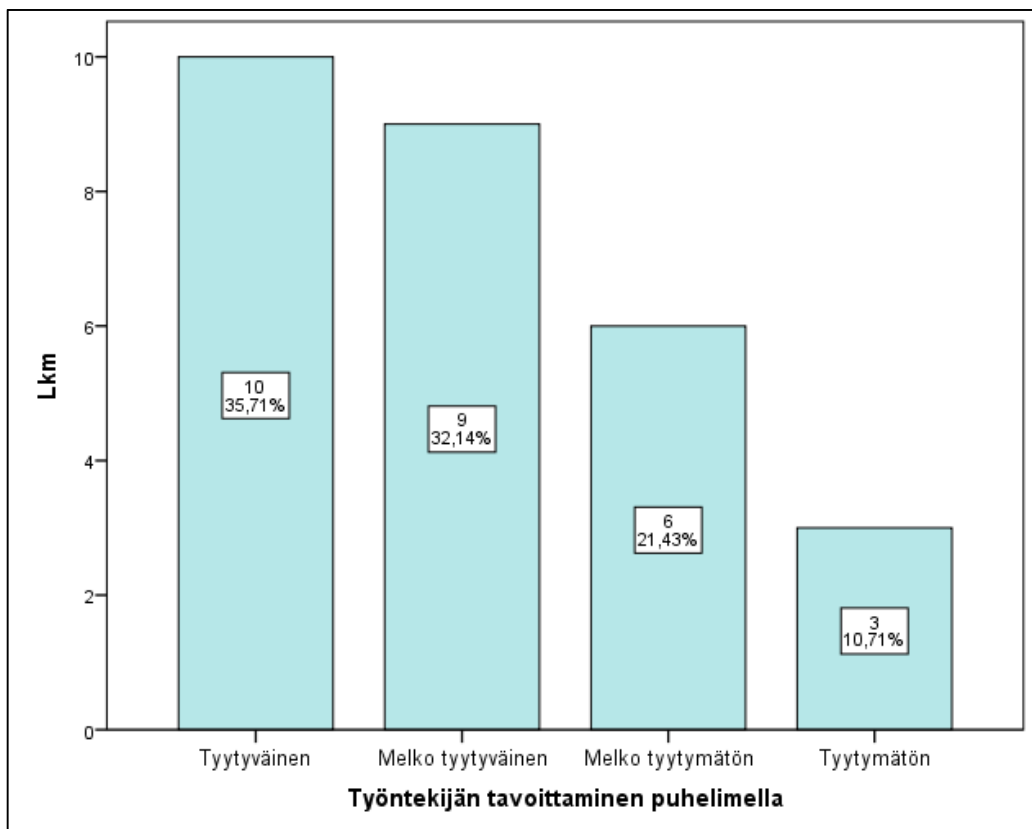
3.4 Palvelujen saatavuus ja joustavuus

Kyselyyn vastaajat arvioivat, miten tyytyväisiä he olivat **vammaispalvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen**. Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä palvelun saamiseen riittäväillä kommunikoinnin apuvälineillä (ka = 3,58), tapaamisen toteutumiseen ilman häiriöitä (ka = 3,41) ja tapaamiseen varatun ajan riittävyyteen (ka = 3,29) (kuvio 34).

Vastanneista 36 % oli tyytyväisiä ja 32 % melko tyytyväisiä **työntekijän tavoittamiseen puhelimitse**. Melko tyytymättömien osuus oli 21 % ja tyytymättömien 11 % (kuvio 35). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,93.

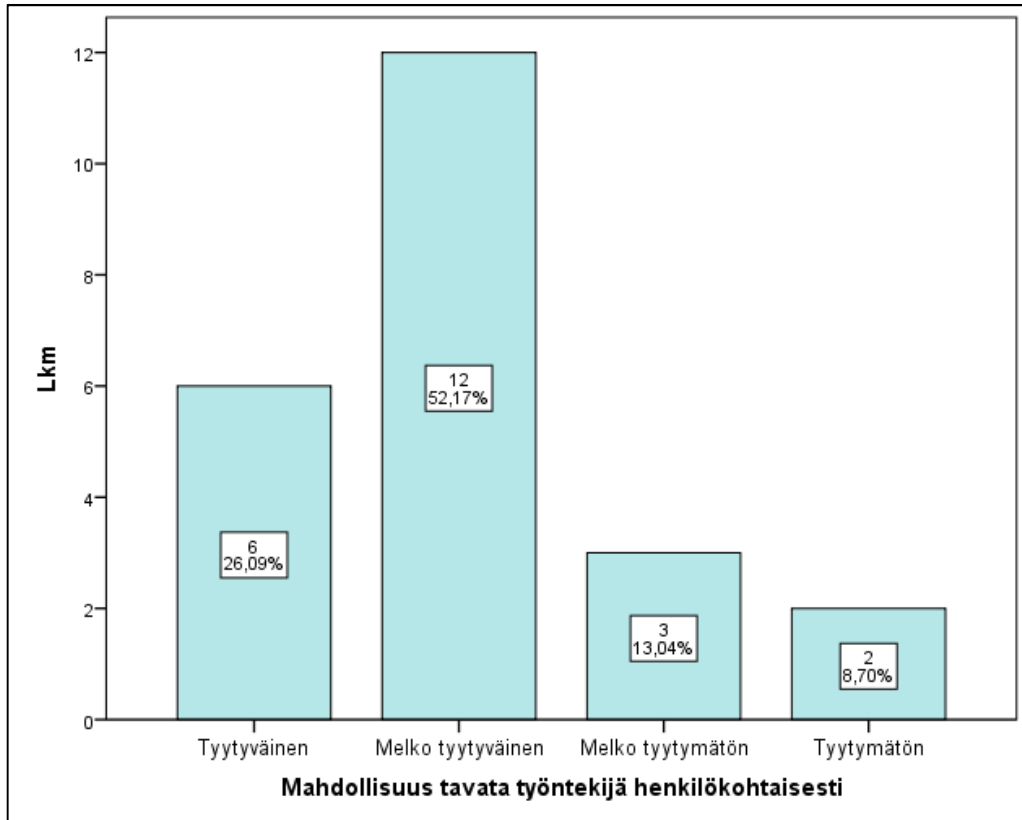


Kuvio 34. Tyytyväisyys vammaispalvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen, keskiarvot



Kuvio 35. Tyytyväisyys työntekijän tavoittamiseen puhelimella (N = 28)

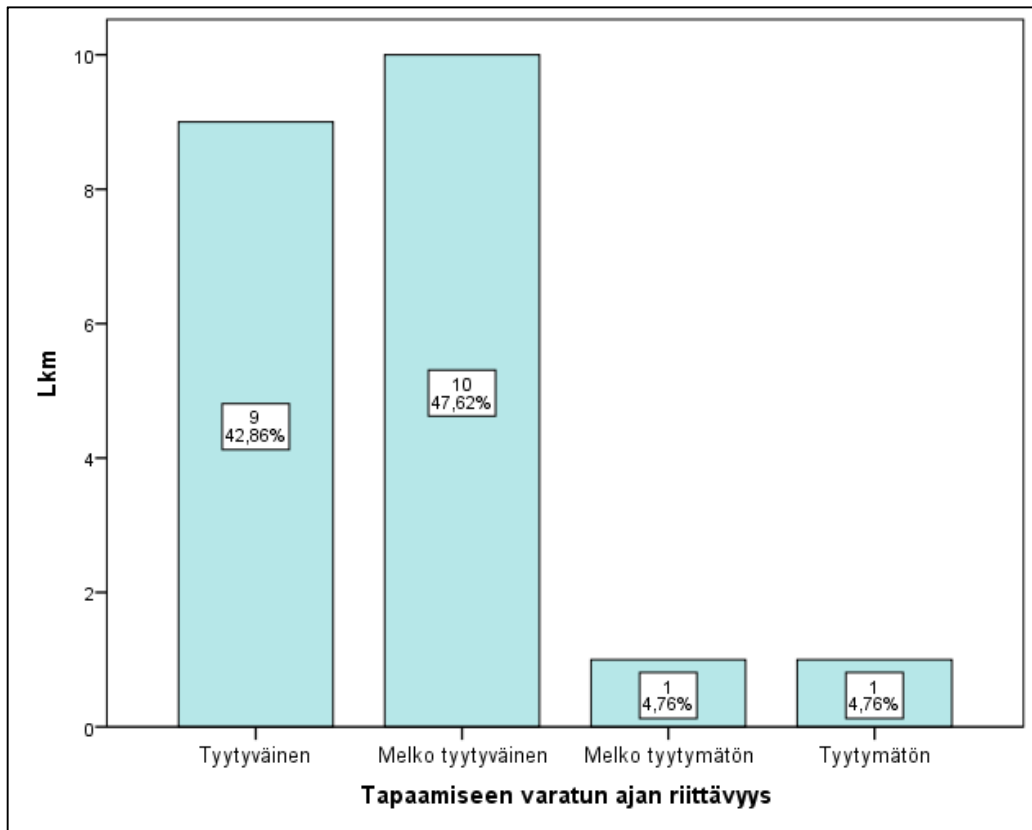
Vastanneista 26 % oli tyytyväisiä ja 52 % melko tyytyväisiä **mahdollisuuteen tavata työntekijä henkilökohtaisesti**. Melko tyytymättömiä oli kolme vastaajaa ja tyytymättömiä kaksi (yhteensä 21 %) (kuvio 36). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,96.



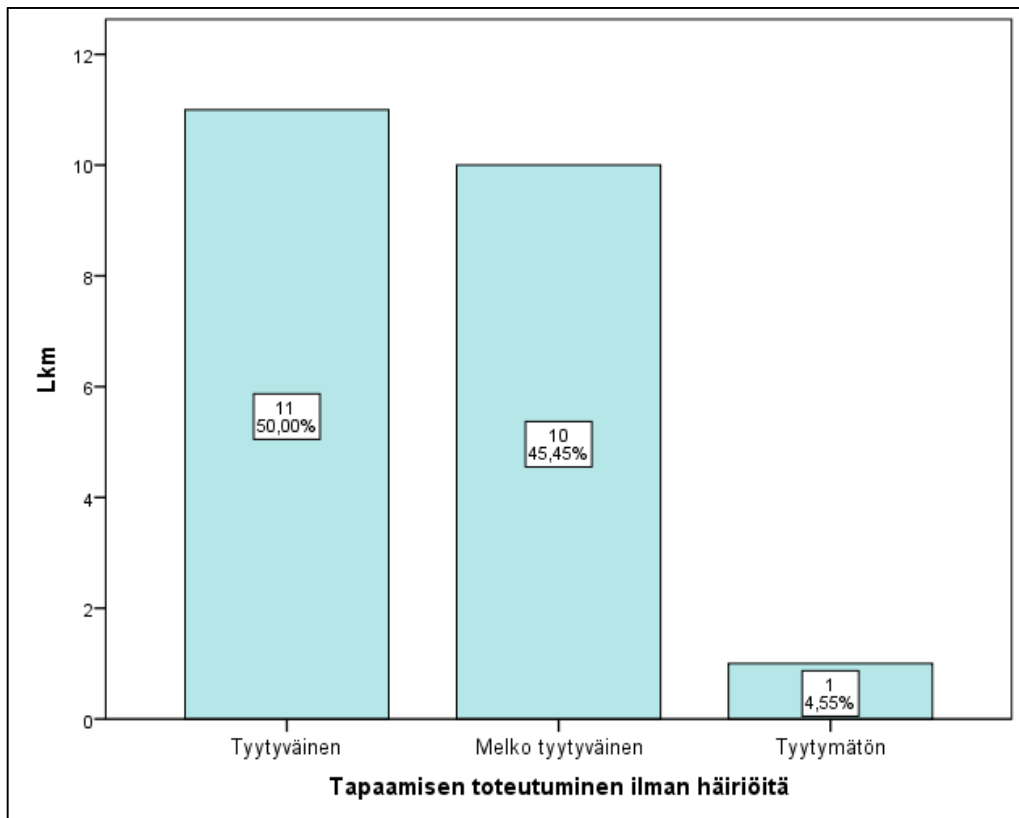
Kuvio 36. Tyytyväisyys mahdollisuuteen tavata työntekijä henkilökohtaisesti (N = 23)

Vastanneista 55 % oli tyytyväisiä ja 35 % melko tyytyväisiä **tapaamiseen varattun ajan riittävyyteen**. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä kaksi (kuvio 37). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,29.

Puolet vastanneista (50 %) oli tyytyväisiä **tapaamisen toteutumiseen ilman häiriöitä**. Melko tyytyväisten osuus oli 45 %. Vain yksi vastaaja oli tyytymätön (kuvio 38). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,41.

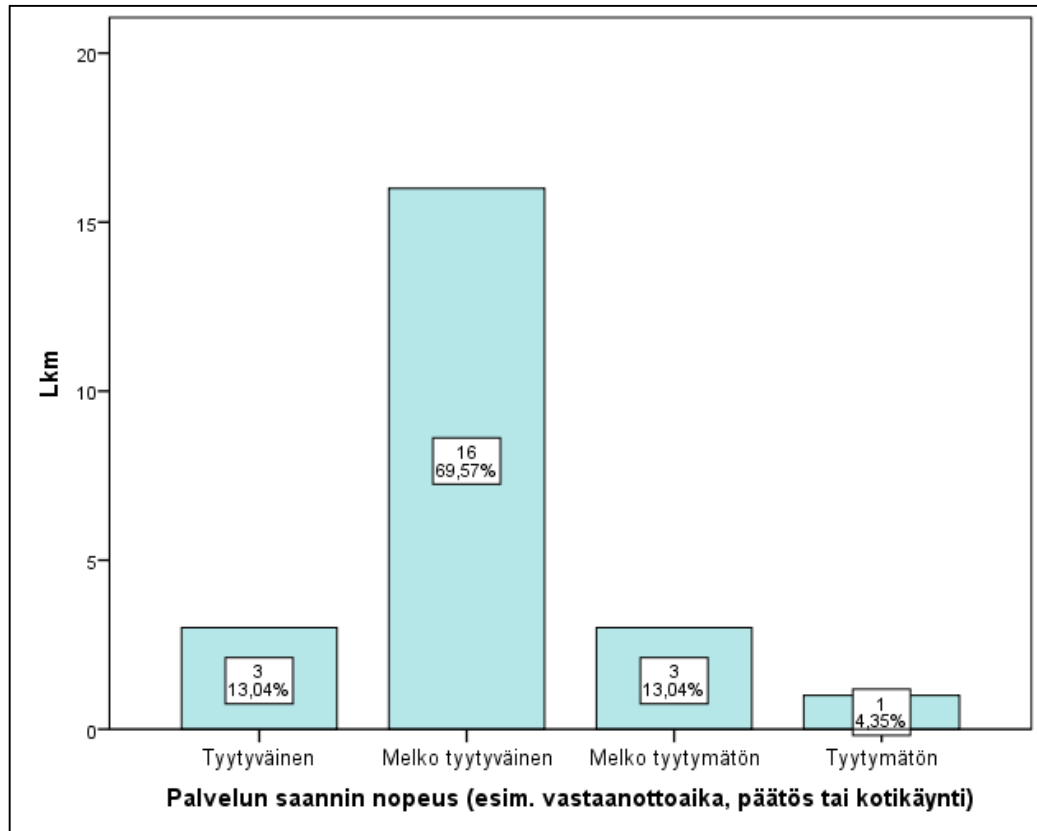


Kuvio 37. Tyytyväisyys tapaamiseen varatun ajan riittävyyteen (N = 21)



Kuvio 38. Tyytyväisyys tapaamisen toteutumiseen ilman häiriöitä (N = 22)

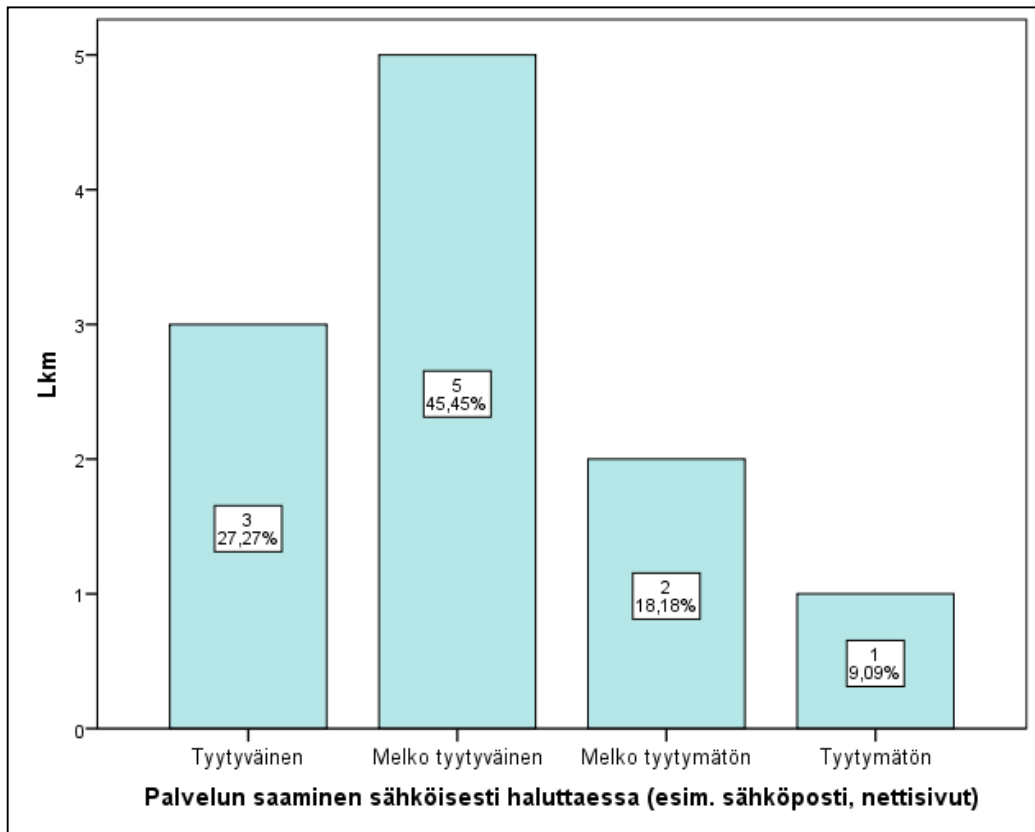
Vastanneista kolme (13 %) oli tyytyväisiä ja 70 % melko tyytyväisiä **palvelun saannin nopeuteen**. Melko tyytymättömiä oli kolme vastaajaa ja tyytymättömiä yksi vastaaja (kuvio 39). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,91.



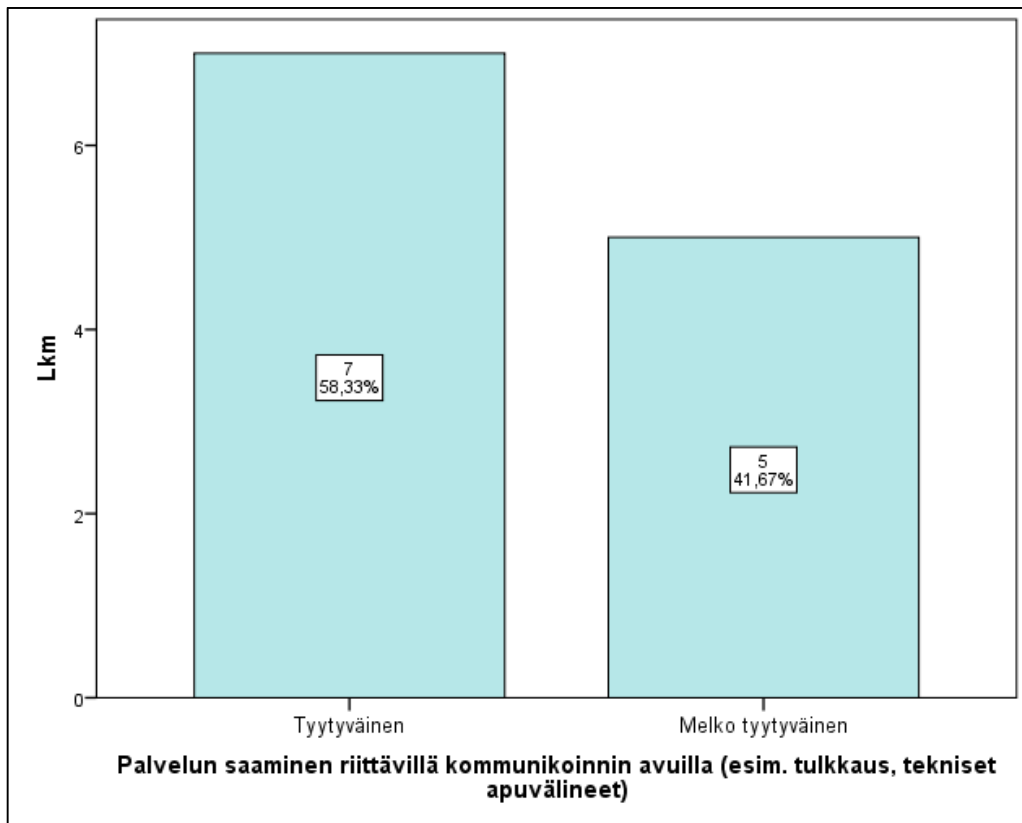
Kuvio 39. Tyytyväisyys palvelun saannin nopeuteen (N = 23)

Vain 11 vastaajaa **vastasi palvelujen saamista sähköisesti** koskevaan kysymykseen. Vastanneista kolme oli tyytyväisiä ja viisi melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä kolme vastaajaa (kuvio 40). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,91.

Enemmistö vastanneista (7 vastaajaa) oli tyytyväisiä **palvelun saamiseen riittäväillä kommunikoinnin avulla**. Viisi vastaajaa oli melko tyytyväisiä (kuvio 41). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,58.



Kuvio 40. Tyytyväisyys palvelun saamiseen sähköisesti haluttaessa (N = 11)



Kuvio 41. Tyytyväisyys palvelun saamiseen riittäväillä kommunikoinnin avuilla (N = 12)

Avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin vastaajien mielipiteitä tai tarkennuksia vammaispalveluista, vastaajat kommentoivat palvelujen saatavuutta ja joustavuutta seuraavasti:

- *Omalta kohdaltani olen nykyisiin palveluihin tyytyväinen.*
- *Asiakkuutemme kestänyt vasta vähän aikaa, mutta tähän saakka perheemme on ollut tyytyväinen vammaispalveluiden toimintaan.*
- *Sähköpostilla et voi hoitaa asioita. Soittopyyntöihin ei vastata ja puhelintunti on joidenkin työaikaan nähden mahdoton asioida.*
- *Ei toimi tänne syrjäseudulle. Vammaisella on oikeus asua siellä missä on hyvä ja viihtyy.*
- *Ennen Eksotea hyvin.*

Vastaajat esittivät ehdotuksia palvelujen saatavuuden ja joustavuuden kehittämiseksi seuraavasti:

- *Henkilökohtaisen avustajapalvelun lisääminen.*
- *Palvelu olisi saatava joustavammaksi. Tultava lähemmäksi asiakasta.*
- *Palveluiden on seurattava vammaisen mukana "asumispaikka".*
- *Kuljetuspalvelut säilytettävä entisellään.*
- *Näkövammaisille jotain pysyvää toimintaa ja virkistystä.*

Kehittämiskohteet:

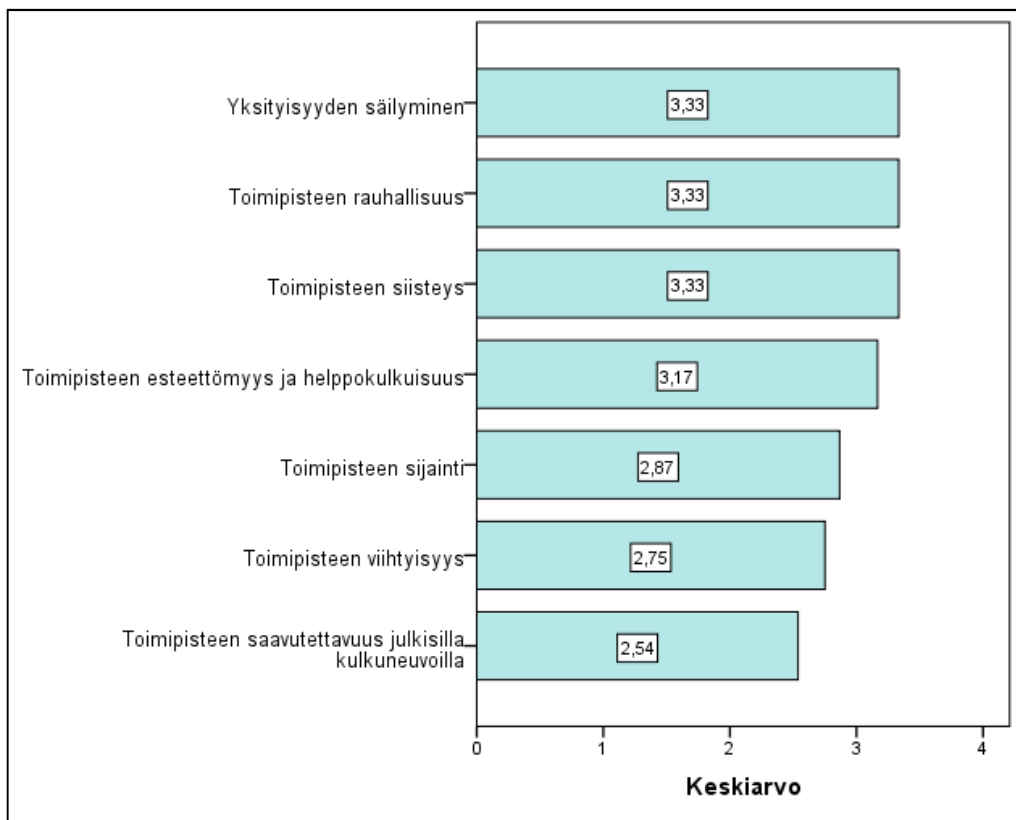
Palvelun saannin nopeuteen on kiinnitettävä huomiota ja mahdollisuuksien mukaan tiedotettava asiakkaita ja tarvittaessa heidän omaisiaan palvelun saamiseen tai päätösten tekemiseen kuluva ajasta.

Vammaispalvelussa on pohdittava käytännön keinoja siihen, miten asiakkaiden ja heidän omaistensa on helpompi tavoittaa työntekijä puhelimitse ja miten voidaan parantaa mahdollisuuksia tavata työntekijä henkilökohtaisesti.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen on tiedotettava aktiivisesti siitä, mitä palveluja heidän on mahdollista saada sähköisesti ja miten kyseiset sähköiset palvelut toimivat.

3.5 Toimipisteen tilat ja sijainti

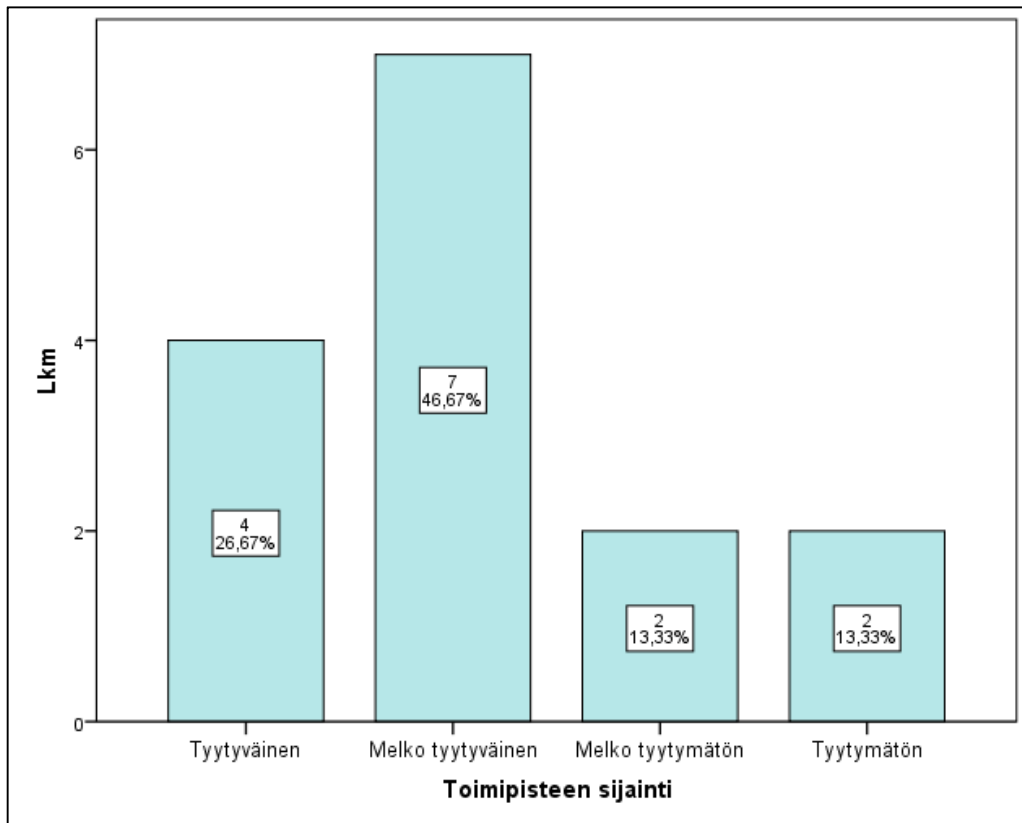
Vammaispalveluiden avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajat arvioivat tyytyväisyytään **toimipisteen tiloihin ja sijaintiin** seitsemällä eri kysymyksellä (kuvio 42). Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä yksityisyyden säilymiseen (ka = 3,33) sekä toimipisteen rauhallisuuteen (ka = 3,33) ja siisteyteen (ka = 3,33). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat toimipisteen saavutettavuuteen julkisilla kulkuneuvoilla (ka = 2,54) ja toimipisteen viihtyisyyteen (ka = 2,75).



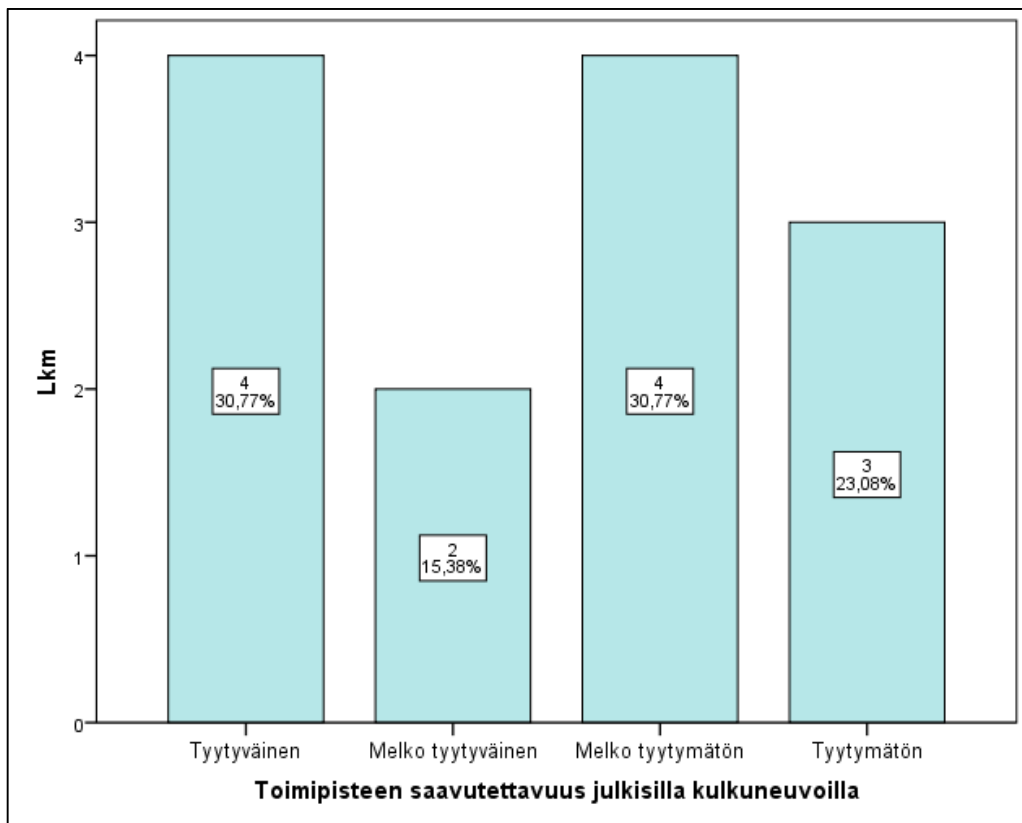
Kuvio 42. Tyytyväisyys toimipisteen tiloihin sijaintiin, keskiarvot

Toimipisteen sijaintiin tyytyväisiä oli 27 % vastanneista ja melko tyytyväisiä 47 % (yhteensä 11 vastaajaa). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä neljä vastaajaa (kuvio 43). Keskimääräinen tyytyväisyys oli 2,87.

Vastanneista neljä oli tyytyväisiä ja kaksi melko tyytyväisiä **toimipisteen saavutettavuuteen julkisilla kulkuneuvoilla**. Melko tyytymättömiä oli neljä vastaajaa ja tyytymättömiä kolme (kuvio 44). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 2,54.

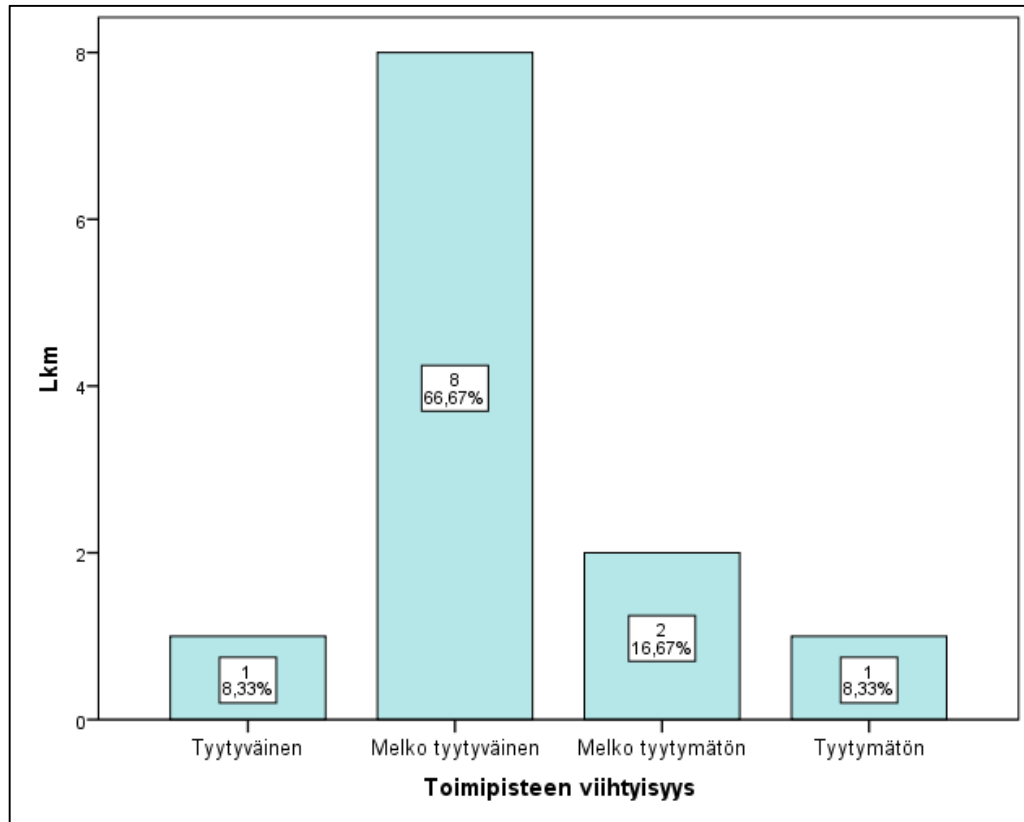


Kuvio 43. Tyytyväisyys toimipisteen sijaintiin (N = 15)



Kuvio 44. Tyytyväisyys toimipisteen saavutettavuuteen julkisilla kulkuneuvoilla (N = 13)

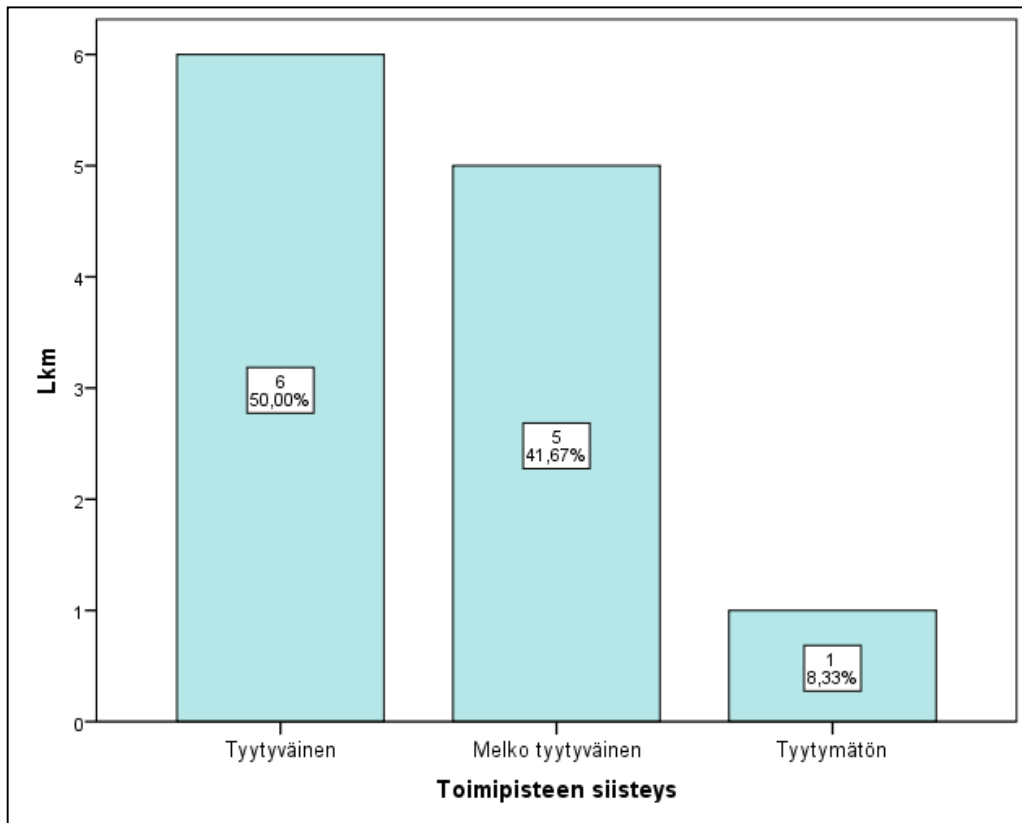
Vain yksi vastaaja oli tyytyväinen **toimipisteen viihtyisyyteen**. Melko tyytyväisiä vastaajia oli kahdeksan (kuvio 45). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä kolme vastaajaa. Keskimäärin tyytyväisyys oli 2,75.



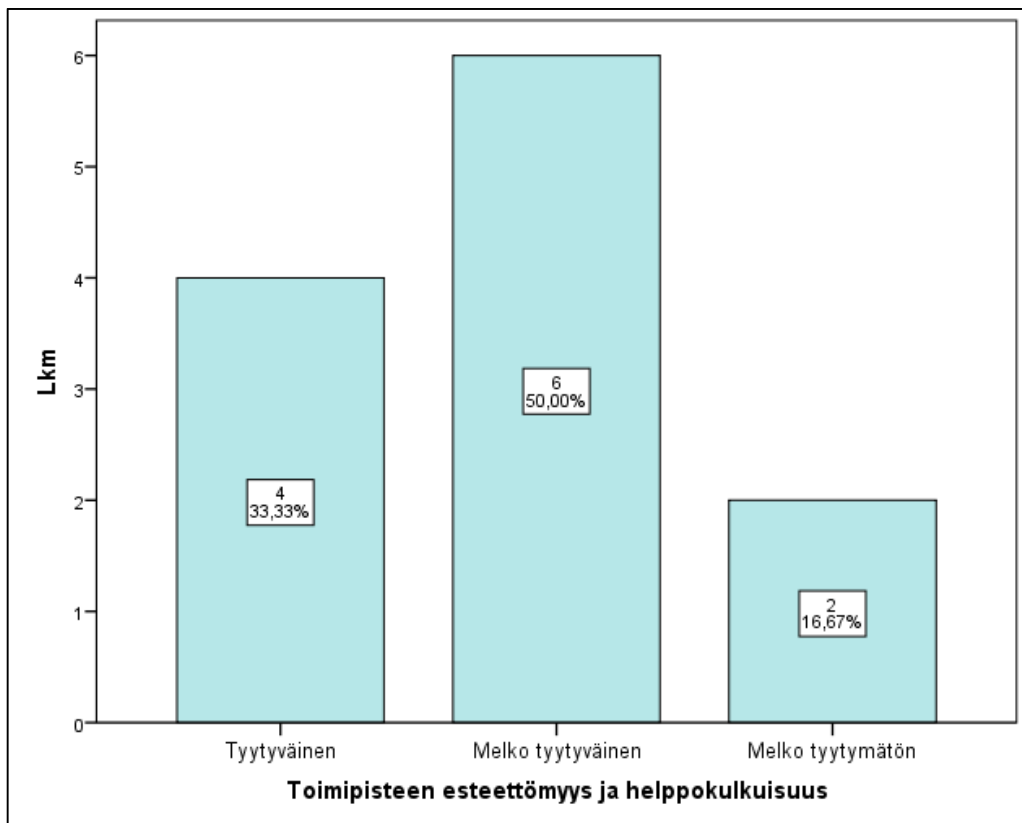
Kuvio 45. Tyytyväisyys toimipisteen viihtyisyyteen (N = 12)

Puolet vastanneista (kuusi vastaajaa) oli tyytyväisiä **toimipisteen siisteyteen** (kuvio 46). Melko tyytyväisiä oli viisi ja tyytymättömiä yksi vastaaja. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys siisteyteen oli keskimäärin 3,33.

Toimipisteen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen tyytyväisiä oli neljä ja melko tyytyväisiä kuusi vastaajaa (kuvio 47). Vain kaksi vastaajaa oli melko tyytymättömiä. Keskimääräinen tyytyväisyys asteikolla 1 - 4 oli 3,17.

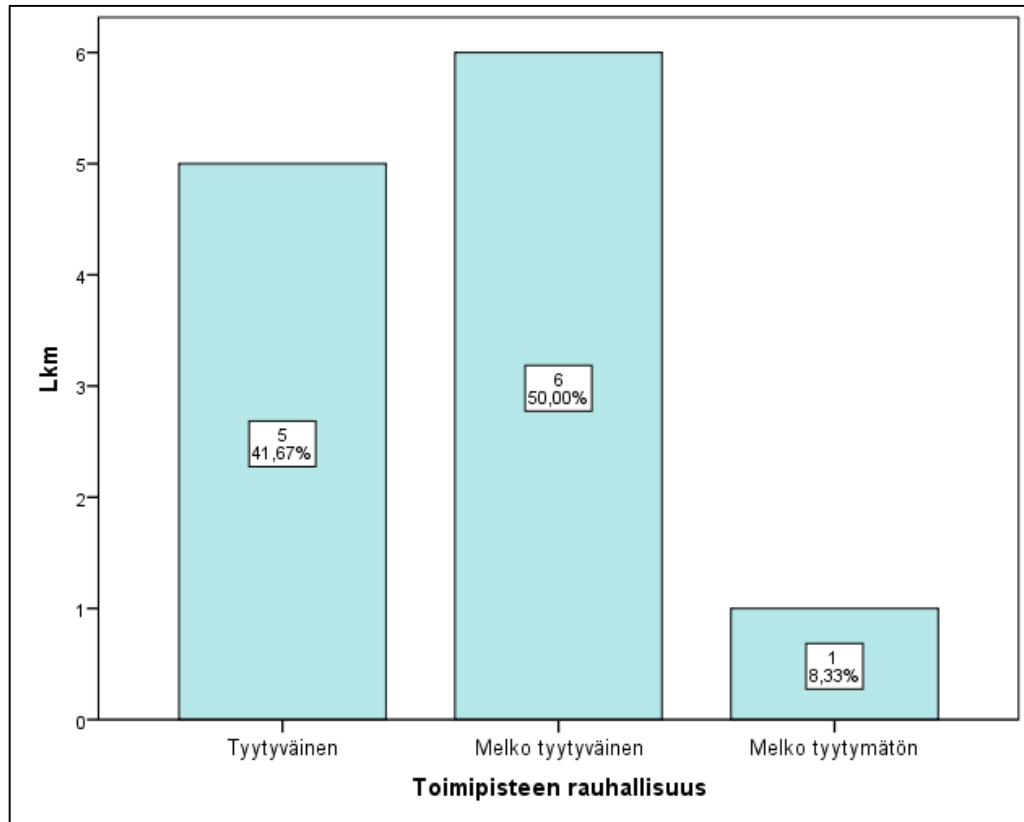


Kuvio 46. Tyytyväisyys toimipisteen siisteyteen (N = 12)



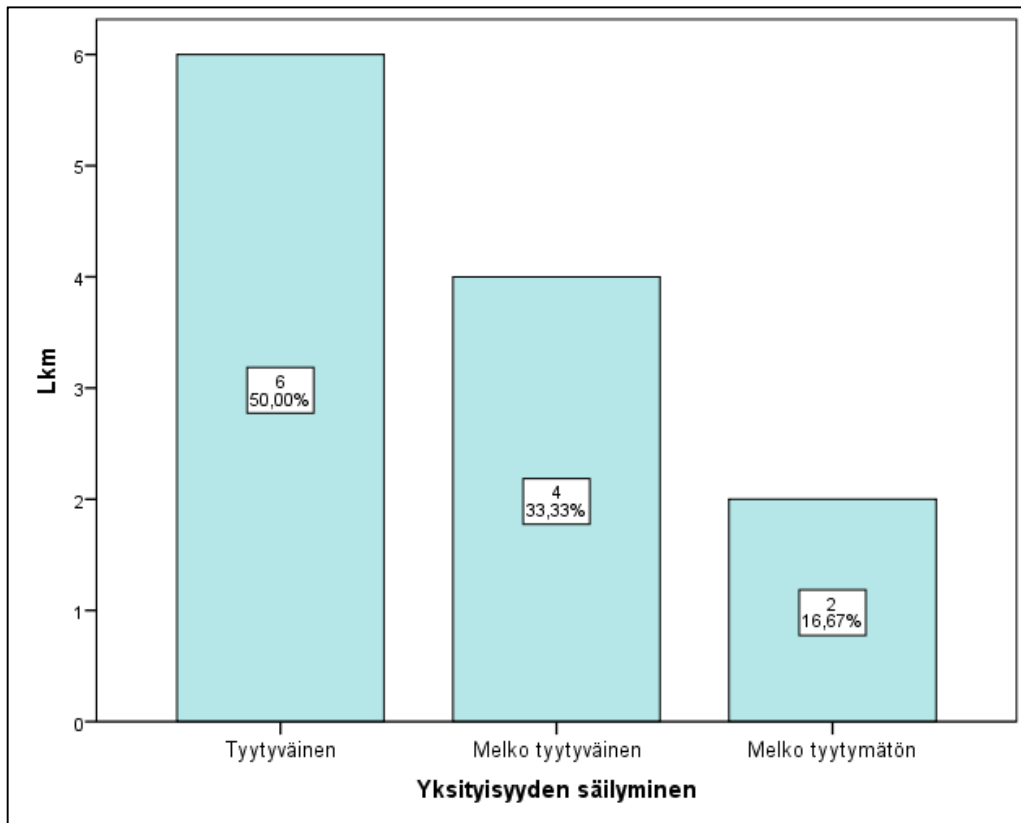
Kuvio 47. Tyytyväisyys toimipisteen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (N = 12)

Toimipisteen rauhallisuuteen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä oli yhteensä 11 vastaajaa (92 %) (kuvio 48). Vain yksi vastaaja oli melko tyytymätön eikä kukaan ollut tyytymätön. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,33.



Kuvio 48. Tyytyväisyys toimipisteen rauhallisuuteen (N = 12)

Vastanneista puolet (kuusi vastaajaa) oli tyytyväisiä ja neljä melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen** (kuvio 49). Melko tyytymättömiä oli kaksi. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,33.



Kuvio 49. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen (N = 12)

Kehittämiskohteet:

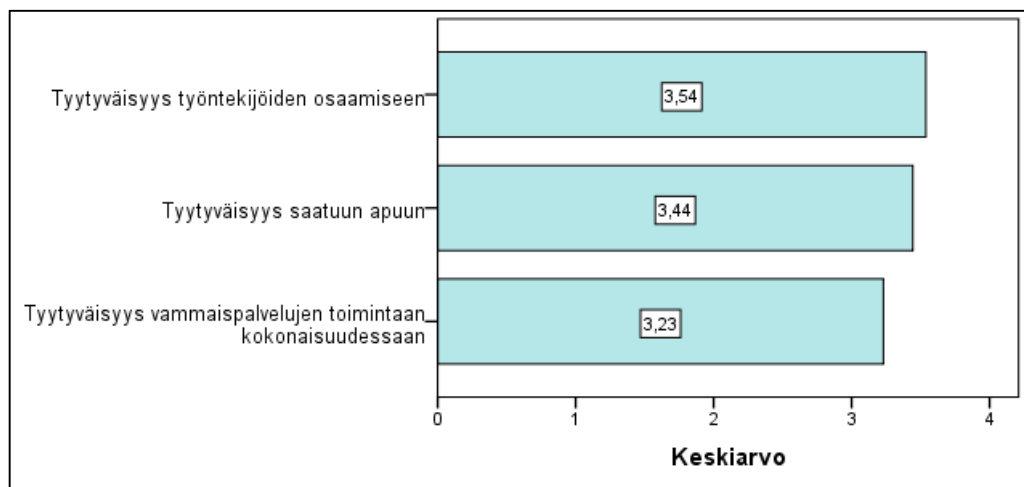
Tutkimuksen tuloksiin toimipisteen viihtyisyydestä on voinut vaikuttaa se, että Lappeenrannan toimipiste on tutkimuksen toteutuksen ajankohtana ollut väistötiloissa. Tästä huolimatta kaikissa toimipisteissä ja uusien tilojen suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota tilojen viihtyisyyteen ja siihen, miten pienillä muutoksilla voidaan lisätä viihtyisyyttä.

Asiakkaiden yksityisyyden säilyminen kaikissa toimipisteissä ja tilanteissa on varmistettava.

3.6 Asiointi kokonaisuutena

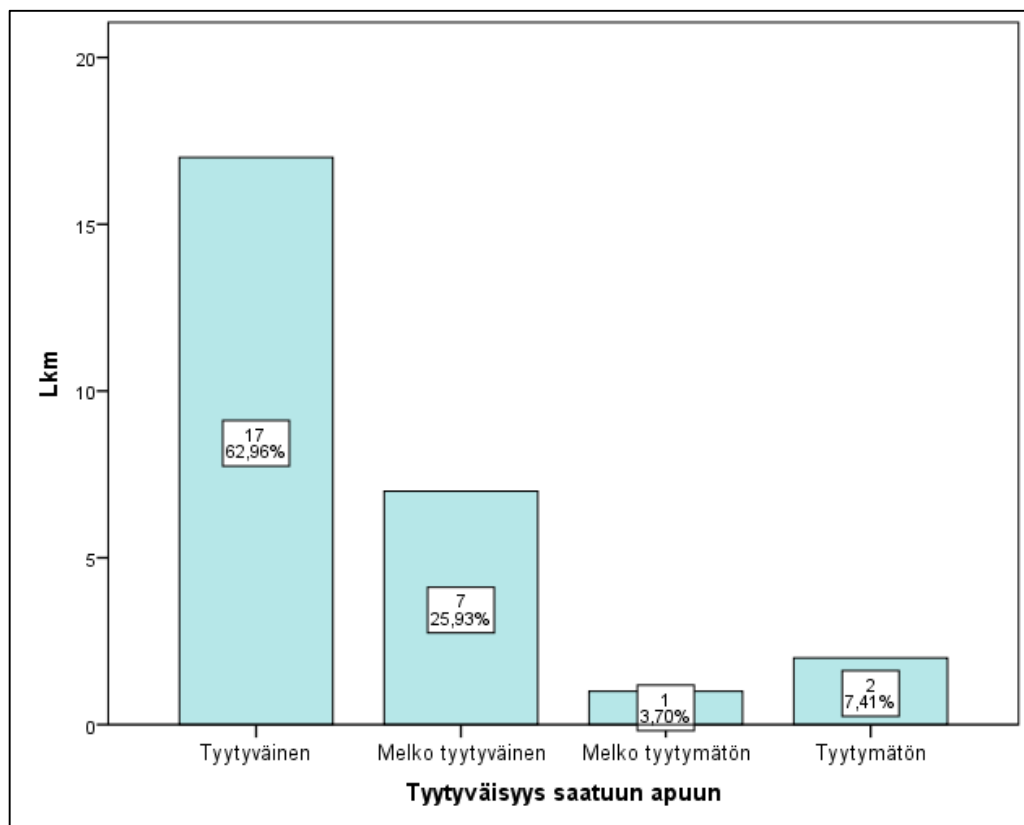
Avo- ja lähipalvelujen asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan saamaansa apua, työntekijöiden osaamista ja vammaispalvelujen toimintaa kokonaisuutena asteikolla 1 - 4. Tyytyväisyys työntekijöiden osaami-

seen oli keskimäärin 3,54 (kuvio 50). Tyytyväisyys saatuun apuun oli keskimäärin 3,44 ja tyytyväisyys vammaispalvelujen toimintaan kokonaisuutena 3,23.



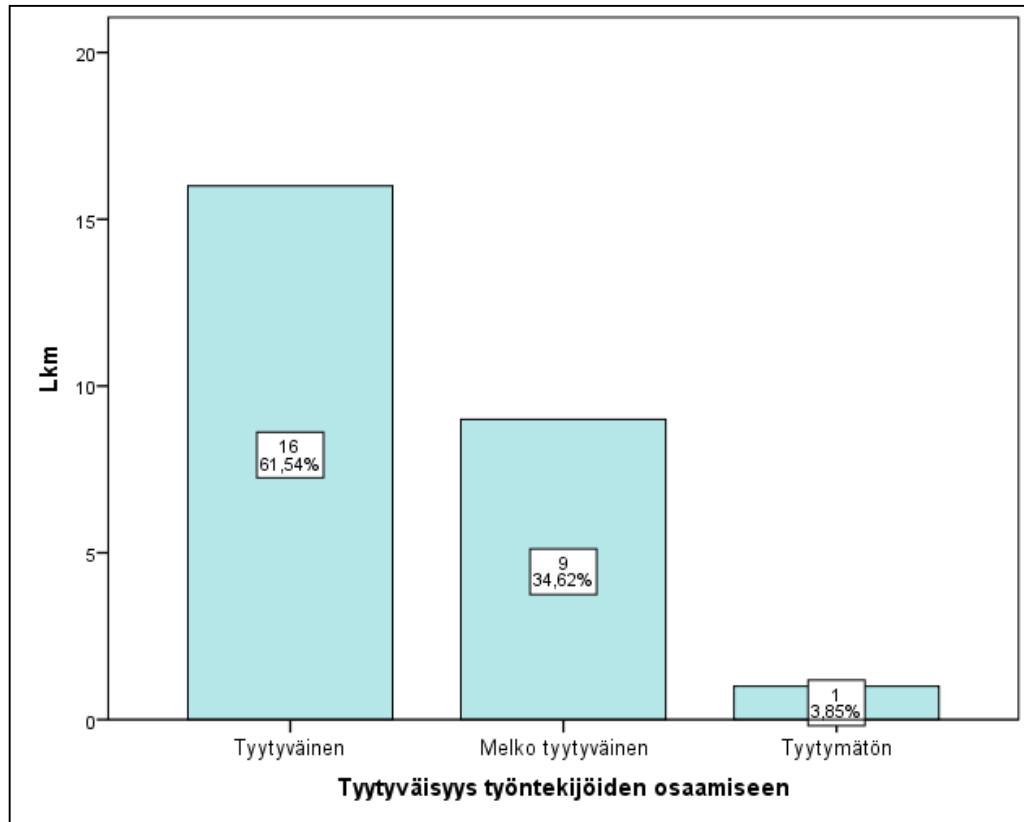
Kuvio 50. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot

Vastaajista **saatuun apuun** tyytyväisiä oli 63 % ja melko tyytyväisiä 26 % (kuvio 51). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä kolme vastaajaa (11 %). Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,44.



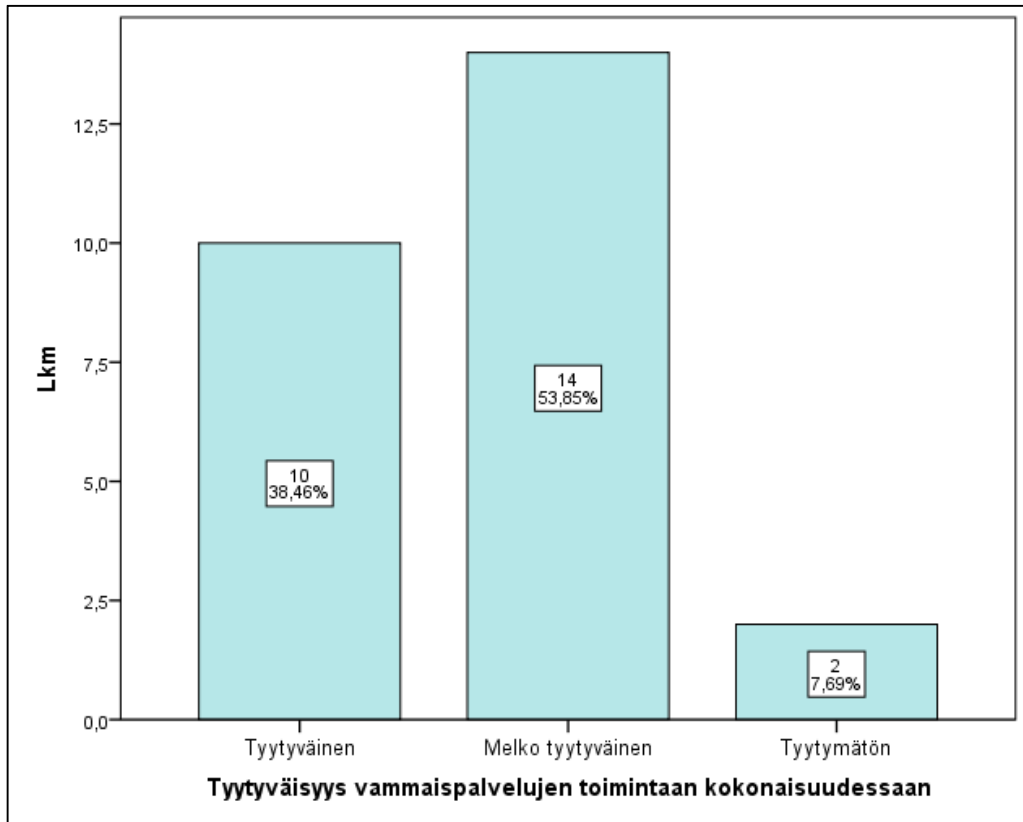
Kuvio 51. Tyytyväisyys saatuun apuun (N = 27)

Enemmistö (62 %) vastanneista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä (35 %) **työntekijöiden osaamiseen** (kuvio 52). Vain yksi vastaaja oli tyytymätön. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,54.



Kuvio 52. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen (N = 26)

Vastanneista 38 % oli tyytyväisiä ja 54 % melko tyytyväisiä **vammaispalveluiden toimintaan kokonaisuudessaan** (kuvio 53). Melko tyytymättömiä oli ainoastaan kaksi vastaajaa. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,23.



Kuvio 53. Tyytyväisyys vammaispalveluiden toimintaan kokonaisuudessaan (N = 26)

Kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen ”Millaista apua/tukea koet saaneesi elämäntilanteeseesi vammaispalveluista?” vastasi yhteensä 26 vastaajaa. Vastaajat kertoivat **saaneensa vammaispalveluista apua ja tukea** jokapäiväiseen elämään ja elämänhallintaan sekä jaksamiseen:

- *Kotona tapahtuva kuntouttava hoito on vienyt sosiaalista kehitystä huomasti eteenpäin. Samoin omatoiminen elämänhallinta on kehittynyt.*
- *Tyttären itsenäistymiseen apua sekä helpotusta liikkumiseen.*
- *Vaikeavammaisen jokapäiväisen elämän tarpeista selviämiseen.*
- *Jaksamisen apua ja varmuuksia mahdollisuuksiin.*
- *Olen saanut apua arjessa pärjäämiseen.*
- *Tarpeellista apua.*
- *Henkilökohtaisen avun.*
- *Oon tullu toimeen.*

- *Olen saanut tyydyttävästi tukea.*
- *Asiakas on saanut vammaispalvelulain edellyttämät hänelle kuuluvat asiat. Kiitos!*
- *Kiitos tuesta.*

Vammaispalvelusta saatuun apuun ja tukeen liittyvistä vastauksista nousivat lisäksi esille erityisesti avustajapalvelu, apuvälineet, muut palvelut (esim. kuljetuspalvelu, asunnon muutostyöt ja kotiapu) sekä tiedonsaanti:

- *Olen saanut tarvittavat henk.koht avustajan ja tukihenk. palvelut*
- *Henkilökohtainen avustaja.*
- *Ohjeita, lääkärin vo-aikoja, asunnon muutostyöt, henk.koht.avustajan.*
- *Tukihenkilö, tarvittavat sijaishoidot, kuljetuspalvelu.*
- *Tarvitsen vain vammaispalvelusta taksikorttia.*
- *Lapsille leirejä. Tietoja omaishoitajuudesta.*
- *Konkreettista tietoa siitä, mihin meillä tällä hetkellä erityislapsemme myötä on oikeus, myös tietoa vertaistukitoiminnasta ja mahdollisuudesta hakea erilaisia lomiam. Oma palveluohjaajamme aivan ihana.*
- *Kotiapua.*
- *Avustajien tunnit. Apuvälineet toimivat asianmukaisesti.*
- *Olen saanut kolmipyöräisen.*

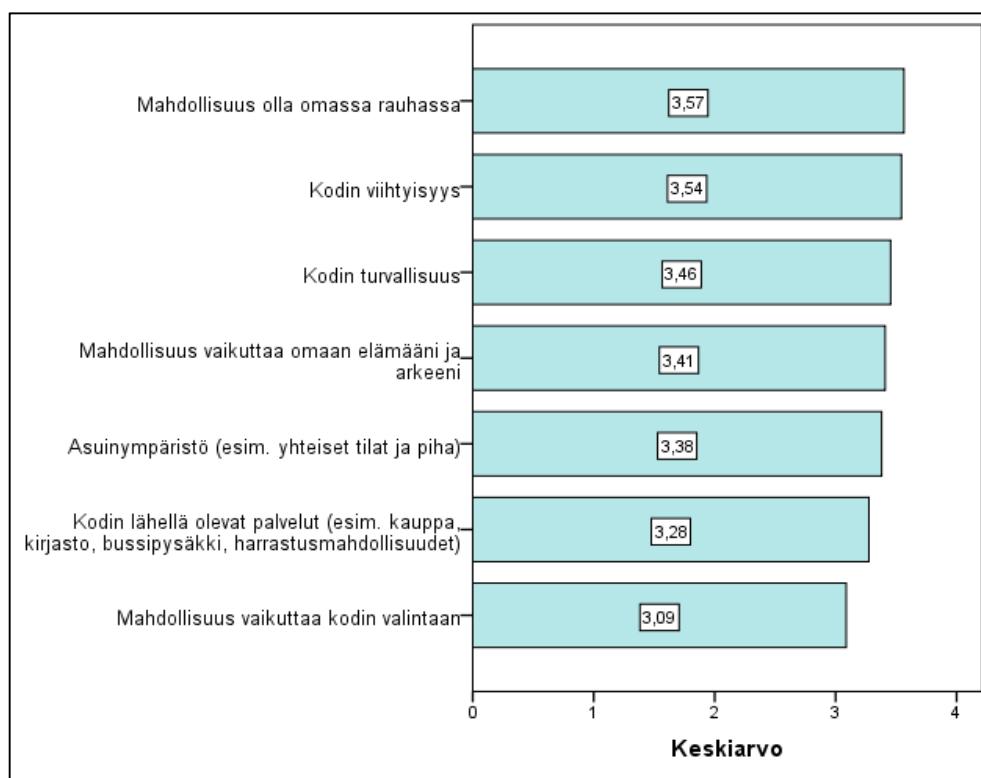
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS ASUMISPALVELUISSA

Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä asumispalvelujen asiakkaat ja heidän omaisensa olivat asumiseen, työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteistyöhön ja vaikuttamiseen sekä asiointiin kokonaisuutena. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastajien oli mahdollista valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tuloksia analysoitaessa ”en osaa sanoa” -vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina.

Asumispalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 125 vastaajaa, joista asiakkaita oli 78 ja omaisia 47. Asiakkaista 41 % (32 vastaajaa) vastasi kyselylomakkeeseen, joissa käytettiin numeroinnin lisäksi hymiöitä.

4.1 Asuminen

Asumiseen liittyvissä kysymyksissä vastaajat (asiakkaat ja omaiset) olivat keskimäärin tyytyväisimpiä mahdollisuuteen olla omassa rauhassa (ka = 3,57) sekä kodin viihtyisyyteen (ka = 3,54). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat mahdollisuuteen vaikuttaa kodin valintaan (ka = 3,09) sekä kodin lähellä oleviin palveluihin (ka = 3,28) (kuvio 54).



Kuvio 54. Tyytyväisyys asumiseen, keskiarvot

Asiakkaat olivat keskimäärin omaisia tyytyväisempiä kaikkiin **asumista** koskeviin osa-alueisiin (sig. < 0,05) lukuun ottamatta tyytyväisyyttä kodin turvallisuuteen, jossa asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyydessä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig.= 0,146) (taulukko 5). Asumista koskevissa kysymyksissä asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05). Myöskään asumismuoto (ryhmäasuminen tai tukiasuminen) ei vaikuta asiakkaiden tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Kodin viihtyisyys *	3,68	3,32
Kodin turvallisuus	3,53	3,34
Mahdollisuus vaikuttaa kodin valintaan *	3,33	2,64
Mahdollisuus vaikuttaa omaan elämääni ja arkeeni *	3,56	3,13
Mahdollisuus olla omassa rauhassa *	3,66	3,41
Asuinympäristö (esim. yhteiset tilat ja piha) *	3,54	3,11
Kodin lähellä olevat palvelut (esim. kauppa, kirjasto, bussipysäkki, harrastusmahdollisuudet) *	3,53	2,82

Taulukko 5. Tyytyväisyys asumista koskeviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten välillä)

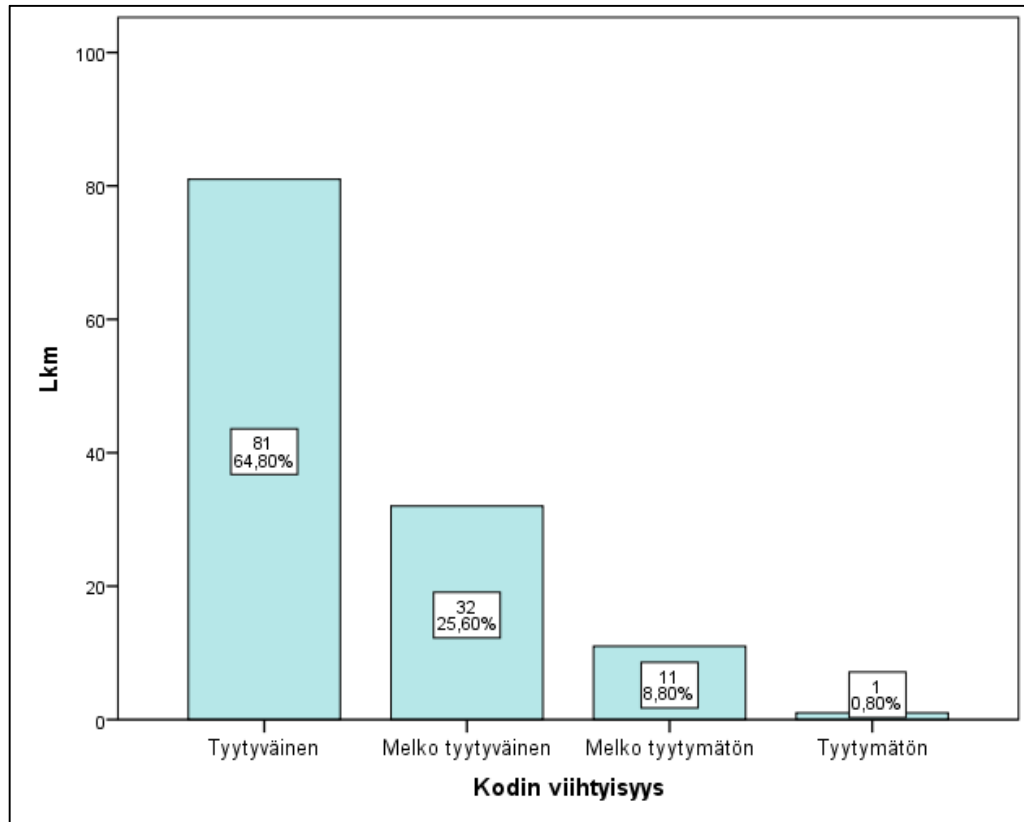
Kyselylomakkeen lopussa vastaajat kirjoittivat lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteitä asumispalveluista. Avoimen kysymyksen vastauksissa asumista kommentoitiin pääasiassa hyvin myönteisesti muun muassa seuraavasti:

- *Hyvä koti, mie tykkään asua täällä.*
- *On kiva olla täällä. Täällä on kaikki hyvin.*
- *Täällä on kiva asua!*
- *Tykkään olla aina täällä.*
- *Asuminen hyvin järjestetty.*
- *Hänen oma koti, tykkää asua, ei halua lähteä.*
- *Mukava paikka asua, palvelut lähellä, ei ole pitkä matka mihinkään.*
- *Siivoaminen on kivaa*
- *Yhteisöllisyykskin asumisessa tärkeää, pienet yksiköt*
- *Täällä on hyviä kavereita. Hankaluuksia ei ole ollut.*
- *Ruoat on hyviä.*

Vastauksissa mainittiin myös kielteisiä asumiseen liittyviä tarkennuksia tai muita mielipiteitä:

- *Kaupunkiin haluaisi kovasti asumaan, ei tykkää asuinpaikasta. Kaupungissa olisi mukavaa, viihtyisää ja kaverit olis siellä.*
- *Haluaisin Linnanmäelle, en tykkää asua täällä.*
- *Alkoholisti ei kuulu tähän asuntolaan, muut pelkäävät. Määrärahoja viihtyisyyden parantamiseksi esim. maalit, ilmastointi, piha. Jos joskus pidettäisiin pihailtoja.*
- *Ei toimiva yksikkö. Liika laitospäinen. Käytännön asiat huonosti suunniteltu.*
- *Toinen pyykkikone, aina varattu.*
- *Vuokrat asumispalvelusta niin korkeat että niihin pitäisi sisältyä kunnollinen siivousapu ikkunanpesuineen ja vaatehuoltoineen.*
- *Myös kaupassakäyntipalvelu on ulkoistettu. Lähihoitajat eivät pidä silmällä vanhentuvia eineksiä, joihin hoidokki on muutaman kerran sairastunut.*
- *Harmittaa se kun ei pääse kirjastoon, kun olen aina kipeenä (polvi kipeenä). Ylämäkiä ei pysty polkemaan.*

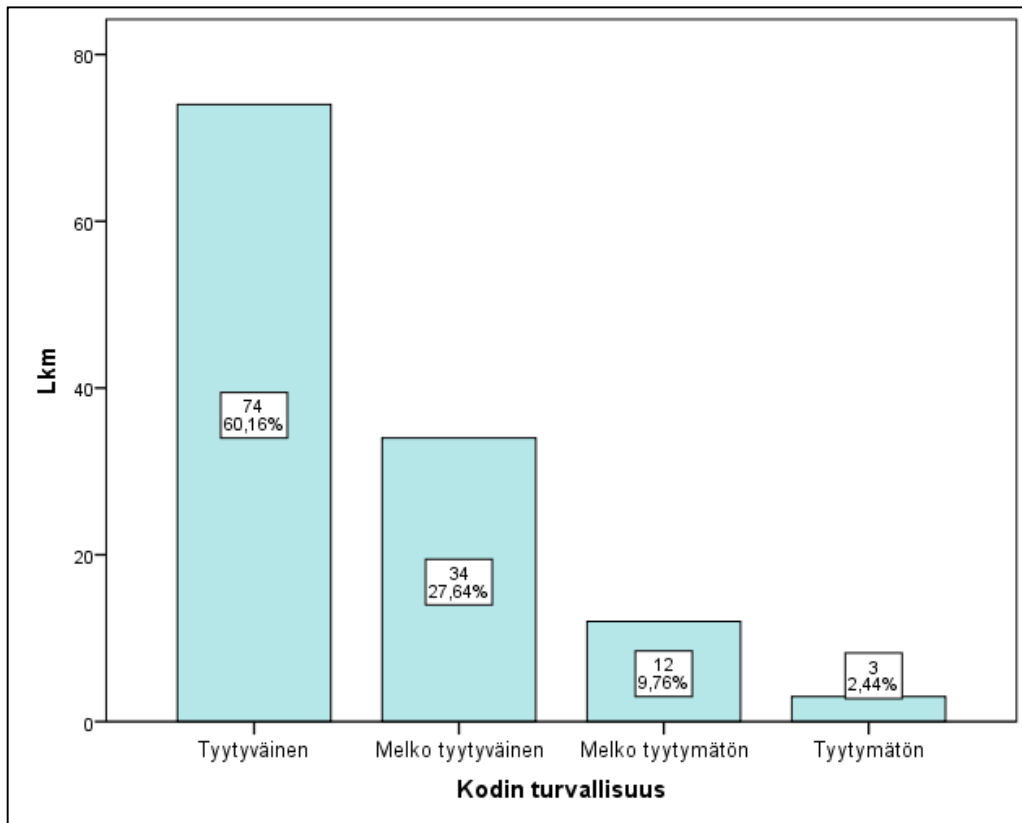
Kaikista vastanneista 65 % oli tyytyväisiä ja 26 % melko tyytyväisiä **kodin viihtyisyyteen** (kuvio 55). Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli yhteensä 10 % vastaajista. Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,54.



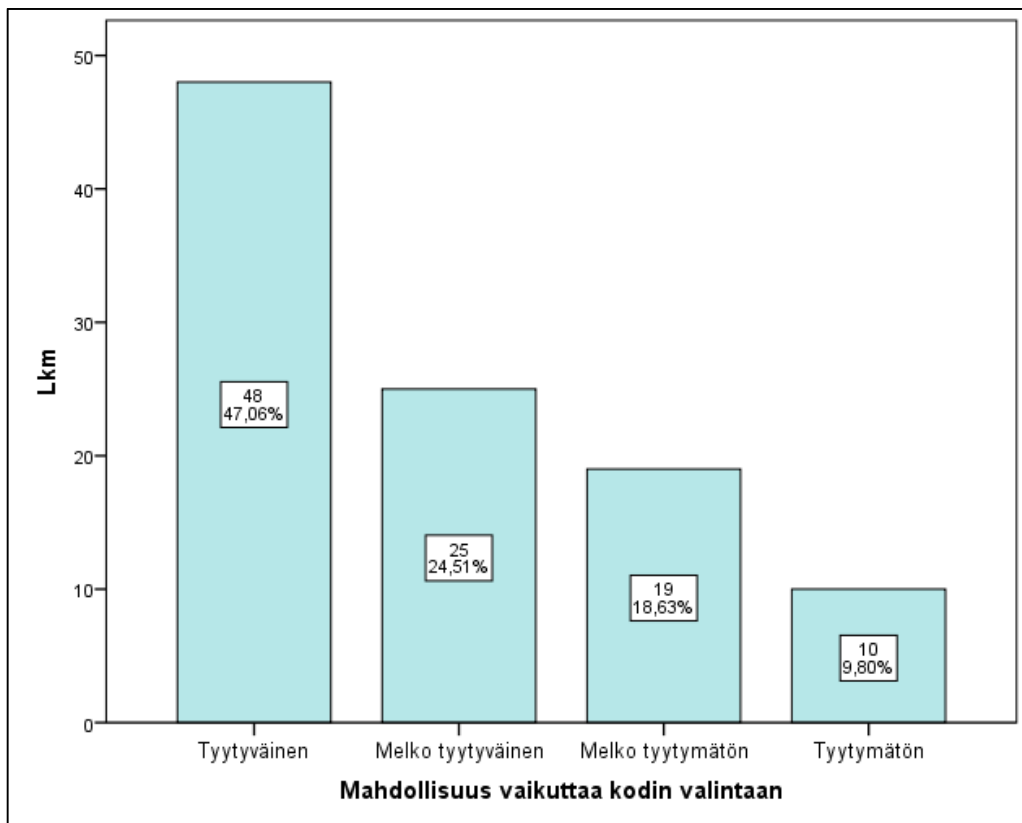
Kuvio 55. Tyytyväisyys kodin viihtyisyyteen (N = 125)

Vastaajista enemmistö (60 %) ilmoitti olevansa tyytyväisiä **kodin turvallisuuteen**. Melko tyytyväisten osuus oli 28 %. Tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli yhteensä 12 % vastanneista (kuvio 56). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys kodin turvallisuuteen oli 3,46.

Vastanneista 47 % oli tyytyväisiä **mahdollisuuteen vaikuttaa kodin valintaan**. Melko tyytyväisiä oli 25 %. Melko tyytymättömien osuus oli 19 % ja tyytymättömien 10 % vastanneista (kuvio 57). Asteikolla 1 - 4 keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,09.

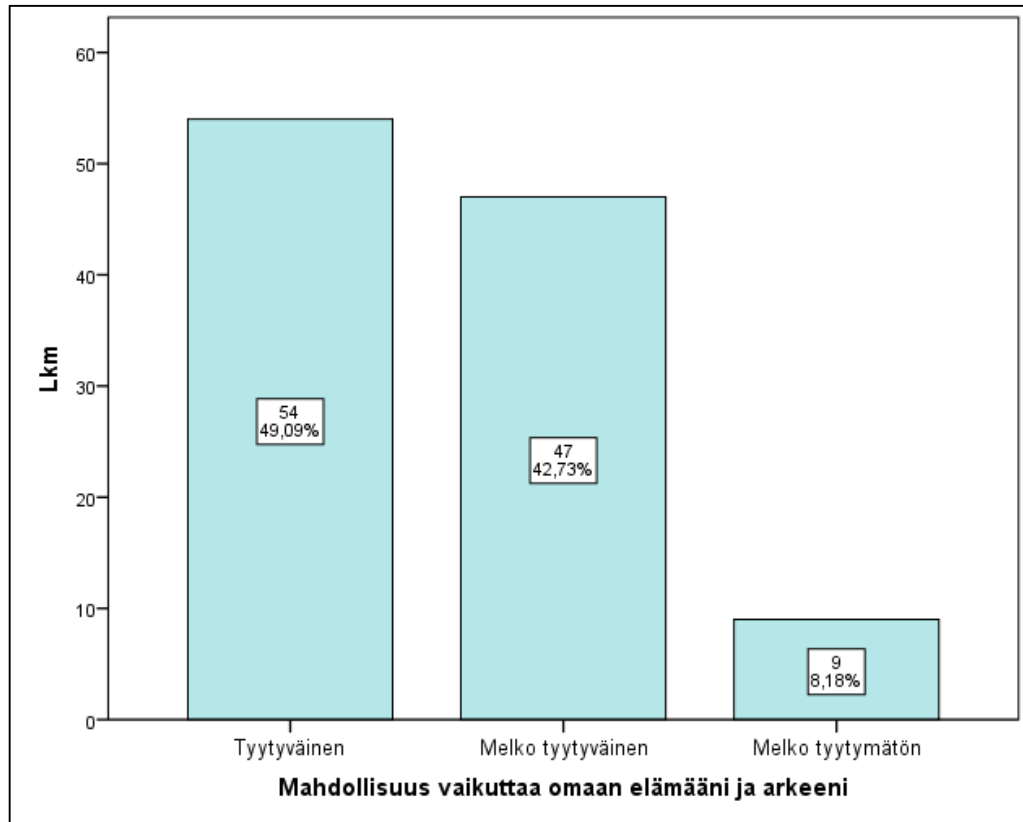


Kuvio 56. Tyytyväisyys kodin turvallisuuteen (N = 123)



Kuvio 57. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa kodin valintaan (N = 102)

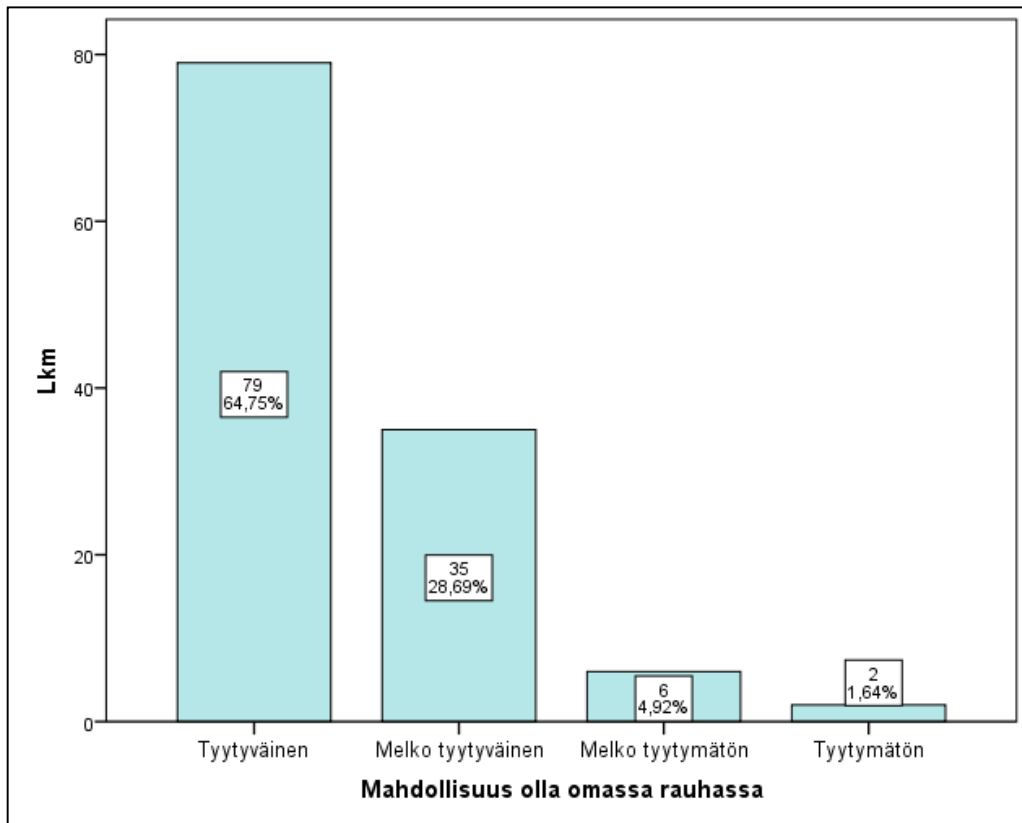
Vastaajista 49 % oli tyytyväisiä **mahdollisuuteen vaikuttaa omaan elämään ja arkeen** (kuvio 58). Melko tyytyväisten osuus oli 43 %. Melko tyytymättömiä oli 8 % vastaajista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,41.



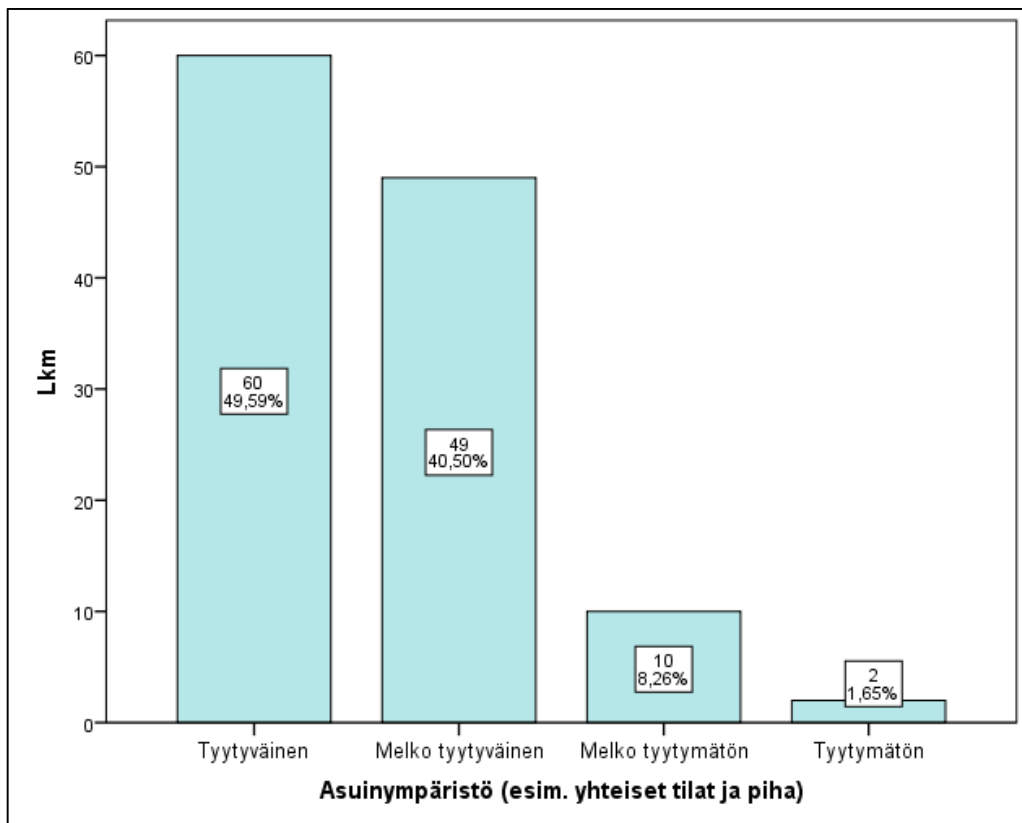
Kuvio 58. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa omaan elämään ja arkeen (N = 110)

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä (65 %) tai melko tyytyväisiä (29 %) **mahdollisuuteen olla omassa rauhassa** (kuvio 59). Tyytymättömien tai melko tyytymättömien vastaajien osuus oli yhteensä 7 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,57.

Puolet vastaajista (50 %) oli tyytyväisiä **asuinympäristöön** (kuvio 60). Melko tyytyväisten osuus oli 41 %. Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä 10 % vastaajista. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,38.

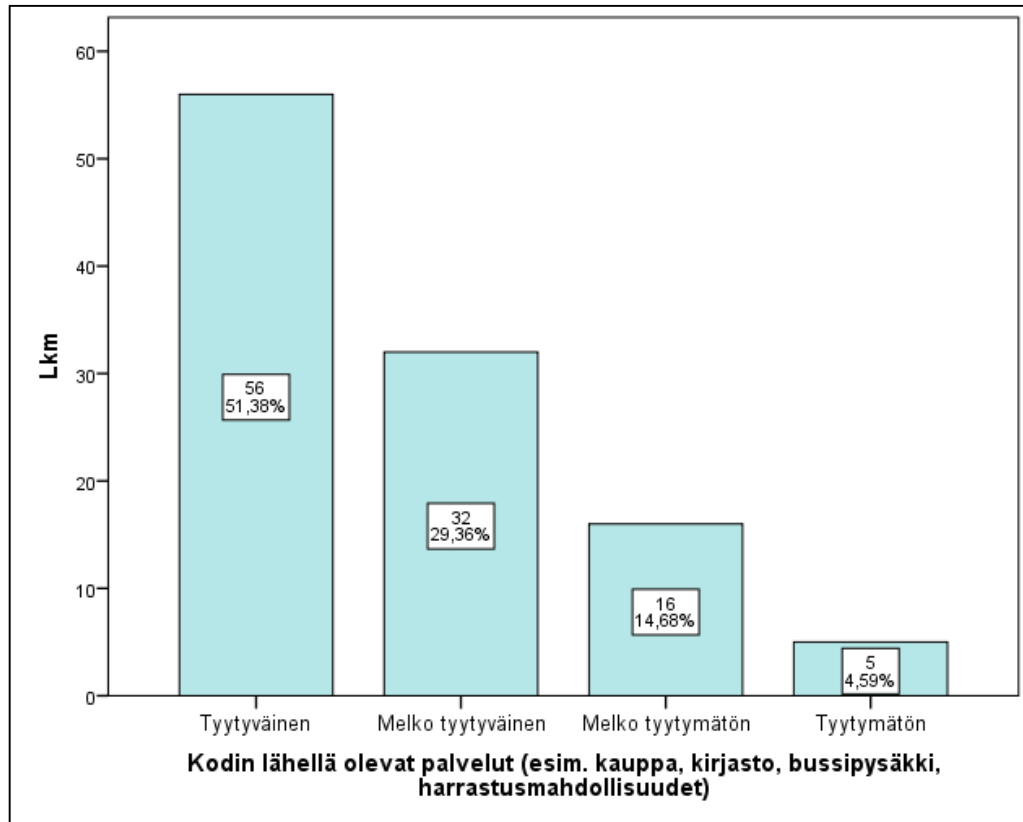


Kuvio 59. Tyytyväisyys mahdollisuuteen olla omassa rauhassa (N = 122)



Kuvio 60. Tyytyväisyys asuinympäristöön (N = 121)

Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä (51 %) tai melko tyytyväisiä (29 %) **kodin lähellä oleviin palveluihin** (kuvio 61). Melko tyytymättömiä oli 15 % ja tyytymättömiä 5 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,28.



Kuvio 61. Tyytyväisyys kodin lähellä oleviin palveluihin (N = 109)

Kyselylomakkeessa kysyttiin, kuka vastaajan mielestä päättää miten asiakkaan kodissa ollaan ja eletään. Vastaajille annettiin valmiit vaihtoehdot: minä itse (asukas itse), työntekijät, omaiset, kaverit ja joku muu. Vastaaja voi valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. Kysymykseen vastasi 75 asiakasta ja 46 omaista. Taulukossa 6 esitetään erikseen asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät ja suhteelliset osuudet kysymykseen vastanneista.

Annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi asiakkaat kertoivat kohdassa joku muu, että päätöksen tekijä on "iso pomo" tai "edunvalvonta". Tulosten perusteella suurin osa (85 %) asiakkaista on sitä mieltä, että saa itse päättää, kuinka kodissa ollaan ja eletään. Omaisista suurempi osa (78 %) on sitä mieltä, että työntekijät päättävät kuin että asukkaat itse päättävät (63 %). Asiakkaista (17 %) on

sitä mieltä, että omaiset päättävät, kuinka asiakkaan kodissa ollaan ja eletään, kun vastaava osuus omaisista on 44 %.

Kuka päättää	Asiakas		Omainen	
	Vastausten lukumäärä	Suhteellinen osuus kysymykseen vastanneista	Vastausten lukumäärä	Suhteellinen osuus kysymykseen vastanneista
Minä itse (asukas itse)	64	85 %	29	63 %
Työntekijät	41	55 %	36	78 %
Omaiset	15	20 %	20	44 %
Kaverit	10	13 %	1	2 %
Joku muu	2	3 %	0	0 %
Yhteensä	75		46	

Taulukko 6. Kuka päättää, miten kodissa ollaan ja eletään, asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumäärät ja suhteelliset osuudet kysymykseen vastanneista

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mistä erityisesti pitää kodissa ja asumisympäristössä. Kysymykseen vastasi 32 omaista ja 50 asiakasta. Vastauksista nousi esiin seuraavat aihealueet: **toiminta, yksityisyys, rauhallisuus ja turvallisuus, piha ja lähiympäristö, asukkaat ja ilmapiiri, kodin toimivuus ja viihtyisyys, henkilökunta, ruokailu, palvelut ja sijainti sekä yhteiset tilat**. Taulukossa 7 esitetään aihealueittain saatujen vastausten lukumäärät ja esimerkkejä vastauksista. Asiakkaiden vastauksissa mainittiin eniten erilaiseen tekemiseen ja toimintaa liittyviä asioita. Omaisten vastauksissa oli eniten yksityisyyteen, rauhallisuuteen ja turvallisuuteen sekä pihaan ja lähiympäristöön liittyviä asioita. Omaiset kiinnittivät huomiota henkilökuntaan, kun taas asiakkaiden vastauksissa ei mainittu henkilökuntaan liittyviä asioita ollenkaan. Vastavasti asukkaat pitivät ruokailuun liittyvistä asioista, joita kukaan omaisista ei maininnut.

Mistä pidät?	Vastausten lukumäärä		Esimerkkejä vastauksista
	Asiakkaat	Omaiset	
Toiminta	22	4	<ul style="list-style-type: none"> - Saa tehdä itse ruoan, siivota, pestä pyykkiä ja käydä kaupassa - Arkiaskareissa auttaminen - Askartelu - Saa levätä ja mukavaa kun pääsee ulos - Ulkona olo - Hyvä että saa käydä lenkillä - Haravoinnista ja lumitöistä - Pihan harvointi on kivaa - Karkkipäivät, kun saa käydä asioilla - Yhdessä ostoksille meno, pyörälenkit Pidän peleistä - Tykkään käydä kaupungin kirjastossa itse - Ku voi ite laulaa omas huonees karaokee. - Musiikin kuuntelu, pizza. - Musiikista, elokuvista, puhelimella soittamisesta - Laulujen ja virsien laulaminen - TV:n katselu - Piirtämisestä, kahvin keitosta - Erilaisia harrastusmahdollisuuksia oman kiinnostuksen puitteissa - Siivouksesta, uimisesta, kuntosalista
Yksityisyys, rauhallisuus ja turvallisuus	10	15	<ul style="list-style-type: none"> - Oma huone tärkeä paikka - Oma asunto, itsellä avain -> on tärkeä - Tykkään että minulla on oma asunto ja oma rauha - Saa olla omassa rauhassa - Oma vapaus - Oven saa lukkoon - Rauhallinen huoneisto - Saa tehdä omat kahvit - Omat tavarat, oma tietokone, oma DVD, karaoke - Turvallisuus - Kooltaan sopivan pieni yksikkö - Ei liikaa asukkaita - Saa ottaa päiväunia
Piha ja lähiympäristö	5	11	<ul style="list-style-type: none"> - Luonto lähellä, kiva sisäpiha - Kanavan lähellä on omaiseni mukava käydä katsomassa laivoja ja tehdä kävelylenkkejä - Rauhallinen ympäristö - Mukava rauhallinen sisäpiha - Näköala - Ulkoilumahdollisuus - Siisti asuinympäristö - Pihalla olosta - Tullut takapihalle uusi aita, eikä tule roskia pihalle - Ulkona oleva keinu on kiva
Asukkaat ja ilmapiiri	9	4	<ul style="list-style-type: none"> - Kivoista kavereista - Samassa pihapiirissä minulla on monta kaveria - On ystäviä lähellä - Mukava asua, kaverit kenen kanssa voi jutella - Naapurit on auttavaisia - Muiden asukkaiden näkeminen - Mukava leppoisa ilmapiiri. Säännöt joita noudatetaan. Ongelmakohtiin puututaan nopeasti. - Ei tarvitse asua yksin - Nuoria asukkaita - Toinen turvana

Kodin toimivuus ja viihtyisyys	9	4	<ul style="list-style-type: none"> - Uudet tilat - Tilavuus - Oma vessa - Parveke, vessa, suihku, vaatehuone, pesukone... - Hyväkuntoinen asunto - Valoisuus - Sauna ja suihku - TV, videot, sohva - Sisustus - Oma huone on kiva, kun on paljon tavaroita - Taulut ja valokuvat - Huoneen siisteydestä - Huoneen on voinut sisustaa omilla huonekaluilla. - Kodinomaisuus - Hyvin kodikas - Viihtyisyys - Mahdollisimman kodinomainen ympäristö, jossa asukkaan toiveet huomioidaan mahdollisimman hyvin
Henkilökunta	0	8	<ul style="list-style-type: none"> - Ei liikaa vaihtuvuutta henkilökunnassa - Sinne voi jättää omaisen turvallisin mielin, että hän saa hyvää hoitoa - Toisen työntekijän kanssa yhteistyö sujuu mukavasti - Henkilökunnan kanssa helppoa puhua omaisena, asiasta kuin asiasta, ei kynnystä puolin eikä toisin tai ainakin niin luulen - Työntekijät hahmottavat hyvin asiakkaan tarpeet ja suhtautuvat kannustavasti - Seinät ja muut tekijät eivät ole niin tärkeä kuin ymmärtäväinen henkilökunta joka paikasta tekee hyvän asua. On lämpöä ja huolenpitoa. - Jos ei uskallus tai taidot riitä, apua voi saada asumisyksikön henkilökunnalta - Ystävälliset ohjaajat ammattimaisia
Ruokailu	8	0	<ul style="list-style-type: none"> - Ruoka on mielekästä - Ruoka on hyvää ja sitä saa tarpeeksi - Yhdessä syömisestä
Palvelut ja sijainti	1	4	<ul style="list-style-type: none"> - Asunto sopivan lähellä keskustaa, työpaikkaa ja kauppaa - Lidl lähellä - Melko lähellä työpajaa - Kodin sijainti on hyvä, harrastuksiin pääsee helposti ja kauppa on lähellä. Työ on lähellä. - Sijainti, lähellä palveluja
Yhteiset tilat	1	3	<ul style="list-style-type: none"> - Vappukoristelut - Siisteyteen kiinnitetään huomiota ja jokainen asukas osallistuu siihen taitojensa mukaan - Asuinympäristö on kodikas ja kaikki on uutta - Viihtyisä yhteinen tila

Taulukko 7. Mistä vastaajat erityisesti pitävät kodissa ja asumisympäristössä.

Avoimeen kysymykseen ”Mitä haluaisit muuttaa kodissa ja lähiympäristössä?” vastasi 22 omaista ja 35 asiakasta. Vastaukset luokiteltiin seuraaviin aihealueisiin: **omat tilat, kodin viihtyisyys, piha ja lähiympäristö, palvelut, yksityisyys ja rauhallisuus, yhteiset tilat, henkilökunta, toiminta sekä ruokailu** (taulukko 8). Eniten muutostoiveita esitettiin omiin tiloihin ja kodin viihtyisyyteen. Omaisten muutostoiveet liittyivät useimmin omiin tiloihin ja asiakkaiden muutostoiveet kodin viihtyisyyteen. Vain omaiset esittivät henkilökuntaan liittyviä toiveita, kun vastaavasti vain asiakkailla oli toimintaan ja ruokailuun liittyviä toiveita.

Mitä muuttaisit?	Vastausten lukumäärä		Esimerkkejä vastauksista
	Asiakkaat	Omaiset	
Omat tilat	7	10	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Isompi huone, oma vessa</i> - <i>Tilavammat huoneistot jokaiselle</i> - <i>Oma huone voisi olla paljon suurempi</i> - <i>Esim. sähköhellan pitäisi sammua itsekseen.</i> - <i>Asunto pimeä</i> - <i>Astiakaappi saisi olla isompi, siistimpi saisi olla.</i> - <i>Oma suihku + wc</i> - <i>Amme pois mahdollisimman pian</i> - <i>Sähköpistokkeita lisää</i> - <i>Haluaisin kaksion kokonaan itselleni. Pieni ja riittämätön tila.</i> - <i>Haluaisi uuteen kotiin.</i> - <i>Haluaisi toiseen paikkaan asumaan. Isompi tv pitäisi olla. Kaupungissa olisi parempi asua. Rappuset on huonot pyörätuolille. Huone pitäisi olla isompi ja sänky isompi.</i> - <i>Oma asunto yksikön ulkopuolella olisi hyvä.</i> - <i>Koti maantasolla olisi luonnollisempi ja helpompi ulkoilua ajatellen.</i>
Kodin viihtyisyys	9	1	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kodikkaampi</i> - <i>Uudet verhot ja peili.</i> - <i>Lattia voisi olla joku muu väri.</i> - <i>Haluaa tummankeltaiset verhot</i> - <i>Olis kivaa jos olis Jaffa-verhot</i> - <i>Haluaisi kirjahyllyn</i> - <i>Sisätilojen ilme kohentuisi vaikka kauniilla väreillä, ei maksa paljon</i> - <i>Omaan huoneeseen voisi saada enemmän tavaroita. (Esim. koriste-esineitä)</i> - <i>Sängyssä ei saisi olla laitoja</i>
Piha ja lähiympäristö	3	4	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Piha voisi olla viihtyisämpi</i> - <i>Ei olisi hiekkaa nurmikolla</i> - <i>Haluaisi muuttaa Taipalsaarelle, ei ole tyytyväinen tähän paikkaan koska ei kasva metsämansikoita</i> - <i>Mukava/viihtyisä piha-alue jossa tavata muita, turvallinen viettää aikaa</i> - <i>Piha voisi olla viihtyisämpi asukkaiden yhteistä ajanviettoa varten</i> - <i>Lähellä oleva tie aiheuttaa melua. Yöllä/illalla ajavat moottoripyörät häiritsevät ja meluavat</i>

Palvelut	3	3	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kunnon kauppa pitäisi olla lähellä</i> - <i>Parturi ja kauppa voisivat olla lähempänä</i> - <i>Parturi voisi olla lähempänä, samoin pankki</i> - <i>Postilaatikko pitäisi saada lähemmäs</i> - <i>Koti lähemmäs keskustaa, pitkät matkat</i> - <i>Nuoren olisi parempi asua lähellä palveluja, keskusta!</i>
Yksityisyys ja rauhallisuus	3	1	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Enemmän yksityisyyttä</i> - <i>Eräs toinen asuinkaveri häiritsee</i> - <i>Rauhallisempi huone, musiikki kuuluu</i> - <i>Kotona joutuu tottelemaan sääntöjä -> ei hyvä</i>
Yhteiset tilat	2	3	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pois "käytävämäisyydestä"</i> - <i>En halua että joka paikka on täynnä roskia. Nuorisoi saisi siistiä paikkoja.</i> - <i>Haluaisin bänditilat</i> - <i>Paremmat/isommat yhteiset tilat</i> - <i>Kesäksi pitäisi saada jäähdytyslaitteet yhteisiin tiloihin ja omaan huoneeseen</i>
Henkilökunta	0	4	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Riittävästi henkilökuntaa/avustajia, jotta kaikki voisivat halunsa mukaan käydä asioimassa, ulkoilemassa, humputtelemassa, harrastuksissa tai mitä nyt ikinä haluaakaan tehdä</i> - <i>Enemmän apua ja tukea arjen askareisiin ym. Asumisyksikön henkilökunnan työaika ei vastaa asukkaiden tarpeita. Henkilökunta ei ole paikalla heti aamusta, vaan asukkaat joutuvat huolehtimaan herätyksestä, aamupalasta ja töihin lähtemisestä itsenäisesti. Illalla ja yöllä ei ole henkilökuntaa paikalla. Henkilökunta työssä paikanpäällä pääasiassa silloin kun asukkaat ovat suojatyössä.</i> - <i>Yhteishenkeä lisää asukkaiden ja ohjaajien kanssa selkeät säännöt ja tavoitteet.</i> - <i>Järjestelmällinen siivouksen organisointi puuttuu. Viikkosiivoukset tehdään huolimattomasti!! Suursiivouksia (esim. Ikkunoiden pesu) ei ollenkaan. Omaiset ovat palkatta hoitaneet näitä asioita vuosikaudet. Hygienia on myös terveystarkastus.</i>
Toiminta	4	0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ulkoilua enemmän</i> - <i>Haluaa leipomisvuoroja itselleen</i> - <i>Enemmän juttuseuraa</i>
Ruokailu	2	0	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Hyvä ruoka</i> - <i>Haluaisi vaikuttaa ruokalistaan</i>

Taulukko 8. Mitä vastaajat haluaisivat muuttaa kodissa ja lähiympäristössä

Kehittämiskohteet:

Kodin valinnassa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon asiakkaiden ja heidän omaistensa mielipiteet sekä perusteltavat päätökset ja valinnat. On tärkeää, että asiakkaille ja heidän omaisilleen tulee tunne siitä, että heidän näkemyksiään on kuunneltu.

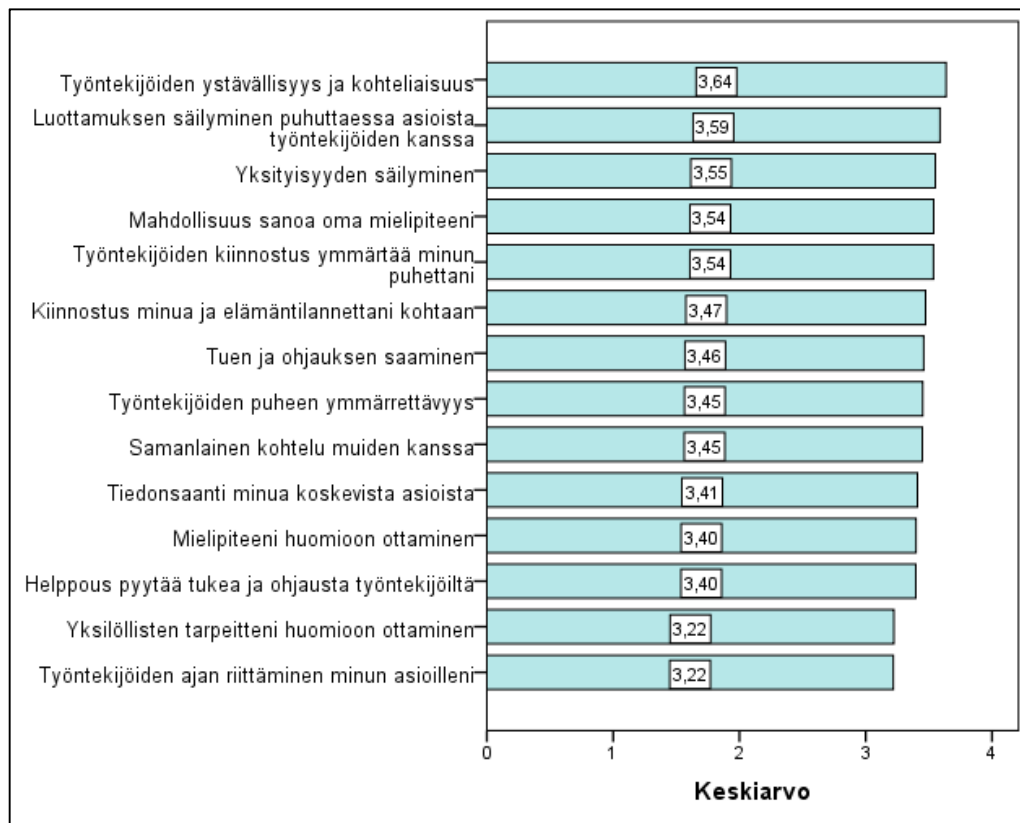
Kodin ja asuinympäristön viihtyisyyteen on kiinnitettävä huomiota. Viihtyisyyden parantamiseksi on hyvä pohtia erilaisia keinoja yhdessä asukkaiden kanssa. Kuten avointen kysymysten vastauksista tulee ilmi, useat viihtyisyyteen vaikuttavat parannusehdotukset ovat yksinkertaisia ja mahdollista toteuttaa melko helposti.

Asukkaiden itsenäistä päätös- ja vaikutusvaltaa omassa kodissa pitää korostaa. Asukkailla pitää olla tunne siitä, että heillä on mahdollisuus päättää, kuinka heidän kodissaan ollaan ja eletään. Myös omaisille on tuotava esiin asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa oman kotiinsa asioihin.

Kaikkien asumispalvelun asiakkaiden on tunnettava olonsa turvalliseksi omassa kodissaan. Asumispalveluyksiköissä on selvitettävä mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa, mitkä seikat aiheuttavat turvattomuuden tunnetta ja miten turvallisuuden tunnetta voidaan lisätä.

4.2 Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat **työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen** liittyviin asioihin. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat työntekijöiden ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,64), luottamuksen säilymiseen puhuttaessa asioista työntekijöiden kanssa (ka = 3,59) sekä yksityisyyden säilymiseen (ka = 3,55) (kuvio 62).



Kuvio 62. Tyytyväisyys työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyviin asioihin, keskiarvot

Asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä kuin omaiset seitsemässä työntekijän ja asiakkaan kohtaamista koskevassa kysymyksessä (sig. < 0,05) (taulukko 9). Muissa seitsemässä kysymyksessä asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä ei ollut tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. > 0,05). Asumista koskevissa kysymyksissä asiakkaiden ikä vaikuttaa heidän tyytyväisyyteensä tiedonsaantiin asiakasta koskevista asioista (sig. = 0,024). Mitä nuorempi asiakas on sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on tiedonsaantiin. Asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen muihin työntekijän ja asiakkaan kohtaamista koskeviin asioihin (sig. > 0,05). Asumismuotojen (ryhmäasuminen ja tukiasuminen) välillä on eroa ainostaan yhdessä kysymyksessä (sig = 0,044). Ryhmäasumisen asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä asiakkaan mielipiteen huomioon ottamiseen (ka = 3,76) kuin tukiasumisen (ka = 3,41).

	Asiakas	Omainen
Työntekijöiden ystävällisyys ja kohteliaisuus	3,67	3,58
Kiinnostus minua ja elämäntilannettani kohtaan	3,51	3,42
Työntekijöiden puheen ymmärrettävyys	3,46	3,43
Työntekijöiden kiinnostus ymmärtää minun puhettani	3,61	3,41
Mahdollisuus sanoa oma mielipiteeni	3,59	3,43
Mielipiteeni huomioon ottaminen *	3,58	3,06
Tuen ja ohjauksen saaminen *	3,73	3,05
Helppous pyytää tukea ja ohjausta työntekijöiltä *	3,57	3,10
Työntekijöiden ajan riittäminen minun asioilleni *	3,45	2,83
Yksilöllisten tarpeitteni huomioon ottaminen *	3,44	2,93
Samanlainen kohtelu muiden kanssa	3,54	3,27
Luottamuksen säilyminen puhuttaessa asioista työntekijöiden kanssa	3,68	3,41
Yksityisyyden säilyminen *	3,65	3,39
Tiedonsaanti minua koskevista asioista *	3,55	3,21

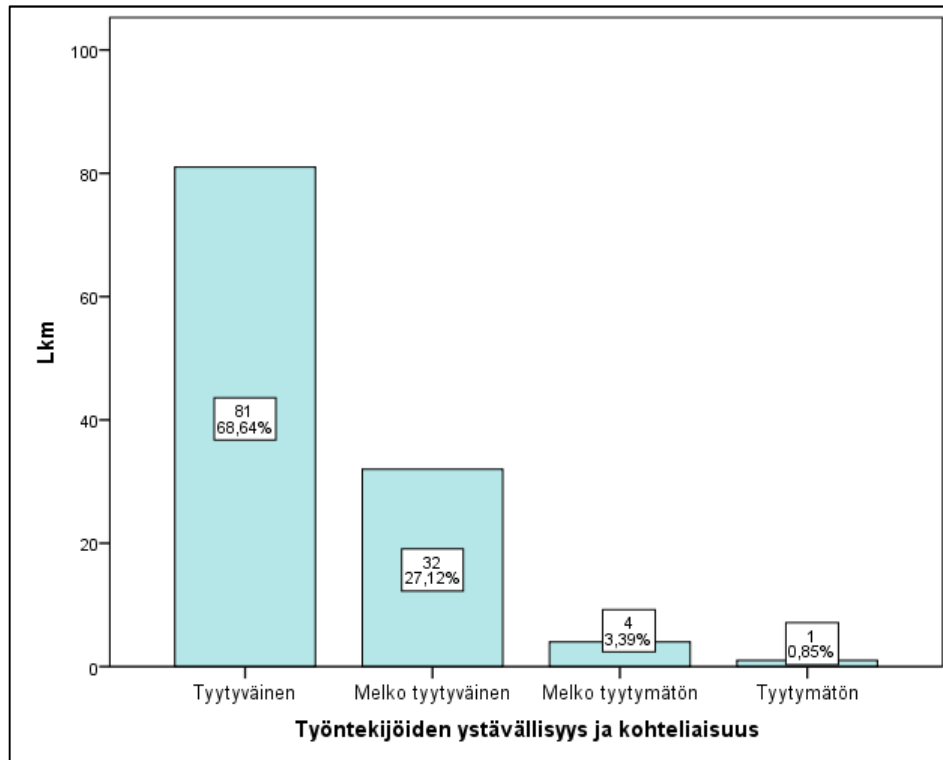
Taulukko 9. Tyytyväisyys työntekijän ja asiakkaan kohtaamista koskeviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten välillä)

Vastaajat kirjoittivat kyselylomakkeen lopussa olevaan avoimeen kysymykseen lisätietoja, tarkennuksia ja muita mielipiteitä työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvistä asioista. Yksittäisiä kommentteja lukuun ottamatta suurin osa vastauksista koski henkilökunnan vähyyttä tai kiirettä:

- *Monet asukkaista eivät voi osallistua kehitysvammaisten retkiin, eivätkä edes vaaleihin, koska henkilöressit eivät riitä näihin palveluihin. Kaikilla ei ole omaisia, jotka voisivat toimia huoltajina.*
- *Kaipaa juttuseuraa, muuten ei pärjää. Hoitajilla on kiire. Muuten on pärjännyt hyvin. Illalla käy aika pitkäksi.*
- *Henkilökunnalla olisi joskus mahdollisuus auttaa omaista hoitokodin ulkopuolella tapahtuvan "vapaaehtoisen" harrastuksen parissa. Hlökunnan vähyyys näkyy.*
- *Hoitajat töihin myös silloin kun asukkaat ovat paikalla.*
- *Ei joustoa. Puuttui luottamus, vanhemmilla huoli kun jätetään nuori hoitamansa asiansa yksin!*

- Jos sama henkilökunta ja asukkaat saavat muuttaa uuteen yhdessä, uskon kaiken toimivan oikein hyvin.

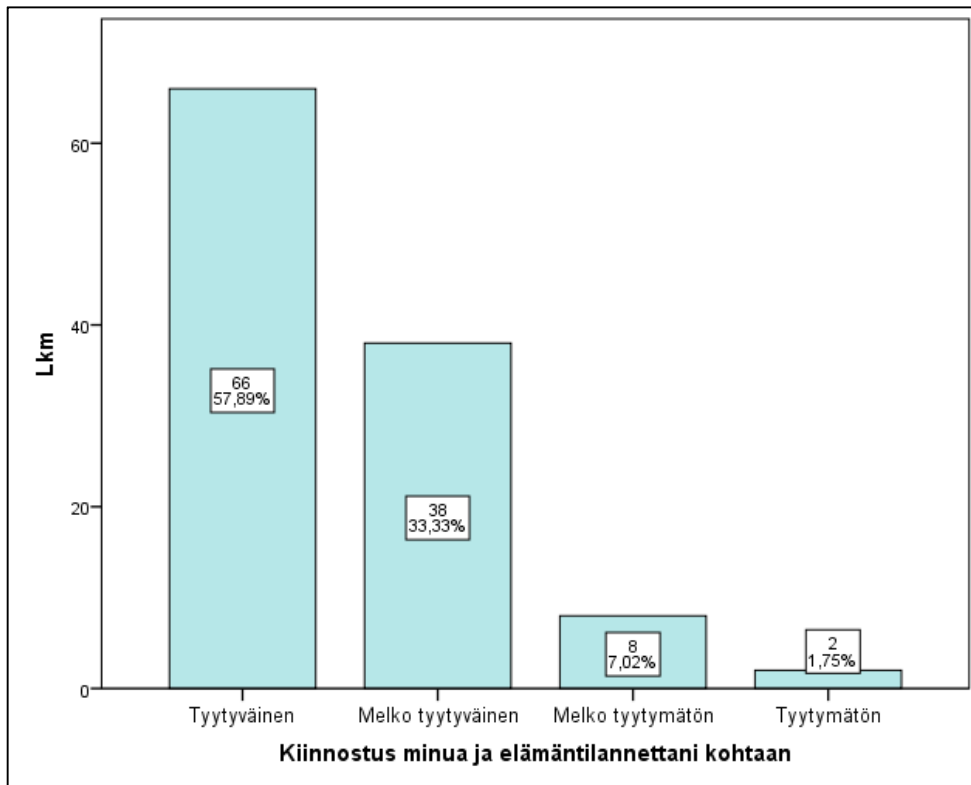
Arvioitaessa **työntekijöiden ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta** (kuvio 63), vastaajista 69 % oli tyytyväisiä ja 27 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä vain viisi (4 %). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,64.



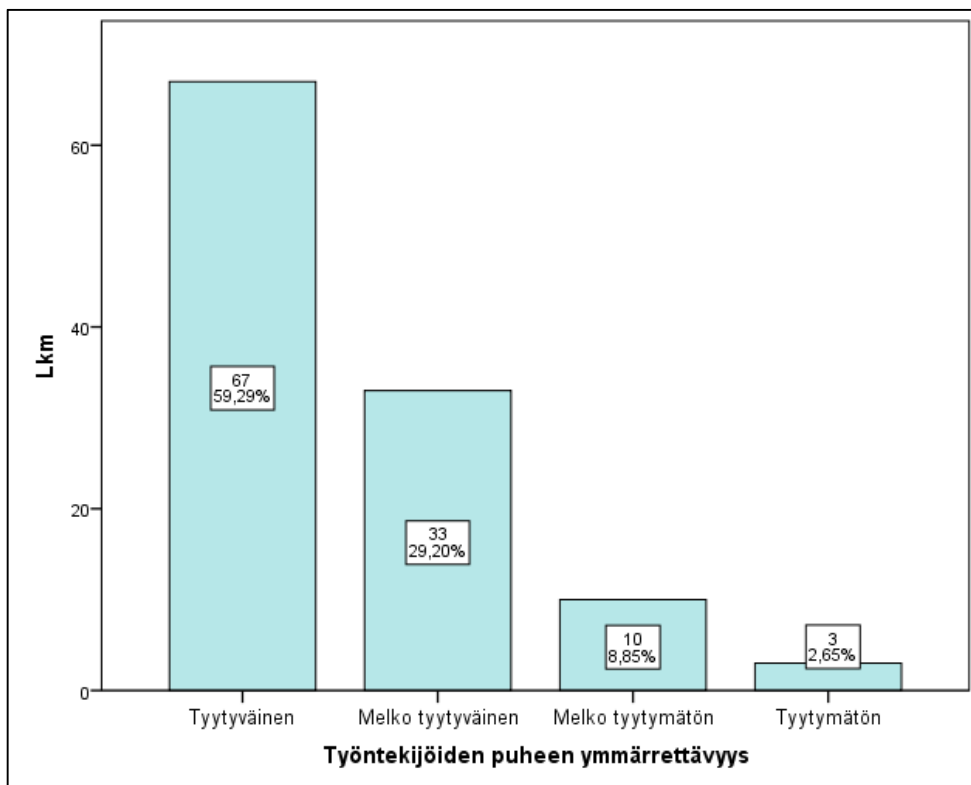
Kuvio 63. Tyytyväisyys työntekijöiden ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 118)

Vastaajista 58 % oli tyytyväisiä ja 33 % melko tyytyväisiä **kiinnostukseen asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 7 % ja tyytymättömien 2 % (kuvio 64). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,47.

Vastaajista 59 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä **työntekijöiden puheen ymmärrettävyyteen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 9 % ja tyytymättömien 3 % (kuvio 65). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,45.

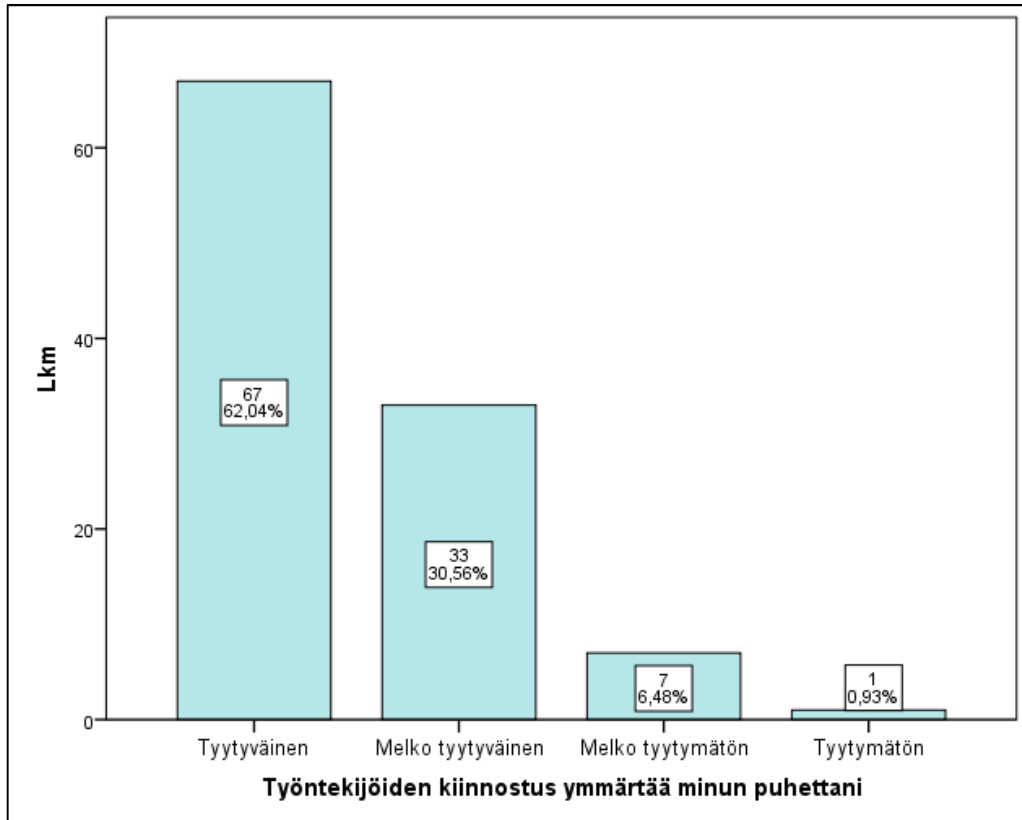


Kuvio 64. Tytyväisyys kiinnostukseen asiakasta ja hänen elämäntilannettaan kohtaan (N = 114)



Kuvio 65. Tytyväisyys työntekijöiden puheen ymmärrettävyyteen (N = 113)

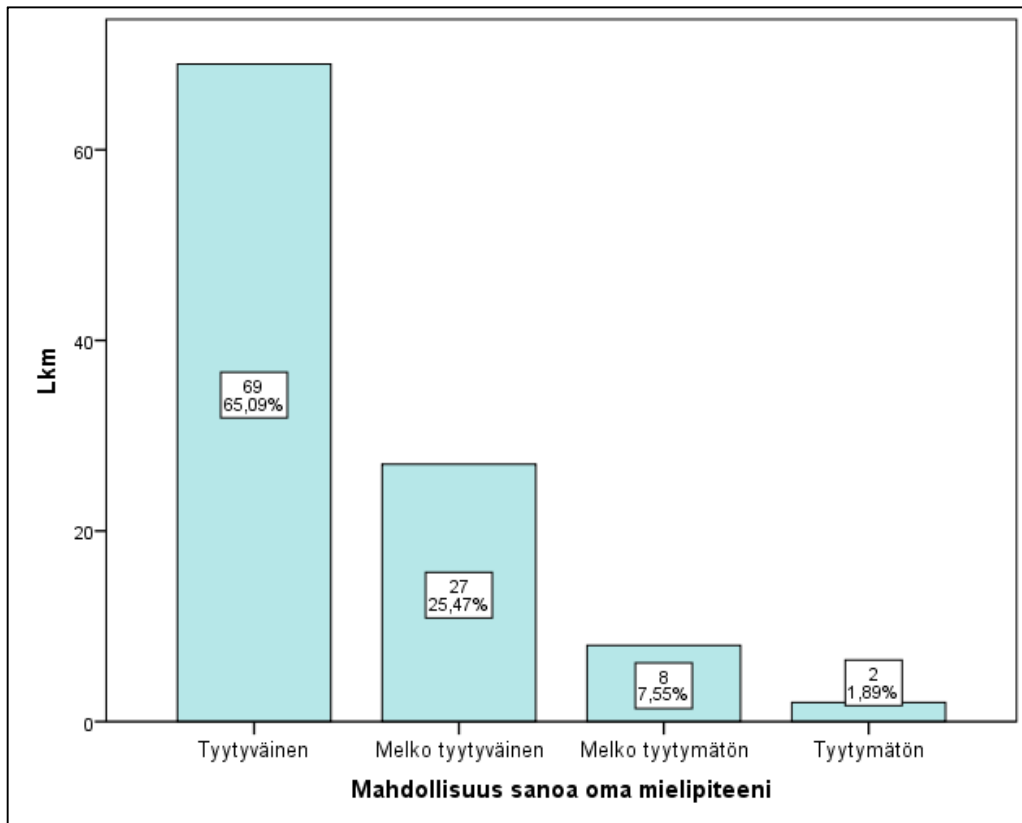
Vastaajista enemmistö (62 %) oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **työntekijöiden kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 6 % ja vain yksi vastaaja oli tyytymätön (kuvio 121). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,54.



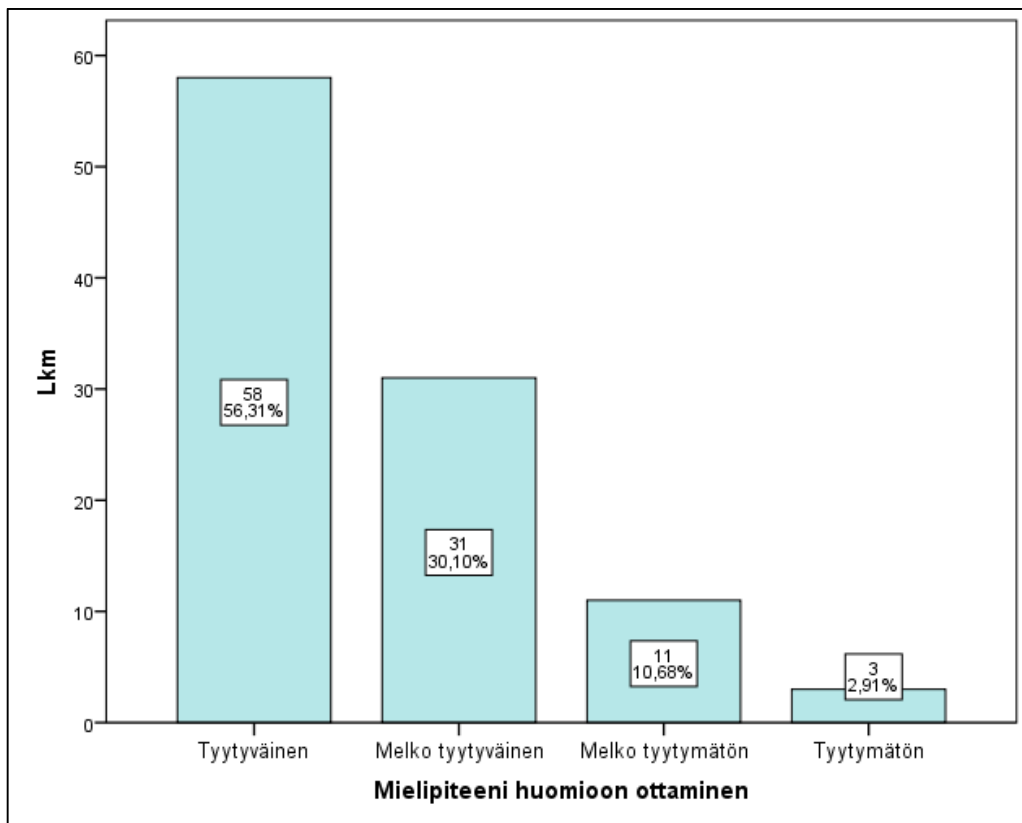
Kuvio 66. Tyytyväisyys työntekijöiden kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta (N = 108)

Arvioitaessa asiakkaan **mahdollisuutta sanoa oman mielipiteensä** (kuvio 67) vastaajista 65 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 10 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,54.

Asiakkaan mielipiteen huomioon ottamiseen tyytyväisiä oli 56 % vastaajista ja melko tyytyväisiä 30 % (kuvio 68). Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 11 % ja tyytymättömien 3 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,40.

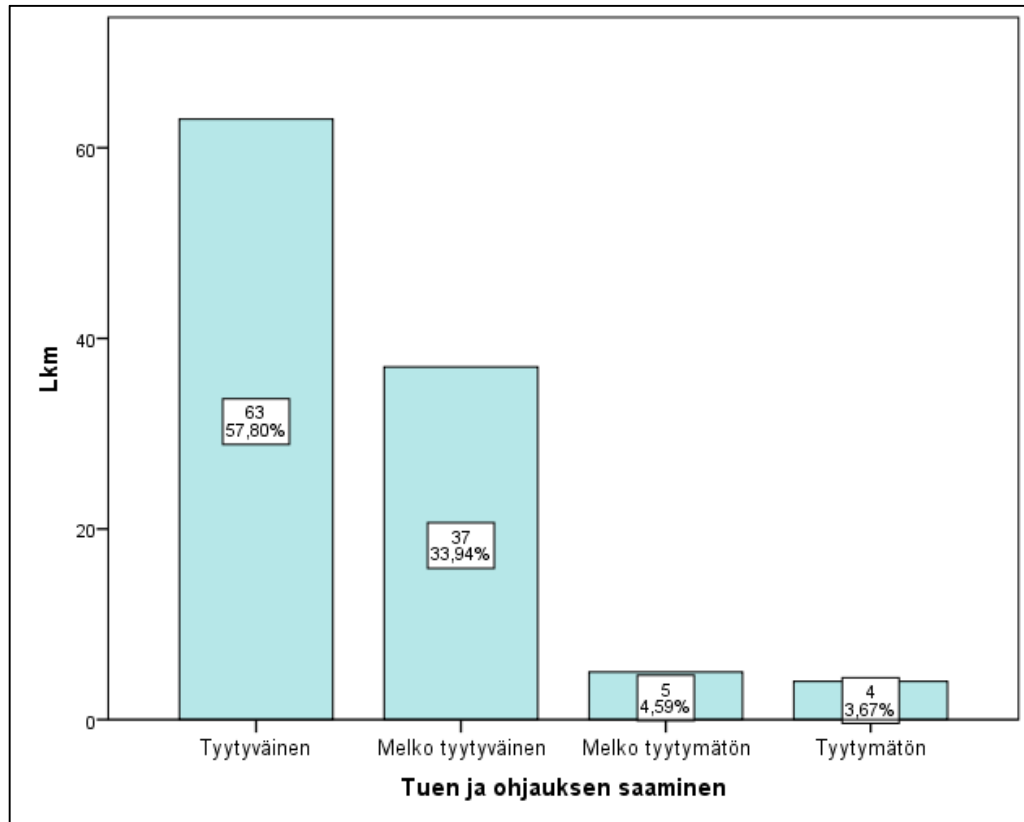


Kuvio 67. Tyytyväisyys mahdollisuuteen sanoa oma mielipide (N = 106)



Kuvio 68. Tyytyväisyys asiakkaan mielipiteen huomioon ottamiseen (N = 103)

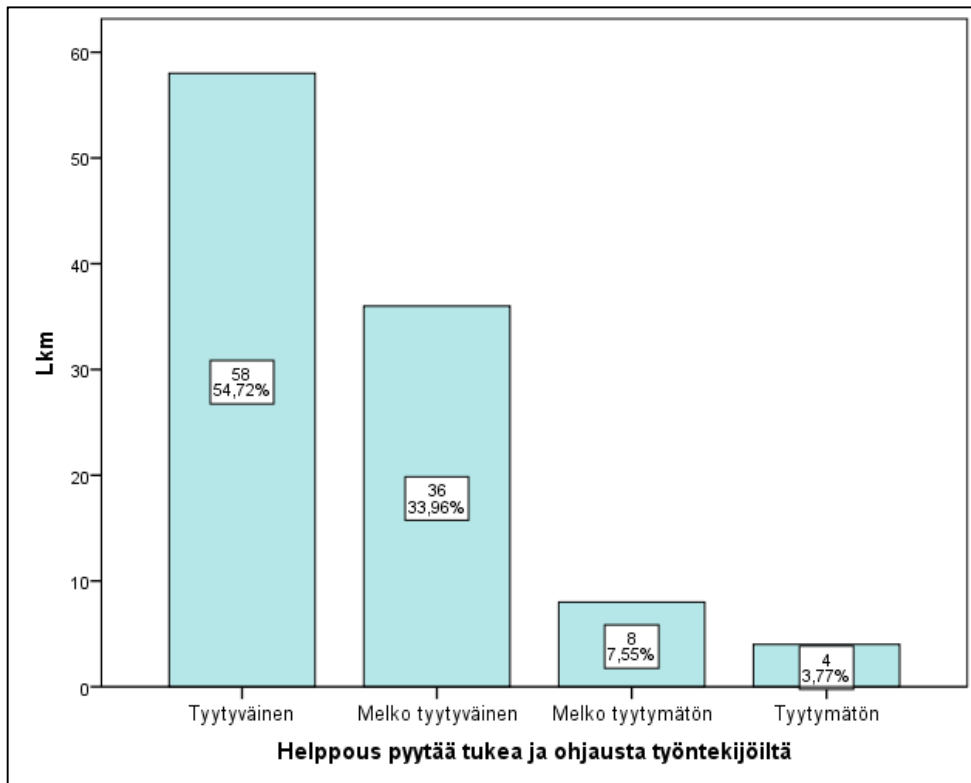
Vastaajista 58 % oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä **tuen ja ohjauksen saamiseen**. Yhteensä yhdeksän vastaajaa (8 %) oli melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä (kuvio 69). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,46.



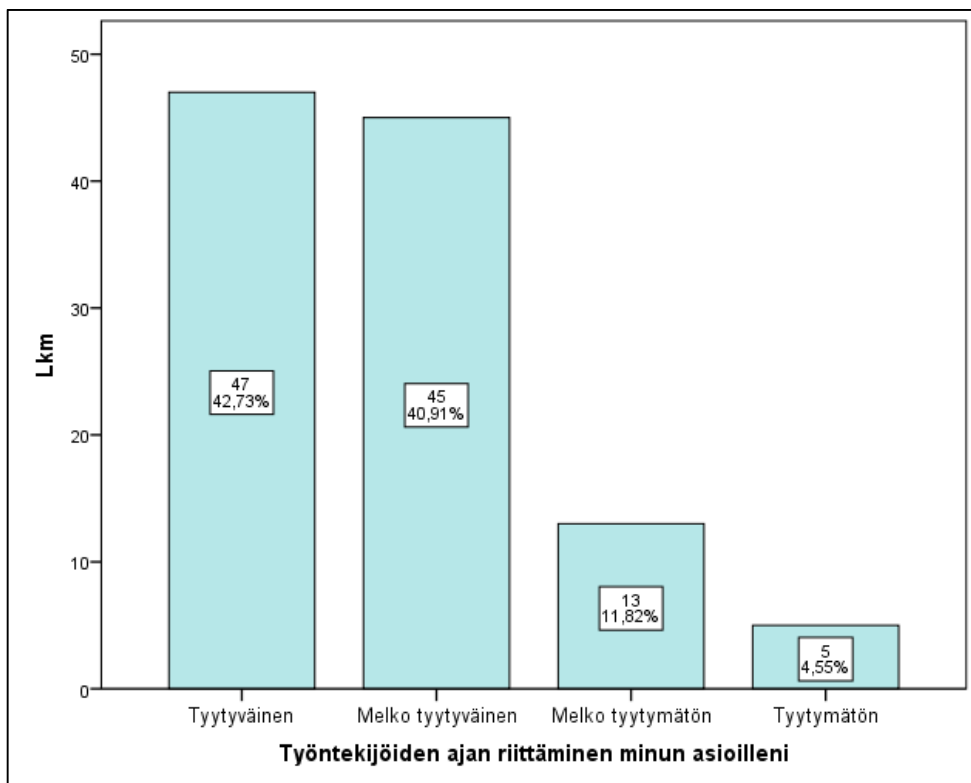
Kuvio 69. Tyytyväisyys tuen ja ohjauksen saamiseen (N = 109)

Vastaajista 55 % oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä **tuen ja ohjauksen pyytämisen helppouteen**. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 8 % ja tyytymättömien 4 % (kuvio 70). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,40.

Työntekijän ajan riittämiseen asiakkaan asioille tyytyväisiä vastaajia oli 43 % ja melko tyytyväisiä 41 %. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 12 % ja tyytymättömien 5 % (kuvio 71). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,22.

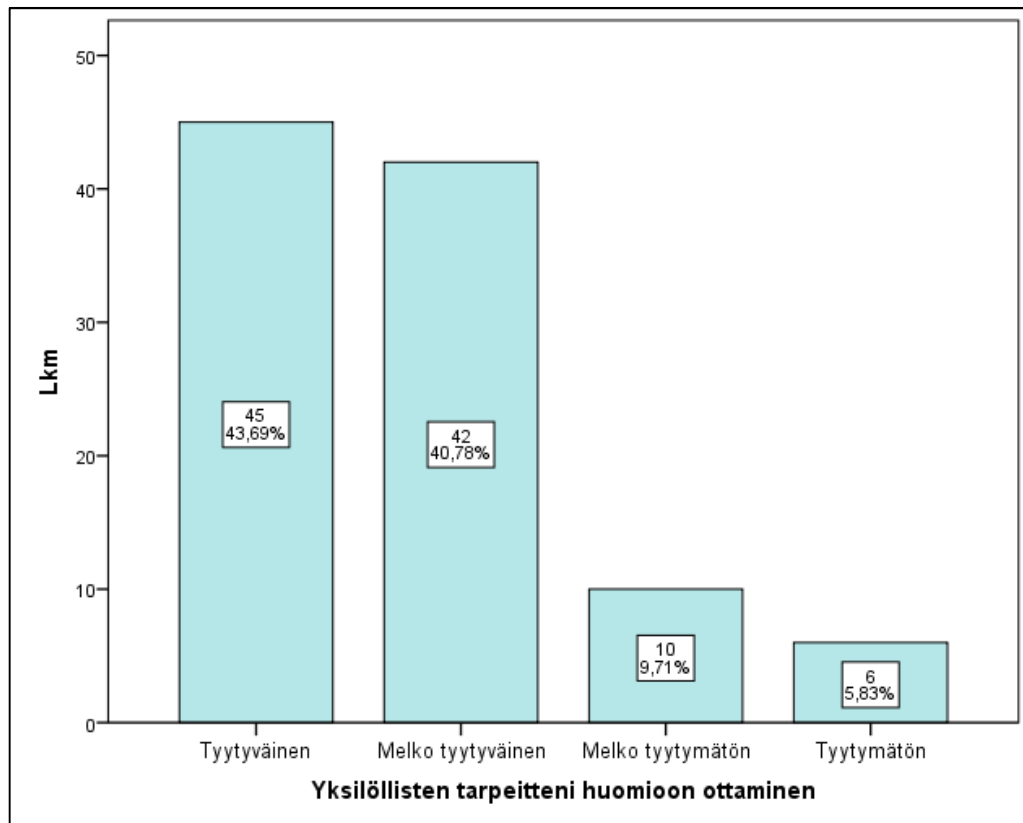


Kuvio 70. Tyytyväisyys tuen ja ohjauksen pyytämisen helppouteen (N = 106)



Kuvio 71. Tyytyväisyys työntekijän ajan riittämiseen asiakkaan asioille (N = 110)

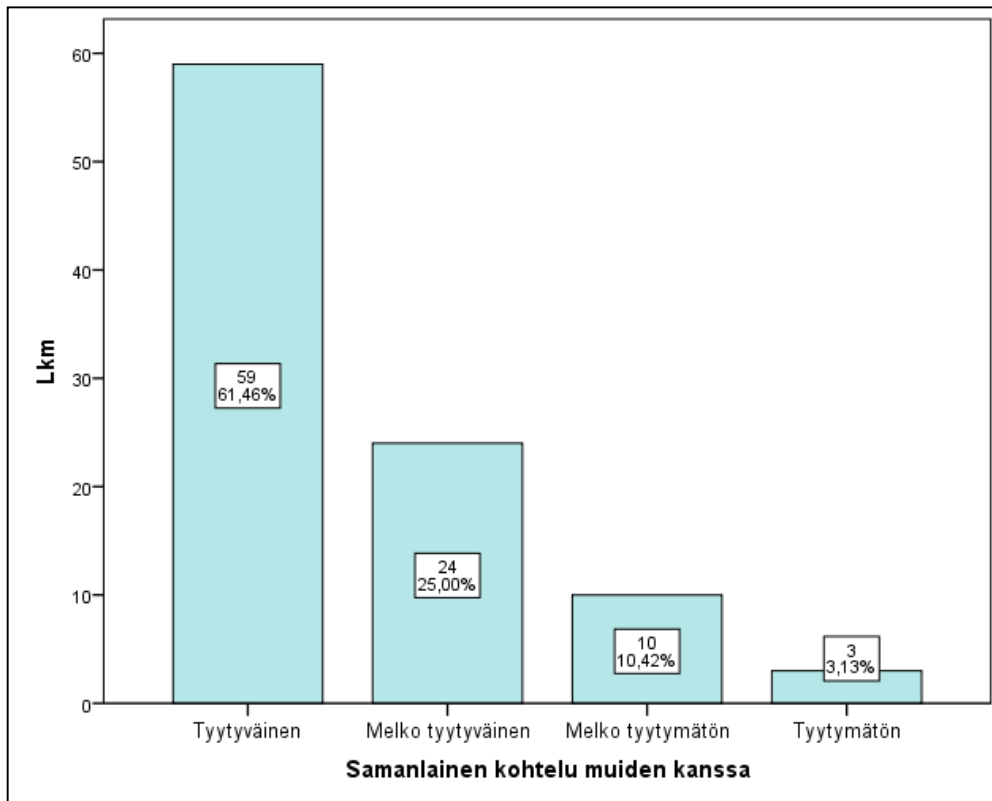
Vastaajista 44 % oli tyytyväisiä ja 41 % melko tyytyväisiä **asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen**. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 10 % ja tyytymättömien 6 % (kuvio 72). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,22.



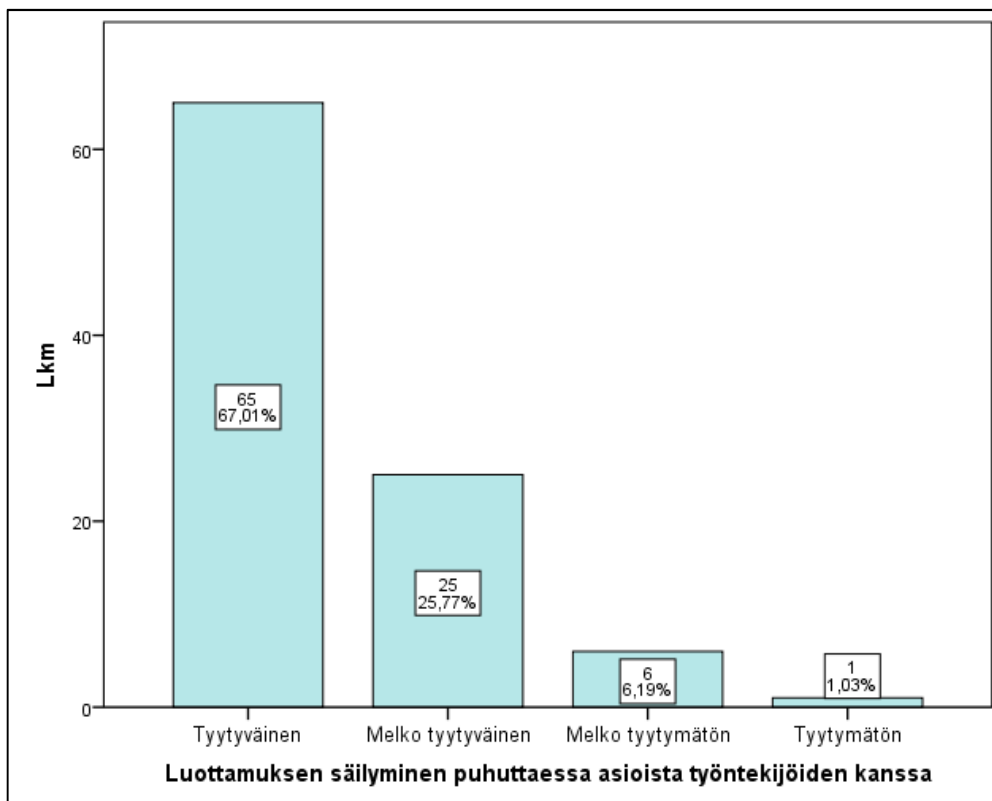
Kuvio 72. Tyytyväisyys yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen (N = 103)

Vastaajista 61 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **samanlaiseen kohteluun muiden kanssa**. Melko tyytymättömien osuus oli 10 %. Ainoastaan kolme vastaajaa oli tyytymättömiä (kuvio 73). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,45.

Vastaajista 67 % oli tyytyväisiä ja 26 % melko tyytyväisiä **luottamuksen säilymiseen puhuttaessa asioista työntekijän kanssa**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä vain seitsemän (7 %) (kuvio 74). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,59.

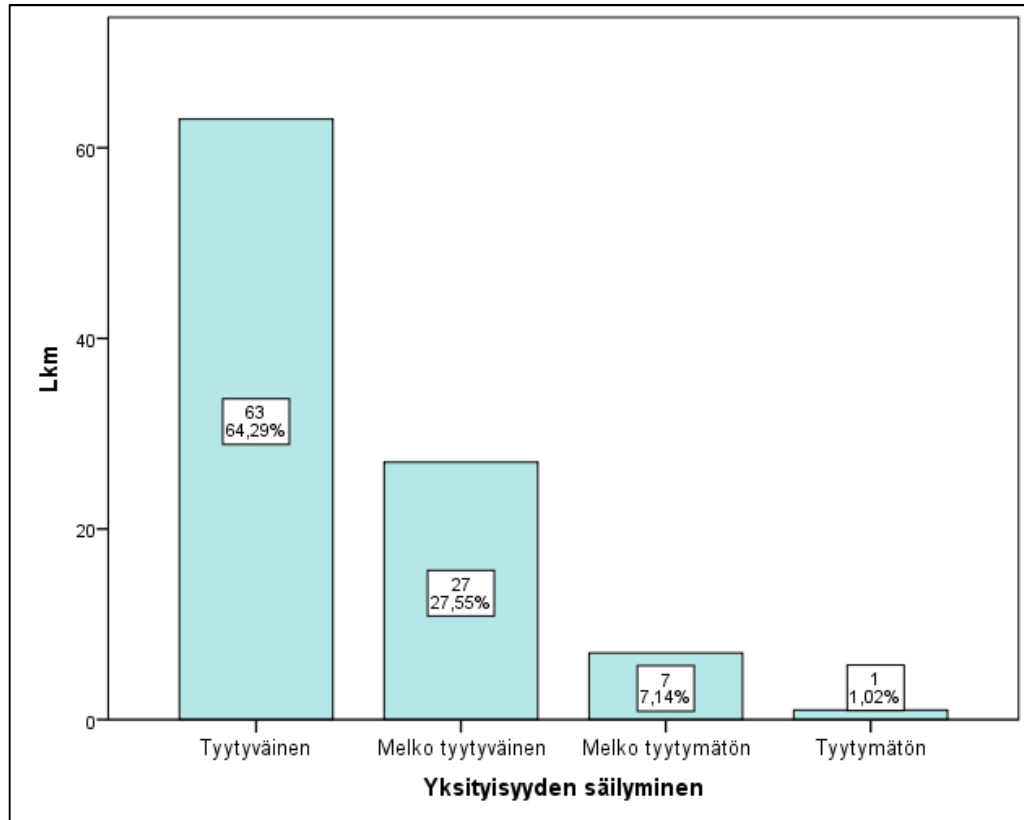


Kuvio 73. Tyytyväisyys samanlaiseen kohteluun muiden kanssa (N = 96)



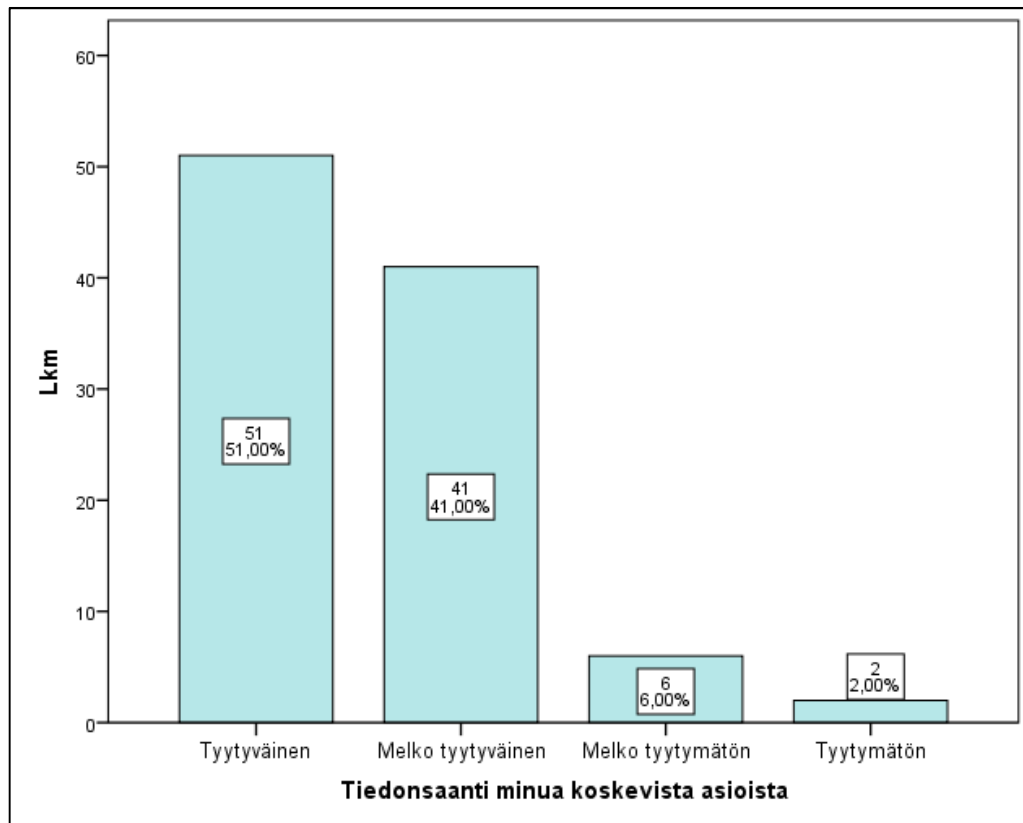
Kuvio 74. Tyytyväisyys luottamuksen säilymiseen puhuttaessa asioista työntekijän kanssa (N = 97)

Enemmistö vastaajista (64 %) oli tyytyväisiä ja 28 % melko tyytyväisiä **yksityisyyden säilymiseen**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä vain kahdeksan (8 %) (kuvio 75). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,55.



Kuvio 75. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen (N = 98)

Vastaajista 51 % oli tyytyväisiä ja 41 % melko tyytyväisiä **tiedonsaantiin asiakasta koskevissa asioissa**. Melko tyytymättömien osuus oli 6 %. Tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi (kuvio 76). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,41.



Kuvio 76. Tyytyväisyys tiedonsaantiin asiakasta koskevissa asioissa (N = 99)

Avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin, mitä muuta vastaaja haluaisi sanoa työntekijöille, vastasi 26 asiakasta ja 26 omaista. Yli 50 % vastauksista (28 vastausta) työntekijöille annettiin myönteistä palautetta tai kiitoksia.

- *Lämpimästi kiitän teitä, hoitajat, sydämellä teette työtänne. Mutta teitä tarvitaan lisää, vuoroihin!?*
- *Tyytyväinen, että saa ilmaista itseään*
- *Jutella työntekijöiden kanssa työstä ja pärjäämisestä*
- *Työntekijöille kiitos, suuri kiitos! Että jaksavat ja haluavat olla kiinnostuneita nuorten toiveista. Haluavat järjestää yksilöllistä toimintaa. Ovat motivoituneita työhönsä. Ajavat nuorten asioita ja pyrkivät vaikuttamaan asioihin.*

- *Minulla on kyllä erittäin hyvä käsitys työntekijöistä ja heidän suhtautumisestaan, ja olen tyytyväinen omaiseni hoitoon*
- *Hoitajat hoitavat hyvin minua*
- *Saan aina apua epilepsiaan*
- *Jatkakaa samaan malliin*
- *Jos näin jatkuu, ei ole moitittavaa*
- *Terve! Jos tavataan niin moikataan. Pitää olla kohtelias työntekijöitä kohtaan. Kotimäessä on kiva olla.*
- *Kiitokset hienosta ja vaativasta työstä, jota teette*
- *Ihan mukavia ohjaajia*
- *Upeat ohjaajat*
- *Työntekijät on kivoja*
- *"Minulla on iloinen mieli"*
- *Työntekijät tekevät työnsä hyvin, mutta meinaavat välillä nukahdella (?)*
- *Olen pärjännyt melko hyvin työntekijöiden kanssa*
- *Teette tärkeää työtä*
- *Kiitos teille jaksamisesta. Olette ihania ihmisiä.*
- *Kiitokset ohjaajille*

Työntekijät saivat myös kriittistä palautetta ja parannusehdotuksia toimintaansa sekä suhtautumiseensa asiakkaita ja työtä kohtaan. Toimintaa liittyvää kritiikkiä ja parannusehdotuksia esitettiin seuraavasti:

- *Haluan enemmän apua, olen saanut liian vähän apua.*
- *Minä haluan että te autatte minua.*
- *Ei oteta tarpeeksi huomioon.*
- *Enemmän keskusteluaikaa miulle ja miun vanhemmille!*
- *Illat teet pitäisi viedä.*
- *Järjestäkää jotain toimintaa ja aikaa potilaille. Kaikki ovat omissa oloissaan, ei seuraa.*
- *Työntekijät voisivat aktivoitua. Järjestää yhteistä tekemistä asukkaille.*
- *Parempaa yhteistyötä omaisten kanssa, informaation lisääminen.*
- *Tiedonkulkua työntekijöiden välillä parannettava, aina kaikki eivät tiedä "missä mennä."*

- *Asukas ymmärtää puhetta. Ei puhu, yksittäisiä sanoja vain. Oman mielipiteen esilletulo ei aina onnistu.*
- *Pesulatoiminnan ulkoistaminen [...] ei toimi kunnolla. Nimikoitujakin vaatteita katoaa (parhaat ensin.) Asiat pitää hoitaa täsmällisemmin.*
- *Jollei omainen kävisi kerran viikossa, aika heikoilla olisi. Siivoustukea ja pyykinpesutukea tarvitsisi enemmän. Aina likaiset vaatteet päällä.*
- *Kun töiden jälkeen tulee kotiin, olisi kiva saada levätä vähän aikaa ennen kuin on taas tehtävä jotain. Jatkuva perässä kulkeminen ja vahtiminen on rasittavaa. Haluan mennä yksin suihkuun.*
- *En tiedä mitä lääkäripalveluita minulla on oikeus saada.*

Työntekijöiden suhtautumista ja asennetta asiakasta ja työtä kohtaan vastaajat arvioivat kriittisesti seuraavasti:

- *Yhden hoitajan "negatiivinen" raportointi asukkaan tavoista tuntuu välillä loukkaavalta.*
- *Enemmän kuunneltaisi asukasta, esim. toinen työntekijä laittaa sairaana töihin, vaikkei jaksaisi lähteä. Sama työntekijä puhuu asioista eteenpäin "väärin."*
- *Tervehtiminen ja keskustelut myös vieraiden kanssa tärkeä ottaa huomioon.*
- *Motivaatiota auttaa ja hoitaa tuen tarpeessa olevia. Tekemällä enemmän asukkaille.*
- *Luovuutta*
- *Olkaa ahkerampia ja ottakaa enemmän huomioon kehitysvammaisen asiakkaan tarpeita yksilöllisesti. Älkää olko ylimielisiä ja vähätteleviä omaisia kohtaan. Nämä mielipiteet koskevat onneksi vain pientä osaa työntekijöistä!*
- *Työntekijöillä pitäisi olla ylimääräiset tuntosarvet sellaisilla asukkaille, jotka eivät kykene ilmaisemaan avuntarvettaan tai mahdollista pahaa oloaan tai sairauden tunnettaan. Sellaiseen tarkkailuun ei taida riittää aikaa.*
- *Täytyy muistaa ohjauksessa kehitysvamma, ei se häviä/parane. Nuori tulee tarvitsemaan aina jonkinasteista tukea/ohjausta!*
- *Kaikilla olisi aitoa kiinnostusta työhön, ei vaan muutamilla.*

Kehittämiskohteet:

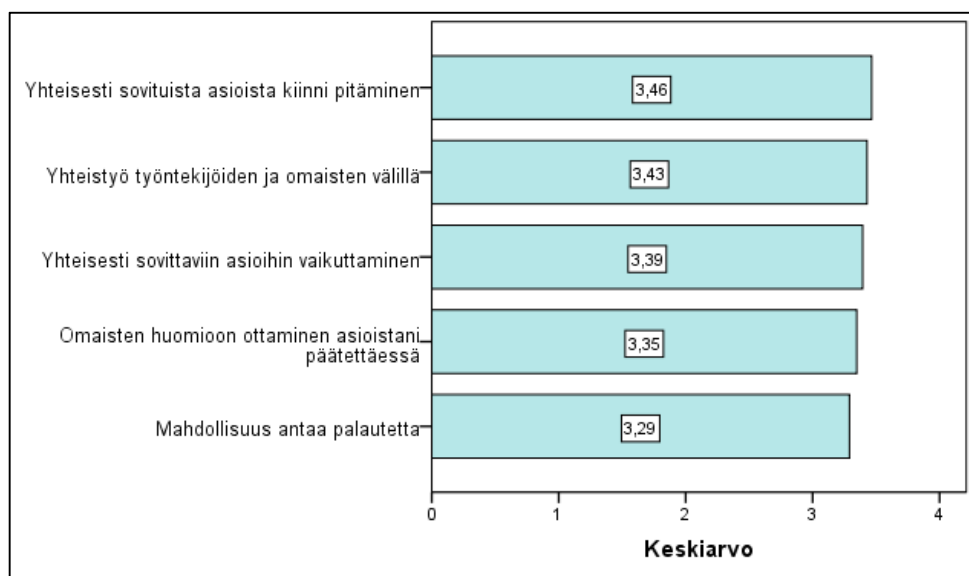
Työntekijöiden ajan riittämiseen asiakkaille ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Mahdollisesta kiireestä huolimatta asiakkaiden ja omaisten pitää kokea, että asiakkaan asioista välitetään ja hänen yksilölliset tarpeensa otetaan riittävästi huomioon.

Työntekijöiden on kommunikoitava asiakkaan kanssa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla ja ainakin osoitettava asiakkaalle haluavansa ymmärtää häntä.

Työntekijöiden on huolehdittava siitä, että kaikki asiakkaat kokevat tulevansa kohdelluksi samalla tavalla muiden asiakkaiden kanssa.

4.3 Yhteistyö ja vaikuttaminen

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat **yhteistyöhön ja vaikuttamiseen** liittyviin asioihin. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat yhteisesti sovituista asioista kiinni pitämiseen (ka = 3,46), yhteistyöhön työntekijöiden ja omaisten välillä (ka = 3,43) sekä yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen (ka = 3,39) (kuvio 77). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat mahdollisuuden antaa palautetta (ka = 3,29).



Kuvio 77. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja vaikuttamiseen liittyviin asioihin, keskiarvot

Asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä kuin omaiset kaikkiin yhteistyötä ja vaikuttamista koskeviin asioihin (sig. < 0,05) (taulukko 10). Asiakkaiden ikä vaikuttaa heidän tyytyväisyyteensä yhteistyöhön omaisten ja työntekijöiden välillä (sig. = 0,007). Mitä nuorempi asiakas on sitä tyytyväisempi hän keskimäärin on. Asiakkaan ikä ei vaikuta tyytyväisyyteen muihin yhteistyötä ja vaikuttamista koskeviin asioihin (sig. > 0,05). Ryhmäasumisen asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen (ka = 3,74) sekä mahdollisuuteen antaa palautetta (ka = 3,67) kuin tukiasumisen asiakkaat (vastavasti ka = 3,44 ja ka = 3,31) (sig. < 0,05). Muissa yhteistyötä ja vaikuttamista koskevissa asioissa asumismuotojen (ryhmäasuminen ja tukiasuminen) välillä ei ole eroa (sig > 0,05).

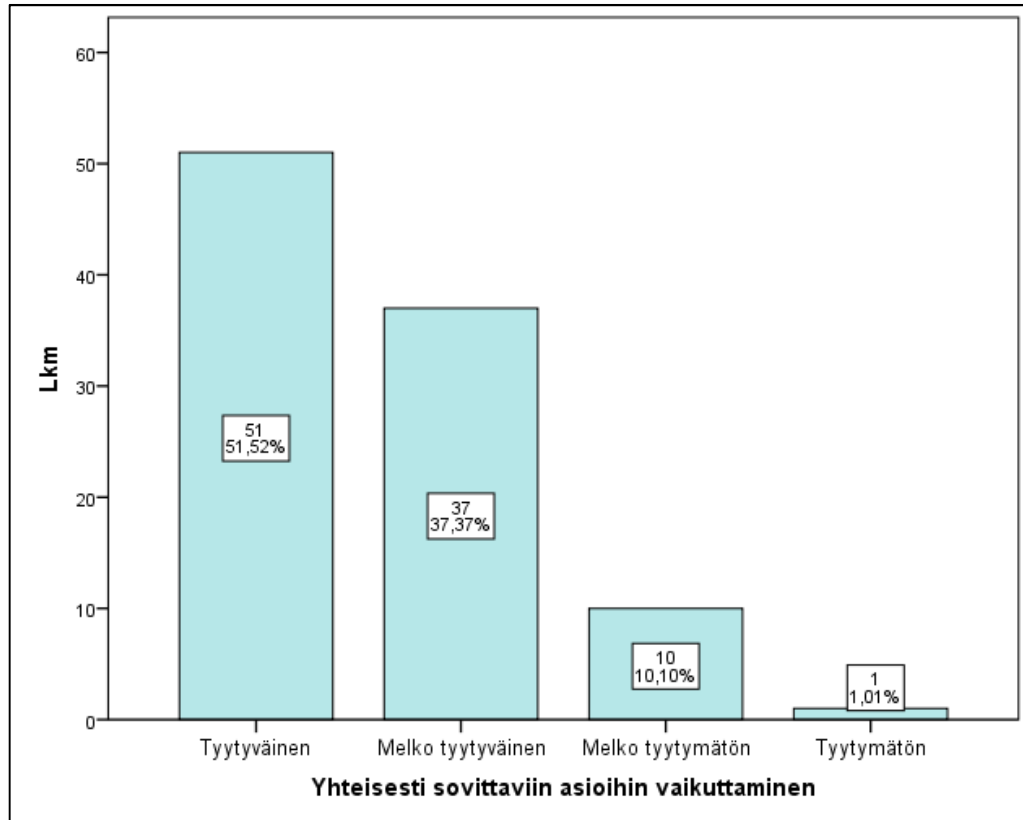
	Asiakas	Omainen
Yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttaminen *	3,58	3,13
Yhteisesti sovituista asioista kiinni pitäminen *	3,63	3,21
Omaisten huomioon ottaminen asioistani päätettäessä *	3,57	3,09
Yhteistyö työntekijöiden ja omaisten välillä *	3,69	3,11
Mahdollisuus antaa palautetta *	3,47	3,05

Taulukko 10. Vastaajien tyytyväisyys yhteistyötä ja vaikuttamista koskeviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten välillä)

Yhteistyöhön ja vaikuttamiseen liittyviä asioita vastaajat kommentoivat kirjoittamisissaan lisätiedoissa ja tarkennuksissa seuraavasti:

- *Yhteistyötä omaisten kanssa lisättävä ja pyrittävä ottamaan omaisten ja asukkaan toiveet huomioon. Suurin ongelma on tällä hetkellä, ettei vanhemmat pysty vaikuttamaan niihin epäkohtiin mitä asumisessa on.*
- *Palautteesta ei pidä loukkaantua, yhteistyötä omaisten kanssa.*
- *Ei voi aina sanoa, mitä ajattelee, tai mitä haluaisi.*
- *Tuntuu, että pidetään vankina talossa. Matkoja pitäisi olla enemmän. Liian vähän viikkorahaa.*

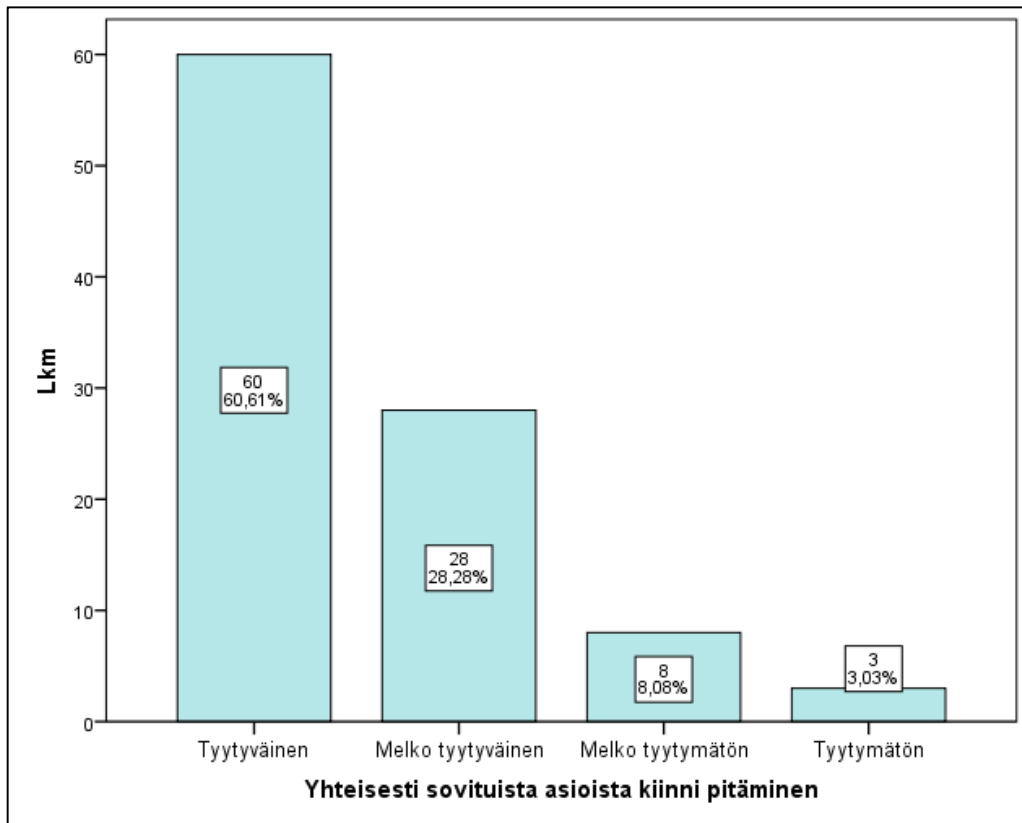
Arvioitaessa tyytyväisyyttä **yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen** (kuvio 78) vastaajista 52 % oli tyytyväisiä ja 37 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä oli 10 % ja vain yksi vastaaja oli tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,39.



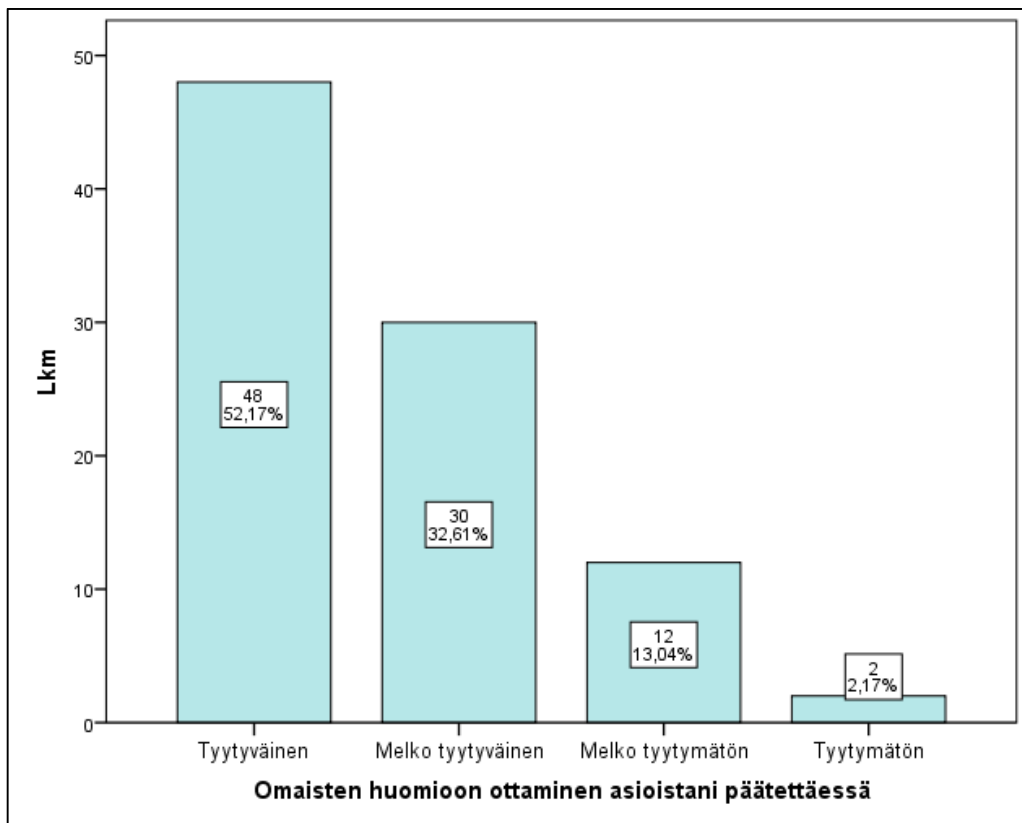
Kuvio 78. Tyytyväisyys yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen (N = 99)

Vastaajista 61 % oli tyytyväisiä ja 28 % melko tyytyväisiä **yhteisesti sovituista asioista kiinni pitämiseen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 8 % ja tyytymättömien 3 % (kuvio 79). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,46.

Vastaajista 52 % oli tyytyväisiä ja 33 % melko tyytyväisiä **omaisten huomioon ottamiseen asiakkaan asioista päätettäessä**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 13 % ja tyytymättömien 2 % (kuvio 80). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,35.

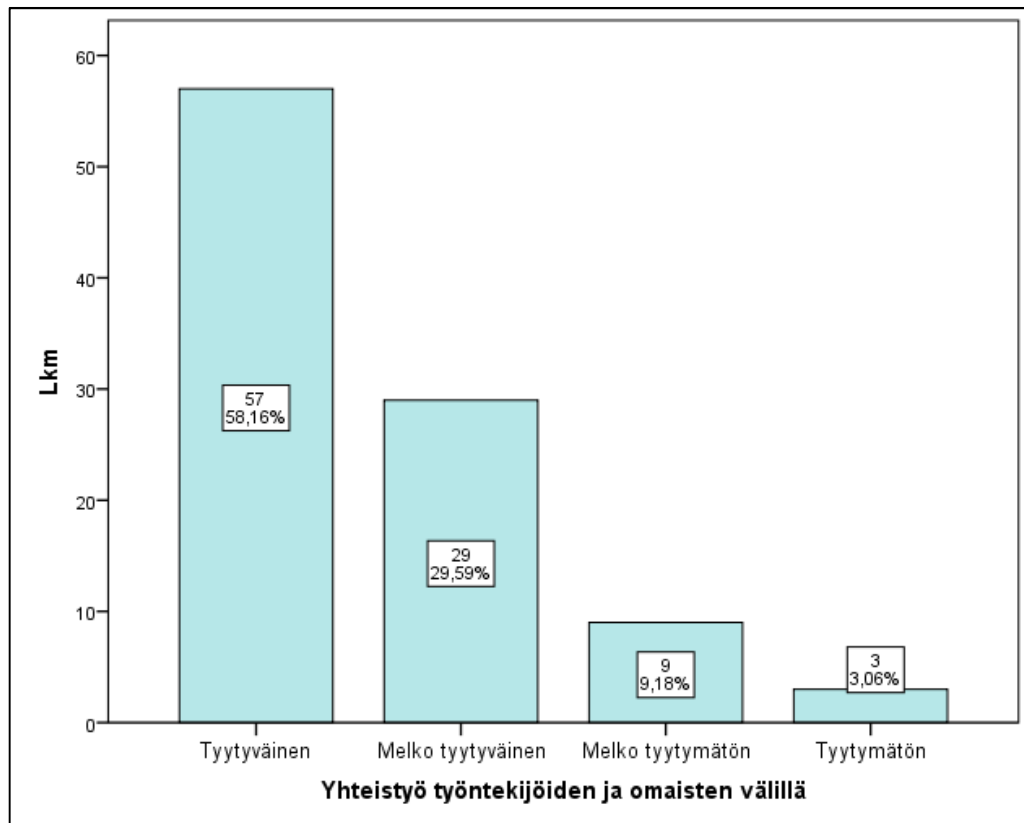


Kuvio 79. Tyytyväisyys yhteisesti sovituista asioista kiinni pitämiseen (N = 99)



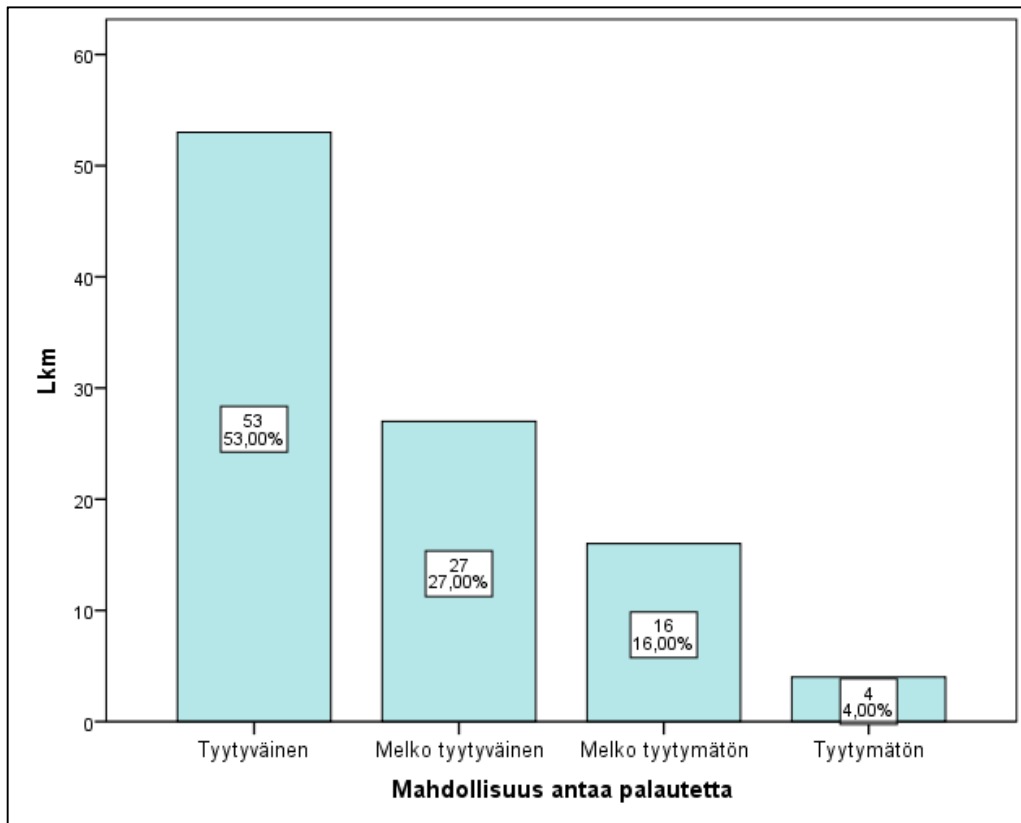
Kuvio 80. Tyytyväisyys omaisten huomioon ottamiseen asioista päätettäessä (N = 92)

Vastaajista 58 % oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä **yhteistyöhön työntekijöiden ja omaisten välillä**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 9 % ja tyytymättömien 3 % (kuvio 81). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,43.



Kuvio 81. Tyytyväisyys yhteistyöhön työntekijöiden ja omaisten välillä (N = 98)

Arvioitaessa **mahdollisuutta antaa palautetta** 53 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 27 % melko tyytyväisiä (kuvio 82). Melko tyytymättömien osuus oli 16 % ja tyytymättömien 4 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,29.



Kuvio 82. Tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta (N = 100)

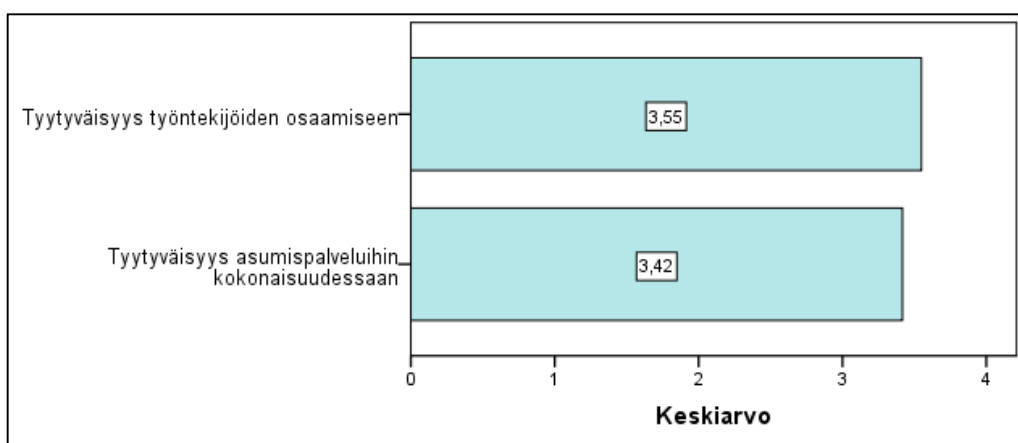
Kehittämiskohteet:

Asumista koskevista asioista on keskusteltava yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa ja heille on annettava mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Tehdyt päätökset ja valinnat on pystyttävä perustelemaan erityisesti, mikäli asiakkaiden tai omaisten toiveita ei voida ottaa huomioon.

Asiakkaille ja omaisille on annettava mahdollisuus antaa palautetta helposti. Palautetta tulee myös pyytää aktiivisesti ja mahdollisuuksien mukaan osoittaa, että palautteella on vaikutusta asioihin.

4.4 Asiointi kokonaisuutena

Asiakstyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä **työntekijöiden osaamiseen** ja **asumispalveluihin kokonaisuudessaan** asteikolla 1 - 4. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen oli keskimäärin 3,54 (kuvio 83) ja tyytyväisyys asumispalveluihin kokonaisuudessaan 3,42.



Kuvio 83. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot

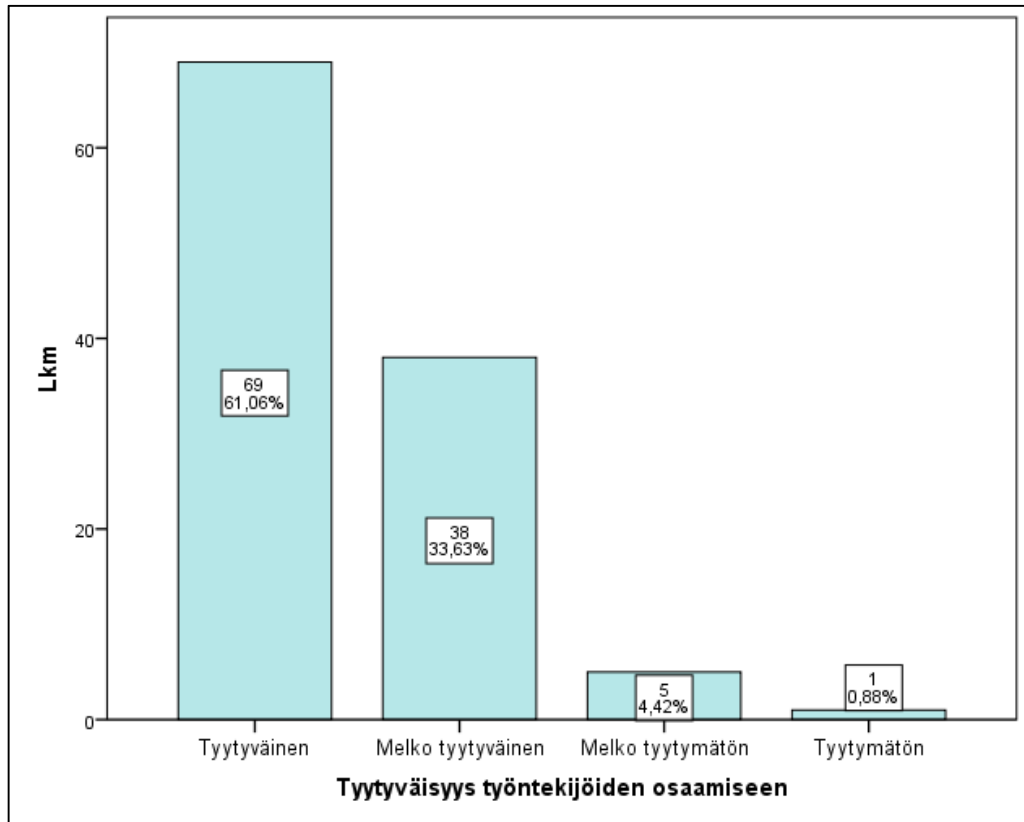
Asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä sekä työntekijöiden osaamiseen että asumispalveluihin kokonaisuudessaan kuin omaiset (sig. < 0,05) (taulukko 11). Asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä työntekijöiden osaamiseen eikä asumispalveluihin kokonaisuudessaan (sig. > 0,05). Asumismuoto ei myöskään vaikuta asiakkaiden tyytyväisyyteen (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen*	3,64	3,41
Tyytyväisyys asumispalveluihin kokonaisuudessaan*	3,62	3,11

Taulukko 11. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot

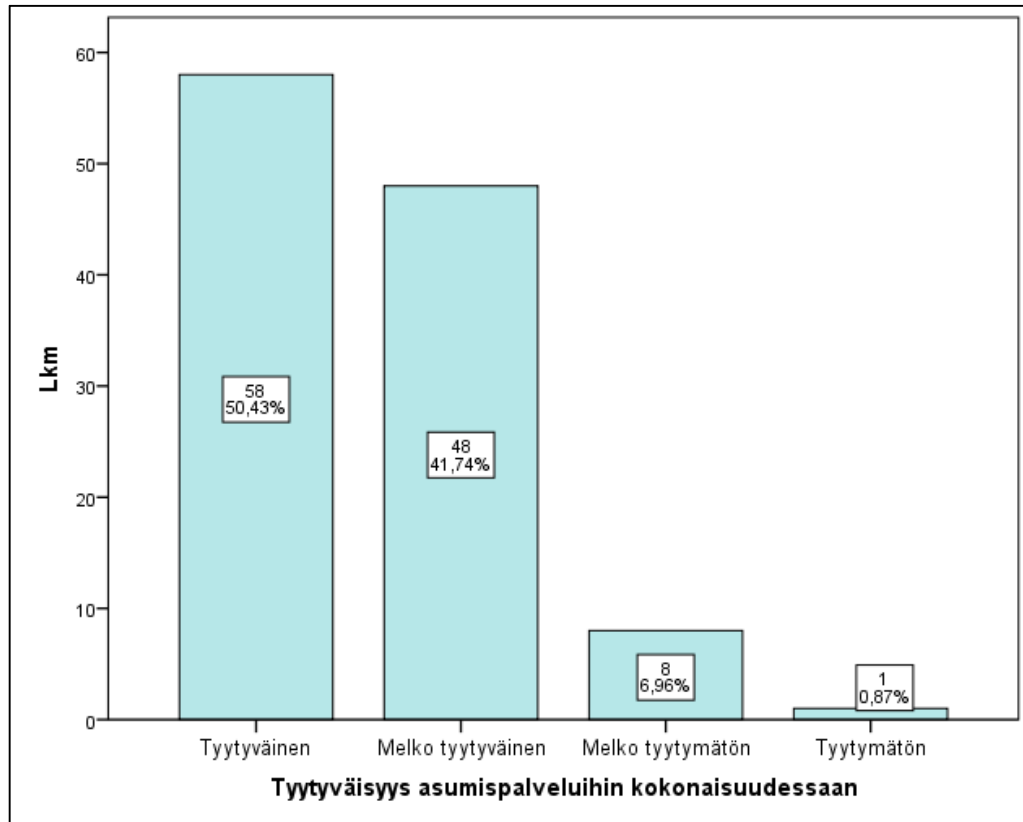
(* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä)

Enemmistö (61 %) vastanneista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä (34 %) **työntekijöiden osaamiseen** (kuvio 84). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä vain kuusi (5 %). Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,55.



Kuvio 84. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen (N = 113)

Asumispalveluihin kokonaisuudessaan oli tyytyväisiä 50 % ja melko tyytyväisiä 42 % vastanneista (kuvio 85). Melko tyytymättömiä oli 7 %. Vain yksi vastaaja oli tyytymätön. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,41.



Kuvio 85. Tyytyväisyys asumispalveluihin kokonaisuudessaan (N = 115)

4.5 Asumispalveluista saatu apu ja tuki ja palveluiden kehittäminen

Kyselylomakkeen lopussa olevissa avoimissa kysymyksissä kysyttiin asiakkaan asumispalveluista saamaa apua ja tukea sekä millaisia kehittämissuhteita vastaajilla on asumispalveluiden kehittämiseksi. Lisäksi kolmannessa avoimessa kysymyksessä asiakkailla oli mahdollisuus kirjoittaa lisätietoja, tarkennuksia ja muita mielipiteitä asumispalveluista. Kolmannen kysymyksen vastaukset on esitetty aikaisemmin tässä raportissa siinä asiayhteydessä, mitä ne koskivat.

4.5.1 Asumispalveluista saatu apu ja tuki

Asumispalveluista saatuun apuun ja tukeen liittyvään kysymykseen vastasi 42 asiakasta ja 23 omaista. Usea vastaaja kertoi yleisesti saaneensa itse tai omaisensa saaneen riittävästi apua ja tukea sekä olleensa tyytyväinen saatuun

apuun. Suurimmassa osassa vastauksista esitettiin yksityiskohtaisesti, millaista käytännön apua ja tukea asiakas on saanut. Asiakkaiden saama apu ja tuki oli pääasiassa **tukea itsenäistymiseen, käytännön apua arjen askareisiin ja sujumiseen** sekä **henkistä tukea**. Seuraavassa esitetään esimerkkejä annetuista vastauksista:

- *Turvallinen asumismuoto, mahdollisuus harrastuksiin*
- *Asukkaan omaa aktiivisuutta on tuettu*
- *Asumispalveluissa tuetaan asukkaan itsenäisyyttä ja omatoimisuutta*
- *Hän on oppinut pitkälti huolehtimaan omista asioistaan, tullut sosiaalisemmaksi*
- *Nuori on saanut mahdollisuuden ikätasoisesti muuttaa "äidinhelmoista" vammasta huolimatta. Mahdollisuus itsenäistyä ja oppia asumistaitoja turvallisesti*
- *Siivoamisessa, pölynpyyhkimisessä, lattian pesemisessä*
- *Apu ruuanlaitossa ja pyykinpesussa. Apu on hyvää.*
- *Suihkuapu, sukulaiset/omaiset saanut apua myös, pyykkiapu*
- *Hampaiden pesussa, pakkaamisessa*
- *Omahoitajat huolehtivat hyvin esim. vaatehankinnoista, lääkärikäynnit sujuvat hyvin*
- *Kauppa-asiat, vapaa-ajan harrastuksiin saattamista jonkin verran, myös terveydenhoitoon liittyvää apua*
- *Henkilökunta erittäin miellyttävä ja auttavainen. Hoito varpaanväleistä hampaisiin – kaikki huomioidaan heti. Henki ei joka paikassa näin erinomainen ole.*
- *Työntekijät kuljettavat verikokeisiin*
- *Olen saanut kyydin kauppoihin, kirjastoon, harrastuksiin*
- *Kohtauksissa*
- *Miulla on tukihenkilö, joka auttaa miuta*
- *Henkilökunnan kanssa juttelua*
- *Äidin kuoleman jälkeen saanut apua ja tukea täältä*

Vastauksissa tuli esiin myös kielteistä palautetta avun ja tuen saamisesta:

- *Hyvin vähän, hommasivat asunnon, sen jälkeen ei mitään. Omaiset ei saa mitään tietoa!*

- *Hoidetaan... Ens viikolla!*
- *[...] ei ne ihan aina auta, [...], itkin yksin eikä kukaan auttanut*
- *Epävarmaa huolehtimista. Parannettavaa osittain. Apu ja tuki hyvin leijuvaa. Melko olemattomaksi hävinnyt.*
- *Omaisiin joudutaan turvautumaan liikaa.*

4.5.2 Asumispalvelujen kehittäminen

Kysymykseen ”Millaisia ehdotuksia sinulla on asumispalveluiden kehittämiseksi?” vastasi 20 asiakasta ja 18 omaista. Seitsemän vastaajan mukaan kaikki on hyvin, eikä heidän mielestään asumispalveluissa ole mitään kehitettävää. Vastaajien esittämät kehittämissuhteukset voidaan luokitella **toimintaan, asumiseen ja omaan tilaan, henkilökuntaan ja henkilökunnalta saatavaan apuun ja tukeen** sekä **lähiympäristöön** liittyviin ehdotuksiin.

Selvästi eniten kehittämissuhteuksia annettiin asukkaiden vapaa-ajan **toimintaan**. Sekä asiakkaat että omaiset toivoivat enemmän erilaista toimintaa ja yhteistä tekemistä muun muassa seuraavasti:

- *Asukkaita pitäisi aktivoida yhteiseen tekemiseen*
- *Voisi olla yhteistä tekemistä, esim. ryhmiä tai kerhohuone*
- *Kaikki tulisi yhdessä syömään*
- *Sos.alaa opiskelevien nuorten ”käyttäminen” erilaisissa vapaa-ajan tilanteissa. Kerhot, ulkoilu, tms. tapaaminen nuorten kanssa, osallistuminen yhdessä.*
- *Vapaa-ajan toimintaa pitäisi olla asumisyksiköissäkin*
- *Enemmän harrastusmahdollisuuksia*
- *Enemmän ulkoilua, esim. kävelylenkkejä, uimahalliin matkoja, elokuvissa käyntiä*
- *Voisi olla ulkojuttuja, esimerkiksi pelaamista pihalla. Välillä ei ole tekemistä.*
- *Mennä kattoo Haloo Helsinkiä*
- *Matkoja enemmän ulkomaille, matonkuteiden leikkaamista enemmän (enemmän tekemistä)*
- *Olisi hyvä, jos kotona olisi luettavia lehtiä. Haluaisi kaverin kotiin.*

Asumista ja asukkaan oman tilaa koskevia kehittämissuhteita esittivät pääasiassa omaiset ja kehittämissuhteissa tuotiin esiin esimerkiksi asumisyksiköiden ja huoneiden kokoon sekä varusteluun liittyviä asioita:

- *Pienemmät yksiköt; korkeintaan 4 asukasta yhdessä*
- *Lisää tukiasuntoja, halu omaan kotiin kova*
- *Huoneet riittävän isoiksi, jotta niissä voisi tehdä muutakin, kuin maata sängyllä tai istua*
- *Kohta olisi aika saada isompi huone + peseytymistilat, kuitenkin ateriointi + muu tuki ja valvonta tarvitaan pihapiirissä. Asumisyksikön yhteyteen paremmat tilat yhteiseen tekemiseen ja harrastamiseen.*
- *Valvojien pitäisi ajoittain selvittää onko asunnossa lämmintä ja saako hän suihkussa lämmintä vettä*
- *Jokaiselle asukkaalle oma tila, jossa wc- ja suihkumahdollisuus*
- *Asunto on sairaalamainen, mutta rakenteet hyväkuntoiset. Jonkinlaista stailausta huoneissa ja käytävässä.*
- *Halvempaa voisi olla*
- *Omaa rauhaa voisi olla enemmän*

Vastaajilla oli hyvin erilaisia **henkilökuntaan ja henkilökunnalta saatavaan apuun ja tukeen** liittyviä kehittämissuhteita. Ehdotuksissa tuli esiin henkilökunnan riittävyys ja ympärivuorokautisen valvonnan tarve, vuorovaikutus omaisten kanssa sekä henkilökunnan antama käytännön apu ja tuki:

- *Työntekijöillä kiirettä, enemmän henk.kohtaista yhteisoloa kaikkien kanssa, esim. retkiä*
- *Henkilökunnan kouluttaminen ja huolehtiminen että henkilökuntaa on riittävästi. Ei vain välttämättömiin resursseihin*
- *Asumisyksiköissä liian vähän henkilökuntaa verrattuna avustettavien lukumäärään*
- *Yöhoitaja olisi hyvä*
- *Ehdottomasti ympärivuorokautinen valvonta*
- *Käytös saisi olla valoisampaa*
- *Vuorovaikutus omaisten ja henkilökunnan kanssa rakentavaksi.*
- *Talon yhteisiä palaveriteita, ohjaajilla yhteiset linjat, omaisen ääni kuuluviin nuoren asumisessa*

- *Tukea arjen askareiden suorittamiseen*
- *Perushoidosta huolehtiminen, esim. jääkaapissa on ruokaa*

Lähiympäristöä koskevia kehittämissuhteita kysyttiin erikseen asumiseen liittyvien kysymysten yhteydessä, mutta muutama vastaaja esitti lähiympäristöön liittyviä kehittämissuhteita myös tähän kysymykseen:

- *Lisää istutuksia pihalle, ettei näytä niin tylsälle*
- *Kukkia lisää*
- *Pihaan pyöräkatos*

Kehittämissuhteet:

Avointen kysymysten vastauksissa tuli esiin henkilökunnan riittävyys ja kiire. Näihin on kiinnitettävä mahdollisuuksien mukaan entistä enemmän huomiota siten, että asiakkaat kokevat saavansa riittävästi apua ja tukea.

Asiakkaille on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä järjestämään entistä monipuolisempaa yhteistä vapaa-ajan toimintaa ja arkipäivän tekemistä. Toiminnan järjestämisessä kannattaa aktiivisesti selvittää yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden, esimerkiksi järjestöjen kanssa.

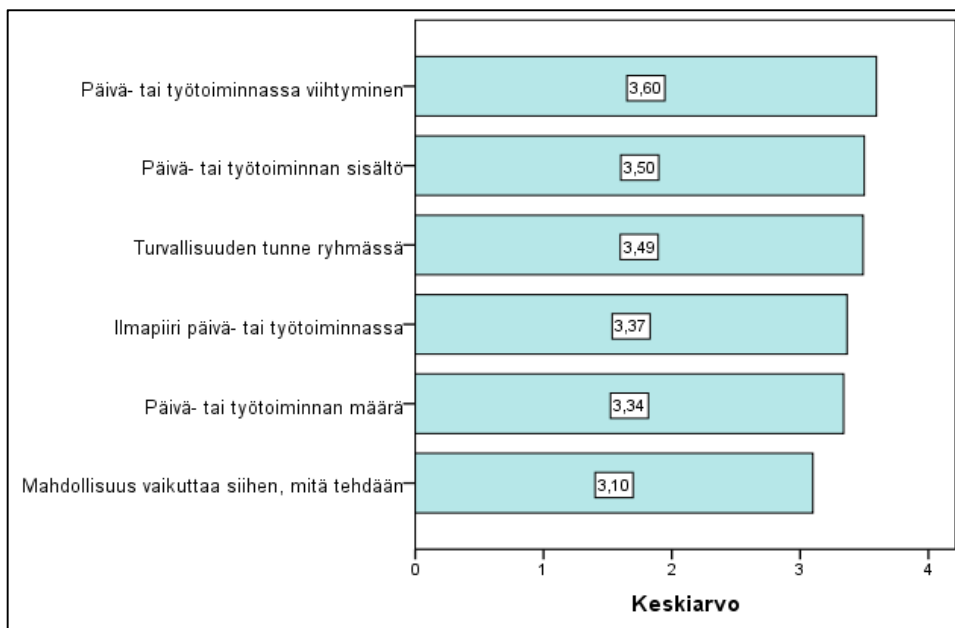
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS PÄIVÄ- JA TYÖTOIMINNASSA

Kyselyssä selvitettiin, miten tyytyväisiä päivä- ja työtoiminnan asiakkaat ja heidän omaisensa olivat toimintaan, työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteistyöhön ja vaikuttamiseen sekä asiointiin kokonaisuutena. Arvioinnissa käytettiin asteikkoa 4 = tyytyväinen, 3 = melko tyytyväinen, 2 = melko tyytymätön ja 1 = tyytymätön. Vastaajien oli mahdollista valita myös vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tuloksia analysoitaessa ”en osaa sanoa” -vastaukset on käsitelty puuttuvina vastauksina.

Päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi yhteensä 127 vastaajaa, joista asiakkaita oli 98 ja omaisia 29. Asiakkaista 35 % (34 vastaajaa) vastasi kyselylomakkeeseen, joissa käytettiin numeroinnin lisäksi hymiöitä.

5.1 Päivä- ja työtoiminta

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat **päivä- ja työtoimintaan**. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat päivä- ja työtoiminnassa viihtymiseen (ka = 3,60), toiminnan sisältöön (ka = 3,50) sekä turvallisuuden tunteeseen ryhmässä (ka = 3,49) (kuvio 86). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat mahdollisuuteen vaikuttaa siihen, mitä päivä- ja työtoiminnassa tehdään (ka = 3,10).



Kuvio 86. Tyytyväisyys päivä- ja työtoimintaan, keskiarvot

Asiakkaat ja omaiset olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) päivä- ja työtoimintaa koskeviin asioihin kahta asiaa lukuun ottamatta (taulukko 12). Asiakkaat olivat omaisia tyytyväisempiä päivä- ja työtoiminnan sisältöön ja mahdollisuuteen vaikuttaa siihen, mitä tehdään. Vanhemmat asiakkaat ovat nuorempia tyytyväisempiä päivä- ja työtoiminnan sisältöön (sig. = 0,006). Muissa päivä- ja työtoimintaa koskevissa kysymyksissä asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Päivä- tai työtoiminnan sisältö *	3,55	3,29
Mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä tehdään *	3,16	2,79
Päivä- tai työtoiminnan määrä	3,37	3,21
Päivä- tai työtoiminnassa viihtyminen	3,62	3,50
Ilmapiiri päivä- tai työtoiminnassa	3,37	3,35
Turvallisuuden tunne ryhmässä	3,47	3,58

Taulukko 12. Tyytyväisyys päivä- ja työtoimintaan liittyviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä)

Kyselylomakkeen lopussa vastaajat kirjoittivat lisätietoja, tarkennuksia tai muita mielipiteitä päivä- tai työtoiminnasta. Tämän avoimen kysymyksen vastauksissa päivä- tai työtoimintaa kommentoitiin pääasiassa hyvin myönteisesti. Vastaukset koskivat **päivä- ja työtoiminnan sisältöä ja määrää, päivä- tai työtoiminnassa viihtymistä ja ilmapiiriä** sekä **toimintaympäristön rauhallisuutta**. Päivä- tai työtoiminnan sisältöön liittyvää palautetta ja toiveita esitettiin mm. seuraavasti:

- *Erilaisia tapahtumia/retkiä ihan kiitettävästi järjestetty*
- *Mahtava vappujuhla!*
- *On kiinnostunut laulamisesta ja kevytmuotoisesta toiminnasta*
- *Pitää kaikista tehtävistä joita annetaan, sekä viihtyy yleensäkin hyvin.*
- *Kesällä muutama reissu, mutta saisi olla matkoja paljon enemmän! (Yö-reissuja vaikka Tallinnaan ja Ruotsiin)*
- *Olla enemmän pihalla*
- *Enemmän uimareissuja uimahalliin*

- *Vappujuhlat tulossa (asiakas odottaa innolla). Kynttilöitä saisi olla enemmän*
- *Haluaisin tehdä omaa musiikkia levyille*
- *Oikeita töitä, jos suinkin mahdollista hankkia sellaisia (auttaisiko lisäpanostus tähän)*
- *Kutsukaa päättäjiä seuraamaan toimintaa!*
- *Palkka on huono, sillä ei pärjää.*

Vastauksissa mainittiin sekä myönteisiä että kielteisiä **päivä- ja työtoiminnassa viihtymiseen, ilmapiiriin ja toimintaympäristön rauhallisuuteen** liittyviä asioita:

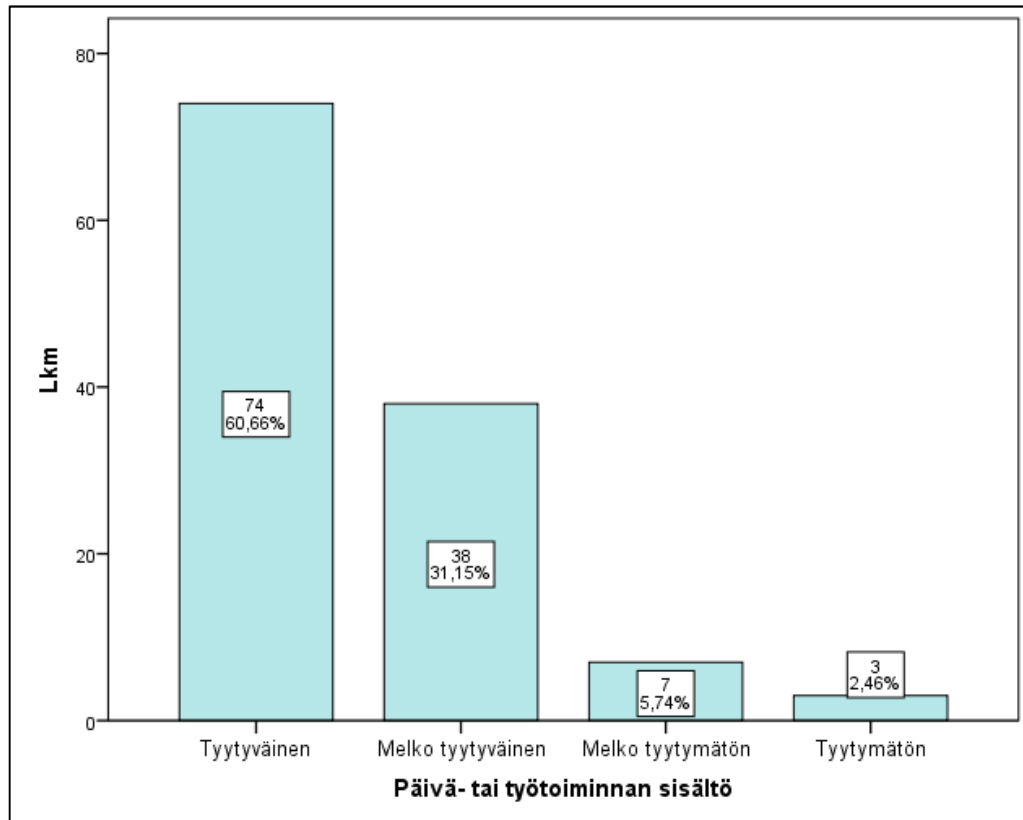
- *Hän on hyvin onnellinen, että saa aamulla lähteä töihin. Ja innostuu kaikkeen toimintaan! Tällä hetkellä todella mieluinen paikka. Aamut alkavat hymyillen!*
- *Lystiä, tyytyväinen!*
- *Täällä on mukava olla*
- *Erittäin kiva ja hyvä on tämä paikka*
- *Täällä on kivaa*
- *On hyvä, että on tällaista toimintaa*
- *Kaikki sujuu ja kivaa on. Harmittaa kun tulee kohtauksia välillä.*
- *Ainakin iloista porukkaa menee hissiin. Tuo vaihtelua arkeen, vaikka ei työ niin aina onnistuisikaan. Asukas ei jaksakaan keskittyä ja osaakaan työtehtäviä.*
- *Täällä ei ole mitään hätää!*
- *Ihminen kokonaisuutena. Poissaolojen jälkeen toiset työtoiminnassa olevat eivät saisi tulla sättimään, ohjaajien pitäisi valvoa tämä tilanne (olisi parempi mieli päivän).*
- *Päivätoiminnassa on liian paljon porukkaa*
- *Ilmapiiri välillä vanhoihin kaavoihin kangistunut. Nuoria innokkaita ja osaavia ohjaajiksi. Huumoria ja iloisuutta mukaan.*
- *Päivätoiminnassa on levotonta*

Muutama vastaaja kommentoi **päivä- tai työtoiminnan määrää** seuraavasti:

- *Päivätoimintaa useammin*

- *Saisi olla auki jokainen arkipäivä eikä vain kolmena päivänä. Ei saisi olla ohjaajan poissaoloja.*
- *Toivon että toiminta jatkuu*

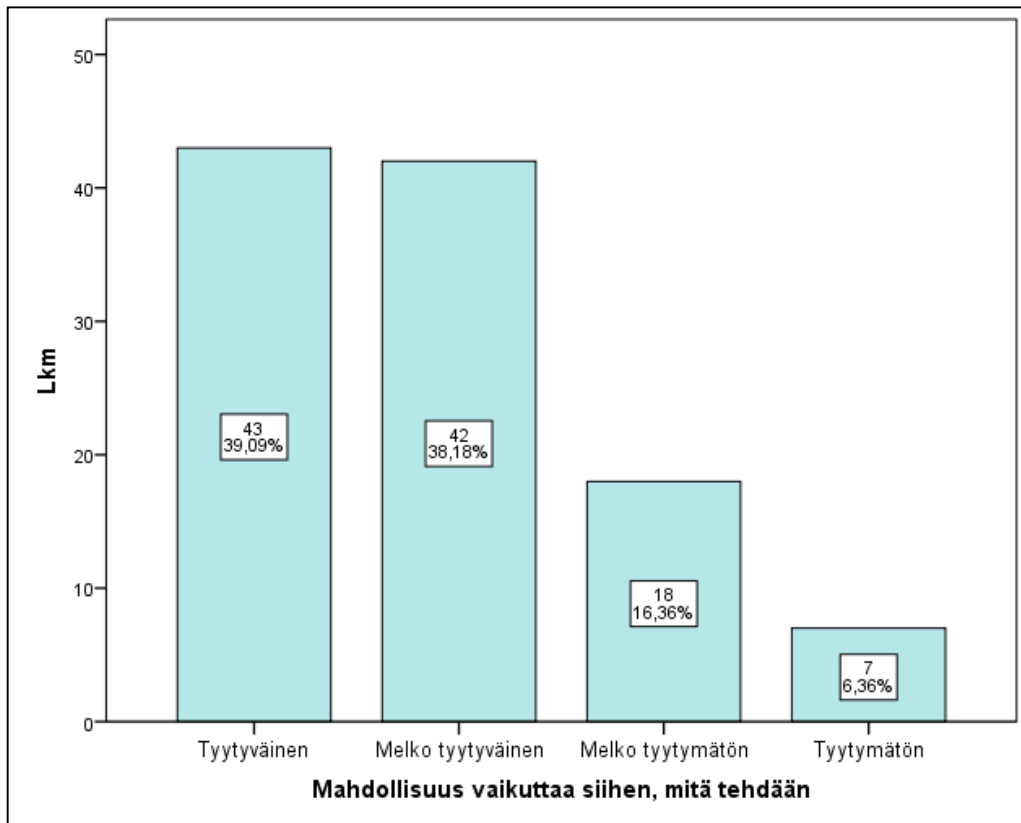
Arvioitaessa **päivä- ja työtoiminnan sisältöä** (kuvio 87), vastaajista 61 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus oli yhteensä 8 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,50.



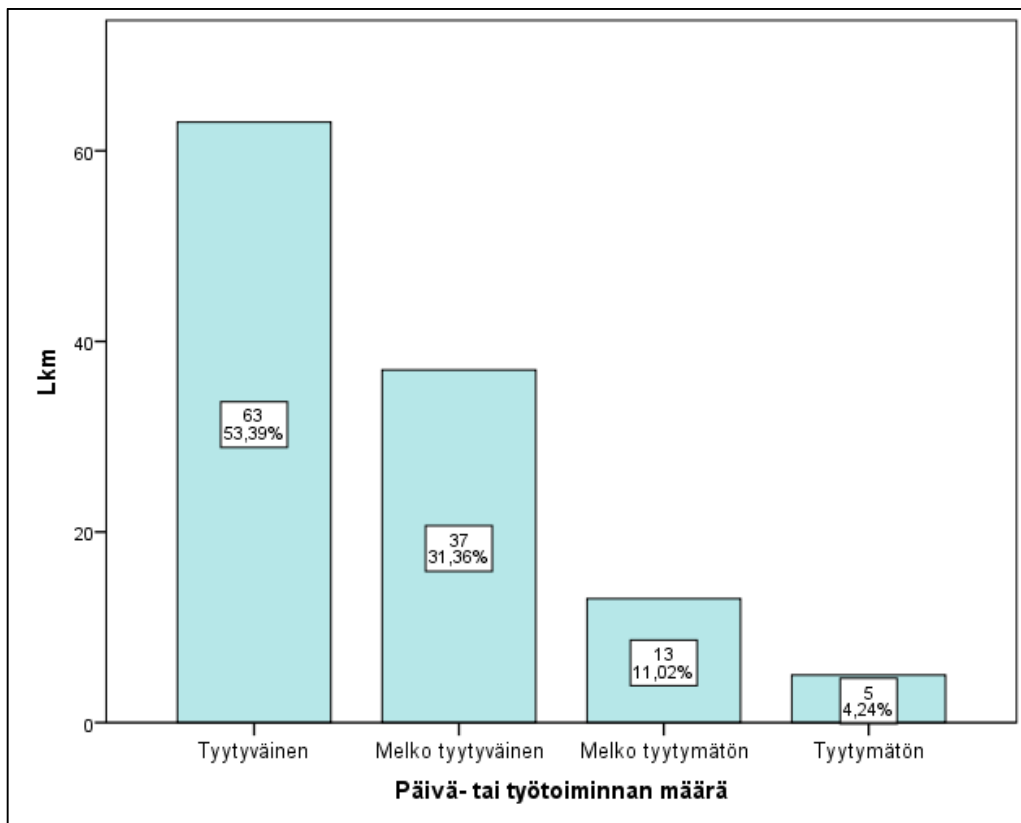
Kuvio 87. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnan sisältöön (N = 122)

Vastaajista 39 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä **mahdollisuuteen vaikuttaa siihen, mitä tehdään**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 16 % ja tyytymättömien 6 % (kuvio 88). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,50.

Päivä- ja työtoiminnan määrään tyytyväisiä oli 53 % vastaajista ja melko tyytyväisiä 32 %. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 11 % ja tyytymättömien 4 % (kuvio 89). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,34.

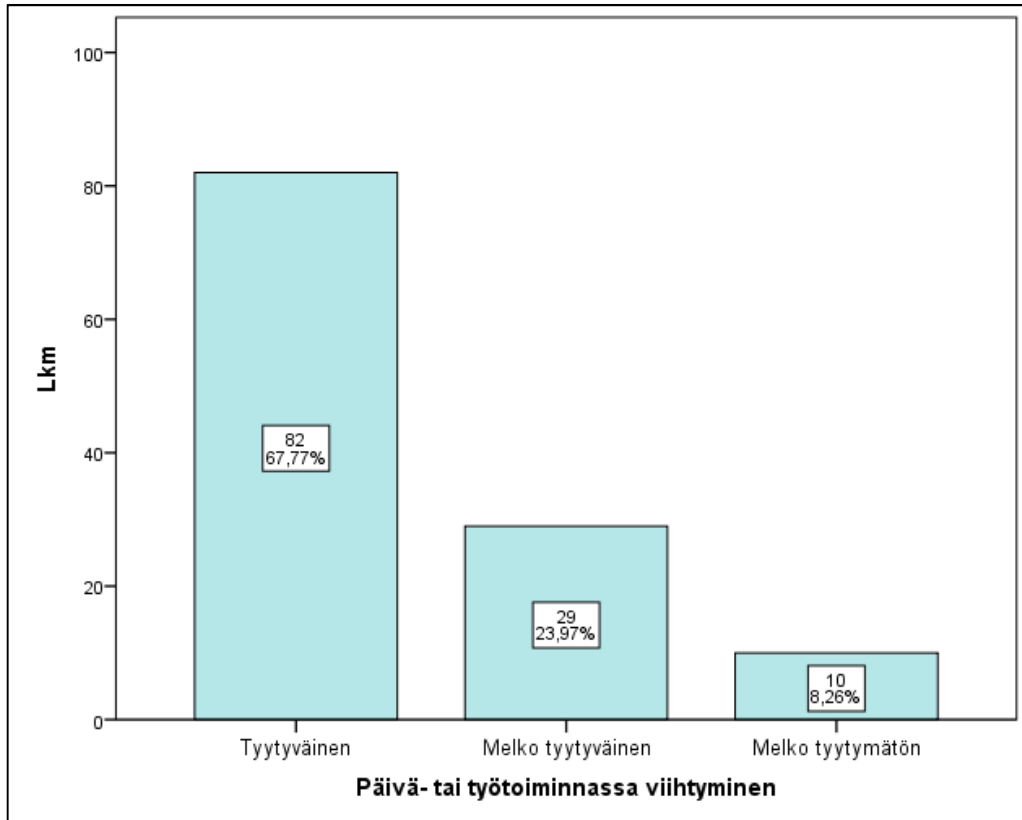


Kuvio 88. Tyytyväisyys mahdollisuuteen vaikuttaa siihen, mitä tehdään (N = 110)



Kuvio 89. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnan määrään (N = 118)

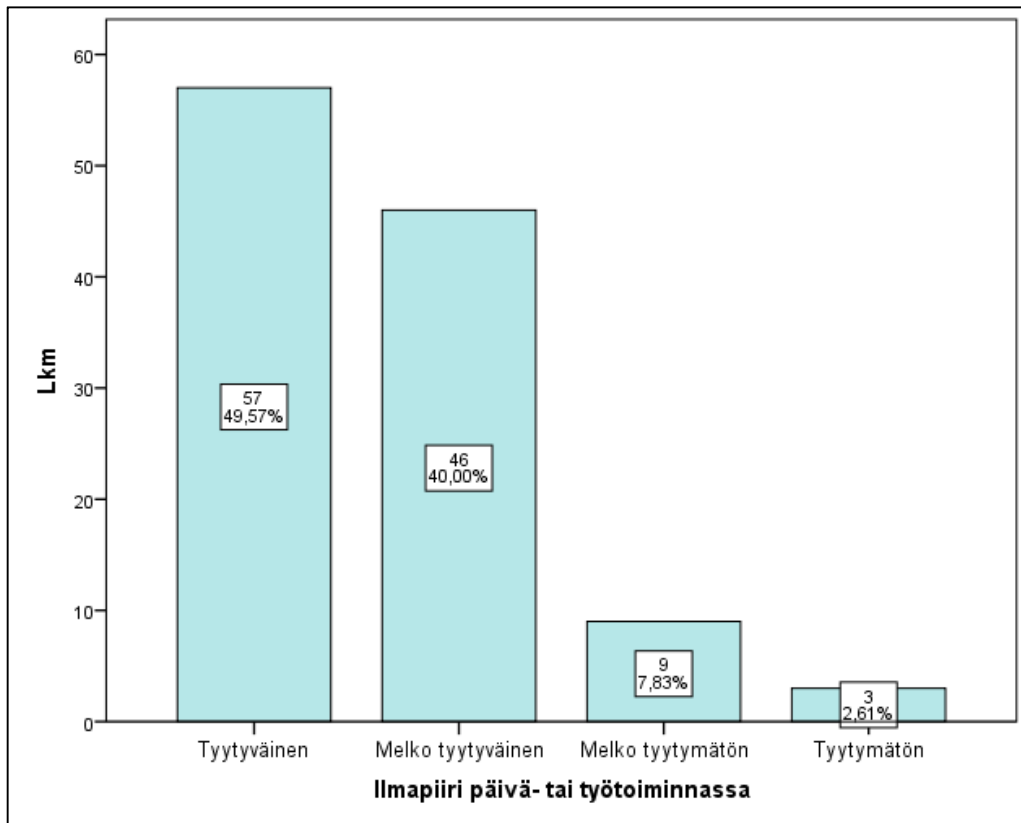
Vastaajista 68 % oli tyytyväisiä ja 24 % melko tyytyväisiä **päivä- ja työtoiminnassa viihtymiseen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 8 % (kuvio 90). Kukaan vastaajista ei ollut tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,19.



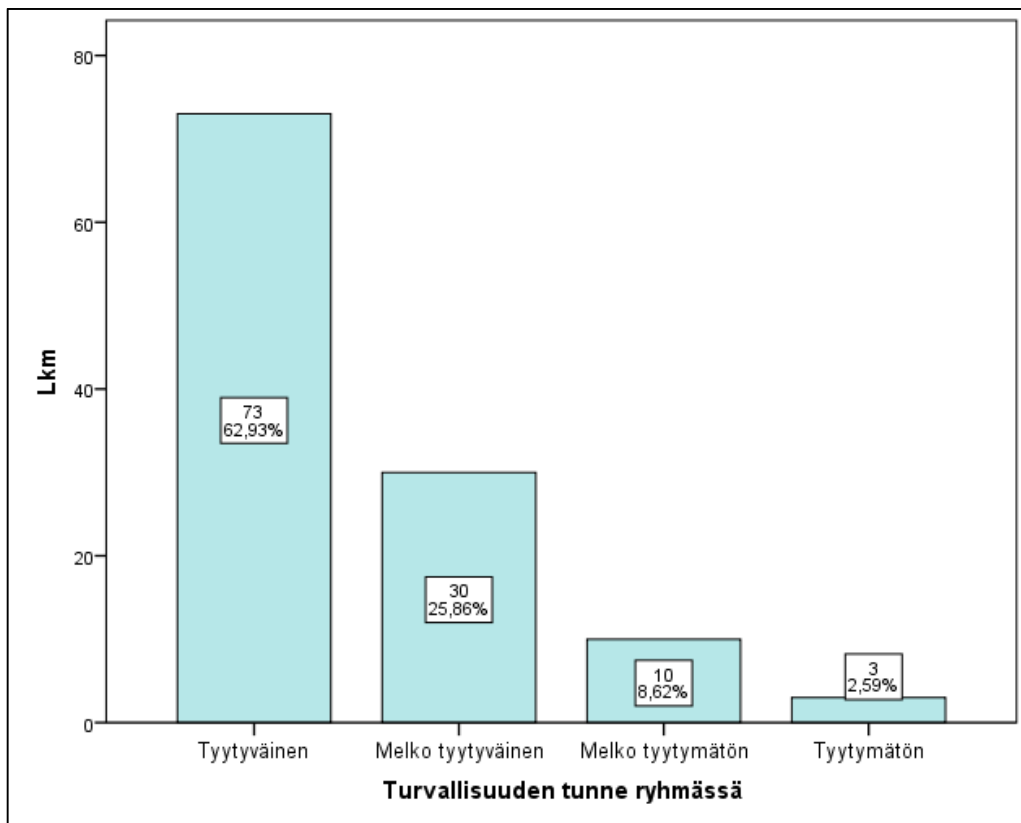
Kuvio 90. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnassa viihtymiseen (N = 121)

Arvioitaessa **ilmapiiriä päivä- ja työtoiminnassa** (kuvio 91), vastaajista 50 % oli tyytyväisiä ja 40 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien osuus oli 8 % ja tyytymättömiä vastaajia oli vain kolme. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,24.

Arvioitaessa **turvallisuuden tunnetta ryhmässä** (kuvio 92), vastaajista 62 % oli tyytyväisiä ja 26 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 9 % ja tyytymättömiä vastaajia oli ainoastaan kolme. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,13.



Kuvio 91. Tyytyväisyys ilmapiiriin päivä- ja työtoiminnassa (N = 115)



Kuvio 92. Tyytyväisyys turvallisuuden tunteeseen ryhmässä (N = 116)

Vastaajilta kysyttiin avoimilla kysymyksillä, mitä asiakas mieluiten tekee tai mitä omainen ajattelee asiakkaan mieluiten tekevän päivä- ja työtoiminnassa sekä millaista toimintaa he toivoisivat. Kysymykseen mieluisimmasta tekemisestä vastasi 78 asiakasta ja 18 omaista. Vastauksista nousi esiin seuraavat aihealueet: **käsityöt ja askartelu, arkiaskareet, musiikki, ryhmätoiminta ja pelit, liikunta ja ulkoilu, lukeminen, kirjoittaminen ja tietokoneen käyttö, kuvataide, retket ja tapahtumat sekä opiskelu ja ohjaus**. Taulukossa 13 esitetään aihealueittain saatujen vastausten lukumäärät ja joitakin esimerkkejä vastauksista. Taulukossa ei ole eritelty asiakkaiden ja omaisten vastausten lukumääriä, sillä molempien ryhmien vastauksissa esiintyi samoja asioita. Usea vastaaja mainitsi monta eri mieluisinta toimintaa, minkä vuoksi vastausten yhteenlaskettu lukumäärä on suurempi kuin vastaajien lukumäärä. Puolet vastaajista mainitsi mieluisimmaksi tekemiseksi erilaiset käsityöt ja askartelut.

Mitä teet mieluiten?	Vastausten lukumäärä	Esimerkkejä vastauksista
Käsityöt ja askartelu	48	<ul style="list-style-type: none"> - Askartelua ja erikoista tekemistä, ei joka kerta samanlaista. - Helppoja puutöitä - Ompelua - Teen pyyhkeitä, leikkaan maton kuteita - Askartelua - Itse tekeminen, patakintaiden tekeminen - Käsitöitä - Kudontaa, neuleita, merkkausta - Korttien tekeminen - Matonkuteiden leikkaaminen ja kutominen - Käsiptyyhkeitä - Hiomishommia - Neulominen on kivaa - Mattojen kutominen - Poppanoiden kutominen - Kaikenlaisia puutöitä - Virkkaan ja neulon - Niskatyynyn tekeminen - Linnunpönttöjä - Rapuliinojen tekeminen on kivaa - Lippusiimujen tekeminen tietyömaille - Naulaaminen - Sähkötöiden tekeminen
Arkiaskareet	21	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjattuja arkiaskareita - Kattaminen - Keittiövuorolaiset, pyykkäystä - Emännän työt - Isännän tehtävät - Teen ruokaa, käyn kaupassa - Ruuanlaitto ja leipominen, teen ja kahvinkeitto - Pyykinpesu - Kukkien kastelua - Leipominen

		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kaupassa käyminen</i> - <i>Siivoaminen</i> - <i>Lumitöiden tekeminen on kivaa</i> - <i>Lehtien lajittelu</i> - <i>Kukkien paketointi</i>
Musiikki	13	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Musiikin kuuntelu</i> - <i>Musiikkia</i> - <i>Monet päivätoiminnassa käyvät nuoret niin kuin meidän nuori haluaisi kuunnella musiikkia vaikkapa radiosta</i> - <i>Musiikkihetkiin osallistuminen</i> - <i>Olavin musiikki</i> - <i>Töitä kuunnellen musiikkia</i> - <i>Laulaminen</i> - <i>Rentoutua elämyshuoneessa</i>
Ryhmätoiminta ja pelit	12	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rauhallinen oleskelu, sosiaalinen kanssakäyminen.</i> - <i>Pelata Uno</i> - <i>Levyraati</i> - <i>Työpajatoimintaa, yhdessä tekeminen</i> - <i>Kerhossa käynti</i> - <i>Hemmotteluryhmässä on kiva olla</i> - <i>Valokuvausryhmissä on kiva olla</i> - <i>Kaverien auttaminen</i> - <i>Tykkään olla koiran kanssa</i> - <i>Koiratarhalla olo</i> - <i>Näytteleminen</i>
Liikunta ja ulkoilu	11	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tanssiminen</i> - <i>Jumppa</i> - <i>Sähly, lenkkeily</i> - <i>Liikunnallista toimintaa</i> - <i>Ulkoilu</i> - <i>Voimistelu musiikin tahdissa</i> - <i>Rauhallista liikuntaa ulkona tai sisällä</i>
Lukeminen, kirjoittaminen ja tietokoneen käyttö	8	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Lehden luku</i> - <i>Luen kirjaa</i> - <i>Piirrellä tietokoneella</i> - <i>Kirjoittaa omalla tietokoneella</i> - <i>Lukeminen</i> - <i>Runojenteko</i>
Kuvataide	7	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Musiikkimaalaus</i> - <i>Piirtäminen</i> - <i>Ehkä värittämistä värityskirjaan</i> - <i>Maalaaminen</i> - <i>Tulitikkiaskien etikettien suunnittelu, piirtäminen maalaus</i>
Retket ja tapahtumat	6	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kaikki retket, tapahtumat</i> - <i>Joululoma, juhannus, pihatupa, makkaran paistto, juhliminen, synttärät</i> - <i>Tanssit</i> - <i>Juhlat esim. Vappu, pikkujoulut, retket esim. kaupungille.</i> - <i>Munkkien ja siman nauttiminen, nimipäivien viettäminen</i>
Opiskelu ja ohjaus	3	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Opiskelu muiden kanssa</i> - <i>Opiskelu</i> - <i>Itsenäiseksi opettelemista</i>

Taulukko 13. Vastaajien mielestä mieluisinta toimintaa päivä- tai työtoiminnassa

Taulukossa 13 esitetyn toiminnan lisäksi vastaajat kirjoittivat kysymykseen mielisimmasta toiminnasta joitakin yleisiä päivä- ja työtoimintaan liittyviä kommentteja:

- *Mielekästä, viihtyvät*
- *Työt ovat vaihtelevia päivän aikana*
- *Töiden vaihtelevuus*
- *Iloa elämään*
- *Kaikki mukavaa*
- *Yleisesti koko päivätoiminnan tehtävät*
- *Erilaisia töitä niin ulkona kuin sisällä, missä on vähän haastetta mielenkiinnon säilyttämiseksi, missä näkyy tehdyn työn tulos ja mahdollisesti onnistumisen ilo.*
- *Olla mukana toiminnassa, erilaisessa*

Toiseen avoimeen kysymykseen ”Millaista toimintaa toivoisit?” vastasi 42 asiakasta ja 9 omaista. Vastaukset luokiteltiin seuraaviin aihealueisiin: **käsityöt ja askartelu, arkiaskareet, liikunta ja ulkoilu, kuvataide, retket ja tapahtumat, musiikki, tietokoneen käyttö ja lukeminen, opiskelu ja ohjaus sekä muu toiminta** (taulukko 14). Vastausten lukumäärä taulukossa 14 on suurempi kuin vastaajien lukumäärä, sille usea vastaaja esitti useamman kuin yhden toiveen. Eniten toivottiin käsityötä ja askartelua sekä arkiaskareita, jotka olivat myös mielisinta tekemistä (vrt. taulukko 13).

Millaista toimintaa toivoisit?	Vastausten lukumäärä	Esimerkkejä vastauksista
Käsityöt ja askartelu	11	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Helppoja puutöitä</i> - <i>Kangaspuilla mattojen kutomista</i> - <i>Monipuolista askartelua</i> - <i>Neulominen</i> - <i>Haluaisin tehdä puukäsityötä</i> - <i>Puu ja hiomishommia</i> - <i>Metallisten korujen tekeminen</i> - <i>Haluaisin oppia ompelamaan ompelukoneella</i> - <i>Käsityöt</i>
Arkiaskareet	9	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pöytien pyyhkiminen</i> - <i>Grillaus</i> - <i>Enemmin leipomista ja ruuanlaittoa</i> - <i>Lusikka ja haarukatöitä</i> - <i>Pullien tekemistä</i> - <i>Lehtien lajittelu</i> - <i>Enemmän puutarhatöitä</i> - <i>Kaupassa käyntiä</i>

Liikunta ja ulkoilu	8	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kaupassakäyntiavustusta</i> - <i>Olla pihalla</i> - <i>Käydä kävelemässä</i> - <i>Enemmin ulkoilua</i> - <i>Lisää liikuntaa</i> - <i>Kuntosali</i> - <i>Kävely keväällä ja kesällä</i> - <i>Pihatöitä enemmän, esim. nurmikon leikkuu</i>
Kuvataide	8	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kuvien tekemistä</i> - <i>Maalaamista lisää</i> - <i>Piirtämistä</i> - <i>Enemmin kuvapainotteisia töitä</i> - <i>Maalaus, piirtäminen</i>
Retket ja tapahtumat	7	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Retkiä, kahvilla käyntiä</i> - <i>Voisi tehdä metsä- ja muunlaisia retkiä. Talven aikana ei olla tehty yhtään retkeä.</i> - <i>Enemmin retkiä</i> - <i>Erilaisia toimintoja, tapahtumia</i> - <i>Disco ois kivaa</i>
Musiikki	5	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Musiikin harrastajia mukaan toimintaan</i> - <i>Ohjaaja neuvoisi ja soittaisi soittimia</i> - <i>Päivätoiminnassa pitäisi soittaa levyjä enemmän</i> - <i>Laulaminen, toivelaulut</i> - <i>Enemmin musiikkiohjelmia</i>
Tietokoneen käyttö ja lukeminen	5	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tietokone juttuja</i> - <i>Olla enemmän koneella</i> - <i>Uskallusta käyttää tietokonetta enemmän</i> - <i>Koneen käyttöä</i> - <i>Lukeminen</i>
Opiskelu ja ohjaus	5	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Henkilökohtaista ohjausta</i> - <i>Keskustelua</i> - <i>Ensiapuopettelua</i> - <i>Kirjoittamisen opastusta</i> - <i>Raha-asiat opastusta</i>
Muu toiminta	10	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pelata paljon</i> - <i>TV:n katselu, radio</i> - <i>Näytettiin historiallisia filmejä</i> - <i>Vaihtelua töihin, enemmän istumatöitä</i> - <i>Jotain uutta toimintaa</i> - <i>Haluaisi hoitaa lapsia</i> - <i>Autolla ajo olisi kivaa</i> - <i>Jäätelön syöntiä enemmän</i> - <i>Viihtyvää</i> - <i>Virikkeitä</i>

Taulukko 14. Vastaajien toivoma toiminta

Kehittämiskohteet:

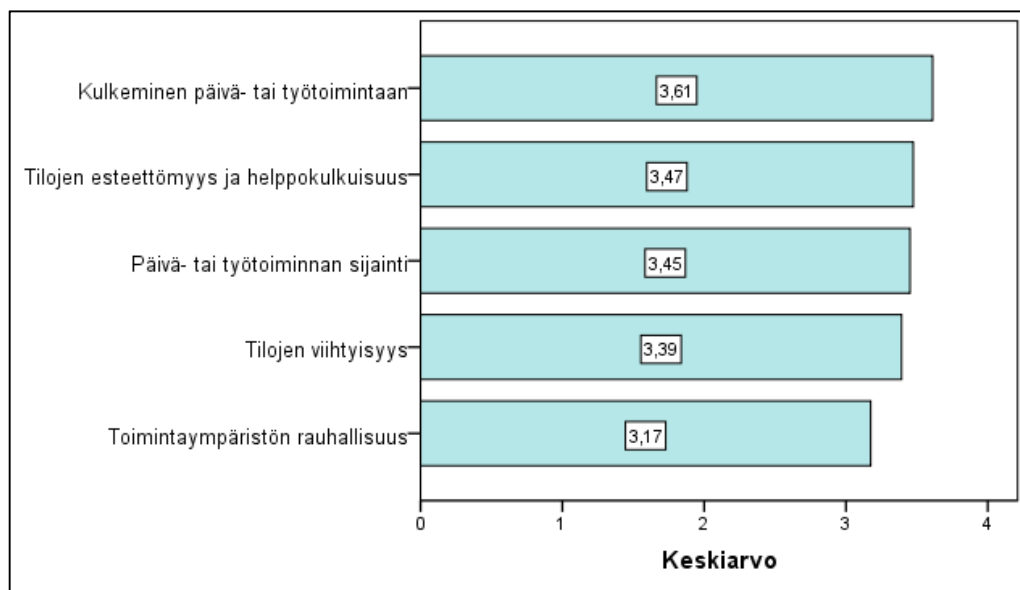
Asiakkailla on paljon hyviä toiveita siitä, mitä he haluaisivat tehdä päivä- tai työtoiminnassa. Asiakkaat tulee aktiivisesti ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja antaa heille mahdollisuus kertoa omat toiveensa.

Asiakkaiden turvallisuuden tunteeseen on kiinnitettävä erityistä huomiota selvittämällä, mitkä seikat aiheuttavat turvattomuuden tunnetta sekä pohtimalla ja toteuttamalla keinoja, joilla jokainen toiminnassa mukana oleva voi kokea olonsa ryhmässä turvalliseksi.

Mahdollisista päivä- tai työtoiminnan ilmapiiriin liittyvistä ongelmista pitää keskustella yhdessä asiakkaiden kanssa ja pohtia keinoja ilmapiirin parantamiseksi.

5.2 Päivä- ja työtoiminnan tilat ja sijainti

Päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajat arvioivat tyytyväisyytään päivä- ja työtoimintayksikön tiloihin ja sijaintiin viidellä eri kysymyksellä (kuvio 93). Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä päivä- ja työtoimintaan kulkemiseen (ka = 3,61), tilojen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (ka = 3,47) sekä päivä- ja työtoiminnan sijaintiin (ka = 3,45). Keskimäärin vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat toimintaympäristön rauhallisuuteen (ka = 3,17).



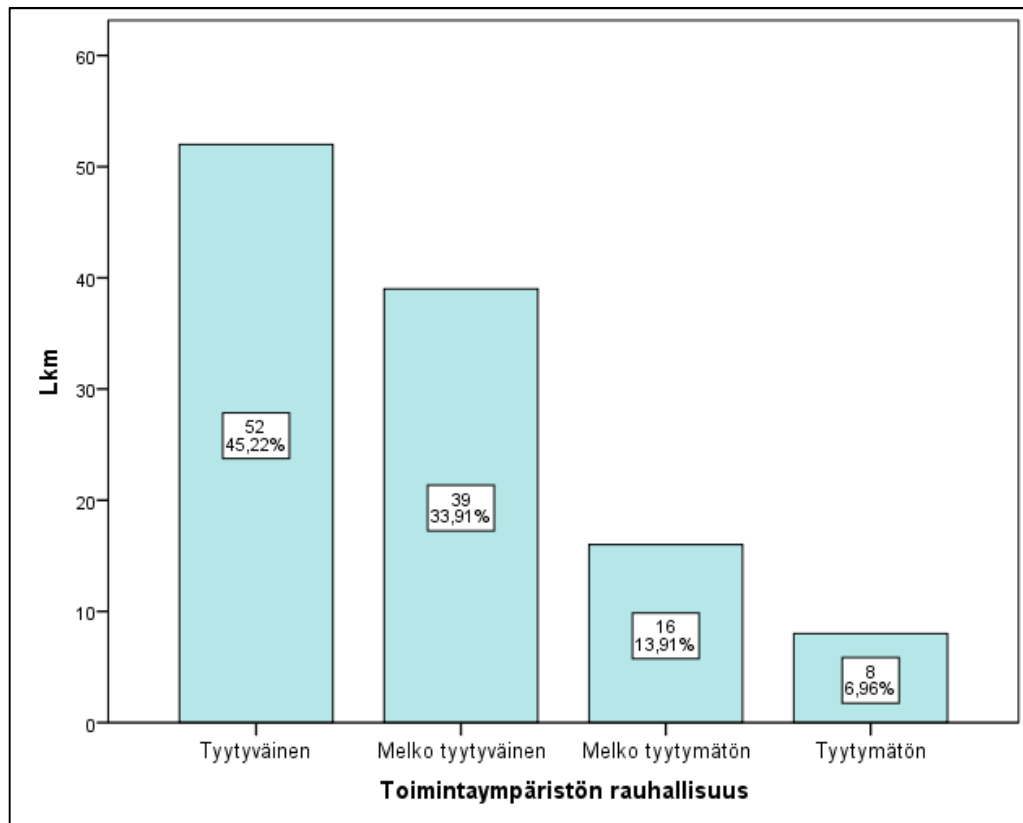
Kuvio 93. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnan tiloihin ja sijaintiin, keskiarvot

Asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä tilojen viihtyisyyteen, esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen sekä päivä- ja työtoiminnan sijaintiin kuin omaiset (sig. < 0,05). Muissa päivä- ja työtoiminnan tiloihin ja sijaintiin liittyvissä asioissa asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyydessä ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja (sig. > 0,05) (taulukko 15). Vanhemmat asiakkaat ovat nuorempia tyytyväisempiä tilojen esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen (sig. = 0,047). Muissa tiloja ja sijaintia koskevissa kysymyksissä asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Toimintaympäristön rauhallisuus	3,19	3,10
Tilojen viihtyisyys *	3,50	3,00
Tilojen esteettömyys ja helppokulkaisuus *	3,54	3,24
Päivä- tai työtoiminnan sijainti *	3,55	3,12
Kulkeminen päivä- tai työtoimintaan	3,65	3,48

Taulukko 15. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnan tiloihin ja sijaintiin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä)

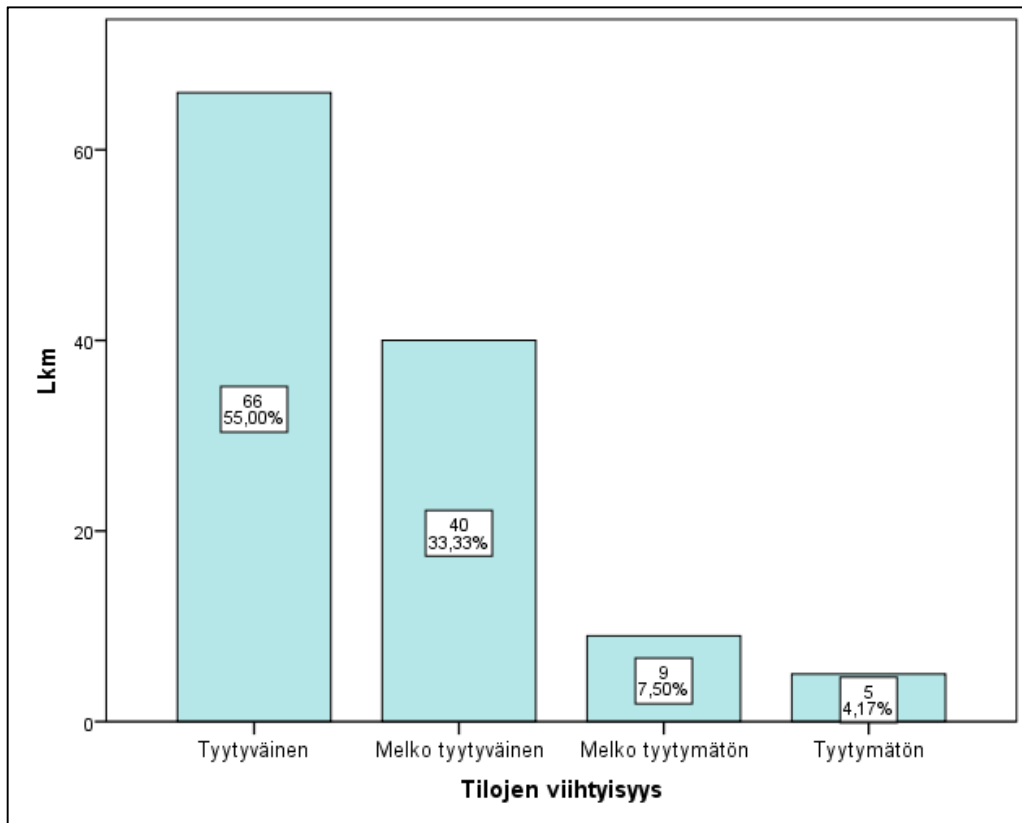
Vastaajista 45 % oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä **toimintaympäristön rauhallisuuteen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 14 % ja tyytymättömien 7 % (kuvio 94). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,17.



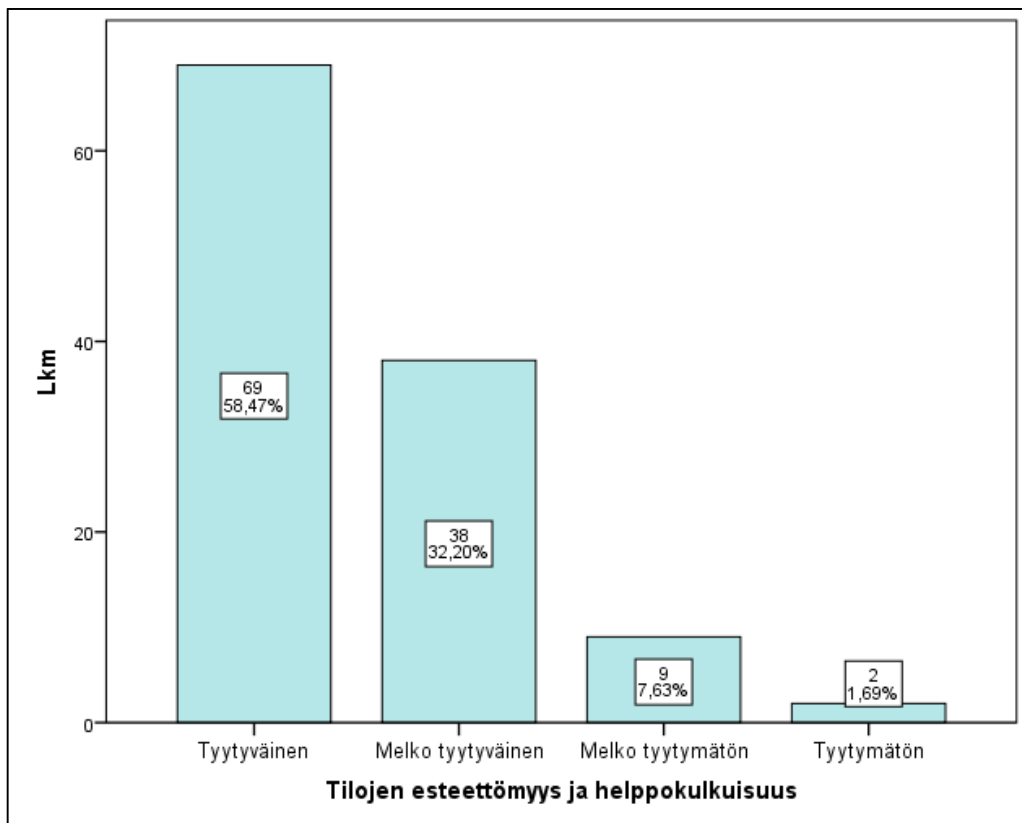
Kuvio 94. Tyytyväisyys toimintaympäristön rauhallisuuteen (N = 115)

Päivä- ja työtoiminnan tilojen viihtyisyyteen tyytyväisiä vastaajia oli 55 % ja melko tyytyväisiä 33 %. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 8 % ja tyytymättömien 4 % (kuvio 95). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,39.

Vastaajista 58 % oli tyytyväisiä ja 32 % melko tyytyväisiä **tilojen esteettömyyteen ja helppokulkaisuuteen**. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 8 % ja tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi (kuvio 96). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,47.

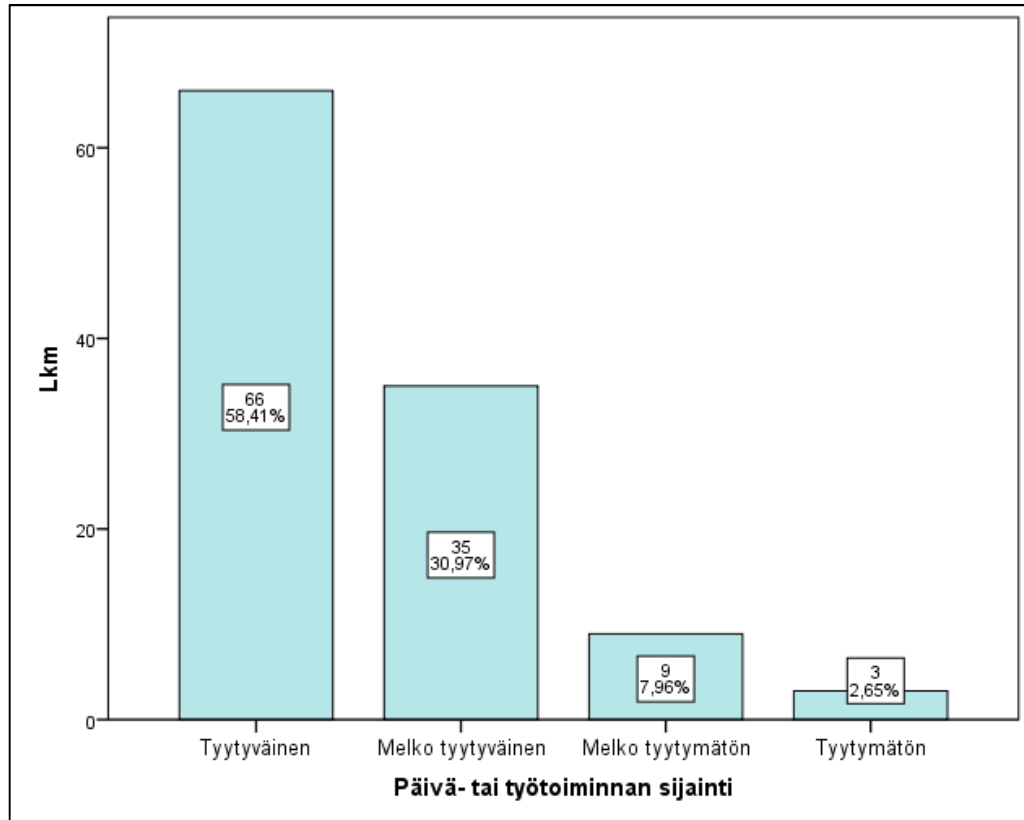


Kuvio 95. Tyytyväisyys tilojen viihtyisyyteen (N = 120)



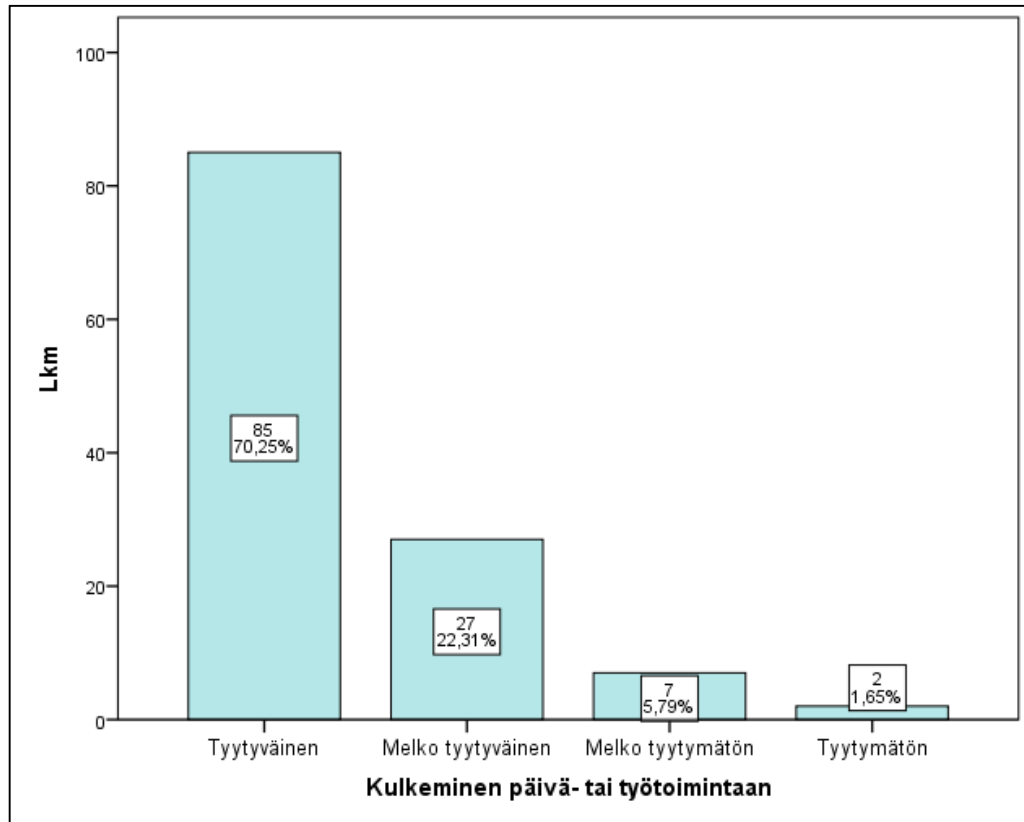
Kuvio 96. Tyytyväisyys tilojen esteettömyyteen ja helppokulkuisuuteen (N = 118)

Vastaajista 58 % oli tyytyväisiä ja 31 % melko tyytyväisiä **päivä- ja työtoiminnan sijaintiin**. Melko tyytymättömien osuus vastanneista oli 8 % ja tyytymättömiä vastaajia oli kolme (kuvio 97). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,45.



Kuvio 97. Tyytyväisyys päivä- ja työtoiminnan sijaintiin (N = 113)

Vastaajista 70 % oli tyytyväisiä ja 22 % melko tyytyväisiä **kulkemiseen päivä- ja työtoimintaan**. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus oli yhteensä 7 % (kuvio 98). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,61.



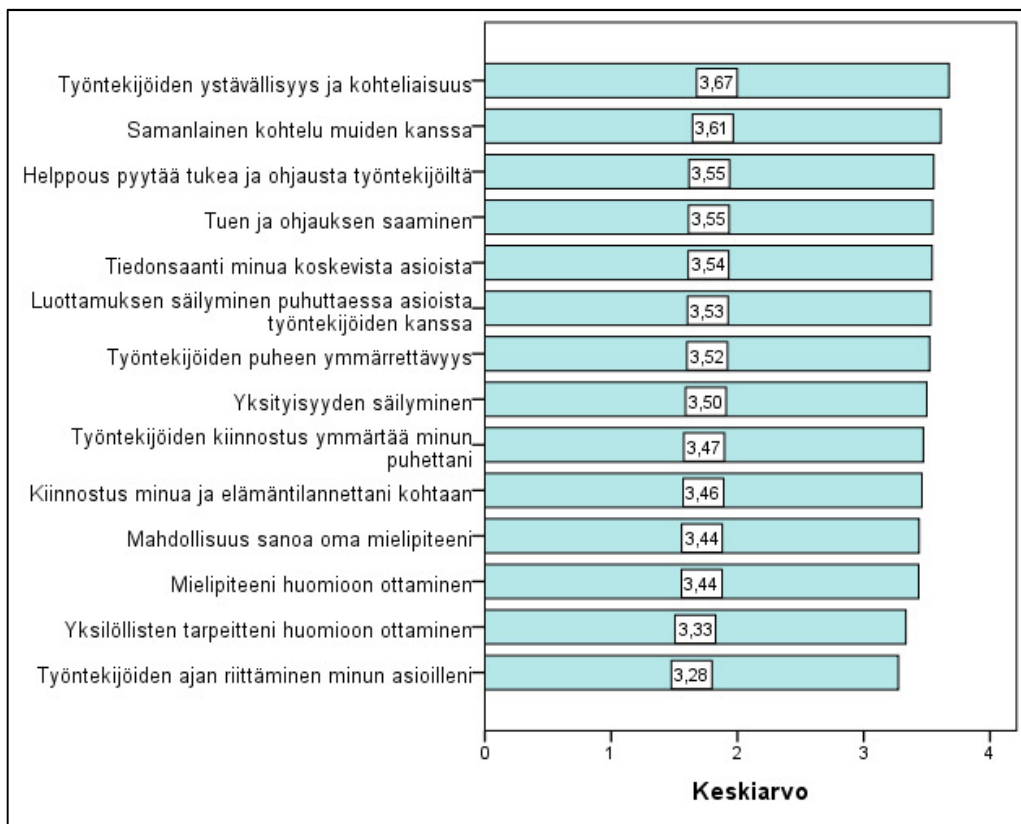
Kuvio 98. Tyytyväisyys kulkemiseen päivä- ja työtoimintaan (N = 121)

Kehittämiskohteet:

Yhdessä asiakkaiden kanssa on selvitettävä, mitkä seikat vaikuttavat toimintaympäristön mahdolliseen rauhattomuuteen. Samalla on pohdittava keinoja, miten toimintaympäristöä voidaan muuttaa siten, että kaikki asiakkaat kokevat ympäristön rauhalliseksi ja viihtyisäksi.

5.3 Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat päivä- ja työtoiminnassa **työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen** liittyviin asioihin. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvistä asioista työntekijöiden ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (ka = 3,67), samanlaiseen kohteluun muiden kanssa (ka = 3,61) sekä tuen ja ohjauksen pyytämisen helppouteen työntekijältä (ka = 3,55) ja tuen ja ohjauksen saamiseen (ka = 3,55) (kuvio 99).



Kuvio 99. Tyytyväisyys työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyviin asioihin, keskiarvot

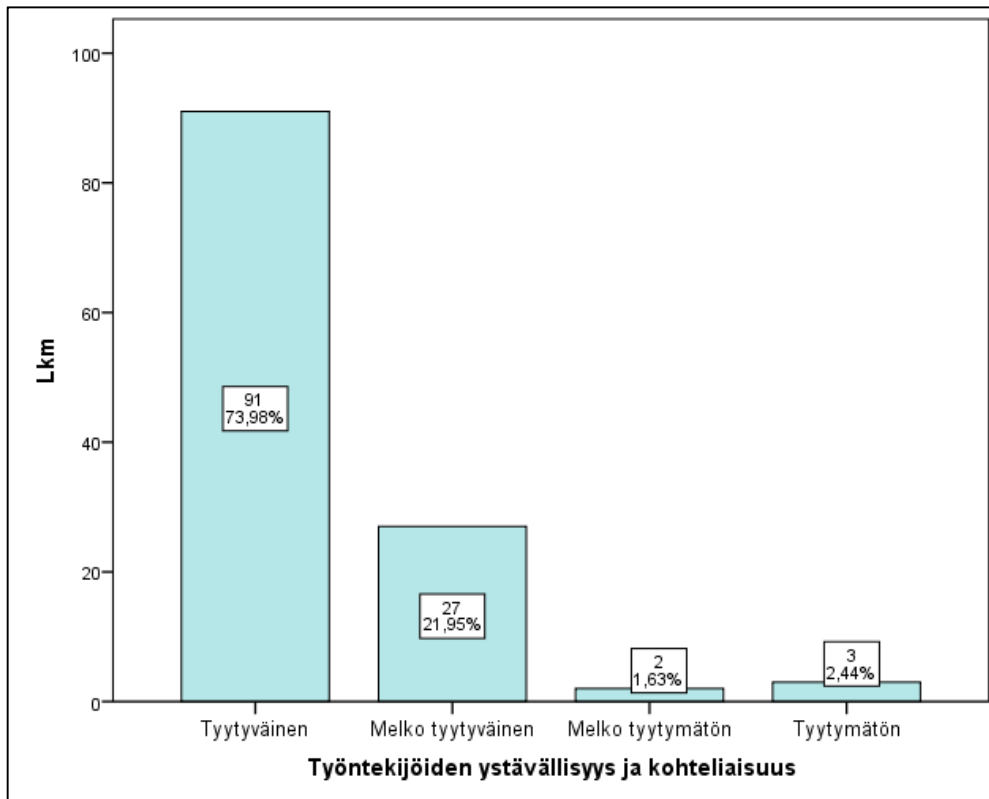
Asiakkaat ja omaiset olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) **työntekijän ja asiakkaan kohtaamista** koskevissa kysymyksissä yhtä kysymystä lukuun ottamatta (taulukko 16). Asiakkaat olivat keskimäärin tyytyväisempiä kuin omaiset työntekijöiden ajan riittävyteen asiakkaan asioille. Asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä työntekijän ja asiakkaan kohtaamista koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Työntekijöiden ystävällisyys ja kohteliaisuus	3,65	3,75
Kiinnostus minua ja elämäntilannettani kohtaan	3,48	3,39
Työntekijöiden puheen ymmärrettävyys	3,51	3,57
Työntekijöiden kiinnostus ymmärtää minun puhettani	3,51	3,32
Mahdollisuus sanoa oma mielipiteeni	3,43	3,50
Mielipiteeni huomioon ottaminen	3,46	3,33
Tuen ja ohjauksen saaminen	3,54	3,58
Helppous pyytää tukea ja ohjausta työntekijöiltä	3,58	3,45
Työntekijöiden ajan riittäminen minun asioilleni *	3,33	3,05
Yksilöllisten tarpeitteni huomioon ottaminen	3,38	3,14
Samanlainen kohtelu muiden kanssa	3,64	3,50
Luottamuksen säilyminen puhuttaessa asioista työntekijöiden kanssa	3,53	3,52
Yksityisyyden säilyminen	3,48	3,60
Tiedonsaanti minua koskevista asioista	3,53	3,59

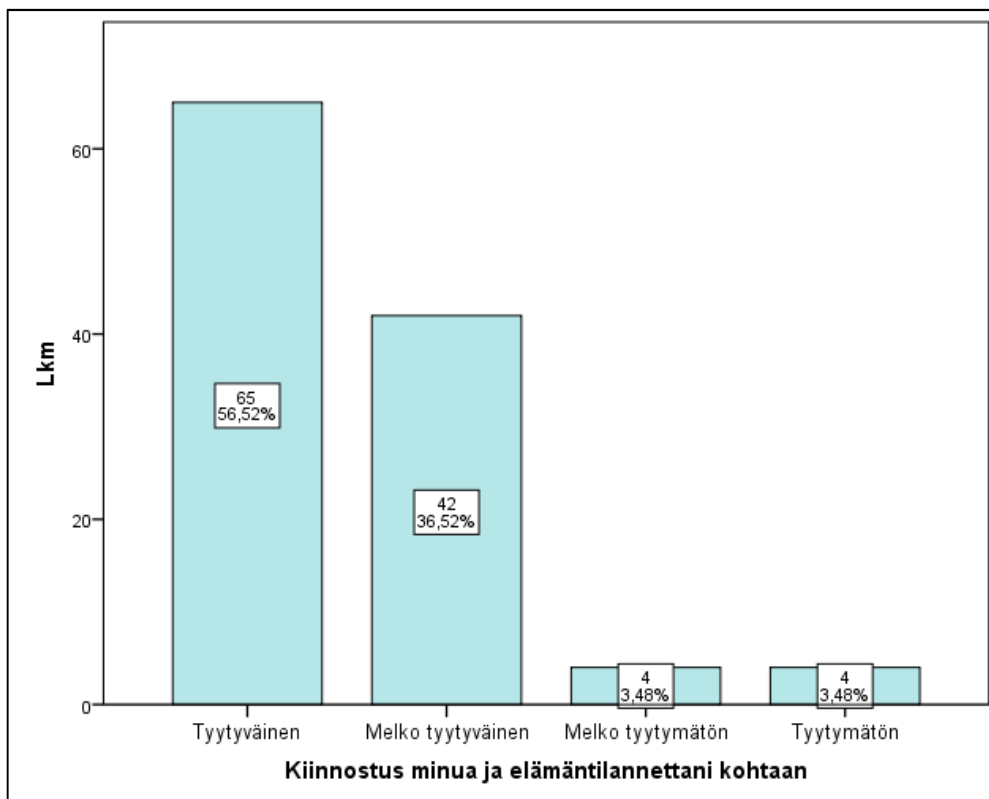
Taulukko 16. Tyytyväisyys työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen liittyviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot (* tarkoittaa tilastollisesti merkitsevää eroa asiakkaiden ja omaisten vastausten välillä)

Arvioitaessa **työntekijöiden ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta** (kuvio 100) vastaajista 74 % oli tyytyväisiä ja 22 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä viisi (4 %). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,67.

Vastaajista 57 % oli tyytyväisiä ja 37 % melko tyytyväisiä **kiinnostukseen asiakkaita ja heidän elämäntilannettaan kohtaan**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 3 % ja tyytymättömien 3 % (kuvio 101). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,46.

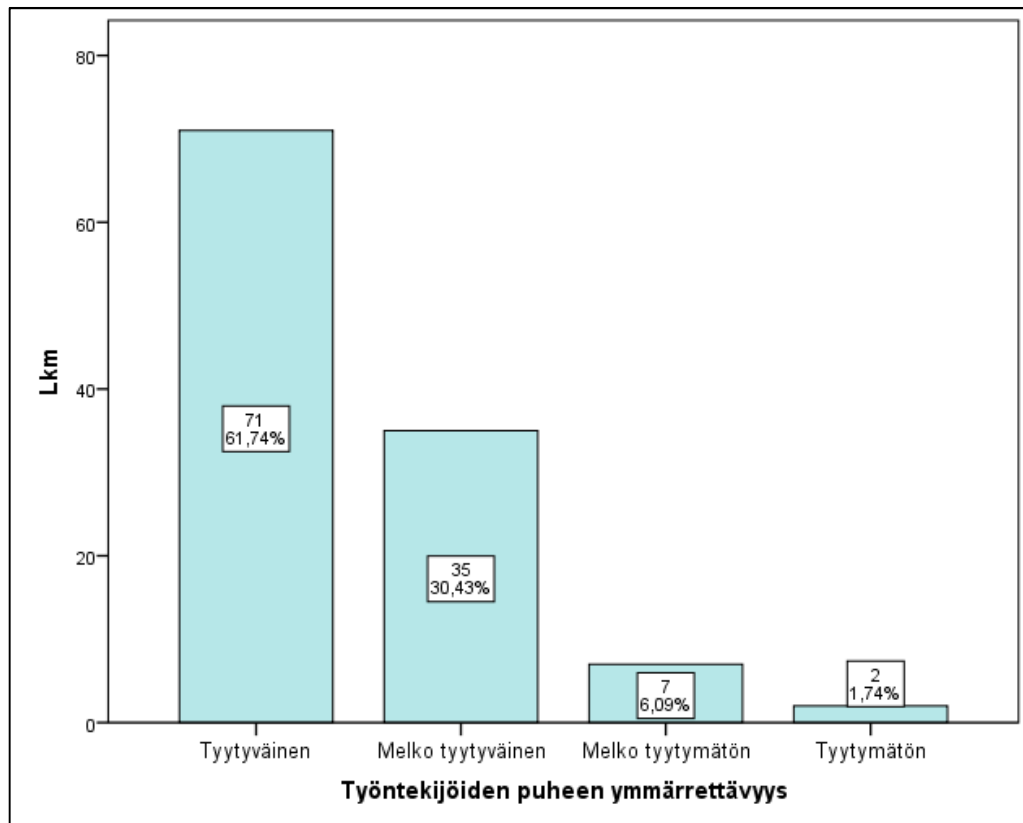


Kuvio 100. Tyytyväisyys työntekijöiden ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen (N = 123)



Kuvio 101. Tyytyväisyys kiinnostukseen asiakkaita ja heidän elämäntilannettaan kohtaan (N = 115)

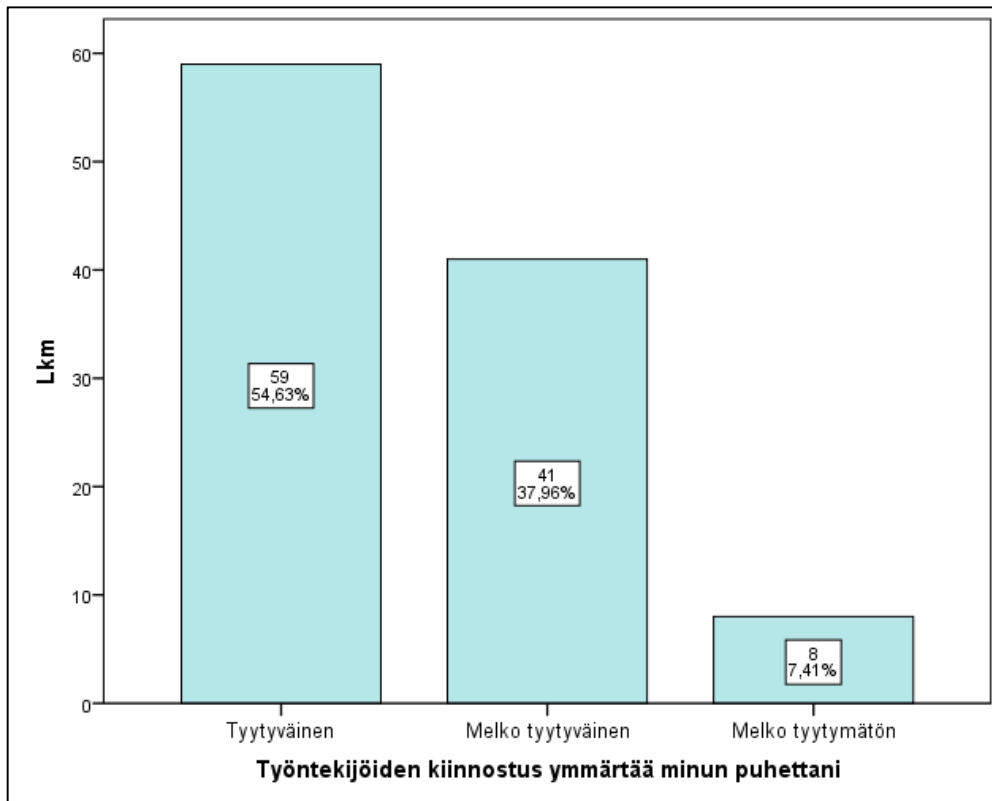
Vastaajista 62 % oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä **työntekijöiden puheen ymmärrettävyyteen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 6 % ja vain kaksi vastaajaa oli tyytymättömiä (kuvio 102). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,52.



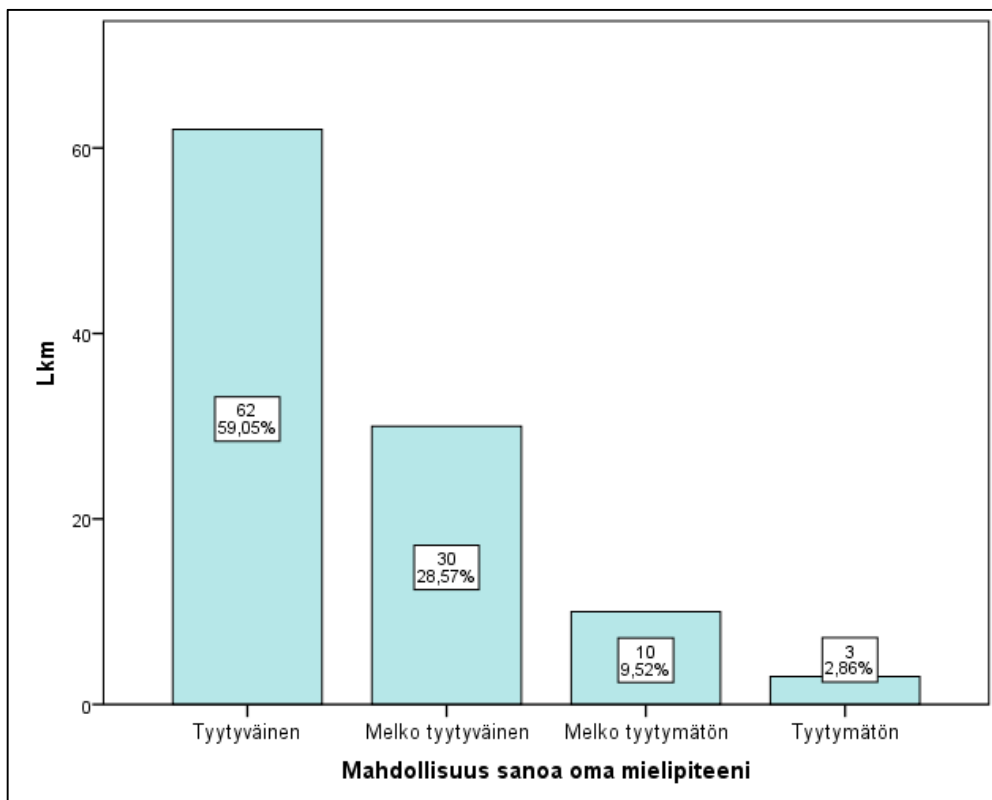
Kuvio 102. Tyytyväisyys työntekijöiden puheen ymmärrettävyyteen (N = 115)

Vastaajista 55 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä **työntekijöiden kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 7 % (kuvio 103). Kukaan vastanneista ei ollut tyytymätön. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,47.

Asiakkaan **mahdollisuuteen sanoa oma mielipiteensä** 59 % vastaajista oli tyytyväisiä ja melko tyytyväisiä oli 29 % (kuvio 104). Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 12 %. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,44.

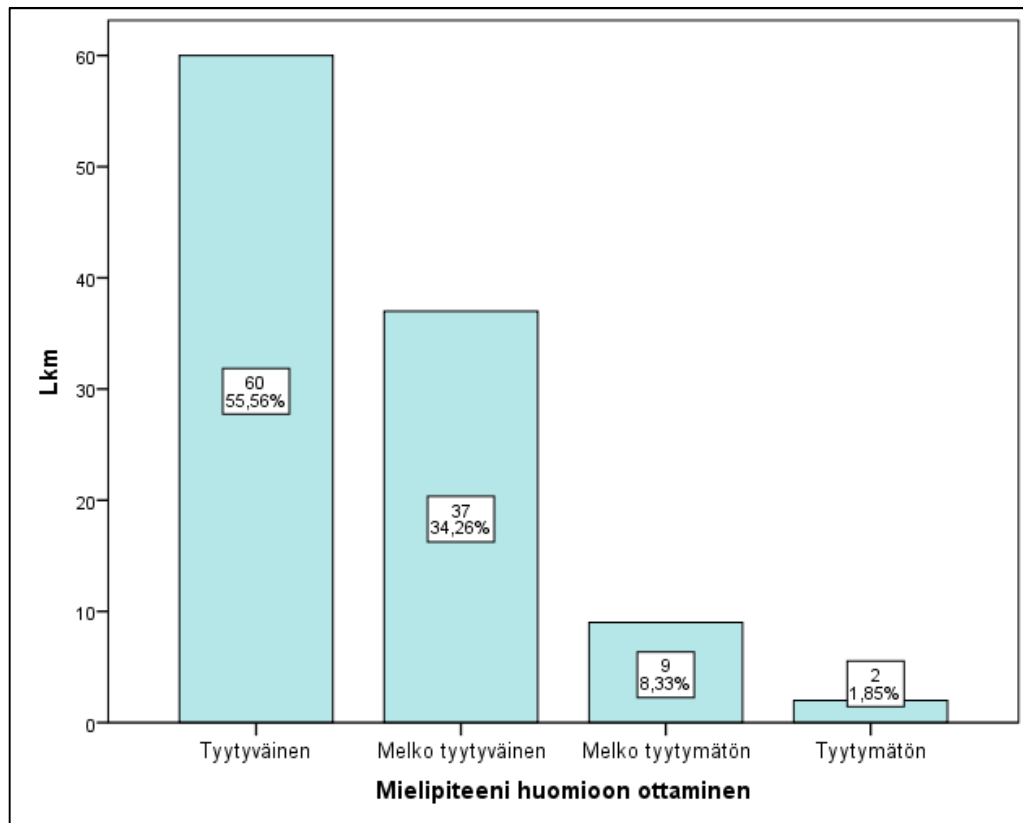


Kuvio 103. Tyytyväisyys työntekijöiden kiinnostukseen ymmärtää asiakkaan puhetta (N = 108)



Kuvio 104. Tyytyväisyys mahdollisuuteen sanoa oma mielipide (N = 105)

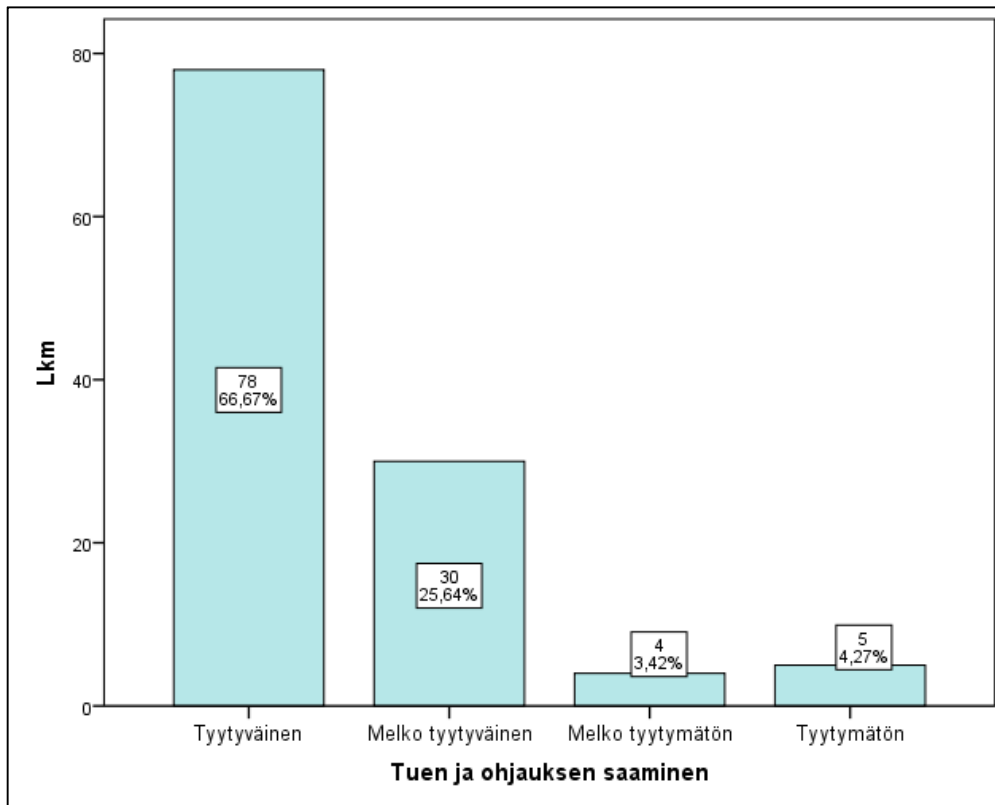
Arvioitaessa **asiakkaan mielipiteen huomioon ottamista** vastaajista 56 % oli tyytyväisiä ja 34 % melko tyytyväisiä (kuvio 105). Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 8 % ja tyytymättömiä vastaajia oli ainoastaan kaksi. Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,44.



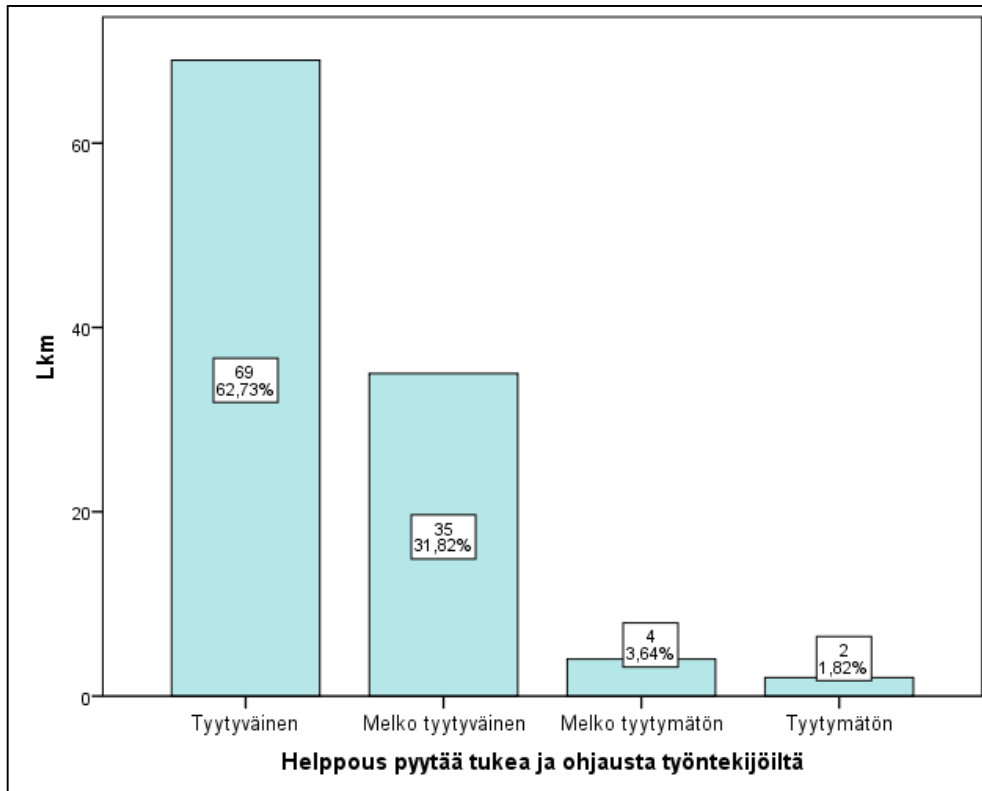
Kuvio 105. Tyytyväisyys asiakkaan mielipiteen huomioon ottamiseen (N = 108)

Vastaajista 67 % oli tyytyväisiä ja 26 % melko tyytyväisiä **tuen ja ohjauksen saamiseen**. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 8 % (kuvio 106). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,55.

Vastaajista 63 % oli tyytyväisiä ja 32 % melko tyytyväisiä **tuen ja ohjauksen pyytämisen helppouteen työntekijältä**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 4 % ja tyytymättömiä vastaajia oli vain kaksi (kuvio 107). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,55.

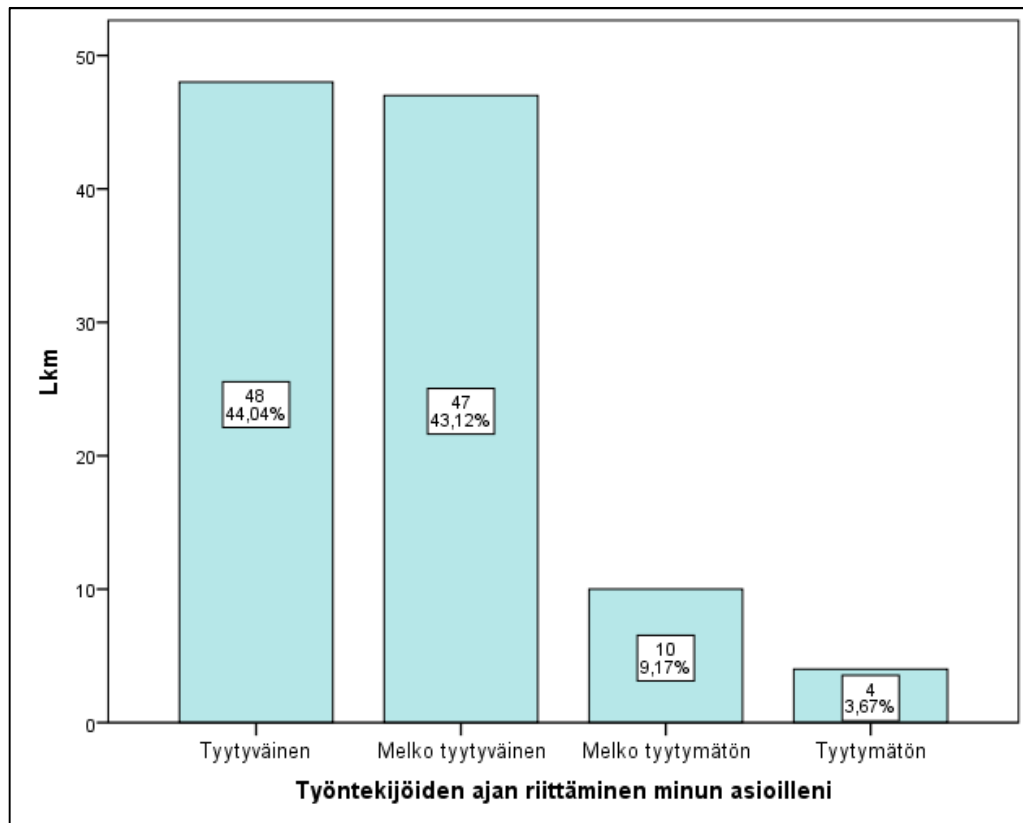


Kuvio 106. Tyytyväisyys tuen ja ohjauksen saamiseen (N = 117)



Kuvio 107. Tyytyväisyys tuen ja ohjauksen pyytämisen helppouteen työntekijältä (N = 110)

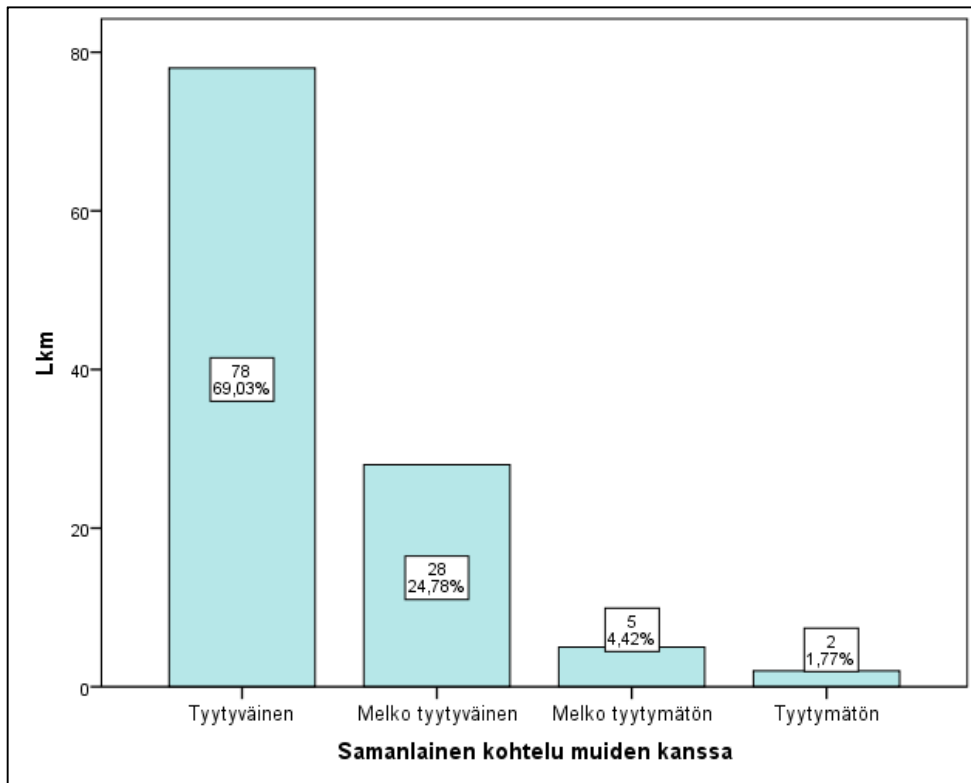
Vastaajista 44 % oli tyytyväisiä ja 43 % melko tyytyväisiä **työntekijän ajan riittämiseen asiakkaan asioille**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 9 % ja tyytymättömien 4 % (kuvio 108). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,28.



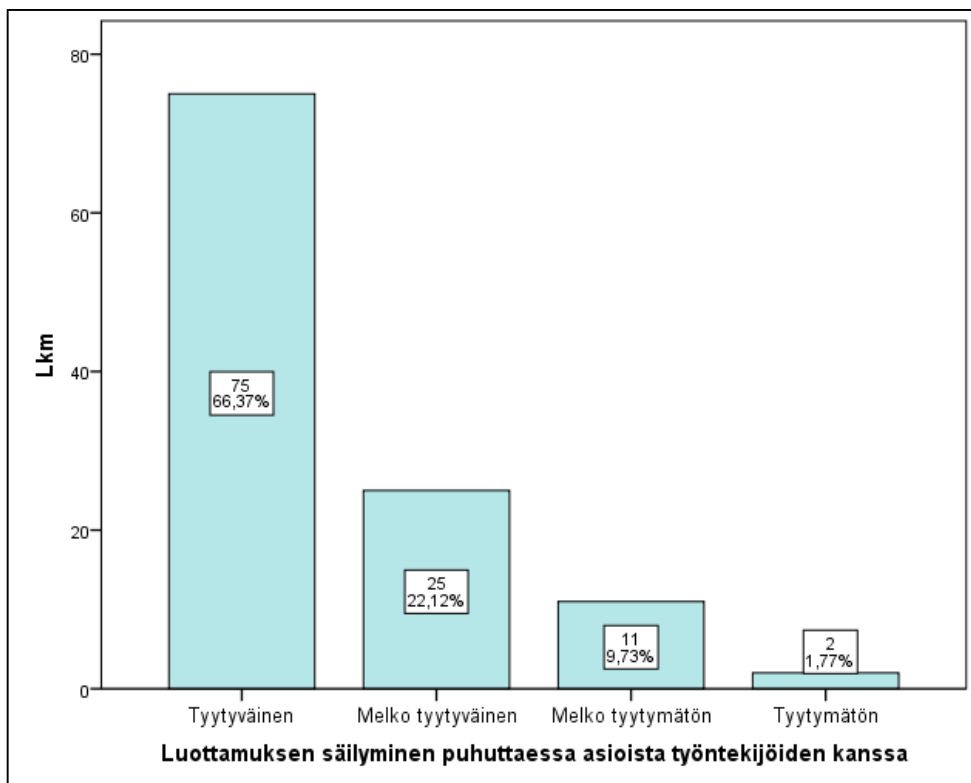
Kuvio 108. Tyytyväisyys työntekijän ajan riittämiseen asiakkaan asioille (N = 109)

Vastaajista 69 % oli tyytyväisiä ja 25 % melko tyytyväisiä **samanlaiseen kohteluun muiden kanssa**. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä vain seitsemän (6 %) (kuvio 109). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,61.

Vastaajista 66 % oli tyytyväisiä ja 22 % melko tyytyväisiä **luottamuksen säilymiseen puhuttaessa asioista työntekijöiden kanssa**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 10 % ja tyytymättömiä vastaajia oli kaksi (2 %) (kuvio 110). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,53.

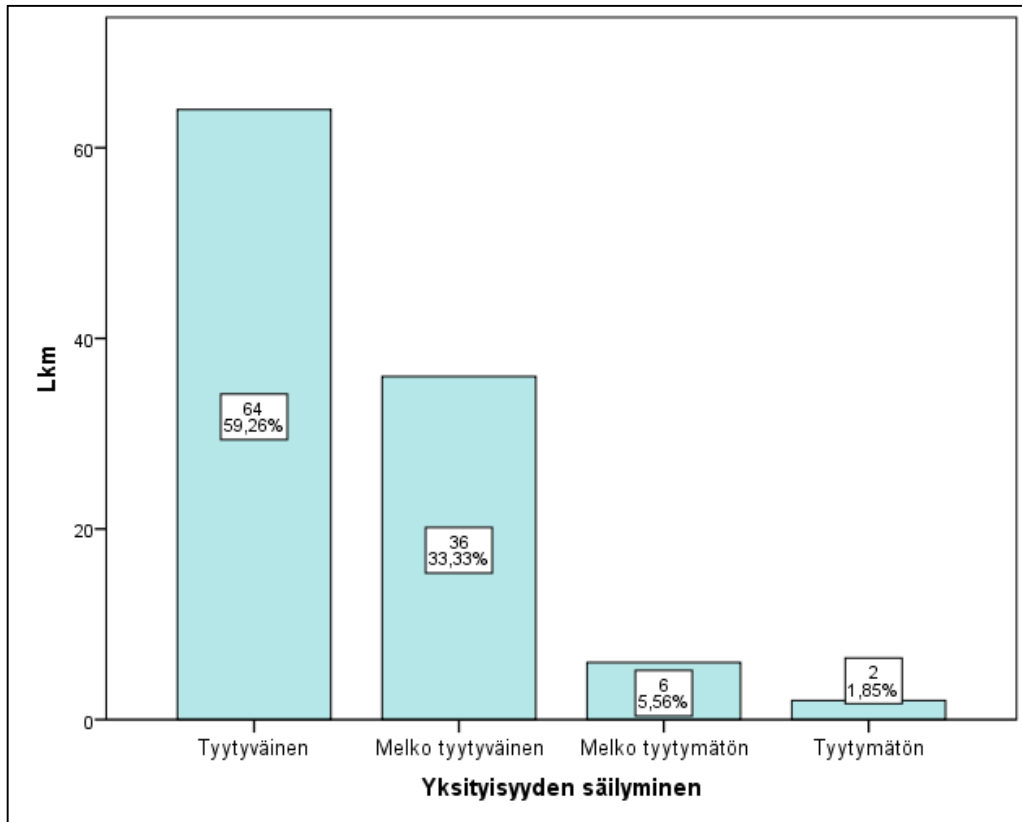


Kuvio 109. Tytyväisyys samanlaiseen kohteluun muiden kanssa (N = 113)



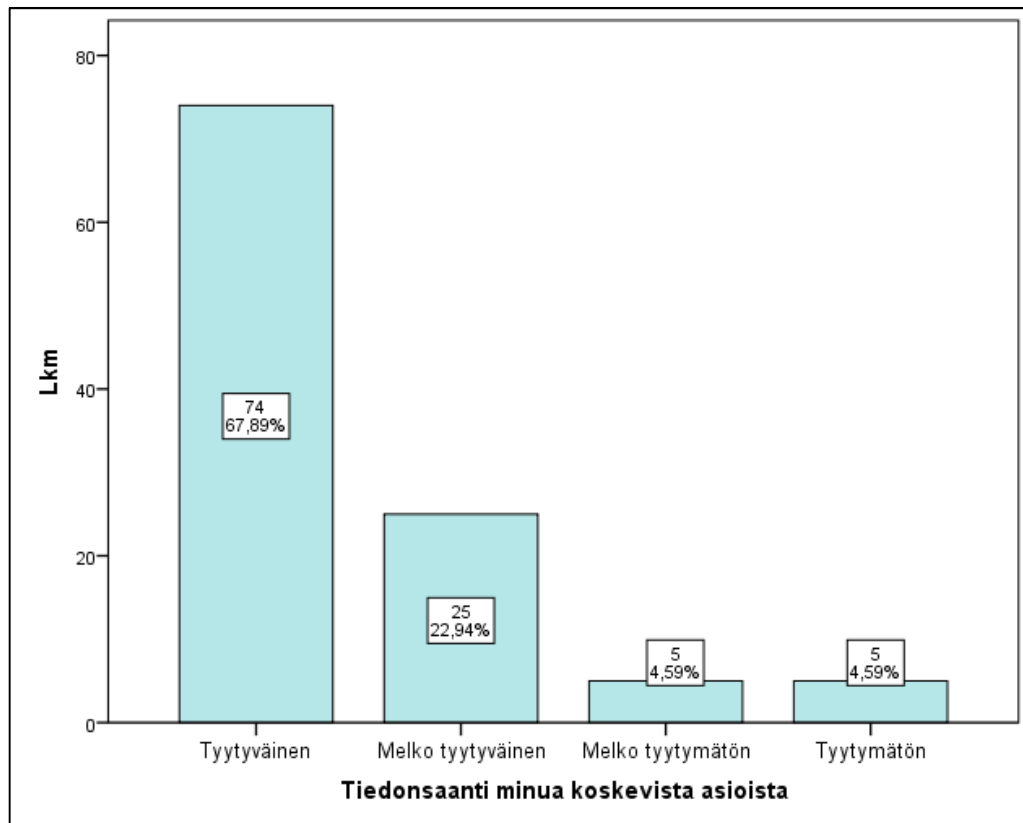
Kuvio 110. Tytyväisyys luottamuksen säilymiseen puhuttaessa asioista työntekijän kanssa (N = 113)

Arvioitaessa **yksityisyyden säilymistä** vastaajista 59 % oli tyytyväisiä ja 33 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä kahdeksan (7 %) (kuvio 111). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,50.



Kuvio 111. Tyytyväisyys yksityisyyden säilymiseen (N = 108)

Vastaajista 68 % oli tyytyväisiä ja 23 % melko tyytyväisiä **tiedon saantiin asiakasta koskevista asioista**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 5 % ja tyytymättömien 5 % (kuvio 112). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,54.



Kuvio 112. Tyytyväisyys tiedon saantiin asiakasta koskevista asioista (N = 109)

Avoimeen kysymykseen, jossa kysyttiin, mitä muuta vastaaja haluaisi sanoa työntekijälle, vastasi 16 asiakasta ja 9 omaista. Lähes kaikissa vastauksissa annettiin työntekijöille myönteistä palautetta. Vastaajat antoivat palautetta muun muassa seuraavasti:

- *Kiitos, että olette olemassa, teette työtänne suurella sydämellä! Lisää apuvoimia heille kummikin toivoisimme?!*
- *Kiitos hyvästä hoivasta, hoidosta, huomioimisesta ja ohjauksesta. Paljon kaikkea; retket, tapahtumat. Erilaisia tapahtumia, vierailut toiseen ryhmään. Iloiset hyväntuuliset ahkerat työntekijät. Olemme erittäin tyytyväisiä ja varmasti asiakas myös, jos sen osaisi sanoa – toivottavasti se ilmenee! Jaksamista erittäin tärkeässä ja vaativassa työssä.*

- *Tietenkin kiittää hyvästä ja huolehtivasta ilmapiiristä, mutta rohkeasti kehittämään nuorten asiakkaiden viihtymistä. Sanomalehtiä kerkee lukemaan kotonakin tai asumisyksikössä, kuka sitten missäkin. Laulua, nau-
rua, tansseja.*
- *Jaksamista edelleen.*
- *Kaikki työntekijät ovat kivoja ja tulen heidän kanssaan hyvin toimeen*
- *Hyvää ohjausta, ystävällistä*
- *Työntekijät ovat hyviä, ne kuuntelee ja ymmärtää*
- *Hyvä terveisiä, kiitettäviä hoitajia*
- *Olen tyytyväinen päivätoimintaan. HYVÄÄ!*
- *Teette hyvää työtä, jatkakaa samalla tavalla!*
- *Tein kyselyn [asiakkaan] puolesta joka ei pysty puhumaan eikä liikku-
maan. Olen tyytyväinen [asiakkaan] saamasta hoidosta.*
- *Askartelun ohjaaja on idearikas.*
- *Olen tyytyväinen työntekijöihin ja harjoittelijoihin*
- *Kiva tehdä töitä, radiota pitää soittaa hiljempaa*
- *Olisi kiva, jos työntekijät tulisivat kyselemään enemmän hyvinvoinnista,
töistä, työpaikoista, asumisesta yms.*

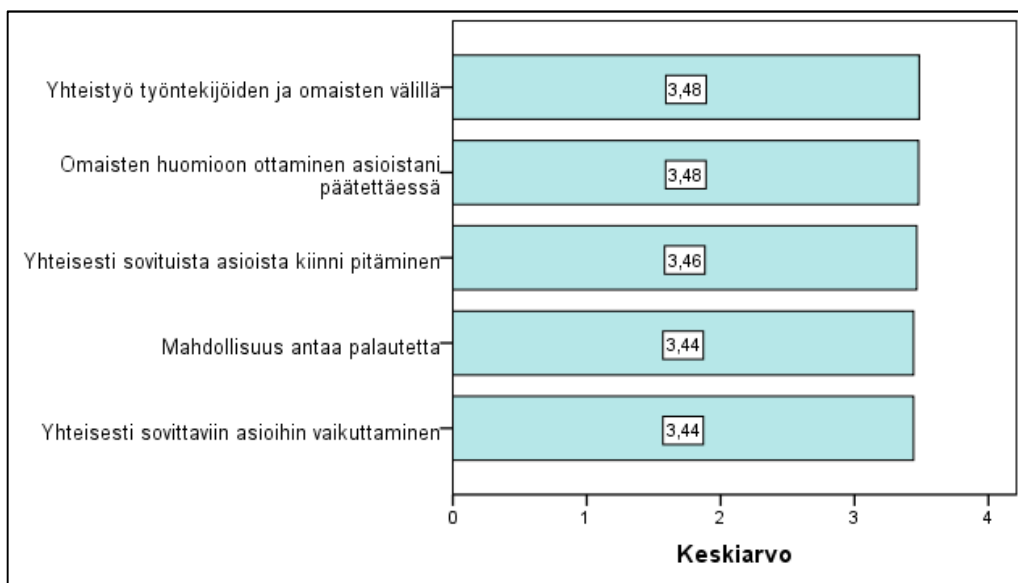
Kehittämiskohteet:

Työntekijöiden ajan riittämiseen päivä- tai työtoiminnan asiakkaille ja yksilö-
listen tarpeiden huomioon ottamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän
huomiota. Mahdollisesta kiireestä huolimatta asiakkaiden pitää kokea, että
heidän mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan riittävästi huomioon.

Työntekijöiden on entistä aktiivisemmin kysyttävä asiakkailta heidän mieli-
piteitään päivä- ja työtoimintaa liittyvistä asioista.

5.4 Yhteistyö ja vaikuttaminen

Tutkimukseen osallistuvia pyydettiin arvioimaan, miten tyytyväisiä he olivat päivä- ja työtoiminnassa **yhteistyöhön ja vaikuttamiseen** liittyviin asioihin. Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat olivat yhteistyöhön työntekijöiden ja omaisten välillä (ka = 3,48), omaisten huomioon ottamiseen asioista päätettäessä (ka = 3,48) sekä yhteisesti sovitusta asioista kiinni pitämiseen (ka = 3,46) (kuvio 113).



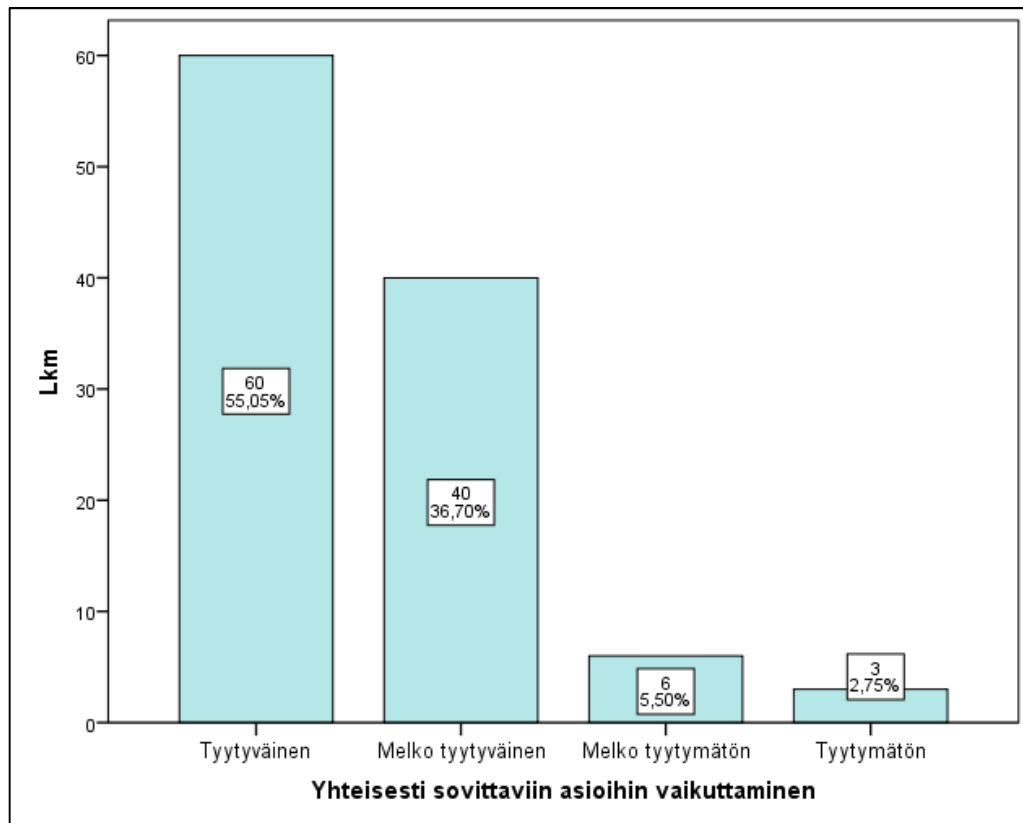
Kuvio 113. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja vaikuttamiseen liittyviin asioihin, keskiarvot

Asiakkaat ja omaiset olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä (sig. > 0,05) kaikissa **yhteistyötä ja vaikuttamista** koskevissa kysymyksissä (taulukko 17). Asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä yhteistyötä ja vaikuttamista koskevissa kysymyksissä (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttaminen	3,47	3,32
Yhteisesti sovitusta asioista kiinni pitäminen	3,47	3,45
Omaisten huomioon ottaminen asioistani päätettäessä	3,48	3,48
Yhteistyö työntekijöiden ja omaisten välillä	3,52	3,38
Mahdollisuus antaa palautetta	3,41	3,54

Taulukko 17. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja vaikuttamiseen liittyviin asioihin, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot

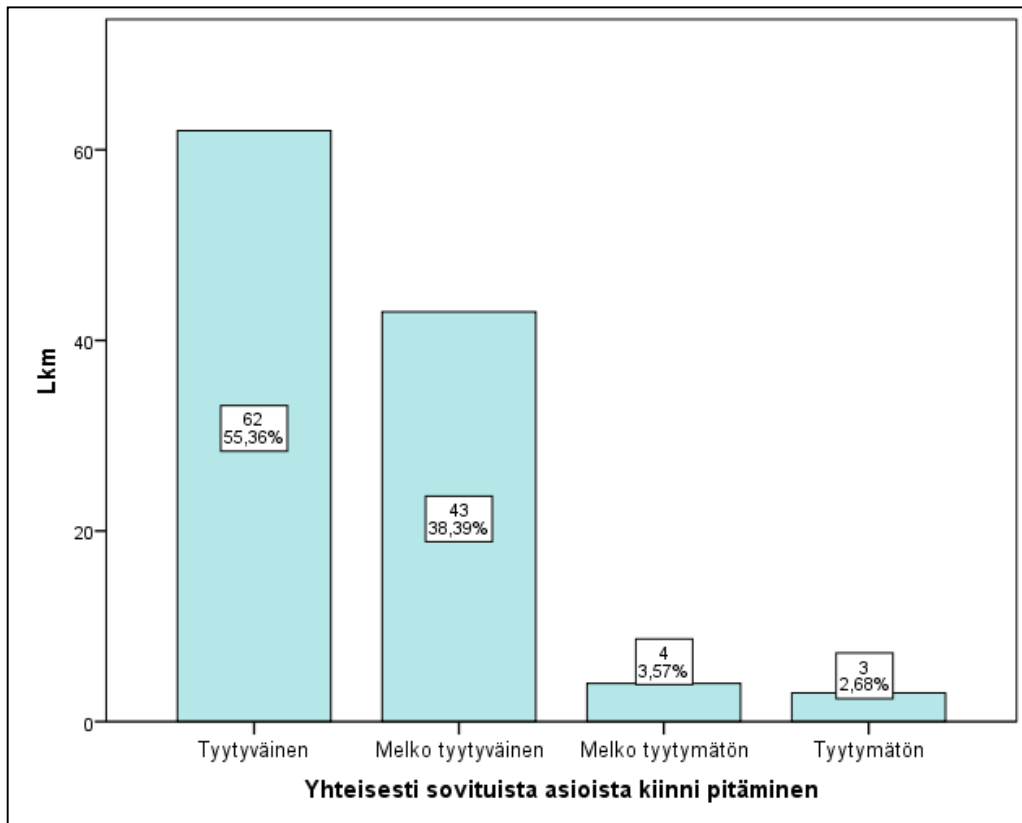
Vastaajista 55 % oli tyytyväisiä ja 37 % melko tyytyväisiä **yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 6 % ja tyytymättömien 3 % (kuvio 114). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,44.



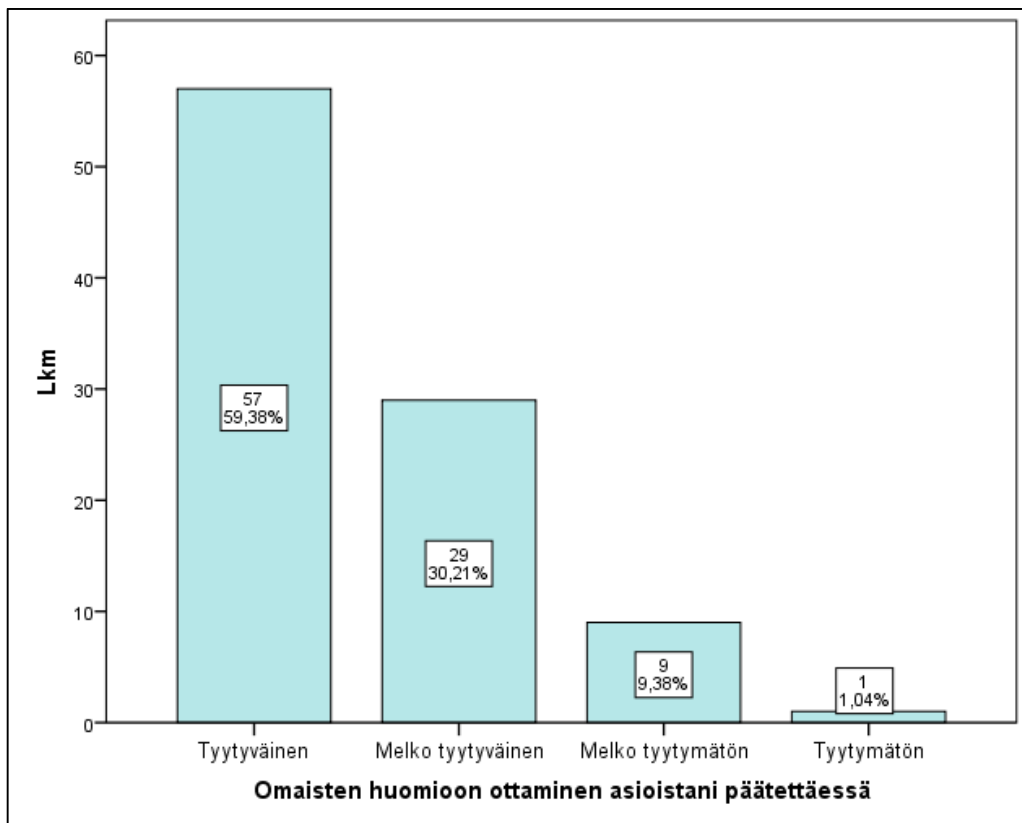
Kuvio 114. Tyytyväisyys yhteisesti sovittaviin asioihin vaikuttamiseen (N = 109)

Vastaajista 55 % oli tyytyväisiä ja 38 % melko tyytyväisiä **yhteisesti sovituista asioista kiinni pitämiseen**. Melko tyytymättömien ja tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli yhteensä 6 % (kuvio 115). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,46.

Omaisten huomioon ottamiseen asioista päätettäessä 59 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 9 % ja tyytymättömiä vastaajia oli vain yksi (kuvio 116). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,48.

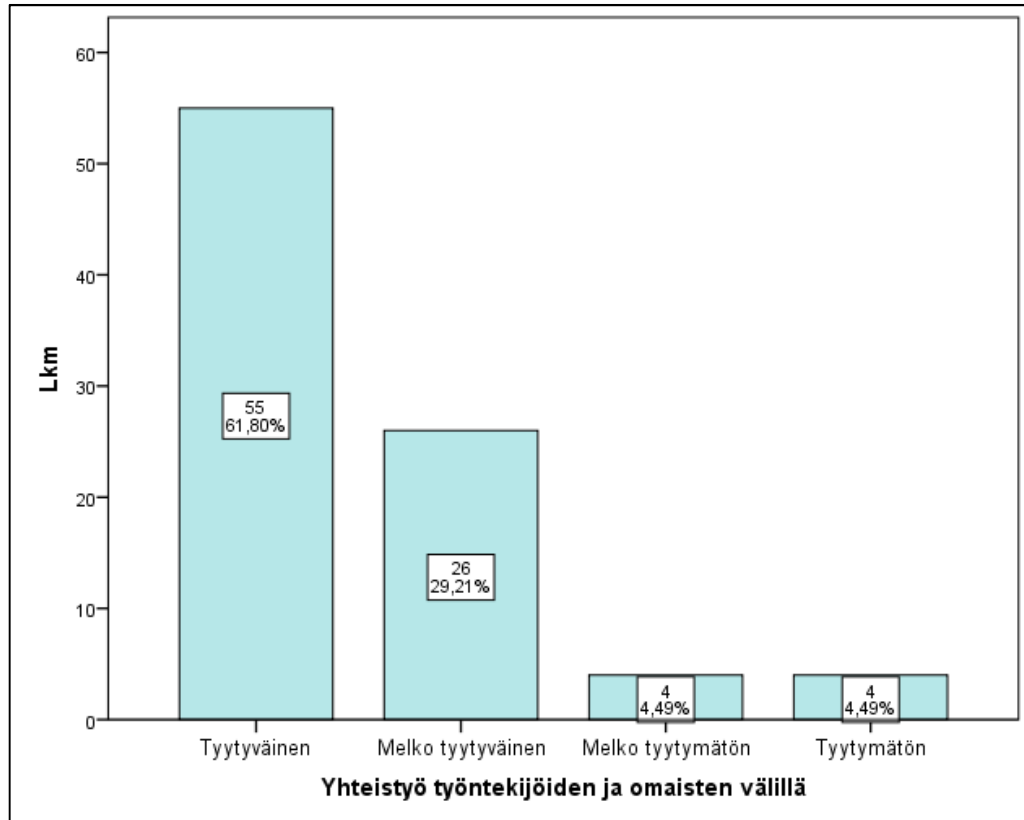


Kuvio 115. Tyytyväisyys yhteisesti sovituista asioista kiinni pitämiseen (N = 112)



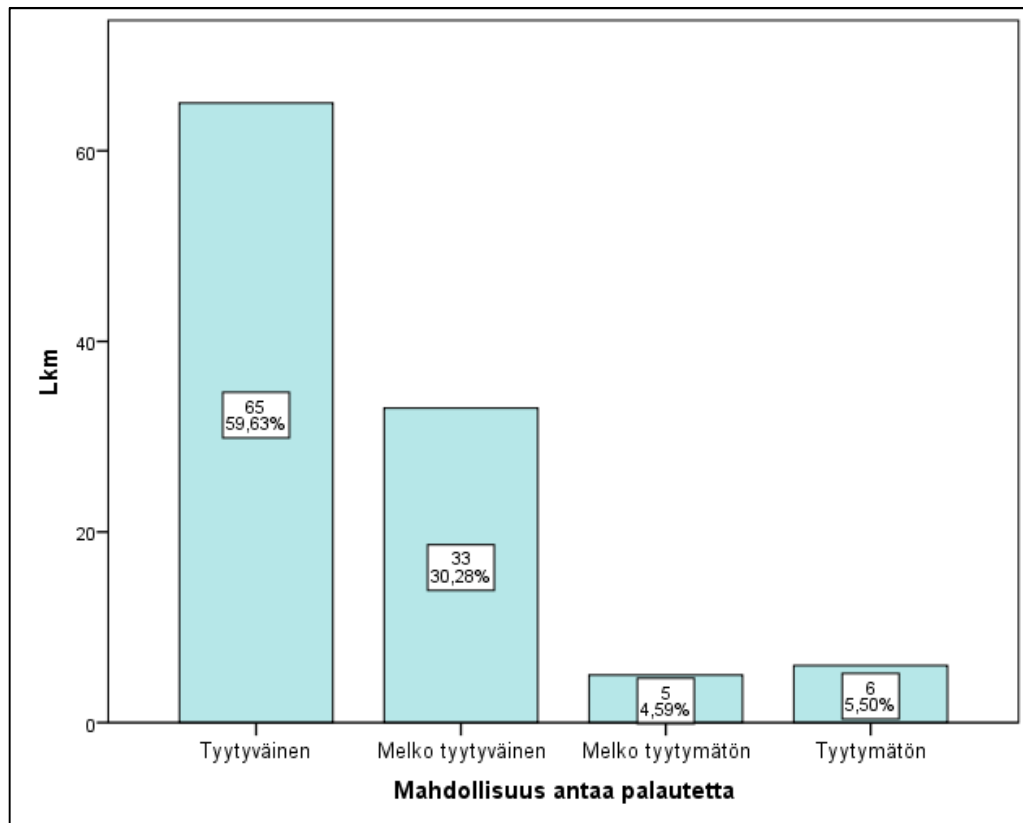
Kuvio 116. Tyytyväisyys omaisten huomioon ottamiseen asioista päätettäessä (N = 96)

Arvioitaessa **yhteistyötä työntekijöiden ja omaisten välillä** vastaajista 62 % oli tyytyväisiä ja 29 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä ja tyytymättömiä vastaajia oli yhteensä kahdeksan (9 %) (kuvio 117). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,48.



Kuvio 117. Tyytyväisyys yhteistyöhön työntekijöiden ja omaisten välillä (N = 89)

Vastaajista 60 % oli tyytyväisiä ja 30 % melko tyytyväisiä **mahdollisuuteen antaa palautetta**. Melko tyytymättömien osuus kaikista vastanneista oli 5 % ja tyytymättömien 6 % (kuvio 118). Asteikolla 1 - 4 tyytyväisyys oli keskimäärin 3,44.



Kuvio 118. Tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta (N = 109)

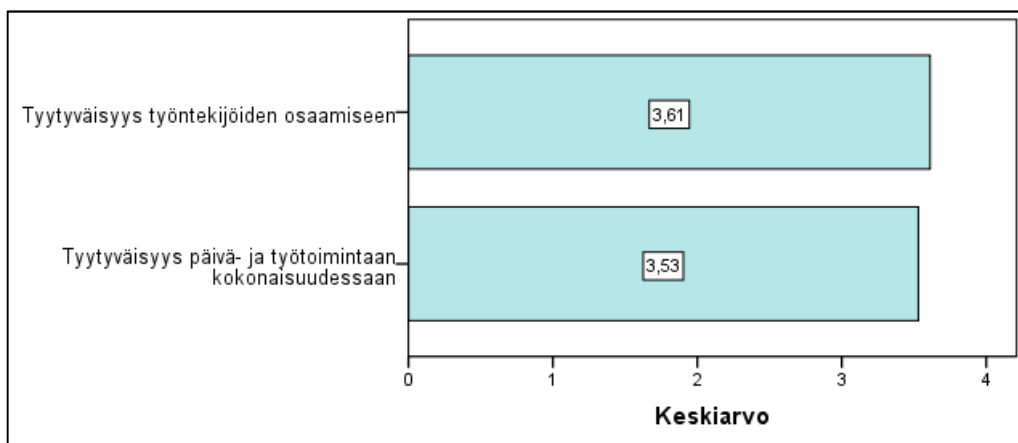
Kehittämiskohteet:

Asiakkaat ja omaiset ovat keskimäärin tyytyväisiä yhteistyöhön ja vaikuttamiseen liittyviin asioihin. Koska nämä ovat tärkeitä asioita, niihin kannattaa edelleen kiinnittää huomiota ja kehittää uusia yhteistyömuotoja ja -tapoja.

Asiakkailla ja omaisilla on annettava mahdollisuus antaa palautetta helposti. Palautetta tulee pyytää aktiivisesti ja mahdollisuuksien mukaan osoittaa, että palautteella on vaikutusta asioihin.

5.5 Asiointi kokonaisuutena

Asiakastytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytään **työntekijöiden osaamiseen** ja **päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan** asteikolla 1 - 4. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen oli keskimäärin 3,61 (kuvio 119) ja tyytyväisyys päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan 3,53.



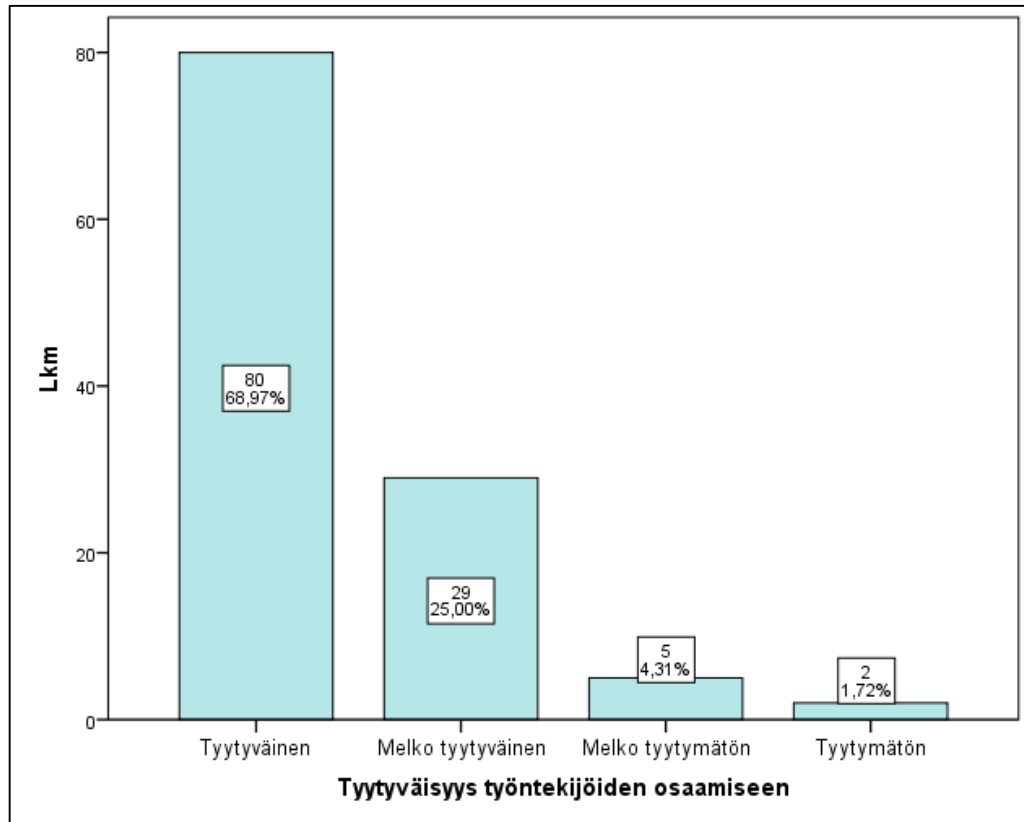
Kuvio 119. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot

Asiakkaat olivat tilastollisesti keskimäärin yhtä tyytyväisiä sekä **työntekijöiden osaamiseen** että **päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan** kuin omaiset (sig. > 0,05) (taulukko 18). Asiakkaiden ikä ei vaikuta heidän tyytyväisyyteensä työntekijöiden osaamiseen eikä päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan (sig. > 0,05).

	Asiakas	Omainen
Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen	3,60	3,65
Tyytyväisyys päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan	3,56	3,40

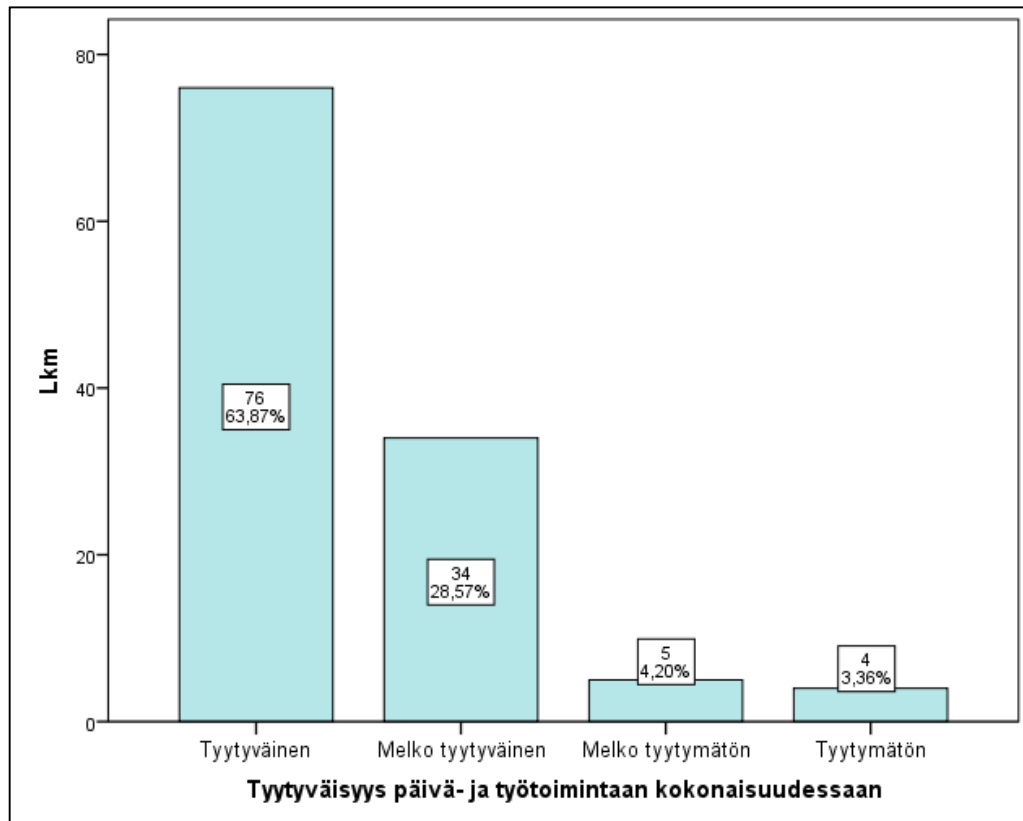
Taulukko 18. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, asiakkaiden ja omaisten keskiarvot

Enemmistö (69 %) vastanneista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä (25 %) **työntekijöiden osaamiseen** (kuvio 120). Melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä oli yhteensä 6 % vastanneista. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,61.



Kuvio 120. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen (N = 116)

Päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan oli tyytyväisiä 64 % ja melko tyytyväisiä 29 % vastanneista (kuvio 121). Melko tyytymättömiä oli 4 % ja tyytymättömiä 3 % vastanneista. Keskimääräinen tyytyväisyys oli 3,53.



Kuvio 121. Tyytyväisyys päivä- ja työtoimintaan kokonaisuudessaan (N = 119)

5.6 Päivä- ja työtoiminnan kehittäminen

Kyselylomakkeen lopussa vastaajia pyydettiin antamaan ehdotuksia päivä- ja työtoiminnan kehittämiseksi. Kysymykseen vastasi 30 asiakasta ja 8 omaista. Vastaajien esittämät kehittämissuhteet liittyivät **päivä- tai työtoiminnan sisältöön ja järjestämiseen, toimipaikkoihin sekä henkilökuntaan**. Päivä- ja työtoiminnan sisältöön liittyvät kehittämissuhteet olivat pääasiassa samoja toimintoja, jotka on esitetty jo taulukossa 14. Lisäksi vastaajat esittivät muun muassa seuraavia päivä- ja työtoiminnan sisältöön ja järjestämiseen liittyviä kehittämissuhteita:

- *Liikkuvuutta päivätoiminnan ulkopuolelle, esim. muihin yksiköihin, kaupungille jne.*
- *Paikkakunnalla toimintaa eri aihealueille. Liikunta, taide, kulttuurivirkistystä.*
- *Enemmän päivätoimintaa*
- *Haluaisin käydä 5x/vk, kun nyt käyn vain 2x/vko. Kameraryhmä olisi kiva.*

- *Haluaisi olla useammassa ryhmässä. Nyt voi olla yhtä aikaa vain yhdessä ryhmässä.*
- *Pitäisi saada enemmän tekemistä ja monipuolisemmin.*
- *Curlingia*
- *Ensiaputehtävät*
- *Uskontoa pitäisi olla enemmän.*
- *Tanssimassa pitäisi käydä. Enemmän konsertissa pitäisi käydä.*
- *Linnanmäki, Serena.*
- *Lisää matseja.*
- *Osallistumista erilaisiin ryhmiin voisi vähentää, koska päivät ovat liian kiireisiä.*
- *Esim. Kirjasto ja kävelylenkit voisi jättää pois.*
- *Päivätoimintaa vain niille, jotka eivät selviydy työtehtävistä. Panostusta erilaisten alihankintatöiden saamiseksi taloon (ei varmaan ihan helppoa)*
- *Työt tuppaavat jäämään hyllylle -> Enemmän tavaraa myyntiin. Ratkaisuksi: Myynti käsityökeskuksille, joku ammattilainen ottaisi työkseen myynnin.*
- *On ikävää silputa lehtiä.*

Päivä- tai työtoiminnan toimipaikkoihin liittyviä kehittämissuhteita vastaajat esittivät seuraavasti:

- *Suuremmat tilat.*
- *Päivätoimintatiloja lisää. Eri puolille kaupunkia.*
- *Viihtyisämmät tilat.*
- *Toimintaa muuttaa LPR:n suuntaan*
- *Toivottavasti jatkuu. Näin töissäkäyvät vanhemmat joudumme ajoittain hankaluuksiin aukioloajasta, mutta apua on saatu [...].*
- *Vessa pitäisi olla*

Muutama vastaaja antoi myös henkilökuntaa koskevia kehittämissuhteita:

- *Henkilökuntaa lisää*
- *Pitäisi ottaa kaikki ihmiset paremmin huomioon*
- *Jos on arka ihminen, pitäisi ottaa yksilönä huomioon, enemmän aikaa (asiakkaille, työläisille)*

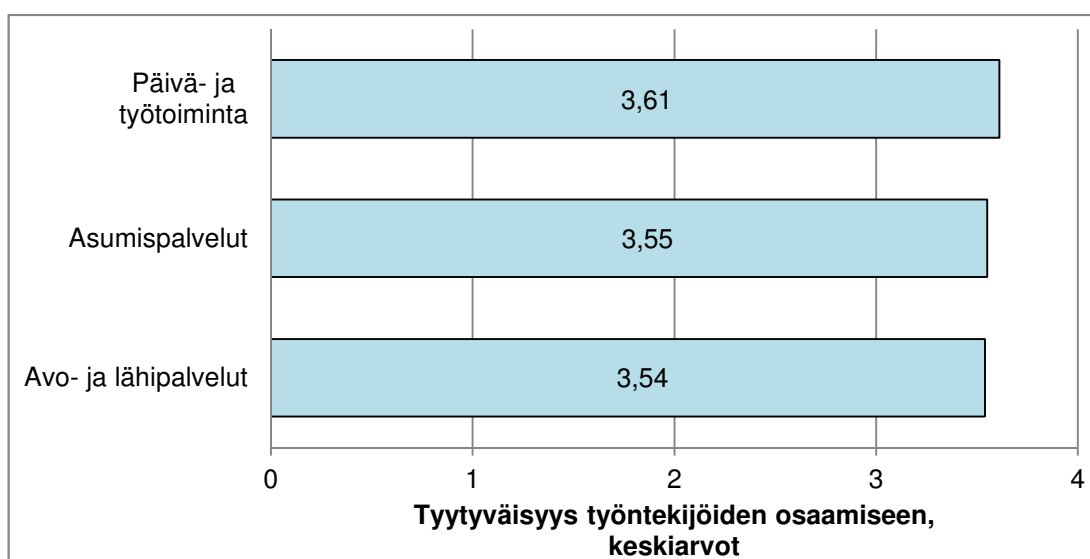
Kehittämiskohteet:

Päivä- ja työtoiminnassa on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä erilaisia retkiä sekä muuta päivä- ja työtoiminnan tilojen ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa.

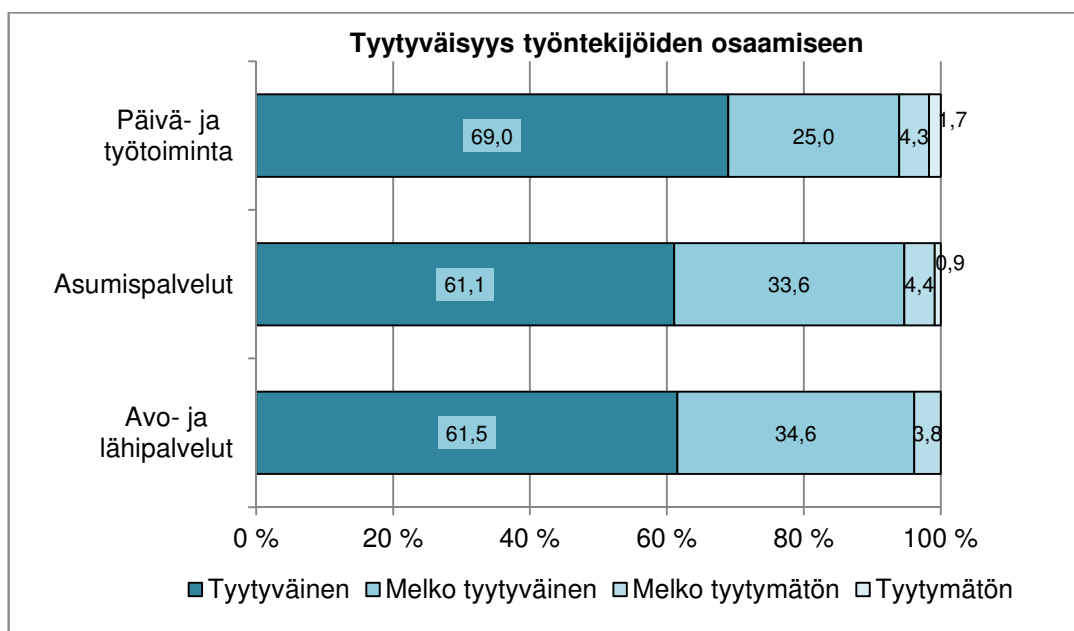
Päivä- ja työtoiminnan on oltava mahdollisimman monipuolista, jotta jokaiselle asiakkaalle löytyisi jotain mieleistä tekemistä. Toiminnan järjestämisessä kannattaa aktiivisesti selvittää yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden, esimerkiksi järjestöjen kanssa.

6 VAMMAISPALVELUT KOKONAISUUTENA

Kaikissa vammaispalvelujen asiakastytytvyäisyystutkimuksen kyselylomakkeissa kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä työntekijöiden osaamiseen ja palveluun tai toimintaan kokonaisuutena. Verrattaessa vastaajien keskimääräistä tyytyväisyyttä työntekijöiden osaamiseen vammaispalvelujen eri toimintamuodoissa (kuvio 122) tyytyväisyydessä ei ole tilastollisesti merkitsevää eroa (sig. = 0,513). Vastausten jakaumat eri toimintamuodoissa esitetään kuviossa 123.

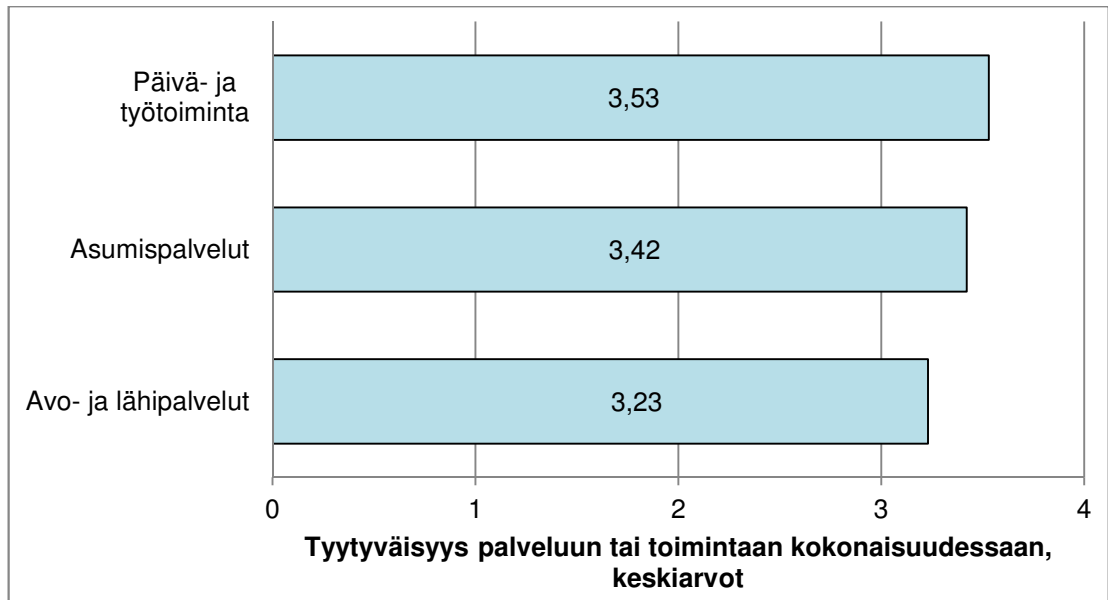


Kuvio 122. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen, keskiarvot toimintamuodoittain

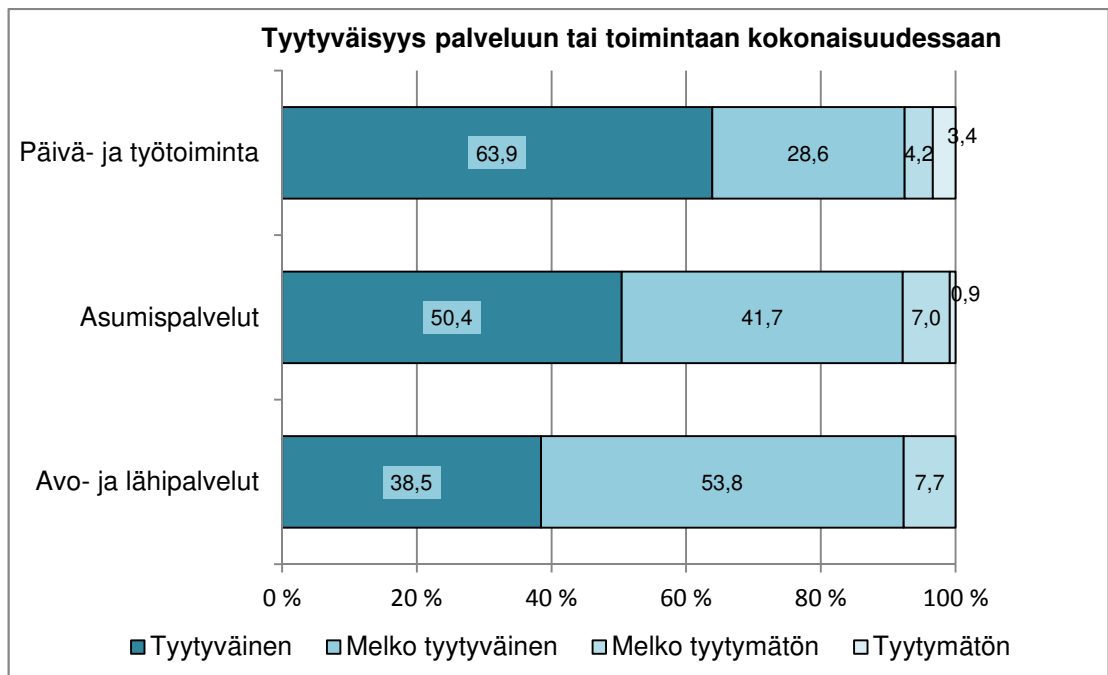


Kuvio 123. Tyytyväisyys työntekijöiden osaamiseen toimintamuodoittain

Vastaajien keskimääräisessä tyytyväisyydessä palveluun tai toimintaa kokonaisuutena on eroa eri toimintamuotojen välillä (sig. = 0,044). Keskimäärin tyytyväisimpiä vastaajat ovat päivä- ja työtoiminnassa ja vähiten tyytyväisiä avo- ja lähipalveluissa (kuvio 124). Vastausten jakaumat eri toimintamuodoissa esitetään kuviossa 125.



Kuvio 124. Tyytyväisyys asiointiin kokonaisuutena, keskiarvot toimintamuodoittain



Kuvio 125. Tyytyväisyys palveluun tai toimintaan kokonaisuudessaan toimintamuodoittain

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden vammaispalveluiden avo- ja lähipalveluiden, asumispalveluiden sekä päivä- ja työtoiminnan yksiköissä tehdyn asiakastytyväisyystutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden ja heidän omaistensa tyytyväisyyttä vammaispalveluihin. Tutkimuksessa palveluprosessia ja toimintaan liittyviä asioita tarkasteltiin asiakkaan tai omaisen kokemuksen näkökulmasta ottaen huomioon kunkin toiminnan erityiset painopisteet. Tässä raportissa on esitetty asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset ja tutkimustulosten perusteella löydettyjä vammaispalvelujen toiminnan kehittämiskohteita.

7.1 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Vammaispalveluiden asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksia tulkittaessa on otettava huomioon, että asumispalveluyksiköiden ja päivä- ja työtoiminnan asiakasmäärä ja toiminta vaihtelevat eri yksiköiden välillä, jolloin yksiköiden välinen vertailu ei ole toiminnan kehittämisen kannalta mielekäästä.

Avo- ja lähipalveluiden kyselyn vastausprosentti oli 22 %, joten vastaajia on tutkimuksessa mukana yhteensä vain 30. Vastaajista 14 oli asiakkaita ja 11 tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia. Vastaajista viisi ei vastannut roolia koskevaan kysymykseen eli ei kertonut onko asiakas vai omainen. Saatujen vastausten pieni määrä on otettava huomioon tuloksia tulkittaessa ja tehtäessä johtopäätöksiä avo- ja lähipalveluiden asiakastytyväisyydestä.

Asumispalveluiden tutkimuksessa oli mukana yhteensä 125 vastaajaa. Asumispalveluiden asiakkaiden vastausprosentti oli 51 % ja omaisten 31 % (kts. taulukko 2). Vastaajista 78 oli asiakkaita ja 47 tutkimukseen omasta näkökulmastaan vastanneita asiakkaiden omaisia. **Päivä- ja työtoiminnan** asiakastytyväisyystutkimukseen osallistui kaikkiaan 127 vastaajaa, joista 98 ilmoitti kyselylomakkeessa olevansa asiakkaita ja 29 asiakkaan omaisia. Päivä- ja työtoiminnan asiakkaiden vastausprosentti oli 61 % ja omaisten 18 % (kts. taulukko 3).

Vastausten lukumäärien vaihteluun ja vähäisiin lukumääriin joidenkin kysymysten kohdalla on vaikuttanut se, että kaikki vastaajat eivät ole vastanneet kaikkiin kyselylomakkeen kysymyksiin esimerkiksi siksi, että kysymys ei ole koskenut heitä tai he eivät ole ymmärtäneet kysymystä. Tuloksia tulkittaessa ja arvioitaessa tulosten luotettavuutta on otettava huomioon se, että osalla vammaispalveluiden asiakkaista on erilaisia kommunikointivaikeuksia ja opiskelijat olivat auttamassa heitä kyselyyn vastaamisessa. Opiskelijoiden osallistuminen aineiston keräämiseen on mahdollistanut useiden sellaisten asiakkaiden kyselyyn vastaamisen, jotka eivät itsenäisesti olisi pystyneet osallistumaan tutkimukseen. Toisaalta taas opiskelijoiden ja asiakkaiden välisessä kommunikoinnissa sekä kysymysten esittäminen että vastausten tulkinta ovat voineet jonkin verran vaikuttaa tuloksiin.

Raportissa esitettyjä kuvioita ja taulukoita tulkittaessa on tärkeää ottaa huomioon niihin liittyvät tekstissä esitetyt tarkennukset ja perustelut. Kuvioita tai taulukoita ei voi esittää toiminnan arviointeina, vertailuna tai kehittämiskohteiden perusteluina ilman, että samassa yhteydessä viitataan raportin tekstiin, jossa esitetään aineistosta tehdyt tilastolliset testit ja niiden tulokset.

7.2 Keskeiset tulokset ja kehittämiskohteet

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että vammaispalveluiden asiakas-tyytyväisyystutkimuksen vastaajat (asiakkaat ja omaiset) olivat keskimäärin melko tyytyväisiä palveluihin, toimipisteiden ja palveluyksiköiden käytännön toimintaan sekä henkilökuntaan. Myös kehittämiskohteiksi mainituissa asioissa tulokset olivat keskimäärin melko hyviä, mutta tyytymättömien ja melko tyytymättömien vastaajien määrät olivat suuremmat kuin muiden kysymysten kohdalla tai kysymys koskee asiaa, jossa kaikkien asiakkaiden tyytyväisyys on erityisen tärkeää. Kaiken kaikkiaan on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kehittämisen lisäksi vammaispalveluissa ylläpidetään hyvää asiakas-tyytyväisyyden tasoa.

7.2.1 Avo- ja lähipalvelut

Tutkimustulosten perusteella avo- ja lähipalveluiden keskeisimmäksi kehittämiskohteeksi nousi aktiivinen tiedottaminen vammaispalveluista ja etuuksista. Myös asiakkaiden entistä aktiivisempi osallistumismahdollisuus palvelusuunnitelmien tekoon sekä päätösten perusteleminen parantaisivat asiakastytyvyyttä.

Seuraavassa esitetään avo- ja lähipalveluiden asiakastytyvyyssuunnitelmien tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja havaittuja kehittämiskohteita kyseisyyden teemojen mukaisesti. Kunkin kehittämiskohteen kohdalla on mainittu, missä tämän raportin luvussa kyseistä asiaa ja siitä saatuja tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

Vastaajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä **yhteyden ottamista** (luku 3.1) koskeviin osa-alueisiin, lukuun ottamatta käyntiä vammaispalvelu- tai sosiaalitoimistossa ilman ajanvarausta, johon keskimääräinen tyytyväisyys oli 2,91. Myös tyytyväisyys yhteyden ottamiseen puhelimitse jäi muita osa-alueita alhaisemmaksi (ka = 3,00).

Yhteyden ottamisessa vammaispalveluun on kiinnitettävä huomiota siihen, että asiakas löytää helposti tiedon siitä, keneen ottaa yhteyttä ja miten kyseisen henkilön parhaiten tavoittaa. Yhteyden ottaminen puhelimitse sekä käynnit ilman ajanvarausta on pyrittävä järjestämään mahdollisimman joustavasti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada asiansa hoidetuksi tai saada neuvoja ja ohjausta oikean palvelun tai henkilön löytämiseen virka-aikaan myös varsinaisen puhelinvastaanottoajan ulkopuolella.

Kysymyksistä, jotka liittyivät **asiointiin työntekijän kanssa** (luku 3.2), vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisiä kaikkiin muihin osa-alueisiin, mutta tyytyväisyys tiedon saamiseen vammaispalveluista ja etuuksista jäi muita osa-alueita alhaisemmaksi (ka = 2,85). Noin 35 % vastaajista oli melko tyytymätön tai tyytymätön tähän osa-alueeseen. Myös vastaajien antamasta avoimesta palautteesta nousi esiin toiveita aktiivisemmasta tiedon tarjonnasta.

Asiakkaille tulee tiedottaa vammaispalveluista ja etuuksista entistä näkyvämmiin ja aktiivisemmin ja monipuolisemmin esimerkiksi järjestämällä avoimia ovia tai erilaisia vapaamuotoisia infotilaisuuksia. Avo- ja lähipalveluiden asiakkaille on tärkeää, että heille tarjotaan aktiivisesti tietoa erilaisista palveluista ja etuuksista tarvittaessa esimerkiksi kirjallisesti selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Tiedon saaminen ei saa olla kiinni siitä, ymmärtääkö tai muistaako asiakas kysyä asiaa.

Asiakkaat saavat tietoa useista erilaisista tietolähteistä. Vammaispalveluissa on pohdittava, miten voidaan varmistaa, että muista tietolähteistä (esim. nettisivut, muut sosiaali- ja terveysalan työntekijät, järjestöt ym.) saatava tieto on ajantasaista ja yhdenmukaista. Lisäksi vammaispalvelun asiakkaiden kanssa tekemisissä olevilla muilla ammattilaisilla on oltava mahdollisuus tarvittaessa helposti kysyä ajantasaista ja ymmärrettävää tietoa.

Enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä kaikkiin osa-alueisiin, jotka liittyvät **osallistumiseen palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen** (luku 3.3). Vaikka keskimääräinen tyytyväisyys mahdollisuuteen osallistua palvelusuunnitelman tekoon sekä omaisten pyytämiseen palvelujen suunnitteluun on melko hyvä, asiakkaiden ja omaisten tyytyväisyyttä voidaan parantaa ottamalla heidät aktiivisemmin mukaan palvelusuunnitelman tekoon. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisten on koettava, että heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asiakasta koskeviin päätöksiin. Asiakkaalle on myös aina perusteltava häntä koskevat päätökset ymmärrettävästi.

Avo- ja lähipalveluissa on tärkeää, että asiakkaille ja omaisille annetaan mahdollisuus antaa vammaispalveluista palautetta jatkuvasti ja helposti, esimerkiksi sähköisesti.

Avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajat arvioivat, miten tyytyväisiä he olivat **vammaispalvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen** (luku 3.4). Vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisimpiä palvelun saamiseen riittävillä kommunikoinnin apuvälineillä, tapaamisen toteutumiseen ilman häiriötä ja tapaamiseen varatun ajan riittävyteen. Muissa palvelujen saatavuutta ja joustavuutta koskevissa osa-alueissa tyytyväisyyden keskiarvot jäivät alle 3,00.

Myös avoimen kysymyksen vastauksissa kommentoitiin palvelujen saatavuuden ja joustavuuden epäkohtia ja annettiin ehdotuksia niiden kehittämiseksi.

Palvelun saannin nopeuteen on kiinnitettävä huomiota ja mahdollisuuksien mukaan myös tiedotettava asiakkaita tai tarvittaessa heidän omaisiaan palvelun saamiseen tai päätösten tekemiseen kuluva ajasta. Palvelun kehittämiseksi vammaispalvelussa on myös pohdittava käytännön keinoja siihen, miten asiakkaiden ja heidän omaistensa on helpompi tavoittaa työntekijä puhelimitse ja miten voidaan parantaa mahdollisuuksia tavata työntekijä henkilökohtaisesti. Asiakkaille ja heidän omaisilleen on lisäksi tiedotettava aktiivisesti siitä, mitä palveluja heidän on mahdollista saada sähköisesti ja miten kyseiset sähköiset palvelut toimivat.

Avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan **toimipisteen tiloja ja sijaintia** (luku 3.5) seitsemän kysymyksen avulla. Vastaajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä tiloihin ja toimipisteen sijaintiin. Tyytyväisyys toimipisteen saavutettavuuteen julkisilla kulkuneuvoilla jäi kuitenkin muita osa-alueita selvästi alhaisemmaksi (ka = 2,54) ja noin puolet kysymykseen vastanneista oli siihen tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä. (luku 3.5)

Tutkimuksen tuloksiin toimipisteen viihtyisyydestä on voinut vaikuttaa se, että Lappeenrannan toimipiste on tutkimuksen toteutuksen ajankohtana ollut väistötiloissa. Tästä huolimatta kaikissa toimipisteissä ja uusien tilojen suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota tilojen viihtyisyyteen ja siihen, miten pienillä muutoksilla voidaan lisätä viihtyisyyttä. Myös asiakkaiden yksityisyyden säilyminen kaikissa toimipisteissä ja tilanteissa on varmistettava.

Avo- ja lähipalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajat arvioivat **asiointia kokonaisuutena** (luku 3.6) kolmella eri kysymyksellä asteikolla 1 - 4. Vastaajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä sekä saamaansa apuun, työntekijöiden osaamiseen että vammaispalveluiden toimintaan kokonaisuutena. Tätä hyvää asiakastyytyväisyyden tasoa on tärkeä ylläpitää edelleen.

7.2.2 Asumispalvelut

Tutkimustulosten perusteella asumispalveluiden keskeisimmiksi kehittämiskohdeiksi nousevat asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon sekä päätösten perusteleminen. Myös mahdollisuus osallistua toiminnan suunnitteluun sekä palautteenantomahdollisuuksien lisääminen parantaisivat asiakastyytyvyyttä. Tuloksia tulkittaessa ja kehittämistoimenpiteitä suunniteltaessa on syytä ottaa huomioon, että asumispalveluiden asiakkaat olivat lähes kaikkiin tarkasteltuihin asioihin keskimäärin tyytyväisempiä kuin asiakkaiden omaiset.

Seuraavassa esitetään asumispalveluiden asiakastyytyvyytystutkimuksen tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja havaittuja kehittämiskohteita kyselylomakkeen teemojen mukaisesti. Kunkin kehittämiskohteen kohdalla on mainittu, missä tämän raportin luvussa kyseistä asiaa ja siitä saatuja tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

Asumispalveluiden asiakastyytyvyytystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan **asumista** (luku 4.1) seitsemällä eri kysymyksellä asteikolla 1 - 4. Keskimäärin vastaajat olivat melko tyytyväisiä kaikkiin asumiseen liittyviin asioihin. Tästä yleisestä tyytyväisyyden tasosta huolimatta tutkimustuloksista nousi esiin muutamia kehittämistarpeita.

Kodin valinnassa on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon asiakkaiden ja heidän omaistensa mielipiteet sekä perusteltava päätökset ja valinnat. On tärkeää, että asiakkaille ja heidän omaisilleen tulee tunne siitä, että heidän näkemyksiään on kuunneltu. Myös kodin ja asuinympäristön viihtyisyyteen on kiinnitettävä huomiota. Viihtyisyyden parantamiseksi on hyvä pohtia erilaisia keinoja yhdessä asukkaiden kanssa. Kuten avointen kysymysten vastauksista tulee ilmi, useat viihtyisyyteen vaikuttavat parannusehdotukset ovat yksinkertaisia ja mahdollista toteuttaa melko helposti.

Asukkaiden itsenäistä päätös- ja vaikutusvaltaa omassa kodissa pitää korostaa. Asukkailla pitää olla tunne siitä, että heillä on mahdollisuus päättää, kuinka heidän kodissaan ollaan ja eletään. Myös omaisille on tuotava esiin asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa oman kotiinsa asioihin.

Kaikkien asumispalvelun asiakkaiden on tunnettava olonsa turvalliseksi omassa kodissaan. Asumispalveluyksiköissä on selvitettävä mahdollisuuksien mukaan yhdessä asukkaiden kanssa, mitkä seikat aiheuttavat turvattomuuden tunnetta ja miten turvallisuuden tunnetta voidaan lisätä.

Kysymyksistä, jotka liittyivät **työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen** (luku 4.2), asumispalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen vastaajat olivat keskimäärin tyytyväisiä kaikkiin 14 tarkasteltuun osa-alueeseen. Avoimen kysymyksen vastauksista yli 50 % oli myönteistä palautetta tai kiitoksia työntekijöille.

Vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen ja työntekijän ajan riittämiseen asiakkaan asioille. Myös avoimen kysymyksen vastauksissa nousivat esiin henkilökunnan vähyys ja kiire. Siksi työntekijöiden ajan riittämiseen asiakkaille ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Mahdollisesta kiireestä huolimatta asiakkaiden ja omaisten pitää kokea, että asiakkaan asioista välitetään ja hänen yksilölliset tarpeensa otetaan riittävästi huomioon.

Työntekijöiden on kommunikoitava asiakkaan kanssa asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla ja ainakin osoitettava asiakkaalle haluavansa ymmärtää häntä. Lisäksi työntekijöiden on huolehdittava siitä, että kaikki asiakkaat kokevat tulevansa kohdelluksi samalla tavalla muiden asiakkaiden kanssa.

Vastaajien tyytyväisyyttä **yhteistyöhön ja vaikuttamiseen** (luku 4.3) asumispalveluissa arvioitiin viidellä kysymyksellä. Keskimäärin vastaajat olivat melko tyytyväisiä yhteistyöhön ja vaikuttamiseen. Vähiten tyytyväisiä vastaajat olivat mahdollisuuteen antaa palautetta. Asiakkaille ja omaisille on annettava mahdollisuus antaa palautetta helposti. Palautetta tulee myös pyytää aktiivisesti ja mahdollisuuksien mukaan osoittaa, että palautteella on vaikutusta asioihin.

Asiakkaat olivat omaisia tyytyväisempiä kaikkiin yhteistyötä ja vaikuttamista koskevin osa-alueisiin, joten omaisten entistä aktiivisempi mukaan ottaminen mukaan päätöksentekoon parantaisi myös heidän tyytyväisyyttään. Siksi asumista koskevista asioista on keskusteltava yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa ja heille on annettava mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Tehdyt pää-

tökset ja valinnat on pystyttävä perustelemaan erityisesti, mikäli asiakkaiden tai omaisten toiveita ei voida ottaa huomioon.

Asumispalveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan asiointia kokonaisuutena kahdella eri kysymyksellä asteikolla 1 - 4. Vastaajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä sekä työntekijöiden osaamiseen että asumispalveluihin kokonaisuudessaan.

Avointen kysymysten vastauksissa tuli esiin henkilökunnan riittävyys ja kiire. Näihin on kiinnitettävä mahdollisuuksien mukaan entistä enemmän huomiota siten, että asiakkaat kokevat saavansa riittävästi apua ja tukea. Asiakkaille on myös mahdollisuuksien mukaan pyrittävä järjestämään entistä monipuolisempaa yhteistä vapaa-ajan toimintaa ja arkipäivän tekemistä. Toiminnan järjestämisessä kannattaa aktiivisesti selvittää yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden, esimerkiksi järjestöjen kanssa.

7.2.3 Päivä- ja työtoiminta

Tutkimustulosten perusteella päivä- ja työtoiminnan keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi nousevat aktiivinen yhteistyö sekä mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön. Erityisesti myös toiminnan monipuolisuus sekä palautteenantomahdollisuuksien lisääminen parantaisivat asiakastyytyväisyyttä.

Seuraavassa esitetään päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten perusteella tehtyjä johtopäätöksiä ja havaittuja kehittämiskohteita kyselylomakkeen teemojen mukaisesti. Kunkin kehittämiskohteen kohdalla on mainittu, missä tämän raportin luvussa kyseistä asiaa ja siitä saatuja tuloksia tarkastellaan yksityiskohtaisemmin.

Tutkimukseen osallistuneet olivat keskimäärin melko tyytyväisiä kaikkiin **päivä- ja työtoiminnan** osa-alueisiin (luku 5.1.). Päivä- ja työtoiminnan asiakkaille erilaiset toimintamuodot ja mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön ovat tyytyväisyyden kannalta olennaisia ja asiakkailla on paljon hyviä toiveita siitä, mitä he haluaisivat tehdä päivä- tai työtoiminnassa. Asiakkaat tuleekin aktiivisesti ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja antaa heille mahdollisuus kertoa omat toiveensa.

Asiakkaiden turvallisuuden tunteeseen on kiinnitettävä erityistä huomiota selvittämällä, mitkä seikat aiheuttavat turvattomuuden tunnetta sekä pohtimalla ja toteuttamalla keinoja, joilla jokainen toiminnassa mukana oleva voi kokea olonsa ryhmässä turvalliseksi. Myös mahdollisista päivä- tai työtoiminnan ilmapiiriin liittyvistä ongelmista pitää keskustella yhdessä asiakkaiden kanssa ja pohtia keinoja ilmapiirin parantamiseksi.

Päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyystutkimuksessa **arvioitiin toimipisteiden tiloja ja sijaintia** viiden kysymyksen avulla (luku 5.2). Vastajat olivat keskimäärin melko tyytyväisiä kaikkiin osa-alueisiin. Tyytyväisyys toimintaympäristön rauhallisuuteen oli kuitenkin alhaisempi (ka = 3,17) kuin tyytyväisyys muihin tiloja ja sijaintia koskeviin kysymyksiin. Yhdessä asiakkaiden kanssa onkin selvitettävä, mitkä seikat vaikuttavat toimintaympäristön mahdolliseen rauhatuuteen. Samalla on pohdittava keinoja, miten toimintaympäristöä voidaan muuttaa siten, että kaikki asiakkaat kokevat ympäristön rauhalliseksi ja viihtyisäksi.

Vastaajien tyytyväisyys **työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen** (luku 5.3) liittyviin asioihin oli hyvin korkea. Lähes kaikissa avoimissa kommentoissa annettiin työntekijöille myönteistä palautetta ja kiitoksia. Alhaisin tyytyväisyys oli työntekijän ajan riittävyyteen hoitaa asiakkaan asioita (ka = 3,28). Tämän kysymyksen kohdalla 44 % vastaajista oli tyytyväisiä ja 43 % melko tyytyväisiä, kun muissa kysymyksissä tyytyväisiä oli 54 % - 74 % kaikista vastaajista. Työntekijöiden ajan riittämiseen päivä- tai työtoiminnan asiakkaille ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamiseen on kiinnitettävä entistä enemmän huomiota. Mahdollisesta kiireestä huolimatta asiakkaiden pitää kokea, että heidän mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa otetaan riittävästi huomioon. Työntekijöiden on myös entistä aktiivisemmin kysyttävä asiakkailta heidän mielipiteitään päivä- ja työtoimintaa liittyvistä asioista.

Vastaajien tyytyväisyyttä **yhteistyöhön ja vaikuttamiseen** päivä- ja työtoiminnassa arvioitiin viidellä kysymyksellä (luku 5.4). Asiakkaat ja omaiset ovat keskimäärin tyytyväisiä näihin asioihin. Koska nämä ovat tärkeitä asioita, niihin kannattaa edelleen kiinnittää huomiota ja kehittää uusia yhteistyömuotoja ja -tapoja. Asiakkaille ja omaisille on annettava mahdollisuus antaa palautetta hel-

posti. Palautetta tulee myös pyytää aktiivisesti ja mahdollisuuksien mukaan osoittaa, että palautteella on vaikutusta asioihin.

Päivä- ja työtoiminnan asiakastyytyväisyystutkimuksessa vastaajia pyydettiin arvioimaan **asiointia kokonaisuutena** kahdella eri kysymyksellä asteikolla 1 - 4 (luku 5.5). Keskimääräinen tyytyväisyys sekä työntekijöiden osaamiseen että päivä- ja työtoimintaan kokonaisuutena oli korkea. Yli 60 % kaikista vastaajista oli tyytyväisiä näihin asioihin.

Avointen kysymysten vastauksissa vastaajat antoivat ehdotuksia ja ideoita päivä- ja työtoiminnan sisällön ja järjestämisen, toimipaikkojen sekä henkilökunnan kehittämiseksi. Näistä vastauksista esille nousivat erityisesti seuraavat kehittämistarpeet. Päivä- ja työtoiminnassa on mahdollisuuksien mukaan järjestettävä erilaisia retkiä sekä muuta päivä- ja työtoiminnan tilojen ulkopuolella tapahtuvaa toimintaa. Päivä- ja työtoiminnan on oltava mahdollisimman monipuolista, jotta jokaiselle asiakkaalle löytyisi jotain mieleistä tekemistä. Toiminnan järjestämisessä kannattaa aktiivisesti selvittää yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden, esimerkiksi järjestöjen kanssa.

7.3 Lopuksi

Tämän tutkimuksen suunnittelu ja toteutus on tehty hyvässä ja toimivassa yhteistyössä Eksoten, Saimaan ammattikorkeakoulun ja Novartis Finland Oy:n kanssa. Tutkimuksen puolueettomuuden takaamiseksi tutkimuksen käytännön toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista vastasi Saimaan ammattikorkeakoulun tutkijaryhmä. Tutkimuksen onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää on ollut hyvä yhteistyö vammaispalveluiden henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan myönteinen suhtautuminen tutkimukseen edesauttoi tutkimuksen käytännön toteutusta. Myös tutkimuksen toteutuksen osallistuneiden opiskelijoiden työ oli tutkimuksen kannalta erittäin tärkeää. Kiitos kaikille tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuneille henkilöille. Kiitos myös tutkimukseen osallistuneille vammaispalveluiden asiakkaille ja heidän omaisilleen kyselyyn vastaamisesta ja arvokkaasta palautteesta toiminnan kehittämiseksi.