

Kehitysvammaisten asumisyksiköiden x ja x asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

2023

Tanja Syrjälä

Tiivistelmä

Tekijä(t) Tanja Syrjälä	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 38+11	Valmistumisaika 2023
Työn nimi Kehitysvammaisten asumisyksiköiden x ja x asiakastyytyväisyyskyselyn kehittäminen		
Tutkinto ja koulutusala Sosionomi (AMK), Sosiaali- ja terveysala		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja) Keski-Uudenmaan hyvinvointialue		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista. Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda selkeä ja saavutettava asiakastyytyväisyyskysely asumisyksikössä asuvien kehitysvammaisten asukkaiden palautteen antoa varten</p> <p>Opinnäytetyö oli toiminnallinen ja toteutettiin yhteistyössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen kahden kehitysvammaisten asumispalvelua tuottavan yksikön kanssa. Aiheeseen liittyvän aiemman tutkimuksen ja muun teoriapohjan lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyä kehitettiin yksiköiden asukkaita ja työyhteisöä osallistavien menetelmien avulla. Ideariih- ja työpajamenetelmät tuottivat sisältöä asiakastyytyväisyyskyselyyn. Opinnäytetyöprosessissa mukana olleet asukkaat ja työntekijät testasivat ja arvioivat asiakastyytyväisyyskyselyn.</p> <p>Opinnäytetyöprosessissa kehitettiin asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla toimeksiantajana olleissa yksiköissä kerätään palautetta. Asiakastyytyväisyyskysely on yksi tapa arvioida laatua ja edistää asiakkaiden osallisuutta.</p>		
Asiasanat osallisuus, asiakastyytyväisyys, kehitysvammaisten asumispalvelut		

Abstract

Author(s) Tanja Syrjälä	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2023
	Number of Pages 38+11	
Title of Publication Developing a customer satisfaction survey for disabled housing units x and x		
Degree, Field of Study Bachelor of Social Services (UAS), Health Care and Social Services		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party) Keski-Uudenmaan hyvinvointialue		
Abstract <p>The main objective of the thesis was to increase the participation of clients. The purpose of the thesis was to create clear and accessible customer satisfaction survey for the feedback of people with disabilities living in a housing unit.</p> <p>The thesis was functional and was carried out in cooperation with two units producing housing services for people with disabilities in the Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. In addition to the related research and other theoretical basis, the customer satisfaction survey was developed using methods involving the residents and employees. Brainstorming and workshop methods produced content for the customer satisfaction survey. The residents and employees involved in the thesis process tested and evaluated the customer satisfaction survey.</p> <p>A customer satisfaction survey was developed in the thesis process to collect feedback from the units that were commissioned. A customer satisfaction survey is one way to assess quality and promote participation.</p>		
Keywords participation, customer satisfaction, housing services for disabled people		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehitysvammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistäminen	2
2.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä	2
2.2	Kehitysvammaisten henkilöiden osallisuus	3
2.3	Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus.....	4
2.4	Tuettu päätöksenteko	6
2.5	Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät.....	7
2.6	Esteettömyys ja saavutettavuus.....	9
3	Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelut.....	11
3.1	Kehitysvammaisten henkilöiden palveluja määrittävä lainsäädäntö	11
3.2	Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen palvelut.....	12
3.3	Asumispalveluiden laatu	13
3.4	Asiakastyytyväisyys laadun mittarina	15
4	Opinnäytetyön toteuttaminen	16
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
4.2	Tavoitteen määrittely	17
4.3	Suunnittelu	17
4.4	Toteutus	18
4.5	Tuotoksena asiakastyytyväisyyskysely	21
4.6	Päätäminen ja arviointi	21
5	Yhteenveto ja pohdinta	24
5.1	Johtopäätökset	24
5.2	Eettisyys ja luotettavuus	27
5.3	Jatkokehittäminen.....	28
	Lähteet	30

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kuvallinen kutsu

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely

1 Johdanto

Kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksissa on tapahtunut 2000-luvulla merkittäviä muutoksia. Vuonna 2015 eduskunta hyväksyi YK:n vammaisyleissopimuksen ratifiointia koske-
neen hallituksen esityksen. Keskeisintä yleissopimuksen sisällössä on syrjinnän kielto ja
yhdenvertainen kohtelu (Suomen YK-liitto 2016, 2–4.) Yleissopimuksen ratifioinnin takia sa-
maan aikaan tuli voimaan kehitysvammalain muutokset. Muutoksilla pyrittiin vahvistamaan
erityishuollon piiriin kuuluvien henkilöiden itsemääräämisoikeutta ja vähentämään rajoitus-
toimenpiteiden käyttöä. (THL 2022a.) Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluihin
on vaikuttanut vuonna 2012 tehty valtioneuvoston päätös, jonka tavoitteena oli, että vuo-
teen 2020 mennessä yksikään kehitysvammaisen henkilö ei enää asuisi laitoksessa (Sosi-
aali- ja terveystieteiden ministeriä 2016, 13). Tällä hetkellä ajankohtaista on vammaispalvelulainsääd-
ännön uudistaminen, jonka tarkoituksena on, että vanha vammaispalvelulaki kumotaan, ja
että kehitysvammalakiin jäisi voimaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät pykälät (THL
2022c.).

Yhteistyökumppanina opinnäytetyössä on Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, ja tarkemmin
ottaen asiakastytyväisyyskyselyä kehitetään yhteistyössä kahden autettua asumista tar-
joavan yksikön kanssa. Toiseen yksikköön kuuluu kaksi kotia: 12- paikkainen autettua asu-
mista sekä 5-paikkainen ohjattua asumista tarjoava koti. Toinen yksikkö on 15-paikkainen
autettua asumista tarjoava asumisyksikkö. Asiakkaat ovat kehitysvammaisia henkilöitä.
(Keusote 2023.)

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista. Opinnäyte-
työn tarkoituksena on luoda selkeä ja saavutettava asiakastytyväisyyskysely asumisyksi-
kössä asuvien kehitysvammaisten asukkaiden palautteen antoa varten. Sote-palveluita
käyttävälle on turvattava asiakaslähtöinen ja yhtenäinen tapa antaa palautetta, ja että pa-
lautteenannon tulisi olla käyttäjälle helppoa, esteetöntä ja visuaalisesti miellyttävää, ja sitä
tulisi voida antaa eri muodoissa kuten sähköisesti. Työryhmä on suositellut myös, että lä-
heinen voisi tarvittaessa auttaa tai antaa palautetta omaisen puolesta. (THL 2022e, 8.) Yk-
siköissä on kuitenkin tahtotila saada asukkaan oma ääni kuuluviin vaihtoehtoisia kommuni-
kaatiomenetelmiä hyödyntäen.

Kehitysvammaisen henkilön asema yhteiskunnassa on hitaasti muuttumassa hoivan koh-
teesta aktiiviseksi toimijaksi. Palvelurakenteen muutosten, soteuudistuksen ja lainsäädän-
nön uudistuessa, on erityisen tärkeää selvittää, mitä mieltä kehitysvammaisen henkilö on
itse oman osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta palveluissaan.

2 Kehitysvammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistäminen

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä

Kehitysvammaliiton (2022b) mukaan kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita. Vaikutukset yksilöiden elämään eroavat suuresti ja kehitysvammaisuuden taustalla on monia syitä. Sama diagnoosi voi näyttäytyä eri henkilöiden arjessa eri tavoin. Kehitysvammaisia henkilöitä arvioidaan olevan Suomessa noin 50 000, mutta heistä kaikilla ei ole kehitysvammaisuuden diagnoosia, ja vain osalla heistä on palveluita ja tukitoimia. Kehitysvammaisuutta voidaan määritellä monesta eri näkökulmasta. Lääketieteellisen määrittelyn mukaan kehitysvammaisuus on ennen aikuisikää tullut oire aivojen toiminnan häiriöstä (Verner 2022a). Toimintakyvyn näkökulmasta kehitysvammaisuutta tarkastellaan yksilön ja ympäristön välisestä suhteesta (Verner 2022b.) Sosiaalisesta näkökulmasta yksilön ominaisuudesta tulee vamma yhteiskunnan esteiden ja asenteiden vuoksi (Verner 2022c).

Suomessakin käytössä oleva WHO:n ICD-10-tautiluokituksen mukaan lapsella todetaan olevan kehitysvamma, kun ICD-10 kriteerien mukaan henkilön älykkyydosamäärä on tutkitusti alle 70, henkilön ympäristöön sopeutumisen eli adaptiiviset taidot eivät ole ikätasoiset ja vamma on todettu alle 18-vuotiaana. (Arvio 2018, 450.) ICD-10 mukaan kehitysvammaisuus jaetaan neljään eri luokkaan: lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaisuuteen. Lievästi kehitysvammainen henkilö voi täysi-ikäisenä asua itsenäisesti ja käydä tuetussa töissä, mutta tukea tarvitaan esimerkiksi taloudellisten asioiden hoidossa. Keskivaikea kehitysvammaisuus voi vaikuttaa tuen tarpeeseen niin, että henkilö tarvitsee esimerkiksi tukea päivittäisissä toiminnoissaan, ajan hahmottamisessa ja luku- ja kirjoitustaito voi olla puutteellista. Henkilö myös tarvitsee usein asumispalveluita. Vaikea kehitysvammaisuus näkyy usein tuen tarpeessa niin, että henkilö tarvitsee tukea päivittäisissä toiminnoissa, henkilö asuu asumispalveluissa ja tarvitsee tukea kodin ulkopuolella asioidessaan. Syvästi kehitysvammainen henkilö tarvitsee usein tukea kaikissa toiminnoissaan. (Kari ym. 2020, 35.)

The American Association on Intellectual and developmental disabilities eli AAIDD-järjestön (2012) määritelmän mukaan kehitysvammaisuus tarkoittaa, että henkilöllä on keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskky sekä kaksi tai useampi rajoitus esim. kommunikaatiossa, itsestä huolehtimisessa, kotona asumisessa, sosiaalisissa taidoissa, yhteisössä toimimisessa, itsehallinnassa, työssä ja vapaa-ajalla (Kaski ym. 2012, 16). Kehitysvamman taustalla on usein geneettinen sairaus tai komplikaatio raskauden tai synnytyksen aikana. Älyllisen kehitysvamman lisäksi henkilöllä voi olla liitännäissairauksia kuten epilepsia,

liikuntavamma, aistivamma, ADHD, autismikirjon häiriö tai psykiatrinen sairaus kuten masennus. Liitännäissairauksien todennäköisyys on suurempi, mitä vaikeammasta kehitysvammasta on kyse. (Terveyskirjasto 2021.)

2.2 Kehitysvammaisten henkilöiden osallisuus

Sosiologi Eric Allardtin mukaan (1976) yksilön hyvinvointi koostuu kolmesta perustarpeesta; having, loving ja being. Having merkitsee materiaalista ulottuvuutta, loving yhteyttä muihin ja being yhteiskuntaan kuulumista. Ne ovat perustana myös osallisuudelle. Osallisuuden määrittely yksilötasolla voi olla haastavaa osallisuuden kokemuksellisuuden ja sen tason vaihtelun vuoksi eri elämäntilanteissa. Osallisuuden vastakohtana pidetään syrjäytymistä. (Raivio ym. 2013, 15–16.) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman (Kaste) 2012–2015 mukaan syrjäytymisriskissä olevia ryhmiä ovat mm. vammaiset henkilöt (Raivio ym. 2013, 27–28).

Yleissopimuksen 19. artikla määrittää, että osallisuuden ja osallistumisen näkökulmasta vammaisen henkilön tulisi saada päättää asumisestaan, saada tarvittavia asumisen tukipalveluja sekä yhdenvertaiset oikeudet yhteisön palveluihin ja järjestelyihin (Suomen YK-liitto 2016, 41–42). Suomi on sitoutunut noudattamaan YK:n vammaisyleissopimuksen 3. ja 4. artiklan mukaan henkilöiden täysimääräistä ja tehokasta osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa (Suomen YK-liitto 2016, 19–24). Osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen ovat eri käsitteitä. Osallisuus merkitsee, että henkilö on osana yhteisöä ja toimii yhteisössä niin, että hänelle syntyy yhteisöön kuulumisen kokemus. Osallisuus edellyttää riittäviä resursseja ja toimijuutta. Osallistuminen on osallistumista päätöksentekoon, ja siinä on kolme osaa; sosiaalinen, toiminnallinen ja kansalaisosallistuminen. Osallistaminen on passiivisen henkilön ulkopuolelta tulevaa vaatimusta osallistumaan, ja se toimiessaan mahdollistaa osallisuuden ja osallistumisen. (THL 2022d.)

Karin ym. (2020, 125) mukaan osallisuuteen kuuluvat yhteisöllisen osallisuuden lisäksi yhteiskunnallinen ja toiminnallinen osallisuus. Karin ym. (2020, 127–128) mukaan yhteiskunnallisen osallisuuden toteutuminen toteutuu, kun vammaisella henkilöllä on mahdollisuus tehdä työtä, harrastaa ja vaikuttaa yhteiskunnassa. Vammaisen henkilön yhteisöllisyyttä voidaan edistää vammaispalveluiden avulla. Vähäisintä osallisuutta on vammaisen henkilön oleminen palvelujen kohteena. Asiakaspalautteen antaminen lisää osallisuutta. Osallisuus toteutuu eniten silloin, kun asiakas on kehittämässä palveluja esim. vammaisneuvostossa ja olemalla aktiivinen omien palveluiden suunnittelussa. Yhteiskunnallista osallisuutta edistää myös fyysisen, sosiaalisen, psyykkisen ja toiminnallisen esteettömyyden huomiointi. Karin ym. (2020, 127–131) mukaan toiminnallinen osallisuuden toteutuminen tarkoittaa usein, että asiakas saa henkistä, sosiaalista, fyysistä ja toiminnallista tukea opiskelussa, vapaa-ajalla,

asumisessa ja työssä esim. läheisiltä, henkilökohtaisen avustajalta tai työntekijöiltä. Yhteisöllinen osallisuus on yhteisöihin kuulumista. Vammaisen henkilön yhteisöllistä osallisuutta saattavat haastaa ennakkoluulot ja erilaiset kommunikointitavat. Yhteisöllistä osallisuutta voidaan edistää esteettömiä tapahtumia ja harrastuksia tarjoamalla.

Kivistö on puolestaan käsitellyt osallisuutta yhteiskunta- ja sosiaalipolitiikassa kansalaisuuden, inklusion, osallistumisen, voimaantumisen, asiakaslähtöisyyden, yhteisöllisyyden, osattomuuden ja syrjäytymisen vastakohtana, vaikuttamisena, valinnanvapautena sekä elämänpolitiikkana. Osallisuuden määritelmä riippuu kontekstista ja yksilöllistä kokemuksesta. (Kivistö 2014, 42.) Kivistö (2014, 114) oli monimenetelmällisessä tutkimuksessaan tutkinut vaikeavammaisen ihmisen osallisuutta toiminnallisen, kokemuksellisen ja kielenkäytössä ilmenevän osallisuuden näkökulmista. Toiminnallista osallisuutta käsitelleen osatutkimuksen perusteella osallistumattomuus näyttää kasaantuvan, ja moni vaikeavammaisen ei osallistu kodin ulkopuoliseen toimintaan asiointia lukuun ottamatta. Kivistön (2014, 168) kokemuksellisesta osallisuutta käsitellyn osatutkimuksen mukaan kaikki vaikeavammaiset henkilöt eivät ole tunnistanee, että heillä on itsemääräämisoikeus ja omaa elämää koskevaa valtaa ja päätöksentekomahdollisuus. Kivistön (2014, 247–248) kielellisyyden osatutkimuksessa vaikeavammaiset henkilöt ja työntekijät eivät paljoakaan käyttäneet osallisuutta sanana kuvaillessaan omaa tai asiakkaan elämäntilannetta. Koko tutkimuksen yhtyeenveto on se, että vaikka vaikeavammaisen henkilön osallisuus jää vajaaksi, se on myös dynaamista.

Hoffrénin (2017, 35) raportissa oli selvitetty muun muassa, miten vammaisten henkilöiden osallisuutta ja mahdollisuutta itsenäiseen elämään tulisi vahvistaa. Vastauksissa nousi esiin tuettu päätöksenteko, mielipiteen kuuleminen, mahdollisuus tulla kuulluksi ja tuen saaminen. Samankaltaisia tuloksia oli Kähkösen (2018, 57–58) pro gradu -tutkielmassa, joka käsiteli kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta asumispalveluissa läheisten kuvaamana. Läheiset kuvasivat osallisuutta ihmisoikeudeksi, ja sen rakentuvan omasta päätöksenteosta ja yhteisöön kuuluvuudesta. Osallisuuden kannalta merkityksellistä on palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuminen ja mielipiteen selvittäminen. Osallisuuden kannalta on eroa, esittääkö henkilö oman mielipiteensä vai osallistuuko hän aktiivisesti päätöksentekoon. Kehitysvammaisen henkilön aktiivisuuteen vaikuttaa hänen toimintakykynsä ja saamansa tuki.

2.3 Kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus

Kansalaisen itsemääräämisoikeus turvataan lainsäädännöllä. Suomen perustuslain (1999/731) mukaan *jokaisella on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen*). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§ (2000/812) mukaan *sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon*

asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuteen vaikuttaa myös edellä mainitun lain 9§, jonka mukaan asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen edustajansa kanssa, jos hän ei laissa mainittujen ehtojen mukaisesti pysty osallistumaan tai päättämään palveluistaan. Kehitysvammalain 42§ (1977/519) on säädetty kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, rajoitustoimenpiteiden käytöstä ja siitä, millä toimenpiteillä itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeutta tuetaan.

Vammaispalvelujen käsikirjan mukaan itsemääräämisoikeus on oikeutta määrätä omasta elämästä, päättää omista asioista, ja itsemääräämisoikeus liittyy yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja henkilökohtaiseen vapauteen. Niin kuin muissakin palveluissa, myös asumispalveluiden järjestämisessä tulisi huomioida asiakkaan omat toiveet asumisjärjestelyn suhteen. Kehitysvammalakiin vuonna 2016 tehdyillä muutoksilla pyritään vahvistamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan tulisi kirjata asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävät toimet. (THL 2022a.)

Kantolan (2019, 58–62) pro gradu - tutkielmassa oli tutkittu vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kehitysvammaisten asiakkaidensa itsemääräämisoikeuden toteutumisesta vuoden 2016 lakimuutoksen jälkeen. Tulosten mukaan kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus oli vahvistunut sekä sosiaalityöntekijöiden valvonnan puolelta että asumispalveluiden toimintakulttuurin osalta. Tutkimuksen mukaan myös vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien merkitys korostui asiakkaan mielipidettä kuultaessa. (Kantola 2019, 58–62.)

Itsemääräämisoikeuteen liittyy myös rajoitustoimenpiteiden käyttö. Lain mukaan *erityishuoltoa toteutetaan ensisijaisesti yhteisymmärryksessä erityishuollossa olevan henkilön kanssa* (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519). Rajoitustoimenpiteitä kuten kiinnipitämistä ja rajoittavien välineiden ja asusteiden käyttöä voidaan käyttää ainoastaan silloin, jos henkilö ei kykene tekemään hoitoaan koskevia ratkaisuja, ei ymmärrä tekojen seurauksia ja ne ovat välttämättömiä asiakkaan oman tai muiden terveyden kannalta, sekä lievimmät keinot eivät auta. Rajoitustoimenpiteiden käytön tulee lisäksi olla henkilöä kunnioittavaa ja hänen perustarpeistaan tulee huolehtia. Niiden käytön tulee lisäksi olla turvallisissa, tarkoituksenmukaisia ja kestoaltaan mahdollisimman lyhyitä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.) Miettinen (2021, 363) on kommentoinut näiden lakien vaatimuksia artikkelissaan ja todennut, että erityisesti syvästi tai vaikeasti kehitysvammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeuden kannalta ei riitä, että luovutaan tarpeettomista rajoitustoimenpiteistä, vaan myös responsiivista eli kehollisen ilmaisun tarkkailua tulisi lisätä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi.

Kehitysvammalain (1977/519) mukaan erityishuollon asiakkaan asiakas- ja palvelusuunnitelmaan tulisi kirjata keinot, miten henkilön itsenäistä suoriutumista tuetaan ja itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Suunnitelmassa tulee olla lisäksi *tiedot kohtuullisista mukautuksista henkilön täysimääräisen osallistumisen ja osallisuuden turvaamiseksi, henkilön käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, keinoista, joilla henkilön erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä ja rajoitustoimenpiteistä, joita henkilön erityishuollossa arvioidaan jouduttavan käyttämään.*

Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi useissa kaupungeissa on laadittu IMO-käsikirjoja ja työryhmiä. Itsemääräämisoikeutta voidaan lain velvoitteiden lisäksi vahvistaa muun muassa asiakkaan kanssa asioita yhdessä suunnittelemalla, asiakaslähtöisellä työvuorosuunnittelulla, vuorovaikutuksen keinoin, tilajärjestelyille, ennakoinnilla ja yksilöllisellä suunnittelulla. Lisäksi tulisi selvittää, mistä mahdollinen haastava käyttäytyminen johtuu, sillä joskus niiden taustalla voi olla esimerkiksi kipu tai aistiyliherkkyydet. (THL 2022e.)

2.4 Tuettu päätöksenteko

Uusi vammaispalvelulaki tulee sisältämään uutena palveluna itsemääräämisoikeuteen liittyvän tuetun päätöksenteon. Sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi asuin- ja opiskelupaikan valinnassa sekä muissa vammaispalvelulain mukaisissa palveluissa. Henkilöllä on oikeus saada tuettua päätöksentekoa koko päätöksentekoprosessin ajan. (STM 2022.)

Tuettu päätöksenteko on toisen ihmisen antamaa tukea, ja sen tavoitteena on auttaa henkilöä tekemään valintoja ja päätöksiä esimerkiksi auttamalla tiedon hankinnassa, tukemalla päätöksenteossa ja tunteiden käsittelyssä ja päätöksiensä seurausten selvittämisessä. Tuettu päätöksenteko on vapaaehtoista ja henkilö valitsee itse ihmiset, kenet haluaa avuksi päätöksen tekoon. On kuitenkin tärkeää, että henkilöllä on oikeus tehdä huonoja päätöksiä ja valitulla ihmisen tulee olla objektiivinen. (Tukiliitto 2021.)

Sivula (2010, 109) on tarkentanut asiaa siten, että päätöksenteossa tukena olevat ihmiset saavat oikeuden puhua vain niissä asioissa asiakkaan puolesta, jotka tukea tarvitseva henkilö on itse rajannut. Kehitysvammaisilla henkilöillä on usein vaikeuksia tiedonkäsittelyssä kuten uuden tiedon havainnoinnissa, vastaanottamisessa, sisäistämisessä ja soveltamisessa. Heikkilä (2020, 28) arvioi puolestaan tutkielmassa, että tuettu päätöksenteko on menetelmänä uusi ja aiheesta ei juuri löydy tutkittua tietoa. Hän kritisoi myös sitä, että tuettu päätöksenteko edellyttää, että kehitysvammaisella ihmisellä on jonkin verran kykyä tehdä päätöksiä, eli vaikeasti vammaiset henkilöt eivät kuuluisi tuetun päätöksen teon piiriin.

Browning ym. (2021, 138) ovat tutkineet tuetun päätöksenteon prosessia Kanadassa, joka on ensimmäinen maa, jossa on kehitetty oikeudellisia mekanismeja tuetun päätöksenteon

tueksi. Tutkimuksessa oli pyritty selvittämään, miten kehitysvammaisen henkilö saa tukea päätöksenteossaan. Tutkimuksissa löytyi päätöksentekoprosessi, johon kuuluu dynaamista vuorovaikutusta henkilön tahdon ja mieltymysten välillä sekä avustajan välillä. Heidän väliseensä vuorovaikutukseen vaikutti viisi tekijää; ihmisen ja tukihenkilön prosessiin tuomat kokemukset ja ominaisuudet, heidän suhteensa laatu, päätöksentekoympäristö sekä päätöksen luonne ja seuraukset. Tuetun päätöksenteon prosessissa tulee siis huomioida tukihenkilön neutraalius ja vaikutusmahdollisuuksien vuoksi jatkuva itsereflektio (Browning ym. 2021, 147).

Tuettuun päätöksentekoon liittyy myös positiivinen riskienarviointi. Positiivisen riskienarvioinnin tavoitteena tässä yhteydessä on, että kehitysvammaisella henkilöllä on oikeus tehdä elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä mahdollisimman turvallisesti. Positiivinen riskienarviointi ei tarkoita sitä, ettei riskejä huomioida, vaan keskitytään ratkaisuihin ja pohditaan toimintatapoja asian toteuttamiseen riskien vähentämisen ja hallinnan kautta. (Vernerin 2020.)

2.5 Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja tuettu päätöksen teko ovat vahvasti yhteydessä henkilön kommunikaatioon. Kehitysvammaisella henkilöllä on usein haasteita vuorovaikutustaidoissa, puheen ymmärtämisessä tai puheen tuotossa. Henkilö voi puhua vähän tai ei ollenkaan, ja mahdollinen näkö- tai kuulovamma vaikeuttaa kommunikointia. Lisäksi keskittymiskyvyn puute, ongelmat vuorovaikutuksessa ja keskustelun sääntöjen ymmärtäminen vaikeuttavat vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Puhetta tukeva tai korvaava kommunikaatio eli AAC (alternative and augmentative communication) on yleisnimitys kaikille menetelmille kuten selkokieli, kirjoittaminen, eleet, viittomat, kuvat ja kommunikointiohjelmat- ja kansiot. Kehitysvammaisen henkilö usein hyötyy niiden käytöstä puheen tukena, vaikka hän kommunikoisikin puheella. Sen lisäksi, että esim. kuvia käytetään vuorovaikutuksessa, niiden avulla autetaan asiakasta ennakoimaan tulevia tilanteita kuten käymällä tuleva lääkärikäynti sosiaalisen tarinan avulla läpi. Puhevammaisella henkilöllä on myös mahdollisuus saada tulkkipalveluja itselleen. (Vernerin 2021d.)

Selkokeskuksen (2021) määritelmän mukaan selkokieli on suomen kieltä, joka on muokattu sanastolta, rakenteelta ja sisällöltä yleiskieltä ymmärrettävämmäksi, jotta se palvelisi kaikkia ihmisiä. Selkokieli on erityisesti heitä varten, joilla on vaikeuksia yleiskielen lukemisessa tai ymmärtämisessä. Leskelän ym. (2020) mukaan selkokielestä hyötyvät jaetaan kolmeen ryhmään sen mukaan, mikä on kielellisten vaikeuksien taustalla. Kielellisten vaikeuksien takana voi olla synnynnäiset syyt kuten kehitysvammaisilla henkilöillä, sairaudesta tai vammasta johtuvat syyt kuten muistisairailta henkilöillä tai se, että henkilön äidinkieli ei ole

suomen kieli. Erilaisista syistä huolimatta, selkokielen tarvitsevien vaarana on kielellinen syrjäytyminen. Selkokielen periaatteissa kiinnitetään huomiota tekstin kokonaisuuteen, sanastoon, kielen rakenteeseen ja tekstin visuaalisiin ominaisuuksiin. Asiantuntijoiden selkokielen arviointia varten on laadittu mittari, jossa on 106 tekstikriteeriä. Karin ym. (2020, 189) mukaan ohjaaja tulisi huomioida selkokielisyys vuorovaikutuksessa muun muassa välttämällä vaikeita sanoja, rauhallisesti puhuen, lyhyitä lauseita käyttäen ja selkeästi artikuloiden.

Olemuskieli eli eleet, ilmeet ja osoittaminen ovat luonteva osa kommunikointia, ja olemuskieli on ollut kaikkien ensimmäinen vuorovaikutuksen keino. Joillekin kehitysvammaisille henkilöille se on pääasiallinen kommunikaation muoto. (Kari ym. 2020, 193.) Työntekijältä olemuskielen väline vuorovaikutuksessa vaatii herkkyyttä sekä aitoa kuuntelua ja tarkkailua (Kehitysvammaliitto 2022a).

Viittomien käyttö voidaan jakaa viittomakieleen, viitottuun puheeseen ja tukiviittomiin. Viittomakieli on kuurojen henkilöiden äidinkieli, ja sillä on oma kielioppi ja siihen kuuluu elekieli. Viitottu puhe on sanojen viittomista suun liikkeitä eli huuliota hyödyntäen. Tukiviittomissa käytetään perusviittomia, joilla korostetaan keskeisiä avainsanoja ja niitä käytetään puheen mukaisessa järjestyksessä. (Kari ym. 2020, 193–194.)

Graafisia eli näkemiseen perustuvia kommunikaation apuvälineitä on esimerkiksi kuvat, bliss-kieli sekä sosiaaliset tarinat. Kuvakommunikaatiossa hyödynnetään kuvasymboleja. Kuvien merkitystä ja käyttöä harjoitellaan arkisissa tilanteissa, ja kuvia hyödynnetään mm. kommunikointitaulustoissa, -kansioissa ja ohjelmissa. (Papunet 2020a.) Bliss-kielessä graafiset bliss-symbolit korvaavat käsitteitä ja kielioppia, ja ne soveltuvat esim. sellaisille henkilöille, jotka eivät kykene viittomaan, mutta joille kuvat ovat liian yksinkertaisia (Papunet 2022). Kirjoittaminen ja piirtäminen ovat myös graafinen menetelmä käytettäväksi sellaisten henkilöiden kanssa, joilla ei ole kielellisiä vaikeuksia (Papunet 2020b). Sosiaalisissa tarinoissa hyödynnetään kuvia ja tekstiä lyhyen tarinan muodossa, jolla pyritään hahmottamaan ja ennakoimaan tulevia tilanteita (Kari ym. 2020, 196).

Teknologisia apuvälineitä ovat muun muassa puhe- ja kommunikointilaitteet, tietokoneet, tabletit ja älypuhelimet. Puhelaitteeseen tallennetaan ääniviestejä erilaisia sosiaalisia tilanteita varten. Kommunikointilaitte soveltuu henkilölle, joka voi kommunikoida kirjoittamalla. Tietokoneessa, tabletissa ja älypuhelimessa olevat kommunikointisovellukset soveltuvat itsenäiseen kommunikointiin. (Kari ym. 2020, 197.)

Jos kehitysvammaisella henkilöllä on puhevamma, on hänen mahdollista saada yksilöllisen tarpeen mukaan esimerkiksi kommunikoinnin kuntoutusta, apuvälinepalveluja, kommunikaatio-opetusta tai puhevammaisen tulkkauspalveluja (Verner 2022d). Osa palveluista ja

tukitoimista on harkinnanvaraisia, ja osa lakisääteisiä, ja puhevammaisen henkilön lisäksi myös heidän läheisilleen on neuvontaa ja ohjausta (Papunet 2019).

Kehitysvamma-alalla työskentelevien puheterapeuttien ja hoitajien mielipiteitä hyvästä vuorovaikutuksesta vaikeasti puhevammaisten kanssa oli selvitetty haastattelututkimuksessa. Tulosten perusteella hyvä kumppani vuorovaikutuksessa on muun muassa asiakaslähtöinen, selkeä, rauhallinen, positiivinen ja käyttää kommunikointistrategioita. (Virtanen 2012, 39.)

Ruuskanen (2019, 57) puolestaan oli tutkinut vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä käyttävien kehitysvammaisten henkilöiden spontaania kommunikointia. Tutkimuksen perusteella puhevammaiset kehitysvammaiset henkilöt ovat spontaaneja, oma-aloitteisia ja aktiivisia keskustelijoita. AAC-menetelmien käyttöön liittyy myös haasteita kuten väärinymmärryksiä, ikävien asioiden ilmaisemisen hankaluutta ja vertaiskontaktien vähyyttä.

2.6 Esteettömyys ja saavutettavuus

YK:n vammaisyleissopimuksen 9. artikla edellyttää, että *vammaisten henkilöiden itsenäisen ja täysimääräisen osallistumisen takaamiseksi sopimusosapuolet toteuttavat toimenpiteet, jotta vammaisilla henkilöillä on yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetuksiin, tiedottamiseen, viestintään ja yleisölle avoimiin palveluihin*. Toimenpiteiden tavoitteena on kehittää palvelujen ja tilojen saavutettavuutta, varmistaa yksityisten palvelujen esteettömyys ja saavutettavuus, sidosryhmien kouluttaminen, opasteiden helppo luettavuus ja ymmärrettävyys, avustajien ja muun avun järjestäminen esteettömyyden näkökulmasta, tieto- ja viestintäteknologian saavutettavuus mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (Suomen YK-liitto 2016, 29–32).

Esteettömyydellä tarkoitetaan fyysistä eli rakennetun ympäristön esteettömyyttä ja tavaroiden ja liikennepalvelujen käyttökelpoisuutta, sosiaalista esteettömyyttä eli palvelujen saavutettavuutta, psyykkistä esteettömyyttä eli syrjäytymisen ehkäisyä sekä toiminnallista esteettömyyttä eli itsenäisyyden mahdollistamista (Kari ym. 2020, 128). Esteettömyydestä säädetään myös EU:n esteettömyysdirektiivissä (2019/882), jonka mukaan palvelut ja tuotteet tulee tehdä esteettömiksi.

Hirvosen ym. (2020) mukaan saavutettavuus on sitä, että huomioidaan yhdenvertaisesti erilaisia käyttäjiä. Laajasti käsiteltynä saavutettavuus koskee sisältöä ja välineitä. Viestinnän näkökulmasta saavutettavuudessa tulee huomioida sisältö, muoto (esimerkiksi kirjoitettu, puhuttu, viitottu, kuvattu), käytännöt, ympäristöt kuten vuorovaikutustilanteet, tekstit ja näiden yhdistelmät. Saavutettavuudesta on säädetty EU:n saavutettavuusdirektiivissä ja Suomen lainsäädännössä, laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (THL 2022f).

Toivola (2019, 83–93) oli pro gradu -tutkielmassaan selvittänyt, mitä esteitä on opintojen suorittamisessa erityistä tukea tarvitsevalla ammattiin opiskelevalla nuorella. Tutkimuksessa oli haastateltu asiantuntijoita, ja tulosten perusteella opiskelijoilla oli monenlaisia esteitä opiskelussaan; opiskelijan taustatekijät ja tilanne kuten huono itsetunto ja heikko lähtötaso, kotiolot ja vanhempien tuki sekä ammatillisen oppilaitoksen tarjoaman tuen vähäisyys ja haasteet yhteistyössä. Yhdenvertaisuuden ja esteettömyyden näkökulmasta esteitä aiheuttaa riittämätön tuki ja ohjaus sekä tiedonkulun puutteet, joskin haasteena on myös nuoren kieltäytyminen tuesta tai nivelvaiheessa tapahtuva aiempien oppilaitosten puutteellinen tuki (Toivola 2019, 93).

Ruotsalaisessa tutkimuksessa oli tutkittu kehitysvammaisten nuorten digitaalista osallistumista verrattuna samanikäisiin, joilla ei ole kehitysvammaa. Vaikka kehitysvammaisten nuorten internetin käytössä on samanlainen käyttömalli kuin samanikäisillä, tulosten perusteella heistä huomattavasti pienempi osa käyttää internetiä pelaamista lukuun ottamatta, ja erityisesti ero korostui tiedonhaun käyttämisessä. Kehitysehdotuksena oli digitaalisten palvelujen kognitiivisen saavutettavuuden parantaminen. (Ågren ym. 2020, 2128–2145.) Samaan johtopäätökseen oli päätyntä myös Hyppönen (2022, 54–55), joka oli tutkinut verkkosivustojen Papunetin ja Selkeästi meille -hankkeen saavutettavuuden arviointiprosesseja. Verkkosivujen saavutettavuus palvelee kaikkia käyttäjiä, ja saavutettavuusarviointikriteeristöjen ja kokemusasiantuntijoiden käyttö lisää saavutettavuustietoisuutta.

3 Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalvelut

3.1 Kehitysvammaisten henkilöiden palveluja määrittävä lainsäädäntö

Kehitysvammaisia henkilöitä ja heidän palveluitaan koskevat monet lait ja säädökset. Niistä keskeisimpiä ovat perustuslaki (1999/731), hallintolaki (2003/434), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki (2000/812), kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki (1977/519), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380), laki omaishoidon tuesta (2005/937), sosiaalihuoltolaki (2014/1301) sekä sosiaalihuoltolaki (1982/710) 27 d § ja 27 e § pykälien osalta (vammainen henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta, vammaisten henkilöiden työtoiminta) ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annettu laki (1992/734) (Verner 2022e). Perustuslaissa (1999/731) säädetään yhdenvertaisuudesta ja jokaisen oikeudesta elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen, perusopetukseen ja työhön, sekä oikeudesta sosiaaliturvaan.

Kehitysvammaisten henkilöiden, kuten muidenkin asiakkaiden, palvelut pyritään järjestämään ensisijaisesti sosiaalihuoltolain perusteella. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, eli vammaispalvelulaki (1987/380), on toissijainen esimerkiksi sosiaalihuoltolakiin nähden, mutta ensisijainen suhteessa lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta. Tämän lain mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus. Vaikeavammaisille henkilöille laki takaa kuten kohtuulliset kuljetuspalvelut saattajapalveluineen, päivätoimintaa, henkilökohtaista apua, palveluasumista ja asunnonmuutostöitä. Lain mukaisia palveluja vammaisille henkilöille ovat kuntoutusohjaus, sopeutumisvalmennus, ylimääräiset erityisvaatekustannukset ja erityisravintokustannukset sekä päivittäisissä toiminnoissa suoriutumisessa tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimisesta aiheutuneet kustannukset. Vammaispalvelulaki ohjaa huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Vammaispalvelulain haasteena on ollut vaikeavammaisuuden määrittely ja tiettyjen vammaisryhmien kuten ikääntyneiden vaikeus saada palveluita. (Kari ym. 2020, 122–124.)

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta on tarkoitettu turvaamaan kehitysvammaisille henkilöille palvelut ja tukitoimet erityishuollon kautta, jos he eivät saa muita palveluja (Kari ym. 2020, 118). Erityishuoltoon kuuluvia palveluja ovat esimerkiksi tarpeellinen ohjaus, kuntoutus sekä toiminnallinen valmennus, työtoiminnan ja asumisen järjestäminen, muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta, henkilökohtaisten apuneuvojen ja apuvälineiden järjestäminen, terveydenhuolto, yksilöllinen hoito ja muu huolenpito. Palvelujen

lisäksi lain 32§ mukaan henkilö voidaan määrätä tahdosta riippumattomaan erityishuollon toimintayksikköön, jos hän on vaaraksi itselleen ja muille. Lisäksi tällä lailla vuoden 2016 muutoksen jälkeen vahvistetaan itsemääräämisoikeutta sekä itsenäistä suoriutumista, ja säädetään rajoitustoimenpiteistä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519.)

Kehitysvammaisten henkilöiden palveluja koskeva lainsäädäntö on ajankohtainen sen uudistuksen vuoksi. Vammaispalvelulain uudistuksella pyritään varmistamaan vammaisten itsemääräämisoikeuden, yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja osallistumisen lisäksi yksilölliset ja tarpeen mukaiset palvelut. Tavoitteena oli, että uusi laki olisi tullut voimaan hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa tammikuussa 2023, mutta eduskunta ei ehtinyt käsitellä sitä ajoissa. (THL 2022c.)

3.2 Kehitysvammaisten henkilöiden asumisen palvelut

Perustuslain (1999/731) mukaan julkisen vallan eli valtion ja kuntien vastuulla on turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet. *Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä, hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka antamalla palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti* (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992/733). Kunnalla säilyy palveluiden ulkoistamisesta huolimatta palvelujen järjestämisvastuu eli kunnan tulee varmistaa, että palveluntuottaja toimii lain ja sopimusten mukaisesti. Kunnan viranomaistehtäviin kuuluu muun muassa päätösten tekeminen, palvelutarpeen arviointi ja asiakas- tai palvelusuunnitelman tekeminen. (THL 2022h.)

Kehitysvammaisten asumisen palvelut voidaan järjestää sosiaalihoitolain, vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella, mutta enemmistö kehitysvammaisten henkilöiden asumisesta on järjestetty kehitysvammalain perusteella. Autetussa asumisessa hoitoa ja ohjausta on mahdollista saada ympärivuorokautisesti ja ohjatussa asumisessa henkilökuntaa ei ole yöaikaan. Autettu ja ohjattu asuminen ovat ryhmämuotoista. Tuetussa asumisessa henkilö saa ohjausta ja tukea omaan asuntoon. (STM 2016, 18.)

Kehas-ohjelma on hallituksen hyväksymä kehitysvammaisten henkilöiden asumisen ohjelma, jonka päämääränä oli, ettei yksikään kehitysvammaisen henkilö asuisi vuonna 2020 laitoksessa. Ohjelman tavoitteena oli, että kehitysvammaisen henkilö voisi muuttaa yksilölliseen asumiseen riittävän tuen ja palvelujen turvin. (STM 2016, 4) Vuosien 2016–2016

aikana kehitysvammaisten henkilöiden laitoshoidon onkin vähentynyt, mutta laitospaikat ovat korvaantuneet pääasiassa julkisen sektorin järjestämällä autetulla asumispalvelulla. (Pitkänen ym. 2018, 14.) Tavoitteeseen ei täysin päästy, sillä palvelurakenteen muutoksesta huolimatta vuoden 2021 lopussa kehitysvammalaitoksissa asui vielä 492 asiakasta. Suunta on kuitenkin oikea, sillä laitoksissa asuvien määrä on vähentynyt viidennekseen. (THL 2022b, 8.) Asumispalvelun järjestämisessä tulisi huomioida yksilölliset toiveet ja tarpeet, esteettömyys ja toimivuus. Asunto ei ole pelkkä huone, vaan siinä on oltava myös keittiö ja WC-tilat. Kehitysvammaisen henkilö voi asua yksittäisessä vuokra-asunnossa, omistusasunnossa, asuntoryhmässä, ryhmäkodissa tai palvelutalossa. (THL 2022g.)

Yhteistyökumppanina opinnäytetyöprosessissa olevan kuntayhtymän asumisyksiköt tarjoavat asukkaille autettua eli ympärivuorokautista sekä ohjattua asumispalvelua. Asukkaiden ohjaus perustuu asukkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Vammaispalvelujen sosiaalityön vastuulla on asukkaan palvelutarpeen arvioiminen säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan ja tarpeen mukaan myös läheisten kanssa. Asumisen toteuttamisen suunnitelma päivitetään kahdesti vuodessa asumisyksikössä ja suunnitelmaan perustuu päivittäinen ohjaus ja kirjaaminen yksiköissä. (Keusote 2023.)

3.3 Asumispalveluiden laatu

Kuluttajatutkimuskeskus tutki vuonna 2008 asukkaiden näkemyksiä siitä, millainen olisi hyvä elinympäristö eli millainen on hyvä elinympäristö, asuminen ja palvelut. Tutkimuksessa aikuiset arvostivat toimivaa kotia omassa rauhassa, kaunista ja väljää asuinalueetta, toimivaa julkista liikennettä, monipuolisia lähipalveluita, samanikäisiä naapureita ja omakotitaloasumisen tilavuutta ja rauhallisuutta. (Koistinen ym. 2008, 46–47.) Kehitysvammaisen aikuisen henkilön asuessa asumispalvelussa, hänen tulisi arvioida asunnon ja asuinalueen lisäksi yksikössä saamaansa palvelua, tukea ja ohjausta.

Sosiaali- ja terveystieteiden erityislainsäädännön periaatteen mukaan yksityisten palvelujen laadun tulisi vastata julkisen palvelun tasoa, mutta lainsäädäntö ei määrittele laadun tasoa (Narikka 2008, 101). Vammaisten henkilöiden asumispalveluiden laatusuosituksessa on linjattu yleisellä tasolla, että ympäristön, asuntojen ja yleisten palvelujen tulisi olla esteettömiä ja käytettäviä, ja tarjolla pitäisi olla riittävät, joustavat ja yksilölliset tukitoimet ja palvelut (STM 2003, 12).

Uusimäen (2015, 50) pro gradu - tutkimuksen mukaan laadukas asuminen koostuu ajan tasalla olevasta lainsäädännöstä, asianmukaisesta ja tilavasta asunnosta, ammattitaitoisesta ja hyvinvoivasta henkilökunnasta, mahdollisuudesta osallisuuteen sekä hyvästä ja laadukkaasta elämästä. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta eli KVANK on

laatinut asumisen laatuksiteerit, jotka ovat asuminen yhteisössä, valinta ja valta, sosiaalinen liittyminen ja kansalaistoimintaan osallistuminen, henkilökohtaiset ihmissuhteet, koulutus ja henkilökohtainen kehittyminen, arvostetut sosiaaliset roolit, elämänlaatu, terveys ja hyvinvointi sekä turvassa olo ja turvallisuus (Verner 2018, 4–8).

Siun Soten alueella oli tutkittu asumispalvelujen laatua kehitysvammaisten ympärivuorokautisen asumispalveluiden ympäristössä. Tutkimuksen tulosten perusteella kyseisen alueen asiakkaan valinnanvapaus palveluiden suhteen on vähäinen, sillä todellista valinnanvaraa on vähän. Haasteeksi mainitaan myös, että asiakkaan on tehtävä päätös asumispalveluista vähäisellä tiedolla ja ilman kokeilumahdollisuutta. Asiakkaan valintojen ja kilpailun puuttuessa laadun näkökulmasta asiakkaan palvelu - ja hoitosuunnitelma on tärkein väline asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämänlaadun huomioimiseksi. (Skogström 2019, 87–88.) Laadun mittarina kuvattu työntekijöiden riittävä koulutustaso ja lakisääteiset täydennuskoulutukset ovat todennettavissa, mutta asiakkaiden kohtelun ja yksilöllisen huomioimisen lisäksi tulisi panostaa henkilöstön pysyvyyteen, hyvään tiedonkulkuun ja johtamiseen sekä koko henkilöstön sitoutumista kehittämistyöhön. Tutkimuksessa oli tarkasteltu palveluntuottajien IMO-suunnitelmia, ja päällimmäisenä tuloksena on, että niihin kirjataan pääasiassa rajoitustoimenpiteet, mutta ei juurikaan toimenpiteitä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Tutkimuksen perusteella laadun näkökulmasta yksiköiden tulisi kerätä suunnitelmallisesti ja raportoida eteenpäin asiakaspalautteet ja epäkohtailmoitukset laadunvalvonnan ja asiakkaiden oikeuksien tukemiseksi. (Skogström 2019, 91–93.)

Bigby ym. (2014, 348–366) olivat lisäksi esittäneet havainnointia laadun mittaamisen välineenä. Tutkimuksessa oli hyödynnetty Robert Schalockin ja hänen kollegoidensa (2002) tutkimusta, jossa kehitysvammaisten henkilöiden kannalta tärkeitä elämän laadun osa-alueita olivat ihmissuhteet, sosiaalinen inklusio, henkilökohtainen kehittyminen, fyysinen hyvinvointi, itsemääräämisoikeus, materiaallinen hyvinvointi, emotionaalinen hyvinvointi ja oikeudet. Bigbyn ym. tutkimuksessa esitettiin, että asumispalveluiden laadun indikaattorina tulisi käyttää dokumenttien lisäksi asiakkaiden ja toiminnan havainnointia eri vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä, jotta henkilöstökäytäntöjen luonne ja yhtenäisyys tulisi huomioida.

Bigby ym. (2017, 5) ovat tehneet oppaan asumispalveluiden eli ryhmäkotien laadusta tutkimusnäyttöön perustuen. Heidän mukaansa asumispalvelujen laatuun vaikuttaa viisi tekijää: henkilöstön ja johtajan toiminta, yksikön työkuultuuri eli miten asiat hoidetaan, suunnittelu ja resurssit: yksikön pieni koko ja riittävä henkilöstö, toimintatavat ja menettelyt eli miten organisaatio järjestäytyy ja ulkoiset vaikuttavat tekijät kuten hallituksen sääntely ja yhteisön asenteet.

3.4 Asiakastyytyväisyys laadun mittarina

Sosiaali- ja terveystalvaeluissa laatua mitataan turvallisuuden, saatavuuden ja asiakaskokemuksen kautta, jotka ovat kustannus- ja vaikuttavuustyöryhmän määrittelemät laadun ulottuvuudet. Asiakaskokemusta mitataan pääasiassa asiakastyytyväisyyskyselyillä. (Paulus ym. 2017, 28, 35.) Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan sosiaalihuollon toimintayksiköllä tulee olla palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi oma- valvontasuunnitelma ja sen toteutumista tulisi selvittää säännöllisesti keräämällä asiakaspalautetta asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilökunnalta. Asiakaspalautteen kerääminen on myös osa organisaatioiden asiakasosallisuuden kehittämistä (Vihtari ym. 2021, 28). Yksityisten palveluntuottajien tarjouskilpailussa voidaan edellyttää asiakastyytyväisyyden mittaamista ja arviointia (Narikka 2008, 102).

Hyvinvointialueilla on määritelty, miten asiakaspalautetta kerätään, ja tavoitteena on yhte- näisen ja vertailukelpoisen tiedon saanti. (THL 2022f, 5.) Sosiaali- ja terveystalvaeluiden laadun, vaikuttavuuden ja uudistumiskyvyn mittaamiseen on laadittu sote-tietopakettikoh- taisiksi erilaisille palveluryhmille. Vammaisten palvelujen tietopaketissa asiakastyytyväisyys on esitetty yhtenä laadun mittarina. (Lukkarinen ym. 2017, 46.) Asiakastyytyväisyyskysely on palvelusuunnitelman, asiakaskyselyjen, haastattelujen, palautteen keräämisen, asiakas- raadin ja työpajojen lisäksi yksi asiakasosallisuutta edistävästä menetelmästä (Leemann ym. 2015, 7).

Asiakastyytyväisyyskyselyjen käyttöä sosiaali- ja terveystalvaeluissa on myös kritisoitu muun muassa niiden antaman liian optimistisen palautteen määrän vuoksi, ja koska asiakas on riippuvainen palvelustaan. Siitä syystä niissä tulisikin keskittyä tyytymättömiin vastauk- siin ja välttää vastauksien yleistämistä. Menetelmätietoisessa asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisessa pitää huomioida, että kyselyn asteikossa tulisi olla tyytyväisyyttä kuvaavat ääripäät, analysoinnissa pitäisi kaikkia muita vastauksia kuin varauksetonta tyytyväisyyttä pitää kehittämiskohteena ja kyselyn palveluihin kohdentaminen. (Hokkanen 2012, 146– 149.)

Yhteistyökumppanina oleva organisaatio tarjoaa mahdollisuuden kansallisen tavoitteen mu- kaiseen palautteen antoon yksiköiden asiakkailta yhtenäisen asiakaspalauttejärjestelmän avulla. Palautteen sisältö koostuu palvelun suosittelemisesta asteikolla 1–10, ”sain tarvit- semani hoidon tai palvelun” -osiosta ja ”koin tulleen kuulluksi”-osiosta. Lisäksi sekä tulos- tettavassa ja sähköisessä versiossa on mahdollista antaa avointa palautetta kirjallisesti. Vaikka kyselyssä on huomioitu saavutettavuus, asumisyksiköiden henkilökunnalta on nous- sut toive selvittää asiakastyytyväisyyttä tarkemmin asumisen näkökulmasta. (Keusote 2023.)

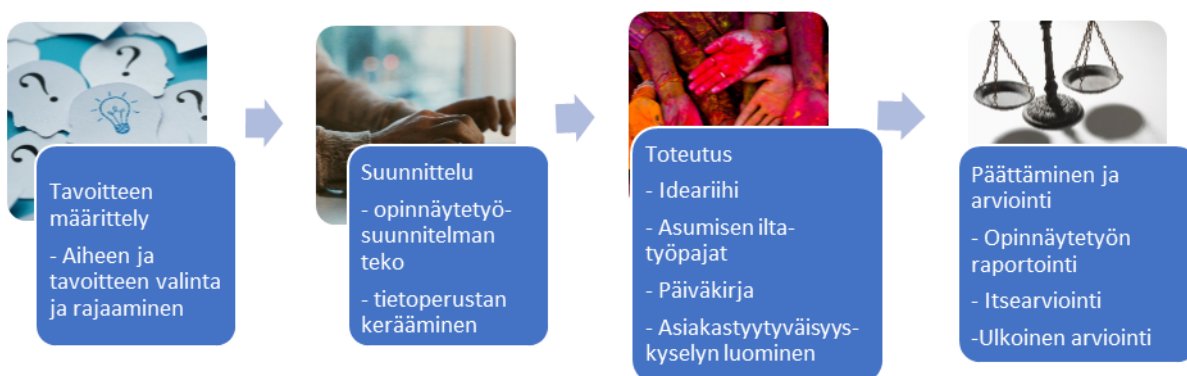
4 Opinnäytetyön toteuttaminen

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi tapa toteuttaa ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Se eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä siten, että prosessin tuloksena syntyy tuotos tai toimintatapa käytännön työhön kuten ohje, opas tai tapahtuma. Hyvä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty tutkimuksellisella asenteella ja on osoitus opiskelijan riittävästä ammatillisista valmiuksista. Siinä myös yhdistyy käytännön toiminta ja raportointi. (Vilkkä ym. 2003, 9–10.) Salosen (2013, 6) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä lisäksi siten, että prosessin eri vaiheissa on mukana toimijoita, ja prosessin eteneminen vaatii dialogista ja dialogista vuorovaikutusta työympäristössä.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena työyhteisössä kehitettiin asiakastyytyväisyyskysely kahdelle kehitysvammaisten asumispalvelua tuottavalle yksikölle. Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen eli idea opinnäytetyöhön tuli yhteistyökumppanilta, ja mukana kehittämissivaiheessa olivat yksiköiden toimijat eli esimiehet ja ohjaajat. Opinnäytetyö toteutettiin nykyisessä työpaikassani, joten asiakasryhmä oli tullut tutuksi ohjaajan työnkuvan kautta. Asiakastyytyväisyyskyselystä saatavan palautteen on tarkoitus tulevaisuudessa auttaa asumisyksiköitä kehittämään toimintaa ja työtapojaan asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyöprosessissa hyödynsin työyhteisön osaamista.

Opinnäytetyöprosessissa voidaan edetä klassisen työn kehittämisen eli lineaarisen mallin mukaisesti. Lineaarinen malli on kaavamaisesti etenevä malli, jossa kehittämistoiminnan eri vaiheet etenevät opinnäytesuunnitelmassa laaditun aikataulun mukaisesti. Lineaarisen mallin vaiheet ovat tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus ja arviointi (kuvio 1). (Salonen 2013, 13–15.)



Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen lineaarisen mallin mukaan (mukaillen Salonen 2013, 13–15).

4.2 Tavoitteen määrittely

Opinnäytetyöprosessi alkaa aiheen ja tavoitteen määrittelystä. Tavoitetta määriteltäessä rajataan tarpeeseen perustuen tavoite prosessille (Salonen 2013, 13–15). Opinnäytetyö on osa sosionomikoulutuksen kompetensseihin kuuluvaa tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista (Näkki 2016, 70). Sosiaalihuoltolain (2014/1301) mukaan toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Opinnäytetyöprosessin tarkoituksena oli kehittää asiakastyytyväisyyskysely. Organisaation palautekanavien kautta palautetta ei ollut juurikaan tullut, joten tarve asumispalveluille suunnitellulle saavutettavalle kyselylle oli. Idea opinnäytetyön aiheesta oli tullut jo aiemmin 2022 vuoden aikana työelämän edustajalta, ja opinnäytetyöprosessi alkoi opinnäytetyösuunnittelun kurssin alkaessa syyskuussa 2022. Opinnäytetyöprosessin alkaessa työyhteisössä keskusteltiin opinnäytetyön aiheesta ja siitä, mitä sillä tavoitellaan.

4.3 Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa tarkennetaan, mitä kehittämistoiminnalla tavoitellaan ja miten se toteutetaan. Lisäksi perehdytään kirjallisuuteen ja aiempaan tutkimusmateriaaliin. Suunnitteluvaiheessa laaditaan suunnitelma, jossa käyvät ilmi kehittämisprosessin vaiheet ja menetelmät sekä organisaation toimijoiden rooli. (Salonen ym. 2017, 60.)

Hyvän kyselyn kriteerit

Asiakastyytyväisyyskyselyn kaltaista kyselylomaketta laadittaessa tulee huomioida kyselyyn vastaavien henkilöiden halu, taidot ja aika kyselyn vastaamiseen. Ennen kyselyn käyttöönottoa se tulee suunnitella ja testata huolellisesti. Kyselylomakkeen muotoilussa tulee huomioida, että kysely on kohtuullisen pituinen ja ulkoasultaan selkeä. Kysymysten tulee edetä ylhäältä alaspäin, ja kysymykset tulee erotella toisistaan viivoin tai laatikoin. Kyselyyn vastaajat tulee huomioida siten, että kysymykset ovat yksinkertaisia ja helppotajuisia, ja niissä tulisi huomioida kielivähemmistöt. Lomakkeen rakenteessa tulee huomioida kysymysten looginen järjestys eli niiden asettelu aihealueittain. Kysymyksien tulee olla tasapainossa ja niiden tulee olla aihealueeltaan kattavat, ja avoimia kysymyksiä tulisi käyttää harkiten. Kyselyssä tulee olla lisäksi mahdollisimman tarkka vastausohje. (Tietoarkisto 2023.)

Onnistuneen kyselyn laatimisessa tulee huomioida alakohtaiset toimintatavat ja perehtyminen aiempaan tutkimukseen. Kyselyn laatimisprosessissa päätetään kyselyn yksityiskohdat kuten saateen ja lomakkeen sisältö ja kyselyn kieli. Lomakkeen kysymykset ja mittarit laaditaan, jonka jälkeen kysely testataan. Testauksen jälkeen kyselyä voidaan muokata

saadun palautteen perusteella. Kysely edellyttää muun muassa kyselyn kiireetöntä suunnittelua ryhmässä, luottamuksellisuutta, kyselyyn vastaavan kohderyhmän tuntemusta eli kyselyn tekijä käyttää ymmärrettävää kieltä, ja että tarjotaan tarvittaessa mahdollisuutta olla ottamatta kantaa. (Borg 2017.) Asiakastytyväisyyskyselyn kehittämisessä tulee huomioida suunnittelun lisäksi menetelmän valinta, tiedottaminen ja asiakkaiden informointi (Pieviläinen ym. 2014, 7–10).

Opinnäytetyöprosessin suunnitteluvaiheessa asiakastytyväisyyskyselyn kehittämisestä käytiin keskustelua työyhteisön tiimipalaverissa osallistujien kesken. Sen jälkeen laadin alustavan aikataulun ja suunnitelman. Suunnitteluvaiheessa keräsin tietoperustaa aiheeseen liittyen, ja etsin tietoa asiakastytyväisyyskyselyn kehittämisestä ja päädyin tietoperustan lisäksi hyödyntämään työyhteisön ja asiakkaiden näkökulmaa kehittämisessä. Suunnitteluvaiheessa etsin osallistavia menetelmiä asiakastytyväisyyskyselyn kehittämistä varten. Tietoperustalla ja osallistavilla menetelmillä oli tarkoitus koota näkemys kyselyn muodosta, sisällöstä ja rakenteesta, jonka pohjalta toteutettiin kysely. Oppilaitos hyväksyi opinnäytetyön suunnitelman lokakuussa 2022. Sen jälkeen hain organisaatiolta tutkimuslupaa suunnitelmaan perustuen ja allekirjoitin yhteistyösopimuksen työelämän ohjaajan kanssa lokakuussa 2022.

4.4 Toteutus

Toteutusvaiheessa edetään suunnitelman mukaisesti, mutta suunnitelma ja käytettävät menetelmät saattavat tarkentua vielä toteutusvaiheessa. Toteutusvaiheessa tuotetaan materiaalia, joka tulee dokumentoida. (Salonen ym. 2017, 62.)

Opinnäytetyöprosessin toteutusvaihe asumisyksiköissä alkoi yhteistyöorganisaation hyväksytyä tutkimusluvan joulukuussa 2022. Sovin yksiköiden esihenkilöiden kanssa ideariihelle ja asukasilloille sopivat ajankohdat. Sen jälkeen lähetin saatekirjeen (liite 1) työyhteisöille sekä kuvalliset kutsut (liite 2) asukkaille molempiin yksiköihin, jotta kaikkia osallistujia tuli informoitua asiasta etukäteen. Käytännön toteutus tapahtui joulukuussa 2022. Toteutusvaiheessa koostin asiakastytyväisyyskyselyn muotoa työntekijöiden ja asukkaiden kanssa tietoperustan lisäksi työyhteisöä osallistavilla menetelmillä.

Ideariihi osallistavana ongelmanratkaisumenetelmänä

Ideariihi eli aivoriihi on ongelmanratkaisumenetelmä, jonka tavoitteena on tuottaa paljon ideoita hyödyntäen vapaata ideointia. Ideariiheseen kuuluu, että ensiksi tutustutaan menetelmään, sen jälkeen määritellään ja rajataan ongelma. Seuraavana vaihe ideointivaihe, arviointivaihe ja viimeisenä valintavaihe eli kritiikkivaihe. (Innokylä 2022.) Toiminnallisessa opinnäytetyössä ideariihi-menetelmä soveltuu tuotoksen suunnitteluun, ja ideat voi

ryhmitellä aihekokonaisuuksien mukaan (Vilkkä 2021, 89–90). Teemoittelussa jäsennetään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet eli teemat (Juhila 2022).

Opinnäytetyöprosessin toteutusvaiheen alussa järjestin työyhteisöille yhteisen ideariihen, jonka tarkoituksena oli tuottaa sisältöä asiakastyytyväisyyskyselyyn. Ideariihen ohjaavana lähtökohtana oli asiakastyytyväisyys, sekä siihen liittyvä teoriapohja kuten asumispalvelujen laatu ja kyselyn saavutettavuus. Ideariiehen osallistajat olivat yksiköiden työntekijöitä ja esihenkilöt. Aikatauluhaasteiden vuoksi sovimme esihenkilöiden kanssa, että toteutustapa on Flinga-sovellus lähitapaamisen sijaan siten, että molempien yksiköiden henkilökunta oli paikalla Teamsin välityksellä. Toteutustavan valintaan vaikutti myös se, että se mahdollisti riittävän määrän osallistujia toteutukseen. Ideariihi-työskentelyä varten esittelin lyhyesti tapaamisen tarkoituksen ja taustan, sekä ideariihen säännöt. Työskentelyyn osallistui toisessa yksikössä seitsemän henkilöä mukaan lukien esihenkilö, toisessa yksikössä viisi henkilöä ja lisäksi etäyhteydellä oli läsnä toisen yksikön esihenkilö. Keskustelussa ongelmaksi määriteltiin nykyisen eli organisaation asiakastyytyväisyyskyselyyn olevan liian laaja käsitteiltään soveltuvaksi asukkaillemme. Ratkaistava ongelma työskentelylle rajattiin kysymykseksi, mitä haluamme kysyä asukkailtamme. Ideointivaiheessa valittiin henkilöt, jotka kirjasivat ideat Flingaan molemmissa yksiköissä. Etätoteutuksen ja tietosuojan vuoksi esihenkilöt olivat kirjureina työskentelyssä. Molemmissa yksiköissä mietittiin noin viisi minuuttia ideoita, jotka kirjoitettiin molemmissa yksiköissä Flingaan. Ideointivaiheessa syntyneitä ideoissa oli jonkin verran samankaltaisuutta, joten arviointivaiheessa kaikki työntekijät yhdistelivät kyselyyn tulevia kysymyksiä aihealueittain. Työskentelyn tulos purettiin yhdessä keskustellen, ja keskustelun perusteella ideat teemoiteltiin ja jäsennettiin asiakastyytyväisyyskyselyyn kannalta keskeisiä asioita esim. kyselyn muoto.

Tässä ideariihessä kaikki ideat eli kyselyn aihealueet hyväksyttiin, mutta keskustelua käytiin kriittisesti siitä, mitä asteikkoa, hymiöitä ja kyselyn muotoa käytetään. Kyselyn muodossa päädyttiin alustavasti paperiseen versioon. Lisäksi vapaan kommentoinnin osio valikoitiin mukaan, sillä siten voidaan huomioida erilaisia kommunikoijia. Teemoittelun pohjalta luotiin alustava rakenne kyselylle. Ideariihessä syntyneet teemat olivat päätöksenteko, turvallisuuden tunne, oma asunto, vapaa-aika ja harrastukset, ruoka, yhteiset tilat, ohjauksen määrä, kuulluksi tuleminen, yksilöllisyys ja kotipäivä. Työskentelyssä päädyttiin siihen, että kyselyssä tulisi olla enintään 10 kysymystä, ja että kyselyssä olisi tilaa vapaalle kommentoinnille. Ideariihi-työskentelyä dokumentoin päiväkirjaan.

Asumisen ilta - työpaja asukkaita osallistavana menetelmänä

Työpaja on tapaaminen, jossa osallistajat osallistetaan erilaisin vuorovaikutuksen välinein, ja tavoitteena on yhteenveto erilaisista ajatuksista ja mielipiteistä (Salonen ym. 2017, 91).

Opinnäyteprosessin toteutusvaiheen toisena osallistavana menetelmänä oli työpaja. Asumisen illan tarkoituksena oli koota asukkaiden ajatuksia siitä, millaista on hyvä asuminen ja mitä he pitävät tärkeänä omassa kodissa. Työpajan tavoitteena oli tuottaa lisää sisältöä asiakastyytyväisyyskyselyyn. Työpaja toteutettiin Asumisen ilta- teemalla, ja niitä oli kaiken kaikkiaan neljä erillistä kolmena peräkkäisenä päivänä molemmissa yksiköissä vapaaehtoisille asukkaille. Asumisen illasta informoitiin asukkaita etukäteen kuvallisella ja selkokielisellä kutsulla. Asukkaat saivat tuottaa joko itse kuvin tai kirjallisesti tai ohjaajan dokumentoimana mielipiteensä kartonkialustalle. Työpaja aloitettiin kertomalla Asumisen illan teema eli millainen on kiva koti ja mikä on tärkeää omassa kodissa. Osallistujamäärä vaihteli eri toteutuskerroilla kolmesta kuuteen henkilöä, joten työskentely tapahtui yhdessä ryhmässä.

Asukkaiden osallistumista työpajaan pyrin edistämään käymällä sosiaalisen tarinan avulla läpi työskentelyn ohjeen ja kaikki materiaalit, sekä antamalla riittävästi aikaa työskentelyyn. Työpajassa asukkaat saivat kuvia apuna käyttäen koostaa, mitä pitävät tärkeänä omassa kodissa. Kuvat työskentelyyn oli valittu ideariihen tulosten sekä teoriaperustan pohjalta esiin tulleiden teemojen mukaisesti. Dokumentoin ja kerroin asukkaille, mitä kuvat merkitsevät. Työskentelyn lopuksi tuotoksen sisältö käytiin vielä yhdessä läpi, ja asukkailla oli mahdollisuus kommentoida, sekä lisätä ajatuksia ja kuvia. Ryhmien tuotokset taltioitiin valokuvamalla, kun oli varmistettu, että niissä ei ole nimiä tai muita henkilötietoja.

Työpaja-menetelmän tarkoituksena oli tuoda esiin asukkaiden näkemys kyselyn lopullisesta sisällöstä. Työpajassa syntyneiden tuotoksien sisällön teemoittelin seuraavasti esim. musiikin kuuntelun ja television katselun laskettiin kuuluvaksi harrastukset ja vapaa-ajanviihdealueeseen. Työpajojen perusteella asukkaat pitivät tärkeimpinä asioina omassa kodissa ja hyvässä elämässä ihmissuhteita (ystävät, läheiset ja seurustelukumppani), harrastuksia ja vapaa-ajanviihettä, palveluita (kauppa, terveys-, liikunta- ja kulttuuripalvelut), juhlia, lepoa, auton käyttömahdollisuutta, hyvää ruokaa, omaa asuntoa, omia tavaroita ja lämmitystä. Asumisen illassa kerätyn aineiston tulokset välitettiin tiedoksi molempien yksiköiden työntekijöille kootusti sähköpostin välityksellä alustavan kyselyn kanssa. Asumisen ilta - työskentelyä dokumentoin päiväkirjaan.

Ideariihen ja työpajojen jälkeen loin alustavan kyselyn kommentointia varten, jonka esihenkilöt lähettivät yksiköiden työntekijöille. Lisäksi asukkaiden 10 eniten kommentoitua aihealuetta välitettiin samassa yhteydessä työntekijöille tiedoksi. Annoin kommentointia varten viikon verran aikaa, ja pyysin palautetta kuvista, rakenteesta, kysymysten järjestyksestä ja asukkaiden arvottamien asioiden mukaan ottamista kyselyyn. Tavoitteenani oli kerätä yhteisesti työyhteisön mielipiteitä ja ajatuksia lopullisesta kyselyn muodosta. Viimeistelin asiakastyytyväisyyskyselyn testaamista varten ja tein siihen liitteeksi kuvallisen täyttöohjeen.

Viimeistelyssä hyödynsin teorian tietoa sekä saamaani palautetta ohjaajilta ja esimiehiltä. Poistin alkuperäisestä versiosta kysymykset tuletko kuulluksi ja huomioidaanko sinun yksilölliset toiveesi, ja yhdistin ne yhdeksi kysymykseksi: kuunnellaanko sinun toiveitasi ja mielipiteitäsi. Lisäsin kyselyyn ”pidätkö muista asukkaista” – kysymyksen. Kotipäivä - kysymykseen lisäsin yhden kuvan selventämään, että kysymys tarkoittaa kotipäivää.

4.5 Tuotoksena asiakastytyväisyyskysely

Opinnäyteprosessin tuotoksena tietoperustan ja osallistavien menetelmien, ideariihen ja työpajojen, perusteella muodostui asiakastytyväisyyskysely (liite 3). Asiakastytyväisyyskyselyssä on ensimmäisenä kuvallinen ohje kyselyn täyttöön. Lopullisessa asiakastytyväisyyskyselyssä on yhteensä 10 kysymystä, ja lisäksi tilaa vapaalle kommentoinnille. Asiakastytyväisyyskyselyn aiheet ovat oma asunto, yksikön yhteiset tilat, ruoka, kotipäivä, asukkaat, yksikön tarjoama vapaa-ajan toiminta, ohjauksen määrä, päätöksen teko, kuuluksi tuleminen ja turvallisuus.

Asiakastytyväisyyskysely on laadittu Papunetin kuvapankin kuvia hyödyntämällä siten, että itse kysymys on tuettu kuvin ja vastausvaihtoehdoksi on laitettu kolmiportainen hymiöasteikko. Lisäksi jokaisen vastausasteikon alla on hieman tilaa vapaalle kommentoinnille. Asiakastytyväisyyskyselyn lopussa on kaikkien kuvien lähteet Papunetin ohjeen mukaan merkittynä (Papunet 2023). Asiakastytyväisyyskyselyn kysymykset on numeroitu ja kysymykset on laitettu järjestykseen helpommasta vaikeampaan. Eli kysely alkaa helpommin hahmotettavilla aiheilla kuten asunto ja ruoka ja päättyy laajempiin käsitteisiin kuten kuuluksi tulemiseen ja turvallisuuteen. Tallensin kyselyn lopulliseen raporttiin käyttäen yksikkö - termiä tietosuojan vuoksi, mutta tulostin sen yksiköihin niiden oikeilla nimillä.

4.6 Päättäminen ja arviointi

Arviointia tehdään koko opinnäytetyöprosessin ajan itsereflektion ja vuorovaikutuksen avulla. Itsearviointiin lisäksi arviointiin kuuluu ulkoinen arviointi. Arviointivaiheessa kirjoitetaan opinnäytetyön raportti. (Salonen ym. 2017, 64–65.)

Opinnäytetyöpäiväkirja dokumentoinnin ja itsearviointin välineenä

Opinnäytetyöpäiväkirja on opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin väline, jota täytetään järjestelmällisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan. Opinnäytetyöpäiväkirjaan tulisi kirjata kaikki tavoitteet, muutokset, ideat, pohdinnat, kirjallisuus ja muut lähdemateriaalit sekä keskustelut toimeksiantajan kanssa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 21–22.) Päiväkirja on epävirallinen ja henkilökohtainen väline, jossa voidaan lisäksi käsitellä opinnäytetyöprosessin myönteisiä ja kielteisiä tunteita sekä mahdollisia käännteitä. (Toikko ym. 2009, 81.)

Opinnäytetyöprosessissa dokumentoin eri vaiheita sähköiseen muotoon. Muistiinpanojen kirjaamisen lisäksi lisäsin valokuvia työskentelyn tuloksista prosessin eri vaiheista. Lisäksi kirjasin päiväkirjaan toimeksiantajan eli esihenkilöni kanssa käytyjä keskusteluja yleisellä tasolla kuten niissä sovittuja asioita. Suurin osa dokumentoinnista kohdistui toteutusvaiheen pohdintaan menetelmien valinnasta ja toimivuudesta. Opinnäytetyöpäiväkirja oli minulle reflektoinnin väline ja toimi samalla muistin tukena kirjoittaessani opinnäytetyöraporttia. Päiväkirjassa olevaa reflektiota hyödynsin arvioinnissa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn ulkoinen arviointi

Hyvä kyselylomake huomioi kohderyhmän, ja on sisällöltään muun muassa selkeä, helppotajuinen ja kohtuullisen pituinen. Kysely tulee myös testata. (Tietoarkisto 2023.)

Opinnäytetyöprosessin tuotoksen arvioinnin ensimmäinen vaihe oli asiakastyytyväisyyskyselyn testaus. Sen tarkoituksena oli, että saisin lomakkeen tekoon asukkaan mielipiteen lisäksi myös ohjaajan näkemyksen siitä, miten vastaaminen onnistui. Vaikka tiesin, että asiakastyytyväisyyskyselyn riskinä voi olla, että vastaajat antavat pääasiassa positiivista palautetta, yllätyin silti asukkaiden antamasta palautteesta. Olin tarkoituksella valinnut kyselyä testaamaan sellaiset asukkaat, jotka ovat antaneet aiemmin suullisesti myös negatiivista palautetta. Kyselyä täyttäessään molemmat vastasivat melko myönteisesti myös niihin aiheisiin, jotka olivat heitä aiemmin harmittaneet. Palautteen perusteella kyselyä oli vielä mahdollista muokata. Tein kyselyn liitteeksi arviointilomakkeen ohjaajalle ja erillisen asukkaille. Arviointilomakkeen pohjana käytin aineistoa kyselyn laatimisesta, ja sovelsin arviointia kyselyä ja asiakasryhmää ajatellen. Asukkaan arviointilomakkeesta tein lyhyen ja kuvaliikkeen kolmeosaisen kysymyssarjan, ja ohjaajalle laajemman. Asukkaat ja ohjaaja arvioivat kyselylomakkeen sisällön ja kuvien olevan helppotajuisia ja kyselyn olevan sopivan pituinen, mutta ohjaaja ehdotti, että muuttaisin yhden kuvan selkeämmäksi. Haasteena asiakastyytyväisyyskyselyssä on sen luotettavuus. Testaamisen perusteella onnistuneena asiana pidin sitä, että asukkaat vastasivat tarkentaviin kysymyksiin aiheeseen liittyen, joten uskon heidän ymmärtäneen kysymyksen. Lisäksi asukkailla kesti noin 15–20 minuuttia vastata kyselyyn, mikä on kohtuullinen aika.

Opinnäytetyöprosessin päätösvaiheessa sovimme esihenkilöni kanssa, että varsinaista asiakastyytyväisyyskyselyn esittelyä ei tarvita, koska yksiköiden työntekijät olivat jo nähneet lomakkeen ja saaneet antaa palautetta useita kertoja. Viimeistelin kyselyn testauksessa esiin nousseiden toiveiden mukaisesti ja lähetin sen molemmille yksiköille. Valmiin kyselyn arviointia varten tein Google Forms-kyselyyn linkin, jonka lähetin yksiköiden esihenkilöille lähetettäväksi työntekijöille. Sähköisen arvioinnin etuna on, että arviointia voi antaa nimettömänä. Toivoin sen edesauttavan rehellisen arvioinnin antamista. Vastausaika

työyhteisön jäsenillä oli reilun viikon verran. Arvioinnissa kysyttiin hyvän kyselyn edellytyksiä eli kyselyn ohjeistuksen selkeyttä, sopivaa pituutta, kyselyn kysymysten ymmärrettävyyttä, kyselyn loogisuutta, visuaalisuutta eli onko kysymykset selkeästi erotettavissa toisistaan, saavutettavuutta kyseinen asiakasryhmä huomioiden sekä arvioinnissa oli vapaan kommentoinnin osio koskien asiakastytyväisyyskyselyä ja koko opinnäytetyöprosessista. Jokaiseen kysymykseen vastausvaihtoehtoja oli kolme: kyllä, ei ja muu. Muu-vastaukseen arvioijalla oli mahdollisuus vastata kirjoittamalla. Kaikki seitsemän arvioinnin täyttäneitä vastasivat kaikkiin kysymyksiin myönteisesti. Vapaan kommentoinnin osioon oli tullut kolme vastausta:

”Ulkoasu voisi olla modernimpi.”

”Hyvä ajatus käyttää ja soveltaa asukaspalaverihin. Niissä voisi ajatella että voisi kokeilla syventää ja laajentaa kysymyssarjoihin ja tehdä vaikka osissa.”

”Hienosti järjestetty kokonaisuus.”

Vastausprosentti kertoo arvioinnin luotettavuudesta, joten luotettavuuden nimissä tulee se kertoa, jotta vastauksen luotettavuutta voidaan arvioida. Kyselytutkimuksen vastausprosentti on nykyään noin 50 %. (Vehkalahti 2014, 44.) Tämän arvioinnin vastausprosentti oli noin 29 %. Tulos kertoo, että arviointi ei ole kovin luotettava, sillä se kattaa noin kolmasosan henkilökunnasta. Lisäksi näin yksimielisen ja positiivisen arvioinnin, joka oli työyhteisön vähemmistön tekemä, luotettavuutta on syytä pohtia.

5 Yhteenveto ja pohdinta

5.1 Johtopäätökset

Toiminnallisen opinnäytetyön arvioinnissa on kolme tärkeää arvioitavaa kokonaisuutta. Ensimmäisenä on työn idea eli arvioidaan opinnäytetyöprosessissa laadittujen tavoitteiden saavuttamista, tai miksi tavoitteet jäivät saavuttamatta. Apuna arvioinnissa kerätään palautetta kohderyhmältä. Toiseksi raportissa arvioidaan opinnäytetyön toteutustapaa eli valittuja menetelmiä sekä toteutuksessa tuotettuja materiaaleja. Kolmantena on tärkeää arvioida opinnäytetyöprosessin raportointia ja kieliasua eli pohtia kriittisesti mm. raportin johdonmukaisuutta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154–159.) Toiminnallisen opinnäytetyön arviointia voi tehdä tarkastelemalla työn kokonaisluotettavuutta, yleistettävyyttä, pätevyyttä, ymmärrettävyyttä ja eettisyyttä, sillä toiminnalliselle opinnäytetyölle ei ole samanlaisia vaikiintuneita arviointimenetelmiä kuten laadullisella tutkimuksella (Vilkkä 2021, 183–184).

Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyöni tavoitteena oli lisätä asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli luoda selkeä ja saavutettava asiakastyytyväisyyskysely asumisyksikössä asuvien kehitysvammaisten asukkaiden palautteen antoa varten. Karin ym. (2020, 127–128) mukaan asiakaspalautteen antaminen lisää osallisuutta. Tavoite asiakkaiden osallisuuden ja osallistumisen lisäämiseksi arvioin toteutuneen osittain, jos asukkaat käyttävät oikeuttaan antaa palautetta. Osallisuuden näkökulmasta on merkittävää, aiheuttaako palautteenanto toimenpiteitä yksiköiden käytännöissä. Saavutettavan asiakastyytyväisyyskyselyn luonnin osalta tavoitteet täytyivät osittain, sillä kaikki opinnäytetyöprosessiin osallistuneet asukkaat eivät ole kyselyä täyttäneet, joten asiakastyytyväisyyskyselyn saavutettavuus kaikkien asukkaiden kohdalla jää nähtäväksi.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen pohtinut eettisesti luotettavan kyselyn tekotapaa kehitysvammaisten palvelun laadun varmistamista. On toki perusteltua teettää ulkopuolinen laadun arviointi luotettavuuden varmistamiseksi. Itse kuitenkin koin toisessa yksikössä vieraillessani haasteena sen, että en ole varma, tulivatko asukkaat täysin ymmärretyksi. Onko kyselijän tai haastattelijan parempi olla asiakkaalle tuttu vai tuntematon? Tämä puoltaisi tuetun päätöksen teon käyttöä, kun kerätään palautetta asiakkailta. Tällä hetkellä asukkailla ei tällaista henkilöä vielä ole nimetty. Käytännön työ on myös osoittanut, että asiakas ja hänen läheisensä eivät ole aina joka asiassa samaa mieltä asiakkaan etua arvioidessa, joten läheinen ei kenties kaikilla asukkailla ole se, joka auttaa päätöksen teossa.

Palautteen antaminen palvelusta eli asiakastyytyväisyyskysely on yksi asiakasosallisuuden taso. Asiakkaan saadessa vaikuttaa omaan palveluunsa, hän on yleensä tyytyväisempi.

Asiakaspalautteen keräämisen ja koonnin lisäksi sillä pitäisi olla vaikutusta myös palvelujen toteuttamiseen. (THL 2022i.) Asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamisen jälkeen tulisikin pohtia, mitä toimenpiteitä saatu palaute edellyttää ja miten kyselystä päästään asiakasosallisuuden seuraavalle tasolle. Latvala (2018, 58) oli pro gradu- tutkielmassa huomannut, että vaikka ostopalveluiden tilaaja edellyttää asiakaspalautteen keräämistä sosiaalipalvelujen tuottajalta, ei vastausten hyödyntämiselle ole esitetty kilpailutuksissa vaatimuksia. Huomiointavaa on, että palautteen antamisen lisäksi asiakkaiden osallisuudelle organisaatiossa on muitakin keinoja kuten vuoropuhelu palveluista (mm. asiakasraadit), palvelujen kehittämisen ammattilaisten kanssa (kehittämispajat) ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa (kokemusasiiantuntijat) (THL 2022i.).

THL:n (2022f, 5) hyvinvointialueiden kanssa määrittänyt, miten asiakaspalautetta kerätään. Tavoitteena on yhtenäisen ja vertailukelpoisen tiedon saanti. Tämä kansallinen linjaus puoltaa sitä, että yksiköiden työntekijät kannustavat myös edelleen organisaation kyselyyn vastaamista sen vertailukelpoisuuden vuoksi.

Toteutustapa, menetelmät ja tuotos

Ideariihä eli aivoriihä tässä opinnäytetyöprosessissa ei täysin toteutunut sen alkuperäisen tavoitteen eli luovuuden näkökulmasta. Sen sijaan ideariihä työyhteisöä osallistavana menetelmänä toimi varsin hyvin ja tuotti paljon sisältöä asiakastytyväisyyskyselyyn. Ideariihä etäyhteydellä toteutettuna ei ollut paras toteutustapa, mutta perusteltua sen vuoksi, että mahdollisimman moni työyhteisöstä pääsi siihen osallistumaan. Ideariihen jälkeen käytiin keskustelua esihenkilöiden kanssa toteutuksen toimivuudesta, ja he olivat tyytyväisiä erityisesti Flinga-sovelluksen toimivuuteen etätyöskentelyssä.

Työpaja osallistavana menetelmänä tuotti myös paljon sisältöä, ja koen onnistuneeni tavoitteessani siten, että asukkaiden näkemykset huomioitiin lopullisessa tuotoksessa. Haasteena tällaisessa työskentelyssä on, että vetäjän/ohjaajan roolissa saattaa vaikuttaa tahattomasti asukkaiden mielipiteisiin tai ohjailta liikaa tapahtuman etenemistä. Pohdin myös muiden asukkaiden mielipiteiden ja vastausten vaikuttamista asukkaiden työskentelyyn. Asumisen ilta- toteutuksissa työskentelin yksin lukuun ottamatta yhtä tuokiota, jossa oli läsnä toinen ohjaaja. Toisen ohjaajan läsnäolo ensimmäisellä kerralla oli hyödyllistä, koska sain häneltä palautetta mm. kuvien esille laitosta. Toteutustapaa kehitin seuraavilla kerroilla siten, että kaikki kuvat olivat nähtävillä yhdellä alustalla, ja asukkaat valikoivat niistä haluamansa. Asukkaiden aktiivisuus ja keskittyminen vaihtelivat, mutta menetelmän luonteeseen myös kuuluu vapaaehtoisuus ja keskustelu. Vetäjänä palautin huomiota takaisin työskentelyyn keskustelun kääntyessä muihin asioihin.

Asiakastyytyväisyyskysely-lomakkeesta saamani palautteen vähyyden vuoksi kokonaisarviointia on haasteellista tässä vaiheessa vielä tehdä. Saamani palaute oli pääasiassa positiivista, mikä on rohkaisevaa ja saa minut uskomaan, että tekemäni työ ei kuitenkaan ollut turhaa. Lisäksi se, että kaksi asiakasta sen pystyi täyttämään, oli myös positiivinen viesti. Varsinaista arviota voi oikeastaan tehdä, kun asiakastyytyväisyyskyselyitä aloitetaan tekemään asiakkaiden kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen laatimallani kyselyllä ja se, jääkö se tulevaisuudessa yksiköihin käyttöön, kertoo pidemmällä aikavälillä, oliko tuotos onnistunut. Uudistumiskyky on myös olennaista myös tällä alalla, joten tallensin tarkoituksella kyselyn sellaiseen muotoon, jotta sen sisältöä, kuvia ja tekstiä, voi muokata tarvittaessa. Kaikille asukkaille sopivaa ja saavutettavaa asiakastyytyväisyyskyselyä on varmasti mahdotonta laatia, ja se onkin vain yksi tapa kerätä palautetta ja osallistaa asukkaita. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten luotettavuutta on syytä arvioida kriittisesti.

Ideariihen ja työpajan pohjalta samankaltaisia aihealueita oli kolme. Asukkaiden vastauksista yksi päätyi lisäksi valmiiseen kyselyyn. Eli lopullisessa kyselyssä oli neljä asukkaiden tärkeiksi osa-alueiksi arvottamaa aihetta. Asukkaita osallistavaan työskentelyyn oli valittu kuvia myös opinnäytetyöprosessin aikana kerätystä tietoperustan teemoista kuten osallisuus, esteettömyys, itsenäisyys ja päätöksenteko. Itse työskentelyssä asukkaat eivät niitä juurikaan valinneet, mihin saattoi vaikuttaa valittu kuva tai haaste käsitteen ymmärtämisessä. Havaintoni tukee aiemmin raportissa mainittua Kivistön (2014, 168, 248) tutkimusta, jonka mukaan kaikki vaikeavammaiset henkilöt eivät ole tunnistaneeet, että heillä on itsemääräämisoikeus, omaa elämää koskevaa valtaa ja päätöksentekomahdollisuus, ja osallisuutta ei sanana käytetty oman elämäntilanteen kuvaamisessa.

Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessissa onnistumisia oli työyhteisön, asukkaiden ja työntekijöiden osallistuminen kehittämistyöhön ja heidän merkittävä anti kyselylle ja sen sisällölle. Haasteena opinnäytetyöprosessissa olivat organisaatiomuutos kuntayhtymästä hyvinvointialueeksi kesken prosessin. Koko opinnäytetyöprosessin arviointia vaikeuttaa se, että palautetta tuli prosessin eri vaiheissa toivottua vähemmän ja pääasiassa esihenkilöiltä. Vähäiseen palautteen määrään saattoi myös vaikuttaa vuodenvaihde, jolloin vakituista henkilökuntaa oli lomalla, sekä hyvinvointialueiden käynnistymiseen liittyvät muut käytännön järjestelyt

Opinnäytetyöraportti

Opinnäytetyöraportin kirjoittamisessa koin haastavana saada sen sisällön johdonmukaiseksi ja tiiviiksi. Teoriaosuus on varsin laaja eikä täysin tasapainossa toteutuksen kanssa, ja raportin kieliasu kärsii ajoittain pitkistä lauserakenteista. Oman haasteensa oli löytää laajasti ajankohtaista ja tutkittua tietoa kyseisestä asiakasryhmästä. Koen

onnistuneeni siinä, että aiheeni ja enemmistö lähteistä ovat ajankohtaisia. Jopa niin ajankohtaisia, että kesken raportin kirjoittamisen jouduin muuttamaan tekstiä, koska esimerkiksi uusi vammaispalvelulaki ei tullutkaan voimaan vuoden alusta.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mielestäni hyvin, joskin oma panokseni eri yksiköiden välillä ei jakautunut tasaisesti. Arvioidessani omaa työskentelyäni opinnäytetyöprosessin aikana haasteeksi muodostui oma yhteisroolini työntekijänä ja opiskelijana. Omassa työpaikassa toiminnan kehittäminen oli monin tavoin palkitsevaa. Haasteena kuitenkin oli, että vaikka tavoitteena oli hyödyntää molempien yksiköiden työyhteisöjen mielipiteitä, käytännössä käytin opinnäytetyölle varattua aikaa enemmän omassa yksikössäni. Toinen asia, jota tarkastelin kriittisesti, oli työskentelyyn valikoidut kuvat. Kuvien valikointiin vaikutti Papunetin kuvien helppo saatavuus ja maksuttomuus. Osalla asiakkaista on kuitenkin erilaisia kuvia omissa kommunikaatiokansioissa ja sähköisissä sovelluksissaan. Lisäksi pohdin sellaisten asioiden kysymisen mielekkyyttä, joihin tiedän, että asukas ei pysty vaikuttamaan.

5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöntekijän tulee hallita opinnäytetyöprosessissaan hyvä tieteellinen käytäntö ja siihen liittyvä vastuu, ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen yleiset periaatteet sekä eettinen ennakkoarviointi, sen tarpeellisuus ja menettely. Opinnäytetyö laaditaan rehellisesti, tarkasti ja huolellisesti. Opinnäytetyön suunnitelma ja raportti tarkastetaan plagiointitunnistujärjestelmässä. Valmis opinnäytetyö julkaistaan kaikille avoimessa Theseus-julkaisuarkistossa. (Arene 2019, 5–10.)

Tietoperustaa kerätään laajasti useista lähteistä, ja käytettävät menetelmät ovat eettisesti kestäviä. Tietoperustana käytettävien tutkimusten, kirjallisuuden ja muiden materiaalien lähdeviittaukset tehdään asianmukaisesti ja alkuperäistä julkaisua kunnioittaen. Opinnäytetyö suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan LAB ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. Opinnäytetyösuunnitelman hyväksynnän jälkeen opiskelija ja toimeksiantajan välillä laadittiin yhteistyösopimus, jossa sovitaan tarkemmin aikataulut, aineiston käyttö ja salassa pidettävä aineisto. Lisäksi haetaan toimeksiantajalta tutkimuslupa, ja työskentely aloitetaan vasta tutkimusluvan saatua. (TENK 2012, 6–7.) Opiskelijan tulee perehtyä prosessin aikana LAB ammattikorkeakoulun tietosujoaohjeistukseen, jossa on määritelty tarkemmin henkilötietojen käsittelyyn (eLAB 2022). Papunetin kuvia saa käyttää vapaasti ei-kaupallisissa tarkoituksissa, ja kuvia saa muokata, rajata ja yhdistää, kun kuvien alkuperäinen lähde on mainittu (Papunet 2023).

Toiminnallinen opinnäytetyö ei kohdistunut ihmisten tutkimiseen, eikä vaatinut eettistä ennakkoarviointia. Opinnäytetyöprosessista, siihen osallistumisesta ja vapaaehtoisuudesta

informoin työyhteisöä saatekirjeellä (liite 1) ja asukkaita lisäksi selkokielisellä kutsulla (liite 2). Saatekirjeessä ja vielä erikseen jokaisessa vaiheessa, muistutin, että osallistuminen on vapaaehtoista ja keskeyttäminen on mahdollista. Opinnäytetyöprosessissa ei kerätty henkilötietoja. Hävitän opinnäytetyöprosessin aikana kerätyn materiaalin raportin hyväksymisen jälkeen. Kuvasin työpajassa tuotetun materiaalin ja säilytin valokuvat muun tutkimusaineiston kanssa henkilökohtaisella työasemallani, joka on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Säilytin henkilökunnan ideariihessä kootun aineiston Flinga-sovelluksessa ja poistan sen käytön jälkeen. Flinga-sovellus on suojattu henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Yksiköiden esihenkilöt lähettivät sähköpostitse kutsut Teamsiin sekä palaute- ja arviointikyselyt työntekijöille, joten en saanut työntekijöiden henkilötietoja tietooni. Koko tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyöraportin hyväksymisen jälkeen. Kyselyssä ja muissa materiaaleissa käytettyjen kuvien lähteet merkitsin materiaaleihin kuten asiakastyytyväisyyskyselyyn Papunetin ohjeistuksen mukaisesti.

5.3 Jatkokehittäminen

Tämän kyselyn luominen osoitti, että asiakkaille tulee tarjota useammin ja selkeä keino antaa palautetta. Lyhyen aikavälin jatkokehittämis ehdotukseni on, että yksikössä käsitellään opinnäytetyöprosessin tuotoksena olleen asiakastyytyväisyyskyselyn kautta saatu palaute asukkaiden kanssa, jotta asiakaspalautteen antamisen merkitys kirkastuu. Toiveenani on lisäksi se, että yksiköissä luotaisiin käytäntö sille, että asiakastyytyväisyyskyselyiden tuloksista ja palautteista poimitaan tavoitteet työskentelylle, ja työyhteisön vastuulla on välittää asukkaiden antamaa palautetta eteenpäin. Työyhteisössä käytiin keskustelua myös siitä, voisiko kyselyä käyttää asiakasta kuultaessa ennen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmapalavereja. Toimintayksikössä oleva palautelaatikko, tabletti ja henkilökunnan aktiivinen palautteen kerääminen ja kirjaaminen pitkällä aikavälillä kannustaisi asukkaita aktiiviseen ja itsenäiseen palautteenantoon.

Toinen opinnäytetyöprosessin jatkokehittämis ehdotukseni on, että palautetta kerättäisiin myös asukkaiden läheisiltä. THL:n asiakaspalautetiedon kansallisen yhtenäistämisen linjauksen mukaan omainen tai muu läheinen voi auttaa asiakasta antamaan palautetta ja tarvittaessa antaa palautetta asiakkaan puolesta (THL. 2022e). Asiakkaan läheistä henkilöä voisi siis ohjata antamaan palautetta organisaation palautekanavissa. Lisäksi yksiköissä voisi kerätä tarkempaa ja kattavaa palautetta palvelusta ja toiminnasta asukkaiden läheisiltä samaan tapaan kuin opinnäytetyöprosessissa kehitetyllä asiakastyytyväisyyskyselyllä asukkailta.

Kolmas jatkokehittämis ehdotukseni on toimeksiantajana olleelle organisaatiolle, että asiakastyytyväisyyskyselystä saataisiin tulevaisuudessa sähköinen versio. Asiakkailta on

oikeus oman palvelun kehittämiseen, ja palvelunjärjestäjällä velvollisuus osallistuttaa asiakkaat palvelujärjestelmän kehittämiseen (THL 2022i). Palautteen antoa edistäisi, jos opinäytetyöprosessissa kehitetty asiakastytyväisyyskysely olisi käytettävissä myös sähköisesti. Sähköinen alusta palautteen antoon tulisi kehittää asiakkaan tarpeista lähtien, ja sen tulisi olla helppokäyttöinen ja houkutteleva. Sähköisten alustojen käytön tavoitteena on, että niiden kautta voisi seurata palautteen tai vaikka hankkeen edistymistä. (Sihvo ym. 2018, 48.) Organisaation yleinen asiakaspalautte on täytettävissä sähköisesti, mutta toivon, että tämän kyselyn kaltainen asumispalveluiden sisältöä koskeva kysely olisi myös mahdollista saada sähköiseen versioon. Yksikön palautteen antoa ja kyselyyn vastaamista saattaisi edistää kyselyn osittainen integrointi myös asiakkaan omaan kommunikaatio-ovellukseen. Palautteessa toivottu modernimpi ulkoasu toteutuisi myös luomalla sähköinen asiakastytyväisyyskysely.

Bigbyn ym. (2014, 348–366) mukaan asumispalveluiden laadun indikaattorina tulisi käyttää dokumenttien lisäksi asiakkaiden ja toiminnan havainnointia eri vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä, jotta henkilöstökäytäntöjen luonne ja yhtenäisyys tulisi huomioitua. Teoriaan perehtyessäni kiinnostuin myös havainnoinnista laadun mittaamisena. Tällaiseen laajaan selvitykseen on toki niukasti resursseja, eikä havainnointi ole välttämättä ehdottoman varma laadun mittaamisen väline, sillä ulkopuolinen tarkkailijan läsnäolo saattaisi vaikuttaa työntekijän tavanomaisiin työtapoihin. Havainnointi on silti mielestäni mielenkiintoinen ja pohdittava näkökulma asumispalveluiden laadun tarkkailuun. Se soveltuisi myös laajasti erilaisille haavoittuvassa asemassa oleville asiakasryhmille.

Lähteet

- Arene. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Arvio, M. 2018. Kehitysvamma on elinikäinen. Duodecim 134 (5), 450–455. Viitattu 8.12.2022. Saatavissa <http://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo14199>
- Borg, S. 2017. Mitä IHMETtä on...kyselylomakkeen laatimisen 10 kultaista sääntöä? Tampereen yliopiston dosentti. 31.5.2017. Metodifestivaali, Jyväskylä. Viitattu 7.1.2023. Saatavissa https://www.jyu.fi/edupsy/fi/tutkimus/ihme/metodifestivaali-2017/ohjelma/mita-ihmetta-on_borg.pdf
- Bigby, C. & Bould, E. 2017. Guide to good group homes. Evidence about what makes the most difference to the quality of group homes. Viitattu 12.12.2022. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/321781725_Guide_to_Good_Group_Homes_Evidence_about_what_makes_the_most_difference_to_the_quality_of_group_homes
- Bigby, C., Knox, M., Beadle-Brown, J. & Bould, E. 2014. Identifying Good Group Homes: Qualitative Indicators Using a Quality of Life Framework. Intellectual and developmental disabilities 2014, 52 (5), 348–366. Viitattu 12.12.2022. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/265970866_Identifying_Good_Group_Homes_Qualitative_Indicators_Using_a_Quality_of_Life_Framework
- Browning, M. Bigby, C. & Douglas, J. 2021. A process of decision-making support. Exploring supported decision-making practice in Canada. Journal of intellectual & developmental disability 2021, VOL. 46, NO. 2, 138–149. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3109/13668250.2020.1789269?needAccess=true>
- eLAB. 2022. LAB Tietosuojaohjeistus opiskelijoille. Viitattu 8.10. 2022 Saatavissa https://elab.lab.fi/sites/default/files/category-page/2022-08/LAB_Tietosuojaohjeistus%20opiskelijoille_LAB_220822.pdf
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2019/882)
- Heikkilä, K. 2020. Kehitysvammaisten henkilöiden tuettu päätöksenteko. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön aineopinnot. Kandidaatintutkielma. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119961/Heikkil%c3%a4Katja.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hoffrén, T. 2017. Kysely oikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa.

Raportti keskeisistä kyselytuloksista. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa

<https://vane.to/documents/2308875/2395516/Raportti+kyselyn+tuloksista.pdf/e6bd3b12-1554-43b4-8f6a-38a21143e419>

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyjen tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenus Print.

Hirvonen, M., Kinnunen, L & Tiittula, L. 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.) Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus Oy: e-kirja.

Hyppönen, A. (2022). "Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia" Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. Teoksessa Katajamäki, H., Enell-Nilsson, M., Kauppinen-Räisänen, H. & Limatius, H. (toim.). Responsible Communication, 43–59. VAKKI publications 14. Vaasa. Viitattu 21.1.2023. Saatavissa VAKKI ry.

<https://vakki.net/wpcontent/uploads/2022/12/RC2022A3.pdf>

Innokylä. 2022. Työkalut. Aivorihi. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa

<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivorihi>

Juhila, K. 2022. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.10.2022.

Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Kantola, S. 2019. "Rajoitteista huolimatta..." Vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden käsityksiä kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistumisesta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu - tutkielma. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa

https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63839/Susanna_Kantola_Pro%20gradu%20-tutkielma.pdf?sequence=1

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 8§, 9§.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992/733, 4§.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.

Latvala, M. 2018. Laatu sosiaalipalveluiden kilpailutuksissa tehokkuuden, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden näkökulmista. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityö. Pro gradu - tutkielma. Viitattu 17.1.2023. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58034/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201805212691.pdf>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 7.1.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Leskelä, L. & Uotila, E. 2020. Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.) Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus Oy: e-kirja.

Lukkarinen, H. Vaissi, E. & Konttinen, L. 2017. Ehdotus sote-tietopakettien laatu-, vaikuttavuus ja uudistumiskyky mittareista. Sote-tietopakettien valmistelun ja testauksen aikana syntynyt ehdotus tietopakettikohtaisista mittareista KUVA-mittarityön osaksi. Viitattu 7.1.2023. Saatavissa <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/01/ehdotussote-tietopakettienlaatuvaikuttavuusjauudistumiskyky mittareista.pdf>

Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kaski, M. (toim.), Manninen A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Sanoma Pro Oy: Helsinki.

Kehitysvammaliitto. 2022a. Tikoteekki. Tietoa. Puhetta tukevat keinot. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhetta-tukevat-keinot/>

Kehitysvammaliitto. 2022b. Kehitysvammaisuus. Viitattu 1.10.2022. Saatavissa <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>

Keusote. 2023. Viitattu 19.1.2023. Saatavissa <https://www.keusote.fi/>

Koistinen, K. & Tuorila, H. 2008. Millainen olisi hyvä elinympäristö? Aukkaiden näkemyksiä elinympäristöstä, asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2008. Viitattu 11.1.2023. Saatavissa

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152391/Millainen_olisi_hyva_elinymparisto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kähkönen, N. 2018. Kehitysvammaisten osallisuus asumisratkaisuihin läheisten kuvaamana. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Sosiaalityö.

Progradu-tutkielma. Viitattu 3.12.2022. Saatavissa

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57393/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201803221814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miettinen, S. 2021. Sebastianin tahtoa tulkitsemassa. syvästi kehitysvammaisen sosiaalihuollon asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa. Julkaisussa Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti 29 (2021): 4, 349–365. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa <https://journal.fi/janus/article/view/98176/66256>

Narikka, J. 2008. Sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen ja hankinta. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Näkki, P. 2016. Sosionomin uudistuneet kompetenssit ja uudistuvan työelämän kehittämisvalmiudet. Julkaisussa Gothóni, R. Karjalainen, A-L, Koistinen, P. & Kolkka, M. (toim.) Osallistavaa oppimista ja kehittämistä. DIAK OPETUS 3, 67–78. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://core.ac.uk/download/pdf/80993306.pdf#page=68>

Papunet 2019. Tietoa. Palvelut ja tukitoimet. Viitattu 6.12.2022. Saatavissa <https://papunet.net/tietoa/palvelut-ja-tukitoimet>

Papunet. 2020a. Tietoa. Kuvat kommunikoinnissa. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>

Papunet. 2022b. Tietoa. Kirjoittaminen ja piirtäminen. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://papunet.net/tietoa/kirjoittaminen-ja-piirtaminen>

Papunet. 2022. Tietoa. Blisskieli 0. Viitattu 5.12.2022. Saatavissa <https://papunet.net/tietoa/blisskieli-0>

Papunet. 2023. Kuvapankki. Tietoa. Viitattu 21.1.2023. Saatavissa <https://kuvapankki.papunet.net/tietoa>

Paulus, T., Leskelä R-L, Linna M., Torvinen A., Klemola K., Sinivuori K., Larsio A. & Hörhammer I. 2017. Ehdotus sosiaali- ja terveystalouden uudeksi kansalliseksi mittaristoksi. Viitattu 17.1.2023. Saatavissa

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160260/Ehdotus_sosiaali-ja_terveyspalveluiden_uudeksi_%20kansalliseksi_mittaristoksi.pdf

Perustuslaki 1999/731, 6§, 7§ ja 19§.

Pieviläinen, H, Pyykkönen, A & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa

<https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

Pitkänen, S. Huotari, K. & Törmä, S. 2018. Lisää asumisvaihtoehtoja ja valinnanvapautta. Kehitysvammaisten ihmisten yhdenvertaisuus valtion tukemassa asumisessa.

Ympäristöministeriön raportteja 12/2018. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160646/YMra_12_18_Yhdenvertaisuus_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino. Palvelut ovat! Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus. Oikeutta vai pakkoa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Viitattu 3.12.2022. Saatavissa

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1

Ruuska, P. 2019. Huomaa mitä sanon. Etnografinen tutkimus spontaanista AAC-avusteisesta kommunikoinnista. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos.

Eriyispedagogiikka. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 6.12.2022. Saatavissa

<https://jyx.iyu.fi/bitstream/handle/123456789/66532/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aiyu-201911275026.pdf>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa

<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Salonen, K. Eloranta, S. Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun

oppimateriaaleja 108. Turun ammattikorkeakoulu. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy, Tampere. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa

<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Selkokeskus. 2021. Selkokieli. Selkokielen määritelmä. Viitattu 12.2.2023. Saatavissa

<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/>

Sivula, S. 2010. Tuettu päätöksenteko ratkaisuna oikeusturvan ongelmiin. Teoksessa

Marja Pajukoski (toim.) Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon

ulkopuoliset tekijät-työryhmä. Raportti III. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL): Helsinki,

109–119. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa

<https://core.ac.uk/download/pdf/12361322.pdf#page=108>

Sihvo, S. Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen M. & Sainio, S. 2018.

Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Viitattu 12.1.2023. Saatavissa

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Skogström, I. 2019. Laadun määrittely, todentaminen ja kannustimet kehitysvammaisten palveluasumisessa. Case Siun Sote. Itä-Suomen Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Terveystaloustiede. Pro gradu - tutkielma. Viitattu 12.12.2022.

Saatavissa https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/21307/urn_nbn_fi_uef-20191088.pdf;jsessionid=2225703F3EE5A53452FF7D7305397818?sequence=1

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301, 47§.

STM. 2003. Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:4.

Viitattu 9.10.2022. Saatavissa

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70109/asumpalv03.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM. 2016. Laitoksesta yksilölliseen asumiseen. Kehitysvammaisten asumisen ohjelman toimeenpanon arviointi ja tehostettavat toimet vuosille 2016–2020. Seurantaryhmän loppuraportti. Viitattu 29.9.2022. Saatavissa

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74818/Rap_ ja_muistioita_2016_17.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM. 2022. Vammaispalvelulaki. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa

<https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

Suomen perustuslaki 1999/731, 7§.

Suomen YK-liitto. 2016. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 28.9.2022. Saatavissa

https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 8.10.2022. Saatavissa

https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Terveyskirjasto. 2021. Kehitysvammaisuus. Viitattu 8.12.2022. Saatavissa

<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00556>

THL. 2022a. Vammaispalvelujen käsikirja. Tuki ja palvelut. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen>

THL. 2022b. Sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelut 2021. Sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa laitos- ja asumispalveluissa vuoden aikana yli 100 000 asiakasta. Viitattu 29.9.2022. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144576/Sosiaalihuollon%20laitos-%20ja%20asumispalvelut_2021.pdf?sequence=1

THL. 2022c. Vammaispalvelujen käsikirja. Ajankohtaista. Vammaispalvelulainsäädännön uudistus. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>

THL. 2022d. Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisuus yhteiskunnassa. Vammaisten ihmisten osallisuus. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>

THL. 2022e. Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi. Työryhmätyö 2020–2021. Viitattu 28.11.2022. Saatavissa https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145519/URN_ISBN_978-952-343-982-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL. 2022f. Vammaispalvelujen käsikirja. Vammaisuus yhteiskunnassa. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 7.12.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>

THL. 2022g. Vammaispalvelujen käsikirja. Tuki ja palvelut. Asuminen. Viitattu 12.12.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/asuminen>

THL. 2022h. Vammaispalvelujen käsikirja. Johtaminen, valvonta ja tilastot. Vammaispalvelujen hankinta. Viitattu 12.12.2022. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaispalvelujen-hankinta>

THL. 2022i. Soteuudistus. Palvelujen tuottaminen. Asiakkaat ja osallisuus. Viitattu 12.1.2023. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Tietoarkisto. 2023. Palvelut. Menetelmäopas. Kvanti. Kyselylomake. Laatiminen. Viitattu 7.1.2023 Saatavissa <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Viitattu 11.1. 2023. Saatavissa https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf
- Toivola, M. 2019. Erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ammatillisen polun esteitä. Turun yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Erityispedagogiikka. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 8.12.2022. Saatavissa https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/146741/Toivola_Maarit_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tukiliitto. 2022. Tuki ja neuvot. Itsemääräämisoikeus. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 5.10.2022. Saatavissa <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaramisoikeus/tuettu-paatoksenteko/>
- Uusimäki, P. 2015. Laatu ja kumppanuus hyvinvointipalveluissa. Case kehitysvammaisten asumispalvelut. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Hallintotiede. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 9.10.2022. Saatavissa <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61888/Uusima%cc%88ki.P%c3%a4ivi%20Helena.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Viitattu 21.1.2023. Saatavissa <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf>
- Verner i. 2020. Yleis. Positiivinen riskienarviointi. Viitattu 4.12.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/positiivinen-riskiarviointi>
- Verner ii. 2022. Yleis. Lääketieteellinen näkökulma. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>
- Verner iii. 2022. Yleis. Toimintakyvyn näkökulma. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>
- Verner iv. 2022. Yleis. Sosiaalinen näkökulma. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/sosiaalinen-nakokulma>
- Verner v. 2022. Yleis. Kommunikointi. Viitattu 24.11.2021. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>
- Verner 2022e. Yleis. Lait. Viitattu 8.12.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/lait>

Verner. 2018. Asumisen tekoja. Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK). 14.12.2018. Viitattu 12.12.2022. Saatavissa <https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatuksiteerit-2018.pdf>

Verner. 2017. Yleis. Kehitysvammaisuuden määritelmää. Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuuden-maaritelmaa>

Vihtari, J., Sinervo, L & Ståhle, M. 2021. Asiakasosallisuus sote-palveluissa. Mitä, miksi ja miten? Viitattu 30.9.2022. Saatavissa <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-02/Asiakasosallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf>

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

Vilkka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Virtanen, N. 2012. "Niil oli vaan se vuorovaikutus. Hyvä vuorovaikutus."

Haastattelututkimus osaavasta vuorovaikutuskumppanuudesta vaikeasti puhevammaisen ihmisen kanssa. Helsingin yliopisto. Käyttäytymistieteiden laitos. Logopedia. Pro gradu - tutkielma. Viitattu 6.12.2022. Saatavissa https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/wp-content/uploads/sites/2/2018/07/Nella_Virtanen_pro_gradu.pdf

Ågren, K., Kjellberg, A., Hemmingsson H. 2020. Digital participation? Internet use among adolescents with and without intellectual disabilities: A comparative study. *New media & society*, 2020, Vol.22 (12), 2128–2145. Viitattu 8.12.2022. Saatavilla <https://journals-sagepub-com.ezproxy.saimia.fi/doi/epub/10.1177/1461444819888398>

Yksiköiden nimet, organisaatio

Saatekirje

Olen Tanja Syrjälä ja työskentelen ohjaajana yksikössä. Opiskelen LAB-ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja opintoihini liittyen toteutan opinnäytetyön yksiköissä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on luoda selkeä ja saavutettava asiakastytyväisyyskysely asumisyksikössä asuvien asukkaiden palautteen antoa varten. Opinnäytetyöni tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista. Toiveenani on, että mahdollisimman moni asukas ja työntekijä osallistuisi asiakastytyväisyyskyselyn kehittämiseen, jotta erilaiset näkemykset tulisivat huomioitua kattavasti. Osallistuminen on vapaaehtoista, ja osallistujalla on mahdollisuus keskeyttää missä tahansa vaiheessa. Henkilötietoja ei kerätä. Opinnäytetyön aikana syntyy asiakastytyväisyyskyselyn malli, joka esitellään yksiköiden lisäksi LAB-ammattikorkeakoulussa ja valmis opinnäytetyö julkaistaan kaikille avoimessa Theseus-julkaisuarkistossa. Asiakastytyväisyyskyselyä hyödynnetään asumisyksiköissä.

Asukkaille järjestetään molemmissa yksiköissä Asumisen ilta, jossa osallistujilta toivotaan mielipiteitä asumisesta ja kyselyn toteutuksesta. Asumisen illassa on tarkoitus koota paperille kirjoittaen ja kuvien avulla kooste asumiseen liittyvistä ajatuksista. Paperiset tuotokset säilytetään yksiköissä lukitussa kaapissa, ja ne vietään tietoturvajäteastiaan opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Työpajassa tuotettu materiaali kuvataan ja valokuvat säilytetään muun tutkimusaineison kanssa henkilökohtaisella työasemalla, joka on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Selkokielineen kutsu Asumisen iltaan tulee esille yksikköön, ja informoin ohjaajia sen ajankohdasta, jotta asukkaita voidaan muistuttaa tapahtumasta ja sen vapaaehtoisuudesta.

Henkilökunnalle järjestetään kahdesti tapaaminen asian tiimoilta, joissa yhteisesti pohditaan kyselyn toteuttamista. Henkilökunnan ideariihessä koottu aineisto tallennuksen ja säilytykseen vaikuttaa toteutustapa. Jos tuotos on sähköinen Flinga-sovelluksen tehtäväkooste, se säilytetään sovelluksessa ja poistetaan käytön jälkeen. Flinga-sovellus on suojattu henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Paperinen aineisto säilytetään lukitussa kaapissa. Ideariihen ajankohta sovitaan esihenkilöiden kanssa, ja kerrotaan henkilökunnalle aiheesta ja toteutustavasta. Mikäli henkilöstön työpaja järjestetään teamsilla, saan käyttöön henkilöstön sähköpostiosoitteet. Näiden tallentaminen, suojaus ja hävittäminen toteutetaan samaan tapaan muun tutkimusaineiston kanssa. Koko tutkimusaineisto hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen. Tarkemmat aikataulut selviävät myöhemmin.

Jos sinulla heräsi kysyttävää tai haluat lisätietoja, vastaan mielelläni.

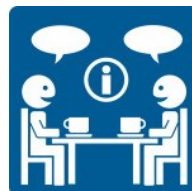
Tanja Syrjälä tanja.syrjala@student.lab.fi, muut yhteystiedot

Liite 2. Kuvallinen kutsu

TERVETULOA ASUMISEN ILTAAN!



Kuva 2



Kuva 1

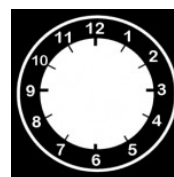


Kuva 3

19.



Kuva 4



Kuva 5

MAANANTAINA 19.12.2022 KLO



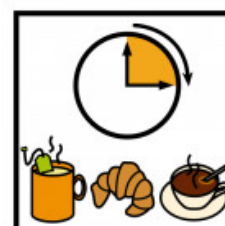
Kuva 6



Kuva 7



Kuva 8



Kuva 9

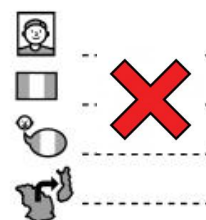
OHJELMASSA ON KESKUSTELUA ASUMISESTA, KODISTA JA PIENTÄ NAPOSTELTAVAA.



Kuva 10



Kuva 11



Kuva 12

OSALLISTUMINEN ON VAPAAEHTOISTA. NIMEÄ TAI MUITA TÄRKEITÄ TIETOJA EI KERÄTÄ. TERVEISIN: TANJA SYRJÄLÄ

Lähteet:**PAPUNETIN KUVAPANKKI**

Kuva 1: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

Kuva 2: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Savas

Kuva 3: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

Kuva 4: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

Kuva 5: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

Kuva 6: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maria Eriksson, Hanna Elfving, Savas ja mainostoimisto Ahooy Creative

Kuva 7: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

Kuva 8: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoimisto Ad Kiivi Oy

Kuva 9: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

Kuva 10: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maria Eriksson, Hanna Elfving, Savas ja mainostoimisto Ahooy Creative

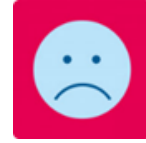
Kuva 11: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

Kuva 12: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Kuvako/ Sergio Palao / ARASAAC

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskysely

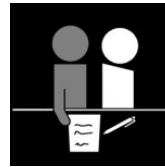


TÄMÄ ON YKSIKÖN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY.



VASTAA KYSYMYKSEEN KYNÄLLÄ MERKITSEMÄLLÄ NÄISTÄ KUVISTA SE, MIKÄ ON MIELIPITEESI.

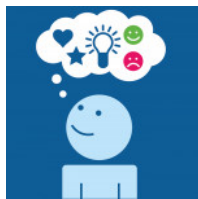




VOIT KIRJOITTA VIIVALLE TAI PYYTÄÄ APUA OHJAAJALTA KIRJOITTAMISEEN, JOS HALUAT KERTOAA LISÄÄ.



OHJAAJA VOI AUTTAA MYÖS KYSYMYSTEN LUKEMISESSA.



KERTOMALLA MIELIPITEESI, AUTAT PARANTAMAAN YKSIKKÖÄ.



KIITOS.

YKSIKÖN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY



1. PIDÄTKÖ ASUNNOSTASI?



KYLLÄ

IHAN OK

EN



2. PIDÄTKÖ YKSIKÖN YHTEISISTÄ TILOISTA?



KYLLÄ

IHAN OK

EN



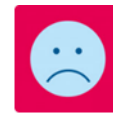
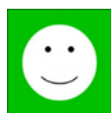
3. PIDÄTKÖ YKSIKÖN RUOASTA?



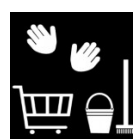
Kyllä

Joskus

En



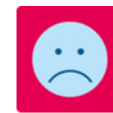
4. PIDÄTKÖ KOTIPÄIVÄSTÄ?



Kyllä

Joskus

En



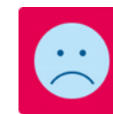
5. PIDÄTKÖ YKSIKÖN ASUKKAISTA?



Kyllä

Välillä

En



6. PIDÄTKÖ YKSIKÖN VAPAA-AJAN TOIMINNASTA?



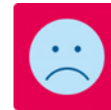
KYLÄ



JOSKUS



EN



7. SAATKO RIITTÄVÄSTI OHJAUSTA?



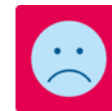
KYLÄ



JOSKUS



EN



8. SAATKO PÄÄTTÄÄ ASIOISTA?



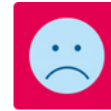
KYLÄ



JOSKUS



EN



9. KUUNNELLAANKO SINUN TOIVEITASI JA MIELIPITEITÄSI?



KYLÄ



JOSKUS



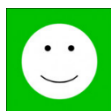
EI



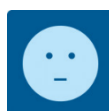
10. TUNNETKO OLOSI TURVALLISEKSI YKSIKÖSSÄ?



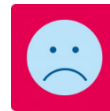
KYLÄ



JOSKUS



EN



MISTÄ MUUSTA HALUAT KERTOA?



LÄHTEET:

OHJE:

ASUA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

KERTOJA HYVISTÄ JA HUONOISTA ASIOISTA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

VALITA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Paxtoncrafts Charitable Trust

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoimisto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

KIRJOITTAJAA Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

TÄYTTÄÄ LOMAKE YHDESSÄ: Sclera

KERTOJA ASIESTA OMALLA TAVALLA Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maria Eriksson, Hanna Elfving, Savas ja mainostoimisto Ahooy Creative

PLUS Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

TYÖNTEKIJÄ KODISSA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

LUKEA TOISELLE Papunetin kuvapankki, papunet.net Elina Vanninen, muokkaus Papunet

KOKEMUS Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maria Eriksson, Hanna Elfving, Savas ja mainostoimisto Ahooy Creative

KERTOJA OMISTA ASIOISTAAN, ELÄMÄSTÄÄN Papunetin kuvapankki, papunet.net Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoimisto Ad Kiivi Oy

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

ASUA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

KIITTÄÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net Sclera

OTSIKKO:

ASUA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

KERTOJA HYVISTÄ JA HUONOISTA ASIOISTA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

1. KYSYMYS:

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

SISÄLLÄ: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Paxtoncrafts Charitable Trust

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoimisto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

2. KYSYMYS:

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

RYHMÄKOTI Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

OLOHUONE: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

SAUNA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Annakaisa Ojanen

PESTÄ PYYKKIÄ: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

3. KYSYMYS:

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

RYHMÄKOTI Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

RUOKA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Annakaisa Ojanen

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

4. KYSYMYS:

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

KOTI Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

ASKAREET Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

RAVINTOLA Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

5. KYSYMYS

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

NAAPURI Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

YSTÄVÄT Sergio Palao / ARASAAC, muokkaus Papunet

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

6. KYSYMYS:

HYVÄ MIELI: Papunetin kuvapankki, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

RYHMÄKOTI Papunetin kuvapankki, papunet.net, Elina Vanninen

ULKOILU: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC, muokkaus Papunet

ELOKUVA Papunetin kuvapankki, papunet.net Sergio Palao / ARASAAC

VAPAA-AIKA Papunetin kuvapankki, papunet.net Sergio Palao / ARASAAC

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

7. KYSYMYS

AJASTIN Sergio Papunetin kuvapankki, papunet.net, Palao / ARASAAC

KANNUSTAA: Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

TYÖNTEKIJÄ KODISSA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

8. KYSYMYS

PÄÄTTÄÄ ASIOISTA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

9. KYSYMYS

EHDOTTAA Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC, muokkaus Papunet

SANOJA MITÄ HALUAA TEHDÄ: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Heidi Ahlström

KOKEMUS Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maria Eriksson, Hanna Elfving, Savas ja mainostoi-
misto Ahooy Creative

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

10. KYSYMYS

SUOJELU: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sergio Palao / ARASAAC

TURVALLINEN PAIKKA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

HYVÄ Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera

IHAN OK: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Maarit Mykkänen, Virpi Puikkonen, Savas ja Mainostoi-
misto Ad Kiivi Oy

HUONO ASIA: Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas

11. KYSYMYS

TÄRKEÄ ASIA Papunetin kuvapankki, papunet.net, Sclera, muokkaus Ritva Hämäläinen Savas