

2016

ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUETUN ASUMISEN PALVELUSSA



Hyvinvoinnin palvelualue
Lasten ja nuorten kasvun tukeminen
Terveyttä ja toimintakykyä edistävät
palvelut

16.12.2016

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Tuettu asuminen	3
3	Tulokset	4
3.1	Taustamuuttajat.....	4
3.2	Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta	5
3.3	Tuetun asumisen palvelun toimivuus.....	6
3.4	Läheiset	7
3.5	Kokonaisarvio palvelusta	7
3.6	Sanalliset vastaukset	8
3.7	Mielipiteet taustamuuttujan mukaan	9
4	Lopuksi.....	11
	Kirjallisuus.....	12
	Liitteet.....	13
	Liite 1. Kyselylomake	13
KUVIOT		
	Kuvio 1. Palvelun kesto	4
	Kuvio 2. Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta.....	5
	Kuvio 3. Tuetun asumisen palvelun toimivuus	6
	Kuvio 4. Läheiset	7
	Kuvio 5. Kokonaisarvosana palvelusta	7
	Kuvio 6. Keskiarvot palvelun keston mukaan	9
	Kuvio 7. Keskiarvot väittämittäin palvelun keston mukaan.....	10
	Kuvio 8. Kokonaisuus	11
TAULUKOT		
	Taulukko 1. Osion 1 vastausprosentit	6
	Taulukko 2. Osoiden keskiarvot	11

1 Johdanto

Tuetun asumisen palvelu on kotiin annettavaa palvelua, jossa työntekijä ohjaa ja tukee asiakasta itsenäiseen elämään tämän omassa kodissa. Palvelun asiakkaana on nuori aikuinen tai aikuinen, jonka tuen tarpeet voivat liittyä päihteidenkäyttöön, mielenterveyden häiriöihin, lastensuojeluhistoriaan tai neuropsykiatrisiin häiriöihin. Tuetun asumisen palvelun asiakas voi tarvita tukea elämänhallinnassa, sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymisessä, riippuvuuksien hallinnassa sekä asumisessa. (Tampereen kaupunki 2015a, 1.)

Palveluntuottaja tapaa asiakasta sillä frekvenssillä, mikä tuen vahvuuden perusteella on määritelty (esimerkiksi vahvassa tuessa vähintään kaksi kertaa viikossa). Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on tukea asiakasta niin, että itsenäinen asuminen mahdollistuu eikä tukea asumiseen enää tarvita. Palveluntuottaja ohjaa asiakasta arkielämän käytännön asioissa, esimerkiksi terveydenhoidossa, virastoissa asioimisessa ja etuuksien hakemisessa, ruokahuollossa ja taloudellisissa asioissa kuten vuokranmaksussa. (emt.)

Tampereen kaupunki on kilpailuttanut tuetun asumisen palvelun keväällä 2015. Hankintakausi alkoi 1.8.2015 ja sen pituus on kolme vuotta, jonka jälkeen on mahdollisuus kolmeen optiovuoteen. Hankintasopimus edellyttää tilaajan vuosittain tekemää asiakastyytyväisyyskyselyä ja se teetettiin ensimmäisen kerran syksyllä 2016. Kyselyluonnos oli esitetty tarjouspyynnössä ja siihen tehtiin vain vähäisiä muutoksia toteutusvaiheessa. Kysely teetettiin tänä vuonna sekä paperisena että sähköisenä ZEF-ohjelmalla. Palveluntuottajille jaettiin yhteensä 217 paperista lomaketta, sillä asiakkaille kyselyjen postittaminen suoraan olisi voinut pienentää vastausprosenttia. Tämän lisäksi palveluntuottajille lähetettiin heidän sitä halutessaan sähköpostilla linkki kyselyn verkkoversioon.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Kyselyyn liittyy bonus-sanktiomalli: mikäli palveluntuottajan saamien pisteiden keskiarvo on 0,2 pistettä suurempi kuin kaikkien pisteiden yhteenlaskettu keskiarvo, saa palveluntuottaja 100 euroa bonusta per asiakkaat, joille kysely on tehty. Vastaavasti jos palveluntuottajan keskiarvo jää 0,2 pistettä kokonaiskeskiarvon alapuolelle, palveluntuottaja maksaa tilaajalle sanktiota 100 euroa per asiakkaat, joille kysely on tehty. (Tampereen kaupunki 2015b, 8.) Bonus-sanktiomallia päätettiin lopulta toteuttaa ainoastaan palveluntuottajille, joilla on enemmän kuin kaksi asiakasta. Ainoastaan yhden vastauksen perusteella ei ole mielekästä tehdä johtopäätöksiä. Bonusta saa tänä vuonna kolme palveluntuottajaa ja sanktiota yksi palveluntuottaja. Käytännössä toteutuksesta vastasi hallinnon harjoittelija Salla Manninen.

2 Tuettu asuminen

Tampereen kaupunki kilpailutti tuetun asumisen palvelun keväällä 2015. Hankinnan asiakasryhminä olivat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, 18–21-vuotiaat nuoret aikuiset, lapsiperheet sekä aikuiset, joilla on neuropsykiatrisia häiriöitä. Palveluntuottajat tarjosivat palvelua haluamilleen asiakasryhmille, ja kaupunki valitsi näistä tarjouksista 16 palveluntuottajaa. Palveluntuottajien tuli tarjota asiakasryhmälle jokaista tukiluokkaa (kevyt, perus- ja vahva tuki), mutta erikseen intensiivitukea nuorille. Sopimuskausi on kolme vuotta, jonka jälkeen on mahdollista jatkaa kolmen vuoden optiokaudella.

Palveluntuottajat tarjoavat neljää tuen vahvuutta asiakkaille. Perustukeen kuuluu 8-15 tuntia kuukaudessa maanantaista perjantaihin aamukahdeksan ja iltakuuden välillä. Vahvassa tuessa asiakasta tavataan vähintään 16 tuntia kuukaudessa vähintään kaksi kertaa viikossa maanantaista perjantaihin aamukahdeksasta iltakuuteen. Intensiivituki nuorille on kaikkein vahvin tuen laatu ja se käsittää vähintään 22 tuntia kuukaudessa, 3-5 tapaamista viikossa maanantaista perjantaihin klo 8-18 ja lisäksi lauantaisin päivystyspuhelimen kuuden tunnin ajan aamuyhdeksän ja iltakuuden välisenä aikana. Näiden lisäksi voidaan tuen tarpeen vähentyessä siirtyä kevyen tuen piiriin, jossa asiakkaiden luona käydään vähintään kerran kuukaudessa tunti kerrallaan maanantaista perjantaihin päivällä aamukahdeksan ja iltakuuden välillä. (Tampereen kaupunki 2015b, 9.)

Asiakkaat ohjautuvat tuetun asumisen palvelun piiriin asiakasohjausyksiköiden kautta. 18–21-vuotiaat nuoret sekä lapsiperheet ohjautuvat pääasiassa asiakasohjaus Luotsin kautta ja yli 21-vuotiaat asiakasohjaus Loiston kautta. Tuettu asuminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelu-/kuntoutussuunnitelmaan, jonka palveluntuottaja ja asiakas laativat yhdessä palvelun alkaessa. Tässä suunnitelmassa otetaan huomioon sosiaalityöntekijän kanssa laaditussa asiakassuunnitelmassa sekä asiakkaan hoitavan tahon kanssa yhdessä määritetyt tavoitteet. Asiakas voi saada tukea 6-24 kuukautta, kuitenkin tuen tarpeen jatkuessa tukiaika voi olla pidempikin. (Tampereen kaupunki 2015a, 1-2.)

Kilpailutuksen voittaneet ja näin ollen tämänhetkiset tuetun asumisen palveluntuottajat ovat Autismisäätiö, Nuorten Ystävät-palvelut Oy, MilaPro Oy, Riihenaika Oy, Pirkanmaan Asumispalvelut Oy, Attendo Oy, Coronaria Hoitoketju Oy, ASPA Palvelut Oy, Nuori Kullervo Oy, Silta-Valmennusyhdistys ry, Yrjö & Hanna Oy, MATROCKS OY, Etelä-Savon Mielenterveys Oy, Tmi Terapiapalvelu Ville Salonen, Ahokodit Oy sekä A-klinikkasäätiö.

3 Tulokset

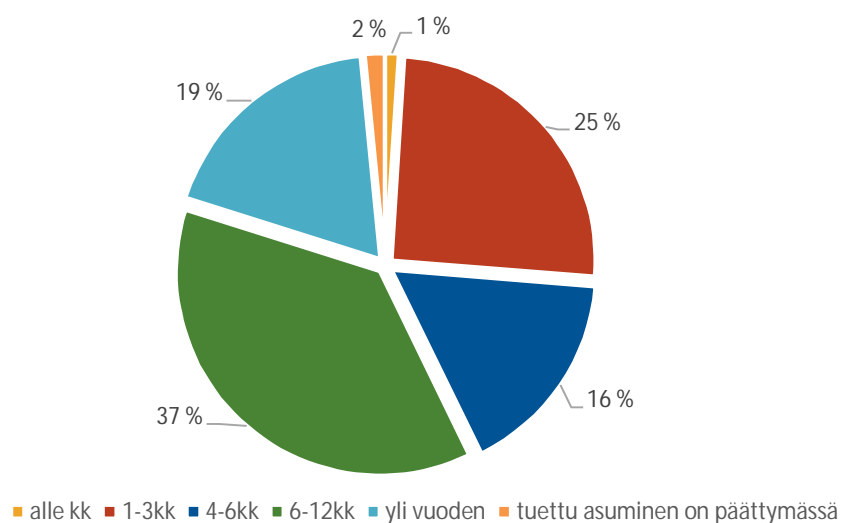
Kyselyn tavoitteena oli saavuttaa kaikki palveluntuottajien asiakkaat, jotta saataisiin mahdollisimman luotettava tulos. Vastauslomakkeita jaettiin yhteensä 217 kappaletta ja täytettyjä lomakkeita palautui 151, jolloin paperisten lomakkeiden vastausprosentiksi saadaan 70 %. Lomakkeita täytettiin verkossa 59 kappaletta ja näin ollen vastausten kokonaissummaksi saadaan 210. Asiakkaita palveluntuottajilla on lokakuussa asiakasohjauksista saatujen tietojen mukaan 261, jolloin vastausprosentiksi saadaan 80 %. Niin paperiset kuin sähköisetkin vastaukset siirrettiin Exceliin analyysia varten.

Kaikkien kysymysten keskiarvoista lasketuksi keskiarvoksi saadaan 4,5/5, johon palveluntuottajien saamia keskiarvoja verrataan. Väittämien keskiarvot eroavat toisistaan hyvin vähän, joten havainnollistamisen vuoksi ja kehittämiskohteiden löytämiseksi kuvioden lukuja ei ole pyöristetty, mutta bonus-sanktiomalliin liittyvät keskiarvot pyöristetään hankintasopimuksen mukaisesti yhden desimaalin tarkkuudelle.

3.1 Taustamuuttujat

Taustamuuttujana aluksi kysyttiin palvelun kestoa, eli kuinka pitkään asiakas on ollut palvelun piirissä. Tähän kysymykseen vastasi 201 henkilöä, joten vastausprosentiksi tälle kysymykselle saadaan 96 %. Kolme vastaajaa ilmoitti tuetun asumisen olevan päättymässä ja näistä kaksi ilmoitti myös aikamäärään; nämä kaksi vastaajaa on kuviossa molemmissa ryhmissä. Kaksi vastaajaa ilmoitti olleensa palvelussa alle kuukauden, mitkä on merkattu kuvioon erikseen. Tässä on otettava huomioon, ettei varsinaisessa lomakkeessa ollut vaihtoehtoa "alle kk", vaan vastaajat olivat itse sen kirjoittaneet. Näin ollen osa alle kuukauden palvelussa olleista ovat mahdollisesti vastanneet ensimmäisen vaihtoehdon, 1-3kk. Alla olevasta kuvioista nähdään asiakkaiden jakautuminen näihin vaihtoehtoihin.

Kuvio 1. Palvelun kesto



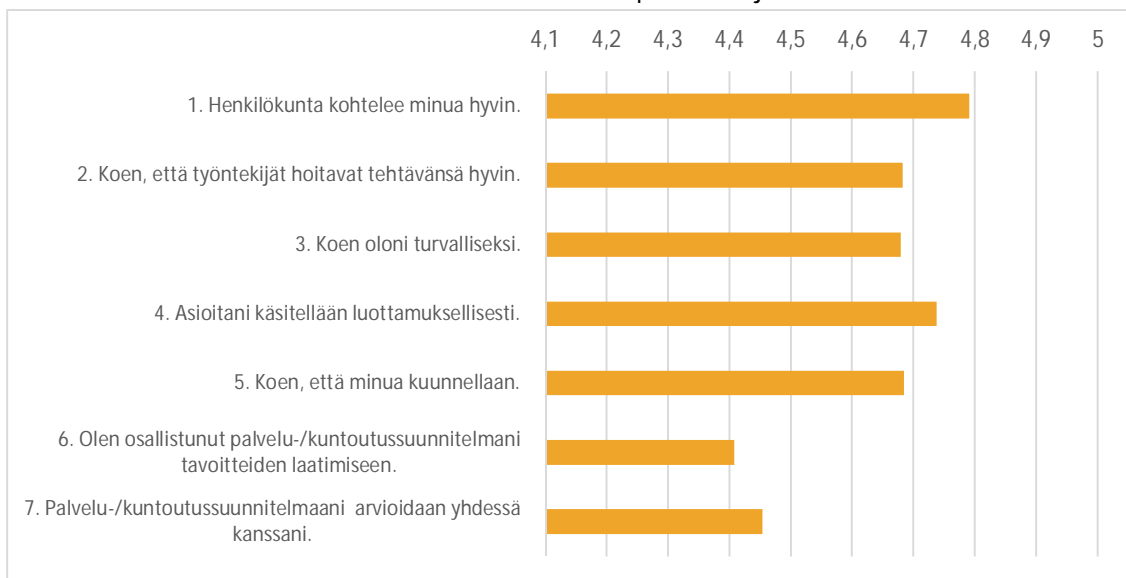
Tuetun asumisen palvelussa tavoitteena on, että tuki on lyhytaikainen. Neljäs vaihtoehto, "yli vuoden", onkin toiseksi pienin ryhmä (valmiiksi lomakkeessa olleista vaihtoehdoista) ja useimmat kyselyyn

vastanneet ovat olleet palvelussa alle vuoden. Kuitenkin on huomioitava, että sopimuskausi on alkanut 1.8.2015 ja kysely on teetetty ainoastaan tämän jälkeen aloittaneille asiakkaille, joten tämä jakautuminen oli odotettavissa.

3.2 Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta

Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat kokevat saavansa hyvää kohtelua ja näiden ensimmäisen osion väittämien keskiarvojen vaihtelu on hyvin vähäistä. Ensimmäinen väittämä liittyen asiakkaan kohteluun on saanut korkeimman keskiarvon koko kyselystä, yhden desimaalin tarkkuudelle pyöristettynä 4,8. Osion alhaisimman keskiarvon taas saa väittämä 6, "Olen osallistunut palvelu-/kuntoutussuunnitelmani tavoitteiden laatimiseen", jonka pyöristetyksi keskiarvoksi saadaan 4,4, mikä on hieman alhaisempi kuin kaikkien kysymysten yhteinen keskiarvo 4,5.

Kuvio 2. Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta



Tästä osiosta toiseksi korkeimman keskiarvon sai luottamuksellisuus ja pyöristettynä samalle arvosanalle 4,7 yltää lisäksi "Koen, että työntekijät hoitavat tehtävänsä hyvin", "Koen, että minua kuunnellaan" sekä "Koen oloni turvalliseksi". Palvelu-/kuntoutussuunnitelman arviointi saa hieman paremman keskiarvon kuin palvelu-/kuntoutussuunnitelman tavoitteiden laatiminen, pyöristyen juuri ja juuri 4,5 pisteeseen. Kaiken kaikkiaan tämän osion pyöristetyksi keskiarvoksi saadaan 4,6. Tässä osiossa heikoimmin sijoittuvat palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan liittyvät väittämät ja korkeimmin asiakkaan kohteluun liittyvät väittämät. Vastausprosentit tämän osion väittämiin voidaan nähdä alla olevasta taulukosta.

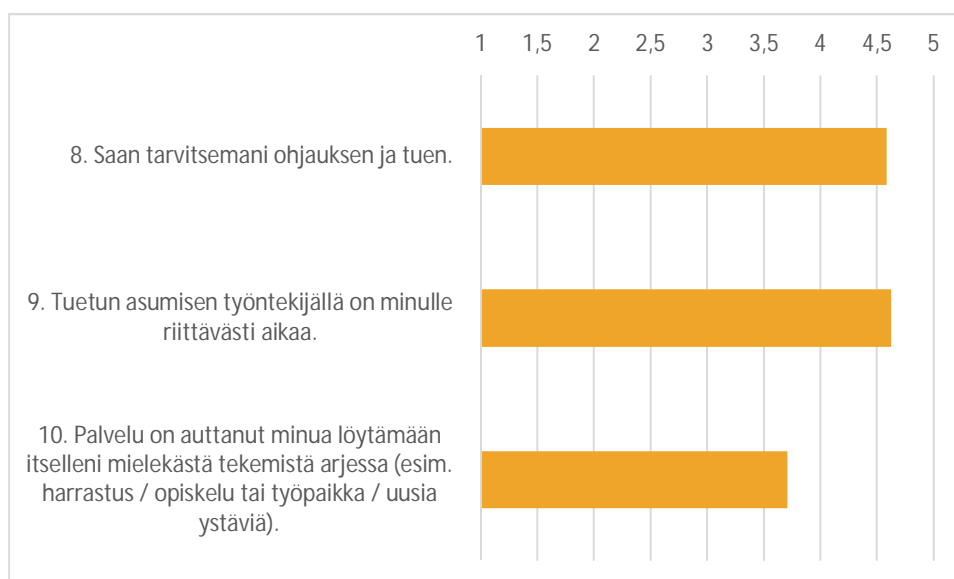
Taulukko 1. Osion 1 vastausprosentit

Väittäjä	Vastausprosentti
1. Henkilökunta kohtelee minua hyvin.	100 %
2. Koen, että työntekijät hoitavat tehtävänsä hyvin.	99,5 %
3. Koen oloni turvalliseksi.	100 %
4. Asioitani käsitellään luottamuksellisesti.	99 %
5. Koen, että minua kuunnellaan.	99,5 %
6. Olen osallistunut palvelu- /kuntoutussuunnitelmani tavoitteiden laamiseen.	96 %
7. Palvelu-/kuntoutussuunnitelmani arvioidaan yhdessä kanssani.	97 %

3.3 Tuetun asumisen palvelun toimivuus

Tuetun asumisen palvelun toimivuuteen lukeutui kolme väittämää liittyen asiakkaan saamaan ohjaukseen ja tukeen, riittävään aikaan sekä mielekkään tekemisen löytämiseen. Osio sai hieman yleistä keskiarvoa (4,5) huonomman keskiarvon 4,3, mutta vain väittäjä liittyen mielekkääseen tekemiseen jäi reilusti keskiarvon alapuolelle keskiarvolla 3,7. Tämä on koko kyselyn alhaisin keskiarvo. Sekä "Saan tarvitsemani ohjauksen ja tuen" että "Tuetun asumisen työntekijällä on minulle riittävästi aikaa" saavat keskiarvoikseen 4,6.

Kuvio 3. Tuetun asumisen palvelun toimivuus

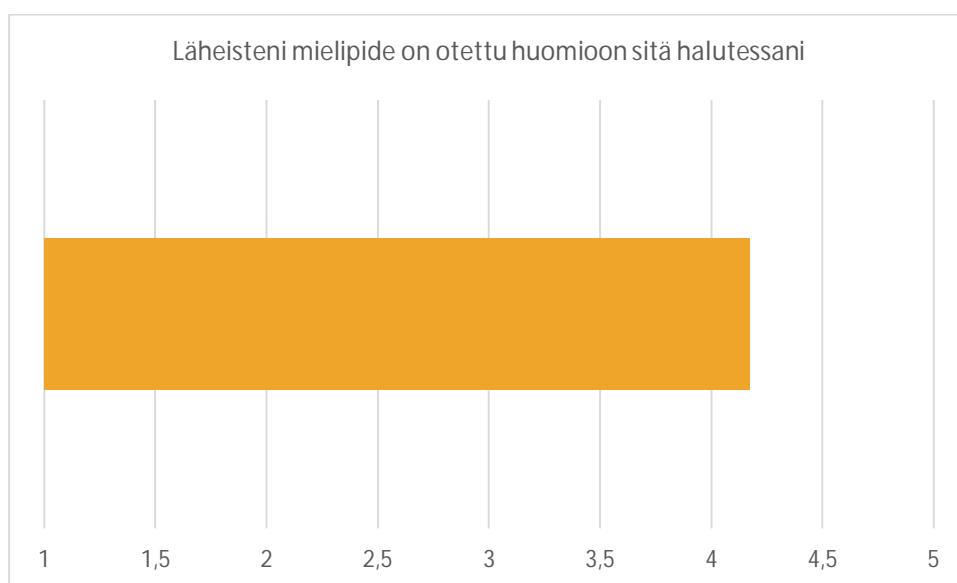


Vastausprosentit tämän osion väittämiin olivat suhteellisen korkeat: "Saan tarvitsemani ohjauksen ja tuen"-väittämään vastasi 100 %, ajan riittävyyteen 99,5 % ja mielekkääseen tekemiseen 97 % vastaajista.

3.4 Läheiset

Osio "Läheiset" sisälsi yhden väittämän: "Läheisten mielipide on otettu huomioon sitä halutessani". Tämä sai keskiarvoksi 4,2, mikä on alhaisempi kuin kaikkien väittämien keskiarvo. Tähän väittämään muutama vastaaja oli kirjoittanut erikseen, etteivät läheiset ole mukana hoidossa ja kysymykseen on saatettu vastata alhaisia arvosanoja siitä syystä. Tämä kuitenkin antaa pohdinnan aihetta. Tähän väittämään kaikki eivät vastanneet, vastausprosentin ollessa kuitenkin 92 %.

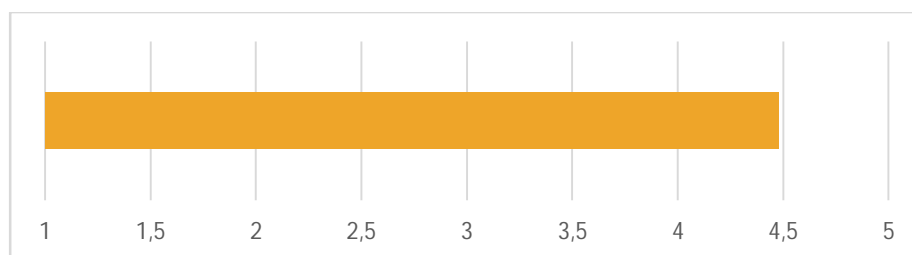
Kuvio 4. Läheiset



3.5 Kokonaisarvio palvelusta

Viimeinen osio ennen sanallista arviota oli kokonaisarvio palvelusta, jossa vastaajat antoivat yhden arvosanan koko palvelusta. Tämän keskiarvoksi saatiin pyöristettynä 4,5, mikä oli myös kaikkien vastausten keskiarvo. Vastausprosentti kysymykseen oli 99 %.

Kuvio 5. Kokonaisarvosana palvelusta



3.6 Sanalliset vastaukset

Vastaajilta kysyttiin numeraalisen arvion lisäksi sanallista arviota palvelun toimivuudesta. Sanallisiin kysymyksiin kaikki eivät vastanneet ja näin ollen suoria johtopäätöksiä ei voi vetää vaan enemmänkin saadaan tietää, millaiset asiat nousevat merkityksellisiksi palvelussa. Ensimmäiseksi kysyttiin, kuinka vastaajan asumisen taidot ovat kehittyneet palvelun aikana. Tähän kysymykseen vastasi 72 %.

Suurin osa vastasi asumisen taitojen parantuneen jollain tapaa. Eniten mainittiin kodin siisteyteen liittyvät asiat sekä ylipäätään asioiden hoito. Asioiden hoidosta pinnalla oli mm. laskujen maksu, virastoissa asioiminen, kaupassa käyminen ja ylipäätään raha-asioiden hoitaminen ja hallinta. Myös ruoanlaittotaitojen sekä ravitsemuksen kerrottiin kohentuneen. Osa kertoi sosiaalisten taitojen parantumisesta ja ihmissuhteiden ylläpitämisestä. Osa vastaajista mielestä myös asunnosta ulos lähteminen on helpottanut palvelun myötä.

Kysymykseen parannusehdotuksista eniten vastattiin, että mitään ei olisi voinut tehdä paremmin ja palvelu on tällaisenaan toiminut hyvin. Moni jätti myös vastauksen tyhjäksi (52 % vastasi). Kuitenkin toivottiin lisää aikaa ja käyntikertoja. Vastaajat toivoivat myös enemmän suunnitelmallisuutta toimintaan: osa liittyi henkilöstövaihdoksiin, joista on vastausten mukaan tiedotettu puutteellisesti ja osa liittyi ylipäätään toiminnan tavoitteelliseen suunnitteluun. Osa vastaajista haluaisi enemmän konkreettisia toimia sekä työkaluja ja käytännön vinkkejä palveluun, "ei pelkkää keskusteluapua" (jonka osa tosin on maininnut hyvin tärkeänä osana työskentelyä). Yksittäisiä parannusehdotuksia tuli esimerkiksi sähköisen viestinnän tehostamiseen, sanalliseen ohjaukseen ja terveydenhuollollisiin kysymyksiin.

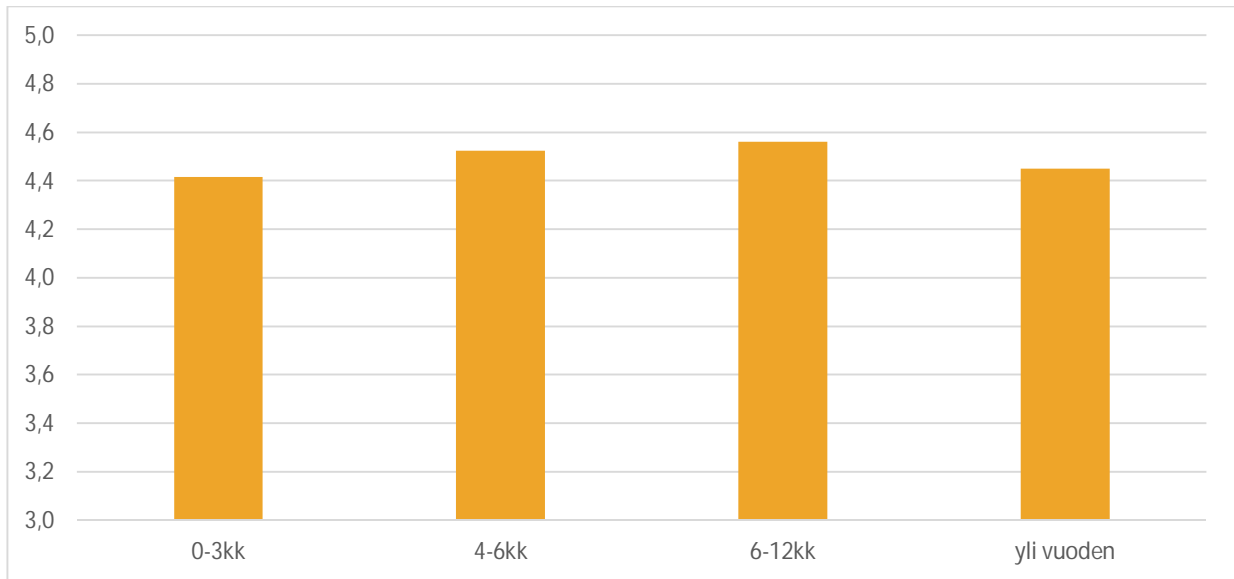
Kysymykseen onnistumisista vastasi 71 % vastaajista. Vastaukset tähän kysymykseen ovat osittain samoja kuin kysymykseen asumistaitojen parantumisesta. Siisteyden ylläpitäminen, kaupassa käyminen, käytännön asioiden hoitaminen, vuorokausirytmä, ihmissuhteet ja raittiina pysyminen nousivat tässä jälleen esiin. Vastaajat kokivat myös, että palvelu on auttanut aktivoitumaan ja tätä kautta lähtemään ulos asunnosta (opiskelu, päivä-/työtoiminta) sekä löytämään uusia vapaa-ajanviettotapoja. Monen vastaajan mielestä palvelulla on ollut merkitystä mielialan kohenemiseen sekä itsetunnon ja -varmuuden paranemiseen. Useassa vastauksessa tuli esiin työntekijöiden suhtautuminen asiakkaaseen: vastaajat kokivat työntekijöiden olevan ystävällisiä, empaattisia, luotettavia sekä kuuntelevan ja ymmärtävän asiakkaita.

Vapaaseen palautteeseen saatiin monenlaisia vastauksia. Suurin osa vastaajista toivotti hyvää jatkoa ja kiitteli hyvästä palvelusta, osa toivoi palvelun jatkuvan ja mahdollistuvan muillekin sitä tarvitseville. Henkilökuntaa kiiteltiin nimellä ja nimettömänä, mutta myös yksittäisiä parannusehdotuksia tuli. Äkilliset henkilöstövaihdokset tulivat esille ja niiden negatiivinen vaikutus työskentelyn jatkuvuuteen: *"palvelu alkaa käytännössä aina alusta, kun on yritettävä saada aikaiseksi toimiva ja luottamuksellinen suhde"*. Sähköiseen asiointiin liittyen toivottiin verkkosivujen perustamista, josta voisi löytyä esteettömästi konkreettisia neuvoja ja vinkkejä arkielämän taitoihin. Myös yhteistyötä eri palvelujen välillä peräänkuulutettiin avoimissa vastauksissa, jotta nivelvaiheet palvelusta toiseen siirryttäessä sujuvoituisivat.

3.7 Mielenpitoet taustamuuttujan mukaan

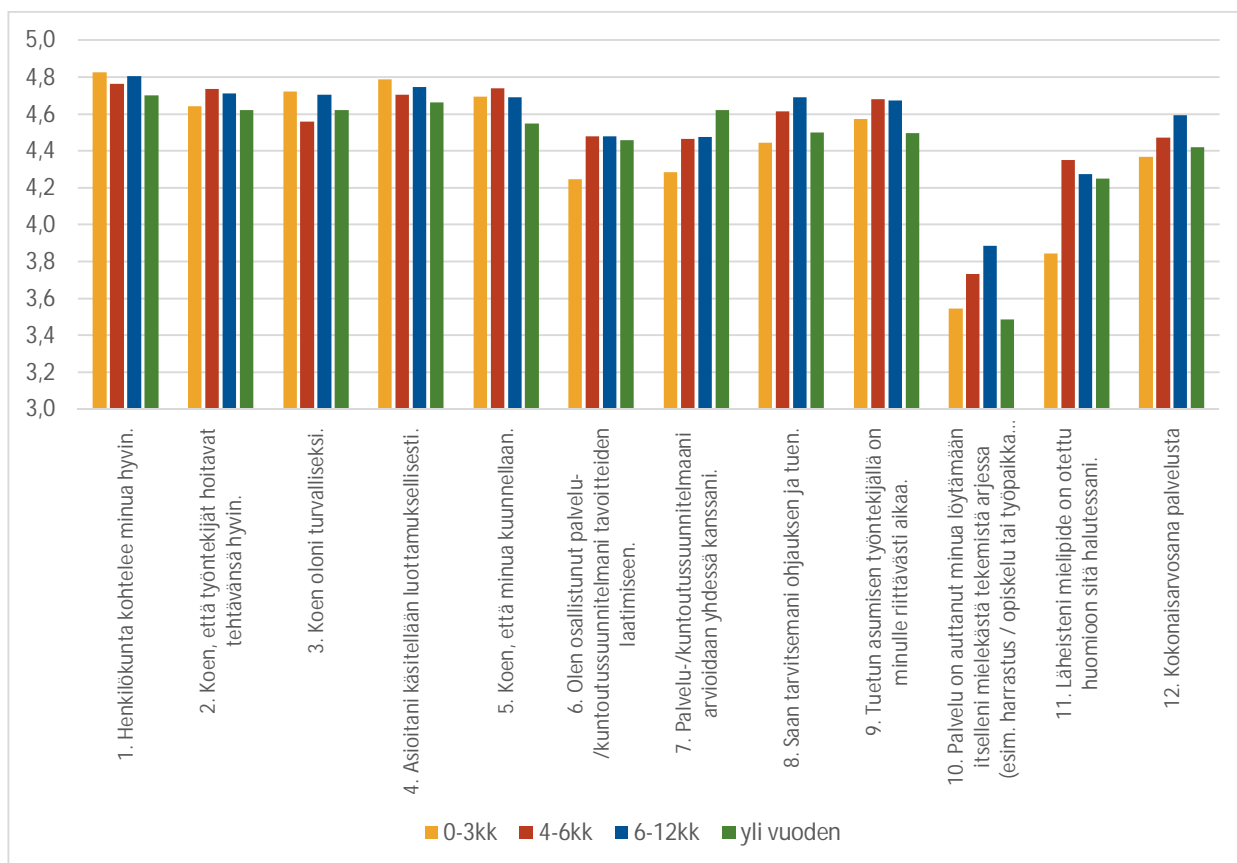
Lopuksi katsottiin mielenpitoita palvelun keston mukaan: ovatko vasta palvelun aloittaneet tyytyväisempiä kuin palvelussa jo jonkin aikaa olleet? Tämän kyselyn mukaan tyytyväisimpiä ovat puolesta vuodesta vuoteen palvelussa olleet (pyöristettynä keskiarvo 4,6) ja tyytymättömiä alle kolme kuukautta olleet (pyöristettynä 4,4). Erot ovat kuitenkin melko pieniä.

Kuvio 6. Keskiarvot palvelun keston mukaan



Suurimmat erot palvelussa pitempään olleilla ja vasta aloittaneilla näkyivät palvelu-/kuntoutussuunnitelmassa, mielekkään tekemisen löytämisessä ja läheisten huomioon ottamisessa (kuvio 7).

Kuvio 7. Keskiarvot väittämittäin palvelun keston mukaan



Väittämä 6, "Olen osallistunut palvelu-/kuntoutussuunnitelmani tavoitteiden laatumiseen", sai alle kolme kuukautta palvelussa olleilta keskiarvon 4,2, kun taas kaikki muut ryhmät arvioivat sen keskiarvolle 4,5. Samoin väittämä 7, "Palvelu-/kuntoutussuunnitelmaani arvioidaan yhdessä kanssani", arvioitui alle kolme kuukautta olleille 4,3 pisteeseen, 4-12 kuukautta olleille 4,5 ja yli vuoden olleille pistemäärälle 4,6. Väite 10 koskien mielekkään tekemisen löytämistä sai lyhimpään ja pisimpään palvelussa olleilta keskiarvon 3,5 ja 4-12 kuukautta palvelussa olleilta 3,9 pistettä. Suurimmat erot olivat läheisten huomioon ottamisessa, joka sai vasta palvelun aloittaneilla keskiarvon 3,8 ja seuraavalla ryhmällä (4-6kk olleilla) keskiarvon 4,4.

4 Lopuksi

Tämän kyselyn perusteella tuetun asumisen palvelun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Alle keskiarvon jäivät palvelu-/kuntoutussuunnitelmaan liittyvät väittämät, mielekkään tekemisen löytäminen sekä läheisten mielipide. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 8) nähdään lievä notkahdus keskiarvossa väittämien 10 ja 11 kohdalla, jotka arvioituivat kyselyn huonoimmiksi.

Kuvio 8. Kokonaisuus



Osioiden keskiarvoissa näkyy pientä vaihtelua: alle keskiarvon jäivät tuetun asumisen palvelun toimivuus keskiarvolla 4,3 ja läheiset keskiarvolla 4,2 kun taas korkeimman keskiarvon kaikista saa kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta (Taulukko 2).

Taulukko 2. Osioiden keskiarvot

1. Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta	4,6
2. Tuetun asumisen palvelun toimivuus	4,3
3. Läheiset	4,2
4. Kokonaisarvosana	4,5

Kyselyn tuloksia luettaessa on otettava huomioon, että niihin on voinut vaikuttaa monta asiaa. Asiakasryhmän erityishaasteina voi olla esimerkiksi mielenterveysongelmista johtuvaa jaksamattomuutta, jolloin saatetaan täyttää kysely mahdollisimman nopeasti sen enempää siihen perehtymättä. Osa palveluntuottajista toi esiin myös konkreettisen käsin kirjoittamisen haasteellisuuden; pitkän päihteidenkäytön seurauksena käden hienomotoriikka on voinut heikentyä, jolloin käsin kirjoittaminen hankaloituu. Myös esimerkiksi palveluun sitoutumattomuus, tavoittamattomuus ja haluttomuus lomakkeiden täyttöön ovat voineet vaikuttaa vastausprosenttiin ja osaltaan vastauksiinkin.

Huolimatta monista mahdollisesti kyselyn tuloksiin vaikuttaneista haasteista, kysely antaa suuntaviivoja kehittämiselle. Kyselyssä kaiken kaikkiaan annettiin hyviä arvosanoja, mutta pientä vaihtelua kuitenkin löytyi. Kyselyn perusteella näyttäisi siltä, että asiakasta kohdellaan palveluissa kauttaaltaan hyvin. Asiakkaan kohtaaminen on kuuntelevaa, luotettavaa ja asiakas tuntee olonsa turvalliseksi. Myös sanallinen palaute puhuu tämän puolesta. Sen sijaan kehittämisen kohteiksi voidaan nimetä mielekkään tekemisen löytäminen arjessa, tai sen merkitystä palvelussa voidaan pohtia: osa vastaajista mainitsi myös, etteivät ole halunneet muuta tekemistä tai että eivät ole vielä valmiita siihen. Näin ollen tätä ei voida pitää palvelun laadun mittarina. Toiseksi kehittämisen kohteeksi nousi palvelu- tai kuntoutussuunnitelman tarkentaminen, sillä se arvioitiin myös keskimääräistä huonommaksi. Palveluntuottajien kertoman mukaan osa asiakkaista ei tiennyt tällaisesta suunnitelmasta tai siitä, ovatko he osallistuneet sen tekemiseen. Tämän perusteella voidaan pohtia mahdollisesti käytäntöjä niin, että asiakas olisi tietoinen kaikista häntä koskevista suunnitelmista.

Kirjallisuus

Tampereen kaupunki. 2015a. Palvelukuvaus. Tuetun asumisen palvelujen hankinta. TRE: 1531/02.07.01/2015. Hankinta-asiakirjat: Liite 1.

Tampereen kaupunki. 2015b. Hankintasopimusluonnos. Tuetun asumisen palvelujen hankinta. TRE: 1531/02.07.01/2015. Hankinta-asiakirjat: Liite 4.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

TUETUN ASUMISEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Pyydämme sinua antamaan palautetta tämän hetkisestä tuetun asumisen palvelustasi. Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti eikä sinua pystytä tunnistamaan tai yksilöimään vastaustesi perusteella. Palveluntuottajasi ei tule näkemään vastauksiasi vaan ne tulevat ainoastaan kyselyntekijän eli Tampereen kaupungin tarkasteltavaksi.

Kyselyyn vastaamisen päivämäärä: _____

Tuetun asumisen palveluntuottaja: _____

Olen ollut tuetussa asumisessa vastaamisen hetkellä:

1-3 kk 4-6 kk 6-12 kk yli vuoden Tuettu asuminen on päättymässä

Vastausvaihtoehdot:

5= täysin samaa mieltä 😊 , 4= osittain samaa mieltä 😊 , 3= ei samaa eikä eri mieltä 😐 ,
2= osittain eri mieltä 😞 , 1= täysin eri mieltä 😡

Kokemus tuetun asumisen palvelusta ja kohtelusta	😊 täysin samaa mieltä	😊 osittain samaa mieltä	😐 ei samaa eikä eri mieltä	😞 osittain eri mieltä	😡 täysin eri mieltä
1. Henkilökunta kohtelee minua hyvin.					
2. Koen, että työntekijät hoitavat tehtävänsä hyvin.					
3. Koen oloni turvalliseksi.					
4. Asioitani käsitellään luottamuksellisesti.					
5. Koen, että minua kuunnellaan.					
6. Olen osallistunut palvelu-/kuntoutussuunnitelmani tavoitteiden laatimiseen.					
7. Palvelu-/kuntoutussuunnitelmaani arvioidaan yhdessä kanssani.					
Tuetun asumisen palvelun toimivuus	😊	😊	😐	😞	😡
8. Saan tarvitsemani ohjauksen ja tuen.					
9. Tuetun asumisen työntekijällä on minulle riittävästi aikaa.					
10. Palvelu on auttanut minua löytämään itselleni mielekästä tekemistä arjessa (esim. harrastus / opiskelu tai työpaikka / uusia ystäviä).					
Läheiset					
11. Läheisteni mielipide on otettu huomioon sitä halutessani.					

	5	4	3	2	1
12. Kokonaisarvosana palvelusta asteikolla 5 (paras arvosana) - 1 (huonoin)					

13. Miten asumisen taitosi ovat kehittyneet tuetun asumisen palvelun aikana?

14. Mitä olisi voitu tehdä paremmin tuetussa asumisessa?

15. Missä on onnistuttu tuetun asumisen aikana?

16. Voit halutessasi jättää muuta palautetta tai terveisiä alle!
