

**AVUSTAJAKESKUS**  
[www.avustajakeskus.fi](http://www.avustajakeskus.fi)

**AVUSTAJAKESKUKSEN TOIMINNAN ARVIOINTI**  
Kysely yhteistyökumppaneille

## ALUKSI

Vuoden 2009 maaliskuussa toteutettiin Avustajakeskuksen yhteistyökumppaneille suunnattu kysely, jonka tarkoituksena oli selvittää yhteistyökumppaneiden Avustajakeskustoimintaan liittyviä mielipiteitä, käytäntöjä ja kokemuksia. Kyselyssä tarkasteltavia näkökulmia olivat mm. tiedotus ja tiedonvälitys, vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun vaikuttavuus sekä yhteistyön sujuvuus ja kehittämistarpeet.

Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä. Kyselystä ilmoitettiin yhteistyökumppaneiden sähköpostiosoitteisiin mutta itse kysely oli linkitetty omalle sivulle. Näin vastaukset saatiin nimettöminä ja ilman vastaajan tunnistetietoja. Sähköpostikysely oli helppo ja edullinen tapa kerätä aineistoa, mutta se jätti myös osan sähköpostittomista kohderyhmään kuuluvista yhteistyökumppaneista kyselyn ulkopuolelle. Kyselyyn liittyvässä sähköpostiviestissä pyydettiin johtavassa asemassa olevia henkilöitä tiedottamaan alaisilleen kyselystä. Vailla työsähköpostiosoitetta olevien työntekijöiden kyselyyn vastaaminen olikin paljolti kiinni johtavassa asemassa olevien aktiivisuudesta välittää tietoa eteenpäin ja mahdollistaa tietokoneen käytön.

Kyselyyn saatiin 90 vastausta, josta 83 otettiin mukaan varsinaiseen analyysiin. Kyselyn vastausprosenttia ei ollut mahdollista laskea, koska otos oli määrittelemätön. Suuntaa antavana otoksen kokona voidaan mainita, että tieto kyselystä lähetettiin 304 sähköpostiosoitteeseen.

Kyselyyn saatiin vastauksia kaikista Avustajakeskuksen toimialueen kunnista. Aktiivisinta osallistuminen oli Raumalla.

<b>TYÖKUNTA</b>	<b>Vastaajien määrä</b>
Turku	13
Masku	2
Rauma	35
Säkylä	3
Laitila	5
Uusikaupunki	3
Köyliö	2
Eura	2
Naantali	2
Mynämäki	1
Somero	1
Raisio	6
Kaarina	3
Salo	2
Lieto	1

Avustajakeskuksen yhteistyöverkosto muodostuu toimialueen kunnista, seurakunnista, vammaisyhdistyksistä ja –säätiöistä sekä yksityisistä vammais- ja vanhuspalveluiden tuottajista. Kuntaorganisaatioissa yhteistyötä tehdään sosiaalitoimen vammais- ja

vanhuspalvelupuolen kanssa sekä joissain kunnissa myös liikuntatoimen kanssa. Vastaajista suurin osa, 83 %, oli työssä kuntaorganisaatiossa.

<b>TYÖNANTAJA</b>	<b>Vastaajien määrä</b>
Kunta	69
Järjestö	5
Säätiö	1
Seurakunta	4
Yksityinen	4

Vastaajista kolmannes oli työssään johtavassa asemassa.

<b>AMMATTISTATUS</b>	<b>Vastaajien määrä</b>
Johtavassa asemassa oleva	28
Ei-johtavassa asemassa oleva	55

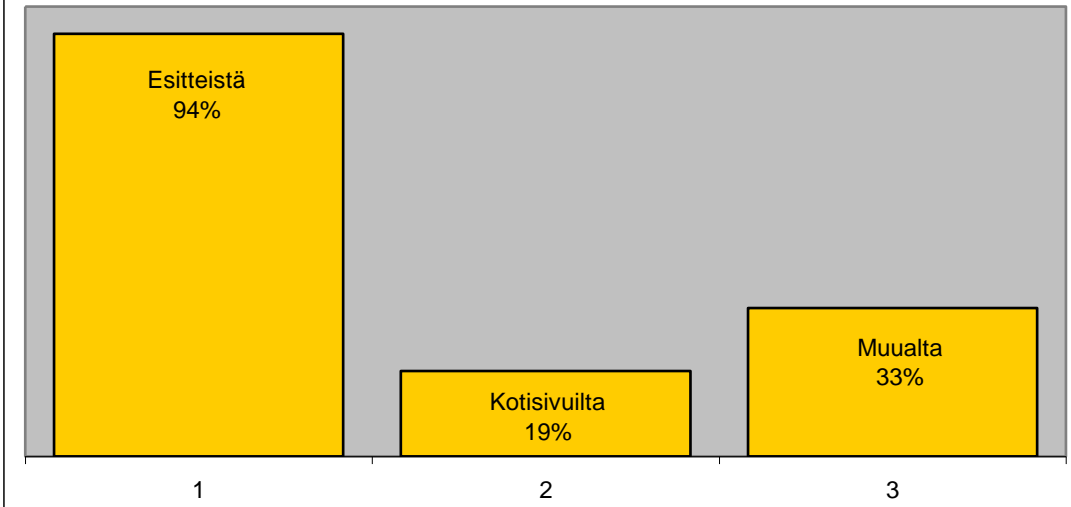
Avustajakeskuksen asiakaskohderyhmät ovat liikunta-, kehitys- ja näkövammaiset sekä vanhukset. Myös kyselyssä kaikkien näiden asiakasryhmien parissa työskentelevät olivat suhteellisen tasaisesti edustettuina. Monet vastaajat työskentelevät myös useamman kuin yhden asiakasryhmän kanssa. Vastaajista jopa 76 % ilmoitti työskentelevänsä vanhusten parissa, 51 % työskenteli liikuntavammaisten, 36 % kehitysvammaisten ja 29 % näkövammaisten kanssa.

<b>ASIAKASRYHMÄT, joiden parissa vastaajat työskentelevät</b>	<b>Vastaajien määrä</b>
Liikuntavammaiset	42
Kehitysvammaiset	30
Näkövammaiset	24
Vanhukset	63

## **TIEDOTUS JA TIEDONVÄLITYS**

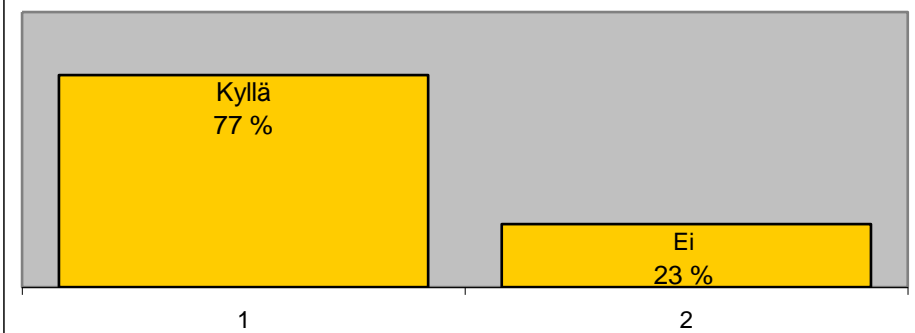
Avustajakeskuksen toimintaan tutustuneista vastaajista 94 % oli saanut Avustajakeskuksen toimintaan liittyvää tietoa Avustajakeskuksen esitteistä. Vastaajista 19 % oli hankkinut tietoa Avustajakeskuksen kotisivuilta ja 33 % ilmoitti saaneensa tietoa jostakin muusta lähteestä, kuten omalta työyhteisöltään, erilaisista info- ja muista tilaisuuksista, Avustajakeskuksen yhteistyökokouksista, kuntatapaamisista sekä ottamalla itse yhteyttä Avustajakeskukseen.

**Mistä olette hankkineet tai saaneet Avustajakeskukseen liittyvää tietoa? (N=78)**



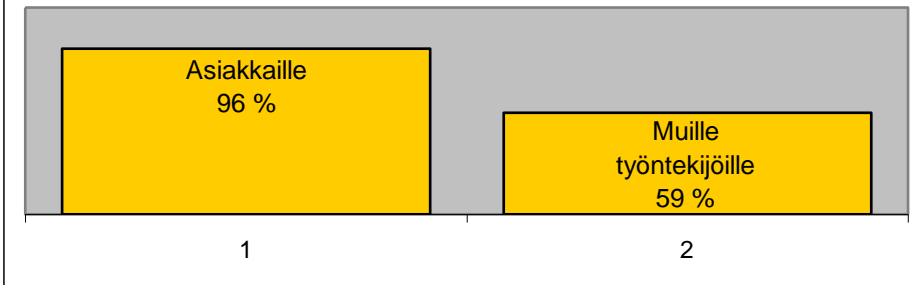
Vastaajista 77 % oli sitä mieltä että Avustajakeskuksen palveluihin liittyvää tietoa on riittävästi saatavilla. Tiedonvälityksen parantamiseksi vastaajat ehdottivat mm. Avustajakeskuksen palveluihin, ajankohtaisiin asioihin ja koulutuksiin liittyvien tiedotteiden säännöllistä ja kattavaa jakamista työyksiköihin sekä mahdollisuuksien mukaan myös suoraan asiakkaille, Avustajakeskuksen henkilökunnan ja avustajien tutustumiskäyntejä eri työyksiköihin, lehtijuttuja esim. järjestöjen lehdissä, paikallis- ja valtakunnallisissa lehdissä, terveydenhuollon esitteissä ja julkaisuissa, tiedotustilaisuuksien järjestämistä, suurempaan näkyvyyteen pyrkimistä sekä Avustajakeskuksen palveluiden linkittämistä kuntien kotisivuille.

**Onko Avustajakeskuksen palveluihin ja toimintaan liittyvää tietoa mielestänne riittävästi saatavilla?  
N=81**



Tiedonvälityksen kannalta on merkittävää, miten aktiivisesti työntekijät kertovat asiakkailleen Avustajakeskuksen palveluista ja miten tieto työyhteisön sisällä kulkee. Jopa 96 % vastaajista oli tiedottanut Avustajakeskuksen välityspalvelusta edelleen asiakkailleen ja 59 % vastaajista oli välittänyt tietoa edelleen oman työyhteisönsä sisällä.

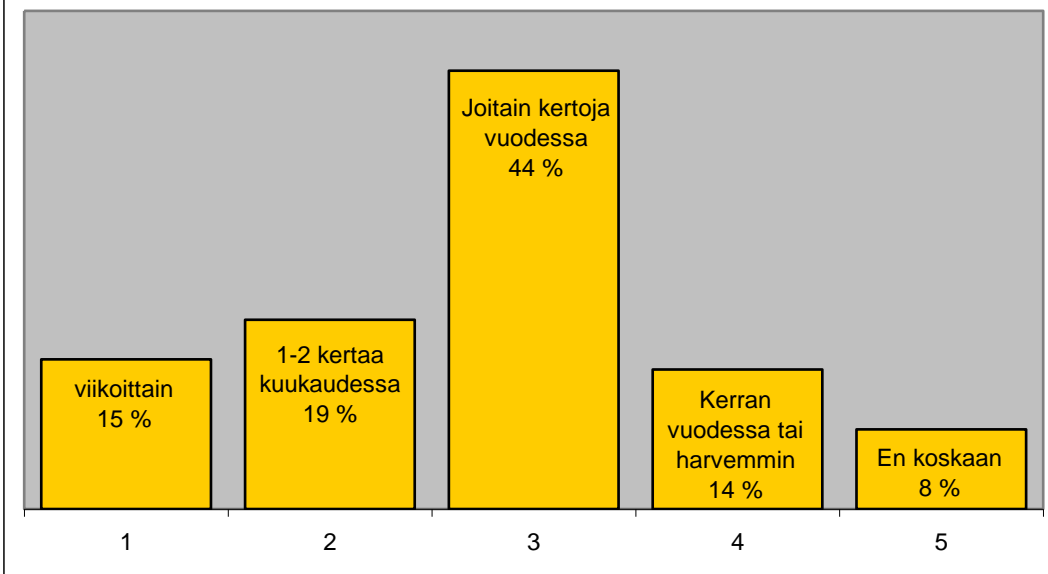
**Oletteko itse tiedottaneet Avustajakeskuksen välityspalvelusta asiakkaille ja/tai muille työntekijöille? N=78**



## TOIMINNAN VAIKUTTAVUUS

Kyselyyn vastanneista 90 % ilmoitti toimenkuvaansa kuuluvan työtehtäviä joiden puitteissa olisi mahdollista hyödyntää Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välitystä. Vastaajista suurimpana ryhmänä, 44 % vastaajista, olivat Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välitystä joitakin kertoja vuodessa käyttävät. Viikoittain vapaaehtoisten avustajien välityspalvelua käytti 15 % ja 1-2 kertaa kuukaudessa 19 % vastaajista.

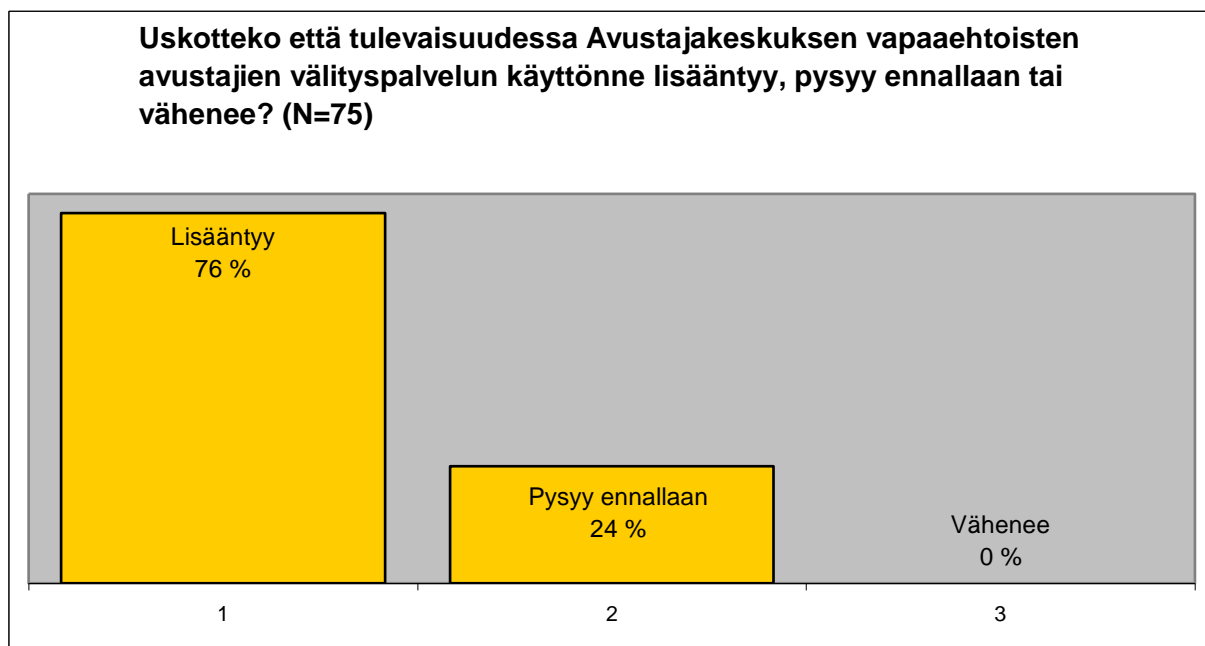
**Kuinka usein olette käyttäneet Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välitystä? (N=73)**



Vastaajista, joiden toimenkuva mahdollisti Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun hyödyntämisen, jopa 76 % arvioi välityspalvelun käyttönsä lisääntyvän tulevaisuudessa. Syyksi lisääntyvään käyttöön mainittiin sekä avuntarpeen kasvu että Avustajakeskuksen tarjoaman palvelun laadukkuus. Vapaaehtoisten avustajien tarpeen mainittiin lisääntyvän koska yhteiskunnan resurssit eivät riitä tarjoamaan apua kaikille tarvitseville ja resurssien puutteen vuoksi apu myös kohdistetaan vain eniten sitä tarvitseville sekä välttämättömpiin palveluihin. Resurssien puutteen mainittiin näkyvän erityisesti sosiaalitoimen suorittavan työn henkilöstön vähyytenä suhteessa asiakkaihin. Avun tarpeen mainittiin lisääntyvän myös väestön ikääntymisen myötä ja osin tähän liittyen vastaajat mainitsivat mm. huonokuntoisten ja yksinäisten ihmisen määrän asiakaskunnassaan lisääntyneen. Myönteisenä syynä vapaaehtoisten avustajien tarpeen lisääntymiseen mainittiin myös se, että ihmiset ovat entistä valveutuneempia hakemaan apua itselleen ja haluavat osallistua vammoistaan/rajoitteistaan huolimatta harrastuksiin, erilaisiin tilaisuuksiin ja tilanteisiin.

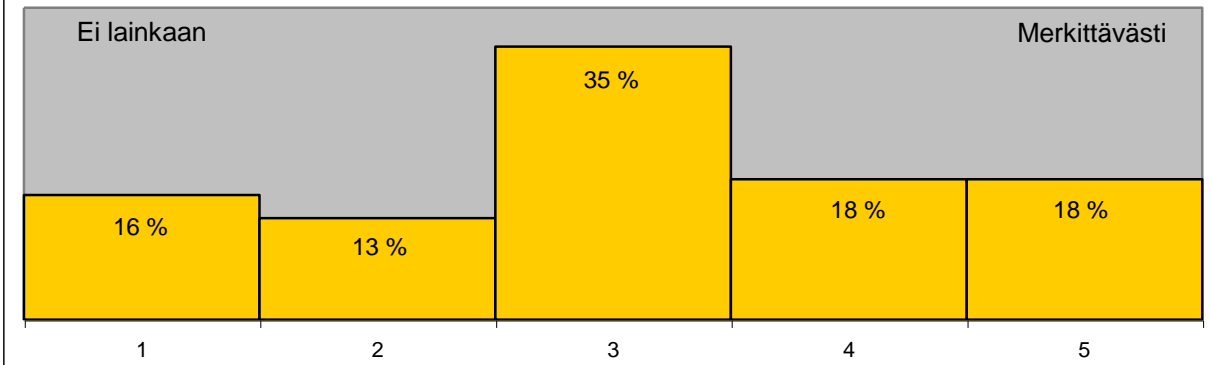
Avustajakeskuksen tarjoaman palvelun laadukkuuden kriteereiksi mainittiin mm. toiminnan vakiintuneisuus, tunnettavuus ja tottumus palvelun käyttöön sekä avustajien hyvä saatavuus ja osaavat, ns. tilannetajuiset, avustajat.

Vastaajista 24 % arvioi Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttönsä pysyvän tulevaisuudessa ennallaan. Yksikään vastaajista ei uskonut välityspalvelun käyttönsä vähenevän.



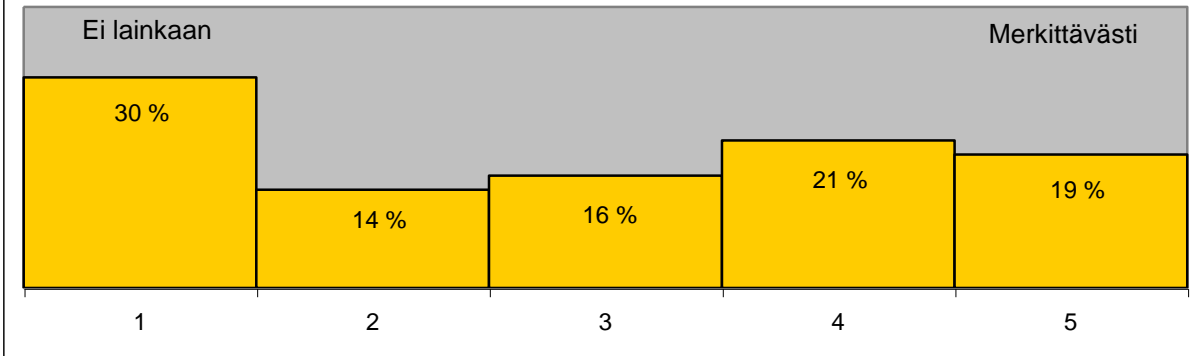
Vastaajista 84 % oli sitä mieltä että vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttö oli säästänyt heidän työaikaansa ja heistä 18 % koki ajansäästön olevan merkittävää.

**Onko Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttö säästännyt työaikaanne? N=68**



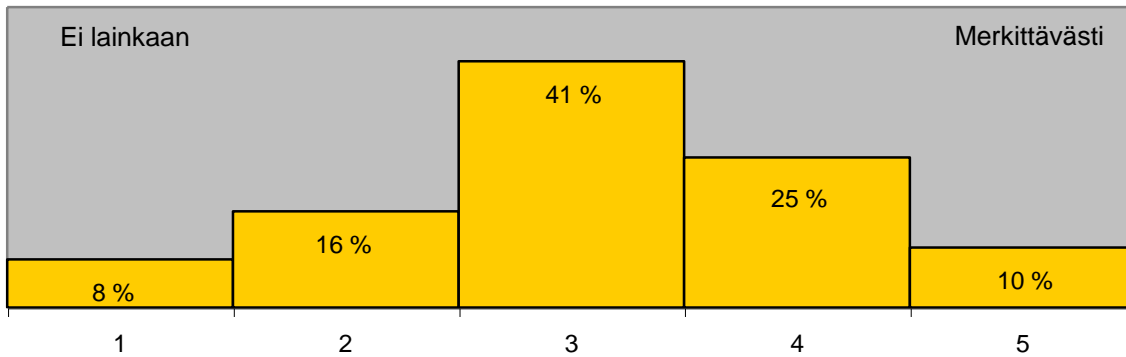
Vastaajista 70 % ilmoitti Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityksen vähentäneen asiakkaan kanssa tehtävien terveyskeskus-, sairaala- ja muiden vastaavien käyntien määrää. Vastaajista 19 % koki käyntien määrän vähenemisen merkittäväksi.

**Onko Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttö vähentänyt asiakkaan kanssa tekemiänne terveyskeskus-, sairaala- ja muiden vastaavien käyntien määrää? N=63**



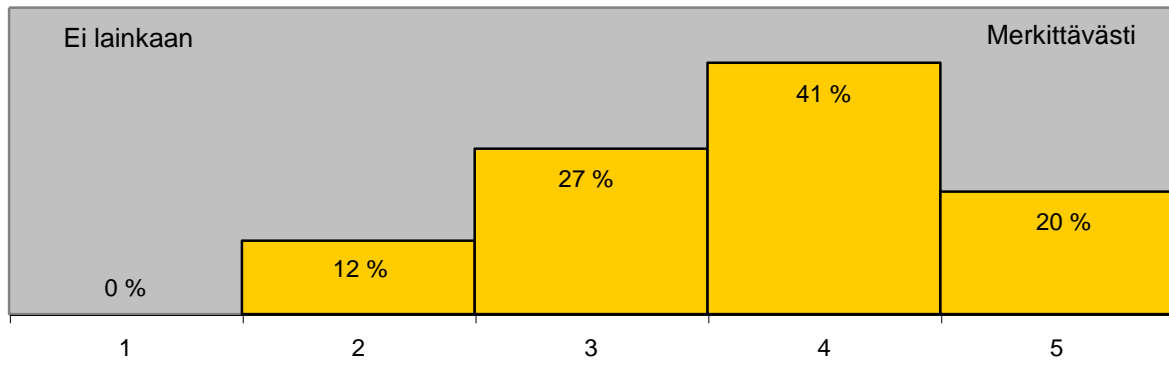
Vastaajista 92 % uskoi Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityksen parantaneen asiakkaiden osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia. Vastaajista 10 % uskoi osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksien parantuneen merkittävästi.

**Onko Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun käyttö parantanut asiakkaiden osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia? N=68**



Kaikki vastaajat uskoivat Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun parantavan työkontansa avustajaa tarvitsevien vammaisten ja vanhusten osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia. Vastaajista 20 % uskoi osallistumis- ja vapaa-ajan mahdollisuuksien parantuneen merkittävästi.

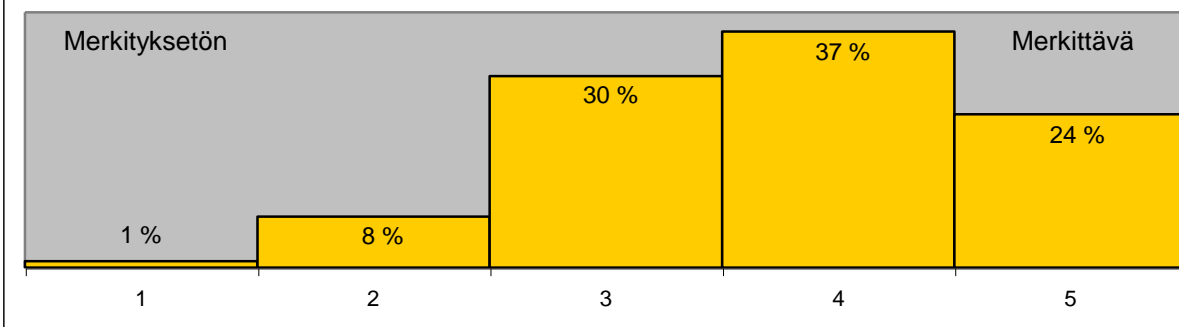
**Uskotteko Avustajakeskuksen vapaaehtoisten avustajien välityspalvelun parantavan työkontanne avustajaa tarvitsevien vammaisten ja vanhusten osallistumismahdollisuuksia? N=76**



Vastaajista 99 % uskoi Avustajakeskuksen roolin työkontansa sosiaalipalveluiden täydentäjänä olevan merkityksellinen ja merkittävänä sitä piti 24 % vastaajista.



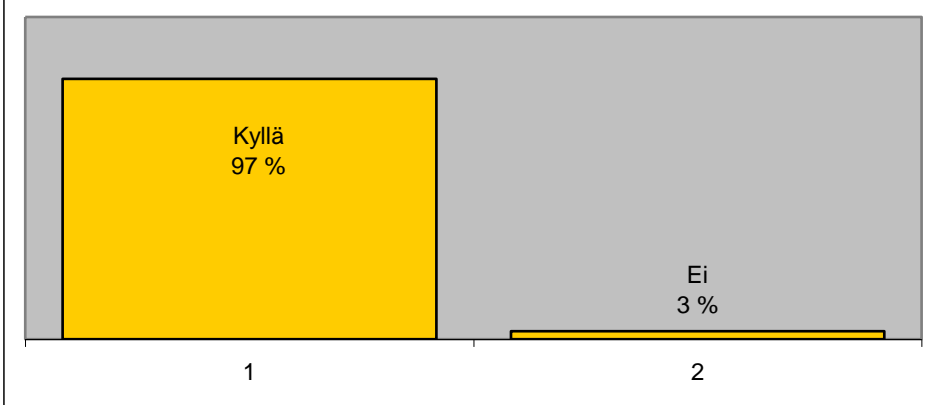
### Kuinka merkityksellisenä näette Avustajakeskuksen roolin työkuntanne sosiaalipalveluiden täydentäjänä? N=79



## YHTEISTYÖN SUJUVUUS

Vastaajista 97 % koki yhteistyön Avustajakeskuksen kanssa sujuvaksi. Vain kaksi vastaajaa koki, ettei yhteistyö ollut sujunut toivotulla tavalla. Toisen vastaajan negatiiviset kokemukset liittyivät tilanteisiin, jossa avustaja oli esim. fyysiseltä kunnoltaan ollut sopimaton fyysistä voimaa vaativaan tehtävään.

### Onko yhteistyö Avustajakeskuksen kanssa ollut sujuvaa? N=76



## KEHITTÄMISTARPEET

Vastaajilta pyydettiin myös ideoita ja ajatuksia Avustajakeskuksen palveluiden parantamiseksi. Tavoitettavuutta toivottiin parannettavan esim. avustajavälityksen puhelinpäivystysaikaa lisäämällä. Avustajakursseja ehdotettiin kehitettävän siten, että avustajille annettaisiin lisävalmiuksia tilanteisiin, joissa asiakkaat, esim. kehitysvammaiset, eivät itse osaa opastaa avustajaa avustustilanteessa. Muutama vastaaja toivoi myös avustajien ammatillisen otteen lisäämistä. Vapaaehtoistyö tehdään kuitenkin vapaaehtoisten omien resurssien puitteissa ja näin ollen ns. ammatillisuuden saavuttaminen ei ole vapaaehtoistoiminnan tavoitteena. Yhtenä kehitysaspektina voisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, että annetut tehtävät vastaavat kunkin avustajan taitoja. Avustajilta toivottiin myös palautetta esim. asiakkaan kanssa tehtyjen vapaa-ajan matkojen yms. avustajakeikkojen onnistumisesta. Lisäksi mainittiin toive sähköisestä lomakkeesta avustajapyyntöjä varten.

Avustajakeskuksen henkilökohtaisen avustajan keskus –projektia sivuten toivottiin että kunta hankkisi ostopalveluna Avustajakeskukselta palkallisten avustajien välitykseen liittyvän palvelun.