

KYSELYLOMAKE: FSD3175 KUNTOUTUSTYÖNTEKIJÄT, VAMMAISASIAKKAAT JA VUORO-  
VAIKUTUS 2006

QUESTIONNAIRE: FSD3175 REHABILITATION COUNSELLORS, DISABLED CLIENTS AND  
INTERACTION 2006

---

Tämä kyselylomake on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Kyselylomaketta hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

Lisätiedot: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

This questionnaire forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the questionnaire is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

More information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Detta frågeformulär utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om frågeformuläret är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

Mer information: <http://www.fsd.uta.fi/>

---

Tiina Notko  
tutkija YTM  
[yhteystiedot poistettu]

SAATE 7.10.2005

## KESKUSSAIRAALOIDEN OMILLE JA OSTOPALVELUTYÖTÄ TEKEVILLE KUNTOUTUSOHJAAJILLE

Teen Lapin yliopistossa sosiologian alaan kuuluvaa väitöstudiumista "Vammaisen aikuisen asema lähiyhteisössä ja kuntoutuspalveluissa". Työni vastaava ohjaaja on professori, tutkimusjohtaja Aila Järvikoski [yhteystiedot poistettu].

Nyt käsillä oleva kolmas osatutkimus on "Erikoissairaanhoidon kuntoutusohjaajat asiakkaidensa aseman näkijöinä ja tukijoina". Teen tätä Kuntoutussäätiön tutkijana. Pysin tutkimuksessani selvittämään kyselyn avulla kuntoutusohjaajien työn merkityksiä ja vaikutuksia. Tutkimukseni kohderyhmänä ovat kaikki sairaanhoitopiireille töitä tekevät kuntoutusohjaajat, sekä keskussairaaloiden omat työntekijät että ostopalveluna työtään tekevät.

Tämän kysymyspaperin ensimmäisessä osassa pyrin selvittämään työtehtävienne luonnetta: miten keskimääräinen työviikko jakautuu, millaisten asiakkaiden kanssa työskentelette, minkä mittaisia ovat yhteistyöprosessit, jne. Kyselyn toisessa osassa keskityn laadullisiin kysymyksiin. Pyydän Teitä numeroasteikon avulla kuvaamaan työssänne näkemienne ja kokemienne vuorovaikutussuhteiden laatua.

Olen itse toiminut liikuntavammaisten aikuisten kuntoutusohjaajana Lapin sairaanhoitopiirissä vuosina 1989–2001 (olen omaa sukua Mikola). Toivon, että olen oman työkokemukseni ja Lapin toimintaterapeuteilta saamieni koevastausten avulla onnistunut muotoilemaan kysymykset työnne kannalta mielekkäiksi. Toivon, että jo niihin vastaaminen antaa Teillekin jotain. Toivon, että tutkimuksen lopullisia tuloksia voidaan hyödyntää koko valtakunnassa tarkoituksenmukaisen kuntoutus- ja palveluohjausverkon kehittämisessä.

Kysymyksiin vastaaminen vienee noin tunnin aikaanne. Pyydän, että tallennatte kyselyn itsellenne ja palautatte sen minulle mieluiten Word-liitetiedoston muodossa kahden viikon kuluessa. Jos tämä aikataulu ei ole mahdollinen, pyydän, että laitate viestin, milloin ehditte vastata.

Voitte halutessanne myös vastata ensin sanallisiin kysymyksiin koneella ja sitten numerovaihtoehtokysymyksiin tulostettuun paperiin käsin. Tämä saattaa vähentää vaivaanne. Tällöin tietenkin vastaukset täytyy lähettää tavallisessa postissa.

Vastaajina olette minulle tunnistettavissa. Hävitän kuitenkin tunnistetiedot vastauksistanne ennen kuin jatkan niiden käsittelyä tai annan niitä kenenkään muun nähtäväksi.

Kysykää ja kommentoikaa mitä tahansa.

Tiina Notko



Asiakastapaamiset muualla \_\_\_\_\_ tuntia / viikko, missä? \_\_\_\_\_  
Ryhmien ohjaaminen \_\_\_\_\_ tuntia / viikko  
Puhelut asiakkaiden tai perheenjäsenten kanssa \_\_\_\_\_ tuntia / viikko

9. Mikä on yhden asiakkaan tapaamisen tyypillinen kesto

- lyhimmillään \_\_\_\_\_
- pisimmillään \_\_\_\_\_
- tavallisesti \_\_\_\_\_

10. Montako asiakastapaamista Sinulla on kuukaudessa? \_\_\_\_\_

11. Kuinka monta eri asiakasta Sinulla on kuukaudessa? \_\_\_\_\_

12. Montako niistä on uusia asiakkaita? \_\_\_\_\_

13. Montako sellaista asiakasta arvioit Sinulla olevan tällä hetkellä, joiden kanssa olet työskennellyt yli vuoden? \_\_\_\_\_

14. Montako tapaamista sisältyy tyypilliseen asiakassuhteeseesi? \_\_\_\_\_

15. Kuinka monta kertaa vuodessa tapaat pitkäaikaisia asiakkaitasi? \_\_\_\_\_

16. Mitä pidät asiakastyösi tärkeimpinä tavoitteina (kirjoita niin pitkästi kuin haluat)?

- i. \_\_\_\_\_
- ii. \_\_\_\_\_
- iii. \_\_\_\_\_

17. Entä kuinka paljon aikaa käytät **välilliseen asiakastyöhön**:

Asiakaspapereiden, lausuntojen, ym. kirjoittaminen \_\_\_\_\_ tuntia/viikko

Neuvottelut yhteistyötahojen kanssa

- i. tapaamiset \_\_\_\_\_ tuntia / viikko
- ii. puhelut \_\_\_\_\_ tuntia / viikko
- Oman työpaikkasi yhteisneuvottelut \_\_\_\_\_ tuntia / viikko

Matkat (asiakkaiden tai yhteistyökumpp. luo) \_\_\_\_\_ tuntia / viikko

18. Kuinka monta päivää vuodessa käytät kurssityöhön, opetukseen tai omaan koulutukseen?

Kurssien suunnittelu ja järjestely \_\_\_\_\_ päivää / vuosi

Kurssien toteutus \_\_\_\_\_ päivää / vuosi

Luentojen ja koulutusten pitäminen \_\_\_\_\_ päivää / vuosi  
Koulutukseen osallistuminen \_\_\_\_\_ päivää / vuosi  
Muu \_\_\_\_\_ päivää / vuosi, mikä? \_\_\_\_\_

19. Mitä haluaisit tehdä työssäsi enemmän?

\_\_\_\_\_

Mitä haluaisit tehdä työssäsi vähemmän?

\_\_\_\_\_

Perustelee.

\_\_\_\_\_

20. Seuraavassa on kuvattu kuntoutusohjaajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen mahdollisia piirteitä. Arvioi asteikkoon, kuinka tyypillisiä piirteitä tai tilanteita nämä esitetyt ovat työssäsi. Voit merkitä oikean vaihtoehdon esimerkiksi kirjoittamalla sen numeron riville uudestaan.

Vuorovaikutussuhde I: KUNTOUTUSOHJAAJA (MINÄ) – ASIAKAS (YKSILÖ TAI PERHE)

Kerro oma näkemyksesi asiakastapaamisistasi tai muuten siitä, mitä Sinun ja asiakkaasi välillä on.

Vastausvaihtoehdot (toista oikean vaihtoehdon numero)

Tyypillisuus:

4 – erittäin tyypillistä

3 – melko tyypillistä

2 – harvinaista

1 – ei esiinny

Tyypillisuus

asiakas ihailee	4	3	2	1
asiakas vaatii	4	3	2	1
asiakas ei ota vastuuta	4	3	2	1
asiakas purkaa	4	3	2	1
asiakas uskoo	4	3	2	1
asiakas pitää minua auktoriteettina	4	3	2	1
asiakas kuuntelee	4	3	2	1
asiakas innostuu	4	3	2	1
asiakas kunnioittaa	4	3	2	1
asiakas uskoo minun tietävän kaiken	4	3	2	1
asiakas on yhteistyöhaluinen	4	3	2	1

Erikoissairaanhoidon kuntoutusohjaajat asiakkaidensa aseman näkijöinä ja tukijoina  
Kuntoutussäätiö

asiakas luottaa	4	3	2	1
asiakas turhautuu	4	3	2	1
asiakas väittää vastaan	4	3	2	1
asiakas pelkää	4	3	2	1
asiakas jännittää	4	3	2	1
asiakas on epämiellyttävä	4	3	2	1
asiakas suuttuu	4	3	2	1
asiakas loukkaantuu	4	3	2	1
asiakas puhuu hyökkäävästi	4	3	2	1
asiakas ei huoli apua	4	3	2	1
asiakas jättäytyy ulkopuolelle	4	3	2	1
asiakas loukkaa	4	3	2	1
asiakas ei ole johdonmukainen	4	3	2	1
asiakas liioittelee	4	3	2	1
asiakas välttelee	4	3	2	1
asiakas hyökkää fyysisesti	4	3	2	1
asiakas takertuu	4	3	2	1
asiakas määräilee	4	3	2	1
asiakas pysyy vaii	4	3	2	1
asiakas on ilkeä	4	3	2	1
asiakas ei ole oikeudenmukainen	4	3	2	1
asiakas ei ole aito, vilpitön	4	3	2	1
asiakas tarvitsee apua	4	3	2	1
asiakas ei ymmärrä minua	4	3	2	1
asiakas ei osaa ilmaista asiaansa	4	3	2	1
asiakas ei puhu totta	4	3	2	1
en ole oikeudenmukainen	4	3	2	1
en ole aito, vilpitön	4	3	2	1
tiedän, mikä olisi asiakkaalle parasta	4	3	2	1
en ole johdonmukainen	4	3	2	1
en siedä asiakasta	4	3	2	1
pelastan asiakkaan	4	3	2	1
olen pettynyt asiakkaaseen	4	3	2	1
uskon asiakkaasta liikoja	4	3	2	1
en sitoudu	4	3	2	1
en puhu totta	4	3	2	1
pelkään asiakasta	4	3	2	1
ihastun asiakkaaseen	4	3	2	1
määrään asiakasta	4	3	2	1
suutun asiakkaalle	4	3	2	1
autan asiakasta	4	3	2	1
asiakas ihastuu	4	3	2	1
koen asiakkaan onnistuneen	4	3	2	1
unohdan asiakkaan aseman	4	3	2	1
olen ilkeä asiakkaalle	4	3	2	1
en ymmärrä asiakkaan sanomaa	4	3	2	1
kannustan asiakasta	4	3	2	1
kaunistelen asioita	4	3	2	1
asiakas sitoutuu	4	3	2	1

Erikoissairaanhoidon kuntoutusohjaajat asiakkaidensa aseman näkijöinä ja tukijoina  
Kuntoutussäätiö

olen välinpitämätön	4	3	2	1
olen kyllästynyt	4	3	2	1
ahdistun	4	3	2	1
kunnioitan asiakasta	4	3	2	1
lupaani perättömiä	4	3	2	1
turhaudun	4	3	2	1
tunnen riittämättömyyttä	4	3	2	1
holhoan asiakasta	4	3	2	1
tunnen olevani asiakkaalle tärkeä	4	3	2	1
pidän asiakasta hankalana	4	3	2	1
olen myötätuntoinen	4	3	2	1
koen omistuvani	4	3	2	1
väitän vastaan	4	3	2	1
olen helpottunut	4	3	2	1
olen huolissani	4	3	2	1
en osaa irrottautua	4	3	2	1
asiakas arvostaa	4	3	2	1
puolustan asiakasta	4	3	2	1
en kerro vaihtoehtoja	4	3	2	1

Mitkä noin viisi kohtaa edellä olevassa listassa ovat sellaisia, joihin mielestäsi olisi kiinnitettävä aikaisempaa enemmän huomiota yhteistyötä kehitettäessä?

21. Pohdi vastaavasti asiakkaidesi ja heidän perheenjäsentensä välisiä vuorovaikutussuhteita.

Arvioi asteikkoon, kuinka tyypillisiä piirteitä tai tilanteita nämä esitetyt ovat työssäsi. Kirjoita riville uudestaan oikean vaihtoehdon numero.

Vuorovaikutussuhde II: ASIAKAS – PERHEENJÄSEN

Kerro oma näkemysesi tilanteista, joissa asiakkaasi elävät kotonaan.

Vastausvaihtoehdot

Tyypillisuus:

4 – erittäin tyypillistä

3 – melko tyypillistä

2 – harvinaista

1 – ei esiinny

Tyypillisuus

asiakasta tuetaan	4	3	2	1
asiakasta arvostetaan	4	3	2	1
asiakasta syytetään	4	3	2	1
asiakasta uhkaillaan	4	3	2	1

Erikoissairaanhoidon kuntoutusohjaajat asiakkaidensa aseman näkijöinä ja tukijoina  
Kuntoutussäätiö

asiakas alistetaan	4	3	2	1
asiakkaasta välitetään	4	3	2	1
asiakkaan puolesta tehdään	4	3	2	1
asiakas ohitetaan	4	3	2	1
asiakasta kiusataan	4	3	2	1
asiakasta pilkataan	4	3	2	1
asiakasta suojellaan	4	3	2	1
asiakas ymmärretään väärin	4	3	2	1
asiakasta pelätään	4	3	2	1
asiakasta vihataan	4	3	2	1
asiakkaasta ollaan ylpeitä	4	3	2	1
asiakkaan ei anneta itsenäistyä	4	3	2	1
asiakas altistetaan vaaralle	4	3	2	1
asiakasta hävetään	4	3	2	1
asiakkaalta vaaditaan liikaa	4	3	2	1
asiakkaan ei anneta itse päättää	4	3	2	1
asiakkaalle valehdellaan	4	3	2	1
asiakkaalta salataan	4	3	2	1
asiakasta käytetään fyysisesti hyväksi	4	3	2	1
asiakasta käytetään taloudell. hyväksi	4	3	2	1
asiakasta käytetään muutoin hyväksi	4	3	2	1
asiakas käyttää fyysisesti hyväksi	4	3	2	1
asiakas käyttää taloudellisesti hyväksi	4	3	2	1
asiakas käyttää muutoin hyväksi	4	3	2	1
asiakas vaatii	4	3	2	1
asiakas syyttää	4	3	2	1
asiakas arvostaa	4	3	2	1
asiakas valehtelee	4	3	2	1
asiakas vihaa	4	3	2	1
asiakas pitää muita palvelijoinaan	4	3	2	1
asiakas ymmärtää väärin	4	3	2	1
asiakas sabotoi	4	3	2	1
asiakas häpeää omaistaan	4	3	2	1
asiakas on ylpeä omaisestaan	4	3	2	1
asiakas uhkailee	4	3	2	1
asiakas pelkää	4	3	2	1
asiakas tyrannisoi	4	3	2	1
asiakas salaa	4	3	2	1

Mitkä noin viisi kohtaa edellä olevassa listassa ovat mielestäsi merkityksellisimpiä asiakkaan kuntoutumisen kannalta, sitä estäen tai edistäen?

---



22. Pohdi tässä viimeisessä osiossa asiakkaidesi vuorovaikutusta muiden palvelujärjestelmän työntekijöiden kanssa. Arvioi asteikkoon, kuinka tyypillisiä piirteitä tai tilanteita nämä esitetyt ovat työssäsi. Kirjoita riville uudelleen oikean vaihtoehdon numero.

### Vuorovaikutussuhde III: ASIAKAS – PALVELUJÄRJESTELMÄN TYÖNTEKIJÄ (EI MINÄ)

Kerro oma näkemyksesi asiakkaidesi ja muiden työntekijöiden välisistä suhteista.

#### Vastausvaihtoehdot

Tyypillisuus:

4 – erittäin tyypillistä

3 – melko tyypillistä

2 – harvinaista

1 – ei esiinny

#### Tyypillisuus

asiakasta arvostetaan	4	3	2	1
asiakasta kunnioitetaan	4	3	2	1
asiakkaaseen luotetaan	4	3	2	1
asiakkaan sanoma ymmärretään	4	3	2	1
asiakasta loukataan	4	3	2	1
asiakkaasta ei pidetä	4	3	2	1
asiakasta syytetään	4	3	2	1
asiakasta tuetaan	4	3	2	1
asiakasta määrätään	4	3	2	1
asiakasta kuunnellaan	4	3	2	1
asiakasta kannustetaan	4	3	2	1
asiakas ohitetaan	4	3	2	1
asiakasta pelätään	4	3	2	1
asiakas unohdetaan	4	3	2	1
asiakasta vältellään	4	3	2	1
asiakasta painostetaan	4	3	2	1
työntekijä paneutuu	4	3	2	1
työntekijä turhautuu	4	3	2	1
työntekijä valehtelee	4	3	2	1
työntekijä kertoo todelliset vaihtoehdot	4	3	2	1
asiakas luottaa	4	3	2	1
asiakas käyttää hyväkseen	4	3	2	1
asiakas haukkuu	4	3	2	1
asiakas kehuu	4	3	2	1
asiakas kuuntelee	4	3	2	1
asiakas vaatii	4	3	2	1
asiakas on ilkeä	4	3	2	1
asiakas sitoutuu	4	3	2	1
asiakas nöyristelee	4	3	2	1
asiakas ei huoli apua	4	3	2	1

Erikoissairaanhoidon kuntoutusohjaajat asiakkaidensa aseman näkijöinä ja tukijoina  
Kuntoutussäätiö

asiakas käyttäytyy hyökkäävästi	4	3	2	1
asiakas hyökkää fyysisesti	4	3	2	1
asiakas loukkaa	4	3	2	1
asiakas turhautuu	4	3	2	1
asiakas vihaa	4	3	2	1
<hr/>				
asiakas pelkää	4	3	2	1
asiakas pettyy	4	3	2	1
asiakas valehtelee	4	3	2	1
asiakas ymmärtää väärin	4	3	2	1
<hr/>				

Mitkä noin viisi kohtaa edellä olevalla listalla haluat nostaa erityisesti esiin?

---

Haluatko vielä lopuksi kommentoida tässä tutkimuksessa esiin tulevia asioita? Ole hyvä.

---

Haluatko antaa palautetta tästä kyselystä? Ole hyvä.

---

Kiitoksia!

Voit palauttaa vastauksesi liitetiedostona

tai postitse: [yhteystiedot poistettu]

Kommentteja ja kysymyksiä otan mieluusti vastaan myös puhelimitse:  
[yhteystiedot poistettu]

Tiina Notko