

”TULE! TEEMME TUVAN HAUSKAN ASUNNOKSI”

Toimivalla prosessilla turvallista asumista

Päivi Hakkarainen ja

Mervi Leppänen

Opinnäytetyö kevät 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja (AMK)

TIIVISTELMÄ

Hakkarainen, Päivi & Leppänen, Mervi.

”Tule! Teemme tuvan hauskan asunnoksi”, toimivalla prosessilla turvallista asumista. Helsinki, kevät 2016, 30 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja (AMK)

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää palveluasumiseen muuttavan vaikeavammaisen asukkaan palveluasumisen prosessia. Tämän työelämälähtöisen opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa prosessikuvaus uuden asukkaan muuttaessa palveluiden piiriin. Opinnäytetyö tehtiin yksityiselle vammaispalveluita tuottavalle yritykselle.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelu, joka toteutettiin haastattelemalla yrityksen neljää asukasta ja viittä työntekijää. Aineiston analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Palveluasumisen prosessin vahvuuksien ja kehittämiskohteiden löytämiseksi käytimme swot-analyysiä ja blueprinting-prosessianalyysiä.

Palveluasumisen kehittämisprosessi toteutettiin touko- marraskuu 2015 aikana. Opinnäytetyön tuotoksena valmistui palveluasumisen prosessikuvaus. Palveluasumisen asukkaan kokemaan laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi sekä asukkaalle merkityksellisiksi tekijöiksi nousivat mm. asukkaaseen tutustuminen jo ennen yksikköön muuttoa, avustuksien suunnittelu yhdessä asukkaan kanssa ja oikea-aikaisesti sekä viivästyksettä tuotettu palvelu. Palveluasumiseen kuuluu asunto (koti), avustaminen, omaiset, terveydenhuollon palvelut, apuvälineet, harrastukset, työ ja hyvä palveluasenne.

Prosessikuvausta voi käyttää jatkossa perehdytyksen tukena ja teimme luonnoksen kuvallisesta ja helpompi lukuisesta versiosta, jota voi hyödyntää uuden asukkaan muuttaessa palveluun. Asukkaan perehdyttämiseen kannattaa panostaa ennen muuttoa, että hänellä on mahdollisimman hyvä tieto millaiseen asuinyksikköön hän on muuttamassa. Kun palvelun odotukset ja toteutusmahdollisuudet ovat molempien osapuolten yhdessä sopimat ja tiedossa, asukas pystyy elämään oman näköistä elämää ja saamaan ne avustukset, jotka hän tarvitsee turvalliseen elämiseen.

Asiasanat: vammainen henkilö, palveluasuminen, toimintakyky

ABSTRACT

Hakkarainen, Päivi & Leppänen, Mervi. An effective process in safe housing services – “Tule! Teemme tuvan hauskan asunnoksi”. 30 pages, 3 appendices. Language: Finnish. Spring 2016. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Nursing, Option in Nursing. Degree: Nurse.

This thesis was carried out as a development project. The purpose of this thesis was to develop the arrivals process of a new severely disabled resident at the supported housing. The task of this working life based thesis was to produce a process description for a private company, which provides services for people with disabilities.

Qualitative research was used as a research method of the thesis. The data collection method was theme interview which was conducted by interviewing four residents and five employees in the company. The material was analyzed by using material-based content analysis. Swot analysis and Blueprinting analysis was used in order to find strengths of the process and areas of development. This development process was carried out between May and November 2015.

As a result of the thesis, a process description for the supported housing was created. When the resident moves to the housing unit, it is important to get to know in advance the resident's history of life and needs for help. Relevant factors that affect the quality of housing services were getting to know the resident in advance, grant planning together and the service should proceed in no delay and at the right time. Housing services includes accommodation (home), assistance, relatives, health care services, devices, hobbies, work and good service attitude.

The process description can be used to support the resident's orientation. When the service expectations and implementation possibilities are both jointly agreed, the resident will be able to live their own vision of life and get the safe life grants which they needs.

KEYWORDS

Disabled citizen, supported housing, functional ability

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 VAMMAISUUS.....	7
2.1 Vammaisuuden määritelmä.....	7
2.2 Toimintakyky	8
3 PALVELUASUMINEN.....	9
3.1 Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen.....	10
3.2 Palveluasumisen tulevaisuuden näkymiä	11
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .	12
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	13
5.1 Toimintaympäristö	13
5.2 Prosessikuvauksen suunnittelu ja toteutus.....	14
5.2.1 Aineistonkeruu	14
5.2.2. Aineiston analysointi	18
5.3 Prosessikuvauksen arviointi	19
6 TULOKSET	20
7 POHDINTA	22
8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	24
LÄHTEET	26
LIITE 1 : PALVELUASUMISEN PROSESSIKUVAUS.....	28
LIITE 2: BLUEPRINTING	29
LIITE 3: LUONNOS PALVELUASUMISEN PROSESSIKUVAUS	30

1 JOHDANTO

”Avaan ikkunat ja ovet. Tuuletan autiuden ulos. Porras on valmiina monen tulla. Tule! Teemme tuvan hauskan asunnoksi.” (Helle 1996.)

Sitran näkemyksen mukaan sosiaali- ja terveystalvaeluiden uudistuksessa asiakas eli ihminen tulee palauttaa takaisin huomion keskipisteeseen muuttamalla järjestelmä aidosti asiakaslähtöiseksi (Sitran selvityksiä 92, 2015).

Sosiaali- ja terveystalvaeluiden rahoittaminen ja tuottaminen ovat muutoksen edessä. Talvaeluiden tarve kasvaa, koska väestö ikääntyy. Vuonna 2030 eläkeläisiä on 22 prosenttia väestöstä, kun heitä oli vuoden 2011 lopussa 14 prosenttia. Verovaroja kertyy vähemmän, koska työikäisen väestön osuus pienenee. (Sitran selvityksiä 92, 2015.)

Sosiaali- ja terveystalvaeluiden tarve kasvaa väestön ikääntymisen myötä. Tämä asettaa meille haasteen tuottaa talvaelut entistä tehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Oma koti ja kotona asuminen ovat ikääntyville ja vaikeasti vammaisille henkilöille tärkeä asia. Talvaeluasumiseen muutto tulisi olla sujuvaa ja turvallista, asukkaan omaa elämän hallintaa korostavaa sekä asukkaan tarpeista lähtevää. Talvaeluasumiseen muuttotilanteessa korostuu asukkaan avuntarpeeseen ja elämän historiaan tutustuminen etukäteen sekä tiedon anto talvaeluasumisyksiköstä asukkaalle. Lisäksi asukas tarvitsee uuteen elämäntilanteeseen tukea hoitajilta ja omaisilta. Yhtenäisillä toimintatavoilla taataan tasapuoliset talvaelut sekä pyritään tuottavuuden parantamiseen. Kokeilemalla rohkeasti uusia innovatiivisia tapoja tuottaa talvaeluita, voidaan saada asiakkaille valinnan vaihtoehtoja.

Kuten Tuuli Helle, CP-vammaisen nainen, runossaan ilmaisee, ihmisillä on pesänrakennusvietti ja halu olla oman kodin herra. Omassa kodissa ihmisellä on oikeus päättää itse asioistaan ja elää oman näköistä elämää. Vammaisen hen-

kilö voi tarvita toisen ihmisen apua voidakseen toteuttaa tämän ehkä itsestään-selvyydeltä tuntuvan toiveen.

Opinnäytetyössämme olemme pitäneet lähtökohtina asiakaslähtöisyyttä ja ihmissyyttä sekä taloudellisuutta ja palveluiden kehittämistä. Mielestämme asiakaslähtöisyyden tai palvelunlaadun ei tule kärsiä prosessien kehittämisestä vaan päinvastoin toimivalla ja loppuun saakka mietityllä prosessilla saavutamme työntehokkuutta ja laadun paranemista.

Vaikka nykyisin palveluasumisen painopiste on kotiin tuotettavissa palveluissa, uskomme, että ympärivuorokautiselle palveluasumiselle tulee jatkossakin olemaan oma asiakaskuntansa. Oletamme, että asiakkaat tulevat olemaan vaikeavammaisempia ja enemmän hoivan tarpeessa olevia kuin nyt ja heillä voi olla useita sairauksia tai elämänhallinnan haasteita.

Halusimme olla mukana kehittämässä ja luomassa työyhteisöön ja yritykseen toimivaa, asiakaslähtöistä mallia tuottaa asiakkaan tarvitsema palvelu. Palveluprosessien ja – rakenteiden kehittämisellä pyritään tuottavuuden parantamiseen sekä palvelujen laadun ja saatavuuden varmistamiseen. Yksityisillä palveluntuottajilla on yhteiskunnallinen velvollisuus kehittää omia palveluntuottamisprosesseja mahdollisimman tehokkaiksi ja asiakkaiden tarpeita palveleviksi.

Palveluasuminen kuuluu vammaispalvelulain (1987/380) 8 §:n mukaisesti kunnan järjestettäviin palveluihin vaikeavammaiselle henkilölle, jos hän vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee erityisiä palveluita selviytyäkseen tavanomaisesta elämästään. Palveluasuminen voidaan järjestää omaan kotiin tai palveluasumisyksikköön. Vaikeavammaisten palveluasumisyksiköissä kodit ovat normaaleja, esteettömiä asuntoja, joissa asukas maksaa itse vuokran ja muut asumisen kustannukset ja kotikunta maksaa avustamisen osuuden. Palveluasuminen mahdollistaa vammaiselle henkilölle mahdollisuuden elää oman näköistä elämää ja saada apua niissä päivittäisissä toimissa, joihin hän ei vammansa vuoksi kykene.

2 VAMMAISUUS

2.1 Vammaisuuden määritelmä

Vammaisuutta ei voi yksiselitteisesti määritellä. Vammaisuutta esiintyy ja tulee esiintymään kaikissa yhteiskunnissa. Vammaisuus liitetään yleisesti kielenkäytössä sairauteen, vaikka vamma ei ole sama asia kuin sairaus. Vammaisuutta voidaan tarkastella määrittelemällä, mitä toimintakyvyn rajoituksia vamma aiheuttaa ihmiselle hänen elinympäristössään. Vamma aiheuttaa sosiaalista haittaa, joka riippuu ympäröivästä yhteiskunnasta. Näin ollen vammaiseksi määritellään henkilö, jolla on toimintarajoitteita ja vaikeuksia suoriutua arkipäivän elämän toiminnoista omassa elinympäristössään. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004,9.)

Maailman Terveysjärjestö WHO on luonut pohjan nykyiselle vammaistyölle. WHO:n vuonna 1980 laatima luokitus ICDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps) on tunnetuimpia vammaisuuden määrittelymalleja. WHO:n mallissa sairauden seuraukset jaetaan kolmeen eri tasoon. Ensimmäisellä tasolla sairaus aiheuttaa vaurion eli poikkeavuuden ihmisen normaalitoiminnoista, toisella tasolla rajoitus aiheuttaa toimintavajavuutta ja varsinaisesta vammaisuudesta on kyse kolmannella tasolla, jossa vammainen kohtaa yhteiskunnan vaatimukset eli sosiaalisen haitan. Tämä sosiaalinen haitta vaihtelee sen mukaan millaisessa yhteiskunnassa ja ympäristössä vammainen elää. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004,10.)

Vammaisuuden määritelmien tehtävä on auttaa huomaamaan yksilön mahdolliset erityistarpeet ja näin ollen saamaan hänet osalliseksi tietyistä yhteiskunnan tarjoamista palveluista ja tukitoimista. Varsinkin vaikeavammaiseksi määrittely antaa oikeuden tiettyihin vamman vuoksi välttämättömiin tukitoimiin. Näiden palvelujen järjestämisvelvollisuus on kunnilla.

Monet vammaiset tarvitsevat yhteiskunnan tukitoimia ja kun yleiset palvelut eivät riitä, tarvitaan erityisjärjestelyitä. Asiakkaan oikeuksia turvaamaan on sää-

detty lakeja. Tällainen on esimerkiksi vuonna 1988 voimaan tullut Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista eli Vammaispalvelulaki. Vammaispalvelulakiin ei sisälly yleistä vammaisuuden määrittelyä. Vammaispalvelulain vammaisuuskäsitteen mukaan vammaisuus on yksilön rajoitusten ja ympäristön vaatimusten suhteesta syntyvä tila. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 276.)

Vammaispalvelulain tavoitteena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisina yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä ja haittoja. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 276.)

Vaikeavammaisuuden ja vammaisuuden määrittely ei perustu yksin lääkärin tai terveydenhuoltohenkilöstön arvioon. Vammaisuuden arvioinnissa tulee painotua toiminnallisten rajoitusten selvittämiseen ja rajoitusten pysyvyyden arviointiin huomioiden vammaisen henkilön oma näkemys vammaisuudestaan ja sen aiheuttamasta haitasta elämään. (THL, Vammaispalveluiden käsikirja 2015.)

2.2 Toimintakyky

Ihmisen toimintakyvyn kuin vammaisuudenkin määrittely yksiselitteisesti ja samalla tavoin ymmärrettävin käsittein on vaikeaa. Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen valmiuksia selviytyä jokapäiväisen elämän tehtävistä kotona, työssä ja vapaa-aikana. Toimintakyvyn määrittelytavat vaihtelevat tieteenalan ja näkökulman mukaan. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 94.)

Toimintakyky käsitteen merkitys riippuu myös asiayhteydestä. Tekeminen, johon liittyy mielekkyys, on yksilötason toimintaa. Loppujen lopuksi yhteiskunnalla, kulttuurilla, teknologialla ja elinympäristöllä on suuri merkitys siihen, miten jokapäiväisessä elämässä selviydymme. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 14.)

Toiminnanvajavuuden ja toimintakyvyn kuvaamiseen tarvitaan monialaista lähestymistapaa. Vuonna 2001 WHO julkaisi uuden ja tarkemmin jäsennellyn

Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen ICF:n. ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) mallissa on aiempaa tarkemmin huomioitu yksilön toimintakykyyn liittyvät tekijät sekä elinympäristön näkökulmat. Luokituksen mukaan toimintakyky (functioning) on laaja yläkäsite, jolla tarkoitetaan kaikkia kehon toimintoja, yksilönsä toimintaa ja osallisena oloa omassa elämässä. Toimintarajoitteet (disability) käsite sisältää ruumiin rakenteiden ja toimintojen vajavuudet (impairment) sekä suoritus- ja osallistumisrajoitteet. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 15.)

Toimintakykyä tarkastellaan yleensä fyysisellä, psyykkisellä ja sosiaalisella ulottuvuudella. Fyysinen toimintakyky pitää sisällään fyysiseen kestävyysliikkeen liittyvät asiat, psyykinen toimintakyky kognitioon liittyvät kyvyt ja sosiaalinen toimintakyky sosiaaliseen kanssakäymisen edellyttävät taidot. Toimintakykyä tarkastellaan yksilön oman kokemuksen pohjalta (itse arviointina) tai ns. objektiivisena asiantuntija-arviona. Erityisesti vammaisuuden yhteydessä kiinnostus on ollut enemmän toimintakyvyn rajoituksissa kuin hyvän toimintakyvyn määrittelyssä. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 95.)

Hyvä toimintakyky on vammaisen henkilön hyvinvoinnin perusta ja sitä täydentävät tarpeen mukaiset palvelut ja tukitoimet, mahdollisuus toteuttaa omia haaveita, pitää yllä toimivia sosiaalisia suhteita ja elää esteettömässä ympäristössä. Hyvän toimintakyvyn avulla vammaisen henkilö voi kokea elämän mielekkääksi ja turvallisiksi sekä kykenee osallistumaan ympäröivään yhteiskuntaan. Päättävältä omista asioista ja itsemääräämisoikeus tukevat elämän hallintaa.

3 PALVELUASUMINEN

Palveluasumiseen sisältyy asunto sekä asumiseen ja arjessa selviämiseen liittyvät palvelut. Näitä palveluita voivat olla avustaminen liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja siivouksessa. (Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, 759/1987, 10§).

Palveluiden asiakaslähtöisyys ja riittävyys ovat tärkeitä vammaiselle henkilölle. Palveluasuminen voidaan toteuttaa joko vaikeavammaisen henkilön omassa omistus-, vuokra- tai muussa vastaavassa asunnossa tai palvelutalossa, palveluasumisryhmässä tai muussa asumisyksikössä. (THL, Vammaispalvelujen käsikirja 2015.)

Vammaispalvelulain mukaisessa palveluasumisessa asukas maksaa itse kaikki ne maksut, jotka aiheutuvat tavallisesta asumisesta. Tällaisia kustannuksia ovat esim. vuokra, sähkö- ja vesimaksut ja ruoka. Kotikunta maksaa vammaisen henkilön avustamiseen liittyvät kustannukset, jos hänelle on tehty vammaispalvelulain mukainen palveluasumisen päätös. (THL, Vammaispalvelujen käsikirja 2015.)

Vammaispalveluasetuksen (1987/759) 11 §:n mukaan palveluasumista järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti.

Arvioitaessa vammaisen henkilön oikeutta palveluasumiseen, ei mitään vamma-ryhmää voida sulkea sen ulkopuolelle. Vammaispalvelulaki ei tunne mitään ikärajoja, joten palveluasumista voidaan järjestää esimerkiksi lapselle, vanhukselle, mielenterveyskuntoutujille tai kehitysvammaisille. (THL, Vammaispalveluiden käsikirja 2015.)

3.1 Palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen

Palveluasuminen jaetaan palveluasumiseen sekä tehostettuun palveluasumiseen. Palveluasumisessa asiakas saa tarvitsemansa avun päivittäisiin toimiin henkilökunnalta mutta henkilökunta ei ole paikalla öisin, joten tämä asumismuoto edellyttää asiakkailta hieman enemmän omatoimisuutta kuin tehostettu palveluasuminen, jossa henkilökunta on paikalla ympärivuorokautisesti. (Hartman 2012, 7.)

Palveluasuminen voidaan nähdä prosessina, jolloin tietyt tehtävät seuraavat toisiaan päivittäin. Prosessi koostuu asioista ja tapahtumista, joilla on jonkinlainen etenemisen logiikka. Prosessin käsite sisältää oletuksen jatkuvuudesta ja toistosta. Prosessiorganisaation logiikalle on keskeistä toistokertojen määrä ja niiden keskinäinen samanlaisuus tai erilaisuus. Prosessien avulla pyritään hoitamaan asioita samalla tavalla joka kerta. (Lillrank, Kujala & Parviainen, 2004, 95.)

Prosessi on ”tapa tehdä asioita”(Tuominen 2010,9).

Prosessit pyritään rakentamaan asiakaslähtöisiksi. Painopiste on kokonaisuuk-sien sujuvuudessa. Prosessiorganisaatiossa prosessien tehtävänä on tuottaa asiakkaille arvoa. Onnistumisia voidaan mitata joustavuudella, läpimenoajalla tai asiakastyytyväisyyskyselyllä. (Lillrank, Kujala & Parviainen, 2004, 92 - 93.)

Prosessin mieltäminen toimintojen ketjuksi auttaa keskittymään oikeisiin asiakkaalle lisäarvoa tuottaviin asioihin. Prosessin turhat vaiheet tulisi karsia pois. Prosessijohtamisen etuja ovat toiminnan kokonaisnäkemyksen saaminen, rajapintaongelmien vähentyminen ja tavoitteiden määrittäminen. (Laine & Lecklin 2009, 40 - 41.)

3.2 Palveluasumisen tulevaisuuden näkymiä

Turvallisen ja luontevan kotona asumisen tueksi suositellaan palvelutarpeenarvioinnin tekemistä, jolla kartoitetaan asiakkaan kotihoidon ja palveluiden tarve. Lisäksi kotiin tulee asentaa arkea helpottavaa teknologiaa sekä tehdä asumista helpottavia muutostöitä yksilöllisen tarpeen mukaan. Kotona asumisen laatuun voidaan vaikuttaa esimerkiksi apuvälineillä, henkilönostimilla, sängyillä, esteet-tömyydellä, erilaisilla antureilla ja robottien avulla. (Sitran selvityksiä 92, 2015.)

Ihmisten koettu yksinäisyys on uhka suomalaiselle yhteiskunnalle. Yhteiskunta-suunnittelussa tulisi pohtia uudenlaisia asumismuotoja, esimerkiksi yhteisöllinen asuminen, senioriasuminen ja sijoitettu kotiasuminen. Näiden asumismuotojen

avulla yksinäisyyteen voidaan puuttua asumisen tasolla. (Sitran selvityksiä 92, 2015.)

Ihmisten valinnanvapautta palvelujen hankkimisessa halutaan lisätä tulevaisuudessa esimerkiksi palvelusetelin käytön lisäämisellä. Asuminen ja palvelut halutaan eriyttää toisistaan, joka lisää omalta osaltaan asukkaiden valinnanvapautta esimerkiksi asumispalveluntuottajan suhteen.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Lähtökohtana opinnäytetyölle on ollut halu kehittää palveluasumisen prosessia asiakaslähtöiseksi ja tehokkaaksi. Tehokkaalla ja asiakaslähtöisellä prosessilla pystymme hyödyntämään henkilökunnan työajan mahdollisimman tehokkaasti asiakkaan avustamiseen. Uskomme, että tällöin myös asiakkaan tarpeet tulevat paremmin huomioiduksi, palvelu on oikea-aikaista ja työntekijät kokevat työnsä merkitykselliseksi. Vammaiset henkilöt tarvitsevat erilaista apua arjessaan riippuen heidän vammastaan tai sairaudestaan, joten prosessi ei voi olla kovin yksityiskohtainen, vaan siinä on kuvattu avustamisen päälinjat. Jokaiselle asukkaalle tehdään asiakassuunnitelma, jossa heidän yksilölliset avuntarpeet huomioidaan. Kun panostamme oikeisiin asioihin prosessin eri vaiheissa, saavutamme asiakkaalle lisäarvoa hänen elämänsä.

Tämän opinnäytetyön tavoite on kehittää yritykseen muuttavan vammaisen henkilön muuttoprosessia sekä yhtenäistää palveluasumisen prosessia siten, että asukkaat saavat saman laatuista palvelua asuinkunnastaan riippumatta. Yhtenäisellä prosessilla asukkaille halutaan turvata turvallinen muutto omaan asuntoon, omannäköinen elämä omassa kodissa ja mahdollisesti saattaen pois muutto toiseen asumismuotoon. Lisäksi toimivalla prosessilla tavoitellaan kustannustehokkuutta palveluihin.

Kehittämisprosessissa on hyödynnetty yrityksen jo olemassa olevia prosesseja sekä työntekijöiden että asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja. Valmista pro-

sessikuvausta on tarkoitus hyödyntää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä sekä uusien asiakkaiden muutto tilanteessa. Tässä opinnäytetyössä käsitellään vaikeavammaisten palveluasumista.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota asukkaan muuttaessa palveluasumiseen?
2. Mitkä eri tekijät ovat merkityksellisiä asukkaalle hyvän asumisen mahdollistamiseksi?
3. Mitä palveluasumiseen kuuluu?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Toimintaympäristö

Suomessa asui tehostetun palveluasumisen piirissä vuonna 2014 5390 henkilöä (THL, Sotkanet 2015) Tehostettu palveluasuminen kuuluu sosiaalipalvelujen alle, joita tuottavat kunnat, yritykset sekä kolmas sektori. Toimialaan vaikutti vuoden 1993 alussa voimaan tullut valtiosuus uudistus ja vuosikymmenen alkupuoliskolla suomalaista yhteiskuntaa koetellut lama. Nämä molemmat ovat kannustaneet kuntia kustannustietoisuuteen. Palvelutuotannon järjestysvastuun erottaminen tuotantovastuusta on mahdollistanut uusien toimintatapojen kehittämisen. (Hartman 2012.)

Sosiaalipalveluala on työvoimavaltainen ja palvelutuotannossa ei tarvita paljon koneita eikä laitteita. Suurin kustannuserä onkin henkilöstökustannukset, jotka saattavat olla jopa 70 -80 prosenttia kokonaiskustannuksista. (Hartman 2012.)

Kunnat kilpailuttavat vammaisten palveluasumisen tuottamisen yhä useammin kustannustehokkuudesta johtuen. Palvelutuottajien tulee kehittää omat palveluprosessit tehokkaiksi, että he pärjäävät kiristyvillä kilpailumarkkinoilla. Palvelun-

tuottajilta vaaditaan myös joustavuutta ja rohkeutta uudistaa palveluntuottamistapojaan sekä hyödyntämään teknologian mukaan tuomia mahdollisuuksia.

Yhteistyökumppani on yksityinen yritys, jolla on useiden vuosien kokemus vammaisten palveluasumisen tuottamisesta. Yrityksen tuottamat palvelut tukevat asiakkaita elämään arvokasta elämää ja palvelut tuotetaan jokaiselle asukkaalle hänen oman elämäntilanteensa mukaisesti räätälöitynä. Palveluihin kuuluvat mm. kotihoidon palvelut, henkilökohtainen apu, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen.

5.2 Prosessikuvauksen suunnittelu ja toteutus

Idea opinnäytetyön aiheeksi tuli yrityksen yhden uuden yksikön palveluesimiehen toiveesta selkeyttää palveluasumisen prosessi. Uudessa yksikössä koettiin haasteeksi asukkaiden muutto vaiheessa mm. tiedon siirtyminen edellisestä asumisyksiköstä uuteen sekä tarvittavien apuvälineiden saanti asukkaalle. Pelkkä prosessikaavio ja siitä ongelmakohtien nimeäminen eivät riitä kehittämään toimintaan. Toiminnan kehittäminen vaatii henkilökunnan mukaanottoa ja sitoutumista. Sitoutuminen on helpompaa, jos työntekijät pääsevät vaikuttamaan toimintatapoihin.

Tässä opinnäytetyössä kuuntelimme myös asukkaiden toiveita liittyen muuttotilanteisiin sekä avustamiseen arkipäivän tilanteissa. Lisäksi halusimme kuulla mitkä tekijät lisäävät asukkaiden asumisen laatua ja ovat heille siten merkityksellisiä.

Palvelun ja palvelutuotteen ero on siinä, että silloin kun palvelu on tuotteistettu, pystyy palvelua tuottamaan kuka vaan samalla tavalla. Tämä vaatii hyvää dokumentointia kaikista palvelun vaiheista. (Partanen 2007.)

5.2.1 Aineistonkeruu

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelussa aihepiiri on etukäteen määrätty ja menetelmästä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. (Aaltola & Valli 2011). Teemahaastattelu on lomake – ja avoimen haastattelun välimuoto. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2012). Teemahaastattelu valittiin haastattelu muodoksi, koska teema-alueet olivat tiedossa ja haastatteluista haluttiin mahdollisimman vapaita.

Teema-alueiksi valittiin toimenpiteet ennen asukkaan muuttoa palveluasumiseen, asukkaan haastattelu, hoitajan työtehtävät asukkaan avustamisessa ja asukkaan toiveet palveluasumiselle. Haastatteluissa käytettiin tukilistanana yrityksen nykyisen asumisen prosessin työlistaa, valmiita kysymyksiä ei ollut. Haastattelutilanteissa teimme merkintöjä paperille ja pyrimme avaamaan prosessia tarkentavilla kysymyksillä haastattelu tilanteessa. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan ne kirjoitettiin puhtaaksi haastattelujen jälkeen.

Haastateltaviksi valittiin vapaaehtoisia työntekijöitä ja asukkaita yrityksestä. Haastattelimme yhteensä viisi työntekijää ja palveluyksiköistä neljä asukasta. Motivoimme haastateltavia osallistumaan haastatteluun oman työn kehittämisen sekä asukkaiden palvelunlaadun paranemisen näkökulmasta. Haastattelut sovittiin etukäteen ja aikaa varattiin henkilökunnan haastatteluun kaksi tuntia, joka suoritettiin parihaastatteluna. Asukkaat haastateltiin yksittäin ja heidän haastattelu kesti noin tunnin, riippuen asukkaan kommunikointi kyvystä. Hoitajat haastateltiin pareina, koska näin mahdollistettiin tiedonsaanti usealta henkilöltä yhtä aikaa. Parihaastattelu on ryhmähaastattelun alamuoto, johon pätee samat ohjeet kuin ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastatteluista todetaan, että haastateltavat ovat luontevampia ja vapautuneimpia, kun useampia henkilöitä on paikalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2012). Haastattelut toteutettiin yrityksen asumis- palveluyksiköissä. Hoitajat haastateltiin yksikön kokoustilassa ja asukkaat heidän omissa kodeissaan. Kokoustila rauhoitettiin varaamalla se etukäteen haastattelutilanteita varten. Asukkailta kysyttiin halukkuutta haastatteluihin paikan päällä henkilökohtaisesti ja he saivat itse päättää haastattelun ajankohdan.

Teemahaastattelut sujuivat hyvin, vaikka osalla asukkaista oli kommunikaatio ongelmia. Haastateltavat työntekijät olivat koulutukseltaan lähihoitajia ja yksi erityistyöntekijä, he kaikki olivat naisia, iältään 30 - 50 vuotta. Työkokemusta hoitoalalta heillä oli 5 - 10 vuotta. Haastateltavat asukkaat olivat naisia ja miehiä, iältään 50 - 70 vuotiaita vammaisia henkilöitä. He olivat asuneet yksikössä 0-10 vuotta. Haastateltavien otos oli pieni, mutta vastauksista ei ole ketään tunnistettavissa.

Haastattelujen jälkeen teimme nelikenttä- eli SWOT- analyysin, jonka avulla selvitetään yrityksen ja sen toiminnan vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 147). Analyysin avulla löysimme palveluasumisen prosessin tämän hetkiset heikkoudet, vahvuudet ja kehitettävät asiat.

Swot -analyysi palveluasumisen prosessi 2015

<p>Vahvuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pitkä kokemus palveluasumisen tuottamisesta • Ammattitaitoiset hoitajat • Kehittämismyönteinen yritys • Prosessikuvauksia on jo tehty • Työhön tarvittavat/liittyvät lomakkeistot ovat valmiina • Vammaistyön osaaminen on hyvällä tasolla 	<p>Heikkoudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aukkaaseen ollaan liian vähän yhteydessä ennen muuttoa • Aukkaasta on liian vähän tietoa ennen muuttoa • Aukkaalla ei ole riittävästi tietoa yksiköstä johon hän on muuttamassa • Asiakkuussuunnitelmia ei tehdä riittävän nopeasti muutosta
<p>Mahdollisuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ennen asiakkaan muuttoa tarkempi yhteydenotto aukkaaseen ja edelliseen asuinpaikkaan • Tukiavustaja on määrätty jo etukäteen. • Aukkaan tuloon panostetaan enemmän • Asiakkuussuunnitelma tehdään osittain jo ennen aukkaan muuttoa ja valmiiksi kahden viikon kuluessa muutosta. Vastuu palveluesimiehellä, yhteistyö tukiaavustajan kanssa 	<p>Uhat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aukkas ei anna lupaa kysyä tietoja edellisestä asuinpaikasta • Työaika ei resursoida riittävästi ennen aukkaan muuttoa aikaan sekä aukkaan vastaanottamiseen • Jokainen työntekijä ei sitoudu palveluasumisen prosessin mukaiseen toteutukseen. • Väärät työtavat, joista on tullut rutiini

Löytääksemme poikkeamat vuorovaikutuksen, toiveiden ja toteutuneen palvelun sekä uskomusten suhteen teimme vielä asumisen blueprinting eli prosessianalyysin. Prosessianalyysin avulla voidaan tutkia ja kehittää prosesseja ja selvittää mikä on eri osapuolten rooli prosessissa, mitkä ovat prosessin kriittiset vaiheet sekä missä ja miksi mahdollisia ongelmia ilmenee. Palvelun blueprinting on prosessikaavio, joka kuvaa palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien, erityisesti asiakkaan rooleja. Tarkoituksena on kuvata palveluprosessi objektiivisesti siten, että kaikilla osapuolilla, henkilöstö, asiakkaat ja johtajat, on samanlainen näkemys siitä, millainen palvelun kokonaisuus on. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 178.)

5.2.2. Aineiston analysointi

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysillä pyritään tiivistämään aineistoa ja löytämään aineiston kuvauksista merkityksiä, seurauksia ja sisältöjä. Sisällönanalyysillä kyetään esittämään tutkittavien ilmiöiden väliset suhteet. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 134).

Opinnäytetyön analyysimenetelmäksi sisällönanalyysi sopi hyvin, koska aikaisempi tieto aiheesta on ollut hajanaista. Sisällönanalyysi toteutettiin aineistolähtöisesti eli induktiivisesti. Induktiivisessa analyysissä pyritään tutkimusaineistosta luomaan teoreettinen kokonaisuus, jota eivät aiemmat havainnot tai tiedot ohjaa. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 134 -135). Sisällönanalyysillä pyrittiin löytämään logiikka eli jatkumo kuvaamaan prosessikuvauksen ideaa. Sisällönanalyysillä saadusta aineistosta etsittiin merkityksiä ja tehtiin johtopäätöksiä.

Aineiston analyysi etenee pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahoinnin mukaan vaiheittain. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 135). Aineiston analyysi aloitettiin kirjoittamalla haastattelut auki. Tämän jälkeen pyrittiin löytämään tutkimuskysymykseen vastaavat asiat. Tekstiä pelkistettiin ja samalla epäoleelliset asiat alleviivattiin pois. Pelkistämisen jälkeen aloitimme ryhmittelyn samankaltaisista pelkistyksistä. Ryhmittelimme saatuja alaluokkia moneen kertaan. Ala-

luokiksi valikoituivat seuraavat asiat: Tutustuminen asukkaaseen etukäteen, riittävä henkilöstöresursointi, selkeä työnjako, asiakasta kunnioittava palvelu- asenne, oma koti, omaiset ja oikea-aikainen apu. Ryhmittelyn jälkeen aineisto abstrahoiitiin eli käsitteellistettiin. Alaluokkien ryhmittelyn jälkeen saimme muodostettua viisi yläluokkaa. Yläluokkia olivat asukkaan haastattelu ennen muuttoa, palveluasumiseen muutto, palveluasuminen, omaisyhteistyö ja pois muutto palveluasumisesta. Yläluokkia yhdistelemällä saimme lopulta muodostettua kolme pääluokkaa. Pääluokat olivat muutto palveluasumiseen, palveluasuminen ja pois muutto asumisyksiköstä.

5.3 Prosessikuvauksen arviointi

Opinnäytetyössä käytimme aineistonkeruun menetelmänä teemahaastattelua, haastattelujen pohjalta aineistosta tehtiin lisäksi swot -analyysi ja prosessianalyysi, blueprinting. Teemahaastattelulla saimme asukkaiden ja työntekijöiden näkemyksen palveluasumisen tärkeimmistä tekijöistä ja kehittämiskohteista. Selventääksemme mitkä asiat prosessissa kaipaavat kehittämistä jaottelimme teemahaastattelussa nousseet asiat swot-analyysin muotoon. Tämän jälkeen selvitimme vielä palvelun blueprintingillä palveluasumisen henkilökunnan, asukkaan ja eri tukitoimintojen vuorovaikutuksen toimivuuden merkityksen asukkaan kokemaan laatuun.

Palvelun blueprintin avulla kuvataan palveluprosessi objektiivisesti siten, että asiakkaat, henkilöstö ja johtajat ymmärtävät samalla tavalla millainen palvelun kokonaisuus on. Palvelun blueprintissä asiakkaan toiminnot kuvaavat asiakkaan prosessin ja siihen vaikuttavat tekijät. Palveluyrityksen kontaktihenkilöiden toimet jakautuvat asiakkaalle näkyviin ja näkymättömiin toimiin. Jälkimmäisillä tuetaan ja valmistellaan asiakkaalle näkyviä toimia. Tukiprosessit ovat yrityksen sisäisiä palveluita, jotka tukevat palvelutuotantoa. Vuorovaikutuksen rajapinta kuvaa ne tilanteet, joissa on vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Tämän avulla nähdään kuinka paljon palvelua tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 178.)

Näiden analyysien avulla saimme tietoa asumisen prosessin vahvuuksista ja kehitettävistä asioista. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön tuloksena syntyi palveluasumisen prosessikuvaus, joka on kirjoitettu taulukko-muotoon. Lisäksi teimme ehdotuksen kuvallisesta muodosta, jota opinnäytetyön tilannut yritys voi muokata yrityksen brändin mukaiseksi.

6 TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa prosessikuvaus uuden asukkaan muuttaessa palveluasumiseen. Prosessikuvaus toteutettiin haastattelujen, sisällönanalyysin ja swot -analyysin avulla. Tutkimuskysymykset olivat: Mihin tekijöihin tulee kiinnittää huomiota asukkaan muuttaessa palveluasumiseen, mitkä eri tekijät ovat merkityksellisiä asukkaalle hyvän asumisen mahdollistamiseksi? mitä palveluasumiseen kuuluu?

Asukkaan muuttaessa palveluasumiseen tulee kiinnittää huomiota siihen, että palveluntuottajalla on riittävästi tietoa asukkaasta ja hänen avuntarpeestaan, asukkaan riittävä ohjeistaminen asumiseen liittyvissä käytännön asioista, omaisyhteistyö ja asukkaan tarvitsemien apuvälineiden, lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden tilaaminen.

Palveluasumisen asukkaan kokemaan laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi sekä asukkaalle merkityksellisiksi tekijöiksi nousivat asukkaaseen tutustuminen jo ennen yksikköön muuttoa, asiakassuunnitelman tekeminen ja avustuksien suunnittelu yhdessä asukkaan kanssa. Lisäksi palvelu tulisi tuottaa asukkaalle oikea-aikaisesti ja viivästyksettä. Palveluasumiseen kuuluu asunto (koti), avustaminen, omaiset, terveydenhuollon palvelut, apuvälineet, harrastukset, työ, omaiset ja hyvä palveluasenne.

Tukipalvelutoimintojen tulee aidosti palvella yrityksen ydintoimintaa ja ymmärtää oman toiminnan merkitys koko palvelun laatuun. Palvelun yhtenäistämiseksi

jokaisen yksittäisen työntekijän tulee sitoutua tekemään työtä yrityksen ohjeiden mukaisesti ja asukasta kunnioittaen.

Prosessikuvauksen otsikot nousivat pääluokista, joita olivat muutto palveluasumiseen, palveluasuminen ja pois muutto asumisyksiköstä. Työntekijöiden sekä asiakkaiden haastatteluissa ilmeni, että muutto palveluasumiseen pääluokka koettiin tärkeimmäksi. Kaikki haastateltavat ilmaisivat, että panostus muuttoa edeltäviin asioihin tuottaa laatua asiakkaille. Työntekijät kuvasivat asiakkaiden odotuksia epärealistiseksi tiedon puutteesta johtuen ja asiakkaat kokivat saavansa liian vähän tietoa tulevasta asuinpaikastaan.

Työntekijät:

kyllä se niin on, että valitukset vähenevät, kun mietitään mitä asioita pitää huomioida ennen kun muuttaa

työaikaa täytyy varata tähän kun asukas muuttaa yksikköön, koko juttu alkaisi paremmin

välillä asukas luulee muuttavansa hotelliin

tutustumiskäynti ennen muuttoa olisi hyvä

Asiakkaat:

paikka vaan annetaan, ei siit tiä millanen se on

minut haastateltiin, ei siinä muuta kerrottu

Palveluasumiseen muuttavan asukkaan asumisen prosessi alkaa jo ennen varsinaista muuttoa ja päättyy asukkaan muuttaessa pois asumisyksiköstä. Työntekijät kuvasivat, että asukkaan muuttoon tulee valmistautua etukäteen ja asukkaan pois muuttaessa olisi hyvä pitää loppukeskustelu muuttoon johtaneista syistä.

ennakointi ja jälkityö on tosi tärkeätä, tavallaan kehä sulkeutuu

Palveluasumiseen muuttavan asukkaan prosessissa korostuu tukiavustajan rooli kaikissa prosessin eri vaiheissa. Haastateltavat työntekijät korostivat omaa työpanostaan muuttotilanteessa, asukkaan asuessa yksikössä sekä asukkaan

pois muuttaessa. Asukkaalle määritellään tukiavustaja heti asumispaikan saatuaan. Tukiavustaja on yhteydessä asukkaaseen ja tekee yhdessä palveluesimiehen kanssa asiakassuunnitelman.

Maksusitoumuksen hakemisessa, vuokrasopimuksen ja sähkönsopimuksen tekemisessä avustaa omainen, työntekijä tai sosiaalityöntekijä. Tukiavustaja ja palveluesimies tekevät yhteistyötä kotihoidon sairaanhoitajan ja kotisairaalan kanssa, sekä pitävät säännöllisesti yhteyttä sosiaalityöntekijään. Verkostoyhteistyö korostuu myös poismuutto tilanteissa.

Haastattelujen pohjalta tehdyn SWOT analyysin avulla pystyy helposti arvioimaan missä kohtaa prosessia on kehitettävää ja mihin asioihin tulisi panostaa. Blueprintingissä ilmeni, että prosessissa on paljon työtehtäviä, jotka eivät näy asiakkaalle. Näitä olivat mm. maksusitoumuksen hankinta palveluasumiseen, vuokrasopimus, työvuorolistat ja apuvälineiden tilaus (LIITE2).

7 POHDINTA

Sosiaalipalvelut elävät suurta muutosten aikaa mm. uuden Sote-ratkaisun myötä. Palvelut tullaan jatkossa kilpailuttamaan suurempina kokonaisuuksina ja asiakkaan mahdollisuus valita hoitopaikkansa lisääntyy. Yksityisten palveluntuottajien tulee panostaa laadukkaaseen, tehokkaaseen ja joustavaan palvelutuotantoon pysyäkseen kilpailukykyisenä. Henkilöstökustannukset ovat sosiaalialalla suurin kustannuserä, joten palveluprosessi tulee rakentaa siten, että välitön, asiakkaan luona tapahtuva työnosuus on suuri.

Työssämme tuli esille asukkaan haastattelun merkitys ennen muuttoa. Jos haluamme tuottaa asiakaslähtöisiä ja asiakkaalle lisäarvoa elämään tuottavia palveluita, on palvelut suunniteltava yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi on suositeltavaa tehdä toimintakyvynkartoitus jo ennen muuttoa esimerkiksi apuväline tarpeen sekä henkilökuntamitoituksen selvittämiseksi. Palvelut tulee olla asukkaan käytettävissä heti hänen muuttaessa palveluiden piiriin. Vammaisen

henkilön kohdalla taustietojen hankintaan vaikuttavat asukkaan toimintakyky ja edellytykset ilmaista omaa tahtoaan.

Haastatteluissa tuli esille se, että työtehtävien huolellinen suunnittelu ja oikea-aikainen toteutus ovat tärkeitä tekijöitä asukkaan kokeman laadun kannalta. On tärkeää, että yhteistyö yrityksen eri toimintojen välillä on toimivaa ja tukitoimien tulee palvella yrityksen ydintoimintoja. Tällä tarkoitamme mm. ruokapalvelun toimivuutta asukkaan erikoistarpeiden mukaan, oikeaa laskutusta ja vuokraalvonnan toimivuutta.

Palveluasumiseen kuuluu avustamisen ja asunnon lisäksi monia yhteistyökumppaneita ja verkostoja. Näitä ovat mm. omaiset, terveydenhuollon tuottajat, terapeutit, apteekki, apuvälineyksikkö ja koulu tai työpaikka. Voimme ehkä todeta palveluasumisen muodostuvan ihmiselle välttämättömistä tekijöistä ja olevan palvelun saajan näköinen. Työskentelyn tulee olla asukkaasta lähtevää prosessin kaikissa vaiheissa. Näillä yllämainituilla toimenpiteillä pystymme saavuttamaan parhaan mahdollisen laadun asukkaalle.

Palveluasumisen prosessin toimivuutta kannattaa jatkossa mitata ja arvioida säännöllisesti. Mittareiksi voimme suositella palvelun saannin odotusajan ja asukkaan kokeman palvelun laadun mittaamista. Henkilökunnan sitouttamisen keinoina voi käyttää yrityksen strategian läpikäymistä yhdessä henkilöstön kanssa ja henkilöstön mukaan ottamista työn kehittämiseen.

Palveluasumisen prosessikuvausta voidaan hyödyntää uuden työntekijän perehdyttämisessä, työntekijöiden muistilistana arjessa sekä uuden asukkaan muuttaessa palvelun piiriin. Tämä edellyttää, että prosessikuvaukseen tulleet muutokset huomioidaan ja päivitetään. Palveluasumisessa työskentelevä sairaanhoitaja voi hyödyntää palveluasumisen prosessikuvausta asukkaan hoitotyön kehittämisen työvälineenä.

Haastateltavien pienen määrän vuoksi suosittelemme jatkotutkimuksen tekemistä laajemman asiakastarpeen selvittämiseksi. Haastattelujen ja analyysien avulla saimme vastaukset asettamiimme tutkimuskysymyksiin.

8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyön aiheen valinta oli helppoa, koska aihe määräytyi työelämän tarpeesta ja pyynnöstä. Aiheen valintaan vaikuttivat monet eettiset seikat. Yrityksellä on käytössä oleva palveluasumisen prosessikuvaus, joten opinnäytetyömme eettisinä lähtökohtina olivat tekijänoikeuksien huomioiminen ja plagioinnin välttäminen. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 78).

Aikaisempi prosessikuvaus toimi haastattelussa tukilistana, mutta suoraa kopiointia prosessikuvauksesta vältettiin. Tarkoitus ei ollut muokata, vaan luoda uudenlainen, asiakkaan tarpeista lähtevä prosessikuvaus yrityksen käyttöön. Eettisyys näkyi kriittisenä asenteena vallitsevia käytäntöjä ja jo olemassa olevia tietoja kohtaan (Diak 2010, 11). Prosessikuvaus pyrittiin saattamaan yksinkertaiseen muotoon, jotta yrityksen on helppo muokata siitä kuvallinen ja helppoluokainen oman brändin mukainen tuote. Huomioimme työssämme yrityksen yksityisyyden sekä käyttöoikeuteen liittyvät asiat. Opinnäytetyön tilannut yritys ei antanut lupaa nimensä julkaisemiseen opinnäytetyössä.

Haastateltavat työntekijät valikoituvat sattumanvaraisesti. Heiltä kysyttiin suostumus haastatteluun ja heille kerrottiin mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen. Haastateltaville kerrottiin, että haastatteluja ei nauhoiteta, vaan kumpikin opinnäytetyön tekijä tekee omia muistiinpanoja haastattelutilanteessa. Pyrimme näin vapaampaan haastattelutilanteeseen. Huomioimme, että luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2012, 2016).

Kommunikaatio-ongelmat haastateltavilla asukkailla nousevat esiin luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä. Haastattelujen aikana luotettavuus varmistettiin kysymällä kysymys uudelleen tai tekemällä tarkentavia kysymyksiä.

Kummallakin opiskelijalla on pitkä, yli 20 v:den työkokemus hoitotyöstä, johon on liittynyt toimintakyvyn ja palvelun tarpeen arviointia. Toinen opiskelija on ollut

mukana kehittämässä vammaistyöhön liittyvää toimintaa sekä avaamassa uusia vammaispalveluyksiköitä. Opinnäytetyötä tehdessä pohdittiin, miten oma hoitotyön kokemus ja kielenkäyttö haastatteluissa on vaikuttanut tutkimustuloksiin ja miten ymmärsimme haastateltavia haastattelutilanteessa. Huomioimme, että tosiasioistakin voi syntyä tulkintaerimielisyyksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2012, 229).

Pitkästä hoitotyön kokemuksesta oli hyötyä asukkaiden kohtaamisessa ja tarkentavien kysymysten tekemisessä. Myös työntekijöiden haastattelussa pysyimme kysymään tarkentavia kysymyksiä vammaisuuteen ja toimintakyvyn tukemiseen liittyen.

Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttava tekijä on se, että toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee esimiesasemassa yrityksessä, johon kehittämistyö tehtiin. Hänellä ei kuitenkaan ole suoraa esimies-alaissuhdetta haastateltuihin henkilöihin. Työntekijät valikoituivat haastatteluihin vapaaehtoisperiaatteella ja heille on kerrottu haastattelujen tarkoitus.

Luotettavuutta lisää monien eri menetelmien käyttö prosessin tekemisessä. Tiedonhakumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, prosessin eri vaiheiden kuvaamisen menetelminä käytettiin swot-analyysiä ja blueprinting prosessianalyysiä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä, jonka avulla saimme prosessikuvauksen varsinaiset pääotsikot nostettua esille.

LÄHTEET

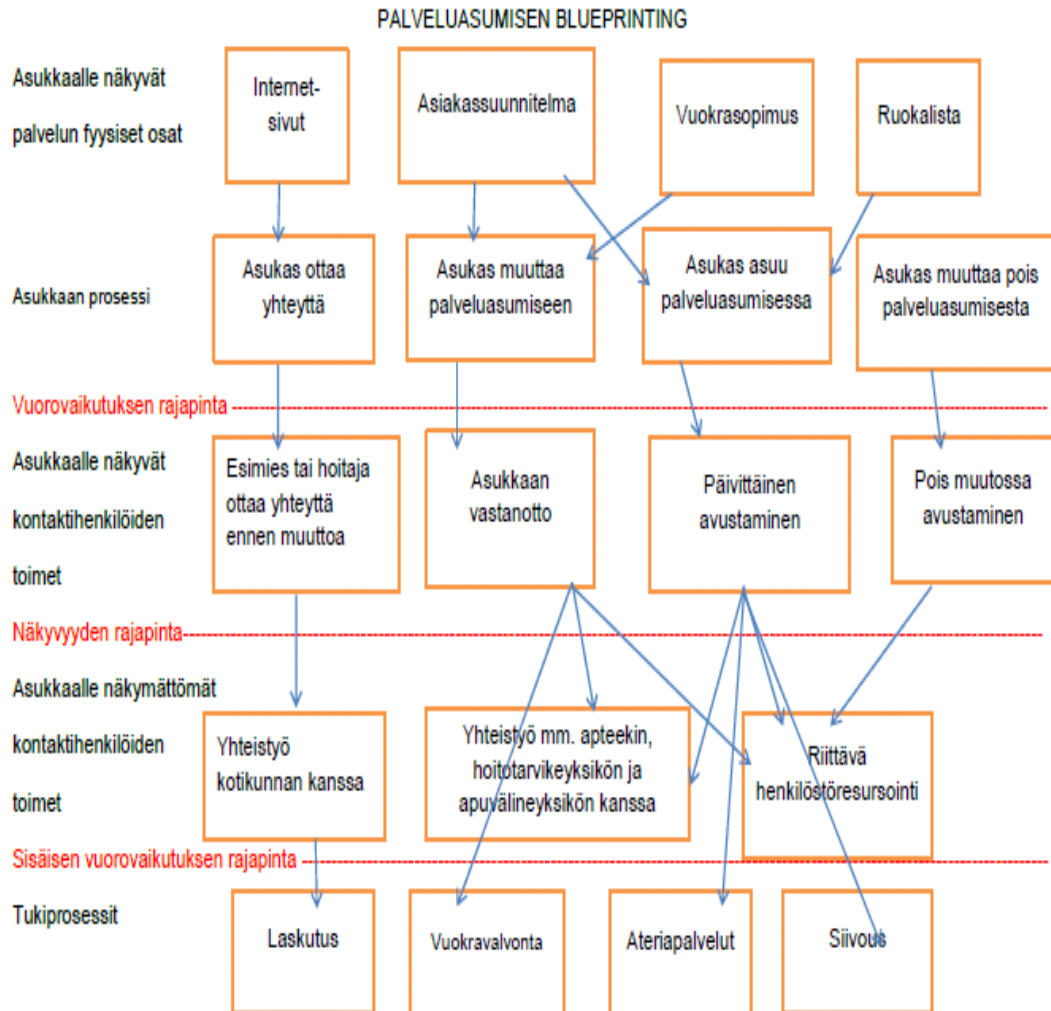
- Aaltola, Juhani (toim.) & Valli Raine 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/759. Viitattu 15.11.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870759>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17. Verkkojulkaisuna:
<http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkivaa%20ammattikäytänää.pdf>.
- Hartman, Sanna. Sosiaalipalvelut. Toimialaraportti 5/2012. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisu. Viitattu 10.10.2015.
http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/2163/Sosiaalipalvelut_marraskuu_2012.pdf.
- Helle, Tuuli 1996. Palvelukseen halutaan pitkämielinen opas sydämen harhapoluille. Espoo.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Kankkunen, Päivi, Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.
- Kaski, Markus (toim.), Manninen, Anja & Pihko, Helena 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY.
- Kaski, Markus (toim.), Manninen, Anja & Pihko, Helena 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laamanen, Kai 2009 Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Espoo: Laatu-keskus Excellence Finland.

- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
1987/380. Viitattu 21.11.2015
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>.
- Lecklin, Olli & Laine Risto 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.
- Lillrank, Paul, Kujala, Jaakko & Parviainen, Petri 2004. Keskeneräinen potilas. Terveystuotannon tuotannonohjaus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Malm, Marita, Matero, Marja, Repo, Marjo & Talvela, Eeva-Liisa 2002. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY.
- Ojasalo, Katri, Moilanen Teemu & Ritalahti Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Partanen, Jari 2007. Tuotteistaminen, rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Ruotsalainen, Pekka 2000. Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Susanna Noiko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 7-32.
- Sitran selvityksiä 92. Huomisen sote. Millaiseen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään meidän tulisi pyrkiä ja miten se tehdään. Helsinki 2015.
- THL. Sotkanet.fi. Viitattu 1.8.2015.
<https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s84qAwA=®i-on=s07MBAA=&year=sy4rtU7V0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f>.
- THL. Vammaispalvelujen-käsikirja. Viitattu 1.8.2015.
<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/asuminen/palveluasuminen>.
- Tuominen, Kari 2010. Lean - Kohti täydellisyyttä. Tehoa ja laatua prosessien ja virtauksen kehittämiseen. Helsinki: Readme.fi.
- Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITE 1 : PALVELUASUMISEN PROSESSIKUVAUS

Muutto palveluasumiseen	Palveluasuminen	Pois muutto asumisyksiköstä
<ul style="list-style-type: none"> • Määritellään tukivastaja, joka on yhteydessä asukkaaseen. • Yhteydenotto tehdään mahdollisuuksien mukaan tapaamalla tai puhelimitse ja yhteydenoton aikana tulee selvittää/tehdä seuraavat asiat: <ul style="list-style-type: none"> ➢ asiakassuunnitelma tehdään alustavasti ➢ käytössä oleva lääkitys, siirtykö lääkevastuu yksikölle ➢ käytössä olevat apuvälineet ➢ Käytössä olevat hoitotarvikkeet, mistä tilaus ➢ avuntarve päivittäisissä toimissa ➢ terapiat ➢ kerrotaan yksiköstä asukkaalle • Yhteys edelliseen asuinpaikkaan asukkaan luvalla, tukivastaja • Yhteys kotikuntaan maksutoumuksen saamiseksi, esimies • Asiakas tulee tutustumaan yksikköön ennen muuttoa, jolloin häntä ohjeistetaan muuttoon liittyvissä asioissa (sähkö sopimus, kalusteiden hankinta, muuttoapua, kotivakuutus • Asukkaalle toimitetaan asuntohakemus täytettäväksi ja hänen kanssa käydään läpi asuntohakemukseen tarvittavat liitteet • Vuokrasopimus allekirjoitetaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakassuunnitelma tehdään kahden viikon sisällä asukkaan muuttamisesta ja päivitetään vähintään puoli vuosittain • Asukkaan tarvitsemat palvelut annetaan hänelle oikea-aikaisesti • Asukkaalla on tarvittavat apuvälineet • Asukkaan lääkitys on ajan tasalla • Yhteistyö kotihoidon sairaanhoitajan ja kotisairaalan kanssa • Tarkistuskäynnit asukkaan luona jos hän ei pysty itse soittamaan apua • Säännöllinen yhteydenpito sosiaalityöntekijän kanssa • Avustuksien kirjaamiset tehdään asiallisesti ja tarkasti • Jokaisen asukkaan henkilökohtainen rytmi huomioidaan arjessa • Asukkaan oma toimintakyky huomioidaan avustamisissa • Tuetaan asukasta osallistumaan sosiaaliseen elämään yksikön ulkopuolella 	<ul style="list-style-type: none"> • Loppukeskustelu, jossa kysytään mm pois muuton syy ja onko palvelussa ollut jotain sellaista joka ei ole kohdannut asukkaan tarpeita • Yhteys jatkoapaikkaan asukkaan luvalla, jolloin siirretään myös asukastieto • Muuton valmistelu asukkaan apuna • Saattaen siirto toiseen asuinpaikkaan • Terapioiden jatkumisen varmistaminen • Verkostoyhteistyö

LIITE 2: BLUEPRINTING



Lähde: Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015

LIITE 3: LUONNOS PALVELUASUMISEN PROSESSIKUVAUS

